

Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi

The Dimensions and Effects of Emotional Labor on Employee Job Satisfaction and Intention to Stay In Hotels

Araş. Gör. Tuğba PALA
Dokuz Eylül Üniversitesi
İ.İ.B.F. İktisat Bölümü
E-posta: tugba.pala@deu.edu.tr

Prof. Dr. Mustafa TEPECİ
Celal Bayar Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü
E-posta: mustafa.tepeci@cbu.edu.tr

Özet

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek düzeylerini ve duygusal emek boyutlarını belirlemek ve duygusal emeğin çalışanların tutumları üzerinde etkilerini araştırmaktır. Bu araştırma, Muğla ilinin ilçelerinde (Bodrum, Datça ve Marmaris) faaliyet gösteren 5 yıldızlı, 5 otel işletmesinde çalışan, 174 otel çalışandan toplanan veriler ile gerçekleştirilmiştir. Turizm işletmeleri duygusal emek ölçeğiyle (Chu ve Murrmann, 2006), toplanan verilere yapılan faktör analizi sonucunda, duygusal emeği oluşturan boyutlar; (1) derin davranış ve (2) yüzeysel davranış olarak bulunmuştur. Doğrulayıcı faktör analizi, derin davranış ve yüzeysel davranış olarak isimlendirilen iki faktörlü yapıyı desteklemektedir. Ayrıca, bu çalışmada, duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkileri incelenmiştir. Otel işletmelerinde derin davranış sergileyen çalışanların iş tatmini ve işte kalma niyetleri artarken, yüzeysel davranış sergileyen çalışanların iş tatminin azaldığı görülmektedir. Bulgular, hizmet sektöründe çalışan yöneticiler için; çalışanların işe alımı, işe uyumu, iş tatminlerinin ve işte kalma niyetlerinin artırılabilmesi açısından önemlidir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal emek, iş tatmini, işte kalma niyeti

Abstract

The purpose of this study is to determine the levels and dimensions of employees' emotional labor and to investigate the effects of emotional labor on employees' attitudes in five star hotels. The data were collected from 174 employees working at 5 hotels in Bodrum, Datça and Marmaris. The hospitality emotional labor scale (Chu ve Murrmann, 2006) was used in the data collection, and the factor analysis of the data reveals that emotional labor consists deep acting and surface acting dimensions. The confirmatory factor analysis confirmed the structure of two-factor solution. Further, the effects of emotional labor dimensions on employee job satisfaction and intention to stay were examined. The employee job satisfaction and intention to stay were increased for employees who engaged in deep acting; however, job satisfaction of employees were decreased for employees who engaged in surface acting. Findings are very important for the managers in terms of employee recruitment and orientation, and increasing job satisfaction and intention to stay of employees.

Key Words: Emotional labor, job satisfaction, intention to stay