

TURİZM PSİKOLOJİSİ

DR.ÜYESİ DR. ÖZGÜR GÜLDÜ

TURİST-ÇALIŞAN (GÖREVLİ) ETKİLEŞİMLERİ-2

KAYNAK: Duran, E. ve Aslan, C. (2016). Turizmin Sosyal Psikolojik Dinamikleri. İstanbul: Paradigma Akademi.

Turist – Çalışan (Görevli) Etkileşimleri

2. Turistler ve Çalışanların Samimiyetten Uzak Resmi Etkileşimleri:

- ❑ **Duygusal emek:** Duygusal emek, günümüzde hizmet işletmelerinin müşterilerine kaliteli hizmet sunmak için çalışanların tutum, duygu ve görüşleriyle ilgilenmelerini ifade eder.
- Duygusal emek, çalışanın işletme politikaları doğrultusunda müşteriye memnun edebilmek için işini neşeli, nazik ve ilgili vb. yaptığını bedensel olarak gösterebilmesi için hislerini yönetmesidir. Örn., çalışanın kaba bir müşteriye kızgınlığını göstermeyerek gülümsemesi.
- Turist-çalışan etkileşimlerinde turistler çalışanlara kaba, kırıncı ve tehditkar davranabilmekte, sözel ve fiziksel şiddet ve cinsel taciz gibi davranışlar sergileyebilmektedir.

Turist – Çalışan (Görevli) Etkileşimleri

2. Turistler ve Çalışanların Samimiyetten Uzak Resmi Etkileşimleri:

- **Güç ilişkisi:** Turist-çalışan etkileşimleri her zaman için bir güç ilişkisidir.
- Çoğunlukla, çalışanlar bu etkileşimlerde daha güçsüz konumda olmalarına karşın, çalışanlarında turistlerle olan etkileşimlerinde güçlü yanları olabilir. Örn., çalışanlar kaba turistlere daha kötü hizmet verebilir ya da kaba turistlere karşılık verebilirler.
 - Ayrıca her turist-çalışan etkileşiminde turistlere kaba değillerdir ve güçlerini kötü yönde kullanmazlar. Turist-çalışan etkileşimi samimi ve yakın olabilir.
 - Günümüzde örgütler, çalışan ve müşteri arasında samimi ve yakın etkileşimlerin olması için çabalamaktadır. Bu çabaysa yönetim tarafından istenilen samimiyet ve yakınlığın ötesine geçebilmektedir.

Turist – Çalışan (Görevli) Etkileşimleri

3. Turistler ve Çalışanların Samimi ve Yakın Etkileşimleri:

- ❑ **Müşteri yönelimli bürokrasi:** 1980 sonrası ortaya çıkan hizmet kalitesi, müşteri her zaman haklıdır ve müşterilerle iyi ilişkiler geliştirme unsurları kapsamında müşterilerle yakınlık, güven ve sadakate dayanan ilişkiler oluşturmayı kapsar.
- Son yıllarda örgüt çalışmaları yazınında, işletmelerin müşterilerle yakın etkileşimlerde bulunarak ve onları işletmeye bağlayarak rekabet avantajı elde etmeleri gerektiği üzerinde durulmaktadır.
- Bununla birlikte, çalışan-müşteri ilişkisini yakınlaştırmak kolay değildir. Örn., müşterilerle yakın ve samimi etkileşimlerin kurulması ve onların gereksinimlerinin karşılanması, çalışanın işinde daha fazla söz sahibi olmasını gerektirir. Bu da, müşteri-yönelimli bürokrasilerde hizmet işinin standartlaşmasıyla çelişebilir.

Turist – Çalışan (Görevli) Etkileşimleri

3. Turistler ve Çalışanların Samimi ve Yakın Etkileşimleri:

□ Müşteri yönelimli bürokrasi:

- Ayrıca çalışanlar, müşteri beklentilerini karşılama yolunda örgütün kendilerinden istediği müşterilerle yakın etkileşimlerde bulunmayı yapmacık değerlendirebilirler.
- Müşteri-yönelimli bürokrasi kavramı müşterilerle yakın etkileşimlerde bulunmanın, hizmet etkileşimlerindeki denetim ve standartlaşmayla çelişebileceğini belirtmesi açısından önemlidir.
- Ancak her hizmet etkileşiminde denetim ve standartlaşma ön plana çıkmayabilir. Özellikle turistlerin eğlence, oyun, özgürlük, samimiyet ve yakınlık aramaları, bazı turizm çalışanlarının işlerinin oyunsal unsurlar taşımasını gerektirir.

Turist – Çalışan (Görevli) Etkileşimleri

3. *Pratik Teorisi:*

- Turist-çalışan etkileşimlerinde turist ve çalışan pratikleri incelenmelidir.
- Pratik teorisi sosyal yaşamı anlamak için ne yapıdan ne de bireyden yola çıkar. Kuram sosyal yaşamın süreçlerini (pratikler ve maddesel düzenlemeler örgüleri) inceleyerek anlamaya çalışır.
- Pratik teorisine göre bir resepsiyonistle turistin etkileşimi soyut kavramlarla açıklanabilecek bir etkileşim değildir. Bu etkileşim ortamı araştırılmalıdır. Bu ortamı belirleyen ana unsurlardan biri «ereksel-duygulanımsal» yapıdır.
- Ereksel-duygulanımsal yapı «kabul edilebilir ya da belirlenmiş amaçları, hedefleri, eylemleri ve duygulanımları» kapsar.

Turist – Çalışan (Görevli) Etkileşimleri

3. Pratik Teorisi:

- Ereksel-duygulanımsal yapıların özellikleri:

1. Turist-çalışan etkileşimlerini belirli bir kategoride genellemek yanıltıcı olabilir. Örn., farklı işletmelerdeki turist-resepsiyonist etkileşimleri farklı ereksel-duygulanımsal yapılara sahip olabilir. Çok yıldızlı lüks otellerde turist-resepsiyonist etkileşimlerinin daha resmi olması beklenebilir. Daha küçük otellerdeyse bu etkileşimler daha yakı olabilir.
2. Turist-çalışan etkileşimlerinde cinsiyet, yaş, ırk, fiziksel çekicilik gibi unsurlar etkileşim ortamını etkileyebilir.
3. Ereksel-duygulanımsal yapılar etkileşimleri şekillendirir, ancak etkileşimin nasıl ve ne yönde vuku bulacağı he zaman belirsizliğini korur. Turist-çalışan etkileşimleri kendi dinamiklerine sahiptir ve belirli oranda belirsizdir ve de yönetilemezdir. Örneğin, resepsiyonistin kendisine kötü davranan bir turiste vurması gibi

Turist – Çalışan (Görevli) Etkileşimleri

3. *Pratik Teorisi:*

- Ereksel-duygulanımsal yapıların özellikleri:

4. Her turist-çalışan etkileşimi bedenseldir. Örn., servis elemanının bir yiyeceği servis etmesi ve turistin yiyeceği tatması gibi. Bu turist-servis elemanı etkileşiminde, yalnızca tarafların nekonuştukları incelenmelidir.
5. Turist-çalışan etkileşimin ortamı maddesel düzenlemelerde de etkilenir. Her etkileşim belirli bir mekanda gerçekleşir. Her mekan bireylerin eylemleri konusunda belirli normlara, kurallara ve duygulanımlara sahiptir. Örn., bir otelin ön bürosu şık tasarımıyla ve resepsiyonistin resmi kıyafeti ve duruşuyla otelin en resmi mekanlarından. Oysa bir sahil otelinin havuzu rahat ortamıyla, bireylerin birbirleriyle yakınlaşabildikleri bir mekandır. Mekanlardaki doğa unsurları, nesnelere ve insanların düzeni turist-çalışan etkileşimini etkiler.

Turist – Çalışan (Görevli) Etkileşimleri

3. *Pratik Teorisi:*

- Ereksel-duygulanımsal yapıların özellikleri:

6. Turist-çalışan etkileşimleri diğer etkileşim örgütleriyle bağıntılıdır. Turistlerin tatillerine yalnız, aileleriyle ve arkadaşlarıyla çıkıp çıkmadıkları, çalışanlarla olan etkileşimlerini etkilemektedir.

➤ Ayrıca çalışanların birbirleriyle olan etkileşimleri turistlerle olan etkileşimlerini etkilemektedir.