

Duygusal Emek Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma

The Relationship Between Emotional Labor and Intention to Leave the Job: A Study on Tourist Guides

Dr. F. Özlem GÜZEL

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Ortaca MYO
E-posta: ozlemmguzel@hotmail.com

Dr. Gaye ATILLA GÖK

Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F.
E-posta: gaiesan@hotmail.com

Yrd. Doç. Dr. Didar BÜYÜKER İŞLER

Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F.
E-posta: didarisler79@gmail.com

Özet

Müşteri odaklılık kavramının merkeze yerleştiği hizmet sektöründe çalışanlar sadece entelektüel ve fiziksel özellikleriyle değil, duygularıyla da ciddi bir emek sergilemektedirler. Entelektüel, fiziksel ve duygusal emeğin bir arada yönetilmesi gereken en önemli sektörlerin başında turizm sektörü gelmektedir. Turizm sektörünün öncü aktörleri olarak adlandırılan profesyonel turist rehberleri, meslekleri gereği farklı kültürlerden kişilerle karşılaşmaktadırlar ve bu durumda duygusal odaklı harcanan emek ile iş çıktıları ve mesleki niyetlerin oluşumu bağlamında önemli hale gelmektedir. Bu çalışmanın amacı profesyonel turist rehberlerinin turlarda harcadıkları duygusal emek boyutlarını saptamak ve işten ayrılma niyetleriyle ilişkisini ortaya koymaktır. Bu amaca ulaşmak için, bir soru formu oluşturularak Muğla Bölgesinde çalışan 120 turist rehberi üzerinde uygulanmıştır. Bulgular, turist rehberlerinin turlarda oldukça yüksek duygusal emek sarf ettiklerini ortaya koyarken, “*derinden rol yapma*” ve “*bastırma*” boyutlarının işten ayrılma niyeti ile anlamlı bir ilişkisinin olduğunu ortaya çıkarmıştır. Ayrıca Anova Analizi sonuçlarına göre tecrübe değişkeni ile derinden rol yapma boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ve turistlerle haftalık etkileşim süresi ile bastırma boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, işten ayrılma niyeti, turizm sektörü, profesyonel turist rehberleri, lojistik regresyon analizi.

Abstract

In the service sector in which the concept of customer-oriented concept settles in the center of the business' applications, employees don't supply only intellectual and physical effort, but also emotional efforts seriously. Tourism sector is one of the most important sectors in which intellectual, physical and emotional labors should be managed all together. Referred to be the leading actors in the tourism sector the professional tourist guides, face with people from different cultures in their jobs. In this case, efforts based emotions are an important factor in the context of formation of the job outcomes and intentions. The aim of this study is to determine the emotional labor of professional tourist guides on the tours and to put forth the presence of relationship between the variables. To get this aim, a questionnaire was created and applied on 120 tourist guides who work in Muğla region. Results, has shown that tourist guides supply really high emotional labor and there is a significant relationship between the intention to leave job and “*deep acting*” and “*suppression*” dimensions. Furthermore, according to the Anova Analyses it was determined that there is a statistically differences between the job experience and the deep acting dimension, and there is a statistically differences between the interaction time with tourists and suppression dimensions.

Key Words: Emotional labor, intention to leave job, tourism, professional tourist guides, logistics regression analyses.