



Konaklama İşletmelerinde Önbüro Personelinin Bilişsel Duygu Düzenleme Stratejilerinin Psikolojik İyi Oluş ve Örgütsel Özdeşleşme Algıları ile İlişkisi (The Relationship of Cognitive Emotion Regulation Strategies and Perceptions of Psychological Well-being and Organizational Identification of Front Office Staff in Accommodation Establishment)

* Sibel SÜ ERÖZ ^a, Kadir BAYSAL ^b

^a Kırklareli University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Kırklareli/Turkey

^b Muğla Sıtkı Koçman University, Marmaris Tourism Vocational School, Department of Hotel, Restaurant and Catering Services Muğla/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 16.09.2022

Kabul Tarihi: 19.12.2022

Anahtar Kelimeler

Duygu düzenleme stratejileri
Psikolojik iyi oluş
Özdeşleşme
Konaklama işletmeleri

Keywords

Emotion regulation strategies
Psychological well-being
Organizational identification
Accommodation establishment

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Bu çalışmanın amacı; beş yıldızlı konaklama işletmelerinin önbüro departmanında çalışan personelin duygu düzenleme stratejileri kullanımı, psikolojik iyi oluş ve örgütsel özdeşleşme düzeylerinin belirlenmesinin yanı sıra çalışanların kullandığı duygu düzenleme stratejileri ile psikolojik iyi oluş ve örgütsel özdeşleşme algıları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırmanın evrenini Muğla ili Marmaris ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan önbüro çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada “Kişisel Bilgi Formu”, Gross ve John (2003)’in geliştirdiği “Duygu Düzenleme Stratejileri Ölçeği”, Diener ve arkadaşlarının (2010) geliştirdiği “Psikolojik İyi Oluş Ölçeği” ve Mael ve Ashforth (1992)’in geliştirdiği “Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği” kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 22.0 programıyla çözümlenmiştir. Analiz sonuçlarına göre; beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan önbüro personeli, duygu düzenleme stratejilerinden yeniden değerlendirme stratejisini çok yüksek düzeyde kullanırken, bastırma stratejisini de yüksek düzeyde kullanmaktadır. Önbüro personelinin psikolojik iyi oluş ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri de yüksek bulunmuştur. Ayrıca, önbüro personelinin kullandığı yeniden değerlendirme stratejisi ile psikolojik iyi oluş ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur Buna karşın, önbüro personelinin kullandığı bastırma stratejisi ile psikolojik iyi oluş ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Abstract

The scope of this study is to determine the use of emotion regulation strategies, psychological well-being, and organizational identification levels of the employee in the front office departments of five-star hotel establishments, as well as to determine the relationship between the emotion regulation strategies used by the employees and their perceptions of psychological, well-being and organizational identification. The population of the research consists of front office employee working in a five-star hotel establishments are in service in Muğla province Marmaris district. In the research, “Personal Information Form”, “Emotion Regulation Strategies Scale” developed by Gross and John (2003), “Psychological Well-Being Scale” developed by Diener et al. (2010), and “Organizational Identification Scale” developed by Mael and Ashforth (1992) was used. The data obtained were analysis with the SPSS 22.0 program. According to the results of the analysis, front office employee working in five-star hotel establishments use the reappraisal strategy, one of the emotion regulation strategies, at a very high level, while they also use the suppression strategy at a high level. Besides, the psychological well-being and organizational identification levels of the front office employee were also found to be high level. A significant relationship was found between the reappraisal strategy used by the front office employee and the levels of psychological well-being and organizational identification. In the contrast that, no significant relationship was found between the suppression strategy used by the front office employee and the levels of psychological well-being and organizational identification.

* Sorumlu Yazar

E-posta: sibeleroz@hotmail.com (S. Sü Eröz)