



Macera Turizmi Çalışanlarının Mesleki Kişilik Yapılarının Gösterdikleri Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi (The Effect of Adventure Tourism Employees' Professional Personality Structures on Their Emotional Labour) **

* Haydar ASAN^a , Hasan TAĞRAF^b 

^a Ordu University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Ordu/Türkiye

^b Sivas Cumhuriyet University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of International Trade and Logistics, Sivas/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 11.01.2025

Kabul Tarihi: 25.02.2026

Anahtar Kelimeler

Turizm

Mesleki kişilik

Duygusal emek

Öz

Risk, tehlike ve heyecan faktörlerini bünyesinde barındıran macera turizminde, çalışanların turistlerle kurduğu güvene dayalı ilişki ve sergiledikleri duygusal emek, hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Araştırmanın amacı, macera turizmi çalışanlarının mesleki kişilik yapılarına bağlı olarak gösterdikleri duygusal emeği incelemektir. Araştırma kapsamında, kolayda örnekleme yöntemiyle macera turizmi çalışanından anketler aracılığı ile veriler toplanmıştır. Türkiye genelinde rafting, dağcılık ve dalış vb. gibi farklı branşlarda faaliyet gösteren 390 sektör çalışanından elde edilen veriler regresyon analizi ile test edilmiştir. Araştırma bulgularına göre; sosyal kişilik tipine sahip çalışanların derin ve doğal davranış sergileme eğilimlerinin yüksek olduğu, gerçekçi kişilik tipinin doğal davranışı pozitif etkilediği, geleneksel kişilik tipinin ise yüzeysel davranışı artırdığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak, yüksek risk ve etkileşim içeren macera turizminde, çalışanların kişilik özelliklerinin duygusal emek stratejileri üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olduğu ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda işletme yöneticilerine duygusal emeğin yönetimi, işe alım ve pozisyon eşleştirmelerinde kişilik özelliklerini dikkate almaları yönünde öneriler sunulmuştur.

Keywords

Tourism

Professional personality

Emotional labour

Abstract

In adventure tourism, which incorporates factors of risk, danger, and excitement, the trust-based relationship established between employees and tourists, as well as the emotional labor displayed, directly impact service quality. The aim of this study is to examine the emotional labor of adventure tourism employees in relation to their vocational personality structures. Within the scope of the research, data were collected from adventure tourism employees via questionnaires using the convenience sampling method. Data obtained from 390 employees operating in various branches such as rafting, mountaineering, and diving across Turkey were analyzed using regression analysis. The findings indicated that employees with a social personality type have a high tendency to exhibit deep acting and genuine acting; the realistic personality type positively affects genuine acting; and the conventional personality type increases surface acting. Consequently, it has been revealed that in adventure tourism involving high risk and interaction, employees' personality traits have a determinative effect on emotional labor strategies. Accordingly, recommendations are offered to managers to consider personality traits in the management of emotional labor, recruitment processes, and position matching.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: haydaran@hotmail.com (H. Asan)

** Bu Makale, 2020 Yılında Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne Sunulan "Macera Turizmi Çalışanlarının Mesleki Kişilikleri Çerçevesinde Gösterdikleri Duygusal Emeğin İş Tatminine Etkisi" Başlıklı Doktora Tezinden Üretilmiştir.