

## **Duygusal Emegin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü: Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma\***

Mehmet POLAT, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, Turizm ve Otel İşletmeciliği, polat.m@outlook.com, Kahramanmaraş, Türkiye, ORCID: 0000-0002-5591-5422

**Öz**  
Özellikle hizmet sektöründe duygusal emegin önemi büyüktür. Duygusal emegin yoğun yaşandığı yiyecek içecek işletmelerinde bu durum işten ayrılma sorununu ortaya çıkarmaktadır. Bu çalışmanın amacı duygusal emegin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolünü araştırmaktır. Araştırma 11.11.2021-10.01.2022 tarihleri arasında yiyecek içecek işletmelerinin 312 çalışanı üzerinde yapılmıştır. Önceki araştırmalardan farklı olarak değişkenlerin alt boyutları da analizlere dahil edilmiştir. Verilerin analiz edilmesinde SPSS ve Process v4.0 yazılımı kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre duygusal emegin yüzeysel ve samimi davranış boyutlarının işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık etkisi bulunmaktadır. Ancak duygusal emegin derin davranış boyutunun işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın herhangi bir aracılık rolü tespit edilmemiştir. Araştırma sonuçları örgütsel bağlılığın yiyecek içecek işletmeleri için önemli olduğunu göstermektedir. Duygusal emegin yaratabileceği stres ve işten ayrılma sorunu için örgütsel bağlılık işletmeler açısından bir çözüm yolu olabilir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, İşten Ayrılma Niyeti, Örgütsel Bağlılık, Turizm

## **The Mediating Role of Organizational Commitment in the Effect of Emotional Labor on Turnover Intention: A Study on Food and Beverage Businesses**

**Abstract**  
Emotional labor is especially important in the service sector. In food and beverage enterprises where emotional labor is intense, this situation reveals the problem of turnover intention. This study aims to investigate the mediating role of organizational commitment in the effect of emotional labor on turnover intention. The research was conducted on 312 employees working in food and beverage enterprises between 11.11.2021 and 10.01.2022. Unlike previous studies, sub-dimensions of variables were also included in the analyses. SPSS and Process v4.0 were used to analyze the data. According to the analysis results, organizational commitment has a mediating role on the surface and naturally acting dimensions of emotional labor on the turnover intention. However, no mediating role of organizational commitment has been found in the effect of the deep acting dimension of emotional labor on the turnover intention. Research results show that organizational commitment is essential for food and beverage businesses. Organizational commitment can be a solution for the stress and turnover problem created by emotional labor.

**Keywords:** Organizational Commitment, Emotional Labor, Turnover Intention, Tourism

\* Bu çalışma için Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 03.12.2021 tarih ve 2021-55 sayılı "Etik Kurul Onayı" alınmıştır.

## 1. Giriş

Müşteri hizmetlerine güçlü bir şekilde odaklanan konaklama ve turizm endüstrisindeki çalışanlar, kurumsal davranış kurallarına uymak ve müşteri memnuniyeti odaklı bir kültürü başarıyla sürdürmek için duygusal emek harcamaktadırlar (Lee & Madera, 2019). Geleneksel endüstrilerin kademeli düşüşü ve konaklama endüstrisinde istihdam edilen işçi sayısındaki istikrarlı artış, bu çalışanların duygusal emeklerinin müşteri hizmetlerini nasıl etkilediğini anlama ihtiyacının artmasına neden olmuştur (Wang, 2019). Turizm sektöründe memnuniyetin en önemli unsurlarından biri de çalışanların tüketicilere karşı sergiledikleri davranışlardır (Keleş & Tuna, 2018). Konaklama ve turizm çalışanlarının, yaşayabilecekleri olumsuz duygulara rağmen, meslekleri onların, coşku, samimiyet ve neşe gibi duyguları ifade etmelerini gerektirdiğinden, özellikle duygusal emek kavramının önemi artmıştır (Shani, vd., 2014). Çünkü konuklar çalışanlardan daima samimiyet beklemektedirler. Böylece alışanlar tarafından sergilenen olumlu duygular, müşteri memnuniyeti ve kalite algısı gibi olumlu müşteri tepkilerini artırmaktadır (Hofmann & Stokburger, 2017). Konaklama endüstrisinde duygusal emegın doğru kullanılması aynı zamanda karlılık için de hayati önem taşımaktadır. Bunun yanı sıra, duygusal emek araştırmaları, yüksek kaliteli hizmetler sunarak müşteri sadakatinin artırılabilceğini göstermektedir (Dedeoğlu & Demire, 2015).

Artan rekabet ve vasıflı işücü eksikliği göz önüne alındığında, turizm işletmeleri kalifiye çalışanlarını elde tutmanın yollarını bulmalıdır. Burada, işveren ve örgüt arasındaki, işten ayrılma olasılığını azaltan bağlantı olarak bilinen çalışan bağlılığı (Allen & Meyer, 1990) ise önemli bir rol oynamaktadır. Çünkü bu bağlılık, turizm endüstrisindeki işletmeler için eşit derecede önemli olan daha düşük çalışan devri ve daha yüksek üretkenlik ile sonuçlanmaktadır (Hofmann & Stokburger, 2017).

Günümüz hizmet endüstrilerinde, özellikle turizm endüstrisinde, müşteriler için yüksek verimlilik ve hizmet kalitesi seviyelerine ulaşmadaki önemli zorluklardan biri de çalışanların işte kalma veya işten ayrılma kararlarıdır. Literatür, aşırı iş yükü ve düzensiz çalışma saatleri gibi faktörler nedeniyle en yüksek işten ayrılma oranının özellikle turizm endüstrisinde olduğunu belirtmektedir (Khorakian vd., 2018). Bu nedenle, bu zorluğun üstesinden gelmek ve yetenekli çalışanların bu tür karmaşık pazarlarda elde tutulabilmesini sağlayan belirli organizasyonel stratejiler geliştirilmesine ihtiyaç vardır (Tsaur vd., 2012).

Bu çalışmanın amacı duygusal emegın işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolünü belirlemektir. Çünkü mevcut literatür duygusal emegın genellikle işten ayrılma niyeti ile sonuçlandığını göstermektedir. Bunlara ek olarak örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini azalttığı yönündeki çalışmalar da bulunmaktadır. Ancak ağırlama sektöründe yapılan çalışmalar incelendiğinde duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide örgütsel bağlılığın aracılık rolünü konu alan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu nedenle ilgili çalışmanın literatüre derinlik ve çeşitlilik kazandırması açısından önemli olduğu düşünölmektedir.

## 2. Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde duygusal emek, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile ilgili kavramsal çerçeveye değinilecektir. Bölümün devamında değişkenler arasındaki ilişkiler ve hipotezler sunulacaktır.

### 2.1. Duygusal Emek

Hizmete dayalı endüstrilerde rekabet avantajının genellikle üstün müşteri hizmeti sağlayarak elde edildiği bir gerçektir. Bu tür hizmet beklentileri, çalışanların yalnızca zorlu bilişsel ve fiziksel sorumlulukları yerine getirmelerini değil, aynı zamanda müşterilerle etkileşim kurarken örgütsel olarak beklenen duyguları sergilemelerini de gerektirir. Hizmet alışanlarının bu nitelikteki duyguları gerçekleştirme ve gösterme çabaları ise duygusal emek olarak adlandırılmaktadır (Shani vd., 2014). Genel olarak, duygusal emek, bir çalışanın mesleğini icra ederken işin gerektirdiği duyguları yönetmesidir. İşin duygusal gereksinimleri, kişinin duygularını düzenlemesi ve onu kişilerarası davranışlarına entegre edebildiği bir süreci içermektedir.

Duygusal emek, literatüre Hochschild (2012) tarafından akademik araştırmaların temelini sağlayan ünlü kitabı "The Managed Heart" ile tanıtılmıştır. Hochschild'e göre, çalışanlar hoş duygular sergileyerek maaşlarını aldıkları için bu durumu emek olarak tanımladı. Daha sonra bu kavramı duygusal emek olarak geliştirdi. İşin bir parçası olarak duygulara odaklanan bu kavram sonraki araştırmacılar (Rafaeli & Sutton, 1987) tarafında da incelenmiştir. Araştırmacılar, bir çalışan tarafından sağlanan hizmetin ve duygusal çalışmanın, yalnızca müşterinin hizmeti algılamasında değil, aynı zamanda tekrar müşteriler ve olumlu ağızdan ağıza iletişim gibi organizasyon için uzun vadeli faydaları da olduğunu belirtmişlerdir (Shapoval, 2019).

Literatür, çalışanların duygusal tepkilerini sergileme kurallarına otomatik olarak uyma eğiliminde olmadıklarını göstermektedir (Sharpe, 2005). Çalışan, kendi duyguları ile ifade etmesi beklenen duyguları çatıştığında, genellikle duygusal uyumsuzluk durumuyla karşı karşıya kalır. Bu durumda hizmet çalışanı duygusal emeğin alt boyutları olan "yüzeysel davranış" veya "derin davranış" yollarından birini seçerek bu durumun üstesinden gelmeye çalışır (Shani vd., 2014). Yüzeysel davranışta, çalışan, duyguları taklit eder, böylece sergilenen duygu çalışanın gerçekte hissettiğinden farklıdır. Derin davranış ise içsel duygulara odaklanır ve duygularını bir aktör rolü yaparak sergiler (Steinberg & Figart, 1999). Başka bir deyişle, yüzeysel davranış, duyguları dışarıdan değiştirmeyi içerir. Örneğin, çalışan aslında sinirliken sempatik bir yüz ifadesi takınır. Oysa derin davranış, duyguları içten dışa değiştirmeyi içerir. Örneğin, çalışan, kendisini müşterinin konumunda hayal ederek, müşterinin zor durumu karşısında empati kurmaya ve ilgili hissetmeye çalışır (Kim, 2008). Başlangıçta yüzeysel ve derin davranış olmak üzere iki boyuttan oluşan duygusal emeğe, ilerleyen dönemlerde Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından "samimi davranış" boyutu da eklenerek boyut sayısını üçe çıkarılmıştır. Samimi ya da doğal davranış çalışanın kendisinden beklenen davranışı zaten hissediyor olması durumunda gerçekleştirdiği bir davranış türüdür.

Yüzeysel davranışın sık kullanımının hem çalışanlara hem de örgüte zarar verdiği gözlemlenmiştir. Araştırmalar yüzeysel davranışın çalışan sağlığı ve refahının azalmasına, iş tatmininin ve örgütsel bağlılığın azalmasına ve işten ayrılma niyetlerinin artmasına yol açabileceğini göstermiştir (Johnson & Spector, 2007; Seery & Corrigan, 2009). Öte yandan, derin davranışın sık kullanımının örgüt için olduğu kadar çalışanlar için de olumlu sonuçlar doğurduğu gözlemlenmiştir. Mevcut literatür, derin davranışın çalışan refahını, artan performansı, iş memnuniyetini, örgütsel bağlılığı ve daha düşük işten ayrılma niyetlerini sağladığını göstermektedir (Rathi vd., 2013). Buna rağmen duygusal emek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi araştıran ampirik araştırmaların sayısı ise oldukça azdır.

## 2.2. Örgütsel bağlılık

Örgütsel bağlılık, çalışanın belirli bir örgütü amaçlarıyla birlikte tanıyıp, grup üyesi statüsünü devam ettirmek istemesidir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışan, grup üyesi olarak kalma konusunda güçlü isteklilik, yüksek çalışma arzusu ve kurumun değerlerini ve hedeflerini kabul etme konusunda belirli bir isteklilik hisseder (Eliyana vd., 2019). Örgütsel bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık ile duygusal şeklinde 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Duygusal bağlılık, bireyin örgüte olan duygusal bağlılığıdır, normatif bağlılık, örgüte karşı bir yükümlülük duygusudur, devam bağlılığı ise örgütten ayrılmanın birey üzerinde yaratacağı finansal etkidir (Scales & Quincey, 2020).

Örgütsel bağlılık, yönetim, endüstriyel ve örgütsel psikolojide kapsamlı olarak çalışılan konulardan biridir. Örgütler için önemli etkileri vardır. Örgüt üyeleri arasında yüksek düzeyde bir bağlılık, örgütsel etkinliği artırır ve örgütün amaçlarına ulaşmasına yardımcı olur (Meyer vd., 1993). Örgütsel bağlılığın, artan çalışan performansı ve iş tatmini, azalan işten ayrılma niyeti, daha düşük devamsızlık oranı ve artan örgütsel vatandaşlık davranışı gibi çeşitli olumlu örgütsel sonuçların önemli bir yordayıcısı olduğu gözlemlenmiştir (Fornes vd., 2008). Bu nedenle örgütsel bağlılık kavramı özellikle hizmet işletmelerinin ihtiyaç duyduğu çalışan özelliklerini yansıtmaları açısından önem arz etmektedir (Polat, 2021).

Çalışanların paylaşılan normlar hakkındaki duygularını ve çalışanların örgüt adına çaba gösterme istekliliğini yansıtan örgütsel bağlılık kavramı, işten ayrılma niyeti ile arasındaki negatif ilişki nedeniyle giderek artan bir ilgi görmektedir (Calisir vd., 2011).

### 2.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti ile ilgili literatür, bu sorunun örgütsel verimliliği etkilediğini gösteren kanıtlar sunmaktadır. Çalışanın işe karşı olumsuz tutumlar geliştirerek işini kendi isteğiyle bırakması kararı ile ortaya çıkan işten ayrılma niyeti, çalışanın sürekli olarak işini bırakma düşüncesinde olması veya alternatif iş olanaklarına yönelmesi olasılığını ifade etmektedir (Begenirbas & Çalışkan, 2014).

İşten ayrılma niyeti, bir çalışanın parçası olduğu örgütten ayrılmaya dair bilinçli bir karar vermeye niyet etmesidir (Erdirençelebi & Ertürk, 2018). İşten ayrılma niyeti, çalışanların işleriyle, iş arkadaşlarıyla, çalışma ortamlarıyla veya yöneticileriyle yaşadıkları uyumsuzluklardan kaynaklanabileceği gibi, çalışanların daha iyi imkân ve olanaklara sahip olma arzularından da kaynaklanabilmektedir (Anaç, 2021). Başka bir bakış açısına göre ise bir örgütten ayrılma niyeti, başka bir işin, çalışanların yeteneklerine ve zihinsel durumuna uygun olduğu algısından kaynaklanmaktadır (Allen vd., 2013). Her ne şekilde olursa olsun mal ya da hizmet üreten tüm işletmelerin özellikle kalifiye personellerini kaybetmesi onların mevcut rekabet ortamında ellerini zayıflatmakta ve sürdürülebilirliklerini tehdit etmektedir. Bu nedenle çalışanlar üzerinde oluşacak işten ayrılma niyetlerini anlayabilmenin önemi işletmeler açısından büyüktür.

### 2.4. Kavramlar arası ilişkiler ve hipotez geliştirme

Çalışanların göstermiş olduğu duygusal emeğin işten ayrılma niyetini etkilediğini belirten birçok araştırma bulunmaktadır (Begenirbas & Çalışkan, 2014; Chau vd., 2009; Cote & Morgan, 2002; Goktepe & Keles, 2020; Karakaş, 2017; Kulualp & Savaşkan, 2019; Marşap & Güler, 2018; Öz, 2007; Yağcı, 2020). Ek olarak duygusal emeğin sadece işten ayrılma ile sonuçlanmadığını ve örgütsel açıdan başka zararları olduğunu gösteren farklı çalışmalarda duygusal emeğin duygusal tükenme ile sonuçlandığı keşfedilirken (Chu vd., 2012; Kim, 2008; Lv vd., 2012; Newnham, 2017; Rathi vd., 2013) kimi çalışmalarda ise (Geng, vd., 2014) duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranışın çalışan yaratıcılığını engellediğini, derin davranışın ise yaratıcılığı olumlu yönde etkilediği belirtilmiştir. Daha spesifik olarak, yiyecek içecek işletmeleri çalışanları üzerinde yapılan bazı araştırmalarda (Korkmaz vd., 2015; Lee & Ok, 2014; Lv vd., 2012) duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu bulunmuştur.

Bazı araştırma sonuçları (Hofmann & Stokburger, 2017; Hur vd., 2013; Rathi vd., 2013) duygusal emeğin hem örgütsel bağlılık hem de işten ayrılma niyeti ile ilişkili olduğunu keşfetti. Ek olarak farklı çalışmalarda (Gursoy vd., 2011), (Lee & Ok, 2012) duygusal emeğin çalışanlar üzerinde daha fazla stres yarattığı ve bunun sonucunda çalışanların iş tatmininin düştüğü belirtilmektedir. Literatür düşük iş tatminin genellikle işten ayrılma ile sonuçlandığını göstermiştir.

Aslan ve Büyükbeşe (2019) araştırmalarında, çalışanların duygusal emek düzeylerinin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğunu belirtmişlerdir. Bu araştırma sonuçları konu ile ilgili daha önceden keşfedilen benzer bulguları desteklemiştir (Bozionelos & Kiamou, 2008; Han vd., 2018; Kerse & Özdemir, 2018; Lapointe vd., 2011; Nikmah & Sulistyarini, 2017; Polat & Uğurlu, 2009; Yang & Chang, 2008). Buna rağmen Acar ve Çevirgen (2021) tarafından yapılan güncel bir araştırmada konaklama işletmeleri çalışanlarının duygusal emekleri ile örgütsel bağlılıkları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmektedir. Buna göre duygusal emeğin bazı boyutlarındaki artışların duygusal bağlılığı da artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde yapılan benzer araştırmalarda da duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun işten ayrılma niyetini pozitif etkilediği, derin davranışın ise işten ayrılma niyetinde herhangi bir etkisinin olmadığı görülmüştür (Güzel vd., 2013; Karakaş, 2017; Yeşil & Mavi, 2018; Yürür & Ünlü, 2011).

Duygusal emek araştırmalarında sonuçları etkileyen aracı değişkenler de ayrı ayrı çalışmalara konu olmuştur. Duygusal emek ile ilgili çalışmalar (Hur vd., 2013; Lee vd., 2018; Lee & Ok, 2014; Lee & Ok, 2012; Lv vd., 2012) ele alındığında tükenmişliğin genellikle aracı değişken olarak incelendiği görülmektedir. Bazı çalışmalarda (Geng vd., 2014; Jung & Yoon, 2014) ise çalışan stresi, duygusal emeğin sonuçlarına aracılık eden bir faktör olarak belirtilmiştir.

Son olarak, duygusal emeğin yönünü veya gücünü etkileyebilecek bir değişken olarak düzenleyici etkisi bulunan kavramlar ele alınmıştır. Duygusal emeğin duygusal tükenmeye etkisinde otantik iklimin düzenleyici etkisi bulunurken (Li vd., 2017), duygusal zekanın duygusal emeğe olan etkisinde çalışan cinsiyeti ve pozisyonunun düzenleyici etkisi olduğu belirtilmiştir (Jung & Yoon, 2014).

Öte yandan, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır (Han vd., 2013; Ngatuni & Matoka, 2018). Buna göre örgütsel bağlılık arttıkça işten ayrılma niyeti de azalmaktadır.

Literatür incelemesi sonucunda duygusal emek ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Araştırma sonuçları duygusal emeğin genellikle yüzeysel davranış boyutunun işten ayrılma niyetini artırdığını ancak derin davranış boyutunun işten ayrılma niyetinde herhangi bir etkisinin bulunmadığını göstermektedir. Bunların yanı sıra hem duygusal bağlılıkla hem de işten ayrılma niyeti ile ilişkisi araştırma sonuçları ile keşfedilen örgütsel bağlılık kavramının bu ilişkiadaki rolü özellikle turizm işletmeleri açısından yeterince ele alınmamıştır. Elde edilen bu bilgiler ışığında örgütsel bağlılık kavramının bu ilişkiye aracılık edebileceği varsayılmıştır. Bu nedenle aşağıdaki hipotezler öne sürülmektedir.

H1a: "Yüzeysel davranışın işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolü bulunmaktadır."

H1b: "Yüzeysel davranışın işten ayrılma niyetine etkisinde normatif bağlılığın aracı rolü bulunmaktadır."

H1c: "Yüzeysel davranışın işten ayrılma niyetine etkisinde devam bağlılığının aracı rolü bulunmaktadır."

H2a: "Derin davranışın işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolü bulunmaktadır. "

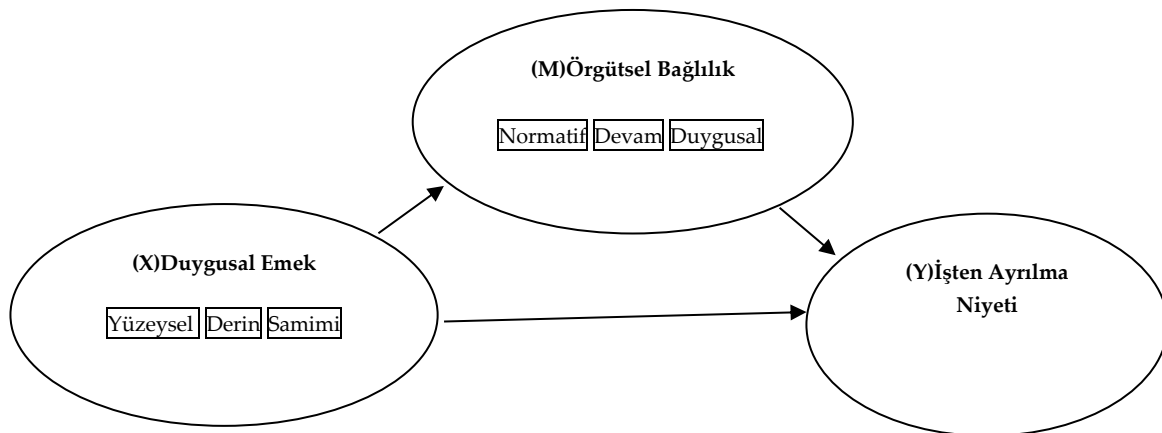
H2b: "Derin davranışın işten ayrılma niyetine etkisinde normatif bağlılığın aracı rolü bulunmaktadır. "

H2c: "Derin davranışın işten ayrılma niyetine etkisinde devam bağlılığının aracı rolü bulunmaktadır."

H3a: "Samimi davranışın işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolü bulunmaktadır."

H3b: "Samimi davranışın işten ayrılma niyetine etkisinde normatif bağlılığın aracı rolü bulunmaktadır."

H3c: "Samimi davranışın işten ayrılma niyetine etkisinde devam bağlılığının aracı rolü bulunmaktadır."



Şekil 1. Araştırma Modeli

## 2.5.Yöntem

Yöntem bölümünde veri toplama araçları, araştırmanın evreni ve örneklem hakkında bilgiler sunulmaktadır.

### 2.5.1.Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan duygusal emek ölçeği Basım ve Begenirbaş (2012) tarafından Türkçeye çevrilerek güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılmıştır. Samimi, yüzeysel ve derin davranış alt boyutlarından oluşan ölçeğin güvenilirlik katsayısı Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) 0,801 olarak bulunmuştur. Derecelendirme likert tipi olarak yapılmıştır (1: Hiçbir Zaman, 5: Her Zaman). Örgütsel bağlılık ölçeği Dağlı vd. (2018) tarafından güvenilirlik ve geçerliliği test edilerek Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçeğin orijinali normatif, duygusal ve devam bağlılığı olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. İşten ayrılma niyeti ölçeği için Kitapçı vd. (2013) tarafından kullanılan üç ifade ve tek boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır.

Çalışmada kullanılan anket için, 2021-55 sayılı Etik Kurul Raporu 03.12.2021 tarihinde, Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu'ndan (Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi) alınmıştır.

### 2.5.2.Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini, Kahramanmaraş il merkezindeki yiyecek içecek işletmelerinin her bir çalışanından oluşturmaktadır. Araştırmada, müşterilerle birebir etkileşim halinde olan çalışanlara odaklanılmıştır. Çünkü duygusal emek faktörü müşterilerle iletişim esnasında kendini göstermektedir. Bu nedenle arka plan çalışanları araştırmaya dahil edilmemiştir. Çalışmanın evrenini oluşturan sayıya net olarak ulaşılamamıştır. Bu açıdan ulaşılabilecek azami sayıda katılımcıya anket dağıtılmıştır. Geri dönen toplamda 335 anketten 312 adet tutarlı anket araştırmaya dahil edilmiştir. Örneklem seçiminde, çalışan yapılarının homojen ve örneğe girme şanslarının eşit olmasından kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Balcı, 2015). Araştırma 11.11.2021 – 10.01.2022 tarihleri arasında yapılmıştır.

## 3.Bulgular

Tablo 1'de görüldüğü üzere katılımcıların yaklaşık %56'sı erkek ve %83'ü bekarlardan oluşmaktadır. 18-27 yaş aralığında 276 çalışan yer almaktadır. Katılımcıların %62'9'unun turizm eğitiminin bulunmadığı dikkat çekmektedir. Çalışanların departmanlarının oransal dağılımına bakıldığında en büyük çoğunluğun (%61,2) ile servis ve bar bölümlerinde olduğu görülmüştür. Katılımcıların meslekteki deneyim sürelerine bakıldığında beş yıl ve üzeri deneyime sahip çalışanların yaklaşık %36 olduğu, mevcut işyerindeki deneyim süreleri dikkate alındığında ise en büyük oranı (%39,1) 0-6 ay deneyime sahip çalışanlar oluşturmaktadır.

**Tablo 1.** Katılımcılara Ait Bilgiler

Cinsiyet	f	(%)	Medeni hal	f	(%)
Kadın	135	43,3	Bekâr	260	83,3
Erkek	177	56,7	Evli	52	16,7
Yaş Grubu	Aylık Gelir (lira)				
18 -- 27	237	76,0	0-2000	47	15,1
28 -- 37	66	21,2	2000-3000	87	27,9
38 -- 47	9	2,9	3000-4000	138	44,2
			4000-5000	31	9,9
			5000-6000	9	2,9
Öğrenim Durumu	Turizm Eğitimi				
İlköğretim	31	9,9	Var	116	37,1
Lise	158	50,6	Yok	196	62,9
Önlisans	80	25,6	Departman		
Lisans	43	13,8	Resepsiyon	64	20,5
Lisansüstü			Servis ve Bar	191	61,2
			Kasa	29	9,3
			Satış	28	9,0
Meslekte Geçirilen Toplam Süre	İşletmede Geçirilen Toplam Süre				
0-6 (ay)	46	14,7	0-6 ay	122	39,1
6-12 (ay)	51	16,3	6-12 ay	60	19,2
1-3 (yıl)	46	14,7	1-3 yıl	72	23,1
3-5 (yıl)	55	17,6	3-5 yıl	27	8,7
5+ (yıl)	114	36,5	5+ yıl	31	9,9

### 3.1. Güvenilirlik ve Geçerlilik

Öne sürülen hipotezlerin sınanmasından önce araştırma verilerinin normal olarak dağılıp dağılmadığına anlamak için uygulanan normallik analizine göre Skewness ve Kurtosis katsayılarının -1,5 ve +1,5 değerleri arasında kaldığı belirlenmiş ve verilerin normal olarak dağıldığı (Tabachnick & Fidell, 2013) yargısına ulaşılmıştır. Aşağıdaki tabloda, araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir ve geçerli olduğunu test etmek için kullanılan analize yer verilmektedir.

**Tablo 2.** Keşfedici Faktör Analizi

Ölçeklere ait alt boyutlar	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Toplam Varyans	C. Alpha	KMO	Bartlett's	df	Sig*
Normatif Bağlılık	3,693	36,933		0,808				
Devam Bağlılığı	1,722	17,222	68,659	0,754	0,746	1203,05	45	0,000
Duygusal Bağlılık	1,450	14,504		0,741				
Yüzeysel Davranış	3,968	36,076		0,857				
Derin Davranış	2,575	23,406	67,938	0,776	0,794	1512,33	55	0,000
Samimi Davranış	1,030	8,456		0,704				
İşten ayrılma Niyeti	2,395	79,847	79,847	0,874	0,726	485,088	3	0,000

\*p<0,001

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda, KMO örneklem yeterliliği testlerinin uygun (Kalaycı, 2010) aralıklarda ve anlamlı (p<0,05) olduğu belirlenmiştir. Örgütsel bağlılık, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine ait c.alpha katsayıları ölçeklerin güvenilir (Kalaycı, 2010) olduğunu göstermektedir. Örgütsel bağlılık ölçeği toplam varyansın %68,66'sını, duygusal emek ölçeği %67,93'ünü, işten ayrılma niyeti ölçeği ise toplam varyansın %79,84'ünü açıklama gücüne sahiptir.

### 3.2. Regresyon ve Aracılık Analizleri

Klasik bir regresyon analizinde, aracı etkinin rolünün ispatı için bir takım şartların bulunmasına ihtiyaç vardır (Baron & Kenny, 1986; Meydan & Şeşen, 2015), Bunlar; bağımsız değişkenin hem aracı hem de bağımlı değişken üstünde; aracı olarak kullanılan değişkenin de bağımlı değişken üstünde anlamlı bir etkisi olmalı. İlaveten aracı değişken bağımsız değişken ile beraber regresyon analizine girdiğinde,

bağımlı değişken üstündeki bağımsız değişkenin etkisi azalırken, aracı değişkenin de bağımsız değişken üstünde anlamlı bir etkisi bulunmalıdır.

Ancak, bu araştırmada hipotezlerin test edilmesinde (Hayes, 2022) tarafından geliştirilen ve SPSS programı üzerinde çalışan Process v4.0 yazılımı kullanılmıştır. Aracılık analizi için Process yazılımı tercih edilmesinin nedeni, Process yazılımının, Baron ve Kenny (1986)'nin öne sürdüğü dört aşamalı yöntemine ihtiyaç olmadan aracılık analizindeki direkt ve dolaylı etkilerin değerlerini tek bir işlemde yaparak bu analizin basitleştirilmesidir (Çimşir & Akdoğan, 2019).

Bu analiz için program içerisinde Model 4 tercih edilerek 5000 bootstrap örnekleme seçilmiştir. Ek olarak, aracılık ilişkilerinin anlamlı olup olmadığını doğrulamak için Sobel testi de uygulanmıştır. Öne sürülen hipotezlerin desteklenmesi için analiz sonucundaki güven aralıkları (confidence interval, CI) (%95) değerlerinin sıfır sayısını içermemesi gerekmektedir (Hayes, 2022).

**Tablo 3.** Yüzeysel Davranış, Duygusal Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

BL	BS	$\beta$	S.Hata	t	p	F	Model(p)	R <sup>2</sup>	LLCI	ULCI
M	X	-0,095	0,039	-2,409	0,016*	5,807	0,016*	0,018	-0,1734	-0,0175
Y	X	0,162	0,046	3,460	0,000*	58,168	0,000*	0,273	0,0699	0,2544
	M	-0,642	0,066	-9,652	0,000*				-0,7735	-0,5115
Y	X	0,223	0,052	4,226	0,000*	17,858	0,000*	0,054	0,1194	0,3275

BL=Bağımlı, BS=Bağımsız, X=Yüzeysel Davranış, Y=İşten Ayrılma Niyeti, M= Duygusal Bağlılık, \*= p<0,05  
LLCI=Güven aralığı alt limiti, ULCI=Güven aralığı üst limiti

**Tablo 4.** Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracılık) Etkileri

	$\beta$	LLCI	ULCI
Toplam Etki (X-Y)	0,223*	0,1194	0,3275
Doğrudan Etki (X-Y)	0,162*	0,0699	0,2544
Dolaylı (Aracı) Etki (X-M-Y)	0,061*	BootLLCI = 0,0121	BootULCI =0,1192

\*=p<0.05

Aracılık testi kapsamında, hipotezlerin test edilmesindeki ilk aşamada, duygusal emeğin ilk boyutu olan yüzeysel davranışın (X), aracı değişken olan örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılığa (M) etkisini ortaya koyan regresyon analizi çıktılarına yer verilmektedir. Buna göre, yüzeysel davranışın, duygusal bağlılığı istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve negatif yönde etkilediği görülmüştür ( $\beta = -0,095$ , %95 CI [-0,1734, -0,0175],  $t = -2,409$ ,  $p = 0,016$ ). Yüzeysel davranış, duygusal bağlılıktaki değişimin yaklaşık %2'sini ( $R^2 = 0.018$ ) açıklamaktadır.

İkinci aşamada aracı değişken olan duygusal bağlılık (M) ile yüzeysel davranış değişkeninin (X), sonuç değişkeni olan işten ayrılma niyeti (Y) üzerindeki birlikte etkileri görülmektedir. Buna göre yüzeysel davranış, işten ayrılma niyetini istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilerken ( $\beta = .162$ , %95 CI [0,0699, 0,2544],  $t = 3,46$ ,  $p = 0,000$ ). Duygusal bağlılık işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı bir şekilde yordamaktadır ( $\beta = -0,642$ , %95 CI [-0,7735,-0,5115],  $t = -9,652$ ,  $p = 0,000$ ). Yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık birlikte, işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %27'sini ( $R^2 = 0,273$ ) açıklamaktadır.

Aracı değişkenin (duygusal bağlılık) olmadığı bir modeli dikkate alan üçüncü aşama ise yüzeysel davranışın (X), işten ayrılma niyeti (Y) üzerindeki etkisini ya da diğer bir ifadeyle toplam etkiyi göstermek üzerine yapılmıştır. Buna göre, duygusal bağlılığın olmadığı durumda yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu yönde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür ( $\beta = 0.223$ , %95 CI [0,1194, 0,3275],  $t = 4,226$ ,  $p = 0,000$ ). Yüzeysel davranış, işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %5'ini ( $R^2 = 0,054$ ) açıklamaktadır.

Analizin en önemli aşamasını oluşturan dördüncü aşamada yüzeysel davranışın, aracı değişken olan duygusal bağlılık vasıtasıyla işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisi belirlenmiştir. Yüzeysel davranışın duygusal bağlılık ile birlikte işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine bakıldığında ise yüzeysel davranışın 0,223 olan pozitif beta etkisi, duygusal bağlılığın devreye girmesiyle 0,061 azalarak 0,162



betaya düşmüştür. Buna göre, yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu; dolayısıyla da duygusal bağlılığın yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık ettiği görülmüştür. Bootstrap testi sonuçlarına göre düzeltilmiş yanlılık ve hızlandırılmış güven aralığı (B CI) 0 (sıfır) katsayısını içermemektedir. %95 BCI [0,0121, 0,1192]. Aracılık etkisi (K2) = 0.0641'dir ve bu katsayısının orta seviyede bir etkisi bulunmaktadır. Bu analizdeki aracılık etkisinin değeri, K2= 0,01'e yakınsa etkisi düşük, K2= 0,09'a yakınsa etkisi orta, K2= 0,25'e yakınsa etkisi yüksek olarak değerlendirilmektedir (Hayes, 2022). Buna göre duygusal bağlılığın aracılık rolündeki etkisinin orta düzeyde olduğu söylenebilir. Ayrıca dolaylı etkinin gerçek olup olmadığını test eden normal teori testi'de (Sobel Testi) p=0,000 değeri ile anlamlı çıkmıştır.

**Tablo 5.** Yüzeysel Davranış, Normatif Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

BL	BS	$\beta$	S.Hata	t	p	F	Model(p)	R <sup>2</sup>	LLCI	ULCI
M	X	-0,1228	0,046	-2,668	0,008*	7,119	0,008*	0,022	-0,2133	-0,0322
Y	X	0,1845	0,051	3,5837	0,000*	22,378	0,000*	0,126	0,0832	0,2859
	M	-0,3173	0,062	-5,048	0,000*				-0,4410	-0,1936
Y	X	0,223	0,052	4,226	0,000*	17,858	0,000*	0,054	0,1194	0,3275

BL=Bağımlı, BS=Bağımsız, X=Yüzeysel Davranış, Y=İşten Ayrılma Niyeti, M= Normatif Bağlılık, \*= p<0,05  
LLCI=Güven aralığı alt limiti, ULCI=Güven aralığı üst limiti

**Tablo 6.** Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracılık) Etkileri

	$\beta$	LLCI	ULCI
Toplam Etki (X-Y)	0,223*	0,1194	0,3275
Doğrudan Etki (X-Y)	0,184*	0,0832	0,2859
Dolaylı (Aracı) Etki (X-M-Y)	0,039*	BootLLCI = 0,0098	BootULCI =0,0753

\*=p<0.05

Yüzeysel davranışın (X), aracı değişken olan normatif bağlılığa (M) etkisini gösteren regresyon analizi sonucuna göre, yüzeysel davranışın, normatif bağlılığı istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve negatif yönde etkilediği görülmüştür ( $\beta = -0,1228$ , %95 CI [-0,2133-0,0322], t= -2,668, p=0,008]. Yüzeysel davranış, duygusal bağlılıktaki değişimin yaklaşık %2'sini ( $R^2 = 0,022$ ) açıklamaktadır.

İkinci aşamada aracı değişken olan normatif bağlılık (M) ile yüzeysel davranış değişkeninin (X), sonuç değişkeni olan işten ayrılma niyeti (Y) üzerindeki birlikte etkileri görülmektedir. Buna göre yüzeysel davranış işten ayrılma niyetini istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilerken ( $\beta = 0,184$ , %95 CI [0,0832, 0,2859], t= 3,583, p=0,000]. Normatif bağlılık işten ayrılma niyetini negatif yordamaktadır ( $\beta = -0,3173$ , %95 CI [-0,4410,-0,1936], t= -5,048, p=0,000]. Yüzeysel davranış ile duygusal bağlılık işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %12'sini ( $R^2 = 0,126$ ) açıklamaktadır.

Üçüncü aşamada normatif bağlılığın olmadığı durumda yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu yönde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür ( $\beta = 0,223$ , %95 CI [0,1194, 0,3275], t= 4,226, p=0,000). Yüzeysel davranış, işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %5'ini ( $R^2 = 0,0545$ ) açıklamaktadır.

Son aşamada yüzeysel davranışın, aracı değişken olan normatif bağlılık aracılığıyla işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisi belirlenmiştir. Yüzeysel davranışın normatif bağlılık ile birlikte işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine bakıldığında ise yüzeysel davranışın 0,223 olan pozitif beta etkisi, normatif bağlılığın devreye girmesiyle 0,039 azalarak 0,184 betaya düşmüştür. Buna göre, normatif bağlılığın yüzeysel davranışla birlikte işten ayrılma niyetiyle olan ilişkide aracı rolü olduğu belirlenmiştir ( $\beta = 0,039$ , %95 BCI [0,0098, 0,0753]. Aracı rolünün etkisi tam standardize edilen değere göre ( $K^2$ ) = 0,040 olarak bulunmuş ve bu katsayısının düşük düzeyde olduğu sonucuna varılabilir. Ek olarak dolaylı etkinin gerçekliğinin sağlanması normal teori testi ile (Sobel Testi) yapılmış ve bu değer p=0,000 olarak anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 7.** Yüzeysel Davranış, Devam Bağlılığı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

BL	BS	$\beta$	S.Hata	t	p	F	Model(p)	R <sup>2</sup>	LLCI	ULCI
M	X	0,1845	0,0480	3,845	0,000*	14,788	0,000*	0,045	0,0901	0,2789
Y	X	0,1950	0,0537	3,632	0,000*	12,172	0,000*	0,073	0,0894	0,3006
	M	0,1544	0,0621	2,487	0,013*				0,0323	0,2766
Y	X	0,2235	0,0529	4,226	0,000*	17,858	0,000*	0,054	0,1194	0,3275

BL=Bağımlı, BS=Bağımsız, X=Yüzeysel Davranış, Y=İşten Ayrılma Niyeti, M= Devam Bağlılığı, \*= p<0,05

**Tablo 8.** Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracılık) Etkileri

	$\beta$	LLCI	ULCI
Toplam Etki (X-Y)	0,223*	0,1194	0,3275
Doğrudan Etki (X-Y)	0,195*	0,0894	0,3006
Dolaylı (Aracı) Etki (X-M-Y)	0,029*	BootLLCI = 0,0016	BootULCI = 0,0642

\*=p<0.05

Yüzeysel davranış (X), aracı değişken olan devam bağlılığını (M) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve pozitif etkilemektedir ( $\beta= 0,1845$ , %95 CI [0,0901, 0,2789],  $t= 3,845$ ,  $p=0,000$ ). Yüzeysel davranış, devam bağlılığındaki değişimin yaklaşık %5'ini ( $R^2= 0,045$ ) açıklamaktadır.

Aracı değişken olan devam bağlılığı (M) ile yüzeysel davranış değişkeninin (X), işten ayrılma niyeti (Y) üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve pozitifdir. Yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ( $\beta= 0,1950$ , %95 CI [0,0894, 0,3006],  $t= 3,632$ ,  $p=0,000$ ) iken, devam bağlılığınunki ise ( $\beta= 0,1544$ , %95 CI [0,0323, 0,2766],  $t= 2,487$ ,  $p=0,0130$ ). Yüzeysel davranış ile devam bağlılığı işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %7'sini ( $R^2= 0,073$ ) açıklamaktadır. Normatif bağlılığın olmadığı durumda yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu yönde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür ( $\beta= 0,2235$ , %95 CI [0,1194, 0,3275],  $t= 4,226$ ,  $p=0,000$ ). Yüzeysel davranış, işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %5'ini ( $R^2= 0,0545$ ) açıklamaktadır.

Son aşamada yüzeysel davranışın, aracı değişken olan devam bağlılığı vasıtasıyla işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisi belirlenmiştir. Yüzeysel davranışın devam bağlılığı ile birlikte işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine bakıldığında, yüzeysel davranışın 0,223 olan pozitif beta etkisi, normatif bağlılığın devreye girmesiyle 0,029 azalarak 0,195 betaya düşmüştür. Buna göre, devam bağlılığının yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık ettiği belirlenmiştir ( $\beta= 0,029$ , %95 BCI [0,0016, 0,0642]. Aracılık etsinin tam standardize etki büyüklüğü ( $K^2$ ) = 0,0298 düşük düzeye yakın bulunmuş ve Sobel Testi ( $p=0,000$ ) değeri anlamlı çıkmıştır.

**Tablo 9.** Samimi Davranış, Duygusal Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

BL	BS	$\beta$	S.Hata	t	p	F	Model(p)	R <sup>2</sup>	LLCI	ULCI
M	X	0,3972	0,0501	7,926	0,000*	62,832	0,000*	0,1685	0,2986	0,4958
Y	X	-0,1256	0,0710	-1,770	0,077	52,313	0,000*	0,2529	-0,2653	0,0140
	M	-0,6204	0,0733	-8,459	0,000*				-0,7647	-0,4761
Y	X	-0,3721	0,0717	-5,189	0,000*	26,934	0,000*	0,0799	-0,5131	-0,2310

BL=Bağımlı, BS=Bağımsız, X=Samimi Davranış, Y=İşten Ayrılma Niyeti, M= Duygusal Bağlılık, \*= p<0,05

**Tablo 10.** Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracılık) Etkileri

	$\beta$	LLCI	ULCI
Toplam Etki (X-Y)	-0,3721	-0,5131	-0,2310
Doğrudan Etki (X-Y)	-0,1256	-0,2653	0,0140
Dolaylı (Aracı) Etki (X-M-Y)	-0,2464	BootLLCI = -0,2522	BootULCI = -0,1273

Samimi davranış (X), aracı değişken olan duygusal bağlılığı (M) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve pozitif yordamaktadır ( $\beta= 0,3972$ , %95 CI [0,2986, 0,4958],  $t= 7,926$ ,  $p=0,000$ ). Samimi davranış, duygusal bağlılıktaki değişimin yaklaşık %17'sini ( $R^2= 0,168$ ) açıklamaktadır.

Duygusal bağlılık (M) ile samimi davranış değişkeninin (X), işten ayrılma niyeti (Y) üzerindeki etkisi için kurulan model istatistiksel olarak anlamlıdır. Samimi davranışın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi

anlamsızken ( $p>0.05$ ), duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi negatif yönde ve anlamlıdır ( $\beta = -0,6204$ , %95 CI [-0,7647, -0,4761],  $t = -8,459$ ,  $p = 0,000$ ). Yüzeysel davranış ile devam bağlılığı işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %25'ini ( $R^2 = 0,252$ ) açıklamaktadır.

Duygusal bağlılığın olmadığı durumda samimi davranışın, işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür ( $\beta = -0,3721$ , %95 CI [-0,5131, -0,2310],  $t = -5,189$ ,  $p = 0,000$ ). Samimi davranış, işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %8'ini ( $R^2 = 0,0799$ ) açıklamaktadır.

Samimi davranışın, aracı değişken olan duygusal bağlılık vasıtasıyla işten ayrılma niyeti üzerindeki dolaylı etkisi belirlenmiştir. Samimi davranışın duygusal bağlılık ile birlikte işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine bakıldığında, samimi davranışın -0,372 olan negatif beta etkisi, duygusal bağlılığın devreye girmesiyle -0,246 artarak -0,125 betaya çıkmıştır. Buna göre, duygusal bağlılığının samimi davranış ile birlikte işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık rolü bulunduğu belirlenmiştir ( $\beta = -0,246$ , %95 BCI [-0,252, -0,127]. Aracılık etsinin tam standardize etki büyüklüğü ( $K^2$ ) = -0,187 yüksek düzeye yakın bulunmuş ve Sobel Testi sonuçları ( $p = 0,000$ ) modelin anlamlılığını doğrulamıştır

**Tablo 11.** Samimi Davranış, Devam Bağlılığı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

BL	BS	$\beta$	S.Hata	t	p	F	Model(p)	R <sup>2</sup>	LLCI	ULCI
M	X	-0,2097	0,0664	-3,156	0,001*	9,965	0,001*	0,031	-0,3404	-0,0790
Y	X	-0,3402	0,0722	-4,710	0,000*	16,824	0,000*	0,098	-0,4823	-0,1981
	M	0,1520	0,0608	2,5013	0,012*				-0,7647	-0,4761
Y	X	-0,3721	0,0717	-5,189	0,000*	26,934	0,000*	0,079	-0,5131	-0,2310

BL=Bağımlı, BS=Bağımsız, X=Samimi Davranış, Y=İşten Ayrılma Niyeti, M= Devam Bağlılığı, \*=  $p < 0,05$

**Tablo 12.** Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracılık) Etkileri

	$\beta$	LLCI	ULCI
Toplam Etki (X-Y)	-0,3721	-0,5131	-0,2310
Doğrudan Etki (X-Y)	-0,3402	-0,4823	-0,1981
Dolaylı (Aracı) Etki (X-M-Y)	-0,0319	BootLLCI = -0,0726	BootULCI = -0,0029

\*= $p < 0,05$

Samimi davranış (X), aracı değişken olan devam bağlılığını (M) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve negatif yordamaktadır ( $\beta = -0,2097$ , %95 CI [-0,3404, -0,0790],  $t = -3,156$ ,  $p = 0,001$ ). Samimi davranış, devam bağlılığındaki değişimin yaklaşık %3'ünü ( $R^2 = 0,031$ ) açıklamaktadır.

Devam bağlılığı (M) ile samimi davranış değişkeninin (X), işten ayrılma niyeti (Y) üzerindeki etkisi için kurulan model istatistiksel olarak anlamlıdır. Samimi davranışın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi negatif iken ( $\beta = -0,3402$ ,  $p < 0,05$ ), devam bağlılığının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi pozitif yönde ve anlamlıdır ( $\beta = 0,1520$ ,  $p < 0,05$ ). Samimi davranış ile devam bağlılığı işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %10'unu ( $R^2 = 0,098$ ) açıklamaktadır.

Aracı değişkenin olmadığı durumda samimi davranışın, işten ayrılma niyeti üstünde olumsuz yönde ancak anlamlı bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir ( $\beta = -0,3721$ ,  $p < 0,05$ ). İşten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %8'i ( $R^2 = 0,079$ ) samimi davranış boyutu tarafından açıklanmaktadır.

Samimi davranışın devam bağlılığı ile birlikte işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine bakıldığında, samimi davranışın -0,372 olan negatif beta etkisi, devam bağlılığının devreye girmesiyle birlikte -0,031 artarak -0,340 betaya çıkmıştır. Buna göre, devam bağlılığının samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracılık rolünün olduğu bulunmuştur ( $\beta = -0,031$ , %95 BCI [-0,0726, -0,0029]. Aracılık etsinin tam standardize etki büyüklüğü ( $K^2$ ) = -0,024 değer ile düşük düzeye yakın bulunmuş ve Sobel Testi ( $p = 0,000$ ) değeri anlamlı çıkmıştır.

**Tablo 13.** Samimi Davranış, Normatif Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

BL	BS	$\beta$	S.Hata	t	p	F	Model(p)	R <sup>2</sup>	LLCI	ULCI
M	X	0,3624	0,0605	5,985	0,000*	35,821	0,000*	0,032	0,2432	0,4815
Y	X	-0,2731	0,0738	-3,701	0,000*	22,849	0,000*	0,128	-0,4184	-0,1279
	M	-0,2730	0,0655	-4,164	0,012*				-0,4019	-0,1440
Y	X	-0,3721	0,0717	-5,189	0,000*	26,934	0,000*	0,079	-05131	-0,2310

BL=Bağımlı, BS=Bağımsız, X=Samimi Davranış, Y=İşten Ayrılma Niyeti, M= Normatif Bağlılık, \*= p<0,05

**Tablo 14.** Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracılık) Etkileri

	$\beta$	LLCI	ULCI
Toplam Etki (X-Y)	-0,3721	-0,5131	-0,2310
Doğrudan Etki (X-Y)	-0,2731	-0,4184	-0,1279
Dolaylı (Aracı) Etki (X-M-Y)	-0,0989	BootLLCI = -0,1610	BootULCI = -0,0416

\*=p<0.05

Samimi davranış (X), aracı değişken olan normatif bağlılığı (M) istatistiksel olarak anlamlı düzeyde ve pozitif etkilemektedir ( $\beta= 0,3624$ ,  $t= 5,985$ ,  $p=0,000$ ). Samimi davranış, normatif bağlılıktaki değişimin yaklaşık %3'ünü ( $R^2= 0,032$ ) açıklamaktadır.

Normatif bağlılık (M) ile samimi davranış değişkeninin (X), işten ayrılma niyeti (Y) üzerindeki etkisi için kurulan model istatistiksel olarak anlamlıdır. Samimi davranışın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ( $\beta= -0,2731$ ,  $p<0,05$ ) ve normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ( $\beta= -0,2730$ ,  $p<0,05$ ) negatif yönde ve anlamlıdır. Samimi davranış ile normatif bağlılığının işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %13'ünü ( $R^2= 0,128$ ) açıklamaktadır.

Aracı değişkenin olmadığı durumda samimi davranışın, işten ayrılma niyeti üstünde olumsuz yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisinin bulunduğu görülmüştür ( $\beta= -0,3721$ ,  $p<0,05$ ). Samimi davranış, işten ayrılma niyetindeki değişimin yaklaşık %8'ini ( $R^2= 0,079$ ) açıklamaktadır.

Samimi davranışın normatif bağlılık ile birlikte işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine bakıldığında, samimi davranışın -0,372 olan negatif beta etkisi, normatif bağlılığın devreye girmesiyle birlikte -0,098 artarak -0,273 betaya çıkmıştır. Buna göre, normatif bağlılık samimi davranış ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir ( $\beta= -0,098$ , %95 BCI [-0,1610, -0,0416]). Aracılık etsinin tam standardize etki büyüklüğü ( $K^2$ ) = -0,075 değer ile orta düzeye yakın bulunmuş ve Sobel Testi ( $p=0,000$ ) değeri anlamlı çıkmıştır.

Yapılan analizler sonucunda H1a, H1b, H1c, H3a H3b ve H3c hipotezleri için kurulan modeller anlamlı bulunarak ilgili hipotezler kabul edilmiştir. H2a, H2b ve H2c hipotezleri için kurulan modeller anlamsız çıktığı için bu hipotezler reddedilmiştir.

#### 4. Tartışma ve Sonuç

Duygusal emek, örgütsel bağlılık ve bu değişkenlerle etkileşimde bulunan işten ayrılma niyeti kavramlarıyla ilgili kapsamlı bir literatür araştırması sonucunda ilgili kavramların birbiri ile ilişkisini kanıtlayan birçok araştırmaya rastlanılmıştır. Çoğu araştırma (Aslan & Büyükbeşe, 2019; Bozionelos & Kiamou, 2008; Han vd., 2018; Kerse & Özdemir, 2018; Lapointe vd., 2011; Polat & Uğurlu, 2009; Yang & Chang, 2008) duygusal emek ve örgütsel bağlılık arasında negatif ilişki bulurken konaklama literatüründeki güncel bir çalışma (Acar & Çevirgen, 2021) duygusal emeğin bazı boyutlarının örgütsel bağlılığı pozitif etkilediğini savunmaktadır. Bunlara ek olarak örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki negatif ilişkiyi destekleyen farklı araştırmalar (Han vd., 2013; Ngatuni & Matoka, 2018) da bulunmaktadır. Duygusal emeğin alt boyutlarını da araştırmaya dahil eden bazı çalışmalarda (Güzel vd., 2013; Karakaş, 2017; Yeşil & Mavi, 2018; Yürür & Ünlü, 2011) yüzeysel davranışın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi olduğu buna karşılık derin davranışın işten ayrılma niyeti üzerinde herhangi bir etkisinin bulunmadığı belirtilmiştir.

Literatür incelemesi sonucu araştırmada kullanılan değişkenlerin birbirleri ile olan ilişkileri görülmektedir. Ancak duygusal emeğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığı aracı değişken olarak ele alan bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Buna ek olarak duygusal emeğin ve örgütsel bağlılığın alt boyutlarını da analize dahil ederek araştırma daha detaylı hale getirilmeye çalışılmıştır. Bu açıdan bakıldığında bu çalışmanın literatürdeki boşluğa olumlu katkı yapması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın orta, normatif ve devam bağlılığının ise düşük düzeyde aracılık etkisinin bulunduğu keşfedilmiştir. Literatürde benzer bir araştırmaya rastlanılmasa da bazı araştırmacıların (Güzel vd., 2013; Karakaş, 2017; Yeşil & Mavi, 2018; Yürür & Ünlü, 2011) sonuçları ile mevcut araştırma sonuçları arasında dolaylı açıdan uyum bulunmaktadır. Ayrıca ilgili çalışmalarda derin davranışın işten ayrılma niyeti ile ilişkisi bulunmaması mevcut araştırma sonuçlarımızla desteklenmiştir. Dolayısı ile duygusal emeğin derin davranış boyutlarının işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık etkisi bulunmadığından bu hipotezler (H2a, H2b, H2c) reddedilmiştir.

Duygusal emeğin başka bir boyutu olan samimi davranış boyutunun işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın duygusal davranış boyutunun yüksek, normatif bağlılık boyutunun düşük ve devam bağlılığı boyutunun ise orta düzeyde bir aracılık etkisi olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak örgütsel bağlılık, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık eder. Bu sonuçlar önceki araştırma (Hofmann & Stokburger, 2017; Hur vd., 2013; Rathi vd., 2013, Lv vd. 2012, Jung & Yoon 2014) sonuçlarını dolaylı açıdan desteklemiştir.

Sonuçlar dikkate alındığında duygusal emeğin derin davranış boyutu haricinde diğer boyutlarının işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolünün bulunduğu görülmektedir. Çalışanların duygusal emek algılarının artışı işten ayrılma niyetlerini artırırken örgütsel bağlılık değişkeninin bu ilişkiye aracılık ettiği dikkat çekmektedir. Dolayısı ile her işletmenin karşı karşıya kaldığı en önemli sorunlardan biri olan işten ayrılma davranışı ile baş etmenin bir çözümü de örgütsel bağlılığa gereken önemi vermek olabilir. Çünkü literatür örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasındaki olumsuz ilişkiyi desteklemektedir.

Özellikle hizmet sektöründe insan etkeninin ön plana çıktığı varsayılırsa duygusal emek faktörünün turizm işletmelerinde daha önemli olduğu düşünülebilir. İşletmelerin misyon ve vizyonu doğrultusunda belirlenen hedeflere göre hareket eden çalışanların duygusal emek algılarının daha yüksek olması muhtemeldir. Ve bu algılar zamanla çalışanlar üzerinde stres yaratarak onların işten ayrılma düşüncelerine yol açabilmektedir. İşletme yöneticileri bu durumun farkında olarak uygulanabilir stratejiler belirlemeli ve bu stratejiler etrafında çalışanların toplanabilmesine özen göstermelidir. Çalışanların işletmeye sadece maddi olarak bağlanması değil manevi olarak ta kazanılmasına dikkat edilmeli ve bunun sürdürülebilir olması sağlanmalıdır. Ancak bu sayede örgütsel bağlılık düzeyi yüksek çalışanlar kazanılarak onların kaybedilmemesi sağlanabilir. Aksi takdirde işgören devir hızının artması söz konusu olabilir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar incelendiğinde turizm sektörünün genç çalışanlardan oluşması ve işgören devir hızının yüksek olması sonuçlarının desteklendiği görülmektedir. Çalışanlara ait kısa deneyim süreleri bu durumu kanıtlamaktadır. Öyleyse duygusal emeğin yoğun olarak yaşandığı özellikle yiyecek içecek işletmeleri özelinde işten ayrılmaların en aza indirilmesinde örgütsel bağlılık kavramına gereken özenin gösterilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Bu çalışmanın kapsamında elde edilen bulgular, Kahramanmaraş il merkezinde faaliyet gösteren bazı yiyecek içecek işletmelerinin çalışanlarından toplanan verilerle sınırlıdır. Bu nedenle araştırma sonuçları genel bir kanı oluşturmamalıdır. Aynı şartlar altında başka sektör ve örneklem gruplarında yapılacak çalışmalar farklı sonuçlar verebilir.

Gelecekte yapılması planlanan araştırmalarda örgütsel vatandaşlık ve örgütsel adalet gibi güncel kavramlar aracı değişken olarak kullanılabilir. Bunlara ek olarak aynı çalışmalar konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde uygulanarak sonuçlar çeşitlendirilebilir.

### **Teşekkür ve Bilgi Notu**

Destek Bilgisi: Bu çalışmanın hazırlanması süresince herhangi bir bireyden ya da kurumdan aynî ya da nakdî bir yardım/destek alınmamıştır.

Etik Onayı: Makalede ulusal ve uluslararası araştırma ve yayın etiğine uyulduğunu yazarlar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde GSI Journals Serie A: Advancements in Tourism Recreation and Sports Sciences Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Etik Kurul Onayı: Bu makalede veri toplama aşaması için gerekli "Etik Kurul Onayı", Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi'nden, 03.12.2021 tarih ve 2021-55 sayılı Etik Kurul Raporu ile alınmıştır.

Çıkar Çatışması: Makalede herhangi bir çıkar çatışması ya da kazancı yoktur.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Bu çalışma tek yazarın katkısıyla hazırlanmıştır. 1. yazar = %100.

### **Kaynaklar**

- Acar, S., & Çevirgen, A. (2021). Duygusal Emegın Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 8(1), 91–105. <https://doi.org/10.18394/iid.873888>
- 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. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Allen, T., Johnson, R. C., Kiburz, K. M., & Shockley, K. M. (2013). Work-Family Conflict and Flexible Work Arrangements: Deconstructing Flexibility. *Personnel Psychology*, 66(2), 345–376. <https://doi.org/10.1111/peps.12012>
- Anaç, A. S. (2021). *İşe Bağlılığın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Emegın Aracılık Rolü: Antalya'da Bulunan Beş Yıldızlı Otel Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma*. Doktora Tezi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.3997508>
- Aslan, H., & Büyükbeşe, T. (2019). Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emegın Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi. *Journal of Business Research - Turk*, 11(2), 949–963. <https://doi.org/10.20491/isarder.2019.647>
- Balcı, A. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem Teknik ve İlkeler* (11. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. <https://doi.org/10.1007/BF02512353>
- Basım, N., & Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77–90.
- Begenirbas, M., & Çalışkan, A. (2014). Duygusal Emegın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109–127.

- Bozionelos, N., & Kiamou, K. (2008). Emotion work in the Hellenic frontline services environment: how it relates to emotional exhaustion and work attitudes. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(6), 1108–1130. <https://doi.org/10.1080/09585190802051410>
- Calisir, F., Gumussoy, C. A., & Iskin, I. (2011). Factors affecting intention to quit among IT professionals in Turkey. *Personnel Review*, 40(4), 514–533. <https://doi.org/10.1108/00483481111133363>
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., & Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1151–1163. <https://doi.org/10.1002/job.617>
- Chu, K. H., Baker, M. A., & 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. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.10.009>
- Cote, S., & Morgan, L. M. (2002). A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. *Journal of Organizational Behavior*, 23(8), 947–962. <https://doi.org/10.1002/job.174>
- Dağlı, A., Elecek, Z., & Han, B. (2018). Örgütsel Bağlılık Öleğinin Türkçeye Uyarlanması: Geerlik Ve Güvenirlik alışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(68), 1765–1777. <https://doi.org/10.17755/esosder.445932>
- Dedeoğlu, B. B., & Demirer, H. (2015). Differences in service quality perceptions of stakeholders in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(1), 130–146. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2013-0350>
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Erdirenelebi, M., & Ertürk, E. (2018). alışanların Örgütsel Yalnızlık Algısının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17(2), 603–617. <https://doi.org/10.21547/jss.346976>
- Fornes, S. L., Rocco, T. S., & Wollard, K. K. (2008). Workplace Commitment: A Conceptual Model Developed From Integrative Review of the Research. *Human Resource Development Review*, 7(3), 339–357. <https://doi.org/10.1177/1534484308318760>
- Geng, Z., Liu, C., Liu, X., & Feng, J. (2014). The effects of emotional labor on frontline employee creativity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(7), 1046–1064. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2012-0244>
- Goktepe, E., & Keles, D. (2020). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Hazır Giyim Sektöründe Bir Araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 11(3), 855–873. <https://doi.org/10.20409/berj.2020.286>
- Gursoy, D., Boylu, Y., & Avci, U. (2011). Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 783–794. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.10.009>
- Güzel, Ö., Gök, G. A., & 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.
- Han, J., Woo, H., Ju, E., Lim, S., & Han, S. (2013). Effects of Nurses' Social Capital on Turnover Intention: Focused on the Mediating Effects Organizational Commitment and Organizational Cynicism. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 43(4), 517. <https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.4.517>
- Han, S.-L., Shim, H.-S., & Choi, W. J. (2018). The Effect of Emotional Labor of College Administrative

- Service Workers on Job Attitudes: Mediating Effect of Emotional Labor on Trust and Organizational Commitment. *Frontiers in Psychology*, 9, 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02473>
- Hayes, A. (2022). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis* (D. A. Kenny ve Todd D. Little, Ed.). Newyork: The Guilford Press.
- Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart* (2012. baskı). <https://doi.org/10.1525/9780520951853>
- Hofmann, V., & Stokburger-Sauer, N. E. (2017). The impact of emotional labor on employees' work-life balance perception and commitment: A study in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 47–58. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.06.003>
- Hur, W., Won Moon, T., & Jun, J. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 105–123. <https://doi.org/10.1108/09596111311290246>
- Johnson, H.-A. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 319–333. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.4.319>
- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84–88. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.01.007>
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (5. baskı). Ankara: Asil Yayın.
- 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. <https://doi.org/10.20491/isarder.2017.236>
- Keleş, Y., & Tuna, M. (2018). Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek : Eleştirel Bir Yaklaşım. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(2), 129–140.
- Kerse, G., & Özdemir, Ş. (2018). Sağlık Sektörü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları Örgütsel Bağlılık ile Açıklanabilir mi ? *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 21(1), 151–163.
- Khorakian, A., Nosrati, S., & Eslami, G. (2018). Conflict at work, job embeddedness, and their effects on intention to quit among women employed in travel agencies: Evidence from a religious city in a developing country. *International Journal of Tourism Research*, 20(2), 215–224. <https://doi.org/10.1002/jtr.2174>
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), 151–161. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.019>
- Kitapçı, H., Kaynak, R., & Ökten, S. S. (2013). Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kamu ve Özel Sektörde Mukayeseli Bir Araştırma. *International Review of Economics and Management*, 1(1), 49–73.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S., & Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14–33. <https://doi.org/10.20875/sb.88930>
- Kulualp, H., & Savaşkan, Y. (2019). “Kadın Çalışanlarda İş-Aile Çatışması, Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (25), 215–234. <https://doi.org/10.18092/ulikidince.559969>
- Lapointe, É., Morin, A. J. S., Courcy, F., Boilard, A., & Payette, D. (2011). Workplace Affective Commitment, Emotional Labor and Burnout: A Multiple Mediator Model. *International Journal of*



*Business and Management*, 7(1), 3–21. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n1p3>

- Lee, J. (Jay), Ok, C. “Michael”, Lee, S.-H., & Lee, C.-K. (2018). Relationship between Emotional Labor and Customer Orientation among Airline Service Employees: Mediating Role of Depersonalization. *Journal of Travel Research*, 57(3), 324–341. <https://doi.org/10.1177/0047287517696978>
- Lee, J. H. (Jay), & Ok, C. M. (2014). Understanding hotel employees’ service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 176–187. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.08.014>
- Lee, J. H. J., & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees’ emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101–1112. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.01.007>
- Lee, L., & Madera, J. M. (2019). A systematic literature review of emotional labor research from the hospitality and tourism literature. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(7), 2808–2826. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0395>
- Li, J. (Justin), Wong, I. A., & Kim, W. G. (2017). Does mindfulness reduce emotional exhaustion? A multilevel analysis of emotional labor among casino employees. *International Journal of Hospitality Management*, 64, 21–30. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.03.008>
- Lv, Q., Xu, S., & Ji, H. (2012). Emotional Labor Strategies, Emotional Exhaustion, and Turnover Intention: An Empirical Study of Chinese Hotel Employees. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 11(2), 87–105. <https://doi.org/10.1080/15332845.2012.648837>
- Marşap, A., & Güler, H. N. (2018). Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi. *Journal of Business Research - Turk*, 10(3), 488–507. <https://doi.org/10.20491/isarder.2018.484>
- Meydan, C. H., & şeşen, H. (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları* (2. baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- 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), 538–551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Newnham, M. P. (2017). A comparison of the enactment and consequences of emotional labor between frontline hotel workers in two contrasting societal cultures. *Journal of Human Resources in Hospitality ve Tourism*, 16(2), 192–214. <https://doi.org/10.1080/15332845.2016.1202729>
- Ngatuni, P., & Matoka, C. (2018). Relationships among job satisfaction, organisational affective commitment and turnover intentions of university academicians in Tanzania. *The Pan-African Journal of Business management*, 4(1), 47–68.
- Nikmah, U., & Sulistyarini, I. (2017). Emotional Labor and Organizational Commitment among Hospital Nurses: The Mediating Role of Job Burnout. *Proceedings of the International Conference on Business and Management Research (ICBMR-17)*. <https://doi.org/10.2991/icbmr-17.2017.39>
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının alışanların İş Sonularına Etkisi*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Polat, M. (2021). Örgütsel Bağlılığın Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi: Kahramanmaraş Otelcilik Sektöründe Bir Araştırma. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*, 49, 254–272. <https://doi.org/10.17498/kdeniz.867726>
- Polat, S., & Uğurlu, C. (2009). İlköğretim Müfettişlerinin Örgütsel Bağlılık, Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki. *e-Journal of New World Sciences Academy Education Sciences*, 5(3), 12–42.

- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23–37. <https://doi.org/10.5465/amr.1987.4306444>
- 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 and Tourism*, 12(3), 273–290. <https://doi.org/10.1080/15332845.2013.769142>
- Scales, A. N., & Quincy Brown, H. (2020). The effects of organizational commitment and harmonious passion on voluntary turnover among social workers: A mixed methods study. *Children and Youth Services Review*, 110, 104782. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104782>
- Seery, B. L., & Corrigan, E. A. (2009). Emotional labor: links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, 24(8), 797–813. <https://doi.org/10.1108/02683940910996806>
- Shani, A., Uriely, N., Reichel, A., & Ginsburg, L. (2014). Emotional labor in the hospitality industry: The influence of contextual factors. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 150–158. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.11.009>
- Shapoval, V. (2019). Organizational injustice and emotional labor in the hospitality industry: A theoretical review. *International Journal of Hospitality Management*, 83(March), 56–64. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.002>
- Sharpe, E. K. (2005). “Going above and beyond:” The emotional labor adventure guides. *Journal of Leisure Research*, 37(1), 29–50. <https://doi.org/10.1080/00222216.2005.11950039>
- Steinberg, R. J., & Figart, D. M. (1999). Emotional Labor Since. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 8–26. <https://doi.org/10.1177/000271629956100101>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6. baskı). Boston, New York: MA: Allyn ve Bacon/Pearson Education.
- Tsaur, S.-H., Liang, Y.-W., & Hsu, H.-J. (2012). A Multidimensional Measurement of Work-Leisure Conflict. *Leisure Sciences*, 34(5), 395–416. <https://doi.org/10.1080/01490400.2012.714701>
- Wang, C. J. (2019). From emotional labor to customer loyalty in hospitality: A three-level investigation with the JD-R model and COR theory. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(9), 3742–3760. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2019-0072>
- Yağcı, P. (2020). *Duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Animatörler üzerine bir araştırma*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>
- Yeşil, S., & Mavi, Y. (2018). Duygusal Emegın Etkilediği Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1, 29–44.
- Yürür, S., & Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek , Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. “İşGüç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81–104. <https://doi.org/10.4026/1303-2860.2010.174.x>