

Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma¹

*Relationship Between Emotional Labor, Burnout and Turnover Intention:
A Study on Hotel Business Employees*

Ayhan KARAKAŞ

Bartın Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Turizm İşletmeciliği Bölümü
Bartın, Türkiye
akarakas@bartin.edu.tr

Özet

Bu çalışmada otel işletmesi çalışanlarının duygusal emek davranışlarının tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetlerine etkisi incelenmiştir. Çalışma Antalya, Muğla ve İstanbul illerindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmesi çalışanları üzerinde toplam 536 kişiyle işletmelere doğrudan ulaşılarak yapılmıştır. Analiz sonuçları, duygusal emek ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu, ayrıca demografik özelliklere göre boyutların ortalamalarının bazılarının farklılaştığını göstermektedir. Yapılan korelasyon ve regresyon analizi sonucunda; duygusal emeğin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bulgular ilgili literatürdeki çalışmalarla karşılaştırılmış ve işletme yöneticileri ve araştırmacılar için öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti, Otel İşletmesi Çalışanları

Abstract

In this study, the effects of the emotional labor behaviors of the hotel management employees on the burnout levels and intention to leave the work were examined. The study was carried out by direct access to the businesses with a total of 536 employees on the four and five star hotel management employees in Antalya, Muğla and Istanbul. The results of the analysis show that there is a significant relationship between emotional labor, burnout and intent to leave the work, and also that some of the averages of the dimensions differ according to the demographic characteristics. As a result of the correlation and regression analysis; the emotional labor is affected by the

¹ Bu çalışma Ayhan Karakaş'ın Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme ABD'da yaptığı doktora tezinden üretilmiş ve çalışmanın genişletilmiş özeti, "2nd International Congress of Tourism & Management Researches – 2015" adlı kongrede sözlü olarak sunulmuştur.

burnout and the intention to leave the work. Findings were compared with the related literature and suggestions were made for business managers and researchers.

Keywords: *Emotional Labor, Burnout, Turnover Intention, Hotel Employees*