



Ağır lama Sektörü Çalışanları Duygusal Emeğinin İş Tatmini Üzerine Etkisi: Zincir Restoran İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama

The Effect of Emotional Labor of Hospitality Employees on Job Satisfaction: An Application on Chain Restaurant Businesses

Ebru Bağcı¹ , Cihan Yılmaz² , Ecem Akay³ 

öz

Duygusal emek, olumsuz ruh sağlığına ilişkin değişkenlerle bağdaştırılan ve bireylerin dâhil oldukları organizasyonların yapıları gereğince kendilerinden beklenen duyguları aktarmaları şeklinde tanımlanan bir kavramdır. Kişiler sosyal hayatlarında olduğu gibi çalışma hayatlarında da bazı rolleri gerçekleştirmek durumundadır. Misafir memnuniyetini sağlamanın yanı sıra söz konusu durumun sürdürülebilir olmasını da sağlamak amacıyla kurumlar, bilhassa misafir ile doğrudan ilişki halinde olan bazı çalışanlar için çeşitli davranış kalıpları geliştirmektedir. Kurumların standartları haline gelen söz konusu davranış kalıpları misafirler üzerinde olumlu algı yaratmayı amaçlamaktadır. Bu nedenle çalışanlar, markanın kurum kültürünü oluşturan öğreti ve talepleri doğrultusunda çeşitli duygusal emek tutumlarını benimsemekte ve uygulamaktadır. Emek yoğun bir sektör olan hizmet sektörü çalışanları, markaların zorunlu kıldığı bu öğretilerden dolayı duygularını ifade edememekte, sınırlamakta ve bu nedenle kendilerine ve yaptıkları işe de yabancılaşmaktadır. Bahsi edilen durum, iş tatmininin azalmasını doğrudan ve dolaylı olarak etkilemektedir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de bulunan zincir yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personellerin ağır lama sektörü içerisindeki duygusal emeklerinin sahip oldukları iş tatminlerine olan etkilerini ortaya koymaktır. Ayrıca söz konusu çalışma ile Türkiye’de bulunan zincir yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personellerin ağır lama sektörü içerisindeki duygusal emek ve iş tatmini yapılarının ne ölçüde olduğunun ve bu ölçünün, çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin tespitinin yapılması da amaçlanmaktadır. Çalışma kapsamında hazırlanan anket, 2022 yılında Türkiye’de faaliyet gösteren zincir yiyecek içecek işletmelerinde çalışan 402 gönüllü katılımcıya uygulanmıştır. Araştırmadaki katılımcı sayısı ile güvenilirlik ve geçerlik unsurlarını güçlü bir şekilde taşıyan veri seti oluşmuştur. Elde edilen veri üzerinde yapılan analizler neticesinde zincir restoranlarda çalışan personellerin sahip olduğu duygusal emek durumlarının iş tatminleri üzerinde büyük oranda etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş Tatmini, Hizmet Sektörü, Ağır lama Sektörü, Turizm

ABSTRACT

Emotional labor is a concept known as conveying the emotions expected in accordance with the organizational structure of the people during the service and is associated with the variables related to adverse mental health. People have to perform some roles in their working lives as well as in their social lives. To ensure guest satisfaction and sustainability in this situation, institutions develop various behavioral patterns, especially for some employees in direct contact with the guest. These behavioral patterns, which have become the standards of institutions, aim to create a positive perception of guests. Therefore, employees adopt and apply various emotional labor attitudes in line with the

¹ Corresponding Author: Beykent University, ebrubagci@beykent.edu.tr, ORCID: 0000-0002-2763-069X

² Doğuş Üniversitesi, cylimaz@dogus.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4270-8854

³ Doğuş Üniversitesi, eakay@dogus.edu.tr, ORCID: 0000-0001-8618-7248



teachings and demands that make up brand's corporate culture. Employees of the service sector, which is a labor-intensive sector, cannot express their feelings, limit them, and as a result become alienated from themselves and the work, they do due to these teachings required by the brands. The situation mentioned above, directly and indirectly, affects the decrease in job satisfaction.

This study aims to reveal the effects of the emotional labor of the personnel working in the chain food and beverage businesses in the hospitality sector on their job satisfaction. In addition, it is also aimed to determine to what extent the emotional labor and job satisfaction structures of the personnel working in chain food and beverage businesses in Turkey are in the hospitality sector and whether this measure differs according to the demographic characteristics of the employees. The study is based on the online survey results applied to the personnel working in chain food and beverage businesses operating in Turkey in 2022. According to the 402 questionnaires obtained from the research, a data set that strongly carries the elements of reliability and validity was formed. As a result of the data analysis, it was concluded that the emotional labor status of the personnel working in the chain restaurants has a significant effect on their job satisfaction.

Keywords: Emotional Labor, Job Satisfaction, Service Sector, Hospitality Sector, Tourism

GİRİŞ:

Modern dünyada küreselleşmenin de etkisiyle değişen ve gelişen yaşam şartlarına uyum sağlamak adına işletmeler organizasyonlarına çeşitli uygulamalar ekleyerek kurum kültürlerini geliştirmektedir. Markalar; hizmet içi eğitimler, takım çalışmaları, işverenler, yöneticiler ve çalışanların beraber vakit geçirebileceği çeşitli organizasyonlar düzenleyerek çalışanlarının verimliliklerini ve motivasyonlarını artırmayı hedeflemektedir. Çalışanların duyu durumlarını markanın talepleri doğrultusunda aktarması, çalışanların misafirlerle birebir iletişim halinde olduğu hizmet sektöründe büyük önem taşır.

Misafir memnuniyetini sürdürülebilir kılmak için markalar, özellikle misafirle doğrudan iletişim halinde olan personelleri için çeşitli iletişim kalıpları geliştirmektedir. Böylece misafirlerin algılarının olumlu olması istenmektedir. Örgütün personellerden talep ettiği söz konusu davranışlar salt fiziksel unsurları kapsamamakla birlikte misafire aktarılacak duyguları da içermektedir. Personellerden istenen söz konusu davranış biçimlerinin ve duygusal aktarımların meydana getirdiği duygusal emek, fiziksel emek ve bilgiye dayalı emek gibi değerler iş gücü piyasasında alınabilen ve satılabilen değerler haline almıştır. Personellerin çalışma başarılarını olumlu veya olumsuz etkilemesi nedeniyle duygusal emek ile duyguların yönetimi konuları yönetim bilimleri alanı tarafından sıklıkla araştırılan konulardan olmuştur.

İlkin, Hochschild (1983) tarafından anlamlandırılan duygusal emek kavramı; organizasyonların çalışanlarından duyguları ve düşünceleri ne olursa olsun misafirlere, isteklerine uygun davranışların aktarılması şeklinde ifade edilmiştir. Duygusal emek başlığının altında Hochschild (1983) yüzeysel rol yapma davranışı ile derinden rol yapma davranış kalıbı olmak üzere iki kavram öne sürmüştür. Ashforth ve Humphrey (1993) tarafından duygusal emek kavramının mevcut iki başlığına, doğal duygular (samimi) boyutunu da eklemiştir. Misafir ile birebir, yüz yüze veya telefon ile iletişim halinde olmayı zorunlu kılan mesleklerde duygusal emegin yoğun olarak sergilendiği bilinmektedir (Ezilmiz, 2018; Yürür ve Ünlü, 2011). Bu nedenle duygusal emek ile ilişkilendirilen araştırmalar irdelendiğinde, personel ve misafir iletişiminin yoğun olduğu; hizmet sektörü, finans, sağlık sektörü, eğitim ve turizm gibi alanlarda duygusal emek kavramına dair yapılmış araştırmalarda sıklıkla rastlanmaktadır.

Bahse konu olan bilgilerin ışığında, yiyecek içecek endüstrisinde mal ve hizmet sunan zincir yiyecek içecek işletmeleri, çalışanlarında meydana gelen duygusal emek durumunun kontrol edilebilir şekilde uygulanmasını ve böylece personellerinin iş tatminini yükseltmeyi amaç edinmiştir. Bahse konu olan amaçla işletmeler, mutlu ve güvenilir çalışanlardan meydana gelen bir organizasyonun disiplinli ve sürdürülebilir bir üretim sürecini oluşturmayı hedeflemektedir. Konuyla alakalı olarak zincir yiyecek içecek işletmelerine çalışanların duygusal emek boyutları ile iş tatmini boyutları arasında bu işletme türlerine göre nasıl bir ilişki olduğunun belirlenmesi, personellerin demografik özelliklerinin söz konusu

kavramların boyutlarında nasıl bir farklılık oluşturduğunun tespiti ve ayrı ayrı iki kavramında genel olarak düzeylerinin saptanması, işletmeler için önemlidir. Bu çalışma ile elde edilecek sonuçlar doğrultusunda bu bilgi dizinine ulaşmak hedeflenmektedir. Bu bağlamda araştırma ile elde edilen sonuçlar bu hedeflere hizmet etme konusunda sektörel öneme sahiptir.

Alan yazın taraması yapıldığında, duygusal emek (Basım ve Begenirbaş, 2012; Kaya ve Özhan, 2012; Oral ve Köse, 2011; Yürür ve Ünlü, 2011; Güzel vd., 2013) ve iş tatmini (Ergenli ve Eryiğit, 2001; Erdil vd., 2004; Çekmecelioğlu, 2006; Kale, 2015; Bilgiç, 2017) konusunda çeşitli kavramlar ile birçok ilişki ve etki incelemesinin yapıldığı çalışmalar görülmüştür. Yanı sıra duygusal tatmin ve iş tatmini arasındaki ilişkinin farklı sektör ve iş kollarına göre irdelendiği tespit edilmiştir. Alan yazın incelemesinde iş tatmini kavramının hayli önem arz ettiği görülmektedir. Kavramı bu denli önemli yapan parametreler; verimlilik, yabancılaşma, işten ayrılma ve örgüt içindeki çatışmadır (Kök, 2006). İş tatmininin artışı halinde çalışanların örgütsel bağlılığın arttığı gözlemlenmiştir. İş tatminsizliği halinde ise; işe devamsızlık, geç gitme ve çalışanların bireysel talebi üzerine işten ayrılma niyetlerinin olduğu gözlemlenmektedir (Çarıkçı, 2000). Bununla ilişkili olarak iş tatmininin önemi, örgütte sürekliliğin sağlanmasında ve personel devir hızına etki etmesine bağlı olarak örgütü; rakipleri karşısında öne geçirmesi veya rakiplerinin gerisinde bırakması özetlenebilir. Bu araştırma yiyecek içecek endüstrisinde varlığını sürdüren zincir yiyecek içecek işletmeleri üzerine yapılan öncü araştırma çalışması olacağından alan yazına sağlayacağı yarar önemlidir. Metnin devamında yapılan çalışmanın kavramsal çerçevesi, yöntemi, analiz sonrası elde edilen bulguları ile bul bulgulara bağlı olarak ortaya koyulan sonuç ve önerilere yer verilmektedir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Duygusal Emek

Alanyazını incelendiğinde “duygu” nun kavramsal olarak bilimin çok çeşitli disiplinlerinin ilgi alanında olduğu gözlemlenmiştir. Örneğin, 1884 yılında “Duygu nedir?” sorusuna yönelik kaleme alınan çalışmada duygunun; psikolojimizdeki değişimlerin salt fiziksel dışa aktarımı olmadığı, uyarının hislerimizde oluşturduğu değişim olduğu aktarılmış ve duygunun bedensel anlatımlardan bağımsız olamayacağı vurgulanmıştır (James, 1884). Örgütsel davranış teorisi bağlamında yapılmış araştırmalar, örgütlerin duyguları olan kişilerden oluştuğundan, duyguların iş hayatında da etkili olduğu ve örgüt yaşamının bir parametresi haline dönüştüğünü göz önüne sermektedir (Akgün vd., 2014). Günümüzde batı dillerinde kullanılan “Emotion” (“duygu”) kelimesi Latince’de “hareket etmek, dışarı çıkmak” anlamına sahip “emovere” kelimesinden gelmektedir. Şüphesiz duygular salt hareketle ilişkili olmamakla birlikte, bağlılıklar veya kişileri çeşitli şeylere bağlayan olgularla da ilgilidir (Ahmed, 2019). Kişisel hayat ve iş hayatındaki bireyselliğe ait gerçekçi duygularla parçası olunan toplumda ya da çalışılan kurumdaki çeşitli durumlarda beklenen davranışlar ile duygular arasında farklılıklar olabilir bu durumda bireylerden aradaki davranış ve duygu farklılığını yok ederek toplumun yahut kurumun normlarına uyulması beklenir. Bahsi geçen durumda duyguların yönetilmesinde emek sarf edilmesi gereklidir yani duygusal bir iş söz konusudur (Theodosius, 2008).

Günümüzde şahsi işlerinde yahut işverene bağlı işyerlerinde bireysel veya takım halinde çalışanlar, duygularını veya duygusal aktarımlarını zorunlu olarak şekillendirme çabası içine girmektedir. Çalışanlar, onlardan istenen biçimde hareket sergileyebilmek adına duygu yönetimi ve aktarımını bilinçli veya bilinçsiz sarfetmektedir. Duygusal Emek, yönetim alanında ilkin Hochschild “duyguların yüzsel ve bedensel davranışlarla aktarılması, belirli bir ücret karşılığında duyguların jest ve mimik gibi yüzsel veya bedensel gösterimlerle aktarılması” şeklinde tanımlanmıştır. Ayrıca personellerin iş yükümlülüklerini etkin ve verimli ortaya koymaları için yüzeysel davranışı kullanarak hangi ölçüde uygun duygu aktarımında bulunması gerektiğini de belirtmektedir (Pala, 2008).

Duygusal emek kavramı Hochschild (1983) tarafından literature kazandırıldığında “yüzeysel rol yapma” ve “derinden rol yapma” olarak iki boyutta incelerken; 1993’te Ashforth ve Humphrey kavramın üç boyutlu olduğunu ileri sürmüş ve “samimi davranış” boyutunu kazandırmıştır. Duygusal emeği Morris ve Feldman (1996), “İşletme tarafından istenilen duyguları bireysel işlerde göstermek için yapılan çaba” şeklinde tanımlayarak kavrama yeni bir bakış açısı kazandırmıştır. Ayrıca, duyguların gösterilme sıklığı, gösterim kuralları için sarf edilen dikkat, duyguların çeşitliliği ve duygusal uyumsuzluk olan dört farklı boyutu olduğu sonucuna vardıklarını da aktarmışlardır. Hochschild gibi Grandey de duygusal emeğin “yüzeysel rol yapma” ve “derinden rol yapma” olmak üzere iki boyutu olduğu görüşünü savunmuş ve kavramı salt davranışların değil duyguların da düzenlemesi olarak incelemiştir.

Duygusal emek alt boyutları arasında yer alan rol yapma (yüzeysel) davranışı, personelin örgüt isteği doğrultusunda kontrol altına aldığı duygu durumlarını içsel açıdan hissetmemesine karşın tutumlarında çeşitli değişiklikler (jest, ses tonu, mimik) sergileyerek söz konusu duygu durumlarını hissediyor gibi davranış sergilemesidir. Söz konusu olan bu durum örgüt tarafından istenen duygu ile personel duygularının örtüşmemesinden oluşur. Hissedilen duygu durumlarının değiştirilmesi mümkün olmasa da sergilenen tutumda bunu ortaya koymak mümkündür (Ashforth ve Humphrey, 1993; Chu ve Murrmann, 2006). Çalışan, hissetmediği duyguyu rol yaparak hissediyormuş gibi misafire aktardığı için davranış ve duygu arasındaki tutarsızlık çalışanda duygusal karmaşaya yol açabilmektedir (Glomb vd., 2004). Derinlemesine rol yapma davranışı, ikinci alt boyuttur. Bu durumda, bireyin davranış kurallarınca sergilemesi gerekli duyguları belirli çaba ile özümseyerek, hissetme ve sergilemeye çalışmasıdır. Salt davranışların değil duyguların da davranış kalıplarına uygun hale getirilmesiyle yüzeysel rol yapma davranışından ayrılmaktadır. Personel, kendisini misafirin yerinde düşünerek, empati yaparak hislerine yön verir (Ashforth ve Humphrey, 1993; Grandey, 2000). Hochschild’e (1983) açısından derinlemesine davranma (davranış) iki biçimde meydana gelir. İlki kişinin istediği olumlu duyguları hissedebilmek ve sergileyebilmek için söz konusu duyguları uyarması ve olumsuz duyguları hissetmemek adına bastırmasıdır. Ötekisi ise gereken duyguları hissetmek için hayal gücünden yararlanarak kendisinde söz konusu duyguları yaşatan anıları hatırlaması veya düşüncesini aktif hale getirmesiyle varolabilir (Yürür ve Ünlü, 2011).

Duygusal emek kavramının üçüncü alt boyutu ise doğal duygulardır (samimi davranış). Doğal duyguları aktaran personeller, mevcut organizasyonun kendisinden talep ettiği duygu durumlarını hissederek maskeleyen veya rol yapma gereği duymadan duygularını yansıtır. Personelin duyguları ile organizasyonun çalışandan beklediği duygular tutarlı olmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Ashforth ve Humphrey’e (1993) göre kişi, ondan istenen duyguya zaten yakınlık hissediyor ise duyguyu aktarmak için daha az duygusal emek sarf edecektir. Söz konusu yaklaşıma karşın Morris ve Feldman’a (1996) ise kişilerin duyguları ile örgütün istekleri tutarlı olsa bile duyguyu beklenen davranış kalıpları ile aktarmak için belirli bir miktar bile olsa çaba sarf etmek zorundadır. Duygusal emek kavramı için davranış tipolojilerinin olumsuz veya olumlu neticelerinin olabileceği (Ashforth ve Humphrey, 1993; Rafaeli ve Sutton, 1987), fakat bu neticelerinin personellerin bireysel niteliklerinden ötürü çeşitlenebileceği konuya dair çalışmalarda aktarılmıştır (Judge vd., 2009; Brotheridge, 2006).

1.2. İş Tatmini

Latince de kullanılmakta olan “Satis” kelimesinden türeyen “yeterli” anlamını taşıyan “tatmin” söylemi bir başka kişi tarafından hemen algılanmayıp salt kişinin hissetmesi sonucunda betimlenen iç huzuru ya da zevki aktarmak için kullanılmakta olan tabirdir. Kişinin işine karşı örgütsel davranış açısından geliştirdiği tutuma çoğunlukla iş tatmini denilmektedir (Urhan, 2014).

İş tatmini, çalışanın işine ilişkin duygusunu ifade eden kavramlardan biridir ve ilkin 1920’de ileriye sürülmüş olmasına karşın önemi 1930 ve 40’lı yıllarda farkedilmiş, çoğu araştırmacının ilgilendiği bir

konu olmuştur (Çimen vd., 2012). Tatmin, duygusal bir tepkimedir. Çalışan çalıştığı sürece yaptığı iş, çalıştığı işletme ve iş ortamı ile ilgili tecrübe elde etmektedir. Çalışanın, çalışma hayatı süresince yaşadıkları, tecrübe edindiği çeşitli duygu birikimi olmaktadır. Tüm bu edinilen deneyim ve duyguların neticesinde çalışan, işe ve iş yerine karşı bir tutum oluşturmaktadır. Söz konusu tutumların oluşmasının sonucu personelin fiziksel ve psikolojik bakımdan yeterli bir durumda olmasına iş tatmini denilmektedir (Aşık, 2010).

İş tatmini, kişinin sürdürdüğü işi değerlendirmesinin neticesinde hissettiği pozitif doğrultuda duygusal durumudur (Locke, 1976). İş tatminsizliği ise kişilerin işlerin de sinir durumlarını tahrip eden, değerlerine ulaşmak doğrultusunda engeller oluşturan ve bu durumlar doğrultusunda tanımlanamayan bir duygu yapısı ortaya çıkaran işlemler sonucunda ortaya çıkan durum olarak aktarılmaktadır (Locke, 1968). Locke çalışmasında iş tatminini; kişinin iş hayatı içerisinde yüksek oranda tatmin duygusuna sahip olması ve bu durum neticesinde (Čiarnienė vd., 2010) iş yerinde sergilediği pozitif ve olumlu tutumlar neticesinde ortaya çıkan genel bir ifade şeklinde aktarmıştır (Çelik, 2011; Ensher vd., 2001). Ayrıca kişinin işini kolaylaştırması ya da iş değerlerini yakalaması yani işini değerlendirmeye aldığı süreçte ortaya çıkan sonuçlar neticesinde keyif alması ile oluşan duygusal durum olarak belirtmiştir (Spector, 1996). Kavram üzerine yukarıda yapılan tanımlara bakıldığında önemli görülen yerler:

- İş tatmininin bireyler arasında çeşitlilik göstermesinin sebebi bireylerin; çeşitli seviyede önceliklere ve öneme sahip olmasıdır.
- Bireysel algılanmanın yönleriyle ilişkisi bulunan iş tatmini, psikolojik ve biyolojik ihtiyaçları, fizyolojik farklılıklara ek olarak, mantığın ve algının da belirleyici olması, personelleri değe, istek ve doğruluk bakımından çeşitli oranlarda etkileyecektir.
- Kişisel ve duygusal tepki olarak karşımıza çıkan iş doyumunun; gözlemlenmesi, ölçülmesi ve güncelleştirilmesi kolay bir yapıya sahip değildir.
- Çalışanların kişisel nitelikleri, cinsiyetleri, yaşları, değer ve inanç yargıları, çalışma hayatındaki edinimleri, aile yapıları, yetiştirilme biçimleri ve yaşam şartları gibi parametreler çeşitlendirildikçe ve işten beklentileri değiştikçe iş tatmini oluşturan niteliklerde değişime uğrayacaktır. Şeklinde aktarılabilir (Aşık, 2010).

Kişinin işinden aldığı haz olarak tanımlanan iş tatmini, kişisel ve örgütsel nedenlerden etkilenebilmektedir. İş tatminini etkileyen faktörler arasında örgütsel olanlar; alınan ücret, işin niteliği ve ek ödeme içerikleri, kariyerde ilerleme imkânı, işveren ve yöneticiler tarafından takdir görmek (övülmek), çalışma şartları, takım arkadaşları ve yönetsel özellikler şeklinde sıralanabilir. Örgütsel olarak iş tatminini etkileyen parametrelerin kişisel olan ölçütlere nazaran işveren ve yönetimce kontrol edilmesi daha rahat olmaktadır. Bu sayede, İş tatmininin sağlanmasına yönelik gerçekleştirilecek düzenlemelerin yapılması kolaylaşmaktadır. Yani örgüt açısından iş tatmini yüksek oranda önem arz etmektedir. İlave olarak çalışanın iş tatminine etki eden örgütsel faktörlerin tatmin sağlayacak biçimde koordine edilmesi bireysel iş tatmininin sağlanmasında da yararlı olacaktır (Janićjević vd., 2015).

İş tatmininden söz edebilmek için temel olarak bireylerin belirli hedefleri, istek ve beklentileri olmalıdır. Bu önermelerin yeterli düzeyde sağlanabilmesi veya sağlanamamasının sonucunda işinden tatmin olma veya olmama durumu oluşmaktadır. Böylece bu kavramı açıklayabilmek adına bireylerin istenilen hedefe varma istediğinin, hedeflerinin, beklenti ve isteklerinin var olması, sonucunda motivasyona sahip olması gerekmektedir. Bireylerin elde etmek istediği hedefler için gösterdiği çabanın yoğunluk oranı ne kadar ise motivasyon yoğunluk oranı o orandadır. Alan yazınında güdülenme ve güdü kavramları motivasyon kavramı olarak karşımıza çıkmaktadır (Üçüncü, 2016). Ayrıca iş tatmini, kavramsal olarak motivasyondan farklı olmasına karşın alan yazında iş tatmininin sistematik biçimde

irdelenmesi öncelikle motivasyon kuramlarıyla olmuştur. Bundandır ki iş tatmini teorilerini betimleyen motivasyon kuramlarından yola çıkmaktadır (Özer, 2015). Böylece iş tatminiyle ilişkili teoriler motivasyon kuramlarında da olduğu gibi kapsam ve süreç teorileri olmak üzere iki alt başlık olarak ele alınmaktadır. Kapsam teorileri; insan ihtiyaçlarının doğasına önem vererek, kişileri çalışmaya yönlendiren içsel faktörler ile ilgilenmektedir (Özer ve Topaloğlu, 2008). Süreç teorileri incelendiğinde, kapsam teorilerinden farklı olarak bu teorilerin kişileri çalışma hayatına iten dışsal etki parametreler üzerine yoğunlaştığı görülmektedir (Türk, 2007).

Örgütler için ayrı bir önem yapısına sahip olan iş tatmini kavramı; soyut bir yapıya sahip olan ürün ve hizmetin somut bir hale dönüşmesini ve tüketicilerinin gözünde işletmeyi temsil eden çalışanın kurumsal yapısını ve imajı oluşturmasını sağlamaktadır (Kuşluyan, 2009). Alışılmış anlamda ve geleneksel yaklaşımda iş tatmini yalnız kişilerin seçimlerini anlamaya yönelirken, kişisel amaçların belirleyicileri ve neticelerinin araştırılmaya başlanması iş tatmini araştırmalarını genişletmiştir (Kanfer, 1992). Özellikle günümüz jenerasyonunun iş dünyası içerisinde yer alması neticesinde işverenlerin bir marka değerine sahip olmasının önemi daha da artmıştır. Zira çalışanlar artık örgütlerin salt var oluş nedenlerini sorgulamamaktadır, sürdürülebilirlik bakımından yararlarını da araştırmaktadır.

2. Araştırma

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırma ile zincir restoran işletmeleri çalışanlarının duygusal emek durumlarının iş tatminleri ile olan pozitif veya negatife yönlü ilişkisini tespit etmek ve çalışanların duygusal emek durumlarının iş tatmini üzerindeki etkisi saptamak amaçlanmaktadır. Çalışma sonucunda elde edilecek veriler ile alan yazına katkı sağlamak ve sektör paydaşlarının ilerleyen süreçte çalışmalarına iyileştirici öneriler sunmak amaçlanmakta olup, çalışanların duygusal emek ve iş tatmini durumlarının demografik niteliklerine göre (yaş, cinsiyet, eğitim durumu) farklılaşıp farklılaşmadığını irdelemektir.

Ulusal ve küresel boyutta yapılan çalışmalar irdelendiğinde, ağırlama sektöründe duygusal emek ve iş tatmini çalışmaları hakkında konuları ayrı ayrı ve farklı konular ile ele alan birçok araştırmaya ulaşılmıştır. Fakat konu hakkında yapılan çalışmalar ele alındığında, ulusal ve uluslararası alanda örneklem olarak zincir restoran işletmelerini ele alarak, etki incelemesi yapan herhangi bir çalışma bulunmamıştır. Bu nedenle söz konusu çalışma ulusal ve uluslararası literatürde yapılmış öncü çalışmalardan biri olmasından kaynaklı önemli bir konuma sahip olacağı düşünülmektedir. Araştırmada uygulama sınırlarını İstanbul'da faaliyet gösteren zincir restoran çalışanları oluşturmaktadır. Bu da araştırmanın uygulama alanı ve yeri bakımından sınırlılığını belirlemektedir. Ancak zaman ve maliyet açısından kısıtlılıklar göz önüne alındığında bir zincir restoran işletmesi çalışanları üzerinde hareket edilmesine karar verilmiştir.

Bu çalışmanın sorun cümleleri aşağıdaki gibi ifade edilmiştir:

- Ağırlama sektöründe çalışan kişilerin duygusal emek tutumları ile iş tatminleri arasında ilişki var mıdır?
- Ağırlama sektöründe çalışan kişilerin duygusal emek tutumları demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?

Bu çalışmada aşağıdaki varsayımlardan hareket edilmiştir;

- Ağırlama sektörü çalışanlarının emek yoğun çalışma hayatları dolayısı ile hali hazırda çalışıyor oldukları işletmelerde sergiledikleri duygusal emek tutumlarının iş tatminlerine etkisinin pozitif yönlü

ve güçlü olduğu varsayımı ile hareket edilmiştir. Sahip olunan bu duygusal emek unsurlarının iş tatmini ile bir ilişki içerisinde olduğu varsayılmıştır.

- Ağırhama sektörü çalışanlarının iş hayatlarındaki tatmin ve memnuniyet durumlarını belirleyen unsurlardan birinin hatta temel taşlardan birinin sahip olduğu duygusal emek unsuru olduğu varsayımı ile hareket edilmiştir.

2.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın tamamında nicel araştırma yöntemlerinin veri toplama tekniklerinden olan soru sorma yöntemi kullanılmıştır. Bu tekniği uygulamak için bir araya getirilen soruları iletmek amacı ile yazılı soru sorma sistemi olan " anket " tercih edilmiştir. Çalışma sorularının daha iyi anlaşılabilmesi adına araştırma soruları ve konusu hakkında katılımcı bireylere bilgi verilmiştir. Analizlerin yapıldı geçerli olarak kaydedilen tüm anketlerin katılımcılara ulaştırılmasında çevrimiçi platform kullanılmıştır. Araştırmada uygulanması düşünülen ölçeklerin saptanması adına yapılan literatür çalışması sonrasında önceden oluşturulmuş ve uygunluğu test edilmiş ölçeklerle araştırmanın çalışılmasında karar kılınmıştır. Araştırmada istenilen değişkenlerin test edilmesinde çalışanların duygusal emek durumlarını ölçmek için Chu ve Murrmann (2006) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmış olup, iş tatminini ölçmek için ise Khalilzadeh Del Chiappa, Javari ve Borujeni (2013) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Orijinal ölçeklerin dili İngilizce ve uygulama alanı Türkiye olduğundan, ölçekler Türkçe 'ye çevrilmiş (Doğuş Üniversitesi ve Adnan Menderes Üniversitesi İngilizce Bölümü öğretim görevlileri aracılığı ile) ve alanında uzman akademisyenler ile kültürel öğelerde bulunması olası farklılıklar göz önünde bulundurularak nihai hali verilmiştir.

Çalışmanın evrenini genel zincir restoran işletmelerinde çalışmakta olan personeller oluşturmaktadır. Fakat vakit ve maddi bakımdan sınırlılıkları olan çalışmamız örneklem ile hareket etmeyi zorunlu kılmıştır. Araştırma evrenini en iyi oranda temsil edeceği kararlaştırılan bir zincir restoran markasından personellerin anket çalışmasına katılımı için izin alınmıştır. Bahsi geçen örnekleme uygulanan anket çalışması 18.06.2022-20.07.2022 tarihleri süresince çevrimiçi olarak uygulanmıştır. Çalışmanın yürütülmesinde ve doğru örnekleme ulaşılmasında kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Anket çalışmasına katılan 402 kişinin verileri ile analizler yapılmıştır. Bu araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi Doğuş Üniversitesi Etik Kurul Başkanlığı'ndan alınmıştır.

2.3. Araştırma Verilerinin Analizi ve Bulgular

Çalışmanın sonunda verilerin analiz edilmesinde, ilkin normal dağılım, güvenilirlik ve geçerlilik testleri yapılmış olup daha sonra ilişkiel durumların tespiti için regresyon, ANOVA ve T-test analizleri ile betimsel durumların tespiti için frekans analizi uygulanmıştır. Çalışmada uygulanan analizler için IBM SPSS programı kullanılmıştır.

2.3.1. Geçerlik, Güvenirlik ve Normal Dağılım Analizleri

Çalışma sonucunda ortaya çıkan verilerin analizinde duygusal emek ölçeğinin normal dağılım şartlarını sağlama durumunu incelemek için açıklayıcı keşif (Explore) analizi uygulanmıştır. Yapılan analiz içerisinde bulunan sonuçlarda mean (2,4587) ve median (2,2105) değerlerinin aralığının yakın bir yapıya sahip olduğu ve basıklık (kurtosis) -,976 ile çarpıklığın (skewness) -,586 arasında bir değerde bulunduğu saptanmıştır. Yapılan analizler neticesinde ortaya çıkan sonuç ele alındığında iş tatmini ölçeğinin normal dağılım şartlarını sağlama durumunu incelemek için açıklayıcı keşif (Explore) analizi uygulanmıştır. Test içerisinde bulunan sonuçlarda mean (2,5857) ve median (2,2941) değerlerinin aralığının yakın bir yapıya sahip olduğu ve basıklık (kurtosis) -,589 ile çarpıklık (skewness) -,726 arasında

bir değerde bulunduğu saptanmıştır. Bu nedenle çalışmada yapılan analizlerde "parametrik" analizlerin kullanılması uygun bulunmuştur.

Ölçeklerin güvenilirliğinin analiz edilmesi hususunda çok çeşitli yöntemler bulunmaktadır. Fakat literatürde sözü edilen yöntemlerden en yaygın olarak kullanılanı (Cronbach's Alpha analizi) iç tutarlılık yöntemidir. Bu yöntem ile ölçeklerin genel yapılarındaki güvenilirlik değerleri tespit edilir (Özdamar, 2011). Bu yöntem doğrultusunda yapılan analiz neticesinde 1 ve 0 arasında bir güvenilirlik değeri tespiti yapılır. Elde edilen değer 0,70 oranından yüksek ise ölçeğin genel yapısının güvenilir olduğu belirlenir (Büyüköztürk, 2013). Çalışmada kullanılan ölçeklerin Cronbach's Alpha değerleri bu yöntem doğrultusunda yapılan analizler neticesinde ortaya koyulmuştur. Aşağıda bulunan tablolarda içerisinde araştırmaya ait değerler sunulmaktadır.

Analiz sonucu değerler incelendiğinde, ana çalışma neticesinde elde edilen duygusal emek (,938) ve iş tatmini (,958) güvenilirlik sonuçları yüksek derecede, beklenileni karşıladığı görülmektedir.

Yapılan faktör analizinde, araştırmada ortaya koyulan veriyi daha açık ve anlamlı bir duruma getirmek amacı ile Varimax yöntemi kullanılmıştır. Analizin neticesinde ölçeklerde bulunan boyutlarda madde dağılımı ölçeklerin orijinal hallerinde bulunan madde dağılımlarından farklılaşmıştır. Bu durumda ölçeklerin açılan özdeğer ve varyans katsayıları incelendiğinde açıklayıcılıklarının çok iyi oranda olduğu görülmüştür. Aşağıdaki tablolarda söz konusu değerler sunulmuştur.

Tablo 1. Duygusal Emek Faktör Analizi

Maddeler	Faktör 1 (Duygusal Çaba)	Faktör 2 (Duygusal Uyumsuzluk)	Faktör 3 (Duygusal Rol)
Müşteriler ile etkileşim halindeyken ruh halim iyiymiş gibi taklit yaparım.			,830
Müşteriler ile ilgilenirken sahte duygular taklit ederim.		,637	
İşim için en iyi duygu ne ise onun için o duygunun maskesini takarım. (O ruh halindeymiş gibi davranırım).			,466
Müşteriler ile ilgilenirken görünen ruh halim benim gerçek duygularımı yansıtır.	,671		
Gerçek hislerimden farklı bir şekilde davranış sergilerim.		,768	
Müşteri ile uygun-doğru bir şekilde ilgilenmek adına bir rol sergilerim.	,534		
Müşteriler ile olan ilişkilerim çok robotiktir		,787	
Genellikle hissetmediğim duyguları gösteriyorum.		,664	
Müşteriler ile ilgilenebilmem için gerçek duygularımı saklamam gerekir.		,551	
İşimi iyi yapmak için göstermem gereken duyguları gerçekten hissediyorum.	,767		
Müşterilere içimden geçen gerçek hisler ne ise onu çalışırken onu gösteriyorum.	,764		
Gerçek duygularımı müşterilere göstermem gereken duygularla eşleşecek şekilde değiştirmeye çalışıyorum.	,597		
Şirketimin istediği imajı sergileyebilmek için müşteriler ile beraber iken kendimde belirli duygular oluşturmaya çalışıyorum.	,692		
Çalışmaya hazırlanırken, hoş-güzel şeyler düşünürüm.	,790		
Müşterilere yardım ederken, kendimi gerçekten hissettiklerimi hissetmekten vazgeçirmeye çalışıyorum.		,546	
İşe hazırladığım zamanlarda kendime " bugün çok güzel bir geçireceksin " derim.	,775		

Müşteriler ile interaktif (diyalog-çalışma) halindeyken göstermem gereken duyguları gerçekten deneyimlemeye çalışırım.	,765		
Müşterilere göstermem gereken duyguları ortaya çıkarmanın üzerinde çalışmalar yapıyorum.	,718		
Gerçekten hissetmediğim duyguları sergilerken davranışlarıma normalinden daha fazla konsantre olmam gerekir.	,664		
Cron. Alph. Değeri: 0,938 KMO Örneklem Yeterliliği Değeri: ,948 Varyans Açıklama Oranı: %62,548			

Tablo 2. İş Tatmini Faktör Analizi

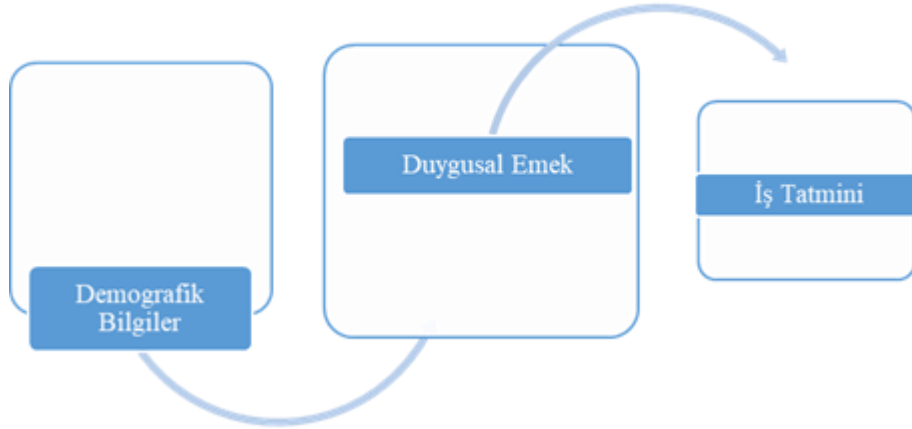
Maddeler	Faktör 1 (İş Tatmini)
Çalıştığım işte yükselme şansı vardır.	,814
Çalıştığım işte öğrenirim.	,766
Çalıştığım işte ödüllendirilirim.	,767
Çalıştığım işte işe aidiyetim yüksektir. İşin bir parçası gibi hissederim.	,769
Çalıştığım işte ödeme seviyesi yeterlidir.	,671
Çalıştığım işte finansal güvenlik yüksektir.	,782
Çalıştığım işte mali destek görürüm.	,713
Çalıştığım işin sosyal statüsü yüksektir.	,769
Çalıştığım iş dinamik bir yapıya sahiptir.	,822
Çalıştığım iş bana mükemmel hissettirir.	,785
Yaptığım iş sayesinde hayata meydan okuyorum	,731
Yaptığım işte çalışma arkadaşlarım adaletlidir.	,785
Yaptığım işte çalışma arkadaşlarım beni destekler.	,775
Yaptığım işte çalışma atmosferi çok iyidir.	,815
Yaptığım işte amirlerim işine uygun seçilir	,768
Yaptığım işte amirlerim güncel bilgilere hakimdir.	,799
Yaptığım işte amirlerim takım çalışması ruhuna sahiptir.	,794
Cron. Alph. Değeri: 0,958, KMO Örneklem Yeterliliği Değeri: ,971 Varyans Açıklama Oranı: %59,743	

Analiz neticesinde ortaya çıkan durumda, orijinal ölçeklerin taşıdığı boyut yapısının farklılaşarak altında topladığı maddelerde değişiklik gerçekleştiği tespit edilmiştir. Ortaya çıkan bu değişim sonrasında bulunan KMO (Kaiser Meyer Olkin) ve Bartlett's değer dağılımları incelendiğinde; duygusal emek için 0,948 ve iş tatmini için 0,971 çıkmıştır. Her iki ölçekte de sig. değerinin istenilen değerde ve anlamlı (0,000) çıkması veri seti içerisindeki yeni dağılımların araştırma için uygun bir yapı oluşturduğunu göstermektedir.

2.3.2. Betimsel-İlişkisel Analizler ve Araştırma Modeli

Çalışmaya ait veri üzerinde değerlendirmelerin yapıldığı bölüm içerisinde, betimsel ve ilişkisel olarak yapılan analiz ve sonuçları sunulmuştur. Analizlerde elde edilmek istenen, duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkinin ve etkinin tetkikinin yapılmasıdır. İlaveten söz konusu kavramların demografik unsurlara göre farklılık gösterip-göstermeyeceği durumu da analizler neticesinde ortaya konulmaya çalışılmıştır. Söz konusu bu durum araştırmanın temel modelini ortaya koymaktadır.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Araştırma neticesinde zincir restoran işletmelerinde duygusal emek ve iş tatmini ilişkisi ve katılımcıların demografik özelliklerinin duygusal emek ve iş tatmini durumlarında oluşturduğu değişme durumunu saptamak için oluşturulan hipotezler aşağıdadır;

- H₁: Duygusal emek ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.
- H_{1a}: Duygusal emek iş tatminini pozitif yönlü etkilemektedir.
- H_{1b}: Duygusal emekte, katılımcıların yaşlarına göre farklılık vardır.
- H_{1c}: Duygusal emekte, katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılık vardır.
- H_{1d}: Duygusal emekte, katılımcıların medeni hallerine göre farklılık vardır.
- H_{1e}: Duygusal emekte, katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılık vardır.
- H_{1f}: Duygusal emekte, katılımcıların gelirlerine göre farklılık vardır.

Sırası ile hipotez analizlerinin yapıldığı ve tablolar ile açıklandığı sonraki bölümde; regresyon, T-test ve ANOVA analizleri ve yorumları verilmektedir.

Tablo 3. Duygusal Emegın İş Tatmini Üzerine Etkisi Regresyon Modelinin Anlamlılık Testi

Model	Karel-erin Top.	Sd	Kare-lerin Ort.	F	P
Regresyon Artık Top.	191,629	1	191,629	519,210	,000
	148,001	401	,369		
	339,630	402			

Tablo 4. Duygusal Emegın İş Tatmini Üzerine Etkisi Regresyon Modeli Katsayıları

Model	Regresyon Katsayıları		Standar. Kats.	T	P
	B	Standart H.	Beta		
Sabit	,470	,100		4,711	,000
Duygusal Emek	,869	,038	,751	22,786	,000

Yapılan analiz sonucu duygusal emek ile iş tatmini arasındaki korelasyon 0,751 (%75) bulunmuştur. Duygusal emegın iş tatmini üzerindeki açıklayıcılığı -etkisi- ise 0,564 (%56) bulunmuş olup yapılan

korelasyon ve regresyon analizinin anlamlı ve pozitif yönlü olduğunun tespitinin sonucunda H_1 ve H_{1a} hipotezleri onanmıştır. Duygusal emek, iş tatminini arasında yapılan analiz sonucunda; personellerin duygusal emek tutumlarının, iş tatminleri üzerindeki etkisinin olumlu doğrultuda olduğu ve iki durum arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analiz sonucu ortaya çıkan korelasyon değerleri için 0,000 değeri iki kavram arasında herhangi bir ilişkinin olmama durumunu +1,000 değeri ise tamamen pozitif yönlü bir ilişki içerisinde olması durumunu vermektedir. Korelasyon analizi sonucunda ortaya çıkan değerlerin literatürde %30 oranında ve altında olmasının düşük oranda bir ilişkiyi işaret ettiği, yüzde otuz – yüzde yetmiş aralığında olma durumunun orta seviyede bir ilişkiyi ifade ettiği ve yüzde yetmiş ve üstünde olmasının ise yüksek dereceli bir ilişkiyi ifade ettiğini belirtilmektedir (Büyüköztürk vd., 2016). Yapılan korelasyon analizi sonrasında %75 oran seviyesinde ortaya çıkan ilişki durumu, iki kavram arasında yüksek oranda bir ilişki yapısının olduğunu göz önüne sermektedir. Ek olarak bu doğrultuda duygusal emeğin iş tatmini üzerinde etkisinin anlamlı bir durumda ve kuvvetli olduğu sonuçlarını ortaya koymaktadır.

Tablo 5. Katılımcıların Yaşlarına Göre Duygusal Emek Farklılaşması ANOVA Homojenlik Analizi

Levene İstatistik	df1	df2	P
2,609	3	399	,051

Tablo 6. Katılımcıların Yaşlarına Göre Duygusal Emek Farklılaşması ANOVA Anlamlılık Analizi

	Ort.	df	Kare-lerin Ort.	F	P
Gruplar Arası	4,002	3	1,334	2,130	,096
Gruplar İçinde	249,920	399	,626		
Toplam	253,922	402			

Yukarıda verilen tablolarda araştırma soruları için cevaplara ait istatistikler (tanımlayıcı) ve varyans analizi sonucu ortaya çıkan değer bulunmakta olup; analiz sonucunda ortaya çıkan verinin homojen olmak için gerekli değer aralığında olduğu ($P>0,05$, $P=,051$) ortaya çıkan anlamlılık analizi değerinin (sig.) ($P=0,096$) ise kabul edilen anlamlılık ($P<0,05$) değer aralığından yüksek olarak saptanmıştır. Bunun açıklaması; Duygusal emekte, katılımcıların yaş seviyelerine farklılık yoktur. H_{1b} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Duygusal Emek Farklılaşmasına Yönelik T-Test Analizi

	Cinsiyet	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata Ortl.
Duygusal Emek	Erkek	227	2,5827	,82015	,05444
	Kadın	176	2,3753	,74696	,05630

Tablo 8. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Duygusal Emek Farklılaşmasına Yönelik T-Test Analizi

	Vary. Eş. Leneve Test		Orta. Eş. T-test		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
Duygusal Emek	6,152	,014	2,617	401	,009

Yapılan analiz sonucunda homojenlik durumunun, (0,014) istenilen homojenliğin sağlandığını belirtmek için gerekli değer aralığı ($P>0,05$) içerisinde olmadığı tespit edilmiştir. Ortaya çıkan (sig) anlamlılık değeri ise ($P=0,009$) istenilen değer durumunu ($P<0,05$) karşılamıştır. Yani; Duygusal Emekte, katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılık vardır. H_{1c} hipotezi kabul edilmiştir. Bu bağlamda duygusal emek kavramına katılımcıların cinsiyetlerine göre yakınlık oranları incelendiğinde erkeklerin kadın bireylere göre daha yüksek oranda duygusal emek sahibi olduğu görülmektedir.

Tablo 9. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Duygusal Emek Farklılaşmasına Yönelik T-Test Analizi

	Med. Hal	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata Ortl.
Duygusal Emek	Bekar	229	2,4178	,73363	,04848
	Evli	174	2,5898	,86112	,06528

Tablo 10. Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Duygusal Emek Farklılaşmasına Yönelik T-Test Analizi

Duygusal Emek	Vary. Eş. Leneve Test		Orta. Eş. T-test		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
	13,940	,000	2,162	401	,031

Yapılan analiz sonucunda homojenlik durumunun, (0,000) istenilen homojenliğin sağlandığını belirtmek için gerekli değer aralığı ($P>0.05$) içerisinde olmadığı tespit edilmiştir. Ortaya çıkan (sig) anlamlılık değeriye ($P=0,031$) gerekli olan değeri ($P<0,05$) karşılamıştır. Yani; Duygusal Emekte, personellerin medeni durumlarındaki değişikliğe göre farklılık vardır. Bu bağlamda duygusal emek kavramına katılımcıların medeni durumlarına göre yakınlık oranları incelendiğinde evli bireylerin bekar bireylere göre daha yüksek oranda duygusal emek sahibi olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Emek Farklılaşması ANOVA Analizi

	Ort.	df	Kare-lerin Ort.	F	P
Grup-lar Arası	11,479	3	3,826	6,297	,000
Grup-lar İçinde	242,442	399	,608		
Toplam	253,922	402			

Yapılan analiz sonucunda homojenlik durumunun, (0,016) istenilen homojenliğin sağlandığını belirtmek için gerekli değer aralığı ($P>0.05$) içerisinde olmadığı tespit edilmiştir. Ortaya çıkan (sig) anlamlılık değeriye ($P=0,000$) istenilen değeri ($P<0,05$) karşılamıştır. Yani; Duygusal emekte, personellerin eğitim seviyelerine göre farklılık oluşmaktadır. Hipotez kabul edilmiştir. Farklılık durumlarının demografik unsurlar içerisindeki hangi eğitim seviyelerinde olduğunu tespit etmek için homojen olmayan veride analiz için kullanılan Dunnett's C Post Hoc analizi kullanılmıştır. Yapılan bu analizin sonrasında lise mezunu personeller ile ilkökul, lisans ve lisansüstü eğitim seviyesine sahip personeller arasındaki farkın yüksek derecede ve yapı itibarı ile anlamlı olduğu görülmüştür.

Tablo 12. Katılımcıların Gelir Durumlarına Göre Duygusal Emek Farklılaşması ANOVA Analizi

	Ort.	df	Kare-lerin Ort.	F	P
Gruplar Arası	2,495	4	,624	,987	,414
Gruplar İçinde	251,426	398	,632		
Toplam	253,922	402			

Yapılan analiz sonucunda homojenlik durumunun, (0,281) istenilen homojenliğin sağlandığını belirtmek için gerekli değer aralığı ($P>0.05$) içerisinde olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan (sig) anlamlılık değeriye ($P=0,414$) araştırmanın ait olduğu alanda kabul edilen ($P<0,05$) değerden yüksek olduğu görülmüştür. Bu demektir ki duygusal emekte, katılımcıların buldukları ülke standartlarında gelir durumlarına göre farklılık yoktur. H_{1f} hipotezi red edilmiştir.

Personellerin verdiği cevaplar açıklayıcı analiz ile iredelendiğinde ve ortaya çıkan sonuçları yorumladığımızda personellerin duygusal emek ortalaması 2,4921 değerinde saptanmıştır. Ortaya çıkan bu sonuç orta dereceli bir duygusal ortamı olduğunu göz önüne sermektedir. En yüksek oranda gerçekleştirildiği aktarılan duygusal emek tutumunun, müşteriler ile iletişim halinde iken personellerin ruh hallerinin iyimş gibi davranması olduğu tespit edilmiştir. En az oranda puan ortalamasına sahip

duygusal emek daranişının ise tekrar kodlama yapılarak puanlaması ters çevrildiğinden aslında olumlu bir sonucu ortaya çıkaran; “Müşteriler ile ilgilenirken sahte duygular taklit ederim” maddesinden almıştır.

Personellerin verdiği cevaplar açımlayıcı analiz ile iredelendiğinde ve ortaya çıkan sonuçları yorumladığımızda personellerin iş tamini ortalaması 2,6347 değerinde saptanmıştır. Ortaya çıkan bu sonuç ile orta derecenin biraz üstünde bir iş tatmini durumunun olduğu göz önüne serilmektedir. İş tatmini konusunda karar verici maddelerden en yüksek puanı alan maddenin “yaptığım işte amirlerim takım çalışması ruhuna sahiptir” maddesi olup, en düşük puan alan maddenin ise “ çalıştığım işte ödeme seviyesi yeterlidir” maddesi olduğu görülmüştür.

SONUÇ:

Çalışma sonucunda Türkiye’ de hizmet veren zincir restoran işletmelerinde çalışan personellerin ağırlama sektörü içerisindeki duygusal emeklerinin sahip oldukları iş tatminlerine etkisi incelenmiştir. Ayrıca bu çalışma ile ülkemizde faaliyet gösteren zincir restoran işletmelerinde çalışan personellerin ağırlama sektöründeki duygusal emek ve iş tatmini yapılarının ne durumda olduğu, bu durumun çalışanların demografik değişkenliklerinden dolayı farklılık gösterip göstermeme durumu da ortaya koyulmuştur. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, duygusal emek ve iş tatmin durumu arasında pozitif yönü olan bir ilişki bulunmaktadır. Aynı zamanda, duygusal emeğin personellerin iş tatmin durumu üzerindeki etkisi kuvvetli ve anlamlıdır. Zincir restoran işletmelerinin sürdürülebilir kar maksimizasyonunu, marka algısını, mevcut şube sayısına eklenecek yeni lokasyonların söz konusu kurumda çalışan personellerin iş tatmini ile doğrudan ilişkisi olduğu göz önüne koyulmuştur. Duygusal emeği, hizmet veya ürün servis eden personellerin hizmet sırasında kurumun belirlediği duyguları sergilemek olarak ifade edecek olursak; emek yoğun bir sektörde varlığını sürdürmeye çalışan personellerin duygularını ifade edebilmesi, kendisine ket vurmaktan iletişim kurabiliyor olması uzun vadede söz konusu markayı da olumlu etkileyecektir.

Araştırmada; zincir restoran işletmelerinde çalışan personellerde duygusal emeğin iş tatminleri üzerinde anlamlı farklılaşmalarının olduğu ortaya konulmuştur. Bu farklar doğrultusunda alan yazına ve sektör arz paydaşlarına yönelik öneriler şunlardır;

- Personellerin cinsiyetine göre anlamlı farklılaşma durumu tespiti için yapılan analiz neticesinde erkek personellerin kadın personellere göre yüksek oranda duygusal emek sahibi olduğu görülmüştür. Bu durum iki şekilde değerlendirilebilir. İlki erkek personellerin emek yoğun hizmet sektöründe sayıca kadınlardan daha aktif rol oynaması, ikincisi ise, kadın personellerin mevcut çalıştığı departmanlarda duygusal olarak tatmin olamamasıdır. Bu bağlamda erkek personellerin duygusal tatminini sürdürebilmek adına mevcut şartlarını korumayı önerirken, kadın personeller için de iş hayatında daha aktif rol almalarını sağlayabilmek önerilmektedir. Zira, kadınlar toplumu oluşturan bireyleri doğrudan etkileyen en önemli etken olup, duygusal açıdan tatmin olması halinde hem çeşitli lokasyonlarda hizmet sunan zincir restoran işletmelerinin sürdürülebilir olması sağlanabilir hem de toplumda ve iş hayatında aktif rol oynayabilir (Akay ve Yılmaz, 2020).
- Personellerin eğitim seviyelerine göre yapılan farklılaşma tespiti analizi neticesinde göre lise mezunu personellerle ilkokul, lisans ve lisansüstü mezunu personeller arasında tespit edilen anlamlı farkın yüksek oranda ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan sonuca göre; eğitim düzeyinin artması ile iş tatmininin pozitif etkilediğini ortaya konulmuştur. Bu bağlamda işletmelere personel alımına ilişkin prosedürleri oluştururken en az eğitim seviyesini “lise” olarak belirlemeleri önerilmektedir. Bununla birlikte lisans düzeyinde ve lisansüstü düzeyde eğitim gören katılımcıların da iş hayatından ve kurumdan beklentilerini tatmin edecek düzeyde

kurum içi eğitimler verilerek çalışanların kariyer hayatlarındaki etkinliğinin artırılması önerilmektedir.

- Çalışma restoran işletmeleri üzerine yapılmıştır. Bu çalışma Türkiye’de ağırlama sektörü paydaşlarından olan konaklama işletmeleri üzerine de yapılabilir.
- Çalışmanın detaylandırılması adına Taban örnekleme yolu ile kuşaklara göre bir araştırma yapılarak araştırma derinleştirilebilir.
- Personellerin sahip oldukları duygusal emek tutumlarının işveren açısından iş gören tatmini açısından da incelenebilir.

Zincir restoran işletmeleri üzerine yapılan bu araştırma örneklem açısından açısı değerlendirildiğinde çalışmanın içerik açısından duruma açıklık geliştirdiği görülmektedir. Bu araştırma sonucunda ortaya çıkarılan bilgi durumlarının içerdiği unsurların ayrıntılandırılması için duygusal emeğin iş tatminine etkisinin incelendiği zincir restoran işletmeleri üzerine yapılacak nitel araştırmaların alana önemli katkılar sunacağı düşünülmektedir. Yanı sıra iş tatmini adına yerel yiyecek-içecek alanında hizmet veren işletmelerin incelenmesi de araştırmacılara bir öneri olarak verilebilir.

Yapılan çalışmanın sınırlılıkları göz önüne alındığında ileride yapılabilecek çalışmalara öneriler getirilebilir. Bunlar;

- Çalışma restoran işletmeleri üzerine yapılmıştır. Bu çalışma araçları düzenlenerek Türkiye’de ağırlama sektörü paydaşlarından olan konaklama işletmeleri üzerinede yapılabilir.
- Personellerin sahip oldukları duygusal emek tutumlarının işveren açısından da değerlendirilmesi incelenebilir.

Çalışmanın detaylandırılması adına taban örnekleme yolu ile kuşaklara göre bir araştırma yapılarak araştırma derinleştirilebilir.

Etik Standart ile Uyumluluk

Çıkar Çatışması: *Yazarlar, kendileri ve / veya diğer üçüncü kişi ve kurumlarla çıkar çatışmasının olmadığını beyan eder.*

[EN] *There is no conflict of interest between the authors or any third party individuals or institutions.*

Etik Kurul İzni: *Bu çalışmada veriler anket ile elde edildiğinden etik kurul iznine gerek vardır. Etik kurul izni ek dosya olarak yüklenmiştir.*

Finansal Destek: *Bu çalışmada finansal destek alınmamıştır.*

KAYNAKÇA:

Ahmed, S., (2019), “Duyguların Kültürel Politikası”, çev: Komut, S., 3. Baskı, Sel Yayınları, İstanbul.

Akay, E. ve Yılmaz, İ. (2020). Gastronomi Sektöründe Kadınların Durumunun Değerlendirilmesi. International Journal of Social and Economic Sciences. E-ISSN: 2667-4904. 10(2):81-86.

Akgün E., Keskin H., ve Özdemir M., (2014). “Geçici (Ephemeral) Takımlarda Amacın Açıklığı, Hızlı Bilgi Yayılımı ve Takım Performansı Arasındaki İlişkiler”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 8(3): 299-316.

- Ashforth, B.E., Humphrey R.H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18(17): 232-246.
- Aşık N. Akşit. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, Sayı 467, 31-51.
- Basım, N. ve Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim ve Ekonomi*. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. 19/1.
- Bayrak, Kök S. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erzurum Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 20(1):292-310.
- Bilgiç, H. F. (2017). Örgütsel Bağlılık - İş Tatmini İlişkisi. *Bitlis Eren Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi*. 2(3):35-49. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/beuibfaidd/issue/31277/334548>
- Büyüköztürk, Ş. (2013). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. 18. Baskı. Pegem Akademi, Ankara.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, K. E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, G., ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 20. Baskı. Pegem Akademi. Ankara.
- Bulan, Heather Ferguson, Rebecca J. Erickson ve Amy S. Wharton (1997). "Doing for Others on the Job: The Affective Requirements of Service Work, Gender, and Emotional Well-Being". *Social Problems*, 235-256.
- Brotheridge, C. M. (2006). The Role of Emotional Intelligence and Other Individual Difference Variables in Predicting Emotional Labor Relative to Situational Demands. *Psicothema*, 18(Suplemento), 139-144.
- Chu, K. H. L., & Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of The Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*, 27(6):1181-1191.
- Ciarnienė, Ramunė, Kumpikaitė, Vilmantė, Vienažindienė, Milita (2010). Development of Students' Competencies: Comparable Analysis, *Economics & Management*, 15, 436-443.
- Çelik, M. (2011). A Theoretical Approach To The Job Satisfaction, *Polish journal of Management Studies*, 4, 7-15.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 8/2. ISSN: 1303-2860.
- Çimen M, Şahin B, Akbolat M, ve Işık O. (2012) Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik Ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2012; 21-31.
- Ensher, A. Ellen, Grant-Vallone, Elisa J., Donaldson, Stewart I. (2001). Effects of Perceived Discrimination on Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior and Grievances, *Human Resource Development Quarterly*, 12 (1), 53-72.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu Z.S., Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 5(1):17-26.

- Ergeneli, A., ve Eryiğit, M. (2001). Öğretim Elemanlarının İş Tatmini: Ankara'da Devlet ve Özel Üniversite Karşılaştırması. H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 19(2):159-178.
- Erickson, Rebecca J. Ve Christian Ritter (2001). Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?. Social Psychology Quarterly, 146-163.
- Ezilmez, B. Duygusal Emek: Öncülleri ve Ardılları. (2018). Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2(2):185-210.
- Glomb, T. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Rotundo, M. (2004). Emotional Labor Demands and Compensating Wage Differentials. Journal of Applied Psychology, 89(4):700.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. Journal of Occupational Health Psychology, 5(1): 95.
- Gülner B. (2007). Örgütlerde İletişim ve İş Doymu. Literatürk. İstanbul.
- Güzel, Ö. ve Gök, A. G. (2013). Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi. 10(3):107-123.
- Hochschild, A.R. (1983). The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling. Berkeley University of California Press, Berkeley. 246. (46):7.
- Holt, R., Holt, W. (1986). Understanding Human Behavior. New York.26-29,35.
- Kale, E. (2015). Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi. ISSN: 1307-9832.
- Kanfer, R. (1992). Work Motivation: New Directions In Theory And Research. International Review Of Industrial And Organizational Psychology. 7:1-53.
- Kaya, U. ve Özhan, K. Ç. (2012). Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Çalışma İlişkileri Dergisi. 3(2):109-130. P-ISSN:2146-0000. E-ISSN:2146-7854.
- Khalilzadeh, J., Del Chiappa, G., Jafari, J., & Borujeni, H. Z. (2013). Methodological approaches to job satisfaction measurement in hospitality firms. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 25(6), 5-5.
- Kuşlivan, Z., (2009). "Turizm İşletmelerinde İş Tatmini", Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış. (Ed. Zeyyat Sabuncuoğlu). 49-82. MKM Yayın. Bursa.
- Locke, Edwin A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfactionin Dunnette, M. D. Handbook of Industrial and Organizational Psychology (1st Ed.) 1297-1349. IL: Rand McNall. Chicago.
- Locke, Edwin A. (1968). What's Job Satisfaction? American Psychological Association, Washington, DC.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. Academy of Management Review. 21(4):986- 1010.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 16(2):463-492.
- Özcan Ed. (2011). Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini, Beta Basım Yayım, İstanbul.

- Özer A. (2015). Öğretim Elemanlarının İş Etiği Algısı Ve İş Tatmini İlişkisi: Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Özer PS, Topaloğlu T. Motivasyonda Kapsam Kuramları. Serinkan C içinde, Liderlik ve Motivasyon, 2008, Nobel Yayın Dağıtım, 1-22. Ankara.
- Özdamar, K. (2011). Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi 1. Kaan Kitabevi, Eskişehir.
- Pala, T. (2008). Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Boyutları. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin
- Pala, T., Sürvegil, O. (2016). Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. Ege Akademik Bakış, 16(14):773- 787.
- Pugliesi, Karen (1999). "The Consequences of Emotional Labour: Effects of Work Stress, Job Satisfaction, and Well-being. Motivation and Emotion, 23(2): 125- 154.
- Rafaeli, A. ve Robert I. S. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. Academy of Management Review, 12(1): 23-37.
- Spector, P. E. (1996). Industrial And Organizational Psychology: Research and Practice. (7th Edition).
- Theodosius, Catherine (2008). Emotional Labour in Health Care: The Unmanaged Heart of Nursing. New York: Routledge.
- Türk, M. (2007): Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Gazi Kitabevi, Ankara, 2007.
- Urhan, S. (2014). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Bir Alan Araştırması. (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı. Denizli.
- Üçüncü K. (2016). İş Tatmini Ve Motivasyon. Ders Notları.1-67.
- Yang, Feng-Hua ve Chen-Chieh Chang (2008). Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey. International Journal of Nursing Studies, 45(6): 879–887.
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 13(2).

EXTENDED SUMMARY

Research Problem:

Based on the literature, investigations concerning the subject matter in different business sectors have been conducted to determine the relations inside and beyond the sector. Nonetheless, a similar study has not been carried out regarding the chain restaurant businesses in Turkey so far. As far as the chain restaurant business is concerned, obtaining knowledge on dimensions of emotional labor and job satisfaction, as well as the associated advantages and disadvantages along with the recognition of the relationship between these two concepts are of high importance. The main problem with this is the fact that no investigation has been conducted taking into account such significance so far. This study is among the first studies conducted on the hospitality business in the country, thence, it will be both an answer and a solution to the mentioned problem.

Research Questions:

The most significant and desired output of the study is to determine whether the emotional labor status of the individuals working in the sector has a negative or positive impact on their job satisfaction and to determine the affiliated rates. In this respect, the differentiation of emotional level in accordance with the individuals' demographic characteristics is of high significance. In light of the mentioned premises, the study questions are designed as: Does the emotional labor of hospitality employees impact job satisfaction? And, does the emotional labor of hospitality employees vary in accordance with their demographic factors?

Literature Review:

While some studies on emotional labor and job satisfaction have revealed that emotional labor affects job satisfaction in a negative way, in others it has a positive effect (Puglies, 1999; Nguyen and Stinglhamber, 2021; Wang et al., 2021; Kammeyer-Mueller et al., 2013). ; Özen and Yüceler, 2019). The emotional labor and job satisfaction concepts are formed in the working environment where employees spend most of their time. Every business environment holds different characters and structures, and the institutions continue to exist having their own culture in the foreground. While some staff try to adapt to this culture, some others may experience conflict between their personality and the institutional culture. Accordingly, the personal characteristics of the individuals can be compatible with the culture in question. Consequently, based on the studies conducted on emotional labor, its dimensions, and job satisfaction, along with positive relationships, negative relationships are revealed as well. (Biçkes et al., 2014).

In his study on air passengers, Hochschild (1983) reveals that emotional labor has a negative psychological impact on employees. The stated results are listed as a decrease in the sense of intimacy, loss of emotion, decreased self-confidence, and exhaustion in flight attendants (Puglies, 1999). Kaur and Malodia (2017) revealed a negative and significant relationship between emotional labor and job satisfaction based on the analysis of the questionnaires applied to 586 employees to find the effect of emotional labor on job satisfaction among employees in Indian Punjab hospitals. The study conducted by Puglies (1999) on 1114 employees at a university in the USA indicated that emotional labor increases job stress and decreases job satisfaction. Cote (2005) maintains that when customers, clients or patients offer their appreciation to the employees providing the service, the employees' emotional tensions are reduced and they do not experience any dissatisfaction. In a study to determine the impacts of emotional intelligence and emotional labor competencies of primary school principals on teachers' job satisfaction, Savaş (2012) concluded that in a sample of 50 school principals and 997 teachers, emotional intelligence positively affects job satisfaction through emotional labor. According to Kammeyer-Mueller et al. (2013), while emotion-regulation strategies in superficial role-playing had a negative relationship with job satisfaction and stress/fatigue, emotion-regulation strategies for deep acting have positive associations with all work outcomes.

Methodology:

In this research, Quantitative empirical approach has been used as the survey model. The questioning method was used as a data collection technique throughout the study. This technique was administered as a questionnaire, a written questioning system. The field of research generally consists of the staff working in chain restaurant businesses in the hospitality industry. However, arising from time and financial limitations, our study required to act on one sample. In the study, the employees of restaurants belonging to a chain restaurant business, thought to represent the sector best, were used as the sample. Analyzing the data obtained through the study, normal distribution, reliability and validity tests were performed first. Then, correlational regression, T-test and ANOVA analyzes, and descriptive frequency analyses were performed. IBM SPSS package program was used for all these test and analysis processes.

Results and Conclusions:

According to the findings of the study, there is a positive relationship between emotional labor and job satisfaction. In addition, the effect of emotional labor on job satisfaction is significant and strong. It has been

determined that emotional labor levels vary according to the gender and educational status of individuals. The acquired data and the studies seen in the research illustrate that the increasing competitive environment in the hospitality sector and among the chain restaurant businesses requires implementation of regulations that are smooth concerning the personnel, which can reveal differences for businesses. For this reason, it is important for enterprises to maintain a problem-free business structure with an emphasis on work in line with the increase in the emotional labor of their employees, and to develop and differentiate by strengthening the job satisfaction structure of the personnel