

Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emegın Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi (The Effect of Psychological Capital and Emotional Labor on Organizational Commitment)

Tuba BÜYÜKBEŞE^a Hüseyin ASLAN^b

^a Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, İstanbul, Türkiye. tuba.buyukbese@hku.edu.tr

^b Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, Osmaniye, Türkiye. huseyinaslan11@gmail.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p>Anahtar Kelimeler: Psikolojik sermaye Duygusal emek Örgütsel bağlılık</p> <p>Gönderme Tarihi 23 Aralık 2018 Revizyon Tarihi 28 Nisan 2019 Kabul Tarihi 25 Mayıs 2019</p> <p>Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi</p>	<p>Amaç – Turizm işletmelerinin rekabet avantajı elde etmek için hizmet kalitelerini çalışanların duygularını yöneterek elde etmeye çalışmaları örgütsel başarıda yeterli bir faktör olmamakla birlikte duygusal emegın olumsuz etkileri de göz alındığında işletmelerin faaliyetlerinde verimli olabilmeleri için çalışanların katkısına ihtiyaç vardır. Bu çalışmanın amacı psikolojik sermaye ve duygusal emegın örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini araştırmaktır.</p> <p>Yöntem – Alan araştırması şeklinde yürütölen bu çalışmada veriler anket aracılığıyla toplanmıştır. Gaziantep ilinde 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerini kapsayan çalışmanın örnekleme grubu 228 çalışandan oluşmaktadır. Verilerin analizinde, keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış, değişkenler arası korelasyonlar tespit edilmiş ve yapısal eşitlik modeli ile modelin uyum iyiliği testleri ve regresyon analizi yapılmıştır.</p> <p>Bulgular – Yapılan analizler neticesinde, çalışanların duygusal emek düzeylerinin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisinin olduğu, psikolojik sermaye düzeylerinin ise örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.</p> <p>Tartışma – Psikolojik sermayenin zorluklar karşısında çalışarlarda olumlu duyguları artırıcı etkisi ve olumsuzluklara karşı motive edici etkisi çalışanların örgütlerine karşı hissetmiş oldukları olumsuz duyguları azaltabilmektedir. Gerek duygusal emekten kaynaklanan olumsuz durumlar karşısında çalışanların psikolojik kaynaklarının güçlendirilmesi gerekse de örgütsel bağlılığının güçlendirilmesi açısından çalışanların psikolojik sermayelerinin artırılması örgütlere önemli bir avantaj sağlayacaktır.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords: Psychological capital Emotional labor Organizational commitment</p> <p>Received 23 December 2018 Revised 28 April 2019 Accepted 25 May 2019</p> <p>Article Classification: Research Article</p>	<p>Purpose – While the efforts of tourism businesses for achieving service quality to obtain competitive advantage by managing the feelings of their employees is not a factor that is sufficient in organizational success, considering the negative effects of emotional effort, businesses need the contribution of their employees to be productive in their activities. The aim of this study is to determine the effects of psychological capital and emotional labor on organizational commitment</p> <p>Design/methodology/approach: – In this study carried out in the format of field research, the data were collected by survey technique. The sample group of the study, which covers four and five-star hotels operating in Gaziantep, consists of 228 employees. In the analysis of the data, exploratory and confirmatory factor analyzes were used, correlations between variables were determined and goodness of fit tests and regression analysis were conducted with the structural equation model.</p> <p>Findings – As a result of the analyzes, it has been concluded that the emotional labor levels of the employees have a negative and significant effect on the levels of organizational commitment and that the psychological capital levels have a positive and significant effect on their organizational commitment levels.</p> <p>Discussion – Thanks to the increasing effect of positive feelings and motivating effect against the difficulties psychological capital can reduce negative feelings that the employees feel against their organizations. Increasing the psychological capital of the employees in terms of strengthening the psychological resources of the employees and strengthening their organizational commitment in the face of the negative situations caused by emotional labor will provide a significant advantage to the organizations.</p>

Önerilen Atf/ Suggested Citation:

Büyükbese, T., Aslan, H. (2019). Psikolojik Sermaye ve Duygusal Emegın Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (2), 949-963.