



Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizmin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma** (The Effect of Emotional Labor and Organizational Cynicism on Work Alienation: A Study on Four and Five Star Hotel Business Employees Operating in Kuşadası)

Burcu TOZOĞLU^a , * Ömür UÇAR^b 

^a Giresun University, Institute of Social Sciences, Department of Ecotourism, Giresun/Turkey

^b Giresun University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Giresun/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:04.07.2022

Kabul Tarihi:08.08.2022

Anahtar Kelimeler

Duygusal emek

Örgütsel sinizm

İşe yabancılaşma

Öz

Bu araştırmanın amacı, otel çalışanlarının sergiledikleri duygusal emek ve örgütsel sinizm davranışlarının işe yabancılaşma algıları üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırmanın evrenini Kuşadası'nda faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada kolayda örneklem yöntemi kullanılarak 500 otel çalışanı ile yüz yüze anket yapılmış 448 tanesi araştırma için kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde, Doğrulayıcı Faktör Analizi, T- Testi, Tek Yönlü Anova, Pearson Korelasyon, Çoklu ve Basit Regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda, duygusal emeğin sadece samimi davranış boyutunun işe yabancılaşma üzerinde düşük düzeyde negatif yönde ve anlamlı bir etkisi olduğu, çalışanların samimi davranış gösterme düzeyi arttıkça işe yabancılaşma düzeyinin azaldığı görülmüştür. Örgütsel sinizmin işe yabancılaşma üzerine etkisi incelendiğinde ise, örgütsel sinizm ve alt boyutları olan bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutun işe yabancılaşma üzerinde orta düzeyde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi olduğu, otel çalışanlarının örgütsel sinizm düzeyleri arttıkça işe yabancılaşma düzeylerinin de arttığı görülmüştür.

Keywords

Emotional labor

Organizational cynicism

Work alienation

Abstract

The aim of this research is to examine the effect of emotional labor and organizational cynicism behaviors exhibited by hotel employees on their perceptions of work alienation. The universe of the research consists of employees of four and five-star hotels operating in Kuşadası. Questionnaire technique was used as data collection tool. In the research, a face-to-face survey was conducted with 500 hotel employees using the convenience sampling method, and 448 of them were used for the research. In the evaluation of the data, Confirmatory Factor Analysis, T-Test, One Way Anova, Pearson Correlation, Multiple and Simple Regression analysis were used. As a result of the research, it has been seen that only the sincere behavior dimension of emotional labor has a low negative and significant effect on work alienation, and as the level of sincere behavior of the employees increases, the level of work alienation decreases. When the effect of organizational cynicism on work alienation is examined, it is seen that organizational cynicism and its sub-dimensions, cognitive, affective and behavioral dimensions, have a moderately positive and significant effect on work alienation, and as the organizational cynicism levels of hotel employees increase, their level of work alienation also increases.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: omur.ucar@giresun.edu.tr (Ö. Uçar)

DOI: 10.21325/jotags.2022.1075

**Bu çalışma, Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ekoturizm Rehberliği ABD Dr. Öğretim Üyesi Ömür UÇAR danışmanlığında hazırlanan "Duygusal Emek ve Örgütsel Sinizmin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma" (2022) başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.