

## Farklı Rekabet Stratejileri Benimseyen İki Havayolu İşletmesinin Kabin Görevlileri Tarafından Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Sessizliğe Etkisinin Karşılaştırması (Comparison of the Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Silence by Cabin Attendants of Two Airline Companies Adopting Different Competitive Strategies)

Teoman ERDAĞ<sup>a</sup>  Murat YAŞLIOĞLU<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Yönetimi ve Organizasyon, İstanbul, Türkiye. [teomanerdag1979@gmail.com](mailto:teomanerdag1979@gmail.com)

<sup>b</sup> İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Yönetimi ve Organizasyon, İstanbul, Türkiye. [murat@yashlioglu.com](mailto:murat@yashlioglu.com)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p><b>Anahtar Kelimeler:</b> Kabin Ekibi Örgütsel Destek Örgütsel Sessizlik Rekabet Stratejileri</p> <p>Gönderilme Tarihi 6 Temmuz 2020 Revizyon Tarihi 4 Eylül Kabul Tarihi 29 Eylül 2020</p> <p><b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi</p>	<p><b>Amaç</b> – Farklı rekabet stratejileri benimseyen havayollarının kabin görevlileri tarafından algılanan örgütsel desteğin, örgütsel sessizlik üzerinde farklı etkileri olduğunu ortaya koymak ve kabin görevlilerinin mesleki bilgi ve tecrübelerini havayolu yönetimi ile paylaşmasının rekabet üstünlüğü elde edilmesindeki önemi hakkında literatüre ve sektöre katkıda bulunmak.</p> <p><b>Yöntem</b> – Farklı iş modeli benimsemiş iki havayolunun kabin görevlilerine anket uygulanarak elde edilen veriler SPSS 22 ve AMOS 24 istatistik programları aracılığıyla test edilmiştir. Yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak ulaşılan analiz sonuçları araştırmanın hipotezlerini doğrulamıştır.</p> <p><b>Bulgular</b> – Havayolu işletmesinin benimsediği rekabet stratejisi, kabin görevlilerinin algıladığı örgütsel destek ve örgütsel sessizlik düzeylerinin farklılaşmasına neden olmaktadır. Algılanan örgütsel destek, düşük maliyetli havayoluna göre tam hizmet sağlayıcı havayolunun kabin görevlilerinin savunmacı ve korumacı sessizlik düzeyleri üzerinde daha etkili olurken, düşük maliyetli havayolunun kabin görevlilerinin kabullenici sessizlik düzeyi üzerinde daha etkili olmaktadır.</p> <p><b>Tartışma</b> – Havayolunun benimsediği rekabet stratejisine göre uyguladığı iş modeli; örgüt yapısı, örgüt kültürü ve insan kaynakları uygulamaları ile birlikte kabin görevlilerinin algıladıkları örgütsel destek ve örgütsel sessizlik düzeyleri üzerinde etkili olmaktadır.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><b>Keywords:</b> Cabin Crew Organizational Support Organizational Silence Competitive Strategies</p> <p>Received 6 July 2020 Revised 4 September 2020 Accepted 29 September 2020</p> <p><b>Article Classification:</b> Research Article</p>	<p><b>Purpose</b> – To reveal that organizational support perceived by cabin crews of airlines that adopt different competitive strategies has different effects on organizational silence and to contribute to the literature and the sector on the importance of sharing cabin crew's professional knowledge and experience with airline management</p> <p><b>Design/methodology/approach</b> – The data obtained by applying a questionnaire to the cabin attendants of two airlines, which adopted different business models, was tested through SPSS 22 and AMOS 24 statistical programs. The analysis results obtained using structural equation modeling (SEM) confirmed the hypotheses of the research.</p> <p><b>Findings</b> – The competitive strategy adopted by the airline company causes differentiation of the levels of organizational support and organizational silence perceived by cabin crew members. Perceived organizational support has more impact on the defensive and protective silence levels of the full-service carrier airline's cabin crews than the low-cost airline, while more on the accepting silence level of the low-cost airline's cabin crews.</p> <p><b>Discussion</b> – The business model applied by the airline according to its competitive strategy, together with its organizational structure, organizational culture, and human resources practices, it affects the organizational support and organizational silence levels perceived by cabin crew members.</p>

### Önerilen Atf/ Suggested Citation

Erdağ, T., Yaşlıoğlu, M. (2020). Farklı Rekabet Stratejileri Benimseyen İki Havayolu İşletmesinin Kabin Görevlileri Tarafından Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Sessizliğe Etkisinin Karşılaştırması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (4), 3383-3404.