



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

### OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ TATMİNİNİN ARTTIRILMASI: ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKALARI VE DUYGUSAL EMEKLERİNİN ROLÜ<sup>1</sup>

Volkan GENÇ<sup>a</sup>

Murat GÜMÜŞ<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Batman Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Batman, Türkiye (volkangnc@yahoo.com)

<sup>b</sup>Batman Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Batman, Türkiye (muratgumus@yahoo.com)

#### ARTICLE HISTORY

**Received:**  
06.08.2017

**Accepted:**  
17.11.2017

#### Anahtar Kelimeler:

Duygusal zeka  
Duygusal emek  
İş tatmini  
Otel işletmeleri

#### Keywords:

Emotional intelligence  
Emotional labor  
Job satisfaction  
Hotel enterprises

#### ÖZ

Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışanların duygusal zekâlarının iş tatminine; bunun yanında duygusal emeğin aracılık etkisinin olup olmadığını ortaya koymaktır. Çalışma evrenini Alanya’da yer alan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları kapsamaktadır. Çalışanlardan ulaşılabilen 349’u araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Anket, kolayda örnekleme yöntemi ile yüz yüze ve bırak topla teknikleriyle 2013 bahar döneminde toplanmıştır. Veriler, yapısal eşitlik modeliyle analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, duygusal zekânın duygusal emek üzerinde etkisi tespit edilmiştir. Duygusal emeğin ve duygusal zekânın da iş tatminini etkilediği tespit edilmiştir.

#### ABSTRACT

The purpose of this research is to find the job satisfaction of the emotional intelligence of the employees of the hotel enterprises; to determine whether or not your labor is mediated. The population of the research includes employees of 4 and 5 star hotel establishment in Alanya. The sample of the research constitutes of 349 employees that can be reached from the employees. The questionnaire was collected by facial and drop and collect techniques with convenience sampling method. The data were analyzed with a structural equation model. According to the results of the research, the effect of emotional intelligence on emotional labor has been determined. Emotional labor and emotional intelligence have also been found to affect job satisfaction.

\***Sorumlu Yazar:** Volkan GENÇ

**E posta:** volkangnc@yahoo.com

<sup>1</sup> Bu makale, Volkan Genç’in Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde yazılan “Alanya’daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri” başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.