

Algılanan Örgütsel Desteğin Duygusal Emek Davranışları Üzerine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği (The Effect of Perceived Organizational Support on Emotional Labor Behaviors: The Case of Five Star Hotels in Afyonkarahisar)

Mustafa GÜLAYDIN^a a Gonca AYTAŞ^b b

^a Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Afyonkarahisar, Türkiye.

mustafagulaydin@gmail.com

^b Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Afyonkarahisar, Türkiye. kilicgonca@aku.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek Duygusal Emek Otel İşletmeleri Çalışanlar Afyonkarahisar Gönderilme Tarihi 26 Ağustos 2020 Revizyon Tarihi 21 Ekim 2020 Kabul Tarihi 28 Ekim 2020	Amaç – Örgütlerde başarıyı ve verimliliği etkileyen en önemli faktörün insan kaynağı olduğu gerçeği çalışanların örgütsel destek algısı ve sergiledikleri duygusal emek davranışları gibi kavramların önemi örgütler açısından giderek artmaktadır. Araştırmada beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde yapılan bir uygulamayla, algılanan örgütsel desteğin duygusal emek davranışları (yüzeysel davranış, samimi davranış ve derin davranış) üzerindeki etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Yöntem – Araştırmanın evrenini, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan 544 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmada kullanılan veriler çalışanlardan anket tekniği ile toplanmış ve sosyal bilimlerde kullanılan istatistik paket programı ile çözümlenmiştir. Bulgular – Algılanan örgütsel destek ile samimi davranış ve derin davranış arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu, yüzeysel davranış ile negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu yapılan korelasyon analizi sonucu belirlenmiştir. Bununla birlikte, algılanan örgütsel desteğin samimi davranış ve derin davranış pozitif yönlü anlamlı bir şekilde etkilediği, yüzeysel davranış üzerinde ise negatif yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Tartışma – Çalışmada elde edilen bulgular konu üzerinde yapılan araştırmaların bulgularını destekler niteliktedir. Örgütlerin destekleyici olması çalışan davranışlarının ve duygularının şekillenmesinde önemli bir unsur olduğu görülmüştür.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Perceived Organizational Support Emotional Labor Hotels Employees Afyonkarahisar Received 26 August 2020 Revised 21 October 2020 Accepted 28 October 2020	Purpose – The fact that the most important factor affecting success and efficiency in organizations is the human resource, and the importance of concepts such as employees' perception of organizational support and the emotional labor behaviors they exhibit are increasing. In the study, it was aimed to investigate the effect of perceived organizational support on emotional labor behaviors (surface acting, genuine acting and deep acting) with an application made on five-star hotel processing employees. Design/methodology/approach – The universe of his research consists of 544 employees working in five-star hotel businesses operating in Afyonkarahisar. The data used in this study were collected by questionnaires from employees and were analyzed by statistical software package used in the social sciences. Findings – It was determined as a result of the correlation analysis between perceived organizational support and positive behavior and meaningful relationship between genuine acting and deep acting, and that there was a negative and meaningful relationship with surface acting. However, it was determined that perceived organizational support had a positive and meaningful effect on genuine acting and deep acting, and had a negative effect on surface acting. Discussion – Findings obtained in the study support the findings of the research on the subject. It is seen that being supportive of organizations is an important factor in shaping employee behavior and emotions.
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	
Article Classification: Research Article	

Önerilen Atf/ Suggested Citation

Gülaydın, M., Aytas, G. (2020). Algılanan Örgütsel Desteğin Duygusal Emek Davranışları Üzerine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (4), 3433-3450.