



Hiyerarşik Regresyon Modeliyle Duygusal Emek ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi

The Effect of Emotional Labor and Organizational Identification on the Intention to Quit with Hierarchical Regression Model

Esra Aydın Göktepe* - Pervin Tunç** - Osman Yıldırım*** - Selçuk Çapuk****

Abstract: Aim: Emotional labor, organizational identification, and intention to quit employees in the airways of the two main competing business models of the aviation industry, Low Cost Airlines (LCC) and Full Service Airlines (Full Service Carrier-FSC) were analyzed comparatively.

Method: Socio-demographic information form, organizational identification scale, emotional labor scale and intention to quit scale were used in the study. In this cross-sectional study, 350 cockpit and cabin employees participated in the survey and analyzed their data. Confirmatory factor analyzes, validity reliability analyzes, correlation and regression analyzes were performed for the scales used in the study.

Results: Significant relationships were found between employees' emotional labor, intention to quit and organizational identification. According to the results of the research, both Full Cost Airline, Low Cost Airline and Surface Acting (SA) of all employees were positively oriented, Organizational Identification (OI) variable was negative ($\beta = -.509$; $p < 0.05$). Surface Acting (SA) and Organizational Identification (OI) variables were found to be significant (ΔR^2).

* Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Arel Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü
Asst. Prof. Dr., İstanbul Arel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration

ORCID 0000-0001-7833-448X

esraaydingoktepe@arel.edu.tr

** Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Arel Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Psikoloji Bölümü.

Asst. Prof. Dr., İstanbul Arel University, Department of Psychology

ORCID 0000-0003-4938-0510

pervinden@gmail.com

*** Dr., İstanbul Arel Üniversitesi, Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi, Elektrik-Elektronik Mühendisliği Bölümü

Dr. Faculty of Engineering and Architecture, Department of Electrical and Electronics Engineering

0000-0002-8900-3050

osmanyildir@gmail.com

**** Dr. Öğr. Üyesi, Nişantaşı Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Havacılık Yönetimi

Asst. Prof. Dr., Nişantaşı University, Faculty Of Economics, Administrative And Social Sciences, Aviation Management

ORCID 0000-0001-6020-7247

selcuk.capuk@nisantasi.edu.tr

Cite as/ Atf: Aydın Göktepe, E., Tunç, P., Yıldırım, O., Çapuk, S. (2020). Hiyerarşik regresyon modeliyle duygusal emek ve örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi, *Turkish Studies - Social*, 15(1), 101-116. <https://dx.doi.org/10.29228/TurkishStudies.40225>

Received/Geliş: 18 December/Aralık 2019

Accepted/Kabul: 25 February/Şubat 2020

Copyright © INTAC LTD, Turkey

Checked by plagiarism software

Published/Yayın: 29 February/Şubat 2020

CC BY-NC 4.0

Conclusion and Discussion: The fact that there are not a lot of studies on airline companies in the literature will contribute to those who want to work and learn about the airline sector by offering suggestions to airline managers. Although the results supporting the literature are obtained, low-cost and full-cost airline employees have similar results in terms of their intention to quit, emotional labor dimensions, and organizational identification despite the different working conditions and rights they have.

Structured Abstract: In this study, emotional labor, organizational identification, and intention to leave of the employees of the two main competing operating models of the aviation sector, the low cost airlines and the personnel of the full-service airline's central airport, are structured. In previous research, I think that emotional labor affects the employees' intention to quit, but the relationship between the organizational structure of employees and the intention of emotional labor to quit was made. In this study, the aim of the relationship between emotional labor technique (superficial behavior, in-depth behavior and close behavior) and intention to quit and organizational identification was aimed.

The concept of emotional labor is defined as the regulation of emotions and expressions for the needs of the work (Hochschild, 1983). Identifying employees with their organizations was found to be associated with important organizational variables such as job satisfaction, job attendance, job performance, intention to quit (Van Dick et al., 2004). Although there is a conceptual relationship between emotional labor, organizational identification and intention to quit in terms of understanding employee-organization relationship, there are limited studies on this issue. In order to examine the intention of quitting, which is one of the results of emotional labor strategies, it is important to determine the reason why employees are identified with the organizational structure, analyze their relations and the results of these services for airline employees, passengers and managers.

It is seen that modern and competitive management approach such as success in the aviation sector, good tariff structure, young fleet, good technical infrastructure, extensive marketing and sales channels are reflected in passenger satisfaction. However, one of the conditions that make up the passenger perception is the emotional effort of the flight crew. Flight personnel have a decisive role in the quality of service perceived by the passenger. Aviation workers work hard on the conscious and difficult customers of the sector. Flight personnel, whose main task is flight safety, are expected to exhibit long hours of empathy, kindness, cool and selfless attitude towards passengers in a narrow cabin in changing flight conditions. Although there is no face-to-face communication with passengers, cockpit personnel are also seen as emotional laborers interacting with passengers by informing passengers and cabin crew about changing weather and road conditions.

In this context, the survey was conducted in a sample of pilot, stewardess, cabin supervisor working in different positions on day and night shifts in several airlines in Istanbul city center. Due to the variable work schedules of airline services employees, the scales were delivered to the participants through unit managers.

The data required to test research hypotheses are Diefendorff, et al., (2005)'s 13-item emotional labor scale, Mael and Ashforth, (1992) 6-item organizational identification scale, Mobley, Horner and Hollingsworth, 1978)'s 3-item It was obtained by using the intention to quit.

The research scales were applied to 350 flight services employees working in low cost (n = 175) and full service (n = 175) enterprises. According to Table 1; 60% of the participants are women, more than half of them are 30 and over. Looking at the educational status of the participants, it is seen that 85.2% of the participants are at undergraduate and graduate level. It is also seen that 63.7% of the participants have three years or more professional experience.

Table 2 shows acceptable well-being and fit indices. Table 3, χ^2 / df value ((2,433) was found to be significant. According to Table 3, GFI (.903), CFI (.957), TLI (.950), NFI (.930) SRMR (.0581), RMSEA (.068) These results show that the scale is significant.

Table 4 shows the reliability, correlation and decomposition validity of the scales. Organizational Identification (OI; .805), Deep Acting (DA; .818), Surface Acting (SA; .828) and Expression of Naturally Felt Emotions (ENE; .903) were applied to the participants. $\alpha > 0.80$). Convergent validity was obtained as the mean explained variance values (AVE > 0.50) were obtained for all variables with combined reliability values (CR > 0.70).

According to Table 5, the intention to leave variable could be explained as 20% of total intention to leave without distinction between low cost and full service airline operator. The research model affects the

Intention to quit (IQ) variable positively by Surface Acting (SA) ($\beta = .375$; $p < 0.05$) and Organizational Identification (OI) variable negatively ($\beta = -.509$; $p < 0.05$). Surface Acting (SA) and Organizational Identification (OI) variables were found to be significant (ΔR^2).

Table 5: Research model for Full service and Low Cost data (n=350)

	Unstandardized Coefficients	Std. Coefficients	t	p	R2	ΔR^2	
	B	Beta					
Surface Acting (SA)	.375	.091	.278	4.14	.000*	.097	.375
Deep Acting (DA)	.022	.074	.019	.29	.770	.099	.022
Expression of Naturally Felt Emotions (ENE)	-.025	.073	-.018	-.34	.734	.110	-.025
Organizational Identification (OI)	-.509	.082	-.314	-6.21	.000*	.200	-.509

** $p < 0.01$ * $p < 0.05$

Table 6 shows the results of the research model for low cost airline employees. Intention to quit (IQ) variable was explained as 19.4% in total. The Model Intention to quit (IQ) was variable positively directed by Surface Acting (SA) ($\beta = .356$; $p < 0.05$) and the Organizational Identification (OI) variable was negative ($\beta = -.409$; $p < 0.05$). It affects. Surface Acting (SA) and Organizational Identification (OI) variables were found to be significant (ΔR^2).

Table 6: Research model for Low cost data (n=175)

	Unstandardized Coefficients	Std. Coefficients	t	p	R2	ΔR^2	
	B	Beta					
Surface Acting (SA)	.356	.108	.290	3.304	.001**	.118	.118**
Deep Acting (DA)	.048	.093	.046	.520	.603	.122	.004
Expression of Naturally Felt Emotions (ENE)	-.012	.093	-.009	-.124	.902	.133	.011**
Organizational Identification (OI)	-.409	.114	-.268	-3.584	.000**	.194	.061**

** $p < 0.01$ * $p < 0.05$

In Table 7, the research model for full service airline employees was analyzed. Intention to quit (IQ) variable was explained as 19.0% in total. In the model, Intention to quit (IQ) variable was positively influenced by Surface Acting (SA) ($\beta = .436$; $p < 0.05$) and Organizational Identification (OI) variable was negatively affected ($\beta = -.593$; $p < 0.05$). Surface Acting (SA) and Organizational Identification (OI) variables were found to be significant (ΔR^2).

Table 7: Research model for Full service data (n=175)

	Unstandardized Coefficients		Std. Coefficients	t	p	R2	ΔR2
	B		Beta				
Surface Acting (SA)	.436	.168	.295	2.590	.010*	.069	.436
Deep Acting (DA)	-.052	.138	-.041	-.378	.706	.071	-.052
Expression of Naturally Felt Emotions (ENE)	-.064	.123	-.039	-.522	.602	.081	-.064
Organizational Identification (OI)	-.593	.124	-.336	-4.781	.000**	.190	-.593

**p<0.01 *p<0.05

The aim of this study is to investigate the relationship between flight personnel 's intention of emotional labor, organizational identification and intention to leave. In addition, emotional labor, organizational identification, and intention to leave the flight personnel working in the FSC and LCC business model in the airline industry were compared. The findings revealed that in both groups, superficial behavior from the emotional labor sub-dimensions positively affected the intention to quit and organizational identity negatively affected.

Secondly, in Low cost data (n = 175), Intention to quit (IQ) variable was predicted by independent variables. With this model, Intention to quit (IQ) variable was explained as 19.4% in total. The Model Intention to quit (IQ) variable is positively affected by the Surface Acting (SA) variable and negatively affected by the Organizational Identification (OI) variable. The second finding of the study; According to the data obtained from low cost airline employees, it can be said that as the surface behavior increases, the intention to leave increases. On the other hand, as organizational identification increases, employees' intention to quit decreases.

Thirdly, in Full service data (n = 175), the predictive analysis of the Intention to quit (IQ) variable by independent variables was performed. With this model, Intention to quit (IQ) variable is explained as 19.0% in total. Intention to quit (IQ) variable is positively affected by Surface Acting (SA) and negatively affected by Organizational Identification (OI) variable. The third finding of the study; According to the data obtained from full service airline business employees, it can be said that the intention to quit increases as the surface behavior increases. On the other hand, as organizational identification increases, employees' intention to quit decreases. According to the results of the research, both Full service airline operating, Low cost airline operating and both companies' predictors of intention to quit the employees; superficial behavior and organizational identification. It can be said that flight personnel working in both working models experience emotional mismatch when they make superficial emotional labor, thus increasing their intention to quit. However, it can be said that as the identification of flight personnel with their organizations increases, their intention to leave decreases. As a result, it can be said that the intention to leave increases when FSC employees make superficial labor, and unlike LCC employees, the intention to leave is not affected because of the high wages and rights they have.

Keywords: Emotional Labor, Organizational Identification, Intention to Quit of employment, Airway Employees.

Öz: Amaç: Bu çalışmada, havacılık sektörünün iki ana rakip iş modeli olan Düşük Maliyetli Havayolları (Low Cost Airlines-LCA) ve Tam Hizmet Havayolları (Full Service Carrier-FSC) bünyesinde uçuş personeli olarak hizmet veren çalışanların duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. **Yöntem:** Araştırmada sosyo-demografik bilgi formu, örgütsel özdeşleşme ölçeği, duygusal emek ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Bu kesitsel çalışmada 350 kokpit ve kabin çalışanı ankete katılmış ve verileri analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçekler ile ilgili doğrulayıcı faktör analizleri, geçerlilik güvenilirlik analizleri, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. **Bulgular:**

Çalışanların, duygusal emek, işten ayrılma niyeti ve örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Araştırma sonuçlarına göre, hem tam hizmet havayolu, hem de düşük maliyetli havayolu işletmelerinde çalışanların Yüzeysel Rol Yapma (Surface Acting -SA) boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü, Örgütsel özdeşleşme (Organizational Identification-OI) değişkeni ise işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ($\beta=-.509$; $p<0.05$) ilişki olduğu belirlenmiştir. Araştırma modelinde Yüzeysel Rol Yapma davranışı (SA) ve Örgütsel Özdeşleşme (OI) değişkenlerinin oluşturduğu açıklama oranı (ΔR^2) anlamlı bulunmuştur. **Sonuç ve Katkı:** Havayolu işletmelerinde çalışanları konu alan çalışmaların literatürde yaygın olmaması nedeniyle bu çalışma havayolu sektörüne yönelik araştırma yapmak ve bilgi edinmek isteyenlere, havayolu yöneticilerine öneriler sunarak katkı sağlamaktadır. Literatürü destekleyen sonuçlar elde edilmekle birlikte, düşük maliyetli (LCA) ve tam maliyetli (FSC) havayolu çalışanlarının sahip oldukları farklı iş koşulları ve haklara rağmen işten ayrılma niyetleri ile duygusal emek boyutları ile örgütsel özdeşleşme ilişkileri benzer sonuçlar göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Örgütsel Özdeşleşme, İşten Ayrılma Niyeti, Havayolu Çalışanları

Giriş

1903 yılında Wright Kardeşlerin gerçekleştirdiği ilk gerçek uçuş kabul edilen deneme ile çağdaş sivil havacılık, bugün hizmet endüstrisinin temelini oluşturmaktadır. Havacılık sektöründe iyi tarife yapısı, genç filo, iyi teknik alt yapı, kapsamlı pazarlama ve satış kanallarına sahip olmak yolcu memnuniyetine yansımaktadır. Bununla birlikte yolcu algısını oluşturan durumlardan biri de kabin hizmeti çalışanlarının davranışlarıdır. Uçuş personeli, yolcunun algıladığı hizmet kalitesinde belirleyici role sahiptir. Havacılık sektörü emekçileri, sektörün bilinçli ve zor müşterileri karşısında yoğun duygusal emek sarf etmektedirler. Temel görevi uçuş emniyeti olan uçuş personelinden, değişen uçuş şartlarında, dar bir kabinde yolculara yönelik empati, nezaket, soğukkanlı ve özverili tutumunu uzun saatler sergilemeleri beklenmektedir. Yolcular ile yüz yüze iletişimleri olmasa da kokpit personeli de değişen hava ve yol şartları hakkında yolcuları ve kabin ekibini bilgilendirerek yolcular ile etkileşim kuran duygusal emekçilerdir. Duygusal emeğin yoğun olduğu havacılık sektöründe, çalışanın yüksek nitelikte olması, alım ve eğitim süreçlerinin maliyetli işten ayrılma niyetinin düşük seviyede arzu edilmesine neden olmaktadır. İşten ayrılma niyetinin düşük olması çalışan ile örgütün bütünleşmesi ve uyumu ile sağlanacağından örgütsel özdeşleşme, işten ayrılma niyetinin açıklayıcı değişkeni olarak bu çalışmada ele alınmıştır.

1. Kavramsal Çerçeve

Çalışmanın ilk bölümü olan kavramsal çerçeve başlığında, araştırmanın değişkenleri olan duygusal emek, işten ayrılma ve örgütsel özdeşleşim kavramlarına yönelik literatür incelemesine yer verilmiştir.

1.1. Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı, işin gereklerine yönelik olarak duygu ve ifadelerin düzenlenmesi olarak tanımlanmıştır (Hochschild, 1983). Duygusal emek, çalışanların müşterilerle, iş arkadaşlarıyla ve halkla etkileşime girmelerini gerektiren birçok işin kritik bir yönüdür (Grandey, 2000; Hochschild, 1983). Hizmet üreten örgütler, çalışanlardan duygusal gösterim kurallarına uymalarını talep etmektedir. Çalışanlar bu gereksinimleri karşılamak için hem duygularını hem de duygusal gösterimlerini aktif olarak düzenlemek durumunda kalmaktadır. Bu görüş ile bağlantılı olarak birçok araştırmacı duygusal emeğin çalışanlar için günlük çalışma hayatının merkezi bir parçası olduğuna dair ampirik kanıtlar sağlamıştır (Bolton, 2005; Morris ve Feldman, 1996; Rafaeli ve Sutton, 1987). Hizmet sektörünün genişlemesi ve hizmet sağlayıcılar arasında artan rekabet ile işyerinde duygu yönetiminin önemi giderek artmaya devam etmektedir (Korczynski, 2002; Morris ve Feldman, 1996).

Duygusal emek, iş yeri beklentileri karşılamak için yüzeysel, derinlemesine ve duyguların doğal yolla ifade edilmesi şeklinde üç düzeyde çaba harcanmasından oluşmaktadır (Grandey, 2000). Yüzeysel rol yapma davranışı, çalışanın duygularını bastırmasını ve istenen duygusal görüntüyü sergilemesi ve taklit etmesini içermektedir (Grandey, 2003). Öte yandan, derinlemesine rol yapma davranışı, uygun duygusal görüntüyü sergilemek için çalışanın duygularını değiştirmesini içermektedir. İçsel duygu durumlarını örgüt beklentilerine uyumlu hale getirecek şekilde değiştirmeye çalışmakla ilgilidir (Grandey, 2003). Duyguların doğal yol ile ifade edilmesi (samimi davranış) ise çalışanların işin gerektirdiği duygusal gösterimlere ait duyguları gerçekten hissetmelerini içermektedir. Başka bir deyişle, çalışanın rol yapmasının gerekli olmadığı ve gerçek duygularını sergilemesinin mümkün olduğu durumları içermektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993).

Duygusal emek stratejilerinin, hem olumlu hem de olumsuz sonuçlar üreteceği ifade edilmiştir. Araştırmacılar, ampirik olarak yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranış arasındaki ayrımın, duygusal emeğin hem olumlu hem de olumsuz sonuçlarla ilişkili olduğunu açıklamaya yardımcı olabileceğini göstermiştir. Yüzeysel davranış, duyguları değiştirmek yerine sadece değişen duygu gösterimine odaklandığı için yetersizlik, otantik olamama, duyarsızlaşma, duygusal tükenme, memnuniyetsizlik gibi olumsuz sonuçlar gelişmesine neden olmaktadır (Brotheridge ve Lee, 2002). Derinlemesine davranış, başkasının duygularını anlamaya ve kendi duygularını değiştirmeye odaklandığı için, yeterlilik duygusu, otantik olma, iş tatmini ve performansın artması gibi olumlu sonuçlar gelişmesine neden olmaktadır. Samimi davranış, çalışanların yansıtmak durumunda oldukları duyguları hâlihazırda zaten hissediyor oldukları için yeterlilik duygusu, otantik olma, iş tatmini ve performansın artması gibi olumlu sonuçlar gelişmesine neden olmaktadır (Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, Fisk, Matilla ve diğerleri, 2005).

1.2. İşten Ayrılma Niyeti

Duygu yönetiminin, çalışanların yaptıkları işten geri çekilmelerine ve sonunda işi bırakmalarına yol açabilecek fizyolojik uyarılmayı harekede geçirdiği ifade edilmiştir (Grandey, 2000). Bazı araştırmacılar çalışanın geri çekilme davranışlarının duygusal emeğin bir sonucu olabileceğini öne sürmektedir (Brotheridge ve Lee, 2002). Farklı duygusal yönetim stratejileri söz konusu olduğu için yüzeysel, derinlemesine ve samimi davranışın işten ayrılma niyeti ile farklı ilişkilerinin olduğunu düşündürmektedir (Grandey, 2002; Brotheridge ve Lee, 2002). Spesifik olarak, yüzeysel davranış, duygusal uyumsuzluk yaratması ve buna bağlı duygusal çabada artma uzun süreçte ise tükenmeden dolayı işten ayrılma niyetine katkıda bulunabilir. Oysa derinlemesine davranış çalışanın otantik duygularını harekete geçirmesi nedeni ile olumlu duygularını ortaya çıkarır böylece işten ayrılma niyetini azaltabilir (Brotheridge ve Grandey, 2002; Brotheridge ve Lee, 2002). Samimi davranışta ise çalışanların kendisinden beklenen davranışları sergilerken söz konusu duygulara yakınlık duyuyorsa, o duyguyu sergilemek için daha az çaba ve duygusal emek sarf etmesi beklenmektedir. Çalışanların çaba göstermeksizin beklenen duygu gösterimlerini sunmaları duygusal bir uyumsuzluğa neden olmayacağı için çalışma sürecinde olumsuz duygulanım söz konusu olmayacak bu durum da işten ayrılma niyetini azaltacaktır.

1.3. Örgütsel Özdeşleşim

Çalışanların örgütleri ile özdeşleşim göstermesinin iş tatmini, işe katılım, iş performansı, işten ayrılma niyeti, gibi önemli organizasyonel değişkenlerle ilişkili olduğu bulunmuştur (Van Dick et. al., 2004). Örgütsel özdeşleşimin sosyal kimlik kuramı ile ilişkili olduğu da bildirilmiştir (Riketta, 2005). Buna göre, çalışan ile örgüt arasındaki değer uyumu, özdeşleşim sürecinin kalitesini belirler. Örgütsel kimlik oluşturulduktan sonra, çalışanlar kuruluşun yararına yönelik hareket etmektedir. Bu özel ilişkinin ana mekanizması, örgütün başarılarının ya da başarısızlıklarının, çalışanlar tarafından hissedildiği varsayımına dayanır. Başka bir deyişle, çalışanların öz saygısının örgüt üyeliğinden etkilendiği ileri sürülmektedir (Scott ve Lane, 2000). Örgütsel özdeşleşme, çalışanların duygu ve düşüncelerini anlamak, örgüt ile çalışan arasındaki etkileşimin bir kriteri olarak

değerlendirilmektedir (Riketta, 2005). Örgüt özdeşimi gösteren çalışanlar örgütün yararlarını gözetme eğiliminde olabilirler. Bu nedenle, örgütsel özdeşimin çalışanların amaçları ile örgütün amaçları ile uyumlu hale gelme süreci olarak da değerlendirilmektedir (Ashforth ve Mael, 1989). Örgütsel özdeşim gösteren çalışanların daha fazla katkı sunacağı böylece örgütsel başarının da artacağı düşünülebilir (Epitropaki, 2013). Örgütsel özdeşim, çalışan ile örgütsel yapı arasında pozitif bir ilişkinin ürünü olarak ortaya çıkarılabilir. Bununla birlikte, çalışanlar örgüt içindeki mobbing, adaletsiz uygulamaları gibi olumsuz davranışlara maruz kaldığında örgütsel özdeşim kurmada sorun yaşayacağı söylenebilir.

Örgütün tanımlanmış ve belirlenmiş davranış kurallarını yerine getirmek, çalışanların kendi duygularını daha fazla bastırmalarını ve üzerinde daha fazla kontrol sağlamalarını ve böylece daha fazla duygusal emek harcamalarını gerektirmektedir (Grandey, 2000). çalışanlar tarafından örgüt kurallarının içselleştirilme düzeyi, duygusal emek stratejilerini (yüzeysel, derinlemesine davranış ve samimi davranış) de ortaya çıkarmaktadır. Örgütün davranış kurallarını yeterli düzeyde içselleştirmiş bir çalışanlar, daha fazla derinlemesine davranışlar sergiler öte yandan içselleştirememiş çalışanlar ise yüzeysel davranışlar sergileyecektir. Örgütsel özdeşim sayesinde çalışanlar örgütlerinin kural ve değerlerini içselleştirebilir ve daha fazla samimi davranış ve derinlemesine davranış gösterebilir. Bu kapsamda, örgütsel özdeşleşme çalışanların kendilerini örgütsel yapıda değerli hissettikleri durumlarda olumlu duygu ve davranışlar gösterme olasılıklarını arttıran, iş yerinde kalma niyetlerini arttıran, duygu ve davranışların değişmesine neden olan bir güç olarak görülmektedir (Pratt, 1998).

Önceki araştırmalar duygusal emeğin çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkilediğini göstermiştir ancak çalışanların örgütsel yapı ile özdeşim göstermesinin duygusal emeğin işten ayrılma niyeti ile ilişkisini incelememiştir. Bu araştırmada çalışanların duygusal emek stratejileri (yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve samimi davranış) ile işten ayrılma niyetleri ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Çalışan-örgüt ilişkisini anlamak açısından duygusal emek, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti arasında kavramsal bir ilişki görülmesine rağmen, bu konuda sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Duygusal emek stratejilerinin sonuçlarından biri olan işten ayrılma niyetinin incelenmesi için çalışanların örgütsel yapı ile ne nedenle özdeşim içinde olduklarının belirlenmesi, ilişkilerinin analiz edilmesi ve sonuçların havayolu hizmetleri çalışanları, yolcuları ve yöneticileri açısından önemli görünmektedir.

2. Metodoloji ve İstatistik Analizler

Araştırma, İstanbul il merkezinde birkaç hava yolu şirketinde gece ve gündüz vardiyasında farklı pozisyonlarda çalışan pilot, hostes, kabin amirinden oluşan örnekleme yapılmıştır. Hava yolu hizmetleri çalışanlarının değişken çalışma programları nedeniyle, ölçekler birim sorumluları aracılığı ile katılımcılara ulaştırılmıştır. Ölçekler, Bilgilendirilmiş onam sonrasında 175 Full service işletmesinde çalışan ve 175 Low cost havayolu işletmesinde çalışan, toplam 350 uçuş personeli tarafından doldurulmuştur. Veriler basit rastgele örnekleme yöntemi ile toplanmıştır.

2.1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Duygusal Emek Ölçeği (Emotional Labor Scale -ELS); çalışanların duygusal emek seviyelerini ölçmek amacıyla geliştirilmiş 13 maddeli bir ölçektir (Diefendorff, ve ark., 2005). Ölçeğin alt boyutlarından yüzeysel davranış 6, derinlemesine davranış 4 ve samimi davranışlar ise 3 madde ile ölçülmektedir. 5'li likert (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) şeklinde düzenlenmiştir ve çalışanların öz bildirimine dayanmaktadır.

Örgütsel Özdeşleme Ölçeği (Organizational Identification Scale -OIS); çalışanların hizmet verdikleri örgüt ile özdeşim düzeyini tespit etmek amacı ile geliştirilmiş 6 maddeli bir ölçektir (Mael ve Ashforth, 1992). 5'li likert (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) şeklinde düzenlenmiştir ve çalışanların öz bildirimine dayanmaktadır.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (Intention to Quit-İQ); Çalışanların hizmet verdikleri örgütten ayrılma niyeti düzeyini tespit etmek amacı ile geliştirilmiş 3 maddeli bir ölçektir (Mobley, Horner ve Hollingsworth, 1978). 5'li likert (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) şeklinde düzenlenmiştir ve çalışanların öz bildirimine dayanmaktadır.

2.2. Çalışmanın Analizleri

Araştırma verileri SPSS for Windows 22.00 ve AMOS 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Ölçeklerle ilgili doğrulayıcı faktör analizleri AMOS programında yapılmış ve cronbach's alpha, AVE ve CR değerleri de hesaplanmıştır. Ayrıca yapısal eşitlik modellemesi ile aracılık etkileri de AMOS programında, bootstrap yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir.

2.3. Çalışmanın Analizleri

Kolayda örnekleme yöntemi ile araştırma onayı veren 354 hava yolu çalışanına yüz yüze anket uygulanmıştır. Ancak yapılan inceleme sonucunda 4 adet anketin doldurma oranı çok düşük olduğundan değerlendirme dışı tutulmuştur. Böylelikle katılımcı sayısı 350 olarak belirlenmiştir.

2.3.1. Demografik Değişkenler

Araştırmaya katılan uçuş personelinin demografik özellikleri Tablo 1'de verilmiştir. Araştırma ölçekleri, low cost (n=175) ve full service (n=175) iş modelinde faaliyet gösteren havayolu işletmelerinde çalışan toplamda 350 adet uçuş hizmetleri çalışanlarına uygulanmıştır. Katılımcıların %60'ı kadın, yarısından fazlası 30 ve üzeri yaşta. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında, katılımcıların %85.2'sinin lisans ve yüksek lisans eğitim seviyesinde oldukları görülmektedir. Yine katılımcıların %63.7'sinin üç yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Yüzdesel Dağılım Tablosu

Demografik Değişkenler	Havayolu grubu				
	Düşük Maliyetli Havayolu Çalışanları		Tam Hizmet Havayolu Çalışanları		
	n	%	n	%	
Cinsiyet	Erkek	48	27,4%	70	40,0%
	Kadın	127	72,6%	105	60,0%
	Toplam	175	100,0%	175	100,0%
Yaş grubu	<25	24	13,7%	34	19,4%
	25-29	85	48,6%	53	30,3%
	30-34	35	20,0%	47	26,9%
	>=35	31	17,7%	41	23,4%
	Toplam	175	100,0%	175	100,0%
Eğitim	İlköğretim	0	0,0%	0	0,0%
	Lise	41	23,4%	26	14,9%
	Üniversite	125	71,4%	137	78,3%
	Master/Doktora	9	5,1%	12	6,9%
	Toplam	175	100,0%	175	100,0%
Görev	Hostes	117	66,9%	76	43,4%
	Kabin amiri	41	23,4%	39	22,3%
	Memur	3	1,7%	10	5,7%
	Pilot	14	8,0%	50	28,6%
İşletmedeki kıdem	Total	175	100,0%	175	100,0%
	<1 yıl	25	14,3%	20	11,4%
	1-3 yıl	57	32,6%	26	14,9%
	3-5 yıl	39	22,3%	50	28,6%
	>=5 +	54	30,9%	79	45,1%
Mesleki deneyim	Toplam	175	100,0%	175	100,0%
	<1 yıl	23	13,1%	17	9,7%
	1-3 yıl	51	29,1%	25	14,3%
	3-5 yıl	36	20,6%	53	30,3%
	>=5 +	65	37,1%	80	45,7%
Toplam	175	100,0%	175	100,0%	

2.3.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

AMOS 22.0 paket programı yardımıyla doğrulayıcı faktör analizi (CFA) yapılmış, Ki-Kare değeri/Serbestlik derecesi uygunluğu ile diğer uyum index değerleri analiz edilmiştir (Bollen,1989; Fornell and Larcker, 1981)

Tablo 2: Doğrulayıcı Faktör Analizinde Kullanılan Uyum İyiliği İndeksleri ve Uyum Değerleri (SEM)

İndeksler	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
χ^2 / df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 3$
GFI	$\geq 0,90$	0,85-0,89
CFI	$\geq 0,97$	$\geq 0,95$
SRMR	$\leq 0,05$	$,06 \leq SRMR \leq ,08$
RMSEA	$\leq 0,05$	$,06 \leq RMSEA \leq ,08$

13 maddeli Emotional Labor Scale (ELS) 6 maddeli Organizational Identification (OI), ve 3 maddeli Intention to quit (IQ) ölçeği birlikte ölçüm modelini oluşturmaktadır. Uygulanan faktör

analizinde maddelerin tamamında standart faktör yükleri ($FL > 0.50$) olduğundan analizde yer almışlardır.

Tablo 3: Araştırma Modeli Ölçeklerinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Item	Component	Estimate	S. Estimate	C.R.	P
els1	← SA	1,000	,740		
els2	← SA	1,056	,786	23,951	***
els3	← SA	1,000	,779	13,845	***
els4	← SA	1,111	,884	15,898	***
els5	← SA	1,181	,870	15,640	***
els6	← SA	1,113	,867	15,645	***
els7	← DA	1,000	,882		
els8	← DA	1,069	,957	27,912	***
els9	← DA	1,083	,949	27,270	***
els10	← DA	,977	,880	22,710	***
els11	← ENE	1,000	,787		
els12	← ENE	1,083	,950	19,852	***
els13	← ENE	1,126	,960	19,976	***
oi1	← OI	1,000	,706		
oi2	← OI	,733	,558	10,934	***
oi3	← OI	,887	,816	13,837	***
oi4	← OI	1,152	,947	15,881	***
oi5	← OI	1,163	,922	15,547	***
oi6	← OI	1,050	,800	16,440	***
to1	← TO	1,000	,860		
to2	← TO	1,084	,961	28,111	***
to3	← TO	1,066	,836	21,233	***

*** $p < 0.001$ ** $p < 0.01$ * $p < 0.05$

Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri, ($P < 0.05$), χ^2 (481.636), χ^2/df (2.433) ve uyum indeks değerleri **GFI** (.903), **CFI** (.957), **TLI** (.950), **NFI** (.930) **SRMR** (.0581) , **RMSEA** (.068) olarak elde edilmiştir.

2.3.3. Güvenilirlik, Birleşik Güvenilirlik, Yakınsama Geçerliliği, Ayrışma Geçerliliği Ve Açıklanan Ortalama Varyans Değerleri

Bir araştırmada ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliği için Cronbach's Alpha modeli ile birleşik güvenilirlik değerleri ($CR \geq 0.70$) hesaplanmış (Raykov, 1997) ve yakınsama geçerliliği için açıklanan ortalama varyans değeri ($AVE \geq 0.50$) araştırılmıştır (Fornell ve Larcker, 1981).

Tablo 4: Araştırma Ölçeklerinin Korelasyon, Güvenilirlik ve Ayrışma Geçerliliği Değerleri

SCALE	MEAN	SD	SA	DA	ENE	OI	TO
Yüzeysel Davranış (SA)	2.017	.946	(.828)				
Derinlemesine Davranış (DA)	2.291	1.147	.678**	(.918)			
Duyguların Doğal Yolla İfade Edilmesi (ENE)	4.078	.901	-.199**	-.065	(.903)		
Örgütsel Özdeşleşme (OI)	4.095	.787	-.052	-.102	.282*	(.805)	
İşten Ayrılma Niyeti (IQ)	2.151	1.275	.311**	.241**	.163*	.336*	(.887)
Güvenilirlik Katsayısı Cronbach's Alpha			.934	.956	.924	.920	.937
Birleşik Güvenilirlik (CR)			.929	.955	.929	.915	.917
Açıklanan Ortalama Varyans Değeri (AVE)			.687	.843	.816	.649	.788

***p<0.001 **p<0.01 *p<0.05

Katılımcılara uygulanan ölçeklerden **Organizational Identification (OI)**, Deep Acting (DA), Surface Acting (SA) ve Expression of Naturally Felt Emotions (ENE) için hesaplanan güvenilirlik katsayıları (Cronbach Alpha>0.80) olduğundan yüksek güvenilirlik düzeyindedir. Birleşik güvenilirlik değerleri (CR>0.70) ile tüm değişkenler için ortalama açıklanan varyans değerlerinin (AVE>0.50) elde edildiğinden yakınsama geçerliliği sağlanmıştır.

2.3.4. Çoklu regresyon modelleri

Tüm data (n=350) birlikte değerlendirildiğinde Intention to quit (IQ) için etkili olan değişkenler hiyerarşik regresyon analizi ile elde edilen sonuçlar Tablo 5'de yer almaktadır.

Tablo 5: Araştırma Modeli Regresyon Analizi (n=350)

	Unstandardized Coefficients		Std. Coefficientst	p	R2	ΔR2
	B	SE				
Yüzeysel Davranış (SA)	.375	.091	.278	4.14	.000**	.097
Derinleme Davranış (DA)	.022	.074	.019	.29	.770	.099
Duyguların Doğal Yolla İfade Edilmesi (ENE)	-.025	.073	-.018	-.34	.734	.110
Örgütsel Özdeşleşme (OI)	-.509	.082	-.314	-6.21	.000**	.200

**p<0.01 *p<0.05

Bu modelle Intention to quit (IQ) değişkeni toplamda %20 oranında açıklanabilmiştir. Model Intention to quit (IQ) değişkenini Surface Acting (SA) değişkeni tarafından ($\beta=.375;p<0.05$) pozitif yönlü ve Organizational Identification (OI) (OI) değişkeni negatif yönlü ($\beta=-.509;p<0.05$) olarak etkilemektedir. Modelde Surface Acting (SA) ve Organizational Identification (OI) değişkenlerinin oluşturduğu açıklama oranı (ΔR^2) anlamlı bulunmuştur.

Tablo 6. Araştırma Modeli Regresyon Analizi (n=175; Low Cost Airline)

	Unstandardized Coefficients		Std. Coefficients	t	p	R2	$\Delta R2$
	B	SE	Beta				
Yüzeysel Davranış (SA)	.356	.108	.290	3.304	.001**	.118	.118**
Derinleme Davranış (DA)	.048	.093	.046	.520	.603	.122	.004
Duyguların Doğal Yolla İfade Edilmesi (ENE)	-.012	.093	-.009	-.124	.902	.133	.011**
Örgütsel Özdeşleşme (OI)	-.409	.114	-.268	-3.584	.000**	.194	.061**

**p<0.01 *p<0.05

Bu modelle Intention to quit (IQ) değişkeni toplamda % 19,4 oranında açıklanabilmiştir. Model Intention to quit (IQ) değişkenini Surface Acting (SA) değişkeni tarafından ($\beta=.356;p<0,05$) pozitif yönlü ve Organizational Identification (OI) değişkeni negatif yönlü ($\beta=-,409;p<0,05$) olarak etkilemektedir. Modelde Surface Acting (SA) ve Organizational Identification (OI) değişkenlerinin oluşturduğu açıklama oranı (ΔR^2) anlamlı bulunmuştur.

Tablo 7. Araştırma Modeli Regresyon Analizi (n=175; Full Service Airline)

	Unstandardized Coefficients		Std. Coefficients	t	p	R2	$\Delta R2$
	B	SE	Beta				
Yüzeysel Davranış (SA)	.436	.168	.295	2.590	.010*	.069	.069**
Derinleme Davranış (DA)	-.052	.138	-.041	-.378	.706	.071	.002
Duyguların Doğal Yolla İfade Edilmesi (ENE)	-.064	.123	-.039	-.522	.602	.081	.009
Örgütsel Özdeşleşme (OI)	-.593	.124	-.336	-4.781	.000**	.190	.109**

**p<0.01 *p<0.05

Bu modelle Intention to quit (IQ) değişkeni toplamda % 19.0 oranında açıklanabilmiştir. Modelde Intention to quit (IQ) değişkenini Surface Acting (SA) değişkeni tarafından ($\beta=.436;p<0.05$) pozitif yönlü ve Organizational Identification (OI) değişkeni negatif yönlü ($\beta=-$

.593; $p < 0.05$) olarak etkilemektedir. Modelde Surface Acting (SA) ve Organizational Identification (OI) değişkenlerinin oluşturduğu açıklama oranı (ΔR^2) anlamlı bulunmuştur.

Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmanın amacı, havayolu şirketlerinde çalışan uçuş personelinin duygusal emek, örgütsel özdeşim ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkileri araştırmaktır. Ayrıca, hava yolu sektöründe hizmet veren düşük maliyetli ve tam hizmet havayolu iş modelinde çalışan uçuş personelinin duygusal emek, örgütsel özdeşim ve işten ayrılma niyetleri karşılaştırılmıştır. Elde edilen bulgular, her iki grupta da duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışın işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği, örgütsel özdeşimin ise negatif yönde etkilediğini ortaya koymuştur.

İlk olarak, tüm toplanan veride işten ayrılma niyeti (IQ) değişkeninin bağımsız değişkenler tarafından yordanma analizi yapılmıştır. Her iki çalışma biçiminde, bu model işten ayrılma niyeti (IQ) değişkenini toplamda %20 oranında açıklamıştır. Model, işten ayrılma niyeti (IQ) değişkenini Yüzeysel Davranış (SA) değişkeni tarafından pozitif yönlü ve örgütsel özdeşleşme (OI) değişkeni tarafından negatif yönlü olarak etkilemektedir. Araştırmanın birinci bulgusu; hem düşük maliyet hem de tam hizmet havayolu işletme çalışanlarından elde edilen verilere göre, yüzeysel davranış arttıkça işten ayrılma niyetinin arttığı söylenebilir. Öte yandan örgütsel özdeşim arttıkça çalışanların işten ayrılma niyetleri azalmaktadır.

İkinci olarak düşük maliyetli havayolu işletmelerinde çalışanların ($n=175$) işten ayrılma niyeti (IQ) değişkeninin bağımsız değişkenler tarafından yordanma analizi yapılmıştır. Bu modelle işten ayrılma niyeti (IQ) değişkeni toplamda % 19,4 oranında açıklanmıştır. Model işten ayrılma niyeti (IQ) değişkenini yüzeysel davranış (SA) değişkeni tarafından pozitif yönlü ve örgütsel özdeşleşme (OI) değişkeni tarafından negatif yönlü olarak etkilenmektedir. Araştırmanın ikinci bulgusu; düşük maliyetli havayolu işletme çalışanlarından elde edilen verilere göre, yüzeysel davranış arttıkça işten ayrılma niyetinin arttığı söylenebilir. Öte yandan örgütsel özdeşim arttıkça çalışanların işten ayrılma niyetleri azalmaktadır.

Üçüncü olarak, tam hizmet havayolu çalışanlarının ($n=175$) işten ayrılma niyeti (IQ) değişkeninin bağımsız değişkenler tarafından yordanma analizi yapılmıştır. Bu modelle işten ayrılma niyeti (IQ) değişkeni toplamda % 19.0 oranında açıklanmıştır. Modelde I işten ayrılma niyeti (IQ) değişkenini yüzeysel davranış (SA) değişkeni tarafından pozitif yönlü ve örgütsel özdeşleşme (OI) değişkeni tarafından negatif yönlü olarak etkilenmektedir. Araştırmanın üçüncü bulgusu; tam hizmet havayolu işletme çalışanlarından elde edilen verilere göre, yüzeysel davranış arttıkça işten ayrılma niyetinin arttığı söylenebilir. Öte yandan örgütsel özdeşim arttıkça çalışanların işten ayrılma niyetleri azalmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre, hem tam hizmet havayolu hem düşük maliyet havayolu işletme hem de her iki işletmede çalışanların işten ayrılma niyetlerinin yordayıcıları; yüzeysel davranış ve örgütsel özdeşim tarafından benzer oranlarda açıklanmıştır. Bu durum her iki çalışma modelinde çalışan uçuş personelinin yüzeysel duygusal emek sarf ettiklerinde duygusal uyumsuzluk yaşadıkları böylelikle işten ayrılma niyetlerinin arttığı söylenebilir. Bununla birlikte her iki çalışma modelinde çalışan uçuş personelinin örgütleri ile özdeşimleri arttıkça işten ayrılma niyetlerinin azaldığı söylenebilir. Sonuç olarak, tam hizmet havayolu işletme çalışanları, yüzeysel emek sarf ettiklerinde işten ayrılma niyetlerinin arttığı ve düşük maliyet havayolu işletme çalışanlarından farklı olarak sahip oldukları yüksek ücret ve haklar nedeniyle işten ayrılma niyetinin etkilenmediği söylenebilir.

Duygusal emek sonucunda duygusal uyumsuzluk yaşayan çalışanlar kendilerini daha iyi hissetmek için genellikle iş ortamlarını değiştirme yoluna gitmektedirler (Grandey, 2000). Yüzeysel davranışın, duygusal tükenmeyi artırdığı ve duygusal tükenmenin de çalışanların işten ayrılma niyetini artırdığı ifade edilmiştir. Uyumsuzluk ya da çelişki arttıkça çalışanların memnuniyetsiz duygu durumları artmakta, çalışma verimlilikleri düşmekte, işten ayrılma yönelimlerinde artışlar

ortaya çıkmaktadır (Lewig ve Dollard, 2003). Çalışanların olumlu duygusal olaylar yaşadıklarında genellikle işlerine, yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına karşı olumlu tutumlar geliştirdikleri, olumsuz duygusal olaylar yaşadıklarında da işten ayrılma yönelimi gibi olumsuz tutumlar geliştirdikleri gözlenmektedir. Çalışanların işlerini yaparken yaşadıkları duygusal uyumsuzluklar, çatışmalar ve çelişkiler de olumsuz duygusal olaylar ve süreçler kapsamında olduğundan duygusal emek davranışının işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkileyebileceği beklenmektedir (Fisher ve Ashkanasy, 2000; Krehbiel ve Cropanzano, 2000). Yapılan bir araştırmada örgütsel özdeşimin, modern hizmet sektöründeki çalışanların işten ayrılma niyetlerinin güçlü ön gördürücüleri olduğunu göstermiştir (Xueyan ve ark.,2009). Bu kapsamda araştırma bulgumuz literatür ile uyumlu görünmektedir. Ayrıca, her iki grupta da örgütsel özdeşimin çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde azaltıcı etkisi olduğu bulunmuştur. Örgütsel özdeşleşme gösteren çalışanların daha düşük işten ayrılma niyeti gösterdiği görülmüştür. Örgütler açısından değerlendirdiğimizde ise bu sonuç, çalışanların örgütleriyle özdeşleşmesi ve bununla beraber bağlılığını arttırmak için çeşitli önlemler almasını ortaya çıkarmaktadır.

Kaynakça

- Ashforth, B. E. ve Mael, F. (1989). Social Identity Theory and The Organization, *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39. <https://doi.org/10.5465/amr.1989.4278999>
- Ashforth, B.E. and Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18,88-115. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.3997508>
- Bollen, K.A. (1989) *Structural Equations with Latent Variables*. John Wiley and Sons, Inc., New York.
- Bolton, S. C. (2005). *Emotion management in the workplace*. London: Palgrave MacMillan
- Brotheridge, C. M., and Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Brotheridge, C. M., and Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of Emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., ve R.H. Grosserand (2005),“The Dimensionality and Antecedents of Emotinal Labor Strategies”, *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Epitropaki, O. (2013). A Multi-Level Investigation of Psychological Contract Breach and Organizational Identification Through the Lens of Perceived Organizational Membership: Testing a Mod-Erated-Mediated Model. *Journal of Organizational Behavior*, 34, 65-68. <https://doi.org/10.1002/job.1793>
- Fisher, C. D., and Ashkanasy, N. M. (eds.). (2000). Special issue on emotions in work life. *Journal of Organizational Behavior*, 21, Issue 3.
- Fornell, C., and Larcker. D.(1981) Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing research*, s.39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., Mattila, A. S., Jansen, K. J., and Sideman, L. A. (2005). Is service with a smile enough? Authenticity of positive displays during service encounters. *Organizational*

- Behavior and Human Decision Processes, 96, 38–55. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2004.08.002>
- Grandey, A.A., (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95–110. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.5.1.95>
- Grandey, A.A., (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86–96. <https://doi.org/10.5465/30040678>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Korczyński, M. (2002). *Human resource management in service work*. London: Palgrave MacMillan.
- Krehbiel, P. J., and Cropanzano, R. (2000). Procedural justice, outcome favorability, and emotion. *Social Justice Re-search*, 13, 337–358. <https://doi.org/10.1023/A:1007670909889>
- Lewig K. A. and Dollard M. F. (2003). Emotional dissonance, Emotional exhaustion and Job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (4), 366–392. <https://doi.org/10.1080/13594320344000200>
- Mael, F. A. ve Ashforth, B. E. (1992). Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of The Reformulated Model of Organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*. 13, 103–123. <https://doi.org/10.1002/job.4030130202>
- Mobley, W. H., Horner, S. O., and Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>
- Morris, J. A., and Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986–1010. <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
- Pratt, M.G. (1998). To Be or Not to Be: Central Question in Organizational Identification, D. A. Whetten ve P. C. Godfrey (Eds), *Identity in Organizations: Building Theory Through Conversation*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 171-208.
- Rafaeli, A., and Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23–37.
- Raykov, T. (1997) Estimation of composite reliability for congeneric measures. *Applied Psychological Measurement*, 21, 173-184 <https://doi.org/10.1177/01466216970212006>
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 358-384. : <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2004.05.005>
- Scott, S. G. ve Lane, V. R. (2000). A Stakeholder Approach to Organizational Identity. *The Academy F Management Review*, 25(1), 46-47.
- Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J., and Christ, O. (2004). The utility of a broader conceptualization of organizational identification: Which aspects really matter? *Journal of Organizational and Occupational Psychology*, 77, 171–191. <http://dx.doi.org/10.1348/096317904774202135>
- Xueyan Wei, Hui Liu, Ningxin Wang, and Long Hai. (2009). Chinese Employee’s Intention to quit intentions in relation to organizational identification, work values in modern service sector.

2009 6th International Conference on Service Systems and Service Management.
doi:10.1109/icssm.2009.5174844. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2005.00114.x>