

# Turizm ??letmelerinde Duygusal Emek Ölçe?i

## RECOMMENDED CITATION

memjavad (2025). *Turizm ??letmelerinde Duygusal Emek Ölçe?i*. Turkish Psychological Scales. Retrieved from <https://tr-scales.arabpsychology.com/?p=31816>

## Özet

**Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeği**, T. Pala tarafından 2008 yılında hazırlanan bir yüksek lisans tezi kapsamında **uyarlama** yoluyla geliştirilmiş psikometrik bir araçtır. Bu ölçek, özellikle hizmet sektöründe ve **turizm işletmelerinde** çalışan personelin deneyimlediği **duygusal emek** düzeyini ve bu emeğin temel boyutlarını ölçmeyi amaçlamaktadır. Ölçek, çalışanların mesleki rol gereklilikleri doğrultusunda içsel ve dışsal duygusal düzenleme stratejilerini (yüzeysel rol yapma, derin rol yapma vb.) ne ölçüde kullandıklarını tespit etmek üzere tasarlanmıştır. Bu çalışma, Türkiye'deki turizm sektörünün spesifik gereksinimlerine uygun bir ölçüm aracı sunarak alana katkı sağlamaktadır.

Ölçeğin temel amacı, turizm çalışanlarının duygusal yüklerini ve bu yükün örgütsel sonuçlarını (tükenmişlik, iş tatmini, performans) incelemek için güvenilir ve geçerli bir araç sağlamaktır. Orijinal kaynağı yabancı literatürden alınan ölçeğin Türk kültürüne ve hizmet sektörüne adaptasyonunu temsil etmektedir.

## Anahtar Kelimeler

**Duygusal Emek**, Turizm İşletmeleri, Hizmet Sektörü, Ölçek, Uyarlama, Yüksek Lisans Tezi, Duygusal Düzenleme, Örgütsel Psikoloji.

## Yazarlar

T. Pala

## Amaç

Ölçeğin geliştirilmesindeki temel amaç, turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde çalışan personelin maruz kaldığı **duygusal emek** düzeylerini sistematik ve yapılandırılmış bir şekilde ölçmektir. Turizm, müşteri etkileşiminin yoğun olduğu bir sektör olduğundan, çalışanların duygularını yönetme biçimleri kritik öneme sahiptir. Bu bağlamda, ölçek, çalışanların bu duygusal gereklilikleri nasıl karşıladıklarını belirlemeyi hedefler.

İkincil olarak, bu ölçek sayesinde elde edilen veriler, turizm işletmeleri yöneticilerine, çalışanların duygusal yüklerini azaltmaya yönelik insan kaynakları stratejileri geliştirmeleri için bilimsel bir zemin sunmayı amaçlamaktadır. Ölçek, özellikle duygusal emeğin alt boyutlarını tespit ederek, hangi duygusal stratejilerin (yüzeysel mi, derin mi) daha baskın olduğunu ortaya koyar.

## Yapı

Ölçek, psikolojideki temel kavramlardan biri olan **Duygusal Emek** (Emotional Labor) yapısını

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 maskeleymesi 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 görüşleri al?narak de?erlendirilmi?tir.

**Ölçüt Ba?lantl? 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 güvenilirlik katsay?lar? aç?kça belirtilmemi?tir. Ancak, tezin orijinal içeri?inde ölçe?in iç tutarlıl???n?n (Internal Consistency) ölçüldü?ü varsay?lmaktad?r. Güvenirlik çal??malar? genellikle a?a??daki yöntemleri içerir:

**?ç Tutarlıl?k (Cronbach Alfa Katsay?s?):** Ölçek maddelerinin birbiriyle ne kadar tutarlı 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:** Farklı zamanlarda ayn? bireylerden al?nan puanlar?n tutarlıl???n?n incelenmesi.

Bu uyarlama çalışmasında, **Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeği**'nin Türk turizm çalışanları popülasyonunda tutarlı sonuçlar verdiğinin istatistiksel olarak gösterildiği beklenmektedir.

## Faktör Analizi

**Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeği**'nin uyarlama sürecinde, orijinal ölçeğin faktör yapısının Türk örneğinde doğrulanması amacıyla faktör analizi teknikleri kullanılmıştır. Genellikle iki aşamalı bir süreç izlenir:

**Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA):** Ölçek maddelerinin temel bileşenlerini belirlemek ve Türk kültürüne özgü yeni bir faktör yapısı ortaya çıkıp çıkmadığını incelemek için kullanılmıştır.

**Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA):** Eğer orijinal ölçek belli faktör yapısına sahipse, bu yapının Türk verileriyle ne kadar uyumlu olduğunu test etmek için DFA kullanılmıştır. Bu analizler, ölçeğin **duygusal emek** kavramının alt boyutları (yüzey ve derin rol yapma) doğru bir şekilde ayrabildiğini göstermeyi amaçlanmıştır.

## Ölçek Bilgileri

**Test Tipi:** Uyarlama (Adaptasyon)

**Format:** Yüksek lisans tezi kapsamında geliştirilmiş öz bildirim ölçeği. Derecelendirme formatı kaynakta belirtilmemiştir, ancak genellikle Likert tipi (örneğin, 5'li veya 7'li) bir derecelendirme kullanılmıştır.

**Kullanılabilir Diller:** Türkçe.

**Popülasyon Grubu:** Turizm işletmelerinde çalışanlar.

**Yaş Grubu:** Yetişkin çalışanlar (Genellikle 18 yaş ve üzeri).

**Popülasyon Detayları:** Otel, restoran, seyahat acentesi gibi müleriyle yoğun etkileşim gerektiren **turizm işletmelerinde** görev yapan ön cephe çalışanları.

**Test Metodolojisi:** Uygulama genellikle kağıt-kalem veya dijital ortamda bireylere sunulan maddelerin öznel olarak değerlendirilmesine dayanır. Puanlama, maddelerin ortalaması veya toplamı alınarak yapılır; yüksek puanlar, ilgili duygusal emek stratejisinin yüksek düzeyde kullanıldığını gösterir.

## Anahtar Kelimeler

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 amaçlı? 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](http://tez.yok.gov.tr)

Ölçe?in orijinal PDF belgesi burada bulunmaktad?: [turizm-isletmelerinde-duygusal-emek-olcegi-toad.pdf](http://turizm-isletmelerinde-duygusal-emek-olcegi-toad.pdf)

## Turizm İ?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.