



## Duygusal Emek, Duygusal Zekâ ve İş Tatmini İlişkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma (The Relationship Between Emotional Labor, Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Research in Hotel Businesses)

\* Alev SÖKMEN<sup>a</sup> , Naciye YILDIRIM<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Kastamonu University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Kastamonu/Turkey

<sup>b</sup> Ankara Hacı Bayram Veli University, Graduate Education Institute, Department of Management and Organization, Ankara/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:09.03.2022

Kabul Tarihi:22.07.2022

### Anahtar Kelimeler

Duygusal Emek

Duygusal Zekâ

İş Tatmini

### Keywords

Emotional labor

Emotional intelligence

Job satisfaction

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Öz

Bu çalışmanın amacı duygusal emek, duygusal zekâ ve iş tatmini değişkenleri arasındaki ilişkileri otel çalışanları örnekleminde ele almak, duygusal emeğin iş tatminine etkisinde duygusal zekanın aracılık rolünün olup olmadığını ortaya koymaktır. Araştırmanın verileri Ankara'da faaliyet gösteren 8 otel işletmesinin 498 çalışanından elde edilmiştir. Araştırmanın veri seti SPSS 26 paket programında analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre değişkenler arası ikili ilişkilerin pozitif yönlü ve anlamlı olduğu bulunmuştur. Ayrıca duygusal emeğin duygusal zekâ ve iş tatminine anlamlı bir etkisinin olduğu, duygusal zekânın da iş tatminini üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Son olarak duygusal emeğin iş tatminine etkisinde duygusal zekânın kısmi aracılık rolünün olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada ulaşılan sonuçlara göre incelenen 8 işletmede görev yapan otel çalışanlarının duygusal emek algılarının artması durumunda duygusal zekâ düzeylerinin ve iş tatminlerinin artacağı görülmektedir. Ayrıca otel çalışanlarının duygusal zekâlarının artması durumunda iş tatmin düzeylerinin de artacağı tespit edilmiştir.

### Abstract

The aim of the research is to examine the relationships between the variables of emotional labor, emotional intelligence and job satisfaction in the sample of hotel employees and to reveal whether emotional intelligence has a mediating role in the effect of emotional labor on job satisfaction. The data of the research were obtained from 498 employees of 8 hotel businesses operating in Ankara. The research data set was analyzed in the SPSS 26 package program. According to the results of the analysis, it was found that the bilateral relations between the variables were positive and significant. In addition, it has been determined that emotional labor has a significant effect on emotional intelligence and job satisfaction, and emotional intelligence has a significant effect on job satisfaction. Finally, it has been determined that emotional intelligence has a partial mediator role in the effect of emotional labor on job satisfaction. According to the results obtained in this study, it is seen that if the emotional labor perceptions of the hotel employees working in the 8 businesses examined increase, their emotional intelligence levels and job satisfaction will increase. In addition, it has been determined that if the emotional intelligence of hotel employees increases, their job satisfaction levels will also increase.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: alevsokmen@kastamonu.edu.tr (A. Sökmen)

DOI:10.21325/jotags.2022.1116