



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

ÖRGÜT İKLİMİNİN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Muharrem TUNA^a

Simge ŞALVARCI^b

^a Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Ankara, Türkiye (muhamrem@gazi.edu.tr)

^b Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi, Konya, Türkiye (simge_tokay@hotmail.com)

ARTICLE HISTORY

Received:
15.08.2017

Accepted:
27.09.2017

Anahtar Kelimeler:

Örgüt iklimi
Duygusal emek
Turizm işletmeciliği
Örgütsel davranış

Keywords:

Organizational climate
Emotional labour
Tourism management
Organizational behaviour

ÖZ

Turizm sektörünün emek yoğun özelliğe sahip olması ve müşteri memnuniyetinin önemi, turizm sektöründe duyguları yönetmenin de gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Çalışmanın amacı, çalışanların algıladıkları örgüt iklimi ile duygusal emek tutumları arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu doğrultuda, örgüt ikliminin; yönetimin desteği, otonomi ve özgürlük, işin iddialı olması, rol belirsizliği alt boyutları ile duygusal emeğin; duygusal çelişki ve duygusal çaba alt boyutları ele alınmıştır. Araştırmanın evreni Antalya ilinde faaliyet gösteren turizm işletmeleri çalışanlarıdır. Araştırma, evren içerisinden tesadüfi örnekleme yöntemine göre belirlenen çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde korelasyon ve regresyon yöntemlerinden yararlanılmıştır. Analiz sonuçları, çalışanlar tarafından algılanan örgüt iklimi ile duygusal emek davranışları arasında olumlu yönde bir ilişki olduğunu göstermektedir.

ABSTRACT

The necessity for managing the emotions in the tourism sector has come out for the reason that the tourism sector which has a labour- intensive feature and it is quite important to provide the customer satisfaction. The aim of this study is to examine the relation between the organizational climate that the employees perceive and their emotional labour attitudes. Accordingly, in addition to the sub-dimensions of the organizational climate which are the support of management, the autonomy and the independence, the challenging performance, the role ambiguity, the sub-dimensions of the emotional labour which are emotional contradiction and the emotional effort have been handled. The population of the research is composed of the tourism businesses in Antalya. The research has been carried out on the employees that are selected by the random sampling method from the population. In the data analysis, the correlation and regression methods are used. The analysis results show that there is a positive relation between the organizational climate perceived by the employees and the emotional labour behaviors.

*Sorumlu Yazar: Muharrem TUNA

E posta: muhamrem@gazi.edu.tr