

Lider-Üye Etkileşiminin Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma¹

*The Impact of Leader-Member Exchange on Organizational Silence: A
Case Study on Hotel Managements*

Serdar ÇÖP

İstanbul Gelişim Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Avcılar / İstanbul, Türkiye
scop@gelisim.edu.tr

Yüksel ÖZTÜRK

Gazi Üniversitesi
Turizm Fakültesi
Gölbaşı / Ankara, Türkiye
oyuksel@gazi.edu.tr

Özet

Emek yoğun faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde yöneticiler ile işgörenler arasındaki sosyal sermayenin gücü, işletmelerin başarısındaki önemli bir kriter olarak görülmektedir. Yöneticiler ile işgörenin etkileşim kalitesi ve sıklığı tarafların davranışlarının temelini oluşturmaktadır. Lider-üye etkileşim algısının, çalışanların davranışlarını şekillendirebileceğinden hareketle, örgütlerde fikir, öneri ve olumlu eleştirilerin kasıtlı olarak ifade edilmemesi olarak tanımlanan örgütsel sessizlik davranışı ele alınmıştır. Araştırmanın temel amacı lider-üye etkileşim algısı ile örgütsel sessizlik davranışı arasındaki etkileşimi belirlemektir. Bu amaç çerçevesinde, Türkiye’de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan 420 yönetici ve 640 işgörenden anket tekniği ile veri toplanmıştır. Ankete ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik çalışmaları yapılmış, ardından veriler frekans, Anova, t-testi ve regresyon analizine tabi tutulmuştur. Elde edilen bulgulara göre lider-üye etkileşim algısı ve örgütsel sessizlik, çalışılan işletmenin yıldız sayısına, konumuna, sahip olunan deneyime ve çalışılan pozisyona göre anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır. Araştırma hipotezlerinin testine yönelik gerçekleştirilen analizler sonucunda lider-üye etkileşim algısının örgütsel sessizlik davranışını etkilediği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Lider üye etkileşimi, örgütsel sessizlik, otel işletmeciliği.

Abstract

The power of social capital between the managers and employees particularly in labour-intensive hospitality businesses is regarded as an important criterion for their success. Managers wishing to sustain a strong social capital should pay attention to their communication with their employees. The quality and frequency of exchange between the leader and the member form the basis of the behaviors of both sides.

¹ Bu makale “Lider Üye Etkileşim Algısı İle Örgütsel Sessizlik Davranış Algısı Arasında Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Aracılık Rolü: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma” başlıklı doktora tezinden üretilmiştir.

Moving from the fact that the perception regarding the leader-member exchange is capable of shaping employee behaviours, this research addresses the behaviour of organizational silence, which is defined as the deliberate act of refraining from expressing opinions, suggestions, and positive criticisms within organizations. In the scope of this study, data were collected through questionnaires from 420 managers and 640 employees working in 4- and 5-star hotels operating in Turkey. The study findings suggest that the leader-member exchange perception, organizational silence, and self-control show a statistically significant difference on the basis of gender, age, marital status, the number of stars and position of the management, and the experience and department of the employee. It was detected at the end of the analyses made to test the study hypothesis that the leader-member exchange perception of the managers and the employees was effective on the organizational silence behaviour.

Keywords: *Leader-member exchange, organizational silence, hotel management*