



مجله‌ی برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری  
سال هفتم، شماره‌ی ۲۴، بهار ۱۳۹۷  
صفحات ۱۲۲-۱۰۲

## بررسی تأثیر جو بخشش درک شده بر نگرش‌ها و رفتارهای کاری کارکنان هتل آپارتمان‌ها و مهمان‌پذیران شهر مشهد

فریبرز رحیم نیا<sup>۱</sup>

محمد غلامی<sup>۲</sup>

سعید نصرتی<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۳/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۳/۲۲

### چکیده

با وجود اینکه امروزه منافع فراوان جو بخشش درک شده در سازمان‌ها مورد تأیید قرار گرفته است، بسیاری از کسب‌وکارهای فعال در زمینه ارائه خدمات، خصوصاً در صنایع مرتبط با گردشگری، از این مقوله مهم غافل مانده‌اند. از این منظر، تحقیق پیش رو درصدد بررسی تأثیر جو بخشش درک شده بر رفتار یادگیری، رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل بوده و علاوه بر آن، به بررسی نقش میانجی‌گری رفتار یادگیری در روابط متغیر مستقل و وابسته می‌پردازد. لذا این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی است و با توجه به اینکه در این تحقیق با استفاده از پرسشنامه، تلاش می‌شود که میزان و نوع روابط بین متغیرها، برای پاسخ به مسئله‌ای علمی، در دنیای واقعی مورد بررسی قرار گیرد، لذا این تحقیق به لحاظ روش انجام کار از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق، متصدیان پذیرش هتل آپارتمان‌ها و مهمان‌پذیران شهر مشهد است که بر اساس آمار و اطلاعات موجود (در زمان تحقیق) تعداد آن‌ها حدود ۵۸۰ نفر است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که جو بخشش درک شده دارای تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی و رفتار یادگیری کارکنان است، با این حال برخلاف فرضیه مطرح شده در تحقیق، رابطه میان جو بخشش درک شده و تمایل به ترک شغل مورد تأیید قرار نگرفت. علاوه بر این نقش میانجی‌گری رفتار یادگیری در ارتباط میان جو بخشش درک شده، رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل نیز مورد تأیید قرار گرفت.

**واژه‌های کلیدی:** جو بخشش درک شده، رفتار یادگیری، رضایت شغلی، تمایل به ترک شغل.

(r-nia@um.ac.ir)

<sup>۱</sup> نویسنده مسئول: استاد گروه مدیریت، دانشگاه فردوسی مشهد

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه فردوسی مشهد

<sup>۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه فردوسی مشهد

## مقدمه

گردشگری ازجمله صنایع مهم برای توسعه‌ی اقتصادی بسیاری از کشورها محسوب می‌شود (محمودی و همکاران، ۱۳۹۴). امروزه، سازمان‌ها و شرکت‌های وابسته به صنعت گردشگری، به‌منظور پاسخ‌گویی بهینه و فوری به نیازهای موجود، به روش‌هایی همچون استفاده از تکنولوژی‌های پیچیده، خطمشی‌گذاری‌های برنامه‌ریزی‌شده و کنترل بیش‌ازحد بر رفتار کارکنانی که در انتقال خدمات به مشتری مشارکت دارند، متمسک می‌شوند و در این راه، رویکرد بیش‌فعالی را در پیش می‌گیرند و معمولاً از توجه به رفتارهای سازمانی مثبت غافل می‌شوند. این امر پژوهشگران سازمانی را بر آن داشته تا به بررسی این موضوع بپردازند که افراد چگونه با رفتارهای انحرافی به بی‌احترامی‌های محل کار واکنش نشان می‌دهند؛ رفتارهایی که می‌توانند برای افراد پیامدهای منفی به همراه داشته باشند. در این میان بخشش، اغلب به‌عنوان یک پاسخ اجتماعی مطلوب و صحیح به اذیت و آزار دیگران قلمداد می‌شود، زیرا مزایای فیزیکی و عاطفی فراوانی برای فرد بخشنده به دنبال دارد (آدامز<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). همچنین به افراد کمک می‌کند تا روابط آسیب‌دیده‌ی محل کار را ترمیم نموده و بر افکار و احساسات تضعیف‌کننده، غلبه کنند (بارکلی<sup>۲</sup> و سالدانیا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶).

سازمان‌های خدماتی که اعم از سازمان‌های فعال در صنعت گردشگری و پذیرش مهمان است، هرروز با خطای احتمالی مواجه بوده و کاملاً با پیامدهای منفی چنین خطاهایی آشنایی دارند؛ پیامدهایی همچون استرس، خدمات معیوب، نارضایتی مشتری، افزایش هزینه‌ها و کاهش درآمد (گوچیت<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۲). سازمان‌های خدماتی به‌منظور رفع چنین خطاهایی، معمولاً رویکرد پویش‌گرایانه‌ای را از طریق از فناوری‌های پیچیده، سیستم‌های دقیق و سیاست‌های سخت‌گیرانه با تمرکز بر کنترل رفتار کارمندان، به کار می‌گیرند. با همه این اوصاف هرگز نمی‌توان خطای انسانی را حذف و یا از بروز آن جلوگیری نمود، چراکه پیش‌بینی این‌که چه خطای خاصی رخ می‌دهد، دشوار است و چنین خطاهایی اجتناب‌ناپذیر می‌باشند. در سازمان‌های خدماتی غالباً خطاها به دلیل خصوصیت‌های متمایز مشاغل رخ می‌دهد که این خصوصیت‌ها عبارت‌اند از: ملموس نبودن، عدم مالکیت، عدم تفکیک‌پذیری، فناپذیری و تغییرپذیری (نمکانگ<sup>۵</sup> و جنگ<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰).

بنابراین، جو کار مبتنی بر بخشش، در بخش خدمات حیاتی تلقی می‌شود. در سازمان‌های خدماتی که بخشش وجود ندارد و مسبب خطا توبیخ می‌شود، معمولاً به علت ایجاد خطا، پرداخته نمی‌شود و کارکنان تمایلی به صحبت کردن درباره خطاهایشان ندارند. هنگامی که کارمندان نسبت

<sup>1</sup> Adams

<sup>2</sup> Barclay

<sup>3</sup> Saldanha

<sup>4</sup> Guchait

<sup>5</sup> Namkung

<sup>6</sup> Jang

به صحبت درباره خطاها و نواقص خدمات، احساس خطر کنند، تمایلشان به شرکت در فعالیت‌های بهبود خدمات کاهش می‌یابد (وندایک<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۳). عدم برقراری ارتباط با دیگران درباره خطا، عدم یادگیری از خطا و تمایل کمتر کارکنان به شرکت در فعالیت‌های بهبود خدمات، احتمالاً منجر به ضعف در مواجهه با خطا شده و نهایتاً بر عملکرد کلی سازمان‌ها و شرکت‌های مرتبط با صنعت گردشگری از جمله هتل‌آپارتمان‌ها اثر می‌گذارد. در این میان بخشش می‌تواند به ترمیم روابط کاری آسیب‌دیده کمک کند و سبب شود افراد بر احساسات تضعیف‌کننده ناشی از آسیب‌های فردی غلبه نمایند (بارکلی و سالدانیا، ۲۰۱۶). قرار گرفتن کارکنان شاغل در سازمان‌های مرتبط با پذیرش مهمان، در جوّ بخشش درک شده، می‌تواند برای آن‌ها مزایای بسیاری را در جهت رفع مشکلات کاری به ارمغان آورد، مزایای چون احساس راحتی، ریسک‌پذیری و تبادل اطلاعات با دیگر اعضای سازمان که در نهایت منجر به بروز رفتار یادگیری در میان اعضای سازمان می‌گردد (آدامز و همکاران، ۲۰۱۵). علاوه بر این، جوّ بخشش درک شده احتمالاً احساس رضایت‌مندی افراد را نسبت به شغلی که در آن فعالیت می‌کنند، افزایش داده و بدین ترتیب از خروج افراد بااستعداد و باتجربه‌ای که سازمان برای تربیتشان متحمل هزینه‌های زیادی شده، جلوگیری می‌نماید (پالانسکی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). از آنجایی که در تحقیقات کنونی جبران خدمات به مسائل مدیریت خطا و جنبه‌های بخشش درک شده توجهی نشده است، لذا این مورد به‌عنوان شکافی در ادبیات توسط محققان در نظر گرفته نشده است.

با توجه به آنچه ذکر گردید، هدف این مطالعه بررسی رابطه‌ی میان جوّ بخشش درک شده با رفتار یادگیری کارکنان، رضایت شغلی آن‌ها و تمایل به ترک شغل، و هم‌چنین نقش میانجی‌گری رفتار یادگیری است. هم‌چنین مطالعه حاضر از مدل «مطالبات شغلی - منابع شغلی (JD-R)»<sup>۳</sup> در قالب چارچوبی نظری برای توجیه روابط پیشنهادی خود استفاده می‌کند. از آنجایی که مطالعات در زمینه جوّ بخشش درک شده و نتایج حاصل از آن، در کشور ایران و خصوصاً در صنعت گردشگری بسیار اندک است، تحقیق کنونی می‌تواند راهکارهای مناسبی جهت بالا بردن سطح رضایت شغلی، یادگیری و عدم تمایل کارکنان به ترک شغل، ارائه نماید که این امر منجر به ارائه خدماتی باکیفیت‌تر، به‌روزتر و با حداقل اشتباه و خطا به مشتریان صنایع گردشگری می‌شود. علاوه بر این نگرش کارکنان هم برای مالکان و عملکرد کسب‌وکار خصوصاً در صنایع گردشگری بسیار حیاتی است، که این تحقیق بر آن است تا مسیری جدید را در ادبیات مدیریت گردشگری به‌وسیله تشخیص پیش‌ران‌های منحصربه‌فرد بر نگرش کارکنان که قبلاً مورد آزمون قرار نگرفته‌اند را به وجود آورد.

<sup>1</sup> Van Dyck

<sup>2</sup> Palanski

<sup>3</sup> Job Demands-Resources

## مبانی نظری

### جو بخشش درک شده

بخشش از دیدگاه فرد بخشنده عبارت است از یک تغییر فردی و داوطلبانه به قصد منفعت رساندن به شخص خاطی (و سایر افراد مرتبط) که در بستر یک تعامل بین فردی (مابین خطاکار و بخشش گر) به وقوع می‌پیوندد (آدامز و همکاران، ۲۰۱۵). اظهار بخشش از طرف فرد بخشنده سبب می‌شود تا او بتواند از تعارض به وجود آمده به‌خوبی عبور نموده و در پاسخ به بی‌عدالتی، به‌سوی ترمیم رابطه حرکت کند. در آموزه‌های دین اسلام، بخشش خطاکار با واژه‌هایی همچون عفو، غفران، صفح و... توصیه شده است. امیرالمؤمنین(ع) عفو را بالاترین مرتبه کرامت‌های اخلاقی معرفی می‌نمایند<sup>۱</sup> (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶). در روایت دیگر، عفو و غفران، صفات الهی به ودیعه نهاده شده در بندگان معرفی شده‌اند<sup>۲</sup> (مجلسی، ۱۴۰۳ق). امام صادق(ع) در تفسیر آیه «عفو پیشه کن و به نیکی امر نما و از اهل جهالت، دوری کن.»<sup>۳</sup> (سوره اعراف، آیه ۱۹۹) از جمله فرمودند: «یعنی کسی را که به تو ظلم نموده (ببخشی و) عفو نمایی.»<sup>۴</sup> (بحرانی، ۱۳۷۴ق) امام سجاده(ع) درباره کسی که به عمد خطا کرده و مرتکب بدی شده، فرمودند: «عفو و گذشت (نسبت به او) برای تو شایسته‌تر است، چراکه عفو، موجب بازدارندگی (از تکرار مجدد عمل ناپسند بوده و ریشه قول و فعل ناپسند او را قلع و قمع کند) و علاوه بر آن در بسیاری از امثال این فرد، موجب ایجاد ادب نیکو می‌شود.»<sup>۵</sup> (ابن شعبه حرانی، ۱۳۶۳ق)

### رفتار یادگیری

یادگیری، نتیجه‌ی اجتماعی و جمعی<sup>۶</sup> حاصل از مکالمات، توزیع دانش و شبکه‌سازی اجتماعی تعریف می‌شود. در یک جامعه یادگیرنده، دانش از طریق معلمان، مطالب درسی و محتوای تعاملی توزیع شده در جامعه، به دست می‌آید (وو<sup>۷</sup>، ۲۰۱۴). هنگامی که فرد اطلاعات جدیدی را کسب می‌کند یادانشی را با دیگران به اشتراک می‌گذارد، باید جهت دستیابی به تجربه‌ی یادگیری معنادار، از فرایند بازسازی دانش استفاده کند. به‌بیان‌دیگر اشتراک دانش، می‌تواند منجر به ارزش‌آفرینی شود. دانش حاصل از تعامل می‌تواند مزایای فراوانی داشته باشد و با ارائه‌ی عناصری بدیع، باعث تقویت دارایی‌های فکری سازمان شود. رفتار یادگیری، فرایند مستمر فکری و عملی است که

<sup>۱</sup> «الْعَفْوُ تَأْجِ الْمَكَارِمِ»

<sup>۲</sup> «الْعَفْوُ وَالْغُفْرَانُ صِفَتَانِ مِنْ صِفَاتِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ أُوْدَعَهُمَا فِي أُسْرَارِ أَصْفِيَانِهِ»

<sup>۳</sup> «حَذِّ الْعَفْوُ وَ أَمْرٌ بِالْغُرْفِ وَ أَعْرَضُ عَنِ الْجَاهِلِينَ»

<sup>۴</sup> «وَ تَفْسِيرُهُ أَنْ ... تَعْفُو عَمَّنْ ظَلَمَكَ ...»

<sup>۵</sup> «وَ أَمَّا حَقٌّ مِنْ سَاءِ الْقَضَاءِ عَلَى يَدَيْهِ بِقَوْلٍ أَوْ فِعْلٍ فَإِنْ كَانَ تَعَمَّدَهَا كَانَ الْعَفْوُ أَوْلَى بِكَ لِمَا فِيهِ لَهُ مِنَ الْقَمْعِ وَ حُسْنِ الْأَدَبِ مَعَ كَثِيرِ أُمَّتَالِهِ مِنَ الْخَلْقِ»

<sup>۶</sup> Social and collective outcome

<sup>۷</sup> Wu

ویژگی‌های آن عبارت‌اند از: تفکر درباره‌ی نتایج، پرسشگری، پیگیری بازخورد، اشتراک اطلاعات، درخواست کمک، بحث درباره‌ی خطاها و نتایج غیرمنتظره (ادموندسون<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹). به کمک این فعالیت‌ها، افراد می‌توانند به کسب، اشتراک و ترکیب دانش پرداخته و از این طریق، عملکرد فردی، گروهی و سازمانی را تسهیل کنند (گوچیت<sup>۲</sup> و همیلتون<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳).

### رضایت شغلی

به‌طورکلی، رضایت شغلی عبارت است از واکنش‌های احساسی کارمندان به شغلشان که به عناصر متعددی وابسته است (وونگ<sup>۴</sup> و لاسچینگر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳). لاک رضایت شغلی را به این صورت تعریف کرده است: حالت عاطفی لذت‌بخش یا مثبت ناشی از ارزیابی شغل یا تجربه‌ی شغلی خود (لاک<sup>۶</sup>، ۱۹۷۶). لاند بیان می‌کند که رضایت شغلی عبارت است از میزان ارتباط مشاهده‌شده بین آنچه یک فرد از شغلش مطالبه می‌کند با آنچه شغل و سازمان به او ارائه داده است (لاند<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳). ادواردز و همکاران نشان دادند که رابطه بین رضایت کلی و عملکرد کاری، مثبت و معنادار است (ادواردز و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۸). اسپرینگر معتقد است که مدیران می‌توانند با استفاده از استراتژی‌های مدیریتی، رضایت شغلی و انگیزه‌ی کاری کارکنان را افزایش داده و بدین ترتیب، عملکرد شغلی آن‌ها را بهبود بخشند (اسپرینگر<sup>۹</sup>، ۲۰۰۱). در حقیقت هر چه انگیزه‌ی کاری کارمند و کارگر بالاتر و نگرش او به شغلش مثبت‌تر باشد، عملکرد او نیز در سطحی بالاتری خواهد بود. بالعکس، هر چه انگیزه و نگرش مثبت نسبت به کار، پایین‌تر باشد، عملکرد فرد نیز در سطح پایین‌تری قرار خواهد گرفت (استیرز<sup>۱۰</sup> و پورتر<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۱).

### تمایل به ترک شغل

تمایل به ترک شغل در سازمان یکی از مهم‌ترین مسائل مدیریت منابع انسانی به شمار می‌آید. تمایل به ترک شغل معمولاً این‌چنین تعریف می‌شود: برنامه‌ریزی و قصد یک فرد برای ترک شغل کنونی در سازمان و جست‌وجو جهت یافتن شغلی دیگر در آینده‌ای نزدیک (ریزوان<sup>۱۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۴). تمایل فرد به ترک سازمان در بسیاری از مدل‌های استرس سازمانی و موردبحث و بررسی قرار گرفته است. یکی از علل اصلی تمایل به ترک شغل در سازمان، ارزیابی و شناسایی شغل بهتری است که با توانمندی‌ها و ویژگی‌های روحی و روانی کارکنان متناسب‌تر است (آلن<sup>۱۳</sup> و همکاران،

<sup>1</sup> Edmondson

<sup>2</sup> Guchait

<sup>3</sup> Hamilton

<sup>4</sup> Wong

<sup>5</sup> Laschinger

<sup>6</sup> Locke

<sup>7</sup> Lund

<sup>8</sup> Edwards

<sup>9</sup> Springer

<sup>10</sup> Steers

<sup>11</sup> Porter

<sup>12</sup> Rizwan

<sup>13</sup> Allen

۲۰۱۳). مطالعات پیشین ادعا کرده‌اند که تمایل به ترک شغل، یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی سازمان‌هاست که می‌تواند از جابه‌جایی‌های شغلی صورت گرفته در سازمان متأثر گردد (ریزوان و همکاران، ۲۰۱۴). از آنجاکه، سازمان‌های معاصر، سرمایه زیادی را در قالب استخدام، آموزش، توسعه و پیشرفت، و نگهداری بر روی کارکنان خود صرف می‌کنند. از این‌رو، مدیران باید در برخی مواقع، با تمامی هزینه‌های احتمالی، ترک خدمت کارکنان را به حداقل برسانند (حسین زاده و رستگار، ۱۳۹۲).

### چارچوب نظری

تأثیر جو بخشش درک شده بر رفتار یادگیری

در سازمان‌هایی که جو بخشش مناسبی حاکم است، کارمندان به احتمال زیاد در رفتارهای یادگیری مشارکت می‌کنند. برای مثال، اگر نقضی در خدمت‌رسانی به مسافران در مراکز اقامتی وجود داشته باشد، کارمندان غالباً تمایلی به پذیرش خطاهای خدماتی خود ندارند، زیرا باور دارند که با این کار، موقعیتشان را به خطر می‌اندازند (گوچیت و همکاران، ۲۰۱۶). هنگامی که کارکنان خدمات، به دیگران احترام می‌گذارند، احساس تکریم می‌کنند و مطمئن‌اند که اگر خطایی به مدیریت گزارش شود، متوجه آن‌ها نخواهد بود، همچنین احتمال بیشتری وجود دارد که دانش خود را به اشتراک بگذارند و خطاهایشان را مورد بحث و بررسی قرار دهند (کارملی<sup>۱</sup> و گیتل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). ویژگی یک محیط امن روانی، اعتماد بین فردی و احترام متقابل میان اعضای سازمان است، به شکلی که افراد بتوانند با آسودگی خاطر، نقش خود را بر عهده بگیرند و هراسی از عواقب منفی مربوط به تصویر خویش و جایگاه شغلی خود نداشته باشند (ادموندسون، ۱۹۹۹). هنگامی که کارکنان در محیط کار احساس امنیت روانی داشته باشند، احتمال بیشتری وجود دارد که به رفتارهای یادگیری رو آورند. رابطه مثبت میان احساس امنیت روانی و رفتار یادگیری نشانگر آن است که احتمالاً ادراک کارکنان از جو بخشش نیز به رفتارهای یادگیری می‌انجامد (بردلی<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۲).

**فرضیه ۱:** جو بخشش درک شده رابطه‌ی مثبتی با رفتار یادگیری دارد.

### تأثیر جو بخشش درک شده بر رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل

مدل مطالبات شغلی - منابع شغلی (JD-R)، از دو جزء تشکیل شده است؛ ۱- منابع شغلی که عبارت‌اند از جنبه‌های فیزیکی، روانی، اجتماعی یا سازمانی شغل که برای دستیابی به اهداف شغلی کارکردی بوده، مطالبات شغلی را کاهش می‌دهند و موجب رشد و توسعه‌ی فردی می‌شوند ۲- مطالبات شغلی که عبارت‌اند از جنبه‌های فیزیکی، روانی، اجتماعی یا سازمانی شغل که

<sup>1</sup> Carmeli

<sup>2</sup> Gittell

<sup>3</sup> Bradley

تلاش جسمی یا روانی فرد را می‌طلبند، در نتیجه با هزینه‌های فیزیکی یا روانی همراه هستند. به‌طور کلی مطالبات شغلی و منابع شغلی با یکدیگر همبستگی معکوس دارند (بکر<sup>۱</sup> و دِمروتی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). منابع شغلی، منجر به نتایج کاری مثبت (مانند افزایش تعهد سازمانی، تمایل کمتر به ترک شغل) می‌شوند (بیکاک رابرسون<sup>۳</sup> و استرایکلند<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰). جوّ بخشش سازمانی، منبع شغلی قابل‌توجهی برای کارکنان شاغل در صنعت گردشگری محسوب می‌شود (گوچیت و همکاران، ۲۰۱۶)، چراکه کارها در سازمان‌های مرتبط با پذیرش مهمان (از جمله هتل‌آپارتمان‌ها) کاملاً وابسته به افراد است و کارکنان باید برای بهره‌برداری از اهداف سازمانی با یکدیگر همکاری کنند، بخشش خطا در محل کار می‌تواند بر کارایی و اثربخشی سازمان، تأثیر مثبتی داشته باشد (کاکس<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱). محیط کاری حمایتی را می‌توان در جوّ بخشش و فضای کاری خلاصه کرد. چنین محیطی یک منبع شغلی محسوب می‌شود که نتایج شغلی کارمندان را بهبود می‌بخشد (گوچیت و همکاران، ۲۰۱۴). در چنین محیط‌هایی، کارکنان و مدیران تمایل بیشتری به بخشش نشان می‌دهند و احتمال کمتری وجود دارد که نسبت به فرد خاطی رفتار خصومت‌آمیزی داشته باشند (کاکس، ۲۰۱۱). بخشش خطا در محل کار، احتمالاً سطوح تنش و استرس را نیز کاهش می‌دهد. برای مثال، هنگامی که خطای یک کارمند در بخش خدمات، به نقص در خدمات منجر شود، وجود جوّ بخشش می‌تواند به او کمک کند تا ذهن خود را درگیر حالت تدافعی نکند و به‌جای تمرکز بر توجیه خطا یا علل و نتایج آن، به راه‌های حل پیش رو فکر کند. از این‌رو ادراک کارکنان از جوّ بخشش در یک سازمان مرتبط با پذیرش مهمان، احتمالاً موجب افزایش رضایت شغلی شده و تمایل به ترک شغل را کاهش می‌دهد.

**فرضیه ۲:** جوّ بخشش درک شده با رضایت شغلی رابطه‌ی مثبتی دارد.

**فرضیه ۳:** جوّ بخشش درک شده با تمایل به ترک شغل رابطه‌ی منفی دارد.

### تأثیر رفتار یادگیری بر رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل

رو آوردن بیشتر به رفتارهای یادگیری، علاوه بر تأثیری که بر عملکرد دارد، می‌تواند منجر به افزایش رضایت شغلی و کاهش تمایل به ترک شغل شود (گوچیت و همکاران، ۲۰۱۴). هنگامی که افراد سازمان در رفتارهای یادگیری مشارکت می‌کنند، نه‌تنها برای خود کسب دانش و اطلاعات می‌کنند، بلکه از نقص‌ها و اشتباهات دیگران نیز کسب تجربه می‌نمایند. این امر موجب تشکیل یک منبع اشتراک دانش<sup>۶</sup> می‌شود که برای اعضای سازمان در دسترس بوده و هر یک می‌توانند در آینده، از آن در جهت بهبود عملکرد خود استفاده کنند. رفتار یادگیری به توسعه دانش مشترک، درک

<sup>1</sup> Bakker

<sup>2</sup> Demerouti

<sup>3</sup> Babcock-Roberson

<sup>4</sup> Strickland

<sup>5</sup> Cox

<sup>6</sup> pool of knowledge

متقابل از خطاها و استراتژی‌های مؤثر در هنگام مواجهه با خطا کمک می‌کند و به‌طور کلی رضایت شغلی را افزایش داده و میل به ترک شغل را کاهش می‌دهد (ماتیو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۰). رفتار یادگیری، اعضای سازمان را قادر می‌سازد تا در هنگام بروز خطا، به یکدیگر کمک کنند. دسترسی به چنین منابعی در سازمان‌ها نه تنها موجب بهبود کیفیت کار، افزایش بازده شغلی، به‌موقع بودن و دستیابی به اهداف فردی می‌شود، بلکه کیفیت روابط بین فردی در میان اعضای گروه را بهبود می‌بخشد و در نهایت به افزایش احساسات مثبت در محل کار کمک می‌نماید (چو<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). مطالعه‌ی حاضر، ادراک کارکنان از رفتار یادگیری در واحد شغلی‌شان را بررسی می‌کند. به نظر می‌رسد ادراک کارکنان از رفتار یادگیری، رابطه‌ای مثبت با رضایت شغلی و رابطه‌ای منفی با تمایل به ترک شغل داشته باشد.

**فرضیه ۴:** رفتار یادگیری با رضایت شغلی کارکنان رابطه‌ی مثبتی دارد.

**فرضیه ۵:** رفتار یادگیری با تمایل به ترک شغل رابطه‌ی منفی دارد.

### تأثیر رضایت شغلی بر تمایل به ترک شغل

رضایت شغلی یک حالت هیجانی مثبت است که بر اثر رضایت‌مندی فرد نسبت به شغلش به وجود می‌آید (لاک، ۱۹۷۶). رضایت شغلی مفهومی است که توجه زیادی در حوزه رفتار سازمانی و به‌طور کلی ادبیات مدیریت، به خود اختصاص داده است. این توجه وافر به دلیل رابطه‌ی رضایت شغلی با مفاهیم دیگری مثل تعهد سازمانی، تغییر و تبدیل، تمایل به ترک شغل، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و... است (رستگار و همکاران، ۱۳۹۲). رضایت شغلی عبارت است از میزان ارتباط مشاهده‌شده بین آنچه یک فرد از شغلش مطالبه می‌کند با آنچه شغل و سازمان به او ارائه داده است (لاند، ۲۰۰۳). باز نگران قرن اخیر که به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رها کردن شغل پرداخته‌اند، شواهدی دال بر وجود یک رابطه منفی بین این دو متغیر ارائه نموده‌اند؛ یعنی اگر کارکنان از شغل خود راضی باشند، کار خود را رها نخواهند کرد و اگر از شغل خود راضی نباشند، به رها کردن شغل خود مبادرت می‌ورزند (مقیمی، ۱۳۷۷). محققان دریافته‌اند که کارکنانی با سطح رضایت شغلی بالا، تمایل کمتری نسبت به ترک شغل، از خود بروز می‌دهند (کیم<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۵). بر اساس مطالعات موجود، می‌توان گفت رضایت شغلی، حس مسئولیت‌پذیری قابل توجهی را در افراد به ارمغان می‌آورد که این امر می‌تواند حس «از خود دانستن کار» و «تلاش جهت بهبود آن» را افزایش دهد و بدین ترتیب تمایل افراد به ترک شغل، به دلیل تطابق و درهم‌تنیدگی با کار، کاهش یابد (گوچیت<sup>۴</sup> و چو<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰).

<sup>1</sup> Mathieu

<sup>2</sup> Chou

<sup>3</sup> Kim

<sup>4</sup> Guchait

<sup>5</sup> Cho



**فرضیه ۶:** رضایت شغلی به صورت منفی بر تمایل به ترک شغل در کارکنان تأثیر می‌گذارد.

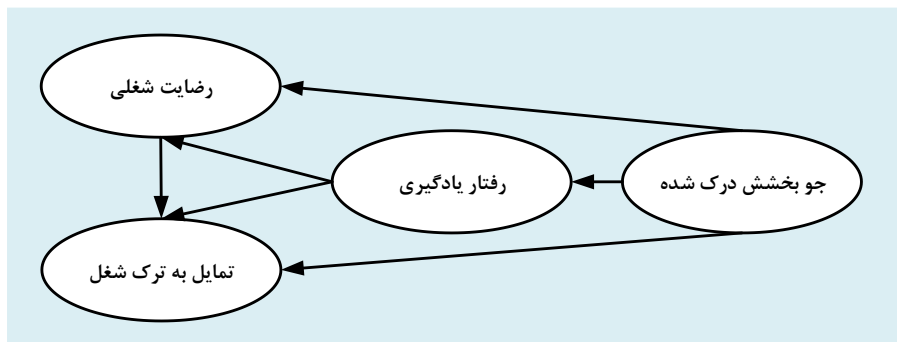
### **بررسی نقش میانجی‌گری رفتار یادگیری**

وندایکی و همکارانش (۲۰۱۵)، معتقدند که رویکرد مدیریت خطا در سازمان‌ها، باعث افزایش عملکرد سازمانی می‌شود، زیرا در این حالت یادگیری رخ می‌دهد. کارکنان خدماتی از یادگیری بهره می‌برند، چراکه خطاها شکلی از بازخورد منفی بوده و موجب فراهم شدن اطلاعات ارزشمندی برای افراد خاطی می‌شود؛ اطلاعاتی درباره چگونگی تغییر نحوه‌ی کنش، کسب دانش درباره‌ی شرایط مختلف خطاها و درک بهتر موقعیت‌های خاصی که منجر به خطا می‌شوند (وندایکی و همکاران، ۲۰۰۵). جوّ بخشش، بر رویکرد مدیریت خطای سازمانی اثر مثبت دارد، زیرا در چنین فضایی برای مدیریت خطا، «رویکرد بدون سرزنش» به کار گرفته می‌شود. ارتباط، یکی از مهم‌ترین شروط برای یادگیری از خطاهای رخ داده است. پژوهشگران تأکید دارند که یادگیری از خطا، در محیطی رخ می‌دهد که گزارش دهی و بحث درباره‌ی خطا آزاد تلقی شود و پرسش فعالانه و اشتراک اطلاعات برقرار باشد (گوچیت و همکاران، ۲۰۱۶). جوّ بخشش، با ایجاد چنین شرایطی، به ارتباط آزاد درباره‌ی خطا کمک می‌کند. در نتیجه، ادراک کارکنان از جوّ بخشش باید منجر به افزایش رفتارهای یادگیری شود. به نظر می‌رسد که جوّ بخشش سازمان‌های مرتبط با پذیرش مهمان مانند هتل‌ها و سایر مراکز اقامتی به احتمال زیاد رفتارهای یادگیری را افزایش می‌دهد و افزایش رفتارهای یادگیری، به افزایش رضایت شغلی و کاهش تمایل به ترک شغل منجر می‌شود. بنابراین، به نظر می‌رسد رفتار یادگیری، رابطه بین جوّ بخشش و نتایج عملکرد کارکنان را میانجی‌گری می‌کند. با توجه به مبانی نظری موجود می‌توان فرضیه‌های زیر را عنوان کرد:

**فرضیه ۷:** رفتار یادگیری رابطه‌ی میان جوّ بخشش درک شده و رضایت شغلی کارکنان را میانجی‌گری می‌کند.

**فرضیه ۸:** رفتار یادگیری رابطه‌ی میان جوّ بخشش درک شده و تمایل به ترک شغل را میانجی‌گری می‌کند.

بر اساس آنچه ذکر گردید و با توجه به ادبیات موجود بین متغیرها و فرضیات مطرح‌شده، مدل مفهومی پژوهش را می‌توان در قالب شکل (۱) نمایش داد:



شکل ۱- مدل مفهومی

### روش‌شناسی تحقیق

از آنجایی که در این پژوهش به بررسی و تجزیه و تحلیل تأثیر جو بخشش درک شده بر رفتار یادگیری، رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل افراد و همچنین نقش میانجی‌گری رفتار یادگیری در ارتباط میان متغیر مستقل و وابسته پرداخته می‌شود، لذا این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی است و با توجه به این که در این تحقیق با استفاده از ابزار پرسشنامه، سعی می‌شود که میزان و نوع روابط بین متغیرها برای پاسخ به مسئله‌ای علمی در دنیای واقعی مورد بررسی قرار گیرد، لذا این تحقیق به لحاظ روش انجام کار از نوع پیمایشی است. برای سنجش متغیرها از سنجش‌های استاندارد مطالعات پیشین استفاده شد. سنجش‌ها به منظور استفاده در زمینه‌ی سازمانی ایرانی با استفاده از شیوه‌ی ترجمه- بازگشت- ترجمه، بومی‌سازی شده است. سؤالات پرسش‌نامه در متغیر جو بخشش درک شده و رفتار یادگیری به ترتیب با ۳ و ۵ سؤال از مطالعات گوچیت (۲۰۱۶)، رضایت شغلی با ۳ سؤال از مطالعات ساکس (۲۰۰۶)، و تمایل به ترک شغل با ۳ سؤال از مطالعات نادری و تنوا (۲۰۱۰) انتخاب گردید. همچنین روایی سازه‌های پرسش‌نامه نیز با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی با استفاده از نرم‌افزار AMOS مورد ارزیابی قرار گرفت و معناداری بار شدن گویه‌های مربوطه به سازه‌های مورد نظر، مورد تأیید قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول ۳ آورده شده است. همچنین انسجام درونی ابزارهای مورد استفاده نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد که در جدول شماره ۲ گزارش شده است. همان‌طور که مشاهده می‌گردد تمامی مقادیر بالای ۰/۷ است که می‌توان نتیجه گرفت ابزار، از پایایی لازم برخوردار است.

جامعه آماری تحقیق متصدیان پذیرش هتل آپارتمان‌ها و مهمان‌پذیران شهر مشهد بودند که بر اساس آمار و اطلاعات موجود در اتحادیه هتل آپارتمان داران و مهمان‌پذیران مشهد، تعداد هتل آپارتمان‌ها ۲۹۶ واحد و مهمان‌پذیران ۲۸۳ واحد (مجموعاً ۵۷۹ واحد) است که غالباً هر واحد، یک متصدی پذیرش روزانه (اصلی) دارد، لذا تعداد کل متصدیان پذیرش، حدود ۵۸۰ نفر برآورد شد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران برای جامعه معلوم استفاده شد. در این روش ابتدا

یک نمونه‌ی اولیه شامل ۳۰ پرسش‌نامه، پیش‌آزمون شد، سپس با جایگذاری انحراف معیار آن به میزان ۰/۵۰ در فرمول کوکران با دقت برآورد و سطح اطمینان ۰/۹۵ و میزان خطای ۰/۰۵، حداقل حجم نمونه ۲۳۱ نفر تعیین گردید. با توجه به پیش‌بینی عدم بازگشت تعدادی از پرسش‌نامه‌ها، ۲۵۰ پرسش‌نامه به‌صورت تصادفی ساده بین متصدیان توزیع شد و از این تعداد، ۲۳۵ پرسش‌نامه برگشت داده شد که در فرایند تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، روش‌های مختلف تحلیل آماری، نظیر تحلیل همبستگی پیرسون برای محاسبه‌ی ضرایب همبستگی مرتبه‌ی صفر و مدل یابی معادله‌ی ساختاری برای بررسی برازش الگوی معادله‌ی ساختاری با داده‌های جمع‌آوری‌شده، مورد استفاده قرار گرفت. تحلیل‌های مورد نظر با استفاده از نرم‌افزارهای تحلیل ساختارهای گشتاوری (AMOS v.18) و بسته‌ی آماری برای علوم اجتماعی (SPSS v.19) صورت گرفت.

### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

از آنجایی که یکی از پیش‌شرط‌های به‌کارگیری رویکرد متغیرهای مکنون در الگوی مدل یابی معادله‌ی ساختاری، وجود همبستگی میان متغیرهای پژوهش است، بدین منظور تحلیل همبستگی پیرسون انجام شد. در جدول ۲، میزان همبستگی هر متغیر با سایر متغیرها، آلفای کرونباخ هر متغیر و نیز آماره‌های توصیفی آن‌ها شامل میانگین و انحراف معیار، ارائه شده است.

جدول (۲): میانگین، انحراف معیار، پایایی و همبستگی متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴
۱- جوّ بخشش درک شده	۳/۸۳	۰/۶۶	(۰/۷۴۵)			
۲- رفتار یادگیری	۳/۸۰	۰/۸۰	۰/۳۸۳**	(۰/۸۵۰)		
۳- رضایت شغلی	۳/۴۲	۰/۶۸	۰/۴۴۶**	۰/۳۶۳**	(۰/۷۰۴)	
۴- تمایل به ترک شغل	۳/۰۱	۰/۶۷	-۰/۰۹۳	-۰/۲۲۴*	-۰/۴۰۴**	(۰/۷۸۶)

\*توضیح جدول بالا: \*همبستگی (یک دنباله) در سطح معناداری ۰,۰۵ < p؛ \*\*همبستگی در سطح معناداری ۰,۰۱ < p، مقادیر درون پرانتز نشانگر ضریب آلفای کرونباخ می‌باشند.

ضرایب این جدول نشان از آن دارد که بزرگ‌ترین ضریب همبستگی، مربوط به رابطه‌ی بین متغیرهای رضایت شغلی و جوّ بخشش درک شده، به میزان ۰/۴۴۶ است. کوچک‌ترین ضریب نیز مربوط به رابطه‌ی بین تمایل به ترک شغل و جوّ بخشش درک شده و به میزان ۰/۰۹۳ است که البته غیر معنادار شده است. میانگین متغیرها نشان از آن دارد که میانگین همه متغیرها بیش از حد

متوسط پرسش‌نامه، یعنی عدد ۳ است و در این بین، بیشترین مقدار به متغیر جو بخشش درک شده و کمترین مقدار نیز به تمایل به ترک شغل تعلق دارد.

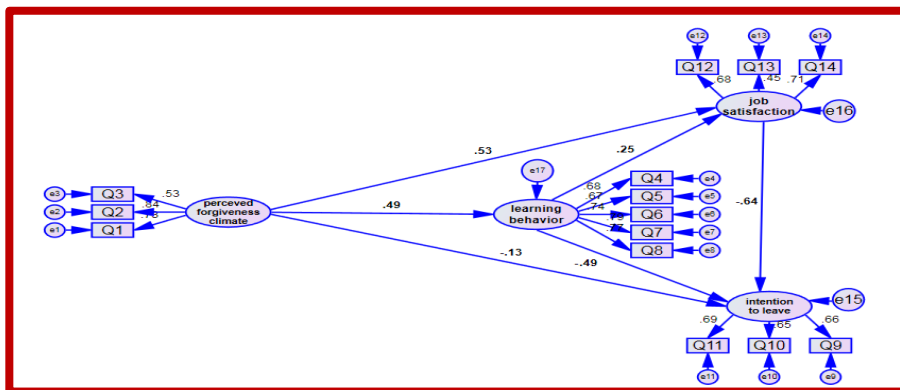
برای آزمون نرمال بودن متغیرها، از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده گردید که نتایج آن در ستون آخر جدول ۲ ارائه گردیده است. مقدار لازم برای نرمال بودن داده‌ها در این آزمون، بیشتر بودن سطح معناداری از ۰/۰۵ است. همان‌گونه که در جدول ۳ مشخص است، سطح معناداری تمامی متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ است، بنابراین فرض نرمال بودن داده‌ها مورد تأیید است.

همچنین پیش از ارزیابی مدل ساختاری ارائه‌شده، لازم است معناداری وزن رگرسیونی (بار عاملی) سازه‌های مختلف پرسش‌نامه در پیش‌بینی گویه‌های مربوطه بررسی‌شده تا از برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و قابل‌قبول بودن نشانگرهای آن‌ها در اندازه‌گیری سازه‌ها اطمینان حاصل شود. این مهم، با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (CFA) و نرم‌افزار AMOS به انجام رسید. با توجه به اینکه در مدل CFA برازش یافته، وزن رگرسیونی تمامی متغیرها، در پیش‌بینی گویه‌های پرسش‌نامه، در سطح اطمینان ۰/۹۹، دارای تفاوت معنادار با صفر بود، هیچ‌یک از گویه‌ها از فرآیند تجزیه و تحلیل کنار گذاشته نشدند. مبنای معناداری گویه‌ها این است که سطح معناداری برای آن‌ها زیر ۰/۰۵ باشد. لذا در نهایت، ۲۰ گویه از پرسش‌نامه، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های معنادار به همراه شاخص‌های برازش مدل CFA در جدول ۳، ارائه شده است. این شاخص‌ها نشان از برازش مطلوب مدل‌های اندازه‌گیری داشته و نشانگر تأیید معناداری بار شدن هر متغیر مشاهده‌شده به متغیر مکنون مربوطه است.

جدول (۳): نتایج تحلیل عاملی تأییدی (CFA) برای گویه‌های پرسش‌نامه

نام متغیر	گویه‌ها	بار عاملی	سطح معناداری	نتیجه	آزمون نرمال بودن داده‌ها
جوّ بخشش درک شده گوییت (۲۰۱۶)	۱- ما خطاها و اشتباهات همدیگر را می‌بخشیم.	۰/۷۳۱	۰/۰۰۰	معنادار	۰/۰۷۴
	۲- ما از یکدیگر کینه به دل نمی‌گیریم.	۰/۸۳۹	۰/۰۰۰	معنادار	
	۳- ما تمایل به نادیده گرفتن خطاها و اشتباهات یکدیگر داریم.	۰/۵۳۱	۰/۰۰۰	معنادار	
رفتار یادگیری گوییت (۲۰۱۶)	۴- ما در بخشی که در آن مشغول به کار هستیم، در مورد راهکارهای جلوگیری و یادگیری از اشتباهات بحث و تبادل نظر می‌نماییم.	۰/۶۷۹	۰/۰۰۰	معنادار	۰/۰۹۴
	۵- ما مرتباً برای درک راهکارهایی در جهت بهبود فرآیندهای کاری وقت می‌گذاریم.	۰/۶۷۴	۰/۰۰۰	معنادار	
	۶- ما در جهت ترفیع، حل مشکلات و خطاهای بخش کاریمان همیشه با افراد متناسب و واقف به مسئله مشورت می‌نماییم.	۰/۷۳۹	۰/۰۰۰	معنادار	
	۷- ما در بخش کاری خود، همیشه کسی را داریم که ما را در جهت مطمئن ساختن فرآیندهای کاری یاری می‌نماید.	۰/۷۸۶	۰/۰۰۰	معنادار	
تمایل به ترک شغل	۸- ما اغلب در جست‌وجوی اطلاعات جدیدی هستیم که ما را در جهت تغییرات مهم کاری هدایت نماید.	۰/۷۶۷	۰/۰۰۰	معنادار	۰/۰۶۴
	۹- من اغلب به ترک سازمان فکر می‌کنم.	۰/۶۵۹	۰/۰۰۰	معنادار	
	۱۰- من در سال‌های آینده برای پیدا کردن شغل دیگر تلاش خواهم کرد.	۰/۶۵۵	۰/۰۰۰	معنادار	
رضایت شغلی ساکس (۲۰۰۶)	۱۱- من احتمالاً در سال‌های آتی شغل خود را ترک نمایم.	۰/۶۸۹	۰/۰۰۰	معنادار	۰/۰۵۶
	۱۲- من در مجموع از شغل خود راضی هستم.	۰/۶۸۳	۰/۰۰۰	معنادار	
	۱۳- من در کل شغل کنونی خود را دوست دارم.	۰/۴۵۳	۰/۰۰۰	معنادار	
	۱۴- من در مجموع کار کردن در شغل کنونی‌ام را دوست دارم.	۰/۷۱۱	۰/۰۰۰	معنادار	
$\chi^2 = 117.013; df = 75; \chi^2/df = 1.560, CFI = 0.973; TLI = 0.907; IFI = 0.918; RMR = 0.067; GFA = 0.873, RMSEA = .045$					

شکل ۲، نشان‌دهنده‌ی مدل SEM برازش یافته است و شدت روابط بین متغیرها را روشن می‌سازد. در یک الگوی معادله‌ی ساختاری مطلوب، لازم است کای اسکوئر غیر معنادار، نسبت کای اسکوئر به درجه‌ی آزادی کمتر از ۳، شاخص‌های برازش هنجار شده و نیکویی برازش، بزرگ‌تر از ۰/۸۰، شاخص برازش تطبیقی، بزرگ‌تر از ۰/۹، ریشه‌ی میانگین مربعات باقی‌مانده، کوچک‌تر از ۰/۰۹ و ریشه‌ی میانگین مربعات خطای برآورد، کوچک‌تر از ۰/۰۸ باشد. برای الگوی معادله‌ی ساختاری برازش یافته، کای اسکوئر برابر با ۱۱۷/۰۱۳، نسبت کای اسکوئر به درجه‌ی آزادی برابر با ۱/۶۴۸، شاخص‌های برازش هنجار شده، تطبیقی و نیکویی برازش به ترتیب ۰/۸۵، ۰/۹۲ و ۰/۹۴، ریشه‌ی میانگین مربعات باقی‌مانده ۰/۰۶۲ و ریشه‌ی میانگین مربعات خطای برآورد ۰/۰۵۶ به‌دست‌آمده است. کلیه‌ی شاخص‌های برازش الگوی نهایی، از نقاط برازش پیش‌گفته، مطلوب‌ترند که از برازش کاملاً رضایت‌بخش مدل حکایت دارد.



شکل ۲. الگوی معادله‌ی ساختاری

در مدل برازش یافته، تمامی اثرات مستقیم بین متغیرها به‌جز اثر جو بخشش درک شده بر تمایل به ترک شغل، در سطح اطمینان ۰/۹۵ مثبت و معنادار هستند ( $p < 0.05$ ,  $t > 1.96$ ). برای آزمون فرضیه از دو شاخص  $t$ -value و  $p$ -value استفاده شده است و شرط معنادار بودن یک رابطه این است که مقدار شاخص اول برای رابطه موردنظر کم‌تر از ۰/۰۵ و یا مقدار شاخص دوم خارج از بازه  $\pm 1/96$  باشد. همان‌گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌گردد، ضریب اثر جو بخشش درک شده بر رفتار یادگیری، رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل به ترتیب برابر با ۰/۴۹، ۰/۵۳ و ۰/۱۳- است که با توجه به دو شاخص  $t$ -value و  $p$ -value دو فرضیه اول معنادار و فرضیه سوم غیر معنادار می‌گردد. اثر رفتار یادگیری بر رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل به ترتیب برابر با ۰/۲۵ و ۰/۴۹- است که مقدار دو شاخص  $t$ -value و  $p$ -value برای هر دو ضریب در بازه مطلوب قرار دارد. ( $p$ -value کمتر از ۰/۰۵ و  $t$ -value خارج از بازه  $\pm 1/96$ ). ضریب اثر رضایت شغلی بر تمایل به ترک

شغل نیز برابر با ۰/۶۴- است که این ضریب نیز در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار است. بر این اساس فرضیه ششم تحقیق تأیید می‌گردد. فرضیه‌های هفتم و هشتم این تحقیق به بررسی اثر غیرمستقیم جوّ بخشش درک شده بر رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل پرداخته است، میزان اثر غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر وابسته با فرمول زیر محاسبه می‌شود که در این فرمول a اثر متغیر مستقل بر میانجی و b اثر متغیر میانجی بر وابسته است.  $B_{indirect}=a \times b$ . علاوه بر محاسبه میزان اثر غیرمستقیم می‌توان با استفاده از آزمون سوبل معناداری اثر غیرمستقیم را نیز محاسبه کرد. این فرمول به شرح زیر است:

$$T\text{-value} = \frac{a \cdot b}{\sqrt{(b^2 \cdot [sa]^2 + a^2 \cdot [sb]^2)}}$$

مستقل بر میانجی، sa: میزان خطای استاندارد اثر مستقل بر میانجی، b: میزان اثر میانجی بر وابسته، sb: میزان خطای استاندارد اثر میانجی بر وابسته است (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳). با توجه به توضیحات ارائه‌شده، در ادامه فرضیات میانجی موردبررسی قرار می‌گیرد.

جهت محاسبه میزان اثر غیرمستقیم جوّ بخشش بر رضایت شغلی، همان‌گونه که در شکل ۲ ملاحظه می‌گردد، مقدار ضریب مسیر برای رابطه بین دو متغیر جوّ بخشش درک شده و رفتار یادگیری برابر با ۰/۴۹ و برای رابطه بین دو متغیر رفتار یادگیری و رضایت شغلی برابر ۰/۲۵ محاسبه گردید. بنابراین، میزان اثر غیرمستقیم جوّ بخشش بر رضایت شغلی برابر با ۰/۱۲۲ است. با جایگذاری اعداد به‌دست‌آمده در فرمول گفته‌شده، مقدار t-value برای اثر غیرمستقیم به میزان ۲/۴۵۱ به دست آمد که با توجه به اینکه خارج از بازه  $\pm 1/96$  است، می‌توان گفت اثر غیرمستقیم جوّ بخشش درک شده بر رضایت شغلی از طریق رفتار یادگیری معنادار است. به‌عبارت‌دیگر می‌توان گفت جوّ بخشش درک شده، می‌تواند از طریق افزایش رفتار یادگیری، رضایت شغلی را افزایش دهد. همچنین جهت محاسبه میزان اثر غیرمستقیم جوّ بخشش درک شده بر تمایل به ترک شغل از طریق رفتار یادگیری، همان‌گونه که در شکل ۲ ملاحظه می‌گردد، مقدار ضریب مسیر برای رابطه بین دو متغیر جوّ بخشش درک شده و رفتار یادگیری برابر با ۰/۴۹ و برای رابطه بین دو متغیر رفتار یادگیری و تمایل به ترک شغل برابر ۰/۴۹- محاسبه گردید. بنابراین، میزان اثر غیرمستقیم جوّ بخشش درک شده بر تمایل به ترک شغل برابر با ۰/۲۴۰- است. با جایگذاری اعداد در فرمول، مقدار t-value برای اثر غیرمستقیم به میزان ۲/۵۴ به دست آمد که با توجه به اینکه خارج از بازه  $\pm 1/96$  است، می‌توان گفت اثر غیرمستقیم جوّ بخشش بر تمایل به ترک شغل معنادار است. به‌عبارت‌دیگر می‌توان گفت جوّ بخشش درک شده می‌تواند از طریق افزایش رفتار یادگیری، تمایل به ترک شغل کارکنان را کاهش دهد. نتیجه‌ی آزمون فرضیه‌های ۱ تا ۸ پژوهش، به‌طور خلاصه در جدول ۴، نشان داده‌شده است:

جدول (۴): خلاصه‌ی نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه‌ی آزمون	سطح معناداری	عدد معناداری	خطای استاندارد	ضریب استاندارد	نتایج فرضیه
تأیید	۰/۰۰۰	۳/۷۲۴	۰/۰۹۴	۰/۴۹	۱- جو بخشش درک شده ← رفتار یادگیری
تأیید	۰/۰۰۰	۳/۳۸۰	۰/۰۷۵	۰/۵۳	۲- جو بخشش درک شده ← رضایت شغلی
رد	۰/۵۱۱	-۰/۶۴۵	۰/۰۶۳	-۰/۱۳	۳- جو بخشش درک شده ← تمایل به ترک شغل
تأیید	۰/۰۰۰	۲/۳۸۰	۰/۰۹	۰/۲۵	۴- رفتار یادگیری ← رضایت شغلی
تأیید	۰/۰۰۰	-۳/۱۰۱	۰/۰۹۱	-۰/۴۹	۵- رفتار یادگیری ← تمایل به ترک شغل
تأیید	۰/۰۰۰	-۶/۸۱	۰/۰۸۹	-۰/۶۴	۶- رضایت شغلی ← تمایل به ترک شغل
تأیید	۰/۰۰۰	-۵/۰۴۰	۰/۰۶	-۰/۳۳۹	۷- جو بخشش درک شده ← رفتار یادگیری ← رضایت شغلی
تأیید	۰/۰۰۰	-۳/۷۴۵	۰/۰۶۴	۰/۲۸	۸- جو بخشش درک شده ← رفتار یادگیری ← تمایل به ترک شغل

### نتیجه‌گیری و پیشنهادات

هدف اصلی این تحقیق، بررسی جو بخشش درک شده بر رفتار یادگیری، رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل در میان متصدیان پذیرش هتل آپارتمان‌ها و مهمان‌پذیران شهر مشهد بود. در این تحقیق هشت فرضیه تدوین شد و از داده‌های جمع‌آوری شده از متصدیان پذیرش هتل آپارتمان‌ها و مهمان‌پذیران مشهد برای آزمون آن‌ها استفاده گردید. بر همین اساس ابتدا میزان تأثیر جو بخشش درک شده بر رفتار یادگیری، رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل در میان متصدیان پذیرش هتل آپارتمان‌ها و مهمان‌پذیران مشهد موردسنجش قرار گرفت و سپس با یافته‌هایی که از جمع‌آوری پرسشنامه و تحلیل آن با مدل معادلات ساختاری به دست آمد، معناداری این ارتباط، به‌غیر از تأثیر جو بخشش درک شده بر تمایل به ترک شغل، مورد تأیید قرار گرفت. این نتایج هم‌راستا با تحقیقات گوجیت و همکاران (۲۰۱۴) است. عدم تأیید تأثیر جو بخشش درک شده بر تمایل به ترک شغل، را می‌توان به‌عنوان مسیر جدیدی در ادبیات مرتبط با این موضوع در نظر گرفت که دلیل آن را باید در مسائل فرهنگی و اقتصادی حاکم بر یک جامعه جست‌وجو نمود. از آنجایی که ایران کشوری با جمعیت جوان محسوب می‌شود که دارای نیروی کار بسیار عظیمی است و از طرفی بیکاری در بسیاری از مناطق کشور به چشم می‌خورد، لذا تمایل به ترک شغل و بیکار شدن می‌تواند از جنبه فرهنگی موردتوجه قرار گیرد. علت دیگر شاید این امر باشد که تمایل به ترک شغل، گاهی اوقات ناشی از عدم تطبیق توانایی‌های فردی و ویژگی‌های شغلی بوده و جو بخشش و هر جو مثبت دیگر، هرگز نمی‌تواند فاصله انتظارات فردی و برخی مشاغل را فراهم کند، بنابراین هنگامی که فرد شغل



مناسب‌تری با توانایی‌های خود پیدا می‌کند، متمایل به ترک شغل فعلی می‌شود و فضای بخشش در این میان نمی‌تواند نقش یک پیش‌ران قوی برای کاهش تمایل به ترک شغل در افراد را ایفا می‌کند. در مرحله بعد این پژوهش، تأثیر رفتار یادگیری بر رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل در میان متصدیان پذیرش هتل‌آپارتمان‌ها و مهمان‌پذیران شهر مشهد مورد بررسی قرار گرفت که با توجه به نتایج ذکر شده و معنادار شدن فرضیه‌های مطرح‌شده، می‌توان ادعا کرد که با افزایش رفتار یادگیری متصدیان پذیرش، رضایت شغلی آن‌ها افزایش یافته و تمایل به ترک شغل در آنان کاهش می‌یابد. از این منظر یافته‌های به‌دست‌آمده در این تحقیق با یافته‌ها گوجیت و همکاران (۲۰۱۴) هم‌راستا است. بر همین اساس می‌توان ادعا کرد که رفتار یادگیری در کار، می‌تواند تجربه افراد را در زمینه‌ای که مشغول فعالیت می‌باشند، بالاتر برده و به‌گونه‌ای آن را تغییر دهد تا به افزایش رضایت شغلی و کاهش تمایل به ترک شغل منجر گردد. در مرحله بعد که بررسی تأثیر رضایت شغلی بر تمایل به ترک شغل در میان متصدیان پذیرش بود، با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش، می‌توان ادعا نمود که با افزایش رضایت شغلی کارکنان، از میزان تمایلات آنان به ترک شغل کاسته می‌شود که این نتیجه را می‌توان همسو با تحقیقات کیم و همکاران (۲۰۰۵) به حساب آورد. در بررسی نقش میانجی‌گری رفتار یادگیری در پژوهش حاضر، بر اساس نتایج به‌دست‌آمده، می‌توان گفت رفتار یادگیری در سازمان به‌خوبی می‌تواند روابط میان جوّ بخشش درک شده با رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل را در میان کارکنان مورد تأیید قرار دهد. این نتایج را می‌توان همسو با تحقیقات گوجیت و همکاران (۲۰۱۶) دانست.

یافته‌های به‌دست‌آمده در این تحقیق می‌تواند کاربردهای فراوانی را برای مدیران و مالکان هتل‌ها، هتل‌آپارتمان‌ها، مهمان‌پذیران و سایر مراکز اقامتی و پذیرایی وابسته به صنعت گردشگری، به ارمغان آورد. با در نظر گرفتن نتایج حاصل از تحقیق پیش رو، می‌توان ادعا کرد که وجود جوّ بخشش درک شده در سازمان، در کاهش استرس‌های شغلی نقش به‌سزایی دارد که این امر منجر به رضایت شغلی و کاهش تمایل به ترک شغل، از طریق بروز رفتارهای یادگیری می‌گردد. لذا مدیران سازمان‌های گردشگری باید جهت حفظ و ابقای نیروی انسانی توانمند که پیش‌نیازی برای ارائه خدمات متناسب با نیازهای مشتری تلقی می‌شود، جوّ بخشش درک شده در سازمان‌هایشان را تقویت نمایند. علاوه بر این، بر اساس نتایج حاصل از تحقیق، می‌توان ادعا کرد که اشاعه رفتار یادگیری در میان کارکنان صنعت گردشگری از طریق جوّ بخشش درک شده، قابل حصول است. بنابراین مدیران سازمان‌های گردشگری باید خط‌مشی‌ها، برنامه‌ها و راهکارهایی را در جهت درگیر نمودن کارکنان در رفتار یادگیری به‌منظور بروز نتایج مثبت (از قبیل کاهش تمایل به ترک شغل) در نظر بگیرند که اساساً می‌توان گفت موفقیت این امر تا حدودی منوط به ایجاد محیط و جوّی امن در سازمان (همان جوّ بخشش درک شده) است.

همانند سایر تحقیقات و پژوهش‌ها، پژوهش حاضر نیز دارای محدودیت‌هایی است. مشاهد به‌عنوان یک شهر زیارتی، همواره مقصد خیل عظیمی از مسافران داخلی و خارجی است که همین امر، موجب افزایش تعداد هتل‌ها، هتل‌آپارتمان‌ها و سایر مراکز اقامتی این شهر گردیده است. این موضوع جامعه آماری مدنظر پژوهش را با دشواری‌هایی از قبیل عدم دسترسی، پراکنده بودن و نداشتن اطلاعات دقیق مبنی بر تعداد متصدیان پذیرش هتل‌آپارتمان‌ها و مهمان‌پذیران در سطح شهر مشاهد مواجه ساخت. همچنین با توجه به اینکه نتایج این تحقیق در یک شهر زیارتی به‌دست‌آمده، شاید قابلیت تعمیم به سایر شهرهای ایران را نداشته باشد. باوجوداین قبیل محدودیت‌ها، تحقیق حاضر، دستاوردهای قابل‌توجهی را جهت مدیریت هر چه‌بهرتر نیروی انسانی فعال در صنعت گردشگری به ارمغان آورده است، باین‌حال برخی از کاستی‌های تحقیق کنونی می‌تواند مسیر تحقیقات آتی در این زمینه را تا حدودی روشن نماید. همان‌طور که مشهود است، فرهنگ‌سازمانی دارای تأثیر قابل‌توجهی بر ایجاد جوّ بخشش درک شده، رفتار یادگیری و دیگر مسائل مرتبط با سازمان است، لذا در تحقیقات آتی در نظر گرفتن بُعد فرهنگ و بررسی تأثیر آن بر جوّ بخشش درک شده و دیگر مؤلفه‌های سازمانی، می‌تواند بسیاری از مشکلات موجود را حل‌وفصل نماید. علاوه بر این، می‌توان تحقیقات آتی را در مسیر بررسی عوامل تأثیرگذار یا به عبارتی تعیین پیش‌ران‌های اثربخش بر جوّ بخشش درک شده در سازمان عنوان نمود تا بدین طریق بتوان نقش میانجی‌گری جوّ بخشش درک شده را تأیید کرد.

## منابع

۱. قرآن کریم
۲. ابن شعبه حرانی و بن حسن، علی (۱۳۶۳). *تحف العقول*، قم: جامعه مدرسین، چاپ دوم.
۳. بحرانی، سید هاشم بن سلیمان (۱۳۷۴). *البرهان فی تفسیر القرآن*، قم: مؤسسه بعثه، جلد ۵، چاپ اول.
۴. تمیمی آمدی و بن عبدالواحد، محمد (۱۳۶۶). *تصنیف غرالحکم و درر الکلم*، قم: دفتر تبلیغات، چاپ اول.
۵. حسین زاده، طیبه و رستگار، احمد (۱۳۹۲). رابطه سرمایه‌های روان‌شناختی و تمایل به ترک شغل با تأکید بر نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی، *فصلنامه مطالعات آموزشی و آموزشگاهی*، سال ۲، شماره ۷، صص: ۳۴-۵۳.
۶. رستگار، عباسعلی؛ موسوی داودی، سید مهدی و فرتاش، کیارش (۱۳۹۲). بررسی تأثیر عجین شدن با شغل بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت، *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، سال ۲، شماره ۴: ۷-۱۸.
۷. مجلسی، محمدباقر بن محمدتقی (۱۴۰۳ق). *بحار الأنوار*، بیروت: دار احیاء التراث العربی، ۱۱۱ جلد، چاپ دوم.
۸. محمودی، سمیه؛ رنجبریان، بهرام و فتحی، سعید (۱۳۹۴). شناسایی عوامل مؤثر بر تصویر ذهنی گردشگران خارجی از ایران، *فصلنامه برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری*، سال چهارم، شماره ۱۳، صص: ۷۲-۹۲.
۹. محسنین، شهریار و اسفیدانی، محمدرحیم (۱۳۹۳). *معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار smart-PLS*، تهران: انتشارات موسسه کتاب مهربان نشر چاپ اول.
۱۰. مقیمی، سید محمد (۱۳۷۷). *سازمان و مدیریت: رویکردی پژوهشی*، تهران: ترمه، چاپ اول.
11. Adams, G.S., Zou, X., Inesi, M.E. and Pillutla, M. M. (2015). Forgiveness is not always divine: When expressing forgiveness makes others avoid you, **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 126: 130-141.
12. Allen, T.D., Johnson, R.C., Kiburz, K.M., and Shockley, K. M. (2013). Work-family conflict and flexible work arrangements: Deconstructing flexibility, **Personnel Psychology**, 66(2): 345-376.
13. Babcock-Roberson, M.E. and Strickland, O. J. (2010). The relationship between charismatic leadership, work engagement, and organizational citizenship behaviors, **The Journal of Psychology**, 144(3): 313-326.
14. Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art, **Journal of Managerial Psychology**, 22(3): 309-328.
15. Barclay, L.J. and Saldanha, M.F. (2016). Facilitating forgiveness in organizational contexts: Exploring the injustice gap, emotions, and expressive writing interventions, **Journal of Business Ethics**, 137(4): 699-720.

16. Bradley, B.H., Postlethwaite, B.E., Klotz, A.C., Hamdani, M.R. and Brown, K. G. (2012). Reaping the benefits of task conflict in teams: the critical role of team psychological safety climate, **Journal of Applied Psychology**, 97(1): 151.
17. Carmeli, A. and Gittell, J.H. (2009). High-quality relationships, psychological safety, and learning from failures in work organizations, **Journal of Organizational Behavior**, 30(6): 709-729.
18. Chou, L.F., Wang, A.C., Wang, T.Y., Huang, M.P. and Cheng, B.S. (2008). Shared work values and team member effectiveness: The mediation of trustfulness and trustworthiness, **Human Relations**, 61(12): 1713-1742.
19. Cox, S.S. (2011). A forgiving workplace: An investigation of forgiveness climate and workplace outcomes, **Academy of Management Annual Meeting Proceedings**, 2011:1-6, Doi:10.5465/AMBPP.2011.65869629
20. Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams, **Administrative Science Quarterly**, 44(2): 350-383.
21. Edwards, B.D., Bell, S.T., Arthur Jr, W. and Decuir, A.D. (2008). Relationships between facets of job satisfaction and task and contextual performance, **Applied psychology**, 57(3): 441-465.
22. Guchait, P. and Hamilton, K. (2013). The temporal priority of team learning behaviors vs. shared mental models in service management teams, **International Journal of Hospitality Management**, 33: 19-28.
23. Guchait, P., Kim, M.G. and Namasivayam, K. (2012). Error management at different organizational levels—frontline, manager, and company, **International Journal of Hospitality Management**, 31(1): 12-22.
24. Guchait, P., Madera, J.M. and Dawson, M. (2016). Should Organizations Be Forgiving or Unforgiving? A Two-Study Replication of How Forgiveness Climate in Hospitality Organizations Drives Employee Attitudes and Behaviors, **Cornell Hospitality Quarterly**, 54(4): 379-395.
25. Guchait, P., Paşamehmetoğlu, A. and Dawson, M. (2014). Perceived supervisor and co-worker support for error management: Impact on perceived psychological safety and service recovery performance, **International Journal of Hospitality Management**, 41: 28-37.
26. Kim, W.G., Leong, J.K. and Lee, Y.K. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. **International Journal of Hospitality Management**, 24(2): 171-193.
27. Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction, **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**, Chicago, 45: 1297-1349.
28. Lund, D.B. (2003). Organizational culture and job satisfaction, **Journal of Business & Industrial Marketing**, 18(3): 219-236.
29. Mathieu, J.E., Heffner, T.S., Goodwin, G.F., Salas, E. and Cannon-Bowers, J. A. (2000). The influence of shared mental models on team process and performance, **Journal of Applied Psychology**, 85(2): 273.
30. Nadiri, H. and Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry, **International Journal of Hospitality Management**, 29: 33-41.
31. Namkung, Y. and Jang, S. (2010). Service failures in restaurants: which stage of service failure is the most critical? **Cornell Hospitality Quarterly**, 51(3): 323-343.
32. Palanski, M.E. (2012). Forgiveness and reconciliation in the workplace: A multi-level perspective and research agenda. **Journal of Business Ethics**, 109(3): 275-287.

33. Rizwan, M., Shahzad, N., Sheikh, Q., Batool, S., Riaz, M. and Saddique, S. (2013). Variables that have an impact on employee satisfaction and turnover intention, **International Journal of Research in Commerce, Economics and Management**, 3(3): 131-138.
34. Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement, **Journal of Managerial Psychology**, 21: 600-619
35. Steers M. and Porter L.W. (1991). *Motivation and Work Behavior*: McGraw-Hill.
36. Springer, G.J. (2011). A study of job motivation, satisfaction, and performance among bank employees, **Journal of Global Business Issues**, 5(1): 29.
37. Van Dyck, C., Dimitrova, N.G., De Korne, D.F. and Hiddema, F. (2013). Walk the talk: Leaders' enacted priority of safety, incident reporting, and error management Leading in health care organizations: Improving safety, satisfaction and financial performance (pp. 95-117): **Emerald Group Publishing Limited**.
38. Van Dyck, C., Frese, M., Baer, M. and Sonnentag, S. (2005). Organizational error management culture and its impact on performance: a two-study replication, **Journal of Applied Psychology**, 90(6):1228.
39. Wong, C.A. and Laschinger, H.K. (2013). Authentic leadership, performance, and job satisfaction: the mediating role of empowerment, **Journal of Advanced Nursing**, 69(4): 947-959.
40. Wu, T.T. (2014). Using smart mobile devices in social-network-based health education practice: A learning behavior analysis, **Nurse Education Today**, 34(6): 958-963.