

Örgütsel Adaletin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

The Effect Of Organizational Justice On Emotional Labor: A Study On Five-Star Hotels In Antalya

Yasin Keleş

Ondokuzmayıs Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Samsun, Türkiye
yasin.keles@omu.edu.tr

Muharrem TUNA

Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Ankara, Türkiye
muharrem@gazi.edu.tr

Özet

Bu araştırmanın amacı, otel çalışanlarının örgütsel adalet algılarının duygusal emekleri üzerindeki etkisini belirleyebilmektir. Bu doğrultuda Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerdeki basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen 1200 çalışana anket uygulanmıştır. Elde edilen veriler istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Araştırmada örgütsel adaletin dağıtım adaleti, prosedür adaleti ve etkileşim adaleti boyutları ile duygusal emeğin yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal davranış boyutları arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla korelasyon analizi yapılmış olup örgütsel adaletin alt boyutları ile yüzeysel ve derin davranış arasında pozitif yönlü orta kuvvette, doğal davranış arasında ise pozitif yönlü düşük kuvvette anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda ortaya çıkan ilişkiler doğrultusunda, örgütsel adaletin duygusal emek üzerinde ne düzeyde etkili olduğunu tespit edebilmek amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizleri ile yüzeysel davranış, derin davranış ve doğal davranış boyutlarının örgütsel adalet boyutlarından etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Basit doğrusal regresyon analizleri ile ortaya çıkan sonuçlardan en belirginini ise etkileşim adaletinin derin davranış üzerindeki etkisinin diğer boyutlardaki etkilere nazaran daha kuvvetli olmasıdır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel adalet, duygusal emek, otel çalışanları, dağıtım adaleti, prosedür adaleti, etkileşim adaleti

Abstract

The purpose of this research is to determine the impact of hotel employee's organizational justice perceptions on their emotional labor. In this regard, a survey has been implemented to 1200 employees selected by simple random sampling method in five star hotels that operate in Antalya. The obtained data were analyzed through the statistical package program. In the study, correlations analysis had been done in order to determine the relationship between the dimensions of organizational justice as distributional justice, procedural justice and interactional justice and the dimensions of emotional labor as surface acting, deep acting and naturally felt emotions. As a result,

a moderate positive significant relationship between sub-dimensions of organizational justice and surface acting as well as deep acting had been determined whereas a weak positive significant relationship between mentioned sub-dimensions and naturally felt emotions had been found. In accordance with the relations found as a result the correlation analysis, it has been concluded that surface acting, deep acting, and naturally felt emotions dimensions were influenced by organizational justice dimensions with simplex linear regression analysis performed to identify what level of effective is organizational justice on emotional labor.

Keywords: *Organizational justice, emotional labor, hotel employees, distributive justice, procedural justice, interactional justice*