

Duygusal Emek ve Hizmet Vermeye Yatkinlik Durumu Arasındaki İlişki: Konaklama Sektörü (The Relationship between Emotional Labor and Service Orientation: Hospitality Sector)

Ebru GÖZEN  ^a

^a Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Antalya, Türkiye. ebru.gozen@akdeniz.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p>Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek Hizmet Verme Yatkinlığı Kanonik Korelasyon Analizi</p> <p>Gönderilme Tarihi 20 Haziran 2020 Revizyon Tarihi 20 Kasım 2020 Kabul Tarihi 5 Aralık 2020</p> <p>Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi</p>	<p>Amaç – Konaklama sektörünün kendine has özelliklerinden dolayı, bu sektörde çalışmayı isteyen kişilerin hizmet vermeye yatkin bir kişilik yapısına sahip olması ve duygularını işletme politika ve stratejileriyle uyumlu olarak sergileyebilmesi önemli bir konudur. Bu çalışmanın amacını da duygusal emek ve hizmet verme yatkinlığı arasındaki ilişkinin incelenmesi oluşturmaktadır.</p> <p>Yöntem – Araştırmanın amacı doğrultusunda ilişkisel tarama modelinden yararlanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu Antalya'nın Manavgat ilçesinde hizmet veren 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde görev yapmakta olan 328 işgören oluşturmaktadır. Araştırmada, yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular değişkenlerinden oluşan duygusal emek veri seti ile hizmet etmekten zevk alma ve hizmet ihtiyaçlarını karşılama değişkenlerinden oluşan hizmet verme yatkinlığı veri seti arasındaki ilişkinin incelenmesinde, kanonik korelasyon analizinden yararlanılmıştır.</p> <p>Bulgular – Kanonik korelasyon analizinden elde edilen sonuca göre duygusal emek ve hizmet verme yatkinliğinin aralarında manidar bir ilişki saptanmış ve aralarındaki ortak varyans oranının %14 olduğu görülmüştür.</p> <p>Tartışma – Araştırma sonucunda, işgönerlerin hizmet verme yatkinlikleri arttıkça duygusal emek düzeylerinin de artacağı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda, yüzeysel rol yapma değişkeninin duygusal emek veri setine olan katkısının derinden rol yapma ve doğal davranışlar değişkenlerinin duygusal emek veri seti üzerindeki katkılarına kıyasla daha önemli olduğu ifade edilebilir. Hizmet verme yatkinlığı ile ilgili olarak da hizmet etmekten zevk alma değişkeninin hizmet verme yatkinlığı veri setine olan katkısının, hizmet ihtiyaçlarını karşılama değişkeninin hizmet verme yatkinlığı veri setine olan katkısı ile hemen hemen aynı olmakla beraber kısmen daha önemli olduğu görülmüştür.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords: Emotional Labor Service Orientation Canonical Correlation Analysis</p> <p>Received 20 June 2020 Revised 20 November 2020 Accepted 5 December 2020</p> <p>Article Classification: Research Article</p>	<p>Purpose – Due to the unique features of the hospitality industry, it is an important issue that people who want to work in this sector have a personality structure that is prone to service and can display their emotions in accordance with their business policies and strategies. In this study, it is aimed to examine the relationship between emotional labor and service orientation.</p> <p>Design/methodology/approach – In accordance with purpose, the relational screening model was used in the research. The study group of the research consists of 328 employees working in 5 star accommodation establishments in Manavgat district of Antalya. In the study, the relationship between emotional labor data set consisting of superficial role playing, deep role playing and natural emotions variables and service orientation variables consisting of enjoying service and meeting service needs were examined by canonical correlation analysis.</p> <p>Findings – As a result of canonical correlation analysis, a significant relationship was found between emotional labor and service orientation, and the common variance shared between data sets was 14%.</p> <p>Discussion – As a result of the research, it is concluded that as the employees' tendency to provide services increases, their emotional labor level will increase to. At the same time, it can be said that the contribution of the superficial role-playing variable to the emotional labor data set is more important than the contribution of the role -playing and natural behavior variables to the emotional labor data set. It was observed that the contribution of the pleasure to serve variable to the service orientation data set is partly more important, although it is almost the same as the contribution of the variable to meet the service needs to the service orientation data set.</p>

Önerilen Atf/ Suggested Citation

Gözen, E. (2020). Duygusal Emek Ve Hizmet Vermeye Yatkinlik Durumu Arasındaki İlişki: Konaklama Sektörü, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (4), 3795-3812.