



International
SOCIAL SCIENCES
STUDIES JOURNAL



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:30
sssjournal.com

pp.943-954
ISSN:2587-1587

2019 / February / Şubat
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 08/01/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 27/02/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 27.02.2019

PRESENTEEISM (İŞTE VAROLMAMA), DUYGUSAL EMEK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: MANAVGAT BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMESİNDE BİR UYGULAMA

A RESEARCH ON THE RELATIONSHIP BETWEEN PRESENTEEISM, EMOTIONAL LABOR AND INTENT TO LEAVE: A STUDY AT FIVE STAR HOTEL IN MANAVGAT

Öğr. Gör. Yasemin ÇELİK

Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Meslek Yüksekokulu, İşletme, e-posta: yasemincelik@akdeniz.edu.tr, Manavgat/TÜRKİYE

Doç. Dr. Gaye ATİLLA

Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Birimler Fakültesi, İşletme, e-posta: gayeatilla@sdu.edu.tr, Isparta/TÜRKİYE



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1283>

Reference : Çelik, Y. & Atilla, G. (2019). "Presenteeism (İşte Varolmama), Duygusal Emek Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Manavgat Beş Yıldızlı Otel İşletmesinde Bir Uygulama", *International Social Sciences Studies Journal*, 5(30): 943-954.

ÖZ

İşletmeler arasında rekabetin artması, çalışanların işlerini kaybetme korkusuna sebep olmaktadır. Bu korku, çalışanların hasta olmalarına rağmen işyerlerinde düşük performans ve düşük verimlilik ile çalışmak zorunda kalmaları sonucunu doğurmaktadır. Bu durum, iş görmezlik olarak tanımlanmakta ve çalışanların farklı duygu sergilemelerine ya da işten ayrılmalarına neden olmaktadır.

Bu araştırma, beş yıldızlı bir otel işletmesi çalışanlarının presenteeism (işte varolmama), sergiledikleri duygusal emek davranışları ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılmıştır. Araştırmanın evrenini Manavgat'ta faaliyet gösteren beş yıldızlı bir otel işletmesinin yiyecek-içecek departmanında çalışan 196 işgören oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formunda, otel işletmesi çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri, presenteeism (işte varolmama), duygusal emek davranışları ve işten ayrılma niyetlerini belirlemek için dört bölümden oluşan ifadeler yer almaktadır. Otel çalışanlarından elde edilen veriler, betimsel istatistikler, bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) teknikleri ile analiz edilmiştir. Araştırma bulgularına göre, otel çalışanlarının sergiledikleri duygusal emek davranışları, presenteeism (işte varolmama) ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin birbirleri ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. İşletmelerin insan kaynağını daha etkin ve verimli yönetmesi, yöneticilerin çalışanların ilgi, ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alması, çalışanların işletmeye karşı olan duygusal bağlılıklarını artırabilir.

Anahtar Kelimeler: Presenteeism, Duygusal Emek, İşten Ayrılma Niyeti

ABSTRACT

The increasing competition among the enterprises leads employees to have the fear of losing jobs. This causes employees to have to work in the workplaces with the low performance and low productivity despite being sick. This is defined as inability to work and causes employees to show different emotions or leave the work.

This research was carried out to determine the relationship between five-star hotel employees' presenteeism, emotional labor behaviors and the intent to leave job. The universe of the study consists of 196 employees working in the food and beverage department of a five star hotel operating in Manavgat. The survey form was used as data collection tool in the research. The survey form consists of four parts to determine the socio-demographic characteristics, the presenteeism, emotional labor behaviors and intent to leave job of hotel employees. The data obtained from hotel employees were analyzed by descriptive statistics, independent sample t-test and one-way analysis of variance (ANOVA) techniques. According to research findings, it was determined that emotional labor behaviors, presenteeism and intent to leave job were related with each other. Being managed the human resources more efficiently and effectively by the enterprises, being taken into account the needs and expectations of the staff by the managers may increase the emotional commitment of the employees towards the company.

Key Words: Presenteeism, Emotional Labor, Intent to Leave

1. GİRİŞ

İşletmeler rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü sağlamak için, çalışanlarından beklentilerini günden güne arttırmaya başlamıştır. Özellikle hizmet sektöründeki işletmeler, çalışanlardan işletmenin amaçları ve beklentileri doğrultusunda duygu sergilemelerini ve duygularını kontrol etmelerini isterler. Turizm sektöründe yerli ve yabancı turistlerin işletmeye karşı olumlu duygu ve tutum geliştirmelerini sağlamak çalışanların duygu sunumuna bağlı olduğundan, çalışanlara önemli görevler düşmektedir (Çelik ve Korkmaz, 2018: 1699-1700).

İnsan, tüm işletmeler için en değerli varlıktır. İnsanı diğer canlılardan ayırt eden en önemli özelliklerden birisi aklı, diğeri ise duygularıdır. Hizmet sektörünün gelişmesi ve çalışanlar ile müşteriler arasındaki etkileşimin artması çalışanların duygularını önemli bir unsur haline getirmiştir. Çalışanların hizmet ettikleri sırada, duygularını bilinçli bir şekilde düzenleyip çaba göstermeleri “*duygusal emek*” olarak tanımlanmaktadır (Çelik vd., 2010: 48). Duygusal emek, hizmet çalışanın performansı, müşteriler veya müşterilerle doğrudan etkileşimi içeren işler için çok önemlidir. Yöneticiler, her koşulda ve her zaman çalışanlarının duygularını yönetmeye çalışmakta, çalışanlar ise müşterilerin duygusal tepkilerini kontrol etmeye çalışmaktadır. Çalışanlar, kendi duygusal tepkilerini de düzenleyerek müşteri memnuniyeti yaratmak durumundadır (Oral ve Köse, 2011: 464-465; Leidner, 1999: 81).

Presenteeism, çalışanların sağlık problemleri yaşamalarına rağmen, işe devam etmesi olarak tanımlanmaktadır (Çoban ve Harman, 2012: 157). *Presenteeism*, hem işletmelerin hem de çalışanların verimliliğini düşüren, günümüzün önemli sorunlarından biri olarak görülmektedir. Bu sorun, çalışanların fiziksel ya da psikolojik rahatsızlık yaşamalarına rağmen, işlerinin başında olma zorunluluğundan kaynaklanmaktadır. *Presenteeism*, çalışanlarda performans düşüklüğü, motivasyon kaybı, işten memnuniyetsizlik ve işe devamsızlık gibi sonuçlar doğurmaktadır (Baysal vd., 2014: 137). Yoğun iş yükü, sorumlulukları ve çalışma saatleri fazla olan çalışanlarda, işten kaynaklı psikolojik rahatsızlıklar sebebiyle *presenteeism* daha fazla görülmektedir (Koçoğlu, 2007: 13).

Uygun duyguyu sergileme ve müşteri memnuniyeti yaratmak durumunda olan çalışanların, hasta olmalarına karşın işe devam etmeleri performans düşüklüğüne neden olmakta ve bu durum beraberinde de müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Çalışanların tedavi görmesi veya dinlenmesi gerekirken, işe devam ederek sağlıklarını göz ardı etmeleri, zaman içinde işten ayrılma niyetlerinin oluşmasına neden olabilmektedir.

Bu noktadan hareketle; beş yıldızlı bir otel işletmesinde yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının “*presenteeism*”, “*duygusal emek davranışları*” ve “*işten ayrılma niyetleri*” arasındaki ilişkinin araştırılmak istenmesi çalışmanın temelini oluşturmaktadır.

2. DUYGUSAL EMEK

Amerikalı Sosyolog Arlie Hochschild 1983 yılında yayınladığı “Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi” isimli kitabı ile “Duygusal Emek” kavramını ortaya atmıştır. Hochschild, duygusal emeği, bir ücret için “kamuya açık bir gözle görülür yüz ve vücut görüntüsü yaratma duygusu yönetimi” olarak tanımlamış ve duygusal emeğin, fiziksel ve zihinsel emeğe ilave olarak bir emek gücü olduğunu ifade etmiştir (Hochschild, 1983: 7). Duygusal emek, müşteri memnuniyeti yaratmak amacıyla, çalışanların kendi duygularından ziyade işletmenin uygun gördüğü duyguları sergileyerek müşteriler ile pozitif ilişkiler geliştirmeleri için duyguların kontrol edilmesidir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316). İşin gerektirdiği şekilde müşteriler ile doğrudan iletişim kuran çalışanların duygusal reaksiyonlarını işletme için uygun hale getirebilmek veya işletme amaçlarına uygun duygu sergilemek için harcadıkları çaba şeklinde de tanımlanabilir (Köse vd., 2011: 165). Chu ve Murrman (2006: 1183) ise, duygusal emeği, “içsel duyguların veya meslek normlarına karşılık olarak uygun duyguyu sergilemek için içsel duyguların veya dışsal davranışların manipülasyonunun derecesi” olarak ifade etmektedir.

Duygusal emek davranışları literatürde farklı şekillerde boyutlandırılmıştır. Boyutlardan birisi *yüzeysel davranma* (gözlemlenebilir ifadeleri yönetme), gerçekte hissedilmeyen duyguların hissediliyormuş gibi yansıtılmasıdır. Çalışan işini yaparken çok farklı duygular hissetse dahi, kendi duygularını değil, işin gerektirdiği duyguları hissediyormuş gibi davranmaktadır. Örneğin, sınırlı bir müşteri ile iletişim halinde olan satış personelinin müşteriye karşı öfke duymasına rağmen güler yüzlü davranması ve konuşması *yüzeysel davranma* biçimidir (Grandey, 2000: 97; Başbuğ vd., 2010: 256). Diğer bir boyut *derinlemesine davranma* (duyguları yönetme) ise, çalışanın gerçek duygularını kendisinden beklenen davranışlar ile uyumlu duruma getirme çabasıdır (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316). Burada çalışan kendi isteği ile iş için gerekli olan duyguyu hissetme ve değiştirmeye gayret etmektedir. Örneğin işini iyi yapmak isteyen bir anaokulu öğretmenin yaramaz öğrenciye kızgınlık duygusunu olumlu duygular ile değiştirme çabası *derin davranma* biçimidir (Başbuğ vd, 2010: 256). *Yüzeysel davranma*, bireyin duygusal bir maske ile gerçek duygularını bastırmayı ifade ederken, *derinlemesine davranma* çalışanın gerçek duygularını yansıtarak iş için gerekli olan davranışı sergilemesidir (Brotheridge ve Lee, 2003: 365).

İki boyut arasında gerçekte var olmayan duyguların yansıtılması açısından benzerlik bulunmaktadır. Fakat *yüzeysel davranma* boyutunda; çalışan, işletmenin istediği davranışları sergilemeyi zorunlu görmekte ve isteksizce davranmaktadır. *Derinlemesine davranma* boyutunda ise, çalışan iş için gerekli olan davranışları göstermeyi gereklilik olarak görmekte ve kendi isteği ile hislerini değiştirme çabasına girmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 112-113). Duygusal emek davranışlarını bireylerin yaşı, cinsiyeti, medeni hali, eğitim düzeyi, empati yeteneği ve mesleki deneyimi gibi bireysel faktörler etkileyebilmektedir. Kadınların duygularını yönetmede daha başarılı oldukları düşünüldüğünde kadınların *derinlemesine davranış*, erkeklerin ise *yüzeysel davranış* sergilemeleri beklenmektedir. Bu nedenle hizmetin yoğun yaşandığı sektörlerde kadın çalışanların daha fazla tercih edildiği görülmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016: 134).

Ashforth ve Humphrey (1993), çalışanların doğal duygularını da işlerine yansıtacağını belirterek bu iki boyuta ilave olarak samimi davranışlar boyutunu eklemiştir (Akt. Usta ve Okava, 2015: 39). Chu ve Murrman (2006: 1182), çalışanın hissettiği duygular ile sergiledikleri duygular uyumlu olduğunda samimi davranış ortaya çıktığını ifade etmektedir. Samimi davranışa örnek olarak bir barmenin depresif bir müşteriye rahatlatmaya çalışırken sergilemiş olduğu davranış şekli olduğunu belirtmişlerdir.

3. PRESENTEEISM

İşte var olamama kavramı, İngilizce’de *presenteeism* kelimesi ile ifade edilmektedir. Bu kavram “*presence*” kelimesinden türemiştir. “*Presence*” kelimesi var olma, orada bulunma ve görünüş anlamlarında kullanılmaktadır. Bu anlam çerçevesinde, *presenteeism*’in fiziksel olarak mevcut olma hali olarak anlaşılmaktadır (Çiftçi, 2010: 155).

Koopman ve diğerleri (2002:14), *presenteesmi*, çalışanların işyerinde fiziksel olarak mevcut olmalarına rağmen azalan üretkenlik veya normalin altında kalan iş kalitesi olarak tanımlamakta, Lowe (2006) ise, çalışanların sağlık problemleri yaşamalarına rağmen işini kaybetmemek için iş yerlerine gitmeleri ve iş yapamayacak durumda olduklarından düşük performans sergileyerek verimi düşürmeleri olarak ifade etmektedir (Akt. Koçoğlu, 2007: 3).

Presenteeisme neden olan faktörlerin başında; işletmelerin küçülmeye gitmeleri ya da şirket birleşmeleri ve dolayısıyla personel çıkarma politikası uygulamaları, kalan işgörenlerde kendilerini baskı altında hissetmeleri gelmektedir. İşgören, işini kaybetme korkusu ile hasta olsa bile işe gitmek zorunda kalmaktadır. *Presenteeism*’in sebebi işe bağlı faktörler olabileceği gibi kişisel faktörler de olabilmektedir. İşe bağlı faktörler arasında, işgörene sıkı denetim ve zaman baskısı yapılması, iş garantisi olmaması ve mesai saatlerinin uzun olması, kişisel faktörlerde ise işgörenin aile hayatı, mali durumu ve yaşadığı psikolojik durum gibi unsurlar yer almaktadır. Ayrıca işletmelerin işe devam konusunda çok katı politika izlemeleri işgörenlerin hasta olsalar dahi işe gitmelerine sebep olmaktadır (Çoban ve Harman, 2012: 167-169).

Presenteeism, işletmeler için yüksek maliyetlere neden olmaktadır. Sağlık problemleri nedeniyle işten ayrılmalar olabilmektedir. Yerine alınacak nitelikli ve doğru işgören alımı hem zaman israfı hem de eğitim masraflarının artması demektir. Alınan işgören; işe uyum sağlamak için fazla mesai yapacak böylece işgörenin fazla çalışması *presenteeism* sebebinde olacaktır. Ayrıca işletmeler, işgörenlerin rahatsız olup olmadığına bakmadan aynı maaşı ödemekte fakat bekledikleri performans görememektedir. Ruhsal ve bedensel olarak rahatsızlığı olan işgören işgücü düşük olacağından sadece işletmeleri etkilemeyecek ülke ekonomisini de olumsuz yönde etkileyecektir (Koçoğlu, 2007: 43-44).

4. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Bartlett (1999), İşten ayrılma niyetini “örgütten ayrılmak konusundaki bilinçli ve temkinli bir karar veya niyet” olarak tanımlamaktadır (Akt. Çelik vd., 2014: 161). Rusbelt ve diğerleri (1988) ise, çalışanların iş koşullarından tatmin olamadıkları durumda sergilemiş oldukları yıkıcı eylemler şeklinde tanımlamaktadırlar (Akt. Gül vd., 2008: 3). Ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışının doğrudan ve en kuvvetli habercisidir (Ceylan ve Bayram, 2006: 106). Çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörler, örgüt kültürü, işin kendisi, terfi ve ücretlendirme sistemi, çalışanlar arasındaki iletişim sorunları ve çatışmalar, çalışanların talep ve beklentileri, kariyer planlarıdır (Çarıkcı ve Çelikkol, 2009: 160). Çalışan kişi, bu faktörlerin etkisiyle mevcut işinden memnun olup olmadığını değerlendirir. Çalışanın memnuniyetsizliği var ise alternatif bir iş aramaya başlar. Alternatif bir iş bulamazsa ya mevcut durumları kabul eder ya da bırakma düşüncelerini azaltır. Eğer daha kazançlı olduğu bir iş bulursa işten ayrılma niyeti fiilen ayrılma ile sonuçlanır (Mobley, 1977: 238).

5. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Bu çalışmanın amacı, *presenteeism* (işte varolmama), *duygusal emek* ile *işten ayrılma niyeti* kavramlarının, Antalya'nın Manavgat ilçesindeki beş yıldızlı bir otel işletmesi çalışanlarının üzerindeki etkilerini saptamak ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda, Manavgat'ta faaliyet gösteren beş yıldızlı bir otel çalışanları üzerinde uygulanan anket çalışması dört bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini tespit etmek için “Kişisel Bilgi Formu”, ikinci bölümde katılımcıların *presenteeism* (işte varolmama) durumlarını ölçmek için Koopman v.d. (2002) tarafından geliştirilen ve 6 ifadeden oluşan “Stanford Presenteeism Ölçeği (SP 6)” kullanılmıştır. Ölçek, Coşkun (2012) tarafından Türkçeye çevrilerek geçerlilik güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Üçüncü bölümde katılımcıların duygusal emek boyutlarını ve düzeylerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Chu ve Murrmann (2006) tarafından geliştirilen Pala ve Tepeci (2009) tarafından Türkçeye uyarlanması ile oluşturulan "Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ölçeği" kullanılmıştır. Dördüncü bölümde ise işten ayrılma niyetlerinin tespit edilebilmesine yönelik Ünler Öz'ün (2007) kullandığı "İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği" soruları kullanılmıştır.

5.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma evreni olarak Manavgat'ta faaliyet gösteren beş yıldızlı bir otel işletme çalışanlarının tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırma evreni olarak seçilen beş yıldızlı otel mevsimlik otellerden farklı olarak yıl boyunca hizmet vermesi nedeniyle tercih edilmiştir. Otel işletme yöneticisinden alınan bilgiye göre, otelde yiyecek-içecek departmanında 210 personel çalışmaktadır. Otel çalışanlarına 210 anket dağıtılmış, 196 tane anket geri dönüşü olmuştur. Böylelikle, elde edilen 196 anketin, araştırma evrenini temsil edebilme niteliğine sahip olduğunu belirtmek mümkündür.

5.2. Araştırmanın Bulguları ve Analizi

Anket verilerinin analizinde SPSS 20.0 paket programından yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan demografik değişkenler için frekans tabloları ve anket verilerinin analizinde tanımlayıcı

istatistiksel yöntemlerden yüzdeler ile korelasyon, Anova ve t-testi kullanılmıştır. Araştırma analizleri öncesinde araştırma verilerine yönelik güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan ölçeklerin güvenilirlik analizleri, Cronbach Alpha katsayılarının hesaplanmasıyla gerçekleştirilmiştir. Presenteeism ölçeğinin güvenilirlik Alpha değeri 0,782, Duygusal emek ölçeğinin Alpha değeri 0,914 ve İşten Ayrılma Niyeti ölçeğinin Alpha değeri 0,893 olarak bulunmuştur. Ankete katılanlara ilişkin bazı sosyo-demografik değişkenleri Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Otel Çalışanlarının Sosyo-Demografik Bulguları

	Sayı	Yüzde
Yaş	18 yaş ve altı	4,1
	19-22	21,9
	23-26	23,5
	27-30	21,9
	31-34	7,7
	35-38	10,2
	39+	10,7
Cinsiyet	Kadın	59,7
	Erkek	40,3
Medeni Durum	Evli	47,4
	Evli Değil	52,6
Eğitim durumu	İlkokul	7,1
	Ortaokul	16,3
	Lise	53,1
	Ön Lisans	23,5
İşletmedeki görevi	Yönetici*	16,8
	İşgören	83,2
Bu işyerinde çalışma süreniz?	1 yıl ve altı	46,9
	2-4 yıl	32,1
	5-7 yıl	11,7
	8 +	9,2
Kurumdaki çalışma şekliniz?	Sürekli Gündüz	12,2
	Sürekli Akşam	4,1
	Vardiya/Shift Usulü	83,7
Çalışma saatlerinizden memnun musunuz?	Evet	90,3
	Hayır	9,7
Aylık net kazancınız (ikramiye, fazla mesai vb. dahil) (TL)?	0-2000 ₺	86,2
	2001₺ ve üzeri	13,8
Toplam	196	100

Yönetici* Üst Kademe Yönetici, Orta Kademe Yönetici, Alt Kademe Yönetici

Araştırma kapsamında Manavgat’ta turizm sektöründe faaliyet gösteren beş yıldızlı bir otel işletmesi çalışanlarının sosyo-demografik özelliklere göre dağılımı için frekans analiz yöntemi kullanılmıştır. Tablo 1’e göre araştırmaya katılan 196 turizm çalışanının cinsiyetlerine bakıldığında %59,7’si kadın, %40,3’ü erkek, yaş aralığına bakıldığında ise %45,5’inin 19-26 yaş aralığında olduğu görülmektedir. %52,6’sı bekar, %47,4’ü evlidir. Yiyecek-içecek departmanında çalışan personelin %53,2’si lise, %23,5’i ön lisans mezunudur. Çalışmaya katılanların büyük bir oranı (%83,2) “İşgören” kategorisinde yani herhangi bir yönetim kadrosu içerisinde çalışmayanlardan oluşmaktadır. Aylık gelirleri incelendiğinde %86,2’si 0-2000 ₺ arası gelire sahiptir. Çalışanların %46,9’u “1 yıl ve 1 yıldan az süre” bu turizm işletmesinde çalışmaktadır.

Çalışmanın bu bölümünde araştırma grubunu oluşturan otel çalışanlarının, *presenteeism* (işte varolamama), duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinden topladıkları puanların demografik değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşma olup olmadığına ve aralarındaki ilişkilere yönelik analiz sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 2: Presenteeism Demografik Değişkenlere Göre Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Presenteeism	N	Mean	SS	F	p
Eğitim Durumu	İlkokul	14	3,65	0,793	3,943	,009
	Ortaokul	32	3,33	0,962		
	Lise	104	3,09	0,850		
	Ön Lisans	46	2,90	0,516		
Çalışma Süresi	1 yıl ve 1 yıldan az	92	3,25	0,844	3,627	,014
	2-4 yıl	63	2,98	0,724		
	5-7 yıl	23	2,79	0,762		
	8+	18	3,44	0,898		

$p < 0.05$ ve $p < 0.01$

Tablo 2’de görüldüğü üzere presenteeism sosyo-demografik değişkenlere göre farklılaşma olup olmadığını belirlemek üzere yapılan tek yönlü ANOVA analizi sonuçlarına göre çalışanların işten ayrılma niyeti ile demografik değişkenlerden "eğitim durumu" ($F=3,943$, $p > .05$) ve "çalışma süresi" ($F=3,627$, $p > .05$) değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.

Örneklem grubuna dahil olan çalışanların işten ayrılma niyeti ile çalışanların "yaşı" ($F=0,972$, $p > .05$) ve "kurumdaki çalışma şekli" ($F=0,741$, $p > .05$) arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

Tablo 3: Duygusal Emek Davranışının Demografik Değişkenlere Göre Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

	Duygusal Emek	N	Mean	SS	F	p
Çalışma Şekli	Sürekli Gündüz	24	3,28	0,890	2,972	,033
	Sürekli Akşam	8	3,79	1,220		
	Vardiya / Shift Usülü	164	3,67	0,627		
Eğitim Durumu	İlkokul	14	3,53	0,939	2,779	,042
	Ortaokul	32	3,52	0,859		
	Lise	104	3,76	0,591		
	Ön Lisans	46	3,44	0,687		

$p < 0.05$ ve $p < 0.01$

Araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının sosyo-demografik değişkenlere bağlı olarak duygusal emek davranışlarında farklılaşmayı belirlemeye yönelik ANOVA analizi yapılmış ve bulgular Tablo 3’de gösterilmiştir. Analiz sonucunda, işgörenlerin "çalışma şekilleri" ($F=2,972$, $p > .05$) ve "eğitim durumu" ($F=2,779$, $p > .05$) değişkenleri ile duygusal emek davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Diğer demografik değişkenler ile duygusal emek davranışları arasında anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

Tablo 4: İşten Ayrılma Niyeti ile Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki

	İşten Ayrılma Niyeti	N	Mean	SS	t	p
Medeni Durum	Evli	93	2,64	1,21	2,45	,015
	Evli Değil	103	2,25	1,02		
İşletmedeki Görevi	Yönetici	33	2,95	1,43	2,94	,004
	İşgören	163	2,33	1,03		
Aylık Net Kazanç	0-2000 ₺ arası	169	2,33	1,06	3,14	,039
	2001 ₺ ve üzeri	27	3,06	1,34		

Tablo 4’de görüldüğü gibi, çalışanların sosyo-demografik değişkenlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığını saptamak amacı ile t-testi yapılmıştır. Bulgular incelendiğinde sosyo-demografik değişkenler arasında "medeni durum", "işletmedeki görevi" ve "aylık net kazanç" değişkenleri ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Evli olan çalışanların ($\bar{X}=2,64$), evli olmayan çalışanlara ($\bar{X}=2,25$) göre

işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Yönetici pozisyonunda olan çalışanların ($\bar{X}=2,95$), işgörenlere göre ($\bar{X}=2,33$) işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Aylık geliri 0-2000 ₺ arası olan çalışanların ($\bar{X}=2,33$), aylık geliri 2001 ₺ ve üzeri ($\bar{X}=3,06$) olan çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 5: İşten Ayrılma Niyetinin Demografik Değişkenlere Göre Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

İşten Ayrılma Niyeti		N	Mean	SS	F	p
Yaş	18 yaş ve altı	8	2,54	1,435	2,973	,008
	19-22 yaş arası	43	2,22	0,895		
	23-26 yaş arası	46	2,32	0,847		
	27-30 yaş arası	43	2,10	1,104		
	31-34 yaş arası	15	2,97	1,444		
	35-37 yaş arası	20	3,03	1,242		
	38 +	21	2,80	1,396		
Eğitim Durumu	İlkokul	14	2,92	1,37	4,303	,006
	Ortaokul	32	2,91	1,39		
	Lise	104	2,36	1,09		
	Ön Lisans	46	2,12	0,77		
Çalışma Süresi	1 yıl ve 1 yıldan az	92	2,44	1,285	2,777	,042
	2-4 yıl	63	2,32	0,893		
	5-7 yıl	23	2,18	0,642		
	8+	18	3,11	1,362		

$p < 0.05$ ve $p < 0.01$

Çalışanların sosyo-demografik değişkenleri ile işten ayrılma niyeti arasında farklılaşım farklılaşmadığını ortaya koymak amacıyla Anova analizi yapılmıştır. Örneklem grubuna dahil olan çalışanların işten ayrılma niyeti ile çalışanların "kurumdaki çalışma şekli" ($F=0,741$, $p > .05$), arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilememiştir.

Bunun yanı sıra Tablo 5'te görüldüğü üzere "yaşı", "eğitim durumu", "çalışma süresi" gibi sosyo-demografik faktörlerin nasıl değiştiğini tespit etmek amacıyla yapılan analiz sonucunda çalışanların; "yaşı" ($F=2,973$, $p > .05$), "eğitim durumu" ($F=4,303$, $p > .05$) ve "çalışma süresi" ($F=2,777$, $p > .05$) ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 6: Presenteeism, Duygusal Emek ve Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasında Korelasyon Sonuçları

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(1) Yüzeysel Davranış	1					
(2) Samimi Davranış	,620**	1				
(3) Derinlemesine Davranış	,557**	,620**	1			
(4) Duygusal Emek (Genel)	,918**	,810**	,809**	1		
(5) Presenteeism	,470**	,428**	,280**	,471**	1	
(6) İşten Ayrılma Niyeti	,359**	,255**	,870	,299**	,467**	1

$p < 0.05$ ve $p < 0.01$

Araştırmaya katılan çalışanların "duygusal emek ve alt boyutları", "presenteeism" ve "işten ayrılma niyeti" arasındaki ilişki incelendiğinde; otel işletmesi çalışanlarının "duygusal emek ve boyutları" arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde güçlü bir ilişki olduğu görülmüştür.

Tablo 6'da görüldüğü üzere çalışanların "presenteeism", "duygusal emek", ve "işten ayrılma niyeti" arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki elde edilmiştir.

Değişkenler arasındaki korelasyonlar incelendiğinde (Tablo 6), *duygusal emek (genel)* ile *presenteeism* ($r=0,471$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Duygusal emek boyutlarına bakıldığında *presenteeism* ile *yüzeysel davranış* ($r=0,470$), *samimi davranış* ($r=0,428$) ve *derinlemesine davranış* ($r=0,280$) arasında anlamlı ve pozitif ilişki saptanmıştır.

Duygusal emek (genel) ile *işten ayrılma niyeti* ($r=0,299$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal emek boyutlarına bakıldığında *işten ayrılma niyeti* ile *yüzeysel davranış* ($r=0,359$) ve *samimi davranış* ($r=0,255$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü zayıf bir ilişki bulunmuştur. Ancak *işten ayrılma niyeti* ile *derinlemesine davranış* arasında ilişki bulunamamıştır.

Presenteeism ile *işten ayrılma niyeti* ($r=0,467$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki saptanmıştır. Çalışanların *presenteeism* düzeyi artarken *işten ayrılma niyeti* artar ya da çalışanların *presenteeism* düzeyi azalırken *işten ayrılma niyeti* de azalır denilebilir.

6. SONUÇ

Antalya'nın Manavgat ilçesindeki beş yıldızlı bir otel işletmesi yiyecek-içecek departmanında çalışan 196 işgörenin, "*presenteeism*" (işte varolamama), "*duygusal emek davranışları*" ile "*işten ayrılma niyeti*" arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla yapılan bu çalışmanın sonuçlarına göre;

- Araştırmaya katılanların %59.7'si kadın, %40.3'ü erkektir. %52.6'sı bekar, %47.4'ü evlidir. Yaş aralığına bakıldığında çalışanların %45,5'inin 19-26 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Yiyecek-içecek departmanında çalışan personelin %53.2'si lise, %23,5'i ön lisans mezunudur. Yiyecek-içecek departmanında çalışmak için yükseköğretime sahip personele ihtiyaç olmadığı görülmektedir. Çalışmaya katılanların büyük bir oranı (%83.2) "İşgören" kategorisinde yani herhangi bir yönetim kadrosu içerisinde çalışmayanlardan oluşmaktadır. Aylık gelirlerini incelediğimizde %86.2'si 0-2000 ₺ arası gelire sahiptir. İşgören gelirleri-çalışma koşulları bakımından değerlendirildiğinde, gelir durumunun çok da yüksek olmadığı görülmektedir. Bu işletmede çalışanların %46.9'u "1 yıl ve 1 yıldan az süre" çalışmaktadırlar. 2-4 yıl arasında çalışanların oranının %32.1, 5-7 yıl arasında çalışanların oranının %11.7, 8 yıl ve üzeri çalışanların oranının ise %9.2 olduğu görülmektedir. Turizm bölgelerinin özelliği ve otellerde sezonluk çalışma prensibinin yaygın olması işgören devir hızını yükseltmektedir. Araştırmaya konu olan otelde işgörenlerin mevcut işyerinde uzun süre çalışmamaları bu durumu açıklar niteliktedir. %83.7'si Vardiya/Shift sistemiyle çalışırken %90.3'ü çalışma saatinden memnundur.

Araştırma bulgularına göre *cinsiyet* ile *presenteeism* değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Yapılan araştırmalarda da benzer sonuçlar görülmektedir. Demirgil ve Mücevher (2017), Süleyman Demirel Üniversitesi'nde toplam 649 akademik ve idari çalışan üzerinde yaptıkları araştırmada ve Çiftçi vd. (2018)'nin, Ordu'da Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı okullarda görev yapan toplam 403 öğretmene uyguladıkları çalışmada, *cinsiyet* ile *presenteeism* değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Ertürk vd. (2017), Necmettin Erbakan Üniversitesi'nde çalışan 329 akademisyen üzerinde yaptıkları çalışmada ise *cinsiyet* ile *presenteeism* değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulmuş ve erkek akademisyenlerin kadın akademisyenlere göre *presenteeism* düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Cankül vd. (2017) *presenteeism* (işte varolmama) düzeylerini belirlemek için yiyecek-içecek departmanında 399 kadın çalışan üzerine yaptıkları araştırmada, evli ve çocuk sahibi olan, eğitim seviyesi düşük, yaşı yüksek, çalışma süreleri fazla, yönetici vasfına sahip olmayan kadın çalışanlarda *presenteeism* düzeyinin daha yüksek olduğu sonucunu tespit etmişlerdir.

Çalışanların *sosyo-demografik değişkenleri* ile *presenteeism* durumları arasında ilişkiyi ortaya koymak için yapılan analiz sonucunda; eğitim durumu ve çalışma süresi arasında ilişki tespit edilmiştir. Bu tespite göre *Presenteeism* durumları;

- İlkokul eğitim seviyesine sahip olanlarda,
- İşyerinde çalışma süresi 8 yıl ve üzeri olanlarda daha yüksek çıkmıştır.

Çalışanların *sosyo-demografik değişkenler* ile *duygusal emek* durumları arasında ilişkiyi tespit etmek için yapılan analiz sonucunda; işyerinde “çalışma şekli” ve “eğitim durumu” arasında bir ilişki tespit edilmiştir. Bu tespite göre duygusal emek durumları;

- Lise eğitim seviyesine sahip olanlarda
- Çalışma şekli “sürekli akşam” olarak belirlenenlerde daha yüksektir.

Araştırmaya katılanların sosyo-demografik değişkenleri arasında “medeni durum”, “işletmedeki görevi” ve “aylık net kazanç” değişkenleri ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre evli olan çalışanların, evli olmayan çalışanlara göre; yönetici pozisyonunda çalışanların işgörenlere göre; aylık geliri 2001 ₺ ve üzeri olan çalışanların, aylık geliri 2001 ₺ den az olan çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çalışanların *sosyo-demografik değişkenleri* ile *işten ayrılma niyeti* arasında ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yapılan analiz sonucunda; “yaş”, “eğitim durumu” ve “çalışma süresi” değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu tespite göre işten ayrılma niyeti;

- 35-37 yaş aralığında sektör için daha deneyimli olan çalışanlarda,
- İlk-Orta okul eğitim seviyesine sahip olanlarda,
- Çalışma süresi 8 yıl ve daha uzun süre çalışanlarda daha yüksektir.

Araştırmaya katılan çalışanların “*presenteeism*”, “*duygusal emek ve alt boyutları*”, “*işten ayrılma niyeti*” arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığı korelasyon analizi ile test edilmiştir. Bu sonuca göre;

“*Presenteeism*” ile “*duygusal emek ve alt boyutları*” ve “*işten ayrılma niyeti*” arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır.

- “*Duygusal emek (genel)*” ile “*presenteeism*” arasında anlamlı ve pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki saptanmıştır.
- “*Presenteeism*” ile “*işten ayrılma niyeti*” arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir.
- “*Duygusal emek (genel)*” ile “*işten ayrılma niyeti*” arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü zayıf bir ilişki olduğu görülmüştür.

Duygusal emek kavramında kişinin, bireysel duygu düşünce ve tutumların yerine; işletme politikasının beklentisine göre rol ve davranış sergilemeleri ve bu rol, davranış beklentilerin çalışanların kişilikleri ile çatışması işten ayrılma niyeti ortaya çıkaran etmenlerden birisidir. Artan duygusal emek, çalışanların *presenteeism* yaşamalarına yani işyerinde fiziksel olarak var olmalarına karşın çalışanların üretkenliklerinin ve verimliliklerinin azalmasına neden olacaktır.

- Duygusal emek boyutlarına bakıldığında “*presenteeism*” ile “*yüzeysel davranış*”, “*samimi davranış*” ve “*derinlemesine davranış*” arasında anlamlı ve pozitif ilişki saptanmıştır.
- “*Duygusal emek (genel)*” ile “*yüzeysel davranış*”, “*samimi davranış*”, “*derinlemesine davranış*” arasında anlamlı ve pozitif yönde güçlü bir ilişki olduğu görülmüştür.
- “*İşten ayrılma niyeti*” ile “*yüzeysel davranış*” ve “*samimi davranış*” arasında anlamlı ve pozitif yönlü zayıf bir ilişki bulunmuştur. Yüzeysel davranış kişinin içsel duygu durumlarını değiştirmeksizin, müşterilerin memnun edilmesine bağlı olan davranışları sergilemektir. Çünkü yüzeysel davranışın temelinde yalnızca davranışları değiştirerek örgütsel kurallara uygun olarak davranılır. (Köksel, 2009: 33). Ancak örgütün çalışandan beklediği ile kendi içinden gelen doğal duygu uyuşmadığında uyumsuzluk söz konusu olacaktır. Alan yazında yapılan çalışmalar da bulguları destekler niteliktedir. Çelik ve

Yıldız (2016), Gaziantep ilinde faaliyet gösteren kamu ve özel hastanelerinde çalışan 667 hemşire üzerinde yaptıkları çalışmada, hemşirelerin sergilediği duygusal emeğin stres ve işten ayrılma niyetleri üzerine etkisi araştırmış ve analiz sonucunda duygusal emek davranışlarından yüzeysel davranışın işten ayrılma niyetini ve iş stresini pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediğini saptamışlardır. Korkmaz vd. (2015), İzmir’de faaliyet gösteren 5 yıldızlı beş otelde toplam 218 personel üzerinde yaptıkları araştırmada, duygusal emek davranışlarından yüzeysel rol yapma davranışının duygusal tükenmeyi artırdığı ve bu sebeple işten ayrılma niyetini artırdığını tespit etmişlerdir.

- “İşten ayrılma niyeti” ile “Derinlemesine davranış” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yürür ve Ünlü (2011)’nin, Yalova ilinde 112 otel işletmesi çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada, çalışanların “yüzeysel davranışları” ile “işten ayrılma niyetleri” arasında bir anlamlı ve pozitif bir ilişki saptamışken, “derinlemesine davranış” ile “işten ayrılma niyetleri” arasında bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Güzel, Atilla Gök ve Büyüker İşler (2013) ise, Muğla ilinde 120 turist rehberinin “duygusal emek davranışları” ile “işten ayrılma niyetleri” arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmada, turist rehberlerinin “derinlemesine davranışları” ile “işten ayrılma niyetleri” arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Atilla Gök (2015), 253 ilaç mümessili üzerinde yaptığı araştırmada, mümessillerin “derinlemesine davranışları” ile “işe bağlılıkları” arasındaki pozitif ilişkiyi ortaya koymuştur. Derinlemesine davranış çalışanların müşterileri doğrultusunda hissedilen duygularını yönetmeleridir. Derin davranış stratejisi kullanan çalışanlar, kendi içsel duygularını kontrol ederek müşterilerin hizmetten memnun olma oranlarını arttırmaktadırlar. Müşterilerden gelen olumlu bildirimler sonucunda da çalışan davranışını sürekli hale getirerek kişisel tatminlerini arttırmaktadır. Elde edilen bulgular ışığında, yapılan çalışmaların birbirini desteklemediği ve “duygusal emek” ile “işten ayrılma niyeti” arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara ihtiyaç olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak hem işgörenlerin hem de işverenlerin *presenteeism* neden olan problemlerin farkına varması gelecekteki maddi kayıpları önleyebilir. *Presenteeism*, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin daha net şekilde ortaya konulabilmesi için sonraki çalışmaların duygusal emeğin yoğun yaşandığı farklı sektör ve işletme çalışanlarına yapılmasının ihtiyaç olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Atilla Gök, G. (2015). ““Presentable” Duygusal Emek: İlaç Mümessillerinde Duygusal Emeğin İşe Bağlılığı Etkisi”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 10(3), 277-300.
- Başbuğ, G., Ballı, E. & Oktuğ, Z. (2010). “Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, 58, 253-274.
- Baysal, İ. A., Baysal, G., Aksu, G., & Aksu, N. (2014). “Presenteeism (İşte Varolmama Sorunu) İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama”, Ejoboc Electronic Journal Of Vocational Colleges, 4(3), 134-152.
- Brotheridge, C. M. & Lee, R.T. (2003). “Development and Validation of the Emotional Labour Scale”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76(3), 365-379.
- Cankül, D., Temizkan, S.P. & Cankül, I. (2017). “Yiyecek İçecek İşletmelerinde İşte Varolmama (Presenteeism)”, Journal of Tourism and Gastronomi Studies, 5(4), 326-346.
- Ceylan, C., & Bayram, N. (2006). “Mesleki Bağlılığın Örgütsel Bağlılık ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerinde Etkilerinin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Regresyon İle Analizi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20(1), 105-120.

- Chu, K.H. & Murrmann, S.K. (2006). "Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale", *Tourism Management*, 27, 1181-1191.
- Coşkun, Ö. (2012). İki İşyerinde İşe Devamsızlık ve Kendini İşe Verememede Etkili Faktörlerin Değerlendirilmesi, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çarıkçı, İ.H. & Çelikkol, Ö. (2009). "İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(9), 153-170.
- Çelik, M., Tabak, A., Uysal, M.P., Sığırı, Ü., & Turunç, Ö. (2010). "The Relationship Between Burnout and Emotional Labour of the Employees in Hospital Sector", *International Journal Of Business and Management Studies*, 2(1), 43-54.
- Çelik, A., Çakıcı, A.B. & Fındık, M. (2014). "Çalışma İlişkilerinde Algılanan Adaletsizlik ile Örgütsel Bağlılık, İşe Devamsızlık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Sağlık Kurumları Örneği", *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(2), 159-170.
- Çelik, M. & Yıldız, B. (2016). "Duygusal Emek Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Stresin Aracı Rolü", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(45), 734-745.
- Çelik, A. & Korkmaz, E.V. (2018). "İş Güvencesizliği ve Duygusal Emek Gösterimi Etkileşimi Araştırması: Alanya Turizm İşletmeleri Örneği", *International Academic Research Congress*, 1699-1706.
- Çiftçi, B. (2010). "İşte Var Ol(ama)ma Sorunu ve İşletmelerin Uygulayabileceği Çözüm Önerileri", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1(24), 153-174.
- Çiftçi Öztürk, D., Meriç D. & Meriç A. (2018). "Presenteeism (İşte Var Olamama) ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(24), 303-320.
- Çoban, Ö. & Harman, S. (2012). "Presenteeism: Nedenleri, Yarattığı Örgütsel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir Alanyazın Taraması", *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 17(23), 157-178.
- Demirgil, Z. & Mücevher, M. H. (2017). "Meslek Yüksekokullarında Presenteeism: İdari ve Akademik Personel Üzerine Karşılaştırmalı Bir Analiz", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(21), 237-253.
- Ertürk, E., Erdirençelebi, M. & Gökçe, Ş. (2017). "Çalışanların Yaşadığı Presenteeism ve İş Yaşam Dengesi Arasındaki İlişki", *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, *ICOME 2017 Özel Sayısı*, 193-203.
- Grandey, A. A. (2000). "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Gül, H., Oktay, E. & Gökçe, H. (2008). "İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", *Akademik Bakış Uluslar arası Hakemli Sosyal Bilimler E Dergisi*, 15, 1-11.
- Güzel, Ö., Atilla Gök, G. & Büyüker İşler, D. (2013). "Duygusal Emek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma", *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 107-123.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Hearth: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.
- Kaya, U. & Özhan, Ç. K. (2012). "Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma", *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3(2), 109-130.

- Kaya, U. & Serçeoğlu N. (2013). “Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”, *Çalışma ve Toplum*, 36(1), 311-346.
- Koçoğlu, M. (2007). “İşletmelerde Presenteeism Sorunu ve İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Mücadele Yöntemleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Koopman, C., Pelletier K.R., Murray, J.F., Sharda C.E., Berger, M.L., Turpin, R.S., Hackleman, P., Gibson, P., Holmes, D. & Bendel, T. (2002). “Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity”, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44(1), 14-20.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. & Koyuncu, M. (2015). “Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33.
- Köksel, L. (2009). “İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma”, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Köse, S., Oral, L. & TÜresin, H. (2011). “Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(29), 165-185.
- Leidner, R. (1999). “Emotional Labor in Service Work”, *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 81-95.
- Mobley, W.H. (1977). “Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover”, *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Oğuz, H. & Özkul, M. (2016). “Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16), 130-154.
- Oral, L. & Köse, S. (2011). “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Pala, T. & Tepeci, M. (2009). “Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Duygusal Emegin Çalışanların Tutumlarına Etkileri”, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 21-23 Mayıs, 113-119.
- Usta, I. & Akova, O. (2015). “Örgütsel Davranışta Güncel Konular”, *Örgütlerde Duygusal Emek*, (Ed: D. Küçükaltan, G.Ç. Gürkan ve Ş.A. Tükeltürk), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünler Öz, E. (2007). “Effect of Emotional Labor on Employees’ Work Outcomes”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İngilizce İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yürür, S. & Ünlü, O. (2011). “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti Etkisi”, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.