

Duygusal Emegın İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneđi¹

The Relationship Between Emotional Labor and Work-Family Conflict among Hotel Employees in İzmir City Hotels

Tuğba PALA*, **Mustafa TEPECİ****, **Alp TİMUR*****

*Dr., Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Çiftlikköy Kampüsü, 33343, Yenişehir, Mersin.

E-posta: tugbapala82@gmail.com

ORCID: 0000-0001-8346-9901

**Prof. Dr., Celal Bayar Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Muradiye Yerleşkesi, 45140, Manisa.

E-posta: mustafa.tepeci@cbu.edu.tr

ORCID: 0000-0001-9311-1532

***Prof. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, Dokuzçesmeler Kampüsü, 35160, Buca, İzmir.

E-posta: alp.timur@deu.edu.tr

ORCID: 0000-0003-4386-1145

MAKALE BİLGİLERİ

Makale İşlem Bilgileri:

Gönderilme tarihi: 22 Temmuz 2016

Düzeltilme: 3 Ekim 2016

Düzeltilme: 27 Ekim 2016

Kabul: 27 Kasım 2016

Anahtar sözcükler: İş-aile çatışması, Duygusal emek, Yüzeysel davranış, Otel çalışanları.

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted: 22 July 2016

Resubmitted: 3 October 2016

Resubmitted: 27 October 2016

Accepted: 27 November 2016

Key words: Work-family conflict, Emotional labor, Surface acting, Hotel employees.

ÖZ

Bu çalışmada duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda İzmir ilinde bulunan on otelde; 3, 4, 5 yıldızlı ve butik otel çalışanlarından toplanan 302 anketin verileri analizlere tabi tutulmuştur. Analizler sonucunda yüzeysel ve samimi davranış ile zaman temelli iş-aile çatışması; yüzeysel ve derin davranış ile davranış temelli iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Samimi davranış sergileyen otel çalışanları daha fazla zaman temelli iş-aile çatışması; derin davranış sergileyen çalışanlar daha fazla davranış temelli iş-aile çatışması yaşarken yüzeysel davranış sergileyenler hem zaman hem de davranış temelli iş-aile çatışmasını daha fazla yaşamaktadır. Ayrıca regresyon analizinde yüzeysel davranışın zaman temelli iş-aile çatışması ve davranış temelli iş-aile çatışmasının önceli olduğu ve bu iki değişkeni açıkladığı görülmektedir.

ABSTRACT

The purpose of the study is to determine the relationship between emotional labor and work-family conflict. The data were collected from 302 hotel employees working in ten hotels, which are classified as boutique and three to five star hotels in İzmir. The analyses indicate that surface and genuine acting are positively related with time-based work-family conflict; surface and deep acting are positively related with behavioral-based work-family conflict. Employees displaying genuine acting experience time-based work-family conflict and employees displaying deep acting experience behavioral-based work-family conflict. Employees who display surface acting experience both time-based and behavioral-based work-family conflicts. The regression analysis indicates that surface acting explains both time-based and behavioral-based work-family conflicts.

GİRİŞ

Turizm sektöründe müşteri memnuniyeti, önemli ölçüde çalışanın verdiği hizmetin kalitesi ile sağlanmaktadır. Kaliteli hizmetin müşteriye su-

nulması, çalışan ile müşteri arasındaki iletişimin niteliğine bağlıdır. Bu iletişimde çalışanlar duygularını düzenleyerek müşterilere güler yüz gösterme ve nazik olmakta ya da bazı olumsuz duygularını gizleyerek işletmelerinin istediği şekilde davranmaktadırlar. İletişimsel bir icra olan duygusal emegın müşteriye yansıtılma şekli, hizmet sunumunda büyük önem taşımaktadır (Chu ve Murmann 2006).

¹ Bu makale, Tuğba Pala Morkoç'un Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yazılan "Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneđi" başlıklı doktora tezinden derlenmiştir.

Kaliteli hizmetin müşteriye sunulmasının önemi bilinmesine rağmen, uzun çalışma saatleri, ağır iş yükü, rol stresi, sınırlı tatiller, düşük ücret, iş-gücü devri turizm sektörünün genel problemleri arasında yer almaktadır. Bu gibi problemlerden dolayı turizm sektöründe çalışanlar iş-aile çatışması ile yoğun olarak karşı karşıya gelmektedir (Zhao vd. 2014). İş-aile çatışması, iş stresini ve işte gerilimi (Zhao vd. 2014), duygusal tükenme ve işi bırakma niyetini artırmakta (Yavaş vd. 2008); aynı zamanda iş ve yaşam doyumunu azaltmaktadır (Magnini 2009). Ayrıca birçok araştırmacının ortaya çıkardığı üzere, işte yaşananlar, çalışanları işten sonra da etkilemeye devam etmektedir (Eby vd. 2010). İşteki sıkıntıları eve yansıtan ve iş dışı yaşamında da zorlukları yaşayan çalışanların iş ve yaşam memnuniyetleriyle verimlilikleri düşmekte bu süreç devamlı kendini tekrarlamaktadır.

Yönetim ve psikoloji alanında iş-aile çatışmasının bireysel, iş ortamı ve aile boyutunda belirleyicileri üzerinde yapılan çalışmalar (Örneğin, Byron 2005; Allen ve Finkelstein 2014; Selvarajan vd. 2016) olmasına rağmen turizm alanyazınında, iş-aile çatışmasının neden kaynaklandığını araştıran çalışmalara çok az rastlanmaktadır (Karatepe vd. 2010). Karatepe vd. (2010) Ankara'da üç yıldız ve yukarısı 54 otelde müşterilerle yüz yüze iletişimde bulunan 620 çalışandan toplanan verilerle yaptığı analizde, iş yükünün çalışanların iş-aile çatışması yaşamalarını arttırdığını bulmuştur.

Turizm endüstrisinin iş özellikleri, çalışanların iş ve aile yaşamları arasında çatışma yaşamalarına yol açabilmekte; bu da çalışanların işte gerilim ve stres yaşamasına neden olabilmektedir (Zhao vd. 2014).

Mevcut alanyazın, duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi incelerken bu ilişkide değişkenlerin birbirilerini etkileyip etkilemediklerini ve bu etkinin hangi yöne doğru olduğunu araştırmaktadır. Bu doğrultuda yapılan çalışmalar (Montgomery vd. 2005, 2006; Seery vd. 2008; Cheung ve Tang 2009; Yanchus vd. 2010), genellikle duygusal emegin iş-aile çatışmasını etkilediği yönündedir. Bu çalışmalarda duygusal emek, genelde yüzeysel davranış ve derin davranış

olarak operasyonel hale getirilmiş ve sadece yüzeysel davranışın iş-aile çatışması üzerinde etkisi bulunmuştur. Elde edilen bu sonuçlar "psikolog, işletme ve pazarlama çalışanları, doktor, hemşire, çocuk bakıcıları ve devlet memurları" örneklemelerinden toplanan verilerin analizlerinden elde edilmiştir. Çalışan duyguları ve duygusal emek, turizm işletmeleri çalışanlarının önemli bir parçası olmasına rağmen duygu-ilişkili faktörlerin iş-aile çatışması üzerinde etkileri hakkında fazla bir şey bilinmemektedir. Bu nedenle, bu çalışmanın amacı otel işletmelerinde duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi belirlemektir.

Müşterilerle yüz yüze ilişkilerin ve iş-aile çatışmasının yoğun yaşandığı otel işletmeleri çalışanlarıyla yapılacak araştırma sonuçları, duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi daha somut ve geniş bir perspektifte açıklığa kavuşturabilecektir. Burada elde edilen bilgiler ışığında işletmeler yönetim ve insan kaynakları yönetimi uygulamalarında tercihlerde bulunarak çalışan ve müşteri memnuniyetini sağlayıp, rekabet gücünü arttırabileceklerdir.

ALANYAZIN TARAMASI

Duygusal Emek

Turizm işletmelerinde çalışanlar duygusal emeği yaygın olarak göstermektedirler. Çalışanlar aşırı yorucu ve yoğun iş ortamlarında sabırsız, aşırı talepkâr ve devamlı şikâyet eden müşterilerle çalışırlarken bile arkadaşça, nazik ve yardımsever tavır ve davranışlar takınma durumundadırlar. Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild (1983) tarafından alanyazına kazandırılmış; Hochschild duygusal emeği, "hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak görüldüğü bir sahne" olarak nitelendirerek "herkesin görebildiği, mimik ve jestleri örgütün istediği şekilde gösterebilmek için duyguların yönetilmesi; ücretle satılan bu nedenle de değiştirilebilen bir değer" olarak tanımlamıştır.

Ashforth ve Humphrey (1993), bir hizmet karşılığında boyunca örgüt tarafından istenilen duyguların yansıtılmasını duygusal emek olarak tanımlamışlardır. Hochschild'den farklı olarak gözlenebilen davranışlar üzerinde durmuşlar, davranışların altında yatan gözlenemeyen duy-

guların ne olduğu ile pek fazla ilgilenmemişlerdir. Bunun nedeni, hizmet kalitesinin çalışanın gözlenen davranışları ile değerlendirilebileceğini düşünmeleridir.

Hochschild (1983) duygusal emeği, yüzeysel (örgütün gösterilmesini istediği duyguları gerçekten hissetmeyip yalnızca mimik ve jestleri kullanarak sergilemek) ve derin davranış (örgütün gösterilmesini istediği duyguları içsel duygularını değiştirerek sergilemek) olarak iki boyutlu bir yapıda kavramsallaştırırken Ashforth ve Humphrey (1993) bu boyutlar üzerine samimi davranışı da (örgütün gösterilmesini istediği duygular ile çalışanın gerçek duygularının aynı olması) ekleyerek duygusal emeği; yüzeysel, derin ve samimi davranış olarak üç boyutta ele almaktadır.

Diefendorff vd. (2005), Ashforth ve Humphrey (1993) ile benzer şekilde samimi davranışında içinde bulunduğu duygusal emeğin üç boyutlu bir kavram olduğunu ileri sürmüştür. Kruml ve Geddes (2000) duygusal emeği, duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba olarak iki boyutta değerlendirmiştir. Lee ve Ok (2012) ise Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk boyutlarının yüzeysel, derin ve samimi davranışı kapsadığını söyleyerek duygusal uyumsuzluğun yüzeysel davranıştan, duygusal çabanın ise derin ve samimi davranıştan oluştuğunu belirtmiştir. İş-aile yaşam çatışması ile duygusal emek arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalarda (Montgomery vd. 2005, 2006; Seery vd. 2008; Cheung ve Tang 2009; Yanchus vd. 2010) genelde yüzeysel ve derin davranış şeklinde boyutlarla duygusal emek kavramı araştırılmıştır.

Chu ve Murrmann (2006), Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeğini kullanarak 19 maddeden ve iki boyuttan oluşan Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği geliştirmişlerdir. Bu boyutlar, duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk olarak adlandırılmıştır. Duygusal çaba boyutu, derin davranış ile ilgili ölçek maddelerinden oluşurken duygusal uyumsuzluk boyutu samimi davranış ve yüzeysel davranış ile ilgili ölçek maddelerinin bir araya geldiği boyuttur. Daha sonra Chu ve Murrmann tarafından geliştirilen duygusal emek ölçeğini Pala ve Tepeci (2009; 2014) Türkçeye adapte etmiştir.

Duygusal emek ile ilgili çalışmalar yapan araştırmacılar, duygusal emeğin sonuçları ile ilgili farklı fikirler ileri sürmektedir. Bazı araştırmacılar, duygusal emeğin olumsuz sonuçlar doğuracağını ileri sürerken bazıları ise olumlu sonuçlarının da olacağı kanısındadır. Hochschild'in (1983) çalışanın örgütün göstermesini istediği duyguları ifade etmek zorunda olmasından dolayı kendi duyguları üzerindeki kontrolü yitiriyor olması hissini, çalışanda olumsuz duygular yaratacağı görüşünü ileri sürmesinden bu yana birçok araştırmacı duygusal emeğin olumsuz sonuçları ile ilgilenmektedir. Duygusal emeğin olumsuz sonuçları ile ilgilenen araştırmacılar genellikle tükenmişlik ve iş tatminsizliği ile ilişki kurmaktadır (Hochschild 1983; Wharton ve Erickson 1993; Morris ve Feldman 1996; Grandey 2000; Chu vd. 2012). Olumsuz sonuçları ile ilgilenen araştırmacıların büyük bir kısmı da duygusal emeği, özsaygı, rol yabancılaşması, kendine yabancılaşma ve depresyon gibi çalışanın psikolojik refahı ile ilgili kavramlarla ilişkilendirmektedir (Ashforth ve Humphrey 1993; Wharton ve Erickson 1993). Buna karşın bazı araştırmalar duygusal emeğin finansal kazanç, güven duygusu, özsaygı, öz yeterlilik ve iş tatmini artışı gibi olumlu sonuçlar doğuracağını ileri sürmektedir (Ashforth ve Humphrey 1993; Wharton ve Erickson 1993; Pala ve Tepeci 2014). Lee ve Ok (2015) otel çalışanlarının duygusal emek gösterimlerinin onların hizmet oryantasyonlarının artmasına (müşteri yönelik olmalarına) katkı sağladığını belirlemiştir.

İş-Aile Çatışması

Greenhaus ve Beutell (1985) iş-aile çatışmasını "iş ve aile rollerinin birbiriyle karşılıklı olarak uyuşmamasından kaynaklanan baskıdan dolayı bir role katılımın diğer role katılımı güçleştirdiği durum" olarak tanımlamıştır. İş-aile yaşam çatışmasının temel olarak üç çeşidi bulunmaktadır. Bunlar; zaman, sıkıntı ve davranış temelli çatışmalardır. Zaman temelli iş-aile çatışması; zaman, bireyin istekleri doğrultusunda her iki yaşam alanına da dağıtılamadığında yaşanan çatışma türüdür. Sıkıntı temelli iş-aile çatışması; bir roldeki baskının (sıkıntının) diğer rolün icrasını etkilemesidir. Davranış temelli çatışma ise rol davra-

nışındaki belirli örneklerin diğer rolden beklenen davranışlarla uyumlu olmadığı durumda ortaya çıkmasıdır (Greenhaus ve Beutell 1985).

Ayrıca iş-aile çatışması iki yönlü olarak ortaya çıkmaktadır. Bunlar; iş-aile çatışması olarak bilinen iş alanının aile alanına müdahalesi ve aile-iş yaşam çatışması olarak bilinen aile alanının iş alanına müdahalesidir (Frone 2003). İş-aile yaşam çatışması ve aile-iş yaşam çatışması yönlerinin de farklı öncelleri ve sonuçları olduğu için, bu yönleri farklı kavramlar olarak ele alınabilir. İş-aile yaşam çatışması; iş taleplerinin aile sorumluluklarının yerine getirilmesini zorlaştırması iken aile-iş yaşam çatışması; aile taleplerinin iş ile ilgili görevlerin yapılmasını kısıtlamasıdır. İşin aile yaşam alanına müdahalesi ve ailenin iş yaşam alanına müdahalesi birbiri ile ilişkili ancak birbirinden farklı süreçlerdir (Voydanoff 2004).

İş-aile çatışması çeşitli yollarla ölçülmeye çalışılmıştır ancak bu çalışmalar genellikle iş-aile çatışmasının iki yönlü olduğunu göz ardı etmiştir (Carlson vd. 2000). Bu durumdan yola çıkarak Carlson vd. iki yönlü ve her iki yönde de iş-aile çatışmasının üç türünü dahil eden altı boyutlu bir ölçek geliştirmiştir. İş-aile çatışması ölçeğinde her boyutunda üç ölçek maddesi (zaman temelli, sıkıntı temelli, davranış temelli), bulunmak üzere dokuz maddelik bir ölçek kullanmıştır. Carlson vd. (2000) tarafından geliştirilen ölçek, alanyazında yaygın olarak kullanılmakta (Seery vd. 2008; Yanchus vd. 2010) ve yukarıda bahsedilen zaman, sıkıntı ve davranış boyutlarıyla iş-aile çatışmasını güvenilir ve geçerli şekilde ölçmektedir. Carlson vd.'nin geliştirdiği iş-aile çatışması ölçeği, Greenhaus ve Beutell (1985) tarafından kavramlaştırılan iş-aile çatışmasının üç boyutunu da ölçmektedir. Ölçeğin her bir boyutunun bireysel ve örgütsel çıktılarla farklı şekilde ilişki içerisinde olabildiği ve her bir boyutun farklı etkileri olmasından dolayı daha etkili önleme ve sorun çözme imkânı sağlayabileceği görülmektedir (Seery vd. 2008).

Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi

Son yıllarda, duygusal emeği iş-aile çatışmasının önceli (Montgomery vd. 2005, 2006; Seery vd.

2008; Cheung ve Tang 2009; Yanchus vd. 2010) olarak ele alan çalışmalar görülmektedir. Duygusal emek boyutlarının iş-aile çatışmasının önceli olarak ele alınmasının nedeni, duygusal emegın hizmet sektöründe yoğun olarak yaşanması ve çalışanlar üzerinde stres ve tükenmişlik gibi etkilerinin görülebilmemesidir (Brotheridge ve Lee 2002; Cheung ve Tang 2009).

Cheung ve Tang (2009) duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin kavramsal olarak açıklanmasında Kaynakların Korunması Teorisi'nin yol gösterici olduğunu belirtmektedir. Bu teoriye göre; çalışanlar tehdit edildiklerinde veya değerli kaynaklarını kaybettiklerinde stres oluşur. Stresi azaltmak için bireyler işlerinden elde ettikleri kaynaklarını korumaya ya da arttırmaya çalışarak kayıplarını en aza indirme çabasındadırlar. Çalışanlar iş ve aile rollerinin gereklerini yerine getirmek için değerli kaynakları kullanmak zorundadırlar. İş taleplerini karşılamak için harcadıkları enerji (duygusal emek gibi), sadece kaynakların kaybı değil aynı zamanda aile rollerini yerine getirmek için gerekli olan enerjiye de tehdit oluşturmaktadır. Stres yüksek seviyede olduğunda çalışanlar iş ve aile rollerini dengeleyemez ve bu durum iş-aile, aile-iş çatışmasına yol açar.

Yüzeysel davranış çalışanların gerçekten hissetmedikleri duyguları göstermeye çalışmalarını gerektirmekte, kişisel kaynakları azaltmakta ve enerji kaybına yol açarak iş ve aile rollerinin karşılanmasını engellemektedir (Cheung ve Tang 2009). Derin davranış sergileme, çalışanların kaynakları kullanmasını gerektirse de çalışanlar, iş tatmini (Grandey 2003) ve kişisel başarı (Brotheridge ve Lee 2002) gibi değerli kaynakları elde edip daha az iş-aile çatışması yaşamaktadır (Cheung ve Tang 2009). Yapılan çalışmalarda, işyerinde gösterilen yüzeysel davranışın iş-aile çatışmasını arttırdığı saptanmıştır (Montgomery vd. 2005,2006; Seery vd.2008; Cheung ve Tang 2009; Yanchus vd. 2010). Derin davranış ile iş-aile çatışması arasında bir ilişki ortaya çıkmamıştır (Montgomery vd. 2006; Seery vd. 2008; Yanchus vd. 2010).

Cheung ve Tang (2009) samimi davranışın sonuçlarını alan araştırması ya da veriye dayalı olarak test etmeyen geçmişteki çalışmaların bir

boşluğunu tamamlayarak, samimi davranışın da iş-aile çatışması üzerine olan etkisini araştırmıştır. Yüzeysel davranışın aksine (derin davranışın iş-aile çatışması ile negatif ilişkili olduğunu düşünseler de) derin davranış ve doğal duyguların ifadesi ile iş-aile çatışması arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bu durumun nedenini, çalışanların derin davranış sergilediklerinde gerçek duygularından fedakârlık etmeden örgütün istediği duyguları göstermeleri ile açıklamışlardır.

Yüzeysel ve derin davranış, çalışanların enerjilerini azaltarak sıkıntı veya gerilime yol açacaktır. Ancak samimi duygular çalışanların kendi gerçek duygularını yansıttığından yüzeysel ve derin davranışın neden olduğu olumsuz etkileri yaratmayacaktır. Başka bir ifadeyle, samimi davranışın iş-aile çatışması ile negatif ilişkili olacağı öngörülmektedir. Bu nedenle çalışanların sergilemiş oldukları yüzeysel veya derin davranış arttığında, yaşamış oldukları iş-aile çatışmasının da artacağı düşünülmürken samimi davranış sergileyen çalışanların iş-aile çatışmasını daha az yaşayacağı düşünülmektedir. Bu bilgiler ışığında, duygusal emek boyutları ve iş-aile çatışması boyutları arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir.

- H1: Yüzeysel davranış, zaman temelli iş-aile çatışması, sıkıntı temelli iş-aile çatışması ve davranış temelli iş-aile çatışması ile pozitif ilişkilidir.
- H2: Derin davranış zaman temelli iş-aile çatışması, sıkıntı temelli iş-aile çatışması ve davranış temelli iş-aile çatışması ile pozitif ilişkilidir.
- H3: Samimi davranış, zaman temelli iş-aile çatışması, sıkıntı temelli iş-aile çatışması ve davranış temelli iş-aile çatışması ile negatif ilişkilidir.

Bu çalışmada duygusal emek boyutlarının her birinin iş-aile çatışması boyutlarının her biri ile farklı ilişki içerisinde olduğu ve duygusal emek boyutlarının iş-aile çatışmasının her bir boyutu üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir.

- H4: Duygusal emek boyutlarının zaman temelli iş-aile çatışması, sıkıntı temelli iş-aile çatışması ve davranış temelli iş-aile çatışması üzerinde etkisi vardır.

YÖNTEM

Örneklem ve Veri Toplama

Çalışmanın evrenini İzmir şehir otellerinin tüm çalışanları oluşturmaktadır. Şehir merkezinde bulunan, üç, dört ve beş yıldızlı ve butik şehir otel çalışanlarıyla sınırlandırılan evrende yer alan otellerin sayısı 40 adettir (İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü 2014). Üç ve daha fazla yıldıza sahip olan otellerin ve butik otellerin yöneticileri ile temasa geçilerek bu çalışma ile ilgili destekleri talep edilmiştir, ancak 40 otelden yalnızca 10 tanesi (biri butik, ikisi üç yıldızlı, dördü dört yıldızlı ve üçü ise beş yıldızlı) veri toplama konusunda yardımcı olmuştur. Bu otellerde çalışan sayısı yaklaşık 700 olarak belirlenmiştir. Şubat ve Mart 2014 tarihleri arasında gerçekleştirilen bu araştırmanın anketleri, araştırmaya katılan otellerin insan kaynakları birimlerine, çalışan sayılarına göre anketin içeriği ve doldurulma aşamasında dikkat edilmesi gereken hususları içeren yönerge ile birlikte araştırmacı tarafından bırakılmış daha sonra yine araştırmacı tarafından anketler insan kaynakları biriminden teslim alınmıştır. Araştırmacının anket toplama sürecine dahil olamamasının nedeni; otel yöneticilerinin işin akışını aksatacağı gerekçesi ile araştırmacının sürece dahil olmasına izin vermemesidir.

Otel yöneticilerine verilen 700 anketten 302 tanesi doldurtularak araştırmacılara geri dönüşü yapılmıştır. Böylece çalışma evreninin yaklaşık %43'ünden veri toplanması mümkün olmuştur. Araştırmacılara pratik kolaylık sağlaması açısından hazırlanan farklı evren büyüklüklerinden alınması gereken örneklem büyüklüklerini hesaplayan Basılı Tablolar (Yazıcıoğlu ve Erdoğan 2004: 49-50) bu çalışmadaki örneklem evreni temsil etmek için gerekli olan sayıyı aştığını göstermektedir. Tabloda, çalışmadaki evrene en yakın sayı olarak verilen 750 evren büyüklüğünde, örneklem hatasının 0,5 ve sonuçların %95 güven aralığında olmasını (0,05 örneklem hatası içerebileceğini) kabul ediyorsak örneklem büyüklüğü en az 254 olmalıdır. Bu çalışmadaki örneklem büyüklüğünün 302 olması evreni temsil ettiğini göstermektedir.

Veri Toplama Araçları

Duygusal Emek Ölçeği: Otel çalışanlarının duygusal emek düzeylerini ve boyutlarını ölçmek için, Pala ve Tepeci (2009;2014) tarafından Türkçeye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş olan Chu ve Murrmann'ın (2006) Konaklama İşletmeleri Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Pala ve Tepeci tarafından Türkçeye uyarlanan ölçek, Ashforth ve Humphrey'in (1993) kavramsallaştırdığı duygusal emeği yüzeysel, derin ve samimi davranış boyutlarıyla ölçmektedir.

İş-Aile Çatışması Ölçeği: Carlson vd.'nin (2000) geliştirmiş olduğu iş-aile çatışması ölçeği, işten kaynaklı iş-aile çatışmasının yönünü ve üç türünü (zaman, sıkıntı ve davranış temelli) ölçmektedir. İş-aile çatışması ölçeği, üç boyuttan oluşan her üç boyutun bünyesinde üç madde barındırdığı dokuz maddelik bir ölçektir. Ölçeğin Türkçe alanyazında uyarlaması bulunmadığından, ölçek maddeleri bu çalışma ile Türkçeye çevrilmiştir. Ölçek maddelerinin Türkçeye çevrilme işlemi, turizm sektöründe uzman İngilizce ve Türkçe dillerine hakim üç akademisyen tarafından gerçekleştirilmiştir. Çeviri işlemi yapılırken iki akademisyen tarafından Türkçeye çevrilen ölçek, anlam kayıpları yaşanabileceğinden bir akademisyen tarafından geri çeviri tekniğine başvurulmuş (Brislin vd. 1973) yeniden İngilizceye çevrilmiştir. İngilizceye çevrilen ölçek maddelerinin anlam kaybına uğrayıp uğramadığına bakılmış, anlam kaybına uğrayan ölçek maddeleri tespit edilerek, anlamının korunacağı şekilde tekrar Türkçeye çevrilmiştir. Örneklerden seçilen 12 kişilik bir gruba uygulanarak maddeler daha açık bir şekilde ifade edilmek üzere düzeltilmiştir.

ANALİZ VE BULGULAR

Doğrulayıcı Faktör Analizleri

Duygusal emeği oluşturan maddeler üzerinde doğrulayıcı faktör analizi yapılmış, üç ana faktör olan samimi, yüzeysel ve derin davranış (örtük değişken) ve 14 alt faktör (gözlenen değişken) analize sokulmuştur. Samimi davranışta yer alan iki madde (2 ve 7) analize sokulduğunda modelin uyum iyiliği indeksleri standart değerlerin altında yer almıştır.

Tablo 1. İş-Aile Çatışması ve Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği İstatistikleri

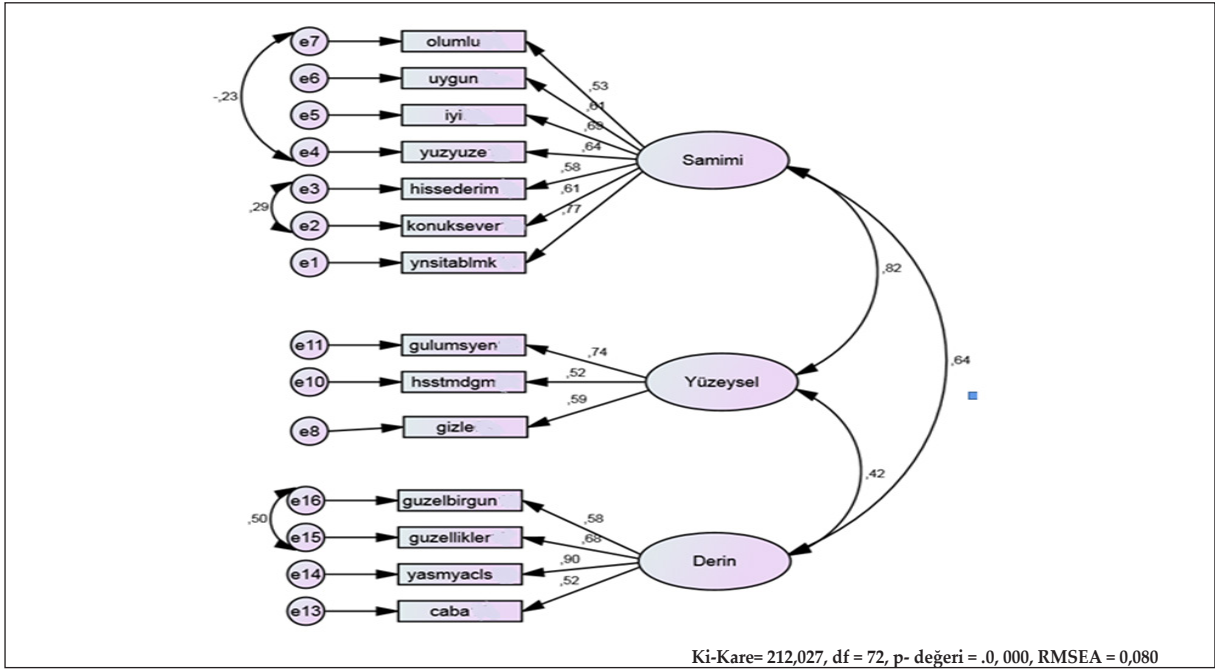
Uyum İyiliği Ölçütleri	Duygusal Emek Uyum-İyiliği Değerleri	İş-Aile Çatışması Uyum-İyiliği Değerleri	Standart Değerler
CMIN/DF (χ^2/df)	2,945	2,779	≤ 3
RMSEA	,080	,077	$\leq ,08$ veya,10
CFI	,91	,97	$\geq ,90$
GFI	,91	,96	$\geq ,90$
AGFI	,86	,91	$\geq ,90$

Bu maddeler analiz dışı bırakıldığında ise modelin uyum iyiliği indeksleri Tablo 1'de de görüldüğü gibi standart değerlere eşit veya bu değerlerden daha yüksek çıkmaktadır. Uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, $\chi^2/df = 2,945$ 'nin 3 değerinden küçük olduğu, CFI=,91 ve GFI=,91 uyum iyiliği değerlerinin, 90'nın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu değerler oluşturulan modelin uyumunun mükemmel olduğunu ifade ederken RMSEA'nın ,08 olması ve AGFI'nın ,86 olması modelin uyumun kabul edilebilir değerler içerisinde olduğunu göstermektedir (Schermele-Engel vd. 2003).

Daha sonra, iş-aile çatışması ölçeğindeki dokuz madde, üç boyutlu bir yapı olarak doğrulayıcı faktör analizine tabi tutularak test edilmiştir. Tablo 1'de iş-aile çatışması maddelerinin doğrulayıcı faktör analizi sonrasında ortaya çıkan uyum iyiliği değerleri incelendiğinde, $\chi^2/df = 2,779$ 'nin 3 değerinden küçük olduğu, CFI=,97, GFI=,96 ve AGFI= ,91 uyum iyiliği değerlerinin, 90'nın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu değerler oluşturulan modelin uyumunun mükemmel olduğunu ifade ederken RMSEA'nın ,08 olması modelin uyumun kabul edilebilir değerler içerisinde olduğunu göstermektedir (Schermele-Engel vd. 2003: 52).

Duygusal emek değişkenini ölçen 14 madde ve üç faktör Şekil 1'de görülmektedir.

Şekil 2'de iş-aile çatışması ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi yapıldıktan sonra ortaya çıkan durum yer almaktadır.

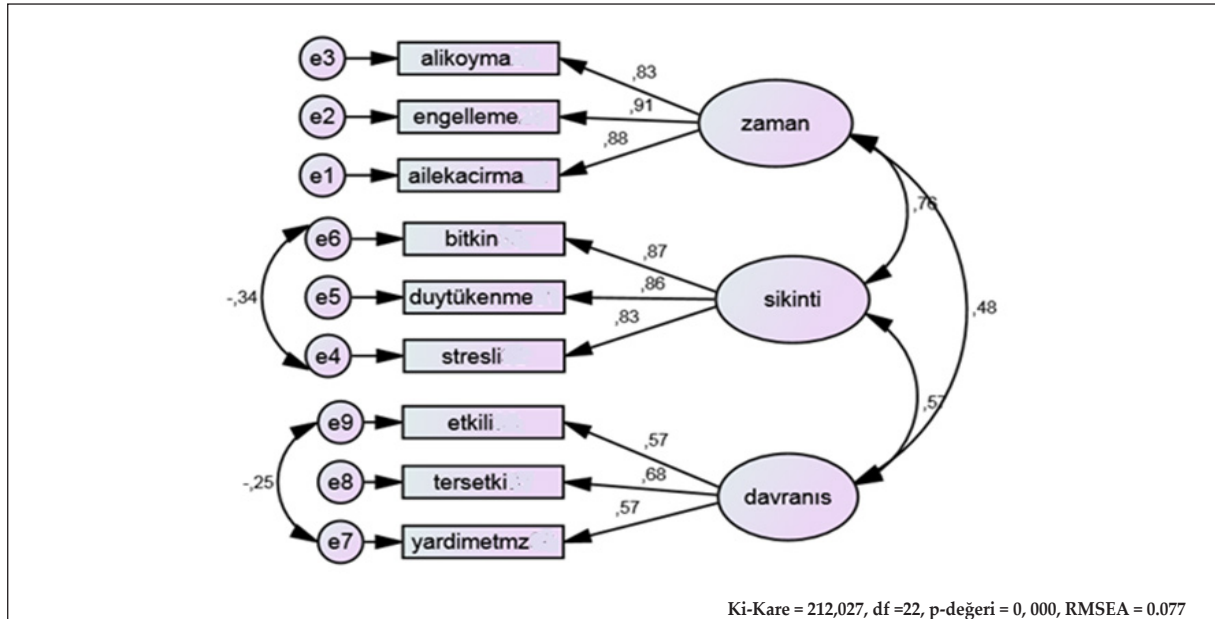


Şekil 1. Duygusal Emek Ölçeği Path Diyagramı

Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistikleri, Korelasyon ve Güvenirlik Değerleri

Bu çalışmada kullanılan alt ölçeklerin ortalama ve standart sapma değerleri, korelasyon katsayıları ile güvenilirlik analizleri sonucunda elde edilen Cronbach Alfa katsayıları Tablo 2’de verilmekte-

dir. Duygusal emek boyutlarının ortalamaları incelendiğinde otel çalışanlarının belli düzeylerde duygusal emek davranışı gösterdikleri görülmektedir. İş-aile çatışması boyutları incelendiğinde ise nötr ve altında değerler olduğu ve iş-aile çatışmasının pek yaşanmadığı söylenebilir.



Şekil 2. İş-Aile Yaşam Çatışması Ölçeği Path Diyagramı

Tablo 2. Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistikleri, Korelasyon ve Güvenirlik Değerleri

	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3	4	5	6
1.Samimi Davranış	5,87	,88	,825					
2.Yüzeysel Davranış	5,44	1,05	,57**	,728				
3.Derin Davranış	5,41	1,15	,51**	,37**	,769			
4. Zaman temelli iş-aile çatışması	4,09	1,76	,12*	,15**	,08	,904		
5. Sıkıntı temelli iş-aile çatışması	3,93	1,70	,05	,10	,06	,71**	,870	
6. Davranış temelli iş-aile çatışması	3,65	1,27	,08	,21**	,14*	,38**	,46**	,670

Not: 7'li Likert tipi değerlendirme ölçeği (1=hiç katılmıyorum; 4=nötrüm, 7=tamamen katılıyorum)

Korelasyonlar *p<,05, **p<,01 düzeylerinde anlamlıdır.

Çaprazda koyu verilen değerler değişkenlerin iç tutarlılıklarını göstermektedir.

Duygusal emek boyutları arasında korelasyon katsayıları incelendiğinde; Samimi davranış ile Yüzeysel davranış arasında ($r=,57$, $p<,01$), Samimi davranış ile Derin davranış arasında ($r=,51$, $p<,01$), Yüzeysel davranış ile Derin davranış arasında ($r=,37$, $p<,01$) pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmektedir.

İş-aile çatışmanı boyutları arasındaki korelasyon katsayıları şu şekildedir: Zaman temelli iş-aile çatışması ile Sıkıntı temelli iş-aile çatışması arasında ($r=,71$, $p<,01$) pozitif ve yüksek bir ilişki; Sıkıntı temelli iş-aile çatışması ile Davranış temelli iş-aile çatışması arasında ($r=,46$, $p<,01$) ve Zaman temelli iş-aile çatışması ile Davranış temelli iş-aile çatışması arasında ($r=,38$, $p<,01$) pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmektedir.

Ölçeklerin güvenilirlik analizleri incelendiğinde, samimi davranışın,825; yüzeysel davranışın,728; derin davranışın,769; zaman temelli iş-aile çatış-

masının ,904; sıkıntı temelli iş-aile çatışmasının ,870 ve davranış temelli iş-aile çatışmasının ,670 iç tutarlık katsayılarına sahip olarak güvenilir olduğu ortaya çıkmaktadır.

Yüzeysel davranış ile Zaman temelli iş-aile çatışması ($r=,15$, $p<,01$) ve Davranış temelli iş-aile çatışması ($r=,21$, $p<,01$) arasında pozitif düşük düzeyde ilişkiye rastlanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda H_1 'in kısmen desteklendiği görülmektedir. Yüzeysel davranışın iş-aile çatışmasının üç boyutu ile pozitif ilişkili olduğu öngörülürken analiz sonucunda yüzeysel davranışın zaman temelli iş-aile çatışması ve davranış temelli iş-aile çatışması ile pozitif ilişkili olduğu ancak sıkıntı temelli iş-aile çatışması ile herhangi bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur.

Derin davranış ile yalnızca davranış temelli iş-aile çatışması ($r=,14$, $p<,05$), arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuş, diğer iş-aile çatışması boyutlarıyla ilişki bulunmadığından H_2 kısmen

Tablo 3. İş- Aile Çatışması Regresyon Analizi

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişkenler	Beta değeri	t değeri	p değeri	Düz. R Kare	F testi	F anlamlılık
Zaman temelli iş-aile çatışması	Samimi davranış	,057	,797	,426	,025	7,427	,007
	Yüzeysel davranış	,160	2,725	,007			
	Derin davranış	,037	,580	,562			
Sıkıntı temelli iş-aile çatışması	Samimi davranış	-,016	-,209	,834	,010	,970	,407
	Yüzeysel davranış	,096	1,329	,185			
	Derin davranış	,030	,435	,664			
Davranış temelli iş-aile çatışması	Samimi davranış	-,068	-,962	,337	,046	13,704	,000
	Yüzeysel davranış	,215	3,702	,000			
	Derin davranış	,069	1,114	,266			

desteklenmiştir. Duygusal emek boyutlarından Samimi davranış ile Zaman temelli iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü düşük düzeyde ($r = ,12, p < ,05$) bir ilişki saptanmıştır. Analiz sonuçlarında, samimi davranış ile davranış temelli iş-aile çatışması ve sıkıntı temelli iş-aile çatışması arasında bir ilişki bulunmadığından; samimi davranış ile zaman temelli iş-aile çatışması arasında negatif bir ilişkinin varlığı öngörülürken pozitif bir ilişki tespit edildiğinden H_3 desteklenmemiştir. Otel çalışanlarının hizmet karşılaşmalarında gerçek duygularını sergiledikleri için iş-aile çatışması ile negatif ilişkili olduğu düşünülmüştür, ancak samimi davranış sergilediklerinde yaşadıkları zaman temelli iş-aile çatışmasının arttığı tespit edilmiştir.

Regresyon Analizi

Regresyon analizine göre, duygusal emek boyutları zaman temelli iş-aile çatışması ve davranış temelli iş-aile çatışmasını anlamlı olarak açıklamaktadır (Tablo 3). Duygusal emeğin zaman temelli iş-aile çatışmasının %2,5'ini açıkladığı görülürken açıklamada etkili boyutun yüzeysel davranış ($Beta = ,160, p < ,01$) olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal emek boyutlarının davranış temelli iş-aile çatışmasının %4,6'sını açıkladığı ve etkili olan boyutun ise yine yüzeysel davranış ($Beta = ,215, p < ,01$) olduğu görülmektedir. Bu bulgular sonucunda duygusal emek boyutlarının sıkıntı temelli iş-aile çatışmasını anlamlı olarak açıklamadığı için H_4 'ün kısmen desteklendiği söylenebilir.

SONUÇ

Bu çalışmada duygusal emek ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amacı gerçekleştirmek için İzmir şehir otellerinde 302 çalışandan anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Duygusal emek ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar son yıllarda artış gösterse de (Montgomery vd. 2005; 2006; Seery vd. 2008; Cheung ve Tang 2009; Yanchus vd. 2010) turizm ve otelcilik sektöründe bu ilişkiyi araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle çalışmada elde edilen bulgular alan yazına önemli katkılar sağlamaktadır.

Bulgular ve Tartışma

Duygusal emek değişkeninin doğrulayıcı faktör analizi sonucu ortaya çıkan üç boyutlu yapısı; yüzeysel, derin ve samimi davranış, Ashforth ve Humphrey'in (1993) kavramsallaştırdığı ve Cheung ve Tang (2009), Diefenderff vd. (2005), Lee ve Ok (2012) ve Pala'nın (2008:50) çalışmalarındaki faktör yapısını desteklemektedir.

İş-aile çatışması değişkenini ölçen dokuz madenin doğrulayıcı faktör analizi, Carlson vd. (2000) tarafından geliştirilen üç faktörlü yapıyı desteklemiştir. İş-aile çatışması; zaman, sıkıntı ve davranış temelli olarak alanyazında kullanılan diğer ölçeklere göre (Netemeyer vd. 1996) daha kapsayıcı olarak çalışanların iş ve aile sorumluluklarının çatışmasını belirlemektedir (Seery vd. 2008). İş-aile çatışmasının üç boyutu iş-aile çatışmasının öncelleri ve çıktılılarıyla farklı şekillerde ilişkili olduğundan tek bir değişken olarak değil de boyutlar bazında incelenmesi isabetli olmaktadır (Seery vd. 2008:474).

İş-aile çatışmasını tek boyut değişken olarak ölçen çalışmalarda (Montgomery vd. 2005; 2006; Cheung ve Tang 2009; Yanchus vd. 2010) yüzeysel davranış ile iş-aile çatışması arasında ($r = ,23$ ile $= ,28$ arasında; $p < ,01$) pozitif ilişkiler bulunmuştur. Bu çalışmalarda derin davranış ile iş-aile çatışması arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. İş-aile çatışması ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen ve duygusal emek boyutlarından samimi davranışı da ölçen tek çalışmada (Cheung ve Tang 2009) samimi davranış ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

İş-aile çatışmasını Carlson vd. (2000) ölçeğiyle üç boyutlu olarak operasyonel hale getiren Seery vd. (2008) çalışma bulgularıyla bu çalışmanın bulguları aşağıdaki şekilde karşılaştırılarak sunulmuştur. ABD'de 363 hemşire ve çocuk bakıcısından toplayan Seery vd. (2008) çalışmasına benzer şekilde, bu çalışmada da yüzeysel davranış ile zaman temelli iş-aile çatışması ($r = ,15; p < ,05$) ve davranış temelli iş-aile çatışması arasında ($r = ,21; p < ,01$) pozitif ilişkiye rastlanmıştır. Seery vd. bu ilişkilerdeki korelasyon katsayısını sırasıyla $r = ,24$ ve $r = ,26$ ($p < ,01$) olarak bulmuştur. Otel çalışanlarıyla yapılan bu çalışmada yüzeysel

sel davranış ile sıkıntı temelli iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Seery vd. (2008) ise bu değişkenler arasında pozitif bir ilişki ($r=,30$; $p<,01$) saptamıştır. Bu çalışmada derin davranış ile davranış temelli iş-aile çatışması arasında pozitif ilişki ($r=,14$; $p<,05$) belirlenmişken, diğer iki iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Seery vd. (2008) ise derin davranış ile zaman temelli iş-aile çatışması arasında pozitif ilişki ($r=,11$; $p<,05$) bulurken diğer iki iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki saptamamıştır. Bu çalışmada samimi davranış ile sadece zaman temelli iş-aile çatışması arasında düşük düzeyde pozitif ilişki ($r=,12$; $p<,05$) bulunmuştur.

Duygusal emek boyutları zaman temelli iş-aile çatışması ve davranış temelli iş-aile çatışması üzerinde açıklayıcı olurken, yüzeysel davranış boyutu bu açıklamada etkili olmuştur. Seery vd. (2008) çalışmasında ise iş-aile çatışmasının üç boyutu da yine yüzeysel davranış boyutu tarafından açıklanmıştır. İş-aile çatışmasını tek boyut olarak ölçen çalışmalarda da yine yüzeysel davranış iş-aile çatışması üzerinde belirleyici olurken, derin davranış ve samimi davranış etkili olmamıştır (Montgomery vd.2005; Cheung ve Tang 2009).

Teori ve Uygulamaya Katkı

Çeşitli sektör çalışanlarıyla yapılan çalışmalarda iş-aile çatışması ile duygusal emek arasında ilişki incelense de (Montgomery vd.2005; 2006; Seery vd. 2008; Cheung ve Tang 2009; Yanchus vd. 2010) bu ilişkinin incelendiği turizm işletmeleri çalışanlarıyla yapılan herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Duygusal emek ve iş-aile çatışması ilişkisinin araştırıldığı hiçbir çalışmada, iki değişken de üçer boyutuyla operasyonel hale getirilmemiştir. Bu açıardan bu çalışma alanyazına orijinal katkılar sunmaktadır.

Çalışmadaki değişkenlerin kavramsallaştırılmasında ve ölçülmesinde kullanılan ölçeklerin farklılığından dolayı alanyazındaki çalışmaların sonuçları birebir karşılaştırılamasa da öne çıkan unsur yüzeysel davranışın iş-aile çatışması üzerinde açıklayıcı olduğudur. Özellikle davranış temelli iş-aile çatışması üzerinde bu etki daha bariz

olarak görülmektedir. Kaynakların Korunması Teorisi'nin de (Cheung ve Tang 2009) açıkladığı gibi çalışanların yüzeysel davranış göstermek için harcadığı enerji hem iş hem de aile rollerini yerine getirmek için gerekli olan enerjilerine tehdit oluşturmaktadır. Bununla birlikte ortaya çıkan stres de çalışanların iş ve aile rollerini dengelemelerine engel olarak iş-aile çatışması yaşamalarına yol açabilmektedir.

Derin ve samimi davranış boyutları da önceki çalışmalarda olduğu gibi bu çalışmada da iş-aile çatışması üzerinde açıklayıcı etkiye sahip olmamıştır. Bu boyutlar genelde iş tatmini ve kişisel başarı değişkenleriyle olumlu yönde ilişkili (Grandey 2003) olduğundan çalışanın işyerinde olumlu duygular içerisinde bulunmasına katkı sağlamaktadır. Çalışanların derin davranış sergileyerek örgütün istediği duyguları kendi gerçek duygularını kurban etmeden yaşamaya çalışmalarını hem evdeki hem de işyerindeki taleplerle başa çıkmak için var olan kaynaklarını korumalarını sağlamaktadır (Cheung ve Tang 2009). Benzer şekilde, samimi davranış gösteren çalışanların hizmet karşılaşmalarında duygularını sergilerken özerk olmaları iş-aile çatışması ile samimi davranışın ilişkili bulunmama sebebi olabilir.

Yüzeysel davranış, çalışanların enerjilerini alarak duygusal tükenme (Grandey 2003) ve iş-aile çatışması yaşaması gibi olumsuz çıktılara yol açmaktadır. İş yerinde sergilenen yüzeysel davranışın azaltılması ve çalışanlara derinden ve samimi davranış tekniklerini öğretme konusunda verilecek eğitimler çalışan açısından iş-aile çatışmasının azaltılmasını sağlayabilir. Öncelikle yöneticiler daha sonra çalışanlar için sağlanacak proaktif duygu yönetimi eğitimleri ve çalışanlar ve yöneticiler arasındaki iletişimin artırılmasına olanak verecek sosyal ortamların yaratılması, yüzeysel davranışın seviyesinin azaltılmasına yardımcı olabilir. Çalışan seçim, eğitim, terfi ve ödüllendirme sistemleri üzerinde çalışarak müşteriler istek ve ihtiyaçlarını anlayıp onlara güler yüzlü, arkadaşça ve nazik bir tutum ve davranış gösterecek çalışanlara sahip olmak iş-aile çatışmasını düşürerek çalışan mutluluğunu, müşteri memnuniyetini ve işletmelerin rekabet gücünü arttıracaktır.

KAYNAKÇA

- Allen, T.D. ve Finkelstein, L.M. (2014). Work-Family Conflict among Members of Full-Time Dual-Earner Couples: An Examination of Family Life Stage, Gender, and Age, *Journal of Occupational Health Psychology*, 19 (3): 376-384.
- Ashforth, B.E. ve Humphrey, R.H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: Influence of Identity, *Academy of Management Review*, 18:88-115.
- Byron, K. (2005). A Meta-Analytic Review of Work-Family Conflicts and Its Antecedents, *Journal of Vocational Behaviour*, 67:169-198.
- Brislin, R.W., Lonner, W.J. ve Thorndike, R.M. (1973). *Cross Cultural Research Methods*. New York: John Wiley&SonsPub.
- Brotheridge, C.M. ve Lee, R.T. (2002). Testing a Conservation of Resources Model of the Dynamics of Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 7: 57-67.
- Carlson, D.S., Kacmar, K.M. ve Williams, L.J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multi-dimensional Measure of Work-Family Conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 56 (2): 249-276.
- Cheung, F.Y. ve Tang, C.S. (2009). Quality of Work Life as a Mediator Between Emotional Labor and Work-Family Interference, *Journal of Business and Psychology*, 24: 245-255.
- Chu, K.H. ve Murrmann, S.K. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale, *Tourism Management*, 27: 1181-1191.
- Chu, K.H., Baker, M.A. ve Murrmann, S.K. (2012). When We are On Stage, We Smile: The effect of Emotional Labor on Employee Work Outcomes, *International Journal of Hospitality Management*, 31: 906-915.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H. ve Grosserand, R.H. (2005). The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies, *Journal of Vocational Behaviour*, 66: 339-357.
- Eby, L.T., Maher, C.P. ve Butts, M.M. (2010). The Intersection of Work and Family Life: The Role of Affect, *Annual Review of Psychology*, 61: 599-622.
- Frone, M.R. (2003). Handbook of Occupational Health Psychology. İçinde Quick J.C. ve Tetrick L.E. (Editörler) *Work-Family Balance* (ss.143-162). Washington DC: American Psychological Association.
- Grandey, A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5: 95-110.
- Grandey, A.A. (2003). When The Show Must Go on: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery, *Academy of Management Journal*, 46: 86-96.
- Greenhaus, J. H. Ve Beutell, N. J. (1985). Source of Conflict Between Work and Family Roles, *Academy of Management Review*, 10 (1): 76-88.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, <http://www.izmirturizm.gov.tr/TR,77217/konaklama-verileri.html>, Erişim tarihi: 5 Şubat 2014.
- Karatepe, O.M., Sökmen, A., Yavaş, U. ve Babakuş, E. (2010). Work-Family Conflict and Burnout in Frontline Service Jobs: Direct, Mediating and Moderating Effects, *Ekonomika A Management*, 4: 61-73.
- Kruml, S.M. ve Geddes, D. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor: Hochschild's Work, *Management Communication Quarterly*, 14: 8-49.
- Lee, J. J. ve 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: 1101-1112.
- Lee, J. J. ve Ok, C. (2015). Examination of Factors Affecting Hotel Employees' Service Orientation: An Emotional Labor Perspective, *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 39 (4): 437-468.
- Magnini, V.P. (2009). Understanding and Reducing Work-Family Conflict in the Hospitality Industry, *Journal of Human Resources in Hospitality&Tourism*, 8:119-136.
- Montgomery, A. J., Panagopoulou, E. ve Benos, A. (2005). Emotional Labor at Work and at Home among Greek Health Care Professionals, *Journal of Health Organization and Management*, 19: 395-408.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E. Wildt, M. ve Meenks, E. (2006). Work-Family Interference Emotional Labor and Burnout, *Journal of Managerial Psychology*, 21: 36-51.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21 (4): 906-1010.
- Netemeyer, R. G., Bole, J. S. ve McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales, *Journal of Applied Psychology*, 81(4): 400-410.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2009). Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Duygusal Emegin Çalışanların Tutumlarına Etkileri. 17. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 21-23 Mayıs, 113-119.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1): 21-37.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures, *Methods of Psychological Research Online*, 8 (2): 23-74.
- Seery, B. L., Corrigan, E. A. ve Harpel, T. (2008). Job-Related Emotional Labor and Its Relationship to Work-Family Conflict and Facilitation, *Journal Family and Economic Issues*, 29: 461-477.
- Selvarajan, T.T., Singh, B., ve Cloninger, P.A. (2016). Role of Personality and Affect on the Social Support and Work Family Conflict Relationship, *Journal of Vocational Behavior*, 94: 39-56.

- Voydanoff, P. (2004). Implication of Work and Community Demand and Resources for Work-to-Family Conflict and Facilitation, *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (4): 275-285.
- Wharton, A. S. ve Erickson, R. J. (1993). Managing Emotions on the Job and at Home: Understanding the Consequences of the Multiple Emotional Roles, *Academy of Management Review*, 18 (3): 457-495.
- Yanchus, N. J., Eby, L. T., Lance, C. E. ve Drollinger, S. (2010). The Impact of Emotional Labor on Work-Family Outcomes, *Journal of Vocational Behaviour*, 76: 105-117.

- Yavaş, U., Babakuş, E. ve Karatepe, O.M. (2008). Attitudinal and Behavioral Consequences of the Work-Family Conflict and Family-Work Conflict: Does Gender Matter? *International Journal of Service Industry Management*, 19 (1): 7-31.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zhao, X., Qu, H. ve Liu, J. (2014). An Investigation into the Relationship Between Hospitality Employees' Work-Family Conflict and Their Leisure Intentions, *Cornell Hospitality Quarterly*, 55 (4): 408-421.



Tuğba PALA

Çukurova Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İktisat bölümünden mezun oldu (2004). Yüksek lisans derecesini Mersin Üniversitesi'nden Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik dalından (2008), doktora derecesini de Dokuz Eylül Üniversitesi'nden Turizm İşletmeciliği dalından aldı (2014). Mersin Üniversitesi'nde Araştırma Görevlisi olarak çalışmaya başladı (2007-2008). Daha sonra 35. madde ile Dokuz Eylül Üniversitesi'nde Araştırma Görevlisi olarak çalıştı (2008-2015). Halen Mersin Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde Araş. Gör. Dr. olarak görev yapmaktadır. Temel çalışma alanları duygusal emek, iş-aile çatışmasıdır.



Mustafa TEPECİ

Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan mezun oldu (1991). Yüksek lisans derecesini ABD'de New Haven (CT) Üniversitesi'nden Turizm İşletmeciliği alanından (1996), doktora derecesini de ABD'de PennState Üniversitesi'nden (PA) Turizm İşletmeciliği alanından aldı (2001). Haziran 2001'de yurda döndükten sonra Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda çalışmaya başladı. Mersin Üniversitesi'nde 2002 yılında Yrd.Doç., 2005-2008 yıllarında ise Doçent unvanıyla çalıştıktan sonra Haziran 2008 tarihinde Celal Bayar Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokuluna Doçent olarak atandı. Doçentlik unvanını Yönetim ve Organizasyon alanında aldı (2005). Profesörlüğe Celal Bayar Üniversitesi'nde yükseltildi (2011). Halen Celal Bayar Üniversitesi İşletme Fakültesi'nde Turizm İşletmeciliği Bölüm Başkanı olarak görev yapmaktadır. Temel çalışma alanları; stratejik yönetim, yenilikçilik, girişimcilik, kişi-örgüt uyumu, duygusal emek, yönetici yetkinlikleri ve ekip çalışmasıdır.



Alp TİMUR

Ege Üniversitesi İktisadi ve Ticari Bilimler Fakültesi, Sanayi ve Ticaret İşletmeciliği Bölümü'nden mezun oldu (1970). Yüksek lisans derecesini Ege Üniversitesi'nden İktisat dalından (1974), doktora derecesini de Ege Üniversitesi'nden Turizm İşletmeciliği dalından aldı (1978). Ege Üniversitesi İktisadi ve Ticari Bilimler Fakültesi'nde çalışmaya başladı (1971). Doçentlik unvanını Turizm İşletmeciliği alanında aldı (1983). Profesörlüğe Dokuz Eylül Üniversitesi'nde yükseltildi (1989). Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nden emekli oldu. (2016) Temel çalışma alanları turizm ekonomisi ve politikası, iktisat politikasıdır.