

Examining the relationship between leadership style and employee job satisfaction in the Georgian hotel industry

On the example of medium and large hotels in Georgia



Master's student: Ana Ugrekhelidze

Master's Thesis is submitted for Ilia State University, Faculty of Business, Technology and Education

In accordance with the requirements for awarding

The academic degree of Master of Business Administration

Thesis Supervisor: Resan Kikava Associate Professor

Ilia State University

Tbilisi, (2022)

Declaration

As the author of this paper, I declare that this thesis presented for the degree of Master of Business Administration is the original report of my research and has been written by me. Due references have been provided on all supporting literature and resources. I also confirm that this work has not been submitted for any other degree or professional qualification.

Ana Ugrekheldze July 2022

აბსტრაქტი

მოცემული კვლევის მიზანია შეისწავლოს კავშირი სასტუმროს მენეჯერების ლიდერობის სტილებსა და თანამშრომლების სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის. კვლევა მიზნად ისახავს გენერალური მენეჯერების ლიდერობის სტილების იდენტიფიცირებას, რომლებსაც ისინი იყენებენ სამუშაო ადგილზე და კავშირის პოვნას ლიდერობის სტილებსა და სამუშაოთი კმაყოფილების დონეს შორის. მონაცემები შეგროვდა Google Forms-ის ონლაინ გამოკითხვის მეთოდის საშუალებით. კვლევაში მონაწილეობის მისაღებად მოწვეული იყო 10 დიდი და 12 საშუალო ზომის სასტუმროს მენეჯერი და თანამშრომელი, მათ შორის ბრენდირებული და არაბრენდირებული სასტუმროებიდან. კვლევისთვის სასტუმროები შეირჩა ტურისტულად აქტიური ქალაქების მიხედვით, როგორცაა: თბილისი, ბათუმი, ყაზბეგი და ასევე, კახეთის რამდენიმე რეგიონი.

ძირითადი კითხვები, რომლებსაც ნაშრომში ეძლევა პასუხი შემდეგია: საქართველოში ტრანსფორმაციული, ტრანზაქციული და პასიური ლიდერობის სტილიდან რომელია უფრო გავრცელებული საშუალო და დიდ სასტუმროებში? როგორ მოქმედებს ტრანსფორმაციული, ტრანზაქციული და პასიური ლიდერობის სტილი სასტუმროს თანამშრომლების სამუშაოთი კმაყოფილებაზე?

ლიდერობის სტილი გამოვლინდა მრავალფაქტორიანი ლიდერობის კითხვარის გამოყენებით. გამოყენებული იქნა, ლიდერისა და შემფასებლის ფორმა, სადაც ტოპ მენეჯერებმა უპასუხეს 45 MLQ კითხვას ლიდერის ფორმიდან და 6 დემოგრაფიულ კითხვას, ხოლო თანამშრომლებმა შეავსეს 45 MLQ შეფასების ფორმა და 6 დემოგრაფიული კითხვა. სამუშაოთი კმაყოფილება შეფასდა სამუშაოს კმაყოფილების კითხვარის გამოყენებით, ვინაიდან ეს არის კმაყოფილების საერთო საზომი ინსტრუმენტი და აფასებს სამუშაოთი კმაყოფილების ცხრა განზომილებას, მათ შორის

ანაზღაურებას, დაწინაურებას, ზედამხედველობას, შემოწირულ სარგებელს, პირობით ჯილდოს საოპერაციო პროცედურებს, თანამშრომლებს, სამუშაოს ბუნებას და კომუნიკაციას. სასტუმროს თანამშრომლებმა პასუხი გასცეს სამუშაოთი კმაყოფილების 36 კითხვას. მონაცემები გაანალიზებულია აღწერითი და კორელაციური სტატისტიკის დახმარებით. მთავარმა დასკვნებმა ცხადყო, რომ ტრანსფორმაციული და ტრანზაქციული ლიდერობის სტილები ყველაზე მეტად გამოყენებადი არის სასტუმროებში და ამ სტილებს აქვთ დადებითი და მნიშვნელოვანი კორელაცია სამუშაოს კმაყოფილებასთან, ხოლო პასიური ლიდერობის სტილს ნაკლებად იყენებენ მენეჯერები და აქვს უარყოფითი, თუმცა ძლიერი კორელაცია.

ეს კვლევა შეიძლება ჩაითვალოს ერთგვარ ინსტრუმენტად, რომელიც საშუალებას მისცემს სასტუმროს მენეჯერებს ერთის მხრივ შეაფასონ საკუთარი თავი და საკუთარი მართვის სტილი, მეორეს მხრივ, დაინახონ, თუ რა გავლენას ახდენს მათ მიერ არჩეული მართვის სტილი თანამშრომლების სამუშაო კმაყოფილებაზე. თანამშრომლებს ეძლევათ საშუალება შეაფასონ თავიანთი მენეჯერები, გამოავლინონ რომელი მიდგომები მოქმედებს მათზე ყველაზე დადებითად.

კვლევის შედეგები დადებითად აისახება როგორც სასტუმრო სექტორზე, ასევე ამ საკითხებით დაინტერესებულ მკვლევარებზე, რომლებიც შეძლებენ ამ მიმართულებით კვლევების გაღრმავებას, ისეთი განვითარებადი და ტურისტულად აქტიური ქვეყნის მაგალითზე, როგორც არის საქართველო. შედეგებმა ნათლად აჩვენა ურთიერთობა მენეჯერების მიერ არჩეულ ლიდერობის სტილებსა და თანამშრომლების სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის. კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით, სასტუმროს ინდუსტრიაში დასაქმებული მენეჯერები თანამშრომლებისთვის უკეთეს გადაწყვეტილებებს მიიღებენ, რაც გაზრდის მათ სამუშაო კმაყოფილებას და ლოიალობას. ეს, თავის მხრივ, აისახება თანამშრომლების მაღალ მომსახურებაზე, რაც დადებითად აისახება მომხმარებელზე და ეს არის

ყველაზე მნიშვნელოვანი ფაქტორი მომსახურების სფეროში მოქმედი ნებისმიერი ორგანიზაციისთვის.

Abstract

The aim of this study is to examine the relationship between leadership styles of hotel managers and job satisfaction of employees. Study is designed to identify the leadership styles of general managers practiced by them in a workplace and to find the relationship between leadership styles and level of job satisfaction. The data was collected by using the online survey method with Google Forms. 10 large and 12 medium-sized hotel managers and employees were invited to participate in the study, including branded and non-branded hotels. Hotels were selected for the research according to the tourist-active cities, such as: Tbilisi, Batumi, Kazbegi and also, Kakheti region.

The main questions that are answered in the paper are the following: Which of the Transformational, Transactional and Laissez-faire leadership styles are more common in medium and large hotels in Georgian? How do transformational, transactional, and laissez-faire leadership styles affect hotel employees' job satisfaction?

Leadership style was identified by using the Multifactor Leadership Questionnaire. Both, the Leader and Rater form were used, where top managers answered 45 MLQ questions from Leader form and 6 demographic questions, while employees filled out 45 MLQ Rater form and 6 demographic questions. Job satisfaction was measured by using a Job Satisfaction Survey as it is an overall satisfaction measurement tool and evaluates nine dimensions of job satisfaction, including pay, promotion, supervision, fringe benefits, contingent rewards operating procedures, coworkers, nature of work, and communication. Hotel employees were asked to answer 36 JSS questions. Data were analyzed with the help of descriptive and correlation statistics. The major findings revealed that Transformational and Transactional leadership styles are the most practiced leadership style hotels in Georgia and this style has a positive and significant correlation with job satisfaction, while Laissez-faire leadership style is less used by managers and has negative-strong correlation.

This research can be considered as a kind of tool that enables hotel managers to evaluate themselves on the one hand and to evaluate their management style through the eyes of employees on the other hand, see what impact their chosen management style actually has on employee job satisfaction. Employees are given the opportunity to evaluate their managers, to show what approaches affect them most positively.

The results of the research will have a positive impact on the hotel sector, as well as on researchers interested in these issues, who will be able to deepen research in this direction on the example of a developing and tourist-active country like Georgia. The results clearly showed the relationship between leadership styles chosen by managers and job satisfaction of employees. It is suggested that based on the results of the research, managers employed in the hotel industry will make better decisions for their co-workers, which will increase their job satisfaction and loyalty. This, in turn, will be reflected in the high service of employees, which will have a positive impact on the customer, and this is the most important factor for any organization operating in the field of service.

Key words: leadership styles, Transformational Leadership Theory, job satisfaction, hotel employees