



KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE KİŞİ-ÖRGÜT UYUMU VE DUYGUSAL EMEK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ

Haluk TANRIVERDİ¹, Dilbar GULIYEVA¹

¹Department of Tourism Management, Faculty of Economics, İstanbul University, İstanbul, Turkey

Corresponding author:

E-posta:dilberemrayeva@yahoo.com

Özet

Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde Kişi-Örgüt Uyum ve Duygusal Emek düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Anket çalışması toplam 38 konaklama işletmesinde uygulanmıştır. Araştırmalar Azerbaycan ve Türkiye dahil olmak üzere iki farklı ülkede gerçekleştirilmiştir. SPSS.20 analiz programı kullanarak incelenen toplam 318 anket tamamlandı. Türkiye’de 21 konaklama işletmesinde 205 anket ve Azerbaycan’da 17 konaklama işletmesinde 113 anket toplanmıştır. Araştırmada T testi, tek yönlü ANOVA, Türkiye Post Hoc, Anova Testi, Pearson korelasyon ve regresyon analizi kullanılmıştır. Kişi-Örgüt Uyum ve Duygusal Emek arasındaki ilişki düzeyi konaklama işletmelerinde farklı sonuçlar göstermektedir. Kişi-Örgüt Uyum düzeyi ile Duygusal Emek düzeyleri arasındaki regresyon ilişkisi anlamlı değildir. ($f = 1,977$; $p = 0,161$ ila $0,050$). Duygusal Emek’in belirleyicisi olarak bilinen Kişi-Örgüt Uyumunun değişkenlerinin ilişkisinin çok zayıf olduğu bulunmuştur. ($R^2 = 0.003$). Bu, Kişi-Örgüt Uyumunun, konaklama işletmelerinde Duygusal Emek düzeyinde olumsuz etkilendiğini göstermektedir ($B = -0,107$).

Anahtar Kelime: Kişi-Örgüt Uyum, Duygusal Emek

ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN PERSON-ORGANIZATION FIT AND EMOTIONAL LABOR IN ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS

Abstract

The purpose of this study is to analyze the relationship between Person-Organization Fit and Emotional Labor in accommodation establishments. The study of the survey was applied in total of 38 accommodation establishments. Surveys were conducted in two different countries, including Azerbaijan and Turkey. A total of 318 surveys were completed by people using SPSS.20. 205 surveys in the 21 accommodation establishments in Turkey and 113 surveys in the 17 accommodation businesses in Azerbaijan were collected. T-test, one-way ANOVA, The Turkey Post Hoc, Anova Test, Pearson correlation and regression analysis were used in the study.

The level of relationship between Person-Organization Fit and Emotional Labor shows different results in accommodation establishments. Regression relationship between the level of Person-Organization Fit and Emotional Labor levels was not significant. ($f = 1,977$; $p = 0,161$ to $0,050$). It was found which it was very weak level that the relationship of the variables of Person-Organization Fit which known as the determinant of Emotional Labor. ($R^2 = 0.003$). This indicates that the level of Person Organization Fit was affected negatively on the level of Emotional Labor in the accommodation establishments ($B = -0,107$).

Keywords: Person-Organization Fit, Emotional Labor, Accommodation Establishments

GİRİŞ

Konaklama işletmeleri ve turistik destinasyonlardaki yönetim içerisinde ilişkilere Kişi Örgüt Uyumunu ciddi etki göstermektedir. Bireyin toplum veya kurum arasındaki ilişkide uyum içerisinde olması işletmenin daha verimli bir biçimde faaliyet göstermesine olanak tanımaktadır. İşletme içerisindeki bireyler ve kurum arasındaki uyumun sürdürülebilir olması müşteri ve kurumun bir birini daha iyi anlamasına neden olmaktadır. Bu da müşteri memnuniyetini destekleyen önemli etkidir.

Toplumun kültürel kodları yüzyıllar boyu farklı biçimlerde geliştirilmiş ve günümüze kadar gelmiştir. Kuşkusuz buna etki gösteren en önemli faktör toplumsal yasalar, belirli çerçeveler ve duyguların belli kategoriler içerisinde eğitimsel sürece bağlı kılınmasıdır. İnsanlığa yüzyıllardır öğretilmiş olan bir kural var; Karşısındakine karşı düşüncelerini ve duygularını saklamak, onları ‘uygun olmadığı’ takdirde dışa vurmamak, ifade etmemek. Bunu ise kapitalist ilişkiler sonrası ortaya çıkmış bazı hizmet alanlarındaki kurumsal yapıların içerisinde daha sıkı bir denetimle devam ettirmek zorunluluğu insanlığın omuzlarına konuldu. Belirli bir süreden sonra sistem artık bireyin kendi duygularını dışavurumunu ‘profesyonelliğe aykırı’ (Mayer ve Salovey, 2007) bir hareket olarak nitelendirmeğe başlamıştır.

İş sürecinde duyguların kullanımına ilişkin olarak, bireyin çalışma saatleri içerisinde kendi duygularını dışavurumuna dair birçok bilim adamı farklı tutum sergilemektedirler. Ancak onu da belirtelim ki, bilim adamlarının yaklaşımlarının büyük bir kısmı genellikle duyguların dışavurumunun zayıflık ve profesyonelliğe aykırı olduğu bağlamında irdelenmektedir. Bu bağlamda en ilgi çekici tespit Cherry (aktaran; Güzel, Gök ve İşler, 2013) bulunmuştur. Onun savı aslında modern dünyadaki üretim sistemi ve sanayi toplumu içerisinde bireyin duygularını dışa vurumu, duygusal hareketleri onun çalışmaya yeterli olmadığına kanıtı olmaya yöneliktir.

Kuşkusuz, duyguların çalışma ortamına karıştırılmaması daha ütopyik bir ortamı inşa etmektedir. Bu alanda birçok bilim dallarının farklı yaklaşım sergiledikleri gibi Konrad ve Hendl (2003) gibi bilim adamlarının bazı duyguların açıklanmaması gerektiğinin çocukluktan öğretildiğini ifade eder. Onlar bunu çocuğa alınan her hangi bir hediyeyi beğenmese bile beğenmiş gibi yapmasının zorunluluğunun olduğunu ve tatminsizliğini dışa vurmaması gerektiğini ifade eder. Acar (Güzel, Gök ve İşler, 2013) ise bürokratik sistemlerde duyguların gizlemek zorunluluğuyla bireylerin aslında kimsesizleştirilmesinin yoluna gidildiğini ifade etmektedir.

1. Kişi Örgüt Uyumu

Kişi Örgüt Uyumu akademik literatürde çalışan ve işveren arasındaki değerler, ortak düşünceler ve karşılıklı anlaşma düzeyine ilişkin bir uygunluk veya benzerlik derecesidir. ‘Kişi-Örgüt Uyumu’ tanımı ilk defa ekonomi ve turizm sanayisi, özellikle de konaklama işletmelerine ilişkin bilimsel araştırmalar yapan bilim adamlarının literatürüne psikoloji alanından geçmiştir. Bu tanımla ilk defa davranış bilimini araştıran bilim adamları 1950’li yıllarda karşılaşmışlar. Belirtilen tarihten sonra da mesleklerde, iş seçim sürecinde, örgütsel çevreye ilişkin konularda da kişiler var oldukları mekâna uyum sağlama düzeyine ilişkin yaklaşımları ele almışlar. Genellikle bilimsel edebiyatta Kişi Örgüt Uyumu ile ilişkin tanımlamalar üç farklı perspektiften irdelenmektedir.

1. *Değerlerde Uygunluk*- Değerlerin aslında bireyde istikrar olgusunu ve devamlılığı temsilen var olduğu bilinmektedir. Bu tür istikrar olgusunun sürdürülmesi farklı durumlarda ve zamanlarda ilişki düzeylerinde grup ve bireyler arasında doğru olanların ayırt edilmesi imkânını sunmaktadır. Değerlere uygunluk yaklaşımı kişinin içinde bulunduğu sistemin kültürel değerleri ile olan uyumluluğu şeklinde algılanmaktadır.
2. *Kişilikte Uygunluk* – Bireyin sahip olduğu karakteristik özelliklerin kendi içinde bulunduğu çevrede yaşamını ve faaliyetini sürdüren diğer bireylerle uygunluk düzeyi olarak bilinmektedir.
3. *İş-Çevre Uygunluğu* – sosyal kimliklerin grup içerisinde yaşamı temsil eden yaklaşımlar, davranış biçimleri ve duygu durumlarını temsil ettiği bilinmektedir. Genelde iş ve çevre uygunluğu bireylerin içinde var oldukları iş ortamı ile olan uygunluğunu ortaya koymaktadır (Mitchell, 2006; 26).

Örgüt içerisinde mevcut olan iş uyum ve çevre ile olan uyumluluk kişilerin karar alma, herhangi bir eyleme geçme veya farklı durumlarda eylemsizlik sergilemesinin sonucudur. Buna bağlı olarak grup ve kişi arasındaki ilişkide uyumsuzluklar ve bazı çatışmaların yaşanması olasıdır.

Kişi-Örgüt Uyumu yaklaşımını analizi genellikle yönetim bilimi içerisinde en popüler alanlardan biri niteliğinde kategorize edilmektedir. Genellikle, Kişi-Örgüt Uyumu yaklaşımı içerisinde grupların karakteristik farklılıkları (amaçları, kaynakları, değerleri) ve bireysel nitelikleri (amaçlar, yetenekler, değerler) arasındaki uygunluğu kapsamaktadır (Xiaojun, Shizong, 2010;120). Genellikle kişi ve Örgüt

arasındaki uyumun bütünleştirici (supplementary) ve tamamlayıcı (Complementary) yöntemlerle kazanıldığı bilinmektedir. Bütünleştirici uyum yaklaşımında daha çok birey ve örgüt arasındaki karakteristik özelliklerin benzerlik derecesi sonucu olarak ifade edildiği bilinmektedir (Westerman ve Vanka 2005; 413). Diğer yaklaşıma göre ise, Kişi ve Örgüt arasındaki uyumda eksik kalan, var olmayan bir kısma ilave edildiğinde bütünleştirici fonksiyon yerine yetirildiği zamanı ifade etmektedir. Bütünleştiricilik bağlamında ifade edilen uyum düzeyine göre örgütler kendilerine benzeyen hedefleri ve değerleri çektiği zaman ifade edilir. Tamamlayıcı uyuma göre ise, bireylerin belli başlı ihtiyaçları örgütler tarafından temin edilen kaynaklar tatmin edildiği zaman elde edilir. Araştırmalar genellikle birey ve örgüt arasındaki uyumun daha yüksek düzeyde temin edilmiş olması durumunda işletme içerisindeki çalışma sürecinin ve daha da kaliteli bir karakteristik özellik barındırdığını ifade etmektedirler (Morgan, 1998;57).

Kişi-Örgüt Uyumu içerisinde analiz etmeye çalıştığımız önemli etmen bireyin çalıştığı örgüt içerisinde kendini ifade biçimidir. Bireylerin karakteristik özelliklerinin ve kültürel kimliklerinin çalıştığı örgüt içerisinde yüksek performans göstermesi için önemli etken olduğunu belirtmemiz gerekir. Bu anlamda yapılmış birçok araştırma konumuz için önemli kaynak niteliği taşımaktadır. Turunç ve Çelik (2012), Muchinsky ve Monahan (1987), Meglino, Ravlin ve Adkin (1989), Schneider ve ark. (1995), Öztürk (2016) ve başka bilim adamlarının yaptığı çalışmalar konumuzun genel yönünü belirlememizde önemli etki göstermiş oldular.

Sonuç olarak ise, Kişi Örgüt Uyumunun ampirik analizine ilişkin yapmış olduğumuz anket çalışmasındaki çalışan ve işverene yönelik sorulara bakmamız daha doğru olurdu. Keza anketimiz içerisinde ‘Kişi-Örgüt Uyumu’ 3 faktör ve 9 madde içerisinde analiz edilmektedir.

Birinci Faktör; İhtiyaç Karşılama Uyumudur. 3 Maddeden oluşmakta ve Mevcut işim, bir işten istediğim hemen hemen her şeyi bana vermektedir, İşimin bana sunduklarıyla benim bir işte aradıklarım arasında iyi bir uyum vardır, Mevcut işim, bir işte aradığım özellikleri fazlasıyla karşılamaktadır soruları yönlendirilmektedir.

İkinci Faktör; Değer Uyumudur. 3 Maddeden oluşmaktadır ve Hayatta değer verdiğim şeylerle, örgütümün değer verdiği şeyler bir birine çok benzemektedir, Kişisel değerlerim ile örgütümün değerleri ve kültürü örtüşmektedir, Örgütümün değerleri ve kültürü, benim değer verdiğim şeylerle iyi bir uyum içindedir gibi yaklaşımlar bulunmaktadır.

Üçüncü Faktör; Talep Yeterlik Uyumudur. 3 Maddeden oluşmaktadır. Yeteneklerim ve mesleki eğitimim işimin gereklilikleri ile iyi bir uyum içindedir. Kişisel yeteneklerim ve aldığım eğitimim; işimin benden talep ettikleri ile iyi bir şekilde örtüşmektedir. İşimin benden talep ettikleriyle kişisel yeteneklerim arasındaki eşleşme oldukça iyidir gibi sorulardan oluşmaktadır.

Konuya ilişkin olarak sonuç değerlendirmesinde Kişi Örgüt Uyumunun üç farklı perspektif içerisinde analiz edildiğini ve bunların ‘Değerlerde Uygunluk’, ‘Kişilikte Uygunluk’, ‘İş-Çevre Uygunluğu’ olduğunu tespit edildi. Ayrıca Holland tarafından geliştirilmiş olan Kişilerin 6 tip karakteristik özellikleri de burada incelenmiştir.

Kişi-Örgüt Uyumuna ilişkin olarak geliştirilmiş kuramsal çerçeve içerisinde ‘Bütünleşme Kuramı’, Schneider’in ‘Çekim-Seçim-Çekişme Modeli’, Chatman’ın Birey-Örgüt Uyumu Modeli, Kristof- Brown’un Birey-Örgüt Uyumu Modeli incelenmiştir.

Toplumun kültürel kodları yüzyıllar boyu farklı biçimlerde geliştirilmiş ve günümüze kadar gelmiştir. Kuşkusuz buna etki gösteren en önemli faktör toplumsal yasalar, belirli çerçeveler ve duyguların belli kategoriler içerisinde eğitimsel sürece bağlı kılınmasıdır. İnsanlığa yüzyıllardır öğretilmiş olan bir kural var; Karşısındakine karşı düşüncelerini ve duygularını saklamak, onları ‘uygun olmadığı’ takdirde dışa vurmamak, ifade etmemek. Bunu ise kapitalist ilişkiler sonrası ortaya çıkmış bazı hizmet alanlarındaki kurumsal yapıların içerisinde daha sıkı bir denetimle devam ettirmek zorunluluğu insanlığın omuzlarına konuldu. Belirli bir süreden sonra sistem artık bireyin kendi duygularını dışavurumunu ‘profesyonelliğe aykırı’ (Mayer ve Salovey, 2007) bir hareket olarak nitelendirmeğe başlamıştır.

İş sürecinde duyguların kullanımına ilişkin olarak, bireyin çalışma saatleri içerisinde kendi duygularını dışavurumuna dair birçok bilim adamı farklı tutum sergilemektedirler. Ancak onu da belirtelim ki, bilim adamlarının yaklaşımlarının büyük bir kısmı genellikle duyguların dışavurumunun zayıflık ve profesyonelliğe aykırı olduğu bağlamında irdelenmektedir. Bu bağlamda en ilgi çekici tespit Cherry (aktaran; Güzel, Gök ve İşler, 2013) bulunmuştur. Onun savı aslında modern dünyadaki üretim sistemi ve sanayi toplumu içerisinde bireyin duygularını dışa vurumu, duygusal hareketleri onun çalışmaya yeterli olmadığına kanıtı olmaya yöneliktir.

Kuşkusuz, duyguların çalışma ortamına karıştırılmaması daha ütöpik bir ortamı inşa etmektedir. Bu alanda birçok bilim dallarının farklı yaklaşım sergiledikleri gibi Konrad ve Hendl (2003) gibi bilim adamlarının bazı duyguların açıklanmaması gerektiğinin çocukluktan öğretildiğini ifade eder. Onlar bunu çocuğa alınan her hangi bir hediyeyi beğenmese bile beğenmiş gibi yapmasının zorunluluğunun olduğunu ve tatminsizliğini dışa vurmaması gerektiğini ifade eder. Acar (Güzel, Gök ve İşler, 2013) ise bürokratik sistemlerde duyguların gizlemek zorunluluğuyla bireylerin aslında kimsesizleştirilmesinin yoluna gidildiğini ifade etmektedir.

Ancak değişen kapitalist sistem içerisinde bireyin her taraflı kullanılması ilkesine inananlar daha farklı düzeyde yaklaşım sergilemektedirler. Şimdi işletmeler bireylerin düşüncelerini bir kenara koyarak duygularını işletmenin amaçları için en üst düzeyde kullanması gerektiğini savunmaktadır. Bu ise bir açıdan bireyin kurum içinde kullanılması gereken bir makine işlevi gören aygıttan başka bir nitelikte değerlendirilmediğini göstermektedir (Öz ve Man, 2007; 624-632). Bu bağlamda Güzel, Gök ve İşler (2013) tarafından yapılmış olan ‘Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma’ başlıklı makaleden yapılan açıklamayı saptama yapmamız daha doğru olacaktır.

Genel olarak, duyguların soyut bir biçimde ve bireysel olmasının yanı sıra, çağımızın ekonomik ilişkileri düzeyinde somut bir ekonomi değeri olan meta sınıfında kategorize edilmektedir. Genelde meta değeri taşıyan bu ürünler hizmetin kalitesini arttırmaya, müşteri memnuniyetinin sağlanmasına, örgütsel amaç ve beklentilerin gerçekleşmesine önemli etki göstermiştir. Onu da belirtelim ki, bireysel ilişki ve personelin entelektüel, fiziksel özelliğinin önem kazandığı ihtisasa alanlarından biri olan turist rehberliği gibi işlerde fiziksel emeğin dışında duygusal emek düzeyinin yoğun biçimde talep görmektedir.

2. Duygusal Emek

‘Duygusal Emek’ tanımına ilişkin olarak birçok farklı bilim adamı tarafından farklı yaklaşımlar sergilenmiştir. Bu bağlamda en geniş ve kapsamlı araştırmayı Arlie Russell Hochschild tarafından yazılmış olduğu ‘*The Managed Heart: The Commercialization of Feeling*’ (1983) adlı kitabını yazmakla yapmıştır. Onun ‘duygusal emek’ tanımına ilişkin değerlendirmesi ‘*yüz ve beden göstergelerini oluşturarak hislerin yönetimi*’ olarak ifade ettiği bir tanımdır.

Kuşkusuz bu kavrama ilişkin olarak birçok farklı bilim adamı tarafından belirli bir kategori içerisinde tasnif edilen tanımlamalar yapılmıştır. Genellikle ‘duygusal emek’ tanımının farklı boyutları olduğunu belirten bilim adamlarının düşünceleri de bir-birinden farklı yöndedir. Bu bağlamda incelediğimiz birçok bilim adamlarının çalışmalarının genel tanımlamasına bakmamız daha okunaklı olurdu. Bu bağlamda özellikle Morris ve Feldman (1997; 257-274.) yaklaşımı ilginçtir. Onun tanımlamaları genellikle bu kavramın belirli dört kategori içerisinde tanımlamasına ilişkindir. Bu yaklaşımı aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.

1. Duygusal emeğin sıklığı,
2. Duygusal emeğin yoğunluğu (attentiveness),
3. Duygusal emeğin çeşitliliği
4. Duygusal uyumsuzluk

Morris ve Feldman’ın (2000; 8-49) çalışmalarından sonra ‘duygusal emek’ kavramına ilişkin farklı bir perspektifle yaklaşan diğer bilim adamı ise Later, Kruml ve Geddes (2000; 8-49) olmuştur.

Onların yaklaşımı bilimsel analizler içerisinde bu alana dair daha farklı bir perspektif izleme olanağı sundu. Onlar ‘duygusal emek’ düzeylerinin iki boyutu olduğunu düşünmektedirler. Bunlardan birinci ‘Duygusal çaba’, ikincisi ise, ‘duygusal uyumsuzluk’ tanımlarıdır.

Onu da belirtelim ki, kurumlar içerisindeki bireylerin ‘duygusal emek’ kavramı çerçevesinden değerlendirilmesi yaklaşımına bir az da farklı bir perspektiften analiz etmemiz daha doğru olurdu. Aslında burada kurumlar ve çalışanlar arasındaki ‘duygusal emek’ yaklaşımının farklı olduğunu belirtmemiz gerekir. Ashforth ve Humphrey (Eröz, 2014) göre bu yaklaşımlar arasında belirli farklar veya belirli düzeyde benzerlikler olmaktadır. Bunu aşağıdaki tasniflenmiş kategorize edilmiş sıralamadan daha kapsamlı anlama olanağı elde edinmiş olmaktadır. Eröz’e göre (2014; 35), personel ve tüketici/misafir ilişkileri sırasında ortaya çıkması muhtemel olunan ilişkileri engeller. Diğer taraftan personel kendi görevlerini tatminkâr bir düzeyde yerine getirdikleri için özgüven düzeyi yükselmektedir. Bunun yanı sıra nu da belirtmemiz gerekir ki, hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde tüketicilerin memnuniyeti uzun süre koruduğu için devamlılık gösteren ilişkiler kurmaları mümkündür. Personelin müşteriye beslediği olumlu duygular, yaklaşımlar genel olarak bahşiş ve ya başka değer olarak geri dönmektedir.

Kuşkusuz olumlu yönleriyle birlikte ‘duygusal emek’ düzeyinin aslında bireyler üzerinde belirli seviyede olumsuz etkileri de bulunmaktadır. Genellikle araştırmalar bu olumsuz etkilerin genelde iki tür içerisinde betimlemektedirler. Bunlardan birinci, ‘tükenmişlik’, ikinci ise, ‘işe bağlı stresin artması’ olgusudur.

Duygusal Emek belirli bir düzeyden sonra bireylerin hayat tarzına dönüşmektedir. Birçok insan artık çalıştığı alanda tüm hayatını o işin gidişine göre şekillendirmekte ve onu her şeyden önce, belirleyici bir nitelikte tanımlamaktadır. Bu tür yaklaşım bireylerin işe daha fazla motive olmasına olanak sağlamaktadır. Ancak bunun diğer tarafında ise başarısızlık durumu dayanmaktadır. O da ‘tükenmişliği’ ve ‘iş stresini’ arttırmaktadır. Genelde aşırı yoğun çalışma süreci sonucu ‘duygusal emek’ ‘duygusal emeğin sömürsü’ özelliğini taşımaya başlıyor. Bireyler çalıştıkları kurumdaki görevlerine ve kendilerine karşı yabancılaşırlar. Bu yabancılaşmanın yarattığı strese ise ciddi psikolojik ve fiziki hastalıkların oluşmasına neden olmaktadır (Köksel, 2009). Bireyin örgüte yabancılaşması sürecine ilişkin Tanrıverdi’nin ‘Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Yabancılaşma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi’ (2017;3) başlıklı makalesinde işletmelerin günümüz ekonomik koşullarında ayakta kalabilmesi için rekabet koşullarına ayak uydurmasının zorunlu olduğu belirtilmektedir. Rekabet ortamında karlı sonuç elde edebilmek için personelin maddesel ve manevi açıdan tatmin edilmesi zorunludur. Ancak yaptığı işe yabancı tavrı sergileyen personelin manevi açıdan tatmin olmayacağı da yapılan araştırmaların sonucu olarak bilinmektedir. İşletmede kendi yaptığı işe yabancılaşan bir bireyin olması o ortamda bulunana diğer çalışanların da iş motivasyonunun düşmesinde ve işe olan ilgilerinin daha da azalmasına işletmenin bu bağlamda olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır. Diğer taraftan ise örgütsel destek algısı özelliği bağlamında ise, genelde personelin içerisinde bulunduğu örgüt tarafından göstermiş olduğu katkıya, mutluluklara, çalışma gayretine verilen değer algılanmasıdır. Örgütsel destek algısı diğer taraftan personelin sosyal-duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasına ilişkin yardımcı niteliği taşımaktadır. Kendi işine yabancılaşma personel üzerinde olumsuz etkiler gösteriyorsa, örgüte desteklerin olması olumlu örgütsel davranış hareketlerini ile ilintilidir. Bunun içim de örgütsel destek algısı ve personelin işine yabancılaşması arasında herhangi bir ilişkinin sorgulanması personelin gösterdiği performansın olumlu açıdan değiştirebilecek adımların atılmasına yardımcı olabileceği düşünülmektedir.

3.Araştırmanın Amaç Ve Önemi

Yapılan araştırmanın amacı Kişi Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek düzeyleri arasındaki etkileri ve ilişkileri araştırmaktır. Konuya ilişkin farklı düzeylerde bazı bilimsel araştırma yapılmış olmasına karşın Kişi Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek düzeyleri arasında her hangi bir araştırmanın yapılmamış olması konunun bilimsel özelliğini ifade etmiş bulunuyor. Araştırmanın dört değişken arasındaki ilişkiyi incelemesi ve örneklem boyutunun iki farklı özelliği olan ülke turizmi içinde çalışanlar arasında yapılmış olması onun özelliğini ifade etmektedir.

Araştırma evrenine dahil olan örneklem daha Beylikdüzü ve Esenyurt bölgesine dahil olan TÜYAP fuar bölgesi olarak bilinen konaklama işletmeleridir. İstanbul'da araştırma evrenine dâhil olan 21 konaklama tesisi, aynı zamanda Azerbaycan Cumhuriyeti Bakü şehrinde olan 17 konaklama tesisi bulunmaktadır. Konaklama tesislerinin çok olması ve burada çalışan personel ve işverenlere ilişkin kesin bir veri elde bulunmamasından dolayı daha çok belli bölgelerdeki konaklama tesisleri araştırma evrenine dâhil edilmiştir. Aynı zamanda, bu tesislerdeki yetkililerin anket doldurma sürecine pek sıcak yaklaşım sergilememesi sonucu olarak veri toplama süreci daha az anketin elde edilmesi ile sonuçlanmıştır.

Araştırma sürecine dâhil olan konaklama işletmelerine toplam 760 anket planlanmıştır. Farklı konaklama işletmelerindeki çalışan ve işverenlerinden elde edilen toplam anket sayısı 381 adet olmuştur. Elde ettiğimiz anketlerin 12 tanesi demografik bilgiler kısmında yaş ve çalışma süresinin belirtilmemesinden dolayı, 9 tanesi birçok sorulara cevap vermeyerek anketi tam doldurmamasından ve 17 tanesi ise iki ve daha çok şık işaretlediği için araştırmamız için yararsız olarak kabul edilmiş ve iptal edilmiştir. Aynı zamanda katılımcılarda 7 tanesi ankette yer alan 'Turizm Eğitimi Aldınız mı?' sorusunu yanıtlamadığı için onlar da geçersiz olarak kabul edilmiştir. Araştırmada analiz için yararlı bulguları olan toplam 336 anket araştırma evrenine dâhil edilmiştir.

Tablo 1. Araştırma Evrenini Oluşturan Konaklama İşletmeleri Listesi (Genel)

S/S	Konaklama İşletmesi Tesis Sınıfı	Tesis Sınıfına Göre İşletme Sayı	Çalışan Sayı
1	5 yıldız	15	103
2	4 Yıldız	12	97
3	3 Yıldız	11	38

ARAŞTIRMANIN SORUNLARI VE HİPOTEZİ

Araştırma konusuna ilişkin olarak konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde bir ön çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmada farklı departmanlarda faaliyet gösteren konaklama işletmesi çalışanlarına sorular yöneltilmiştir. 10 kişiye yöneltilmiş 6 adet sorunun sonuçlarının analizi neticesinde konuya ilişkin olarak Kişi Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek düzeyleri arasında belli ilişkinin olduğu görülmüştür. Elde edilen veriler sonucu araştırmada ilişkisel tarama yöntemi ile tanımlayıcı özellikte olan bir anket yapılması maksada uygun bir yaklaşım olarak düşünülmüştür.

Kişi-Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek düzeylerinin konaklama işletmesinde faaliyet gösteren personelin çalışma sürecine nasıl etkide bulunduğu ayrılıkla ve ilişkisel bir perspektifte analiz edilmiştir. Bunun sonucu olarak teze ilişkin aşağıdaki hipotezlerin test edilmesinin olanaklı olacağını düşünüldü.

H.1. Kişi Örgüt Uyumu ile Duygusal Emek düzeyi arasında anlamlı ilişki vardır.

H.2. Duygusal Emek süreci ile Kişi Örgüt Uyumu arasında anlamlı ilişki vardır.

Araştırmamızın bu kısmında Kişi Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek düzeylerine ilişkin olan tanımlayıcı istatistikler ve ifade ettiğimiz değişkenler arası korelasyon ilişkisi verilmiştir.

Tablo 2. Konaklama İşletmelerinde çalışanların Kişi Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek düzeyleri arasında tanımlayıcı istatistiksel veriler aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir. (Azerbaycan)

	N	Ort.	Standart Sapma	Min.	Max
K.Ö.U.	131	3,838	0,702	1,88	4,88
D.E.	131	3,313	0,449	2,42	4,33

Araştırmaya Azerbaycan, Bakü'deki konaklama işletmelerinden dâhil olan örneklem analiz sonuçlarına göre, katılan çalışan ve işverenlerin 'Kişi-Örgüt Uyumu' düzeyi yüksek ($3,838 \pm 0,702$), 'Duygusal Emek' düzeyi ise zayıf ($3,313 \pm 0,449$) olarak saptanmıştır.

Tablo3. Konaklama İşletmelerinde çalışanların Kişi Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek düzeyleri arasında tanımlayıcı istatistiksel veriler aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir. (Türkiye)

	N	Ort	Standart Sapma	Min.	Max
K.Ö.U.	205	3,518	0,580	1,50	5,00
D.E.	205	3,201	0,445	1,08	4,58

Araştırmamız evrenine dâhil olan iki farklı ülkedeki örneklemin kontrolü söz konusu olduğu için tanımlayıcı istatistiksel veriler tablosunu bir de Azerbaycan ve Türkiye olarak da ayrılıkta değerlendirildi. Tablo 3’da görüldüğü gibi örnekleminimize İstanbul’daki konaklama işletmelerinden dâhil olanlarda ‘Kişi Örgüt Uyumu’ düzeyinin orta ($3,518 \pm 0,580$), ‘Duygusal Emek’ düzeyinin ise zayıf ($3,201 \pm 0,445$) olarak saptanmıştır.

Tablo 4. Konaklama İşletmelerinde çalışanların Kişi Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek düzeyleri arasında tanımlayıcı istatistiksel veriler aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir. (Genel)

	N	Ort	Standart Sapma	Min.	Max
K.Ö.U.	336	3,875	0,648	1,50	5,00
D.E.	336	3,166	0,449	1,08	4,58

Araştırmamıza dâhil olan örneklem boyutunun genel analizlerinin sonuçlarını ifade eden Tablo 4 ise bu şekilde yorumlanabilir. Kişi Örgüt Uyumu düzeyi orta ($3,875 \pm 0,648$), Duygusal Emek düzeyi zayıf ($3,166 \pm 0,449$) olarak saptanmıştır.

Konaklama İşletmelerinde çalışanların ‘Kişi-Örgüt Uyumu’ ve ‘Duygusal Emek’ düzeylerine ilişkin korelasyon analizi aşağıdaki tabloda kapsamlı biçimde ifade edilmiştir.

Tablo 5. Konaklama İşletmelerinde çalışanların Kişi Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek düzeyleri arasında Pearson Korelasyon Analizi verileri aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir. (Genel)

Genel	K.Ö.U	D.E.
K.Ö.U.	R 1,000	
	P 0,000	
D.E.	R -0,54	1,000
	P 0,328	0,000

Tablo 6. Kişi-Örgüt Uyumu Duygusal Emek üzerinde etkisi

Bağımsız Değişken	Duygusal Emek		
	β	T	p
Sabit	3,965	16,17	0,000
Kişi Örgüt Uyumu	-0,107	-1,406	0,161
F	1,977		
Model (P)	0,000		
R²	0,003		

Kişi Örgüt Uyumu ve Duygusal Emek düzeyleri arasındaki regresyon ilişkisi anlamlı bulunmamıştır ($F=1,977$; $p=0,161 > 0,050$). Duygusal Emek düzeyinin belirleyicisi olarak bilinen Kişi Örgüt Uyumunun değişkenleri ile ilişkisinin çok zayıf olduğu saptanmıştır ($R^2=0,003$). Bu da konaklama işletmelerinde çalışanların Kişi Örgüt Uyumunu düzeyini Duygusal Emek düzeyini negatif yönde etkilediğini göstermektedir ($\beta= -0,107$).

Tablo 7. Duygusal Emek düzeyinin Kişi Örgüt Uyumuna etkisi

Bağımsız Değişken	Kişi Örgüt Uyumuna		
	β	T	P
Sabit	3,373	23,300	0,000
Duygusal Emek	-0,055	-1,406	0,161
F	1,977		
Model (P)	0,161		
R ²	0,003		

Duygusal Emek ve Kişi Örgüt Uyumunu düzeyi arasındaki regreasyon ilişkisi anlamlı etkiye sahip olduğu görülmektedir ($F=1,977$; $p=0,161>0,050$). Kişi Örgüt Uyumunun düzeyinin belirleyicisi olarak bilinen Duygusal Emek değişkenleri ile ilişkisinin zayıf olduğu saptanmıştır ($R^2=0,003$). Bu da konaklama işletmelerindeki Duygusal Emek düzeyinin Kişi Örgüt Uyumuna negatif yönde etkilediğini ifade ediyor ($\beta=-0,055$).

SONUÇ

Yapılan araştırmanın sonuçlarına göre İstanbul'da bulunan konaklama işletmeleri ve Azerbaycan, Bakü şehrindeki konaklama işletmelerinde çalışanların arasındaki ilişkide, işe olan motivasyonlarında birçok etken önemlidir. Tezin genelinde Kişi Örgüt Uyumunu ve Duygusal Emek gibi değişkenlerin analizine odaklandığımız için buradaki araştırma sonuçlarının irdelenmesi daha uygun olacaktır.

Araştırmaya Azerbaycan, Bakü'deki konaklama işletmelerinden dâhil olan örneklemin analiz sonuçlarına göre, katılan çalışan ve işverenlerin 'Kişi-Örgüt Uyumunu' düzeyi yüksek ($3,838\pm0,702$), 'Duygusal Emek' düzeyi ise zayıf ($3,313\pm0,449$) olarak saptanmıştır. Ayrıca, **İstanbul'daki konaklama işletmelerinden dâhil olanlarda 'Kişi Örgüt Uyumunu' düzeyinin orta** ($3,518\pm0,580$), 'Duygusal Emek' düzeyinin ise zayıf ($3,201\pm0,445$) olarak saptanmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde ise, Kişi Örgüt Uyumunu düzeyi orta ($3,875\pm0,648$), Duygusal Emek düzeyi zayıf ($3,166\pm0,449$) olarak saptanmıştır.

Araştırmanın örneklem kısmında bulunan çalışan ve işverenlerin yaş değişkenine göre 25-31 yaş grubunun %42,9'luk bir oran teşkil etmesi işletmelerin işçi alma kriterlerinde 'genç, dinamik, istekli' gibi tanımlarla yola çıkmalarının neden olabileceği düşünülmektedir.

Örneklem kısmına dâhil olanların cinsiyet özelliklerine göre 108 (%32,1) kişi 'kadın', 228 (%67,9) kişi ise 'erkek' olarak bilinmektedir. Bunun her iki toplumun ataerkil bir yapıda olmasından kaynaklandığını belirtilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Ashforth, B. E., Ve Humphrey, R. H. (1995).	Emotion in the workplace: A reappraisal. Human relations, 48(2), 97-125.
Eröz, S. S. (2014).	Otel İşletmelerinde Örgüt İklimi Ve Duygusal Emek İlişkisi: Trakya Bölgesinde Bir Araştırma. Hak İş Uluslararası Emek Ve Toplum Dergisi, 3(7).
Gareth Morgan, (1998)	Images of Organization, The Executive Edition, Berrett-Koehler Publishers Inc., San Fransisco, S.57 21
Güzel, F. Ö., ve Gök, G. A., ve İşler, D. B. (2013).	Duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 10(3).

James W.Westerman, Sita Vanka, (2005)	A Cross-Cultural Empirical Analysis of Person-Organization Fit Measures as Predictors of Student Performance in Business Education: Comparing Students in the United States and India, <i>Academy of Management Learning ve Education</i> , Vol 4, No 4, S.413
Konrad, S., ve Hendl, C. (2003).	Duygularla güçlenmek. M. Taştan (Çev.). İstanbul: Hayat Yayınevi.
Köksel, L. (2009).	<i>İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Programı.</i>
Mayer, J. D., ve Salovey, P. (2007).	Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test. <i>Multi-Health Systems Incorporated.</i>
Meglino, B. M., Ravlin, E. C., ve Adkins, C. L. (1989).	A work values approach to corporate culture: A field test of the value congruence process and its relationship to individual outcomes. <i>Journal of Applied Psychology</i> , 74(3), 424.
Melinda J.Mitchell,(2006)	Person-Organization Fit, Organizational Commitment and Intent to Leave among Nursing Leaders, Nova Southeastern University, UMI Microform, S.26
Morris, J. A., ve Feldman, D. C. (1997).	Managing emotions in the workplace. <i>Journal of managerial issues</i> , 257-274.
Muchinsky, P. M., ve Monahan, C. J. (1987).	What is person-environment congruence? Supplementary versus complementary models of fit. <i>Journal of Vocational Behavior</i> , 31(3), 268-277.
Schneider, B., Goldstein, H. W., ve Smith, D. B. (1995).	The ASA framework: An update. <i>Personnel psychology</i> , 48(4), 747-773.
Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2012),	<i>İş Tatmini-Kişİ-Örgüt Uyumu ve Amire Güven-Kişİ-Örgüt Uyumu İlişkisinde Dağıtım Adaletinin Düzenleyici Rolü. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 14(2), 57-78</i>