

Demografik Özellikler Açısından Çalışanların Duygusal Zeka Düzeylerinin Turizm İşletmelerinde İncelenmesi (Examination of Emotional Intelligence Levels in Terms of Demographic Characteristics of Employees in Tourism Establishments)

Halise Dilek SEVİN^a Akyay UYGUR^b M. Bahadır KOYUNCU^c

^a Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Ankara, Türkiye. halise.sevin@hbv.edu.tr

^b Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Ankara, Türkiye. akyay.uygur@hbv.edu.tr

^c Amasya İMKB Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Amasya, Türkiye. muratbahadirkoyuncu@windowslive.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Turizm Çalışanları Konaklama İşletmeleri Duygusal Zeka(EI)	Amaç – Müşteri istek ve beklentilerinin doğru şekilde anlaşılması ve zamanında karşılanması hizmet sağlayıcının teknik becerisi yanında, duygusal yeteneği ile de ilişkilidir. Müşteri memnuniyeti, çalışanlar arasında doğru iletişimin sağlanması, çatışmaların azaltılmasında duygusal zekanın önemli bir yeri vardır. Bu araştırmanın amacı turizm işletmelerinden biri olan otel çalışanlarının duygusal zeka düzeylerinin demografik özelliklere göre incelenmesi olup, duygusal zeka düzeyinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesidir.
Gönderilme Tarihi 27 Nisan 2020 Revizyon Tarihi 8 Ağustos 2020 Kabul Tarihi 10 Eylül 2020	Yöntem – Antalya ilinde yer alan beş yıldızlı otellerde çalışanlar araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Analiz, ankete cevap veren otellerin farklı departmanlarda çalışan 583 kişi üzerinden değerlendirmeye alınmış, demografik özelliklere göre farklılık gösterme durumu parametrik olan test tekniklerinden t ve ANOVA testleri ile analiz edilmiştir. ANOVA testinde fark çıkması durumunda ikili fark için Tukey testi kullanılmıştır.
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Bulgular – Demografik özelliklerden, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, aylık gelir, ailenin toplam geliri, uyruğun Türk veya yabancı olması, çocukluğun geçirdiği yerin farklı olması, mesleğin seçimi ile duygusal zeka boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunamamıştır. Duygusal zeka düzeyi ile çalışanın statüsü, işletmede çalışma süresi, çalışılan bölüm açısından farklılık bulunmuştur.
	Tartışma – Turizm işletmelerinden otel çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmada çalışanların statüleri arttıkça duygusal zeka puanlarının arttığı görülmüş. Bu araştırmanın sonucu genellenebilir olmamakla birlikte, alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Tourism workers Accommodation Businesses Emotional Intelligence	Purpose – Correct understanding of customer demands and expectations and meeting them in a timely manner are not only associated with the service provider's technical skills but also their emotional ability. In addition to customer satisfaction, emotional intelligence also has an important role in terms of ensuring correct communication between employees and reducing conflicts. The aim of this study is to examine the emotional intelligence levels of hotel employees, one of the tourism enterprises, according to demographic characteristics, and to determine whether the level of emotional intelligence varies according to demographic characteristics.
Received 27 April 2020 Revised 8 August 2020 Accepted 10 September 2020	Design/methodology/approach – Employees working in five-star hotels in Antalya province constitute the population of the research. The analysis was evaluated based on 583 people working in different departments of the hotels that responded to the survey, and the differences according to demographic variables were analysed using the parametric testing techniques t-Test and ANOVA analysis. In case of a difference in ANOVA test, Tukey test was used for double difference.
Article Classification: Research Article	Findings – No statistically significant difference could be found in terms of demographic characteristics consisting of gender, marital status, educational background, monthly income, total income of the family, whether their nationality is Turkish or foreign, whether childhood was spent in a different place, choice of profession and the dimensions of emotional intelligence. However, differences were detected with respect to emotional intelligence and the status of the employee, their duration of service in the enterprise, and the departments in which they work.
	Discussion – In this study conducted on hotel employees, it was observed that emotional intelligence scores increased in line with higher employee status. Although the result of this research cannot be generalised, it is considered it will contribute to the field.

Önerilen Atf/ Suggested Citation

Sevin, H. D., Uygur, A., Koyuncu, M. B. (2020). Demografik Özellikler Açısından Çalışanların Duygusal Zeka Düzeylerinin Turizm İşletmelerinde İncelenmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (3), 2611-2628.