

بررسی تأثیر استراتژی‌های رفتاری بر تمایل به ترک خدمت

در کارکنان زن هتل‌های ۴ و ۵ ستاره شهر مشهد

فریبرز رحیم نیا^{۱*}، فرشاد قادری^۲، قاسم اسلامی^۳

۱ استاد، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

۲ کارشناس ارشد، مدیریت اجرایی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

۳ استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

چکیده

الزامات زندگی امروزی باعث گردیده که زنان علاوه بر نقش‌های سنتی، به ایفای نقش‌های اکتسابی نیز بپردازند. این در حالی است که امروزه در فعالیتهای خدماتی به‌خصوص در بخش گردشگری نقش زنان بسیار پررنگ شده است. هدف از این پژوهش بررسی تأثیر روابط محتاطانه و حمایت سازمانی درک شده بر تمایل به ترک خدمت به‌واسطه کامیابی در کار در کارکنان زن شاغل هتل‌ها می‌باشد. پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش انجام کار، از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کارکنان زن هتل‌های ۴ و ۵ ستاره شهر مشهد می‌باشد. به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها از روش نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس استفاده شد. به دلیل نامعین بودن حجم جامعه، تعداد ۳۹۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. یافته‌های پژوهش نشان داد، روابط محتاطانه و حمایت سازمانی درک شده بر کامیابی در کار زنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند. از نتایج دیگر اینکه اثر روابط محتاطانه، حمایت سازمانی درک شده و کامیابی در کار بر قصد ترک خدمت کارکنان زن معنی‌دار است. علاوه بر این نقش واسط کامیابی در کار نیز تأیید شد.

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۲/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۳/۲۷

کلید واژه‌ها:

روابط محتاطانه، حمایت

سازمانی درک شده،

کامیابی در کار، تمایل به

ترک خدمت

مقدمه

امروزه صنعت گردشگری یکی از صنایع مهم برای بهبود شرایط اقتصادی بسیاری از کشورها محسوب می‌شود (محمودی و همکاران، ۱۳۹۴). این در حالی است که سازمان‌های وابسته به صنعت گردشگری، به‌منظور پاسخگویی بهینه و فوری به نیازهای موجود، به روش‌هایی همچون استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی، خط‌مشی‌گذاری‌های برنامه‌ریزی‌شده و کنترل بر رفتار کارکنانی که در انتقال خدمات به مشتری مشارکت دارند، تأکید دارند. این رویکرد باعث شده است که این سازمان‌ها از استراتژی‌های رفتاری غفلت نکنند. توجه به این نکته حائز اهمیت است که امروزه زنان تأثیر بسزایی در صنایع خدماتی دارند که صنعت گردشگری نیز جزئی از آن می‌باشد. این در حالی است که زنان جامعه علاوه بر فعالیتهای مربوط به قلمروی خانه، بخش عمده‌ای از زندگی آن‌ها مربوط به فعالیتهای قلمروی محیط کاری و اجتماعی می‌شود (کاوومن^۱، ۱۹۸۹؛ گاهلان^۲ و سینگ^۳، ۲۰۱۴). زنان شاغل درحالی‌که نقش‌های چندگانه‌ای ایفا می‌کنند، در زمینه انجام وظایف و مسئولیت‌های ناشی از نقش‌های خانگی و شغلی خود، تا حدی دچار عوامل ضد کارکردی می‌شوند که از این عوامل می‌توان به استرس و اضطراب اشاره کرد که به‌نوبه خود

* نویسنده مسئول: r-nia@um.ac.ir

1. Coverman
2. Gahlan
3. Singh

تأثیر مستقیم بر سلامت روانی و فیزیکی زنان شاغل داشته و موجب تمایل به ترک خدمت و خسارت به سازمان‌ها می‌شوند (پترسون^۱ و اسمیت^۲، ۱۹۹۵؛ ماهر^۳ و همکاران، ۱۹۹۷). نکته مهم اینجاست که کارکنان، با این شرایط روحی نخواهند توانست رابطه خوبی با افراد برقرار کنند (گاهالان و سینگ، ۲۰۱۴). این در حالی است که کارکنان هتل اغلب با گردشگران در ارتباط هستند و با توجه به مطالب بیان شده کارکنانی که شرایط روحی خوبی ندارند نمی‌توانند روابط خوبی با مهمانان داشته باشند. پس به دلیل وجود چنین تعارضاتی توجه به زنان شاغل در صنعت گردشگری بیش‌ازپیش حس می‌شود.

جایه‌جایی کارکنان برای سازمان‌ها هزینه‌بر است، به طوری که میانگین هزینه‌های فردی که سازمان را ترک می‌کند، ۱/۵ برابر حقوق دریافتی وی است (زارع جعفری و حسنی، ۱۳۹۳). این در حالی است که عدم به‌کارگیری استراتژی‌های رفتاری و به تبع آن به وجود آمدن عوامل غیر کارکردی از دلایل اصلی ترک خدمت کارکنان زن شاغل می‌باشد که متأسفانه به این بخش توجه چندانی نمی‌شود (کیم^۴ و همکاران، ۲۰۱۷). در این رابطه یکی از مباحث نوین در رفتار سازمانی موضوع کامیابی در کار است، که باعث سرزندگی و حفظ و نگه داشت منابع انسانی باارزش در سازمان می‌شود و تمایل به قصد خروج را به حداقل ممکن می‌رساند (عابد^۵ و همکاران، ۲۰۱۶). هنگامی که افراد کامیاب‌اند، احساس پیشرفت و حرکت می‌کنند که دربرگیرنده احساس یادگیری و احساس سرزندگی است (پورث^۶ و همکاران، ۲۰۱۰). با توجه به ادبیات موجود نظریه کامیابی در کار را می‌توان رفتار سازمانی توصیف کرد که سازمان‌ها با اجرایی کردن آن، هم می‌توانند کارکنان سرزنده و خلاق داشته باشند و هم در نگه داشتن این منبع پرارزش اثربخش ظاهر شوند (پترسون و همکاران، ۲۰۱۴؛ اسپرینترز^۷ و همکاران، ۲۰۱۰). علاوه بر این، در پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه کامیابی در کار، این‌گونه ادعا شده است که استراتژی‌های رفتاری مناسب از قبیل روابط محتاطانه و حمایت سازمانی درک شده از جمله عوامل تأثیرگذار در افزایش کامیابی در کار هستند و از عوامل کاهش تمایل افراد در راستای ترک خدمت به شمار می‌روند (عابد و همکاران، ۲۰۱۶).

با توجه به مطالعات انجام‌گرفته، هتل‌ها و اماکن خدماتی به‌منظور افزایش بهره‌وری، بوروکراسی را بر سازمان حاکم کرده‌اند و حوزه‌های کاری را به‌صورت استاندارد و غیر منعطف در نظر گرفته‌اند، توجه به این نکته مهم است که عدم انعطاف و بوروکراسی شدید باعث تمایل به ترک خدمت می‌شود (ریسل^۸ و همکاران، ۲۰۱۰). افزایش تمایل به ترک خدمت کارکنان، آنان را از تلاش بازمی‌دارد و تبدیل به جست‌وجوگرانی می‌کند که نیروهای ذهنی و جسمی را نه فقط در راه تحقق سازمانی، بلکه برای راه‌های فرار از سازمان صرف می‌کنند. با توجه به منابع موجود بانوان شاغل به علت وجود تعارضات کاری بیشتر تحت تأثیر استراتژی‌های رفتاری هستند (گاهالان و سینگ، ۲۰۱۴). با اتکا بر ادبیات موجود، می‌توان به‌صراحت ادعا کرد که با شناخت و بررسی عوامل تأثیرگذار بر تمایل کارکنان به ترک خدمت در میان سازمان‌های فعال در حوزه هتلداری، می‌توان در مسیر تازه‌ای از پژوهش‌های مدیریت گردشگری گام برداشت. بنابراین، سازمان‌ها باید تدابیری اتخاذ کنند که مشکلات، قبل از اقدام به ترک خدمت، در مرحله تمایل به آن شناسایی و برطرف شود. با توجه به آنچه تاکنون گفته شد و نیز با در نظر گرفتن پژوهش‌های اندک موجود در زمینه شناخت عوامل مؤثر بر کامیابی در کار که به کاهش تمایل کارکنان برای ترک شغل منجر می‌شود (پترسون و همکاران، ۲۰۱۴)، می‌توان ضرورت انجام پژوهش را بدین گونه بیان کرد: ۱. اهمیت طرح راهکارهای عملی در راستای کاهش ترک خدمت زنان شاغل در صنعت گردشگری بیش‌ازپیش احساس می‌شود. ۲. ترک خدمت کارکنان برای سازمان هزینه‌های هنگفتی دربر دارد و گذشته از آن کارکنانی با اندیشه ترک سازمان نمی‌توانند در راستای نیل به اهداف سازمان افرادی مؤثر باشند. ۳. با توجه به اینکه بیشتر مطالعات در زمینه عوامل مؤثر بر کامیابی در شغل و تأثیر آن بر تمایل به ترک خدمت کارکنان در کشورهای پیشرفته انجام‌شده است و زنان از توجه محجور مانده‌اند، برای درک بهتر این پدیده، اجرای

1. Peterson
2. Smith
3. Maher
4. Kim
5. Abid
6. Porath
7. Spreitzer
8. Reisel

پژوهشی با توجه به شرایط فرهنگی جامعه ایرانی ضرورت دارد. بنابراین هدف این پژوهش آزمون روابط متغیرهای مورد مطالعه، ارائه راهکارها و رهنمودهایی در خصوص روابط بین ویژگی‌های روابط کاری سازمانی و ترک شغل و همچنین نقش میانجی کامیابی در کار با به‌کارگیری نظریه‌نگهداشت منابع در زنان شاغل در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره شهر مشهد است.

مبانی نظری

کامیابی در کار

در تحقیقات پیشین سازمانی، به غلبه بر بیماری ناشی از محیط‌های کار بیشتر پرداخته شده است، تا به شرایط کار که می‌توانند موجب سلامتی، تندرستی و عملکرد مثبت شوند (اسپیتزر و همکاران، ۲۰۰۵). طبق تعریفی کامیابی در کار بیان‌کننده تجربه فرد از سرزندگی و یادگیری است. هنگامی که افراد کامیاب‌اند، احساس پیشرفت و حرکت می‌کنند که دربرگیرنده احساس یادگیری (فهم و دانش بیشتر) و احساس سرزندگی (پرانژی بودن) است. این دو مؤلفه در صورتی موجب ایجاد کامیابی می‌شود که هم‌زمان عمل کنند (پورث و همکاران، ۲۰۱۰). اگر افراد، خود را در حال یادگیری ببینند، اما احساس تحلیل رفتگی کنند، کامیاب نخواهند بود. این حالت زمانی اتفاق می‌افتد که فرد در حال یادگیری امر مهمی است، مانند فراگیری یک فناوری جدید، اما در فرایند یادگیری احساس فرسودگی می‌کند. برعکس اگر فرد احساس سرزندگی کند، اما احساس افزایش دانش یا مهارت نکند، کامیاب نخواهد بود. برای مثال، کارمند که به دلیل روابط با همکاران، احساس سرزندگی می‌کند، اما در فرایند پیشرفت خود احساس رکود می‌کند، زیرا چیزی یاد نمی‌گیرد (اسپیتزر و همکاران، ۲۰۰۵).

روابط محتاطانه

افراد در سازمان‌ها محتاطانه عمل می‌کنند هنگامی که در اقدامات خود مراقب، سازگار، هوشیار و هدفمند باشند (ریل^۱، ۱۹۴۹). این مفهوم، مفهوم بسیار آشنایی در روانشناسی است که به‌تازگی وارد علوم رفتاری در سازمان‌ها شده است (پترسون و همکاران). مفهوم روابط محتاطانه با توجه به تعاملات بین فردی دقیق، هدفمند، وجدانی و متعهدانه مورد بحث قرار گرفته است (ویک^۲، ۲۰۰۳) که این عوامل و اقدامات با توجه به بهبود توانایی اعضا برای همکاری، موجب افزایش کارایی تیم می‌شود (عابد و همکاران، ۲۰۱۶). تلاش، کار سخت، انرژی و تعهد این افراد یکی از عوامل اصلی است که به پایداری بلندمدت سازمان و دستیابی به مزایای رقابتی، بسیار مهم جلوه می‌کند (احمد^۳ و احمد^۴، ۲۰۱۵). در طول دوران کاری افراد سازمان ممکن است به موانع متنوع زندگی برخورد کنند. در این حالت به‌کارگیری رفتار محتاطانه است که بین افراد سازمان می‌تواند بسیار مؤثر واقع شود و سازمان را در راه رسیدن به اهداف اصلی خود در مسیر درست قرار دهد و از پسرفت جلوگیری کند (احمد و احمد، ۲۰۱۵؛ وانگ^۵، ۲۰۰۶). پترسون و همکاران (۲۰۱۴)، در تعریفی از روابط محتاطانه چنین بیان می‌کنند که "اغلب کارکنان به یکدیگر وابسته هستند و با یکدیگر همکاری می‌کنند تا اهداف مشترک را برای سازمان‌هایشان به دست آورند. همکاری موفقیت‌آمیز بین افراد در رابطه با روابط محتاطانه مشاهده می‌شود". در تعریفی، روابط محتاطانه چنین معنی می‌شود که: زمانی که افراد به‌طور مؤثر با دیگر اعضای گروه کاری خود در جهت دستیابی به اهداف کار می‌کنند و از یاری‌رساندن به دیگران در مسیر اهداف ابایی ندارند بین این افراد نوعی رابطه مراقبت شده در کار به وجود آمده است (دوتون^۶ و هتی^۷، ۲۰۰۳). مطالعات نشان می‌دهد که روابط کاری خوب که

1. Ryle
2. Weick
3. Ahmed
4. Ahmed
5. Wang
6. Dutton
7. Heaphy

فصلنامه علمی پژوهشی برنامه ریزی توسعه گردشگری
ناشی از وجود احترام تعهد، مراقبت و هوشیاری و طور کلی تحت عنوان روابط محتاطانه بین افراد است، برای افراد سازمان بسیار انرژی بخش است (دوتون^۱، ۲۰۰۶).

حمایت سازمانی درک شده

نخستین بار ایزنبرگر^۲ و همکارانش در سال ۱۹۸۶، مفهوم حمایت سازمانی را بر اساس نظری مبادله اجتماعی مطرح کردند. حمایت سازمانی ادراک شده، احساس افراد به سازمان است، اینکه سازمان نسبت به همکاری کارکنانش ارزش قائل است، افراد برای سازمان بارزش‌اند و سازمان نگران آن‌ها است (ایزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). زمانی که سازمان برای همکاری کارکنان ارزش قائل شود و به رفاه آنان اهمیت دهد، کارکنان احساس حمایت می‌کنند و تعهد بیشتری نسبت به سازمان خواهند داشت و علاوه بر آنکه تمام تلاششان را برای ایفای مسئولیتی که دارند به کار می‌گیرند، در راستای اهداف سازمان، فراتر از مسئولیت‌ها و وظایفشان رفتار می‌کنند (چانگ^۳ و هسیه^۴، ۲۰۱۰). حمایت سازمانی، احساس واقعی افراد درباره اهمیت و مراقبت سازمان است. کارکنانی که بسیار حمایت می‌شوند، در رویدادهایی که نیاز به کمک سازمان دارند، احساس می‌کنند سازمان برای آن‌ها احترام زیادی قائل است (چانگ و هسیه، ۲۰۱۰). حمایت سازمانی ادراک شده به کارکنان پیام می‌دهد که سازمان و سرپرستان به توانایی آنان اعتماد دارند (جاکوبز^۵ و همکاران، ۲۰۱۴).

تمایل به ترک خدمت

ترک خدمت به معنای جدا شدن فرد از سازمانی است که در آن به فعالیت مشغول است. قصد و تمایل به ترک خدمت، به‌عنوان میل و اشتیاق آگاهانه برای ترک سازمان و استعفا تعریف می‌شود، که به‌طور لزوم به استعفا و ترک واقعی نمی‌انجامد، بلکه به‌احتمال ترک رابطه با سازمان در آینده نزدیک اشاره دارد (میک^۶ و همکاران، ۲۰۱۱). امروزه ترک خدمت به‌عنوان یکی از چالش‌های مهم در تمام سازمان‌ها، بدون در نظر گرفتن نوع سازمان، مطرح است. تمایل به ترک خدمت، برنامه‌ریزی و هدف یک فرد برای ترک خدمت کنونی خود در سازمان و جست‌وجو برای یافتن شغل دیگر در آینده نزدیک تعریف می‌شود (ریزوان^۷ و همکاران ۲۰۱۴). تمایل یک فرد برای ترک سازمان در بسیاری از مدل‌های استرس سازمانی به‌کاررفته و مطالعه شده است. به‌طور خاص تمایل به ترک خدمت در سازمان از ارزیابی و درک وجود شغلی دیگر و متناسب با توانایی‌ها و ویژگی‌های روحی روانی کارکنان نشئت می‌گیرد (آلن^۸ و همکاران، ۲۰۰۳). مطالعات پیشین ادعا کرده‌اند که تمایل به ترک خدمت یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش روی سازمان است که می‌تواند از جابجایی‌های شغلی انجام گرفته در سازمان متأثر شود. هزینه‌های ترک خدمت کارکنان بنا بر کارایی هر کارمند، سالانه بین ۲۰ تا ۲۰۰ درصد به سازمان خسارت وارد می‌کند. علاوه بر این، ضایعات معنوی ناشی از ترک خدمت مانند از دست رفتن تجارب و کاهش بهره‌مندی از خرد جمعی، کاهش تعهد، انگیزه و اخلاق کاری میان کارکنان باقیمانده، از مواردی است که قابل‌اندازه‌گیری نیست. (برنهام^۹، ۲۰۰۰).

چارچوب نظری

تأثیر کامیابی در کار بر تمایل به ترک خدمت

بر اساس مطالعات هامفری^{۱۰} و همکاران، (۲۰۰۷) تمایل به جابه‌جایی شغل فقط محدود به عوامل مربوط به شغل نمی‌شود، بلکه با ارتباط میان یک شغل با محیط کاری نامحدودتر مرتبط است. محققان بسیاری علت اصلی خروج نیروی انسانی در سازمان‌ها

1. Dutton
2. Eisenberger
3. Chiang
4. Hsieh
5. Jacobs
6. Meek
7. Rizwan
8. Allen
9. Branham
10. Humphrey

بررسی تأثیر استراتژی‌های رفتاری بر تمایل به ترک خدمت در کارکنان زن هتل‌های ۴ و ۵ ستاره شهر مشهد ۵

را عوامل مربوط به حالات روانی و نارضایتی کارکنان از کار خود بیان کرده‌اند (استل^۱ و اوول^۲، ۱۹۸۴). باید به این نکته توجه کرد که کارکنان بعد اصلی و اساسی سازمان‌ها در رسیدن به اهدافشان هستند و بالا نگه‌داشتن وضعیت روانی آن‌ها تأثیر بسزایی در عملکرد نیروی انسانی و به تبع آن عملکرد کلی سازمان دارد (حسن^۳ و همکاران، ۲۰۱۰). در مطالعات فرا تحلیلی ارتباط منفی کامیابی در کار و تمایل به ترک سازمان از جانب کارکنان تأیید شده است. هنگامی که یک فرد در سازمانی که در آن فعال است به کامیابی می‌رسد، به دلیل اینکه به شدت از لحاظ روحی و روانی آماده است و همین‌طور بسیار مشتاق است در جهت انجام فعالیت‌های خود، روابط درون و برون شغلی بسیاری را ایجاد می‌کند، در این حالت است که برای انجام فعالیت‌های محوله درصد برنامه‌ریزی و انجام دقیق بر خواهد آمد و بر کار خود وقت و انرژی می‌گذارد و به طبع تمایل به ترک سازمان در او کاهش می‌یابد (عابد و همکاران، ۲۰۱۵). مفهوم کامیابی در کار می‌تواند یکی از عواملی باشد که ممکن است در کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان بسیار تأثیرگذار باشد. کامیابی در کار به‌عنوان یک تجربه ذهنی محسوب می‌شود که کارکنان را قادر می‌سازد تا شغل خود را ارزیابی کنند و از طریق این ارزیابی به تلاش بهتر در انجام کارهای خود تلاش ورزند و با این عمل هم در مسیر بهبود خود و هم در مسیر بهبود سازمان قدم بردارند (اسپیتزر و همکاران، ۲۰۰۵). وقتی فردی در سازمان به کامیابی می‌رسد در این حالت فرد شروع به رشد مثبت خواهد کرد که باعث بهبود اعمال فرد در کوتاه‌مدت می‌شود این بهبود در خود فرد و به تبع آن بهبود فعالیت، باعث خواهد شد که فرد از طرف محیطی که وی را احاطه کرده مورد عنایت قرار گیرد و این وضعیت باعث کاهش تمایل به قصد خروج وی خواهد شد (اسپیتزر و همکاران، ۲۰۰۵). با توجه به رابط ذکر شده می‌توان فرضیه زیر را مطرح کرد:

فرضیه ۱: کامیابی در کار بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر منفی دارد.

تأثیر روابط محتاطانه بر کامیابی در کار و تمایل به ترک خدمت

همکاری موفقیت‌آمیز بین افراد با روابط محتاطانه مشاهده می‌شود. این به‌گونه‌ای است که افراد برای اینکه اهداف و برنامه‌های محوله به یکدیگر پیشرفت داشته باشد با یکدیگر به‌صورت متعهدانه و سازگار همکاری می‌کنند و این همکاری باعث بهبود شرایط کاری افراد و هم پیشبرد اهداف اصلی سازمان می‌شود. در این بین همکاری بین افراد باعث ایجاد روحیه خوب در کارکنان شده و در حین این همکاری افراد از یکدیگر یاد می‌گیرند پس این حالت روحی خوب در افراد به همراه یادگیری بی‌بدیلی که از یکدیگر دارند یک حالت کامیابی در کار به وجود خواهد آورد (پترسون و همکاران، ۲۰۱۴). ویژگی روابط محتاطانه باید با دقت، هدفمند و با توجه به روابط بین فردی باشد (ویک، ۲۰۰۳). تحقیقات کوهن^۴ در سال ۱۹۹۴ نشان می‌دهد وقتی افراد در سازمان برای رسیدن به اهداف فردی و سازمانی با یکدیگر همکاری می‌کنند باعث ایجاد نوعی روحیه تیمی می‌شود که این به‌نوبه خود در بهبود عملکرد آن‌ها تأثیرگذار خواهد بود و علاوه بر اهداف فردی و سازمانی نوعی هدف گروهی نیز شکل خواهد گرفت و افراد برای رسیدن به آن هدف گروهی تلاش خواهند کرد و در این مسیر برای کمک به یکدیگر هیچ ابایی نخواهند داشت. کارکنان یک سازمان، بخشی از یک سیستم مبتنی بر یک مدل ذهنی مشترکی هستند که با وابستگی متقابل بین خود و محیط کار مشخص می‌شوند، زمانی که به همکاری نیاز است آن‌ها خود را به‌عنوان بخشی از یک سیستم می‌دانند که برای پیشبرد سیستم همکاری می‌کنند. ارکان این سیستم به هم می‌آموزد و هم به یکدیگر کمک کرده و حس همیاری القا می‌کند (ویک و رابرت^۵، ۱۹۹۹).

1. Steel
2. Ovalle
3. Hassan
4. Cohen
5. Roberts

محققان بسیاری ادعا دارند که علت اصلی بسیار از ترک خدمت توسط نیروهای انسانی نبود استراتژی‌های رفتاری مناسب است (دیس^۱ و شاو^۲، ۲۰۰۱؛ ماسشولدر^۳ و همکاران، ۲۰۰۵). هنگامی که افراد حین کار به یکدیگر احترام نمی‌گذارند و اهداف یکدیگر برایشان مهم نیست و به‌گونه‌ای هر یک اهداف خود را مقدم بر دیگری می‌دانند در این حالت یک حالت انزجار در افراد حاصل می‌شود که حاصل از عدم وجود روابط محتاطانه است این حالت در بسیاری از مواقع باعث خروج نیروهای خوب و زبده از سازمان می‌شود (هوبین^۴ و همکاران، ۲۰۰۰). طبق تحقیقات، اسچولدر و همکاران، (۲۰۱۱) روابط اجتماعی باکیفیت بالا بین کارکنان سازمان مبتنی بر رفتار مبادله بین افراد، رفتار توأم با احترام با یکدیگر و کمک به یکدیگر حین انجام کار باعث ایجاد روابط محتاطانه می‌شود که این رفتار تمایل به ترک خدمت در سازمان‌ها بسیار پایین می‌آورد. با توجه به موارد بیان شده فرضیه دوم و سوم چنین بیان می‌شود:

فرضیه ۲: روابط محتاطانه بر کامیابی در کار افراد در سازمان تأثیر مثبتی دارد.

فرضیه ۳: روابط محتاطانه بر تمایل به ترک خدمت افراد در سازمان تأثیر منفی دارد.

تأثیر حمایت سازمانی درک شده بر کامیابی در کار و تمایل به ترک خدمت

در مطالعه ادبیات و تحقیقات گذشته در مورد حمایت سازمانی درک شده چنین نتیجه حاصل می‌شود که حمایت سازمانی درک شده به نظریه مبادله اجتماعی^۵ برمی‌گردد (کروپانزون^۶ و میشل^۷، ۲۰۰۵). این نظریه به احترام متقابل بین افراد در سازمان‌ها اشاره دارد. تئوری مبادله اجتماعی پیشنهاد می‌کند که درک کارکنان از مراقبت از سازمان خود، احساسات تعهد بازپرداخت را با مشارکت در رفتارهایی که از دستیابی به اهداف سازمانی پشتیبانی می‌کنند را توسعه می‌دهد. (روهوسن^۸ و ایزنبرگر^۹، ۲۰۰۲). افرادی که از لحاظ روحی و روانی دارای سرزندگی باشند سعی در بهتر انجام دادن کارها خواهند داشت بدین ترتیب دو مؤلفه سرزندگی و یادگیری در افراد برانگیخته خواهد شد و کارکنان سازمان به کامیابی در کار خواهند رسید. با توجه به مطالب بیان شده هنگامی که کارکنان درک می‌کنند که سازمان آن‌ها از آن‌ها حمایت می‌کند و در مورد سلامتی آن‌ها مراقبت می‌کند، این باعث می‌شود آن‌ها به‌نوعی کامیابی در کار دست یابند (ایزنبرگر و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۱). طبق تحقیقات عابد و همکاران، (۲۰۱۵) در مورد تأثیر حمایت سازمانی درک شده بر کامیابی در کار چنین بیان شده است که حمایت سازمانی که بر پایه رابطه مبادله اجتماعی می‌باشد، کاملاً به اعتماد متقابل بستگی دارد. به نظر می‌رسد سطح بالایی از حمایت سازمانی درک شده موجب ایجاد احساس مسئولیت در افراد برای پیشبرد اهداف سازمان و رابطه بهتر با دیگر کارکنان می‌شود.

تأثیر حمایت سازمانی درک شده بر کاهش تمایل به ترک خدمت، از نظریه مبادله اجتماعی سرچشمه می‌گیرد. این یک روش مبادله فرد با سازمان است بدین گونه که زمانی که کارکنان درک می‌کنند که سازمان‌هایشان از آن‌ها حمایت می‌کنند و برای آن‌ها اهمیت و ارزش قائل است و درصدد تأمین رفاه آن‌ها می‌باشد، در این حالت احساس تعهد کارکنان به سازمان به‌شدت برانگیخته می‌شود و درصدد جوابگویی به این لطف سازمان خواهند بود. طبق تحقیقات دوتون و هتی، (۲۰۰۳) چنین حاصل می‌شود که حمایت سازمانی درک شده هم برای کارکنان بسیار مهم است و هم برای سازمان. برای افراد، از این جهت که باعث ایجاد روحیه می‌شود و برای سازمان از جهت اینکه باعث کاهش تمایل ترک سازمان از طرف افراد خواهد شد. با توجه به ادبیات موجود می‌توان فرضیه‌های زیر را بیان کرد:

فرضیه ۴: حمایت سازمانی درک شده بر کامیابی در کار تأثیر مثبت دارد.

1. Dess

2. Shaw

3. Mossholder

4. Uhl-Bien

5. Social exchange theory

6. Cropanzano

7. Mitchell

8. Rhoades

9. Eisenberger

10. Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch & Rhoades

فرضیه ۵: حمایت سازمانی درک شده بر تمایل به ترک خدمت تأثیر منفی دارد.

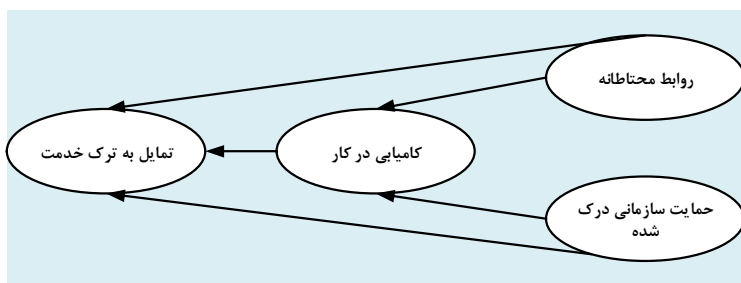
نقش میانجی‌گری کامیابی در کار

بر اساس مطالعات انجام‌گرفته توسط پترسون و همکاران، (۲۰۱۴) و عابد و همکاران، (۲۰۱۵) کامیابی در کار میان عوامل و ویژگی‌های شغلی خاص و رفتار و نگرش کارکنان و سازمان، نقش میانجی را ایفا می‌کند. به‌طور مثال، احساس حمایت سازمانی درک شده از جانب کارکنان، از قبیل مبادله رهبر عضو، حس کامیابی در کار را در آن‌ها تقویت می‌کند که به افزایش بروز رفتار و نگرش مثبت از جانب کارکنان از قبیل رضایتمندی شغلی، کاهش تمایلات در جابه‌جایی شغلی و همچنین ترک سازمان منجر می‌شود (عابد و همکاران، ۲۰۱۵). از آنجاکه نظریه کامیابی در کار در ارتباط میان عوامل سازمانی و نگهداشت کارکنان در سازمان نقش کلیدی را ایفا می‌کند (مایکل^۱ و همکاران، ۲۰۰۱) و علاوه بر این، ویژگی‌های شغلی و سازمانی حاکم بر سازمان از عوامل تقویت کامیابی در کار کارکنان در سازمان است که به کاهش جابه‌جایی شغلی در افراد و در نهایت عدم ترک شغل افراد در سازمان منجر می‌شود، می‌توان ادعا کرد روابط محتاطانه و حمایت سازمانی درک شده به واسطه تأثیر خود بر تقویت کامیابی در کار کارکنان در سازمان بروز عملکرد کاری بالاتر، رضایتمندی بیشتر از شغل و کاهش تمایل به ترک خدمت کارکنان در سازمان را در پی دارد (پترسون و همکاران، ۲۰۱۴؛ عابد و همکاران، ۲۰۱۶). حمایت سازمانی درک شده و روابط محتاطانه باعث ایجاد سلامتی روانی در کارکنان می‌شود. طبق مطالعه عابد و همکاران، (۲۰۱۵) افرادی که احساس کامیابی پایینی دارند بهره‌وری کم و کیفیت تصمیم‌گیری پایینی دارند و میزان غیبت و تأخیر بالایی دارند. این افراد در وظایف محوله به‌خوبی عمل نخواهند کرد (نلسون^۲ و کوپر^۳، ۲۰۰۷). توجه به این مفاهیم می‌توان ادعا کرد:

فرضیه ۶: کامیابی در کار بر رابطه بین روابط محتاطانه و کاهش تمایل به ترک خدمت نقش میانجی را ایفا می‌کند.

فرضیه ۷: کامیابی در کار در رابطه بین حمایت سازمانی درک شده و کاهش تمایل به ترک خدمت نقش میانجی دارد

بر اساس آنچه تاکنون گفته شد، مدل مفهومی پژوهش را می‌توان در قالب شکل ۱ نشان داد.



شکل (۱): مدل مفهومی پژوهش

منبع: مدل حاصل برگرفته از مطالعات عابد و همکاران، (۲۰۱۶) و پترسون و همکاران، (۲۰۱۴) می‌باشد.

روش تحقیق

این پژوهش که از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی-تحلیلی است. برای سنجش متغیرها از سنجش‌های استاندارد مطالعات پیشین استفاده شد. سنجش‌ها به‌منظور استفاده در زمینه سازمانی ایرانی با استفاده از شیوه ترجمه - بازگشت - ترجمه، بومی‌سازی شده است. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه نهایی از طریق بررسی نظرهای صاحب‌نظران مدیریت، تأیید شد. متغیر روابط محتاطانه ۷ سؤال برگرفته از مطالعه، عابد و همکاران (۲۰۱۶)، متغیر حمایت سازمانی درک شده با ۸ سؤال از مطالعه

¹ Mitchell

² Nelson

³ Cooper

فصلنامه علمی پژوهشی برنامه ریزی توسعه گردشگری
 رودرز و ایزنیرگر (۲۰۰۲)، کامیابی در کار با ۱۰ سؤال از مطالعه پترسون و همکاران، (۲۰۱۴) و تمایل به ترک خدمت با ۳ سؤال برگرفته از مطالعه میشل و همکاران، (۲۰۰۱)، سنجیده شده‌اند. روایی سازه‌های پرسشنامه و معناداری بار عاملی گویه‌های مربوط به سازه‌های مدنظر با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی در نرم‌افزار آموس ارزیابی و تأیید شد. نتایج تحلیل عاملی در جدول ۲ آورده شده است. همچنین انسجام درونی ابزارهای مورد استفاده نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ارزیابی شد که نتایج آن در جدول (۱) گزارش شده است. شایان ذکر است که تمام سنجه‌ها با استفاده از مقیاس لیکرت پنج‌تایی و در محدودهای از ۱=کاملاً مخالف تا ۵=کاملاً موافق سنجیده شدند. واحد تحلیل این تحقیق فرد است، بنابراین، جامعه آماری کارکنان زن شاغل در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره در شهر مشهد می‌باشد. به دلیل مشخص نبودن تعداد کارکنان زن روش نمونه‌گیری به صورت غیر تصادفی در دسترس و تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه گردید. از این رو ۵۰۰ پرسشنامه در این هتل‌ها توزیع شد که از این بین ۳۹۰ پرسشنامه تکمیل جمع‌آوری گردید. به منظور تحلیل داده‌ها، تحلیل همبستگی پیرسون برای محاسبه ضرایب همبستگی مرتبه صفر، انجام شد و از روش معادله ساختاری برای بررسی برازش الگوی معادله ساختاری با داده‌های جمع‌آوری شده، استفاده شد. تحلیل‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای (AMOS18) و (SPSS 19) انجام گرفت.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

از آنجاکه یکی از پیش‌شرط‌های به کارگیری رویکرد متغیرهای مکنون در الگوی مدلی یابی معادله ساختاری، وجود همبستگی میان متغیرهای پژوهش است، تحلیل همبستگی پیرسون انجام شد. در جدول (۱) 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 (۱): میانگین، انحراف معیار، پایایی و همبستگی متغیرها

متغیرها	Mean	SD	۱	۲	۳	۴
۱. روابط محتاطانه	۳/۷۳	۰/۷۷	(۰/۸۸۹)			
۲. کامیابی در کار	۳/۳۳	۰/۷۵	۰/۶۱۸***	(۰/۹۱۰)		
۳. حمایت سازمانی درک شده	۳/۶۴	۰/۷۳	۰/۵۸۰***	۰/۶۷۰***	(۰/۸۸۷)	
۴. تمایل به ترک خدمت	۲/۴۷	۰/۸۲	-۰/۶۴۵**	-۰/۶۸۵**	-۰/۶۰۲**	(۰/۷۹۰)

توضیح: همبستگی دوطرفه؛ مقادیر درون پرانتز، ضرایب آلفای کرونباخ می‌باشند. ** $p < 0/01$

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

همان‌گونه که در جدول (۱) مشاهده می‌گردد رابطه بین روابط کار مراقبت شده و حمایت سازمانی درک شده به‌مثابه متغیرهای مستقل با کامیابی در کار به‌مثابه متغیر واسطه به ترتیب برابر با ۰/۶۱۸ و ۰/۶۷۰ می‌باشد که هر دو در سطح اطمینان ۰/۹۹ درصد معنادار هستند. رابطه بین روابط محتاطانه و حمایت سازمانی درک شده با تمایل به ترک خدمت نیز به ترتیب برابر با ۰/۶۴۵- و ۰/۶۰۲- می‌باشد که این ضریب نیز در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنادار است که البته هر دو منفی است. رابطه بین کامیابی در کار و تمایل به ترک خدمت نیز برابر با ۰/۶۸۵- می‌باشد که در سطح اطمینان ۰/۹۹ منفی و معنادار می‌باشند. میانگین به‌دست‌آمده از متغیرها نشان می‌دهد که بیشترین مقدار مربوط به روابط محتاطانه و کمترین مقدار مربوط به تمایل به ترک شغل است. قبل از برازش مدل معادلات ساختاری پژوهش، مدل‌های اندازه‌گیری با اجرای تحلیل عاملی در نرم‌افزار آموس، مورد ارزیابی قرار گرفتند. این ارزیابی‌ها با استفاده از شاخص‌های برازش خروجی نرم‌افزار و معناداری بارهای عاملی گویه‌های سازه‌های مختلف پرسشنامه صورت گرفت که مقادیر آن برای مدل تحلیل عاملی کلی در جدول شماره ۲ ارائه شده است. با توجه به معنی‌دار بودن بار عاملی، هیچ‌یک از گویه‌ها کنار گذاشته نشدند. از این رو در نهایت، ۲۸ گویه از پرسشنامه، تحلیل شد. نتایج تحلیل عاملی برای گویه‌های معنادار به‌همراه شاخص‌های برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول (۲): نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای گویه‌های پرسشنامه

نتیجه	سطح معناداری	بار عاملی	گویه	نام متغیرها
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۸۵۹	Q1	روابط محتاطانه
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۸۰۱	Q2	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۱۵	Q3	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۰۳	Q4	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۰۸	Q5	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۵۰	Q6	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۱۹	Q7	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۷۸	Q8	کامیابی در کار
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۶۸۱	Q9	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۹۵	Q10	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۵۴	Q11	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۶۹۱	Q10	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۶۴۹	Q13	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۳۰	Q14	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۵۲۹	Q15	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۱۸	Q16	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۶۳	Q17	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۶۷۴	Q18	حمایت سازمانی درک شده
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۵۲	Q19	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۶۵۱	Q20	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۸۰۰	Q21	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۸۹	Q22	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۶۹۷	Q23	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۶۲۲	Q24	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۲۷	Q25	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۷۸۷	Q26	تمایل به ترک خدمت
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۸۳۶	Q27	
معنادار	۰/۰۰۰	۰/۶۴۸	Q28	

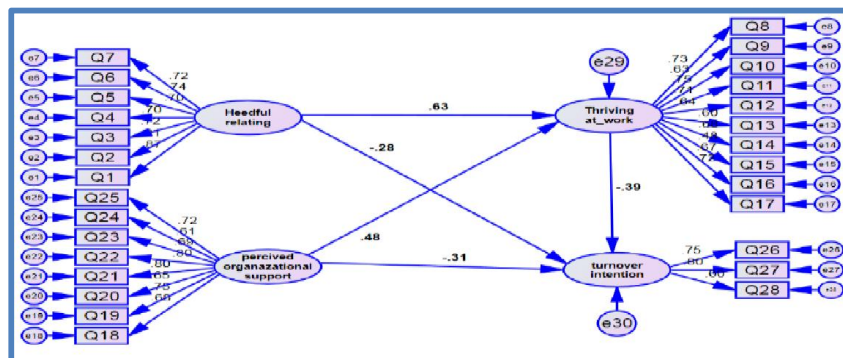
منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

شاخص‌های برازش مدل، حاکی از برازش مطلوب آن به داده‌های پژوهش است که در جدول (۳) نشان داده شده است. کلیه شاخص‌ها برازش کاملاً رضایت‌بخش مدل حکایت دارد.

جدول (۳): شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری

نام شاخص	نماد	مقدار قابل قبول	مقدار ایده‌ال	مدل اندازه‌گیری	مدل ساختاری
درجه آزادی	(df)	-	-	۳۴۴	۳۴۵
کای اسکوئر	(χ^2)	$2df \leq \chi^2 \leq 3df$	$0 \leq \chi^2 \leq 2df$	۹۲۶/۳۲۳	۱۰۷۶/۵۹۳
کای اسکوئر بهینه شده	(χ^2/df)	$2 < \chi^2/df \leq 3$	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	۲/۶۹۳	۲/۸۳۰
نیکوئی برازش	(GFI)	$.80 \leq GFI < .95$	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	۰/۸۶۵	۰/۸۵۶
ریشه میانگین مربعات باقی مانده	(RMR)	$0 < RMR \leq .10$	$0 \leq RMR \leq .05$	۰/۰۵۹	۰/۰۷۵
شاخص برازش تطبیقی	(CFI)	$.90 \leq CFI < .97$	$.97 \leq CFI \leq 1.00$	۰/۹۴۷	۰/۹۳۹
ریشه‌ی میانگین مربعات خطای برآورد	(RMSEA)	$.05 < RMSEA \leq .08$	$0 \leq RMSEA \leq .05$	۰/۰۶۶	۰/۰۵۴
شاخص نیکوئی برازش ایجازی	(PGFI)	$.50 \leq PGFI < .60$	$.60 \leq PGFI \leq 1.00$	۰/۶۴۸	۰/۶۴۲
شاخص برازش ایجازی هنجار شده	(PNFI)	$.50 \leq PNFI < .60$	$.60 \leq PNFI \leq 1.00$	۰/۷۲۹	۰/۷۲۳

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر



شکل (۲): الگوی معادله ساختاری

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

در مدل برازش یافته تمام اثرهای مستقیم بین متغیرها در سطح اطمینان ۰/۹۵ مثبت و معنادارند ($p < 0/05, t > 1/96$). برای آزمون فرضیه از دو شاخص t -value و p -value استفاده شده و شرط معنادار بودن یک رابطه این است که مقدار شاخص اول برای رابطه مدنظر کمتر از ۰/۰۵ و مقدار شاخص دوم خارج از بازه $\pm 1/۹۶$ باشد. همان‌گونه که در جدول ۴ و همچنین شکل ۲ مشاهده می‌شود ضریب اثر روابط محتاطانه بر کامیابی در کار تمایل به ترک شغل به ترتیب برابر با ۰/۶۳ و -۰/۲۸ می‌باشد که با توجه به دو شاخص t -value و p -value که برای هر دو رابطه به ترتیب از ۰/۰۵ کمتر و خارج از بازه $\pm 1/۹۶$ می‌باشد می‌توان گفت این دو فرضیه تأیید می‌شود. همچنین حمایت سازمانی درک شده بر کامیابی در کار و تمایل به ترک شغل نیز به ترتیب برابر با ۰/۴۸ و -۰/۳۱ می‌باشد که مقدار دو شاخص مذکور برای این دو ضریب نیز در بازه مناسب و مطلوب قرار دارند بر این اساس می‌توان گفت که این دو فرضیه نیز تأیید می‌شوند. در نهایت اثر کامیابی در کاربر تمایل به ترک خدمت نیز برابر با

۰/۳۹- می‌باشد که با توجه به دو شاخص p-value و t-value که برای هر دو رابطه به ترتیب از ۰/۰۵ کمتر و خارج از بازه $\pm 1/96$ می‌باشد می‌توان گفت این فرضیه نیز تأیید می‌شود. همچنین، فرضیه‌های ششم و هفتم این پژوهش به بررسی اثر غیرمستقیم رابط کار مراقبت شده و حمایت سازمانی درک شده بر تمایل به ترک خدمت 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.

$$B_{indirect} = a \times b \quad \text{رابطه ۱}$$

علاوه بر محاسبه میزان اثر غیرمستقیم می‌توان با استفاده از آزمون سوبل، معناداری اثر غیرمستقیم را نیز محاسبه کرد که روش آن به صورت رابطه ۲ است:

$$t - value = \frac{a * b}{\sqrt{b^2 * sa^2 + a^2 * sb^2}} \quad \text{رابطه ۲}$$

در این فرمول a میزان اثر متغیر مستقل بر میانجی، sa میزان خطای استاندارد اثر مستقل بر میانجی، b میزان اثر میانجی بر وابسته و sb میزان خطای استاندارد اثر میانجی بر وابسته است. در ادامه فرضیات میانجی بررسی می‌شود. در خصوص ارزیابی اثر غیرمستقیم روابط محتاطانه بر تمایل به ترک شغل از طریق کامیابی در کار، همان‌گونه که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، مقدار ضریب مسیر برای رابطه بین دو متغیر روابط محتاطانه و کامیابی در کار برابر با ۰/۶۳ و برای رابطه بین دو متغیر کامیابی در کار و تمایل به ترک شغل برابر ۰/۳۹- به دست آمد. بنابراین، میزان اثر غیرمستقیم گفته شده برابر با ۰/۲۴۵- است. با جایگزینی اعداد در رابطه ۲ مقدار t-value برای اثر غیرمستقیم ۳/۳۲۴- محاسبه شد که خارج از بازه $\pm 1/96$ است، از این رو اثر غیرمستقیم روابط محتاطانه بر تمایل به ترک شغل از طریق کامیابی در کار معنادار است. به بیان دیگر، روابط محتاطانه می‌تواند از طریق افزایش کامیابی در کار، تمایل به ترک شغل را کاهش دهد. همچنین در خصوص اثر غیرمستقیم حمایت سازمانی درک شده بر تمایل به ترک شغل از طریق کامیابی در کار، همان‌گونه که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، مقدار ضریب مسیر برای رابطه بین دو متغیر حمایت سازمانی درک شده و کامیابی در کار برابر با ۰/۴۸ و برای رابطه بین دو متغیر کامیابی در کار و تمایل به ترک شغل ۰/۳۹- محاسبه شد. بنابراین، میزان اثر غیرمستقیم حمایت سازمانی درک شده بر تمایل به ترک شغل از طریق کامیابی در کار برابر است با ۰/۱۸۷- است. با جایگزینی اعداد در رابطه ۲، مقدار t-value برای اثر غیرمستقیم برابر با ۳/۲۸۱- شد که خارج از بازه $\pm 1/96$ است، پس اثر غیرمستقیم حمایت سازمانی درک شده بر تمایل به ترک شغل از طریق کامیابی در کار نیز معنادار است. به بیان دیگر، حمایت سازمانی درک شده می‌تواند از طریق افزایش کامیابی در کار، تمایل به ترک شغل را کاهش دهد. نتیجه آزمون فرضیه‌های ۱ تا ۷ پژوهش، به طور خلاصه در جدول (۴) نشان داده شده است.

جدول (۴): خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه آزمون	سطح معناداری	عدد معناداری	خطای استاندارد	ضریب استاندارد	نتایج فرضیه
تأیید	۰/۰۰۰	۱۱/۱۰۴	۰/۰۴۳	۰/۶۳۳	۱. روابط محتاطانه ← کامیابی در کار
تأیید	۰/۰۰۰	۹/۸۳۲	۰/۰۴۹	۰/۴۷۹	۲. حمایت سازمانی درک شده ← کامیابی در کار
تأیید	۰/۰۰۰	-۳/۳۸۳	۰/۰۷۱	-۰/۲۷۹	۳. روابط محتاطانه ← تمایل به ترک خدمت
تأیید	۰/۰۰۰	-۳/۹۹۳	۰/۱۱۰	-۰/۳۹۵	۴. کامیابی در کار ← تمایل به ترک خدمت
تأیید	۰/۰۰۰	-۴/۱۵۳	۰/۰۷۲	-۰/۳۰۵	۵. حمایت سازمانی درک شده ← تمایل به ترک خدمت
تأیید	۰/۰۰۰	-۳/۳۲۴	۰/۰۵۶	-۰/۲۴۵	۶. روابط محتاطانه ← کامیابی در کار ← تمایل به ترک خدمت
تأیید	۰/۰۰۱	-۳/۲۸۱	۰/۰۵۷	-۰/۱۸۷	۷. حمایت سازمانی درک شده ← کامیابی در کار ← تمایل به ترک خدمت

منبع: یافته های تحقیق حاضر

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر روابط محتاطانه و حمایت سازمانی درک شده بر تمایل به ترک خدمت به واسطه کامیابی در کار بود. به‌طور کلی، در این پژوهش هفت فرضیه تدوین شد و از داده‌های جمع‌آوری شده از کارکنان زن هتل‌های ۴ و ۵ ستاره شهر مشهد برای آزمون استفاده شد. این پژوهش از دو طریق به بسط ادبیات حوزه رفتار سازمانی و منابع انسانی در مدیریت گردشگری کمک می‌کند. نخست اینکه نشان می‌دهد ویژگی‌های رفتاری و حمایتی در سازمان‌ها موجب بهبود کامیابی در کار کارکنان خانم در صنعت هتلداری می‌شوند و دوم اینکه کامیابی در کار به بروز کاهش تمایل به ترک خدمت افراد در سازمان منجر می‌شود. درنهایت با توجه به نتایج برآمده از تأثیرات دو متغیر روابط محتاطانه و حمایت سازمانی درک شده بر تمایل به ترک خدمت ابعاد جدیدی در مدیریت منابع انسانی معرفی کند. همان‌طور که پیش‌بینی می‌شد، آزمون فرضیه نخست پژوهش نشان داد کامیابی در کار تأثیر منفی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان زن شاغل در صنعت هتلداری دارد، که این فرضیه بر اساس جدول ۴ تأیید شد. این نتیجه با یافته‌های مطالعه پترسون و همکاران (۲۰۱۴) و اسپیتزر و همکاران، (۲۰۰۵) مطابقت دارد که در آن ادعا شده است کارکنان کامیاب تمایل به ترک خدمت کمتری از خود نشان می‌دهند. بنابراین، با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق می‌توان ادعا کرد، اقدامات انجام‌گرفته از جانب مدیران صنعت گردشگری و هتلداری در زمینه ایجاد سرزندگی و یادگیری کارکنان می‌تواند تمایل به ترک شغل کارکنان را کاهش داده و از این طریق کارکنان توانمند را در راستای اثربخشی هر چه بیشتر سازمان و کسب مزیت رقابتی در میان رقبا، در سازمان حفظ کند.

همچنین، بر اساس نتایج آزمون فرضیه‌های دوم و سوم، اثر روابط محتاطانه بر کامیابی در کار و تمایل به ترک خدمت در کارکنان خانم تأیید شده است. بنابراین، می‌توان ادعا کرد روابط محتاطانه بر کامیابی در کار و کاهش تمایل کارکنان به ترک شغل در سازمان تأثیرگذار است که یافته‌های به‌دست‌آمده در این پژوهش را می‌توان هم‌راستا با پژوهش‌های (پترسون و همکاران،

۲۰۱۴؛ عابد و همکاران، ۲۰۱۶؛ اسجولدر و همکاران، ۲۰۱۱)، دانست. در نتیجه می‌توان گفت ایجاد حس همکاری و همیاری در کارکنان خانم برای پیشبرد اهداف یکدیگر و اهداف سازمان و با ایجاد روحیه تیمی در آن‌ها در مسیر انجام فعالیت‌ها باعث ایجاد حس سرزندگی و ایجاد حس یادگیری در آن‌ها شده و باعث به وجود آمدن سطح بالایی از کامیابی می‌شود و همچنین این حالت باعث کاهش تمایلات آن‌ها نسبت به ترک هتل‌ها می‌شود.

در آزمون فرضیه‌های چهارم و پنجم اثر حمایت سازمانی درک شده بر کامیابی در کار و تمایل به ترک خدمت تأیید شدند. این یافته با ادعای عابد و همکاران (۲۰۱۶)، مبنی بر اینکه ویژگی‌های رفتاری در سازمان‌ها از جمله حمایت سازمانی، باعث کامیابی کارکنان و از بین بردن تمایل کارکنان به خروج از سازمان می‌شود، مطابقت دارد. بر اساس نتایج به دست آمده می‌توان گفت که مدیران هتل‌ها باید کارکنان خود را حمایت کنند و از این طریق احساس کامیابی در کار را بین کارکنان ایجاد کرده و باعث کاهش تمایل به ترک شغل در آنان شود. علاوه بر این، عوامل سازمانی مثل سیستم پاداش‌دهی و جبران خدمات در کارکنان که باعث ایجاد حمایت سازمانی می‌شود باید تقویت گردد.

در نهایت با آزمون میانجی‌گری کامیابی در کار بین روابط محتاطانه و حمایت سازمانی درک شده بر تمایل به ترک شغل با سطح معنادار قابل توجهی تأیید شد که نشان می‌دهد کامیابی در کار بین رفتارهای سازمانی یادشده با تمایل به ترک خدمت افراد، پیوند خوبی به وجود می‌آورد. در کل نتایج این پژوهش نشان می‌دهد رفتارهای محتاطانه در کار و حمایت سازمانی میان کارکنان خانم هتل‌ها به‌طور چشمگیری می‌تواند کامیابی در کار کارکنان را افزایش دهد. علاوه بر این با دستیابی به سطح قابل قبولی از کامیابی در کار در سازمان می‌توان از هزینه‌های به وجود آمده ناشی از جابه‌جایی و ترک شغل کارکنان بااستعداد در سازمان، جلوگیری کرد.

ترک شغل کارکنان برای یک سازمان بسیار پرهزینه است، بنابراین تشخیص عواملی که بتواند تمایل آن‌ها را برای ابقا در سازمان و کامیابی در کار هر چه بیشتر به وجود آورد، برای صنعت گردشگری و خصوصاً صنعت هتلداری حائز اهمیت است. با توجه به نتایج به دست آمده می‌توان گفت مدیران ارشد صنعت هتلداری باید بر ویژگی‌های کاری از قبیل ایجاد حس دوستانه و تیمی در سازمان‌ها و ایجاد فضای امن و حمایتی با ویژگی‌های تفویضی به‌منظور ایجاد توانمندی در کارکنان زن، درصد پاسخگویی به نیازهای کاری و غیر کاری بانوان برآیند. تمامی این مراحل و اقدامات را می‌توان به‌عنوان رویکردی انگیزشی دانست که سازمان به وسیله آن می‌تواند به سمت اهداف خود پیش برود، آن‌هم درحالی که تمامی عناصر و قسمت‌های مختلف از جمله نیروی انسانی که یک مزیت رقابتی برای سازمان محاسبه می‌شود به‌صورت کاملاً کارآمد و اثربخش عمل می‌کنند. مطالعات آتی باید تأثیر حمایت‌های اجتماعی از قبیل مبادله رهبر عضو، مبادله گروه عضو و رفتار رهبری و حمایت سرپرست را بر کامیابی در کار افراد در نظر گیرند. از آنجا که فرهنگ نقش بسزایی در اتخاذ استراتژی‌های رفتاری دارد لذا در تحقیقات آتی در نظر گرفتن فرهنگ و تأثیر آن بر استراتژی‌های رفتاری می‌تواند مشکل‌گشا باشد. جامعه آماری به دلیل اینکه بانوان را در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره شهر مشهد مدنظر داشت با محدودیت‌هایی از قبیل عدم دسترسی، پراکنده بودن و نداشتن اطلاعات دقیق از تعداد بانوان شاغل در هتل‌ها مواجه بود.

- 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: ۹۲-۷۲.
- زارع خفری، شهاب‌الدین و حسنی، محمد. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر هویت بخشی سازمانی بر رضایت شغلی و تمایل به ترک شغل با در نظر گرفتن نقش میانجی رفتار شهروند سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۲ تهران). **فصلنامه مدیریت دولتی**، سال اول، شماره ۴، صص: ۱۳۰-۱۰۹.
- Abid, G., Zahra, I., & Ahmed, A. (2015). Mediated mechanism of thriving at work between perceived organization support, innovative work behavior and turnover intention, **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences**, 9(3): 982-998.
 - Abid, G., Zahra, I., & Ahmed, A. (2016). Promoting thriving at work and waning turnover intention: A relational perspective, **Future Business Journal**, 2(2): 127-137.
 - Ahmed, S., & Ahmed, A. (2015). Employee innovation: management practices affecting the innovative behavior at workplace. In **3rd Islamic Countries Conference on Statistical Sciences (ICCS-13): Statistics for Better Life**.
 - Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process, **Journal of management**, 29(1): 99-118.
 - Branham, F. L. (2000). **Six truths about employee turnover**. NY: American Management Association, <http://www.nichebenefits.com/Library/sixtruths.pdf> (Accessed 5-19-08).
 - Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2010). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior, **International Journal of Hospitality Management**, 31(1): 180-190.
 - Cohen, Susan G. (1993). **Designing effective self-managing work teams**, Center for Effective Organizations, School of Business Administration, University of Southern California.
 - Coverman, S. (1989). Role overload, role conflict, and stress: Addressing consequences of multiple role demands, **Social forces**, 67(4): 965-982.
 - Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: an interdisciplinary review, **Journal of Management**, 31(6): 874-900.
 - Dess, G. G., & Shaw, J. D. (2001). Voluntary turnover, social capital, and organizational performance, **Academy of Management Review**, 26(3): 446-456.
 - Dutton, J. E. (2005). Embodying Social Interactions: Integrating Physiology into the Study of Connections and Relationships at Work. Linking organizations and physiology. **Academy of Management Review**, 33(1), 137-162.
 - Dutton, J. E. (2006). Energize your workplace: **How to create and sustain high-quality connections at work**. John Wiley & Sons.
 - Dutton, J. E., & Heaphy, E. D. (2003). The power of high-quality connections, In **Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline**, Publisher: Berrett-Koehler Publishers, Editors: Kim Cameron, Jane E Dutton, Robert Quinn, pp.263-278.
 - Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. **Journal of Applied psychology**, 71(3), 500.
 - Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. **Journal of applied psychology**, 86(1), 42.
 - Gahlan, V. S., & Singh, K. (2014). The Effect of Role Overload and Role Ambiguity on Job Performance of IT Professionals in India, **IUP Journal of Management Research**, 13(3): 59 -81.
 - Hassan, M., Akram, A., & Naz, S. (2010). The relationship between person organization fit, person-job-fit and turnover intention in banking sector of Pakistan: The mediating role of psychological climate. **International Journal of Human Resource Studies**, 2(3): 172- 190.
 - Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: a meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature, **Journal of Applied Psychology**, 92(5): 13-32.
 - Jacobs, G., Belschak, F. D., & Den Hartog, D. N. (2014). (Un) ethical behavior and performance appraisal: the role of affect, support, and organizational justice, **Journal of Business Ethics**, 101(1): 63-76.
 - Kim, P. B., Kim, S., Kim, S. S., & Kim, J. (2017). Organizational drivers and outcomes of casino employees' work adaptability, **Journal of Hospitality Marketing & Management**, 26(3):276-296.

21. Maher, J. K., Marks, L. J., & Grimm, P. E. (1997). **Overload, pressure, and convenience: Testing a conceptual model of factors influencing women's attitudes toward, and use of, shopping channels**, ACR North American Advances.
22. Meek, W. R., Davis-Sramek, B., Baucus, M. S. & Germain, R. N. (2011). Commitment in franchising: The role of collaborative communication and franchisee's propensity to leave, **Entrepreneurship Theory and Practice**, 35(3): 559-581.
23. Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinski, C. J., & Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. **Academy of Management Journal**, 44(6): 1102-1101.
24. Mossholder, K. W., Richardson, H. A., & Settoon, R. P. (2011). Human resource systems and helping in organizations: A relational perspective. **Academy of Management Review**, 36(1):33-52.
25. Nelson, D. & Cooper, C.L. (Eds.) (2007). **Positive Organizational Behavior**. SAGE Publications Inc.
26. Paterson, T. A., Luthans, F., & Jeung, W. (2014). Thriving at work: Impact of psychological capital and supervisor support, **Journal of Organizational Behavior**, 35(3): 434-446.
27. Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V., ... & Hofmann, K. (1995). Role conflict, ambiguity, and overload: A 21-nation study, **Academy of Management Journal**, 38(2): 429-452.
28. Porath, C., Spreitzer, G., Gibson, C., & Garnett, F. G. (2010). Thriving at work: Toward its measurement, construct validation, and theoretical refinement, **Journal of Organizational Behavior**, 33(2): 250-275.
29. Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S. L., Maloles, C. M., & König, C. J. (2010). The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees, **International Studies of Management Organization**, 40(1): 74-91.
30. Rizwan, M., Arshad, M. Q., Munir, H. M. A., Iqbal, F., & Hussain, A. (2014). Determinants of Employees intention to leave: A Study from Pakistan. **International Journal of Human Resource Studies**, 4(3): 1- 18.
31. Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature, **Journal of Applied Psychology**, 87(4): 698-714.
32. Ryle, G. (1949). **The concept of mind**, Hutchinson & Co. Ltd., London, 15.
33. Spreitzer, G., Porath, C. L., & Gibson, C. B. (2010). Toward human sustainability: How to enable more thriving at work, **Organizational Dynamics**, 41(2): 155-162.
34. Spreitzer, G., Sutcliffe, K., Dutton, J., Sonenshein, S., & Grant, A. M. (2005). A socially embedded model of thriving at work, **Organization Science**, 16(5): 537-549.
35. Steel, R. P., & Ovalle, N. K. (1984). A review and meta-analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. **Journal of applied psychology**, 69(4): 673-686.
36. Uhl-Bien, M., Graen, G. B., & Scandura, T. A. (2000). Implications of leader-member exchange (LMX) for strategic human resource management systems: Relationships as social capital for competitive advantage, **Research in Personnel and Human Resources Management**, 18(2000): 137-186.
37. Wang, J. L. (2006). Perceived work stress, imbalance between work and family/personal lives, and mental disorders. **Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology**, 41(7): 541-548.
38. Weick, K. E., & Roberts, K. H. (1993). Collective mind in organizations: Heedful interrelating on flight decks. **Administrative science quarterly**, 357-381.
39. Weick, K. E. (2003). Positive organizing and organizational tragedy. **Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline**, Publisher: Berrett-Koehler Publishers, Editors: Kim Cameron, Jane E Dutton, Robert Quinn, pp. 66-80.