



**MESLEKİ İŞ ETİĞİ VE DUYGUSAL EMEK:
KONAKLAMA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

**2024
YÜKSEK LİSANS TEZİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

Uğur UĞURLAR

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Nurettin AYZAZ**

**MESLEKİ İŞ ETİĞİ VE DUYGUSAL EMEK: KONAKLAMA ÇALIŞANLARI
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

UĞur UĞURLAR

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Nurettin AYZ**

**T.C.
Karabük Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında
Yüksek Lisans Tezi
Olarak Hazırlanmıştır**

**KARABÜK
Nisan 2024**

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	2
TEZ ONAY SAYFASI	5
DOĞRULUK BEYANI	6
ÖNSÖZ	7
ÖZ	8
ABSTRACT	9
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ	10
ARCHIVE RECORD INFORMATION	11
KISALTMALAR	12
ARAŞTIRMANIN KONUSU	13
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	13
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	14
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM	15
EVREN VE ÖRNEKLEM	16
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	16
GİRİŞ	16
1. BİRİNCİ BÖLÜM	19
ETİK, ETİK TÜRLERİ VE MESLEKİ İŞ ETİĞİ	19
1.1. Etik Kavramı	19
1.2. Etik Unsurları	19
1.3. Etik Türleri	20
1.4. Meslek (İş) Etiği.....	22
1.5. Turizm ve Etik	24
1.6. Etik Araştırmaları.....	27
2. İKİNCİ BÖLÜM	29

DUYGUSAL EMEK, İLGİLİ YAKLAŞIMLAR VE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI	29
2.1. Duygusal Emek	29
2.2. Duygusal Emek Yaklaşımları	30
2.2.1. Hochschild Yaklaşımı	30
2.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	31
2.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı	31
2.2.4. Grandey Yaklaşımı	32
2.3. Duygusal Emek Davranışları	32
2.3.1. Yüzeysel Davranış	32
2.3.2. Derin Davranış	33
2.3.3. Samimi Davranış	34
2.4. Duygusal Emek Davranışına Etki Eden Faktörler	34
2.5. Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Davranışları	36
2.6. Duygusal Emek Araştırmaları	37
3. BÖLÜM	41
KONAKLAMA İŞGÖRENLERİNİN MESLEKİ İŞ ETİĞİ VE DUYGUSAL EMEK ALGILARINA YÖNELİK ARAŞTIRMA	41
3.1. Araştırma Alanı	41
3.2. Araştırma Verilerinin Analizi	42
3.3. Araştırma Bulguları	44
3.4.1. Konaklama Çalışanlarına İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler	44
3.4.2. Konaklama Çalışanlarının Mesleki İş Etiği Algı Skorları	45
3.4.3. Konaklama Çalışanlarının Duygusal Emek Algısına Yönelik Faktör Analizi	
51	
3.4.3. Samimi Duygusal Emek Davranışının Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3.4.4. Yüzeysel Duygusal Emek Davranışının Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3.4.5. Derin Duygusal Emek Davranışının Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
3.4.6. Duygusal Emek Algısının Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması	
52	
SONUÇ	57
KAYNAKÇA	60

TABLolar LİSTESİ	69
ŞEKİLLER LİSTESİ	70
EKLER	71
Ek 1. Anket Formu	71
Ek 2. Etik Kurulu Kararı.....	75
ÖZGEÇMİŞ	76

TEZ ONAY SAYFASI

Uğur UĞURLAR tarafından hazırlanan “MESLEKİ İŞ ETİĞİ VE DUYGUSAL EMEK: KONAKLAMA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Nurettin AYZAZ

.....

Tez Danışmanı, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 04.04.2024

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan : Prof. Dr. Nurettin AYZAZ (KBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Can BİÇER (KBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Erkan GÜNEŞ (EBYÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans Tezi derecesini onamıştır.

Doç. Dr. Zeynep ÖZCAN

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntılarım intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: UĞur UĞURLAR

İmza :

ÖNSÖZ

Turizm gibi hizmet üreten sektörlerde çalışan ve müşteri ilişkilerinde ortaya çıkan duygusal iletişim, memnuniyet açısından önemli bir çıktı konumundadır. Bu nedenle turizm çalışanlarının misafirlerine yönelik pozitif yaklaşımı oldukça önemlidir. Literatürde bir işin duygusal gerekliliklerini yerine getirmek için duyguları yönetme süreci “duygusal emek” kavramı ile açıklanmaktadır. Bir çalışanın bir işi yaparken diğer insanlarla belirli bir şekilde etkileşime girebilmesi adına duygularını yönetmesi beklenmektedir. Bir meslekle ilgili neyin doğru, neyin yanlış olduğunu belirleyen davranışlar (dürüstlük, güvenilirlik, şeffaflık, hesap verebilirlik, gizlilik, nesnellik, saygı, yasalara itaat ve sadakat) ve mesleğe mensup kişilerin bu davranış kurallarına uyması ise mesleki etik olarak açıklanmaktadır.

Bu araştırmada, Kastamonu ili özelinde konaklama sektöründe rol üstlenen çalışanların duygusal emek davranışları ve mesleki etik anlayışları için bir çerçeve oluşturulmuştur. Araştırmadan elde edilecek sonuçların Kastamonu ili turizminde konaklama işletmeleri için yol gösterici olması beklenmektedir.

Tez çalışmam boyunca destekleyici, bilgilendirici, yönlendirici ve motive edici yönüyle tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Nurettin AYZ başta olmak üzere tez jüri üyelerim Sayın Doç. Dr. Can BİÇER ve Sayın Doç. Dr. Erkan GÜNEŞ hocalarıma destek ve katkılarından dolayı saygılarımı sunarım.

ÖZ

Turizm gibi yoğun emek ağırlıklı hizmet sektörlerinde bir işi yaparken diğer insanlarla etkileşime girebilmek adına duyguların yönetilmesi beklenmekte ve bu süreç “duygusal emek” kavramı ile ilişkilendirilmektedir. Ayrıca, çalışanlar için neyin doğru, neyin yanlış olduğunu belirleyen kişisel ve kurumsal davranış standartları “mesleki etik” olarak kabul edilmekte ve çalışanlardan etik davranışlar sergilemeleri beklenmektedir. Bu araştırmada Kastamonu ili özelindeki konaklama işletmeleri çalışanlarının mesleki iş etiği algıları ve duygusal emek sergileme davranışları üzerine bir anlayış geliştirilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda kolayda örnekleme yöntemi kapsamında 123 konaklama işletmesi çalışanına Aralık 2023 döneminde anket uygulanmıştır. Anket verilerinin analiz sonucunda konaklama işletmesi çalışanlarının mesleki iş etiği kapsamında öne çıkardığı davranışlar; işini doğru yapma, dürüst olma ve dikkatli olma olarak tespit edilmiştir. Duygusal emek davranışlarının ise yüzeysel, derin ve samimi davranış olmak üzere üç alt boyutta şekillendiği görülmüştür. Bununla birlikte konaklama işletmelerinde çalışanların mesleki iş etiği ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişki, özellikle yüzeysel ve derin duygusal emek davranışlarında daha çok öne çıkmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Mesleki İş Etiği; Duygusal Emek; Konaklama Sektörü Çalışanları; Kastamonu.

ABSTRACT

In labor-intensive service sectors such as tourism, it is expected to manage emotions in order to interact with other people while performing a job and this process is associated with the concept of "emotional labor". In addition, personal and institutional behavior standards that determine what is right and wrong for employees are accepted as "professional ethics" and employees are expected to exhibit ethical behaviors. In this study, it is aimed to develop an understanding on the perceptions of professional business ethics and emotional labor behaviors of hospitality business employees in Kastamonu province. In this context, 123 accommodation business employees were surveyed in December 2023 within the scope of convenience sampling management. As a result of the analysis of the survey data, the behaviors highlighted by the hospitality employees within the scope of professional business ethics were determined as doing the job right, being honest and being careful. Emotional labor behaviors were found to be shaped in three sub-dimensions: superficial, deep and sincere behavior. In addition, there is a significant relationship between professional business ethics and emotional labor behavior of employees in accommodation businesses. This relationship is more prominent especially in sincere and deep emotional labor behaviors.

Keywords: Professional Business Ethics; Emotional Labor; Hospitality Business Employees; Kastamonu.

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Mesleki İş Etiği ve Duygusal Emek: Konaklama Çalışanları Üzerine Bir Araştırma
Tezin Yazarı	Uğur UĞURLAR
Tezin Danışmanı	Prof. Dr. Nurettin AYZAZ
Tezin Derecesi	(Yüksek Lisans)
Tezin Tarihi	04.04.2024
Tezin Alanı	Turizm İşletmeciliği
Tezin Yeri	KBÜ/LEE
Tezin Sayfa Sayısı	76
Anahtar Kelimeler	Mesleki İş Etiği; Duygusal Emek; Konaklama Sektörü Çalışanları; Kastamonu.

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	Professional Work Ethics and Emotional Labor: A Study on Hospitality Employees
Author of the Thesis	Uğur UĞURLAR
Advisor of the Thesis	Prof. Dr. Nurettin AYAZ
Status of the Thesis	(Master's Degree)
Date of the Thesis	04.04.2024
Field of the Thesis	Department of Tourism Management
Place of the Thesis	UNIKA/IGP
Total Page Number	76
Keywords	Professional Business Ethics; Emotional Labor; Hospitality Sector Employees; Kastamonu.

KISALTMALAR

BM	: Birleşmiş Milletler
DDED	: Derin Duygusal Emek Davranışı
DED	: Duygusal Emek Davranışı
GSTC	: Küresel Sürdürülebilir Turizm Konseyi
MİE	: Mesleki İş Etiği
SDED	: Samimi Duygusal Emek Davranışı
UNESCO	: Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü
UNWTO	: Dünya Turizm Örgütü
YDED	: Yüzeysel Duygusal Emek Davranışı

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Mesleki iş etiği, işletme çalışanlarının iş ahlakı ve etik kurallarına olan bağlılıkları ile ilişkilendirilmektedir. Mesleki iş etiği bağlılığının, çalışanların duygusal emek davranışı sergilemede etkili olduğu düşünülmektedir (Demirel ve Akdemir, 2018). Duygusal emek, işletme çalışanlarının müşterilerin duygusal gereksinimlerine uyum sağlama adına, duygularını düzenleme süreci olarak görülmektedir (Matteson ve Miller, 2012).

Turizmde konaklama, turistin gereksinim duyabileceği hizmetler içerisinde vazgeçemeyeceği en önemli ihtiyacı konumundadır. Bu bağlamda konaklama işletmeleri, müşteri memnuniyetinin merkezinde yer alır (Whipple ve Swords, 1992). Günlük işlerinin bir parçası olarak konaklama çalışanlarının başkalarıyla, özellikle de müşterilerle etkileşime girmesi gerekir. Bu etkileşim sırasında çalışanlar, “kamuya açık olarak gözlemlenebilir bir yüz ve bedensel görüntü yaratmak için gereken duygu yönetimi” olarak adlandırılan duygusal emeği gerçekleştirmek zorundadır (Hochschild, 1983).

Bu çalışmada Kastamonu ili özelinde konaklama sektörü çalışanlarının mesleki iş etiği algıları ve duygusal emek sergileme davranışları konu edinilmekte ve turizm sektöründe meslek etiği ile duygusal süreçlere farklı bir bakış açısı oluşturulması hedeflenmektedir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmada, konaklama sektöründe çalışanların mesleki iş etiği algıları ve duygusal emek sergileme davranışları üzerine bir anlayış geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Konaklama çalışanlarının mesleki etik değerlere ne ölçüde bağlı olduklarını ve duygusal emek davranışlarını açıklama yönüyle bu çalışma önem arz etmektedir.

Müşteri memnuniyeti kapsamında hizmet kalitesinin sağlanmasının önemli bir gereklilik olduğu konaklama sektöründe çalışanların mesleki iş etiğine bağlılıkları ve duygusal emek ile ilgili deneyimleri oldukça önemlidir (Güler vd., 2022). Konaklama sektöründeki çalışanların mesleki etik değerlere uyum sağlama durumlarının işletme itibarını, müşteri sadakatini ve çalışan memnuniyetini doğrudan etkilediğine;

işletmelerin sürdürülebilir bir işletme olabilmelerine ve uzun vadeli başarılarını Őekillendirebilecek stratejik kararlar alabilmelerine olanak tanıdığına dikkat çekilmektedir (Brinkmann, 2002). Duygusal emek ise müşteri ilişkilerini güçlendirmek adına önemli bir adım olarak görülmektedir (Frolova ve Danilova, 2016).

Yoğun bir emek ile çalışmayı gerektiren hizmet sektöründe verimlilik ve karlılık, sergilenen emekle yakinen ilişkilidir. Çünkü hizmet sektöründe üretim süreçlerinde müşteri-çalışan ilişkisi ve etkileşimi vardır. Bu nedenle hizmet işletmesi çalışanları, sadece teknik beceriler bakımından değil aynı zamanda bir değişim değeri olan duygusal emek davranışları sergileme yönünden yetkin olmalıdır (Bağcı ve Akbaş, 2019).

ARAşTIRMANIN YÖNTEMİ

Konaklama sektörü çalışanlarının mesleki iş etiği algıları ile duygusal emek davranışlarını açıklamak ve bir anlayış geliştirmek için tasarlanan bu araştırma nicel ve betimsel bir araştırmadır. Araştırma verilerinin toplanmasında, mesleki iş etiği ve duygusal emek ölçekleri kullanılmıştır.

Meslek İş Etiği leği, Kılıç ve arkadaşları (2016) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış ve geçerlilik ile güvenirlik çalışması yapılmış bir ölçektir. Bu lek, mesleki iş etiği değerlerini değerlendirmek amacıyla tasarlanmış olup, etik davranışlar, sorumluluklar ve profesyonel değerler gibi konularda kapsamlı bir set sunmaktadır. Duygusal emeği ölçmek için ise Pala (2008) tarafından geliştirilen "Duygusal Emek leği" kullanılmıştır. Bu lek, duygusal ifade, duygusal kontrol ve duygusal iş yükü gibi faktörlere odaklanarak duygusal emeğin çeşitli yönlerini ölçmektedir. Bu araştırmada Kılıç ve arkadaşları (2016) ile Pala (2008) tarafından geliştirilen ölçekler esas alınarak soru havuzu oluşturulmuş ve akademisyen görüşleri ile ölçekler yeniden düzenlenmiştir.

Bu çalışmada mesleki iş etiği ve duygusal emek davranışlarını ölçmek için kullanılan ölçekleri kapsayan bir anket formu tasarlanmıştır. Anket formunda kişisel bilgiler, mesleki iş etiği ve duygusal emek düzeyi olarak üç bölüme yer verilmiştir. Anketin birinci bölümü olan kişisel bilgiler bölümünde katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir durumu, çalıştığı işteki pozisyonu, mesleki tecrübesi, çalışılan otelin yapısı ve çalışılan otelin alışma Şekline ilişkin sorular yer

almıştır. Konaklama çalışanlarının mesleki iş etiği algısını ölçmek üzere anketin ikinci bölümünde Likert tipi 5'li ölçek (1: Hiçbir Zaman, 2: Arada Bir, 3: Bazen, 4: Oldukça Sık, 5: Her Zaman) kullanılmıştır. Anketin son bölümünde ise konaklama çalışanlarının duygusal emek düzeyinin belirlenmesi bağlamında Likert tipi 5'li ölçek (1: Hiç Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kısmen Katılıyorum, 4: Katılıyorum ve 5: Tamamen Katılıyorum) kullanımı tercih edilmiştir. Anket formu kolayda örnekleme yöntemi çerçevesinde Kastamonu ilinde yer alan turizm işletme belgeli otellerdeki 123 çalışana yüz yüze görüşme tekniği ile Aralık 2023 döneminde uygulanmıştır.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM

Bu araştırmanın temel problemi, konaklama sektöründeki çalışanların mesleki iş etiği algıları ve duygusal emek davranışlarının belirlenmesidir. Bu bağlamda, araştırmada aşağıdaki hipotez ve araştırma sorularına cevap aranmıştır:

H1: Konaklama çalışanlarının mesleki iş etiği algıları ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı pozitif bir ilişki vardır.

H1-1: Konaklama çalışanlarının mesleki iş etiği algıları ile samimi duygusal emek davranışları arasında anlamlı pozitif bir ilişki vardır.

H1-2: Konaklama çalışanlarının mesleki iş etiği algıları ile yüzeysel duygusal emek davranışları arasında anlamlı pozitif bir ilişki vardır.

H1-3: Konaklama çalışanlarının mesleki iş etiği algıları ile derin duygusal emek davranışları arasında anlamlı pozitif bir ilişki vardır.

-Konaklama çalışanlarının mesleki etik algılarının skorları hangi puan aralığında toplanmaktadır?

-Konaklama çalışanlarının mesleki iş etiği algıları ile demografik ve diğer özellikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Konaklama çalışanlarının duygusal emek davranışlarıyla demografik ve diğer özellikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini, Kastamonu ilinde yer alan turizm işletme belgeli konaklama işletmelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Kastamonu ilinde 2 adet 4 yıldızlı, 10 adet 3 yıldızlı, 2 adet 2 yıldızlı, 1 adet 1 yıldızlı, 8 adet özel tesis ve 2 adet pansiyon olmak üzere toplam 26 turizm işletme belgeli işletme yer almaktadır. Bu işletmelerin 1096 oda ve 2.244 yatak kapasitesi bulunmaktadır (Kastamonu İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, n.d.). Bu işletmelerde yöneticilerle yapılan görüşmeler sonucunda yaklaşık 150 çalışanın hizmet verdiği bilgisine ulaşılmış ve evren 150 kişi olarak öngörülmüştür. Sekaran (2003) tarafından geliştirilen örneklem büyüklüğünün belirlenmesi cetveli kapsamında örneklem sayısı 108 çalışan olarak belirlenmiş ve çalışma 123 konaklama işletmesi çalışmanı üzerinde gerçekleştirilmiştir.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Konaklama sektöründeki çalışanların mesleki iş etiği algıları ve duygusal emek davranışları üzerine kurgulanan bu araştırma için kapsam ve sınırlılıklar ile zorluklar şu şekilde öngörülmüştür:

-Araştırma, konaklama sektöründeki çalışanların mesleki iş etiği değerleri ile duygusal emek davranışları ile sınırlıdır. Bunları etkileyen faktörler bu çalışmanın kapsamı dışındadır.

-Araştırma, Kastamonu ilinde turizm işletme belgeli konaklama işletmelerindeki çalışanların Aralık 2023 dönemindeki görüşleri ile sınırlıdır.

-Araştırmaya yönelik birincil verilere ulaşmada, katılımcıların anket doldurma konusundaki isteksizlikleri temel bir zorluk olarak belirlenmiştir. Bu durum, araştırma sürecinde veri toplama aşamasında karşılaşılabilecek potansiyel bir engel olarak görülmüştür.

GİRİŞ

İş etiği, işyerinde neyin doğru, yanlış ve uygun olduğunu belirleyen bir uygulamalar bütünüdür. Genellikle yasalar tarafından yönlendirilen iş etiği ilkeleri,

şirketleri ve bireyleri içeriden bilgi ticareti, ayrımcılık ve rüşvet gibi yasa dışı faaliyetlere girmekten koruma yönüyle öne çıkar (Gafner vd., 2023).

Bir rehberlik sistemi olarak mesleki iş etiği, bir bireyin veya kurumun mesleki faaliyetlerini yönlendiren ahlaki değerlere dayanır. Bireyin mesleki sorumluluklarını belirler ve iş dünyasındaki etik standartlara uyumu teşvik eder. Temel prensibi dürüstlük ilkesi olan mesleki etik ile iş ilişkilerinde şeffaflık, güven, adil rekabet, kişisel çıkarlarla kurum çıkarları arasında bir denge, tarafsızlık, objektiflik ve sosyal sorumluluk oluşturulması öngörülür (Demirel ve Akdemir, 2018).

Duygusal emek, bireylerin duygusal durumlarını yönetme yeteneği ve bu duygusal yönetimi iş yerinde kullanma sürecini tanımlayan önemli bir kavramdır. Bu kavram, özellikle müşteri hizmeti, sağlık hizmetleri ve insan kaynakları gibi duygusal emeğin yoğun olarak gerektiği meslek alanlarında giderek artan bir öneme sahiptir. Duygusal emek, bireylerin duygusal ifadelerini, tepkilerini ve duygusal durumlarını belirli bir mesleki rolü yerine getirirken düzenleme ve kontrol etme sürecini içerir ve müşteri memnuniyeti odaklı mesleklerde, pozitif bir müşteri deneyimi sağlamak için önemlidir (Çakmakçı, 2017). Bireyin kendi duygusal refahını koruma ve yönetme becerisi olarak da ifade edilebilen duygusal emek davranışının sergilenmesinde iş yerindeki stres, duygusal tükenme ve iş performansı ile ilgili baskılar öne çıkan zorluklardır. Bu nedenle, profesyonellerin duygusal sağlıklarını koruma adına etkili stratejiler geliştirmeleri ve uygulamaları önemli gerekliliklerdir (Polat ve Balaban, 2021).

Bireylerin duygusal ifadelerini düzenleme ve yönetme süreci olarak duygusal emek, iş performansı ile doğrudan bağlantılıdır. Bu anlamda iş ortamında duygusal emeği destekleyen bir iş kültürü ile çalışanların duygusal sağlığını korumaları, iş yerinde daha olumlu bir ortamın oluşturulması ve bireylerin duygusal zekâlarının geliştirilmesi öne çıkartılmaktadır (Ogbonna ve Harris, 2004; Sandıkçı ve Düşükcan, 2023).

Duygusal emek, müşterilerle etkileşimde bulunan bireylerin duygusal ifade ve deneyimlerini düzenleme yönüyle müşteri memnuniyetinde önemli bir bileşen olarak kabul edilmektedir. Özellikle bu durum, hizmet sektörlerinde öne çıkmaktadır (Karakaş ve Gökmen, 2018). Bununla birlikte duygusal emeğin aşırı kullanımı durumunda çalışanlarda ortaya çıkan duygusal tükenme ve iş memnuniyetsizliği, duygusal emeğin dengeli bir şekilde kullanımını gerektirmektedir (Allen ve Augustin, 2021).

Turizm endüstrisi, pek çok çalışanı ve doğrudan müşteri temasını gerektiren hizmetleri ile mesleki iş etiği ve duygusal emek yönüyle öne çıkarılması gereken bir iş koludur. Bu iş kolunda konuşma ve hareket etme hususunda “hizmet etme isteğini gösteren duyguların” sergilenmesi gerekir. Çünkü turizmde hizmet alışverişi sosyal bir etkileşim olduğundan, hizmet sağlayıcıların kişiliği ve etik kurallara bağlılığı hizmet kalitesini oluşturur (Anderson vd., 2002).

Bu tez çalışmasında turizm endüstrisi, konaklama sektörü hizmetleri ve çalışanları perspektifinden ele alınmaktadır. Konaklama çalışanlarının mesleki etik algıları ve duygusal emek davranışlarına yönelik bir çerçeve oluşturulmaktadır. Bu bağlamda tezin birinci bölümünde mesleki iş etiği, ikinci bölümünde duygusal emek ve üçüncü bölümde ise konaklama sektörü çalışanlarının mesleki iş etiği ve duygusal emek algılarının ortaya konulmasına yönelik araştırma sonuçlarına yer verilmektedir.

1. BİRİNCİ BÖLÜM

ETİK, ETİK TÜRLERİ VE MESLEKİ İŞ ETİĞİ

Bu bölümde etik kavramı ve türlerine yer verilmekte ve mesleki iş etiği kavramı turizmde konaklama işletmeleri yönüyle tartışılmaktadır.

1.1. Etik Kavramı

Etik, bireylerin, toplumun ve kurumların davranışlarını değerlendiren ve yönlendiren bir disiplindir. Temelde, doğru ve yanlış arasındaki ahlaki değerlendirmeleri inceleyen etik, insan davranışlarının, kararlarının ve ilişkilerinin temelinde yatan prensipleri anlamaya yönelik bir çabadır. Etik, bireylerin ve kurumların sorumluluklarını ve yükümlülüklerini belirleyen normatif bir çerçeve sağlamaktadır (Payne ve Landry, 2006). Bu bağlamda, etik düşüncenin, insanların doğru ve adil davranmaya ilişkin temel prensipleri anlamalarına yardımcı olduğu, adalet, dürüstlük, sorumluluk ve saygı gibi kavramların etrafında şekillendiği söylenebilir.

Etik, genellikle normatif etik, metaetik ve uygulamalı etik olmak üzere üç ana kategori altında incelenir. Normatif etik, ahlaki değerlendirmeleri belirli prensiplere dayanarak formüle etmekte ve doğru ya da yanlış davranışlar üzerinde normlar oluşturmaktadır. Metaetik, etik kavramlarının doğasını ve kaynağını anlamaya odaklanırken, uygulamalı etik, belirli durum ve bağlamlarda etik prensiplerin nasıl uygulandığını inceleyerek pratik çözümler sağlamaktadır (Frolova ve Danilova, 2016). Bu yönüyle etik kavramı, bireylerin ve kurumların değer sistemlerini şekillendiren, insan davranışlarını yönlendiren ve toplumsal normları belirleyen temel bir disiplin olarak görülebilir.

1.2. Etik Unsurları

Etik, çeşitli unsurların bir araya gelmesiyle oluşan karmaşık bir konsepttir. Bu unsurlar, bireylerin, kurumların ve toplumların ahlaki değerleri ve davranışlarını şekillendiren temel faktörlerdir (Dunfee, 1989).

Etik düşüncenin temelinde birey ve toplumların değer ve normlarını anlama çabası vardır ve genellikle bu düşünce belirli ahlaki prensiplere dayanır. Adalet,

dürüstlük, sorumluluk, özgürlük ve saygı gibi prensipler, etik düşüncenin temelini oluşturur ve davranışları değerlendirmede rehberlik eder. Etik, bireylerin karakterini ve erdemlerini önemser; bireylerin ve kurumların topluma karşı sorumluluklarını vurgular. Bu unsurların bir araya gelmesiyle etik, bireylerin, kurumların ve toplumların ahlaki değerleri ve davranışları üzerinde derinlemesine bir etki bırakan zengin bir disiplin halini alarak insanların doğru ve adil bir şekilde hareket etmelerine rehberlik eden temel prensipleri oluşturur (Ermasova vd., 2017).

1.3. Etik Türleri

Etik, geleneksel olarak normatif etik, metaetik ve uygulamalı etik olarak üç alt bölüme ayrılır. Normatif etik, normları veya davranış standartlarını oluşturmayı amaçlar. Metaetik, etik yargıların ve teorilerin (natüralizm, sezgicilik, duyguculuk, kuralcılık) doğasıyla ilgilidir. Uygulamalı etik, adından da anlaşılacağı gibi, normatif etik teorilerin pratik ahlaki sorunlara (örneğin kürtaj) uygulanmasından oluşur. Uygulamalı etiğin başlıca alanları arasında biyoetik, iş etiği, hukuk etiği ve tıp etiği yer almaktadır (Singer, 2024). Farklı türlerde ortaya çıkabilen etik; düşüncenin belirli alanlara odaklanarak derinleşmesini sağlamakta ve ahlaki sorunları daha iyi anlamamıza yardımcı olmaktadır (Pye ve Warren, 2006).

Normatif etik, doğru ve yanlış belirlemeye yönelik genel prensipleri incelerken metaetik, etik kavramların doğasını ve anlamını anlamaya odaklanır. "Doğru nedir?", "Ahlaki değerler nereden gelir?" gibi temel soruları ele alır. Hakikat, özgürlük ve adalet gibi soyut kavramları inceler ve etik değerlerin evrensel bir bağlamda nasıl anlaşılması gerektiğini keşfetmekle uğraşır (Kracher vd., 2002). Uygulamalı etik ise etik prensipleri doğrudan günlük yaşamın ve özel sektörlerin pratik sorunlarına uygulayan bir alanı kapsamaktadır. Tıp etiği, iş etiği, bilgi etiği gibi alt dalları bulunmaktadır. Bu tür etik, gerçek dünya durumlarına nasıl yaklaşılması gerektiğini tartışarak ahlaki çatışma durumlarında rehberlik sağlamaktadır (Solomon, 2020).

Etik türleri konusunda araştırmacılar arasında tam bir birliktelik bulunmakta olup etik türleri; bireysel, örgütsel ve yönetsel etik olarak da sıralanabilmektedir.

Bireysel etik, bir bireyin kendi ahlaki ilkelerini ve değerlerini belirleyip uygulama süreci ile ilişkilendirilmekte; kişisel sorumluluklar, dürüstlük, sadakat ve

diğer temel ahlaki kavramları kapsayarak bireyin kendisiyle olan ilişkisini ele almaktadır (Mackie, 1989). Bireysel etik aynı zamanda sürekli bir gelişim sürecini de içermekte, bireyin yaşam deneyimleri, kültürel etkileşimler ve eğitimle şekillenebileceği fikrini benimsemektedir. Sürekli olarak ahlaki düşünceyi güçlendirme, bireyin kendi ahlaki pusulasını oluşturmasına ve bu ilkeleri günlük hayatında uygulamasına rehberlik etmek için bireyin içsel bir muhasebe sürecine girmesini, sorumluluk duygusunu taşımasını ve sürekli bir ahlaki gelişim içinde olmasını vurgulamaktadır (Sauser, 2004).

Örgütsel etik, bir kurumun veya işletmenin içindeki ahlaki standartları ve davranış normlarını belirleyen disiplindir. Bu etik türü, bir organizasyonun sürdürülebilirliği, itibarı ve toplumsal sorumluluğunu şekillendiren temel prensipleri içermektedir. Örgütsel etik, bireyler arasındaki etik normların oluşturulması, paylaşılması ve uygulanması sürecine odaklanır (Medeiros vd., 2017). Bir kurumun temel değerlerinin (şeffaflık, dürüstlük, adalet, sorumluluk, saygı vb.) belirlenmesini içeren örgütsel etik aynı zamanda kurum içindeki iletişim ve eğitim süreçlerini içermektedir. Çalışanlara, etik değerlerin ve kuralların açıkça iletilmesi ve sürekli olarak hatırlatılması önemlidir. Eğitim programları, etik kararlar alma becerilerini geliştirmek, etik sorunlarla başa çıkma stratejilerini öğretmek ve organizasyonun etik kültürünü güçlendirmek için kullanılır (Jeffrey, 2012). Paydaşlarla (müşteriler, tedarikçiler, hissedarlar ve toplum) olan ilişkileri de sorumlu davranma taahhüdü, sosyal sorumluluk projeleri ve şeffaf iletişim örgütsel etiğin dışı dönük boyutlarını oluşturur. Örgütsel etik, bir kurumun sadece finansal başarısı değil, aynı zamanda toplumsal açıdan sorumlu ve sürdürülebilir ilişkileri hedefler (Allen ve Davis, 1993).

Yönetmel etik, liderlik ve işletme yönetimi süreçlerinde ahlaki sorumlulukları inceleyen önemli bir etik türüdür. Liderlerin, iş kararları alırken sadece finansal sonuçlarını değil, aynı zamanda etik değerleri de göz önünde bulundurmasını esas alır ve liderlerin işletme kültürünü belirleme, etik standartları ile uyumlu davranışları özendirme ve çalışanlara etik bir vizyon sunma süreçlerini kapsar (Obuba, 2014). Şeffaflık ve hesap verilebilirlik ilkesine dayalı olarak karar alma süreçlerinin yönetilmesini esas alan yönetmel etiğe göre işletme kararlarında yöneticiler aldıkları kararlar hakkında hesap vermeli ve organizasyon içinde güvenin artmasına ve çalışanların etik değerlere olan bağlılığın güçlenmesine katkı sağlamadır. Bu durum çalışanlar arasında adil bir ortam oluşturma ve eşitlik prensiplerine bağlı kalmayı

sağlayabilir. Şeffaf kararlar alınması, adaleti sağlama ve kriz durumlarında etik bir perspektifle yaklaşma, yönetsel etiğin temel prensiplerini oluştur (Iorga, 2011).

1.4. Meslek (İş) Etiği

Mesleki etik, iş hayatına yönelik eylemler konusunda bireylere öncülük eden ve yöneten ilkeler bütünü olarak öne çıkartılmaktadır. Bu ilkelerin, şahsi yönelimleri kısıtlama yönüyle iş yerinde kurallara uygun davranma, hizmet standartlarını koruma ve mesleki rekabeti öne çıkarma rolüne dikkat çekilmektedir (Karaloğlu, 2023).

Mesleki iş etiği ile bir iş yerinde aynı meslek grubunu icra edenlerin istenilen belirli davranışlar sergilemesine yönelik standartlar oluşturulması amaçlanmaktadır. Bu standartların bireyin yaşamakta olduğu toplumun gelenek, görenek, ahlaki ve dini inançları ile uyumlu olması beklenmektedir (Karataş, 2021). Bu bağlamda liderler tarafından çalışanlara aktarılan ve onların davranışlarını etkileyen örgütsel misyonun ve temel örgütsel değerlerin etik ilkeleri etrafında şekillendirilmesi beklenir. Liderin değer sistemi, etik için ayırdığı zaman ve işyerindeki etik normlar hakkında düşünmesi arzu edilir (Arnaudov ve Köseska, 2012).

Meslek etiği, belirli bir meslek ya da iş alanında çalışan bireylerin davranışlarını düzenleyen ahlaki normları ve mesleki sorumlulukları inceleyen bir alt disiplin olarak da görülebilir. Bireylerin mesleki rollerini yerine getirirken karşılaştıkları ahlaki zorluklar, sorumluluklar ve değerler üzerinde durur. Meslek etiği, bir mesleğin etik standartlarını belirlerken, bu standartlara uymayan davranışların nasıl ele alınacağını da ele alır ve belirli bir meslek grubunun etik kurallarını belirleyen ve bu kurallara uyan profesyonellerin sorumluluklarını vurgulayan bir dizi yönergeler içerir (Graso, 2023).

Bir meslekte çalışan bireyler, meslek etiği bağlamında belirlenmiş olan mesleki sorumlulukları anlamak ve yerine getirmekle yükümlüdür. Bu sorumluluklar, müşteri gizliliği, dürüstlük, güvenilirlik, mesleki gelişim ve diğer meslek mensuplarına karşı saygı gibi temel prensipleri içerebilmektedir. Meslek etiği ayrıca bir meslek mensubunun işlevselliği ve etik davranışları arasında nasıl bir denge kurması gerektiğini de belirlemektedir (Mazurek vd., 2022).

Mesleki eğitim sürecinin bir parçası olarak da görülen meslek etiğinde genellikle çalışanlara mesleki davranışlarını yönlendirmek için rehberlik gerekir. Meslek

üyelerinin birbirlerine karşı ve genel topluma karşı olan etik sorumlulukları, mesleki etik kapsamında değerlendirilir. Bir meslekte çalışan bireylerin, meslekleriyle ilgili etik standartlara uymalarını ve toplumlarına güvenilir ve etik bir hizmet sunmak adına sorumluluklarını yerine getirmelerini sağlamak amaçlanır. Çalışanlardan profesyonelliklerini sürdürmeleri ve toplumlarına karşı da etik bir şekilde hizmet vermeleri beklenir (Weber, 2007).

Meslek etiği ile iş etiği arasındaki ilişki nedir? İş etiği, ticari şirketlerin adil, yasal ve etik bir şekilde faaliyet göstermesini sağlayan bir dizi ahlaki ilke, değer ve davranış standardıdır. Mesleki etik ise, bu ahlaki ilkeler tarafından yönlendirilen kişisel ve kurumsal davranış standartlarını kapsar (HKBEDC, n.d.).

Mesleki iş etiği, bir bireyin veya kurumun mesleki faaliyetlerini yönlendiren, ahlaki değerlere dayalı bir rehberlik sistemidir. Bu etik kurallar, bireyin mesleki sorumluluklarını belirler ve iş dünyasındaki etik standartlara uyumu teşvik etmektedir. İlk olarak, mesleki iş etiği, dürüstlük ilkesine dayanır. Bir profesyonelin doğruluk ve dürüstlük prensiplerine bağlı kalması, iş dünyasındaki güvenin temelini oluşturmaktadır. İş ilişkilerinde şeffaf olmak, taraflar arasında güvenin sürdürülmesine yardımcı olur ve uzun vadede başarı için kritik bir faktördür (Korotkova, 2017). Ayrıca, mesleki iş etiği, adil rekabeti ve adaleti vurgulamaktadır. Rekabetin, dürüst ve adil bir ortamda gerçekleşmesi, iş dünyasındaki etik normlara uygunluğun önemli bir göstergesidir. Profesyoneller arasında adil bir rekabet ortamının sürdürülmesi, inovasyonu teşvik etmekte ve sektördeki gelişmelere katkıda bulunmaktadır (Liu, 2018).

Bu etik kurallar aynı zamanda çıkar çatışmalarını önlemeyi amaçlamaktadır. Bir profesyonelin kişisel çıkarları ile iş yaptığı kurumun çıkarları arasında bir denge sağlanması, etik değerlere uygunluğun bir göstergesidir. Bu prensip, profesyonellerin tarafsızlık ve objektiflik ilkelerine bağlı kalarak kararlar almalarını sağlamaktadır. Son olarak, mesleki iş etiği, toplumsal sorumluluğu vurgulamaktadır. Bir kurumun veya bireyin toplum içinde varlığını sürdürebilmesi, topluma karşı sorumluluk taşımasına bağlıdır. Sosyal sorumluluk projelerine katılım, çevresel etkilerin azaltılması ve toplumun genel refahına katkıda bulunma çabaları, iş dünyasındaki etik liderliğin bir parçasıdır. Bu prensipler, mesleki iş etiğinin temelini oluşturmakta ve profesyonellerin etik değerlere uygun bir şekilde hareket etmelerine rehberlik etmektedir. Mesleki iş etiği, sadece bireyin veya kurumun itibarını korumakla kalmaz, aynı zamanda

sürdürülebilme ve etik bir iş dünyasının oluşturulmasına katkıda bulunmaktadır (Davis ve Welton, 1991).

1.5. Turizm ve Etik

Kültürler arası etkileşim, keşif ve dinlenme amacıyla yapılan seyahatleri kapsayan geniş bir endüstri ve sosyal fenomen olan turizmde yaşanan hızlı büyüme ve yayılma, çeşitli etik meseleleri de beraberinde getirmektedir. Turizmin etik boyutları incelendiğinde, çeşitli paydaşların, yani turistlerin, yerel toplulukların, işletmelerin ve doğal çevrenin çıkarlarını dengeleme ihtiyacı ortaya çıkar. Turistlerin kültürel saygı, çevre koruma ve yerel ekonomilere olan etkileri gibi konularda duyarlılık göstermeleri beklenir. Aynı zamanda, yerel toplulukların kültürel miraslarının korunması, turizm faaliyetlerinden adil bir şekilde yararlanmaları ve sosyal etkilerin en aza indirilmesi gibi konular da önemlidir (Cox, 2008).

Seyahat endüstrisi, turistlere hizmet sunan oteller, restoranlar, tur şirketleri ve diğer işletmeler aracılığıyla büyük bir ekonomik etkiye sahiptir. Ancak bu ekonomik katkılar, bazen yerel toplulukların kültürel değerlerini kaybetmelerine, doğal kaynakların aşırı kullanımına veya yerel ekonomilerin dengesizleşmesine neden olabilmektedir. Turizm endüstrisi, bu olumsuz etkileri en aza indirmek ve sürdürülebilir turizm uygulamalarını teşvik etmek adına etik sorumluluklarını anlamalı ve yerine getirmelidir. Bununla birlikte, turizm endüstrisindeki etik meseleler, sadece çevresel ve kültürel boyutlarla sınırlı değildir. İşletmeler arasındaki rekabet, fiyatlandırma stratejileri, turistlerin bilgilendirilmesi ve tanıtım gibi konularda da etik sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Bu bakımdan, turizm ve etik arasındaki ilişki, seyahat endüstrisinin sadece ekonomik değil aynı zamanda sosyal, kültürel ve çevresel boyutlardaki etkilerini anlamayı ve yönetmeyi gerektirir. Turizmdeki paydaşlar arasındaki etik diyaloglar, endüstrinin daha sorumlu ve şeffaf bir şekilde yönetilmesine katkı sağlar (Ermasova ve Ermasova, 2021).

Turizm endüstrisinde etik; doğal çevreye, sosyokültürel çevreye, turistlere ve çalışanlara etik olarak yaklaşılma ile ilişkilendirilmektedir. Bu bağlamda işletmelerde Tablo 1’de sunulmakta olan davranışların sergilenmesi beklenmektedir (Ankuzem, n.d.).

Tablo 1. Turizm işletmelerden beklenen etik davranışlar

Çevreye Yönelik Etik Davranışlar	Topluma Yönelik Etik Davranışlar
-Canlılara ve doğaya zarar vermemek, -Çevre kirletmemek, -Doğal kaynaklara zarar vermemek.	-“İyi vatandaş” ilkesi çerçevesinde yasa ve yönetmeliklere uymak, Vergileri tam ve zamanında ödemek, Toplumsal yaşamı zenginleştirebilecek sosyokültürel etkinliklere katkıda bulunmak.
Tüketicilere Yönelik Etik Davranışlar	Çalışanlara Yönelik Etik Davranışlar
-Ürün ve hizmetlerde kalite ve güvenlik sağlamak, -Ürün ve hizmetlerde garanti, süre ve şartlar bakımından kandırıcı olmamak, -Yanılıcı paketleme, reklam ve pazarlamadan kaçınmak.	-İş güvenliğini sağlamak, -Çalışanları arasında “liyakat” ilkesini uygulamak, -Çalışanlarının aile hayatına saygılı ve yardımcı olmak, -Çalışanlarının özel hayatına saygılı olmak.

Kaynak: <https://acikders.ankara.edu.tr/>

Turizm endüstrisinde Tablo 1’de açıklanan bu dört unsura yönelik davranışlar etik olmadığında, turizmin sürdürülebilirliğinden ve ekonomik faydasından söz edilemeyeceği düşünülmektedir.

Küresel bir endüstri haline dönüşen turizmde artan etkileşimin sonucu olarak turizmin çeşitli boyutlarında küresel etik ilkelerin benimsenmesi ve uygulanması büyük önem taşımaktadır (Whipple ve Swords, 1992). Turizmde global etik ilkeleri, öncelikle turizmi etkileyen paydaşların (turistler, yerel toplum, işletmeler) ve doğal çevrenin haklarına ve çıkarlarına saygı göstermeyi amaçlamaktadır. Küresel etik ilkeleri; turistlere hizmet sunarken dürüst ve şeffaf olmayı, fiyatlandırma, tanıtım ve bilgilendirme gibi konularda doğru ve adil uygulamaları ve turistlerin güvenini sağlama üzerine kurgulanmalıdır. Ayrıca, turizmin yerel topluluklar üzerindeki etkilerini değerlendirmek ve yönetmek de küresel etik ilkelerin bir parçasıdır. Yerel halkın kültürel haklarına saygı göstermek, turizm faaliyetlerinden adil bir şekilde yararlanmalarını sağlamak ve sosyal etkileri en aza indirmek, küresel etik ilkelerin temelini oluşturmaktadır. Sürdürülebilir turizm ilkelerine uymak, doğal kaynakları korumak ve çevresel etkileri en aza indirmek ve küresel turizmin gelecek nesillere taşınabilir olmasını sağlamak adına Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO) ve Birleşmiş Milletler (BM) gibi uluslararası kuruluşlar, turizmin kültürel

mirasın korunması, çeşitliliğin desteklenmesi ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkıda bulunmaktadır (Valentine ve Fleischman, 2008).

“Turizm için Küresel Etik Kuralları”, turizm gelişimindeki kilit oyunculara rehberlik üzere tasarlanmış kapsamlı bir ilkeler dizisi olarak önemli bir çalışmadır. Hükümetlere, seyahat endüstrisine, topluluklara ve turistlere hitap eden bu belge, sektörün faydalarını en üst düzeye çıkarırken çevre, kültürel miras ve dünya genelindeki toplumlar üzerindeki potansiyel olumsuz etkiyi en aza indirmeye yardımcı olmayı amaçlar ve şu ilkeleri benimsemektedir (UNWTO, 1999):

- 1) Hoşgörü ve dini, felsefi ve ahlaki inançların çeşitliliğine saygı gösterme;
- 2) Turizm faaliyetlerini gidilen bölge ve ülkelerin gelenek ve kanunlarına uygun olarak ve saygı göstererek yürütme;
- 3) Ziyaret eden turistleri tanıma ve onlara saygı duyma, onların yaşam tarzlarını, zevklerini ve beklentilerini öğrenme ve onları misafirperver bir şekilde karşılama;
- 4) Turist ve ziyaretçilerin korunmasını sağlama;
- 5) Gerçekleştirilen seyahat boyunca herhangi bir suç teşkil eden eylemde bulunmama;
- 6) Seyahate çıkmadan önce ziyaret etmeye hazırlanan ülkenin özelliklerini tanıma.

Turizmde etik dışı davranışların başında, çevresel zararlar gelmektedir. Yerel doğal kaynakların aşırı tüketimi, atıkların kontrolsüz bir şekilde bırakılması ve ekosistemlere zarar verilmesi gibi durumlar, turizmin çevresel etik kurallarına uymadığını gösterir. Bu sorunlar sürdürülebilir turizm ilkelerine aykırıdır ve uzun vadeli çözümler gerektirmektedir (Frolova ve Danilova, 2016). Sosyal etik konuları da turizmde önemli bir yer tutar. Yerel topluluklara saygısızlık, kültürel istismar, yerel işgücünün kötü çalışma koşulları gibi sorunlar, turizm sektöründe sosyal sorumluluk eksikliğini gösterir. Bu tür davranışlar, turizmin yerel halka ve kültürlere zarar vermesine neden olabilmektedir. Ayrıca, turizm sektöründe yaygın olarak görülen fiyat dolandırıcılığı ve sahtekârlık gibi ekonomik etik dışı davranışlar da ciddi bir endişe kaynağıdır. Turistlere yönelik yanıltıcı reklamcılık, fiyatların adaletsiz bir şekilde

belirlenmesi ve haksız ticaret uygulamaları, sektörde güven sorunlarına yol açabilmektedir. (Mazurek vd., 2022).

Turizmde etik dışı davranışlarla mücadelede, eğitim ve bilinçlendirme önemli bir rol oynamaktadır. Turizm çalışanlarına etik eğitimleri vermek, yerel toplulukları bu konuda bilinçlendirmek ve turistlere etik seyahat rehberleri sunmak, sektörde daha etik bir atmosfer oluşturabilmektedir. Ayrıca, yerel yönetimler, sektördeki işletmeleri denetleyerek etik standartlara uymalarını sağlamalı ve etik dışı davranışların yaptırımlarını belirlemelidir (Ermasova vd., 2017). Çünkü, turizmde etik dışı davranışlar sektörün sürdürülebilirliğini tehdit eden önemli bir sorundur. Paydaşlar arasında işbirliği ve bilinçlendirme çalışmaları ile bu sorunların üstesinden gelinebilir ve turizm sektörü daha etik ve sürdürülebilir bir geleceğe doğru ilerleyebilir (Mazurek vd., 2022).

1.6. Etik Araştırmaları

Whipple ve Swords (1992), çalışmalarında iş etiği değerlendirmelerini kültürlerarası bir karşılaştırmayla ele almıştır. Farklı kültürlerde iş etiği değerlendirmelerinin nasıl değiştiğini inceleyerek, kültürel farklılıkların iş etiği algıları üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir.

Brinkmann (2002), çalışmasında iş ve pazarlama etiğinin nasıl bir profesyonel etik olarak anlaşılabileceğini açıklamaya çalışmıştır.

Valentine ve Fleischman (2008)'ın makalesi, profesyonel etik standartları, kurumsal sosyal sorumluluk ve etik ile sosyal sorumluluğun algılanan rolünü ele almaktadır. Çalışma, profesyonel etik standartlarının ve kurumsal sosyal sorumluluğun iş dünyasındaki algılanan rolünü inceleyerek, bu faktörlerin iş etiği üzerindeki etkilerini değerlendirmektedir.

Obuba (2014)'nın çalışması, iş örgütlerinde etik konuların pratik yönlerini ele almaktadır. Çalışma, iş dünyasında etikle ilgili karşılaşılan pratik konuları inceleyerek, iş örgütlerinde etik uygulamaların nasıl şekillendiğini ve yönetildiğini anlamayı amaçlamaktadır.

Jiao, Wang ve Guo (2014), ağ işletmelerinde mesleki etiği değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırma, ağ işletmelerindeki profesyonellerin etik davranışlarını ve standartlarını değerlendirmek için bir çerçeve sunmayı hedeflemektedir.

İyitoğlu (2015), turizm için ara eleman olarak görülen ön lisans turizm ğrencilerinin iş etiği algılarını belirlemek ve mesleki örgütsel bağlılıkları ile olan ilişkisinin değerlendirdiği çalışmasında etik kurallarına uyma ile mesleki ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Olca ve Sürme (2015), turizm işletmesi yönetici ve çalışanların etik davranışlarını, turizm işletmelerinde staj yapan öğrencilerin bakış açısı ile değerlendirdiği çalışmalarında istatikselsel olarak yönetici ve çalışanların etik davranışlarının farklılık gösterdiklerini tespit etmiştir. Özellikle müşteri istek ve şikyetlerinde yönetici olarak çalışanların işgören olarak çalışanlara göre daha duyarlı olduklarını ortaya koymuştur.

Kılıç, zer ve Aydın'ın (2016) alışması, mesleki iş etiği leğinin Türkçe'ye uyarlaması üzerine odaklanmıştır. Araştırma, leğin Türk kültürüne uygunluğunu değerlendirmiş ve ölçeğin geçerliliği ile güvenilirliğini test etmiştir.

Korotkova'nın (2017) alışması, lisans ve yüksek lisans düzeyindeki öğrencilerin iş etiği becerilerini ve profesyonel iletişim yeteneklerinin bir bileşeni olarak nasıl geliştirdiklerini incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışma, ğrencilerin iş etiği becerilerini nasıl kazandıklarını ve bu becerilerin profesyonel iletişimde nasıl rol oynadığını ele almaktadır.

Ermasova ve Ermasova'nın (2021), etikle ilgili programların ve bireysel özelliklerin, bireylerin etik davranış algıları üzerindeki etkilerini değerlendirmektedir.

Sinnicks (2023), iş etiği, profesyonel etik ve günlük ahlak arasındaki ilişkiyi savunarak, dilek listelerinin iş ve profesyonel etikle ilişkisini ele almaktadır. Araştırma, iş etiği ve profesyonel etik kavramlarının günlük ahlakla nasıl bağlantılı olduğunu açıklamayı esas almıştır.

Mackie (1989), iş düzenlemeleri, iş etiği ve profesyonel çalışanlar arasındaki ilişkiyi inceleyerek iş dünyasındaki etik konulara karşı profesyonel çalışanların yaklaşımını araştırmıştır. Profesyonel alışanların iş etiğiyle başa çıkma ve iş düzenlemelerine nasıl uyum sağladıklarını değerlendirmiştir.

Weber (2007) makalesinde iş etiği eğitimi öğrenme teorisinden alınan perspektiflerle ele almış ve iş etiği eğitiminin öğrenciler üzerindeki etkilerini ve etik değerlerin nasıl geliştirilebileceğini değerlendirmiştir.

2. İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK, İLGİLİ YAKLAŞIMLAR VE DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞLARI

Bu bölümde duygusal emek kavramı ile ilgili yaklaşımlar açıklanmakta ve duygusal emek davranışları turizm sektörü yönüyle ele alınmaktadır.

2.1. Duygusal Emek

Duygusal emek, bireylerin duygusal durumlarını yönetme yeteneği ve bu duygusal yönetimi iş yerinde kullanma sürecini tanımlayan önemli bir kavramdır. Bu kavram, özellikle müşteri hizmeti, sağlık hizmetleri ve insan kaynakları gibi duygusal emeğin yoğun olarak gerektiği meslek alanlarında giderek artan bir öneme sahiptir. Duygusal emek, bireylerin duygusal ifadelerini, tepkilerini ve duygusal durumlarını, belirli bir mesleki rolü yerine getirirken düzenleme ve kontrol etme sürecini içermektedir (Lee ve Chelladurai, 2016).

Bir bireyin duygusal ifade ve deneyimlerini yönetme yeteneği olarak duygusal emek, müşterilerle etkileşimde bulunurken veya ekip içinde çalışırken, duygusal durumunu belirli bir standart veya beklentiye uygun olarak düzenlemektir. Özellikle müşteri memnuniyeti odaklı mesleklerde, pozitif bir müşteri deneyimi sağlama adına oldukça önemlidir (Payne, 2003).

Bir profesyonelin, müşteri veya meslektaşının duygusal ihtiyaçlarını anlaması ve onlara karşı anlayışlı bir tutum sergilemesi; iş ilişkilerini güçlendirmenin yanı sıra müşteri memnuniyetini artırma ve takım içinde işbirliğini teşvik etme açısından kritik öneme sahiptir. Bununla birlikte duygusal emek, bireyin kendi duygusal refahını koruma ve yönetme becerisini de içermektedir. Profesyonellerin iş yerindeki stres, duygusal tükenme ve iş performansı ile ilgili baskılara karşı duygusal sağlıklarını koruma adına etkili stratejiler geliştirmeleri ve uygulamaları gerekir. Duygusal emeği destekleyen bir iş kültürü, çalışanların duygusal sağlığını korumalarına ve iş yerinde daha olumlu bir ortamın oluşturulmasına katkıda bulunabilmektedir (De Graaf, 2019). Görüldüğü üzere duygusal emek, iş dünyasındaki bireylerin duygusal zekâlarını geliştirmeleri ve iş performanslarını artırmaları için kritik bir faktördür. Bu kavramın anlaşılması ve etkili

bir şekilde yönetilmesi hem bireylerin hem de kurumların sürdürülebilir başarıya ulaşmalarına yardımcı olabilmektedir.

2.2. Duygusal Emek Yaklaşımları

Duygusal emek ile ilgili yaklaşımlar incelendiğinde literatürde Hochschild Yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı, Morris ve Feldman Yaklaşımı, Grandey Yaklaşımı olmak üzere dört yaklaşım öne çıkmaktadır.

2.2.1. Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emek, bireylerin iş yaşamlarında duygusal ifadelerini yönetme ve düzenleme sürecidir. Bu karmaşık konseptin anlaşılmasında önemli bir rol oynayan yaklaşımlardan biri, Arlie Russell Hochschild tarafından geliştirilen duygusal emek teorisidir. Hochschild, duygusal emeği, bireylerin işyerindeki duygusal talepleri karşılamak adına hissetmedikleri duyguları gösterme çabası olarak tanımlar (Jiao vd., 2014). Hochschild, duygusal emeği ilk olarak tiyatro metaforu içerisinde kavramlaştırmıştır; hizmeti bir “gösteri”, hizmet çalışanını “aktör”, müşteriyi “seyirci” ve iş yerini de oyuncunun içinde bulunduğu “sahne” olarak tasavvur etmiş ve çalışanın bir senaryoya göre rol oynaması olarak tasvir etmiştir (Gera vd., 2021).

Hochschild'ün yaklaşımı, özellikle hizmet sektöründe çalışan bireyleri inceleyerek duygusal emeğin nasıl gerçekleştiğini anlamaya odaklanır. Temelde bu teori, bireylerin işyerinde belirli duygusal ifadeleri sergilemeye zorlandığı durumları vurgulamaktadır. Hochschild, bu durumu "duygusal emek talepleri" olarak adlandırır ve bireylerin bu taleplere nasıl cevap verdiklerini inceleyerek duygusal emeğin nasıl gerçekleştiğini anlamaya çalışır (Goodwin, 2011).

Hochschild, duygusal emeği üç ana süreç üzerinden açıklar. İlk olarak, bireylerin duygusal emek taleplerini fark etmesi ve anlaması gerekmektedir. İkinci olarak, bireyler bu taleplere karşı nasıl cevap vereceklerini belirlemelidir. Son olarak, bireyler, hissetmedikleri duyguları göstermeye yönelik çabalarını içeren duygusal emek sürecini gerçekleştirmektedir. Hochschild yaklaşımı, iş dünyasındaki duygusal taleplerin ve buna karşı verilen duygusal tepkilerin anlaşılmasına derin bir içgörü sağlamaktadır. Bu yaklaşım, bireylerin işyerindeki duygusal deneyimlerini daha iyi kavramak ve yönetmek

için kullanılabilir bir çerçeve sağlamaktadır. Duygusal emeğin sosyal ve ekonomik boyutlarını vurgulayan Hochschild yaklaşımı, iş dünyasındaki duygusal dinamikleri anlamak isteyen araştırmacılara ve uygulamacılara önemli bir perspektif sağlamaktadır (Jiao vd., 2014).

2.2.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Duygusal emeğin anlaşılmasında katkıda bulunan bir diğer önemli yaklaşım Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı'dır. Bu yaklaşım duygusal emeğin, bireylerin iş kimliği ve iş performansı üzerindeki etkilerini inceleyerek derinlemesine bir perspektif sağlamaktadır (Sun ve Liu, 2007).

Ashforth ve Humphrey, duygusal emeğin bireylerin iş kimliği üzerindeki etkilerini vurgulamaktadır. Bireylerin işyerinde sergiledikleri duygusal emeğin, çalışanların iş kimliğini nasıl etkilediğini ve bu etkileşimin nasıl bir iş performansına yol açtığını anlamaya odaklanır. Duygusal emeğin sadece yüzeysel bir ifade olmadığını, aynı zamanda bireylerin iş kimliğini oluşturduğunu ve işlerine anlam kattığını savunmaktadır. Bireyler, duygusal emek aracılığıyla işyerinde belirli bir rolü benimseyerek, iş kimliklerini güçlendirir ve işlerini daha anlamlı ve tatmin edici bulmalarına ve dolayısıyla iş performanslarını artırmalarına katkıda bulunabilir (Zheng, 2016).

2.2.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Duygusal emeği anlamak ve açıklamak için geliştirilmiş olan Morris ve Feldman Yaklaşımı, bireylerin duygusal emek süreçlerini anlamada detaylı bir çerçeve sağlamakta ve bireylerin işyerindeki duygusal emek deneyimlerini ve bu deneyimlerin sonuçlarını inceleyerek derinlemesine bir anlayış geliştirmektedir (Johnson ve Spector, 2007).

Morris ve Feldman'a göre, duygusal emek, bireylerin işyerinde duygusal ifadelerini yönetme sürecidir. Bu süreç, bireylerin hissettikleri duyguları ifade etmek, bastırmak veya değiştirmek gibi çeşitli stratejileri içermektedir. Bireylerin işyerindeki duygusal emek süreçlerini anlamamanın yanı sıra bu süreçlerin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve performans gibi sonuçlarına odaklanır. Duygusal emeğin bu sonuçlar üzerindeki

etkilerini değerlendirirken, bireylerin duygusal emek stratejilerini nasıl benimsediği ve bu stratejilerin duygusal emek sonuçlarına nasıl yansıdığı konularına odaklanır (Lyndon vd., 2021).

Morris ve Feldman Yaklaşımı, duygusal emeği bir süreç olarak ele alarak bireylerin işyerindeki duygusal deneyimlerini ve bu deneyimlerin geniş bir yelpazede sonuçlarını anlamak için kapsamlı bir çerçeve sağlamaktadır (Georgescu, 2019).

2.2.4. Grandey Yaklaşımı

Duygusal emeği inceleyen bir diğer önemli yaklaşım, Alicia A. Grandey tarafından geliştirilen Grandey Yaklaşımı'dır. Bu yaklaşım, duygusal emeği üç temel bileşen (içsel duygusal deneyimler, duygusal ifade süreçleri ve süreçlerin sonuçları) etrafında ele alır. Bireylerin işyerinde hissettikleri duyguları, bu duyguları nasıl ifade ettiklerini ve bu ifadelerin iş performansı, örgütsel bağlılık gibi sonuçlara olan etkilerini anlamak için bir çerçeve oluşturur (Shapoval, 2019). İçsel duygusal deneyimler; bireylerin işleriyle ilgili olarak hissettikleri duyguları içermekte ve duygusal emeğin temelini oluşturmaktadır. Duygusal ifade süreçleri, bireylerin bu duyguları nasıl ifade ettiklerini ve duygusal ifade süreç sonuçları ise iş tatmini, iş performansı, örgütsel bağlılık gibi sonuçlar üzerindeki etkilerini anlamaya odaklanmaktadır (Brinkmann, 2002).

2.3. Duygusal Emek Davranışları

Duygusal emek davranışları; yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olmak üzere üç davranış türü ile ilişkilendirilmektedir (Saltık ve Asunakutlu, 2016).

2.3.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış, bir kişinin hissetmediği duyguları bir aktör gibi yaşıyormuş gibi sergilemesidir. Bu süreçte kişinin yüz ifadeleri, jestleri ve sesi oldukça belirleyici olabilmektedir. Günümüzde özellikle hizmet üretimi yapan birçok örgütte

çalışanlarından olumlu duygular sergilemesi beklenmekte ve yüzeysel davranış, istenen bir yönetime dönüşmektedir (Eroğlu, 2014).

Bireylerin duygusal ifade süreçlerini yönetme anlayışı üzerine kurgulanan duygusal emek davranışları içerisinde yüzeysel davranış; bireylerin içsel duygusal deneyimleri ile işyerinde beklenen duygusal ifadeler arasındaki uyumsuzluk durumunda ortaya çıkan bir davranış biçimi olarak gösterilmekte ve bireyin gerçek duygusal durumundan farklı bir duygusal ifade sergilemesini içermektedir (Ma vd., 2020).

Bir bireyin işyerinde beklenen pozitif duygusal ifadeyi göstermesine rağmen içsel olarak bu duyguları hissetmemesi durumunda ortaya çıkan yüzeysel davranış, genellikle müşteri hizmeti, satış, halkla ilişkiler gibi mesleklerde yaygın olarak görülebilmektedir. Bununla birlikte içsel duygusal deneyimlerin bastırılmasını esas alan yüzeysel davranış; duygusal tükenmişlik, stres ve iş tatminsizliğine neden olabilmektedir.

Yüzeysel davranışın işyerindeki etkilerini anlamak, duygusal emek literatüründe önemli bir konudur. Bu davranış biçimi, bireylerin duygusal sağlığını, örgütsel bağlılığını ve iş performansını etkileyebilmektedir. Bu bağlamda, yüzeysel davranışın detaylı bir şekilde incelenmesi, duygusal emeği ve işyeri dinamiklerini anlamak isteyen araştırmacılara, yöneticilere ve uygulamacılara önemli perspektifler sunabilmektedir (Gaumnitz ve Lere, 2002).

2.3.2. Derin Davranış

Derin davranış, bireylerin içsel duygusal durumlarıyla uyumlu olarak işyerinde beklenen duygusal ifadeleri sergileme biçimidir. Bu davranış biçimi, bireyin içsel olarak hissettiği duyguları, işyerindeki beklentilere uygun bir şekilde dışa vurmasını içermektedir. Yani, derin davranış gösteren bireyler, içsel duygusal deneyimlerini işyerindeki beklentilere uygun bir şekilde ifade etmeye çalışmaktadır (Joo ve Rhie, 2017).

Derin davranış, bireyin içsel dünyasını dış dünyayla uyumlu hale getirme çabasını yansıtır. Bu, müşteri memnuniyetini artırmak, iş ilişkilerini güçlendirmek veya ekip çalışmasını desteklemek gibi amaçlara hizmet edebilmektedir. Bireyler genellikle işyerinde olumlu bir atmosfer yaratmak, profesyonel ilişkileri güçlendirmek ve örgüt

kültürüne uygun davranışlar sergilemek amacıyla derin davranışları tercih edebilmektedir.

Derin davranış, genellikle iş memnuniyeti, duygusal zekâ ve örgütsel bağlılık gibi olumlu sonuçlarla ilişkilendirilir. Bireylerin işyerinde derin davranış sergilemeleri, örgüt içinde daha etkili iletişim kurmalarına, işbirliğini artırmalarına ve duygusal zekâlarını kullanmalarına olanak tanımaktadır. Bu nedenle, derin davranışın işyeri dinamikleri üzerindeki etkilerini anlamak, duygusal emek literatüründe önemli bir araştırma konusunu oluşturmaktadır (Humphrey vd., 2015).

2.3.3. Samimi Davranış

Samimi davranış, bireylerin içsel duygusal durumlarıyla uyumlu olarak işyerinde beklenen duygusal ifadeleri göstermeye yönelik doğal bir çaba biçimidir. Bu davranış biçimi, bireyin içsel olarak hissettiği duyguları, işyerindeki beklentilere uygun bir şekilde ifade etmesini içermektedir (Chu vd., 2012).

Samimi davranış gösteren bireyler, duygusal ifadelerini zorlanmış veya yapay bir şekilde değil içten ve doğal bir biçimde sergiler. Bu durum, bireyin içsel dünyasını dış dünyayla uyumlu hale getirme çabasını yansıtırken aynı zamanda diğer işbirliği yapanlarla daha otantik ve güvenilir bir ilişki kurma potansiyelini taşımaktadır. Samimi davranış, genellikle işyeri ilişkilerini güçlendirebilmekte, örgütsel bağlılığı artırabilmekte ve bireyler arasındaki iletişimi olumlu yönde etkileyebilmektedir. Bu davranış biçimi, özellikle müşteri hizmeti, liderlik pozisyonları ve ekip çalışmalarında önemli bir rol oynamaktadır. Samimi davranış sergileyen bireyler, duygusal zekâlarını etkili bir şekilde kullanarak işyerinde olumlu bir atmosfer yaratmaya katkıda bulunabilmektedir. Bu nedenle, samimi davranışın işyeri dinamikleri üzerindeki etkilerini anlamak, duygusal emek literatüründe önemli bir araştırma konusunu oluşturmaktadır (Carroll, 2013).

2.4. Duygusal Emek Davranışına Etki Eden Faktörler

Duygusal emek davranışına etki eden faktörler bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve durumsal faktörler olarak ele alınmaktadır.

Bireyin kişilik özellikleri, duygusal emek davranışlarını şekillendirebilmektedir. Örneğin, dışa dönük bireyler genellikle duygusal ifadelerini daha açık bir şekilde gösterme eğiliminde olabilmektedir. Ayrıca, duygusal denge, özsaygı ve empati gibi kişilik özellikleri de duygusal emek sürecini etkileyebilmektedir. Bireyin işe duyduğu bağlılık, duygusal emek davranışlarını etkileyen önemli bir faktördür. İşe güçlü bir bağlılık duyan bireyler, işyerinde olumlu duygusal ifadeler sergileme eğiliminde olabilmektedir. Bu, örgüt kültürüne uyum sağlama ve işbirliği için önemlidir. Bireyin yaşadığı duygusal deneyimler, duygusal emek davranışlarını etkileyebilmektedir. Daha önce benzer duygusal durumlarla başa çıkma deneyimine sahip olan bireyler, bu deneyimlerinden öğrenerek duygusal emek stratejilerini belirleyebilmektedir. Bu bireysel faktörler, duygusal emek davranışlarını anlamak ve yönetmek için temel bir çerçeve sağlamaktadır. Bireylerin bu faktörleri nasıl deneyimlediği ve nasıl yönettiği, duygusal emek literatüründe önemli bir araştırma alanını oluşturmaktadır (Sinnicks, 2023). Bireysel bir faktör olarak duygusal zekâ, bireyin duygularını anlama, yönetme, başkalarının duygusal ifadelerini anlama ve etkileşimde bulunma becerisini içermektedir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip bireyler, duygusal emek davranışlarını daha etkili bir şekilde yönetebilmektedir. Duygusal zekâ, bireyin duygusal ifadelerini anlaması ve uygun stratejileri seçmesi konusunda rehberlik edebilmektedir (Güler vd., 2022).

Duygusal emek davranışları, sadece bireyin içsel faktörlerinden değil, aynı zamanda örgütsel dinamiklerden de etkilenir. Bireyin iş ortamındaki deneyimlerini, beklentilerini ve duygusal emek stratejilerini belirlemede önemli bir rol oynar (Kong ve Jeon, 2018). Örgütün değerleri, normları ve beklentileri, bireyin duygusal ifadelerini nasıl göstermesi gerektiğini belirlemektedir. Örneğin, müşteri odaklı bir kültürde çalışan bireylerden, müşterilere karşı samimi ve olumlu bir tutum beklenir. İş yerindeki yöneticilerin tutumu, duygusal emek davranışlarını etkileyen bir diğer önemli faktördür. Yöneticilerin duygusal emek konusundaki beklentileri, bireylerin duygusal emek stratejilerini belirlemektedir. Pozitif bir liderlik tarzı, çalışanların olumlu duygusal ifadeler sergilemelerine yol açabilmektedir (Turzynski, 2011).

İşin doğası, duygusal emek davranışlarını etkileyen temel bir durumsal faktördür. İş, müşteriyle etkileşimde bulunmayı gerektiriyorsa duygusal emek daha belirgin olabilmektedir. Bu durum, bireyin duygusal ifadelerini kontrol etme ve yönetme ihtiyacını artırabilmektedir (Payne ve Landry, 2005).

2.5. Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Davranışları

Turizm sektöründe değişim sürecinin merkezinde insanlar yer alır. Bu nedenle yoğun emek gerektiren bir hizmettir. Bu nedenle çalışanların duygusal gösterileri, hizmet sunumunda oldukça belirleyicidir. Bu süreçte turizm çalışanlarından fiziksel ve entelektüel emeğin yanı sıra olumsuz duygular yaşasalar bile neşe, coşku, samimiyet göstermeleri beklenir (Gera vd., 2021).

Turizm sektörü, müşteri memnuniyetinin ve deneyiminin kritik öneme sahip olduğu bir alan olarak, duygusal emek davranışlarının yoğun olarak yaşandığı bir ortam sunmaktadır. Turizm işletmelerindeki çalışanların duygusal emek davranışları, müşterilerle etkileşimde bulunmanın yanı sıra işletmenin genel imajını oluşturmada da önemli bir rol oynamaktadır. Turizm işletmelerinde çalışanlar, genellikle müşterilerle doğrudan etkileşimde bulunan bir konumda yer almaktadır. Bu nedenle, çalışanların duygusal emek davranışları, müşteri memnuniyetini etkileyebilmektedir. Müşterilere karşı samimi ve olumlu bir tutum sergilemek, işletmenin olumlu bir imaj oluşturmaya katkıda bulunur (Matteson ve Miller, 2012). Turizm işletmelerinde hizmet sunan çalışanlar, kişilerarası alışverişin gerçekleştiği olumlu bir atmosfer yaratmak için duygu yönetimi süreci (duygusal emek) kapsamında kendi duygularını ve duygusal gösterimlerini yönetmekle zorunlu bireylerdir (Karabanow, 1999).

Müşterilere özel ve unutulmaz deneyimler sunma amacı güden turizm sektöründe duygusal emek davranışları, etkileşimde bulunmanın temelini oluşturur. Bu davranışları etkili bir şekilde yönetmek, çalışanların duygusal sağlıklarını korumak ve işletme hedeflerini desteklemek açısından önemlidir. Bu bağlamda duygusal emek davranışlarının sektörün dinamikleri ve müşteri beklentileri göz önünde bulundurarak ele alınması ve eğitimlerle geliştirilmesi rekabet avantajını ve müşteri memnuniyetini artırabilir (Akgün ve Öz, 2017). Ancak başarı için sektör çalışanlarının duygularını, işletmelerin arzu ettiği ve beklediği şekliyle hizmet talep edenlere yansıtması gerekmektedir. Bu nedenle turizm sektöründe insan kaynaklarının niteliğinin geliştirilmesi adına hizmet içi eğitim önem kazanmaktadır (Keleş ve Tuna, 2018). Turizm işletmesi çalışanların sergiledikleri duygusal emek düzeyinin müşteriye sunulan hizmet kalitesini ve verimliliği etkilediği fikrinden hareketle insan kaynakları

departmanına personelin işe alımı sırasında uygun kişinin seçilmesi önerilmektedir (Pala ve Tepeci, 2014)

2.6. Duygusal Emek Araştırmaları

Wharton (1999), duygusal emeğin psikososyal sonuçlarını ele aldığı çalışmada duygusal emeğin çalışanların psikososyal sağlığı üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir.

Sun ve Liu'nun (2007) çalışması, duygusal zekâ ile iş davranışları arasındaki ilişkide duygusal emeğin düzenleyici rolünü incelemiş ve duygusal emeğin duygusal zekâ ile iş davranışları arasındaki ilişkilerin düzenleyici etkilerini değerlendirmiştir.

Johnson ve Spector'ın (2007) araştırması, hizmet sektöründeki çalışanların duygusal emek sürecini duygusal zekâ, cinsiyet ve özerklik bakımından nasıl etkilediğini değerlendirmiştir.

Kim ve Han (2009), duygusal emeğin sonuçları ile çalışanların başa çıkma stratejileri arasındaki ilişkiyi ele almaktadır. Araştırma, duygusal emeğin çalışanların başa çıkma stratejileri üzerindeki etkilerini ve bu stratejilerin duygusal emeğin etkilerini nasıl modere ettiğini değerlendirmektedir.

Çelik ve Turunç (2010), duygusal emek ve psikolojik sıkıntı arasındaki ilişkiyi iş-aile çatışmasının aracılık etkisi üzerinden ele almış ve duygusal emek ile iş-aile çatışması ve psikolojik sıkıntı arasındaki dinamikleri anlamaya çalışmıştır.

Gupta ve Mishra (2011) çalışmalarında, Hindistan'daki perakende sektörü üzerinden duygusal emeğin duygusal tükenme üzerindeki etkisini incelemiş ve duygusal emekle duygusal tükenme arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışmıştır.

Mahoney, Buboltz ve Doverspike (2011) çalışmalarında, Amerikalı profesörlerin duygusal emek stratejileri ve bu emeğin mesleki yaşamlarındaki rolünü anlamaya odaklanmıştır.

Khan (2012)'ın araştırması, Pakistan'daki konaklama endüstrisinde duygusal emeğin duygusal tükenme üzerindeki etkisini incelemektedir. Çalışma aynı zamanda sosyal destek mekanizmalarının bu ilişkideki düzenleyici rolünü de değerlendirmektedir.

Pala ve Tepeci (2014)'nin çalışması, otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarını belirlemeye yöneliktir. Araştırma, otel çalışanlarının duygusal emek stratejilerini değerlendirmek ve bu stratejilerin iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerindeki etkilerini anlamak amacıyla yapılmıştır. Otel çalışanların müşterilerle olan ilişkilerinde yaşlandıkça daha kısa süreli duygusal emek sergilediklerini görmüşlerdir.

Akkawanitcha (2015) çalışmasında, örgütsel kimliğin ön hat çalışanlarının duygusal emeklerinin üzerindeki düzenleyici rolünü ele almaktadır.

Humphrey, Ashforth ve Diefendorff (2015) çalışmalarında, duygusal emeğin olumlu yönlerini ve duygusal emeğin organizasyonel davranış üzerindeki etkilerini anlamaya yer vermiştir.

Saltık ve Asunakutlu (2016), konaklama işletmeleri işgörenlerinin farklı kültürlere göre sundukları hizmetlerde duygusal emek durumlarının farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak adına Rus, İngiliz ve Türk müşterilere verilen hizmetler boyutunda duygusal emeğin farklılaştığını tespit etmişlerdir. Sonuç, işgörenlerin yerli turiste göre İngiliz ve Rus turistlere hizmet sunumunda daha fazla duygusal çaba sergiledikleri yönündedir.

Naktiyok ve Ağırman (2016)'ın çalışmasında, iş odaklı duygusal emek ile duygusal tükenme arasındaki ilişkide çalışan odaklı duygusal emek ve mesleki bağlılığın aracılık etkisi incelenmiştir. Araştırmada, çalışanların duygusal emek stratejilerinin duygusal tükenme üzerindeki etkisi ve mesleki bağlılık üzerinden nasıl aracılık ettiği ele alınmıştır.

Giderler, Durmus ve Kırmızı (2016), akademisyenlerin duygusal emek stratejileri ile mesleki bağlılık düzeyleri arasındaki etkileşimi incelemiştir.

Serçek ve Özaltaş (2017), turizm sektöründe duygusal emekle ilgili yaptığı meta-sentez çalışmasında turizm sektöründe duygusal emeğin genel özelliklerini ve etkilerini özetlemiştir. Duygusal çelişki düzeyinin artmasının memnuniyeti arttırdığı, duygusal zekânın iş tatmininde kısmi aracılık etkisi bulunduğunu ve duygusal emek üzerinde örgütsel adaletin etkili olduğunu ortaya koymuştur.

Çakmakçı (2017) araştırmasında, otel çalışanlarının duygusal emeğinin sosyal, aile ve mesleki yaşamları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Uyumlu duygusal emeğin

gösteriminin aile, toplumsal ve mesleki yaşamlara pozitif bir etki sağladığını ortaya çıkarmıştır.

Türkay ve Kayıkçı (2017), işletmelerde duygu gösterim kuralları ile örgütsel vatandaşlığın duygusal emek üzerine etkilerini ele almıştır. Sonuç, duygu gösterim kurallarını algılamada 30 yaş ve altı katılımcıların düşük oranda algıladıkları yönündedir.

Joo ve Rhie (2017), gişe görevlileri arasında duygusal emek durumu ile işyeri şiddeti arasındaki ilişkiyi incelemiş ve duygusal emeğin, gişe görevlilerinin işyerinde maruz kaldığı şiddetle nasıl ilişkilendiğini değerlendirmiştir.

Karakaş ve Gökmen (2018), araştırmasında kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemiş ve çalışanlarının duygusal emek gösterimleri ile iş tatmini ve iş stresi arasındaki dinamikleri anlamaya çalışmıştır.

Kong ve Jeon (2018) makalesinde, günlük duygusal emeğin negatif duygu durumu ve duygusal tükenme üzerindeki etkilerini incelemektedir. Çalışma, duygusal emeğin günlük yaşamda nasıl hissedildiğini ve bu deneyimlerin duygusal sağlık üzerindeki etkilerini anlamayı amaçlamaktadır.

Demirel ve Akdemir (2018), iş motivasyon kaynaklarının duygusal emek üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik çalışmalarında iç kaynaklı motivasyonların duygusal emeğe yönelik doğal duyguların gösterilmesinde dış kaynaklı motivasyonlara göre daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Yoo, Back ve Park (2019), hizmet sektöründeki duygusal emeğin analizini ele almış ve tüketici ve iş dünyası perspektiflerinden duygusal emeği değerlendirmiştir.

McGinley, Wei ve Gao (2019) araştırmalarında, otel çalışanlarının mesleki hareketliliği üzerinde beklenen duygusal emeğin etkisini incelemiş ve çalışanların beklenen duygusal emeğin mesleki hareketlilik üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir.

Shapoval (2019) çalışmasında, otel ön hat çalışanlarının duygusal emeğini ve örgütsel adaletsizlikle olan ilişkisini araştırmış ve örgütsel adaletsizliğin, otel çalışanlarının duygusal emeği üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir.

Başar (2021)'in araştırması, iş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşme ile duygusal emekleri arasındaki ilişkileri ele almaktadır. Çalışma, iş geliştirme

uzmanlarının duygusal emek stratejileri ile mesleki özdeşleşme düzeyleri arasındaki etkileşimi anlamayı amaçlamıştır.

Shi, Bao ve Shen (2021)'in çalışması, duygusal emeğin açık dinamik döngüsel sürecini incelemektedir. Araştırma, duygusal emeğin dinamik ve döngüsel özelliklerini anlamaya yönelik bir yaklaşım sunmaktadır.

Allen ve Augustin (2021), gönüllülerin duygusal emeğini ele almakta ve duygusal emek stratejilerini ve bu emeğin gönüllülerin deneyimleri üzerindeki etkilerini değerlendirmektedir.

Çakan (2022) araştırmasında, duygusal zekâ ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi duygu yönetimi bağlamında incelemiş ve duygusal zekânın işletmelerde duygusal emeği nasıl etkilediğini anlama ve duygu yönetimi süreçlerine nasıl katkı sağladığına odaklanmıştır.

Xiong ve arkadaşları (2023), duygusal emeğin otel çalışanlarının ruh sağlığı üzerindeki boylamsal etkilerini incelemiştir. Otel çalışanlarının yeni işlerine başladıktan sonraki ilk üç ayda artan kaygı ve depresyon yaşadıkları ortaya konulmuştur. Yüzeysel oyunculuk davranışının çalışanların kaygı ve depresyonunu artırdığı ve derin duygusal emek davranışının ise çalışanların kaygı ve depresyonunu kısa vadede azalttığı ancak uzun vadede kaygı ve depresyonu artırdığı tespit edilmiştir.

3. BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ MESLEKİ İŞ ETİĞİ VE DUYGUSAL EMEK ALGILARINA YÖNELİK ARAŞTIRMA

3.1. Araştırma Alanı

Konaklama çalışanlarının mesleki iş etiği ve duygusal emek algıları belirlenmesi üzerine kurgulanan bu araştırma Kastamonu ili özelinde turizm işletme belgeli konaklama sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda Kastamonu ili turizm potansiyeli ve konaklama sektörü için tanıtıcı bilgilerin verilmesi öngörülmüştür.

Kastamonu, 13.108 km² yüzölçümü ve deniz seviyesinden 775 m yüksekliği ile Batı Karadeniz Bölgesi içerisinde yer almaktadır. Sinop, Bartın, Karabük, Çankırı ve Çorum Kastamonu ilinin komşularıdır. 6 ilçesi (Cide, Doğanyurt, İnebolu, Bozkurt, Abana ve Çatalzeytin) ile Karadeniz'de sahil kıyısına sahip bulunan Kastamonu ilinin toplam sahil uzunluğu 170 km'dir. Ilgaz Dağı Milli Parkı, Tosya Dipsiz Göl, Şehit Şerife Bacı, Küre Ersizlerdere Kanyonu ve Abana Yeşilyuva tabiat parkları il için önemli doğal çekicilik alanlarıdır (Kastamonu İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, n.d.).

Doğal ve kültürel birçok değere sahip bulunan Kastamonu, Türkiye'nin önemli çekim merkezlerinden biri haline gelmektedir. Kentteki han, hamam, kervansaray, müze, cami, mescit, kale ve kule kentin kültürel çekiciliklerini oluştururken deniz, dağ, orman ve mesire alanları kent için önemli doğal çekicilikleri oluşturmaktadır. 2018 yılında Türk Dünyası Kültür Başkenti unvanını elde eden Kastamonu birçok medeniyete de ev sahipliği yapmıştır. Kent özellikle Ilgaz Dağı Milli Parkı ve Küre dağları ile tanınmaktadır. Bununla birlikte 17 bin evliyanın yaşadığı bir yer olarak Kastamonu "evliyalar şehri" olarak da anılmaktadır. Kastamonu ili kış turizmi, deniz turizmi ve inanç turizmi kapsamında popülaritesini artırmaktadır (Çam ve Çılgınoğlu, 2020).

Kastamonu ilinde 2 adet 4 yıldızlı, 10 adet 3 yıldızlı, 2 adet 2 yıldızlı, 1 adet 1 yıldızlı, 8 adet özel tesis ve 2 adet pansiyon olmak üzere toplam 26 turizm işletme belgeli

işletme bulunmaktadır ve bu işletmeler 1096 oda ve 2.244 yatak kapasitesine sahiptir (Kastamonu İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, n.d.).

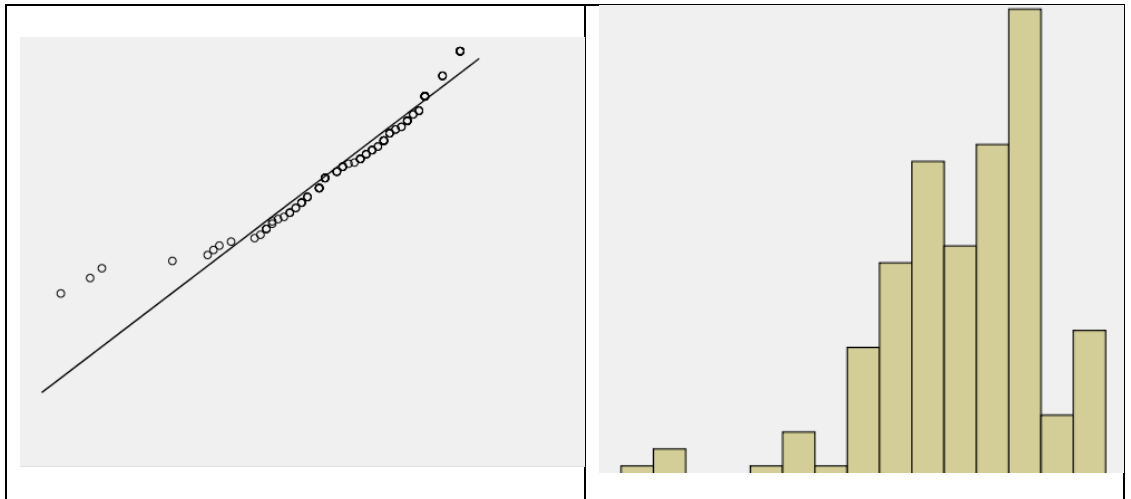
3.2. Araştırma Verilerinin Analizi

Kastamonu ili özelinde konaklama çalışanlarının mesleki iş etiği ve duygusal emek algıları üzerine kurgulanan bu araştırmada birincil verilerin sağlanmasında anket tekniği ve kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Anket formları konaklama işletmesi çalışanları ile yüz yüze görüşme kapsamında 123 katılımcıya uygulanmıştır. Araştırma verileri için ilk olarak bilgisayar ortamında veri tabanı oluşturulmuştur.

Mesleki iş etiği verilerinin analizinde parametrik veya parametrik olmayan testlerin kullanım kararında normallik dağılımına bakılması öngörülmüştür. Bu bağlamda Tablo 2'deki çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değerleri ile Şekil 1'de yer almakta olan Q-Q Plot dağılımı ve Histogram grafikleri esas alınmıştır.

Tablo 2. Mesleki iş etiği ölçeği çarpıklık ve basıklık testi sonuçları

Ölçek Adı	n	Min	Mak.	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık		Basıklık	
						İstatistik	Standart Hata	İstatistik	Standart Hata
Mesleki İş Etiği	123	2,17	5,00	4,25	0,04	-1,222	0,218	2,398	0,433



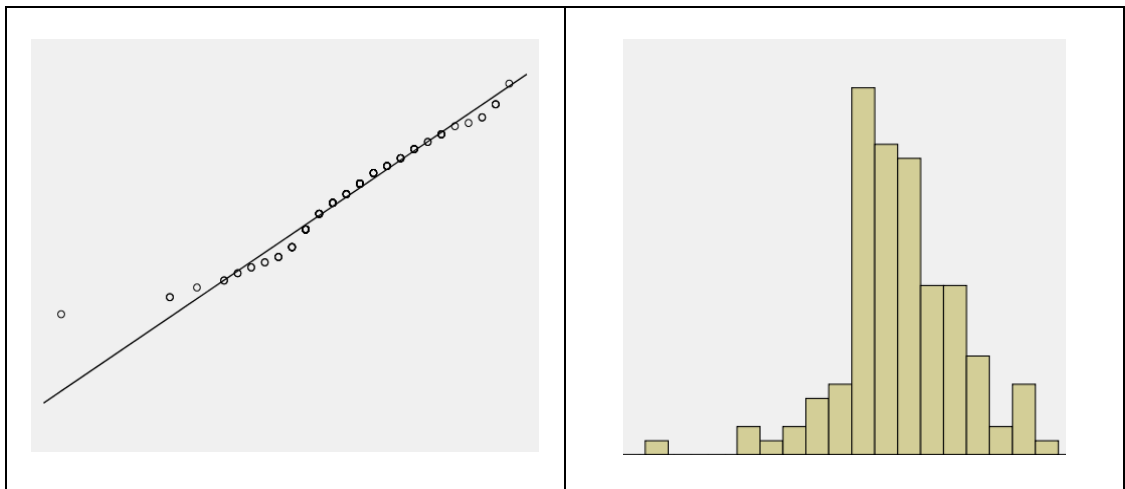
Şekil 1. Mesleki iş etiği algısı Q-Q Plot dağılımı ve Histogram grafiği

Tablo 2’de görüldüğü üzere çalışanların mesleki iş etiği algısı ölçeği için çarpıklık katsayısı -1,222 ve basıklık katsayısı ise 2,398 olarak ortaya çıkmıştır. Meyers (2013), sosyal bilimlerde çarpıklık ve basıklık değerlerinin (-3) ile (+3) aralığında bulunması durumunda parametrik testlerin analiz için uygun olacağını beyan etmektedir. Şekil 1’de görüldüğü üzere de mesleki iş etiği algısı için Q-Q plot dağılımı ve Histogram grafiği normal dağılım sergilemektedir. Bu sonuçlar kapsamında araştırmada iki değişkenli grupların (cinsiyet, medeni durum, çalışılan otel türü, otelin çalışma şekli) karşılaştırılmasında “Bağımsız Örneklem t-Testi”; ikiden fazla değişkenli grupların (yaş, eğitim durumu, aylık gelir durumu, çalışılan pozisyon, mesleki tecrübe) karşılaştırılmasında ise “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA)” ve “Tukey (HSD) testi” sonuçlarının kullanılmasına karar verilmiştir.

Duygusal emek verilerin analizinde parametrik veya parametrik olmayan testlerin kullanım kararında normallik dağılımına bakılması öngörülmüştür. Bu bağlamda Tablo 3’teki çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değerleri ile Şekil 2’de yer almakta olan Q-Q Plot dağılımı ve Histogram grafikleri esas alınmıştır.

Tablo 3. Duygusal emek ölçeği çarpıklık ve basıklık testi sonuçları

Ölçek Adı	n	Min	Mak.	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık		Basıklık	
						İstatistik	Standart Hata	İstatistik	Standart Hata
Duygusal Emek	123	2,20	4,40	3,58	0,03	-0,334	0,218	1,814	0,433



Şekil 2. Duygusal emek algısı Q-Q Plot dağılımı ve Histogram grafiği

Tablo 3'te görüldüğü üzere çalışanların duygusal emek algısı ölçeği için çarpıklık katsayısı -0,334 ve basıklık katsayısı ise 1,814 olarak ortaya çıkmıştır. Meyers (2013), sosyal bilimlerde çarpıklık ve basıklık değerlerinin (-3) ile (+3) aralığında bulunması durumunda parametrik testlerin analiz için uygun olacağını beyan etmektedir. Şekil 2'de görüldüğü üzere de duygusal emek için Q-Q plot dağılımı ve Histogram grafiği normal dağılım sergilemektedir. Bu sonuçlar kapsamında araştırmada iki değişkenli grupların (cinsiyet, medeni durum, çalışılan otel türü, otelin çalışma şekli) karşılaştırılmasında “Bağımsız Örneklem t-Testi”; ikiden fazla değişkenli grupların (yaş, eğitim durumu, aylık gelir durumu, çalışılan pozisyon, mesleki tecrübe) karşılaştırılmasında ise “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA)” ve “Tukey (HSD) testi” sonuçlarının kullanılmasına karar verilmiştir.

3.3. Araştırma Bulguları

3.3.1. Konaklama Çalışanlarına İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler

Kastamonu ili özelinde konaklama çalışanlarının mesleki iş etiği ve duygusal emek algılarına yönelik bir bakış açısı oluşturmak amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmada katılımcıların demografik (cinsiyet, medeni durum, yaş durumu, eğitim durumu, aylık gelir durumu) ve diğer özelliklere (çalışılan pozisyon, mesleki tecrübe, otelin çalışma şekli, otelin yapısı) ilişkin bilgiler Tablo 4'te gösterilen şekilde belirlenmiştir.

Tablo 4. Konaklama çalışanlarının tanımlayıcı özellikleri (n=123)

Değişkenler	Gruplar	f	%	Kümülatif (%)
Cinsiyet	Kadın	63	51,2	51,2
	Erkek	60	48,8	100,0
Medeni Durum	Bekâr	64	52,0	52,0
	Evli	59	48,0	100,0
Yaş Durumu	18-25	15	12,2	12,2
	26-33	77	62,6	74,8
	34-41	21	17,1	91,9
	42 ve üzeri	10	8,1	100,0
Eğitim Durumu	Ortaöğretim	38	30,9	20,1
	Ön Lisans	42	34,1	56,9
	Lisans	43	35,0	100,0

Aylık Gelir Durumu	6001-12000 TL	52	42,3	30,9
	12001-18000 TL	20	16,3	73,2
	18001-24000 TL	13	10,6	89,4
	24001 TL ve üzeri	38	30,9	100,0
Çalışılan Pozisyon	Yönetici	13	10,6	10,6
	İşgören	110	89,4	100,0
Mesleki Tecrübe	1-3 yıl	32	26,0	26,0
	4-6 yıl	56	45,5	71,5
	7-9 yıl	24	19,5	91,1
	10 yıl ve üzeri	11	8,9	100,0
Otelin Çalışma Şekli	Yıl boyu açık	119	96,7	96,7
	Sezonluk	4	3,3	100,0
Otelin Yapısı	Yerli Zincir Otel	6	4,9	4,9
	Uluslararası Zincir Otel	3	2,4	7,3
	Bağımsız Otel	114	92,7	100,0

Konaklama sektörü çalışanlarının tanımlayıcı özelliklerinin verilerine göre kadın (%51,2), bekâr (%52), 26-33 yaş grubu (%62,6), lisans eğitimi alan (%35), 6000-12.000 TL gelir grubuna dâhil olan (%42,3), işgören olarak hizmet sunan (%89,4), 4-6 yıldır çalışmakta olan (%45,5), yıl boyu hizmet sunumu yapan (%96,7) ve bağımsız otelde çalışan (%92,7) katılımcılar bu araştırmada öne çıkan gruplar olmuştur (Tablo 4).

3.3.2. Konaklama Çalışanlarının Mesleki İş Etiği Algı Skorları

Bu çalışmada, konaklama sektörü iş etiği algısına yönelik bir anlayış geliştirmek için algı skorları geliştirilmiştir. İş etiğini temsil eden 35 değişken (güvenilir, işini doğru yapan, yardımsever, kibar, çalışkan, dikkatli, yüksek görev bilinci olan, işinde istekli, kurallara uyan, ihmalkâr olmayan, bencil olamayan, işinde etkin, arkadaş canlısı, düzenli, işbirliğini seven, sorumsuz olmayan, verimli, dakik, algısı yüksek olan, yetenekli, üretken, sempatik, bakımlı, uyumlu, takdir eden, depresif olmayan, girişken, sabırlı, emirlere uyan, eğlenceli, başarı için hırslı, dürüst, duygusal olarak tutarlı, bağımsız, inatçı olmayan) için konaklama sektörü çalışanlarından 1 ila 5 arasında puanlama yapması istenilmiştir.

Algı skoru (puanı), bir algı anketi sorusunun sonuçlarını anlamak için kullanılan sayısal bir değerdir. Algı puanı, bir şeyi olumlu olarak değerlendirenlerin yüzdesinden olumsuz puan verenlerin yüzdesinin çıkarılmasıyla hesaplanmaktadır. (Taylor, 2021). Bu araştırma için konaklama sektörü çalışanların iş etiği algısı değişkenlerine ilişkin

verdikleri Hiçbir Zaman (1) Arada Bir (2) ve Bazen (3) cevapları olumsuz; Oldukça Sık (4) ve Her Zaman (5) cevapları ise olumlu algı puanı olarak öngörölmüş ve algı yüzdeleri hesaplanmıştır. Daha sonra olumlu yüzdelerden olumsuz yüzdeler çıkarılarak 123 katılımcı üzerinden iş etiği algı skoru oluşturulmuştur. Konaklama çalışanlarının verilerinin analizinde iş etiği algısında olumsuz cevap olarak Bazen (3) ve olumlu cevaplar olarak Oldukça Sık (4) ve Her Zaman (5) cevaplarını kodladıkları gözlemlenmiş ve yapılan hesaplama sonucunda Tablo 5 bulgularına ulaşılmıştır.

Tablo 5. Konaklama çalışanlarının iş etiği algı skoru

Mesleki Etik Algısı	Sıklık	f	%	Sıklık	f	%	Sıklık	f	%	Algı Skoru
İşini Doğru Yapan	Bazen	2	0,02	Oldukça Sık	34	0,28	Her Zaman	87	0,71	0,97
Dürüst	Bazen	2	0,02	Oldukça Sık	16	0,13	Her Zaman	104	0,85	0,96
Dikkatli	Bazen	3	0,02	Oldukça Sık	49	0,40	Her Zaman	71	0,58	0,95
Güvenilir	Bazen	5	0,04	Oldukça Sık	27	0,22	Her Zaman	91	0,74	0,92
Kibar	Bazen	5	0,04	Oldukça Sık	43	0,35	Her Zaman	75	0,61	0,92
Yüksek Görev Bilinci Olan	Bazen	6	0,05	Oldukça Sık	49	0,40	Her Zaman	68	0,55	0,90
Çalışkan	Bazen	7	0,06	Oldukça Sık	40	0,33	Her Zaman	76	0,62	0,89
Verimli	Bazen	7	0,06	Oldukça Sık	67	0,54	Her Zaman	49	0,40	0,89
Yardıms sever	Bazen	9	0,07	Oldukça Sık	34	0,28	Her Zaman	80	0,65	0,85
İşbirliğini Seven	Bazen	11	0,09	Oldukça Sık	57	0,46	Her Zaman	55	0,45	0,82
İşinde İstekli	Bazen	12	0,10	Oldukça Sık	38	0,31	Her Zaman	73	0,59	0,80
Kurallara Uyan	Bazen	12	0,10	Oldukça Sık	45	0,37	Her Zaman	66	0,54	0,80
İhmalkâr Olmayan	Bazen	12	0,10	Oldukça Sık	49	0,40	Her Zaman	62	0,50	0,80
İşinde Etkin	Bazen	12	0,10	Oldukça Sık	51	0,41	Her Zaman	60	0,49	0,80
Algısı Yüksek Olan	Bazen	12	0,10	Oldukça Sık	61	0,50	Her Zaman	50	0,41	0,80
Düzenli	Bazen	13	0,11	Oldukça Sık	51	0,41	Her Zaman	59	0,48	0,79

Arkadaş Canlısı	Bazen	14	0,11	Oldukça Sık	48	0,39	Her Zaman	61	0,50	0,77
Yetenekli	Bazen	14	0,11	Oldukça Sık	57	0,46	Her Zaman	52	0,42	0,77
Dakik	Bazen	15	0,12	Oldukça Sık	52	0,42	Her Zaman	56	0,46	0,76
Bakımlı	Bazen	15	0,12	Oldukça Sık	60	0,49	Her Zaman	48	0,39	0,76
Sorumsuz Olmayan	Bazen	17	0,14	Oldukça Sık	45	0,37	Her Zaman	61	0,50	0,72
Üretken	Bazen	17	0,14	Oldukça Sık	52	0,42	Her Zaman	54	0,44	0,72
Bencil Olamayan	Bazen	19	0,15	Oldukça Sık	51	0,41	Her Zaman	53	0,43	0,69
Sempatik	Bazen	19	0,15	Oldukça Sık	51	0,41	Her Zaman	53	0,43	0,69
Takdir Eden	Bazen	19	0,15	Oldukça Sık	62	0,50	Her Zaman	42	0,34	0,69
Uyumlu	Bazen	21	0,17	Oldukça Sık	54	0,44	Her Zaman	48	0,39	0,66
Sabırlı	Bazen	22	0,18	Oldukça Sık	67	0,54	Her Zaman	34	0,28	0,64
Girişken	Bazen	27	0,22	Oldukça Sık	55	0,45	Her Zaman	41	0,33	0,56
Duygusal Olarak Tutarlı	Bazen	27	0,22	Oldukça Sık	71	0,58	Her Zaman	25	0,20	0,56
Emirlere Uyan	Bazen	29	0,24	Oldukça Sık	54	0,44	Her Zaman	40	0,33	0,53
Başarı İçin Hırslı	Bazen	29	0,24	Oldukça Sık	54	0,44	Her Zaman	40	0,33	0,53
Depresif Olmayan	Bazen	31	0,25	Oldukça Sık	42	0,34	Her Zaman	50	0,41	0,50
Eğlenceli	Bazen	31	0,25	Oldukça Sık	56	0,46	Her Zaman	36	0,29	0,50
İnatçı Olmayan	Bazen	42	0,34	Oldukça Sık	58	0,47	Her Zaman	23	0,19	0,32
Bağımsız	Bazen	68	0,55	Oldukça Sık	40	0,33	Her Zaman	15	0,12	-0,11

Tablo 5’te görüldüğü üzere konaklama sektörü çalışanları mesleki iş etiği için “işini doğru yapma” “dürüst olma” ve “dikkatli olma” değişkenlerini öne çıkartmaktadır. “Bağımsız olma”, “inatçı olmama” ve “eğlenceli” olma değişkenlerine ise son sırada yer vermektedir.

3.3.3. Mesleki İş Etiği Algısına Yönelik Faktör Analizi

Konaklama sektörü çalışanlarının mesleki iş etiğine yönelik bakış açılarının belirlenmesi ve araştırmada öngörülen araştırma sorularının cevaplandırılması kapsamında açıklayıcı faktör analizi öngörülmüştür. Bu bağlamda mesleki iş etiği ölçeği kapsamında toplanan verilerinin faktör analizine uygun olup olmadığının belirlenmesi için KMO Örneklem Ölçüm Yeterliliği ve Bartlett's Küresellik Anlamlılık testlerine başvurulmuştur. KMO değeri 84,2 ve anlamlılık değeri ise 0,000 olarak hesaplanmıştır. Field (2000), KMO değerinin 0,50 veya daha büyük olması ve Bartlett's sonucunun anlamlı çıkması halinde verileri faktör analizi için uygun bulmaktadır. Faktör analizi için aranan bir diğer durum ise verilerin güvenilirliğidir. Kline (2005) kullanılacak ölçeklerde güvenilirlik katsayısı (α) değerinin 0.70 ve üzerinde olmasının gerekliliğine dikkat çekmektedir. Bu araştırmada mesleki iş etiği ölçeği güvenilirlik katsayısı (α) değeri 85,7 olarak hesaplanmış ve ölçek verileri güvenilir kabul edilmiştir (Tablo 6).

Tablo 6. Mesleki iş etiği algısı ölçeği faktör analizi sonuçları

Faktör	\bar{x}	s. s.	Faktör Yüklü	Varyans Açıklama (%)
Bireysel Etik	4,10	0,64		37,33
Duygusal olarak tutarlı	3,92	0,79	0,834	
Sabırlı	4,03	0,83	0,807	
Bencil olamayan	4,25	0,78	0,774	
Uyumlu	4,19	0,78	0,665	
Örgütsel Etik	4,41	0,57		31,89
İşinde etkin	4,36	0,72	0,826	
Çalışkan	4,53	0,68	0,811	
Verimli	4,33	0,60	0,790	
Toplam Varyans Açıklama Oranı				69,22

K-M-O Örneklem Ölçüm Yeterliliği:**0,842**

Bartlett' in Anlamlılık Testi (Chi-Square / df / Sig): **361,611/ 21 / 0,000**

Tablo 6'da yer alan faktör analizi sonuçları incelendiğinde mesleki iş etiği algısı ölçeğine ilişkin ortaya çıkan iki boyutun (bireysel etik, örgütsel etik) toplam varyans açıklama oranı %69,22 olup, faktör yüklerinin hepsi 0,45'ten yüksektir. Büyüköztürk (2007), faktör analizinde varyans açıklama oranının 0,40 ve faktör yüklerinin her birinin 0,45 ya da daha yüksek olması durumunda analizin yeterliliğini öngörmektedir.

Konaklama çalışanlarının mesleki iş etiği algısına yönelik Tablo 6'daki sonuçlar incelendiğinde; Bireysel Etik alt boyutunda en yüksek ortalama $\bar{x}=4,25$ ile “bencil olmamak” ifadesine aittir. Bu ifadeyi $\bar{x}=4,19$ ile “uyumlu olmak”, $\bar{x}=4,03$ ortalama ile “sabırlı olmak” ve $\bar{x}=3,92$ ortalama ile “duygusal olarak tutarlı olmak” ifadeleri izlemektedir. Örgütsel Etik alt boyutunda ise en yüksek ortalama $\bar{x}=4,53$ ile “çalışkan olmak” ifadesine aittir. Bu ifadeyi $\bar{x}=4,36$ ortalama ile “işinde etkin olmak” ve $\bar{x}=4,33$ ile “verimli olmak” ifadeleri izlemektedir.

3.3.4. Mesleki İş Etiği Algısının Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması

Bu çalışmada mesleki iş etiği algısının tanımlayıcı özelliklerinin karşılaştırılması ve anlamlı bir farklılıkların ortaya çıkarılmasında iki değişkenli gruplar olan cinsiyet, medeni durum, çalışılan pozisyon ve otelin çalışma şekline yönelik karşılaştırmalarda “Bağımsız Örneklem t-Testi” esas alınmıştır. İki den fazla değişkenli gruplar olan yaş, eğitim durumu, aylık gelir durumu, mesleki tecrübe ve otelin yapısına yönelik karşılaştırmalarda “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA)” ve “Tukey (HSD) testi” sonuçları kullanılmıştır.

Tablo 7. Mesleki iş etiğinin tanımlayıcı özelliklerle karşılaştırılması

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Kadın	63	4,32	0,44	1,459	0,147	
	Erkek	60	4,18	0,60			
Medeni Durum	Bekar	64	4,13	0,43	-2,649	0,00*	
	Evli	59	4,38	0,30			
Yaş Durumu	18-25 (a)	15	4,23	0,41	1,243	0,297	
	26-33 (b)	77	4,20	0,57			
	34-41 (c)	21	4,35	0,58			
	42 ve üzeri (d)	10	4,51	0,40			
Eğitim Durumu	Ortaöğretim (a)	38	4,07	0,70	3,551	0,03*	a-c
	Önlisans (b)	42	4,31	0,45			
	Lisans (c)	43	4,37	0,42			
Aylık Gelir Durumu	6001-12000 TL (a)	38	4,03	0,61	3,749	0,01*	a-b
	12001-18000 TL(b)	52	4,40	0,45			
	18001-24000 TL (d)	20	4,32	0,41			
	24001 TL ve üzeri (e)	13	4,23	0,70			
Çalışılan Pozisyon	Yönetici	13	4,53	0,37	2,006	0,04*	
	İşgören	110	4,22	0,55			
Mesleki Tecrübe	1-3 yıl (a)	32	4,15	0,66	0,760	0,519	

	4-6 yıl (b)	56	4,27	0,46			
	7-9 yıl c)	24	4,30	0,60			
	10 yıl ve üzeri (d)	11	4,41	0,44			
Otelin Çalışma Şekli	Yıl boyu açık	119	4,25	0,54	-0,872	0,385	
	Sezonluk	4	4,49	0,40			
Otelin Yapısı	Yerli Zincir (a)	6	4,70	0,41	2,367	0,098	
	Uluslararası Zincir (b)	3	4,04	0,40			
	Bağımsız Otel (c)	114	4,24	0,54			

Tablo 7’de görüldüğü üzere mesleki iş etiği algısı ile tanımlayıcı özelliklerinin karşılaştırılmasında cinsiyet, yaş durumu, mesleki tecrübe, otelin çalışma şekli ve otelin yapısı değişkenlerine yönelik karşılaştırmalarda 0,05 anlamlılık düzeyinde olmak üzere anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Medeni durum ($p=0,00$; $p<0,05$), eğitim durumu ($p=0,03$; $p<0,05$), aylık gelir durumu ($p=0,01$; $p<0,05$) ve çalışılan pozisyon ($p=0,04$; $p<0,05$) değişkenleri ile tanımlayıcı özelliklerin karşılaştırılmasında ise 0,05 düzeyinde olmak üzere anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

Medeni durum değişkeni çerçevesinde evli olan konaklama çalışanlarının ($\bar{x}=4,38$) bekar ($\bar{x}=4,13$) çalışanlara göre daha fazla mesleki etik davranışı sergileme arzusunda oldukları söylenebilir.

Eğitim durumu değişkeninde ortaya çıkan farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunun belirlenmesine yönelik Tukey testi sonuçlarına bakıldığında farklılığın ortaöğretim ($\bar{x}=4,07$) ile lisans ($\bar{x}=4,37$) mezun çalışanlar arasında ortaya çıktığı görülmektedir. Bu farklılık kapsamında lisans mezunlarının mesleki iş etiğini daha fazla önemsediklerini söylemek mümkündür.

Aylık gelir durumu değişkeninde ortaya çıkan farklılığın hangi gruplar arasında oluştuğunun belirlenmesine yönelik Tukey testi sonuçlarına bakıldığında farklılığın 6.000-12.000 TL ($\bar{x}=4,03$) ile 12.001-16.000 TL ($\bar{x}=4,40$) gelire sahip çalışanlar arasında ortaya çıktığı görülmektedir. Bu farklılık kapsamında 12.001-16.000 TL gelire elde eden çalışanların mesleki iş etiğini daha fazla önemsedikleri şeklinde yorumlanabilir.

Çalışılan pozisyon değişkeni kapsamında konaklama işletmesinde yönetici olarak çalışanların ($\bar{x}=4,53$) işgören olarak çalışanlara ($\bar{x}=4,22$) göre daha fazla mesleki etik davranışı sergileme arzusunda oldukları söylenebilir.

3.3.5. Duygusal Emek Algısına Yönelik Faktör Analizi

Konaklama sektörü çalışanlarının duygusal emek anlayışlarının belirlenmesi ve araştırmada öngörülen araştırma sorularının cevaplandırılması kapsamında açıklayıcı faktör analizi öngörülmüştür. Bu bağlamda duygusal emek ölçeği kapsamında toplanan verilerinin faktör analizine uygun olup olmadığının belirlenmesi için KMO Örneklem Ölçüm Yeterliliği ve Bartlett's Küresellik Anlamlılık testlerine başvurulmuştur. KMO değeri 0,672 ve anlamlılık değeri ise 0,000 olarak hesaplanmıştır. Bu araştırmada duygusal emek ölçeği güvenilirlik katsayısı (α) değeri 73,8 olarak hesaplanmış ve ölçek verileri güvenilir kabul edilmiştir (Tablo 8).

Tablo 8. Duygusal emek algısı ölçeği faktör analizi sonuçları

Faktör	\bar{x}	s. s.	Faktör Yüklü	Varyans Açıklama (%)
Samimi Davranış	3,64	0,60		27,90
İçten gelerek ve istekli bir şekilde müşterilere karşı hoş tutum ve güler yüz göstermek gerçekten zordur.	2,99	0,90	0,820	
Çalışırken müşterilerin duygularını pek fazla önemsemem.	4,00	0,75	0,800	
Tüm müşteri ilişkilerinde olumlu ve sürekli hoş tavır sergileyebilmek zordur.	2,65	0,84	0,707	
Müşterilere yansıttığım (hoş) duygular gerçekten hissetmediğim duygulardır.	3,51	0,98	0,707	
Yüzeysel Davranış	3,81	0,57		19,17
Birinin yaptığı olumsuz bir davranışa karşı duyduğum nefreti gizleyebilirim.	3,60	0,84	0,910	
Müşterilerin hoş olmayan davranışları karşısında bile kızgınlığımı veya karşı tutumumu gizleyebilirim.	3,66	0,81	0,890	
Korkutucu tavır takınan kişilere karşı korkumu gizleyebilirim.	3,54	0,82	0,817	
Derin Davranış	3,29	0,66		17,48
Çalışırken gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı (olumlu) davranabilirim.	3,29	0,86	0,780	
Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	4,03	0,67	0,762	
Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) gizlemeliyim.	3,45	0,97	0,758	
Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım.	3,80	0,68	0,687	
Toplam Varyans Açıklama Oranı				64,55

K-M-O Örneklem Ölçüm Yeterliliği: **0,672**

Bartlett' in Anlamlılık Testi (Chi-Square / df / Sig): **470,564/ 55 / 0,000**

Tablo 8’de yer alan faktör analizi sonuçları incelendiğinde duygusal emek algısı ölçeğine ilişkin ortaya çıkan üç boyutun (samimi davranış, yüzeysel davranış, derin davranış) toplam varyans açıklama oranı %64,55 olup, faktör yüklerinin hepsi 0,45’ten yüksektir. Tablo 8’deki sonuçlar incelendiğinde;

Samimi Davranış alt boyutunda en yüksek ortalama $\bar{x}=4,00$ ile “çalışırken müşterilerin duygularını pek fazla önemsemem” ifadesine aittir. Bu ifadeyi $\bar{x}=3,51$ ile “müşterilere yansıttığım hoş duygular gerçekten hissetmediğim duygulardır”, $\bar{x}=2,99$ ortalamayla “güler yüz göstermek gerçekten zordur” ve $\bar{x}=2,65$ ortalamayla “sürekli hoş tavır sergileyebilmek zordur” ifadeleri izlemektedir.

Yüzeysel Davranış alt boyutunda en yüksek ortalama $\bar{x}=3,66$ ile “müşterilerin hoş olmayan davranışları karşısında bile kızgınlığımı veya karşı tutumumu gizleyebilirim” ifadesine aittir. Bu ifadeyi $\bar{x}=3,60$ ile “olumsuz bir davranışa karşı duyduğum nefreti gizleyebilirim” ve $\bar{x}=3,54$ ortalamayla “korkutucu tavır takınan kişilere karşı korkumu gizleyebilirim” ifadeleri izlemektedir.

Derin Davranış alt boyutunda en yüksek ortalama $\bar{x}=4,03$ ile “olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım” ifadesine aittir. Bu ifadeyi $\bar{x}=3,80$ ile “işletmemin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım”, $\bar{x}=3,45$ ortalamayla “müşterilere hizmet sunarken olumsuz gerçek duygularımı gizlemeliyim” ve $\bar{x}=3,29$ ortalamayla “gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı olumlu davranabilirim.” ifadeleri izlemektedir.

3.3.6. Duygusal Emek Algısının Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması

Bu araştırmada duygusal emek algısı ile tanımlayıcı özelliklerinin karşılaştırılması ve anlamlı bir farklılıkların ortaya çıkarılmasında mesleki iş etiği algısında olduğu gibi iki değişkenli gruplar olan cinsiyet, medeni durum, çalışılan pozisyon ve otelin çalışma şekline yönelik karşılaştırılmalarda “Bağımsız Örneklem t-Testi” esas alınmıştır. İkiiden fazla değişkenli gruplar olan yaş, eğitim durumu, aylık gelir durumu, mesleki tecrübe ve otelin yapısına yönelik karşılaştırmalarda “Bağımsız

Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA)” ve “Tukey (HSD) testi” sonuçları kullanılmıştır.

Tablo 9’da görüldüğü üzere duygusal emek davranışının ile tanımlayıcı özelliklerinin karşılaştırılmasında cinsiyet, yaş durumu, aylık gelir durumu, çalışılan pozisyon, mesleki tecrübe, otelin çalışma şekli ve otelin yapısı değişkenlerine yönelik karşılaştırılmalarda 0,05 anlamlılık düzeyinde olmak üzere anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 9. Duygusal emek davranışının tanımlayıcı özelliklerle karşılaştırılması

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Kadın	63	3,57	0,30	-0,662	0,507	
	Erkek	60	3,61	0,39			
Medeni Durum	Bekar	64	3,51	0,37	-2,449	0,01*	
	Evli	59	3,66	0,30			
Yaş Durumu	18-25 (a)	15	3,60	0,54	0,921	0,433	
	26-33 (b)	77	3,58	0,31			
	34-41 (c)	21	3,53	0,29			
	42 ve üzeri (d)	10	3,75	0,34			
Eğitim Durumu	Ortaöğretim (a)	38	3,47	0,42	3,296	0,04*	a-b
	Önlisans (b)	42	3,65	0,30			
	Lisans (c)	43	3,62	0,30			
Aylık Gelir Durumu	6001-12000 TL (a)	38	3,59	0,46	0,463	0,709	
	12001-18000 TL(b)	52	3,58	0,24			
	18001-24000 TL (d)	20	3,64	0,34			
	24001 TL ve üzeri (e)	13	3,50	0,35			
Çalışılan Pozisyon	Yönetici	13	3,64	0,38	0,544	0,588	
	İşgören	110	3,58	0,34			
Mesleki Tecrübe	1-3 yıl (a)	32	3,51	0,46	2,230	0,08	
	4-6 yıl (b)	56	3,61	0,30			
	7-9 yıl c)	24	3,53	0,19			
	10 yıl ve üzeri (d)	11	3,79	0,39			
Otelin Çalışma Şekli	Yıl boyu açık	119	3,58	0,35	-0,374	0,732	
	Sezonluk	4	3,65	0,35			
Otelin Yapısı	Yerli Zincir (a)	6	3,49	0,36	0,249	0,780	
	Uluslararası Zincir (b)	3	3,60	0,41			
	Bağımsız Otel (c)	114	3,59	0,35			

Medeni durum ($p=0,01$; $p<0,05$) ve eğitim durumu ($p=0,04$; $p<0,05$) değişkenleri ile tanımlayıcı özelliklerin karşılaştırılmasında ise anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıklar perspektifinde evli konaklama çalışanlarının ($\bar{x} = 3,66$) bekar ($\bar{x} = 3,51$) çalışanlara göre daha fazla duygusal emek sergileme arzusunda oldukları söylenebilir.

Eğitim durumunda ortaya çıkan farklılığın hangi gruplar arasında olduğunun belirlenmesine yönelik Tukey testi sonuçlarına bakıldığında farklılığın ortaöğretim ($\bar{x}=3,47$) ile nlisans ($\bar{x}=3,65$) mezunu çalışanlar arasında ortaya çıktığı görülmektedir. Bu farklılık kapsamında nlisans mezunlarının duygusal emek davranışını daha fazla önemsedikleri söylenebilir.

3.3.7. Mesleki İş Etiği ve Duygusal Emek Algısına Yönelik Korelasyon Analizi

Mesleki iş etiği ve duygusal emek davranışı sergileme arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığının ortaya konulması ve bu araştırma için önerilen hipotezlerin test edilmesi için korelasyon analizi yapılması öngörülmüştür (Tablo 10).

İki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve gücünü test etmek amacıyla başvurulan Korelasyon analizinde sonuçların anlamlı çıkması ve korelasyon katsayısının (r) -1 ila +1 arasında bir değer alması öngörülür. Korelasyon katsayısı (r) değerinin “0,00-0,29” olması; düşük, “0,30-0,69” olması; orta ve “0,70 ve üzeri” olması ise yüksek bir ilişkinin var olduğu olarak düşünülmektedir (Ural ve Kılıç, 2006).

Tablo 10. Mesleki iş etiği ve duygusal emek algısına yönelik korelasyon analizi

		MİE	SDED	YDED	DDED	DED
Mesleki İş Etiği (MİE)	r	1				
	p					
	n	123				
Samimi Duygusal Emek Davranışı (SDED)	r	-0,114	1			
	p	0,209				
	n	123				
Yzeyssel Duygusal Emek Davranışı (YDED)	r	0,241**	0,199*	1		
	p	0,007**	0,027			
	n	123	123	123		
Derin Duygusal Emek Davranışı (DDED)	r	0,341**	-0,150	-0,042	1	
	p	0,000**	0,098	0,642		
	n	123	123	123	123	
Duygusal Emek Davranışı (DED)	r	0,306**	0,515**	0,604**	0,435**	1
	p	0,001**	,000	0,000	0,000	

	n	123	123	123	123	123
--	---	-----	-----	-----	-----	-----

****p<0,01**

Tablo 10 sonuçlarına göre;

-Konaklama işletmesi çalışanlarının mesleki iş etiği algısı ile samimi duygusal emek davranışları arasında ($p=0,209$; $p>0,01$) olup pozitif doğrusal bir ilişki bulunmamaktadır. Bu sonuç kapsamında araştırmada önerilen H_{1-1} hipotezi kabul edilmemiştir.

-Konaklama işletmesi çalışanlarının mesleki iş etiği algısı ile yüzeysel duygusal emek davranışları arasında ($p=0,00$; $p<0,01$) olup korelasyon katsayısı “r” değeri 0,241 olduğundan düşük düzeyde ($0,00<r<0,29$) pozitif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuç kapsamında araştırmada test edilmesi öngörülen H_{1-2} hipotezi kabul edilmiştir.

-Konaklama işletmesi çalışanlarının mesleki iş etiği algısı ile derin duygusal emek davranışları arasında ($p=0,00$; $p<0,01$) olup korelasyon katsayısı “r” değeri 0,341 olduğundan orta düzeyde ($0,30<r<0,69$) pozitif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuç kapsamında araştırmada test edilmesi öngörülen H_{1-3} hipotezi kabul edilmiştir.

-Konaklama işletmesi çalışanlarının mesleki iş etiği algısı ile duygusal emek davranışları arasında ($p=0,00$; $p<0,01$) olup korelasyon katsayısı “r” değeri 0,306 olduğundan orta düzeyde ($0,30<r<0,69$) pozitif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuç kapsamında araştırmada test edilmesi öngörülen H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Barry ve arkadaşlarına (2019) göre duygusal emek, çalışanların özel ve kurumsal duygu gösterilerini işin ve örgütün gereklilikleri ile tutarlı hale getirmek için üstlendikleri çabaları ifade etmekte ve kavramsal olarak önemli bir değer olan duygusal emek, normatif olarak zayıftır. Çalışan ve kuruluş hakları çatıştığında, çalışanların hakları ile görevleri çatıştığında ve kuruluşun hakları ile görevler çatıştığında etik davranışlar ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle duygusal emeğin etik boyutları önemli bir çalışma konusudur (Barry vd., 2019). Ayrıca mesleki iş etiği bağlılığı olan bir çalışanın, duygusal emeği, etik normlara uygun bir şekilde gerçekleştirmeye daha yatkın olduğu düşünülmektedir (Tang vd., 2017). İşgörenlerin mesleki iş etiği bağlılığının duygusal emek üzerindeki etkileri, bireylerin işyerindeki duygusal deneyimlerini düzenleme süreçleri ile mesleki etik değerlere bağlılıkları arasındaki kompleks etkileşimleri anlamının önemine dikkat çekilmektedir (Riforgiate vd., 2022). Mesleki iş etiği

bağlılığının duygusal emeğin uzun vadeli sürdürülebilirliğine yardımcı olabileceği ve işgörenin duygusal tükenme riskini azaltabileceğine vurgu yapılmaktadır (Wharton, 1999). Bu olumlu durumlarla birlikte aşırı mesleki iş etiği bağlılığının, duygusal emek süreçlerinde aşırı stres ve baskıya neden olabileceği aynı zamanda sürekli olarak yüksek düzeyde etik normlara uyumlu duygusal emek sarf etmenin duygusal tükenme riskini artırabileceği de savunulmaktadır (Park vd., 2019).

Bu araştırma bulgularında da görülmüştür ki konaklama işletmelerinde çalışanların mesleki iş etiği algıları ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişki, özellikle yüzeysel ve derin duygusal emek davranışlarında daha çok öne çıkmaktadır.

SONUÇ

İş etiği, bir işletme için sadece bir kavram değil, aynı zamanda işletmenin gelecekteki başarısının teminatıdır. İşletmeye duyulan güvenin korunmasını, paydaş ilişkilerinin sağlıklı bir şekilde devam etmesini, personel verimliliğini ve bağlılığını artırmayı, personel devir hızını düşürmeyi hedefler (İyitoğlu, 2015). Müşterilerle doğrudan iletişim kuran çalışanların kişilerarası iletişim becerileri kadar önemli olan meslek etiği, iş dünyasında doğru ve etik bir davranışın yerleşmesine katkı sağlamaktadır. Adil ticaret uygulamaları, şeffaflık ve işçi hakları gibi konuları ele alarak işletmelere sürdürülebilirlik ve toplumsal sorumluluk konularında nasıl hareket etmeleri gerektiği konusunda da rehberlik etmektedir (Süygün, 2015). Mesleki iş etiği bağlılığının hem bireylerin hem de kurumların başarıları ve sürdürülebilirlik açısından önemli bir rolü bulunmaktadır (Chang, 2013).

Turizm gibi yoğun emek gereken sektörlerde çalışanların işletmelerinin kişilik tanımıyla tutarlı davranışlar sergilemeleri önemli bir durumdur. Bu bağlamda personele işiyle ilgili ileri eğitim verilmeli, iletişim ve çatışma çözme becerileri kazandırmaya ve hem olumlu hem de olumsuz deneyimlerini yöneticilerle ve iş arkadaşlarıyla paylaşmaya teşvik edecek bir örgüt kültürü oluşturulmalı; çalışanların daha iyi performans sergilemelerine olanak tanıyan destekleyici bir ortam oluşturulmalıdır (Anderson vd., 2002). Bu ortam, çalışanların performansı, olumlu işletme imajı ve müşteri ilişkileri ile “duygusal emek” olarak tanımlanan davranışların sergilenmesinde oldukça önem arz etmektedir.

Hazırlanan bu tez çalışmasında turizm sektörünün önemli bir bölümünü oluşturan konaklama işletmeleri perspektifinden turizmde mesleki iş etiği ve duygusal emek davranışını anlamak, mesleki iş etiği, duygusal emek davranışı ilişkisini analiz etmek amaçlanmıştır. Bu bağlamda Kastamonu ili özelinde 123 konaklama işletmesi çalışanı üzerinde gerçekleştirilen anket sonucunda elde edilen verilerin yüzde-frekans analizi, farklılık testleri ve korelasyon analizi sonuçları şu şekilde ortaya çıkmıştır:

-Konaklama işletmesi çalışanlarının tanımlayıcı özelliklerinde kadın (%51,2), bekâr (%52), 26-33 yaş grubu (%62,6), lisans eğitimi alan (%35), 6000-12.000 TL gelir grubuna dâhil olan (%42,3), işgören olarak hizmet sunan (%89,4), 4-6 yıldır çalışmakta olan (%45,5), yıl boyu hizmet sunumu yapan (%96,7) ve bağımsız otelde çalışan (%92,7) çalışanlar bu araştırmada öne çıkan gruplar olmuştur.

-Konaklama işletmesi çalışanlarının mesleki iş etiği algılarının “bireysel etik” ve “örgütsel etik” olmak üzere iki alt boyutta toplandığı görülmüştür. Bireysel etik alt boyutunun “bencil olmamak”, “uyumlu olmak”, “sabırlı olmak” ve “duygusal olarak tutarlı olmak” yargıları şekillendirmektedir. Örgütsel etik alt boyutu ise “çalışkan olmak”, “işinde etkin olmak” ve “verimli olmak” yargıları oluşturmaktadır.

-Konaklama işletmesi çalışanlarının duygusal emek davranışlarının “samimi duygusal emek”, “yüzeysel duygusal emek” ve “derin duygusal emek” olmak üzere üç alt boyutta toplandığı görülmüştür. Samimi duygusal emek alt boyutunu “çalışırken müşterilerin duygularını pek fazla önemsemem”, “müşterilere yansıttığım hoş duygular gerçekten hissetmediğim duygulardır”, “gülüm yüz göstermek gerçekten zordur” ve “sürekli hoş tavır sergileyebilmek zordur” yargıları; yüzeysel davranış alt boyutunu “müşterilerin hoş olmayan davranışları karşısında bile kızgınlığımı veya karşı tutumumu gizleyebilirim”, “olumsuz bir davranışa karşı duyduğum nefreti gizleyebilirim” ve “korkutucu tavır takınan kişilere karşı korkumu gizleyebilirim” yargıları; derin davranış alt boyutunu ise “olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım” “işletmemin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım”, “müşterilere hizmet sunarken olumsuz gerçek duygularımı gizlemeliyim” ve “gerçek hislerimi yansıtmayacak şekilde farklı olumlu davranabilirim” yargıları oluşturmaktadır.

-Konaklama işletmesi çalışanlarının mesleki iş etiği algısının tanımlayıcı özellikleriyle karşılaştırılmasında medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir durumu ve çalışılan pozisyon değişkenlerinde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Evli, lisans mezunu, 12.001-16.000 TL gelir grubuna dâhil ve yönetici olarak çalışanların daha fazla mesleki etik davranışı sergileme arzusunda oldukları belirlenmiştir.

-Konaklama işletmesi çalışanlarının duygusal emek algısının tanımlayıcı özellikleriyle karşılaştırılmasında medeni durum ve eğitim durumu değişkenlerinde anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Evli ve önlisans mezunu konaklama çalışanlarının duygusal emek algısının daha yüksek olduğu görülmüştür.

-Konaklama işletmesi çalışanlarının mesleki iş etiği ile duygusal emek algısı arasında orta düzeyde ($r=0,306$) bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Bu ilişkilere göre araştırmada test edilmesi ön görülen H1 doğrulanmıştır. Bununla birlikte mesleki iş etiği algısı ile yüzeysel duygusal emek davranışı arasında düşük düzeyde ($r=0,241$) ve derin duygusal emek davranışı arasında ise orta düzeyde ($r=0,341$) anlamlı ilişkinin var

olduğu görülmüş ve araştırmada önerilen H1-2 ve H1-3 hipotezleri kabul edilmiştir. Bu bulgular çerçevesinde mesleki iş etiğinin derin ve yüzeysel emek davranışlarında daha belirgin olduğuna karar verilmiştir.

Konaklama işletmesi çalışanlarından elde edilen verilerin analizi sonucunda ulaşılan bu sonuçlar çerçevesinde mesleki iş etiği ve duygusal emek davranışını bünyelerine taşımak ve müşteri memnuniyetini artırmak isteyen konaklama sektörü için aşağıdaki öneriler sıralanabilir:

-Konaklama işletmeleri, çalışanlarını mesleki iş etiği ve duygusal emek davranışı sergilemenin önemi konusunda bilgilendirmek amacıyla eğitimlerle destekleyebilir. Bu konulara ilişkin yayınlar hazırlayabilir.

-Konaklama işletmeleri mesleki iş etiği ve duygusal emek boyutunda olumlu etkiyi kolaylaştırmak için keyifli ve destekleyici bir çalışma ortamı oluşturabilir.

-Konaklama işletmeleri, stres yönetimi ve duygusal sağlık hizmetlerine erişim sağlayarak çalışanlarının gelişimine katkı sağlayabilir.

-Konaklama işletmeleri, personellerini sorun çözme teknikleri ve diğer insanların duygularını tanıma (duygusal zeka) konusunda belirli dönemlerde seminerlerle destekleyebilir.

-Konaklama işletmeleri, topladığı geri bildirimleri ve örnek olayları toplantılarla çalışanları ile paylaşabilir. Somut olumlu ve olumsuz örnekleri kanıt göstererek mesleki iş etiği ve duygusal emeğin önemini çalışanların zihinlerine işleyebilir.

Bu tez çalışmasında konaklama işletmesi çalışanları perspektifinden mesleki iş etiği ve duygusal emek davranışı Kastamonu ili özelinde incelenmiştir. Gelecekte bu davranışlar turizm sektöründe yer alan diğer işletmeler (ulaştırma, yiyecek-içecek, seyahat) perspektifinden incelenebilir. Araştırma ölçekleri farklı iller düzeyinde yeni öngörüler ile geliştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Akgün, B. M., ve Öz, F. (2017). The evaluation of emotional labor and emotional self-efficacy on burnout among nurses. *Perspectives in Psychiatric Care*, 53, 693-693.
- Akkawanitcha, C. (2015). The moderating role of organizational identity on frontline employee emotional labor. *SSR International Conference on Social Sciences and Information (SSR-SSI 2015)*, 10, 75-80.
- Allen, J. A., & Augustin, T. (2021). So much more than cheap labor! Volunteers engage in emotional labor. *The Social Science Journal*, 1-17.
- Allen, J., & Davis, D. (1993). Assessing some determinant effects of ethical consulting behavior-The case of personal and professional values. *Journal of Business Ethics*, 12(6), 449-458.
- Anderson, B., Provis, C., & Chappel, S. (2002). *The recognition and management of emotional labour in the tourism industry*. Research Report, CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.
- Ankuzem, (N.d.). *Turizm işletmelerinde etik*. Ankara. <https://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=47846> [Erişim Tarihi: 17.01.2024].
- Arnaudov, K., & Köseska, E. (2012). Business ethics and social responsibility in tourist organizations in terms of changing environment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 44(2012), 387-397.
- Bağcı, Z. ve Akbaş, T. T. (2019). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir araştırma. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 367-379.
- Barry, B., Olekalns, B. M., & Rees, L. (2019). An ethical analysis of emotional labor. *Journal of Business Ethics*, 160(1), 17-34.
- Başar, U. (2021). İş geliştirme uzmanlarının mesleki özdeşleşmeleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişkiler üzerine görgül bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (43), 405-416.
- Brinkmann, J. (2002). Business and marketing ethics as professional ethics. Concepts, approaches and typologies. *Journal of Business Ethics*, 41(1-2), 159-177.

- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum*. Pegem Akademi Yayıncılık.
- Carroll, K. (2013). Infertile? The emotional labour of sensitive and feminist research methodologies. *Nora: Nordic Journal of Feminist and Gender Research*, 13(5), 546-561.
- Chang, P. C. (2013). A study of the emotional labor's emotional labor loading and job satisfaction: Emotional intelligence as a moderator. *International Conference on Management Innovation and Business Innovation (ICMIBI)*, 384-389.
- Chu, K. H., Baker, M. A., & Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *Journal of Business and Psychology*, 27(3), 279-295.
- Cox, R. J. (2008). Archival ethics: The truth of the matter. *Archival Science*, 59(7), 1128-1133.
- Çakan, S. (2022). Duygusal zekâ ile duygusal emek arasındaki ilişki: İşletmelerde duygu yönetimi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (49), 449-462.
- Çakmakçı, E. (2017). Duygusal emeğin otel çalışanlarının sosyal, aile ve mesleki yaşamlarına etkileri. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(3), 175-198.
- Çam, O. ve Çılgınoğlu, H. (2020). Kastamonu ili turizm potansiyeli ve inanç turizminin şehirdeki yeri ve önemi. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 76-90.
- Çelik, M., ve Turunç, Ö. (2010). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: İş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- De Graaf, F. J. (2019). Ethics and behavioural theory: How do professionals assess their mental models? *Journal of Business Ethics*, 157(4), 933-947.
- Demirel, H. G. ve Akdemir, B. (2018). İş motivasyon kaynaklarının duygusal emek üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(1), 1-30.
- Dunfee, T. W. (1989). *Professional business ethics and mergers and acquisitions*. In 7th National Conf on Business Ethics of Organizational Transformation: Mergers, Takeovers, and Corporate Restructuring.
- Ermasova, N., & Ermasova, P. (2021). Ethical behavior perceptions in Russia: Do ethics-related programs and individual characteristics matter? *Journal of Business Ethics*, 30(4), 675-696.

- Ermasova, N., Wagner, S., & Nguyen, L. D. (2017). The impact of education, diversity, professional development and age on personal business ethics of business students in Russia. *Journal of Business Ethics*, 36(3), 410-426.
- Eroğlu, Ő. G. (2014). Örgütlerde duygusal emek ve tükenmişlik ilişkisi üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 147-160.
- Field, A. (2000). *Discovering statistics using SPSS for Windows*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage Publications.
- Frolova, N., & Danilova, S. (2016). *Code of ethics and accountants' and auditors' activity*. In 28th International Business-Information-Management-Association Conference.
- Gafner, J., R., Eads, A., Mendoza, A. & Lagace, L. (2023, August 10). What are business ethics? definition, types and examples. Indeed. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/business-ethics>.
- Gaumnitz, B. R., & Lere, J. C. (2002). Contents of codes of ethics of professional business organizations in the United States. *Journal of Business Ethics*, 35(1), 35-49.
- Georgescu, S. D. (2019). Remarks on ethics and professional ethics in business. *Journal of Business Ethics*, 63(2), 313-319.
- Gera, R., Arora, S., & Malik, S. (2021). Emotional labor in the tourism industry: strategies, antecedents, and outcomes. V. G. Costa, A. A. Moura, & M. R. Mira (Eds.), *Handbook of Research on Human Capital and People Management in the Tourism Industry*. US: IGI Global.
- Giderler, C., Durmus, H., ve Kirmizi, C. (2016). Akademisyenlerin mesleki bağlılıkları ile duygusal emek davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Press Academia Procedia*, 2(1), 127-135.
- Goodwin, R. E. (2011). *Understanding the relationship between emotional labor and effort*. In *What Have We Learned: Ten Years On*.
- Graso, M. (2023). *Boundaries of civility promotion in education and leadership*. *Journal of Business Ethics*. Advance online publication.
- Gupta, B., & Mishra, S. (2011). Effect of emotional labour on emotional exhaustion: a study of retail sector in India. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 4(1), 73-87.
- Güler, M., Ocak, M., ve Köksal, O. (2022). The moderating role of surface and deep acting on the relationship between natural emotional labor and organizational commitment. *Personnel Review*, 42(25), 21681-21692.

- HKBEDC (N.d.). *What is business and professional ethics?* Hong Kong Business Ethics Development. https://hkbedc.icac.hk/edm/en/business_and_professional_ethics. [Erişim Tarihi: 26.12.2023].
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., & Diefendorff, J. M. (2015). The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior*, 36(6), 749-769.
- Iorga, M. (2011). Ethics by all means: Thinking ethics through university courses. *Journal of Business Ethics*, 56(3), 173-182.
- İyitoğlu, V. (2015). İş etiği kurallarının uygulanmasının örgütsel ve mesleki bağlılığa etkisi: Ön lisans turizm öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(1), 82-98.
- Jeffrey, C. (2012). Business & professional ethics for directors, executives & accountants. *Journal of Business Ethics*, 27(3), 855-856.
- Jiao, Y. T., Wang, J., & Guo, H. Y. (2014). *Evaluation professional ethics of network business*. In 6th International Conference on Business Intelligence and Financial Engineering (BIFE).
- Johnson, H. A. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(4), 319-333.
- Joo, Y., & Rhie, J. (2017). The relationship between emotional labor status and workplace violence among toll collectors. *Safety and Health at Work*, 8(2), 97-103.
- Karabanow, J. (1999). When caring is not enough: Emotional labor and youth shelter workers. *Social Service Review*, 73(3), 340-357.
- Karakaş, A. ve Gökmen, G. (2018). Kamu çalışanlarında iş tatmini, duygusal emek ve iş stresi: Konya'da bir araştırma. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(3), 99-127.
- Karaloğlu, M. (2023). Karabük Üniversitesi öğretim elemanlarının mesleki iş etiği hususundaki öz değerlendirmeleri. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.
- Karataş, Ö. (2021). Türkiye basketbol ligleri takım menajerlerinin mesleki iş etiği davranış düzeyleri ile sporcuların algılama düzeylerinin karşılaştırılması. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Mersin Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Kastamonu İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (N.d.). *Bakanlık turizm işletmesi belgeli konaklama tesisleri. Kültür ve Turizm Bakanlığı*.

<https://kastamonu.ktb.gov.tr/TR-338442/bakanlik-turizm-isletmesi-belgeli-konaklama-tesisleri.html> [Erişim Tarihi: 12.05.2022].

- Kastamonu İl Kùltür ve Turizm Mùdùrlùğü (N.d.). *Coğrafya*. Kùltür ve Turizm Bakanlığı. <https://kastamonu.ktb.gov.tr/TR-63827/cografya.html> [Erişim Tarihi: 07.03.2024].
- Keleş, Y. ve Tuna, M. (2018). Turizm işletmelerinde duygusal emek: Eleştirel bir yaklaşım. *Turizm Akademik Dergisi*, 2018(2) 129-140.
- Khan, M. A. (2012). Impact of emotional labour on emotional exhaustion, and moderating role of social support: An empirical study on hospitality industry in Pakistan. *Journal of Economics, Business and Management*, (131), 321-329.
- Kılıç, K. C., Özer, A., ve Aydın, Y. (2016). Mesleki iş etiği ölçeğinin Türkçe'ye uyarlaması: Geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2), 213-232.
- Kim, M. J., & Han, S. Y. (2009). Relationship between emotional labor consequences and employees' coping strategy. *Asian Journal of Social Psychology*, 14(3), 225-239.
- Kline, T. J. B. (2005). *Psychological testing: A practical approach to design and evaluation*. Thousand Oaks: Sage Publications Inc.
- Kong, H., & Jeon, J. E. (2018). Daily emotional labor, negative affect state, and emotional exhaustion: Cross-level moderators of affective commitment. *Frontiers in Psychology*, 10, 6.
- Korotkova, E. (2017). *Business ethics skills of bachelors and masters as one of the key elements of their professional communication competency*. In 11th International Conference on Technology, Education and Development (INTED).
- Kracher, B., Chatterjee, A., & Lundquist, A. R. (2002). Factors related to the cognitive moral development of business students and business professionals in India and the United States: Nationality, education, sex and gender. *Journal of Business Ethics*, 35(4), 255-268.
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2016). Affectivity, emotional labor, emotional exhaustion and emotional intelligence in coaching. *International Sport Coaching Journal*, 28(2), 170-184.
- Liu, X. (2018). Can professional skepticism be learned? Evidence from China. *Journal of Business Ethics*, 93(6), 267-275.
- Lyndon, S., Rawat, P. S., & Pawar, D. (2021). Is emotional labour a positive experience for teachers? A qualitative study. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, 35(2), 532-548.

- Ma, S. Z., Silva, M. G., vd. (2020). The influence of emotional labor and emotional intelligence on job performance: Does ownership type matter? a comparison of public and private organizations in China. *Journal of Business Ethics*, 43(9), 745-756.
- Mackie, K. J. (1989). Business regulation, business ethics and the professional employee. *Journal of Business Ethics*, 8(8), 607-616.
- Mahoney, K. T., Buboltz, W. C., ... Doverspike, D. (2011). Emotional labor in American professors. *Teaching in Higher Education*, 16(4), 406-423.
- Matteson, M. L., & Miller, S. S. (2012). Emotional labor in librarianship: A research agenda. *Library Trends*, 34(3), 176-183.
- Mazurek, E., Vynoslavská, O., & Kononets, M. (2022). Ethical focus in training future business leaders at university level. *Journal of Business Ethics*, (21), 68-85.
- McGinley, S. P., Wei, W., & Gao, L. S. (2019). The effect of anticipated emotional labor on hotel employees' professional mobility. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 491-512.
- Medeiros, K. E., Watts, L. L., & Connelly, S. (2017). What is working, what is not, and what we need to know: A meta-analytic review of business ethics instruction. *Journal of Business Ethics*, 15(3), 245-275.
- Meyers, A. (2013). *Introduction to statistics and spss in psychology*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Naktiyok, A., ve Ağırman, Ü. H. (2016). İş odaklı duygusal emek ve duygusal tükenme arasındaki ilişkide çalışan odaklı duygusal emek ve mesleki bağlılığın aracılık etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(4), 0-0.
- Obuba, R. O. (2014). Practical aspects of ethics in business organization. *Management*, 6(7), 70-76.
- Ogbonna, E., & Harris, L. C. (2004, Sep). Work intensification and emotional labour among UK university lecturers: An exploratory study. *Organization Studies*, 25(7), 1185-1203.
- Olçay, A. ve Sürme, M. (2015). Turizm işletmelerinde yönetici ve işgören etik davranışlarının karşılaştırılması üzerine bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(37), 1114-1131.
- Pala, T. (2008). Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeyi ve boyutları. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.
- Park, S. K., Heo, H. C., ... Jeon, M. J. (2019). Emotional labor and job types of male firefighters in Daegu Metropolitan City. *Safety and Health at Work*, 10(3), 327-334.
- Payne, D. (2003). *Engineering ethics and business ethics: Commonalities for a comprehensive code of ethics*. In IEEE Region 5 Annual Technical Conference.
- Payne, D., & Landry, B. J. L. (2005). Similarities in business and IT professional ethics: The need for and development of a comprehensive code of ethics. *Journal of Business Ethics*, 62(1), 73-85.
- Payne, D., & Landry, B. J. L. (2006). A uniform code of ethics: Business and IT professional ethics. *Journal of Business Ethics*, 49(11), 80-84.
- Polat, Ö. ve Balaban, S. (2021). Okul öncesi öğretmenlerinin mesleki profesyonellikleri ile mesleki benlik saygıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(3), 1063-1082.
- Pye, G., & Warren, M. J. (2006). Striking a balance between ethics and ICT governance. *Information Systems Management*, 13(2), 201-207.
- Riforgiate, S. E., Howes, S. S., & Simmons, M. J. (2022, Aug). The impact of daily emotional labor on health and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 36(3), 391-417.
- Saltık, I. A. ve Asunakutlu, T. (2016). Duygusal emek ve kültür: Konaklama sektöründe karşılaştırmalı bir araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 109-132.
- Sandıkçı, T., & Düşükcan, M. (2023). Özel okullarda eğitim veren öğretmenlerin duygusal emek gösterimlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi. *Turkish Journal of Educational Studies*, 10(1), 38-60.
- Sauser, W. I. (2004). *Teaching business ethics to professional engineers*. In 3rd Conference on Ethics and Social Responsibility in Engineering and Technology.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business – A skill building approach*. (2nd Ed). USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Serçek, S., & Özaltaş Serçek, G. (2017). Turizm sektöründe duygusal emek: Bir meta-sentez çalışması. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(14), 417-436.
- Shapoval, V. (2019). Organizational injustice and emotional labor of hotel front-line employees. *International Journal of Hospitality Management*, 78, 112-121.

- Shi, Y. X., Bao, X. X., ... Shen, Z. Y. (2021). Study on the open dynamic cyclic process of emotional labor. *Frontiers in Psychology*, 20(1), 239-255.
- Singer, P. (2024, Feb 14). *Ethics*. Britannica. <https://www.britannica.com/topic/ethics-philosophy>.
- Sinnicks, M. (2023). In defence of wish lists: Business ethics, professional ethics, and ordinary morality. *Journal of Business Ethics*, 42(1), 79-107.
- Solomon, R. C. (2020). The nexus of medical professional ethics and business ethics. *Ethics and Medicine: An International Journal of Bioethics*, 20(8), 117-118.
- Sun, J. M., & Liu, X. Y. (2007). The moderating effect of emotional labor upon the relationship between emotional intelligence and job behaviors. *In Globalization Challenge and Management Transformation*, 1(3), 1179-1184
- Süygün, M. S. (2015). Küresel işletmelerde etik bir yaklaşım: Adil ticaret. *Cag University Journal of Social Sciences*, 12(2), 48-63.
- Tang, X. L., Gu, Y. K., & Cui, L. J. (2017). Influence of leader and employee emotional labor on service performance: A hierarchical linear modeling approach. *Journal of Applied Psychology*, 45(8), 1233-1244.
- Taylor, E. (2021, March 8). *What is perception score?* Driveresearch. <https://www.driveresearch.com/market-research-company-blog/what-is-perception-score/>.
- Turzynski, M. (2011). Integration of business ethics and professional ethics auditor: Dimensions of juridisation and codification. *Journal of Business Ethics*, 7(1), 161-171.
- Türkay, O. ve Kayıkçı, M. Y. (2017). İşletmelerde duygu gösterim kuralları ve örgütsel vatandaşlığın duygusal emek üzerine etkileri. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(2), 53-73.
- UNWTO. (1999, October 1). *Global Code of Ethics for Tourism*. UN Tourism. <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>.
- Valentine, S., & Fleischman, G. (2008). Professional ethical standards, corporate social responsibility, and the perceived role of ethics and social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 82(3), 657-666.
- Weber, J. A. (2007). Business ethics training: Insights from learning theory. *Journal of Business Ethics*, 70(1), 61-85.
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *Work and Occupations*, 26(2), 158-176.

- Whipple, T. W., & Swords, D. F. (1992). Business ethics judgments - A cross-cultural-comparison. *Journal of Business Ethics*, 11(9), 671-678.
- Xiong, W., Huang, M., Okumus, B., Leung, X. Y., Cai, X., & Fan, F. (2023). How emotional labor affect hotel employees' mental health: A longitudinal study. *Tourism Management*, 94(1), 1-12.
- Yoo, W. S., Back, K. J., & Park, J. (2019). Editorial: analysing emotional labor in the service industries: Consumer and business perspectives. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-2.
- Zheng, S. L. (2016). *Can emotional labor of teachers really improve teaching effectiveness? A study on taiwanese colleges*. In 2nd International Conference on Education Science and Human Development (ESHD 2016).

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Turizm işletmelerden beklenen etik davranışlar	25
Tablo 2. Duygusal emek ölçeği çarpıklık ve basıklık testi sonuçları.....	43
Tablo 3. Konaklama çalışanlarının tanımlayıcı özellikleri (n=123)	44
Tablo 4. Konaklama çalışanlarının iş etiği algı skoru.....	46
Tablo 5. Mesleki iş etiği algısı ölçeği faktör analizi sonuçları	48
Tablo 6. Mesleki iş etiğinin algısının tanımlayıcı özelliklerle karşılaştırılması	49
Tablo 7. Duygusal emek algısı ölçeği faktör analizi sonuçları	51
Tablo 8. Duygusal emek davranışının tanımlayıcı özelliklerle karşılaştırılması	53
Tablo 9. Mesleki iş etiği ve duygusal emek algısına yönelik korelasyon analizi	54

ŞEKİLLER LİSTESİ

- Şekil 1.** Mesleki iş etiği algısı Q-Q Plot dağılımı ve Histogram grafiği 42
Şekil 2. Duygusal emek algısı Q-Q Plot dağılımı ve Histogram grafiği 43

EKLER

Ek 1. Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu araştırma ile konaklama işletmelerinde çalışan turizm personellerinin duygusal emek düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda siz değerli katılımcıların görüşleri bizim için önem arz etmektedir. Vereceğiniz cevaplar kesinlikle araştırmanın amacı dışında kullanılmayacaktır. Bize aşağıdaki sorular kapsamında birkaç dakikanızı ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Uğur UĞURLAR
Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim
Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Prof. Dr. Nurettin AYZ
Karabük Üniversitesi, Safranbolu Turizm
Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü

1. BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİLER

Cinsiyetiniz?		Medeni durumunuz?	
Kadın	()	Bekâr	()
Erkek	()	Evli	()
Yaşınız?		Eğitim durumunuz?	
18-25 yaş	()	İlköğretim	()
26-33 yaş	()	Ortaöğretim	()
34-41 yaş	()	Önlisans	()
42-49 yaş	()	Lisans	()
50 ve üzeri	()		
Aylık geliriniz?		İşteki pozisyonunuz/unvanınız?	
0-6000TL	()	Yönetici	()
6001-12000 TL	()	İşgören	()
12001-18000 TL	()		
18001-24000 TL	()		
24001 TL ve üzeri	()		
Mesleki tecrübeniz?		Çalıştığınız otelin yapısı?	
1-3 yıl	()	Yerli Zincir Otel	()
4-6 yıl	()	Uluslararası Zincir Otel	()
7-9 yıl	()	Bağımsız Otel	()
10 yıl ve üzeri	()	Grup Otel	()
Oteliniz çalışma şekli?			
Yıl boyu açık	()		
Sezonluk	()		

2. BÖLÜM: MESLEKİ İŞ ETİĞİ

Hiçbir Zaman (1)	Arada Bir (2)	Bazen (3)	Oldukça Sık (4)	Her Zaman (5)
------------------	---------------	-----------	-----------------	---------------

Lütfen yukarıdaki derecelendirmeye göre kendi standartlarınızı en iyi temsil eden sıklık derecesini işaretleyiniz. Sorular için doğru ya da yanlış cevap yoktur.

Bir turizm personeli olarak kendimi olarak tanımlarım.						
1	Güvenilir	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	İnatçı olmayan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Kurallara uyan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Emirlere uyan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Bağımsız	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Başarı için hırslı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	İşinde etkin	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Girişken	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Algısı yüksek olan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Dürüst	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Sorumsuz olmayan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Verimli	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Uyumlu	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Dikkatli	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Takdir eden	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	İşini doğru yapan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Yüksek görev bilinci olan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Sabırlı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Duygusal olarak tutarlı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Depresif olmayan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Dakik	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Bencil olamayan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	İhmalkâr olmayan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Sempatik	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Yardımsever	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26	Eğlenceli	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	İşbirliğini seven	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	Çalışkan	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	Düzenli	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30	İşinde istekli	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31	Bakımlı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32	Üretken	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
33	Kibar	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
34	Arkadaş canlısı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
35	Yetenekli	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

3. BÖLÜM: DUYGUSAL EMEK DÜZEYİ

Hiç Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Kısmen Katılıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Tamamen Katılıyorum (5)
----------------------	------------------	------------------------	-----------------	-------------------------

Lütfen yukarıdaki derecelendirmeyi kullanarak 44 ifadeye ne ölçüde katıldığınızı gösteren rakamı işaretleyiniz.

1	Müşterilere gösterdiğim tavırlar, gerçekten hissettiklerimle örtüşür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Müşteri memnuniyeti için gerçekten hissetmesem de numaradan hoş görünmeye çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Gerçekten nasıl hissediyorsam o duyguları müşterilere yansıtırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Müşteri beklentilerini karşılayabilmek için her türlü <i>rolü yaparım</i> (her şekilde girerim).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	İşimin gerektirdiği olumlu duyguları yansıtabilmek için, <i>sahte yüz ifadeleri</i> takınırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Müşterilere yansıttığım (hoş) duygular <i>gerçekten hissetmediğim</i> duygulardır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Çalışırken gerçek <i>hislerimi yansıtmayacak şekilde</i> farklı (olumlu) davranabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Müşterilerle olan ilişkilerimde <i>aldatıcı</i> iyi tavırlar sergilerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Müşterilere yansıtmam gereken (olumlu) duyguları sergileyebilmek için gerçek hislerimi değiştiririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Müşterilerle yüz yüze çalışırken, işletmemin göstermemi istediği belli başlı duygu ve tavırları yansıtmaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	İşimi iyi yapabilmek için göstermem gereken duyguları gerçekten hissederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Müşteri ilişkilerinde olumsuz duygularımı göstermeme konusunda başarılıyım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Müşterilerle ilişkilerim <i>etkileşim içermez</i> , sadece (mekanik bir şekilde) işimi yaparım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Müşterilere göstermem gereken olumlu duyguları yansıtabilmek için elimden geleni yaparım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Müşterilere hizmet sunarken gerçek duygularımı (daha çok olumsuz) <i>gizlemeliyim</i> .	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Çalışmaya başlarken genelde kendime “bugün güzel bir gün olacak” derim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Çalışmaya başlarken işimde karşılaştığım güzellikleri	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Müşterilerle ilişkilerimde göstermem gereken (olumlu) duyguları her seferinde yaşamaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Gerçekten hissetmediğim (olumlu) duyguları davranışlarımda yansıtmaya çalışırken, daha fazla çaba harcarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	İşim yoğunken müşterilere daha kısa süreli, işim azaldığımda daha uzun süreli duygusal emek gösteririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Müşterilere hizmet sunarken iletişim sürem genelde arkadaşlarımdan müşteri iletişiminden uzun sürer.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Müşterilere zamanım olduğu sürece güler yüz ve samimiyet gösteririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

23	Müşterilerle tüm ilişkilerimde yoğun olarak duygusal emek (samimi, içten ve güler yüzlü) gösteririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Müşterilere gerçekten hissederek, hoş tavır ve güler yüz gösteririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Güçlü bir şekilde müşterilere karşı hoş tutum ve olumlu duygularımı gösteririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
26	Müşteri ilişkilerimde çok çeşitli duygusal emek faaliyetlerinde bulunurum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	Müşterilere isteklerini karşılamak için sürekli yakın ve hoş davranmaya çalışırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	Müşterinin çalışandan talebine göre aşırı samimi veya mesafeli tavırları sergileyebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	Müşterilere hizmet ederken durumun gerektirdiği tüm duygusal emek unsurlarını sergilerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
30	Çalışanlarla samimiyet kurmaya çalışan müşterilere yakın davranırım ancak samimiyetten faydalanmaya (bedava ekstra elde etme gibi) çalışan müşterilere ödün vermem.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
31	Sıkıntılı veya üzgün olan müşterilerin sorunlarını çözerek onları rahatlatırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
32	Kötü bir durumda bile sakinliğimi koruyabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
33	Müşterilerin üzüntülerine ortak olabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
34	Müşterilere gülümseme, iltifat etme, sohbet etme gibi yakın davranışlarda bulunurum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
35	Müşterilerin hoş olmayan davranışları karşısında bile kızgınlığımı veya karşı tutumumu gizleyebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
36	Birinin yaptığı olumsuz bir davranışa karşı duyduğum nefreti gizleyebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
37	Korkutucu tavır takınan kişilere karşı korkumu gizleyebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
38	Müşterilerle ilişkilerimde hoş tavır, güler yüz ve yakınlık gösterme konusunda nötr kalmaya çalışırım (ne gösteririm ne de)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
39	Müşterilerle ilişkilerimde duygusal emek (empati gösterme, içten ve güler yüzlü olma vb.) göstermem.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
40	Müşterilerle ilişkilerimde duygularımı (içtenlik ve güler yüz gibi) da kullanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
41	İçten gelecek ve istekli bir şekilde müşterilere karşı hoş tutum ve güler yüz göstermek gerçekten zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
42	Tüm müşteri ilişkilerinde olumlu ve sürekli hoş tavır sergileyebilmek zordur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
43	Müşterilere hizmet sunarken, işletmemin sergilememi istediği olumlu duyguları ve davranışları yerine getirebilmek benim için	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
44	Çalışırken müşterilerin duygularını pek fazla önemsemem.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anketimize katılımınızdan dolayı çok teşekkür ederiz.

Ek 2. Etik Kurulu Kararı



T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL ve BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU
KARARLARI

TOPLANTI TARİHİ : 10.11.2021
TOPLANTI NO : 2021/10

Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu toplanmış ve aşağıdaki kararı almıştır.

Karar 19:

26/10/2021 tarihli Doç. Dr. Nurettin AYZ'ın Etik Kurul form ve ekleri görüşüldü.

Karabük Üniversitesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Nurettin AYZ danışmanlığında yürütülen “**Mesleki İş Etiği ve Duygusal Emek: Konaklama İşgörenleri Üzerine Bir Araştırma**” konulu çalışma kapsamında uygulanmak üzere ekte sunulan çalışmanın etik kurallara uygunluğu oy birliği ile kabul edilmiştir.

ASLI GİBİDİR

Prof. Dr. Elif ÇEPNİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurul Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

Uğur UĞURLAR, orta öğretimini Zonguldak'ta tamamlamış ve 2009 yılı güz döneminde Karabük Üniversitesi, Safranbolu Meslek Yüksekokulunda, Turizm Animasyonu Bölümü'nde önlisans eğitimine başlamıştır. 2019 yılında Eskişehir Anadolu Üniversitesinde Konaklama İşletmeciliği Bölümde Lisans eğitimini tamamlamıştır, 2021 yılı ilkbahar döneminde Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde yüksek lisans eğitimine başlamıştır.