

TÜRK TURİZM ÇALIŞANLARI İÇİN DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ GEÇERLEMESİ

Yrd. Doç. Dr. Umut AVCI

Muğla Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
48000 Kötekli Kampusu/MUĞLA
E-mail: umutavcis@gmail.com

Yrd. Doç. Dr. Yasin BOYLU

Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Gölbaşı/MUĞLA
E-mail: yasin@gazi.edu.tr

Özet

Duygusal emek, rekabetin arttığı ve kalitenin temel rekabet aracı olduğu günümüzde işletmeler için kritik başarı faktörlerinden birisi konumuna gelmiştir. Bu öneminden dolayı konu ile ilgili Türkçe ve yabancı yazında birçok çalışma yapılmaktadır. Türkçe yazında yapılan çalışmalar henüz başlangıç aşamasındadır ve duygusal emek ölçümünün hangi kriterlere göre yapılacağı ile ilgili net bir ölçüt bulunmamaktadır. Bu çalışmada, yukarıda belirtilen eksikliği gidermek için *Turizm Çalışanları Duygusal Emek Ölçeğinin* (HELS) Türkçe'ye geçerlemesi yapılmıştır. Bu bağlamda, ön lisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi alan ve müşterilerle yüz yüze çalışan 595 turizm öğrencisinden veri toplanmıştır. Faktör analizi sonucu, orijinal ölçekte yer alan 15 ifadenin Türkçe ölçekte 10 tanesinin iki faktör altında anlamlı temsil yeteneğine sahip olduğu belirlenmiştir. Bu faktörler, duygusal çelişki ve duygusal çabadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, ölçek geçerleme, hizmet sektörü, turizm çalışanları.

EMOTIONAL LABOR SCALE VALIDATION ON TURKISH TOURISM WORKERS

Abstract

As competition has increased and quality has become a competitive advantage, emotional labor has become one of the critical success factors for the establishments. For this reason it has been the subject of many studies in international and Turkish literature. Studies in Turkish literature are preliminary in nature and have yet to establish criteria for measurement of emotional labor. To fill this void in Turkish literature, *Hospitality Emotional Labor Scale* (HELS) is tested for validation in Turkish context. A total of 595 students receiving tourism and hospitality education at the college and vocational school level are surveyed. Factor Analysis results revealed 10 of 15 scale items to be valid in measurement of emotional labor with two factors in Turkish context. These factors are emotional dissonance and emotional effort.

Keywords: Emotional labor, scale validation, service sector, tourism workers.

