

قسمتی از ترجمه مقاله

نقش گردش شغلی بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی بین کارکنان هتل

مالزی

مارک کاسا (پروفسور دانشگاه ساراواک)

زیاتون حسن (دانشگاه ساراواک مالزی)

چکیده

رشد چشمگیر در صنعت هتلداری مالزی، مدیران هتل را بر آن می دارد تا به رفاه کارکنان توجه بیشتری داشته باشند. هدف این مطالعه، ارزیابی ارتباط گردش شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی و بررسی گردش شغلی کارکنان به عنوان عاملی میانجی بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی می باشد. در این مطالعه مقطعی، ۲۹۳ کارمند هتل در ساراواک مالزی مورد بررسی قرار می گیرند. صحت این تحقیق با استفاده از نسخه ۲۱ آموس ارزیابی می شود. یافته ها نشان می دهند که گردش شغلی، ارتباط مهمی با رفتار شهروندی سازمانی دارد. در ضمن، گردش شغلی، بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی عامل معناداری شناخته نمی شود. یافته ها می توانند راهبردی مهم در جهت افزایش منابع انسانی در فضای مثبت خدماتی باشد.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، جریان، هتل، رفتار شهروندی سازمانی، واسطه گری

۲۰۱۵. نویسندگان. چاپ السویر. دسترسی به این مقاله تحت لایسنس CC BY-NC-ND آزاد است.

بررسی، تحت نظر کمیته سازمانی دومین GCBSS است.

فهرست مطالب

- چکیده
- مقدمه
- پیشینه تحقیق
- بیان فرضیات
- روش شناسی تحقیق
- ابزار تحقیق
- یافته ها
- جدول ۱. شاخص نکویی برازش مدل مفروض
- آزمایش فرضیات
- بحث
- محدودیت و تحقیق آینده
- مفهوم و نتیجه گیری

۱- مقدمه

تمرکز اصلی هتلداری در جهت موفقیت سازمانی است و اغلب، عملکرد ضعیف و شکست بالای هتلداری، به فضای خدماتی مربوط می شود. بنابراین، هتلداری باید تحت حمایت فضای خدماتی قرار بگیرد. این حمایت زمانی صورت می گیرد که محور کانونی هتل، میزان تمرکز اصلی کارکنان در جهت اجرای کیفی خدماتی و رضایت مشتری باشد. گردش شغلی حالتی تعریف می شود که در آن مردم تمرکز کلی در فعالیت کاری به خودی خود دارند و نه در پاداشهای بیرونی. گردش شغلی جنبش روان شناسی مثبت است که به نظری می رسد تاثیر بسیار زیادی در جهت انجام امور زندگی به سوی بهره وری مثبت به منظور احساس رضایت از موفقیت توام با احساس لذت باشد. با این وجود، گردش شغلی ساختاری نسبتاً جدید است و دانش راجع به گردش شغلی به عنوان میانجی بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در هتلداری هنوز محدود است. تحقیق شناخته شده محدودی در آسیا انجام شده است. به غیر از چن و همکاران (۲۰۱۰) در تایوان، مونتا (۲۰۰۴) در چین و سلطانی و همکاران (۲۰۱۱) در مالزی غربی و پائولوس (۲۰۱۲) در اندونزی و تا کنون تحقیق شناخته شده ای در هتلداری سارواک انجام نشده است. مطلب دوم راجع به مطالعات نه چندان پیشرفته در فضای مثبت روان شناسی در بافت شرقی است. به خصوص به عنوان نقش میانجیگری. بنابراین، مطالعه کاربرد توسعه قدرت منابع انسانی و تواناییهای روان شناسی برای بهبود عملکرد جالب است. مطالعات گذشته بهره های گوناگون گردش شغلی را نشان داده اند. به نظر می رسد که این مطالعه برای افزایش توسعه منابع انسانی مهم باشد. این مطالعه بر تئوری پایه حفاظت از منابع بنا شده است و اشاره به این دارد که مردم زمانی که با نگرانی مواجه می شوند به منابع ضرر می رسانند. و بنابراین فرسودگی شغلی تحت نیاز شدید و منابع اندک ایجاد می شود. این پدیده ها منجر به فقدان انرژی و انگیزه می شود. بنابراین زمانی که مردم در محیط کاری خود، برای دستیابی به تقویت مثبت فعالانه عمل می کنند، این وضعیت در آنها باعث ایجاد و حفظ عزت نفس، انگیزه و مسوولیت می شود و در نتیجه از ضرر رسانی به منابع انسانی جلوگیری می کند. بنابراین این تحقیق به طور مشخص، ارتباط گردش شغلی را با رفتار شهروندی سازمانی و در مرحله دوم اثر واسطه گری بین فرسودگی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را روی یکی از کارمندان هتل سارواک به عنوان نمونه، مورد بررسی قرار می دهد. بنابراین، مطالعه حاضر تیوری حفاظت از منابع را تیوری زیر بنایی می داند.

۲- پیشینه تحقیق

براساس مطالعات قبلی، نتایج تجربیات گردش شغلی اعمال شده شامل رفاه بهبود یافته ذهنی، شادی، رضایت از زندگی و اثر مثبت می شود. گردش شغلی با عملکرد افزوده کاری، انگیزه بالاتر، تعامل شغلی و وجه مثبت دریافت سازمانی نیز همبستگی دارد. به دلیل بهره های مختلف کاربرد گردش شغلی در سطح سازمانی، این مطالعه برای افزایش هر چه بیشتر توسعه منابع انسانی در سازمان امری ضروری می نماید. ایجاد فضای خدماتی در هتلداری صرفاً با توانایی های روان شناسی که ضروری به نظر می رسد افزایش پیدا نمی کند. بنابراین گردش شغلی در مطالعه حاضر فضای تحقیقی جدیدی در هتلداری مالزی است. هدف این تحقیق ارزیابی نظریه سیکزنمیهای^۱ (۲۰۰۳) است که طبق آن کارکنان غربی شاغل در کار بسیار پیچیده و چالش برانگیز کار خود را لذت بخش و ذاتا باارزش خواهند یافت که مطمئناً در بهبود بهره وری آنان نقش خواهد داشت. به علاوه، ثابت شده است که گردش شغلی در شرح محل کار بسیار سودمند است. فرسودگی شغلی، عکس العملی است در برابر نگرانی که در بین کارکنان جهان دیده می شود و منجر به تخلیه انرژی های ارزشمند بدنی، احساسی و شناختی می شود. بنابراین احتمالاً فرسودگی شغلی نتایج منفی بر کارمندان خواهد داشت. بر خلاف این گفته، تجارب گردش شغلی، کار توام بین ذهن و جسم به سوی نتایج مثبت و دلخواه خواهد بود. بنابراین فرسودگی شغلی و گردش شغلی در مقابل یکدیگر قرار دارند. گرچه فرسودگی شغلی و گردش شغلی دو قطب مخالف یکدیگر هستند، بررسی تجربی نشان داده است که آنها به طور منفی بایکدیگر ارتباط دارند.

رفتار شهروندی سازمانی نقشی است که به رفتارهای بالاتر و وظایف رسمی مربوط می شود. رفتار شهروندی سازمانی که در سازمانهای امروزه به عنوان اثر بخشی کلی سازمانی مهم و مفید هستند، محور زمینه های روان شناسی و مدیریت شده اند و در ادبیات رفتاری سازمانی ارزش زیادی به دست آورده اند. رفتار شهروندی سازمانی اهمیت زیادی در محل کار دارد. مطالعه انجام شده توسط پادساکف و مکزی، همانطوریکه در اورگان و همکاران نقل شده است، نشان داده است که رفتار شهروندی سازمانی و شاخص عملکردهای فروش، هر دوبا سازمانهای بیمه همبستگی دارند. مطالعه حاضر بر پایه تیوری حفظ منابع پی ریزی شده است و بر آن اشاره دارد که موقعیت کاری منفی منابعی از قبیل رفاه مربوط به کار روان شناسی، مراقبت های بهداشتی و حتی دیگر دامنه های زندگی را تهدید

¹ Csikszentmihalyi

می کند. براساس رفتار شهروندی سازمانی، افراد برای به دست آوردن، نگهداری، پرورش دادن و حتی حفظ منابعی که تقریباً با جلوگیری از ضرر ارزش پیدا می کنند، تحریک می شوند. اگر به منابع ضرر برسد، میزان نگرانی بیشتر خواهد شد، همانطوریکه دیمروتی و همکارانش در سال ۲۰۰۱ فرضیه سازی کرده بودند. در اینصورت فرسودگی شغلی منجر به هدر رفتن و از دست رفتن انرژی خواهد شد. بنابراین گردش شغلی به خودی خود به عنوان عاملی میانجی در ارتباط با فعالیت انگیزشی منعکس می شود و هم برای کارکنان سودمند خواهد بود و هم نتایج سازمانی را افزایش خواهد داد.

جهت دریافت ترجمه کامل مقاله در فرمت Word بر روی لینک زیر کلیک کنید

 [دانلود ترجمه کامل مقاله](#)