



Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma

Emotional Labor, Burnout And Intention To Quit Relationship: A Research On Food And Beverage Employees

Halil KORKMAZ¹, Serdar SÜNNETÇİOĞLU², Mustafa KOYUNCU³

Öz

Yiyecek içecek hizmetlerinde müşteri memnuniyetinin sağlanması için çalışanların gösterdikleri duygusal emeğin kritik bir önemi vardır. İşletmelerin belirlediği kurallar dâhilinde çalışanların gösterdikleri duygusal emek, bir yandan müşteri memnuniyetini sağlarken diğer yandan çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu bağlamda, bu çalışmanın amacı yiyecek içecek çalışanlarının duygusal emek davranışlarını ortaya koymak ve bu davranışların tükenmişlik boyutları ile işten ayrılma niyeti üzerine etkilerini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda İzmir il merkezinde faaliyet gösteren 5 adet 5 yıldızlı zincir otelin yiyecek içecek bölümlerinde çalışan 218 işgören üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi arttırdığı ve duygusal tükenmenin de işten ayrılma niyetini arttırdığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte derin davranışın ise kişisel başarı hissini arttırdığı bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: *Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti, Yiyecek İçecek Çalışanları*

Abstract

There is a critical importance of emotional labor that is performed by employees to ensure customer satisfaction in Food and Beverage Services. Within the rules which is determined by business emotional labor both supplies customer satisfaction and causes positive and negative effects on the employees. In this sense, the scope of this study is to reveal food and beverage employees' emotional labor behaviors and to examine the effects of intention to quit with the burnout dimension of these behaviors. With these purpose in mind conducted a research on 218 food and beverage employees in five, 5 star hotels at İzmir downtown. The study results show that surface acting increases emotional exhaustion which result intention to quit positively.

. In addition, deep acting affects personal success positively, but it affects emotional exhaustion, depersonalization negatively. However, it was seen that emotional exhaustion

Keywords: *Emotional Labor, Burnout, Intention to Quit, Food and Beverage Employees*

¹ Arş. Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm Fakültesi, halilkorkmaz@comu.edu.tr

² Arş. Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm Fakültesi, serdarsunnetcioglu@comu.edu.tr

³ Prof. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm Fakültesi, mkoyuncu34@gmail.com

1.GİRİŞ

Günümüz ekonomilerinde hizmet sektörünün yeri giderek artmaktadır. Son 20 yılda hizmetler Gayri Safi Milli Hâsıla (GSMH) ve istihdamdaki payını arttırmıştır. Dünya hizmet sektöründe, gelişmekte olan ülkelerin payı artmaya devam etmektedir. Gelişmekte olan ülkelerin 2000 yılında %23 olan küresel hizmet sektöründeki payı, günümüzde %30'a yükselmiştir (Orta Anadolu Kalkınma Ajansı Bölge Planı, 2014). Gelişmekte olan en önemli hizmet sektörlerinden biri yiyecek içecek hizmetleridir. Avrupa Birliğine üye dokuz ülkede yapılan bir araştırmada dışarıda yenen yemek sayısının yaklaşık 35,6 milyar olduğu bulunmuştur. Bunun yaklaşık %55,3'nün restoranlarda gerçekleştiği tespit edilmiştir. Amerika'da ise dışarıda yenen yemek sayısı 63 milyardır; bunun %68,9'u restoranlarda gerçekleşmektedir. Diğer bir ifadeyle Amerikalıların beslenme harcamalarının %42'si yiyecek içecek işletmelerinde yapılmaktadır (Denizer, 2002: 6). Türkiye'de 2012 yılında dışarıda yenen yemekler için otel ve restoranlarda yapılan harcama tutarı 2,7 milyar TL'dir. Bu rakam yapılan tüm harcamaların yaklaşık olarak % 5,8'ine eşittir (TUİK, 2012).

Bu büyüklükte olan ve yoğun rekabet yaşanan yiyecek içecek sektöründe hizmetin kalitesi ve müşterinin memnuniyeti çok önemlidir. Verilen hizmetin kalitesi için sunulan ürünün kalitesinin yanında sunum şekli ve sunum sırasında müşteri çalışan arasında yaşanan etkileşim de önemlidir. Hizmet kalitesi ile ilgili yapılan çalışmalarda; çalışanların fiziksel özellikleri, güvenilir olmaları, hizmet etmeye hevesli olmaları, nazik ve bilgili olmaları ile bunların yanında empati kurabilmeleri hizmet kalitesinin önemli göstergeleri olduğunu ortaya çıkarmıştır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985, 1988; Cronin ve Taylor, 1992, 1994; Akbaba, 2006; Markovic, 2006; Yap, 2009; Değirmenci, 2011). Bu bağlamda çalışanların müşteri ile etkileşiminde sergiledikleri doğru davranışların yeterli gelmediği, çalışanların doğru duygusal tepkileri göstermeleri de gereklidir (Oral ve Köse, 2011: 465). Özellikle son yıllarda, hızla büyüyen hizmet sektörünün birçok alanında duygusal emek gösterimi vazgeçilmez ve yaygın bir hizmet kalitesi birleşeni olarak göze çarpmaktadır (Basim ve Beğenirbaş, 2012: 78).

Bu çalışmanın amacı, duygusal emek davranışlarının çalışanlar üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Bu amaçla, çalışanların duygusal emek gösterimleriyle birlikte tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri ölçülmüş; bu sayede, duygusal emek davranışlarının çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi incelenmiştir. Bu çalışma Türkiye'de bu alanda az sayıda yapılan çalışmadan biri ve yiyecek içecek çalışanları üzerine ilk çalışma olması dolayısıyla ve bununla birlikte bazı önemli sonuçların ölçülmesini sağlaması açısından önem arz etmektedir. Ayrıca, bu alanda Türkiye'deki 5 yıldızlı zincir otellerde yapılan ilk çalışma olması nedeniyle de önemlidir. Şöyle ki, turizm işletmelerindeki duygusal emek gösterimi farklılık göstermekte olduğu düşünülmektedir. 5 yıldızlı zincir otel işletmelerinde duygu gösterim kuralları artık sözlü kurallardan çıkıp yazılı kurallara (standartlar) halini almıştır. Örnek olarak, müşteriye on adım kala göz teması kurulması, beş adım kala güler yüzle selam verilmesi, müşterilere isimleriyle hitap edilmesi gibi uygulamalar gösterilebilir. Bu standartlar ise, işletmelere gizli müşteri olarak gelen zincir işletmelerin denetçileri tarafından

denetlenmektedir. Buradan yola çıkarak 5 yıldızlı zincir otellerin duygusal emeğin en çok gösterildiği ve dolayısıyla sonuçlarının en belirgin olarak gözlenebileceği işletmeler olduğu düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Emek ve Davranışları

Alanyazında duygusal Emek kavramı ilk kez 1983 yılında Amerikalı Sosyolog Arlie Russell Hochschild tarafından “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileşmesi” adlı kitabın yayınlanmasıyla kullanılmıştır (Pala, 2008; Pala ve Tepeci, 2009; Köse, Oral ve TÜresin, 2011; Oral ve Köse, 2011; Kaya ve Özhan, 2012; Yıldırım ve Erul, 2013). Hochschild, duygusal emeği bulunan toplumda diğerleri tarafından gözlenebilen yüz ifadeleri ve beden hareketlerini (jest ve mimikleri) düzenleme çabası şeklinde tanımlamıştır. Yazar, duygusal emeğin, fiziksel ve zihinsel emek gibi emek gücünün bir parçası olduğunu savunmuştur (Hochschild, 1983: 7). Bir ücret karşılığında sarf edilmesinden dolayı duygusal emeğin değişim değeri olduğu da söylenmektedir (Köse ve diğerleri, 2011: 168).

Duygusal emek, meslekleri gereği müşterilerle sürekli etkileşim içinde olan çalışanların örgüt amaçlarına uygun şekilde duygu göstermeleri veya duygusal tepkilerini örgüt tarafından kabul edilebilir düzeyde tutma çabaları şeklinde tanımlanabilir (Köse ve diğerleri, 2011: 165). Wharton (1999)’da benzer şekilde çalışanların örgüt tarafından onaylanan davranışları gösterme çabası olduğunu vurgulamaktadır. England ve Farkas (1986: 91) ise daha çok diğerlerine (müşteri, çalışanlar gibi) odaklanarak, duygusal emeği diğerlerini anlama, buldukları durum ile ilgili empati kurma ve diğerlerinin duygularını kendi duygularının bir parçasıymış gibi görme çabası olarak tanımlamaktadır.

Duygusal emek üzerine bugüne kadar birçok çalışma yapılmıştır. Ancak temelde duygusal emeği geliştiren dört yaklaşımın olduğu söylenebilir. Bunlar; Hochschild (1983) yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey (1993) yaklaşımı, Morris ve Feldman (1996) yaklaşımı ve Grandey (1999) yaklaşımıdır. İlk olarak, Hochschild (1983) duygusal emek sürecinde duygulara önem vermiş ve davranışı duyguların bir sonucu olarak görmüştür. Hochschild’den farklı olarak Ashforth ve Humphrey (1993), duyguların kendisine değil davranışa odaklanmıştır ve duygusal emeği uygun davranışın sergilenmesi şeklinde tanımlamıştır. Bunun iki nedeni vardır: (1) diğerleri tarafından gözlenebilen ve hizmetin alıcısını doğrudan etkileyen davranışın kendisi veya davranış kurallarına uyumdur, (2) çalışan, davranış kurallarına duygularını yönetmeden de uyabilir (Ünlü ve Yürür, 2011: 189). Ayrıca, yazarlar sergilenmesi istenen davranışın gerçekte hissedilen duygunun bir sonucu olabileceğini ilk kez ortaya koymuşlardır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Duygusal emek üzerinde geliştirilen bir diğer yaklaşım ise, Morris ve Feldman (1996) yaklaşımıdır. Yazarlar, duygusal emek kavramını, duygu gösterim sıklığı, duygu gösterim kuralları, duygu çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olmak üzere dört boyutlu olarak incelemişlerdir. Ashforth ve Humphrey (1993)’den farklı olarak Morris ve Feldman (1996), çalışan gerçekte hissettiği duygunun bir sonucu olarak istenilen davranışı gösterse bile, bunu karşı tarafa yansıtmada davranış kuralları ile belirlendiğini vurgulamıştır. Bundan dolayı, örgütün belirlediği

davranışı yansıtabilmek bir emek işidir. Son olarak, Grandey (1999) yaklaşımı daha önceki yaklaşımların birleşimi niteliğindedir. Yazar, ilk kez duygu düzenlemesi kavramını kullanmıştır. Duygu düzenlemesi, “kişinin herhangi bir uyaranla karşılaştığında duygularını kontrol etmesi ve duygusal dengesini sağlayarak duruma uygun tepkiler geliştirmesidir” (Oral ve Köse, 2011: 466). Grandey (1999)’ye göre duygusal emek gösteriminde, hem duygular hem de sergilenen davranış düzenlenmektedir.

Chau ve diğerleri (2009)’ne göre, duygusal emek, çalışanların sürekli olarak diğer bireylerle (müşteriler, çalışma arkadaşları ve halkla) etkileşim içinde olmasını gerektiren işlerde önemli bir yere sahiptir (Yürür ve Ünlü, 2011: 84). Yiyecek içecek hizmetleri de dahil olmak üzere hizmet işletmelerinde müşteri memnuniyetinin sağlanmasında sunulan ürün kadar, sunum şekli ve sunum sırasındaki tutum ve davranışlarda önemli görülmektedir. Bu yüzden örgütler çalışanlarından belirledikleri duygu gösterim kurallarına uygun davranışlar sergilemelerini istemektedir (Hochschild, 1983: 7). Birçok işletme, çalışanları için duygu gösterim kurallarını en başta (işe başlama – alıştırma dönemi) ortaya koyarak, örgüt hedeflerine ulaşmak istemektedir. Duygusal emeğin iyi yönetilmesi örgütün başarısına yardım ederken, duygu gösteriminde yaşanacak olan zafiyet başarısızlığa neden olabilir (Basim ve Beğenirbaş, 2012: 79).

Duygusal emek gösterimi yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olmak üzere üç davranış düzeyinde incelenmektedir (Özgen, 2010: 33-34). Yüzeysel davranış, duyguların gerçekten hissedilmeden gösterilmesini ifade etmektedir. Bu tür bir davranışta çalışanların sergiledikleri duygular, yüz ifadeleri, mimik ve duruş gibi sözlü veya sözsüz iletişim unsurlarını taşımaktadır (Özgen, 2010: 33). Diğer bir deyişle, yüzeysel davranış, çalışanların gerçek duygularını maskeleyerek, diğerlerine farklı duygusal gösterimde bulunmaları bunu örgütün duygu gösterim kurallarına uyarak yapmaları olarak tanımlanabilir (Grandey, 2003: 89).

Derinlemesine davranışta ise çalışanlar, işlerinin gerektirdiği duyguları, mevcut duygularını gözden geçirdikten sonra yaşayarak ve içselleştirerek sergilemek ve duygularını kontrolünde bulunmaktadır (Hochschild, 1983). Çalışanlar, işin gereği göstermek zorunda oldukları duyguları gösterirken kendi hislerini bastırmak durumundadırlar. Bunu geçmişte yaşadıkları benzer olaylardan veya diğerlerinin yaşadığı olayı kendileri yaşıyormuş gibi düşünerek yapmaktadır (Özgen, 2010). Kruml ve Geddes (2000) derin davranışı, duygusal emeğin temeli olarak kabul etmektedir. Çünkü bu davranışın gerçekleştirilmesi için yoğun bir emek gücünün harcanması gerekmektedir.

Derin davranışın, yüzeysel davranıştan farkı bu davranışta sadece duygu gösteriminin değil aynı zamanda hissedilen duyguların davranış kurallarına uyumlu hale getirilmesidir (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005; Oral ve Köse, 2011). Diğer bir ifadeyle, yüzeysel davranışta, bireyin dışa dönük duygularına odaklanırken, derin davranışta bireyin içsel duygularına odaklanılmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93; Ünlü ve Yürür, 2011: 189). Diğer bir deyişle, derin davranış daha samimi olduğu için daha etkili iken yüzeysel davranışta rol yapma söz konusu olduğu için etkisinin daha az olduğu söylenebilir (Oral ve Köse, 2011).

Duygusal emek çalışmalarında çoğunlukla, yüzeysel ve derin davranışa odaklanılırken samimi davranış üzerinde pek durulmadığı görülmektedir (Kaya ve Özhan, 2012). Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların her zaman rol yapmalarına gerek olmadığını, sergilemeleri gereken duygular ile yaşadıkları duyguların örtüşebileceğini ifade etmişlerdir. Samimi davranış, çalışanların duygu gösterim kuralları dahilinde göstermek zorunda oldukları duyguları zaten yaşıyor olmalarıdır (Oral ve Köse, 2011: 473). Örneğin, bir garsonun yıllardır hizmet ettiği müşterisinin kaza geçirdiği haberine verdiği duygusal tepki için rol yapmasına gerek yoktur.

2.3. Tükenmişlik

Çalışma hayatı alan yazınında tükenmişlik, ilk olarak 1974'te Psikiyatrist Herbert Freudenberger'in uyuşturucu bağımlısı çalışanlara yönelik gerçekleştirdiği araştırmada kullanılmıştır. Yazar tükenmişliği mesleki bir hastalık olarak görmüş ve bireylerin duygusal tükenmeleri, kişisel başarısızlık hissetmeleri ve toplumdaki uzaklaşmaları sonucunda yaşadıkları psikolojik rahatsızlık olarak tanımlamıştır (Barutçu ve Serinkan, 2008). Tükenmişlik, ağır ve ciddi sonuçları beraberinde getireceği için örgüt ve birey açısından üstesinden gelinmesi ve hatta önlenmesi gerekmektedir. (Yıldırım ve Erul, 2013: 92). Tükenmişlik, başarısızlık, aşırı yüklenme, yıpranma sonucu güç ve enerji kaybı veya bireyin iç kaynaklarının karşılanamayan istekler nedeniyle tükenmesi olarak ifade edilebilir (Çelik ve Turunç, 2011). Tükenmişlik alanyazınında önde gelen yazarlardan olan Maslach tükenmişliği "iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom" olarak tanımlamaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; Yıldırım ve Erul, 2013: 91)

Maslach ve Jackson tükenmişliği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması olmak üzere üç boyutta tanımlamışlardır (Maslach ve Jackson, 1981). Duygusal tükenme, tükenmişliğin temel boyutu, başlangıcı ve en önemli bileşenidir. Daha çok iş stresi ile ilgili olan duygusal tükenme, müşteri ile birebir etkileşimin yoğun olarak yaşandığı mesleklerin çalışanlarında görülmektedir (Akçamete ve diğerleri, 2001; Kaya ve Özhan, 2012: 117). Duygusal tükenme, bireyin duygusal ve bilişsel olarak işinden uzaklaşmasına yönelik eylemleri tetiklemektedir (Ünlü ve Yürür, 2011: 187). Duyarsızlaşma, çalışanların müşterilere karşı ilgisiz ve negatif tavırlar takınmalarıdır (Yıldırım ve Erul, 2013). Duyarsızlaşma, çalışanların sunduğu hizmetin müşteriler gözünde kaliteli olmasını sağlayan özellikleri göz ardı etmesi, çelişki oluşturması, hizmet ettiği kişileri ayırması ve hizmet ettiği kişileri kategorize etmesidir (Üngüren ve diğerleri, 2010). Kişisel başarısızlık ise kendini hakkında olumsuz değerlendirmelerde bulunma eğilimi olarak tanımlanabilir (Yıldırım ve Erul, 2013: 92). Diğer bir deyişle kişinin kendini başarısız ve yetersiz olarak algılamasıdır (Üngüren ve diğerleri, 2010: 2924)

2.4. Duygusal Emek, Tükenmişlik İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilere Yönelik Literatür Taraması

Duygusal emek üzerine yapılan çalışmalar genellikle birey ve örgüt üzerindeki etkilerini ortaya koymaya yöneliktir. Genel olarak, duygusal emeğin örgüt için faydalı ve birey için zararlı sonuçları ortaya çıktığı görülmüştür. Duygusal emeğin bireyler üzerindeki sonuçları çoğunlukla tükenmişlik ve iş doyumunu olmak üzere iki temel başlık altında incelenmektedir (Oral ve Köse, 2011). İlgili alanyazında duygusal emek davranışlarının sebep olduğu en önemli olumsuz sonucun tükenmişlik sendromu olduğu belirtilmektedir (Özgen, 2010: 77). Seçer ve Tınar (2004)'ın duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla Türkiye'deki kamu ve özel sektörde çalışan hemşireler üzerinde yaptığı çalışmanın sonucuna göre duygusal emek gösterimi ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında herhangi bir ilişki bulunmazken, duygusal emek gösteriminin kişisel başarı hissini arttırdığı görülmüştür. Benzer şekilde, Rafaeli ve Sutton (1987), duygusal emeğin çalışanlara finansal faydalar sağladığını ifade etmişlerdir. Duygusal emek gösteren çalışanların diğerlerine göre daha çok tercih edilir olmaları, daha fazla müşteri ve daha fazla kazanç demektir. Ücretli çalışanların ise alacakları ilave gelir (bahşiş, komisyon gibi) ve terfiler anlamına gelir (Oral ve Köse, 2011: 473). Bu çalışmaların aksine, Yürür ve Ünlü (2011)'nün otel işletmelerinde yaptıkları çalışmada ise duygusal emek gösterimi ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanılmamıştır.

Bazı araştırmacılar duygusal emeğin etkilerini ele alırken bütüncül olarak değil hem pozitif hem de negatif sonuçlarını ortaya koymak için yüzeysel ve derin davranış ayrımını kullanmayı uygun görmektedir (Ünlü ve Yürür, 2011: 190). Grandey (1999)'in çalışmasında yüzeysel davranışın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile pozitif, kişisel başarı ile negatif yönlü bir ilişkisi olduğunu tespit edilmiştir. Benzer bir sonuç Brotheridge ve Grandey (2002)'in yaptıkları çalışmada, yüzeysel davranışın duygusal tükenme ile duyarsızlaşmayı pozitif yönlü ve kişisel başarı hissini negatif yönlü etkilediğini ortaya koymuştur. Bu durum, yüzeysel davranışın çalışanlar üzerinde hissedilen ve sergilenen duyguların farklı olmasından dolayı duygusal çelişki yaratması; duygusal çelişkinin ise strese yol açması ve dolayısıyla duygusal tükenmeye neden olması olarak açıklanabilir (Güngör, 2009).

Duygusal emek üzerinde çalışan araştırmacıların ortak görüşü, duygusal emeğin olumsuz etkilerinin her şart ve her çalışan için geçerli olamayacağıdır. Bunun durumsal ve kişisel faktörlere göre farklılık göstereceği ifade edilmektedir (Oral ve Köse, 2011).

Derin davranışın ise kişisel başarı hissini artırması (Brotheridge ve Grandey, 2002; Kaya ve Özhan, 2012), işten ayrılma niyetinin azaltması gibi sonuçları bulunmaktadır (Ünlü ve Yürür, 2011). Çalışanlar, duygu gösterim kuralları gereği gösterdikleri olumlu derin davranış gerçekte hissetmeye çalışırken pozitif duygular içinde olacaktır. Bu sebeple, çalışanların müşteriler, iş arkadaşları ve amirleri tarafından sevilmesine daha çok para kazanmasına yol açacaktır. Ayrıca, olumlu duygular yaşayan çalışanların daha az duygusal tükenme ve samimiyezsizlik duygusu yaşayacağı düşünülmektedir. Bunun sonucunda pozitif duygu ve düşüncelere neden olan derin davranışın, işten ayrılma niyetini negatif etkilemesi beklenebilir (Yürür ve Ünlü, 2011).

Bazı araştırmacılar işten ayrılma niyetinin duygusal emeğin bir sonucu olabileceğini savunmaktadır. Derin davranışın tersine, yüzeysel davranışla yaşanan duygusal çelişki duygusal tükenmeye neden olmaktadır. Yüzeysel davranışın, işten ayrılma niyetine doğrudan etkisi olmadığı, duygusal tükenmeye neden olarak işten ayrılma niyetini etkilediği araştırmacılar tarafından ifade edilmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011). Son yıllarda çeşitli iş kollarında yapılan ve duygusal emeğin sonuçlarını ifade eden çalışmalar şunlardır:

Kaya ve Özhan (2010)'ın turist rehberlerinin duygusal emek düzeylerini ve bunun tükenmişlik ile ilişkisini incelemek amacıyla 147 turist rehberiyle gerçekleştirdikleri çalışma sonucuna göre derin duygusal davranışın duyarsızlaşma ile negatif, kişisel başarı ile pozitif yönlü anlamlı ilişkiye ulaşılmıştır.

Yürür ve Ünlü (2011)'nin Yalova'da hizmet veren otellerdeki 112 çalışan ile yapmış olduğu duygusal emek davranışlarının (derin davranış ve yüzeysel davranış) duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla yaptıkları çalışma sonucunda yüzeysel davranış ile işten ayrılma arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur

Köse ve diğerleri (2011)'nin Manisa'da kamu ve özel sektörde hizmet vermekte olan hastanelerde çalışan 136 doktor ile yapmış olduğu çalışmanın sonuçlarına göre duygusal emeğin, tükenmişlik ve bazı demografik verilerle ilişkisi tespit edilmiştir.

Oral ve Köse (2011)'nin duygusal emek kavramı ile çalışanların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek üzere Manisa'daki hastanelerde çalışan 136 doktor ile yapmış oldukları çalışmada yüzeysel davranışın çalışanlardaki tükenmişlik düzeylerini arttırdığı ve iş doyumunu düşürdüğü tespit edilmiştir.

Ünlü ve Yürür (2011)'ün duygusal emek davranışları sergileme tiplerinin ve duygusal tükenmişlik düzeylerinin, görev ve bağlamsal performans algıları üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla Yalova'da 214 hizmet sektörü çalışanı ile yaptıkları çalışmanın sonucuna göre duygusal tükenmişlik çalışanların performansında negatif bir etkiye sahiptir.

Yıldırım ve Erul (2013)'ün işgörenlerin duygusal emek davranışı ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Aksaray'da hizmet veren sağlık kuruluşlarında çalışan 128 hemşire ile yaptığı çalışma sonucunda duygusal emek ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Önceki çalışmaların ışığında bu çalışmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir:

H₁: Yüzeysel davranış, duygusal tükenmeyi pozitif yönde etkilemektedir.

H₂: Yüzeysel davranış, duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemektedir.

H₃: Yüzeysel davranış, kişisel başarıyı negatif yönde etkilemektedir.

H₄: Derin davranış, duygusal tükenmeyi negatif yönde etkilemektedir.

H₅: Derin davranış, duyarsızlaşmayı negatif yönde etkilemektedir.

H₆: Derin davranış, kişisel başarıyı pozitif yönde etkilemektedir.

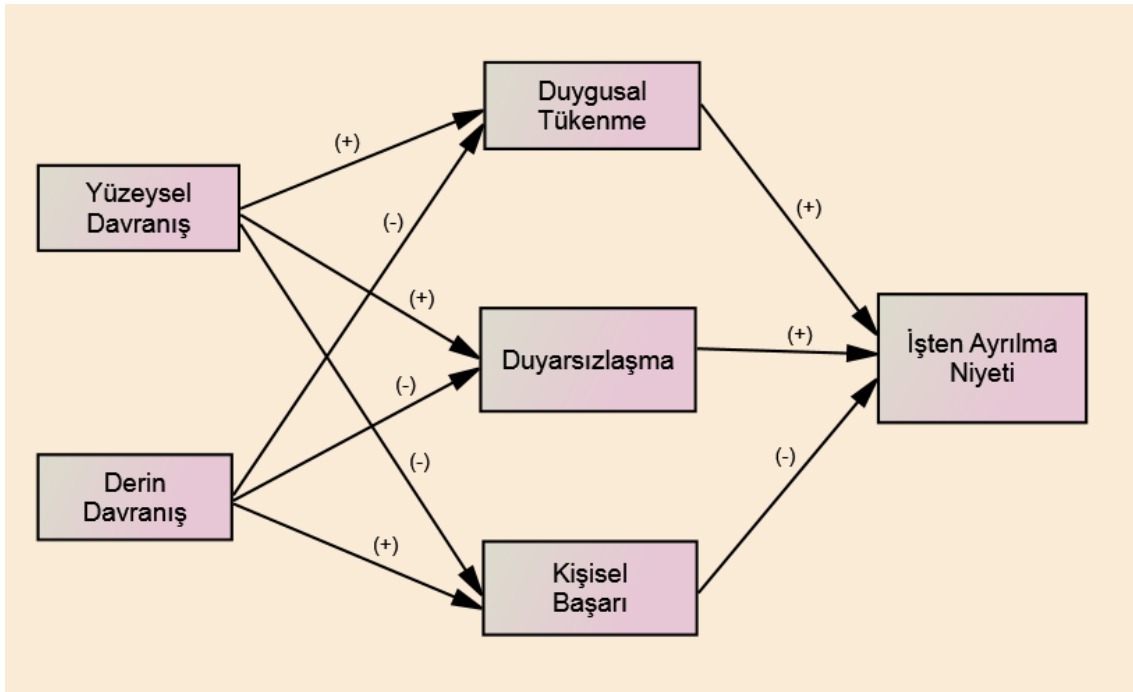
H₇: Duygusal tükenme, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemektedir.

H₈: Duyarsızlaşma, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemektedir.

H₉: Kişisel başarı, işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedir.

Hipotezler doğrultusunda araştırılan model Şekil 1’de görülmektedir.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



3. YÖNTEM

3.1. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri elde etme yöntemi olarak anket formu kullanılmıştır. Veri elde etmek üzere geliştirilen anket formu, tükenmişlik ölçeği, duygusal emek ölçeği ve demografik ölçek olmak üzere üç bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde kullanılan tükenmişlik ölçeği Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Envanteridir. Bu ölçek ise 22 sorudan oluşmaktadır. Katılımcılara soruların yanıtlanması için 5'li likert düzeyinde hazırlanmış; 1 "Hiçbir Zaman", 2 "Çok Nadir", 3 "Bazen", 4 "Çoğu Zaman" ve 5 "Her Zaman" şeklinde cevap hakkı tanımlanmıştır. İkinci bölümde kullanılan duygusal emek ölçeği Diefendorff ve diğerleri (2005) tarafından geliştirilmiştir. Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış olan ölçek 13 sorudan oluşmaktadır. Ölçek daha önce Pala (2008) tarafından Antalya'da gerçekleştirilen Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek adlı çalışmada kullanılan ölçeğe benzerlik göstermektedir. Pala (2008) tarafından gerçekleştirilen çalışmanın, farklı turizm işletmelerinde farklı duygusal emek boyutları olabileceğinden ölçek geçerliliği sınanmıştır. Bu çalışmada kullanılan duygusal emek ölçeği 5'li likert düzeyinde hazırlanmış; 1 "Hiç Katılmıyorum", 2 "Katılmıyorum", 3 "Ne Katılıyorum ne katılmıyorum", 4 "Katılmıyorum", 5 "Hiç Katılmıyorum" şeklinde katılımcılara cevap hakkı tanımlanmıştır. Üçüncü bölümde ise, cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir gibi demografik değişkenler yer almaktadır. Bu bölümün sonunda çalışanların eğer imkân bulsalar işten ayrılma niyetinde olup olmayacaklarını ölçen bir soru sorulmuştur.

3.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırma, evren olarak belirlenen İzmir şehir merkezinde bulunan 5 adet 5 yıldızlı zincir otelin yiyecek içecek bölümü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın zaman kısıtı yüzünden deneklere ulaşım zorluğundan dolayı kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 5 yıldızlı zincir otel çalışanlarından seçilmiştir. Yöneticilerle yapılan görüşmeler sonucunda otel işletmelerinde yaklaşık 450 yiyecek içecek personelinin çalıştığı belirlenmiştir. Araştırma, otellerin kurumsal politikaları dolayısıyla 12-24 Mayıs 2014 tarihleri arasında işletmelerin yiyecek içecek yöneticileri aracılığıyla yürütülmüştür. Gönderilen 300 anket formundan, 237 adet form geri dönmüştür. Geri dönen anket formlarından 19 adet form tam doldurulmadığı için araştırma dışı bırakılmıştır. Dolayısıyla elde bulunan analize hazır anket sayısı 218'dir. Bu sayı belirlenen evren için 0,05 anlamlılık düzeyinde gerekli olan 212'nin (Altunışık ve diğerleri, 2010) üzerinde olduğundan, yeterli olduğu düşünülmektedir.

3.3. Verilerin Analizi

Elde edilen veriler IBM SPSS Statistics 20 ve IBM SPSS Amos 21 paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Güvenirlilik analizleri, açımlayıcı faktör analizi, korelasyon analizleri için SPSS Statistics programı; doğrulayıcı faktör analizi ve yol analizleri için ise SPSS Amos programı kullanılmıştır.

4. BULGULAR

Bulgular bölümü 3 başlık altında incelenmiştir. Bulgular bölümünün ilk başlığında yiyecek içecek bölümlerinde çalışan katılımcıların demografik özellikleri verilmiştir. İkinci başlıkta ise duygusal emek ölçeğinin geçerlemesi açılımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri ile yapılmış ve ölçeklerin güvenilirlikleri verilmiştir. Son bölümde ise hipotezlerin test edilmesine yönelik yapılan korelasyon analizi ve yol analizlerinin bulguları yer almaktadır.

4.1. Demografik Özelliklere Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılanların yaklaşık olarak % 62'sini erkekler, % 38'ni kadınlar oluşturmaktadır. Yaş dağılımına bakıldığında katılımcıların büyük çoğunluğunun 30 yaş ve altı (%34, 25-30 yaş arası ve % 28, 18-24 yaş arası) kişilerden oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun (%57) bekar çalışanlardır. Yine katılımcıların eğitim düzeyi açısından büyük çoğunluğunun (%55) Lise mezunu olarak çalışanlar olduğu görülmektedir. Gelir düzeyi açısından ise katılımcıların yaklaşık % 44'ü 1.000-1500 TL gelire sahip çalışanlardan oluşmaktadır (Tablo 1).

Tablo 1. Katılımcılara Yönelik Demografik Veriler

		Frekans	Yüzde			Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	82	37,6	Gelir	1.000 TL'den az	53	24,3
	Erkek	136	62,4		1.000-1.500 TL	95	43,6
Yaş	18-24	61	28,0		1.501-2.000 TL	43	19,7
	25-30	74	33,9		2.000 TL'den çok	27	12,4
	31-36	46	21,1	Eğitim Düzeyi	İlköğretim	32	14,7
	37 ve üzeri	37	17,0		Lise	120	55,0
Medeni Durum	Evli	93	42,7		Önlisans	36	16,5
	Bekar	125	57,3		Lisans	22	10,1
				Lisansüstü	8	3,7	

4.2. Duygusal Emek Ölçeği Geçerlemesi ve Ölçeklerin Güvenirliliği

Duygusal emek ölçeği geçerlemesi için ilk olarak yapılan açılımlayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 2'de verilmiştir. Öncelikli olarak verilerin açılımlayıcı faktör analizi için uygunluğunu test etmek amacıyla yapılan Bartlett Küresellik testi ve KMO örneklem büyüklüğü testlerine bakılmıştır. Veriler Bartlett Küresellik testi sonucuna göre sig. (p)= 0,000 düzeyinde anlamlı, KMO testine (0,774) göre ise yeterli örneklem büyüklüğüne sahip bulunmuştur. Yapılan analiz sonucunda bir ifade analiz dışı bırakılmıştır. Kalan ifadeler “Derin Davranış” ve “Yüzeysel Davranış” olarak iki boyut altında toplanmıştır (Tablo 2). Bu bulgular Pala (2008)'i destekler niteliktedir.

Derin davranış boyutunda bulunan 6 ifadeden “Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken (olumlu) duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.” (0,786), “İşimi iyi yapabilmek için göstermem

gereken duyguları gerçekten hissederim.” (0,782) ve “Çalışmaya başlarken genelde kendime ‘bugün güzel bir gün olacak’ derim.” (0,753) en yüksek faktör yüklerine sahip ifadelerdir.

Derin davranış boyutunda bulunan 6 ifadeden “İşimin gerektirdiği olumlu duyguları yansıtabilmek için sahte yüz ifadeleri takınırım.” (0,814), “Müşterilerle olan ilişkilerimde aldatıcı iyi tavırlar sergileyebilirim.” (0,792) ve “Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı (olumlu) davranabilirim.” (0,778) en yüksek faktör yüklerine sahip ifadelerdir.

Tablo 2. Duygusal Emek Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler		Derin Davranış	Yüzeysel Davranış
DE9	Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken (olumlu) duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	,786	
DE12	İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.	,782	
DE7	Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim.	,753	
DE8	Çalışmaya başlarken işimde karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm.	,752	
DE11	Müşterilere gösterdiğim olumlu duygular (tavırlar) gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	,742	
DE10	Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken daha fazla çaba harcarım.	,567	
DE2	İşimin gerektirdiği olumlu duyguları yansıtabilmek için sahte yüz ifadeleri takınırım.		,814
DE4	Müşterilerle olan ilişkilerimde aldatıcı iyi tavırlar sergileyebilirim.		,792
DE3	Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı (olumlu) davranabilirim.		,778
DE5	Müşterilere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.		,702
DE1	Müşteri beklentilerini karşılayabilmek için her türlü rolü yaparım (her şekle girerim).		,697
DE6	Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.		,498
Cronbach's Alpha (0,789)		0,819	0,831
Eigen Values		3,403	3,313
Açıklanan Varyans (%56,015)		%28,40	%27,61
KMO Örneklem Büyüklüğü		0,774	
Bartlett Küresellik Testi Ki kare		1041,339	
Sd		66	
p değeri		,000	

Analiz sonucunda boyutlar toplam varyansın %56'sını açıklamaktadır. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda duygusal emek ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,789 bulunmuştur. Alt ölçeklerden derin davranış ölçeğinin güvenirlik katsayısı 0,819 ve yüzeysel davranış ölçeğinin güvenirlik katsayısı 0,831 bulunmuş (Tablo 2). Dolayısıyla ölçeklerin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Araştırmada kullanılan diğer ölçek ise Maslach tükenmişlik ölçeğidir. Bu ölçek 22 sorudan oluşmakta ve tükenmişliğin üç boyutunu ölçmektedir. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusudur. Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan tükenmişlik ölçeği Türkiye'de birçok çalışmada kullanılmıştır. Bu çalışmada, yapılan güvenirlik analizleri sonucunda duygusal tükenme boyutuna ait Cronbach's Alpha değeri 0,879; duyarsızlaşma boyutuna ait Cronbach's Alpha değeri 0,836 ve kişisel başarı duygusu boyutuna ait Cronbach's Alpha değeri 0,807 olarak bulunmuştur. Genel olarak tükenmişlik ölçeğine ait Cronbach's Alpha değeri ise 0,891 olarak bulunmuştur. Bu değerler ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Duygusal emek ölçeğinin geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. DFA, gizil değişken analizi olarak bilinmekte ve kuramsal bir temeli olan nedensel modellerin sınanmasında kullanılmaktadır (Sümer, 2000: 49). Modellerin sınanmasında sıklıkla Ki-Kare Uyum testi ($\Delta\chi^2$), yaklaşık hataların ortalama karekökü (root mean square error of approximation, RMSEA), karşılaştırmalı uyum indeksi (comparative fit index, CFI), fazlalık uyum indeksi (incremental fit index, IFI) değerleri kullanılmaktadır. Model uyumunun iyi olduğuna bu değerlerden $\Delta\chi^2/df$ 'nin 3'ten küçük olması; GFI, CFI ve IFI değerlerinin ise .90 dan büyük olması ile karar verilmektedir. RMSEA değeri ise 0.05 ile 0.08 arası bir değer alan modelin uyumu yeterlidir, 0.10 ve daha üstünde ise modelin uygunluğu zayıftır.

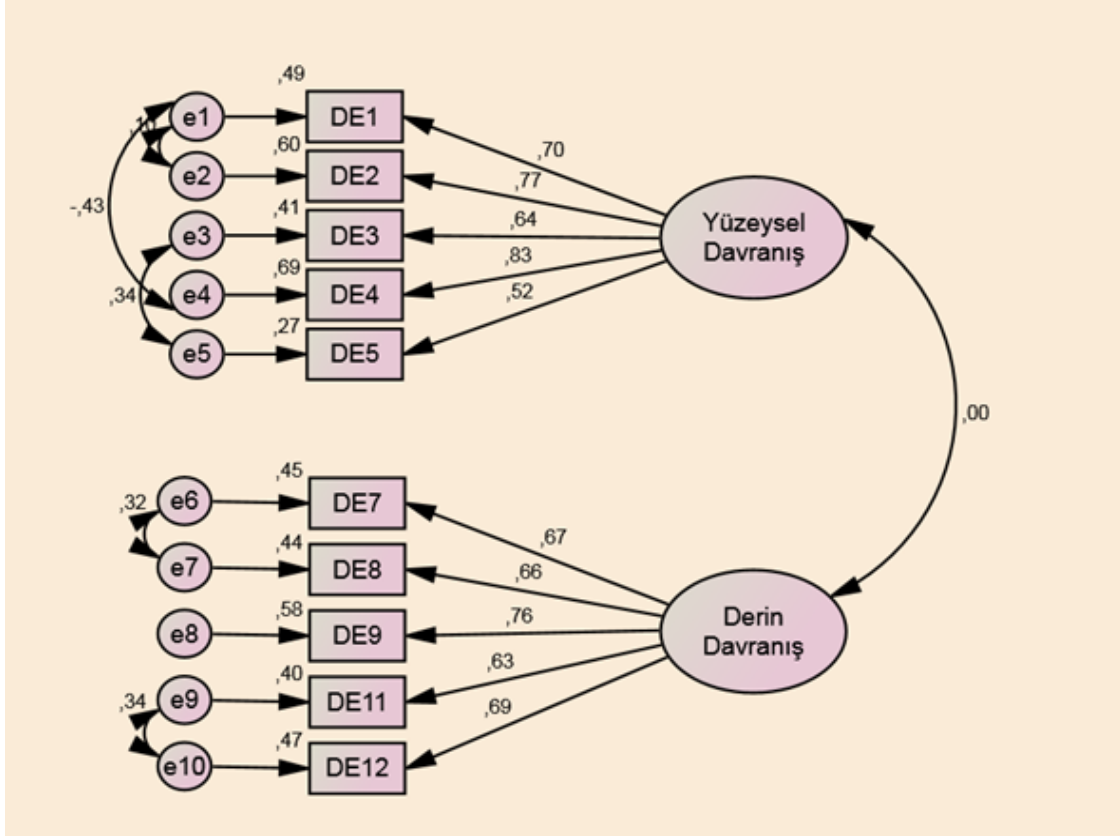
Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda derin davranış boyutundan bir ifade "Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken daha fazla çaba harcarım." ile yüzeysel davranış boyutundan bir ifade "Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilme için elimden geleni yaparım." çıkartılmıştır.

Tablo 3. Duygusal Emek Ölçeği İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

$\Delta\chi^2$	df	$\Delta\chi^2/df$	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI
83,294	29	2,872	0,083	0,932	0,872	0,935	0,906	0,937

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 3'te verilmiştir. Bu sonuçlarına göre, uyum indekslerinin eşik değerlerin üzerinde olduğu görülmektedir. Ki-Kare değerinin serbestliğe oranının 3'ün altında olduğu (2,872) olduğu görülmektedir. GFI, CFI ve IFI değerlerinin sırasıyla 0.932, 0.935 ve 0.937 olduğu ve eşik değer olan 0,9'un üzerinde olduğu; RMSEA değerinin ise 0,08 değerine yakın olduğu ve kabul edilebilir sınırlarda olduğu gözlenmektedir.

Şekil 2. Duygusal Emek Ölçeği İçin Doğrulayıcı Faktör Analizi



4.3. Duygusal Emek ve Tükenmişlik Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Duygusal emek boyutları ile tükenmişlik boyutlarının ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Pearsons korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi için araştırmada kullanılan değişkenlere ait ölçeklerin korelasyon katsayıları Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Katsayıları

DEĞİŞKENLER			YD	DD	DT	DU	KB	İAN
	A.O	İfade Sayısı						
YD	3,21	5	1					
DD	3,46	5	,016	1				
DT	2,54	9	,220**	-,601**	1			
DU	2,05	5	,002	-,431**	,479**	1		
KB	3,52	8	,074	,459**	-,273**	-,543**	1	
İAN	2,79	1	,029	-,235**	,365**	,056	-,051	1

YD: Yüzeysel Davranış; DD: Derin Davranış; DT: Duygusal Tükenme; DU: Duyarsızlaşma; KB: Kişisel Başarı; İAN: İşten Ayrılma Niyeti

** 0,01 Düzeyinde anlamlı ilişki

Korelasyon katsayısı “r” harfiyle sembolize edilmekte olup, r, -1 ile +1 arasında değişmekte ve 1’e yaklaştıkça iki değişken arasındaki ilişkinin gücünün arttığını göstermektedir. Genellikle değişkenlerin korelasyon katsayısı 0,30’dan küçük ise zayıf; “0,30 - 0,64” arasında ise orta; “0,65-0,84” arasında ise yüksek; 0,85 ve üzerinde ise çok yüksek derecede ilişki olduğu şekilde yorumlanır (Ural ve Kılıç, 2013: 244). Tablo 4 incelendiğinde derin davranış ile duygusal tükenme arasında ($r=-0,601$) ve duyarsızlaşma arasında ($r=-0,431$) orta kuvvette negatif yönlü bir ilişki olduğu görülürken derin davranış ile kişisel başarı arasında ($r=0,459$) orta kuvvette pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir

Yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma arasında ($p=0,002$) ve kişisel başarı arasında ($p=0,074$) anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Dolayısıyla **hipotez 2** ve **hipotez 3** reddedilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma arasında (0,056) ve kişisel başarı arasında (0,051) anlamlı ilişki tespit edilememiştir. Bunun sonucunda **hipotez 8** ve **hipotez 9** reddedilmiştir. Ayrıca duyarsızlaşma ile kişisel başarı arasında (-0,543) orta kuvvette negatif yönlü ve duyarsızlaşma ile duygusal tükenme arasında (0,479) orta kuvvette pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Korelasyon analizinden sonra yapılan ilk modelin yol analizinde aralarında ilişki bulunmayan değişkenler arasındaki yollar kaldırılmıştır. Bu analiz sonucunda model uyum iyiliği katsayılarının nispeten düşük olmasından ve modifikasyon indekslerinin gerekli göstermesinden dolayı model modifikasyonuna gidilmiştir. İkinci modelde korelasyon analizi sonucunda aralarında ilişki belirlenen duyarsızlaşma ile kişisel başarı ve duyarsızlaşma ile duygusal tükenme arasında yollar tanımlanmıştır. İkinci modele yönelik yol analizi sonuçları Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasında Yol Analizi Sonuçları

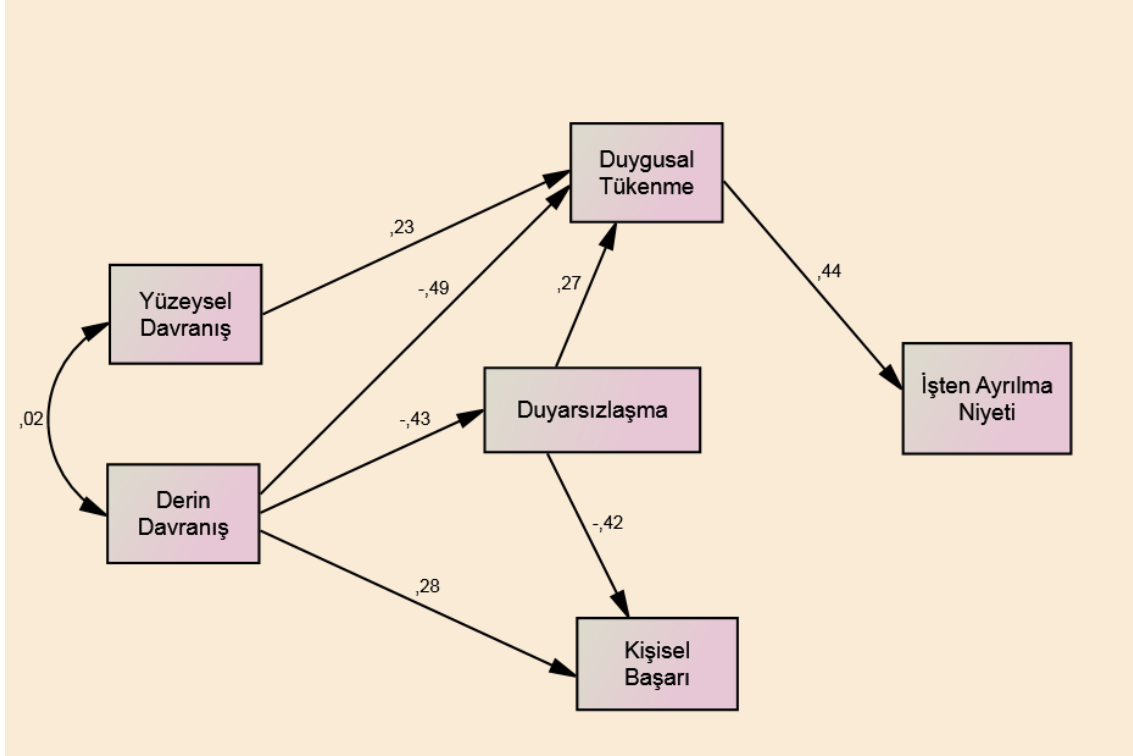
$\Delta\chi^2$	df	$\Delta\chi^2/df$	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	IFI	NFI
12,155	7	1,736	0,058	0,982	0,946	0,983	0,984	0,962

Tablo 5’te görüldüğü gibi Ki-Kare değerinin serbestliğe oranının 3’ün altındadır (1,736). GFI, CFI ve IFI değerlerinin sırasıyla 0.982, 0.983 ve 0,984 olduğu ve eşik değer olan 0,9’ün üzerinde olduğu ve hatta 1’e oldukça yakın olduğu görülmektedir. RMSEA değerinin ise 0,05 değerine yakın olduğu gözlenmektedir. Bu değerler test edilen modelin doymuş modele yaklaştığını göstermektedir. Doymuş model karşılaştırılabilecek en iyi modeldir ve bütün yolların tanımlanması ile mükemmel uyumu verir (Bayram, 2010: 70).

Test edilen model standartlaştırılmış yol (regresyon) katsayıları ile birlikte Şekil 3’te verilmiştir. Standartlaştırılmış yol katsayıları için 0,10 civarı küçük, 0,30 civarı orta büyüklükte ve 0,50’nin üzerindeki katsayılar ise büyük etkiler olarak yorumlanabilir (Çepni, 2010). Yapılan analiz sonuçlarına göre yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi düşük düzeyde ($\beta= 0,23$; $t= 4,592$) pozitif yönlü etkilediği görüldüğünden **hipotez 1** kabul edilmiştir. Derin davranışın duygusal tükenmeyi ($\beta= -0,49$; $t= -8,942$) yüksek düzeyde negatif yönlü, duyarsızlaşmayı ($\beta= -0,43$; $t= -7,037$) orta düzeyde negatif yönlü ve kişisel

başarıyı ($\beta= 0,28$; $t= 4,589$) ise orta düzeyde pozitif yönlü etkilediği görülmüştür. Dolayısıyla **hipotez 4**, **hipotez 5** ve **hipotez 6** kabul edilmiştir. Ayrıca duyarsızlaşmanın kişisel başarıyı ($\beta= -0,41$; $t= -7,020$) orta düzeyde negatif yönlü ve duygusal tükenmeyi ($\beta= 0,27$; $t= 4,903$) orta düzeyde pozitif yönlü etkilediği bulunmuştur. Bununla birlikte duygusal tükenmenin ise işten ayrılma niyetini orta düzeyde pozitif yönlü etkilediği bulunmuş ve **hipotez 7** kabul edilmiştir.

Şekil 3. Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasında Yol Analizi



5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada, turizm sektöründe hizmet veren yiyecek içecek çalışanlarının duygusal emek davranışları ile tükenmişlik boyutları ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ortaya konmaya çalışılmıştır. Elde edilen sonuç turizm işletmelerinde daha önce yapılan Pala (2008) ile Pala ve Tepeci (2009)'nin çalışmalarını destekler niteliktedir. Bilindiği gibi yiyecek içecek çalışanlarının uzun ve yorucu çalışma saatleri boyunca müşterilerle birebir etkileşim içinde çalışmaları gerekmektedir. Sunulan ürünün kalitesinin yanında çalışanların müşterilerle etkileşimleri de hizmet kalitesini etkileyen önemli bir unsurdur. Yapılan çalışmalar göstermektedir ki, müşterilerle etkileşim süresi arttıkça çalışanlar gerçek duygularını daha fazla göstermektedir (Grandey, 2000; Pala, 2008). Bu durumda yüzeysel davranış gösteren çalışanlar ile derin davranış gösteren çalışanlar arasında müşteri etkileşimi yönünden farklılık olacaktır. Dolayısıyla sunulan hizmetin kalitesi, müşteri tatmini, müşteri bağlılığı ve sonuç olarak işletme karlılığı zincirleme olarak etkilenecektir.

Yiyecek içecek çalışanlarının duygusal emek davranışlarıyla tükenmişlik ölçeğinin boyutları arasındaki ilişkiyi tespit etmek için yapılan analizler sonucunda yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma ve yüzeysel davranış ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuç alan yazındaki diğer çalışmalarla uyuşmamaktadır (Grandey, 1999; Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 2003; Köse ve diğerleri, 2011; Oral ve Köse, 2011). Yüzeysel davranış ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuç Oral ve Köse (2011) ile Köse ve diğerleri (2011)'nin çalışmaları tarafından desteklenirken, Grandey (1999) ile Brotheridge ve Grandey (2002)'in çalışmaları ile çelişmektedir. Araştırmada bulunan diğer bir sonuç ise, yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi düşük düzeyde pozitif yönlü etkilediğidir. Bu sonuç ilgili alanyazın ile örtüşmektedir (Grandey, 1999; Kruml ve Geddes, 2000; Brotheridge ve Grandey, 2002; Köse ve diğerleri, 2011; Oral ve Köse, 2011). Buradan, yiyecek içecek çalışanları, müşteriler ile iletişimlerinde yüzeysel davranışları, duygusal çelişki yaşamalarına ve bunun sonucunda duygusal tükenmeye yol açtığı sonucuna varılabilir.

Derin davranışın tükenmişlik boyutlarına etkisini ölçmek amacıyla yapılan analizler sonucunda derin davranışın duygusal tükenmeyi yüksek düzeyde negatif yönlü etkilediği sonucuna varılmıştır. Ayrıca derin davranışın duyarsızlaşmayı orta kuvvette negatif yönlü etkilediği diğer bir sonuçtur. Bu sonuçlar alan yazındaki diğer çalışmalar ile benzerlik göstermektedir (Köse ve diğerleri, 2011; Oral ve Köse, 2011; Kaya ve Özhan, 2012). Derin davranışın doğası gereği karşıdaki bireyi anlama (empati) üzerine kurulu bir eylem olduğu için duyarsızlaşmayı negatif yönlü etkilemesi beklenen bir sonuçtur (Oral ve Köse, 2011). Bununla beraber, derin davranışın kişisel başarıyı orta kuvvette pozitif yönlü etkilediği görülmüştür. Daha önce de bahsedildiği gibi müşterilerin çalışanlar tarafından duygularının paylaşıldığı ve anlaşıldıklarını hissetmeleri, algılanan hizmet kalitesini arttıracaktır. Bunun sonucunda gerek müşterilerden gerekse dolaylı olarak işletmeden olumlu geri dönüşler (bahşış, prim, takdir edilme vb.) kişisel başarı hissini arttıracaktır (Grandey, 2003; Güngör, 2009; Kaya ve Özhan, 2012).

Araştırmanın diğer bir sonucu ise, tükenmişliğin alt ölçeklerinden duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde orta kuvvette pozitif yönlü etkisinin bulunduğudır. Bu sonuç alanyazındaki çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Maslach ve Jackson, 1981; Jackson, Schwab ve Schuler, 1986; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Arı, Bal ve Bal, 2010). Bireyin kendini işinden dolayı fazla yüklenmiş ve tükenmiş olarak gördüğü duygusal tükenme durumu yiyecek içecek işletmeleri için istenmeyen sonuçlara neden olmaktadır. Bunlardan biriside işten ayrılma niyetidir. Diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi yiyecek içecek çalışanlarının işlerinden ayrılması işletmeler açısından birçok olumsuz sonuçlar doğurur. Örneğin işe yeni alınacak çalışanların işe alıştırma süresi, işin mahiyetine göre 6 aya kadar uzayabilmektedir. Bu sürede çalışandan tam verim alınamamakta, çalışan elindeki materyalleri etkili kullanamamaktadır. Bu da işletmeye ekstra maliyet anlamına gelmektedir. İşletmenin sürekli çalışan araması ayrıca sektörde itibar kaybına neden olmaktadır. Müşteriler açısından bakıldığında ise özellikle şehir merkezlerinde yiyecek içecek müşterilerinin devamlı gittikleri işletmeler bulunmaktadır. Bu işletmelere gelen sadık müşteriler sürekli aynı çalışanlar tarafından hizmet almak

isterler. Hatta bazen, müşterilerin çalışanlara bağlandığı ve çalışanların işletme değiştirmesi durumunda müşterileri yeni işletmeye çektiği görülmektedir.

Yüzeysel ve derin davranışın; iş tatmini, tükenmişlik, işten ayrılma gibi sonuçlarının yanında çalışanların kişilik özelliği, işinde inisiyatif kullanma hakkı ve sosyal destek gibi öncelleri işletmelerin göz önünde bulundurması gereken konulardır. İnsan kaynakları yönetimi, işe alımlarda adayların işe uygunluğunu kişilik özelliklerini göz önünde bulundurarak değerlendirmelidir. Çalışanların dışadönük ve uyumlu kişiler olması daha çok derin davranış sergilemelerine ve müşterilerle empati kurmalarına yardımcı olacaktır. Bu şekilde seçilen çalışanlar yüzeyselden çok, derin davranış gösterecekleri için duygusal tükenme düzeyleri daha düşük olacak ve işlerine daha bağlı olacaklardır. Çalışanlara işlerinde inisiyatif kullanma hakkı sağlanması, yaşadıkları olağan dışı durumlarda müşterileri memnun edecek şekilde çözümler üretebilmelerini olanak tanıyacaktır. Ayrıca, çalışanlar arasında desteğin ve amir desteğinin artırılmasıyla duygusal tükenme ve dolayısıyla işten ayrılma niyeti azalacaktır.

Bu araştırma, yiyecek içecek çalışanlarının duygusal emek davranışları, tükenmişlik boyutları ve çalışanların işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya çalışmıştır. Her araştırmanın olduğu gibi bu araştırmanın da bazı sınırlılıkları vardır. İlk olarak, veri toplamadaki zaman kısıtlarından dolayı İzmir ilindeki beş yıldızlı zincir otellerin yiyecek içecek çalışanları dâhil edilmiş, diğer işletmeler kapsam dışı bırakılmıştır. Gelecek araştırmalarda restoranlar, kafe, gece kulübü, bar gibi yiyecek içecek hizmeti veren işletmelerin dâhil edilmesi önerilmektedir. Araştırmanın bir diğer sınırlılığı ise, veri sayısının az olmasıdır. Yapısal eşitlik modellemelerinde veri sayısının fazla olması daha uyumlu modellerin kurulmasına olanak vermektedir. Sonraki araştırmaların daha geniş zamanda daha fazla örneklem ile yapılması önerilmektedir. Son olarak, yapılan araştırmanın sadece İzmir ili merkezinde olması ve sonuçların Türkiye'ye genellenemeyeceği diğer bir kısıttır. Bundan sonraki araştırmaların farklı bölgelerde ya da Türkiye genelinde yapılması önerilmektedir.

6.KAYNAKÇA

- Akbaba, Atilla. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 170-192.
- Akçamete, Gönül, Kaner, Sema ve Sucuoğlu, Bülbün. (2001). Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyum ve kişilik. *Nobel Yayınevi, Ankara*,
- Altunışık, Remzi, Coşkun, Recai, Bayraktaoğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (6. Baskı)*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Arı, Güler Sağlam, Bal, Hasan ve Bal, Emine Çıma. (2010). İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 143-166.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Barutçu, Esin ve Serinkan, Celalettin. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Arastırma. *Ege Academic Review*, 8(2), 541-561.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek : Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Bayram, Nuran. (2010). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş AMOS uygulamaları*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Brotheridge, Céleste M. ve Grandey, Alicia A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Cronin, Joseph J. ve Taylor, Steven A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-63.
- Cronin, Joseph J. ve Taylor, Steven A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Çelik, Mazlum ve Turunç, Ömer. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: iş-aile çatışmasının aracılık etkisi. (Turkish). *Emotional labor and psychological distress: the mediating effect of work family conflict. (English)*, 40(2), 226-250.
- Çepni, Zafer. (2010). *Yapısal Eşitlik Modellemesi*.<http://yunus.hacettepe.edu.tr/~cepni/mersinsemsunu.ppt> adresinden 10 Haziran 2014 tarihinde alınmıştır.
- Değirmenci, Elif. (2011). *Türk Hava Yolları’nda Müşteri Memnuniyetinin SERVQUAL ile Ölçümü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Denizer, Dünder. (2002). *Yiyecek İçecek Hizmetleri. (Editör Fermani Maviş)*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- England, Paula ve Farkas, George. (1986). *Households, employment, and gender: A social, economic, and demographic view*: Aldine Publishing Co.
- Ergin, Canan. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması VII. *Ulusal psikoloji kongresi bilimsel çalışmaları*: 22-25 Eylül.
- Grandey, Alicia A. (1999). *The Effects Of Emotional Labor Employee Attitudes Stress And Performance*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Colorado State University Colorado.
- Grandey, Alicia A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95-110.

- Grandey, Alicia 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(1), 86-96.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları. *Kamu-İş Dergisi*, 1(1), 167-184.
- Hochschild, Arlie R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Pres.
- Jackson, Susan E., Schwab, Richard L. ve Schuler, Randall S. (1986). Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630-640.
- Kaya, U ve Özhan, Ç. K. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.
- Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2011). Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Kruml, Susan M ve Geddes, Deanna. (2000). Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of Hochschild's Work. *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.
- Markovic, Suzana. (2006). Expected Service Quality Measurement in Tourism Higher Education. *Nase Gospodarstvo : NG*, 52(1/2), 86-95.
- Maslach, Christina ve Jackson, Susan E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B. ve Leiter, Michael P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Morris, J. Andrew ve Feldman, Daniel C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Özgen, I. (2010). *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pala, T. (2008). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları*. Yayınlanmamış Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Mersin.
- 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 İşletme Bölümü, 21-23 Mayıs 2009.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. ve Berry, Leonard L. (1985). Aconceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. ve Berry, Leonard L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Seçer, Ş. ve Tınar, M. Y. (2004). İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek Hemşireler Üzerinde Yapılan Bir Araştırma 9. *Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı* (pp. 814-830).
- Sümer, N. (2000). Yapısal Eşitlik Modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(6), 74-79.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Üngüren, Engin, Doğan, Hulusi, Özmen, Mehmet ve Tekin, Ömer Akgün. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37(1), 183-207.

Wharton, Amy S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158-176.

Yap, Zhi Wei David. (2009). *Revisiting the Conceptualization and Measurement of Service Quality*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Queensland University of Technology Faculty of Information Technology, Australia.

Yıldırım, M. H. ve Erul, E. E. (2013). Duygusal Emek Davranışının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 89-99.

Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.