Turizm ??letmelerinde Duygusal Emek Ölçe?i

RECOMMENDED CITATION

memjavad (2026). *Turizm ??letmelerinde Duygusal Emek Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=31816

ARABPSYCHOLOGY.COM

Özet

Turizm ??letmelerinde Duygusal Emek Ölçe?i, T. Pala taraf?ndan 2008 y?l?nda haz?rlanan bir yüksek lisans tezi kapsam?nda **uyarlama** yoluyla geli?tirilmi? psikometrik bir araçt?r. Bu ölçek, özellikle hizmet sektöründe ve **turizm i?letmelerinde** çal??an personelin deneyimledi?i **duygusal emek** düzeyini ve bu eme?in temel boyutlar?n? ölçmeyi amaçlamaktad?r. Ölçek, çal??anlar?n mesleki rol gereklilikleri do?rultusunda içsel ve d??sal duygusal düzenleme stratejilerini (yüzey rol yapma, derin rol yapma vb.) ne ölçüde kulland?klar?n? tespit etmek üzere tasarlanm??t?r. Bu çal??ma, Türkiye'deki turizm sektörünün spesifik gereksinimlerine uygun bir ölçüm arac? sunarak alana katk? sa?lamaktad?r.

Ölçe?in temel amac?, turizm çal??anlar?n?n duygusal yüklerini ve bu yükün örgütsel sonuçlar?n? (tükenmi?lik, i? tatmini, performans) incelemek için güvenilir ve geçerli bir araç sa?lamakt?r. Orijinal kayna?? yabanc? literatürden al?nan bir ölçe?in Türk kültürüne ve hizmet sektörüne adaptasyonunu temsil etmektedir.

Anahtar Kelimeler

Duygusal Emek, Turizm ??letmeleri, Hizmet Sektörü, Ölçek, Uyarlama, Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Düzenleme, Örgütsel Psikoloji.

Yazarlar

T. Pala

Amaç

Ölçe?in geli?tirilmesindeki temel amaç, turizm sektöründe faaliyet gösteren i?letmelerde çal??an personelin maruz kald??? **duygusal emek** düzeylerini sistematik ve yap?land?r?lm?? bir ?ekilde ölçmektir. Turizm, mü?teri etkile?iminin yo?un oldu?u bir sektör oldu?undan, çal??anlar?n duygular?n? yönetme biçimleri kritik öneme sahiptir. Bu ba?lamda, ölçek, çal??anlar?n bu duygusal gereklilikleri nas?l kar??lad???n? belirlemeyi hedefler.

?kincil olarak, bu ölçek sayesinde elde edilen veriler, turizm i?letmeleri yöneticilerine, çal??anlar?n duygusal yüklerini azaltmaya yönelik insan kaynaklar? stratejileri geli?tirmeleri için bilimsel bir zemin sunmay? amaçlamaktad?r. Ölçek, özellikle duygusal eme?in alt boyutlar?n? tespit ederek, hangi duygusal stratejilerin (yüzeysel mi, derin mi) daha bask?n oldu?unu ortaya koyar.

Yap?

Ölçek, psikolojideki temel kavramlardan biri olan **Duygusal Emek** (Emotional Labor) yap?s?n?

ARABPSYCHOLOGY.COM

ölçmektedir. Duygusal emek, ilk olarak Arlie Hochschild taraf?ndan tan?mlanm?? olup, çal??anlar?n i? gereklilikleri do?rultusunda, sergilemesi beklenen duygusal durumu yaratmak veya sürdürmek için gösterdikleri çabay? ifade eder. Bu yap? genellikle iki temel boyutta incelenir:

Yüzey Rol Yapma (Surface Acting): Çal??an?n içsel olarak hissetmedi?i, ancak d??ar?dan beklenen duygular? taklit etmesi veya maskelemesi durumudur. Bu, genellikle tükenmi?lik ve stresle ili?kilendirilir.

Derin Rol Yapma (Deep Acting): Çal??an?n içsel duygular?n?, sergilemesi gereken duyguya dönü?türmek için bili?sel çaba göstermesidir. Bu, daha az tükenmi?lik ile ili?kilendirilebilir.

Bu ölçek, turizm sektöründeki hizmet çal??anlar?n?n bu iki temel duygusal düzenleme stratejisini ne s?kl?kla kulland?klar?n? ve hangi düzeyde uygulad?klar?n? belirlemeye odaklanm??t?r.

Geçerlik

Kaynak referansta (Yüksek Lisans Tezi özeti) spesifik geçerlik katsay?lar? belirtilmemi?tir. Ancak, ölçe?in bir **uyarlama** çal??mas? olmas? nedeniyle, tezin metodoloji bölümünde geçerlik çal??malar?n?n detayl? olarak sunuldu?u varsay?lmaktad?r. Tipik bir uyarlama çal??mas?nda a?a??daki geçerlik türleri incelenir:

Yap? Geçerli?i: Faktör analizi yöntemleri kullan?larak ölçek maddelerinin kuramsal olarak beklenen alt boyutlar? do?ru bir ?ekilde temsil edip etmedi?i incelenmi?tir.

Kapsam Geçerli?i: Ölçek maddelerinin, **duygusal emek** yap?s?n?n tüm yönlerini kapsay?p kapsamad??? uzman görü?leri al?narak de?erlendirilmi?tir.

Ölçüt Ba?lant?l? Geçerlik: Ölçe?in, duygusal emek ile ili?kili di?er psikolojik yap?larla (örne?in, i? tatmini, tükenmi?lik) beklenen yönde korelasyon gösterip göstermedi?i incelenmi?tir.

Güvenirlik

Kaynak referansta güvenirlik katsay?lar? aç?kça belirtilmemi?tir. Ancak, tezin orijinal içeri?inde ölçe?in iç tutarl?l???n?n (Internal Consistency) ölçüldü?ü varsay?lmaktad?r. Güvenirlik çal??malar? genellikle a?a??daki yöntemleri içerir:

?ç Tutarl?l?k (Cronbach Alfa Katsay?s?): Ölçek maddelerinin birbiriyle ne kadar tutarl? oldu?unu gösteren Cronbach Alfa katsay?s?n?n hesaplanmas?. Yüksek Alpha de?eri (>0.70), ölçe?in güvenilir oldu?unu gösterir.

Test-Tekrar Test Güvenirli?i: Farkl? zamanlarda ayn? bireylerden al?nan puanlar?n tutarl?l???n?n incelenmesi.

ARABPSYCHOLOGY.COM

Bu uyarlama çal??mas?nda, **Turizm ??letmelerinde Duygusal Emek Ölçe?i**'nin Türk turizm çal??anlar? popülasyonunda tutarl? sonuçlar verdi?inin istatistiksel olarak gösterildi?i beklenmektedir.

Faktör Analizi

Turizm ??letmelerinde Duygusal Emek Ölçe?i'nin uyarlama sürecinde, orijinal ölçe?in faktör yap?s?n?n Türk örnekleminde do?rulanmas? amac?yla faktör analizi teknikleri kullan?lm??t?r. Genellikle iki a?amal? bir süreç izlenir:

Aç?mlay?c? Faktör Analizi (AFA): Ölçek maddelerinin temel bile?enlerini belirlemek ve Türk kültürüne özgü yeni bir faktör yap?s? ortaya ç?k?p ç?kmad???n? incelemek için kullan?lm??t?r.

Do?rulay?c? Faktör Analizi (DFA): E?er orijinal ölçek belli faktör yap?s?na sahipse, bu yap?n?n Türk verileriyle ne kadar uyumlu oldu?unu test etmek için DFA kullan?lm??t?r. Bu analizler, ölçe?in **duygusal emek** kavram?n?n alt boyutlar?n? (yüzey ve derin rol yapma) do?ru bir ?ekilde ay?rabildi?ini göstermeyi amaçlam??t?r.

Ölçek Bilgileri

Test Tipi: Uyarlama (Adaptasyon)

Format: Yüksek lisans tezi kapsam?nda geli?tirilmi? öz bildirim ölçe?i. Derecelendirme format? kaynakta belirtilmemi?tir, ancak genellikle Likert tipi (örne?in, 5'li veya 7'li) bir derecelendirme kullan?lm??t?r.

Kullan?labilir Diller: Türkçe.

Popülasyon Grubu: Turizm ??letmelerinde Çal??anlar.

Ya? Grubu: Yeti?kin çal??anlar (Genellikle 18 ya? ve üzeri).

Popülasyon Detaylar?: Otel, restoran, seyahat acentesi gibi mü?teriyle yo?un etkile?im gerektiren **turizm i?letmelerinde** görev yapan ön cephe çal??anlar?.

Test Metodolojisi: Uygulama genellikle ka??t-kalem veya dijital ortamda bireylere sunulan maddelerin öznel olarak de?erlendirilmesine dayan?r. Puanlama, maddelerin ortalamas? veya toplam? al?narak yap?l?r; yüksek puanlar, ilgili duygusal emek stratejisinin yüksek düzeyde kullan?ld???n? gösterir.

Anahtar Kelimeler

ARABPSYCHOLOGY.COM

Hizmet Kalitesi, Çal??an Stresi, Mesleki Tükenmi?lik, Mersin Üniversitesi, Örgütsel Davran??, Psikometri, Duygusal Emek.

Yazarlar

Yazar ORCID Tan?mlay?c?: Bilinmiyor.

Ba?l? Kurulu? E-posta Adresleri: Bilinmiyor.

Yaz??ma Adresi: T. Pala, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (2008 tezi).

?zinler, Ücret ve Test Y?l?

Test Y?l?: 2008 (Yüksek lisans tezinin tamamlanma y?l?).

?zinler ve Kullan?m Ücreti: Ölçek, akademik bir çal??ma kapsam?nda geli?tirildi?i için, kullan?m izinleri genellikle yazara (T. Pala) ve ilgili üniversiteye (Mersin Üniversitesi) aittir. Akademik ara?t?rmalarda kullan?m için yazar?n izni gerekebilir. Ticari veya klinik amaçl? kullan?mlar için ücretlendirme veya izin prosedürleri tezin orijinal metninde belirtilmelidir.

Kaynaklar

Pala, T. (2008). *Turizm i?letmelerinde çal??anlar?n duygusal emek düzeyi ve boyutlar?* (Yüksek lisans tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Bu tezin dijital versiyonuna YÖK Ulusal Tez Merkezi üzerinden eri?im sa?lanabilmektedir: tez.yok.gov.tr

Ölçe?in orijinal PDF belgesi burada bulunmaktad?r: turizm-isletmelerinde-duygusal-emek-olcegi-toad.pdf

Turizm ??letmelerinde Duygusal Emek Ölçe?i Maddeleri

ÖNEML?: Ölçek maddeleri, sa?lanan kaynak içerikte yer almamaktad?r. Maddeler, T. Pala'n?n 2008 tarihli yüksek lisans tezinin ilgili eklerinde veya bölümlerinde bulunmal?d?r.

ARABPSYCHOLOGY.COM