

T.C

İstanbul Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Doktora Tezi

**Turist Rehberlerinin Duygusal Emek, İş Yaşam
Kalitesi ve Yaşam Doyumu: Tükenmişliğin Aracı ve
Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü**

Derya DEMİRDELEN ALRAWADIEH

2502170382

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Mithat Zeki DİNÇER

İstanbul-2021

ÖZ

Turist Rehberlerinin Duygusal Emek, İş Yaşam Kalitesi ve Yaşam Doyumu: Tükenmişliğin Aracı ve Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü

Derya Demirdelen Alrawadieh

Turist rehberliği mesleği, hizmet tüketiminin tüm aşamalarında insanlar arası yüz yüze etkileşiminin yoğun yaşandığı bir çalışma alanıdır. Bu yoğun etkileşim, her koşulda güler yüzlü olmayı ve sıcaklık göstermeyi gerektirdiğinden çalışanlar için ek gayret söz konusu olabilmektedir. Ancak bu ek gayret sonucu ortaya çıkan duygusal emek; çalışanların stres, tükenmişlik ve işten soğuma gibi sorunları yaşamalarına neden olabilmektedir. Dahası, turist rehberleri, turizm destinasyonlarında olumlu turist deneyimlerinin oluşmasında önemli role sahip olmasına rağmen, onların iyi oluşu ile ilgili çok az bilgiye sahip olunduğu görülmektedir.

Bu tez çalışmasında duygusal emek ve iyi oluş teorilerinden yola çıkılarak; duygusal uyumsuzluk, duygusal çaba, iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri kapsayan bir model önerilmiş ve test edilmiştir. Çalışma ayrıca, tükenmişliğin aracı ve örgütsel desteğin düzenleyici rolünü de değerlendirmiştir. Çalışmanın evreni, Türkiye’de eylemli olarak çalışan turist rehberleridir. Çalışmada anket tekniği kullanılmış olup, toplam 301 profesyonel turist rehberine ulaşılmıştır.

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre duygusal uyumsuzluk; tükenmişliği ve işten ayrılma niyetini arttırıp iş yaşam kalitesini düşürürken; duygusal çaba tükenmişliği azaltmakta ve iş yaşam kalitesi ile yaşam doyumunu arttırmaktadır. Araştırmada tükenmişlik; duygusal uyumsuzluk ile iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere aracılık etmektedir. Çalışma sonuçları, örgütsel desteğin duygusal uyumsuzluk ve tükenmişlik ilişkisindeki düzenleyici rolünü ise doğrulamamaktadır. Mevcut araştırmanın; hem duygusal emek hem de turizmde iyi oluş ile ilgili alan yazına teorik katkı sağlaması beklenmekte; ayrıca

turist rehberlerini istihdam eden turizm acenteleri ve tur operatörlerine önemli öneriler sunabileceği gibi, Turist Rehberleri Birliği ve Rehber Odaları gibi örgütler için de yol gösterici nitelikte olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, Duygusal uyumsuzluk, Duygusal çaba, İş yaşam kalitesi, Yaşam doyumu, Tükenmişlik, Örgütsel destek, Turist rehberleri



ABSTRACT

Emotional Labour, Quality of Work Life, and Life Satisfaction of Tour Guides: The Mediating Role of Burnout and the Moderating Role of Organizational Support

Derya Demirdelen Alrawadieh

One of the most prominent features of tour guiding services is the intense face-to-face interaction at all stages of the service consumption process. Smiling and showing friendliness under all conditions may require additional effort. Emotional labor resulting from this additional effort can result in some unfavorable outcome for employees including stress, burnout and turnover intention. Understanding the emotional labor of tour guides is particularly important since they play an important role in generating positive tourist experiences. Interestingly, however, it appears that research into the well-being of tour guides is limited.

Drawing on emotional labor and well-being theories, the present study proposes a theoretical model examining the relationships between emotional dissonance, emotional effort, organizational support, burnout, quality of work life, life satisfaction, burnout, and turnover intention using data from 301 Turkish tour guides. The study also evaluated the mediating role of burnout and the moderating role of organizational support.

The study findings reveal that while emotional dissonance increases burnout and turnover intention and decreases quality of work life, emotional effort is associated with decreased burnout and enhanced quality of work life and life satisfaction. The study confirms the mediating role of burnout on the relationship between emotional dissonance and quality of work life, as well as the relationship between emotional dissonance and life satisfaction. However, the study results fail to confirm the moderating role of organizational support on the relationship emotional dissonance and burnout. The study makes several theoretical contributions and suggests implications for different stakeholders.

Keywords: Emotional labor, Emotional dissonance, Emotional effort, Quality of work life, Life satisfaction, burnout, Organizational support, Tour guides.



ÖNSÖZ

Turizm ve ağırlama endüstrisi; insan etkileşiminin en yoğun olduğu endüstrilerinden biri olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla, bu endüstride mesleğini icra eden çalışanların sergiledikleri tavır ve duygular işletme için son derece önemlidir. Kendi duygularını yönetebilmek ve işletmenin arzu ettiği duyguları sergileyebilmek turizm ve ağırlama işletmelerinde istihdam edilecek elemanlarda aranan nitelikler arasında yer almaktadır. Zor koşullar altında dahi samimiyet ve güler yüzlülük gibi olumlu duyguları gösterebilmek ve öfke, stres ve sıkılabilirlik gibi olumsuz duyguları gizleyebilmek (müşteriye yansıtmamak) ek çaba gerektiren bir durum olarak değerlendirilebilir. Duygusal emek olarak adlandırılan bu kavram, işletmelere daha iyi hizmet kalitesi, daha yüksek müşteri memnuniyeti ve buna bağlı olarak daha yüksek kar elde edebilme olanağına yardımcı olurken; çalışanların stres ve tükenmişlik gibi sorunları yaşamalarına yol açabilmektedir.

Çağdaş pazarlama literatüründe, işgörenler iç müşteri olarak değerlendirilmektedir. Bu durumun özellikle turizm sektörü gibi hizmet endüstrilerinde çalışanlar için geçerli olduğu vurgulanmaktadır. Bu nedenle, turizm çalışanlarının memnuniyetini sağlamak ve işyerindeki refahını arttırmak günümüzdeki örgütsel anlayışta önemli bir öncelik haline gelmiştir. Daha sonra detaylı olarak görüleceği üzere, iyi oluş (wellbeing) ile ilgili yapılan araştırmalar daha çok turistler ve turizm destinasyonlarında yaşayan yerel halk üzerine yoğunlaşmıştır. Turizm çalışanlarının iyi oluşunu ele alan çalışmaların sayısı oldukça sınırlıdır. Turist rehberleri, destinasyonlarda olumlu turist deneyimlerinin sağlanmasında önemli role sahip olmalarına rağmen, onların iyi oluşu ile ilgili çok az bilgiye sahip olduğumuz açıktır. Daha belirgin olarak, turist rehberlerinin mesleğini icra ederken harcadığı duygusal emeğin iyi oluşunu nasıl etkilediği ve örgütsel desteğin ne gibi bir rol oynadığı hakkında mevcut alan yazında oldukça sınırlı bulgulara rastlanmaktadır.

Bu araştırma, duygusal emek teorisi ile iyi oluş teorisini temel alarak, turist rehberlerinin duygusal emeğinin, tükenmişlik, iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti ile olan ilişkisini ortaya koymayı amaçlamıştır. Bunun yanı sıra,

Çalışma, rgtsel destek teorisinden yola çıkarak duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolünü de değerlendirmiştir. Bu bakımdan, çalışma turist rehberliği mesleğinde duygusal emeğin sonuçlarını ve bunları etkileyen faktörleri ele almıştır. Çalışma sonuçlarının, turist rehberlerini istihdam edecek turizm acentalarına ve tur operatörlerine önemli bilgiler sunabileceği gibi, turist rehberleri birliği ve rehber odaları gibi örgütler için de yol gösterici nitelikte olacağı mit edilmektedir.

Bu tezin hazırlamasında birçok kişinin emeği geçmiştir. İlk olarak, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü hocalarıma ve tez izleme komitesi üyelerine şukranlarımı sunarım.

Bana güvenerek doktora eğitimim boyunca desteklerini esirgemeyen İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi ğretim yesi tez danışmanım Prof. Dr. Mithat Zeki Dinçer’e minnettarım.

Doktora eğitimimin verimli geçmesini sağlayan, yardımını ve ilgisini esirgemeyen Turizm İşletmeciliği Bölümü ve Anabilim Dalı Başkanı Prof. Dr. Füsun İstanbullu Dinçer’e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Bu çalışmanın başarıyla gerçekleştirilmesi için her daim yanımda olan, bana inanan ve beni destekleyen sevgili eşim Doç. Dr. Zaid Alrawadieh’e teşekkürü bir borç bilirim.

Doktora sürecimin sonlandığı bu zamanda en çok annemin benimle olmasını isterdim. Sevgisi, desteği ve varlığı dünyalara bedeldi. En büyük teşekkürüm, yolumu aydınlatmış olan annem Nilgün Demirdelen’e.

Derya DEMİRDELEN ALRAWADIEH

İstanbul

İÇİNDEKİLER

ÖZ	ii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	vi
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK VE TURİZM HİZMETLERİ İLİŞKİSİ

1.1. Örgütlerde Duyguların Önemi	6
1.2. Duygusal Emek Kavramı	7
1.3. Duygusal Emek Yaklaşımları	10
1.4. Duygusal Emek Kavramının Boyutları	12
1.4.1. Duygusal Uyumsuzluk ‘Yüzeysel Rol Yapma’	13
1.4.2. Duygusal Çaba ‘Derin Rol Yapma’	16
1.4.3. Doğal Davranış ‘Gerçek Duygu Gösterimi’	18
1.5. Turizm Hizmetlerinin Doğası ve Duygusal Emekle İlişkisi	20
1.6. Turizm Hizmetlerinde Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler	24
1.6.1. Bireysel Faktörler	24
1.6.1.1. Kişisel Özellikler	24
1.6.1.2. Mesleki deneyim	27
1.6.1.3. Empati	28
1.6.2. Örgütsel Faktörler	28
1.6.2.1. Algılanan Örgütsel Destek	29
1.6.2.2. Sosyal Destek	31

1.6.3.	Durumsal Faktörler	32
1.6.3.1.	Süre	32
1.6.3.2.	Sıklık	33
1.6.3.3.	Çeşitlilik	34
1.7.	Turizm Hizmetlerinde Duygusal Emeğin Sonuçları	34
1.7.1.	Turizm Hizmetlerinde Duygusal Emeğin Olumlu Sonuçları	35
1.7.2.	Turizm Hizmetlerinde Duygusal Emeğin Olumsuz Sonuçları	37
1.7.2.1.	Tükenmişlik	37
1.7.2.2.	İşten Ayrılma Niyeti	40

İKİNCİ BÖLÜM

TURİZM ÇALIŞANLARININ YAŞAM DOYUMU VE İŞ YAŞAM KALİTESİ

2.1.	Yaşam Doyumu	43
2.1.1.	Yaşam Doyumunun Tanımı ve Kapsamı	44
2.1.2.	Yaşam Doyumunun Önemi	48
2.1.3.	Yaşam Doyumunun Benzer Kavramlarla Olan İlişkisi	49
2.1.3.1	Sübjektif (Öznel) İyi Oluş	49
2.1.3.2.	Mutluluk	52
2.1.3.3.	Yaşam Kalitesi	53
2.1.4.	Yaşam Doyumunun Ölçülmesi	56
2.1.4.1.	Tek Maddeli Ölçekler	56
2.1.4.2.	Çok Maddeli Ölçekler	57
2.1.5.	Turizm Hizmetleri Açısından Yaşam Doyumu	58
2.2.	İş Yaşam Kalitesi	61
2.2.1.	İş Yaşam Kalitesinin Tanımı ve Kapsamı	62
2.2.2.	İş Yaşam Kalitesinin Önemi	64

2.2.3. İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler	66
2.2.4. İş Yaşam Kalitesinin Benzer Kavramlarla Olan İlişkisi	68
2.2.5. Turizm Hizmetleri Açısından İş Yaşam Kalitesi	69

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİST REHBERLERİNİN DUYGUSAL EMEK, İŞ YAŞAM KALİTESİ VE YAŞAM DOYUMU: TÜKENMİŞLİĞİN ARACI VE ÖRGÜTSEL DESTEĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ

3.1. Araştırmanın Amacı	74
3.2. Araştırma Değişkenleri ve Araştırma Modeli	75
3.3. Teorik Çerçeve ve Hipotezler	76
3.4. Çalışmanın Yöntemi ve Örneklemi	91
3.5. Veri Toplama Araçları	94
3.6. Uygulama	96
3.7. Veri Analizi ve Bulgular	97
3.7.1. Katılımcıların Demografik Profili	97
3.7.2. Yapısal Eşitlik Modellemesinde Tercih Edilen Yaklaşım	100
3.7.3. Ölçeklere İlişkin Güvenirlik ve Geçerlilik Analizleri	101
3.7.4. Yapısal Eşitlik Modellemesinin Değerlendirilmesi	107
3.8. Bulguların Genel Değerlendirmesi	112
SONUÇ	116
KAYNAKÇA	121
ÖZGEÇMİŞ	179
EKLER	180

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Duygusal Emek İle İlgili Tanımlar	8
Tablo 2: Sektörlere Göre Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Çalışmalar.....	9
Tablo 3: Turizm Sektörü Faaliyet Alanına Göre Duygusal Emek Çalışmaları.....	21
Tablo 4: Sübjektif İyi Oluşun Bileşenleri	51
Tablo 5: Çok Maddeli Ölçekler.....	57
Tablo 6: Turizm Sektörü Faaliyet Alanına Göre Yaşam Doyumu Çalışmaları	60
Tablo 7: Turizm Sektörü Faaliyet Alanına Göre İş Yaşam Kalitesi Araştırmaları...	70
Tablo 8: Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları	92
Tablo 9: Katılımcıların Lisanslı Yabancı Dile/Dillere Göre Dağılımı.....	100
Tablo 10: Dışsal Model Değerlendirilmesi	103
Tablo 11: Ayrışma Geçerlilik Analiz Sonuçları.....	106
Tablo 12: Yapısal Yol Analizi ve Hipotez Testleri.....	109
Tablo 13: Yapısal Yol Analizi ve Aracılık Etkileri.....	111
Tablo 14: Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etkisi.....	112

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Doyum Hiyerarşisi	47
Şekil 2: Yaşam Kalitesi Modeli.....	55
Şekil 3: Araştırmanın Modeli	76
Şekil 4: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı	97
Şekil 5: Katılımcıların Yaş Dağılımı	98
Şekil 6: Katılımcıların Medeni Durum Dağılımı.....	98
Şekil 7: Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımı	99
Şekil 8: Katılımcıların Mesleki Deneyimi.....	99
Şekil 9: Bootstrap Metodu ile Test Edilen Model	112

GİRİŞ

Turizm hizmetlerindeki değiş tokuş süreci ağırlıklı olarak insan etkileşimine dayanmaktadır. Bu etkileşim esnasında turizm hizmetlerinde bireylerin hoş vakit geçirmelerini ve samimi hizmet almalarını sağlayan; yorgunluk, sıkılğanlık, öfke gibi olumsuz duygularını bastırabilen, gerçek olsun veya olmasın olumlu duyguları sergileyebilen çalışanlara ihtiyaç vardır. Bu yoğun ve çoğu zaman zorunlu (ticari) insani iletişim ve etkileşim, turizm ve ağırlama endüstrisinde mesleğini icra edenler için ek bir duygusal yk arz etmektedir.

Çalışanların müşterilere karşı gleryzllk ve içtenlik gibi işletme tarafından arzu edilen duyguları sergilemeleri ve tahammülsüzlük ve asabiyet gibi olumsuz duyguları gizleyebilmeleri bir nevi oyunculuk yeteneğine benzemektedir. Nitekim bu “rol yapma” kabiliyeti veya daha doğrusu zorunluluğu duygusal emeğin temel anlamı olarak nitelendirilmektedir. Akademik açısından, duygusal emek psikoloji ve örgütsel davranış literatüründe 1980’li yılların başından itibaren önemli bir araştırma alanı haline gelmiştir. Hochschild’ın ufuk açıcı olarak nitelendirilen *The Managed Heart* adlı çalışmasından sonra, özellikle hizmet sektöründe çalışanların duygularını nasıl yönettikleri ve bu “duygu yönetiminin” kişi ve örgüt düzeyinde ne gibi etki ve sonuçlara neden olduğu hakkında birçok araştırma yapılmıştır. Örgütsel ıktılar göz önünde bulundurulduğunda, duygusal emek öyle bir boyuta ulaşmıştır ki; son birkaç yılda, bazı araştırmacılar tarafından duygu ekonomisinden (*Feeling Economy*) söz edilmeye başlanmıştır.

Duygusal emek, hem olumlu hem de olumsuz duyguların sergilenmesini ifade eder. Duygusal emeğin olumlu veya olumsuz yönde gelişmesi mesleklere bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. Burada duygu görüntüleme kuralları (display rules) ortaya çıkmaktadır. Örneğin; hizmet sektöründe çalışan bir kişi, duygularını işin gerekleri doğrultusunda düzenlerken olumlu (güleryüz, sevecenlik, samimiyet gibi) duyguları ortaya çıkarmaya çalışmakta; ancak polis, asker gibi mesleklerde duyguların işin gerekleri doğrultusunda düzenlenmesinde olumsuz (sert bir bakış gibi) ifade ve duygular ortaya çıkabilmektedir. Her iki örnekte de duygu değiştirme

söz konusu olduğundan, duygusal emek ortaya çıkmaktadır. Bu durum mesleğin yapısına uygun olarak değişiklik göstermektedir.

Her ne kadar duygusal emek işletmeler için fayda sağlıyor olsa da, çalışanlar için psikolojik bir yük olarak görülmektedir. Ancak, unutulmamalıdır ki, duygusal emeğin boyutları itibariyle çalışanlar üzerinde farklı sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Mevcut alan yazına göre, duygusal uyumsuzluğun çalışanlar için yıkıcı etkilerini vurgulayan çalışmalar olduğu gibi; duygusal çabanın olumlu etkilere sahip olduğunu ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır. Bu etkiler (özellikle duygusal çaba) hâlâ araştırılmaya açık olsa da, özellikle duygusal uyumsuzluğun (yüzeysel rol yapma); huzursuzluk, tükenmişlik ve stres gibi birtakım olumsuz sonuçlara yol açarak çalışanların refahını ve iyi oluşunu etkilemesi söz konusudur.

Çalışanların gerçekten hissettiği duyguları aktarmaları kendi psikolojik iyi oluşlarına katkı sağlamaktadır. Bu açıdan gerçek duygudan öte, duygusal emek sergileyen bir çalışanın alan yazında duygusal emeğin boyutları ile ilgili farklı ve hâlâ tutarlı olmayan sonuçlar bulunmaktadır. Duygusal emek, iyi oluş ve seyahat arasındaki çok boyutlu ve karmaşık ilişkiyi anlayabilmek açısından önem arz etmektedir. Özellikle turistlerle uzun süreli iletişim halinde olan turist rehberleri için oldukça sınırlı bilgi bulunması, bu tez çalışmasını önemli kılmaktadır.

Günümüzde tatil, rekreasyon ve turizm faaliyetlerine katılmak önemli bir ihtiyaç olarak değerlendirilmektedir. Tatil ve dinlenme-eğlenme seyahatlerinin insanların psikolojik sağlığına ve iyi oluşuna önemli rol oynayabileceği konusu çok sayıda ampirik çalışmada savunulmuştur. Nitekim turizm faaliyetlerine bağlı olarak iş hayatından bir süre uzaklaşma ve yeni destinasyonlarda farklı deneyimler yaşama gibi sonuçların toplumdaki bireylerin refahını arttırabileceği bilinmektedir. Bu anlamda, toplumun refahının iyileştirilmesinde turizmin önemli role sahip olduğu aşîkârdır. Turizmin; seyahat edenler üzerinde yarattığı olumlu etki kadar, turizm destinasyonlarında yaşayan yerel halkın refahına ve iyi oluşuna da katkı sağladığı bilinmektedir. Ancak turizm literatüründe iyi oluş ile ilgili yapılan araştırmaların ağırlıklı olarak turistlere ve turizm destinasyonlarında yaşayan halka odaklandığı görülmektedir. Turizm çalışanlarının iyi oluşunu ele alan araştırmaların sayısı

oldukça sınırlıdır. Son dönemde, M. Joseph Sirgy ve Muzaffer Uysal gibi turizmde iyi oluş ile ilgili saygın araştırmalarıyla alana ciddi katkı sağlamış araştırmacılar, turizm ve ağırlama endüstrisinde çalışanların iyi oluşu ile ilgili daha fazla çalışmanın yapılması için çağrıda bulunmuşlardır. Özellikle, son birkaç yılda “*Service Industries Journal*” ve “*Tourism Geographies*” gibi birçok uluslararası dergi, iyi oluş teması ile özel sayılar yayınlamaya başlamıştır.

Her ne kadar son birkaç yılda, turizm çalışanlarının iyi oluşunu ele alan araştırmaların sayısı artsa da, turizm ve ağırlama endüstrisindeki mesleklerin homojen özelliklere sahip olmadığı ve dolayısıyla araştırmaların bu mesleklerle özgün özellikleri dikkate alması gerektiğini söylemek mümkündür. Örnek vermek gerekirse, bir restoran işletmesinde servis elemanı olarak çalışan birinin müşterilerle olan teması ve etkileşimi kısa süreliyen (sipariş ve hesap ödeme işlemleri), tura çıkan bir turist rehberi aynı müşterilerle günlerce zaman geçirmek zorunda olabilmektedir. Dolayısıyla, turizm çalışanlarının duygusal emek mekanizması ve iş yaşam kalitesi ile yaşam doyum seviyesini etkileyen faktörler değişiklik gösterebilmektedir. Benzer şekilde, turizm çalışanları tarafından algılanan örgütsel destek turizm sektöründeki mesleklerle göre değişebilmektedir. Turizm ve ağırlama alan yazınında duygusal emek ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde, turist rehberleri büyük ölçüde göz ardı edilmiştir. Bunun en güncel ve belirgin göstergesi Xu, Cao ve Huo (2020) tarafından yapılan ve turist rehberlerini ele alan sadece bir çalışmanın olduğunu belirten meta-analiz çalışmasıdır.

Bu tez çalışmasında, duygusal emek teorisi ile iyi oluş teorisi temel alınarak, turist rehberlerinin duygusal emek (duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba), iş yaşam kalitesi, yaşam doyum, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile olan ilişkisi ortaya koyulmuştur. Doğrudan ilişkilerin yanı sıra çalışmada tükenmişliğin aracı rolü de değerlendirilmiştir. Ayrıca çalışmada, örgütsel destek teorisinden yola çıkarak duygusal emeğin bir boyutu olan duygusal uyumsuzluk ile tükenmişlik ilişkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü de araştırılmıştır. Bu bakımdan, çalışma turist rehberliği mesleğinde duygusal emeğin sonuçlarını ve bunları etkileyen faktörleri ele almıştır. Bu sayede, duygusal emeğin boyutlarının hem profesyonel hem kişisel yaşama etkilerini (olumlu ve olumsuz yönde) araştırarak, mevcut alan yazının

genişlemesine katkı sağlamaktadır. Çalışma sonuçlarının, turist rehberlerini istihdam edecek turizm acentalarına ve tur operatörlerine önemli ve güncel bilgiler sunabileceği gibi, turist rehberleri birliği ve rehber odaları gibi örgütler için de yol gösterici nitelikte olacağı ümit edilmektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK VE TURİZM HİZMETLERİ İLİŞKİSİ

Turizm ve ağırlama hizmetlerinin doğası gereği, insan ilişkileri oldukça yoğun yaşanmaktadır. İnsan unsurunun ön planda olması ve sektörün emek-yoğun özelliğinden ötürü, turizm hizmetlerinde ve özellikle de turist rehberliği mesleğinde ortaya çıkan bazı zorluklar bulunmaktadır. Bu zorlukların başında; turist rehberlerinin hizmet esnasında sergiledikleri duygu ve davranışların mesleğin gereklerine uygun olması sürecinde zaman zaman duygusal uyumsuzluk yaşamaları ve duygusal çaba harcamaları gelmektedir. Turist rehberlerinin misafirlere karşı her daim güler yüzlü ve içten bir tavır sergilemek zorunda olması ise duygusal emeğin (duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba) zaman zaman yoğun yaşanmasına neden olabilmektedir.

Diğer taraftan örgütler de, çalışanlardan duygularını kontrollü bir şekilde kullanmasını beklemekte ve özellikle müşterilerle ilişkilerinde olumsuz duygularını gizleyerek, örgüt çıkarlarına uygun hareket etmelerini istemektedir. Bu nedenle duygusal emek gerektiren işler içerisinde yer alan turist rehberliği mesleğinde, duyguların kontrollü kullanılması; duygu ve davranışların mesleğin gereklerine uygun hale getirilerek hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi beklenmektedir. Bu durum örgüt çıkarlarına uygun olsa da, turist rehberleri açısından tükenmişlik, işten ayrılma niyeti gibi pek çok sorunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Bu bölümde, duygusal emek üzerinde durularak, çalışmanın teorik çerçevesi oluşturulacaktır. Duygusal emek, duygusal emeğin boyutları, turizm ve ağırlama mesleklerinin ve turist rehberliğinin doğası gereği duygusal emekle olan ilişkisi, duygusal emeği etkileyen bireysel, örgütsel ve durumsal faktörler ve son olarak duygusal emeğin getirdiği olumlu ve olumsuz sonuçlara ilişkin alan yazın taraması yapılarak bölüm sonlandırılacaktır.

1.1. Örgütlerde Duyguların Önemi

Bireyler; hayatları boyunca mutlu, heyecanlı, sabırlı, umutlu, yardımsever, korkak, tutarsız, utangaç, karamsar, ilgisiz, kararsız gibi pek çok farklı duyguyu yaşamaktadır. Söz konusu duygular ise; algıları, davranışları ve insanlar arasındaki etkileşimi etkiler. Bu etkileşim; kişisel hayatta olduğu gibi örgüt yaşamında da duyguların önemini ortaya koymaktadır (Glomb ve Tews, 2004: 1; Sanz-Vergel v.d., 2012: 209).

Çalışanların örgüt yaşamı içerisinde duygularına önem verilmesi olayının çok eskilere dayandığı söylenemez. Özellikle klasik yaklaşımın hayat bulduğu dönemde duyguların ihmal edildiği söylenmektedir. Örneğin, bilimsel yönetimin temelini atan Frederick Taylor, uyguladığı örgütsel tekniklerde kârı maksimize etme, düşük maliyetle daha fazla mal üretme, verimliliği artırma gibi kavramlar üzerinde durmuş olsa da (Peaucelle, 2000: 452), çalışanların duyguları bu dönemde göz ardı edilmiştir. 1930'lı yıllara kadar devam eden bu süreçten sonra çalışan memnuniyetsizliği gibi ortaya çıkan pek çok sorun, Hawthorne Araştırmalarını ortaya çıkarmıştır. Burada ekonomik insandan öte sosyal insan modeline odaklanılmış ve insanların verimliliği için onların duygu, düşünce ve hislerine önem vermeye başlanmıştır (Demir ve Erigüç, 2018: 94). Süregelen yıllarda çalışma hayatında insana ve insan duygularına önem verilmiş olsa da, özellikle Hochschild'ın 1983 yılında yazmış olduğu bir kitapla, duyguların örgütsel başarı için de önemli olduğu vurgulanmıştır.

Çalışma hayatında insana ve duyguların ifade şekline verilen önem sonucunda (Morris ve Feldman, 1997), çalışanların profesyonel hayatlarında da duygularını nasıl ifade ettiği ile ilgili çalışmalar hızla artmaya devam etmektedir (Kim v.d., 2012; İrigüler ve Güler, 2016; Alrawadieh v.d., 2020). Bu çalışmalardan yola çıkılarak; duyguların yönetilmesinin hem örgütsel, hem de bireysel başarıları beraberinde getireceği sonucu çıkmaktadır.

Tıpkı bireysel yaşamda olduğu gibi örgütsel yaşamda da kişilerin olumlu duyguları olumlu sonuçlar doğururken; olumsuz duyguları örgütsel verimliliği ve sürdürülebilirliği tehdit ederek olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Hatta olumsuz

duyguların örgüt yaşamı açısından zaman zaman yıkıcı ve yıpratıcı sonuçları da olabilir. Bu nedenle günümüzde duygular, soyut ve insana özgü özelliklerin ötesine geçerek, örgütler için ekonomik değeri ağır basan ve örgütün geleceği için hayati öneme sahip somut bir unsur haline gelmiştir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 77).

Çalışanların örgüt içerisinde pozitif duygular sergilemesi; iş tatmini, işsiz kalmama, çalışanların iyi oluşu gibi bireysel kazanımlar sunarken; müşteri tatmini, müşteri sadakati, finansal başarı gibi örgütsel kazanımlar da sunmaktadır. Aynı şekilde çalışanların örgüt içerisinde negatif duyguları sergilemesi ise tükenmişlik, işsiz kalma, stres gibi olumsuz sonuçları da beraberinde getirmektedir (Pugliesi, 1999; Jin ve Guy, 2009; Goodwin, Groth ve Frenkel, 2011; Lee ve Ok, 2012; Chen v.d., 2012; Hur, Moon ve Jung, 2015; Bhave ve Glomb, 2016; Lee ve Chelladurai, 2018). Sayılan tüm bu olumlu ve olumsuz durumlar ise örgütlerde duyguların önemini ortaya koymaktadır. Özellikle turizm ve ağırlama mesleklerinde misafir-çalışan etkileşiminin fazla olması ve duygusal emeğin hizmetin ayrılmaz bir parçası olması sebebiyle (Kaplan ve Ulutaş, 2016: 166), bu mesleklerde çalışanların daha fazla duygusal emek harcadığı bilinmektedir (Wong ve Wang, 2009: 249). Çünkü yüz yüze veya sesli etkileşimin fazla olduğu sektörler daha fazla duygusal emek gerektiren işler arasında gösterilmektedir (Steinberg ve Figart, 1999: 10).

1.2. Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek kavramını kapsamlı bir şekilde ilk ortaya koyan kişi Amerikalı bir sosyolog olan Hochschild'tir (Steinberg ve Figart, 1999; Lewig ve Dollard, 2003; Grandey ve Sayre, 2019). Hochschild, 1979 yılında ilgili çalışmasında 'duygu yönetimi' kavramından bahsetmiş olsa da (Hochschild, 1979: 551); 1983 yılında duygusal emek kavramını ilk kez "*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling - Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi*" adlı kitapta ortaya koymaktadır. Hochschild (1983: 7) duygusal emeği 'açıkça gözlemlenebilen yüz ve beden göstergelerini ortaya koymak için hislerin ve duyguların yönetimi' şeklinde tanımlamaktadır.

Hochschild'ın bu tanımından sonra ise, araştırmacılar duygusal emeği geliştirmeye, kavramsallaştırmaya ve alan yazına kazandırmaya çalışmışlardır (Chu, Baker ve Murrmann, 2012: 906). Bu uğraş, fiziksel ve zihinsel emeğin yanında insan duygularının da bir emek gücü olarak görülmesiyle alakalıdır (Kaya ve Özhan, 2012: 111). Çalışanların iş esnasında duygularını yönetebilmelerine olanak sağlayan duygusal emek, birçok araştırmacı tarafından tanımlanmıştır. Tablo 1, duygusal emek ile ilgili alan yazında genel kabul görmüş tanımlamalardan bazılarını içermektedir.

Tablo 1: Duygusal Emek İle İlgili Tanımlar

Hochschild, 1983	Hislerin ve duyguların yönetimi
Ashforth ve Humphrey, 1993	Hizmet esnasında işletmeler tarafından beklenen veya istenen duyguların yansıtılması
Morris ve Feldman, 1996	Örgütün arzu ettiği veya beklediği duyguyu ifade etmek için kişiler arasında gösterilen çaba, planlama ve kontrol durumu
Grandey, 2000	Davranışların düzenlenmesi için duyguları bastırma, rol yapma veya geliştirme
Kruml ve Geddes, 2000	Çalışanların iş esnasında belirli duyguları hissetmeleri veya bu duyguları hissediyor gibi görünmeleri için emek sarf etmeleri
Chu ve Murrmann, 2006	Mesleğin gereklerine uygun duyguyu sergilemek için içsel duyguları ve dışsal davranışları yönetme becerisi

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tanımlardan yola çıkarak duygusal emek; kişinin içinde hissettiği duygudan farklı bir duyguyu taklit etmesi ve uygunsuz olan duygusunu bastırarak duygularını düzenleme yoluna gitmesi olarak ifade edilebilir. Çalışanların olumlu veya olumsuz yönde duygularını düzenleme yoluna gitmeleri görüntüleme kuralları (display rules) ile ifade edilmektedir. Örneğin, avukatlar, cezaevi çalışanları, polisler, askerler gerçekten hissetmeseler de olumsuz veya sert olmaya çalışırken; hizmet çalışanlarında durum tam tersidir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92). Bir hizmet

çalışanının, olumsuz bir ruh halinde olsa dahi hizmet esnasında duygularını düzenleme yoluna giderek gülümsemeye çalışması, bu duruma örnek olarak gösterilebilir (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 946). Görüntüleme kurallarından hareketle; duygusal emek, duyguların duruma uygun hale getirilmesi veya bastırılması olarak açıklanmaktadır (Aslan ve Mert, 2019: 714). Çünkü kişinin uygun duyguyu sergilemek için dışa dönük davranış şekli duygusal emeğin göstergesidir (Chu ve Murrmann, 2006).

Hochschild duygusal emeği ilk olarak hostesler üzerinde yaptığı çalışmayla ortaya koysa da; kavram, zamanla alan yazına kazandırılmış ve konunun disiplinlerarası olması sebebiyle de sosyoloji, psikoloji, eğitim, sağlık, turizm gibi birçok alanda farklı araştırmacılar tarafından araştırılmıştır (Shani v.d., 2014: 150). Tablo 2’de sektörlere göre duygusal emek çalışmalarından örnekler yer almaktadır.

Tablo 2: Sektörlere Göre Duygusal Emek ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Sektör	Araştırmacı / Araştırmacılar
Sağlık ve Sosyal Hizmetler	Henderson, 2001; Mark, v.d., 2005; Erickson ve Grove, 2008; Kumar Mishra, Bhatnagar, 2010; Yoon ve Kim, 2013; Brown v.d., 2013; Liu, v.d., 2018
Eğitim	Grandey, 2003; Burić, 2019; Pervaiz, Ali ve Asif, 2019; Hong ve Zhang, 2019; Lee, 2019
Finans	Rupp v.d., 2008; Chau v.d., 2009; Alsakrneh v.d., 2019
Adalet ve Güvenlik	Martin, 1999; Van Gelderen v.d., 2007; Schaible ve Gecas, 2010; Kwak, McNeeley ve Kim, 2018
Bilişim Teknolojileri	Holman, Chissick ve Totterdell, 2002; Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010; Goodwin, Groth ve Frenkel, 2011
Ulaştırma, Lojistik ve Haberleşme	Hochschild 1983; Hur, Moon ve Jun, 2013; Karatepe ve Choubtarash, 2014
Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri	Karatepe, 2011; Lee ve Ok, 2012; ; Jung ve Yoon, 2014; Shapoval, 2019; Choi, Mohammad ve Kim, 2019; Chen, Chang ve Wang, 2019; Alrawadieh v.d., 2020
Spor ve Rekreasyon	Lee, Chelladurai ve Kim, 2015; Lee ve Chelladurai, 2016; Lee ve Woo, 2017; Lerner v.d., 2017

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Disiplinlerarası bir kavram olan duygusal emeğin araştırma alanı ne olursa olsun, çalışanlarla müşteriler arasındaki duyguların hissedilmesi, düzenlenmesi veya hissedilemiyorsa yansıtılması beklenir (Kruml ve Geddes, 2000: 9). Aşağıdaki başlık, duygusal emeğin geçmişten günümüze gelişimini ve duygusal emeği ilk ele alan çalışmaları içermektedir.

1.3. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek ile ilgili araştırmaların temeli Hochschild (1983) ile başlamıştır. Sonraki süreçte duygusal emek ile ilgili araştırmalar hız kazanmış olsa da, alan yazında kabul görmüş duygusal emek yaklaşımlarının dört şekilde değerlendirildiği görülmektedir. Bu yaklaşımlar Hochschild Yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı, Morris ve Feldman Yaklaşımı ve Grandey Yaklaşımı'dır. Bu yaklaşımlar duygusal emeğin kuramsal temellerini oluşturmaktadır.

Bunlardan birincisi Hochschild Yaklaşımı'dır. Hochschild duygusal emek kavramını ilk kez 1983 yılında alan yazına kazandırmış ve "*The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*" isimli kitabında kavramsallaştırmıştır. Hochschild (1983), Delta Havayolları'nın hostesleri eğitmek amacıyla düzenlediği kurslara katılmış ve hosteslerin duygusal emek süreçlerini gözlemlemiştir. Gözlemlerine göre hosteslerin gülümsemeleri, işin bir parçası olarak müşterilere sunulmaktadır ve bu gülümseme zorunluluğu insan duygularını ticarileştirmektedir. Duygusal emek ile ilgili yaptığı tanıtımda, yüz ve beden göstergelerini ortaya koymak için hislerin ve duyguların yönetimi üzerine odaklanmış (Hochschild, 1983) ve duyguların yönetilmesinde örgütsel beklenti ve hedefler doğrultusunda maddi kaygıların varlığına dikkat çekmiştir (Tokmak, 2014: 137).

Hochschild Yaklaşımı'na göre; duyguların yönetilmesi derin ve yüzeysel rol yapılarak oluşmaktadır. Ona göre, bireyler yüzeysel rol yaptıklarında duygularını hissetmeye çalışmazlar ve onun yerine sahte duygular gösterirler. Derin rol sergilerken ise gösterdikleri duyguları gerçekten hissetmeye çalışırlar (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015: 751). Hochschild Yaklaşımı'na göre hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi yapılması ise bireylerin duygusal uyumsuzluk

yaşamısına neden olmaktadır. İyi oluşu da etkileyen duygusal uyumsuzluğun ise uyuşturucu ve alkol kullanımı, işe devamsızlık, kişinin gerçek duygularına yabancılaşması gibi birçok sorunu beraberinde getirdiği söylenmektedir (Morris ve Feldman, 1996: 19).

Hochschild Yaklaşımı'ndan sonra duygusal emekle ilgili olarak ortaya çıkan bir diğer yaklaşım; Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı'dır. Ashforth ve Humphrey'e göre (1993) duygusal emek; örgütler tarafından beklenen duyguların hizmet esnasında çalışanlar tarafından müşterilere yansıtılması olarak tanımlanmaktadır. Hochschild çalışmasında duygulara odaklanırken; Ashforth ve Humphrey (1993: 88) onlardan farklı olarak davranışlara odaklanmaktadır.

Ashforth ve Humphrey (1993: 88), Hochschild gibi çalışanların derin ve yüzeysel rol yaparak duygularını sergilediğini ifade ederken, farklı olarak üçüncü bir boyutu daha çalışmasına eklemekte ve doğal davranışı duygusal emek içerisinde değerlendirmektedir. Örneğin; bir hemşirenin yaralı bir çocuğa karşı sempati duyması, onun yüzeysel veya derinlemesine rol yapmasına gerek olmadan doğal davranış göstermesine sebep olmaktadır. Doğal davranış ve samimi duygular ise duygusal emek sürecinin bir parçası olarak kabul edilmelidir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Duygusal emeğin üç boyutuna dikkat çeken Ashforth ve Humphrey'e göre (1993), müşterilerle yüz yüze etkileşiminin fazlalığı ve hizmetin soyut özelliği gibi unsurlar, hizmet sektöründe duygusal emeğin önemini ortaya koymaktadır.

Duygusal emekle ilgili olarak ortaya çıkan bir diğer yaklaşım, Morris ve Feldman'nın (1996) yaklaşımıdır. Onlara göre duygusal emek, örgütün istediği duyguyu ifade etmek için çalışanlar tarafından gösterilen çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlanmaktadır. Çalışmasında planlama, çaba ve kontrole odaklanan Morris ve Feldman'e göre (1996: 986) duygusal emeğin boyutları dört şekilde ele alınmaktadır. Bunlar; duyguların gösterim sıklığı, davranış kurallarındaki dikkat; duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluktur.

Onlara göre ilk boyut olan duyguların gösterim sıklığı boyutu, hizmet sağlayıcılar ile müşteriler arasındaki etkileşimin sıklığını ifade eder ve duygusal emeğin en önemli boyutlarından biri olarak kabul edilir. İkinci boyut olan davranış kurallarındaki dikkat boyutu; işin gerektirdiği davranış kurallarını gerçekleştirirken; çalışanların daha fazla emek sarf etmelerine neden olmaktadır. Dolayısıyla duyguların gösterim süresi ve yoğunluğu burada önem arz etmektedir. Üçüncü boyut olan duyguların çeşitliliğinde çalışanların sergilemesi gereken duyguların çeşit olarak fazla olmasının daha fazla duygusal emeğe yol açtığı ifade edilmiştir. Ve son olarak duygusal uyumsuzluk boyutu örgüt tarafından istenen ve gerçekten hissedilen duyguların çatışmasını ifade eder ve duygusal uyumsuzluk bazı araştırmalarda duygusal emeğin bir sonucu olarak görülse de aslında duygusal emeğin boyutlarından biri olmalıdır. Burada gerçekte hissedilen duygulardan farklı davranılması daha kontrollü olmayı gerektirdiğinden duygusal emek daha fazla sarf edilecektir (Morris ve Feldman, 1996: 989-992).

Son olarak duygusal emekle ilgili olarak ortaya çıkan bir diğer yaklaşım Grandey (2000) Yaklaşımı'dır. Önceki yaklaşımları gözden geçiren Grandey'e göre (2000) duygusal emek; duyguların bastırılması ve rol yapma olarak tanımlanmaktadır. Grandey (2000: 95) çalışmasında çalışanların duyguları yansıtırken duygu ayarı yapmasının önemi üzerinde durmuştur. Duygu ayarı ise duyguların nasıl ifade edildiği ile ilgilidir. Duygu ayarı; öncül odaklı ve tepki odaklı olmak üzere iki şekilde ifade edilmektedir. Öncül odaklı ve tepki odaklı duyguların yönetilmesi sürecinde ise derin ve yüzeysel rol yapma bulunmaktadır. Sonuç olarak Grandey (2000); Hochschild (1983), Ashforth ve Humphrey (1993) ve Morris ve Feldman'ın (1996) duygusal emek ile ilgili oluşturduğu kavramsal temelden yola çıkarak duyguların düzenlenmesi için karma bir model önermiştir.

1.4. Duygusal Emek Kavramının Boyutları

Duyguların düzenlenmesi olarak ifade edilen duygusal emek, günümüzün en dikkat çeken konularından biridir. Çünkü duygusal emeğin sergilenmesi gerek örgütsel, gerekse bireysel açıdan fayda / zarar sağlayan bir kavramı ifade etmektedir. Duygusal emek, özellikle son zamanların en çok araştırılan konularından biri

olmasına karşın; alan yazında birçok araştırmacı tarafından farklı boyutlarda incelendiği görülmektedir.

Hochschild (1983), '*derin rol yapma*' ve '*yüzeysel rol yapma*' olarak duygusal emeğin iki boyutuna dikkat çekmesine karşın; Ashforth ve Humphrey (1993: 88), duygusal emeğin sınıflandırmasında derin ve yüzeysel rol yapmanın yanı sıra çalışanların iş hayatlarında '*doğal davranış*' sergileyebildiklerini de ifade etmiş ve üçüncü bir yaklaşımı daha ortaya koymuşlardır. Hatta Diefendorff, Croyle ve Gosserand (2005: 339), doğal olarak sergilenen duyguların, duygusal emek çalışmalarının bir parçası olması gerektiğini ifade etmiştir. Onlara göre çalışanlar gerçekten hissettikleri duyguları içtenlikle sergileyebilirler.

Grandey (2000), duygusal emeğin kavramsal temelinden yola çıkarak duyguların yönetilmesinde yüzeysel ve derin rol yapma boyutlarının olduğunu ifade etmiştir. Brotheridge ve Grandey (2002) ise duygusal emeği iş odaklı ve çalışan odaklı olarak iki boyutta incelemiştir. Onlara göre (2002: 29), iş odaklı duygusal emek duyguların gösterilmesindeki sıklık, çeşitlilik, süre ve yoğunluğu ifade ederken; çalışan odaklı duygusal emek; yüzeysel ve derin rol yapmadan oluşmaktadır. Yüzeysel ve derin rol yapmadan oluşan çalışan odaklı duygusal emek, çalışanların müşterilerle etkileşimlerinde duygu yönetimi tekniği olarak da adlandırılmaktadır (Kim, 2008: 152).

Alan yazında sıklıkla kullanılan duygusal emek boyutlarından bir diğeri ise '*duygusal uyumsuzluk*' ve '*duygusal çaba*'dır (Kruml ve Geddes, 2000; Chu ve Murrmann, 2006). Çalışanların gerçek duygularından uzaklaşarak daha fazla yüzeysel rol yapması duygusal uyumsuzluk yaşamasına neden olurken; daha fazla derin rol yapması ise duygusal çaba olarak tanımlanmaktadır. Bu tez çalışmasında; duygusal emeğin boyutları olarak aşağıdaki başlıklarda daha detaylı olarak anlatılacağı üzere, duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba incelenmektedir.

1.4.1. Duygusal Uyumsuzluk 'Yüzeysel Rol Yapma'

Yüzeysel rol yapma; ilk olarak duygusal emeğin öncüsü Hochschild'ın (1983) çalışmasında ortaya konulmuş bir kavramdır. Devamında ise Ashforth ve Humphrey

(1993) ile Grandey (2000) de yüzeysel rol yapma boyutunun gelişmesine katkıda bulunan araştırmacılar olarak görülmektedir.

Yüzeysel rol yapma; çalışanların işin gerektirdiği duyguları sergilemesi esnasında jest, mimik ve ses tonunu değiştirerek hissetmediği duyguları taklit etmesini içermektedir (Chu ve Murrmann, 2006: 1182; Bıyık ve Aydoğan, 2014: 162). Bir diğer ifadeyle çalışanlar, iş hayatının gerektirdiği duyguları sergilemek için gerçek duygularından vazgeçebilmekte ve gerçekte hissetmediği duyguları gerçekten hissediyormuş gibi yapabilmektedir. Bu durum, çalışanların yüzeysel rol yapmasına neden olmaktadır. Yüzeysel rol yapmanın artması ise duygusal uyumsuzluğun artmasına yol açmaktadır (Kruml ve Geddes, 2000: 19). Çünkü duygusal uyumsuzluk, çalışanların gerçek duygudan uzaklaşarak daha fazla yüzeysel davranış gösterme hali olarak açıklanmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182).

Hissedilen duygular ile sergilenen duygular arasındaki tutarsızlık duygusal uyumsuzluk olarak tanımlanmıştır (Lee ve Ok, 2012: 1102; Newnham, 2017: 193). Burada; hissedilen duyguları bastırma ve hissedilmeyen (sahte) duyguları sergileme durumu hakimdir (Hennig-Thurau v.d., 2006: 60). Çalışan burada mümkün olduğunca gerçek duygusundan uzaktır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). Örneğin, bir turist rehberinin tur esnasında kötü bir haber alarak mutsuz olması ancak müşteri memnuniyetini arttırmak veya örgütün beklentilerine uygun hareket etmek amacıyla turistlere karşı güleryüz sergilemesi duygusal uyumsuzlukla açıklanmaktadır. Bir diğer örnek; kötü bir ruh halinde olan veya zor bir müşteriyle karşılaşan bir çalışanın sahte bir gülümseme sergilemesi; gerçekten hissetmese bile müşteriye karşı neşeli bir tavır sergilemeye çalışması olarak gösterilebilir. Örneklerde görüldüğü üzere söz konusu çalışanların hissettiği duygularla sergilediği duygular arasında bir uyumsuzluk bulunmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22).

Duygusal uyumsuzluğun özü gereği, bir çalışan asık suratlı veya sert bakışlı olsa bile, bedensel ve mimiksel ifadelerini değiştirerek duruma uygun bir davranış sergilemeyi tercih etmektedir (Kızanıklı ve Ünlüöner, 2016: 505). Çalışanların duygularının dışı vurumunu değiştirmesiyle, kişi duygusal ifadeyi yönetir, içsel duyguları bastırır ve örgütün beklentilerine ve duruma uygun duygu gösterim

kuralları sergiler (Dahling ve Perez, 2010: 575). Ancak bu durum, duygusal uyumsuzluğun bir takım sorun ve sonuçları beraberinde getirmesine neden olmaktadır.

Araştırmalar göstermektedir ki; duygusal uyumsuzluğun çalışanlar açısından yıkıcı ve yıpratıcı etkileri bulunmaktadır. Stres ve sıkıntı (Pugliesi, 1999), tükenmişlik (Brotheridge ve Grandey, 2002; Lewig ve Dollard, 2003; Diefendorff ve Gosserand, 2003; Van Dijk ve Brown 2006; Karatepe, 2011; Hwa, 2012; Kim ve Back, 2012;), hizmet kalitesinde azalma (Wang, 2019), iş tatminsizliği (Lewig ve Dollard, 2003; Gürsoy, Boylu ve Avcı, 2011; Kim v.d., 2012; Chen v.d., 2012) işten ayrılma niyeti (Karatepe ve Aleshinloye, 2009; Wong ve Wang, 2009), iş-aile çatışması (Carlson v.d., 2012) gibi pek çok sorun bu sonuçlardan bazılarıdır. Yine bir diğer olumsuz etken, duygusal uyumsuzlukla birlikte kişi rol çatışmasının yaşanmasıdır. Örneğin iş hayatında gülümsemeyi istemediğimiz bir durumda hissettiğimiz duygulardan farklı olarak gülümseme zorunluluğu yaşamak, kişisel ve örgütsel duygular arasında bir çatışma yaşanmasına neden olabilmektedir (Abraham, 1998).

Yukarıda örneklerde görüldüğü gibi hissedilen ve sergilenen duyguların örtüşmemesi çalışanların duygusal yükünü arttırsa da, özellikle artan rekabet ortamıyla beraber çalışanlardan duygularını kontrol etmeleri ve yönetmeleri beklenmektedir (İrigüler ve Güler, 2016: 113). Bu ise örgütler açısından organizasyonel fayda elde edebilmek, işletmelerin kârlılığını ve verimliliğini arttırabilmek, sürdürülebilirlik gibi pek çok avantajı beraberinde getirmektedir. Dolayısıyla örgütlerin beklediği ve istediği, çalışanların örgüt prensiplerine uygun davranmaları ve çalışma esnasında örgüt yararını gözetebilmeleridir (Dur, Nurdoğan, Öztürk, 2018: 16). Unutulmamalıdır ki, yüzeysel rol yapan ve yapmacık tavırlar sergileyen bir çalışanın bunu müşteriye yansıtması ile müşteri de olumsuz olarak etkilenebilmekte ve sonuçta müşteri, hissettiği olumsuz duygu ile birlikte mal veya hizmet tüketimini gerçekleştirmektedir (Mengenci, 2015: 128). Bu da uzun vadede örgüte zarar verir, örgütün karını ve verimliliğini tehdit altına alabilir.

Duygusal uyumsuzluk kavramı duygusal emeğin en önemli boyutlarından biri olarak alan yazında sıklıkla araştırılmaktadır (Abraham, 1998; Lewig ve Dollard, 2003; Karatepe ve Choubtarash 2014). Özellikle insan etkileşiminin fazla olduğu hizmet sektörü çalışanlarında hissedilen duygu ve sergilenen duygu arasındaki farkın araştırılması oldukça önemlidir (Alrawadieh v.d., 2020; Karatepe ve Aleshinloye, 2009; Van Dijk ve Kirk, 2007). Söz konusu turist rehberleri olduğunda ise, turistlerle uzun etkileşim içerisinde bulunan rehberlerin duygusal uyumsuzluk yaşıyıp yaşamadıklarını ve bunun etkilerini araştırmak gerekmektedir (Alrawadieh v.d., 2020).

1.4.2. Duygusal Çaba ‘Derin Rol Yapma’

Hochschild (1983), ortaya koyduğu teoride duyguların yönetilmesi sürecinde derin rol yapmanın öneminden sıklıkla bahsetmektedir. Akabinde, Ashforth ve Humphrey (1993) ve Grandey (2000) de teorinin gelişmesine katkıda bulunan ve derin rol yapmanın önemine değinen araştırmacılar olarak görülmektedir.

Derin rol yapma sürecinde; müşterilerle etkileşim halinde bulunan çalışanlar, yüzeysel rol yapmanın aksine, sergiledikleri duyguları gerçekten hissetmeye çalışmakta (Humphrey, Ashforth ve Diefendorff, 2015: 751); hatta bu süreçte çalışanlar sadece fiziksel ifadelerini (jest, mimik, ses tonu gibi) değil; aynı zamanda içsel duygularını da değiştirme (Chu ve Murrmann, 2006:1182) veya kontrol etme yoluna gitmektedirler (Brotheridge ve Grandey, 2002: 22). Bir diğer ifadeyle çalışanlar burada duyguyu içselleştirerek iş ve örgüt için uygun olan duyguyu sergilemeye çalışmaktadır (Mesmer-Magnus, DeChurch ve Wax, 2012: 9).

Hochschild (1983) derin rol yapmayı aktif ve pasif rol yapma olarak ikiye ayırmaktadır. Pasif derin rol yapma, çalışanın gerçek duygularını ifade etmesine olanak sağlarken (Kruml ve Geddes, 2000: 15), aktif derin rol yapmada bir çabanın söz konusu olması (Allen, Pugh, Grandey ve Groth, 2010: 105) onun aynı zamanda duygusal çaba olarak kavramsallaşmasına sebep olmaktadır (Kruml ve Geddes, 2000; Chu ve Murrmann, 2006; Yu, Kim, Qu, 2020: 837). Çünkü çalışanlar uygun duyguyu sergilerken, o duyguyu hissetmeye çalışmakta; yani duygusal açıdan yoğun bir çaba ortaya koymaktadır.

Duygusal çaba boyutunda, çalışanlardan beklenen veya onların sergilemesi gereken duyguların gerçekten hissedilmeye çalışılması ve gerekli duyguları kendi içlerinde yaratmaya çalışma durumu hakimdir (Hennig-Thurau v.d., 2006: 60). Bir diğer ifadeyle, hissedilen ve gösterilen duygular birbirleriyle uyumludur. Çalışan burada hissettiği duyguyu bizzat yaşamak için çaba sarf etmektedir (Beğenirbaş ve Basım, 2013: 49). Bir tur rehberinin müşterilerle etkileşime girerken olumlu ruh halini ortaya çıkarmak için olumlu düşünceler geliştirmesi duygusal çaba harcamasına örnek olarak gösterilebilir (Dahling ve Perez, 2010: 575). Örnekte görüldüğü gibi çalışanlar, iş için uygun duyguyu yaratmak için hayal gücünü kullanır veya olumlu geçmiş deneyimlerinden faydalanır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182).

İşgörenin istenilen duyguyu verebilmek için kendi duygusunu değiştirerek müşteriye sunmak istemesi duygusal çabayı duygusal uyumsuzluktan ayıran fark olarak görülmektedir (Becker ve Cropanzano, 2015: 233). Hatta yüzeysel rol yaparken yaşanan olumsuz etkilere karşın, derin rol yapmanın gerek çalışanlar gerekse örgütler açısından olumlu etki ve sonuçları bulunmaktadır (Allen v.d., 2010: 102). Örneğin Hwa (2012), duygusal çabanın tükenmişliği azaltan bir etkisi olduğunu savunmakta ve Xu ve arkadaşları (2020) ise duygusal çabanın iş tatminini arttıran ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz etkileri azaltan ve çalışanların duygusal yükünü azaltmaya yardımcı olan bir boyut olduğunu savunmaktadır.

Duygusal çabanın kişisel başarı ile ilişkili olduğu da ifade edilmektedir. Çünkü müşteriye karşı olumlu duygular gösteren çalışanlar kişisel başarı, öz yeterlilik, profesyonellik duygusunu daha fazla elde etmektedirler (Lee ve Ok, 2012: 1109). Aynı zamanda derin rol yapan bir çalışanın müşteriden alacağı olumlu geri bildirim ile iş hayatında daha fazla kişisel yeterlilik duygusu yaşaması daha olasıdır (Brotheridge ve Grandey, 2002: 33). Özetle, duygusal uyumsuzluğun düşük, duygusal çabanın yüksek olması, çalışanların misafirlerle daha sağlıklı ilişkiler kurmasına vesile olur (Newnham, 2017: 194). Tüm bu sayılanların yanı sıra çalışanların olumlu duyguları göstermelerindeki çaba, misafirlerin de duygularını etkileyerek hizmet kalitesi üzerinde pozitif etki yaratır (Wang, 2019: 3743).

Hemen hemen her meslekte örgütlerin çalışanlardan beklentisi olumlu duyguların gösterilmesi ve olumsuz duyguların gizlenmesi yönündedir (Bıyık ve Aydoğan, 2014: 162). Derin rol yaparken çalışanların örgütün beklentisi ile uygun duygular geliştirmesi onun ‘iyi niyetli davranış’ olarak anılmasına sebep olmaktadır (Dahling ve Perez, 2010: 575; Allen v.d., 2010: 102). Çünkü derin rol yapan çalışanlar örgüte karşı iyi niyet içerisindedir (Grandey, 2000: 100). Bu iyi niyeti gözleyen örgütlerde ve özellikle insan etkileşiminin fazla olduğu turist rehberliği mesleğini icra edenler açısından duygusal çabanın araştırılması ve duygusal çabanın iyi oluşa etkilerinin ortaya konması oldukça önemlidir.

1.4.3. Doğal Davranış ‘Gerçek Duygu Gösterimi’

Duygusal emek temel olarak, duygusal çaba (derin rol yapma) harcanarak ve duygusal uyumsuzluk (yüzeysel rol yapma) sergilenerek ortaya çıkan bir yaklaşım olarak görülmektedir (Hochschild, 1983; Kruml ve Geddes, 2000; Chu ve Murrmann, 2006). Ancak bazı araştırmacılara göre (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88; Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005: 339) duygusal emek içerisine doğal olarak (kendiliğinden) ortaya çıkan davranışlar da dâhil edilmelidir. Bu ise alan yazında gerçek davranış, samimi davranış, doğal davranış gibi farklı isimlerle anılmaktadır.

Gerçek duygu gösterimi, çalışanların duygularını doğal yollarla ifade şeklidir ve kendiliğinden gelişir (Chu, Baker ve Murrmann, 2012: 907). Bir diğer ifadeyle doğal davranış, gerçekten hissedilen ve sergilenen duyguların birbiriyle uyumlu olması olarak tanımlanmaktadır (Chu ve Murrmann, 2006: 1182). Örneğin bir otel işletmesinde önbüro çalışanı ile misafirin karşılaşma anında önbüro çalışanının içten bir tavır sergilemesi, ‘seyahatiniz nasıl geçti’ diye sorması ve bu duyguyu gerçekten hissettiği için sergilemesi doğal bir davranıştır. Aynı şekilde bir turist rehberinin turda misafirlere gülümseyerek anlatım yapması ve bu duyguyu hissederek yapması doğal davranışa örnektir. Her iki örnekte de çalışan, misafirlere hizmet ederken, gerçekte hissettiği duyguyu dışa vurmaktadır. Bir diğer ifadeyle, çalışan söz konusu duygusunu dışa vururken, ne yüzeysel rol (doğal duygusundan uzaklaşarak farklı bir

duyguyu dışa vurma) ne de derin rol (doğal duygusunu değiştirmeye çalışma) yapmamaktadır (Başbuğ, Ballı ve Oktuğ, 2010: 257).

Çalışanlar, iş hayatlarında her zaman rol yapma veya gerçek duygularını değiştirme eğilimi içerisinde olmayabilirler. Çalışanın doğal duygularını ifade etmesi bu nedenle pasif rol yapma olarak da adlandırılmaktadır (Kruml ve Geddes, 2000: 15). Yani aslında burada bir emek sergilenmemekte ve duygular doğal yollarla ortaya çıkmaktadır. Hatta doğal davranış sergileyen bir çalışan, bu davranışı örgütün beklentisi ve çıkarları için yerine getirmemekte; daha çok kendi içinden geldiği için sergilemektedir (Bıyık ve Aydoğan, 2014: 162).

Doğal davranışta, yüzeysel rol yapma veya derin rol yapma gibi ilave bir çabanın olmaması onun işten ayrılma niyeti, tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlarını ortadan kaldırmaktadır. Yani doğal davranışın yüzeysel ve derin rol yapmaya göre gerek bireysel gerekse örgütsel etkileri nispeten daha azdır (Kaya ve Özhan, 2012: 113). Hatta doğal davranış sergileyen bir çalışan, müşteri tarafından zaten samimi algılanmaktadır. Dolayısıyla doğal davranış sayesinde müşteri algısındaki kalite göstergesi yüksek olmakta ve müşteri-çalışan ilişkisinde yüksek verim sağlanmaktadır (Yürür, Gümüş ve Hamarat, 2011: 3828). Doğal davranışın olumsuz etkilerinin nispeten az olması ve ilave çabanın olmaması gibi etkilerle genellikle araştırmalarda duygusal uyumsuzluk ve duygusal çabaya odaklanılmıştır.

Her ne kadar doğal davranış bazı araştırmacılara göre duygusal emeğin boyutları arasında gösterilmiş olsa da (Ashforth ve Humphrey, 1993: 88; Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005: 339), bu araştırmada olduğu gibi doğal yollarla veya kendiliğinden sergilenen duygularda duygusal emeğin olmadığını ifade eden araştırmalar da sayıca az değildir. Örneğin, uygun duyguyu taklit etmek veya yanlış duyguyu bastırmaktan bahseden Mann (1999: 365) gerçek duyguları duygusal emeğe dâhil etmemektedir. Çünkü duyguları bastırmak veya taklit etmek, gerçekten hissedilen duygulardan uzaklaşılmasıyla ortaya çıkmaktadır (Wong ve Wang, 2009: 250).

1.5. Turizm Hizmetlerinin Doğası ve Duygusal Emekle İlişkisi

Duygusal emek, doğası gereği kendini en çok hizmet sektöründe göstermektedir. Çünkü yüz yüze etkileşimin fazla olduğu sektörler, daha fazla duygusal emek gerektiren işler olarak kabul edilmektedir (Steinberg ve Figart, 1999: 8; Brotheridge ve Grandey, 2002; Shani v.d., 2014: 150). Asfort ve Humphrey'e göre (1993: 90), hizmet sektöründe duygusal emeğin önemli olmasında belli başlı unsurlar etkilidir. Çalışanların örgütleri temsil etme görevini üstlenmesi; müşterilerle yüzyüze etkileşiminin diğer sektörlerle göre fazla olması; hizmeti sunan ile alan arasındaki ilişkinin dinamik olması ve hizmetin soyut özelliğinden ötürü müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmesinde yaşanan zorluklar bunlardan bazılarıdır. Bu ve bunun gibi özelliklerden ötürü, hizmetin bir parçası olan işgücünün, çalışma hayatı içerisinde duygularından arınması ve işini iyi yapabilmek adına misafirlere güler yüzle yaklaşması beklenmektedir.

Müşteri memnuniyeti ve hizmet ilişkisinin sürdürülmesi olumlu müşteri deneyimlerine bağlı olduğundan, çalışan davranışlarının yönlendirilmesi ve düzenlenmesinin önemi üzerine gidilir olmuştur (Duke v.d., 2009: 1015). Hatta hizmet endüstrisinin rekabetçi doğası, örgütler açısından çalışanların duygularını nasıl, ne zaman ifade etmeleri gerektiğine odaklanmıştır (Leidner, 1999: 81; Duke v.d., 2009: 1015). Hizmet çalışanlarının müşterilere karşı dostça davranmak ve güler yüzle hizmet sunmak zorunda olmasının bir sonucu olarak (Humphrey, Pollack ve Hawver, 2008: 152) çalışanlar zaman zaman duygusal açıdan daha fazla emek harcayabilmektedir.

Özellikle hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm çalışanlarının müşterilerle ilişkilerinde olumlu duygularını yansıtmaları ve olumsuz duygularını gizlemesi beklenmektedir. Bu durum duygusal emeğin turizm alan yazınında da geniş çapta incelenmesine sebep olmuştur (Woo ve Chan, 2020: 2). Turistlerin destinasyon tercihlerinin başında kültürel ve tarihi değerler, deniz, güneş, kum, mağaralar, yaylalar gibi pek çok arz unsurunun yanı sıra yer arzın turistlere sunum şekli (örneğin rehberlik hizmetleri) de müşteri memnuniyetinin belirleyicisidir (Keleş, 2014). Turizm hizmetlerinde insan unsurunun diğer sektörlerle oranla daha fazla ön

planda olması, çalışan ve misafir ilişkileri arasında duyguların kontrol edilmesinin önemini ortaya koymaktadır. Duyguların hizmet verenler tarafından yönetilmesi beklenmektedir (Keleş, 2019: 258).

Duygusal emeğin turizm alan yazını için ne denli önemli olduğunun bir sonucu olarak konu ile ilgili alan yazında yapılan çalışmalar duygusal emek literatürünün oluşmasına sebep olurken, duygusal emeğin farklı yönlerinin de ortaya konmasını sağlamıştır. Aşağıdaki tablo turizm sektöründe faaliyet gösteren duygusal emek çalışmalarını ortaya koymaktadır. Her ne kadar duygusal emek ile ilgili turizm literatüründe çalışmalar yapılmış olsa da turist rehberlerinin duygusal emeği ve bunun sonuçları çok fazla çalışılmamış ve göz ardı edilmiştir. Özellikle konaklama işletmeleri çalışanları açısından duygusal emeğin günümüze kadar gelen süreç içerisinde çok fazla araştırıldığı ve araştırılmaya da devam ettiği söylenebilir.

Tablo 3: Turizm Sektörü Faaliyet Alanına Göre Duygusal Emek Çalışmaları

Yazar / Yazarlar	Ülke	Katılımcılar
Kim v.d., 2012	Kore	Otel çalışanları
Lv, Xu ve Ji, 2012	Çin	Otel çalışanları
Lee ve Ok, 2012	Amerika	Otel çalışanları
Kim, 2008	Amerika	Otel çalışanları
Shapoval, 2019	Amerika	Otel çalışanları
Choi, Mohammad ve Kim, 2019	Güney Kore	Otel çalışanları
Wang, 2019	Tayvan	Otel çalışanları
Yu, Kim, Qu, 2020	Çin	Otel çalışanları
Karatepe, 2011	Türkiye	Otel çalışanları
Karatepe Ve Aleshinloye, 2009	Nijerya	Otel çalışanları
Van Dijk, Smith ve Cooper, 2011	Avustralya	Ziyaretçiler ve turist rehberliği
Carnicelli-Filho, 2013	Yeni Zelanda	Turist rehberliği
Alrawadieh v.d., 2020	Ürdün	Turist rehberliği
Wong ve Wang, 2009	Tayvan	Tur liderleri
Torland, 2011	Avustralya	Tur liderleri
Yim, Cheung ve Baum, 2018	Çin	Tur liderleri
Kaya Ve Özhan, 2012	Türkiye	Turist rehberleri
Güzel, Gök ve İşler, 2013	Türkiye	Turist rehberleri

Akdu ve Akdu, 2016	Türkiye	Turist rehberleri
İrigüler ve Güler, 2016	Türkiye	Turist rehberleri
Aktaş Polat ve Polat, 2016	Türkiye	Turist rehberleri
Yang, Wang ve Yang, 2020	Tayvan	Restoran çalışanları
Geng v.d., 2014	Çin	Restoran Çalışanları
Chen, Chang ve Wang, 2019	Tayvan	Restoran Çalışanları
Jung ve Yoon, 2014	Kore	Restoran Çalışanları
Kim, Han ve Kang, 2019	Amerika	Restoran Çalışanları
Hur, Moon ve Jun, 2013	Güney Kore	Havayolu uçuş personeli
Karatepe ve Choubtarash, 2014	Türkiye	Havayolu yer personeli
Li, Wong ve Kim, 2017	Makao	Gazino çalışanları

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Turist rehberleri üzerine ise alanın sınırlı araştırılmış olması, turist rehberlerinin sarf etmiş oldukları duygusal emeğin araştırılmasını gerekli kılmaktadır. Turist rehberleriyle ilgili olarak gerek yerli gerekse yabancı alan yazında yer alan duygusal emek çalışmalarının tümü tabloda yer almaktadır. Alanın yetersiz araştırılmış olmasının en büyük kanıtı Xu, Cao ve Huo'nun (2020) meta analiz çalışmasında turizm sektörü üzerinde yapılan 63 duygusal emek çalışmasından sadece bir makalenin turist rehberleri üzerine araştırılmış olmasını ifade etmesidir. Turist rehberliği mesleğinin doğası gereği duygusal emekle olan ilişkisinin ortaya konulmasındaki eksiklik bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

Alan yazındaki eksikliğe karşın, turist rehberleri üzerine duygusal emeği araştırmak neden bu kadar önemlidir? Çünkü turizm ve seyahat yazınında turist rehberlerinin önemi yadsınamaz. Turistlerin seyahat deneyiminin ve memnuniyetinin oluşmasında konaklama, yeme içme, ulaşım gibi pek çok faktör etkili olsa da (Chan, Hsu, Baum, 2015: 18); turistlerin seyahat deneyimi turist rehberinin hizmet kalitesinden de etkilenir (Kuo v.d., 2016:104). Huang, Hsu ve Chan (2010: 3), bir turda turist rehberinin performansının turist deneyimi ve memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu savunmaktadır. Dolayısıyla denilebilir ki; turist rehberlerinin hizmet sunma biçimleri ziyaretçilerin deneyimlerinin oluşmasında kilit bir rol oynamaktadır (Alazaizeh v.d., 2019: 1709).

Turizm deneyiminin olumlu veya olumsuz algılanmasında önemli rol oynayan turist rehberlerinin (Leclerc ve Martin, 2004: 185; Reisinger ve Steiner, 2006: 482; Hwang ve Lee, 2019: 1331; Liljeblad, 2020: 317), bu süreçteki önemi; tur boyunca turistlerle beraber geçirdikleri uzun sürelerdir (Hwang ve Lee, 2019: 1331). Bir önbüro personelinin giriş veya çıkış yapan misafirle geçirdiği süre, kısa bir süre; yemek alan bir misafirin garsonla geçirdiği süre, kısa bir süre; odasını temizleyen kat görevlisiyle karşılaşacağı süre yine kısa bir süre iken; turist rehberleri ile misafirler tur boyunca birkaç gün veya birkaç hafta kadar uzun bir süre zarfında iletişim içerisinde olabilmektedir (Alrawadieh v.d., 2020: 51). Saat ve mekân sınırlaması olmaksızın turistlerle birebir ilişki, çalışma şartlarının zorluğu, işin mevsimselliği nedeniyle kazancın 12 aya bölünmesi (Akdu ve Akdu, 2016: 1143) gibi mesleğin gerektirdiği bazı özellikler turist rehberlerinin yoğun olarak duygusal emek yaşamalarına sebep olmaktadır.

Cohen (1985: 5), çalışmada turist rehberlerinin farklı rolleri üzerinde durmuştur. Ona göre (1985), turist rehberleri sosyal rol, etkileşimli rol, iletişimsel rol gibi farklı rollere bürünebilmektedir. Özellikle sosyal rolde tur rehberleri grup moralini koruma, gerginliği azaltma, mizah ve eğlenceyi artırma ve uyum üzerine odaklanmaktadır (Randall ve Rollins, 2009: 359). Mesleğin bu özelliği ve çalışanların birden fazla rol üstlenmesi duygusal açıdan da bazen yıpratıcı sonuçlar doğurabilmektedir. Dolayısıyla turist rehberleri zaman zaman fiziksel emeğin yanında duygusal emek de harcayabilirler.

Turist memnuniyetinin sağlanmasında etkili olan turist rehberleri, bağlı olduğu seyahat acentasının başarısını da etkilemektedir (Huang, Hsu ve Chan, 2010: 3). Bu nedenle acentalar, turist rehberlerinin turistlerle ilişkilerinde duygularını yönetmelerini beklerler. Dolayısıyla diğer tüm iş kollarında olduğu gibi turist rehberlerinin de iş esnasında ortaya çıkabilecek olumsuz durumlarla başa çıkmayı bilmeleri gerekmektedir (Caber, Ünal ve Güven, 2019: 89). Özellikle agresiflik, stres ve öfke kontrolü yapılmalı ve tur esnasında olumsuz duygular gizlenmeli veya kontrol altında tutulmalıdır. Bu duygu kontrolü, organizasyonların istediği ve beklediği şekilde gerek yüzeysel, gerekse de derin davranışla sonuçlanabilmektedir. Bu nedenle iş esnasında turist rehberlerinin duygularını nasıl düzenledikleri

önemlidir. Çünkü mesleğin yapısı gereği; zor ve talebi bitmeyen müşterilerle karşılaşma olasılığı iş esnasında özellikle duygusal uyumsuzluk yaşanmasına neden olabilmektedir (Zhao, Qu ve Ghiselli, 2011: 46).

1.6. Turizm Hizmetlerinde Duygusal Emegi Etkileyen Faktörler

Turizm hizmetlerinde duygusal emek bireysel, örgütsel ve durumsal faktörlerden etkilenebilmektedir. İşgörenlerin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu ve iş deneyimi gibi bireysel özellikleri; sosyal ve örgütsel destek gibi örgütsel özellikleri; müşteri yoğunluğu, müşterilerle etkileşim süreci gibi durumsal özellikleri ve bu özelliklerin duygusal emekle olan ilişkisi aşağıdaki başlıklarda detaylı olarak anlatılmıştır.

1.6.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler kişiye has özelliklerdir. Dolayısıyla her birey, gerçekleşen bir olaya karşı aynı tepkiyi vermediği gibi olaylar karşısında diğer bireylerle eşit oranda etkilenmeyebilir. Bu durum çalışanların farklı bireysel özelliklere sahip olmasıyla açıklanmaktadır (Köroğlu, 2012: 252). Dolayısıyla bireysel farklılıkların, iş esnasında duygusal emeğin sergilenme biçimi üzerinde etkin rol oynadığı söylenmektedir.

Çalışanların duygu ayarlamaları yapabilmeleri zaman zaman bireysel faktörlerin etkisiyle farklılık gösterebilmektedir. Örneğin; kadın çalışanların duygusal emek konusunda erkek çalışanlara oranla daha başarılı olma ihtimali bireysel özelliklerin duygusal emeğe yansıma biçiminin bir sonucudur (Baş Ve Kılıç, 2014: 70). Aşağıdaki başlıklarda bireysel özelliklerin duygusal emek üzerindeki etkisi anlatılmıştır.

1.6.1.1. Kişisel Özellikler

İşgörenlerin yaş, cinsiyet, medeni durum gibi kişisel özellikleri onların müşteri ile ilişkileri esnasında olumlu veya olumsuz davranışlar sergilemesinde etkili olabilmektedir. Bu davranışları sergilerken bazen fiziksel emek kadar zihinsel emek de ortaya konabilmektedir. Duygusal açıdan sarf edilen bu emeğin kişisel faktörlere göre değişiklik göstermesi muhtemeldir.

Duygusal uyumsuzluk yaşımanın veya duygusal çaba göstermenin dozu kişisel farklılıklarla ilişkilendirilebilir. Bazı araştırmalar, çalışanların duygusal emek sergilemelerinde demografik faktörlerle ilişkilerini incelemekte; ancak alan yazında birbirinden farklı sonuçlara ulaşılmaktadır (Grandey, 2000; Kaya ve Özhan, 2012; Raman, Sambasivan ve Kumar, 2016). Bu durum örneklemin farklı coğrafi bölgelerde araştırılmasıyla alakalı olabileceği gibi örneklem kümesinin hangi meslek koluna ait olduğuyla alakalı olarak da farklılık gösterebilmektedir.

Cinsiyet; duygusal emek ile kişisel özellikler arasında en çok üzerinde durulan konulardan biridir (Hochschild 1983; Erickson ve Ritter, 2001; Guy ve Newman, 2004; Erickson, 2005; Meier ve Mastracci, Wilson, 2006; Scott ve Barnes, 2011; Jackson, 2019; Han, Shin, Yoon, Ko, Kim ve Han, 2018). Çünkü cinsiyetin sosyal yaşamda olduğu gibi örgütsel yaşamda da önemli bir değişken olması beklenmektedir. Dolayısıyla meslekleri de cinsiyetlerle birlikte etkileşim halinde olan bir kavram olarak değerlendirmek gerekir (Tekin ve Gençer, 2016: 496).

Duygusal emek üzerine yapılan araştırmalarda kadınların duygu yönetimleri ile erkeklerin duygu yönetimleri arasında bir farklılık olduğunu ifade eden araştırmalar olsa bile, herhangi bir etkisinin olmadığını ortaya koyan araştırmalar da bulunmaktadır. Örneğin; otel çalışanları üzerine yapılan bir araştırmada demografik özelliklerden hiçbiri duygusal emek üzerinde etkili olmazken; sadece cinsiyet ile duygusal emek üzerinde anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Bu çalışmaya göre kadınlar erkeklere göre daha fazla yüzeysel davranış gösterebilir ve gerektiğinde sahte duygularını daha iyi yönetebilir (Kim, 2008: 159). Cinsiyet ile duygusal emek ilişkisini test eden bir diğer araştırmada ise kadınların erkeklere oranla daha fazla duygusal uyumsuzluk yaşadığını ve daha fazla duygusal çaba göstereceği öngörülmüştür. İlginçtir ki; ilişki bu araştırmada ters yönlü olarak bulunmuş ve erkeklerin kadınlara oranla daha fazla duygusal uyumsuzluk yaşadığı ortaya konmuştur. Yine aynı çalışmada, cinsiyetin duygusal çaba üzerinde bir etkisi yoktur (Kruml ve Geddes, 2000).

Öngörülenin aksine duygusal emek ile cinsiyet arasında bir farklılığın olmadığını ifade eden çalışmaların sayısı da az değildir. Örneğin; İrigüler ve Güler

(2016: 116) turist rehberliği mesleğinde duygusal emeğin cinsiyet üzerinde anlamlı bir etkisine rastlamamıştır. Bir başka araştırmada benzer şekilde kadın tur liderleri ile erkek tur liderleri arasında duygusal açıdan (derin veya yüzeysel olarak) anlamlı bir farklılık bulunamamış ve oluşturulan hipotezler reddedilmiştir (Yim, Cheung ve Baum, 2018: 415). Aynı sonuç, macera turlarında yer alan tur liderlerinde de ortaya çıkmıştır (Torland, 2011: 329).

Yaş; duygusal emek ile kişisel özellikler arasında araştırılan değişkenlerden bir diğeridir (Kruml ve Geddes, 2000; Cheung ve Tang, 2010; Dahling ve Perez, 2010; Sliter v.d., 2013; Hur, Moon ve Han, 2014; İrigüler ve Güler, 2016; Lee, 2016). Hatta Hochschild (1983) yaşın duygusal emekle ilişkili olduğunu savunmaktadır. Çünkü ileri yaştaki ęalıřanların var olan deneyimleri sayesinde iş esnasında gerekli duyguyu sergilemeleri daha kolaydır (Kruml ve Geddes, 2000: 24).

Turist rehberlerinin sergilemiş oldukları duygusal emek üzerine yapılan bir araştırmada duygusal emeğin yaş üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hatta araştırmada özellikle geręek ve derin davranış sergilenirken yaş unsurunun önemli olduğu söylenmektedir. Bunun bir nedeni ise ęalıřanların yaşları ilerledikçe duygularını yönetme konusunda daha iyi olmalarıdır (İrigüler ve Güler, 2016: 117). Bir diğer araştırma olan Dahling ve Perez'e göre (2010) doğal olarak hissedilen duygular ile duygusal ęabanın yaş ile pozitif ilişkili; yüzeysel oyunculuğun ise yaş ile negatif ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bir diğer ifadeyle, ęalıřanların yaşlarının artmasına paralel olarak, bu kişiler içlerinde daha fazla duygusal ęaba göstermektedir. Kruml ve Geddes (2000) ise yaşları ileri olan ęalıřanların daha fazla duygusal uyumsuzluk ve ęaba yaşadıklarını ifade etmektedir.

Medeni Durum; duygusal emek ile kişisel özellikler arasında araştırılan değişkenlerden bir diğeridir (Kaya ve Özhan, 2012; İrigüler ve Güler, 2016). Ancak diğer kişisel özelliklere nazaran medeni durum ile duygusal emek arasındaki ilişkinin daha az araştırıldığı söylenebilir. Yapılan araştırmalarda elde edilen genel bakış; medeni durum ile duygusal emek arasında bir ilişkinin olmadığı yönündedir. Bir diğer ifadeyle, ęalıřanların evli veya bekâr olmaları ile iş hayatında sergiledikleri duygusal emek arasında bir etki yoktur. Örneğin; turist rehberlerinin sergilediği

duygusal emek üzerine yapılan bir araştırmada, duygusal emeğin medeni durum üzerinde anlamlı bir etkisine rastlanılmamıştır (İrigüler ve Güler, 2016: 117). Aynı sonuca Kaya ve Özhan (2012: 122) da ulaşmış ve turist rehberleri üzerine yaptıkları bir araştırmada, duygusal emek ile medeni durum arasında farklılık olmadığını ortaya koymuştur.

Eğitim düzeyi; duygusal emek ile kişisel özellikler arasında araştırılan değişkenlerden bir diğeri (Beğenirbaş ve Basım, 2013). Medeni durum ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi konu eden çalışmalarda olduğu gibi, eğitim düzeyi ile duygusal emek arasındaki ilişki de oldukça az araştırılmıştır.

1.6.1.2. Mesleki Deneyim

İşgörenlerin mesleki yetkinlikleri ve iş ile ilgili elde etmiş oldukları deneyimler müşterilerle ilişkilerinde ortaya koyacakları duygu, davranış ve tutumları etkiler. Dolayısıyla mesleki deneyim ile duygusal emek arasında bir ilişki olması beklenir. Çalışma hayatına yeni atılmış bir bireyin, uzun yıllar işte veya sektörde deneyim sahibi olan bir bireye göre tutum ve davranışları değişiklik gösterebilmektedir. Mesleki açıdan daha az deneyime sahip çalışanların iş rolleri arasında daha fazla belirsizlik yaşayacağını ifade eden Kruml ve Geddes (2000: 25), deneyim süresinin duygusal emek üzerinde önemli bir etkisi olduğunu söylemektedir.

Mesleki deneyim ile duygusal emek arasındaki ilişki diğeri demografik özelliklere nazaran daha az araştırılmış olsa da elde edilen bulgular ile ilgili farklı görüşler mevcuttur (Kruml ve Geddes, 2000: 25; Kaya ve Özhan, 2012:122; Güzel, Gök ve İşler, 2013; İrigüler ve Güler, 2016: 118). Örneğin; turist rehberleri üzerine yapılan bazı çalışmalarda çalışma süresi (veya iş deneyimi) ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (Kaya ve Özhan, 2012:122; İrigüler ve Güler, 2016: 118). Ancak Güzel, Gök ve İşler (2013)'e göre turist rehberlerinin deneyimleri ile derin rol yapma boyutu arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Yani tecrübeyle doğru orantılı olarak turist rehberleri turistlere karşı göstermeleri gereken duyguları hissetmek için çaba harcamaktadırlar.

1.6.1.3. Empati

Empati; başka bir kişinin nasıl hissettiğinin deneyimlenmesi olarak tanımlanmaktadır (Chu, Baker ve Murrmann, 2012: 908). Birey burada kendisini karşısındakinin yerine koyarak (Doğan, Üngüren ve Algür, 2010: 279), duygu ve davranışlarına yön verir. Günümüzde empati; bireysel hayatta olduğu gibi örgütsel yaşamda da önemle üzerinde durulması gereken kavramlardan birisi haline gelmiştir.

Empati kurma ve iş esnasında başkalarının duygularını anlayarak ona uygun hareket etme özellikle duygusal emek gerektiren işlerde oldukça önemlidir. Duygusal emeğin en yoğun yaşandığı sektör ise hizmet işletmeleridir. Hizmet işletmelerinde özellikle müşteriyle empati kuran insanlar, genellikle etkileşimlerinde duygusal açıdan daha dikkatli davranmaktadır. Çünkü başka insanların duygularını hissederken, işin gerektirdiği duyguların sergilenmesi için gösterilen çaba da artmaktadır (Chu, Baker ve Murrmann, 2012: 908).

Özellikle duygusal çaba gösteren çalışanların empati duygularının daha yüksek olduğu söylenmektedir. Çünkü müşteri memnuniyetinin artması için empatik bir tavır seğıleyen bir çalışan, iş esnasında daha az rol yapmakta, hizmet kalitesinin artması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması gibi konularda önemli rol üstlenmektedir (Eren ve Demirel, 2018: 330). Bir diğer ifadeyle başkalarının ihtiyaçlarına karşı duyarlı olan ve daha fazla empatik eğilim gösteren çalışanlar, örgütsel hedeflere ulaşılması ve müşteri-çalışan ilişkisinin düzenlenmesi için önemli bir görev üstlenmektedirler.

1.6.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler, iş esnasında duygusal emeğin sergilenme biçimi üzerinde etkin rol oynamaktadır. Örneğin, çalışanların örgütsel veya sosyal desteği hissetmesi, onların iş esnasında duygusal açıdan daha farklı tepkiler vermesine yol açabilmektedir. Diğer bir ifadeyle çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşamaması veya duygusal çaba göstermesi örgütsel faktörlerden de etkilenmektedir. Aşağıdaki başlıklarda örgütsel faktörlerin duygusal emek üzerindeki etkisi incelenmiştir.

1.6.2.1. Algılanan Örgütsel Destek

Algılanan örgütsel destek; örgütlerin çalışanların katkısına önem vermesi ve onların iyilik, refah ve mutluluklarını önemsemesi şeklinde tanımlanmaktadır (Eisenberger v.d., 1986: 501; Perryer v.d., 2010: 913). Özellikle klasik yönetimden neo-klasik yönetim anlayışına ve hatta modern yaklaşıma geçildikten sonra örgütlerin, çalışanların katkılarına daha fazla önem vermeye başladığı görülmektedir. Özellikle Hawthorne Araştırmaları ile birlikte uygun çalışma ortamı, aydınlatma, ısıtma gibi fiziksel koşulların yanı sıra çalışana verilen değerin de etkinlik ve verimliliği arttıran bir etkisi olduğu bulunmuştur (Öztürk ve Demir, 2017: 126). Yaşanan bu gelişmelerle birlikte beşeri ilişkiler ve insan faktörü günümüze doğru daha fazla ön plana çıkmış (Asunakutlu, 2001: 11) ve çalışanların katkılarına verilen önemin artmasına paralel olarak gerek teoride gerekse pratikte örgütsel destek sıklıkla araştırılır olmuştur.

Örgütsel desteğin oluşumunda birden çok faktörün etkisi sayılabilir. Bu unsurlar arasında yönetici desteği, örgütsel adalet ve ödüller/iş koşulları yer almaktadır (Nayır, 2013). Yönetici desteği; algılanan örgütsel destek ile ilgili en önemli unsurlardan biridir. Çünkü yöneticiler aslında örgütün bir parçası ve temsilcisidir. Yani bir çalışan, yöneticinin kendisini desteklediğini, performansına ve katkılarına önem verdiğini düşünüyorsa, zaten bu desteği örgütsel destek olarak görmektedir (Shi ve Gordon, 2020: 1). Aynı şekilde; örgütsel adalet de örgütsel desteğin bir parçasıdır. Çünkü bir örgütte her çalışana eşit uygulamaların sunulması (eşit ücret, eşit hak, eşit izin politikası gibi) çalışanların örgütsel desteği daha fazla hissetmelerine yol açmaktadır (Efeoğlu ve İplik, 2011: 346). Bunun yanı sıra örgütsel ödüller ve iş koşullarının da algılanan örgütsel destek üzerinde etkisi olduğu söylenmektedir (Nayır, 2013: 91).

Örgütsel destek aslında bir kazan-kazan ilişkisine benzemektedir. Bir diğer ifadeyle örgütlerin çalışanlarla ilişkisi karşılıklı fayda sağlayan bir değiş-tokuş (sosyal değişim kuramı) ilişkisidir. Bu nedenle örgütsel destek sosyal değişim kuramıyla da açıklanmaktadır (DeConinck, 2010: 1351). Sosyal değişim kuramında ve karşılıklı ilişkide para, hizmet, bilgi, saygı gibi özellikler önemli bir yer tutar

(Eisenberger v.d., 2001: 42). Hatta örgütlerle çalışanlar bu süreçte bir mübadele içerisinde ve ana amaç herkesin kendi çıkarlarını korumasıdır (Mert ve Şen, 2019: 215).

Günümüzde ne istediğini bilen ve örgütsel desteği algılayan çalışanların pozitif karşılıklılık duygusu da artmaktadır (Sluss, Klimchak ve Holmes, 2008: 459). Bir diğer ifadeyle çalıştıkları örgütün katkılarına değer verdiğine inanan çalışanlar işlerini iyi yürüterek karşılık verme eğilimi içerisinde olmaktadır (Lew, 2009: 369). Örneğin; örgütün, çalışanları motive etmek için gerekli koşulları yaratması, onların önerilerine kulak vermesi, iş hayatında kabul gördüklerinin hissettirilmesi, özel günlerinin hatırlanması ile örgüt çalışanların katkılarına değer verdiğini hissettirebilmektedir. Eğer bir örgüt çalışanını destekliyorsa, çalışanların de kuruma daha fazla bağlı olmaları, iş hayatını gerektirdiği sorumlulukları daha duyarlı bir şekilde yerine getirmeleri, işlerine daha fazla sahip çıkarak ortaya çıkabilecek sorunlara karşı daha esnek olmaları olasıdır (Aselage ve Eisenberger, 2003: 491).

Çalışanlar, arkasında örgütün olduğunu bildiği zaman kendisini iş hayatında daha fazla güvende hissetmektedir (Özdevecioğlu, 2003: 116; Stinglhamber ve Vandenberghe, 2003: 251). Hatta algılanan örgütsel desteğin artması ile birlikte iş tatmini sağlamak ve iş performansını arttırmak, stresle daha kolay başa çıkmak, çalışanların ellerinden geleni yapması, çalışanların organizasyonel hedeflere ulaşmak için daha fazla çaba göstermesine ve örgüt yararına katkı sağlamak için daha fazla emek vermesine, olumlu bir ruh hali, motivasyon, duygusal bağlılık, işte kalma niyeti gibi gerek bireysel gerekse örgütsel faydaların artması muhtemeldir (Chen, Aryee ve Lee, 2005: 458; Duke, Goodman, Treadway ve Breland, 2009: 1114; Rhoades ve Eisenberger, 2002: 698; Chen v.d., 2020: 168; Meyers v.d. 2020: 486; Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986: 501). Bu nedenle insan kaynağından elde edilen verimden en etkin bir biçimde faydalanmak isteyen örgütler de aynı bilinçle insan kaynağına destek sağlayan işletmelerdir.

Çalışanların örgüte karşı algılarını ortaya koyan örgütsel destek; duygusal açıdan da çalışanların tutum ve davranışları üzerinde de etkin bir rol oynamaktadır. İşgörenin elde ettiği faydayı dengelemek için hissettiği sorumluluk duygusuyla

(Baranik, Roling ve Eby, 2010: 367) çalışanların müşterilerle ilişkilerinde daha fazla güler yüzlü olma isteği ve öfke kızgınlık gibi olumsuz ifadeleri gizleyerek duygusal açıdan daha rahat davranma duygusu ortaya çıkabilmektedir. Hatta bir örgütün çalışanı desteklemesi ile çalışanların de karşılık olarak iş hayatında daha içten ve daha samimi davranması beklenmektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 184).

Çalışanların örgüt tarafından beklenen duyguları sergilemesi ve zorlu koşullarda bile olumlu duygulardan vazgeçilmemesi için gösterilen çaba ise örgütsel destek ile doğru orantılı olarak ilerler (Oktuğ, 2013: 371). Bir diğer deyişle örgütsel destek arttıkça, çalışanlar da duygusal anlamda dahi örgütün faydasına yönelik davranışlarda bulunmaktadır. Hatta bu ilişkide çalışanlar en çok duygusal çaba ve samimi davranış gösterirken; mümkün olduğunca yüzeysel rol yapmaktan uzaklaşmaktadır (Oktuğ, 2013: 372).

Oktuğ (2013: 372), örgütsel destek ile duygusal emek arasında bir ilişki bulunduğunu ifade etmektedir. Turizm sektörü özü gereği duygusal emeğin fazla yaşandığı sektörlerden biri olduğundan, bu sektörde çalışanların örgütsel desteği algılamaları, onları motive edebileceği gibi, bu motivasyonun sonuçları müşteriye olumlu bir şekilde de yansıyabilir.

Alan yazında algılanan örgütsel destek ile duygusal emek arasındaki ilişki üzerine güncel araştırmalara rastlanmaktadır (Wang, 2020; Mastracci ve Adams, 2020; Wen, Huang ve Hou, 2019). Özellikle Wen, Huang ve Hou (2019) çalışmasında örgütsel desteğin düzenleyici (ılımlatıcı) etkisine değinmiştir. Onlara göre algılanan örgütsel destek, otel çalışanlarının derin rol yapma ile iş tatmini arasındaki ilişkide pozitif anlamda düzenleyici bir rol üstlenmektedir. Aynı şekilde algılanan örgütsel destek, otel çalışanlarının yüzeysel rol yapmaları ile iş tatmini arasındaki olumsuz ilişkiyi de yumuşatmaktadır. Unutulmamalıdır ki; turizm çalışanlarının örgütsel desteği hissetmeleri özellikle stresi (Kang v.d., 2010) ve tükenmişliği azaltma (Karatepe, 2011) üzerinde etkin rol oynamaktadır.

1.6.2.2. Sosyal Destek

Alan yazında sosyal destek ile örgütsel desteğin kavramsal açıdan birbiri yerine kullanıldığı görülmektedir (Kinman, Wray ve Strange, 2011). Ancak bu iki

kavram teorik olarak birbirinden farklı anlamları içermektedir. Literatürde şef desteği, iş arkadaşları desteği gibi iş ortamında görülen destek örgütsel destek olarak tanımlanırken; iş dışında görülen destek sosyal destek olarak açıklanmaktadır. Örneğin akraba, tanıdık veya arkadaşlar tarafından sağlanan ve profesyonel olmayan destek, sosyal destek kapsamında değerlendirilmektedir (Cohen ve Syme, 1985).

İnsanların bir başkası tarafından sevilme, sayılma ve yardım görme ihtiyacı bulunmaktadır (Ardahan, 2006: 70). Sosyal destek, bir kişinin başkalarından yardım ve destek alabilmesiyle ilgilidir (Kelly v.d., 2017:2). Bu yardım, maddi, fiziksel ve psikolojik yardım olarak da ifade edilebilir (Terzi, 2008: 3; Yılmaz ve Aslan, 2018: 1864). Bireysel etkilerin yanı sıra sosyal destek çalışma hayatını da etkilemektedir. Kişiler arasında önemli bir etkiye sahip olan sosyal destek, bireysel etkilerin yanı sıra kişilerin destek çalışma hayatını da etkilemekte ve bireylerin örgüt yaşamındaki algı, tutum ve niyetlerini olumlu yönde etkileme olasılığını arttırmaktadır (Hu, Chen ve Davison, 2019: 306).

İşgörenlerin sosyal destek görmesi, iş hayatında stresi azaltabileceği gibi (Goolsby, 1992: 157) iş esnasında duygusal emeğin getirdiği olumsuz etkileri azaltmada da yardımcı bir unsur olarak kabul edilmektedir. Hatta Abraham (1998) sosyal desteğin duygusal uyumsuzluk ile iş tatmini arasında aracılık etkisinin olduğunu savunmuştur (Abraham, 1998: 139).

1.6.3. Durumsal Faktörler

Bireysel ve örgütsel faktörlerin yanı sıra durumsal faktörler de duygusal emek üzerinde etkili olmaktadır. İşgörenlerin müşterilerle etkileşim süresi, etkileşim sıklığı ve duyguların çeşitliliği çalışanların iş esnasında duygusal açıdan farklı tepkiler vermesine yol açabilmektedir. Aşağıdaki başlıklarda durumsal faktörlerin duygusal emek üzerindeki etkisi incelenmiştir.

1.6.3.1. Süre

Durumsal faktörlerden biri olan süre, müşteriyle birlikte geçen/geçirilen zaman olarak tanımlanır. Çalışanların iş esnasında sergiledikleri duygusal emek, müşteriyle etkileşimin uzunluğu veya kısalığından etkilenir (Oral ve Köse,

2011:471). Diğer bir ifadeyle müşteriyle etkileşimin süresinin daha az veya daha fazla olması özellikle duygusal açıdan harcanan çabanın miktarı üzerinde etkilidir. Örneğin, bir resepsiyonist ile bir kat görevlisinin müşterilerle etkileşim süresi birbirinden farklılık göstermektedir. Bu nedenle, resepsiyonistin hizmet esnasında güleryüzlü ve samimi olmak için göstereceği emek müşterilerle etkileşim süresine göre değişiklik gösterebilir. Benzer olarak, bir otelde garson olarak çalışan bir kişi, müşteriyle sadece restoranda bulunduğu süre içerisinde bir etkileşim halindeyken; bir turist rehberi tur süresince müşteriyle daha uzun, daha yoğun ve daha sık bir etkileşim halinde bulunmaktadır.

Bazen aynı mesleklerde dahi bir müşteriyle ilgilenilen süre bir diğerinden farklılık gösterebilmektedir. Örneğin bir otelde resepsiyonist olarak çalışan bir kişi, gün içerisinde birden çok müşteri ile karşılaşmaktadır. Bazı müşteriler diğerlerine nazaran daha zor beğenen ve daha zor iletişim kuran müşteriler olabilir. Dolayısıyla söz konusu resepsiyonistin her bir müşteriyle ilgilenme ve etkileşim süresi duruma göre daha uzun veya daha kısa olabilir. Grandey (2000: 102), iş rolünün gerektirdiği sürenin, çalışanların duygularını düzenlemeleri üzerinde etkili olduğunu belirtmektedir. Hatta çalışanların müşterilerle geçirdikleri süre arttıkça, hissedilen ve sergilenen duyguların birbirinden farklı olması da muhtemeldir.

1.6.3.2. Sıklık

Çalışanlar ve müşteriler arasındaki etkileşim sıklığı, duygusal emeğin önemli göstergelerinden biridir (Morris ve Feldman, 1996: 989). Duyguların gösterim sıklığı veya bir diğer ifadeye göre yoğunluğu, örgütün çalışanlardan talep ettiği duyguları, çalışanın hangi sıklıkta sergilediği ile ilgilidir (Güngör, 2009: 171). Bir diğer ifadeyle bazı mesleki roller diğerlerine kıyasla daha kısa zaman aralıklarıyla müşterilerle etkileşime girmeyi sağladığından, duygu gösterim sıklığı da o ölçüde artış göstermektedir (Oral ve Köse, 2011: 471).

Çalışanların müşterilerle ne sıklıkta temas kurduğu; mesleğe, işin gereğine ve niteliğe göre değişiklik göstermektedir. Özellikle hizmet sürecinin yoğun olarak yaşandığı bazı mesleklerde çalışanlar müşterilerle daha sık etkileşim içerisinde. Örneğin bir resepsiyonist gün içerisinde birden çok müşteriye hizmet vermek

zorundadır. Dolayısıyla iş esnasında ilgilenilen müşteri sayısı arttıkça, duygusal açıdan gösterilen emek de artış gösterecektir.

Duyguların gösterim sıklığı bir çalışanın iş esnasında yüzeysel veya derin rol yaparken göstereceği emeğin miktarı üzerinde etkilidir (Brotheridge ve Lee, 2003: 376). O halde, duygusal emeğin yoğunluğu duygu gösterim sıklığına göre değişiklik göstermektedir.

1.6.3.3. Çeşitlilik

Morris ve Feldman (1996: 991)'a göre duyguların çeşitliliği negatif, pozitif veya yansız duygulardan oluşmaktadır. Özellikle bazı mesleklerde birden çok duygu çeşitliliği yaşanabilmektedir. Örneğin, bir akademisyen öğrenciler tarafından ilgi uyandırmak için olumlu duygular, disiplini sağlamak için olumsuz duygular ve adaleti sağlamak için tarafsız duygular geliştirmektedir. Dolayısıyla iş esnasında çalışanların göstereceği duygu çeşitliliği arttıkça, duygusal emek de o kadar artış göstermektedir (Morris ve Feldman, 1996: 991; Oral ve Köse, 2011: 472).

Duygusal ifadeyi düzenlemek duyguların çeşitliliğinden etkilenmektedir. Bir turist rehberinin müşterilerle etkileşim halindeyken sürekli güler yüz göstermesi olumlu duyguya örnektir. Ancak tur içerisinde grubun düzenini, ahengini ve işleyişini bozan, sürekli problem çıkaran, memnuniyetsiz ve diğer grup üyeleriyle tartışan bir müşteriye karşı aynı anda sert bir tavır takınması onun negatif duygular yaşamasına neden olmaktadır. Ya da grup içerisinde herkese eşit bir yaklaşım sergilemesi tarafsız duygu sergilemesine örnek olarak gösterilebilir.

1.7. Turizm Hizmetlerinde Duygusal Emeğin Sonuçları

Duygusal emek çalışanların hayatlarını etkilemektedir. Bu etkiler; bir yandan müşteri tatmini, hizmet kalitesinin iyi algılanması, örgütler için finansal kazanımlar gibi faydalar getirirken; çalışanlar için de duygusal emeğin boyutlarına göre (duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba) olumlu veya olumsuz yönde farklılıklar gösterebilmektedir.

Çalışanlar için farklı duygu yönetim biçimleri, duygusal emeğin sonuçlarını da farklı kılmaktadır (Pugliesi, 1999: 125). Bu farklılığa rağmen alan yazında

Çalışmaların büyük bir kısmı duygusal emeğın olumsuz sonuçları üzerine odaklanmaktadır. Örneğın; duygusal emeğın çalışanlar üzerinde ortaya koyduğu stres, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, düşük iş tatmini, depresyon gibi olumsuz sonuçlar sıklıkla araştırılmıştır (Grandey, 2003; Jung ve Yoon, 2014: 86; Lee, Ok ve Hwang, 2016: 140; Chen, Chang ve Wang, 2019: 165). Ancak nadir araştırılmış olsa da duygusal emeğın (boyutları birbirinden farklılık arz etse de) işe bağlılık gibi olumlu sonuçları da bulunmaktadır (Türkay, nal ve Taşar, 2011: 219).

Duygusal emeğın farklı sonuçları göz önünde bulundurularak örnek vermek gerekirse; zor bir müşteriyle karşılaşan bir turist rehberi bu sorunu aşabilmek için yüzeysel rol yaparak zoraki gülümseme yoluna gidebilirken; bir başka turist rehberi derin rol yaparak iyi şeyler düşünme ve duygularını değiştirme yoluna gidebilir. Bu farklı davranış biçimleri turizm ve ağırlama işletmelerinde hizmet veren çalışanlar için farklı sonuçları da beraberinde getirebilmektedir. Aşağıdaki başlıklarda turizm sektörü açısında duygusal emeğın olumlu ve olumsuz sonuçlarına değinilmiştir.

1.7.1. Turizm Hizmetlerinde Duygusal Emeğın Olumlu Sonuçları

Duygusal emeğın olumlu sonuçları genellikle örgütsel faktörlerle ilişkilendirilmiştir. Örgütün amaçlarına ulaşması ve bunun sonucunda kr elde etmesi, çalışanların misafirlere karşı hizmet kalitelerini arttırması ve bunun sonucunda müşteri memnuniyeti ve sadakati yaşanması gibi pek çok durum işletmelerin örgütsel amaçlarına ulaşmaları ile ilgilidir. Özellikle turizm hizmetlerinde çalışanların duygularını düzenleyebilmeleri ve duygularını örgütün beklentileriyle uyumlaştırmaları duygusal emeğın turizm hizmetlerindeki olumlu etkileriyle ilişkilendirilmektedir. Aşağıda duygusal emeğın turizm hizmetlerindeki olumlu sonuçlarından bazıları incelenmektedir.

Örgütsel Amaçlara Ulaşma / Finansal Kazanımlar: İşletmeler, çalışanlardan iş kurallarına uygun hareket etmelerini ve müşterilerle ilişkilerinde beklenen duyguları sergilemelerini isterler. Çünkü alışan-müşteri etkileşimi, işletmelerin örgütsel amaçlarına ulaşmalarında (kr elde etme, sürdürülebilirlik, hizmet kalitesi vb.) en önemli etkenlerden biridir. Müşteriler için hizmet kalitesi algısı büyük oranda çalışanların davranışlarından etkilenmektedir. Dolayısıyla alışanların duygularını

sergilerken örgütün beklentilerini göz önünde bulundurmaları istenen ve beklenen bir durumdur (Yürür, Gümüş ve Hamarat, 2011: 3826).

Hizmet Kalitesi: Duygular, hizmet kalitesinde ve müşteri ilişkilerinde kilit rol oynar. Hatta hizmet işletmelerinde çalışanların davranışları, tutumları ve müşteriyle olan iletişimleri hizmet sürecinin tamamında etkilidir (Avcı ve Sayılır, 2006: 122). Hizmet üretimi dışında yer alan işletmelerde işin kalitesi çalışanların *elleri ve beyinleri* iken; turizm hizmetlerinde hizmet kalitesi çalışanların *tutumları, davranışları, müşterilere karşı samimi ve içten davranışlarıdır* (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2008: 40). Dolayısıyla örgütlerin çalışanlardan beklentisi; hizmet kalitesinin artırılması için müşterilere karşı olumlu ve yapıcı duyguların sergilenmesidir (Chu ve Murrmann, 2006: 1190).

Müşteri Memnuniyeti ve Sadakati: Woo ve Chan'a göre (2020), turizm ve ağırlama hizmetlerinde çalışanların gülümsemesi; çalışan – misafir uyumunu teşvik etmektedir. Dolayısıyla turizm ve ağırlama sektöründe çalışanların duygularını düzenleyerek veya değiştirerek sergiledikleri davranışlar, misafirlere karşı güler yüzlü bir tutum sergilemesi misafir memnuniyeti ve sadakatini oluşturabileceği gibi örgütün amaçlarına ulaşması açısından da oldukça önemlidir.

İş Tatmini – İş Performansı: Duyguları yönetmenin iş tatmini ve iş performansı üzerinde etkisi bulunmaktadır. Ancak bu etki, duygusal emeğin boyutlarına göre farklılık gösterebilmektedir. Özellikle de duygusal uyumsuzluk yaşayan çalışanların iş tatmininin azalacağı yönünde görüşler bulunmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 1003). Derin rol yapan çalışanlarda ise tam tersi etkinin görüleceği öngörülmektedir. Hatta Chu, Baker Murrmann (2012: 912) duygusal çaba ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu doğrulamıştır. Bir diğer ifadeyle duygusal çabanın artması, iş tatminini de arttırmaktadır. Ancak bu çalışmadan farklı olarak Goodwin, Groth ve Frenkel (2011: 543) yüzeysel ve derin rol yapmanın iş performansı üzerinde etkisini doğrulayamamıştır.

1.7.2. Turizm Hizmetlerinde Duygusal Emegın Olumsuz Sonuçları

Duygusal emekle ilgili yapılan araştırmaların büyük çoğunluğu duygusal emegın olumsuz sonuçlarına odaklanmışlardır (Lee, Ok ve Hwang, 2016; Chen, Chang ve Wang, 2019). Duygusal emegın olumsuz sonuçları genellikle bireysel faktörlerle ilişkilendirilmiştir. İşgörenler iş hayatlarında genellikle işlemenin istediği ve işin gerektirdiği duyguları sergilerken ( rneğin her yerde ve her koşulda gülümseyerek hizmet vermek zorunda olması) tükenmişlik, stres, işten ayrılma isteği gibi sorunlar yaşayabilmektedirler. Çünkü alışanlar göstermek zorunda oldukları duyguları sergilerken ek bir gayret içerisine girebilmekte ve bu durum onları profesyonel ve özel hayatlarında çeşitli olumsuz etkenlerle karşı karşıya bırakabilmektedir. Aşağıdaki başlıklarda duygusal emegın turizm hizmetlerindeki olumsuz sonuçları (tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti) detaylı olarak incelenmiştir.

1.7.2.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik olgusu ilk kez Freudenbergler tarafından 1974 yılında alan yazına kazandırılmıştır. Freudenbergler'e göre (1974) tükenmişlik; tükenmek fiilinden gelmektedir ve "başaramamak, yorulmak veya enerji, g  ve kaynakları yükleyerek aşırı bitkin hale gelmek" şeklinde tanımlanmaktadır. Tükenmişlik ona göre mesleki bir tehlikedir (Arı ve Bal, 2008: 132) ve iş hayatında stresle beraber ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur (Maslach ve Leiter, 2016: 103).

Tükenmişliği bir bütün olarak inceleyen Freudenbergler'den sonra (1974) tükenmişlik üzerine en çok kabul gören araştırma Maslach ve Jackson'a (1981) aittir. Araştırmalarında tükenmişliği; (i) duygusal tükenme (ii) duyarsızlaşma ve (iii) düşük kişisel başarı olarak üç boyutta ele almaktadırlar. Bu boyutlardan hareketle Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği çalışanlarda ortaya çıkacak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak tanımlamaktadır.

Tükenmişliği karakterize eden üç boyuttan biri olan ve tükenmişliğin temel boyutu olarak kabul edilen duygusal tükenme; çalışanların iş süreçlerinde ortaya çıkan durumlar karşısında duygusal açıdan tükenmesi olarak tanımlanır (Karatepe ve Karatepe, 2009: 2). Duygusal tükenme genellikle insan unsurunun ön planda olduğu ve bu nedenle stresin fazla olduğu mesleklerde daha belirgindir (Babakus, Yavas ve

Karatepe, 2008: 391). Bir diğ er boyut olan duyarsızlaş ma tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade eder (Salanova, v.d., 2005: 808) ve çalışanlar burada kişilere karşı duygusuz, duyarsız ve negatif bir tutum içerisindedir (Shih v.d., 2013: 583). Son boyut olan düşük kişisel başarı ise; kişinin başarı ve yeterlilik duygularındaki azalmayı ifade eder (Wright ve Bonett, 1997: 494). Kişi burada kendini başarısız olarak değerlendirmektedir.

Tükenmişlik özellikle insan odaklı ve yüz yüze etkileşimin fazla olduğu mesleklerde sıklıkla yaşanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981; Maslach ve Goldberg, 1998: 63; Cheng ve Yi, 2018: 79; Lee v.d., 2018: 326; Koo v.d., 2020: 374). Bunun sebebi; bu tarz mesleklerde çalışanların zaman zaman zor müşterilerle karşılaşma olasılığının daha fazla olmasıdır. Zorlu müşteriler ise zaman zaman çalışanların tükenmesine neden olur (Cheng ve Yi, 2018: 78). Bu durum kişinin sağlığını olumsuz yönde etkileyebileceği gibi iş hayatını da negatif yönde etkileyen bir durumdur (Yavas, Karatepe ve Babakus, 2018: 361).

Her meslekte olduğu gibi özellikle turizm gibi yüz yüze etkileşimin ve insan ilişkilerinin fazla olduğu sektörde de (Deery ve Jago, 2009)  alışanların tükenmesi veya kendilerini tükenmiş hissetmelerinin pek çok olumsuz etkisi bulunmaktadır (Acar ve Erkan, 2018). İşe devamsızlık, iş memnuniyetsizliği, düşük performans, örgütsel bağlılığın azalması (Lu ve Gursoy, 2016: 211; Koc ve Bozkurt, 2017: 460; Yavas, Karatepe ve Babakus, 2018: 360), işe duyulan hevesin ve motivasyonun azalması, insanlara ve olaylara karşı ilgisinin kaybolması (Chiang ve Liu, 2017: 368) bunlardan bazılarıdır. Sayılan tüm bu olumsuz sonuçlardan hareketle tükenmişliğin; turizm çalışanlarının hem fizyolojik hem de duygusal sonuçlarla ilişkilendirildiği söylenebilir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 17; Weber, Bradley ve Sparks, 2017: 2850).

Duygusal açıdan değerlendirildiğinde; hizmet çalışanların iş esnasında sarf ettikleri duygusal emek, onların tükenmelerine neden olabilmektedir. Örneğin Goodwin, Groth ve Frenkel, (2011)  ağrı merkezi çalışanları üzerine yaptığı araştırmada y zeyssel rol yapmanın duygusal tükenme ile doğrudan ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bunun aksine derin rol yapma ile duygusal tükenme arasında

bir ilişkiye ulaşamamışlardır. Wharton (1999: 162)'a göre turizm ve ağırlama hizmetleri gibi mesleklerde duygusal emeğin fazla olması; kişilik ve iş rolü çatışmasıyla paralel olarak tükenmişlik riskini de arttırabilmektedir. Sektörün kendine has yapısı sebebiyle turizm araştırmalarında duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi alan yazında sıklıkla yer almaktadır (Karatepe, 2011; Hwa, 2012; Celiker, Ustunel ve Guzeller, 2019).

Duygusal emek ve tükenmişlikle ilgili araştırmalar turizm çalışanları içerisinde genelde otel işletmelerinde bulunan çalışanlar üzerinedir (Kim, 2008; Karatepe, 2011; Kaplan ve Ulutaş, 2016; Karakaş, 2017). Turist rehberlerinin duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine yabancı literatürde herhangi bir çalışmaya rastlanmamış olmasına karşın; yerli literatürde turist rehberlerinin duygusal emek ve tükenmişlik ilişkilerini inceleyen çalışmalar mevcuttur (İrigüler ve Güler, 2016; Akdu ve Akdu, 2016; Kaya ve Özhan, 2012).

Turist rehberliği mesleğini icra edenler, sabır, anlayış, davranış esnekliği gibi özelliklerle beraber meslek hayatlarında çok çeşitli roller üstlenebilmekte ve duygusal emek sonucunda üstlendikleri bu roller onların tükenmelerine yol açabilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 110). Bu nedenle turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal emeğin boyutlarıyla beraber detaylı olarak incelenmesi önemlidir.

Alan yazında duygusal emeğin boyutlarından olan yüzeysel rol yapma, diğer bir ifadeyle duygusal uyumsuzluk ile tükenmişlik ilişkisi en çok araştırılan konu olarak değerlendirilmektedir. Kaya ve Özhan (2012)'a göre özellikle gerçekte hissedilen duyguların gizlenmesi veya bastırılmış duygular sonucunda duygusal tükenmişlik ortaya çıkabilmektedir. Aynı sonuca Brotheridge ve Grandey (2002) ve Diefendorff ve Gosserand (2003) araştırmalarında da ulaşılmıştır. Onlara göre özellikle yüzeysel rol yapmanın tükenmişlikle ilişkili olması beklenir, çünkü gerçek duygularını bastırarak kişinin sahte bir gülümseme sergilemesi çalışanın zaman içerisinde tükenmesiyle sonuçlanabilir. Çeliker, Üstünel ve Güzeller (2019: 330) de yapmış oldukları çalışmada duygusal emeğin fazla olduğu turizm ve ağırlama endüstrisinde çalışanların yüzeysel rol yapmasının duygusal tükenmeye yol açacağı

sonucuna ulaşmıştır. Yüzeysel rol yapmanın getirisi olan duygusal uyumsuzluğun ise Heuven ve arkadaşlarına göre (2006: 224) özellikle hizmet odaklı mesleklerde tükenmişlikle ilişkili olması beklenmektedir. Nitekim Karatepe (2011) ve Kim ve Back (2012) de otel çalışanlarının yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik seviyelerini arttırabileceği belirtilmektedir. Lv, Xu ve Ji (2012) de otel işletmeleri üzerine yapmış oldukları çalışmada yüzeysel rol yapma arttıkça duygusal tükenmenin arttığından bahseder. Yüzeysel rol yapmanın aksine Çeliker, Üstünel ve Güzeller (2019: 330) derin rol yapma veya gerçek davranış gösterildiği zaman duygusal tükenmenin daha az olduğunu vurgulamaktadırlar. Aynı sonuca Lv, Xu ve Ji (2012) de ulaşmıştır. Otel işletmeleri üzerine yapmış oldukları çalışmada derin rol yapma arttıkça duygusal tükenme azalacaktır.

Alan yazında tükenmişliğin aracı rolünü inceleyen çalışmalara da rastlanmaktadır. (Cheng ve Yi, 2018). Kim ve Back'e (2012) göre duygusal uyumsuzluk, tükenmişlik aracıyla, iş tatminini etkilemektedir. Tükenmişliğin işten ayrılma niyetini arttırdığını savunan çalışmaların da sayısı az değildir (Lu ve Gursoy, 2016). Lv, Xu ve Ji (2012) de tükenmişlikle işten ayrılma niyeti ilişkisini araştırmıştır. Onlara göre otel işletmelerinde çalışanlar, duygusal tükenme yaşadıklarında işten ayrılma niyeti de artmaktadır.

1.7.2.2. İşten Ayrılma Niyeti

Örgütsel davranış alan yazınında geniş bir yer bulan işten ayrılma niyeti (Polat ve Meydan, 2010: 153); çalışanın yakın bir zaman içinde çalıştığı örgütten ayrılma eğilimi veya başka bir iş arama niyeti olarak tanımlanmaktadır (Hwang v.d., 2014: 62; Kang, Gatling ve Kim, 2015: 73). Bireyin fiili olarak çalıştığı örgütten ayrılma eğilimi 'işten ayrılma' olarak ifade edilirken; işten ayrılma niyeti farklı olarak, örgütten ayrılma isteğini veya işten ayrılma düşüncesini ifade etmektedir (Yıldırım, Erul ve Kelebek, 2014: 36). Günümüzde her geçen gün çok sayıda insan işinden ayrılmakta veya ayrılmak istemektedir (Işık ve Başar, 2019: 1076).

Goodwin, Groth ve Frenkel, (2011: 541) işgören devrinin ve işten ayrılma niyetinin organizasyonlar için kritik bir endişe kaynağı olduğundan bahseder. Çünkü örgütler, işten ayrılma ile birlikte alanındaki yetkin çalışanlarını kaybetme olasılığını

yaşadığı gibi, bu durum örgütün rakipleri karşısında güç kaybetmesine de yol açabilir. Dahası, işe alınan yeni çalışanların eğitim ve işe başlangıçtan doğacak maliyetleri de bulunmaktadır (Polat ve Meydan, 2010: 153). İşten ayrılmadan kaynaklanan personel değişimi, hizmet kalitesi ve iş yaşam kalitesi üzerinde olumsuz etki yaratabilmekte ve dolayısıyla işletmeleri mali kayba uğratabilmektedir (Hinkin ve Tracey, 2000). İşten ayrılma niyetinin örgütler için endişe uyandırmasının yanı sıra kişiler ve kişilerarası sorunları da beraberinde getirdiği ifade edilmektedir (Goodwin, Groth ve Frenkel, 2011: 541). Dolayısıyla işten ayrılma niyetinin gerek kişiler gerekse örgütler açısından önemi; hem uygulamada hem de akademik camiada büyük ilgi toplayan bir konu olmuştur.

İşten ayrılma niyeti üzerinde pek çok faktör etkili olabilir. İşgücü piyasası gibi ekonomik faktörler; alınan ücret gibi iş ile ilgili faktörler; iş stresi gibi çalışma koşulları; yaş, cinsiyet gibi demografik faktörler ve aile sorumlulukları gibi işle ilgili olmayan faktörler bir çalışanın işten ayrılma niyetinde etkilidir (Lv, Xu ve Ji, 2012: 92). Başka bir sınıflandırmaya göre işten ayrılma niyeti üzerinde çevresel, organizasyonel ve bireysel faktörler etkilidir. Ülkede bulunan işsizlik oranı çevresel faktörleri ifade ederken; iş veya ücret tatminsizliği organizasyonel faktörleri ifade eder. Aynı zamanda çalışanların yaş, cinsiyet gibi demografik özellikleri de bireysel faktörler arasında gösterilir ve her biri işten ayrılma niyeti üzerinde etki yapabilir (Cho ve Song, 2017: 44).

Turizm ve ağırlama işletmelerinde de personel değişim oranının yüksek olduğu bilinmektedir (Ghiselli, La Lopa ve Bai, 2001; Birdir, 2002; Karatepe ve Uludag, 2007). Turizm ve ağırlama endüstrisinde düşük ücret, uzun çalışma saatleri ve mevsimsellik gibi faktörler işten ayrılma niyetinde en önemli faktörler arasında yer almaktadır (Hinkin ve Tracey, 2000; Chen ve Wu, 2017: 1915). Aynı zamanda düşük iş tatmini ve yüksek iş stresi gibi faktörlerin varlığının, işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olmasının yanı sıra (Akgunduz ve Sanli, 2017: 120); çalışanlar ile müşteriler arasında yoğun etkileşimin olduğu turizm ve ağırlama endüstrisinde duygusal emek de işten ayrılma niyetine sebebiyet verebilmektedir (Karatepe ve Aleshinloye, 2009). Ancak bu durum, duygusal emeğin boyutları arasında (duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba) farklılık göstermektedir.

Alan yazında duygusal emeğin olumsuz sonuçları arasında gösterilen işten ayrılma niyeti ile ilişkisi birçok çalışmada incelenmiştir (Chau v.d., 2009; Kumar Mishra ve Bhatnagar, 2010; Goodwin, Groth ve Frenkel, 2011; Lv, Xu ve Ji, 2012; Jung ve Yoon, 2014). Örneğin Goodwin, Groth ve Frenkel (2011), çağrı merkezi çalışanları üzerine yaptığı araştırmada yüzeysel rol yapmanın işgören devir hızı ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bunun aksine derin rol yapma ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişkiye ulaşamamışlardır. Jung ve Yoon (2014) ise yiyecek içecek çalışanları üzerine yapmış oldukları çalışmada duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşmış olsa da beklenmeyen bir şekilde duygusal emeğin boyutlarından olan duygusal uyumsuzluk ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkiye ulaşamamıştır.

Abraham (1999: 441); Chau ve arkadaşları (2009: 1153), Karatepe ve Aleshinloye (2009); Cho ve Song da (2017: 55) duygusal emeğin boyutlarından biri olan duygusal uyumsuzluk ile işten ayrılma niyeti üzerine pozitif yönlü bir ilişkiyi doğrulamıştır. Güzel, Gök, İşler'e göre (2013: 112), turizm sektörünün en önemli elçilerinden olan turist rehberlerinin derin rol yapmaları bir diğer ifadeyle göstermiş oldukları duygusal çaba, işten ayrılma niyetini pozitif yönlü olarak etkilemektedir. Bir diğer ifadeyle duygusal çaba arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır. Ancak birçok araştırmaya göre tam tersi olan durum geçerlidir. Xu ve arkadaşları (2020) duygusal çabanın işten ayrılma niyetini azalttığını belirtmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

TURİZM ÇALIŞANLARININ YAŞAM DOYUMU VE İŞ YAŞAM KALİTESİ

Turizm faaliyetlerine katılmak, seyahat edenlerin iyi oluşuna katkı sağlamakta ve yaşam doyumunu arttırmaktadır. Bu nedenle turizm faaliyetlerine katılan bireylerin iyi oluşu ile ilgili birçok çalışma yapılmış olmasına karşın, bu meslekte çalışan bireylerin iyi oluşlarını anlamaya yönelik yapılan çalışmalar sayıca azdır.

Her meslekte olduğu gibi turizm çalışanlarının da yaşamlarından elde ettikleri doyum ve algıladıkları iş yaşam kalitesi önemlidir. Çünkü hizmet sektöründe faaliyet gösteren turizm çalışanlarının iş ve özel hayatlarında elde ettikleri doyum, onların iş yaşamına da olumlu olarak yansiyacak ve bireysel amaçlar kadar örgütsel amaçların da gerçekleşmesini sağlayacaktır. Bu kısımda turizm sektöründe iyi oluş kavramı üzerinde durulmuş, turizm çalışanlarında yaşam doyum ve iş yaşam kalitesi ile ilgili kavramsal bilgiler verilmiştir.

2.1. Yaşam Doyumu

İnsanların yüzyıllardır mutluluk arayışı devam etmektedir. Mutluluk, ilk çağlardan beri insanoğlunun ilgi odağı olmasına karşın (Çevik ve Korkmaz, 2014: 130); özellikle yakın tarihe doğru gelindikçe mutluluğu ve insanların yaşam doyumunu araştırmanın önemi üzerinde durulmuş ve mutluluk, yaşam doyum, yaşam kalitesi, iyi oluş gibi çalışma alanlarında hızlı bir ilerleme görülmüştür.

1970’li yıllarda sübjektif iyi oluş ile ilgili araştırmalar yavaş yavaş artarken, ‘Psychological Abstracts International’ isimli dergi 1973 yılında mutluluk olgusuna bir bölüm ayırmış ve mutluluk ilgili yazılar yayımlamaya başlamıştır. Ardından ‘Social Indicators Research’ dergisi yaşam doyum araştırmalarına odaklanmıştır (Sirgy v.d., 2006: 386). Bu artışa paralel olarak bireylerin iyi oluşuna dair birçok önemli dergi de ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu dergilerin başlıcaları arasında yukarıda ifade edildiği gibi ‘Social Indicators Research’ yer alırken; takiben ‘Journal

of Happiness Studies', 'Quality of Life Research', 'The Journal of Happiness & Well-Being' dergileri yer almaktadır (Uysal v.d., 2016: 245).

Bireylerin yaşamındaki değerlendirmelerini içeren mutluluk; bazen objektif ölçütlere göre değerlendirilirken (örn. zenginlik); bazen de sübjektif ölçütler yardımıyla (örn. yaşamında kendini mutlu hissetme) ölçülebilmektedir. Çoğu araştırma mutluluğu anlamaya çalışırken objektif ölçütlere odaklanmış ve sübjektif ölçütleri göz ardı etmiştir. Ancak sübjektif ölçütler yaşam doyumunu anlamak için en önemli göstergelerden biridir.

Her insanın gerek objektif gerekse sübjektif olarak yaşamdan çok çeşitli beklentisi bulunmaktadır. Beklentilerin karşılanması insanın yaşamında mutluluğu beraberinde getirdiğinden; bu beklentilerin ne derece karşılandığı ve yaşamdan ne derece doyum sağladığını anlamaya yönelik çalışmalar da hız kazanmıştır. Turizm sektöründe de yaşam doyumunu anlamaya yönelik çalışmalar hız kazanmış olsa da; özellikle turizm çalışanlarına yönelik olarak hâlâ bu çalışmaların alan yazını doyurucu ve tatmin edici nitelikte olmadığı söylenebilir. Özellikle sübjektif ölçütler göz önünde bulundurularak yazılacak tez çalışmasının bu bölümünün, turizm sektörünün kültür elçisi rolüne sahip turist rehberleri için yaşam doyumunu ortaya koyarak alan yazına katkı sağlaması beklenmektedir.

Aşağıdaki başlıklarda geniş bir kavram olan yaşam doyumu üzerinde durularak çalışmanın genel teorik çerçevesi oluşturulacaktır. Yaşam doyumunun tanımı ve kapsamı, benzeştiği kavramlarla ilişkisi, yaşam doyumunun ölçülmesi ve turizm araştırmalarında yaşam doyumunun önemi incelenmiştir.

2.1.1. Yaşam Doyumunun Tanımı ve Kapsamı

Neugarten, Havighurst ve Tobin tarafından 1961 yılında ortaya konulan yaşam doyumu kavramı; bireyin psikolojik olarak iyi halinin sürekliliği olarak tanımlanmaktadır. Diener ve arkadaşları ise (1985) yaşam doyumunu, bireylerin belirli alanlardaki memnuniyetlerin aksine, kişinin yaşamına ilişkin genel değerlendirmesi olarak tanımlamaktadır. Bir diğer ifadeyle yaşam doyumu belirli bir durum karşısında elde edilen anlık duygulardan ziyade (Özdevecioğlu ve Aktaş,

2007: 7), yaşamın bir bütün olarak değerlendirilmesidir (Karatepe ve Baddar, 2006; Ruvalcaba-Romero v.d., 2017: 2).

Yaşam doyumu, insan hayatında olumlu duyguların ön planda olması; mutlu ve iyi olma durumu olarak tanımlanmaktadır (Demirbulat ve Bozok, 2015: 8). Kavramı ortaya koyan araştırmacılar Neugarten, Havighurst ve Tobin (1961), yaşam doyumunun oluşması için beş ölçütün olması gerektiği ifade etmektedir. Bunlar:

- Gündelik yaşamdan zevk alma,
- Yaşamın bireylere anlamlı görünmesi,
- Bireyin yaşamında hedeflere ulaştığına inanması,
- Bireyin pozitif benlik duygusuna sahip olması, bir diğer ifadeyle kendini değerli hissetmesi ve
- Bireyin yaşama karşı mutlu ve iyimser bir tavır içinde olması olarak ifade edilmektedir.

Yukarıda gösterilen beş ölçüte göre yaşam doyumunun; bireyin beğendiği veya beğenmediği yönlerini ortaya koyduğu yaşamı ile ilgili genel değerlendirmesinin özeti olduğu sonucu çıkmaktadır (Goldbeck v.d., 2007: 970; Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 7; Shen ve Huang, 2012: 1285). Bir diğer ifadeyle yaşam doyumu; yaşama ilişkin pozitif algı ve tutumların bir yansımasıdır (Şantaş, Işık ve Çilhoroz, 2018: 67). Bireyin tüm yaşamının bir yansıması olan yaşam doyumunda olumlu duygu, olumsuz duygu karşısında hâkimiyet sağlamaktadır (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005: 118).

Her insanın gayesi yaşamında doyuma ulaşmak ve olumsuz duygulardan kurtulmaktır. Ancak yaşamın içerisinde acı, gözyaşı, keder gibi pek çok olumsuz duygu da bulunmaktadır. Ancak, bireyin yaşamında genel olarak mutsuzluk, umutsuzluk, acı ve üzüntü gibi olumsuz durumlardan çok, mutluluk, heyecan, neşe, umut gibi olumlu duyguların fazla olması yaşam doyumunu etkilemekte ve bireyin yaşamına ilişkin genel tutumunu ortaya koymaktadır.

İnsan hayatında çok çeşitli beklentiler bulunmaktadır. Söz konusu istek ve beklentilerin karşılanması, kişinin yaşam doyumuna ulaşması açısından önem arz etmektedir (Yılmaz, Keser ve Yorgun, 2010: 93). Beklentilerin karşılanması bireylerin yaşamında yüksek doyum elde etmesine sebep olurken; karşılanmaması ise düşük yaşam doyumunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Kaba, Erol ve Güç, 2018: 2). Burada yaşam ve doyum ifadelerinin kelime anlamlarını ortaya koymak, yaşam doyumunun daha iyi anlaşılmasında etkili olmaktadır. Yaşam kelimesi; *doğumla ölüm arasında yaşanan süreyi* esas almakta (TDK, 2021) ve tüm zamanları ortaya koymaktadır. Burada anlamı iş yaşamı veya iş dışı yaşam olarak ayırt etmek mümkün değildir. Bu nedenle yaşam doyumunu ifade ederken, hayatın bir bütün olarak değerlendirilmesi ifadesi kullanılmaktadır. Doyum kelimesi ise “eldekenden hoşnut olma durumu, bazı istekleri giderme, tatmin” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2021). Dolayısıyla yaşam doyumu yaşamından memnun olma anlamını içine almaktadır.

Yaşam doyumu; öznel iyi oluşun (kişinin sübjektif değerlendirmesinin) bir göstergesidir (Shen ve Huang, 2012: 1285; Goldbeck v.d., 2007: 970). Diener (2000: 34) pozitif psikolojinin bir sonucu olan sübjektif iyi oluşun, insanların yaşamlarına ilişkin bilişsel ve duygusal değerlendirmeleri olduğunu ifade etmektedir. Duygusal bileşen olumlu ve olumsuz duyguları ifade ederken; bilişsel bileşen yaşam doyumunu oluşturmaktadır (Kaba, Erol ve Güç, 2018: 2). Alan yazında bu iki bileşen baz alınarak farklı tanımlamalar yapılmış olsa da genel tablo bilişsel yönü ortaya koymaktadır. ‘Dr. Mutluluk’ olarak unvan alan ve mutlulukla ilgili alan yazına çok fazla katkı sağlayan Diener ve arkadaşları da yaşam doyumunu tanımlarken, yaşama ilişkin bilişsel değerlendirmeyi esas almıştır (1985: 71).

Dağlı ve Baysal (2016) da yaşam doyumunun genellikle bilişsel bir süreci vurguladığını ifade etmiş ve Diener ve Suh (1997: 200) da yaşamla ilgili bilişsel bir tatmin duygusuna işaret etmiştir. Bir diğer ifadeyle istenen ve ulaşılan hedefler arasındaki uyum, hayatın beklentilerinin ne kadar iyi karşılandığını, ihtiyaçların karşılanma derecesini, kişisel normlar açısından yaşam yargılarını, yaşam doyumunun bilişsel sürecini ifade etmektedir (Cummins ve Nistico, 2002: 41). Zaten yaşam doyumu, bireylerin hayatlarının tümü hakkındaki memnuniyet düzeyini

ölçtüğünden sübjektif bir değerlendirmeyi ortaya koymaktadır (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 7)

İyi bir evlilik yapma, yaşamda iyimser olma, benlik saygısı kazanma (Oishi v.d., 2009: 980), fiziksel ve ruhsal olarak sağlıklı olma, çevresindeki bireylerle iyi ilişkiler kurma, özgür olma, güvenilir bir bölgede yaşamını kurma (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007: 7), çevreye uyum sağlama, sosyal ilişkiler (Bakan ve Güler, 2017: 2) gibi pek çok faktör yaşam doyumu üzerinde etkilidir.

Yaşam doyumunun açıklanmasında en sık kullanılan kuramlar; aşağıdan yukarıya bir diğer ifadeyle tabandan tavana kuramı (bottom-up) ve yukarıdan aşağıya bir diğer ifadeyle tavandan tabana (top down) kuramlarıdır (Lee v.d., 2002; Sirgy v.d., 2010). Yukarıdan aşağıya kuramına göre, bireyin mutlu olup olmaması veya hayattan doyum sağlayıp sağlamaması bireyin kişilik özelliğine göre ortaya çıkmaktadır (Eryılmaz, 2009: 977). Bu kuramda bireylerin kişisel özelliklerine göre belirli durumları daha olumlu ya da daha olumsuz olarak algılama eğiliminde oldukları varsayılmaktadır (Grether, Sowislo ve Wiese, 2018: 132). Aşağıdan yukarıya kuramında ise bireyler yaşadıkları mutluluk, sevinç gibi olumlu duygular ile yaşadıkları acı ve kederleri karşılaştırarak mutlu olup olmadıklarına bir diğer ifadeyle yaşamdan doyum sağlayıp sağlamadıklarına karar vermektedirler (Eryılmaz, 2009: 977). Aşağıda şekil aşağıdan yukarıya kuramını açıklamaktadır.

Şekil 1: *Doyum Hiyerarşisi*



Kaynak: Lee v.d., 2002: 159

Şekilde görüldüğü gibi sağlık, iş, aile alanlarında doyum arttıkça, bu doyum aşağıdan yukarıya doğru genel doyumunu da etkilemektedir (Grether, Sowislo ve Wiese, 2018: 132). Burada bireylerin genel yaşam doyumuna ulaşması için bireysel yaşam alanlarında (örneğin aile hayatında) doyum sağlayıp sağlamadığı belirlenmektedir. Bir diğer ifadeyle bir yaşam alanı içindeki bir duygu, aşağıdan yukarıya doğru gelerek en üst alana (yaşam alanına) yayılır ve yaşam doyumunu etkiler (Sirgy v.d., 2010: 298). Yani yaşamın farklı alanlarındaki doyum, genel doyum duygusunu özetlemektedir (Grether, Sowislo ve Wiese, 2018: 132).

Sonuç olarak, yaşam doyumunu ‘yaşamın genel değerlendirmesi’ olarak tanımlayan pek çok araştırmacı (Diener v.d., 1985; Karatepe ve Baddar, 2006; Shen ve Huang, 2012; Ruvalcaba-Romero v.d., 2017) yaşam doyumuyla ilgili anlık hislerden çok uzun süreli ve tüm yaşamı içerisine alan bir görüşü benimsemiştir. Bireylerin yaşamlarında anlık sevinç (örneğin yeni bir iş teklifi) ve anlık keder (örneğin eş ile tartışma) yaşam doyumunda bir artışa veya azalışa neden olmasına rağmen, bu algı yaşamın genel profilini ortaya koymaktan uzak ve kısa süreli düşünceleri içermektedir.

2.1.2. Yaşam Doyumunun Önemi

Öznel iyi oluşun bilişsel yönünü ortaya koyan yaşam doyumunda (Çevik ve Korkmaz, 2014: 130) seçimlerimiz doğrultusunda yaşamın genel bir değerlendirmesi yapılmaktadır. Bu genel değerlendirmede, bireyin yaşamında mutlu olması ve yaşam doyumuna ulaşması önemli görülmektedir. Yaşam doyumunun esas önemi; eksikliği halinde insanların yaşadığı sorunların büyüklüğüyle anlaşılmaktadır.

Örneğin bireylerin yaşam doyumunu sağlayamaması bir takım psikolojik problemleri de beraberinde getirmektedir. Yaşam doyumunu sağlayamamış bir bireyin depresyonla baş etme, akıl sağlığı sorunları ve intihar etme eğilimi gibi bir çok olumsuz durumu yaşaması olasıdır (Goldbeck v.d., 2007:977). Örneğin Diener ve Seligman (2002: 81) yapmış olduğu çalışmada yaşam doyumunun eksikliği durumunda bireylerde daha fazla paranoya ve şizofreni gibi olumsuz etkilerin görüldüğünü ifade etmişlerdir.

Bireylerde yaşam doyumunun olmaması elbette sadece psikolojik sonuçları beraberinde getirmez. Psikolojik sonuçların yanı sıra toplumsal hayata da etkisi büyüktür. Diener ve Seligman (2002: 81) araştırmasında, yaşamından doyum sağlayan bireylerin, eş ve arkadaşlık ilişkilerinin daha güçlü olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Burada sayılan tüm unsurlar, özellikle psikoloji bilimi ile yakından ilgili olsa da; yaşam doyumunun kişinin profesyonel ve iş hayatına da etkisi büyüktür. Psikolojiye nazaran daha az araştırılan tükenmişlik (Şahin ve Şad, 2018), işten ayrılma (Ghiselli, La Lopa ve Bai, 2001), stres (Hayes ve Weathington, 2007: 565), duygusal uyumsuzluk (Alrawadie v.d., 2020) gibi örgütsel etkenlerin yaşam doyumu üzerindeki etkileri yadsınamaz. Bu nedenle, yaşam doyumunun iş ve iş dışı yaşam için oldukça önemli bir kavram olduğu göz önünde tutulmaktadır.

2.1.3. Yaşam Doyumunun Benzer Kavramlarla Olan İlişkisi

Yaşam doyumu; alan yazında mutluluk, sübjektif iyi oluş, yaşam kalitesi gibi kavramlarla benzerlik göstermekte ve hatta birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Ancak bu kavramlar benzerliklerine rağmen bazı farklılıkları barındırmaktadır. Örneğin; Eger ve Maridal (2015: 46) çalışmasında mutluluğun anlık ve olumlu / güzel duyguları tanımlayan bir kavram olduğunu söylerken; yaşam doyumunun uzun vadeli ve bir bütün olarak mutluluğu tanımladığını söylemektedir. Diğer bir ifadeyle yaşam doyumunda derin bir mutluluk bulunmaktadır. İyi oluş ise genel yaşam kalitesini oluşturan, daha somut ve ekonomik değerlendirmelerin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Aşağıdaki başlıklarda yaşam doyumunun benzer olduğu kavramlarla ilişkisi anlatılmaktadır.

2.1.3.1 Sübjektif (Özel) İyi Oluş

İyi oluş tanım olarak, kişisel (özel) yaşam ile iş yaşamı arasındaki ilişkiye dayanmakta ve kişilerin yaşamlarında fiziksel ve ruhsal iyi olma durumuyla açıklanmaktadır (Demirbulat ve Avcıkurt, 2015: 82). İyi oluş kavramı oldukça geniş bir kavramdır ve farklı bilimler açısından farklı değerlendirmeler yapılarak ölçülebilir. Örneğin; alan yazında iyi oluşu genel olarak ölçen çalışmalar olduğu gibi; daha spesifik olarak zihinsel iyi oluş (Guite, Clark ve Ackrill, 2006; Lampinen v.d.,

2006; Przybylski ve Weinstein, 2017), duygusal iyi oluş (Cramer ve Hunter, 2019; Bernstein ve McNally, 2018), fiziksel iyi oluş (Pearson ve Breetzke, 2014; Hamdan-Mansour v.d., 2017), sosyal iyi oluş (Afshar v.d. 2017; Capone, Donizzetti ve Petrillo, 2018) ve finansal iyi oluş (Gerrans, Speelman, Campitelli, 2014; Hu v.d., 2018) ile ilgili çalışmalar da mevcuttur. Ancak tüm bu sayılanların aksine iyi oluşu tek bir çatı altında toplayıp ölçebilmek de mümkündür.

Karmaşık yapısına karşın Ryan ve Deci (2001: 141) iyi oluş kavramını iki bakış açısıyla değerlendirebileceği üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu iki görüş ise Hedonizm ve Eudaimonizm'dir. Onlara göre Eudaimonizme bakış açısıyla gerçek mutluluğa ve doyuma ulaşmak için bireyin kendini tanıması ve gerçekleştirmesi gereklidir. Eudaimonik yaklaşım psikolojik iyi oluş olarak kavramsallaşmaktadır. Hedonizm bir diğer ifadeyle hazcılık ise; yaşamdan alınan doyum olarak ifade edilmektedir. Mutluluğa odaklanır ve acıdan kaçınır. Hedonizmi anlamının yolu sübjektif iyi oluşu anlamaktan geçmektedir. Çünkü zaten bu yaklaşımda bireyin sübjektif değerlendirmeleri önemlidir. Verilen genel bilgiler ışığında bu tez çalışmasında da sübjektif iyi oluş çalışmaya yön vermektedir.

İyi oluş ile ilgili araştırmalar objektif (nesnel) ve sübjektif (öznel) olmak üzere iki şekilde incelenmektedir. Bireyin kendi yaşamına ilişkin öznel deneyimi sübjektif iyi oluşu ifade ederken; ölçülebilir sosyal veya ekonomik göstergeler objektif iyi oluşu ifade eder (Eger ve Maridal, 2015: 47). Bazı araştırmacılar iyi oluşu ölçmek için objektif göstergelerden yararlanırken; bazıları sübjektif göstergelerin daha doğru sonuçlar vereceğini ifade etmektedirler. Ancak objektif göstergelerin duyguları göz ardı etmesi nedeniyle, iyi oluşun ölçülmesinde sübjektif göstergelerin kullanımı daha doğru sonuçlar vermektedir (Boylu ve Terzioğlu, 2008: 3).

Objektif iyi oluş gözlemlenebilir bir durum değerlendirmesidir. Gayri Safi yurtiçi hasıla, ortalama yaşam süresi ve zenginlik (Wu v.d., 2015: 133), gelir, sağlık, barınma (Boylu ve Terzioğlu, 2008: 3) bu gözlemlenebilir göstergelere örnek olarak gösterilmektedir. Sübjektif iyi oluş ise yaşamdan elde edilen doyum veya doyumsuzluğu ifade etmektedir (Boylu ve Terzioğlu, 2008: 3).

Diener (2009: 11)'e göre sübjektif iyi oluş; mutluluk, yaşam doyumu ve olumlu duygulanımı içeren geniş bir kavramdır. Bir diğer tanıma göre sübjektif iyi oluş, insanların yaşamları hakkında yaptıkları olumlu ve olumsuz değerlendirmelerini içermektedir (Diener, 2006: 400). Aslında bu ifade, insanların hayatlarında ne kadar mutlu oldukları / hissettikleri ile ilgilidir (Wu v.d., 2015: 133). İnsanların değerlerine, duygularına ve yaşamlarını değerlendirmelerine yönelik algılarını ölçen sübjektif iyi oluş, insanların iyi oluşunu anlamak için en temel yol göstericilerden biridir (Diener, Sapyta ve Suh, 1998: 34).

Sübjektif iyi oluşu meydana getiren üç bileşen bulunmaktadır. Bunlar (Diener v.d., 1985: 71; Diener ve Suh, 1997: 200):

- Olumlu duygu
- Olumsuz duygu ve
- Yaşam doyumdur.

Sübjektif iyi oluş bireyin hem olumlu hem de olumsuz duygu ve deneyimlerini içermektedir. Diğer bir ifadeyle sübjektif iyi oluş sadece olumsuz duyguların yokluğunu göstermez aynı zamanda olumlu duyguların da yaşam ve yaşam alanlarından doyumunu ifade eder (Diener ve Suh, 1997: 200).

Tablo 4: Sübjektif İyi Oluşun Bileşenleri

Olumlu duygu	Sevinç, neşe, coşku, mutluluk, memnuniyet, sevgi, şefkat, saadet vb.
Olumsuz duygu	Suçluluk, utanç, üzüntü, kaygı, endişe, öfke, stres, depresyon, kıskançlık vb.
Yaşam doyumu	Mevcut yaşamdan memnuniyet, geçmişten memnuniyet, gelecekte memnuniyet vb.
Yaşam alanlarının doyumu	İş, aile, sağlık, mali durum, boş zaman vb.

Kaynak: Diener v.d., 1999: 277

Tabloda da görüldüğü gibi sübjektif iyi oluş ile yaşam doyumu birbirine benzer kavramlardır, hatta çoğu kez birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Çalışmanın yaşam doyumu kısmında anlatıldığı gibi, sübjektif iyi oluşun bilişsel yargısı bu kavramın tanımını vermektedir (Diener v.d., 1985: 71; Kaba, Erol ve Güç, 2018: 2). Sübjektif iyi oluş, mutluluk, yaşam doyumu gibi kavramları birbirinden ayıramama

sebebi de burada yatmaktadır. Her bir terim bir diğerine bağlı ve her bir terim bir diğerini açıklamak ve daha iyi anlamak için yol gösterici bir görev üstlenmektedir.

2.1.3.2. Mutluluk

Pozitif psikolojinin önemli kavramları arasında yer alan mutluluk (Gülcan ve Bal, 2014: 41), bireylerin yaşamdan beklentileri ile elde ettikleri sonucun bir yansıması olarak kabul edilmektedir (Çevik ve Korkmaz, 2014: 130). Dolayısıyla burada kişisel amaçlara ulaşabilme durumu mutluluk ile doğru orantılı olarak ilerlemektedir. Mutluluk hayattaki nihai amaçtır ve hemen hemen herkes yaşamında mutlu olmak istemektedir (Frey, 2010).

Shin ve Johnson (1978: 478) mutluluğu; bir duygu veya duygulanımdan ziyade, yaşam kalitesinin genel bir değerlendirmesi olarak tanımlamaktadır. Başka bir deyişle 'Birey yaşadığı hayatı ne kadar çok seviyor' sorusunun cevabıdır. Bu nedenle mutluluk, 'yaşam doyumu' olarak da adlandırılabilir (Veenhoven, 1991: 2).

Alan yazında bireylerin mutluluğunu anlamaya yönelik çalışmalar hızla artmaktadır. Önceleri mutluluğu anlamak için ekonomik güç, başarı gibi objektif bir bakış açısı sunuluyorken; zamanla objektif yaklaşımların yeterli olmadığı ve sübjektif bir bakış açısıyla mutluluğu araştırmanın daha doğru olduğu ifade edilmiştir. Çünkü maddi açıdan çok iyi durumda olan bir insan mutsuz olabiliyorken; zor koşullarda dahi kendini mutlu hisseden bireyler bulunmaktadır (Demirbulat ve Avcıkurt, 2015: 84). Bir diğer örnek ise mutluluğun zengin ülkelerde olduğu kadar fakir ülkelerde de yüksek olduğu düşüncesidir. Dolayısıyla bu durum, mutluluğun sadece objektif iyi oluş ile değil sübjektif iyi oluşla da açıklanmasını doğrulamaktadır (Veenhoven, 1991: 1).

Mutlu bireyler, mutsuz bireylere göre benzer durumlar ve olaylar karşısında daha pozitif tepkiler vermekte ve olaylara daha olumlu yaklaşmaktadırlar. Örneğin Diener ve Seligman'a göre (2002: 81) çok mutlu bireyler, daha az mutlu veya mutsuz bireylere göre daha sosyal davranmakta ve sosyal ilişkileri (aile ve arkadaşlık ilişkisi gibi) daha güçlü olmaktadır. Benzer şekilde, mutsuz kişiler, mutlu kişilere göre daha fazla depresyon, paranoya, şizofreni, aile içi çatışma gibi olumsuz psikolojik etkiler yaşamaktadır (2002: 84). O halde; mutlu insanların hayata daha pozitif bakmasının

genel olarak tüm yaşamı etkilediği ve mutluluğun yaşam doyumunun artmasına/azalmasına etki eden en önemli faktörlerden biri olduğu söylenebilir.

2.1.3.3. Yaşam Kalitesi

Yaşam kalitesi kavramı önceleri sağlık bilimleri alanında araştırılan bir kavram olmasına karşın (Su v.d., 2009); daha sonra sosyolojik, psikolojik ve iktisadi boyutlarıyla tartışılmış ve araştırılmıştır (Avcı, 2018: 166). Yaşam kalitesi en genel tanımıyla ‘yaşamın genel durumunu’ ifade eden bir kavramdır (Coşar, 2014: 227). Diğer bir ifadeyle bireylerin yaşamlarından duyduğu genel memnuniyet göstergesidir (Andereck ve Nyaupane, 2011: 248). Her bir bireyin yaşamdan beklentisi, hedefi ve standardı bulunmaktadır. Yaşam kalitesi bireyin bu beklentiler karşısında elde ettiği algıları ifade eder (Mathew ve Sreejesh, 2017: 84).

Araştırmalar göstermektedir ki; Maslow'un 1970 yılında ortaya koymuş olduğu ‘İhtiyaçlar Hiyerarşisi’ teorisi Yaşam Kalitesi’ni ölçmek amacıyla kullanılmaktadır (Hagerty, 1999: 249). Bu teoriye göre insan gereksinimleri beş temel başlık içerisinde değerlendirilmektedir. Bunlar (Hagerty, 1999: 249; Crandall v.d., 2020: 274; Lussier, 2019: 324; Montag v.d., 2020: 1):

- Fiziksel gereksinimler; bireyin temel ihtiyaçlarıdır ve hava, su, besin gibi bir kişiyi hayatta tutmak için gerekli gereksinimlerdir.
- Güvenlik gereksinimleri; bireyin korunma ve korkusuz yaşamasını sağlayan gereksinimlerdir. Örneğin kişinin bulunduğu ortamda kendini güvende hissetmesi ve saldırı, cinayet, kargaşa ortamlarından uzak olunmasıdır.
- Sosyal gereksinimler; bireyin arkadaş ve aile gibi ortamlarda aidiyet duygusu ve sevgi gereksinimini karşılar.
- Saygınlık gereksinimleri; bireyin diğer kişiler tarafından saygı ve değer görmesini tanımlamaktadır
- Kendini gerçekleştirme; bireyin kişisel başarı hissini tanımlamaktadır.

Maslow’un ortaya koymuş olduğu teoriden yola çıkarak, daha sağlıklı ve daha iyi bir yaşam kalitesi elde etmenin yolları aranmaktadır. Yaşam kalitesinin hem subjektif hem de objektif göstergeleri karşılayan bir kavram olmasından yola çıkarak (Tripathi, 2018: 499), yaşam kalitesinde bu ihtiyaçların karşılanması aşamasında

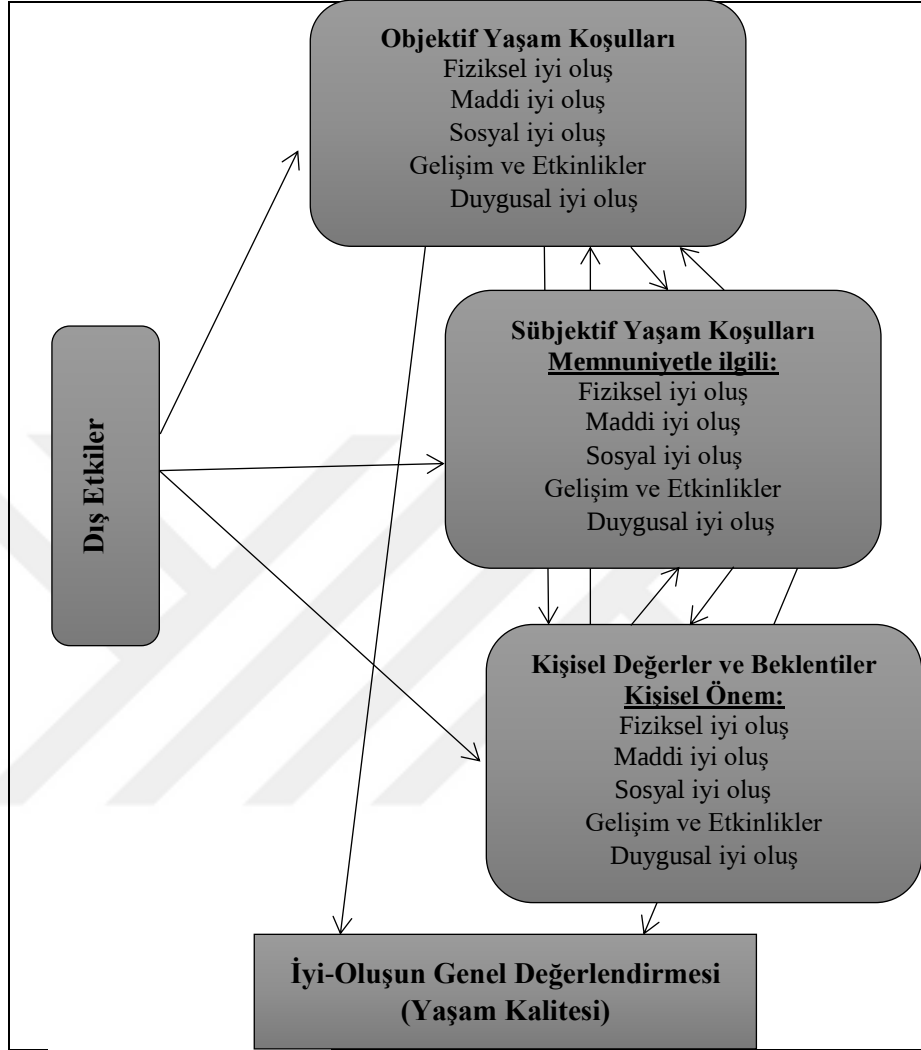
sadece nicelik değil aynı zamanda niteliğin de önemi vurgulanmaktadır. Bir örnek vermek gerekirse; ‘bireyin yaşam süresinin uzunluğu mu, yoksa yaşamış olduğu hayatın kalitesi mi’ sorusu aslında yaşam kalitesinin önemini ortaya koymaktadır (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016: 138).

İnsanların yaşamlarını nasıl gördüklerini ve nasıl hissettiklerini açıklayan yaşam kalitesi, objektif yaşam koşullarının yanında sübjektif yaşam koşullarının da uygunluğunu ifade etmektedir (Andereck ve Nyaupane, 2011: 248). Zaten alan yazında yaşam kalitesi ve iyi oluş kavramlarının birbirinin yerine kullanılmasının sebebi de budur. Çünkü yaşam kalitesinin de iyi oluşun da sübjektif ve objektif göstergeleri bulunmaktadır. Araştırmacılar objektif iyi oluşa atıfta bulunduklarında; hane geliri, ortalama yaşam süresi gibi konular üzerinde dururken; sübjektif iyi oluşa atıfta bulunduklarında; mutluluk, yaşam doyumu, hedonik iyi oluş gibi konular üzerinde durmaktadırlar (Uysal v.d., 2016: 245). Sonuç olarak yaşam kalitesinin yüksek olduğu bir bireyde ‘sağlık ve uzun ömür’, ‘iş ve gelir’, ‘sosyal ilişkiler’ ve ‘toplumsal faydanın’ daha fazla olduğu ve yaşam doyumunu ciddi oranda etkilediği söylenebilir (Diener ve Ryan, 2009: 392).

Aşağıdaki şekil yaşam kalitesi modelini göstermektedir. Felce ve Perry’e göre (1995: 62), yaşam kalitesi objektif göstergeler, sübjektif göstergeler ve kişisel beklentilerden etkilenen ve aynı zamanda tüm bunları etkileyen genel bir iyi oluş durumu olarak tanımlanmaktadır. Sayılan tüm bu göstergelerde meydana gelebilecek bir değişiklik, bireylerin genel yaşam kalitesi algısını da değiştirebilmektedir. Örneğin,

- Fiziksel iyi oluş; sağlık, hareketlilik, spor gibi değerleri,
- Maddi iyi oluş; gelir, güvenlik, ev kalitesi ve komşular gibi değerleri,
- Sosyal iyi oluş; sosyal yaşam, arkadaşlar ve akraba gibi değerleri,
- Gelişim ve etkinlikler; eğitim ve boş zaman etkinliklerini
- Duygusal iyi oluş ise; kişisel başarı ve tatmin duygusu gibi değerleri ifade etmektedir.

Şekil 2: Yaşam Kalitesi Modeli



Kaynak: Felce ve Perry, 1995: 62

Şekle göre, maddi iyi oluş objektif göstergeler arasında değerlendirdiğinde, elde edilen gelirin miktarı ifade edilirken; sübjektif göstergeler arasında değerlendirildiğinde; elde edilen gelirin iyi veya kötü olarak nasıl algılandığı ifade edilmektedir. Burada kişinin sübjektif olarak geliri nasıl yorumladığı önemli olmaktadır.

Sonuç olarak, yaşam kalitesi de genel olarak yaşam doyumu, sübjektif iyi oluş, mutluluk gibi pek çok kavramla yakın ilişkilidir. Hatta Demirbulat ve Avcıkurt (2015: 82), yaşam doyumunun sübjektif iyi oluş alan yazınına dayanan bir konu olduğunu, sübjektif iyi oluş ile mutluluğun da eş değer olarak kullanıldığını ifade etmişlerdir.

2.1.4. Yaşam Doyumunun Ölçülmesi

Yaşam doyumu iki şekilde ölçülmektedir. Bazı araştırmacılar yaşam doyumunun tek madde ile ölçülebildiğini savunurken; bazı araştırmacılar tek maddeli ölçekler ile ölçmenin mümkün olmadığını ve hatta bunun için çok maddeli ölçeklerin kullanılması gerektiğini savunmaktadır. Aşağıdaki başlıklarda yaşam doyumunu ölçmek için kullanılan tek maddeli ve çok maddeli ölçekler anlatılmış ve bu tez konusu için çok maddeli ölçeğin neden kullanılması gerektiği ifade edilmiştir.

2.1.4.1. Tek Maddeli Ölçekler

Yaşam doyumu kavramı, bireylerin öznel yaşamlarında iyi oluşu temsil ettiğinden dolayı bu kavramı ölçerken çok maddeli ölçeklerin yanı sıra alan yazında tek maddeli ölçekler de kullanılmaktadır. Bu ölçeklerde katılımcılara ‘Yaşamında ne kadar mutlusun’ şeklinde sorular yöneltilip katılımcılardan çok memnun veya memnun değil şeklinde değerlendirme aralığı içeren cevaplar vermesi beklenmektedir (Diener, Lucas, Oishi, 2002: 188). Ancak bu konu akademik camiyayı zaman zaman zıt görüşlere sürüklemektedir.

Bazı araştırmacılar, yaşam doyumunu ölçerken tek maddeli ölçeğin kullanılmasının güvenilir, geçerli ve yaygın olduğunu belirtmektedir (Abdel-Khalek, 2006; Holder, Coleman ve Wallace, 2010: 135; Jovanović, 2016: 3173). Örneğin; Abdel-Khalek (2006) çalışmasında tek maddeli yaşam doyumu ölçeğini kullanmış ve katılımcılara ‘Genel olarak mutlu hissediyor musunuz?’ şeklinde tek soru sorup 1 ile 10 aralığında bir puan vermelerini istemiştir. Sıfır en düşük düzeyde puan alırken; 10 en yüksek puanı almakta ve yaşam doyumunun en yüksek olduğu bireyleri göstermektedir. Ona göre çok maddeli ölçekler elbette geçerli ve güvenilir ancak çalışmasında kullanmış olduğu tek maddeli ölçeğin de güvenilir, geçerli ve uygulanabilir olduğunu ifade etmektedir.

Cheung ve Lucas (2014: 2909) ise çalışmasında katılımcılara ‘Genel olarak yaşamınızda ne kadar memnunsunuz?’ şeklinde tek bir soru sorup 1 ile 4 aralığında bir puan vermelerini istemiştir. Bir, çok memnunum şeklinde puan alırken; dört, hiç memnun değilim anlamına gelmektedir. Çalışmasında tek maddeli ölçeğin yanı sıra

dört maddeli ölçek de kullanmıştır ve sonuç olarak yaşam doyumu ölçümünün tek madde veya çok maddeye göre değişiklik göstermediği belirtilmiştir.

Tek maddeli ölçekler, kısa ve kolay uygulanır olması sebebiyle özellikle büyük ölçekli araştırmalarda sıklıkla kullanılmaktadır (Jovanović, 2016: 3173). Ancak bazı araştırmacılara göre tek maddeli ölçekler bireyler hakkında genel bir fikir edinme açısından uygun olsa bile daha az güvenilirirdir ve bir takım dezavantajları bulunmaktadır (Yetim, 1991: 72). Özellikle birden çok sorudan oluşan ölçeklerin avantajları (örn. daha güvenilir ve geçerli olması) ve tek maddeli ölçeklerin barındırdığı belirsizliğin olmaması nedeniyle, çok maddeli ölçekler genellikle iyi oluş araştırmalarında tercih edilmektedir (Jovanović, 2016: 3173).

2.1.4.2. Çok Maddeli Ölçekler

Tek maddeli ölçekler ile ilgili yukarıdaki açıklamalardan sonra yaşam doyumu ile ilgili alan olgunlaştıkça, geçerlilik ve güvenilirliğine daha fazla güvenilen çok maddeli ölçeklerin kullanılması da hız kazanmıştır (Diener, Lucas, Oishi, 2002: 188). Çok maddeli ölçekler, tek maddeli yaşam doyumu ölçeğine göre daha avantajlıdır. Aşağıdaki tablo yaşam doyumunu çok maddeli olarak ölçen araştırmalardan bazılarını göstermektedir.

Tablo 5: Çok Maddeli Ölçekler

Yazarlar	Ölçekler	Ölçekler İle İlgili Betimleme
Neugarten, Havighurst ve Tobin, 1961	The Measurement Of Life Satisfaction	❖ Genel yaşam doyumunu ölçen bir ölçektir. ❖ 'Life Satisfaction Index A' ve 'Life Satisfaction Index B' şeklinde oluşturulmuştur.
Diener ve arkadaşları, 1985	Satisfaction With life scale	❖ Genel yaşam doyumunu ölçen bir ölçektir. ❖ 5 maddelidir.
Sirgy ve arkadaşları, 2001	The Life-Domain-Satisfaction Measures	❖ Genel yaşam doyumunu ölçen bir ölçektir. ❖ 15 maddelidir.
Hills ve Argyle, 2002	Oxford Happiness Questionnaire	❖ Psikolojik iyi oluş ölçeğidir. ❖ 29 maddelidir.

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Alan yazında en çok kullanılan; dünyada ve Türkiye’de en etkili olan çok maddeli ölçek Diener ve arkadaşları tarafından 1985 yılında ortaya konan ve

günümüzde 28909 atıf alan ‘Satisfaction With Life Scale’ ölçeğidir. Bu ölçek, 5 maddeli olup, yaşam doyumunu ölçmek amacıyla en sık kullanılan ölçeklerden biridir. Geçerliliği ve güvenilirliği birçok çalışmada test edilen ölçek, halihazır araştırmada da yaşam doyumunu ölçmeye yönelik olarak kullanılmaktadır.

Bu ölçek birçok bilim dalında yazılan araştırmalarda kullanılmış olup (Salmela-Aro ve Nurmi, 2004; Peterson, Park ve Seligman, 2005); turizm araştırmalarında da sıklıkla kullanılmaktadır (McCabe ve Johnson, 2013; Lin, Chen ve Filieri, 2017; Kawakubo ve Oguchi, 2019). Ölçeğin en büyük avantajlarından biri kısa olması, bir diğeri ise her yaş grubuna uygulanabiliyor olmasıdır.

2.1.5. Turizm Hizmetleri Açısından Yaşam Doyumu

İnsanoğlunun hayattaki en büyük amaçları arasında iyi oluş ve mutluluk yer almaktadır. Bireyler gerek iş hayatında gerekse özel hayatında iyi olma isteği içerisindedir (Çankır ve Semiz Çelik, 2018: 59). İnsanoğlunun yaşamındaki bu önem, yaşam doyumunu araştırmalarının başta psikoloji ile ilişkilendirilmesine sebebiyet vermiş; ancak zamanla farklı bilim dallarında da yaşam doyumunun araştırılmasını gerekli kılmıştır (Uysal v.d., 2016: 245).

Turizm araştırmalarında da yaşam doyumunun önemine sıklıkla değinilmiştir (Woo, Kim ve Uysal, 2015; Chen, Huang ve Petrick, 2016; Sirgy, 2019; Alrawadieh v.d., 2020). Ancak turizm sektöründe yaşam doyumunu ile ilgili araştırmaların önceleri turistler ve yerel halkın iyi oluşuna yönelik ortaya çıktığı söylenmektedir (Neal, Sirgy ve Uysal, 2004; Neal, Uysal ve Sirgy, 2007; Andereck ve Nyaupane, 2011; Woo, Kim, Ve Uysal, 2015; Nawijn ve Filep, 2016; Knobloch, Robertson ve Aitken, 2017; Saayman v.d., 2018).

Alan yazında turizm hareketlerinin iyi oluşa ve yaşam doyumuna etkisini ortaya koyabilmek amacıyla birçok çalışma yapılmıştır (Neal, Uysal ve Sirgy, 2007). Demirbulat ve Avcıkurt (2015: 88) turizm ile yaşam doyumunu arasında bir ilişkinin olduğunu ve iyi bir tatil deneyiminin genel yaşam doyumunu etkilediğini vurgulamaktadır. Chen, Petrick ve Shahvali (2016: 150) ise bireylerin yaptıkları bir hafta sonu kaçamağının dahi insanların yaşam doyumunu arttırmada etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. İyi bir tatil deneyimi ve turizmden duyulan tatmin, seyahat

sonrasında yaşam doyumunu olumlu yönde etkilemektedir (Chen, Huang ve Petrick, 2016: 144). Sirgy ve arkadaşları (2011: 261) da seyahat deneyiminin bireylerin yaşam doyumunu nasıl etkilediğini ortaya koyan bir model geliştirmiştir. Bu modele göre bir turistik gezinin olumlu veya olumsuz geçmesi, çeşitli yaşam alanlarında (örn. aile hayatı, aşk hayatı, iş hayatı) ve genel yaşam doyumunda nasıl etkilidir, sorusunun cevabını ortaya koymaktır. Wang (2017: 169), çalışmasında turistlerin boş zaman ve turizm hareketlerinin yaşam doyum alanları ve genel yaşam doyumları arasındaki bütünsel ilişkilerini araştırmaktadır. Görüldüğü gibi, turizm hareketlerine katılmak yaşam doyumunu etkileyen unsurlardan biri olarak görülmektedir. Buradan hareketle, turistlerin yaşam doyumunu ortaya koyan çalışmaların da hızla artış göstermesi tesadüf değildir.

Alan yazında turizm hizmetlerinin yerel halkın yaşam doyumunu etkilediği ile ilgili çalışmalar da bulunmaktadır (Andereck ve Nyaupane, 2011: 248). Çünkü bir destinasyonda turizmin gelişmesi, yerel halkın da festivaller, restoranlar ve turistik yerler hakkında bilgi edinmesi ve faydalanması için iyi fırsat olabilmektedir (Woo, Kim ve Uysal, 2015: 88). Bimonte ve Faralla (2016: 199) turizm sezonu öncesi ve sezon esnasında yerel halkın yaşam doyumuna ilişkin algılarını ortaya koymak için bir araştırma ile yaşam doyumunun turizm sezonuna göre değiştiği sonucuna ulaşmıştır.

Turizm sektöründe turistlerin ve yerel halkın iyi oluşuna dair çalışmalar hızla sürerken; son zamanlarda turizm çalışanlarının da iyi oluşu araştırılmaya başlanmıştır (Kara, Uysal, Sirgy ve Lee, 2013; Kim, Woo, Uysal ve Kwon, 2018; Alrawadieh v.d., 2020). Özellikle turizm sektöründe iyi oluşla ilgili çalışmalar son 25 yıldır büyük bir gelişme göstermektedir (Uysal, Sirgy ve Kim, 2020: 1). Turizm çalışanları misafirlerle yüz yüze iletişimde olduğundan çalışanlarının iyi oluşları işletme başarısını etkileyebileceği gibi müşteri memnuniyeti ve verimliliğin artırılması için de önemlidir (Yurcu, Kasalak ve Akıncı, 2015: 6). Aynı zamanda turizm çalışanlarının iyi oluşu, turizm hizmetlerinden faydalanan turistlerin aldıkları hizmetten doyumunu da etkileyeceğinden turizm çalışanlarının iyi oluşunun araştırılması önemli bir konudur.

Aşağıdaki tablo turizm sektörü faaliyet alanına göre yaşam doyumu çalışmalarından bazılarını göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi turizm çalışanları içerisinde yaşam doyumu çalışmaları sayıca yetersiz olsa da (Alrawadieh v.d., 2020), bu konu en çok otel çalışanları üzerine araştırılmıştır. Diğer yandan, turist rehberlerinin yaşam doyumunu araştırmak ve alan yazına katkı sağlamak için bu tez çalışmasında alanın eksik yönü olan turist rehberleri açısından yaşam doyumu araştırılmaktadır.

Tablo 6: Turizm Sektörü Faaliyet Alanına Göre Yaşam Doyumu Çalışmaları

Yazar / Yazarlar	Ülke	Katılımcılar
Mackenzie ve Raymond, 2020	Yeni Zelanda	Turist rehberleri
Mackenzie, Boudreau, Raymond, 2020	Yeni Zelanda	Turist rehberleri
Bouzari ve Karatepe, 2020	İran	Otel çalışanları
Alrawadieh v.d., 2020	Ürdün	Turist rehberleri
Lee, Choo ve Hyun, 2016	Güney Kore	Otel çalışanları
Zhao, Qu, Ghiselli, 2011	Çin	Otel çalışanları
Karatepe ve Bektashi, 2008	Arnavutluk	Otel çalışanları
Hayes ve Weathington, 2007	Amerika	Yiyecek-içecek çalışanları
Perrew, Hochwarter ve Kiewitz, 1999	Amerika	Otel çalışanları

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Peki turist rehberlerinin yaşam doyumu neden önemlidir? Turistlerle uzun süreli ve yakın ilişkide bulunan kişiler olması sebebiyle turist rehberlerinin yaşam doyumunun araştırılması konusu mesleğin özü gereği önem arz etmektedir. Bir diğer konu, turist rehberlerinin, ziyaretçi deneyimlerini ve organizasyonel başarıyı elde etmede kritik bir rol oynamasından kaynaklanmaktadır. Sayılan bu sebeplerle, turist rehberlerinin iyi oluşları araştırılması gereken konular arasında yer almaktadır (Mackenzie ve Raymond, 2020: 1).

Mesleğin yapısı gereği turist rehberliği duygusal emeğin fazla yaşandığı (Mackenzie ve Raymond, 2020: 1; Alrawadieh v.d., 2020: 52), stresin yüksek olduğu (Mackenzie ve Kerr, 2013: 4), tükenmişliğin yüksek olduğu (Chen ve Kao, 2012; Yetgin ve Benligiray, 2019: 333) bir iş alanıdır. Dolayısıyla bu etkiler, turist rehberlerin yaşam doyumunun düşmesine neden olabilmektedir. Konuyla ilgili

olarak, Mackenzie ve Raymond (2020: 1) turist rehberliği mesleğinin yüksek oranda duygusal emek gerektiren işler arasında gösterildiğini, bu nedenle rehberlerin yaşam doyumunu araştırmanın önemli konulardan biri olduğunu dile getirmiştir. Alrawadie ve arkadaşları (2020: 57), turist rehberleri mesleğinde yaşanan duygusal uyumsuzluğun yaşam doyumunu azalttığı yönünde önerme geliştirmiş ancak yapmış oldukları analizin bu durumu doğrulamadığı sonucuna ulaşmış olsa da; Martínez-Inigo ve arkadaşları (2007: 43) duygusal uyumsuzluk yaşayan turizm çalışanlarının iyi oluş üzerindeki etkilerinin daha somut olduğunu vurgulamaktadır. Yine konuyla ilgili olarak turizm çalışanları, iş gereği hissetmedikleri duyguları sergilediklerinde; diğer bir ifadeyle duygusal uyumsuzluk veya duygusal çaba gösterdiklerinde, bu onların yaşam doyumunu etkilemekte ve psikolojik sağlığına zarar verebilmektedir (Cropanzano v.d., 2003). Örnek vermek gerekirse, tükenmişlikle yaşam doymu arasındaki ilişki baz alındığında; turizm çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin yaşam doyumunu olumsuz olarak etkilediği belirtilmektedir (Chen ve Kao, 2012).

Sayılan tüm bu sebeplerle, turizm sektöründe kilit bir rol oynayan turist rehberlerinin yaşamdan elde ettikleri doymu araştırmak gerekli ve önemli konular arasında yer almaktadır. Çünkü yaşam doymu yüksek olan turist rehberleri, fiziksel ve ruhsal açıdan iyi olacağından, mesleğinde tam performans çalışmaları ve tam verimlilik elde edilmesi beklenen ve istenen bir durumdur (Demirbulat ve Bozok, 2015: 7). Dahası, turist rehberlerinin de bireysel olarak mesleğini severek icra etmesi, işini ve kariyerini olumlu algılaması da genel yaşam doymu üzerinde kritik bir rol oynamaktadır (Alrawadie v.d., 2020: 54).

2.2. İş Yaşam Kalitesi

Kişi, yaşamının önemli bir kısmını '*çalışan*' olarak geçirmektedir. Bu nedenle genel yaşam doyumunu da şüphesiz ki etkileyen iş hayatının, kişinin yaşamında önemli bir konumda olması tesadüf değildir (Keser, 2005: 898). Yaşamımızda önemli bir zaman dilimini içeren çalışma hayatının ekonomik çıktıları olduğu kadar; sosyal, toplumsal ve psikolojik çıktıları da bulunmaktadır. Çünkü kişi; iş ve iş ortamında sadece para kazanma amacı gütmeyiz; aynı zamanda başarı hissi ve işin getirdiği tatmin duygusunu da hissetmek ister (Türkay, 2015: 239). Hatta bu hissin,

kişinin çalışma yaşamını olumlu veya olumsuz yönde etkilediği kadar, özel hayatını da etkilemesi beklenir (Sirgy v.d., 2001). Bir diğer ifadeyle çalışma yaşamının iyi olması; çalışma dışı yaşamı, mutluluğu ve öznel iyi oluşu da etkilemektedir (Wahlberg, Ramalho ve Brochado, 2017: 414). Çalışma yaşamının sayılan bu etkiler doğrultusunda, çalışan her bir birey için işin insancıllaştırılması ve iş yaşam kalitesi için gerekli koşulların oluşturulması son derece önemlidir (Yüksel, 2011: 48).

Aşağıdaki başlıklarda iş yaşam kalitesi üzerinde durularak çalışmanın genel teorik çerçevesi oluşturulacaktır. İş yaşam kalitesinin tanımı ve kapsamı, iş yaşam kalitesini etkileyen unsurlar ve iş yaşam kalitesinin turizm sektörü açısından önemine değinilerek bölüm sonlandırılacaktır.

2.2.1. İş Yaşam Kalitesinin Tanımı ve Kapsamı

İş yaşam kalitesi kavramı 19. yüzyılın sonlarında henüz terminolojiye girmemiş olsa da, o dönemden 20. Yüzyılın üçüncü çeyreğine kadarki döneme kadar işçiler için iş koşullarını iyileştirmek gibi pek çok çaba, iş yaşam kalitesini ve işin insancıllaştırılmasını geliştirme girişimi olarak görülmelidir (Martel ve Dupuis, 2006: 334). İş yaşam kalitesi bir disiplin olarak ilk kez 1972 yılında uluslararası bir iş ilişkileri konferansı sırasında ortaya konulmuştur (Lau ve May, 1998: 212; May, Lau ve Johnson, 1999:4). Bu konferansta sunulan iş yaşam kalitesi kavramına göre ‘insancıl bir çalışma hayatı’ için çalışma koşullarının nasıl olması gerekliliği üzerinde durulmuştur (Wan ve Chan, 2013: 349).

1972’li yıllardan günümüze gelen süreçte ise iş yaşam kalitesi için gerekli koşulların oluşmasında (Kandasamy ve Ancheri, 2009: 329; Alrawadieh v.d., 2020: 53) ilkel yönetim anlayışından çağdaş yönetim anlayışına doğru geçiş etkili olmuştur. Çünkü çağdaş yönetim anlayışında; çalışana kaliteli bir iş yaşamının sağlanması, iş koşullarının daha insancıl ve iş ortamının ise daha sağlıklı olmasının önemine değinilmektedir (Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017: 86).

İş yaşam kalitesi farklı disiplinlerin çalışma alanı olduğundan; sağlık bilimlerinden (Srivastava, Misra ve Madan, 2019; Gifford v.d., 2002) eğitim bilimlerine (Louis, 1998); fen bilimlerinden sosyal bilimlere (Alrawadieh v.d., 2020)

kadar geniş bir yelpazede incelenmektedir. Bu durum alan yazında iş yaşam kalitesi ile ilgili çalışmalara olan ilgiyi gün geçtikçe daha da arttırmaktadır (Dechawatanapaisal, 2017: 698).

Huzzard’a göre (2003: 21) iş yaşam kalitesi farklı coğrafyalarda farklı şekillerde anılmaktadır. İçerik olarak benzer ifadeler olmasına karşın; iş yaşam kalitesi Almanlar tarafından işin insancıllaştırılması olarak ifade edilirken; Fransızlar buna çalışma koşullarının iyileştirilmesi gözüyle bakmış ve son olarak da Doğu Avrupalılar iş yaşam kalitesini çalışanların ve onların haklarının korunması olarak ifade etmişlerdir. Bu görüşler farklı bakış açılarına sahipmiş gibi görünse de; burada asıl amaç, iş hayatının düzenlenmesi ve koşulların iyileştirilmesi olarak görülmelidir.

Alan yazında iş yaşam kalitesi ile ilgili genel-geçer bir tanım olmasa da; en genel anlamıyla iş yaşam kalitesi, çalışanların iş hayatındaki iyi oluşudur (Sirgy v.d. 2001: 241; Lee, Back ve Chan, 2015: 770). Bu iyi oluş, iş hayatında sadece fiziksel ihtiyaçların karşılanmasını değil; aynı zamanda sosyal ve psikolojik ihtiyaçların karşılanmasını da içermektedir (Acar ve Erkan, 2018: 37). Çünkü tanımda da yer aldığı gibi iş yaşam kalitesi; çalışanların zihinsel ve/veya bedensel emekleri doğrultusunda çalışma yaşamında elde ettikleri tatmin duygusunun karşılığıdır (Dursun ve Eriş, 2018: 163).

Sirgy ve arkadaşları (2001: 242) iş yaşam kalitesini “çalışanların, iş yerlerine bağlı olarak meydana gelen imkânlar, faaliyetler ve sonuçlar doğrultusunda belirli ihtiyaçlara yönelik duydukları memnuniyet” olarak tanımlamaktadır. İş yaşam kalitesi, bir örgütün üyelerinin örgüt içindeki deneyimleri aracılığıyla kendi kişisel ihtiyaçlarını karşılama derecesidir (Igbaria, Parasuraman ve Badawy, 1994: 176).

Ücret, çalışma koşulları, yönetici desteği, motivasyon, kariyer geliştirme, iş güvencesi, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler gibi pek çok unsur iş yaşam kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen unsurlardır (Yüksel, 2004: 48; Avcı, 2017: 577; Dursun ve Eriş, 2018: 163). Çünkü iş yaşam kalitesinin olumlu olarak algılanmasında tüm bu ve bunun gibi koşulların uygun olmasının yanı sıra çalışma yaşamının önemli, değerli ve çekici olduğunu hissetmek de vardır (Ashton, 2018: 179). İşgörenleri cezbetmek ve örgüte faydalı olmasını sağlamak için elde tutmak

isteyen örgütler bu unsurları göz önüne alıp, iş yaşam kalitesinin oluşmasını sağlamalıdır (Wahlberg, Ramalho ve Brochado, 2017: 414).

Sayılan tüm bu olumlu sonuçların yanı sıra, elbette iş yaşam kalitesi algısının düşmesinde de pek çok unsur etkilidir. Tükenmişlik (Acar ve Erkan, 2018: 35; Casida v.d., 2019; Srivastava, Misra ve Madan, 2019; Permarupan v.d., 2020), iş stresi (Kong v.d., 2018), duygusal emek (Kim ve Back, 2012), işten ayrılma niyeti (Huang, Lawler ve Lei, 2007) gibi pek çok unsur iş yaşam kalitesinin olumsuz algılanmasına ve iş yaşam kalitesinde düşüşe neden olmaktadır.

2.2.2. İş Yaşam Kalitesinin Önemi

Yaşam doyumu kısmında anlatıldığı gibi her birey, yaşamında mutlu ve iyi olma eğilimi içerisindedir. Ancak iyi oluş birçok faktörden etkilenmektedir. Örneğin, bir bireyin iyi oluşunda iş dışı zaman etkili olduğu kadar, iş yaşamındaki iyi oluş da etkilidir. O halde iş yaşam kalitesi algısının gerek özel gerekse çalışma hayatındaki önemi yadsınamaz.

Sirgy ve arkadaşları (2001: 249), iş yaşam kalitesinin hem iş ile ilgili (iş tatmini ve örgütsel bağlılık) hem de iş dışı (boş zaman, aile ile ilişkiler gibi) alanlardan duyulan memnuniyeti arttırmasında önemli katkılar sunduğunu savunmaktadır. Onlara göre iş yaşam kalitesi, dolaylı olarak yaşam doyumunu etkilemektedir. Dolayısıyla iş yaşam kalitesi, sadece iş ile ilgili doyumu değil; sübjektif iyi oluşu da etkileyen bir kavramdır.

İş yaşam kalitesinin yukarıda sayılan bireysel sonuçlarının yanı sıra profesyonel hayata öneminden de bahsetmek gerekir. Çünkü iş yaşam kalitesi, hem örgütler hem de çalışanlar için bir kazan-kazan ilişkisini ortaya koymaktadır (Pio ve Tampi, 2018: 758). Kazan-kazan ilişkisine göre, iş yaşam kalitesini iyileştirmek, çalışanlara fayda sağladığı kadar, iş performansını arttırdığı için örgütlere de fayda sağlamaktadır (Lau ve May, 1998: 213). Örneğin; iş yaşam kalitesi bir çalışanın örgüte olan devamsızlığının azalması ve daha üretken olmasına sebep olurken; örgütün de amaçlarına ulaşması için etken bir rol üstlenmektedir. Dolayısıyla iş yaşam kalitesinin çalışanlar için ifade ettiği anlam kadar; örgütler için de benzer

anlamlar içermesi muhtemeldir. Bu ifadelerden hareketle aşağıdaki iki başlıkta iş yaşam kalitesinin hem çalışanlar, hem de örgütler açısından önemine değinilmiştir.

İş yaşam kalitesinin çalışanlar açısından önemi

İş yaşam kalitesinin sağlanması çalışanlar açısından oldukça önemlidir. Mutlu bir çalışanın üretken bir çalışan olduğundan hareketle (Sirgy v.d., 2001: 242) iş yaşam kalitesinin olması ile mutlu ve duygusal açıdan tutarlı tavırlar sergileyen çalışanların örgüt bünyesinde bulunması da muhtemeldir. Üstelik duygusal açıdan rahat bir ortamda olan çalışanların bireysel tatmininin yanı sıra örgütsel tatmin sağladığı da söylenmektedir.

Örgütler ise çalışanlara verilen önemin kendilerine olumlu veya olumsuz olarak yansıyacağının bilincindedir. Bu nedenle günümüzde bir örgütün, çalışanların üretken olmasını sağlaması için onların iş hayatında refahını ve iyi oluşunu düşünmeleri kritik bir öneme sahiptir (Lee v.d., 2015: 769).

İşgörenlerin iş yaşam kalitesi sağlanması ile daha az işten ayrılma niyeti (Lau ve May, 1998; Jabeen, Friesen ve Ghoudi, 2018: 354); daha az tükenmişlik (Sinval v.d., 2019: 1); daha az işe devamsızlık ve daha fazla işe katılım (Lau ve May, 1998; Wan ve Chan, 2013: 357; Jabeen, Friesen ve Ghoudi, 2018: 354; Kara v.d., 2018: 1420; Sinval v.d., 2019: 1; Pelit ve Gökçe, 2019), çalışanların ruh sağlığının iyi olması (Pio ve Tampi, 2018: 759); çalışanların mutlu, üretken ve kararlı olması (Wan ve Chan, 2013: 357); iş yaşam kalitesi ile daha fazla iş tatmini sağlanması (Lau ve May, 1998; Wan ve Chan, 2013: 357; Dechawatanapaisal, 2017: 697; Jabeen, Friesen ve Ghoudi, 2018: 354; Pio ve Tampi, 2018: 759); iş becerilerinin gelişimi (Kara v.d., 2018: 1420) gibi sonuçlar beraberinde gelmektedir.

İş yaşam kalitesinin örgütler için önemi

İş yaşam kalitesinin bireysel çıktıları olduğu kadar örgütsel çıktıları da bulunmaktadır. İş yaşam kalitesinin işverenler veya örgütler açısından önemi değerlendirildiğinde; organizasyon maliyetlerini düşürme (Wan ve Chan, 2013: 357), rekabet gücü elde etme (Jabeen, Friesen ve Ghoudi, 2018: 354), organizasyonel amaçlara ulaşma (Pio ve Tampi, 2018: 759), sürdürülebilirlik (Jabeen, Friesen ve

Ghoudi, 2018: 354), örgütsel etkinlik, verimlilik ve bağlılık (Wan ve Chan, 2013: 357; Dechawatanapaisal, 2017: 697; Pio ve Tampi, 2018: 759; Alrawadieh v.d., 2020:53), finansal büyüme (Lau ve May, 1998: 211; Alrawadieh v.d., 2020: 53) gibi çıktılar yer almaktadır. Özellikle bir örgütün yegane amaçlarından birinin kar elde etmek olduğu düşünüldüğünde; bu amaç doğrultusunda rekabet gücünü arttırmak, sürdürülebilir olmak, finansal açıdan büyümek ve örgütsel verimliliği arttırmak için iş yaşam kalitesinin sağlanması oldukça önemlidir.

Sayılan tüm bu çıktıların yanı sıra iş yaşam kalitesi sonucunda işi önemseyen ve motive olmuş bir personel (Jabeen, Friesen ve Ghoudi, 2018: 354) ve çalışanlar açısından iş performansının artması da (Dechawatanapaisal, 2017: 697) örgütler için hayati önem taşımaktadır. Çünkü zaten çalışanların bir örgütteki başarısı organizasyonun başarısıdır ve hatta örgütlerin devamlılığı, bu başarı için en önemli etkenlerden biridir (Farid v.d., 2015: 54). Bu nedenle günümüzde örgütler; iş hayatında mutlu, motivasyonu tam ve işinden memnun olan çalışanlarla yoluna devam etmek ve o kişileri örgüt bünyesinde barındırmak istemektedir. İş yaşam kalitesinin örgütsel faydaya yaptığı vurgu ise (Lee, Singhapakdi ve Sirgy, 2007: 273), onun örgütsel sonuçlarını ortaya koyan çalışmaları hızlandırmaktadır.

2.2.3. İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler

İşgörenlerin istek ve beklentilerinin artması, iş yaşamında meydana gelen değişimler, rekabet koşulları gibi olgular çalışma hayatını yeniden şekillendirmiş ve örgütler etkin çalışma koşulları yaratabilmenin yollarını aramaya başlamışlardır. Örgütler özellikle tecrübeli bir bireyle çalışma hayatına devam etmek, onların verimlerinden daha fazla yararlanabilmek gibi amaçlarla iş yaşam kalitesini artırma çabasına girmişlerdir (Tütüncü, 2008: 177).

İş yaşam kalitesinin arttırılmasına yönelik ortaya konulan bu çabalara karşın, iş yaşam kalitesinin birçok faktörden etkilendiği söylenmektedir. Walton'a göre (1973) iş yaşam kalitesini örgütün uyguladığı yeterli ve adil bir ücret politikası, sağlıklı ve güvenilir bir çalışma ortamı, insan kaynağının gelişimi için sunulan fırsatlar, sürekli gelişme ve güvenlik, örgüt ile sosyal uyum gibi kavramlar etkilerken; Sinha'ya göre (2012) örgüt içi iletişim, kariyer gelişimi, örgütsel bağlılık,

yönetim desteği, motivasyon, örgütsel destek, iş tatmini gibi pek çok unsur iş yaşam kalitesi üzerinde etkin rol oynamaktadır. Walker (2009) ise iş yaşam kalitesini 3 boyutlu bir yapı olarak tanımlamış ve iş yaşam kalitesinin oluşması için iş ortamı, iş koşullarının uygunluğu ve örgüt tarafından sağlanan hizmetlerin yeterli olması gerektiğini savunmuştur (Yılmaz, 2016: 69).

Sayılan tüm bu unsurlar, iş yaşam kalitesinin oluşması için çalışanlar tarafından oluşturulması beklenen koşullar olarak ifade edilebilir. Örneğin, çalışanlar için sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulması, onların fiziksel ve ruhsal sağlığına etki ettiğinden iş yaşam kalitesini de etkilemektedir (Çatak ve Bahçecik, 2015: 86). Bir diğer örnek, iş yaşam kalitesinin birincil göstergesi olarak kabul edilen iş tatminidir (Igbaria, Parasuraman, Badawy, 1994: 176). İş yaşam kalitesinin oluşmasında bir neden veya bir sonuç olabilen iş tatmini (Kocman ve Weber, 2018: 2), iş yaşam kalitesinin olumlu algılanmasına neden olabileceği gibi, iş yaşam kalitesi sonucunda iş tatmini de sağlanabilmektedir.

İş yaşam kalitesini etkileyen faktörlerden bir diğeri ise örgütsel destektir. Çünkü bir örgütün, çalışanına örgütsel destek sağlaması iş yaşam kalitesinin göstergelerinden biri olarak kabul edilir (Sinha, 2012: 34). Özellikle algılanan örgütsel desteğe etki eden unsurlar arasında görülen yönetici desteği, iş koşulları ve örgütsel adaletin sağlanması ile iş yaşam kalitesinin olumlu algılanması paralel olarak ilerlemektedir.

Örgüt tarafından çalışanına sağlanan hizmetler de çalışanların iş yaşam kalitesi algısında etkin rol oynamaktadır. Örneğin, çalışana sağlanan yiyecek-içecek hizmeti, ulaşım olanağı ve özel günlerde yapılan etkinlikler, iş yaşam kalitesinin artmasını sağlayan etkenlerdendir (Yılmaz, 2016: 55). Yine örgüt tarafından çalışana sağlanan ve yaşamını güvence altına alan iş güvencesi de iş yaşam kalitesinin oluşmasında etkilidir. Çalışma hakkının korunması ve işin sürekliliğinin sağlanması gibi anlamlara da gelen iş güvencesi, bireyin işe karşı genel tutumunun şekillenmesinde önemli bir etkidir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 36).

İş yaşam kalitesinin oluşması için sayılan bu etkenler, bireysel fayda getirdiği kadar örgütsel fayda da getirmektedir. Bu nedenle iş yaşam kalitesinin oluşabilmesi

için çalışan ve örgüt arasında karşılıklı fayda sağlayan bir ilişkinin var olduğu söylenmektedir. Dolayısıyla örgütler tarafından çalışma koşulların insancillaştırılması ve çalışma hayatındaki koşulların iş ve işgören ile uyumlu hale getirilmesi günümüz koşullarında en önemli etkenlerden biri olmalıdır. Özellikle insan kaynağına önem veren örgütlerden beklenen; çalışanına sunduğu moral, motivasyon, gerekli destek ve hizmetlerle ona karşı sorumluluğunu yerine getirmesidir. Çünkü iş yaşam kalitesinin olmaması örgütler için de ek bir maliyet olarak görüldüğünden, iş yaşam kalitesinin oluşması, çalışanlar kadar örgütler için de kilit bir unsur olarak görülmelidir.

2.2.4. İş Yaşam Kalitesinin Benzer Kavramlarla Olan İlişkisi

Alan yazında iş yaşam kalitesi; iş tatmini ve iş motivasyonu gibi kavramlar birbirinin yerine kullanılmasına ve kavramsal olarak yakından ilişkili olmasına rağmen, aslında eş anlamlı kavramlar değildir (Lee, Singhapakdi ve Sirgy, 2007; Kocman ve Weber, 2018:2). Aşağıda bu kavramlara kısaca değinilmiş ve iş yaşam kalitesi ile aralarındaki bağ ve farklılıklar ortaya konulmuştur.

İş tatmini kavramı, bireylerin işleri hakkında nasıl hissettikleri ile ilgili bir görüş ve iş deneyiminin olumlu ifadesi olarak tanımlanmaktadır (Kong v.d., 2018: 2179). Ancak iş yaşam kalitesi iş tatminine göre daha genel bir kavramdır. Bir diğer ifadeyle, iş yaşam kalitesi sadece iş tatminini ifade etmekle kalmaz; bunun yanı sıra bu kavram aile hayatı, boş zaman, sosyal ve finansal yaşam gibi diğer yaşam alanlarındaki memnuniyetle de yakından ilişkilidir (Sirgy v.d., 2001: 241). Dolayısıyla iş yaşam kalitesinin iş tatmininin ötesinde ve daha geniş bir kavram olduğunu söylemek mümkündür (Lee, Singhapakdi ve Sirgy, 2007: 275).

İş tatmini, iş yaşam kalitesinin bir nedeni veya bir sonucu olabileceği gibi; hem bir nedeni hem de bir sonucu da olabilir (Kocman ve Weber, 2018: 2). Bir diğer ifadeyle çalışanlar açısından iş yaşam kalitesi ne kadar iyi algılanırsa, iş tatmini de aynı derecede artış gösterebilir veya iş tatmini ne derece iyi algılanırsa iş yaşam kalitesi algısı da o oranda artış gösterebilir.

Sinha (2012); iş tatmininin iş yaşam kalitesi üzerinde etkin rol oynadığını ifade etmektedir. Igbaria, Parasuraman ve Badawy (1994: 176) de iş yaşam

kalitesinin birincil göstergeleri arasında iş tatminini saymaktadır. Bir diğer ifadeyle iş tatmini, iş yaşam kalitesinin açıklanmasında önemli göstergelerden biridir (Hablemitoğlu ve Özmete, 2012: 172). Ashton (2018) otel işletmeleri çalışanları üzerine yaptığı çalışmada, iş yaşam kalitesi ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve çok güçlü bir ilişkinin var olduğunu savunmuştur.

İş yaşam kalitesiyle benzer olarak ifade edilen bir diğer kavram iş motivasyonudur. İş motivasyonu tanımlanırken; bireysel ve örgütsel açıdan değerlendirme yapılmaktadır. Bireysel amaçlara ulaşma yolunda gösterilen çaba bireysel motivasyonu ifade ederken; örgütsel amaçlar için gösterilen çaba ise örgütsel motivasyonu ifade etmektedir (Yıldırım ve Arslan, 2015: 24).

İş motivasyonu da örgütün başarısını etkileyen bir faktör olarak iş yaşam kalitesinden ayrı değerlendirilmesi gereken bir kavramdır (Kocman ve Weber, 2018:2). Çünkü bir çalışanın iş tatmini gibi iş motivasyonu da iş yaşam kalitesinin gerçekleşmesi için bir etken olarak görülmektedir. Hatta Gökkaya ve Türker (2018: 14) çalışmada iş tatmini ile iş motivasyonu arasındaki benzerliğe değinmektedir. Onlara göre bu kavramlar birbirleriyle yakın ilişkilidir ve iş tatmininin oluşması için iş yaşamında yeterince motive edilmiş bir çalışanın bulunması gerekmektedir. Dolayısıyla iş motivasyonu ve iş tatmini de iş yaşam kalitesi algısı üzerinde etkin bir rol oynamaktadır.

Sonuç olarak iş yaşam kalitesi; iş tatminini ve iş motivasyonunu da bünyesinde barındıran, çalışanların iş hayatındaki refahını içeren (Alrawadie v.d., 2020) geniş bir kavram olmasının yanı sıra, aslında burada asıl vurgulanan nokta, çalışma yaşamının işgörenler açısından '*kaliteli*' olarak algılanması gerekliliğidir (Türkay, 2015: 241). Özellikle Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde gösterildiği gibi; çalışanların saygı, kendini gerçekleştirme ve bilgi edinme ihtiyaçlarının giderilmesinde iş yaşam kalitesinin payı büyüktür (Singhapakdi v.d., 2015: 62).

2.2.5. Turizm Hizmetleri Açısından İş Yaşam Kalitesi

Turizm; üretimle tüketimin eş zamanlı olarak gerçekleştiği (Akgöz ve Darkanova, 2020: 3) emek yoğun bir sektördür (Pelit ve Gökçe, 2019: 504). Sektörde hizmeti alan da veren de insandır. Dolayısıyla turizmin öznesini 'insan'

oluşturmaktadır (Yılmaz ve Akman, 2020: 132). Bu durum, turizm çalışanlarının sektörün başarısı için kilit bir rol oynamasına sebep olmaktadır. Turizm çalışanlarının iş yaşam koşullarının uygunluğu ise başarının anahtarını ortaya koymaya yardımcı olmaktadır.

Uzun ve düzensiz çalışma saatleri, stresli bir çalışma ortamı, düşük ücret politikası gibi etkenlerle turizm çalışanlarının iş yaşamı kalite algısı düşmektedir. Turizm sektöründe meslekler homojen dağılmadığından dolayı bu algı çalışma alanına göre farklılık gösterebilir. Örneğin, resepsiyonistler, garsonlar, turist rehberleri gibi farklı meslek gruplarının kendine has özelliği, bu alanlarda çalışan bireylerin hizmet süreci, hizmet sunumu ve müşterilerle etkileşim süresini farklılaştırmaktadır. Ancak faaliyet alanı ne olursa olsun bir hizmet endüstrisi olan turizm sektöründe çalışanların verimlerini ve motivasyonunu arttırabilmek, işletmeler açısından verimli bireyleri bünyelerinde tutabilmek ve sonucunda gerek bireysel gerekse örgütsel fayda elde edebilmek için iş yaşam kalitesi yaratmanın önemli bir etken olduğu unutulmamalıdır.

Alan yazında iş yaşam kalitesinin birçok disiplin içinde konu edildiği bilinmektedir (Lee v.d., 2017; Akter v.d. 2018). Turizm sektöründe ise iş yaşam kalitesini araştıran çalışmalar hızla artış göstermektedir (Kandasamy ve Ancheri, 2009; Lee, Back, Chan, 2015; Kim v.d., 2017; Alrawadie v.d., 2020). Aşağıdaki tablo turizm sektörü faaliyet alanına göre iş yaşam kalitesi araştırmalarından bazılarını göstermektedir. Tabloda görüldüğü gibi turizm sektöründe iş yaşam kalitesini ele alan çalışmalar genellikle konaklama sektörü üzerinedir. Ancak turizm sektörünün can damarı olarak çalışan turist rehberlerinin de iş yaşam kalitesinin araştırılması sektörün başarısı için kilit rol oynamaktadır.

Tablo 7: Turizm Sektörü Faaliyet Alanına Göre İş Yaşam Kalitesi Araştırmaları

Yazar / Yazarlar	Ülke	Katılımcılar
Kandasamy ve Ancheri, 2009	Hindistan	Otel çalışanları ve öğrenciler
Wan ve Chan, 2013	Çin	Gazino çalışanları
Tuncer ve Yeşiltaş, 2013	Türkiye	Otel çalışanları
Lee, Back, Chan, 2015	Amerika	Otel çalışanları

Türkay, 2015	Türkiye	Seyahat acentası çalışanları
Kim v.d., 2017	Kore	Otel çalışanları
Avcı, 2017	Türkiye	Otel çalışanları
Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017	Türkiye	Otel çalışanları / Aşçılar
Dursun ve Eriş, 2018	Türkiye	Otel çalışanları
Pelit ve Gökçe, 2019	Türkiye	Otel çalışanları
Alrawadieh v.d., 2020	Ürdün	Turist rehberleri

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Turizm çalışanlarının iş yaşamında iyi oluşu önemli konuların başında gelmektedir. İş yaşamındaki söz konusu iyi oluş bireysel fayda kadar örgütsel fayda da sağlar. Bir diğer ifadeyle sektörde kaliteli çalışana ve nitelikli işgücüne olan ihtiyaç her geçen gün artmaktadır. Nitelikli işgücü ise örgütün imajına ve marka algısına olumlu yönde hizmet ettiğinden iş yaşam kalitesinde bireysel amaçlar kadar örgütsel amaçların da gerçekleşmesini ve sürdürülebilirliğini sağlamaktadır. Ancak, iş yaşamında iyi oluş algısının turizm sektöründe çalışan tüm iş kollarında farklı etkiler bırakması muhtemeldir. Bu nedenle alan yazında sınırlı olarak araştırılan turist rehberlerinin iş yaşamında iyi oluşu ve iş yaşam kalitesi algısının ortaya konulması önemli ve gereklidir.

Turist rehberliği mesleği, insan emeğinin ve birebir iletişimin yoğun olduğu bir çalışma alanıdır. Turist rehberleri turizm olgusunun oluşmasında önemli bir yapı taşıdır. Turist ve ev sahibi ülke arasında farklı kültürlerle aracılık eden, turistlere yerel yaşam hakkında fikir sağlayan, turizm deneyiminin başarısında önemli rol oynayan (Leclerc ve Martin, 2004: 185; Reisinger ve Steiner, 2006: 482; Hwang ve Lee, 2019: 1331; Liljeblad, 2020: 317) turist rehberleri tarafından sunulan hizmetin kalitesi ne kadar fazlaysa turistlerin seyahat deneyimi de o oranda iyi geçmektedir (Kuo v.d., 2016: 104). Çünkü turist rehberleri turistlerin güvenli ve keyifli bir tatil deneyimi yaşamasında sorumlu lider görevini üstlenmektedir. Sadece seyahat deneyiminin iyi algılanması değil, bunun yanı sıra bir turist rehberi yeniden ziyaret etme niyeti ve ağızdan ağıza iletişim gibi birçok etken üzerinde etkilidir (Hwang ve Lee, 2019: 1331).

Turizm sektörünün can damarı olan turist rehberlerinin misafir memnuniyetinin sağlanmasında öncelikle kendi başarılarının farkında olması ve başarılarının karşılığında iş yaşam kalitesinde doyuma ulaşmaları birinci önceliktir. İşgörenlerin iş hayatından duydukları memnuniyet ve iş hayatının olumlu veya olumsuz algılanması, ister istemez hizmet esnasında turistlere aktarılmaktadır (Alrawadie v.d., 2020). Bu nedenle denilebilir ki; turizm çalışanlarının iş hayatlarında duydukları memnuniyet onların misafir beklentilerine uygun hizmet sunmalarında dahi etkili olabilmektedir (Dursun ve Eriş, 2018: 163).

Her meslekte olduğu gibi turist rehberliği mesleğinin de düzensiz iş saatleri, işin devamlılığının olmaması, uzun ve yorucu çalışma koşulları gibi zorlukları bulunmaktadır (Dumanlı ve Köroğlu, 2018: 328). Bu zorluklar arasında uygun olmayan çalışma koşulları, turizm çalışanlarının stres, işten ayrılma, tükenmişlik gibi olumsuz duyguları yaşamasına neden olmaktadır. Diğer bir ifadeyle uygun çalışma koşullarının noksanlığı sonucunda ortaya çıkan olumsuz hissiyat, eğitilmiş ve deneyimli çalışanların dahi sektörden uzaklaşmasına neden olmaktadır (Kusluvan ve Kusluvan, 2000: 253). Özellikle turizm çalışanlarında işgören devir hızının yüksek olmasının başlıca nedenlerinden biri, uygun çalışma koşullarının yaratılmamış olması ve iş yaşam kalitesinin sağlanmamış olmasıdır (Wan ve Chan, 2013: 348).

İş yaşam kalitesinin eksikliği çalışanları duygusal açıdan yıpratmakta ve bunun sonucunda yorgun, bıkkın, tükenmiş işgörenler ortaya çıkmaktadır. Araştırmalar göstermiştir ki; tükenmişlik, iş yaşam kalitesi algısını olumsuz yönde etkilemektedir (Casida v.d., 2019; Srivastava, Misra ve Madan, 2019; Sinval v.d., 2019). Diğer bir ifadeyle iş yaşam kalitesi arttıkça tükenmişlik düşmekte; tükenmişlik arttıkça iş yaşam kalitesi düşmektedir. Burada negatif yönlü bir ilişki söz konusudur.

Sayılan bu olumsuz durumların yanı sıra, iş esnasında uygun duygunun sergilenmesi, çalışanların iş hayatında ulaştıkları doyuma göre değişken olabilmektedir. Diğer bir ifadeyle iş yaşam kalitesi algısının iyi olması çalışanların duygusal anlamda daha fazla çaba göstermesine sebep olurken; iş yaşam kalitesi algısının kötü olması ise onların daha fazla duygusal uyumsuzluk yaşamasına neden

olmaktadır. Sonuç olarak, iş yaşam kalitesi algısının olumsuz olması turizm çalışanlarının hizmet esnasında hissettiği ve sergilediği duyguları farklı yaşamasına neden olmaktadır. Çünkü duygusal emek; çalışanların iyi oluşunu, iş tatminini, hizmet kalitesini ve müşteri tatminini önemli ölçüde etkilemektedir (Hur, Moon ve Jung, 2015: 71).

Özellikle çalışanlar gerçek duygularını gizlerken kendilerini stresli hissedebilmektedirler. Bu durum onların çalışma hayatındaki iyi oluşunu ve dolayısıyla iş yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Özellikle turistlerle uzun ve aktif bir etkileşimde bulunan turist rehberleri için bu durum fazlasıyla geçerli olabilmektedir (Alrawadieh v.d., 2020: 53). Yine duygusal emeğin boyutlarından biri olan derin rol yapan (duygusal çaba) bir çalışanın iş yaşam kalitesinin olumlu olması beklenir. Çünkü bu durumda, çalışan daha az duygusal uyumsuzluk yaşar. Daha az duygusal uyumsuzluk yaşayan çalışanların ise iş yaşamında daha iyi olması beklenir (Cheung ve Tang, 2009: 248). Alan yazında duygusal uyumsuzluğun yaşanmasının iş yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilemesine yönelik beklentilere karşın; Alrawadieh ve arkadaşları (2020: 57) tur rehberlerinin yaşadığı duygusal uyumsuzluğun iş yaşam kalitesi üzerinde hiçbir etkisi olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Sayılan tüm bu nedenlerle turist rehberlerinin yeterli ve adil bir ücret alması, bireysel olarak kendisine sunulan fırsatların olması, örgüt ile sosyal uyum yakalaması (Walton, 1973), örgütsel destek görmesi, örgüt içinde motivasyon ve iş tatmini sağlaması (Sinha, 2012), iş ortamı ve iş koşullarının uygun olması (Yılmaz, 2016) gibi sunulan imkanlarla turist rehberlerinin iş yaşam kalitesinin artırılması önemlidir. Unutulmamalıdır ki, iş hayatında mutlu olan bir turist rehberinin aynı doyumla hizmet etmesi ve iyi işler yapması beklenen bir durumdur. Bunun bilincinde olan örgütler, iş yaşam kalitesini geliştirmeye fazlasıyla önem vermekte ve bunu örgüt başarısının oluşmasını etkileyen bir unsur olarak görmektedir (Alrawadieh v.d., 2020: 53).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİST REHBERLERİNİN DUYGUSAL EMEK, İŞ YAŞAM KALİTESİ VE YAŞAM DOYUMU: TÜKENMİŞLİĞİN ARACI VE ÖRGÜTSEL DESTEĞİN DÜZENLEYİCİ ROLÜ

Daha önceki bölümlerde de belirtildiği gibi, diğer turizm ve ağırlama mesleklerine göre, turist rehberliği mesleğinin kendine has bir takım özellikleri bulunmaktadır. Rehberlerin turistlerle uzun süre boyunca yoğun temas içinde olması, mesleğin büyük ölçüde deneyim yaratma becerisine dayanması ve mesleğin gereğinden kaynaklı olarak, rehberlerin şehir dışında günlerce evlerinden uzakta kalması; bunun sonucunda özel hayat ve mesleki hayat arasındaki çatışmanın ortaya çıkma olasılığı turist rehberliği mesleğinde sıkça görülen zorluklar arasında gelmektedir. Dolayısıyla, turist rehberlerinin mesleğini icra ederken harcadığı duygusal çaba ve yaşadığı duygusal uyumsuzluğun iş yaşam kalitesi ve yaşam doyumu üzerindeki etkisinin belirlenmesi önem arz etmektedir. Bunun yanı sıra, duygusal uyumsuzluğun (veya yüzeysel rol yapma) tükenmişlik gibi olumsuz sonuçlarını önlemek veya düzenlemek için örgütsel desteğin rolünü anlamak da önemlidir. Daha önce belirtildiği gibi turist rehberliği mesleğinde duygusal emek üzerine ampirik çalışma sayısı oldukça sınırlıdır. Dolayısıyla, bu çalışmanın sonuçlarının gerek teorik gerekse uygulamaya yönelik önemli katkılar sunması beklenmektedir.

Bu bölümde, çalışmanın araştırma yöntemleri üzerinde durularak veri toplama ve analiz yöntemleri detaylı olarak açıklanmaktadır. Ayrıca, bu bölümde çalışmanın görgül bulguları ortaya konulacak ve tartışılacaktır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Turizm hizmetlerinde; hizmet sağlayıcılar ile müşteriler arasındaki temas yoğun olarak nitelendirilmektedir (Deery ve Jago, 2009). Bu yoğun temastan dolayı stres ve tükenmişlik gibi birtakım zorluklar ve sorunlar ortaya çıkabilmektedir (Acar ve Erkan, 2018). Ancak zorluklara rağmen, çalışanların duygularını işletmenin belirlediği kurallar neticesinde yürütmesi de beklenmektedir (Pizam, 2004).

Dolayısıyla, işletmelerin arzu ettiği ve çalışanlar tarafından sergilenmesi beklenen olumlu duygular, çalışanların gerçek duygularıyla örtüşmeyebilmekte (duygusal uyumsuzluk) veya örtüşebilmesi için çaba (duygusal çaba) gerektirebilmektedir. Her iki durumda da, çalışanların duygularını yönetmesi için duygusal emek gerekmektedir.

Daha önceki bölümlerde belirtildiği gibi; turizm çalışanlarının iyi oluşunu araştıran çalışmaların sayısı gittikçe artmakta, ancak turizm mesleklerinin homojen özelliklere sahip olmadığı gerçeği göz ardı edilmektedir (Alrawadie v.d., 2020). Örnek vermek gerekirse, bir otel işletmesinde önbüro elemanı olarak çalışan birinin misafirlerle olan teması ve etkileşimi kısa süreliyen (giriş ve çıkış işlemleri); tura çıkan bir turist rehberi aynı müşterilerle günlerce zaman geçirmek zorunda kalabilmektedir. Dolayısıyla, turizm çalışanlarının duygusal emek mekanizması ve iş yaşam kalitesi ile yaşam doyum seviyesini etkileyen faktörler değişiklik gösterebilmektedir.

Bu tez çalışması turist rehberlerinin duygusal emek, tükenmişlik, iş yaşam kalitesi, yaşam doyum ve işten ayrılma niyeti ile olan ilişkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Doğrudan ilişkilerin yanı sıra, çalışmada aracı rol teorisine dayanarak dolaylı etkiler de incelenmektedir. Ayrıca, çalışma duygusal emeğin ana boyutu olan duygusal uyumsuzluk ile tükenmişlik ilişkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolünü de ele almaktadır. Özetle, araştırmanın yanıt aradığı ana sorular şu şekilde sıralanabilir:

1. Duygusal emek (duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk); iş yaşam kalitesi, yaşam doyum, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini nasıl etkilemektedir?
2. Örgütsel destek, duygusal uyumsuzluk etkilerini nasıl düzenlemektedir?

3.2. Araştırma Değişkenleri ve Araştırma Modeli

Bu çalışmada, duygusal uyumsuzluk, duygusal çaba ve örgütsel destek dışsal (exogenous) veya bağımsız değişkenler, iş yaşam kalitesi, yaşam doyum ve işten ayrılma niyeti ise içsel (endogenous) veya bağımlı değişkenler olarak belirlenmiştir. Tükenmişlik ise hem dışsal hem de içsel değişken olarak belirlenmiştir. Şekil 3'te görüldüğü gibi, tükenmişlik olgusu; duygusal uyumsuzluk ile iş yaşam kalitesi,

zorunluluk olarak değerlendirilebilir. Duygusal emeğin özü; duygu düzenleme sürecinde yatmaktadır. Çalışanların duygularını düzenlemeleri ve sürekli olarak kontrol altına almalarını gerektiren görüntüleme kuralları (display rules), işletmeler veya işverenler tarafından belirlenmektedir (Diefendorff ve Gosserand, 2003: 948). Cropanzano ve arkadaşlarına göre (2003: 46), işletmeler bu kuralların uygulanmasında üç ana hedef sağlamaktadır. Bu hedefler; (i) müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve memnuniyetini sağlamak, (ii) çalışanlar arasında uyumu sağlamak (iii) ve çalışanların iyi oluşunu pekiştirmek olarak sayılabilir. Dolayısıyla, her ne kadar duygusal emek olumsuz bir durum olarak görülse de, aslında duygu düzenleme biçimine göre olumlu veya olumsuz sonuçlar doğabilir. Daha belirgin olarak, birçok araştırmada çalışanların yüzeysel rol yapmalarının; başka bir deyişle duygusal uyumsuzluk yaşamalarının olumsuz etkilerle sonuçlanabileceği belirtilirken, çalışanların derin rol yapmalarının; başka bir deyişle duygusal çaba harcamalarının olumlu sonuçlar getirebileceği belirtilmektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Brotheridge ve Lee, 2003; Martínez-Iñigo v.d., 2007; Hur v.d., 2013; Karatepe, 2011). Nitekim duygusal emeğin boyutları farklı etkilere sahip olabilmektedir.

Çalışanlar, genellikle gerçek duygularını bastırmak ve işveren veya örgüt tarafından arzu edilen duyguları göstermek durumundadır. Sergilenen duyguların gerçekten hissedilen duygularla eşleşmediği durumda duygusal uyumsuzluk veya yüzeysel rol yapma söz konusu olmaktadır (Wong ve Wang, 2009). Duygusal emeğin ana boyutlarından biri olan duygusal uyumsuzluk, turizm araştırmalarında kayda değer biçimde yer almıştır. Bu olgu, otel çalışanları (Karatepe ve Aleshinloye, 2009; Karatepe, 2011; Hofmann ve Stokburger-Sauer, 2017), yiyecek içecek çalışanları (Liu ve Liu, 2018), uçuş görevlileri (Hur v.d., 2013; Karatepe ve Choubtarash, 2014) ve turist rehberleri (Alrawadieh v.d., 2020) üzerinde ele alınarak birçok örgütsel ve psikolojik olgu ile ilişkilendirmiştir. Özellikle, duygusal uyumsuzluğun turizm çalışanları üzerinde yarattığı etkiler birçok çalışmada ele alınmıştır (Van v.d., 2007; Hofmann ve Stokburger-Sauer, 2017).

Duygusal emeğin bir başka önemli boyutu duygusal çabadır. Duygusal uyumsuzluktan farklı olarak duygusal çaba veya derin rol yapma, kişinin kendi

duygularını değiştirme çabası olarak nitelendirilmektedir (Cropanzano v.d., 2003: 56). Duygusal çaba da turizm araştırmalarında kayda değer bir biçimde yer almıştır. Bu olgu, duygusal uyumsuzluk gibi otel çalışanları (Kim, 2008; Lv, Xu ve Ji, 2012; Kim v.d., 2012; Shapoval, 2019), uçuş görevlileri (Lee v.d., 2018), tur liderleri (Yim, Cheung ve Baum, 2018) üzerinde ele alınarak, birçok olgu ile ilişkilendirilmiştir.

Çalışanların yüzeysel rol yapmaları tükenmişlik seviyelerini arttırabilir (Diefendorff ve Gosserand, 2003). Örgütsel davranış alan yazınında (Brotheridge ve Grandey, 2002; Brotheridge ve Lee, 2003) ve turizm araştırmalarında (Karatepe, 2011; Acar ve Erkan, 2018) tükenmişliğin nedenleri ve sonuçları ile ilgili çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Duygusal emek perspektifinden de, tükenmişlik en çok ele alınan olgulardan biri olarak görölmektedir. Yapılan araştırmalarda, duygusal uyumsuzluğun tükenmişliğe yol açtığı belirtilmektedir (Hwa, 2012; Van Dijk ve Brown 2006). Brotheridge ve Grandey (2002), birçok meslek grubu üzerinde yapmış olduğu çalışmada, yüzeysel rol yapmanın tükenmişliğin bir boyutu olan duyarsızlaşma ile pozitif ilişkili olduğu; yine tükenmişliğin bir diğer boyutu olan kişisel başarı ile negatif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Lee ve arkadaşlarının (2018) uçuş personeli üzerinde yaptığı çalışmaya göre, yüzeysel rol yapmanın tükenmişliğin bir boyutu olan duyarsızlaşma ile doğru orantılı olduğu ortaya çıkmıştır. Morris ve Feldman (1996) ise duygusal uyumsuzluğun, tükenmişliğin bir başka boyutu olan duygusal tükenme ile doğru orantılı olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yine hizmet çalışanları üzerinde yapılan bir başka araştırmaya göre (Goodwin, Groth, Frenkel, 2011) yüzeysel rol yapma, duygusal tükenme ile doğrudan ilişkilidir.

Hwa'nın (2012) yapmış olduğu çalışmaya göre, otel çalışanlarının yüzeysel rol yapma çabalarının tükenmişlik seviyeleri ile doğru orantılı olduğu ortaya çıkmıştır. Karatepe'nin (2011) yapmış olduğu çalışmada, misafirlerle yüzyüze temasta bulunan (frontline) otel çalışanlarının yaşadığı duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik seviyelerini arttırabileceği belirtilmektedir. Kim ve Back'in (2012) yapmış oldukları çalışmada da benzer bulgulara rastlanmaktadır.

Turizm hizmetlerinin doğası gereği; turist rehberlerinin görevi, tura katılan turistlere yöre, destinasyon veya ziyaret edilen eserler ile ilgili bilgileri aktarmakla

kalmayıp, söz konusu turistlerin hoş zaman geçirmelerini de sağlamaktır. Mesleki hayatta ve özellikle turist rehberliği mesleğinde hizmet edilen bireylerin hoş vakit geçirmelerini sağlamak herkes için ve her zaman kolay olmayabilir. Bu nedenle, turist rehberlerinin işini iyi yapabilmeleri için zaman zaman rol yapma ihtiyacı doğabilir. Bu yüzeysel rol yapmanın turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerini arttırabilmesi beklenmektedir. Kaya ve Özhan (2012), turist rehberleri üzerine yaptığı çalışmada yüzeysel rol yapma ile tükenmişlik arasında bir ilişki bulamasa da; yine turist rehberleri üzerine yapılan bir başka çalışmada (Akdu ve Akdu, 2016) duygusal emek ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İrigüler ve Güler'in (2016: 118) çalışmasında turist rehberlerinin yüzeysel rol yapma durumu ile tükenmişliğin boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Onlara göre yüzeysel rol yapma (duygusal uyumsuzluk), tükenmişliğin boyutlarından biri olan kişisel başarı ile negatif ve tükenmişliğin boyutlarından bir diğeri olan duygusal tükenme ile pozitif yönlü ilişki içerisinde. Dolayısıyla diğer meslek gruplarında olduğu gibi, yüz yüze etkileşimin fazla olduğu turist rehberliği mesleğinde de çalışanların duygusal açıdan hissettikleri ile sergiledikleri duygular arasında yaşanan bir farklılığın tükenmişlikle etkili olması beklenen bir durumdur. Tüm bu anlatılanlar doğrultusunda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H1: Turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Turizm araştırmalarında iş yaşam kalitesini araştıran çok sayıda çalışmaya rastlanmaktadır (Kandasamy ve Ancheri, 2009; Wan ve Chan, 2013; Lee, Back, Chan, 2015; Kim v.d., 2017; Alrawadieh v.d., 2020). Duygusal emek perspektifinden ise iş yaşam kalitesi ve etkilerini ele alan çalışmalar nicelik açısından sınırlıdır (Cheung ve Tang, 2009; Alrawadieh v.d., 2020). Alan yazında sınırlı bilgi olsa da; bireylerin iş hayatında çeşitli rollere bürünmesi ve duygusal uyumsuzluk yaşamasının, çalışma yaşamının kalitesi üzerinde negatif yönlü bir etki yaratması beklenmektedir (Cheung ve Tang, 2009: 248).

Özellikle turistlerle etkileşimi daha yoğun olan turist rehberleri için gerçek duyguları bastırmak; acentanın veya tur operatörünün arzu ettiği duyguları

gösterebilmek zaman zaman stresli olabilmektedir (Alrawadieh v.d., 2020). Duygusal açıdan yıpranmış, stresli, yorgun, bitkin ve tükenmiş çalışanların ise iş yaşamında iyi olması beklenemez. Çalışanlar açısından duygusal olarak zorlayıcı olan bu durumun, çalışma yaşamının genel kalitesini düşürmesi beklenir (Cheung ve Tang, 2009: 248).

Daha önce yapılan turizm araştırmalarında, duygusal uyumsuzluğun iş tatmini üzerinde olumsuz bir rol oynayabileceği belirtilmektedir (Gürsoy, Boylu ve Avcı, 2011; Kim v.d., 2012; Chen v.d., 2012). Hofmann ve Stokburger-Sauer ise otel çalışanları üzerine yapmış olduğu araştırmada duygusal uyumsuzluğun, çalışanların iş-yaşam dengesini olumsuz etkilediği sonucuna ulaşmıştır (2017: 47).

Gerçek duygusundan uzaklaşarak sahte bir duygu sergileyen bir çalışanın (Chu ve Murrmann, 2006: 1182) iş yaşam kalitesi algısının iyi olması beklenmez; Alrawadieh ve arkadaşları (2020: 57) turist rehberleri üzerine yapmış oldukları araştırmada duygusal uyumsuzluğun iş yaşam kalitesini düşürdüğü üzerine anlamlı bir sonuca ulaşamamıştır. İrigüler ve Güler (2016: 120) de turist rehberlerinin yüzeysel rol sergilemeleri ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişkiyi test etmesine karşın; bulguları bu sonucu desteklememiştir. Bu durum ise duygusal emek teorisi ile iş yaşam kalitesinin hâlâ araştırılması gereken bakir bir alan olduğu sonucuyla açıklanabilir. Bu çerçeveden hareketle araştırmada aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H2: Turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun iş yaşam kalitesi üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Yaşama ilişkin bireyin bilişsel değerlendirmesini esas alan yaşam doyumu (Diener v.d., 1985: 71) önceleri psikoloji ile ilişkilendirilse de konunun önemi doğrultusunda zamanla farklı bilim dallarında da yaşam doyumunun araştırılmasını gerekli kılmıştır (Uysal v.d., 2016: 245). Yaşam doyumu turizm araştırmalarında (örn. turistler, yerel halk) önemli bir ilgi odağı olmasına karşın (Woo, Kim ve Uysal, 2015; Chen, Petrick ve Shahvali, 2016; Chen, Huang ve Petrick, 2016), turizm endüstrisinde çalışanların yaşam doyumunu ele alan araştırmaların sayısının yetersiz olduğu belirtilmektedir (Kim v.d., 2018; Alrawadieh v.d., 2020).

Önceki araştırmalar profesyonel hayatta duygusal uyumsuzluğun turizm çalışanları üzerindeki olumsuz etkilerini ele alırken (Hofmann ve Stokburger-Sauer, 2017), çalışanların kişisel yaşamdaki etkilerini inceleyen çok az araştırmaya rastlanmaktadır (McGinley ve Wei, 2018; Alrawadieh v.d., 2020). Genel itibariyle bireyin iş esnasında istediği ve hissettiği bir duyguyu yansıtması nasıl ki bireysel refahı ve iyi oluşu etkiliyorsa (Wong ve Wang 2009: 256); iş gereği hissetmedikleri duyguları sergilemeleri de onların psikolojik sağlığına zarar verebilir (Cropanzano v.d., 2003). Nitekim yüzeysel rol yapma, bireyler için çaba ve zahmet gerektirmekte; psikolojik kaynakların tükenmesine neden olmakta ve bunun doğal sonucu olarak iyi oluşu tehdit etmektedir (Martínez-Iñigo v.d., 2007). Üstelik turist rehberliği mesleği yapısı gereği duygusal emeğin fazla olduğu bir çalışma alanı olduğundan (Mackenzie ve Raymond, 2020; Alrawadieh v.d., 2020), özellikle yüzeysel rol yapan (duygusal uyumsuzluk yaşayan) turist rehberlerinin yaşam doyumuna ilişkin algıları arasında ilişki olması beklenir.

Tur liderleri üzerinde yapılan bir çalışmada, iş gereği rol yapma her ne kadar kârlı olsa da (örn. fazla satışlar ve buna bağlı olarak fazla komisyon), çalışanların iyi oluşu açısından tehlike arz etmektedir. Alrawadieh ve arkadaşlarının (2020) yapmış olduğu araştırmada, duygusal uyumsuzluğun yaşam doyumu üzerinde beklenen olumsuz etkisi doğrulanamamıştır. Araştırmacılar, beklenmeyen bu sonucu açıklamakla beraber bu ilişki ile ilgili daha fazla araştırma yapılması hususunda çağrıda bulunmuşlardır. Bu bilgiler ışığında aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H3: Turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun yaşam doyumu üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Yüzeysel rol yapma tükenmişliği arttığı, iş yaşam kalitesi ve yaşam doyumunu azalttığı gibi, işten ayrılma niyetine de neden olabilmektedir. Çünkü hissedilen duygularla sergilenen duygular arasında yaşanan farklılık, çalışanlar açısından çoğu kez istenmeyen ve rahatsız edici bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durum ise, çalışanların duygusal uyumsuzluk yaşadığı ortamlardan kendilerini uzaklaştırmak istemesiyle sonuçlanmakta (Chau v.d., 2009: 1153) ve işten ayrılma niyeti artış göstermektedir. Abraham (1999: 441); çalışmasında duygusal

uyumsuzluğun iş tatminsizliğine yol açtığını ve bu sonucun işten ayrılma niyeti üzerinde de etkisi olduğunu doğrulamıştır. Benzer şekilde Cho ve Song (2017: 55), yüzeysel rol yapma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

Özellikle hizmet sektöründe iş yükü ve yoğunluğunun fazla olması sebebiyle (Güzel, Gök ve İşler, 2013: 110) bu durum zaman zaman işten uzaklaşma, soğuma ve ayrılma ile sonuçlanabilmektedir. Hizmet çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmaya göre (Goodwin, Groth, Frenkel, 2011) yüzeysel rol yapma, çalışan devir hızı ile doğrudan ilişkilidir.

Karatepe ve Aleshinloye (2009) otel çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal uyumsuzluk ile işten ayrılma niyeti arasında olumlu ve anlamlı bir ilişkinin olduğunu belirtmişlerdir. Alan yazında benzer bulgulara rastlanmakla birlikte (Xu v.d., 2020), kısmen benzer olan sonuçlara da ulaşılmıştır. Örneğin; Jung ve Yoon (2014) yiyecek içecek işletmesinde yaptıkları çalışmada, duygusal uyumsuzluğun işten ayrılma niyeti üzerinde direkt etkisine ulaşamamış olsa da duygusal emeğin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Her ne kadar turist rehberleri, mesleki açıdan diğer turizm çalışanlarından bazı farklılıklar yaşasa da, bu durum turist rehberliği mesleği açısından da geçerli olabilmektedir. Diğer turizm meslek dallarından farklı olarak, turist rehberliği daha fazla kişisel yatırım gerektirebilir. Örneğin, turist rehberliği kokartına sahip olmak için yabancı dil yeterlilik ve özel eğitim (örn. TUREB tarafından turist rehber adaylarına düzenlenen uygulama gezisi) zorunluluğu söz konusudur. Bunun yanı sıra, Türkiye’de olduğu gibi, birçok ülkede turist rehberlerinin önemli bir kısmı serbest olarak mesleğini icra etmektedir. Dolayısıyla, turist rehberliği ile ilgili alan yazında işten ayrılma niyetini ele alan çalışmalara nadiren rastlanmaktadır. Ne var ki, bazı çalışmalar, turist rehberlerinin işten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerden biri olarak duygusal uyumsuzluğu göstermektedir. Wong ve Wang’ın (2009) yapmış olduğu nitel bir araştırmada, çalışmaya katılan hemen hemen tüm tur liderlerinin, rol yapmaktan belirli seviyede tükendikleri ve bu yüzden bazılarının mesleğinden

memnun olmadıkları ve ayrılmayı planladıkları ortaya çıkmıştır. Bu bilgiler ışığında aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H4: Turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Kaliteli bir çalışma hayatı, nasıl ki iş memnuniyetini, çalışan performansını, organizasyonel etkinliği ve örgütsel bağlılığı arttırabiliyorsa (Wan ve Chan, 2013: 348), örgütsel stres kaynağı olarak nitelendirilen tükenmişlik de, çalışanların iş yaşam kalitesine ciddi zarar verebilmektedir. Örneğin hizmet sektöründe (hemşireler üzerine) yapılan bir araştırmada (Casida v.d., 2019) tükenmişlik arttıkça iş yaşam kalitesinde düşüş görülmüştür. Aynı sonuca Srivastava, Misra, Madan da (2019) ulaşmıştır. Onlara göre tükenmişlik ile iş yaşam kalitesi arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Permarupan ve arkadaşları da (2020: 1) sağlık çalışanları üzerine yapmış oldukları çalışmada güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarının tükenmişliğin bir boyutu olan duyarsızlaşmayı büyük oranda azaltabileceği sonucuna ulaşmıştır. Bir diğer ifadeyle iş yaşam kalitesi arttıkça, tükenmişlik azalmaktadır.

Turizm hizmetleri ise doğası gereği, gerek çalışan ve müşteri arasında, gerekse çalışanlar arasında yüz yüze iletişimin yoğun yaşandığı bir çalışma alanıdır. Dolayısıyla turizm sektöründe çalışanların en sık karşılaştıkları sorunlardan biri tükenmişlik olarak belirtilmektedir (Cheng ve Yi, 2018: 79; Koo v.d., 2020: 374). İş yaşam kalitesinin negatif yönlü olarak tükenmişlikle etkileşimi fazladır (Sinval v.d., 2019: 9).

Acar ve Erkan (2018: 49), otel çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada, iş yaşam kalitesi algısı ile tükenmişlik arasında bir etkinin olduğunu savunmaktadır. Onlara göre iş yaşam kalitesinin olmaması, tükenmişliği arttırmaktadır. Turist rehberliği mesleği ise zorlu müşterilerle karşılaşma olasılığını fazla olduğu ve diğer turizm mesleklerine göre bu müşterilerle daha uzun zamanın geçirildiği bir çalışma alanıdır. Dahası bu meslekte çalışanların çok çeşitli rollere bürünmesi tükenmelerine yol açabilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 110). Bu durumun iş yaşam kalitesini düşürmesi beklenmektedir. Bu nedenle turist rehberliği mesleğinde tükenmişlik ile iş

yaşam kalitesi arasında negatif yönlü bir ilişkinin olması beklenir. Anlatılanlar doğrultusunda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H5: Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyinin iş yaşam kalitesi üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

İyi oluş ve yaşam doyumu, pozitif bir durumun varlığında ve bireyin yaşamından memnun olduğunda ortaya çıkan bir durumdur. Dolayısıyla tükenmişlik gibi yaşanan her olumsuz hissiyatın, bireyin ruh sağlığını tehdit etmesi ve yaşam doyumuna zarar vermesi olasıdır (Hakanen ve Schaufeli, 2012: 416). Hayes ve Weathington (2007: 567) tükenmişliğin; iş ile ilgili sorunlar, sağlık ile ilgili sorunlar ve genel yaşam doyumundaki azalma gibi çok ciddi sorunlara yol açtığını belirtmektedir. Dolayısıyla her ne kadar tükenmişlik, örgütsel bir stres kaynağı olarak değerlendirilse de; bireylerin kişisel yaşamını da ciddi anlamda etkileyebilmektedir.

Yaşam doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişki farklı çalışma alanlarında araştırılmıştır. Örneğin; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman (2005: 123), öğretmenler üzerine yapmış olduğu çalışmada, yaşam doyumu ile tükenmişliğin üç boyutu arasındaki ilişkiyi incelenmiştir. Bulgulara göre, yaşam doyumu ile tükenmişliğin boyutlarından olan duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık arasında negatif yönlü bir ilişki bulunurken, tükenmişliğin diğer boyutu olan duyarsızlaşma ile arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Sağlık çalışanları üzerine yapılan bir diğer çalışmada, tükenmişliğin azalmasıyla, çalışanların yaşam doyumunun arttığı görülmektedir (Tekir v.d., 2016: 61).

Turizm alanında yapılan çalışmalarda, çalışanların tükenmişlik seviyelerinin yaşam doyumunu olumsuz olarak etkilediği belirtilmektedir (Chen ve Kao, 2012). Şahin ve Şad (2018), otel çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada, tükenmişliğin tüm boyutlarının ve genel tükenmişlik seviyesinin yaşam doyumunu etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Diğer bir ifadeyle duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi arttıkça yaşam doyumu azalmaktadır.

Tükenmişliğin en fazla insan odaklı mesleklerde yaşandığından hareketle (Cheng ve Yi, 2018: 79; Koo v.d. 2020: 374), turist rehberliği mesleğinde de

Çalışanların kendilerini tükenmiş hissetmeleri söz konusu olabilmektedir. Bu durumun yaşam doyumuna etki edip etmediği ile ilgili sınırlı olan alan yazının genişletilmesi gerekmektedir. Alan yazından hareketle, yaşam doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin negatif yönlü olması beklenir. Bir diğer ifadeyle tükenmişliğin artması yaşam doyumunu azaltabilir. Anlatılanlar doğrultusunda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H6: Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyinin yaşam doyumunu üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Tükenmişlik; işten ayrılma niyetini de arttırmaktadır. Kuruüzüm, Anafarta ve Irmak (2008: 190) diğer sektörlerde olduğu gibi, turizm sektöründe de tükenmişliğin sonuçları arasında işten ayrılma niyeti ve farklı işler arama eğilimi olduğunu ifade etmektedir. Hatta daha yüksek tükenmişlik hissedilen çalışma alanlarında, işgören devir oranının her zaman daha yüksek olduğu vurgulanmaktadır.

Özellikle turizm hizmetlerinde çalışan kişilerin çok talepkar ve zaman zaman da kaba müşterilerle karşılaşma olasılığı, onların tükenmişliğinin artmasına ve işten ayrılma niyetine etki etmesine neden olabilmektedir (Koo v.d., 2020: 377). Dahası turizm hizmetleri, iş stresinin en yoğun olduğu sektörlerden birisidir ve bu durum tükenmişliğe neden olurken; işgören değişim oranını arttırmaktadır (Han, Boon ve Cho, 2016: 99). Yapılan araştırmalarda bu ilişki turizm ve ağırlama endüstrisinde geniş çapta doğrulanmıştır. Chiang ve Liu'nun (2017) kat hizmetleri görevlileri; Lu ve Gursoy'un (2016) otel alışanları; Han, Boon ve Cho'nun (2016) restoran çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmalarda tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında olumlu bir ilişkinin olduğu savunulmuştur.

Lv, Xu ve Ji (2012), otel çalışanları üzerine yapmış oldukları çalışmada, duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Diğer bir ifadeyle duygusal tükenme arttıkça, işten ayrılma niyeti de artış göstermektedir. Koo ve arkadaşları da (2020: 378) otel çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü bir ilişki olduğunu doğrulamıştır.

Turist rehberliği kapsamında sınırlı olsa da bu ilişkiyi doğrulayan birkaç çalışmaya rastlanmaktadır (Wong ve Wang, 2009). Örneğin Gökdemir ve Hacıoğlu (2018: 511), turist rehberleri üzerine yaptıkları araştırmada tükenmişlikle mesleği bırakma eğilimi arasında pozitif yönlü bir sonuca ulaşmıştır. Çünkü turist rehberlerinin yüzyüze çalışma ve yoğun temas sonucunda tükenme ihtimali yüksek olup, bu durum zamanla işten ayrılma düşüncesine kadar varabilmektedir (2018: 515). Anlatılanlar doğrultusunda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H7: Turist rehberlerinin tükenmişlik düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Duygusal emeğin çok boyutlu doğası, farklı sonuçları beraberinde getirebilmektedir. Duygusal uyumsuzluk her ne kadar tükenmişlik, işten ayrılma gibi olumsuz sonuçları beraberinde getiriyorsa; duygusal çabanın kişisel başarı elde etme, iş tatmini sağlama gibi olumlu sonuçları da bulunmaktadır (Lee ve Ok, 2012: 1104). Yzeyssel rol yapma veya duygusal uyumsuzluktan farklı olarak, yapılan araştırmalarda, duygusal çabanın tükenmişliği azalttığı belirtilmektedir (Hwa, 2012; Lee ve Ok, 2012; Chen v.d., 2012; İrigüler ve Güler, 2016). Örneğin; Brotheridge ve Grandey (2002) birçok meslek grubu üzerinde yapmış oldukları çalışmada, tükenmişliğin boyutlarından biri olan kişisel başarı ile derin rol yapma arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Üstelik derin rol yapma ile kişisel başarı arasında benzer birçok çalışmada aynı sonuca ulaşılmıştır (Zapf, 2002: 255; Lee ve Ok, 2012: 1109). Bir diğer ifadeyle duygusal çaba arttıķa kişisel başarı da artış göstermektedir. Lee ve arkadaşlarının (2018) uçuş personeli üzerinde yaptıkları çalışmaya göre derin rol yapmanın tükenmişliğin bir boyutu olan duyarsızlaşma ile ters orantılı olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer bir ifadeyle duygusal çaba arttıķa, duyarsızlaşma azalmaktadır.

Alan yazında turizm çalışanlarının duygusal çaba ile tükenmişlik (veya boyutları) arasındaki ilişkisine yönelik çalışmalar da bulunmaktadır. Hwa'nın (2012) yapmış olduğu çalışmada, otel çalışanlarının derin rol yapma çabalarının tükenmişlik seviyeleri ile ters orantılı olduğu ortaya çıkmıştır. Aynı sonuca Lv, Xu ve Ji (2012) de ulaşmıştır. Yazarlar, otel çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada derin rol

yapma ile tükenmişliğin boyutlarından biri olan duygusal tükenmenin negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkisi olduğunu savunmaktadır. Chu, Baker ve Murrmann da (2012) otel çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada duygusal çaba ile duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.

Söz konusu turist rehberleri olduğunda; turist rehberlerinin tura başlarken tur boyunca karşılaştıkları güzellikleri düşünmeleri ve turistlerle ilişkilerinde göstermeleri gereken duyguları her seferinde yaşamaya çalışmaları gibi gösterdikleri duygusal çaba, onların işin zorluklarını aşabilmelerini ve daha iyi hissetmelerini sağlayabilmektedir. Bu anlamda, derin rol yapmanın turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerini indirebilmesi beklenmektedir. Çünkü çalışanlar, iş esnasında göstermeleri gereken duyguları gerçekten hissetmeye çalıştıklarında (derinlemesine rol yapma); duygusal açıdan olumsuz etkilenmeyecek, duyguları doğal olarak hissedecek ve daha düşük tükenmişlik düzeyi yaşayacak veya tükenmişliği hiç yaşamayacaktır (Chen v.d. 2012: 829). İrigüler ve Güler de (2016: 119) turist rehberleri üzerine yapmış olduğu çalışmada duygusal çaba ile tükenmişliğin bir boyutu olan duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu doğrulamıştır. Anlatılanlar doğrultusunda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H8: Turist rehberlerinin harcadıkları duygusal çabanın tükenmişlik üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Bireyin gerçek duygularını uyumlaştırmaya çalıştığında ortaya çıkan derin rol yapma (Brotheridge ve Lee, 2003: 366) ve sonucunda gösterilen duygusal çaba; müşterilerle empati kurmaya çalışan ve duygusal uyumun yükselmesine sebep olan bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Bu olumlu durumun ise olumlu sonuçları beraberinde getirmesi muhtemeldir (Cho ve Song, 2017: 49). Derin rol yapma ‘iyi niyetli davranış’ olarak adlandırılmaktadır (Dahling ve Perez, 2010: 575). Görgül çalışmalar göstermektedir ki; duygusal uyumsuzluk yaşayan çalışanlar stres, yorgunluk (Hsieh, 2014: 382), tükenmişlik (Hwa, 2012) yaşasa da; alan yazında duygusal çabanın sonuçları ile ilgili kanıtlar hâlâ sınırlı düzeydedir (Cho ve Song, 2017: 49).

Duygusal emek; çalışanların iyi oluş ve yaşam doyumlarını etkilemektedir (Brotheridge ve Lee, 2003: 366). Ancak duygusal emeğin boyutlarından biri olan duygusal uyumsuzluk ve iyi oluş arasındaki ilişkide alan yazında benzer ve ters yönlü sonuçlar ortaya konmasına karşın (Cropanzano v.d., 2003); söz konusu duygusal çaba olduğunda bu ilişki ile ilgili daha fazla araştırmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

Yapılan araştırmalarda duygusal çabanın profesyonel düzeyde ve kişisel düzeyde olumsuz etki yaratmadığı (Martínez-Iñigo v.d., 2007), hatta olumlu etkilere neden olabileceği belirtilmektedir (Allen v.d., 2010: 102; Xu v.d., 2020). Duygusal çabanın iş tatminini arttığını (Lee ve Ok, 2012: 1104; Lee ve Chelladurai, 2018: 404; Cho v.d., 2017: 62), stres ve işten ayrılma niyetini azalttığı belirtilmektedir (Xu v.d., 2020). Goodwin, Groth ve Frenkel'e göre (2011: 541) duygusal uyumsuzluktan farklı olarak, derin rol yapma; daha olumlu deneyimler yaşanması ve gerçek bir duyguyu ortaya koyması sebebiyle işten ayrılma olasılığını azaltmaktadır. Ancak ilgili çalışmada derin rol yapma ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir hipotez oluşturmasına karşın, bulgular bu sonucu desteklememektedir.

Chu, Baker ve Murrmann (2012), otel çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada duygusal çaba ile iş tatmini arasında pozitif bir etki olduğunu doğrulamıştır. Başka bir deyişle, duygusal çaba çalışanlar için olumlu iş sonuçlarına yol açmaktadır. Yazarın ortaya koyduğu bu sonuç, Hochschild'in çalışmasını da desteklemektedir. Güzel, Gök ve İşler ise (2013: 112) turist rehberliği üzerine yapmış olduğu çalışmada duygusal çaba ve işten ayrılma niyeti arasında beklenenin aksine pozitif yönlü bir ilişki bulmuştur.

Cho ve Song (2017: 49) derin oyunculuğun etkisine ilişkin teorik altyapının eksikliği olduğunu belirtmektedir. Bu tez çalışması, duygusal çabanın negatif ve/veya pozitif sonuçları konusuna yanıt aramaktadır. Tüm bu anlatılanlar doğrultusunda aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H9: Turist rehberlerinin harcadıkları duygusal çabanın iş yaşam kalitesi üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

H10: Turist rehberlerinin harcadıkları duygusal çabanın yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

H11: Turist rehberlerinin harcadıkları duygusal çabanın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Tükenmişlik, günümüzün en büyük mesleki sorunlarından biridir (Cheng ve Yi, 2018). Özellikle yüz yüze etkileşimin fazla olduğu hizmet sektöründe çalışanların tükenme olasılığı diğer mesleklerde çalışanlara nazaran daha fazladır (Lee v.d., 2018: 326; Koo v.d., 2020: 374). Birçok araştırmada tükenmişliğin; iş yaşam kalitesi (Sinval v.d., 2019), yaşam doyumu (Chen ve Kao, 2012) ve işten ayrılma niyeti üzerinde (Lu ve Gursoy, 2016) doğrudan etkisi incelenmiştir. Aynı şekilde alan yazında duygusal uyumsuzluk ile yaşam doyumu (Alrawadieh v.d.,2020), iş yaşam kalitesi (Alrawadieh v.d., 2020) ve işten ayrılma niyeti (Karatepe ve Aleshinyole, 2009) arasındaki doğrudan etkileri inceleyen araştırmalar da bulunmaktadır. Her ne kadar duygusal uyumsuzluk ile iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti arasındaki doğrudan ilişkileri anlamak önemli olsa da, böylesine karmaşık bir olgunun sonuçlarını daha kapsamlı bir biçimde tespit etmek için duygusal uyumsuzluğun dolaylı etkilerini de ele almak gerekmektedir. Bu çalışmada, tükenmişliğin; duygusal uyumsuzluk ile iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerde aracılık edeceği beklenmektedir.

Birçok araştırmada tükenmişliğin aracı rolü incelenmiştir (Chen ve Kao, 2012; Lv, Xu ve Ji, 2012; Jung, Yoon ve Kim, 2012, Cheng ve Yi, 2018; Alrawadieh v.d., 2021). Kim ve Back (2012) duygusal uyumsuzluğun; tükenmişlik aracılığıyla, iş tatminini etkilediğini belirtmiştir. Bir diğer ifadeyle, duygusal uyumsuzluk ile iş tatmini arasındaki ilişkide tükenmişliğin anlamlı bir aracılık etkisi bulunmaktadır. Çalışmada, ilginçtir ki, duygusal uyumsuzluk ile iş tatmini arasında doğrudan ilişki anlamlı olmasa da, dolaylı etki anlamlıdır. Aynı şekilde Lee ve Ok (2012), otel çalışanları üzerine yaptığı çalışmada, duygusal uyumsuzluk ile iş tatmini arasında doğrudan ilişki bulmazken; aracı rol olarak tükenmişliğin bir boyutu olan duygusal tükenme ortaya çıktığında bu ilişkinin anlamlı olduğunu ortaya koymuş ve dolaylı etkiyi doğrulamıştır. Bir diğer ifadeyle duygusal uyumsuzluk, duygusal tükenme

yoluyla iş tatminini etkilemiştir. Lv, Xu ve Ji (2012) ise otel çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada; duygusal emeğin, tükenmişliğin boyutlarından biri olan duygusal tükenme aracılığıyla işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Duygusal uyumsuzluk ile iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti ilişkilerinde tükenmişliğin aracı rolünü ele alan çok sınırlı çalışmaya rastlanmaktadır. Söz konusu turist rehberleri olduğunda ise, alan yazına yönelik yeterli araştırmaya ulaşılamamıştır. Bu anlamda, bu tez çalışmasının söz konusu ilişkide öncü çalışmalardan biri olması beklenmektedir. Tüm bu hususlardan yola çıkarak aracı rol kapsamında aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H12: Turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rolü bulunmaktadır.

H13: Turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun yaşam doyumu üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rolü bulunmaktadır.

H14: Turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde tükenmişliğin aracı rolü bulunmaktadır.

Oluşturulan birinci hipotezde, turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu önerilmiştir. Başka bir ifadeyle duygusal uyumsuzluk yaşandıkça bireylerin tükenmişlik seviyeleri de artmaktadır. Bilindiği üzere, turizm çalışanlarının gülümseyerek hizmet vermeleri ve zor şartlar altında dahi olumlu tavır ve duyguyu sergilemeleri beklenmektedir. Bu durum örgüt için yarar sağlamaktayken, çalışanların tükenmelerine neden olabilmektedir. Bu anlamda, işletmelerin kendi çalışanlarına sağladığı örgütsel destek oldukça önemlidir.

Örgütsel davranış alan yazınında, algılanan örgütsel desteğin, hem bireyler için (Rhoades ve Eisenberger, 2002) hem de işletmeler için önem taşıdığı belirtilmektedir (Suifan v.d., 2018). Örgütsel destek, işletmenin çalışanlarının katkılarına ne ölçüde değer verdiği ve onların refahına ne kadar önem verdiğini ifade etmektedir (Eisenberger v.d., 1986). Yapılan çalışmalarda algılanan örgütsel desteğin

işten kaynaklanan stresi azalttığı görülmektedir (Kang v.d., 2010; Walters ve Raybould, 2007).

Meta-analiz çalışmasında, Rhoades ve Eisenberger (2002), örgütsel desteğin işyerinde olumlu atmosfer yaratabileceğini belirtmiştir. Xu ve arkadaşlarının (2020) turizm ve ağırlama alanında yaptıkları kapsamlı bir başka meta-analiz çalışmasında ise, işyerinde sağlanan desteğin duygusal emek üzerinde olumlu etkileri ortaya koyacağı belirtilmiştir. Ayrıca sınırlı olsa da, örgütsel desteğin düzenleyici rolü de turizm alan yazında ele alınmıştır.

Uçuş görevlileri üzerinde yapılan bir araştırmada, örgütsel desteğin, duygusal uyumsuzluk ve duygusal tükenmişlik arasında düzenleyici role sahip olduğu belirtilmektedir (Hur v.d., 2013). Karatepe'nin (2011) otel çalışanları üzerinde yaptığı bir araştırmada, örgütsel desteğin; duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik üzerindeki etkisini kısmen (etki, tükenmişliğin 2 boyutundan biri üzerinde tespit edilmiştir) düzenleyebileceği savunulmuştur. Bu çerçevede aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H15: Turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik üzerindeki etkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolü bulunmaktadır.

3.4. Çalışmanın Yöntemi ve Örneklemi

Bu çalışmanın ana amacı, duygusal emek teorisi ile iyi oluş teorisini temel alarak, turist rehberlerinin yaşadığı duygusal emeğin, tükenmişlik, iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti ile olan ilişkisini ortaya koymaktır. Ayrıca, çalışma duygusal emek ile tükenmişlik ilişkisinde örgütsel desteğin düzenleyici rolünü de ele almaktadır. Daha önce yapılan çalışmalardan farklı olarak bu çalışmada tükenmişlik olgusu duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba ile iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı rol, örgütsel destek ise duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba ile tükenmişlik arasındaki ilişkide düzenleyici değişken olarak kullanılmıştır. Bu bakımdan, çalışma turist rehberliği mesleğinde duygusal emeğin sonuçlarını ve bunları etkileyen faktörleri incelemektedir. Çalışmanın sonuçlarının alan yazında sınırlı olan turizm çalışanlarının iyi oluşuna katkıda bulunması hedeflenmektedir. Dahası, duygusal

emeğin çalışanların iyi oluşuna etkisinin belirlenmesi ve sonucunda bu konudaki bilimsel çalışmalar arasında, turizmde duygusal emeğin daha kapsamlı bir biçimde anlaşılmasını sağlayacak araştırmalardan biri olması beklenmektedir.

Çalışmanın evreni Türkiye’de aktif (eylemli) olarak çalışan kokartlı turist rehberinden oluşmaktadır. 2020 Şubat ayının ilk yarısı itibariyle, Türkiye’de bulunan 13 adet rehber odasına kayıtlı toplam 11060 kokartlı turist rehberi mevcut olup, 8897’si (yaklaşık %80.5) aktif olarak çalışmaktadır. Tablo 8’de gösterildiği gibi, rehberlerin çoğunun İstanbul Rehberler Odası’na (%41.8) ve Antalya Rehberler Odası’na (%15.5) kayıtlı olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle Türkiye’de aktif olarak mesleğini icra eden profesyonel turist rehberlerinin yarısından fazlası İstanbul ve Antalya Rehber Odaları’na kayıtlıdır.

Tablo 8: Rehber Odalarına Göre Turist Rehberi Sayıları

Oda	Ülkesel	Bölgesel	Eylemli	Eylemsiz	Toplam
ADRO	149	17	126	40	166
ANRO	722	91	580	233	813
ARO	1628	75	1379	324	1703
ATRO	557	104	582	79	661
BURO	100	30	109	21	130
ÇARO	142	50	164	28	192
GARO	115	51	146	20	166
İRO	4269	438	3720	987	4707
İZRO	992	104	883	213	1096
MUTRO	388	35	349	74	423
NERO	559	177	650	86	736
ŞURO	112	30	110	32	142
TRO	101	24	99	26	125

Kaynak: Türkiye Turist Rehberleri Birliği, 2020.

Örneklem hacmi ile ilgili olarak kabul gören tek bir yöntem bulunmamakla birlikte (Memon v.d., 2020), araştırmalarda kullanılan önerme sayısı ile örneklem hacmi arasında olumlu bir ilişkinin olduğu savunulmaktadır. En az 1:4 (Tinsley ve Tinsley, 1987) veya 1:5 (Hinkin v.d., 1997) kabul edilebilir bir oran olarak nitelendirilmektedir. Kass ve Tinsley’e göre (1979), önerme/ifade başına 5 ile 10 katılımcının yeterli olacağı belirtilmiştir. Bazı araştırmacılara göre, 1:5 oranının

yeterli olduğu savunulmaktadır (Reisinger ve Turner, 1999; Hinkin v.d., 1997). Buna göre, hâlihazır çalışmada, 275 anket yeterli olabilmektedir.

Sosyal bilimlerde yaygın başka bir yöntem ise G*Power 3'tür (Faul et al., 2009). Hâlihazır çalışmanın örneklem uygunluğunu değerlendirmek için etki büyüklüğü orta olarak farz edilirse, minimum 0.80 güç (power) ile %95 güven düzeyine ulaşabilmek için G*Power 3 kullanılarak istatistiksel güç analizi yapılmıştır. Sonuçlara göre, 134 anket dahi yeterli olabilmektedir.

Bu çalışmada yapısal eşitlik modellemesi kullanıldığı için örneklem sayısı ile ilgili farklı görüşler de bulunmaktadır. Her şeyden evvel, yapısal eşitlik modellemesinin küçük örneklemler için uygun olduğu belirtilmektedir (Ali v.d., 2018). Yapısal eşitlik modellerinin analiz edilmesinde, Kline (2005)  rneklem ile ilgili üç farklı sınıflandırma yapmıştır. Bu sınıflandırmaya göre, 100 ankete kadar küçük, 100 ile 200 anket arası orta ve 200 anket ve üzeri oluşan örneklem b y  k olarak değerlendirmiştir. Reinartz ve arkadaşları (2009), örneklem sayısının en az 100 katılımcıdan oluşması gerektiğini belirtmiştir. Memon ve arkadaşları ise (2020) uygun ve güvenilir bir yapısal eşitlik analizi yapılabilmesi için 160 ile 300 anketin olması gerektiğini önermiştir. Bazı araştırmacılara göre (Henseler v.d., 2009), örneklem hacmi modelde yer alan ve önerme/ifade sayısı en çok olan  l  eğin ifadelerinin 10 katı hesaplanarak belirlenebilmektedir.  rnek vermek gerekirse, bu tez çalışmasında en yüksek önerme sayısına sahip olan iş yaşam kalitesi  l  eği (16 önerme) dikkate alınarak 160 anket yeterli ve uygun olarak sayılabilir. Özetle, h lihazırdaki çalışmada kullanılan örneklem hacmi bahsi geçen tüm öneriler doğrultusundadır.

Veri toplamada, zaman ve b   enin sınırlı olmasından dolayı öncelikli olarak kolayda  rneklemeye başvurulmuştur. Katılımcılar için ön koşul; kokartlı olmak ve en az bir yıl profesyonel turist rehberi olarak çalışmış olmak olarak belirlenmiş olup, bu  l   tlere uymayan rehberlere anket uygulanmamıştır. Katılımcılara ulaşmak için araştırmacı, tüm rehber odalarına başvurarak destek almaya çalışmıştır. Bazı rehber odaları destek sağlarken, diğerleri anket formunu odaya kayıtlı olan rehberlere ulaştırmayı reddetmiştir. Bu bilimsel projede işbirliği yapmaktan imtina eden rehber

odalarının ana gerekçelerinin biri güven eksikliği olup (örn. bilimsel çalışma maskesiyle yönlendirilmiş denetleme çalışmaları), veri toplanmasının odaların işleyişlerine uygun olmadığı belirtilmiştir.

Anketin nispeten uzun olması nedeniyle anket yorgunluğu (Questionare Fatigue) söz konusu olabilmektedir. Dolayısıyla, daha fazla katılımcıya ulaşmak için ve anket sayısını arttırmak için kartopu örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Bu yöntem, araştırmacının ilk ulaştığı katılımcıların yönlendirmelerinden faydalanarak başka katılımcılara ulaşmasıyla gerçekleşmektedir (Creswell, 2013).

3.5. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada verilerin toplanması için kendi kendine yönetilen (self-administered) yani araştırmacının anket esnasında katılımcılarla beraber olmadığı bir anket kullanılmıştır. Soruların anlaşılabilirliğini sağlamak amacıyla, anket, turist rehberliği bölümü son sınıfta okuyan toplam 30 öğrenci tarafından doldurularak test edilmiştir. Bu pilot aşamada, katılımcılardan, anlaşılması zor olan soruları belirlemeleri ve değişiklikleri önermeleri istenmiştir. Bu çalışmanın sonucunda, ankette kayda değer bir değişiklik yapılmamıştır. İçerik geçerliliğini sağlamak için uzman görüşlerine başvurulmuştur. Bu yöntemin bazı nicel araştırmacılarca istatistiki ölçütlerden daha üstün olduğu savunulmaktadır (Dolnicar, 2020: 2, Rossiter, 2010: 15). Prestijli olan *Annals of Tourism Research* dergisinin editörünün yeni yayınladığı *Birincil verilere dayanan nicel makaleler Annals of Tourism Research tarafından neden hakeme yönlendirilmeden reddediliyor?* adlı editöryal yazısında “Yazarlar, anket sorularını okuyucular için erişilebilir hale getirerek soruların incelenmekte olan olguyu ölçtüğünü gösterebilirler. İstatistiksel ölçütler içerik geçerliliğini destekleyebilir, ancak yerine geçemezler” şeklinde görüş belirtmektedir (Dolnicar, 2020: 2). Dolayısıyla, anket formu; 6 uzman (3 turizm akademisyeni ve 3 eylemli turist rehberi) ile paylaşılarak geri bildirim sağlanmıştır. Gelen geri bildirim doğrultusunda bazı minimal değişiklikler yapılmıştır. Örneğin, örgütsel destek ölçeğinde kullanılan “kurum” sözcüğü, “acenta” olarak değiştirilmiştir.

Anket iki bölümden oluşmakta olup, birinci bölüm katılımcıların yaş ve cinsiyet gibi demografik özelliklerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise modelde yer alan olguların ölçülmesi amaçlanmaktadır. Türkçe olarak hazırlanan ankette ölçüm metodu olarak, demografik sorular dışında beşli Likert ölçeği (*1=kesinlikle katılmıyorum – 5=kesinlikle katılıyorum*) kullanılmıştır. Üç sayfa ve 55 maddeden oluşan anketin doldurulması ortalama olarak 12 dakika sürmektedir. Veri toplama süreci 4 Şubat 2020 tarihinde başlamış olup yaklaşık 3 ay sürerek 13 Mayıs 2020 tarihinde tamamlanmıştır.

Duygusal emeğin ana boyutları olan duygusal uyumsuzluk (emotional dissonance) ve duygusal çabayı (emotional effort) ölçmek için “Chu ve Murrmann (2006), Hospitality Emotional Labor Scale, HELS” adlı ölçek kullanılmıştır. Ölçekte toplam 19 önerme (duygusal uyumsuzluk için 11 önerme, duygusal çaba için 8 önerme) bulunmaktadır. Önermelerden “*Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim*” ve “*Tura başlarken tur boyunca karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm*” sırasıyla örnek olarak gösterilebilir. Bu ölçek birçok bilimsel araştırmada kullanılarak doğrulanmıştır (örn. Gursoy, Boylu ve Avci, 2011; Lee ve Hwang, 2016). Ayrıca, bu ölçek duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalarda en çok kullanılan ölçek olarak belirtilmektedir (Mumcu ve Eser, 2017).

Tükenmişlik olgusunu ölçmek için Babakus, Yavas ve Ashill’in (2009) geliştirdiği 6 önermeli ölçek kullanılmıştır. Bu önermelerden “*Yaptığım işten tüendiğimi hissediyorum*” ve “*Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı umursamaz olduğumu hissediyorum*” örnek gösterilebilir.

Algılanan örgütsel desteği ölçmek için Shanock ve Eisenberger’in (2006) geliştirdiği 6 önermeli ölçek kullanılmıştır. Önermelerden “*Çalıştığım acenta/acentalar onun yararına olan katkılarima değer verir*” ve “*Özel bir yardıma ihtiyaç duyduğumda, çalıştığım acenta/acentalar bana yardım etmede istekli davranır*” örnek olarak gösterilebilir. Bu önermeler benzer çalışmalarda kullanılmış olup doğrulanmıştır (örn. DeConinck, 2010; Paillé ve Raineri, 2015).

İş yaşam kalitesini ölçmek için Sirgy ve arkadaşlarının (2001) geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek toplam 16 önermeden oluşmakta olup, 7 boyutu

kapsamaktadır. Bu çalışmada iş yaşam kalitesinin alt boyutlarını dikkate almadan ölçek bir bütün olarak kullanılmıştır (Alrawadie v.d., 2020). Önermelerden “*İşim dışında yaşamımdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum*” ve “*Mesleğimdeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler*” örnek olarak gösterilebilir. Bu ölçek daha önce alanda yapılan çalışmalarda geniş bir şekilde kullanılmış olup doğrulanmıştır (örn. Kara v.d., 2013; Alrawadie v.d., 2020).

Yaşam doyumunu ölçmek için psikoloji alan yazınında çok geniş olarak kullanılan ve Diener ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilen 5 önermeli ölçek kullanılmıştır. “*Eğer hayata yeniden başlasaydım hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim*” ve “*Hayat şartlarım mükemmel*” ölçeğin önermelerine örnek olarak gösterilebilir. Ölçek çok sayıda ampirik çalışmada kullanılmış olup doğrulanmıştır (örn. Salmela-Aro ve Nurmi, 2004; Kawakubo ve Oguchi, 2019). Bu ölçek Yetim’in (1991) doktora tezinde Türkçeye çevirdiği ifadelerle sadık kalınarak çevrilmiştir.

İşten ayrılma niyetini ölçmek için üç önermeli olan Singh, Verbeke ve Rhoads (1996) kullanılmıştır. Önermeler arasında “*Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir işe bakacağım*” bir örnek olarak gösterilebilir. Bu önermeler geniş bir şekilde örgütsel davranış araştırmalarında kullanılmıştır (örn. Rod ve Ashill, 2010; Bufquin v.d., 2018). Bu önermeler Akbolat, Yılmaz ve Tutar’ın (2014) araştırmasında Türkçeye çevrilerek pilot uygulama ile birlikte turizm sektörü çalışanlarında test edilmiştir. Bu nedenle önermeler orijinal dilinden çevrilirken bu çalışmada yer alan işte ayrılma niyeti ile ilgili ifadeler göz önünde bulundurulmuştur.

3.6. Uygulama

Pilot çalışmadan sonra, anketin son hali hazırlanmıştır. Veri toplama sırasında Türkiye’de aktif olarak 8897 turist rehberinin bulunması ve dolayısıyla evrenin nispeten sınırlı olmasından dolayı veri toplama sürecinin zorlu olacağı beklenmiştir. Öncelikle, Türkiye’de bulunan 13 adet rehber odasına başvurarak destek alınmıştır. Söz konusu rehber odalarının anket formunu rehberlere ulaştırmaları için odalar teşvik edilmiştir. Odalar dışında, araştırmacı katılımcılara ulaşabilmek için

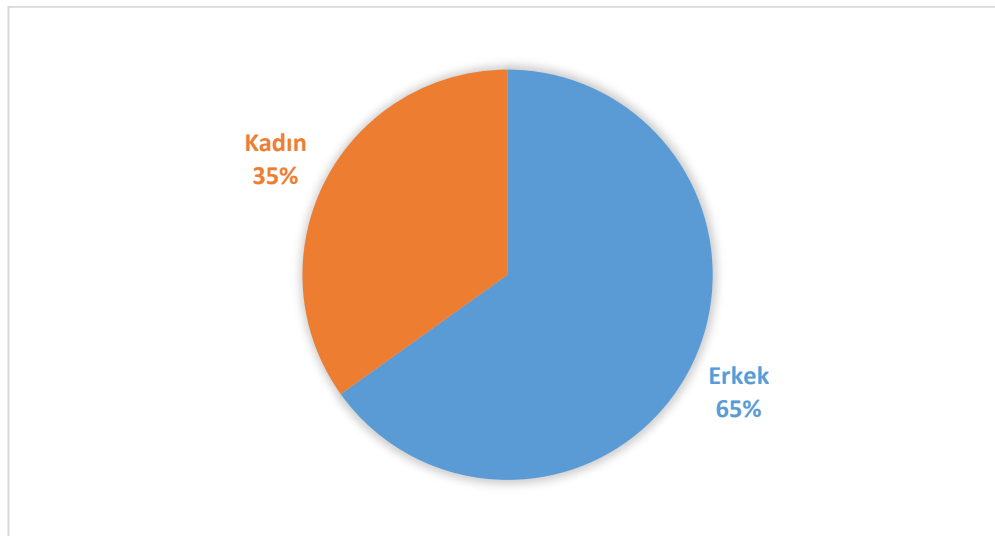
İstanbul'un çeşitli cazibe merkezlerinde (örn. Sultanahmet, Kapalıçarşı) saha araştırması gerçekleştirmeyi planlamıştır. Ancak bu saha çalışması Covid-19 nedeniyle gerçekleşmemiştir. Dolayısıyla, tüm anketler katılımcılara çevrimiçi olarak ulaştırılmıştır. Bu yöntemle beklenen sınırlı katılımın önüne geçmek için kartopu yöntemine de başvurulmuş anket sayısı arttırılmayı çalışılmıştır. Sonuç olarak, anket 2020 Şubat – Mayıs ayları arasında 12 haftayı kapsayacak şekilde, 301 adet profesyonel turist rehberi ile tamamlanmıştır. Katılımcıların kokartlı olmaları ve en az bir yıllık profesyonel turist rehberi olarak çalışmış olmaları şartı aranmıştır. Katılımcılar bunun dışında rastgele seçilmiştir.

3.7. Veri Analizi ve Bulgular

3.7.1. Katılımcıların Demografik Profili

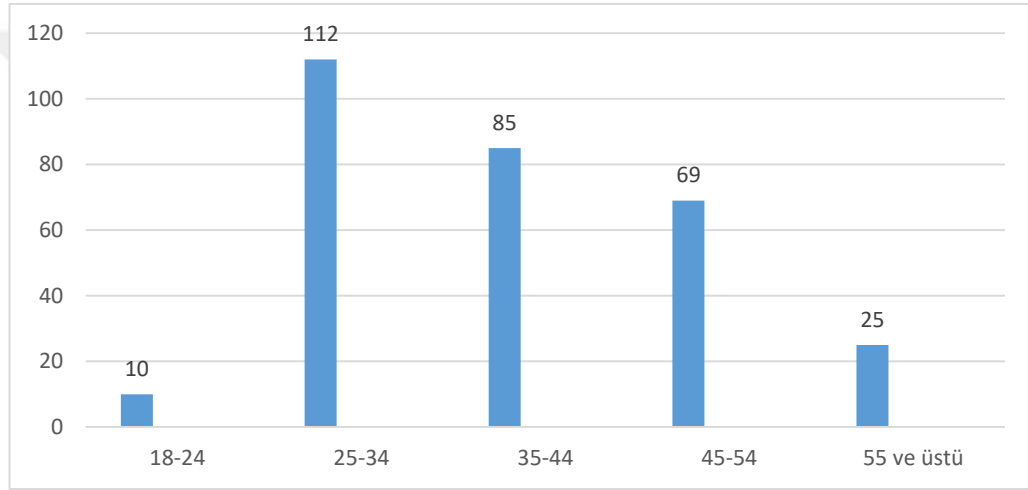
Şekil 4'te gösterildiği gibi, katılımcıların çoğu erkek (%65), evli (%51) ve nispeten genç (%69'u 44 yaş ve altı) bir gruptan oluşmaktadır. Eğitim durumu bakımından ise katılımcıların hemen hemen hepsi üniversite mezunudur (%98). Katılımcıların özellikle eğitim durumu dikkat çekmektedir. Nitekim neredeyse her üç katılımcıdan birinin yüksek lisans veya doktora derecesine sahip olduğu görülmektedir.

Şekil 4: Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

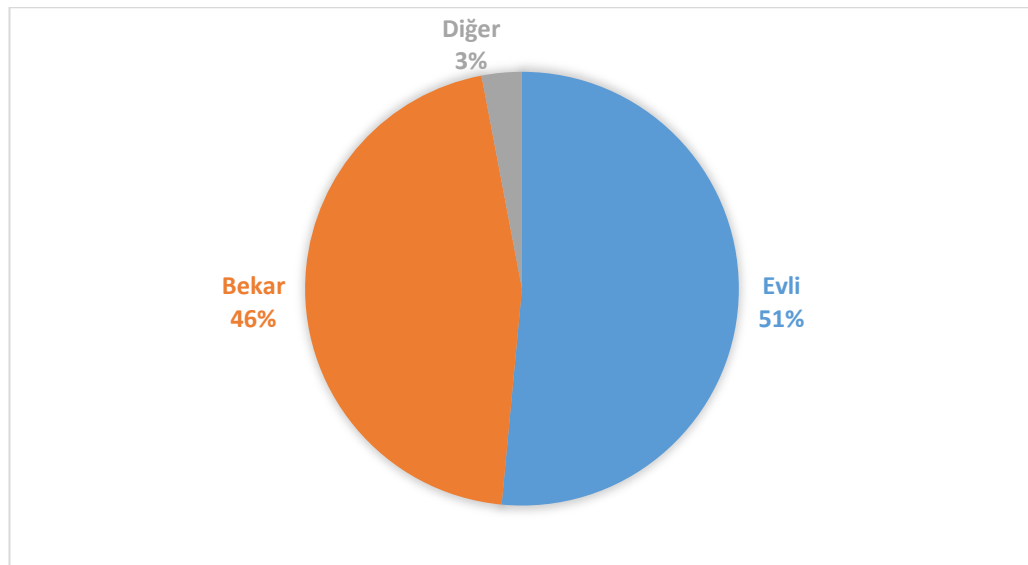


Cinsiyet dağılımı açısından veriler mevcut durumu büyük ölçüde yansıtmaktadır. Türkiye Turist Rehberleri Birliği'nin verilerine göre, eylemli rehberlerinin yaklaşık %70'inin erkek olduğu görülmektedir (TUREB, 2020). Turist rehberliğinin fiziki zorlukları ve çalışma şartları gözünde bulundurulduğunda, birçok ülkede olduğu gibi, Türkiye'de rehberlik mesleğinin daha çok erkeklere hitap ettiği bilinmektedir (Alrawadie ve Demirdelen Alrawadie, 2020; Çetin ve Kızıllırmak, 2012).

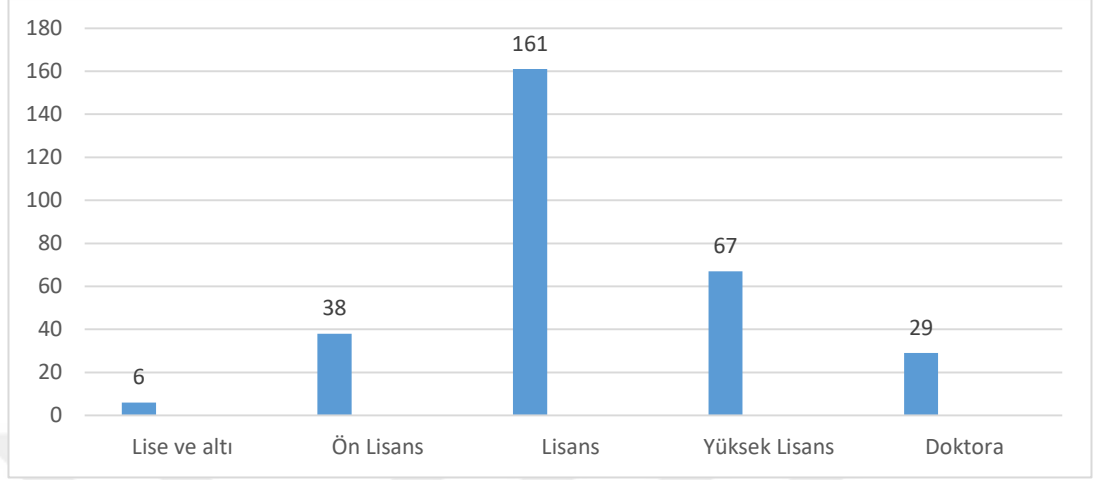
Şekil 5: Katılımcıların Yaş Dağılımı



Şekil 6: Katılımcıların Medeni Durum Dağılımı

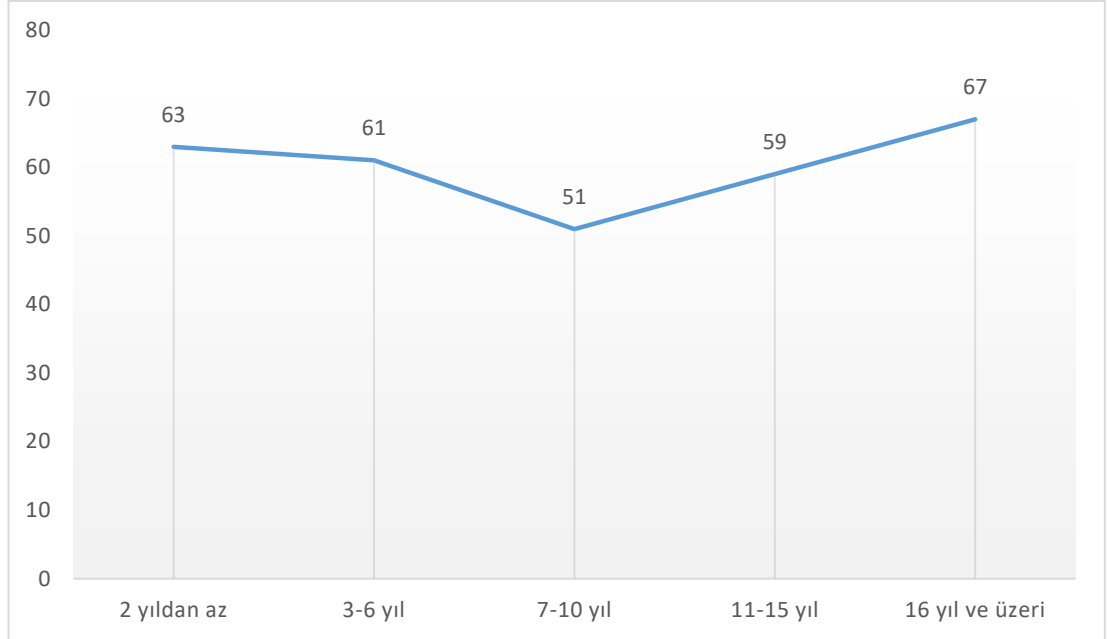


Şekil 7: Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımı



Mesleki açıdan, örneklemin oldukça deneyimli katılımcılardan oluştuğu anlaşılmaktadır. Şekil 8’de gösterildiği gibi, katılımcıların yaklaşık %42’sinin en az 11 yıldır turist rehberi olarak çalıştığı görülmektedir. Türkiye’de rehberlik mesleğini icra edenlerin çalışma yılları açısından genel olarak fazla deneyime sahip oldukları belirtilmektedir (Cetin ve Yarcın, 2017; Alrawadie v.d., 2021).

Şekil 8: Katılımcıların Mesleki Deneyimi



Tablo 9’da gösterildiği gibi, katılımcılar bir veya birden fazla yabancı dil kullanarak rehberlik mesleğini icra etmektedir. Beklenildiği gibi, katılımcıların çoğu

(yaklaşık %57'si) İngilizce dilinden kokartlı turist rehberi olarak çalışmaktadır. İngilizceden sonra İspanyolca ve Almanca gelmektedir. Türkiye Turist Rehberleri Birliği'nin (TUREB) verilerine göre; İngilizce, Almanca, Fransızca ve İspanyolca en çok rehberi olan diller olarak belirtilmektedir (TUREB, 2020). Dolayısıyla, toplanan veriler, genel itibariyle, Türkiye Turist Rehberleri Birliği'nin (TUREB) verileriyle örtüşmektedir.

Tablo 9: Katılımcıların Lisanslı Yabancı Dile/Dillere Göre Dağılımı

Dil	Katılımcı sayısı*	Oran %
İngilizce	231	56,9
İspanyolca	29	7,1
Almanca	27	6,7
Arapça	18	4,4
Çince	18	4,4
Rusça	18	4,4
Fransızca	12	3,0
Yunanca	11	2,7
Portekizce	11	2,7
Bulgarca	7	1,7
Japonca	7	1,7
İtalyanca	4	1,0
Felemenkçe	4	1,0
Endonezce	4	1,0
İbranice	2	0,5
Diğeri	3	0,8

*Katılımcılardan bazıları bir dilden fazla dilde kokartlı olduğundan, tabloda belirtilen sayıların toplamı (406) örneklem hacmi ile örtüşmemektedir.

3.7.2. Yapısal Eşitlik Modellemesinde Tercih Edilen Yaklaşım

Çalışmada ikinci nesil veri analiz tekniği olarak nitelendirilen (Hair v.d., 2017) yapısal eşitlik modellemesi uygulanmıştır. Yapısal eşitlik modellemesinde iki yaklaşım veya analiz yönteminden söz edilebilir. Bu iki yaklaşım kovaryans tabanlı yapısal eşitlik modellemesi (CB-SEM) ve kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik

modellemesidir (PLS-SEM). Bu çalışmada, sosyal bilimlerde ve turizm araştırmalarında ün kazanmış olan PLS-SEM tercih edilmiştir. Bu seçimin gerekçesi aşağıda açıklanmıştır.

Anketler tamamlandıktan sonra çalışmanın verileri, SPSS ve Smart PLS 3 programlarına yüklenerek analiz edilmiştir. Öncelikle, verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek için iki yöntem kullanılmıştır. Evvela, SPSS kullanılarak normallik testi uygulanmış ve Shapiro Wilk anlamlılık değerine bakılmıştır. Testin sonucunda verilerin normal dağılım göstermediği görülmüştür ($p < 0,05$). Ayrıca, Hair ve arkadaşlarının (2017) önerisi doğrultusunda, verilerin normal dağılıp dağılmadığını karar vermek için Çarpıklık (Kurtosis) ve Basıklık (Skewness) değerlerine bakılmıştır. Bu bağlamda, rastlanan en düşük değerin duygusal uyumsuzluğun önermelerinin birine ait (Kurtosis=-1.098) ve en yüksek değerin yine duygusal uyumsuzluğun önermelerinin birine ait olduğu görülmüştür (Kurtosis=3.38). Kurtosis değerleri incelendiğinde birçok değerin önerilen ± 1 değerinin dışında olup, normallik dağılım varsayımına aykırı olduğu tespit edilmiştir. Özetle, veriler normal dağılım göstermediği için PLS (kısmi en küçük kareler) algoritmali yapısal eşitlik modellemesi (PLS-SEM) tekniği tercih edilmiştir (Hair v.d., 2017).

Verilerin normal dağılmamasından dolayı yapılan bu tercihe karşın, PLS-SEM kullanılması birtakım avantajlar da sağlamaktadır. Bu tekniğin, fazla önerme ve olgu kullanıldığı karmaşık modeller için etkili olduğu belirtilmektedir (Rigdon v.d., 2017; Ali v.d., 2018). Ayrıca, PLS-SEM küçük örneklemeler için de uygun bir teknik olarak nitelendirilmektedir (Hair v.d., 2011). Son olarak, CB-SEM ve PLS-SEM birbirine rekabet içinde iki teknik olarak değerlendirilmeyip, her iki yöntemi diğerine tamamlayıcı nitelikte olarak değerlendirmek gerekmektedir. Hair ve arkadaşlarının (2011: 140) belirttikleri gibi, *“İyi ölçekler ve veriler kullanıldığında her iki yaklaşım da hemen hemen aynı sonuçları vermektedir”*.

3.7.3. Ölçeklere İlişkin Güvenirlik ve Geçerlilik Analizleri

Önerilen model ve geliştirilen hipotezleri test etmeden önce, güvenilirliği ve geçerliliği sağlamak gerekmektedir. Bu süreç, PLS-SEM terminolojisi ile dışsal

model değerlendirilmesi (Outer Model Assessment) olarak adlandırılmaktadır. Güvenirlik en basit şekilde ölçeğin tutarlılığı veya farklı şartlar altında dahi istikrarlı sonuçlar vermesi olarak tanımlanabilir (Drost, 2011: 106). Başka bir ifadeyle, bir ölçeğin farklı zaman diliminde, farklı bireyler üzerinde ve farklı ortamlarda ne ölçüde tekrarlanarak tutarlı sonuçlar verebilmesidir (Nunnally ve Bernstein 1994: 243). Modelde yer alan ölçeklerin güvenilirliğini tespit etmek için önermelere ait faktör yükleri, bileşik güvenirlik (Composite Reliability) değerleri, Cronbach Alpha (α) ve rho-A değerlerine bakılmıştır. Önermelere ait faktör yüklerinin genel kabul görüşe göre 0,7 üzerinde olması gerekmektedir (Hair v.d., 2017; Ali v.d., 2018). Ancak, bazı araştırmacılara göre, (örn. Hair v.d., 2017: 113-114; Rasoolimanesh v.d., 2017: 768), bileşik güvenirlik ve ortalama açıklanan varyans (AVE) değerinin kabul edilen sınırın üstünde olması halinde faktör yükleri 0.5 ile 0.7 arasında olan önermeler kabul edilebilir olarak değerlendirilmektedir. Bileşik güvenirlik, Cronbach Alfa ve rho-A değerlerinin ise 0.7 üzerinde olması gerekmektedir (Hair v.d., 2017; Ali v.d., 2018). Tablo 10'da gösterildiği gibi, 5 DU, 4 DÇ ve 7 İŞK çıkarıldıktan sonra bileşik güvenirlik değerleri 0.86 ile 0.92, Cronbach Alfa değerleri 0.78 ile 0.89 ve rho-A değerlerinin 0.79 ile 0.90 aralarında olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, modeli test etmek için kullanılan ölçeklerin güvenirliği sağlanmıştır.

Tablo 10: Dışsal Model Değerlendirilmesi

Ölçekler	Fak. Yük.	Cronbach (α)	Rho_A	CR	AVE
Duygusal Uyumsuzluk		0.809	0.812	0.863	0.513
DU1: Turistlerin memnuniyeti için gerçekten hissetmesem de numaradan hoş görünmeye çalışırım.	0.682				
DU2: Turistlerle ilişkilerimde sahte tavırlar sergilerim.	0.783				
DU3: Mesleğimin gerektirdiği duyguları yansıtabilmek için sahte yüz ifadeleri takınırım.	0.809				
DU4*: Turistlere gösterdiğim olumlu duygular gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	0.698				
DU7: Turistlerle ilişkilerimde robot gibi davranırım.	0.671				
DU10*:İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken olumlu duyguları gerçekten hissederim.	0.639				
Duygusal Çaba		0.784	0.796	0.860	0.606
DÇ3: Tura başlarken tur boyunca karşılaştığım güzellikleri düşünürüm.	0.766				
DÇ5: Tura başlarken kendime ‘bu tur güzel bir tur olacak’ derim.	0.846				
DÇ6: Turistlerle ilişkilerimde göstermem gereken duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	0.756				
DÇ7: Turistlere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	0.740				
Örgütsel Destek		0.895	0.900	0.920	0.657
ÖD1: Turu aldığım acenta onun yararına olan katkılarına değer verir.	0.753				
ÖD2: Turu aldığım acenta amaçlarımı ve değerlerimi çok fazla önemser.	0.855				

ÖD3: Turu aldığım acenta gerçekten benim refahımı düşünür.	0.859				
ÖD4: Özel bir yardıma ihtiyaç duyduğumda, turu aldığım acenta bana yardım etmede istekli davranır.	0.825				
ÖD5*: Turu aldığım acenta benimle pek ilgilenmez.	0.808				
ÖD6: Turu aldığım acenta, turdaki başarılarımla gurur duyar.	0.757				
Tükenmişlik		0.824	0.833	0.871	0.531
Tük1: İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0.727				
Tük2: İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0.767				
Tük3: Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	0.819				
Tük4: İşim gereği karşılaştığım bazı müşterilere, sanki bir nesneymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	0.684				
Tük5: Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı umursamaz olduğumu hissediyorum.	0.683				
Tük6: Bu işin giderek beni duygusal olarak katılaştırmasından korkuyorum.	0.683				
İş Yaşam Kalitesi		0.875	0.881	0.900	0.502
İŞK6: İşim ailem için iyi olanaklar sunar.	0.600				
İŞK9: Turu aldığım acentada takdir edildiğimi düşünüyorum.	0.703				
İŞK10: Mesleğimdeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler.	0.685				
İŞK11: İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirmeme olanak sağladığını düşünürüm.	0.769				
İŞK12: Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum.	0.755				

İŞK13: Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.	0.653				
İŞK14:İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar.	0.773				
İŞK15: İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var.	0.703				
İŞK16: İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur.	0.720				
Yaşam Doyumu		0.849	0.870	0.892	0.624
YD1: Birçok yönden ideallerime yakın bir yaşantım vardır.	0.689				
YD2: Yaşam koşullarım mükemmeldir.	0.826				
YD3: Yaşamımdan memnunum.	0.862				
YD4: Yaşamdan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.	0.811				
YD5: Tekrar dünyaya gelsem hayatımdaki hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.	0.749				
İşten Ayrılma Niyeti		0.844	0.865	0.905	0.761
İAN1: Gelecek yıl aktif bir şekilde yeni bir iş aramam çok muhtemeldir.	0.819				
İAN2: Sık sık işi bırakmayı düşünmekteyim.	0.882				
İAN3: Büyük olasılıkla gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	0.913				

*Ters kodlanmış ifade.

Geçerlilik ise her bir değişkene ait olan ifadelerin bir bütün olarak ölçülmek istenen olguyu uygun bir biçimde ölçme derecesi olarak tanımlanmaktadır (Hair v.d., 2017: 330). Başka bir ifadeyle geçerlilik; kullanılan ölçeğin ne ölçüde ele alınan olguyu ölçebileceğiyle alakalıdır. Geçerlilik; uyuşum geçerliliği (convergent validity) ve ayrışma geçerliliği (discriminant validity) olmak üzere ayrılmakta ve her ikisinin de sağlanması gerekmektedir. Uyuşum geçerliliği bir olguyu ölçmek için kullanılan önermelerin birbirine uyuşum (yakınsaklık) derecesi olarak kabul edilmektedir (Hair v.d., 2017: 112). Başka bir deyişle uyuşum geçerliliği her önermenin ölçülen olguya sağladığı varyans payı olarak değerlendirilebilir. Uyuşum geçerliliğinin sağlanmasında temel kural, modelde yer alan değişkenlerin herbiri için ortalama açıklanan varyans (AVE) değerinin 0,5'ten yüksek olmasıdır. Tablo 10'da görüldüğü gibi, AVE değerleri 0.5 ve 0.76 aralığındadır. Böylece uyuşum geçerliliği sağlanmıştır.

Uyuşum geçerliliğinin aksine, ayrışma geçerliliği bir değişkenin diğer değişkenlerden farklı olma derecesidir. Bu anlamda, ayrışma geçerliliğinin sağlanması modelde yer alan her değişkenin tamamen farklı (eşsiz) olguyu ölçeceği anlamına gelmektedir (Hair v.d., 2017: 115). Ayrışma geçerliliğini sağlamak için iki ölçüt kullanılmaktadır. Bu ölçütler Fornell-Larcker ölçütü ve Hetero-Trait-Mono-Trait (HTMT) değeridir (Henseler v.d., 2015; Voorhees v.d., 2016). Bu çalışmada, her iki yöntem de kullanılmıştır. Fornell-Larcker ölçütüne göre, ayrışma geçerliliğini sağlamak için açıklanan ortak varyans (AVE) değerlerinin karekökü, ilgili değişkenin, diğer değişkenlerle olan korelasyonlarından büyük olmasını gerektirmektedir (Hair v.d., 2017). Hetero-Trait-Mono-Trait (HTMT) ölçütüne göre ise HTMT değerinin 0.85'den düşük olması gerekmektedir (Henseler v.d., 2015). Tablo 11'de görüldüğü gibi, ayrışma geçerliliği her iki yaklaşıma göre teyit edilmiştir.

Tablo 11: Ayrışma Geçerlilik Analiz Sonuçları

Fornell-Larcker Kriter Analizi							
Değişken	1	2	3	4	5	6	7
Tükenmişlik	0.729						
Duygusal Uyumsuzluk	0.526	0.716					

Duygusal Çaba	-0.320	-0.351	0.778				
Yaşam Doyumu	-0.446	-0.336	0.345	0.790			
Örgütsel Destek	-0.361	-0.388	0.320	0.487	0.811		
İş Yaşam Kalitesi	-0.494	-0.421	0.576	0.636	0.624	0.709	
İşten Ayrılma Niyeti	0.503	0.378	-0.113	-0.495	-0.383	-0.420	0.872
Hetero-Trait-Mono-Trait (HTMT) Kriter Analizi							
	1	2	3	4	5	6	7
Tükenmişlik							
Duygusal Uyumsuzluk	0.655						
Duygusal Çaba	0.398	0.422					
Yaşam Doyumu	0.499	0.383	0.415				
Örgütsel Destek	0.402	0.453	0.374	0.543			
İş Yaşam Kalitesi	0.565	0.487	0.673	0.730	0.715		
İşten Ayrılma Niyeti	0.578	0.451	0.141	0.573	0.443	0.495	

3.7.4. Yapısal Eşitlik Modellemesinin Değerlendirilmesi

Modelde kullanılan ölçeklerin güvenilirliği ve geçerliliğinden emin olunduktan sonra, yapısal eşitlik veya PLS-SEM terminolojisi ile içsel model değerlendirilmesi (Inner Model Assessment) gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla, Bootstrap 500 metodu uygulanarak önerilen hipotezler test edilmiştir. Tablo 12’de görüldüğü gibi, yapısal eşitlik modellemesinin sonuçlarına göre önerilen 11 doğrudan hipotezden 9’u teyit edilmiştir. Duygusal uyumsuzluk ile tükenmişlik arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($\beta = 0.41, p < 0.01$). Başka bir ifadeyle beklendiği gibi, gerçekten hissettikleri (olumsuz) duyguları gizleyip tur esnasında farklı (olumlu) duygular sergileyen turist rehberlerinin tükenmişlik seviyelerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla, veriler, H1’i desteklemektedir.

Bu çalışmada önerilen teorik modele göre, duygusal uyumsuzluğun iş yaşam kalitesi ve yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Ancak, yapısal eşitlik modellemesinin sonuçlarına göre, duygusal uyumsuzluk, iş yaşam kalitesi üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahipken ($\beta = -0.11, p < 0.05$), yaşam doyumu üzerindeki etkisi teyit edilememiştir ($\beta = -0.09, p > 0.05$). Başka bir ifadeyle duygusal uyumsuzluk turist rehberlerinin özel hayatlarından ziyade profesyonel hayatlarını etkilemektedir. Dolayısıyla, H2 kabul edilirken, H3 reddedilmiştir. Ayrıca analiz sonuçları, duygusal uyumsuzluk ve işten ayrılma niyeti

arasındaki ilişkiyi de teyit etmektedir ($\beta = 0.18$, $p < 0.01$). Nitekim duygusal uyumsuzluk işten ayrılma niyetini artırabilir. Dolayısıyla, H4 kabul edilmiştir.



Tablo 12: Yapısal Yol Analizi ve Hipotez Testleri

Hipotez	İlişki	Beta	T-değeri	P değeri	Sonuç
H1	Duygusal Uyumsuzluk → Tükenmişlik	0.410	8.491**	0.000	Kabul
H2	Duygusal Uyumsuzluk → İş Yaşam Kalitesi	-0.111	2.106*	0.036	Kabul
H3	Duygusal Uyumsuzluk → Yaşam Doyumu	-0.088	1.336	0.182	Ret
H4	Duygusal Uyumsuzluk → İşten Ayrılma Niyeti	0.179	2.677**	0.008	Kabul
H5	Tükenmişlik → İş Yaşam Kalitesi	-0.294	5.396**	0.000	Kabul
H6	Tükenmişlik → Yaşam Doyumu	-0.333	4.848**	0.000	Kabul
H7	Tükenmişlik → İşten Ayrılma Niyeti	0.437	6.665**	0.000	Kabul
H8	Duygusal Çaba → Tükenmişlik	-0.116	2.022*	0.044	Kabul
H9	Duygusal Çaba → İş Yaşam Kalitesi	0.443	7.859**	0.000	Kabul
H10	Duygusal Çaba → Yaşam Doyumu	0.208	3.452**	0.001	Kabul
H11	Duygusal Çaba → İşten Ayrılma Niyeti	0.090	1.450	0.148	Ret

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

Beklendiği gibi, tükenmişliğin; iş yaşam kalitesi ($\beta = -0.29, p < 0.01$) ve yaşam doyumu ($\beta = 0.33, p < 0.01$) üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkisi vardır. Ayrıca, tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi mevcuttur ($\beta = 0.44, p < 0.01$). Dolayısıyla, turist rehberlerinin tükenmişlik seviyeleri hem iş hayatlarını hem de özel hayatlarını olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Bu sonuçlara göre; H5, H6 ve H7 desteklenmektedir.

Duygusal uyumsuzluktan farklı olarak, duygusal çabanın olumlu etkilere sahip olabileceği görülmektedir. Turist rehberlerinin harcadıkları duygusal çaba tükenmişlik seviyelerini azaltırken ($\beta = -0.12, p < 0.05$); iş yaşam kalitesi ($\beta = 0.44, p < 0.01$) ve yaşam doyumunu ($\beta = 0.20, p < 0.01$) arttırdığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla; H8, H9 ve H10 kabul edilmiştir. Duygusal çabanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ise anlamlı olmayıp H11 reddedilmiştir.

Aracılık Etkileri

Daha önce bahsedildiği gibi, dolaylı etkileri tespit etmek araştırılan olguların ilişkilerinin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olmaktadır. Olguların dolaylı etkilerini tespit etmek için en yaygın yöntemlerden biri aracı roldür. Aracılık, bağımsız ve bağımlı değişkenler arasında üçüncü bir değişkenin müdahale etmesiyle gerçekleşmektedir. Başka bir ifadeyle aracılık eden değişken, iki değişken arasındaki ilişkiyi yönetebilmektedir (Hair v.d., 2017: 228). Önerilen modele göre (şekil 3), tükenmişlik; duygusal uyumsuzluk; iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere aracılık etmektedir. Dolayısıyla, aracılık etkileri, Zhao ve arkadaşları (2010) tarafından önerilen yöntem ile test edilmiştir. Zhao ve arkadaşlarına göre (2010), aracılık etkisini öneren hipotezleri kabul etmek için bootstrap tekniği ile test edilen dolaylı etkilerin (indirect effects) anlamlı olması ve güven aralığının sıfır içermemesi gerekmektedir. Tablo 13’de gösterildiği gibi, tükenmişlik; duygusal uyumsuzluk ile iş yaşam kalitesi ($\beta = -0.12, p < 0.01$); duygusal uyumsuzluk ile yaşam doyumu ($\beta = -0.14, p < 0.01$) ve duygusal uyumsuzluk ile işten ayrılma niyeti ($\beta = 0.18, p < 0.01$) arasındaki ilişkilere aracılık etmektedir. Dolayısıyla, H12, H13 ve H14 desteklenmektedir. Doğrudan ve dolaylı etkiler incelendiğinde önemli sonuçlar elde edilmektedir. Özellikle, duygusal

uyumsuzluğun yaşam doyumunu doğrudan etkilediğine dair kanıt bulunamamışken (H3), tükenmişliğin aracı etkisi ile bu ilişki doğrulanmıştır. Başka bir ifadeyle turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluk tükenmişlik seviyelerini artırır ve böylelikle yaşam doyumunu olumsuz olarak etkiler.

Tablo 13: Yapısal Yol Analizi ve Aracılık Etkileri

Hipotez	İlişki	Beta	T-değeri	P değeri	Güven Aralığı	Sonuç
H12	Duygusal Uyumsuzluk → Tükenmişlik → İş Yaşam Kalitesi	-0.120	4.465**	0.000	[-0.176-0.072]	Kabul
H13	Duygusal Uyumsuzluk → Tükenmişlik → Yaşam Doyumu	-0.136	3.984**	0.000	[-0.211-0.077]	Kabul
H14	Duygusal Uyumsuzluk → Tükenmişlik → İşten Ayrılma Niyeti	0.179	4.733**	0.000	[0.112-0.257]	Kabul

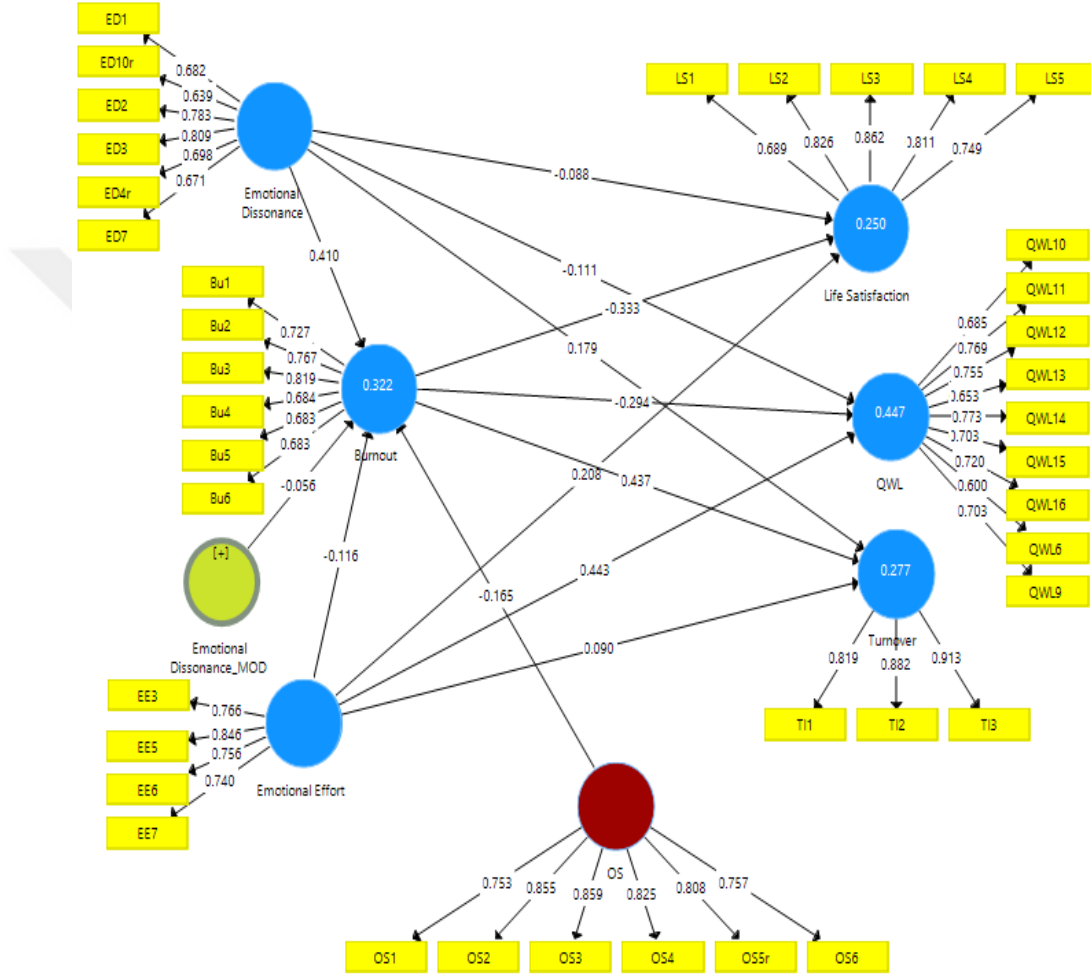
*p, 0.05; **p, 0.01

Düzenleyici Etki

Bu çalışmada önerilen modele göre, acenta veya tur operatörleri tarafından sağlanan örgütsel destek, turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik üzerindeki etkisini düzenleyebilmektedir. Başka bir ifadeyle örgütsel destek; duygusal uyumsuzluk neticisinde artan tükenmişlik seviyesini düzenleyebilir. Düzenleyici etki (moderator effect), modeldeki iki değişken arasındaki ilişkinin gücünü veya hatta yönünü değiştirdiğinde ortaya çıkmaktadır (Hair v.d., 2017: 243). Tablo 14’de görüldüğü gibi, tahmin edildiğinden farklı olarak, örgütsel destek; duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik üzerindeki pozitif etkisini azaltsa da, bu etki anlamlı değildir ($\beta = -0.06$, $p > 0.05$).

Tablo 14: Örgütsel Desteğin Düzenleyici Etkisi

Hipotez	İlişki	Beta	T-değeri	P değeri	Sonuç
H15	Örgütsel Desteğ * Duygusal Uyumsuzluk → Tükenmişlik	-0.056	1.278	0.202	Ret

Şekil 9: Bootstrap Metodu ile Test Edilen Model

3.8. Bulguların Genel Değerlendirmesi

Bu çalışmada, duygusal emeğin boyutları olan duygusal uyumsuzluk (veya yüzeysel rol yapma) ve duygusal çaba (veya derin rol yapma), tükenmişlik, iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti ilişkilendirilerek teorik bir model geliştirilmiş ve yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmiştir. Çalışmada ayrıca tükenmişliğin aracı ve örgütsel desteğin düzenleyici rolü de araştırılmıştır. Çalışmanın sonuçları genel olarak mevcut alan yazını destekler niteliktedir. Ne var ki, bazı sonuçlar daha önce yapılan çalışmalardan farklılık göstermektedir.

Öncelikle, bu çalışma, duygusal emeğin boyutlarının farklı etkilere sahip olabileceği yönündeki görüşleri desteklemektedir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Brotheridge ve Lee, 2003; Cropanzano v.d., 2003; Hur v.d., 2013; Karatepe, 2011; Xu v.d., 2020). Sonuçlara göre, duygusal uyumsuzluk ile tükenmişlik arasında olumlu ve anlamlı ilişki mevcutken (H1), duygusal çaba ile tükenmişlik arasındaki ilişki negatif ve anlamlıdır (H8). Başka bir deyişle, yüzeysel rol yapma tükenmişliği arttırırken, derin rol yapma tükenmişliği azaltmaktadır. Bu sonuç, Brotheridge ve Grandey (2002), Brotheridge ve Lee (2003), Hwa (2012) ve Hur ve arkadaşlarının (2013) yapmış oldukları çalışmaları desteklemektedir.

Benzer şekilde, duygusal uyumsuzluk ile iş yaşam kalitesi arasında negatif ve anlamlı (H2), duygusal uyumsuzluk ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı (H4) bir ilişki tespit edilmiştir. Başka bir deyişle turist rehberlerinin yüzeysel rol yapma çabaları iş yaşam kalitesini zedeleyebilir ve işten ayrılma niyetini arttırabilir. Bu sonuç birçok çalışmanın bulgularını desteklemektedir (Xu v.d., 2020). İlginçtir ki; duygusal uyumsuzluk ile yaşam doyumu arasında beklenen ilişki teyit edilememiştir (H3). Alrawadie ve arkadaşlarının (2020) çalışmasında da benzer bulguya rastlanmaktadır.

Çalışmanın bulguları; tükenmişliğin, turist rehberliğinin iş yaşam kalitesi ve yaşam doyumunu azaltabileceğini göstermektedir (H5 ve H6). Yapılan çalışmalarda tükenmişliğin profesyonel iyi oluş (Wong ve Wang, 2009) ve kişisel iyi oluş (Chen ve Kao, 2012) üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğu belirtilmektedir. Ayrıca daha önce yapılan araştırmalarda belirtildiği gibi (Wong ve Wang, 2009; Lu ve Gursoy, 2016; Han v.d., 2016; Chiang ve Liu; 2017), tükenmişlik, işten ayrılma niyetinin artmasına da neden olabilmektedir (H7).

Çalışmanın bulgularına göre, turist rehberlerinin göstermiş olduğu duygusal çaba ile iş yaşam kalitesi (H9) ve yaşam doyumu arasında (H10) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bir diğer ifadeyle duygusal çaba arttıkça iş yaşam kalitesi algısı ve yaşam doyumu da artmaktadır. Zaten mevcut alan yazında duygusal çabanın olumlu sonuçları olabileceği yönünde görüşler bulunmaktadır (Allen v.d., 2010; Xu v.d. 2020). Duygusal çabanın iş tatminini arttırdığını ortaya koyan

alışmalar da sayıca az değildir (Lee ve Ok, 2012; Chu, Baker ve Murrmann, 2012; Cho v.d., 2017). Dolayısıyla bu durumun gerek profesyonel gerekse kişisel yaşama olumlu etkileri olabilmektedir. Ancak, bulgular doğrultusunda duygusal çaba ile işten ayrılma niyeti arasındaki anlamlı etki doğrulanamamıştır (H11). Goodwin, Groth ve Frenkel'in (2011) araştırması da bu sonucu destekler niteliktedir. Zira onlar da söz konusu çalışmada duygusal çaba ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir sonuca ulaşamamıştır. Duygusal çabanın her ne kadar olumlu etkilere sahip olduğu belirtiliyorsa da (Xu v.d. 2020), bu konuda teorik tartışma eksikliği hâlâ bulunmaktadır (Cho ve Song, 2017).

Elde edilen bulgular, doğrudan etkilerin yanı sıra dolaylı etkileri de ortaya koymaktadır. Dolaylı etkileri ortaya koymak amacıyla ele alınan tükenmişlik; duygusal uyumsuzluk ile iş yaşam kalitesi arasında (H12); duygusal uyumsuzluk ile yaşam doyumu arasında (H13) ve duygusal uyumsuzluk ile işten ayrılma niyeti arasında (H14) aracı rol üstlenmektedir. Tükenmişlik birçok çalışmada aracı rol olarak kullanılmasına karşın (Cheng ve Yi, 2018); bu tez çalışmasında yer alan değişkenler ile tükenmişliğin aracı rolüne yönelik alan yazında sınırlı bilgi elde edilmiştir.

Beklenenden farklı olarak, acenta veya tur operatörleri tarafından sağlanan örgütsel destek duygusal uyumsuzluk ile tükenmişlik arasında düzenleyici olarak rol oynamamaktadır (H15). Yol katsayısına bakıldığında ($\beta = -0.06$), örgütsel destek; duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik üzerindeki olumlu etkisini azaltmaktadır. Başka bir ifadeyle örgütsel destek; duygusal uyumsuzluğun olumsuz sonuçlarını hafifletebilmektedir. Ne var ki, bu düzenleyici (hafifletici/ilımlaştırıcı) rol anlamlı değildir ($p > 0.05$). Bu sonuç daha önce yapılan bazı çalışmalardan farklılık göstermektedir. Örneğin, Hur ve arkadaşlarının (2013) yapmış olduğu çalışmada örgütsel desteğin, duygusal uyumsuzluk ve duygusal tükenmişlik arasında düzenleyici role sahip olduğu tespit edilmiştir. Ancak, alışma bulguları Karatepe'nin (2011) ortaya koyduğu bulgularla kısmen örtüşmektedir. Karatepe'nin (2011) yapmış olduğu çalışmaya göre, örgütsel destek; duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik üzerindeki etkisini düzenlememektedir. Ne var ki, örgütsel destek;

duygusal uyumsuzluğun, tükenmişliğin boyutlarından biri olan çözülme (disengagement) üzerindeki etkisini düzenleyebilmektedir.

Genel itibariyle, çalışma bulguları örgütsel davranış alanında ve turizm alanında yapılan çalışmaların ortaya koyduğu bulgularla örtüşmektedir. Ancak; bazı hususlarda hâlihazır çalışmanın bulguları daha önce yapılan bazı çalışmaların bulgularını desteklememektedir. Böylelikle, bu çalışma turizm araştırmalarında duygusal emek ve iyi oluş ile ilgili bilimsel tartışmaları zenginleştirerek teorik alandaki gelişime katkıda bulunmaktadır. Bunun yanı sıra bulgulardan yola çıkılarak seyahat endüstrisine (özellikle seyahat acentalarına ve tur operatörlerine) yararlı olabilecek ve uygulanabilecek tavsiyelerde bulunulabilir. Bu hususlar ilerleyen kısımda detaylı olarak ele alınmaktadır.

SONUÇ

Duygusal emek teorisi ve iyi oluş ile ilgili alan yazından yola çıkılarak bu çalışmada duygusal uyumsuzluk (yüzeysel rol yapma), duygusal çaba (derin rol yapma), tükenmişlik, iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyetini kapsayan teorik bir model önerilmiş ve profesyonel turist rehberleri üzerinde bir uygulama yapılarak test edilmiştir. Ayrıca çalışma; tükenmişliğin aracı ve örgütsel desteğin düzenleyici rolünü de ele almıştır. Çalışma sonuçları, alan yazına teorik açıdan önemli katkıda bulunabileceği gibi, uygulamaya yönelik çeşitli öneriler de sunmaktadır.

Teorik katkı açısından, bu çalışma mevcut alan yazına üç önemli katkı sağlamaktadır. Öncelikle, çalışmada duygusal emeğin ana boyutları olan duygusal uyumsuzluk ve duygusal çabanın turist rehberlerinin mesleki ve kişisel iyi oluşu üzerindeki etkileri ele alınarak duygusal emek teorisi ile iyi oluş teorisi ilişkilendirilmiştir. Böylece hâlihazır çalışma, hem turizm hizmetlerinde duygusal emek ile ilgili teorik gelişime, hem de turizm çalışanlarının iyi oluşuyla ilgili gelişen alan yazına katkı sağlamıştır. Bu anlamda mevcut çalışma, duygusal emeğin turizm çalışanlarının profesyonel ve kişisel hayatını nasıl etkilediğinin araştırılması konusunda çağrıda bulunan güncel çalışmalara (örn. McGinley ve Wei, 2018) ve turizm çalışanlarının iyi oluşunun daha fazla araştırılması gerektiğini vurgulayan çalışmalara (örn. Uysal v.d., 2016) yanıt vermektedir.

Çalışmada, doğrudan (H1'den H11'e), dolaylı (H12'den H14'e) ve düzenleyici (H15) ilişkileri içeren karmaşık bir teorik model önerilmiş ve başarılı bir şekilde test edilmiştir. Özellikle, çalışma aracı rol teorisine dayanarak (Baron ve Kenny, 1986); duygusal uyumsuzluk ile iş yaşam kalitesi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi daha kapsamlı bir biçimde açıklamıştır. Çalışmada tükenmişliğin; oluşturulan tüm hipotezlerde aracı rol oynadığı sonucu doğrulanırken, bu sonuç, aracı rol teorisinin önemini de ortaya koymaktadır. Özellikle, duygusal uyumsuzluğun yaşam doyumunu doğrudan etkilememesi ancak tükenmişlik aracılığıyla etkilemesi önemli bir sonuçtur.

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, duygusal uyumsuzluğun yıkıcı etkileri, tükenmişlik aracılığıyla turist rehberlerinin iyi oluşuna zarar vermektedir. Bu açıdan, özellikle turist rehberliği mesleğinin zorlu doğası, onların yüzeysel rol yapmalarına neden olabilmekte ve bu duygu sonucunda tükenmişlik ortaya çıkabilmektedir. Bu kapsamda, duygusal uyumsuzluğun ve tükenmişliğin yıkıcı etkilerini azaltmak için gerek seyahat acentalarına, gerekse rehber odalara çok fazla görev düşmektedir. Bunların başında, turist rehberlerinin iş esnasında gerçek duygusunu gösterebilmesi veya en azından derin rol yaparak o duyguyu benimsemesi için acenta veya odaların rehberlere yol gösterici bir görev üstlenmesi önem arz etmektedir. Dahası, turist rehberlerinin mümkün olduğunca ‘yüzeysel rol yapma’ duygusundan uzak durması için teşvik edilmesi ve desteklenmesi gerekmektedir.

Çalışmanın bulguları örgütsel desteğin beklenen düzenleyici rolünü teyit edememiştir. Düzenleyici rol teyit edilmese de, örgütsel destek, duygusal uyumsuzluğun tükenmişlik üzerindeki pozitif etkisini azaltmıştır. Yüzeysel rol yapma ciddi olumsuz etkiler yaratsa da, tur operatörü veya seyahat acentasının çalışanına (turist rehberine) örgütsel destek sağlaması oldukça önemlidir. Bu kapsamda acenta tarafından verilen destek ve ödüller, turist rehberinin iyi oluşuna katkı sağlayabilir. Dahası örgütsel destek ile birlikte gerek bireysel, gerekse örgütsel sorunlar nispeten düzenlenebilir. Bu çalışmada örgütsel desteğin düzenleyici rolü tespit edilmese de sonuçların önemli olduğu ortaya konulmuştur. Ancak, araştırmada yüzeysel rol yapmanın yol açtığı olumsuz etkileri ortadan kaldırmak için acentanın veya tur operatörünün gösterdiği ilgi ve sağladığı desteğin tek başına yeterli olmadığı da anlaşılmaktadır. Bir diğer ifadeyle, elde edilen bulgular neticesinde örgütsel desteğin bu ilişkide sınırlı etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Çalışma sonuçları turist rehberleri ile ilgili çalışmalara katkı sağlamaktadır. Özellikle çalışma, turist rehberlerinin iyi oluşlarını ele alan oldukça sınırlı çalışmalara katkı sağlar niteliktedir (Wong ve Wang, 2009; Mackenzie ve Kerr, 2013; Alrawadieh, 2020; Alrawadieh v.d., 2021). Çalışmanın sonuçlarından yola çıkılarak uygulamaya yönelik önemli tavsiyelerde de bulunulabilir. Genel itibarıyla çalışma bulguları, turist rehberlerinin yüzeysel rol yapmalarının tükenmişlik seviyelerini ve işten ayrılma niyetini arttırabileceğini, iş yaşam kalitesini ise

azaltılabileceğini göstermiştir. Dolayısıyla, turist rehberlerinin yaşadıkları duygusal uyumsuzluk, onların hem profesyonel hayatlarını, hem de kişisel hayatlarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu anlamda her ne kadar duygu gösterim kurallarına (display rules) uyum sağlansa ve kısa vadede istenilen amaçlara ulaşılsa da, hissedilmeyen duyguları sergilemek ciddi örgütsel sorunlara yol açabilir.

Sayılan bu nedenlerden ötürü, turist rehberlerinin yüzeysel rol yapmalarından doğacak nedenlerin ortadan kaldırılması ve samimi davranış sergilemeleri için onların desteklenmesi önemli bir konudur. Gerçek duygular sayesinde; tükenmişlik, işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçlar da ortadan kalkabilir. Bu aşamada, bireysel hislerin yanında örgütlere de çok fazla görev düşmektedir. Örgütsel desteğin yanı sıra, acenta tarafından verilecek duygu kontrolü eğitimleri ile yüzeysel rol yapmanın olası yıkıcı etkileri turist rehberlerine aktarılabilir ve iş esnasında sahte duygular yerine gerçek duyguların yansıtılması için çalışana çeşitli destekler sağlanabilir. Dahası turist rehberlerinin iş esnasında gerçek duygularını benimsemeye çalışmasının örgütsel ve bireysel faydası olabileceği gibi turist açısından da faydası (örn. turist memnuniyeti) olabilmektedir. Çünkü turistler, hizmeti alırken, rol yapan bir turist rehberi yerine samimi davranış gösteren bir turist rehberi görmek isterler. Bu bilinçle, duygusal uyumsuzluğun yıpratıcı etkisini azaltmak için örgütlere çok fazla görev düştüğü gibi (örn. rehber, tur nasıl geçti şeklinde yöneltilebilecek bir soru); turist rehberlerine de çok fazla (örn. sahte duygular yerine duygu düzenleme) görev düşmektedir.

Çalışmanın bulguları, turist rehberlerinin derin rol yapmalarının tükenmişlik seviyelerini azaltılabileceği; iş yaşam kalitesi ve yaşam doyumunu ise arttırılabileceğini göstermiştir. Dolayısıyla, turist rehberlerinin gösterdikleri duygusal çaba, hem profesyonel hayatlarını, hem de kişisel hayatlarını olumlu olarak etkileyebilmektedir. Bu anlamda turist rehberleri, derin rol yapmaları için teşvik edilebilir. Örneğin; rehber odaları ve TUREB gibi birlikler, mensuplarına seminerler tertip edip, duygu düzenleme hakkında eğitim sağlayabilirler. Bu eğitim faaliyetlerinde derin rol yapmanın yararları aktarılabilir ve duygusal uyumsuzluğu yaratacak olan yüzeysel rol yapma alışkanlığından derin rol yapma tekniğine nasıl geçiş yapılabileceği hususunda stratejiler belirlenebilir.

Son olarak, bu çalışmanın önemli kısıtları bulunmaktadır. Bu kısıtlar gelecekte yapılacak çalışmaları teşvik edebilir. Öncelikle, çalışma turist rehberleri üzerinde uygulanmıştır. Dolayısıyla, sonuçlar tüm turizm çalışanları için geçerli olmayabilir. Aynı zamanda, çalışmanın sonuçları tek bir kültür (Türk kültürü, nispeten kolektivist toplum) ve tek bir destinasyon (Türkiye, gelişmekte olan bir ekonomi) ile sınırlıdır. Dolayısıyla çalışmanın farklı kültürlerle mensup olan katılımcılara ve farklı ülkelere uygulanarak sonuçların teyit edilmesi sağlanabilir. Çalışmanın amaçları doğrultusunda; modelde yer alan bazı olgular, çok boyutlu olmasına rağmen tek boyutlu olarak ele alınmıştır. Örneğin, iş yaşam kalitesi için kullanılan ölçek 7 boyutu kapsamaktadır. Gelecekteki çalışmalarda bu boyutlar da ele alınarak daha dakik ve kapsamlı sonuçlara ulaşılabilir. Benzer şekilde, çalışmanın amacı kapsamında sadece duygusal uyumsuzluk (yüzeysel rol yapma) ve duygusal çaba (derin rol yapma) ele alınmıştır. Duygu düzenleme (emotion regulation) veya duygu gösterim kuralları (display rules) kapsamına girmeyen fakat birçok araştırmacıya göre duygusal emeğin bir parçası olan doğal duygular (samimi davranış) ele alınmamıştır. Gelecekteki çalışmalarda bu boyut da ele alınabilir. Çalışmanın bir başka önemli kısıtlaması veri toplama sürecinin Covid-19 pandemisi ile kesişmesinden kaynaklanmaktadır. Dünyanın birçok yerinde olduğu gibi, Türkiye’de de mart ayından itibaren alınan tedbirler ve kısıtlamalar turizm dahil olmak üzere tüm ekonomi faaliyetlerini ciddi manada etkilemiştir. Dolayısıyla, pandemi sona erdikten ve normal hayata döndükten sonra bu çalışma tekrarlanıp önerilen model teyit edilebilir.

Bu çalışmanın sonuçlarından yola çıkılarak gelecekte yapılacak olan çalışmalar için de çeşitli öneriler sunulabilir. Hâlihazır çalışmada uygulanan modele farklı olgular eklenerek genişletilebilir. Örneğin, bu çalışmada algılanan örgütsel destek ele alınmıştır. İlginçtir ki, bu olgunun beklenen düzenleyici rolü teyit edilmemiştir. Araştırmacılar, algılanan örgütsel desteğin yanı sıra, algılanan sosyal desteği (örn. aile üyeleri ve arkadaşlar tarafından sağlanan destek) de test edebilirler. Araştırmacılar, işten zevk alma ve iş performansı gibi farklı değişkenleri de ele alabilirler. Gelecekte yapılacak çalışmalar turist rehberlerinin yaş ve cinsiyet gibi demografik özellikleri ile dışadönüklük ve uyumluluk gibi kişilik özelliklerini de

katabilir. Son olarak, çalışmada özellikle duygusal uyumsuzluğun olumsuz etkileri ortaya çıkmıştır. Turist rehberlerinin duygusal uyumsuzlukla başa çıkmak için hangi stratejilere başvurdukları araştırılabilir. Başka bir ifadeyle duygusal emekten doğabilen ve kişisel hayatı etkileyebilen olumsuz sonuçların önüne geçmek için kullanılan veya geliştirilen teknik ve stratejiler ortaya konulabilir.



KAYNAKÇA

- ABDEL-KHALEK, A. M.: 2006 “Measuring Happiness With A Single-İtem Scale” **Social Behavior And Personality: An International Journal**, 34(2), 139-150.
- ABRAHAM, R.: 1998 “Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, And Moderators” **Genetic, Social, And General Psychology Monographs**, 124(2), 229.
- ABRAHAM, R.: 1998 “Emotional dissonance in organizations: A conceptualization of consequences, mediators and moderators” **Leadership & Organization Development Journal**, 19(3), 137–146
- ACAR, A. ve ERKAN, M.: 2018 “The Effects Of Quality Of Work Life On Burnout Syndrome: A Study On Hospitality Industry”, **Journal of Tourismology**, 4(1), 1–19.
- AFSHAR, P. F., FOROUGHAN, M., VEDADHIR, A. ve TABATABAEI, M. G.: 2017 “The Effects Of Place Attachment On Social Well-Being in Older Adults”. **Educational Gerontology**, 43(1), 45-51.
- AKBOLAT, M., YILMAZER, A. ve TUTAR, H.: 2014 “Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Algıladıkları Mobbingin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi” **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 3(3), 1-17.
- AKDU, U. ve AKDU, S.: 2016 “Duygusal Emek Ve İş Stresinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri: Profesyonel Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma” **Journal of International Social Research**, 9(47), 1142-1152.

- AKGÖZ, E. ve DARKANOVA, E.: 2020 “Örgütsel Sinizmin Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesine Etkisi” **Meriç Uluslararası Sosyal Ve Stratejik Araştırmalar Dergisi**, 4(9), 1-22.
- AKGUNDUZ, Y. ve SANLI, S. C.: 2017 “The Effect Of Employee Advocacy And Perceived Organizational Support On Job Embeddedness And Turnover Intention In Hotels” **Journal Of Hospitality And Tourism Management**, 31, 118-125.
- AKOĞLAN KOZAK, M. ve GÜÇLÜ, N.: 2008 “Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma” **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 8(2), 39-56
- AKTAŞ POLAT, S. Ve POLAT, S.: 2016 “Investigation Of Emotional Labor Presentation Styles And Self-Acceptance Values Of Tour Guides” **Journal of International Social Research**, 9(43), 1612-1618.
- AKTER, N., AKKADECHANUNT, T., CHONTAWAN, R. ve KLUNKLIN, A.: 2018 “Factors Predicting Quality Of Work Life Among Nurses In Tertiary-Level Hospitals, Bangladesh” **International Nursing Review**, 65(2), 182-189.
- ALAZAIZEH, M. M., JAMALIAH, M. M., MGONJA, J. T. ve ABABNEH, A.: 2019 “Tour Guide Performance And Sustainable Visitor Behavior At Cultural Heritage Sites” **Journal of Sustainable Tourism**, 27(11), 1708-1724.
- ALI, F., RASOOLIMANESH, S. M., SARSTEDT, M., RINGLE, C. M. ve RYU, K.: 2018 “An Assessment Of The Use Of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (Pls-Sem) in Hospitality Research” **International Journal Of Contemporary Hospitality Management**, 30(1), 514-538.

- ALLEN, J. A., PUGH, S. D., GRANDEY, A. A. ve GROTH, M.: 2010 "Following Display Rules in Good Or Bad Faith?: Customer Orientation As A Moderator Of The Display Rule-Emotional Labor Relationship" **Human Performance**, 23(2), 101-115.
- ALRAWADIEH, Z VE DEMİRDELEN ALRAWADIEH, D. : 2020 "Sexual Harassment And Wellbeing in Tourism Workplaces: The Perspectives Of Female Tour Guides", İçinde Vizcaino-Suárez, P., Jeffrey, H., Eger, C. (Ed.) *Tourism And Gender-Based Violence*. Cabi. Oxford.
- ALRAWADIEH, Z., CETİN, G., DINCER, M. Z. ve İSTANBULLU DINCER, F.: 2020 "The Impact Of Emotional Dissonance On Quality Of Work Life And Life Satisfaction Of Tour Guides" **The Service Industries Journal**, 40(1-2), 50-64.
- ALRAWADIEH, Z., DEMİRDELEN ALRAWADIEH, D., OLYA, H., ERKOL BAYRAM, G. ve KAHRAMAN, O. C. : 2021 "Sexual Harassment, Psychological Well-being, and Job Satisfaction of Female Tour Guides: The Effects of Social and Organizational Support" **Journal of Sustainable Tourism**.
- ALSAKARNEH, A. A. A., HONG, S. C., ENEIZAN, B. M VE AL-KHARABSHEH, K. A.: 2019 "Exploring The Relationship Between The Emotional Labor And Performance in The Jordanian Insurance Industry" **Current Psychology**, 38(5), 1140-1151.
- ANDERECK, K. L. ve NYAUPANE, G. P.: 2011 "Exploring The Nature Of Tourism And Quality Of Life Perceptions Among Residents" **Journal Of Travel Research**, 50(3), 248-260.

- ARDAHAN, M.: 2006 “Sosyal Destek Ve Hemşirelik” **Anadolu Hemşirelik Ve Sağlık Bilimleri Dergisi**, 9(2), 68-75.
- ARI, G. S. VE BAL, E. Ç.: 2008 “Tükenmişlik Kavramı: Birey Ve Örgütler Açısından Önemi” **Yönetim Ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 15(1), 131-148.
- ASELAGE, J. ve EISENBERGER, R.: 2003 “Perceived Organizational Support And Psychological Contracts: A Theoretical İntegration” **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, 24(5), 491-509.
- ASHFORTH, B. E. ve HUMPHREY, R. H.: 1993 “Emotional Labor In Service Roles: The Influence Of Identity” **Academy of Management Review**, 18(1), 88-115
- ASHTON, A. S.: 2018 “How Human Resources Management Best Practice İnfluence Employee Satisfaction And Job Retention in The Thai Hotel İndustry” **Journal Of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 17(2), 175-199.
- ASLAN, H. ve MERT, İ. S.: 2019 “Çalışanların Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi” **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi**, 22(2), 713-728.
- ASUNAKUTLU, T.: 2001 “Klasik Ve Neo-Klasik Dönemde Örgütsel Güvenin Karşılaştırılması Üzerine Bir Deneme” **Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 5, 1-17.
- AVCIN.: 2017 “The Relationship Between Coworker Supports, Quality Of Work Life And Wellbeing: An Empirical Study Of

Hotel Employees’’ Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi, 13(3), 577-590.

- AVCI U. ve SAYILIR, A.: 2006 “Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne Ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme’’ **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, (1), 121-138.
- AVCI, N.: 2018 “Turizmin Yöre Halkının Yaşam Kalitesine Etkileri: Çeşme İlçesi Örneği”. **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 29(2), 164-174.
- AVŞAROĞLU, S., DENİZ, M. E. ve KAHRAMAN, A.: 2005 “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (14), 115-129.
- BABAKUS, E., YAVAS, U. ve ASHILL, N. J.: 2009 “The Role Of Customer Orientation As A Moderator Of The Job Demand–Burnout–Performance Relationship: A Surface-Level Trait Perspective”, **Journal of Retailing**, 85(4), 480-492.
- BABAKUS, E., YAVAS, U. ve KARATEPE, O. M.: 2008 “The Effects Of Job Demands, Job Resources And Intrinsic Motivation On Emotional Exhaustion And Turnover Intentions: A Study in The Turkish Hotel Industry’’ **International Journal Of Hospitality & Tourism Administration**, 9(4), 384-404.
- BAKAN, İ. ve BÜYÜKBEŞE, A. G. T.: 2004 “Çalışanların İş Güvencesi Ve Genel İş Davranışları İlişkisi: Bir Alan Çalışması’’ **Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 23, 35-59.
- BAKAN, İ. ve GÜLER, B.: 2017 “Duygusal Zekânın, Yaşam Doyumu Ve Akademik Başarıya Etkileri Ve Demografik Özellikler Bağlamında Algı Farklılıkları”. **Karamanoğlu Mehmetbey**

Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 19(33), 1-11.

- BARANIK, L. E., ROLING, E. A. ve EBY, L. T.: 2010 “Why Does Mentoring Work? The Role Of Perceived Organizational Support” **Journal Of Vocational Behavior**, 76(3), 366-373.
- BARON, R. M. ve KENNY, D. A.: 1986 “The Moderator–Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations” **Journal Of Personality And Social Psychology**, 51(6), 1173-1182.
- BASIM, H. N. ve BEĞENİRBAŞ, M.: 2012 “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması” **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 19(1), 77-90
- BAŞ., M. ve KILIÇ, B.: 2014 “Duygusal Emek Boyutları, Süreci Ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi” **Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi**, (2), 67-83.
- BAŞBUĞ, G., E. BALLI ve Z. OKTUĞ: 2010 “Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma” **Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi**, 58, 253-274.
- BECKER, W. J. ve CROPANZANO, R.: 2015 “Good Acting Requires A Good Cast: A Meso-Level Model Of Deep Acting In Work Teams” **Journal of Organizational Behavior**, 36(2), 232-249.
- BEĞENİRBAŞ, M. ve BASIM, H. N.: 2013 “Duygusal Emekte Baz Demografik Değişkenlerin Rolü: Görgül Bir Araştırma” **Çankaya University Journal of Humanities and Social Sciences**, 10(1), 45-57.

- BERNSTEIN, E. E. ve MCNALLY, R. J.: 2018 “Exercise As A Buffer Against Difficulties With Emotion Regulation: A Pathway To Emotional Wellbeing”. **Behaviour Research And Therapy**, 109, 29-36.
- BHAVE, D. P. ve GLOMB, T. M. 2016 “The Role Of Occupational Emotional Labor Requirements On The Surface Acting–Job Satisfaction Relationship” **Journal of Management**, 42(3), 722-741.
- BIYIK, Y. ve AYDOĞAN, E.: 2014 “Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Araştırma” **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16(3), 159-180.
- BİMONTE, S. ve FARALLA, V.: 2016 “Does Residents' Perceived Life Satisfaction Vary With Tourist Season? A Two-Step Survey in A Mediterranean Destination”. **Tourism Management**, 55, 199-208.
- BİRDİR, K.: 2002 “General Manager Turnover And Root Causes” **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 14(1), 43-47.
- BOUZARI, M. ve KARATEPE, O. M.: 2020 “Does Optimism Mediate The Influence Of Work-Life Balance On Hotel Salespeople’s Life Satisfaction And Creative Performance?” **Journal Of Human Resources İn Hospitality & Tourism**, 19(1), 82-101.
- BOYLU, A. A. ve PAÇACIOĞLU, B.: 2016 “Yaşam Kalitesi ve Göstergeleri” **Akademik Araştırmalar Ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)**, 8(15), 137-150.
- BOYLU, A. A. ve TERZİOĞLU, R. G.: 2008 “Ailelerin Yaşam Kalitelerini Etkileyen Bazı Subjektif Göstergelerin İncelenmesi” **Hacettepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 26(2), 1-27.
- BROTHERIDGE C. M., ve GRANDEY, A. A.: “Emotional Labor And Burnout: Comparing Two Perspectives Of “People Work”. **Journal Of Vocational Behavior**, 60(1), 17-39.

2002

- BROTHERIDGE, C. M. ve LEE, R. T.: 2003 “Development And Validation of the Emotional Labour Scale” **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 76(3), 365-379.
- BROWN, S., BAIN, P., BRODERICK, P. ve SULLY, M.: 2013 “Emotional Effort And Perceived Support in Renal Nursing: A Comparative Interview Study” **Journal Of Renal Care**, 39(4), 246-255.
- BUFQUIN, D., DI PIETRO, R., ORLOWSKI, M. ve PARTLOW, C.: 2018 “Social Evaluations Of Restaurant Managers: The Effects On Frontline Employees’ Job Attitudes And Turnover Intentions”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 30(3), 1827-1844.
- BURIĆ, I.: 2019 “The Role Of Emotional Labor in Explaining Teachers’ Enthusiasm And Students’ Outcomes: A Multilevel Mediation Analysis” **Learning and Individual Differences**, 70, 12-20.
- CABER, M., ÜNAL, C., CENGİZCİ, A. D. ve GÜVEN, A.: 2019 “Conflict Management Styles Of Professional Tour Guides: A Cluster Analysis” **Tourism Management Perspectives**, 30, 89-97.
- CAPONE, V., DONIZZETTI, A. R. ve PETRILLO, G.: 2018 “Classroom Relationships, Sense Of Community, Perceptions Of Justice, And Collective Efficacy For Students’ Social Well-Being”. **Journal Of Community Psychology**, 46(3), 374-382.
- CARLSON, D., FERGUSON, M., HUNTER, E. ve “Abusive Supervision And Work–Family Conflict: The Path Through Emotional Labor And Burnout” **The Leadership Quarterly**, 23(5), 849-859.

WHITTEN, D.: 2012

CARNICELLI-FILHO, S.: 2013 “The Emotional Life Of Adventure Guides” **Annals of Tourism Research**, 43, 192-209.

CASIDA, J. M., COMBS, P., SCHROEDER, S. E. ve JOHNSON, C.: 2019 “Burnout And Quality Of Work Life Among Nurse Practitioners in Ventricular Assist Device Programs in The United States” **Progress in Transplantation**, 29(1), 67-72.

CELIKER, N., USTUNEL, M. F. VE GUZELLER, C. O.: 2019 “The Relationship Between Emotional Labour And Burnout: A Meta-Analysis” **Anatolia**, 30(3), 328-345.

CHAN, A., HSU, C. H. ve BAUM, T.: 2015 “The Impact Of Tour Service Performance On Tourist Satisfaction And Behavioral Intentions: A Study Of Chinese Tourists in Hong Kong” **Journal of Travel & Tourism Marketing**, 32(1-2), 18-33.

CHAU, S. L., DAHLING, J. J., LEVY, P. E. ve DIEFENDORFF, J. M.: 2009 “A Predictive Study Of Emotional Labor And Turnover” **Journal of Organizational Behavior**, 30(8), 1151-1163.

CHEN, C. C., HUANG, W. J. ve PETRICK, J. F.: 2016 “Holiday Recovery Experiences, Tourism Satisfaction And Life Satisfaction–Is There A Relationship?” **Tourism Management**, 53, 140-147.

- CHEN, C. C., PETRICK, J. F. ve SHAHVALI, M.: 2016 "Tourism Experiences As A Stress Reliever: Examining The Effects Of Tourism Recovery Experiences Satisfaction". **Journal Of Travel Research**, 55(2), 150-160
- CHEN, C. F. ve KAO, Y. L.: 2012 "Investigating The Antecedents And Consequences Of Burnout And Isolation Among Flight Attendants" **Tourism Management**, 33(4), 868-874.
- CHEN, K. Y., CHANG, C. W. ve WANG, C. H.: 2019 "Frontline Employees' Passion And Emotional Exhaustion: The Mediating Role Of Emotional Labor Strategies" **International Journal of Hospitality Management**, 76, 163-172.
- CHEN, T. J. Ve WU, C. M.: 2017 "Improving The Turnover Intention Of Tourist Hotel Employees" **International Journal Of Contemporary Hospitality Management**, 29(7), 1914-1936
- CHEN, T., HAO, S., DING, K., FENG, X., LI, G. ve LIANG, X.: 2020 "The Impact Of Organizational Support On Employee Performance" **Employee Relations: The International Journal**, 42(1), 166-179.
- CHEN, Z. X., ARYEE, S. ve LEE, C.: 2005 "Test Of A Mediation Model Of Perceived Organizational Support" **Journal Of Vocational Behavior**, 66(3), 457-470.
- CHEN, Z., SUN, H., LAM, W., HU, Q., HUO, Y. ve ZHONG, J. A.: 2012 "Chinese Hotel Employees in The Smiling Masks: Roles Of Job Satisfaction, Burnout, And Supervisory Support in Relationships Between Emotional Labor And Performance" **The International Journal of Human Resource Management**, 23(4), 826–845.
- CHENG, J. C. VE YI, O.: 2018 "Hotel Employee Job Crafting, Burnout, And Satisfaction: The Moderating Role Of Perceived Organizational Support" **International Journal Of Hospitality**

Management, 72, 78-85.

- CHEUNG, F. ve LUCAS, R. E.: 2014 "Assessing The Validity Of Single-Item Life Satisfaction Measures: Results From Three Large Samples". **Quality Of Life Research**, 23(10), 2809-2818.
- CHEUNG, F. Y. L. ve TANG, C. S. K.: 2009 "Quality Of Work Life As A Mediator Between Emotional Labor And Work Family Interference" **Journal Of Business And Psychology**, 24(3), 245-255.
- CHEUNG, F. Y. L. Ve TANG, C. S. K.: 2010 "Effects Of Age, Gender, And Emotional Labor Strategies On Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses" **Applied Psychology: Health and Well-Being**, 2(3), 323-339.
- CHIANG, C. F. VE LIU, B. Z.: 2017 "Examining Job Stress And Burnout Of Hotel Room Attendants: Internal Marketing And Organizational Commitment As Moderators" **Journal Of Human Resources In Hospitality & Tourism**, 16(4), 367-383.
- CHO, Y. J. ve SONG, H. J.: 2017 "Determinants Of Turnover Intention Of Social Workers: Effects Of Emotional Labor And Organizational Trust" **Public Personnel Management**, 46(1), 41-65.
- CHOI, H. M., MOHAMMAD, A. A. ve KIM, W. G.: 2019 "Understanding Hotel Frontline Employees' Emotional Intelligence, Emotional Labor, Job Stress, Coping Strategies And Burnout" **International Journal of Hospitality Management**, 82, 199-208.
- CHU, K. H. L. ve MURRMANN, S. K.: 2006 "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale" **Tourism Management**, 27(6), 1181-1191.

- CHU, K. H., BAKER, M. A. ve MURRMANN, S. K.: 2012 "When We Are Onstage, We Smile: The Effects Of Emotional Labor On Employee Work Outcomes" **International Journal of Hospitality Management**, 31(3), 906-915.
- CHO, Y. N., RUTHERFORD, B. N., FRIEND, S. B., HAMWI, G. A. ve PARK, J.: 2017 "The Role Of Emotions On Frontline Employee Turnover Intentions". **Journal of Marketing Theory and Practice**, 25(1), 57-68.
- COHEN, E.: 1985 "The Tourist Guide: The Origins, Structure And Dynamics of a Role" **Annals of tourism Research**, 12(1), 5-29.
- COHEN, S. E. VE SYME, S. L.: 1985 **Social Support And Health**, New York: Academic Press.
- COŞAR, Y.: 2014 "Yavaş Şehir Olgusunun Kentsel Yaşam Kalitesi Üzerindeki Algılanan Etkisi" **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 25(2), 226-240.
- CRAMER, E. ve HUNTER, B.: 2019 "Relationships Between Working Conditions And Emotional Wellbeing in Midwives". **Women And Birth**, 32(6), 521-532.
- CRANDALL, A., POWELL, E. A., BRADFORD, G. C., MAGNUSSON, B. M., HANSON, C. L., BARNES, M. D., NOVİLLA M. L. B. ve

BEAN, R. A.: 2020

- CRESWELL, J.: 2003 **Research design: Qualitative, Quantitative And Mixed Methods Approaches** (2. baskı). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- CROPANZANO, R., WEISS, H. M. ve ELIAS, S. M.: 2003 The Impact Of Display Rules And Emotional Labor On Psychological Well-Being At Work. In Emotional And Physiological Processes And Positive Intervention Strategies (Pp. 45–89). London: Emerald Group Publishing Limited.
- CUMMINS, R. A. ve NISTICO, H.: 2002 “Maintaining Life Satisfaction: The Role Of Positive Cognitive Bias”. **Journal Of Happiness Studies**, 3(1), 37-69.
- ÇANKIR, B. ve ÇELİK, D. S.: 2018 “Çalışan Performansı Ve Mali Performans: Pozitif Ses Çıkarma, Psikolojik İyi-Oluş Ve Çalışmaya Tutkunluk İle İlişkileri Ve Otel İşletmeleri Örneği” **İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 5(2), 54-67.
- ÇATAK, T. ve BAHÇECİK, N.: 2015 “Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesi Ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi” **Clinical and Experimental Health Sciences**, 5(2), 85-95.
- ÇELİK, M. ve TURUNÇ, Ö.: 2011 “Duygusal Emek Ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi” **Istanbul University Journal Of The School Of Business Administration**, 40(2), 226-250.
- ÇETİN, G. ve YARCAN, S.: 2017 “The Professional Relationship Between Tour Guides And Tour Operators”, **Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism**, 17(4), 345–357.

- ÇEVİK, N. K. ve KORKMAZ, O.: 2014 “Türkiye’de Yaşam Doyumu Ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi” **Niğde Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 7(1), 126-145.
- DAĞLI, A. ve BAYSAL, N.: 2016 “Yaşam Doyumu Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması”. **Electronic Journal Of Social Sciences**, 15(59), 1250-1262.
- DAHLING, J. J. Ve PEREZ, L. A.: 2010 “Older Worker, Different Actor? Linking Age And Emotional Labor Strategies” **Personality and Individual Differences**, 48(5), 574-578.
- DECHAWATANAPAISAL, D.:2017 “The Mediating Role Of Organizational Embeddedness On The Relationship Between Quality Of Work Life And Turnover” **International Journal of Manpower**, 38(5), 696-711.
- DECONINCK, J. B.: 2010 “The Effect Of Organizational Justice, Perceived Organizational Support And Perceived Supervisor Support On Marketing Employees' Level Of Trust”, **Journal of Business Research**, 63(12), 1349-1355.
- DEERY, M. ve JAGO, L.: 2009 “A Framework For Work-Life Balance Practices: Addressing The Needs Of The Tourism Industry”, **Tourism and Hospitality Research**, 9(2), 97–108.
- DEMİR, H. VE ERİGÜÇ, G.: 2018 “Bibliyometrik Bir Analiz İle Yönetim Düşünce Sisteminin İncelenmesi” **İş ve İnsan Dergisi**, 5(2), 91-114.
- DEMİRBULAT, Ö. G. ve AVCIKURT, C.: 2015 “Turizm Ve Mutluluk Arasındaki İlişki Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme” **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 18(34), 79-97.

- DEMİRBULAT, Ö. G. ve BOZOK, D.: 2015 “Presenteeism (İşte Var Olamama) İle Yaşam Doyumu, Fiziksel Ve Ruhsal İyilik Halinin Etkileşimine Yönelik Seyahat Acentası İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma” **Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 2015(1), 7-13
- DIEFENDORFF, J. M. ve GOSSERAND, R. H.: 2003 “Understanding The Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective” **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, 24(8), 945-959.
- 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.
- DIENER, E. D., EMMONS, R. A., LARSEN, R. J. ve GRIFFIN, S.: 1985 “The Satisfaction With Life Scale” **Journal Of Personality Assessment**, 49(1), 71-75.
- DIENER, E. ve RYAN, K.: 2009 “Subjective Well-Being: A General Overview”. **South African Journal Of Psychology**, 39(4), 391-406.
- DIENER, E. ve SELIGMAN, M. E.: 2002 “Very Happy People”. **Psychological Science**, 13(1), 81-84.
- DIENER, E. ve SUH, E.: 1997 “Measuring Quality Of Life: Economic, Social, And Subjective Indicators”. **Social Indicators Research**, 40(1-2), 189-216.

- DIENER, E., LUCAS, R. E. ve OISHI, S.: 2002 Subjective Well-Being: The Science Of Happiness And Life Satisfaction. **Handbook Of Positive Psychology**, 2, 187-194.
- DIENER, E., SAPYTA, J. J. ve SUH, E.: 1998 "Subjective Well-Being is Essential To Well-Being" **Psychological Inquiry**, 9(1), 33-37.
- DIENER, E., SUH, E. M., LUCAS, R. E. ve SMITH, H. L.: 1999 "Subjective Well-Being: Three Decades Of Progress". **Psychological Bulletin**, 125(2), 276-302.
- DIENER, E.: 2000 "Subjective Well-Being: The Science Of Happiness And A Proposal For A National Index". **American Psychologist**, 55(1), 34-43.
- DIENER, E.: 2006 "Guidelines For National Indicators Of Subjective Well-Being And Ill-Being" **Journal Of Happiness Studies**, 7(4), 397-404.
- DIENER, E.: 2009 Subjective Well-Being. In The Science Of Well-Being (Pp. 11-58). Springer, Dordrecht.
- DOĞAN, H., ÜNGÜREN, E. ve ALGÜR, S.: 2010 "Öfke Ve Empati İlişkisine Yönelik Otel Zincirinde Bir Araştırma" **Journal of the Cukurova University Institute of Social Sciences**, 19(3), 277-298.
- DOLNICAR, S.: 2020 "Why Quantitative Papers Based On Primary Data Get Desk-Rejected By Annals Of Tourism Research" **Annals Of Tourism Research**, 83, 102981.
- DROST, E. A.: 2011 "Validity And Reliability in Social Science Research" **Education Research And Perspectives**, 38(1), 105-124

- DUKE, A. B., GOODMAN, J. M., TREADWAY, D. C. VE BRELAND, J. W.: 2009 “Perceived Organizational Support as a Moderator of Emotional Labor/Outcomes Relationships” **Journal of Applied Social Psychology**, 39(5), 1013-1034.
- DUMANLI, Ş. ve KÖROĞLU, Ö.: 2018 “Turist Rehberlerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları İle Mizah Tarzları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi” **Journal of Yaşar University**, 13(52), 328-342.
- DUR, A. I. B., NURDOĞAN, A. K. ve ÖZTÜRK, M.: 2018 “Çalışma Hayatında Örgütsel Davranış Açısından Duygusal Emek Kavramı” **Siyaset, Ekonomi Ve Yönetim Araştırmaları Dergisi**, 6(3). 9-19.
- DURSUN, M. T. ve ERİŞ, E. D.: 2018 “Konaklama İşletmelerinde Kuşaklar Bağlamında İşveren Marka Algısı İle Çalışma Yaşam Kalitesi İlişkisi” **Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sbe Dergisi**, 8(1), 160-179.
- EFEÖĞLU, İ. E. VE İPLİK, A. G. E.: 2011 “Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama” **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 20(3), 343-360.
- EGER, R. J. ve MARİDAL, J. H.: 2015 “A Statistical Meta-Analysis Of The Wellbeing Literature” **International Journal Of Wellbeing**, 5(2), 45-74
- EISENBERGER, R., ARMELI, S., REXWINKEL, B., LYNCH, P. D. ve RHOADES, L.: 2001 “Reciprocation Of Perceived Organizational Support” **Journal Of Applied Psychology**, 86(1), 42.

- EISENBERGER, R., HUNTINGTON, R., HUTCHISON, S. ve SOWA, D.: 1986 “Perceived Organizational Support” **Journal Of Applied Psychology**, 71(3), 500- 507.
- EREN, D. ve DEMİREL, N.: 2018 “Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Nevşehir’deki Dört ve Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma” **Iğdır University Journal of Social Sciences**, 14, 310-334.
- ERICKSON, R. J. ve GROVE, W. J.: 2008 “Emotional Labor And Health Care” **Sociology Compass**, 2(2), 704-733.
- ERICKSON, R. J. ve RITTER, C.: 2001 “Emotional Labor, Burnout, And İnauthenticity: Does Gender Matter?” **Social Psychology Quarterly**, 64(2), 146-163.
- ERICKSON, R. J.: 2005 “Why Emotion Work Matters: Sex, Gender, And The Division Of Household Labor” **Journal Of Marriage And Family**, 67(2), 337-351.
- ERYİLMAZ, A.: 2009 “Ergen Öznel İyi Oluş Ölçeğinin Geliştirilmesi”. **Türk Eğitim Bilimleri Dergisi**, 7(4), 975-989.
- FARID, H., IZADI, Z., ISMAIL, I. A. ve ALIPOUR, F.: 2015 “Relationship Between Quality Of Work Life And Organizational Commitment Among Lecturers in A Malaysian Public Research University” **The Social Science Journal**, 52(1), 54-61.
- FAUL, F., ERDFELDER, E., BUCHNER, A. ve LANG, A. G.: 2009 “Statistical Power Analyses Using G* Power 3.1: Tests For Correlation And Regression Analyses” **Behavior Research Methods**, 41(4), 1149-1160.

- FELCE, D. ve PERRY, J.: 1995 "Quality Of Life: Its Definition And Measurement" **Research in Developmental Disabilities**, 16(1), 51-74.
- FREUDENBERGER, H. J.: 1974 "Staff Burn-Out" **Journal Of Social Issues**, 30(1), 159-165.
- FREY, B. S.: 2010 Happiness: A Revolution in Economics. **MIT Press**.
- GENG, Z., LIU, C., LIU, X. VE FENG, J.: 2014 "The Effects Of Emotional Labor On Frontline Employee Creativity" **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 26(7), 1046-1064
- GERRANS, P., SPEELMAN, C. ve CAMPITELLI, G.: 2014 "The Relationship Between Personal Financial Wellness And Financial Wellbeing: A Structural Equation Modelling Approach". **Journal Of Family And Economic Issues**, 35(2), 145-160.
- GHISELLI, R. F., LA LOPA, J. M. ve BAI, B.: 2001 "Job Satisfaction, Life Satisfaction, and Turnover Intent: Among Food-service Managers" **Cornell hotel and restaurant administration quarterly**, 42(2), 28-37.
- GIFFORD, B. D., ZAMMUTO, R. F., GOODMAN, E. A. ve HILL, K. S.: 2002 "The Relationship Between Hospital Unit Culture And Nurses' Quality Of Work Life/Practitioner Application" **Journal of Healthcare Management**, 47(1), 13-25.
- GLOMB, T. M. ve TEWS, M. J.: 2004 "Emotional Labor: A Conceptualization And Scale Development" **Journal of Vocational Behavior**, 64(1), 1-23.

- GOLDBECK, L., SCHMITZ, T. G., BESIER, T., HERSCHBACH, P. ve HENRICH, G.: 2007 “Life Satisfaction Decreases During Adolescence” **Quality Of Life Research**, 16(6), 969-979.
- GOODWIN, R. E., GROTH, M. ve FRENKEL, S. J.: 2011 “Relationships Between Emotional Labor, Job Performance, And Turnover” **Journal of Vocational Behavior**, 79(2), 538-548.
- GOOLSBY, J. R. :1992 “A Theory Of Role Stress İn Boundary Spanning Positions Of Marketing Organizations” **Journal Of The Academy Of Marketing Science**, 20(2), 155-164.
- GÖKDEMİR, S. ve HACIOĞLU, N.: 2018 “Turist Rehberlerinde Tükenmişlik Ve Meslekten Ayrılma Niyeti”. **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 21(39), 511-541.
- GÖKKAYA, S. ve TÜRKER, N.: 2018 “İş Motivasyonu İle İş Tatmini Üzerine Otel İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”. **İktisadi İdari Ve Siyasal Araştırmalar Dergisi**, 3(5), 12-28.
- GRANDEY, A. A. ve SAYRE, G. M.: 2019 “Emotional Labor: Regulating Emotions For A Wage” **Current Directions in Psychological Science**, 28(2), 131-137.
- GRANDEY, A. A.: 2000 “Emotional Regulation In The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor” **Journal Of Occupational Health Psychology**, 5(1), 95-110
- GRANDEY, A. A.: 2003 “When “The Show Must Go On”: Surface Acting And Deep Acting As Determinants Of Emotional Exhaustion And Peer-Rated Service Delivery” **Academy of Management Journal**, 46(1), 86-96.

- GREENHAUS, J. H. ve BEUTELL, N. J.: 1985 “Sources Of Conflict Between Work And Family Roles” **Academy Of Management Review**, 10(1), 76-88.
- GREETHER, T., SOWISLO, J. F. ve WIESE, B. S.: 2018 “Top-Down Or Bottom-Up? Prospective Relations Between General And Domain-Specific Self-Efficacy Beliefs During A Work-Family Transition”. **Personality And Individual Differences**, 121, 131-139.
- GUITE, H. F., CLARK, C. ve ACKRILL, G.: 2006 “The Impact Of The Physical And Urban Environment On Mental Well-Being”. **Public Health**, 120(12), 1117-1126.
- GURSOY, D., BOYLU, Y. ve AVCI, U.: 2011 “Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates”, **International Journal of Hospitality Management**, 30(4), 783-794.
- GUY, M. E. ve NEWMAN, M. A.: 2004 “Women's Jobs, Men's Jobs: Sex Segregation And Emotional Labor” **Public Administration Review**, 64(3), 289-298.
- GÜLCAN, A. ve BAL, P. N.: 2014 “Genç Yetişkinlerde İyimserliğin Mutluluk Ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi” **A. Asian Journal Of Instruction**, 2(1), 41-52
- GÜZEL, F. Ö., GÖK, G. A., ve İŞLER, D. B.: 2013 “Duygusal Emek Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma” **Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi**, 10(3), 107-123.
- HABLEMİTOĞLU, Ş. ve ÖZMETE, E.: 2012 “Sosyal Çalışmacıların İş Yaşamı Kalitesi: Şefkat Yorgunluğu, Tükenmişlik, Stres Kaynakları, İş Tatmini Ve Kariyer Olanakları”. **Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi**, 171-204.

- HAGERTY, M. R.: 1999 "Testing Maslow's Hierarchy Of Needs: National Quality-Of-Life Across Time" **Social Indicators Research**, 46(3), 249-271.
- HAIR, F.J., HULT, G., TOMAS, M., RINGLE, C.M. ve SARSTEDT, M. (2017). A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- HAIR, J. F., ANDERSON, R. E., TATHAM, R. L. ve BLACK, W. C.: 1995 **Multivariate Data Analysis with Readings**, (4. Baskı) New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- HAIR, J. F., RINGLE, C. M. ve SARSTEDT, M.: 2011 "PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet" **Journal of Marketing Theory and Practice**, 19(2), 139-152.
- HAKANEN, J. J. ve SCHAUFELI, W. B.: 2012 "Do Burnout And Work Engagement Predict Depressive Symptoms And Life Satisfaction? A Three-Wave Seven-Year Prospective Study". **Journal Of Affective Disorders**, 141(2-3), 415-424.
- HAMDAN-MANSOUR, A. M., ABDEL RAZEQ, N. M., ABDULHAQ, B., ARABIAT, D. ve KHALIL, A. A.: 2017 "Displaced Syrian Children's Reported Physical And Mental Wellbeing". **Child And Adolescent Mental Health**, 22(4), 186-193.
- HAMMER, L. B., BAUER, T. N. ve GRANDEY, A. A.: "Work-Family Conflict And Work-Related Withdrawal Behaviors" **Journal Of Business And Psychology**, 17(3), 419-436.

2003

- HAN, K. M., SHIN, C., YOON, H. K., KO, Y. H., KIM, Y. K. ve HAN, C.: 2018 “Emotional Labor And Depressive Mood In Service And Sales Workers: Interactions With Gender And Job Autonomy” **Psychiatry Research**, 267, 490-498.
- HAN, S. J., BONN, M. A. ve CHO, M.: 2016 “The Relationship Between Customer Incivility, Restaurant Frontline Service Employee Burnout And Turnover Intention” **International Journal Of Hospitality Management**, 52, 97-106.
- HAYES, C. T. ve WEATHINGTON, B. L.: 2007 “Optimism, Stress, Life Satisfaction, And Job Burnout In Restaurant Managers” **The Journal Of Psychology**, 141(6), 565-579.
- HENDERSON, A.: 2001 “Emotional Labor And Nursing: An Under-Appreciated Aspect Of Caring Work” **Nursing Inquiry**, 8(2), 130-138.
- HENNIG-THURAU, T., GROTH, M., PAUL, M. ve GREMLER, D. D.: 2006 “Are All Smiles Created Equal? How Emotional Contagion And Emotional Labor Affect Service Relationships” **Journal of Marketing**, 70(3), 58-73.
- HENSELER, J., RINGLE, C. M. ve SARSTEDT, M.: 2015 “A New Criterion For Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling” **Journal Of The Academy Of Marketing Science**, 43(1), 115-135.

- HENSELER, J., RINGLE, C. M. ve SINKOVICS, R. R.: 2009 "The Use Of Partial Least Squares Path Modeling In International Marketing In New Challenges To International Marketing" **Emerald Group Publishing Limited**, 20, 277–319
- HEUVEN, E., BAKKER, A. B., SCHAUFELI, W. B. ve HUISMAN, N.: 2006 "The Role Of Self-Efficacy in Performing Emotion Work" **Journal Of Vocational Behavior**, 69(2), 222-235.
- HILLS, P. ve ARGYLE, M.: 2002 "The Oxford Happiness Questionnaire: A Compact Scale For The Measurement Of Psychological Well Being". **Personality And Individual Differences**, 33(7), 1073-1082.
- HINKIN, T. R. ve TRACEY, J. B.: 2000 "The Cost Of Turnover: Putting A Price On The Learning Curve" **Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly**, 41(3), 14-21.
- HINKIN, T. R., TRACEY, J. B. ve ENZ, C. A.: 1997 "Scale Construction: Developing Reliable and Valid Measurement Instruments" **Journal of Hospitality and Tourism Research**, 21(1), 100-120.
- HOCHSCHILD, A. R.: 1979 "Emotion Work, Feeling Rules, And Social Structure" **American Journal Of Sociology**, 85(3), 551-575.
- HOCHSCHILD, A. R.: 1983 **The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling**, Berkeley: University of California Press Inc.
- HOFMANN, V. ve STOKBURGER-SAUER, N. E.: 2017 "The Impact Of Emotional Labor On Employees' Work-Life Balance Perception And Commitment: A Study in The Hospitality Industry" **International Journal Of Hospitality Management**, 65, 47–58.

- HOLDER, M. D., COLEMAN, B. ve WALLACE, J. M.: 2010 “Spirituality, Religiousness, And Happiness in Children Aged 8–12 Years” **Journal Of Happiness Studies**, 11(2), 131-150.
- HOLMAN, D., CHISSICK, C. Ve TOTTERDELL, P.: 2002 “The Effects Of Performance Monitoring On Emotional Labor And Well-Being in Call Centers” **Motivation and Emotion**, 26(1), 57-81.
- HONG, X. M. Ve ZHANG, M. Z.: 2019 “Early Childhood Teachers’ Emotional Labor: A Cross-Cultural Qualitative Study in China And Norway” **European Early Childhood Education Research Journal**, 27(4), 479-493.
- HSIEH, C. W.: 2014 “Burnout Among Public Service Workers: The Role Of Emotional Labor Requirements And Job Resources”. **Review Of Public Personnel Administration**, 34(4), 379-402.
- HU, L., KAESTNER, R., MAZUMDER, B., MILLER, S. ve WONG, A.: 2018 “The Effect Of The Affordable Care Act Medicaid Expansions On Financial Wellbeing”. **Journal Of Public Economics**, 163, 99-112.
- HUANG, S., HSU, C. H. ve CHAN, A.: 2010 “Tour Guide Performance And Tourist Satisfaction: A Study Of The Package Tours in Shanghai” **Journal of Hospitality & Tourism Research**, 34(1), 3-33.
- HUANG, T. C., LAWLER, J. ve LEI, C. Y.: 2007 “The Effects Of Quality Of Work Life On Commitment And Turnover Intention”. **Social Behavior And Personality: An International Journal**, 35(6), 735-750.

- HUMPHREY, R. H., ASHFORTH, B. E., ve DIEFENDORFF, J. M.: 2015
 “The Bright Side Of Emotional Labor” **Journal of Organizational Behavior**, 36(6), 749-769.
- HUMPHREY, R. H., POLLACK, J. M. ve HAWVER, T.: 2008
 “Leading With Emotional Labor” **Journal Of Managerial Psychology**, 23(2), 151-168
- HUR, W. M., MOON, T. W. ve HAN, S. J.: 2014
 “The Role Of Chronological Age And Work Experience On Emotional Labor” **Career Development International**, 19(7), 734-754.
- HUR, W. M., MOON, T. W. ve JUN, J. K.: 2013
 “The Role Of Perceived Organizational Support On Emotional Labor in The Airline Industry” **International Journal Of Contemporary Hospitality Management**, 25(1), 105-123.
- HUR, W. M., MOON, T. W. ve JUNG, Y. S.: 2015
 “Customer Response To Employee Emotional Labor: The Structural Relationship Between Emotional Labor, Job Satisfaction, And Customer Satisfaction” **Journal of Services Marketing**, 29(1), 71–80
- HUZZARD, T.: 2003
 “The Convergence Of The Quality Of Working Life And Competitiveness” *Stockholm: National Institute for Working Life*.
- HWA, M. A. C.: 2012
 “Emotional Labor And Emotional Exhaustion” **Journal Of Management Research**, 12(3), 115-127.
- HWANG, J. ve LEE, J.: 2019
 “Relationships Among Senior Tourists’ Perceptions Of Tour Guides’ Professional Competencies, Rapport, Satisfaction With The Guide Service, Tour Satisfaction, And Word Of Mouth” **Journal of Travel**

Research, 58(8), 1331-1346.

- HWANG, J., LEE, J. J., PARK, S., CHANG, H. ve KIM, S. S.: 2014 “The Impact Of Occupational Stress On Employee's Turnover Intention In The Luxury Hotel Segment” **International Journal Of Hospitality & Tourism Administration**, 15(1), 60-77.
- IGBARIA, M., PARASURAMAN, S. ve BADAWEY, M. K.: 1994 “Work Experiences, Job Involvement, And Quality Of Work Life Among Information Systems Personnel” **MIS Quarterly**, 18(2), 175-201.
- IŞIK, M. F. ve BAŞAR, M. S.: 2019 “İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Rolü: Erzurum İli Palandöken Kış Turizmi Merkezindeki Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama” **Journal Of International Social Research**, 12(66), 1074-1085.
- İRİGÜLER, F. ve GÜLER, M. E.: 2016 “Emotional Labor Of Tourist Guides: How Does It Affect Their Job Satisfaction And Burnout Levels?” **Journal of Yasar University**, 11(42) 113-123
- JABEEN, F., FRIESEN, H. L. ve GHOUFI, K.: 2018 “Quality Of Work Life Of Emirati Women And Its Influence On Job Satisfaction And Turnover Intention” **Journal of Organizational Change Management**, 31(2), 352-370.
- JACKSON, L.: 2019 “The Smiling Philosopher: Emotional Labor, Gender, And Harassment In Conference Spaces” **Educational Philosophy and Theory**, 51(7), 693-701.
- JIN, M. H. VE GUY, M. E.: 2009 “How Emotional Labor Influences Worker Pride, Job Satisfaction, And Burnout: An Examination Of Consumer Complaint Workers” **Public Performance & Management Review**, 33(1), 88-105.

- JOVANOVIĆ, V.: 2016 “The Validity Of The Satisfaction With Life Scale in Adolescents And A Comparison With Single-İtem Life Satisfaction Measures: A Preliminary Study”. **Quality Of Life Research**, 25(12), 3173-3180.
- JUNG, H. S. ve YOON, H. H.: 2014 “Antecedents And Consequences Of Employees’ Job Stress in A Foodservice Industry: Focused On Emotional Labor And Turnover Intent”’ **International Journal of Hospitality Management**, 38, 84-88.
- JUNG, H. S., YOON, H. H. ve KIM, Y. J.: 2012 “Effects Of Culinary Employees’ Role Stress On Burnout And Turnover Intention in Hotel Industry: Moderating Effects On Employees’ Tenure”’. **The Service Industries Journal**, 32(13), 2145-2165.
- KABA, İ., EROL, M. ve GÜÇ, K.: 2018 “Yetişkin Yaşam Doyumu Ölçeğinin Geliştirilmesi”. **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 18(1), 1-14.
- KANDASAMY, I. ve ANCHERI, S.: 2009 “Hotel Employees’ Expectations Of QWL: A Qualitative Study”’ **International Journal Of Hospitality Management**, 28(3), 328-337.
- KANG, B., TWIGG, N. W. ve HERTZMAN, J.: 2010 “An Examination Of Social Support And Social Identity Factors And Their Relationship To Certified Chefs’ Burnout”’ **International Journal Of Hospitality Management**, 29(1), 168-176.
- KANG, H. J., GATLING, A. ve KIM, J.: 2015 “The Impact Of Supervisory Support On Organizational Commitment, Career Satisfaction, And Turnover İntention For Hospitality Frontline Employees”’ **Journal Of Human Resources İn Hospitality & Tourism**, 14(1), 68-89.
- KAPLAN, M. ve ULUTAŞ, Ö.: 2016 “Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”’ **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (35), 165-174.

- KARA, D., KIM, H. L., LEE, G. ve UYSAL, M.:2018 “The Moderating Effects Of Gender And Income Between Leadership And Quality Of Work Life (QWL)” **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 30(3), 1419-1435.
- KARA, D., UYSAL, M., SIRGY, M. J. ve LEE, G.: 2013 “The Effects Of Leadership Style On Employee Well-Being In Hospitality”, **International Journal of Hospitality Management**, 34, 9-18.
- KARAKAŞ, A.: 2017 “Duygusal Emek, Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 9(1), 80-112.
- KARATEPE, O. M. ve BADDAR, L.: 2006 “An Empirical Study Of The Selected Consequences Of Frontline Employees’ Work–Family Conflict And Family–Work Conflict” **Tourism Management**, 27(5), 1017-1028.
- KARATEPE, O. M. ve BEKTESHI, L.: 2008 “Antecedents And Outcomes Of Work–Family Facilitation And Family–Work Facilitation Among Frontline Hotel Employees” **International Journal Of Hospitality Management**, 27(4), 517-528.
- KARATEPE, O. M. VE CHOUBTARASH, H.: 2014 “The Effects Of Perceived Crowding, Emotional Dissonance, And Emotional Exhaustion On Critical Job Outcomes: A Study Of Ground Staff In The Airline Industry” **Journal of Air Transport Management**, 40, 182-191.
- KARATEPE, O. M. VE KARATEPE, T.: 2009 “Role Stress, Emotional Exhaustion, And Turnover Intentions: Does Organizational Tenure in Hotels Matter?” **Journal Of Human Resources In Hospitality & Tourism**, 9(1), 1-16.
- KARATEPE, O. M., ve “Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion Among Hotel Employees in Nigeria” **International Journal of**

- ALESHINLOYE, K. D.: **Hospitality Management**, 28(3), 349-358.
2009
- KARATEPE, O. M., ve
ULUDAG, O.: 2007 “Conflict, Exhaustion, And Motivation: A Study Of Frontline Employees In Northern Cyprus Hotels” **International Journal of Hospitality Management**, 26(3), 645-665.
- KARATEPE, O. M.: 2011 “Do Job Resources Moderate The Effect Of Emotional Dissonance On Burnout?” **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 23(1), 44-65.
- KASS, R. A., ve
TINSLEY, H. E. A.: 1979 “Factor Analysis” **Journal of Leisure Research**, 11, 120-138.
- KAWAKUBO, A. ve
OGUCHI, T.: 2019 “Recovery Experiences During Vacations Promote Life Satisfaction Through Creative Behavior”, **Tourism Management Perspectives**, 30, 240-250.
- KAYA, U. Ve ÖZHAN,
Ç. K.: 2012 “Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma” **Çalışma İlişkileri Dergisi**, 3(2), 109-130.
- KELEŞ Y.: 2014 “Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya’da 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi.
- KELEŞ, Y.: 2019 “Duygusal Emek Kişilik Özellikleri ile İlişkili mi? Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” **Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 21(1), 257-267
- KESER, A.: 2005 “Çalışma Yaşamı İle Yaşam Doyumu İlişkisine Teorik Bakış” **İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası**, 55(1), 897-913.

- KIM, H. J.: 2008 “Hotel Service Providers’ Emotional Labor: The Antecedents And Effects On Burnout” **International Journal of Hospitality Management**, 27(2), 151-161.
- KIM, H. L., WOO, E., UYSAL, M. ve KWON, N.: 2018 “The Effects Of Corporate Social Responsibility (CSR) On Employee Well-Being In The Hospitality Industry” **International Journal of Contemporary Hospitality Management**. 30(3), 1584-1600.
- KIM, T. T., KARATEPE, O. M., LEE, G., LEE, S., HUR, K. ve XIJING, C.: 2017 “Does Hotel Employees’ Quality Of Work Life Mediate The Effect Of Psychological Capital On Job Outcomes?” **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 29(6), 1638-1657.
- KIM, T. T., YOO, J. J. E., LEE, G. VE KİM, J.: 2012 “Emotional Intelligence And Emotional Labor Acting Strategies Among Frontline Hotel Employees” **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 24(7), 1029-1046.
- KIM, W. G., HAN, S. J. VE KANG, S.: 2019 “Individual And Group Level Antecedents And Consequence Of Emotional Labor Of Restaurant Employees” **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 18(2), 145-171.
- KIM, Y. ve BACK, K. J.: 2012 “Antecedents And Consequences Of Flight Attendants' Job Satisfaction” **The Service Industries Journal**, 32(16), 2565-2584.
- KIM, Y. ve BACK, K. J.: 2012 “Antecedents And Consequences Of Flight Attendants' Job Satisfaction”. **The Service Industries Journal**, 32(16), 2565-2584.
- KIZANLIKLI, M. Ve ÜNLÜÖNEN, K.: 2016 “Otel İşletmelerinde Davranış Kuralı Algısı ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi” **Ege Academic Review**, 16(3), 503-518.

- KLINE, R. B.: 2015 Principles And Practice Of Structural Equation Modeling. Guilford Publications.
- KNOBLOCH, U., ROBERTSON, K. ve AITKEN, R.: 2017 “Experience, Emotion, And Eudaimonia: A Consideration Of Tourist Experiences And Well-Being’ **Journal of Travel Research**, 56(5), 651-662.
- KOC, E. ve BOZKURT, G. A.: 2017 “Hospitality Employees’ Future Expectations: Dissatisfaction, Stress, And Burnout’’ **International Journal of Hospitality & Tourism Administration**, 18(4), 459-473.
- KOCMAN, A. ve WEBER, G.: 2018 “Job Satisfaction, Quality Of Work Life And Work Motivation in Employees With Intellectual Disability: A Systematic Review’’, **Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities**, 31(1), 1-22.
- KONG, H., JIANG, X., CHAN, W. ve ZHOU, X.: 2018 “Job Satisfaction Research In The Field Of Hospitality And Tourism’’. **International Journal Of Contemporary Hospitality Management**. 30(5), 2178-2194.
- KOO, B., YU, J., CHUA, B. L., LEE, S. ve HAN, H.: 2020 “Relationships Among Emotional And Material Rewards, Job Satisfaction, Burnout, Affective Commitment, Job Performance, And Turnover Intention In The Hotel Industry’’ **Journal Of Quality Assurance In Hospitality & Tourism**, 21(4), 371-401.
- KÖROĞLU, Ö.: 2012 “İşgören Doyumu Ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme’’ **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, 7(14), 245-266.
- KRUML, S. M. ve GEDDES, D.: 2000 “Exploring The Dimensions Of Emotional Labor: The Heart Of Hochschild’s Work’’ **Management Communication Quarterly**, 14(1), 8-49.

- KUMAR MISHRA, S. ve BHATNAGAR, D.: 2010 “Linking Emotional Dissonance And Organizational Identification To Turnover Intention And Emotional Well-Being: A Study Of Medical Representatives In India” **Human Resource Management**, 49(3), 401-419.
- KUO, N. T., CHANG, K. C., CHENG, Y. S. ve LIN, J. C.: 2016 “Effects Of Tour Guide Interpretation And Tourist Satisfaction On Destination Loyalty in Taiwan’s Kinmen Battlefield Tourism: Perceived Playfulness And Perceived Flow As Moderators” **Journal of Travel & Tourism Marketing**, 33(1), 103-122.
- KURUÜZÜM, A., ANAFARTA, N. ve IRMAK, S.: 2008 “Predictors Of Burnout Among Middle Managers in The Turkish Hospitality Industry” . **International Journal Of Contemporary Hospitality Management**. 20(2), 186-198
- KUSLUVAN, S. ve KUSLUVAN, Z.: 2000 “Perceptions And Attitudes Of Undergraduate Tourism Students Towards Working In The Tourism Industry in Turkey” **Tourism Management**, 21(3), 251-269.
- KWAK, H., MCNEELEY, S. ve KIM, S. H.: 2018 “Emotional Labor, Role Characteristics, And Police Officer Burnout In South Korea: The Mediating Effect Of Emotional Dissonance” **Police Quarterly**, 21(2), 223-249.
- LAMPINEN, P., HEIKKINEN, R. L., KAUPPINEN, M. ve HEIKKINEN, E.: 2006 “Activity As A Predictor Of Mental Well-Being Among Older Adults”. **Aging And Mental Health**, 10(5), 454-466.
- LARNER, R. J., WAGSTAFF, C. R. D., THELWELL, R. C. ve CORBETT, J.: 2017 “A Multistudy Examination Of Organizational Stressors, Emotional Labor, Burnout, And Turnover in Sport Organizations” **Scandinavian Journal of Medicine & Science in Sports**, 27(12), 2103-2115.

- LAU, R. S. M. ve MAY, B. E.: 1998 "A Win-Win Paradigm For Quality Of Work Life And Business Performance" **Human Resource Development Quarterly**, 9(3), 211-226.
- LECLERC, D. ve MARTIN, J. N.: 2004 "Tour Guide Communication Competence: French, German And American Tourists' Perceptions" **International Journal of Intercultural Relations**, 28(3-4), 181-200.
- LEE, D. J., SINGHAPAKDI, A. ve SIRGY, M. J.: 2007 "Further Validation Of A Need-Based Quality-Of-Work-Life (QWL) Measure: Evidence From Marketing Practitioners" **Applied Research In Quality Of Life**, 2(4), 273-287.
- LEE, D. J., SIRGY, M. J., LARSEN, V. ve WRIGHT, N. D.: 2002 "Developing A Subjective Measure Of Consumer Well-Being". **Journal of Macromarketing**, 22(2), 158-169.
- LEE, H. J.: 2016 "Effects Of Public-Service Employee Age And Performance Of Emotional Labor On Job Pride" **Social Behavior And Personality: An International Journal**, 44(8), 1339-1348.
- LEE, J. J. Ve HWANG, J.: 2016 "An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction". **International Journal of Hospitality Management**, 54, 139-150.
- LEE, J. J. Ve OK, C.: 2012 "Reducing Burnout And Enhancing Job Satisfaction: Critical Role Of Hotel Employees' Emotional Intelligence And Emotional Labor" **International Journal of Hospitality Management**, 31(4), 1101-1112.
- LEE, J. J., OK, C. M. ve HWANG, J.: 2016 "An Emotional Labor Perspective On The Relationship Between Customer Orientation And Job Satisfaction" **International Journal of Hospitality**

Management, 54, 139-150.

- LEE, J. S., BACK, K. J. ve CHAN, E. S.: 2015 "Quality Of Work Life And Job Satisfaction Among Frontline Hotel Employees" **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 27(5), 768-789.
- LEE, J., OK, C. M., LEE, S. H. VE LEE, C. K.: 2018 "Relationship Between Emotional Labor And Customer Orientation Among Airline Service Employees: Mediating Role Of Depersonalization" **Journal Of Travel Research**, 57(3), 324-341.
- LEE, K. H., CHOO, S. W. ve HYUN, S. S.: 2016 "Effects Of Recovery Experiences On Hotel Employees' Subjective Well-Being" **International Journal Of Hospitality Management**, 52, 1-12.
- LEE, Y. H. ve CHELLADURAI, P.: 2016 "Affectivity, Emotional Labor, Emotional Exhaustion, And Emotional Intelligence in Coaching" **Journal Of Applied Sport Psychology**, 28(2), 170-184.
- LEE, Y. H. ve CHELLADURAI, P.: 2018 "Emotional Intelligence, Emotional Labor, Coach Burnout, Job Satisfaction, And Turnover Intention in Sport Leadership" **European Sport Management Quarterly**, 18(4), 393-412.
- LEE, Y. H. ve WOO, B.: 2017 "Emotional Intelligence, Emotional Labor, And Emotional Exhaustion Among Korean Fitness Employees" **Journal of Global Sport Management**, 2(1), 65-78.
- LEE, Y. H., CHELLADURAI, P. ve KIM, Y.: 2015 "Emotional labor in sports coaching: Development of a model" **International Journal of Sports Science & Coaching**, 10(2-3), 561-575.

- LEE, Y. H.: 2019 "Emotional Labor, Teacher Burnout, And Turnover Intention in High-School Physical Education Teaching" **European Physical Education Review**, 25(1), 236-253.
- LEE, Y. W., DAI, Y. T.,
CHANG, M. Y.,
CHANG, Y. C., YAO,
K. G. ve LIU, M. C.: 2017 "Quality Of Work Life, Nurses' Intention To Leave The Profession, And Nurses Leaving The Profession: A One-Year Prospective Survey" **Journal of Nursing Scholarship**, 49(4), 438-444.
- LEIDNER, R.: 1999 "Emotional Labor In Service Work." **The Annals Of The American Academy Of Political And Social Science**, 561(1), 81-95.
- LEW, T.: 2009 "The Relationships Between Perceived Organizational Support, Felt Obligation, Affective Organizational Commitment And Turnover Intention Of Academics Working With Private Higher Educational Institutions in Malaysia" **European Journal of Social Sciences**, 9(1), 72-87.
- LEWIG, K. A. ve
DOLLARD, M. F.: 2003 "Emotional Dissonance, Emotional Exhaustion And Job Satisfaction In Call Centre Workers" **European Journal Of Work And Organizational Psychology**, 12(4), 366-392.
- LI, J. J., WONG, I. A.,
ve KIM, W. G.: 2017 "Does Mindfulness Reduce Emotional Exhaustion? A Multilevel Analysis Of Emotional Labor Among Casino Employees" **International Journal of Hospitality Management**, 64, 21-30.
- LILJEBLAD, J.: 2020 "Tour Guides And The Transnational Promotion Of Human Rights: Agency, Structure And Norm Translators in Responsible Travel" **Tourist Studies**, 20(3), 314-335

- LIN, Z., CHEN, Y. ve FILIERI, R.: 2017 “Resident-Tourist Value Co-Creation: The Role Of Residents' Perceived Tourism Impacts And Life Satisfaction”. **Tourism Management**, 61, 436-442.
- LIU, L., XU, P., ZHOU, K., XUE, J. VE WU, H.: 2018 “Mediating Role Of Emotional Labor in The Association Between Emotional Intelligence And Fatigue Among Chinese Doctors: A Cross-Sectional Study” **BMC Public Health**, 18(1), 881.
- LIU, X. Y. ve LIU, Y.: 2020 “The Service Smile Chain: Linking Leader Emotions To Customer Outcomes” **The Service Industries Journal**, 40(5-6), 415-435.
- LOUIS, K. S.: 1998 “Effects Of Teacher Quality Of Work Life in Secondary Schools On Commitment And Sense Of Efficacy” **School Effectiveness And School Improvement**, 9(1), 1-27.
- LU, A. C. C. VE GURSOY, D.: 2016 “Impact Of Job Burnout On Satisfaction And Turnover Intention: Do Generational Differences Matter?” **Journal Of Hospitality & Tourism Research**, 40(2), 210-235.
- LUSSIER, K.: 2019 “Of Maslow, Motives, And Managers: The Hierarchy Of Needs in American Business, 1960–1985” **Journal Of The History Of The Behavioral Sciences**, 55(4), 319-341.
- LV, Q., XU, S. ve JI, H.: 2012 “Emotional Labor Strategies, Emotional Exhaustion, And Turnover Intention: An Empirical Study Of Chinese Hotel Employees” **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 11(2), 87-105.
- MACKENZIE, S. H. ve KERR, J. H.: 2013 “Stress And Emotions At Work: An Adventure Tourism Guide's Experiences” **Tourism Management**, 36, 3-14.
- MACKENZIE, S. H. ve RAYMOND, E.: 2020 “A Conceptual Model Of Adventure Tour Guide Well-Being” **Annals Of Tourism Research**, 84, 1-14.

- MACKENZIE, S. H., BOUDREAU, P. ve RAYMOND, E.: 2020 “Women’s Adventure Tour Guiding Experiences: Implications For Well-Being”. **Journal Of Hospitality And Tourism Management**, 45, 410-418.
- MANN, S.: 1999 “Emotion At Work: To What Extent Are We Expressing, Suppressing, Or Faking It?” **European Journal Of Work And Organizational Psychology**, 8(3), 347-369.
- MARK, A., MONTGOMERY, A. J., PANAGOPOLOU, E. ve BENOS, A.: 2005 “Emotional Labour At Work And At Home Among Greek Health-Care Professionals” **Journal of Health Organization and Management**, 19(4/5), 395-408
- MARTEL, J. P. ve DUPUIS, G.: 2006 “Quality Of Work Life: Theoretical And Methodological Problems, And Presentation Of A New Model And Measuring Instrument” **Social Indicators Research**, 77(2), 333-368.
- MARTIN, S. E.: 1999 “Police Force Or Police Service? Gender And Emotional Labor” **The Annals Of The American Academy Of Political And Social Science**, 561(1), 111-126.
- MARTÍNEZ-IÑIGO, D., TOTTERDELL, P., ALCOVER, C. M.ve HOLMAN, D.: 2007 “Emotional Labour And Emotional Exhaustion: Interpersonal And Intrapersonal Mechanisms” **Work & Stress**, 21(1), 30-47.
- MASLACH, C. VE GOLDBERG, J.: 1998 “Prevention Of Burnout: New Perspectives” **Applied And Preventive Psychology**, 7(1), 63-74.
- MASLACH, C. VE JACKSON, S. E.: 1981 “The Measurement Of Experienced Burnout” **Journal Of Organizational Behavior**, 2(2), 99-113.

- MASLACH, C. VE LEITER, M. P.: 2016 "Understanding The Burnout Experience: Recent Research and its Implications For Psychiatry" **World Psychiatry**, 15(2), 103-111.
- MASTRACCI, S. H. ve ADAMS, I. T.: 2020 "It's Not Depersonalization, It's Emotional Labor: Examining Surface Acting And Use-Of-Force With Evidence From The US" **International Journal of Law, Crime and Justice**, 61, 1-12.
- MATHEW, P. V. ve SREEJESH, S.: 2017 "Impact Of Responsible Tourism On Destination Sustainability And Quality Of Life Of Community in Tourism Destinations". **Journal Of Hospitality And Tourism Management**, 31, 83-89.
- MAY, B. E., LAU, R. S. M. ve JOHNSON, S. K.: 1999 "A Longitudinal Study Of Quality Of Work Life And Business Performance" **South Dakota Business Review**, 58(2), 3-7.
- MCCABE, S. ve JOHNSON, S.: 2013 "The Happiness Factor In Tourism: Subjective Well-Being And Social Tourism". **Annals Of Tourism Research**, 41, 42-65.
- MCGINLEY, S. ve WEI, W.: 2018 "Emotional Labor's Impact On Hoteliers Outside The Workplace" **International Journal Of Contemporary Hospitality Management**, 30(9), 2965–2983.
- MEIER, K. J., MASTRACCI, S. H. ve WILSON, K.: 2006 "Gender and emotional labor in public organizations: An empirical examination of the link to performance" **Public Administration Review**, 66(6), 899-909.
- MEMON, M. A., TING, H., CHEAH, J-H., THURASAMY, R., CHUAH, F. ve CHAM,

T. H.: 2020

- MENGENCİ, C.: 2015 “İş Tatmini, Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi” **Ege Academic Review**, 15(1), 127-139.
- MERT, İ. S. ve ŞEN C.: 2019 “Örgütsel Destek, Örgütsel Adalet Ve Öz Kendilik Değerlendirmesinin Psikolojik Sermaye Üzerindeki Etkisi” **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 36, 213-231.
- MESMER-MAGNUS, J. R., DECHURCH, L. A. ve WAX, A.: 2012 “Moving Emotional Labor Beyond Surface And Deep Acting: A Discordance–Congruence Perspective” **Organizational Psychology Review**, 2(1), 6-53.
- MEYERS, M. C., KOOIJ, D., KROON, B., DE REUVER, R. VE VAN WOERKOM, M.: 2020 “Organizational Support For Strengths Use, Work Engagement, And Contextual Performance: The Moderating Role Of Age” **Applied Research in Quality of Life**, 15(2), 485-502.
- MONTAG, C., SİNDERMANN, C., ve LESTER, D., DAVIS, K. L.: 2020 “Linking Individual Differences In Satisfaction With Each Of Maslow's Needs To The Big Five Personality Traits And Panksepp's Primary Emotional Systems” **Heliyon**, 6(7), 1-9.
- MORRIS, J. A. ve FELDMAN, D. C.: 1996 “The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor” **Academy of Management Review**, 21(4), 986-1010

- MORRIS, J. A. ve FELDMAN, D. C.: 1996 “The Impact Of Emotional Dissonance On Psychological Well-Being: The Importance Of Role Internalisation As A Mediating Variable” **Management Research News**, 19(8), 19-28
- MUMCU, A. Y. ve ESER, G.: 2017 “Duygusal Emek Öncel Ve Sonuçları: Lisansüstü Tezleri Üzerinde Bir Araştırma”, **5. Ulusal Örgütsel Davranış Kongresi** (s.316-329). Antalya
- NAMASIVAYAM, K. Ve ZHAO, X.: 2007 “An Investigation Of The Moderating Effects Of Organizational Commitment On The Relationships Between Work–Family Conflict And Job Satisfaction Among Hospitality Employees In India” **Tourism Management**, 28(5), 1212-1223.
- NAWIJN, J. ve FILEP, S.: 2016 “Two Directions For Future Tourist Well-Being Research” **Annals of Tourism Research**, 61(C), 221-223.
- NAYIR, F.: 2013 “Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Kısa Form Geçerlik Güvenirlik Çalışması” **Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 1(28), 89 – 106.
- NEAL, J. D., SIRGY, M. J., ve UYSAL, M.: 2004 “Measuring The Effect Of Tourism Services On Travelers’ Quality Of Life: Further Validation” **Social Indicators Research**, 69(3), 243-277.
- NEAL, J. D., UYSAL, M. ve SIRGY, M. J.: 2007 “The Effect Of Tourism Services On Travelers' Quality Of Life” **Journal of travel research**, 46(2), 154-163
- NEUGARTEN, B. L., HAVIGHURST, R. J. ve TOBIN, S. S.:1961 “The Measurement Of Life Satisfaction” **Journal of Gerontology**, 16, 134–143.

- NEWNHAM, M. P.: “A Comparison Of The Enactment And Consequences Of Emotional Labor Between Frontline Hotel Workers In Two Contrasting Societal Cultures” **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 16(2), 192-214. 2017
- NUNNALLY, J. C.: **Psychometric Theory**, New York: McGraw-Hill Book Company Inc. 1967
- NUNNALLY, J. C.: “Psychometric Theory” Mcgraw-Hill Book Company. 1994
- OISHI, S., DIENER, E., LUCAS, R. E. ve SUH, E. M.: 2009 “Cross-Cultural Variations in Predictors Of Life Satisfaction: Perspectives From Needs And Values” In Culture And Well-Being (Pp. 109-127). Springer, Dordrecht.
- OKTUĞ, Z.: 2013 “Algılanan Örgütsel Destek İle Duygusal Emek Davranışları Arasındaki İlişkide Algılanan Örgütsel Prestijin Biçimlendirici Etkisi” **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 12(46), 370-381.
- ORAL, A. G. L. ve KÖSE S.: 2011 “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma” **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16(2), 463-492.
- ÖZDEVECİOĞLU, M.: 2003 “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 18(2), 113-130.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. ve AKTAŞ, A.: 2007 “Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık Ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü” **Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, (28) 1-20.

- ÖZTÜRK, Z. ve DEMİR, Ö.: 2017 “Klasik, Neo-Klasik Ve Modern Yönetim Yaklaşımlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bir Analiz” **Uluslararası Sağlık Yönetimi Ve Stratejileri Araştırma Dergisi**, 3(2), 119-134.
- PAILLÉ, P. ve RAINERI, N.: 2015 “Linking Perceived Corporate Environmental Policies And Employees Eco-Initiatives: The Influence Of Perceived Organizational Support And Psychological Contract Breach”, **Journal of Business Research**, 68(11), 2404-2411.
- PALA, T., TEPECİ, M. Ve TİMUR, A.: 2018 “Duygusal Emeğin İş-Aile Çatışması Üzerine Etkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği” **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 29(1), 7-18.
- PEARSON, A. L. ve BREETZKE, G. D.: 2014 “The Association Between The Fear Of Crime, And Mental And Physical Wellbeing in New Zealand”. **Social Indicators Research**, 119(1), 281-294.
- PEAUCELLE, J. L.: 2000 “From Taylorism to post-Taylorism” **Journal of Organizational Change Management**, 13(5), 452-467.
- PELİT, E. ve GÖKÇE, Y.: 2019 “Yöneticiye Duyulan Güven İle Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma” **Balikesir University Journal Of Social Sciences Institute**, 22(41), 503-530
- PERMARUPAN, P. Y., AL MAMUN, A., HAYAT, N., SAUFI, R. A. ve SAMY, N. K.: 2020 “Nursing Management Challenges: Effect Of Quality Of Work Life On Depersonalization”. **International Journal Of Healthcare Management**, 1-10.

- PERREWE, P. L., HOCHWARTER, W. A. ve KIEWITZ, C.: 1999 “Value Attainment: An Explanation For The Negative Effects Of Work–Family Conflict On Job And Life Satisfaction” **Journal Of Occupational Health Psychology**, 4(4), 318.
- PERRYER, C., JORDAN, C., FIRNS, I. Ve TRAVAGLIONE, A.: 2010 “Predicting turnover intentions” **Management Research Review**, 33(9) 911-923.
- PERVAIZ, S., ALI, A. ve ASIF, M.: 2019 “Emotional İntelligence, Emotional Labor Strategies And Satisfaction Of Secondary Teachers in Pakistan” **International Journal of Educational Management**, 33(4), 721-733
- PETERSON, C., PARK, N. ve SELIGMAN, M. E.: 2005 “Orientations To Happiness And Life Satisfaction: The Full Life Versus The Empty Life”. **Journal Of Happiness Studies**, 6(1), 25-41.
- PIO, R. J. Ve TAMPI, J. R. E.: 2018 “The Influence Of Spiritual Leadership On Quality Of Work Life, Job Satisfaction And Organizational Citizenship Behavior” **International Journal of Law and Management**, 60(2), 757-767.
- PIZAM, A.: 2004 “Are Hospitality Employees Equipped To Hide Their Feelings?” **International Journal of Hospitality Management**, 23, 315–316.
- POLAT, M. ve MEYDAN, C. H.: 2010 “Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”. **Savunma Bilimleri Dergisi**, 9(1), 145-172.

- PRZYBYLSKI, A. K. ve WEINSTEIN, N.: 2017 "A Large-Scale Test Of The Goldilocks Hypothesis: Quantifying The Relations Between Digital-Screen Use And The Mental Well-Being Of Adolescents". **Psychological Science**, 28(2), 204-215.
- PUGLIESI, K.: 1999 "The Consequences Of Emotional Labor: Effects On Work Stress, Job Satisfaction, And Well-Being" **Motivation And Emotion**, 23(2), 125-154.
- RANDALL, C. ve ROLLINS, R. B.: 2009 "Visitor Perceptions Of The Role Of Tour Guides In Natural Areas" **Journal of Sustainable Tourism**, 17(3), 357-374.
- RASOOLIMANESH, S. M., ROLDÁN, J. L., JAAFAR, M. ve RAMAYAH, T.: 2017 "Factors Influencing Residents' Perceptions Toward Tourism Development: Differences Across Rural And Urban World Heritage Sites" **Journal Of Travel Research**, 56(6), 760-775.
- REINARTZ, W., HAENLEIN, M. ve HENSELER, J.: 2009 "An Empirical Comparison Of The Efficacy Of Covariance-Based And Variance-Based SEM" **International Journal Of Research In Marketing**, 26(4), 332-344.
- REISINGER, Y. ve STEINER, C.: 2006 "Reconceptualising Interpretation: The Role Of Tour Guides in Authentic Tourism" **Current Issues in Tourism**, 9(6), 481-498.
- REISINGER, Y. ve TURNER, L.: 1999 "Structural Equation Modeling With Lisrel: Application in Tourism" **Tourism Management**, 20(1), 71-88.
- RHOADES, L. ve EISENBERGER, R.: 2002 "Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature" **Journal Of Applied Psychology**, 87(4), 698–714.

- RIGDON, E. E., SARSTEDT, M. ve RINGLE, C. M.: 2017 “On Comparing Results From CB-SEM And PLS-SEM: Five Perspectives And Five Recommendations” **Marketing Zfp**, 39(3), 4-16.
- ROD, M. ve ASHILL, N. J.: 2010 “The Effect Of Customer Orientation On Frontline Employees Job Outcomes In A New Public Management Context”, **Marketing Intelligence & Planning**, 28(5) 600-624.
- ROSSITER, J. R.: 2010 “Measurement For The Social Sciences: The C-OAR-SE Method And Why it Must Replace Psychometrics” Springer Science & Business Media.
- RUPP, D. E., SILKE MCCANCE, A., SPENCER, S. Ve SONNTAG, K.: 2008 “Customer (in) Justice And Emotional Labor: The Role Of Perspective Taking, Anger, And Emotional Regulation” **Journal of Management**, 34(5), 903-924.
- RUVALCABA-ROMERO, N. A., FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., SALAZAR-ESTRADA, J. G. ve GALLEGOS-GUAJARDO, J.:2017 “Positive Emotions, Self-Esteem, Interpersonal Relationships And Social Support As Mediators Between Emotional Intelligence And Life Satisfaction” **Journal of Behavior, Health & Social Issues**, 9(1), 1-6.
- RYAN, R. M. ve DECI, E. L.: 2001 “On Happiness And Human Potentials: A Review Of Research On Hedonic And Eudaimonic Well-Being”. **Annual Review Of Psychology**, 52(1), 141-166.
- SAAYMAN, M., LI, G., UYSAL, M. ve SONG, “Tourist Satisfaction And Subjective Well-Being: An Index Approach” **International Journal of Tourism Research**, 20(3), 388-399.

H.: 2018

- SALANOVA, M., LLORENS, S., GARCÍA-RENEDO, M., BURRIEL, R., BRESÓ, E. VE SCHAUFELI, W. B.: 2005 "Towards A Four-Dimensional Model Of Burnout: A Multigroup Factor-Analytic Study Including Depersonalization And Cynicism" **Educational And Psychological Measurement**, 65(5), 807-819.
- SALMELA-ARO, K. Ve NURMI, J. E.: 2004 "Employees' Motivational Orientation And Well-Being At Work", **Journal of Organizational Change Management**. 17(5), 471-489.
- SANZ-VERGEL, A. I., RODRÍGUEZ-MUÑOZ, A., BAKKER, A. B. Ve DEMEROUTI, E.: 2012 "The Daily Spillover And Crossover Of Emotional Labor: Faking Emotions At Work And At Home" **Journal Of Vocational Behavior**, 81(2), 209-217.
- SCHAIBLE, L. M. VE GECAS, V.: 2010 "The Impact Of Emotional Labor And Value Dissonance On Burnout Among Police Officers" **Police Quarterly**, 13(3), 316-341.
- SCOTT, B. A. ve BARNES, C. M. 2011 "A Multilevel Field Investigation Of Emotional Labor, Affect, Work Withdrawal, And Gender" **Academy Of Management Journal**, 54(1), 116-136.
- SEERY, B. L., CORRIGALL, E. A. ve HARPEL, T.: 2008 "Job-Related Emotional Labor And Its Relationship To Work-Family Conflict And Facilitation" **Journal Of Family And Economic Issues**, 29(3), 461-477.

- SEERY, B. L., CORRIGALL, E. A. ve HARPEL, T.: 2008 "Job-Related Emotional Labor And Its Relationship To Work-Family Conflict And Facilitation'' **Journal Of Family And Economic Issues**, 29(3), 461-477.
- SHANI, A., URIELY, N., REICHEL, A. ve GINSBURG, L.: 2014 "Emotional Labor in The Hospitality Industry: The Influence Of Contextual Factors'' **International Journal of Hospitality Management**, 37, 150-158.
- SHANOCK, L. R. ve EISENBERGER, R.: 2006 "When Supervisors Feel Supported: Relationships With Subordinates' Perceived Supervisor Support, Perceived Organizational Support, And Performance'', **Journal of Applied psychology**, 91(3), 689.
- SHAPOVAL, V.: 2019 "Organizational Injustice And Emotional Labor Of Hotel Front-Line Employees'' **International Journal of Hospitality Management**, 78, 112-121.
- SHEN, H. ve HUANG, C.: 2012 "Domestic Migrant Workers in China's Hotel Industry: An Exploratory Study Of Their Life Satisfaction And Job Burnout'' **International Journal Of Hospitality Management**, 31(4), 1283-1291.
- SHI (CRYSTAL) X. ve GORDON, S.: 2020 "Organizational Support Versus Supervisor Support: The Impact On Hospitality Managers' Psychological Contract And Work Engagement'' **International Journal of Hospitality Management**, 87, 1-9.
- SHIH, S. P., JIANG, J. J., KLEIN, G. VE WANG, E.: 2013 "Job Burnout Of The Information Technology Worker: Work Exhaustion, Depersonalization, And Personal Accomplishment'' **Information & Management**, 50(7), 582-589.
- SHIN, D. C. ve JOHNSON, D. M.: 1978 "Avowed Happiness As An Overall Assessment Of The Quality Of Life'' **Social Indicators Research**, 5(1-4), 475-492.

- SINGH, J., VERBEKE, W. ve RHOADS, G. K.: 1996 "Do Organizational Practices Matter In Role Stress Processes? A Study Of Direct And Moderating Effects For Marketing-Oriented Boundary Spanners" **The Journal of Marketing**, 60, 69-86.
- SINGHAPAKDI, A., LEE, D. J., SIRGY, M. J. ve SENASU, K.: 2015 "The Impact Of Incongruity Between An Organization's CSR Orientation And Its Employees' CSR Orientation On Employees' Quality Of Work Life" **Journal of Business Research**, 68(1), 60-66.
- SINHA, C.: 2012 "Factors Affecting Quality Of Work Life: Empirical Evidence From Indian Organizations" **Australian Journal Of Business And Management Research**, 1(11), 31-40.
- SINVAL, J., SIRGY, M. J., LEE, D. J. ve MARÔCO, J.: 2019 "The Quality Of Work Life Scale: Validity Evidence From Brazil And Portugal" **Applied Research in Quality of Life**, 1-29.
- SIRGY, J. M.: 2019 "Promoting Quality-Of-Life And Well-Being Research in Hospitality And Tourism" **Journal of Travel & Tourism Marketing**, 36(1), 1-13.
- SIRGY, M. J., EFRATY, D., SIEGEL, P. ve LEE, D. J.: 2001 "A New Measure Of Quality Of Work Life (QWL) Based On Need Satisfaction And Spillover Theories" **Social Indicators Research**, 55(3), 241-302.
- SIRGY, M. J., KRUGER, P. S., LEE, D. J. ve YU, G. B.: 2011 "How Does A Travel Trip Affect Tourists' Life Satisfaction?" **Journal Of Travel Research**, 50(3), 261-275.
- SIRGY, M. J., MICHALOS, A. C., FERRISS, A. L., EASTERLIN, R. A., "The Qualityity-Of-Life (QOL) Research Movement: Past, Present, And Future". **Social Indicators Research**, 76(3), 343-466.

PATRICK, D. ve
PAVOT, W.: 2006

SIRGY, M. J.,
WIDGERY, R. N., LEE,
D. J. ve GRACE, B. Y.:
2010 “Developing A Measure Of Community Well-Being Based
On Perceptions of Impact in Various Life
Domains”. **Social Indicators Research**, 96(2), 295-311.

SLITER, M., CHEN, Y.,
WITHROW, S. ve
SLITER, K.: 2013 “Older And (Emotionally) Smarter? Emotional
Intelligence As A Mediator in The Relationship Between
Age And Emotional Labor Strategies in Service
Employees” **Experimental Aging Research**, 39(4), 466-
479.

SLUSS, D. M.,
KLIMCHAK, M. Ve
HOLMES, J. J.: 2008 “Perceived Organizational Support As A Mediator
Between Relational Exchange And Organizational
Identification” **Journal of Vocational Behavior**, 73(3),
457-464.

SRIVASTAVA, S.,
MISRA, R. ve MADAN,
P.: 2019 “The Saviors Are Also Humans’: Understanding The Role
Of Quality Of Work Life On Job Burnout And Job
Satisfaction Relationship Of Indian Doctors” **Journal of
Health Management**, 21(2), 210-229.

STEINBERG, R. J. ve
FIGART, D. M.: 1999 “Emotional labor since: The managed heart.” **The Annals
of the American Academy of Political and Social
Science**, 561(1), 8-26.

STINGLHAMBER, F.
ve VANDENBERGHE,
C.: 2003 “Organizations And Supervisors As Sources Of Support
and Targets of Commitment: A Longitudinal
Study” **Journal of Organizational Behavior: The
International Journal of Industrial, Occupational and
Organizational Psychology and Behavior**, 24(3), 251-
270.

- SU, J. A., WENG, H. H., TSANG, H. Y. ve WU, J. L.: 2009 “Mental Health And Quality Of Life Among Doctors, Nurses And Other Hospital Staff”. **Stress And Health: Journal Of The International Society For The Investigation Of Stress**, 25(5), 423-430.
- SUIFAN, T. S., ABDALLAH, A.B. ve AL JANINI, M.: 2018 “The Impact Of Transformational Leadership On Employees’ Creativity: The Mediating Role Of Perceived Organizational Support”, **Management Research Review**, 41(1), 113-132.
- ŞAHİN, S. ve ŞAD, B.: 2018 “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyinin Yaşam Doyumuna Etkisi” **Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi**, 15(2), 461-480.
- ŞANTAŞ, F., OĞUZ, I. Ş. I. K. ve ÇİLHORUZ, Y.: 2018 “Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi, İş Motivasyonu Ve Yaşam Tatmini Algıları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi” **Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, 16(1), 64-76.
- TEKİN, Ö. A. ve GENÇER, Z.: 2016 “Otel İşletmelerindeki İşlere Ve Pozisyonlara Yönelik Cinsiyet Algısı” **Dokuz Eylul University Journal of Graduate School of Social Sciences**, 18(3), 495-521.
- TEKİR, Ö., ÇEVİK, C., ARIK, S. ve ÇETİN, G.: 2016 “Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Doyumu Düzeyleri Ve Yaşam Doyumunun İncelenmesi”. **Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi**, 18(2), 51-63.
- TERZİ, Ş.: 2008 “Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları Ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişki” **Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi**, 3(29), 1-11.
- TINSLEY, H. O. ve TINSLEY, D.: 1987 “Uses Of Factor Analysis In Counselling Psychology Research” **Journal of Counseling Psychology**, 34, 414-424.

- TOKMAK, İ.: 2014 “Duygusal Emek İle İşe Yabancılaşma İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Etkisi” **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 6(3), 134-156.
- TORLAND, M.: 2011 “Emotional Labour And Job Satisfaction Of Adventure Tour Leaders: Does Gender Matter?” **Annals of Leisure Research**, 14(4), 369-389.
- TRIPATHI, N.: 2018 “A Valuation Of Abraham Maslow's Theory Of Self-Actualization For The Enhancement Of Quality Of Life” **Indian Journal Of Health And Wellbeing**, 9(3), 499-504.
- TUNCER, M. ve YEŞİLTAAŞ, M.: 2013 “Çalışma Yaşam Kalitesinin Otel İşletmesi Çalışanları Üzerindeki Etkileri” **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 5(1), 57-78.
- TURUNÇ, Ö. ve ÇELİK, M.: 2010 “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek Ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme Ve İş Performansına Etkisi” **Journal of Management & Economics**, 17(2), 183-206.
- TÜRK DİL KURUMU SÖZLÜKLERİ.: 2021 “Türkçe Sözlük”. Ocak 04, 2021 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı.
- TÜRKAY, O., ÜNAL A. ve TAŞAR, O.: 2011 “Motivasyonel Ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi” **Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi**, 7(14), 201-222.
- TÜRKAY, O.: 2015 “Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti Ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma” **Yönetim ve Ekonomi**, 22(1), 239-256.
- TÜRKİYE TURİST REHBERLERİ “Rehber İstatistikleri” 12 Şubat 2020 tarihinde <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> adresinden alındı.

BİRLİĞİ: 2020

- TÜTÜNCÜ, Ö.: 2008 “SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı ile İş Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki” **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 10(2), 169-199.
- UYSAL, M., JOSEPH SIRGY, M. ve KIM, H.: 2020 “Well-Being Research in The Service Industries” **The Service Industries Journal**, 40, 1-5.
- UYSAL, M., SIRGY, M. J., WOO, E. ve KIM, H. L.: 2016 “Quality Of Life (QOL) And Well-Being Research in Tourism” **Tourism Management**, 53, 244-261.
- VAN DIJK, P. A. ve BROWN, A. K.: 2006 “Emotional Labour And Negative Job Outcomes: An Evaluation Of The Mediating Role Of Emotional Dissonance” **Journal Of Management & Organization**, 12(2), 101-115.
- VAN DIJK, P. A. ve KIRK, A.: 2007 “Being Somebody Else: Emotional Labour And Emotional Dissonance In The Context Of The Service Experience At A Heritage Tourism Site” **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 14(2), 157-169.
- VAN DIJK, P. A., SMITH, L. D. ve COOPER, B. K.: 2011 “Are You For Real? An Evaluation Of The Relationship Between Emotional Labour And Visitor Outcomes” **Tourism Management**, 32(1), 39-45.
- VAN GELDEREN, B., HEUVEN, E., VAN VELDHoven, M., ZEELenberg, M., VE

CROON, M.: 2007

VEENHOVEN, R.: 1991 “Is Happiness Relative?” **Social Indicators Research**, 24(1), 1-34.

VOORHEES, C. M.,
BRADY, M. K.,
CALANTONE, R. ve
RAMIREZ, E.: 2016 “Discriminant Validity Testing In Marketing: An Analysis, Causes For Concern, And Proposed Remedies” **Journal Of The Academy Of Marketing Science**, 44(1), 119-134.

WAHLBERG, T. A.,
RAMALHO, N. ve
BROCHADO, A.: 2017 “Quality Of Working Life And Engagement in Hostels” **Tourism Review**, 72(4), 411-428

WALTERS, G. ve
RAYBOULD, M.: 2007 “Burnout And Perceived Organisational Support Among Front-Line Hospitality Employees” **Journal Of Hospitality And Tourism Management**, 14(2), 144-156.

WALTON, R. E.: 1973 “Quality Of Working Life: What is it” **Sloan Management Review**, 15(1), 11-21.

WAN, Y. K. P. ve
CHAN, S. H. J.: 2013 “Casino Employees’ Perceptions of Their Quality Of Work Life” **International Journal of Hospitality Management**, 34, 348-358.

WANG, C. J.: 2019 “From Emotional Labor To Customer Loyalty In Hospitality” **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 31(9), 3742-3760.

WANG, C. J.: 2020 “Managing Emotional Labor For Service Quality: A Cross-Level Analysis Among Hotel Employees” **International Journal of Hospitality**

Management, 88, 1-12.

- WANG, S.: 2017 "Leisure Travel Outcomes And Life Satisfaction: An Integrative Look". **Annals Of Tourism Research**, 63, 169-182.
- WEBER, K.,
BRADLEY, G. L. VE
SPARKS, B.: 2017 "Stressor Effects Of Negative Online Reviews On Anger And Burnout In The Restaurant Industry" **International Journal Of Contemporary Hospitality Management**, 29(11), 2847-2866
- WEN, J., HUANG, S.
S., ve HOU, P.: 2019 "Emotional Intelligence, Emotional Labor, Perceived Organizational Support, And Job Satisfaction: A Moderated Mediation Model" **International Journal of Hospitality Management**, 81, 120-130.
- WHARTON, A. S.: 1999 "The Psychosocial Consequences Of Emotional Labor" **The Annals of the American Academy of Political and Social Science**, 561(1), 158-176.
- WONG, J. Y. ve
WANG, C. H.: 2009 "Emotional Labor Of The Tour Leaders: An Exploratory Study" **Tourism Management**, 30(2), 249-259.
- WOO, E., KIM, H. ve
UYSAL, M.: 2015 "Life Satisfaction And Support For Tourism Development" **Annals Of Tourism Research**, 50, 84-97.
- WOO, K. S. ve CHAN, B.: 2020 "Service With A Smile" And Emotional Contagion: A Replication And Extension Study. **Annals Of Tourism Research**, 80, 1-12.

- WRIGHT, T. A. ve BONETT, D. G.: 1997 “The Contribution Of Burnout To Work Performance” **Journal Of Organizational Behavior: The International Journal Of Industrial, Occupational And Organizational Psychology And Behavior**, 18(5), 491-499.
- WU, J., VÄRNIK, A., TOODING, L. M., VÄRNIK, P. ve KASEARU, K.: 2014 “Suicide Among Older People In Relation To Their Subjective And Objective Well-Being in Different European Regions” **European Journal Of Ageing**, 11(2), 131-140.
- XU, T., CAO, Z. ve HUO, Y.: 2020 “Antecedents and Outcomes of Emotional Labour in Hospitality and Tourism: A Meta-Analysis” **Tourism Management** 79, 1-15.
- YANG, C. E., WANG, Y. C. ve YANG, J.: 2020 “Hotel Restaurant Service Employees’ Sources of Positive and Negative Emotions” **Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism**, 1-22.
- YAVAS, U., KARATEPE, O. M. VE BABAKUS, E.: 2018 “Does Positive Affectivity Moderate The Effect Of Burnout On Job Outcomes? An Empirical Investigation Among Hotel Employees” **Journal Of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 17(3), 360-374.
- YETGİN, D. ve BENLİGİRAY, S.: 2019 “The Effect Of Economic Anxiety And Occupational Burnout Levels Of Tour Guides On Their Occupational Commitment”. **Asia Pacific Journal Of Tourism Research**, 24(4), 333-347.
- YETİM, Ü.: 1991 “Kişisel Projelerin Organizasyonu ve Örüntüsü Açısından Yaşam Doyumu” Ege Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- YILDIRIM, M. ve ARSLAN, Ö. E.: 2015 “İşgörenlerin İş Motivasyonunun Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Ankara’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”. **Turizm Akademik Dergisi**, 2(1), 23-37.

- YILDIRIM, M. H., ERUL, E. E. ve KELEBEK, P.: 2014 “Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, 6(1), 34-44.
- YILMAZ A.: 2016 “Algılanan Örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin işperformansı üzerine etkisinin araştırılması: istanbulda bulunan 5 yıldızlı otellerde çalışan aşçılar üzerine bir araştırma” Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul Üniversitesi.
- YILMAZ, A. ve TANRIVERDİ, H.: 2017 “Örgütsel Destek Algısı Üzerinde İş Yaşam Kalitesinin Rolü: Beş Yıldızlı Otel Aşçıları Üzerine Ampirik Bir Araştırma” **International Journal Of Management And Administration**, 1(2), 83-105.
- YILMAZ, E. ve ASLAN, S.: 2018 “Lise Öğretmenlerinde Tükenmişlik, İş Doyumu Ve Algılanan Sosyal Destek: Bursa İli Örneği” **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 18(3), 1861-1886.
- YILMAZ, G. ve AKMAN, S.: 2020 “Simbiyotizm Kavramı Ve Gastronomi Turizmi İle İlişkisi” **Aydın Gastronomy**, 4(2), 125-134.
- YILMAZ, G., KESER, A. ve YORGUN, S.: 2010 “Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş Ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması” **Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi**, 6(1), 87-107
- YIM, F., CHEUNG, C. VE BAUM, T.: 2018 “Gender and Emotion in Tourism: Do Men and Women Tour Leaders Differ in Their Performance of Emotional Labor?” **Journal of China Tourism Research**, 14(4), 405-427.

- YOON, S. L. VE KIM, J. H.: 2013 “Job-Related Stress, Emotional Labor, And Depressive Symptoms Among Korean Nurses” **Journal of Nursing Scholarship**, 45(2), 169-176.
- YU, Y., KIM, H., & QU, H.: 2020 “A Deep Acting Perspective Generation Y Hotel Employees’ Workplace Deviance” **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 32(2), 835-852
- YURCU, G., KASALAK, M., ve AKINCI, Z.: 2015 “Otel Çalışanlarının Sosyal İyi Olma Algılarının Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Antalya İli Örneği” **Journal of Tourism Theory and Research**, 1(1), 6-14.
- YÜKSEL, İ.: 2011 “Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik Ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi” **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 5(1), 47-58.
- YÜRÜR, S., GÜMÜŞ, M. VE HAMARAT, B.: 2011 “Çalışan-Müşteri İlişkilerinde Algılanan Adalet/Adaletsizliğin Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi” **Journal of Yasar University**, 6(23), 3826-3839.
- ZAPF, D.: 2002 “Emotion Work And Psychological Well-Being: A Review Of The Literature And Some Conceptual Considerations”. **Human Resource Management Review**, 12(2), 237-268.
- ZHAO, X. R., QU, H. ve GHISELLI, R.: 2011 “Examining The Relationship Of Work–Family Conflict To Job And Life Satisfaction: A Case Of Hotel Sales Managers” **International Journal Of Hospitality Management**, 30(1), 46-54.
- ZHAO, X., LYNCH, JR., J. G. ve CHEN, Q.: 2010 “Reconsidering Baron And Kenny: Myths And Truths About Mediation Analysis”, **Journal Of Consumer Research**, 37(2), 197–206.

Özgeçmiş

Derya Demirdelen Alrawadieh, Lisans eğitimini Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü'nde 2009 senesinde tamamlamıştır. Lisans eğitimini tamamladıktan sonra, Sakarya Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği yüksek lisans programına katılarak 2009 yılında eğitimine başlamıştır. Prof. Dr. Şevki Ulema danışmanlığında “*Yöneticilerin kariyer tatminine ilişkin görüş ve algılamaları: Antalya'da 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*” başlıklı tez çalışmasını tamamlayarak, 2013 yılında mezun olmuştur. Yüksek lisans eğitimini tamamladıktan sonra, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Doktora programına katılmıştır. Doktora tez çalışmasını Prof. Dr. Mithat Zeki Dinçer danışmanlığında sürdürmüştür.

Turizm ve otelcilik sektöründe önbüro, yiyecek içecek ve kat hizmetleri gibi çeşitli bölümlerde beş yılı aşkın deneyime sahip olan Derya Demirdelen Alrawadieh, 2013 yılından beri, İstanbul Ayvansaray Üniversitesi, Plato Meslek Yüksekokulu, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü'nde öğretim görevlisi olarak çalışmaktadır. Derya Demirdelen Alrawadieh birçok makale, bildiri, kitap ve kitap bölümü yayınlamıştır, bunlardan bazıları:

- Alrawadieh, Z. ve Demirdelen, D. (2020). Sexual Harassment and Wellbeing in Tourism Workplaces: The Perspectives of Female Tour Guides, Vizcaino-Suárez, P., Jeffrey, H., & Eger, C. (Eds.), İçinde *Tourism and Gender-Based Violence – Challenging Inequalities* CABI, Oxford.
- Demirdelen, D., Dinçer, M. Z. ve İstanbullu Dinçer, F. (2020). Airbnb Aracılığıyla Konaklama Yapan Misafirlerin Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Netnografik Bir Araştırma, *Uluslararası Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 1-14.
- Demirdelen, D., Alrawadieh Z., Zareer A. ve Kızılırmak İ. (2019), Delving into Children's Travel Dreams: A Qualitative Investigation, *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, 13(3), 359-367. (ESCI).
- Alrawadieh, Z., Demirdelen, D. (2019). *Turizm ve Ağırlama Endüstrisinde Paylaşım Ekonomisi*, Detay Yayıncılık, Ankara.

EKLER

Ölçek Formu

Bu anket formu İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü'nde yürütülmekte olan **“Turist Rehberlerinin Duygusal Emek, İş Yaşam Kalitesi ve Yaşam Doyumu: Tükenmişliğin Aracı ve Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü”** başlıklı doktora tez çalışması için yapılmaktadır. Katkılarınız için teşekkür ederiz.

Öğr. Gör. Derya DEMİRDELEN ALRAWADIEH Prof. Dr. Mithat Zeki DİNÇER
İstanbul Ayvansaray Üniversitesi İstanbul Üniversitesi
Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü İktisat Fakültesi (Tez Danışmanı)

1- Lütfen size uygun cevabı işaretleyiniz.

KİŞİSEL BİLGİLER						
1	Cinsiyetiniz	Erkek ()	Kadın ()			
2	Yaşınız	18-24 ()	25-34 ()	35-49 ()	50-59 ()	60 ve Üstü ()
3	Medeni Durumunuz	Evli ()	Bekar ()	Diğer ()		
4	Eğitim Durumunuz	Lise veya altı ()	Önlisans ()	Lisans ()	Yüksek L. ()	Doktora ()
5	Tur rehberi olarak mesleki tecrübeniz	2 yıldan az ()	3-6 ()	7-10 ()	11-15 ()	16 ve Üstü ()
6	Çalışma şekliniz	Serbest tur rehberi ()		Bir acentaya bağlı ()		
7	Lisanslı dil/diller					
8	Ruhsatname türünüz	Bölgesel ()		Ülkesel ()		

2- Lütfen tur rehberi olarak aşağıdaki ifadelere katılım seviyenizi belirtiniz.

SORU NO		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Turistlerin memnuniyeti için gerçekten hissetmesem de numaradan hoş görünmeye çalışırım.	()	()	()	()	()
2	Turistlerle ilişkilerimde sahte tavırlar sergilerim.	()	()	()	()	()
3	Mesleğimin gerektirdiği duyguları yansıtabilmek için sahte yüz ifadeleri takınırım.	()	()	()	()	()
4	Turistlere gösterdiğim olumlu duygular gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	()	()	()	()	()

5	Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı davranabilirim.	()	()	()	()	()
6	Turistlere hizmet sunarken müşteri beklentilerine cevap verebilecek uygun davranışlarda bulunurum.	()	()	()	()	()
7	Turistlerle ilişkilerimde robot gibi davranırım.	()	()	()	()	()
8	Gerçekten hissetmediğim duyguları davranışlarımda gösterebilirim.	()	()	()	()	()
9	Turistlere hizmet sunarken gerçek duygularımı gizlemek zorundayım.	()	()	()	()	()
10	İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken olumlu duyguları gerçekten hissederim.	()	()	()	()	()
11	Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları turistlere yansıtırım.	()	()	()	()	()
12	Turistlere yansıtmam gereken duyguları sergileyebilmek için gerçekten hissettiklerimi gizleyebilirim.	()	()	()	()	()
13	Turistlere hizmet verirken, turu aldığım acentanın göstermemi istediği belli başlı duyguları yansıtmaya çalışırım.	()	()	()	()	()
14	Tura başlarken tur boyunca karşılaşacağım güzellikleri düşünürüm.	()	()	()	()	()
15	Turistlerle ilişkilerimde gerçek duygularımı yaşamamak için çaba sarf ederim.	()	()	()	()	()
16	Tura başlarken kendime ‘bu tur güzel bir tur olacak’ derim.	()	()	()	()	()
17	Turistlerle ilişkilerimde göstermem gereken duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	()	()	()	()	()
18	Turistlere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	()	()	()	()	()
19	Gerçekten hissetmediğim duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım.	()	()	()	()	()
20	Kendimi çalıştığım acenta/acentalarda fiziksel olarak güvende hissederim.	()	()	()	()	()
21	İşim bana sağlık güvencesi sağlar.	()	()	()	()	()
22	Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım.	()	()	()	()	()
23	Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum.	()	()	()	()	()
24	Çalıştığım acentadaki/acentalardaki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
25	İşim ailem için iyi olanaklar sunar.	()	()	()	()	()
26	Çalıştığım acentada/acentalarda iyi arkadaşlarım var.	()	()	()	()	()
27	İşim dışında yaşamımdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum.	()	()	()	()	()
28	Turu aldığım acentada takdir edildiğimi düşünüyorum.	()	()	()	()	()
29	Mesleğimdeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler.	()	()	()	()	()
30	İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirmeme olanak sağladığını düşünürüm.	()	()	()	()	()
31	Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
32	Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.	()	()	()	()	()

33	İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar.	()	()	()	()	()
34	İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü vardır.	()	()	()	()	()
35	İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur.	()	()	()	()	()
36	Birçok yönden ideallerime yakın bir yaşantım vardır.	()	()	()	()	()
37	Hayat şartlarım mükemmeldir.	()	()	()	()	()
38	Yaşamımdan memnunum.	()	()	()	()	()
39	Yaşamdan şimdiye kadar istediğim önemli şeyleri elde ettim.	()	()	()	()	()
40	Tekrar dünyaya gelsem, hayatımdaki hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdin.	()	()	()	()	()
41	Gelecek yıl aktif bir şekilde yeni bir iş aramam çok muhtemeldir.	()	()	()	()	()
42	Sık sık işi bırakmayı düşünmekteyim.	()	()	()	()	()
43	Büyük olasılıkla gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	()	()	()	()	()
44	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	()	()	()	()	()
45	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	()	()	()	()	()
46	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	()	()	()	()	()
47	İşim gereği karşılaştığım bazı müşterilere, sanki bir nesneymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	()	()	()	()	()
48	Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı umursamaz olduğumu hissediyorum.	()	()	()	()	()
49	Bu işin giderek beni duygusal olarak katılaştırmasından korkuyorum.	()	()	()	()	()
50	Turu aldığım acenta onun yararına olan katkılarına değer verir.	()	()	()	()	()
51	Turu aldığım acenta amaçlarımı ve değerlerimi çok fazla önemser.	()	()	()	()	()
52	Turu aldığım acenta gerçekten benim refahımı düşünür.	()	()	()	()	()
53	Özel bir yardıma ihtiyaç duyduğumda, turu aldığım acenta bana yardım etmede istekli davranır.	()	()	()	()	()
54	Turu aldığım acenta benimle pek ilgilenmez.	()	()	()	()	()
55	Turu aldığım acenta turdaki başarılarımla gurur duyar.	()	()	()	()	()