

ÖZYETERLİLİK İLE DUYGUSAL EMEK İLİŞKİSİNDE KİŞİ İŞ UYUMUNUN ARACI ETKİSİNİN İNCELENMESİ: OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

İlhami Yücel

Doç. Dr.

Erzincan Üniversitesi/ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

iyucel@erzincan.edu.tr

Daimi Koçak

Öğr. Gör.

Erzincan Üniversitesi/ Ali Cavit Çelebioğlu Sivil Havacılık Yüksekokulu

dkocak@erzincan.edu.tr

ÖZET

Bu çalışmanın amacı kişi-iş uyumu ile duygusal emek arasındaki ilişkide özyeterliliğin aracı etkisinin tespit edilmesidir. Bu amacın gerçekleştirilmesine yönelik olarak 79 otel çalışanından anket yöntemi ile veri elde edilmiştir. Elde edilen bu veriler SPSS ve AMOS programları kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda kişi-iş uyumunun özyeterlilik ile duygusal emek arasındaki ilişkide tam aracı etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: özyeterlilik, duygusal emek, kişi iş uyumu

Alan Tanımı: İşletme (Örgütsel Davranış)

EXAMINING THE MEDIATING EFFECT OF PERSON-JOB FIT ON THE RELATIONSHIP BETWEEN SELF-EFFICACY AND EMOTIONAL LABOUR: AN INVESTIGATION ON HOTEL EMPLOYEES

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the mediating effect of self-efficacy between person job fit and emotional labor. In order to realize this aim, data were collected from 79 hotel employees by questionnaire method. These data were

analyzed using SPSS and AMOS programs. As a result of the analyzes made, it has been found that there is fully mediating effect of person job fit on the relationship between self-efficacy and emotional labor.

Key Words: self-efficacy, emotional labour, person-job fit

JEL Classification: D23

1. GİRİŞ

Hizmet sektöründe özellikle müşteri ile doğrudan iletişim halinde olan çalışanların iç duyguları ile dış ifadelerinin örgütsel amaçlar doğrultusunda olması beklenir. Bu sektördeki çalışanların müşterilerin beklentilerini karşılamaları için hizmetin verildiği süreçte konuşmaları ve mimikleri ile memnuniyet yaratmaları ve bunu sürdürmeleri gerekir. Bu nedenle yöneticiler müşteri beklentilerini karşılamak için işin gerektirdiği davranışları yansıtacak kişileri işe almaya dikkat ederler. Fakat her zaman gerekli davranışları tam olarak yansıtabilecek çalışanları temin etmek mümkün olmayabilir. Çalışanlar kendilerinden beklenen duyguları yansıtmak için birtakım stratejiler kullanırlar (Newnham, 2010:22).

Duygusal emek kavramı çalışanın iç duyguları ile dış ifadelerinin örgütsel amaçlarla uyum içinde olmasını ifade eden ve müşteri memnuniyetini, çalışan performansını ve daha birçok örgütsel çıktıyı etkileyen bir kavramdır. Çalışanlar örgütsel amaçlar doğrultusunda müşteriler ile diyaloglarında kendilerinden beklenen duyguları yansıtırken kullandıkları iki çeşit duygusal emek stratejisi vardır. Bunlardan yüzeysel rol yapma stratejisi çalışanın kendisinden beklenen dış ifadeleri sadece kendisinden beklenildiği için yansıttığı ve iç duygularında bir değişiklik için çaba harcamadığı stratejiyi ifade eder. Diğer yandan çalışanın kendisinden beklenen dış ifadeleri yansıtmaya yönelik olarak iç duygularının değiştirmeye yönelik çaba harcaması yönündeki stratejisi ise derinlemesine rol yapma stratejisi olarak ifade edilebilir (Tang vd., 2013:51).

Bu çalışmanın temel amacı çalışanların özyeterliliklerinin duygusal emeklerine etkilerinin tespit edilmesi ve kişi-iş uyumunun bu ilişkide aracı etkisinin olup olmadığının tespit edilmesidir.

1.1. Özyeterlilik

Öz yeterlilik kavramı bireylerin sahip oldukları bilgi ve beceriyi etkili bir şekilde kullanabilmeleri için sahip oldukları yeterliliklere olan inançlarını ifade eder. Diğer bir ifade ile öz yeterlilik bireyin belirli bir görevi yerine getirirken bu

görevin gerektirdiği yetenek ve becerilere ne ölçüde sahip olduğu ile ilgili inancıdır (Bolat, 2011:256). Öz yeterlilik inancı insanların kendilerini nasıl hissettiklerini, seçtikleri hedefleri, nasıl düşündüklerini, kendilerini nasıl motive ettiklerini ve davranışlarını belirler. Güçlü bir öz yeterlilik duygusu, insanın başarısını ve kişisel refahını birçok yönden geliştirir. Yeteneklerine yüksek seviyede güveni olan insanlar, zorlu görevleri kaçınılması gereken tehditler olarak değil, hakim olunması gereken zorluklar olarak görürler (Bandura, 1994:2).

1.2. Duygusal Emek

Hochschild (1983: 7) tarafından ilk olarak tanımlanana duygusal emek kavramı genel olarak çalışanların işletme tarafından kendilerinden beklenen duyguları göstermeye yönelik olarak sosyal gereksinimlerle uyumlu vücut ve yüz ifadeleri yaratma duygularının yönetimini ifade eder. Diğer bir ifade ile duygusal emek özellikle müşteriler ile doğrudan iletişim içerisinde olan çalışanların işletme tarafından talep edilen duygulara göre hareket etmeleridir. Duygusal emeği gerektiren işlere sahip işletmeler genel olarak müşteriler ile yüz yüze veya sesli iletişim içerisinde olan, çalışanlardan müşteride olumlu duygusal bir durum yaratmalarını bekleyen ve çalışanların duygusal faaliyetleri üzerinde eğitim ve gözetim yoluyla denetim sağlayan işletmelerdir (Choi and Kim, 2015:285). Çalışanların yaptıkları işlerin niteliğine göre kendilerinden beklenen emeğin duygusal yönü farklılık gösterebilir. Örneğin gardiyanlardan ciddi ve bazen asabi olmaları beklenirken hosteslerden ise yaptıkları işin gereği olarak güler yüzlü ve nazik olmaları beklenir (Basım ve Beğenirbaş, 2012:80). Çalışanlar işletme tarafından beklenen uygun duyguları ya da gerçek duygularını sergileyemediklerinde, örgütsel talepleri karşılamak için duygularını ve ifade biçimlerini düzenlemede duygusal emek stratejileri olarak adlandırılan dengeleyici stratejilerden yararlanırlar. Duygusal emek stratejileri çeşitli biçimlerde olurlar (Lapointe vd., 2012:4). Hochschild (1983: 7) duygusal emek stratejilerini yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma olarak ikiye ayırmıştır. Yüzeysel rol yapma stratejisi çalışanların gerçekte hissettiği duyguları baskılayarak kendisinden beklenen duyguları hissediyormuş gibi yansıtmasını ifade eder. Çalışan aslında yansıttığı duyguları (yüz ifadesi veya ses tonu ile) içinden gelerek yansıtmamaktadır. Diğer bir ifade ile kişinin sahip olduğu duygu ile yansıttığı duygu birbirlerinden farklıdır. Müşteriler ile yüz yüze iletişim halinde olan bir satış elemanının normalde sınırlı ve asık suratlı biri olmasına rağmen müşteri karşısında sakin ve güler yüzlü davranışlar sergilemesi yüzeysel rol yapmaya örnek verilebilir (Aydoğan, 2014:162). Yüzeysel rol yapmada çalışan davranışlarını gerekli duygularla değiştirirken yansıttığı duygulardan farklı

duygulara sahip olmaya devam eder. Diğer bir rol yapma stratejisi olan derinlemesine rol yapmada ise çalışanın kendisinden beklenen duyguları yansıtmak için kendi içsel duygularını değiştirmeye çalışmasını ifade eder. Bu stratejiler genellikle olumlu duyguların sergilenmesine ilişkin kurallara uymak için benimsenmiştir (Judge vd., 2009:57).

1.3. Kişi İş Uyumu

Kişi-iş uyumu bir kişinin sahip olduğu yetenekleri ile yaptığı işteki beklentiler veya kişinin beklenti veya istekleri ile yaptığı işten elde ettiklerinin uyumu olarak tanımlanabilir. Kişiler verilen belli bir işin sorumluluklarını yerine getirmek için gerekli yeteneklere sahip olduklarında, kişi-iş uyumunun yüksek olduğu söylenebilir (Grogan ve Youngs, 2011:2).

2. ANALİZLER

Otel çalışanlarına uygulanan anket yöntemi ile elde edilen veriler SPSS ve AMOS istatistik programları kullanılarak analiz edilip yorumlanmıştır.

Yapılan korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde özyeterlilik ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ($r = -0,300$; $p < 0,01$) ve derinlemesine rol yapma ile ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r = 0,394$; $p < 0,01$). Ayrıca özyeterlilik ile kişi-iş uyumu arasında %99 önem düzeyinde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ($r = 0,441$; $p < 0,01$). Ortaya çıkan bu sonuçlara göre çalışanların özyeterlilikleri arttıkça yüzeysel rol yapmaları azalacak, derinlemesine rol yapmaları ve işleri ile uyumlarının artacağı söylenebilir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin %57'sinin erkek %43'ünün ise kadın oldukları; %54,4'ünün evli %45,6'sının bekar oldukları; %24,1'inin 25 yaş altında, %34,2'sinin 26-35 yaş arasında, %27,8'inin 36-45 yaş arasında ve %13,9'unun 46 ve üstü yaşta oldukları; %20,3'ünün ilkokul, %3,8'inin ortaokul, %51,9'unun lise, %19'unun önlisans ve %5,1'inin lisans mezunu oldukları; pozisyonlarına göre %27,8'inin garson, %15,2'sinin resepsiyon, %8,9'unun kat görevlisi ve %48,1'inin ise diğer pozisyonlarda çalışanlardan oluştuğu; otelde çalışma sürelerine göre %34,2'sinin 1 yıldan az, %31,6'sının 1 ile 5 yıl arası, %19'unun 6 ile 9 yıl arası ve %15,2'sinin ise 10 yıldan fazla bir süredir çalıştıkları sonuçlarına ulaşılmıştır.

Özyeterlilik ölçeğine ait 10 maddeye uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda cronbach alfa değerinin 0,940 olduğu görülmüştür. Bu değere göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu söylememiz mümkündür. Ayrıca ölçeğin

maddelerine ait ortalamalar incelendiğinde hepsinin 4.00'ın (katılıyorum) üzerinde olduğu görülmektedir.

Duygusal emek ölçeğinin güvenilirliğini ölçmeye yönelik olarak yapılan analiz sonucunda bu ölçeğe ait cronbach alfa değerinin 0,738 olduğu görülmektedir. Bu sonuç ölçeğimizin oldukça güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır. Genel olarak ortalamalar incelendiğinde ilk 6 maddeye ait ortalamaların 2.00'ın (katılmıyorum) altında oldukları, 7, 8, 9 ve 10. maddelerin 3.00-4.00 (kararsızım-katılıyorum) arasında oldukları görülmektedir.

Araştırmamızda aracı değişken olan ve 9 maddeden oluşan kişi-iş uyumu ölçeğine uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda cronbach alfa değerinin 0,941 olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre kişi-iş uyumu ölçeğinin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Ayrıca her bir maddeye ait ortalamalar incelendiğinde bütün maddelerin ortalamalarının 4.00'ın (katılıyorum) üzerinde olduğu görülmektedir.

Özyeterlilikle ilgili ölçeğimizde bulunan 10 maddeye temel bileşenler yöntemi ile varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanmış ve bütün maddelerin tek faktörde toplandıkları görülmüştür. Elde edilen faktör toplam varyansın %64,890'ını açıkladığı tespit edilmiştir. Araştırma verilerine betimleyici faktör analizinin uygulanıp uygulanmayacağı hakkında bilgi veren KMO örneklem yeterlilik ölçütü (0,926) ve araştırma verilerinden anlamlı faktör yüklerinin çıkabileceğini gösteren küresellik derecesinin (573,814;p=0,000) yeterli düzeyde oldukları görülmektedir. Her bir maddeye ait faktör yüklerini incelediğimizde her birinin önerilen güvenilirlik seviyesinin yeterince üzerinde oldukları görülmektedir.

Duygusal emek ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda 10 maddeden oluşan ölçeğin toplam varyansın %72,506'sını açıklayan iki faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Birinci faktörün toplam varyansın %51,735'ini açıkladığı ve cronbach alfa değerinin 0,950 olduğu, ikinci faktörün toplam varyansın %20,771'ini açıkladığı ve cronbach alfa değerinin 0,964 olduğu görülmektedir. Verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığı hakkında bilgi veren KMO değerinin (0,903) ve araştırmada kullanılan değişkenler arasında ilişki olup olmadığı hakkında bilgi veren Barlett küresellik derecesinin (1090,015; p=0,000) yeterli seviyede oldukları görülmektedir.

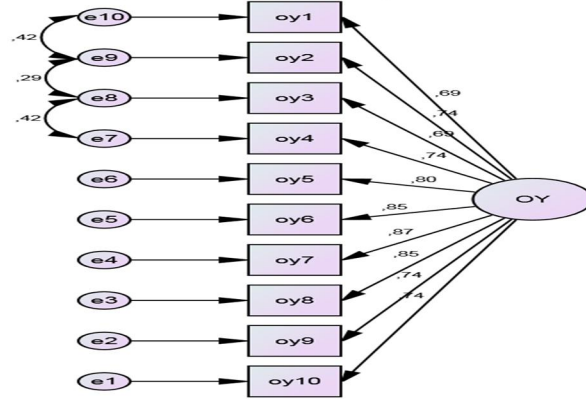
Kişi-iş uyumu ölçeğine ilişkin yapılan faktör analizi sonucunda analize dahil edilen 10 maddenin öz değeri birden büyük olan tek faktör altında toplandığı görülmektedir. Bu faktörün ölçeğe ait açıkladığı varyans %68,131'dir. Maddelere ait faktör yüklerinin 0,909 ile 0,766 arasında değiştiği görülmektedir. Ayrıca

KMO (0,919) ve barlett küresellik derecesi değerlerinin (586,629) yeterli seviyede oldukları görülmektedir.

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda her bir ölçüğe ait faktör yapılarının uyumlarını ortaya koymaya yönelik olarak doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

Özyeterliliğe ait standardize edilmiş faktör yükleri aşağıdaki şekilde görülmektedir. Her bir maddeye ait faktör yükleri incelendiğinde hiçbirinin 0,50'den düşük olmadıkları görülmektedir.

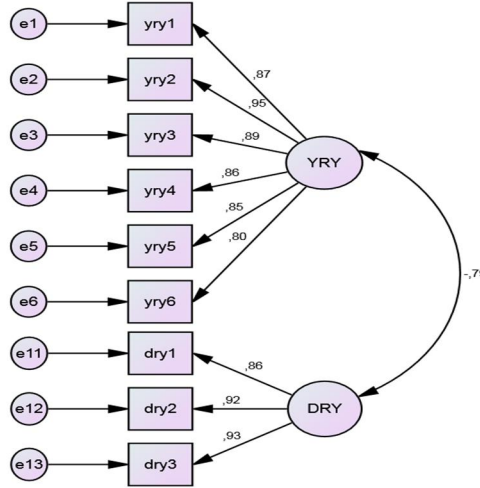
Şekil 1. Özyeterlilik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi



Uyum iyiliği değerleri oy1 ile oy2, oy2 ile oy3 ve oy3 ile oy4 arasında modifikasyonlar yapıldıktan sonra kabul edilebilir seviyelere ulaşmışlardır.

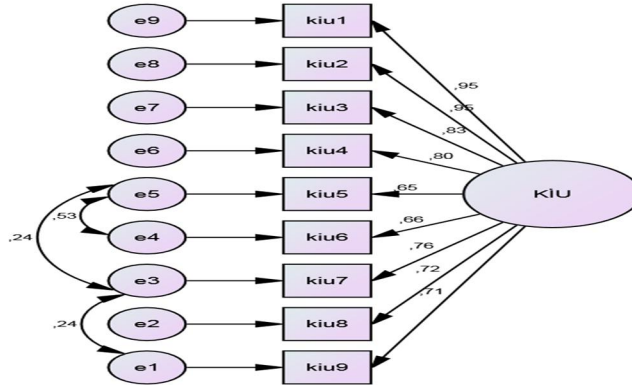
Açıklayıcı faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yapısının uyumunu tespit etmeye yönelik olarak duygusal emek ölçeğine doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda her bir maddeye ait faktör yükleri aşağıdaki şekilde verilmiştir.

Şekil 2. Duygusal Emek Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi



Duygusal emek ölçeğine uygulanan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir seviyede olmamasından ötürü dry4 kodlu derinlemesine rol yapma boyutuna ait maddenin ölçekten çıkarılması gerekmiştir. İlgili madde çıkarıldıktan sonra yapılan analiz sonucunda ortaya çıkan uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir seviyede çıkmıştır.

Şekil 3. Kişi-İş Uyumu Doğrulayıcı Faktör Analizi



Kişi-iş uyumu ölçeğine ile ilgili olarak yapılan açıklayıcı faktör analizine göre ortaya çıkan faktör yüklerinin uyum iyiliği değerlerini tespit etmeye yönelik olarak yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir değerlerden düşük çıktıkları görülmüştür. Bu nedenle öncelikle kiu5-kiu6, kiu3-kiu5 ve kiu1-kiu3 arasında modifikasyonlar yapılmıştır.

Modifikasyonlardan sonra yapılan analiz sonucunda uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir seviyeye ulaştıkları görülmüştür.

3. HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİ

Araştırmamızın bu kısmında yapılan literatür araştırmasına göre oluşturulan aşağıdaki hipotezlerin test edilmesine yönelik olarak yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.

H1. Özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır

H2. Özyeterlilik ile derinlemesine rol yapma arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır

H3. Özyeterlilik ile kişi-iş uyumu arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H4. Kişi-iş uyumu ile yüzeysel rol yapma arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır

H5. Kişi-iş uyumu ile derinlemesine rol yapma arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır

H6. Özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma arasındaki ilişkide kişi-iş uyumunun aracı etkisi vardır.

H7. Özyeterlilik ile derinlemesine rol yapma arasındaki ilişkide kişi-iş uyumunun aracı etkisi vardır.

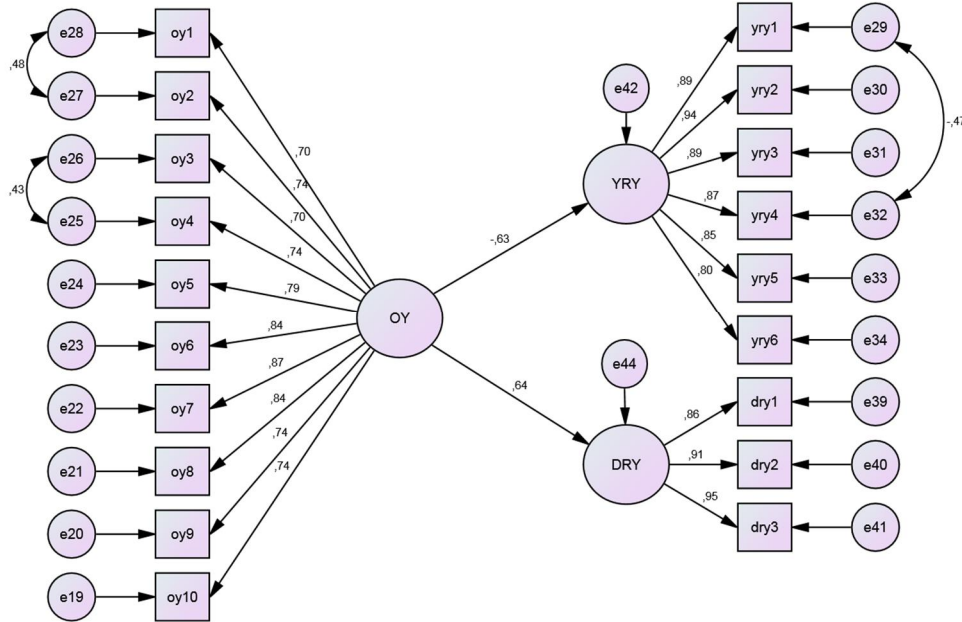
Baron ve Kenny (1986) tarafından aracı etkinin varlığından söz edilebilmesi için bazı şartların sağlanması gerektiğini belirtmişlerdir (Baron ve Kenny, 1986:1176). Bu şartlar:

1. Bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olması
2. Bağımsız değişken ile aracı değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olması
3. Aracı değişken ile bağımlı değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olması ve
4. Bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkide aracı değişken modele dahil edildiğinde bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamsızlaşması (tam aracı etki) veya bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin öncekine göre azalması (kısmi aracı etki) gerekir.

3.1. Özyeterlilik-duygusal emek boyutları ilişkisi

Araştırmamızda öncelikli olarak aracı değişkenin modele dahil edilmediği bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik olarak Model 1 oluşturulmuştur. Bu model sayesinde birinci ve ikinci hipotezler test edilmiştir. Ayrıca bu model ile ortaya çıkan sonuçlara göre kişi-iş uyumunun modele aracı değişken olarak dahil edilmesi ile ilgili Baron ve Kenny (1986) tarafından ortaya konan aracı değişken olma şartlarından “bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında anlamlı bir ilişki olmalıdır” şartının sağlanıp sağlanmadığı araştırılmıştır. Yapılan analiz sonucunda ortaya çıkan standardize faktör yükleri, uyum iyiliği değerleri ve bağımsız değişken ile bağımlı değişken boyutları arasındaki ilişkilere ait anlamlılık (p) değerleri aşağıdaki şekil ve tablolarda özetlenmiştir.

Şekil 4. Model 1



Özyeterlilik ile duygusal emek boyutları arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaya yönelik olarak yapılan yol analizi sonucunda ortaya çıkan standardize faktör yükleri yukarıdaki şekilde görülmektedirler.

Yapılan yol analizine ait uyum iyiliği değerleri incelendiğinde her bir değer kabul edilebilir uyum değerine sahip oldukları bu nedenle de modelimizin girilen datalar tarafından desteklendiğini söyleyebiliriz.

Tablo 5. Model 1'e Ait Değerler

	Yordanan Değişken	Yordayan Değişken	Standardize R. Y.	S.H.	T Değeri (CR)	P
H1	YRY<-----	ÖY	-,629	,223	-5,205	0,000
H2	DRY<-----	ÖY	,637	,202	5,115	0,000

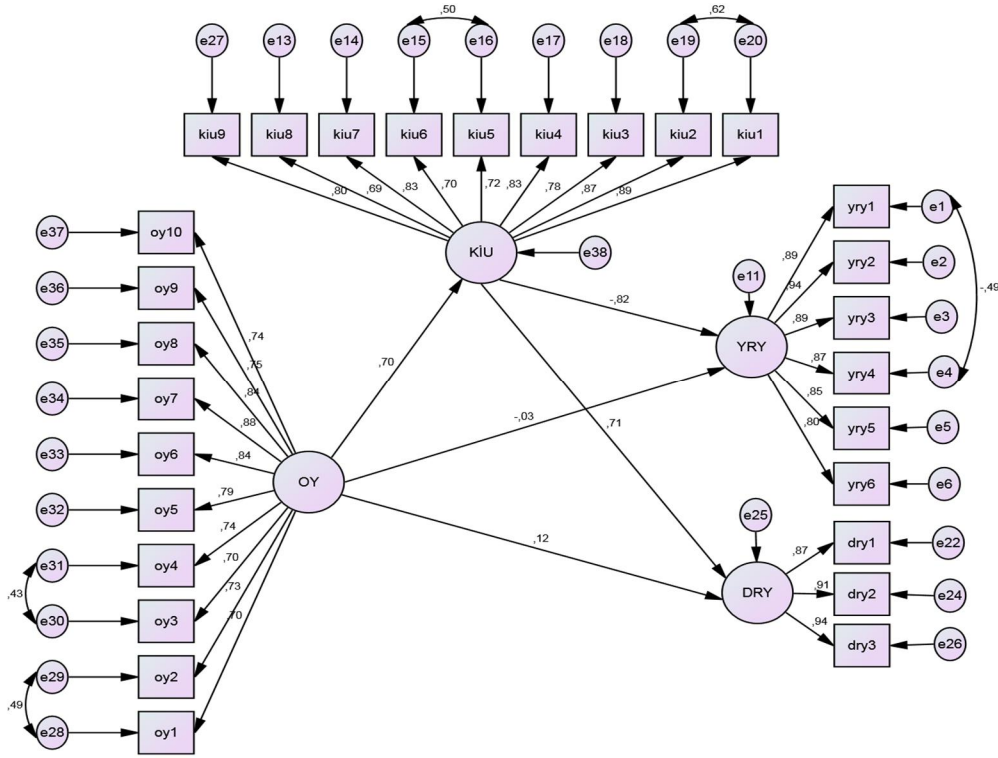
Özyeterlilik ile duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma arasındaki ilişkiye ait veriler incelendiğinde özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu ($r = -0,629$; $p = 0,000$) ve özyeterlilik ile derinlemesine rol yapma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu ($r = 0,637$; $p = 0,000$) görülmüştür. Elde edilen bu sonuçlara H1 kodlu “özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma arasında anlamlı bir ilişki vardır” ve H2 kodlu “özyeterlilik ile derinlemesine rol yapma arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezlerimiz kabul edilmiştir.

3.2. Kişi-iş uyumunun özyeterlilik ve duygusal emek ilişkisinde aracı rolü

Özyeterlilik ile duygusal emek boyutları arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik olarak oluşturulan Model 1 sonucunda Baron ve Kenny'nin aracı değişken olma şartlarından ilkinin sağlandığını tespit edilmiştir. Daha sonrasında bu modele kişi-iş uyumunun aracı değişken olarak dahil edilmesi ile Baron ve Kenny tarafından ortaya atılan diğer şartların sağlanıp sağlanmadığı test edilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda ortaya çıkan faktör yükü değerleri ve uyum iyiliği değerleri aşağıdaki şekil ve tabloda belirtilmiştir.

Şekil 5. Model 2



Özyeterlilik ile duygusal emek boyutları arasındaki ilişkide kişi-iş uyumunun aracı etkisinin incelenmesine yönelik olarak Model 2 yukarıdaki gibi oluşturulmuştur. Model 2'ye ait uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir seviyede çıkmıştır.

Tablo 6. Model 2'ye Ait Değerler

	Yordanan Değişken	Yordayan Değişken	Standardize R. Y.	S.H.	T Değeri (CR)	P
H3	KIU	OY	,697	,202	4,701	0,000
H4	YRY	KIU	-,817	,185	-5,236	0,000
H5	DRY	KIU	,708	,168	4,456	0,000
H6	YRY	KIU < OY	-,035	,175	-,303	0,748
H7	DRY	KIU < OY	,118	,175	,925	0,334

Özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma arasındaki ilişkide kişi-iş uyumunun aracı etkisini tespitine yönelik olarak oluşturulan ana modelimize ait standardize edilmiş faktör yükleri, T değerleri ve p değerleri

yukarıdaki tabloda gösterilmiştir. Tablodaki değerler incelendiğinde özyeterlilik ile kişi-iş uyumu arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r= 0,697$; $p=0,000$). Bu sonuçtan hareketle H3 kodlu “özyeterlilik ile kişi-iş uyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır hipotezimizin kabul edildiğini söyleyebiliriz. Araştırmamız kapsamında kişi-iş uyumu ile yüzeysel rol yapma arasında negatif ($r= -0,817$; $p=0,000$) ve kişi-iş uyumu ile derinlemesine rol yapma arasında ise pozitif ($r=0,708$; $p=0,000$) ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlara dayanarak H4 kodlu “kişi-iş uyumu ile yüzeysel rol yapma arasında anlamlı bir ilişki vardır” ve H5 kodlu “kişi-iş uyumu ile derinlemesine rol yapma arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezlerimizin kabul edildiği söylenebilir.

Kişi-iş uyumunun özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma arasındaki ilişkide aracılık etkisinin tespitine yönelik olarak oluşturulan H6 ve H7 kodlu hipotezlerimize ait sonuçlar yukarıdaki tabloda görülmektedir.

Özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma arasındaki ilişki kişi-iş uyumu modele dahil edilmeden önce negatif yönlü ve anlamlı iken ($r= -0,629$; $p=0,000$) kişi-iş uyumunun modele aracı değişken olarak dahil edilmesinden sonra özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamsızlaşmıştır ($r= -0,035$; $p=0,748$). Bu sonuca bağlı olarak kişi-iş uyumunun özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma arasındaki ilişkide tam aracı etkisinin olduğu ve H6 kodlu “özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma arasındaki ilişkide kişi-iş uyumunun aracı etkisi vardır” hipotezimiz kabul edilmiştir.

Özyeterlilik ile bir diğer duygusal emek boyutu olan derinlemesine rol yapma arasındaki ilişki kişi-iş uyumu modele aracı değişken olarak dahil edilmeden önce pozitif yönlü ve anlamlı iken ($r=0,637$; $p=0,000$) kişi-iş uyumu modele dahil edildikten sonra bu ilişki anlamsızlaşmıştır ($r=0,118$; $p=0,334$). Bu sonuca göre özyeterlilik ile derinlemesine rol yapma arasındaki ilişkide kişi-iş uyumunun tam aracı etkisinin olduğu ve H7 kodlu “özyeterlilik ile derinlemesine rol yapma arasındaki ilişkide kişi-iş uyumunun aracı etkisi vardır” hipotezimizin kabul edildiği söylenebilir.

4. SONUÇ, ÖNERİLER VE SINIRLILIKLAR

Özyeterlilik ile duygusal emek boyutları olan yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma arasındaki ilişkide kişi-iş uyumunun aracı etkisinin tespit edilmesine yönelik olarak 79 otel çalışanı ile yapılan anket sonucunda elde edilen veriler SPSS ve AMOS istatistik programları kullanılarak analiz edilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma arasındaki ilişkide kişi-iş uyumunun tam aracı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca ulaşmak için iki model oluşturulmuştur. Birinci modelde özyeterlilik ile duygusal emek boyutları arasındaki ilişki kişi-iş uyumu modele dahil edilmeden analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma arasında negatif yönlü ve derinlemesine rol yapma arasında ise pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Diğer bir ifade ile çalışanların özyeterliliklerinin artması durumunda yüzeysel rol yapmaları azalırken derinlemesine rol yapmaları artacaktır.

Kişi-iş uyumunun aracı etkisinin tespitine yönelik olarak oluşturulan ikinci model birinci modele kişi-iş uyumu aracı değişken olarak dahil edilerek oluşturulmuştur. Aracı etki aracı değişkenin modele dahil edilmesinden sonra bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamsızlaşıyorsa (tam aracı etki) veya bu ilişkinin şiddetinde azalma oluyorsa (kısmi aracı etki) söz konusu olur. İkinci modelde özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma arasındaki ilişkiler incelendiğinde negatif yönlü ve anlamlı ilişkili olan özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma ilişkisi ve pozitif yönlü ve anlamlı ilişkili olan özyeterlilik ile derinlemesine rol yapma ilişkilerinin kişi-iş uyumunun modele aracı değişken olarak dahil edilmesinden sonra anlamsızlaştığı görülmüştür. Bu sonuçlara bağlı olarak kişi-iş uyumunun özyeterlilik ile yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapma ilişkisinde tam aracı etkinin olduğu söylenebilir. Tam aracı etki çalışanların yüzeysel rol yapma ve derinlemesine rol yapmalarında işleri ile uyumlarının özyeterliliklerine göre daha etkili olduğu şeklinde yorumlanabilir. Diğer bir ifade ile işiyle uyumlu olmayan çalışanların özyeterlilikleri yüksek olsa da yüzeysel rol yapmaları azalmayacak veya derinlemesine rol yapmaları artmayacaktır.

Elde edilen sonuçlar ışığında aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Hizmet sektörü çalışanlarının özellikle müşteriler ile doğrudan diyalog halinde olan çalışanların müşterilerin beklentileri doğrultusunda davranış sergilemeleri bu sektörde faaliyet gösteren işletmeler için son derece büyük öneme sahiptir. Bu nedenle bu sektördeki yöneticilerin öncelikle mevcut işin gerektirdiği yeteneklere sahip çalışanları temin etmeleri gerekmektedir.
- İnsan kaynakları departmanı tarafından çalışanlara gerekli eğitimler verilerek onların özyeterlilik ve işleri ile uyum seviyeleri artırılabilir.

- Kişi-iş uyumu ile ilgili problemler tespit edilip gerekli iyileştirmeler yapılarak çalışanların derinlemesine rol yapma seviyeleri artırılırken yüzeysel rol yapma seviyeleri azaltılacaktır.
- Çalışanların özyeterlilikleri ve yaptıkları işle olan uyumlarını artırmaya yönelik olarak kurum kültürü gözden geçirilerek gerekli iyileştirmeler yapılmalı.

Bu çalışma diğer birçok çalışmada olduğu gibi bir takım sınırlılıklar çerçevesinde hazırlanmıştır. Bunlardan ilki verilerin sadece belli bir ildeki otel çalışanlarına uygulanan anket sonucu elde edilmiş olmasıdır. Verilerin otel çalışanları için daha genellenebilir olması için farklı illerdeki otellerde daha fazla sayıda çalışana anket uygulanması gerekir.

Bu çalışma sadece otel çalışanları ile yapılan anket sonuçlarını içermektedir. Farklı hizmet sektörlerinde yapılacak çalışmalarla sonuçlar farklılaşabilir veya bu çalışmada çıkan sonuçlar desteklenebilir.

Bu çalışma kapsamında özyeterliliğin duygusal emeğe etkisinde kişi-iş uyumunun aracı etkisi incelenmiş ve kişi-iş uyumunun duygusal emeğe etkisi özyeterlilikten daha fazla olduğu görülmüştür. Yapılacak olan çalışmalarda farklı ölçeklerin aracı ve bağımsız değişken olarak duygusal emeğe etkileri incelenebilir.

Yapılan çalışmada işletme kültürü, büyüklüğü gibi faktörler değerlendirmeye katılmamıştır. Kişi-iş uyumu, özyeterlilik ve duygusal emek bu faktörlere göre değişkenlik gösterebileceği için ileride yapılacak çalışmalar bu faktörleri inceleyerek daha sağlıklı sonuçlara ulaşabilirler.

6. KAYNAKÇA

Aypay, Ayşe. "General self-efficacy (gse) scale to Turkish." İnönü University Journal of The Faculty of Education, 11:2, 2010, 113-131

Bandura, Albert Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), Encyclopedia of human behavior, 4, 1994, 71-81.

Basım, H. Nejat, ve Memduh Beğenirbaş. "Çalışma yaşamında duygusal emek: Bir ölçek uyarlama çalışması." Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19:1, 2012), 77-90.

Bıyık, Yunus ve Enver Aydoğan. "Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir araştırma." *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16:3, 2015, 159-180.

Diefendorff, James M., Meredith H. Croyle, & Robin H. Gosserand. "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies." *Journal of Vocational Behavior*, 66:2, 2005, 339-357.

Grogan, Erin, & Peter Youngs "Fitting in: Person-Organization, Person-Job, and Person-Group Fit as Drivers of Teacher Mobility. Working Paper# 21." *Education Policy Center, Michigan State University*, 2011.

Hochschild, Arlie. "R. " *The managed heart: Commercialization of human feeling*" 1983.

Lapointe, Émilie, et al. "Workplace affective commitment, emotional labor and burnout: A multiple mediator model." *International Journal of Business and Management*, 7:1, 2011, 3-21.

Newnham, Michael Paul. *Comparing the experience of emotional labour between hotel workers in the Philippines and Australia, and implications for human resource development*. PhD Thesis. University of Leicester, 2011.

Peng, Yuwen, and Chao Mao. "The impact of person–job fit on job satisfaction: the mediator role of Self efficacy." *Social Indicators Research*, 121:3, 2015, 805-813.

Ru, Yu. "Mediating roles of intrinsic motivation and self-efficacy in the relationships between perceived person-job fit and work outcomes." *African Journal of Business Management*, 6:7, 2012, 2616-2625.

Tang, Chaoying, et al. "Emotional labor: The role of employee acting strategies on customer emotional experience and subsequent buying decisions." *International Review of Management and Marketing*, 3:2, 2013), 50-57.

Tomoki, Sekiguchi The role of person-organization fit and person-job fit in managers' hiring decisions: the effect of work status and occupational

characteristics of job openings, Unpublished Doctoral Dissertation, University of Washington, 2003.

Uçanok, Başak (2008), *The Effects of Work Values, Work Centrality And Person-Job Fit On Organizational Citizenship Behavior*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.