

نقش سکون‌زدگی شغلی بر قصد ترک شغل در هتل های استان اردبیل

شهرام بگ زاده^۱، آمنه عالم رائی^۲، زیبا مهجور^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۸/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۰/۰۳

چکیده

چکیده: کارکنان امروزی بیشتر از گذشته درباره زندگی کاری خود فکر می‌کنند و نگران هستند، آن‌ها شغل مطمئن، درازمدت و ارضاکنده می‌خواهند و مایلند در شغل خود رشد و توسعه پیدا کنند. بنابراین توجه به سکون‌زدگی شغلی ضرورت بیشتری پیدا می‌کند بنابراین هدف از تحقیق حاضر بررسی نقش سکون‌زدگی شغلی بر قصد ترک شغل در هتل های استان اردبیل می‌باشد. جامعه آماری پژوهش تمام کارکنان و کارشناسان در هتل های استان اردبیل به تعداد ۱۰۰۰ نفر است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان تعداد ۲۷۸ نفر به دست آمد که به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. به منظور اندازه‌گیری متغیرها از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. روایی پرسشنامه به صورت تشخیصی، همگرا و واگرا و پایایی پرسشنامه نیز با ضریب آلفای کرونباخ بررسی گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار *lisrel* با آزمون‌های معادلات ساختاری انجام گرفته است نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که سکون‌زدگی شغلی بر قصد ترک شغل در هتل های استان اردبیل دارد.

کلمات کلیدی: سکون‌زدگی شغلی، قصد ترک شغل، هتل های استان اردبیل

^۱ گروه مدیریت، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران

^۲ دانشجوی دکتری گروه مدیریت، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران

^۳ دانشجوی دکتری گروه مدیریت، واحد اردبیل، دانشگاه آزاد اسلامی، اردبیل، ایران

۱. مقدمه

مفهوم سکون‌زدگی شغلی^۱ در دو دهه اخیر مورد بررسی قرار گرفته است. به هر حال به خاطر برخی عوامل اتفاق افتاده در شرایط جاری برای همه‌ها شامل جنبه‌های محیطی و سازمانی مثل مهندسی یا ساختار بندی دوباره تجاری، پایین آوردن اندازه‌ها؛ وسعت سلسله‌مراتب، حتی مدیریت شغلی غیرطراحی شده در سازمان، می‌تواند منجر به سکون‌زدگی کارکنان گردد. سکون‌زدگی شغلی دامی است که بر سر راه کارکنان سازمان‌ها قرار دارد و نزدیک ۹۹٪ از کارکنان در طول زندگی کاری خود مبتلا به پدیده سکون‌زدگی می‌شوند بر اساس نظر باردویک^۲، بیشتر افراد ظرف حدود سه سال در یک شغل ماهر می‌شوند، از این به بعد کار معمول و یکنواخت شده و دیگر چیز جدیدی برای آموختن وجود ندارد. در این حالت فرد احساس درماندگی کرده و کار خود را کم ارزش و ناخوشایندتر از قبل می‌داند. ممکن است فرد به نگرش‌ها و رفتارهایی برسد که دیگر کارائی ندارد و سلامت جسمی و روانی‌اش نیز دچار تزلزل گردد (باردویک^۳ ۲۰۰۹).

بر این اساس نظام‌های نوین مدیریت، منابع انسانی را مهم‌ترین دارایی سازمان به‌شمار می‌آورند و ارج نهادن به ارزش‌ها و نیازهای کارکنان را مؤثرترین گام در راه تحقق اهداف سازمان می‌دانند (چو و لويس^۴، ۲۰۱۲). ترک شغل کارکنان به اشکال مختلفی پویایی نیروی کار و سرنوشت نهایی یک سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اهمیت این موضوع به لحاظ ابعاد روان‌شناختی، اهمیت سازمانی و پیامدهای اقتصادی آن است. به اعتقاد استالورث^۵ (۲۰۰۴) ترک شغل برای سازمان‌ها هزینه‌های بسیار زیادی به‌همراه دارد چرا که اغلب سازمان‌ها به‌میزان زیادی برای دستیابی به نیروی انسانی کارآمد و مؤثر در حوزه‌های گزینش، آموزش و رشد و گسترش نیروی انسانی سرمایه‌گذاری می‌کنند و حفظ کارکنان ماهر و واجد صلاحیت برای یک سازمان بسیار حائز اهمیت است (مارسی^۶، ۲۰۰۹). در این راستا، قصد ترک شغل به‌طور کلی

¹ Occupational restoration

² Bardwick

³ Bardovic

⁴ Cho & Lewis

⁵ Stall worth

⁶ Marsi

منعکس‌کننده علاقه کارکنان به جستجوی مشاغل جایگزین و ترک سازمان است و نماینده منطقی برای ترک شغل واقعی به‌شمار می‌رود (چو و لويس، ۲۰۱۲). به‌طور واضح، قصد ترک‌شغل به‌عنوان تمایل کارکنان به ترک سازمان و شغل فعلی اشاره دارد و ترک شغل واقعی به احتمال بسیار قوی نتیجه این چنین نیت‌های کناره‌گیرانه‌ای خواهد بود (استیل و اوالی^۱، ۱۹۸۴). چنین واقعیتی در مسیری مخالف با مفاهیمی چون پاسخگویی اجتماعی شرکت، بازاریابی داخلی و تعهد سازمانی قرار داشته و توانایی‌ها و قابلیت‌ها سازمان‌ها و شرکت‌های خدماتی همچون هتل‌ها را برای رقابت در عرصه‌های رقابتی کاهش می‌دهد. ضمن آنکه تمامی این مفاهیم با یکدیگر مرتبط بوده و می‌توانند بر یکدیگر تاثیر گذار باشند. بنابراین مساله اصلی پژوهش این است که سکون‌زدگی شغلی چه تاثیری بر قصد ترک شغل در هتل‌های شهر اردبیل دارد؟

۲. مبانی نظری و توسعه فرضیه‌ها

۱،۲. سکون‌زدگی شغلی

سکون‌زدگی شغلی پدیده جدیدی نیست؛ به هر حال، آنچه باعث نگرانی است گسترش سریع این پدیده در بسیاری از سازمان‌ها است. سکون‌زدگی دامی است که بر سرراه کارکنان سازمان‌ها قرار دارد ۹۹٪ از کارکنان در طول زندگی کاری خود مبتلا به پدیده سکون‌زدگی می‌شوند بر اساس نظر باردویک (۱۹۸۸)، بیشتر افراد ظرف حدود سه سال در یک شغل ماهر می‌شوند، از این به بعد کار معمول و یکنواخت شده و دیگر چیز جدیدی برای آموختن وجود ندارد. در این حالت فرد احساس درماندگی کرده و کار خود را کم‌ارزش و ناخوشایندتر از قبل بداند. ممکن است فرد به نگرش‌ها و رفتارهایی برسد که دیگر کارایی ندارد و سلامت جسمی و روانی‌اش نیز دچار تزلزل گردد.

^۱ Steel, R. P., Ovalle

دافی^۱ (به نقل از جیمز ۲۰۰۵) معتقد است که شرایط پیچیده شغلی کنونی سکون‌زدگی غیر قابل انکار است و از طرف دیگر سکون‌زدگی باعث ایجاد ناکارآمدی و عدم کسب نتیجه در شرکت و یا سازمان می‌شود.

ویتز و فیلدمن^۲ (به نقل از طالقانی ۱۳۹۴) از جمله علل رسیدن به ناحیه سکون در مسیر ترقی شغلی را نیاز کم برای حرکت در مسیر ترقی شغلی می‌داند. این احساس کاهش پیشرفت شخصی به نظر بانکش و اسکافیل (به نقل از برون ۲۰۰۳) یکی از نشانه‌های تحلیل‌رفتگی می‌باشد. با توجه به مطالب بالا وجود رابطه بین سکون‌زدگی در مسیر پیشرفت‌شغلی و تحلیل‌رفتگی از طریق عامل نیاز کم به پیشرفت بدیهی می‌باشد.

سعادت (به نقل از اسماعیلی ۱۳۹۳) اظهار می‌دارد تنیدگی و فشار عصبی شدید ناشی از ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار به پیدایش حالتی در کارکنان منجر می‌شود که تحلیل‌رفتگی نامیده می‌شود و در این حالت کار اهمیت خود را از دست می‌دهد. فردی که دچار تحلیل‌رفتگی گشته، دائماً خسته است، پرخاشگری دارد، بدگمان و منفی باف، بدبین و عصبانی است. زودرنج و بی‌حوصله است و با کوچکترین ناراحتی از کوره در می‌رود، کلافه است و خود را در بن‌بست می‌بیند از طرف دیگر بنا به گفته می‌سی‌نا^۳ (۲۰۰۵) افرادی که ترس از موفقیت بالایی دارند زمانی از کار خود احساس رضایت بیشتری می‌کنند که کار آن‌ها چالش‌انگیز باشد. زمانی که این چالش‌انگیزی از کار آن‌ها حذف شود برای شاغل خسته‌کننده می‌شود. صرف وقت برای کارهای عادی و فاقد چالش باعث ایجاد خستگی که یکی از دلایل تحلیل‌رفتگی است می‌شود. و از طرف دیگر فقدان انگیزش ذاتی شغل‌ها، به علت نبود غنی‌سازی در شغل با دادن اختیارات و مسئولیت‌های بیشتر و هم‌چنین عدم توسعه‌شغلی به علت نبود وظایف عملیاتی بیشتر بنابر نظریه ویتز و فیلدمن (به نقل از طالقانی ۱۳۹۴) از جمله علل رسیدن به ناحیه سکون می‌باشد.

¹ Duffy

² Witz & Wildman

³ Mi Si Na

هولتز^۱ (به نقل از سمیعی ۱۳۹۳) سکون‌زدگی را معیار و زبان مخصوص ترقی می‌داند او معتقد است مفهوم سکون‌زدگی غالباً با مفاهیم منفی همراه است. به‌عنوان مثال این مفهوم برای روان‌شناسان حرفه‌ای دوره‌ای است که میزان یادگیری فردی پیشرفت نمی‌کند. به‌عبارت دیگر سکون دوران رکود و دوران فقدان پیشرفت و عقب‌نشینی در شغل است و برای شخصی که همواره خواهان ترقی در مسیر ترقی شغلی است تصویر زیبایی نمی‌باشد.

۲.۲. قصد ترک شغل

منلی (۱۹۹۶) به پیامدهای مثبت و منفی نرخ ترک خدمت در سازمان‌ها اشاره کرده است. محققان، ترک خدمت را به عنوان ناکارآمدی نمی‌بینند؛ اگر چه در سطح سازمانی، شواهد زیادی مؤید این مسئله است که ترک خدمت، هزینه‌های آموزش و جایگزینی زیادی را به سازمان تحمیل می‌کند (دیری و آیورسون، ۱۹۹۶). یکی از مسائلی که حول ترک خدمت، توجه مدیران زیادی را به خود معطوف کرده، این است که عموماً کارکنان با مهارت و توانمندی بالا که توانایی یافتن شغل‌های مناسب تری را دارند، سازمان را ترک می‌کنند و کسانی که شغل خود را ترک نمی‌کنند، عموماً توانایی یافتن شغل بهتر را ندارند (تانووا و هولتوم ۲۰۰۸). بر اساس مطالعه کامن و همکاران (۱۹۷۹)، سازمان‌ها باید سه عامل را برای پایش دوره‌ای کارکنان در نظر بگیرند تا بتوانند سطح ترک خدمت کارکنان سازمان خود را به درستی بشناسند و تصمیمات مقتضی در این باب اتخاذ کنند. بر این اساس، سازمان‌ها باید تلاش کنند به صورت رسمی و غیر رسمی از موارد ذیل اطلاع حاصل کنند:

الف) آیا کارکنان به خروج از سازمان می‌اندیشند؟

ب) آیا کارکنان در جستجوی شغل جدید و جایگزین هستند؟

ج) آیا کارکنان با سازمانی دیگر به صورت عملی وارد مذاکره جهت ترک سازمان شده‌اند؟ (کامن و همکاران، ۱۹۷۹).

موبلی (۱۹۷۷) برای شفاف سازی ترک خدمت، فرایند تصمیم یک شاغل مبنی بر ترک سازمان خود را به صورت سلسله مراتب تصمیم تدوین کرده است. بر اساس الگوی او، افراد

¹ Holtz

در ابتدا به ارزیابی شغل فعلی خود (اعم از رضایت یا عدم رضایت از شغل فعلی) می‌پردازند. اگر فرد پس از ارزیابی احساس عدم رضایت کرد، تفکر ترک خدمت قوت می‌گیرد قبل از جستجو برای گزینه های جایگزین، هزینه ترک شغل فعلی توسط فرد بررسی می‌شود و اگر هزینه های ترک خدمت در برابر مزایای حاصل از جستجو برای ترک خدمت کمتر باشد، جستجو برای گزینه های ممکن آغاز می‌شود و فرد به ارزیابی و مقایسه گزینه ها با وضعیت فعلی خود می‌پردازد و بر اساس آن، تصمیم نهایی برای ترک سازمان فعلی توسط شاغل اتخاذ می‌شود. در نهایت، تصمیم به ترک شغل زمانی گرفته می‌شود که گزینه بررسی شده، منافع بیشتری برای فرد به ارمغان بیاورد (ندیری و تانوا، ۲۰۱۰). بر اساس الگوی کامن و همکاران (۱۹۷۹) سه پرسش در تحقیق حاضر برای بررسی و شناسایی ترک خدمت مورد بررسی قرار می‌گیرد: اندیشیدن به ترک سازمان، جستجو برای شغل جدید و تصمیم بالقوه برای ترک خدمت.

۲.۳. پیشینه پژوهش

میرزایی و همکاران (۱۴۰۱) به بررسی بررسی تاثیر فلات زدگی سلسله مراتبی بر قصد ترک شغل با نقش تعدیل کننده جنبه تناسب شغل-شاغل پرداختند نتایج پژوهش، مثبت و معنادار فلات زدگی سلسله مراتبی بر قصد ترک شغل بود. از طرفی، نتایج نشان داد که جنبه های تناسب شغل-شاغل، رابطه بین فلات زدگی سلسله مراتبی و قصد ترک شغل را تعدیل نمی‌نمایند.

قاسم پورگنجی و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی تاثیر توانمندسازی کارکنان، حمایت سازمانی و جو اخلاقی بر قصد ترک شغل: نقش میانجیگری رضایت شغلی پرداختند نتایج نشان می‌دهد رضایت شغلی تاثیر منفی بر قصد ترک شغل دارد. علاوه بر این، تاثیر مثبت توانمندسازی کارکنان، جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی و تاثیر منفی جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده بر قصد ترک شغل مورد تایید قرار گرفت. همچنین نتایج از نقش میانجیگری رضایت شغلی در تاثیر جو اخلاقی و حمایت سازمانی ادراک شده بر قصد ترک شغل پشتیبانی می‌کنند. مطالعه حاضر به ادبیات سازمانی حاضر در

حوزه نظریه تبادل اجتماعی و نتایج حاصل از آن در حوزه مدیریت منابع انسانی کمک می‌کند. همچنین رهنمودهایی برای مدیران در مورد نحوه اثرگذاری بر رضایت شغلی و تمایل به قصد ترک شغل ارائه شده است. متن کامل این مقاله به زبان انگلیسی می‌باشد. لطفاً برای مشاهده متن کامل مقاله به بخش انگلیسی مراجعه فرمایید. لطفاً برای مشاهده متن کامل این مقاله اینجا را کلیک کنید.

آریاپوران و همکاران (۱۴۰۰) به بررسی قصد ترک شغل پرستاران در دوره کوید-۱۹: نقش خستگی از دلسوزی، رضایت از دلسوزی و فرسودگی پرداختند و نشان دادند که میزان قصد ترک شغل، رضایت از دلسوزی، فرسودگی و خستگی از دلسوزی در پرستاران در دوره کوید-۱۹ به ترتیب ۵۶/۴۱، ۲۹/۸۱ درصد، ۸۶/۵۴ درصد و ۸۵/۸۹ درصد بود. پرستاران مرد در مقایسه با پرستاران زن فرسودگی و خستگی از دلسوزی بیشتری داشتند، پرستاران متأهل نسبت به مجرد قصد ترک شغل، فرسودگی و خستگی از دلسوزی بیشتری داشتند و پرستاران دارای مدرک کارشناسی نسبت به پرستاران دارای مدرک کارشناسی ارشد رضایت از دلسوزی پایین و فرسودگی بیشتری داشتند (۰۵). (>0p) پرستاران ICU و CCU در دوره کوید-۱۹ سطوح بالای قصد ترک شغل، رضایت از دلسوزی پایین، فرسودگی و خستگی از دلسوزی را نسبت به پرستاران سایر بخش‌ها داشتند (۰۵). (>0p) بین رضایت از دلسوزی (34/0=r) فرسودگی (36/0=r) و خستگی از دلسوزی (19/0=r) با قصد ترک شغل در پرستاران در دوره کوید-۱۹ رابطه معنادار وجود داشت. براساس نتایج رگرسیون چندمتغیری رضایت از دلسوزی، فرسودگی و خستگی از دلسوزی 20/0 قصد ترک شغل را تبیین نموده اند (۰۰۰) $p=۰/۲۵$ ؛ $f=$ براساس مقدار بتا نیز به ترتیب رضایت از دلسوزی و خستگی از دلسوزی و فرسودگی در تبیین قصد ترک شغل سهم معنادار داشتند (۰۵). (>0p) نتیجه‌گیری: براساس یافته‌ها، برنامه ریزی‌های روان‌شناختی مبتنی بر مؤلفه‌های کیفیت زندگی شغلی از جمله رضایت از دلسوزی، فرسودگی و خستگی از دلسوزی در دوره کوید-۱۹ می‌تواند در کاهش قصد ترک شغل پرستاران مؤثر باشد.

علی دوست قهفرخی و همکاران (۱۳۹۸) به بررسی نقش راهبردهای نیروی کار احساسی بر قصد ترک شغل مربیان ورزشی (با نقش میانجی‌گری تحلیل رفتگی شغلی) پرداختند و نشان

دادند که بازیگری سطحی به صورت مثبت و مستقیم بر تحلیل رفتگی مریبان و به صورت غیرمستقیم بر قصد ترک شغل مریبان تاثیر معنا دار دارد. بازیگری عمیق نیز به صورت منفی و مستقیم بر تحلیل رفتگی و به صورت غیرمستقیم بر قصد ترک شغل مریبان تاثیرگذار بود اما مولفه بیان واقعی تاثیری به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر تحلیل رفتگی و قصد ترک شغل مریبان نداشت

فلیسیا فلیسیا و همکاران (۲۰۲۳) به بررسی تاثیر ریسک روانی اجتماعی بر قصد ترک کار در طول COVID-19 در اندونزی: نقش های واسطه ای سندرم فرسودگی شغلی و رضایت شغلی پرداختند که یافته‌ها نشان داد که در مسیرهای اثر مستقیم، JS بالاترین پیش‌بینی‌کننده ITL کارکنان بهداشتی بود و روابط عمومی محل کار به طور قابل توجهی بر JS و BS کارکنان تاثیر گذاشت. یکی دیگر از یافته‌های قابل توجه مربوط به شکاف تحقیقاتی در مقابل مسیرهای اثر غیرمستقیم بود: نشان داد که JS و BS قدرت میانجی جزئی بر رابطه بین PR و ITL داشتند. مشخص شد که BS و JS تاثیر بالا و قابل توجهی بر ITL کارکنان دارند. بنابراین، این مطالعه تحقیقاتی به تازگی مدل در اندازه گیری ITL با واسطه JS و BS کمک کرده است.

بنابراین فرضیه پژوهش بصورت زیر قابل بیان است:

H₁: سکون زدگی شغلی بر قصد ترک شغل تاثیر معناداری دارد.

۳. روش تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ هدف، از نوع کاربردی، از لحاظ گردآوری و تحلیل داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری این تحقیق شامل تمام کارکنان هتل های شهر سرعین در استان اردبیل به تعداد ۱۰۰۰ نفر بود. برای تعیین حجم نمونه از جدول (مورگان، ۱۹۹۸). استفاده شد و تعداد نمونه برابر ۲۷۸ نفر به دست آمده که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. به دلیل پراکنده بودن جامعه آماری در نقاط مختلف استان و همچنین با توجه به محدودیت‌های تردد در زمان شیوع کرونا، برای جمع‌آوری اطلاعات از سامانه پرسشگری (پرس لاین) استفاده شد. برای این منظور بعد از طراحی پرسشنامه در سایت سامانه، آدرس مربوط به سایت به شرکت ارسال شد و از آن‌ها خواسته شد تا در اختیار کارکنان قرار داده

شود. با در نظر گرفتن احتمال افت و ریزش پرسشنامه و احتمال عدم پاسخگویی برخی از پاسخگویان، آدرس سایت در اختیار ۳۰۰ نفر از کارکنان قرار داده شد و در نهایت تعداد ۲۸۰ پرسشنامه بدون نقص تحلیل شد.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بود. پرسشنامه در سه بخش‌نامه همراه، اطلاعات جمعیت شناختی و سؤالات اختصاصی تنظیم شده بود. در بخش اول تحت عنوان نامه همراه، علاوه بر بیان عنوان پژوهش، هدف از گردآوری اطلاعات به وسیله پرسشنامه و ضرورت همکاری صمیمانه پاسخ‌دهندگان در تکمیل پرسشنامه توضیح داده شد. بخش جمعیت شناختی شامل پرسش‌هایی در مورد مشخصات عمومی پاسخ‌دهندگان از قبیل جنسیت، وضعیت تأهل، تحصیلات، سن، سابقه کار و نوع استخدام بود. آخرین بخش نیز شامل پرسش‌های اختصاصی در مورد متغیرهای مستقل و وابسته بود. پیرایی و ارشادی (۱۳۹۱) و رستگار و همکاران (۱۵) قصد ترک شغل و همچنین پرسشنامه سکون‌زدگی شغلی طالقانی (۱۳۸۱) بود. برای سنجش تمام‌مقیاس‌های پژوهش از طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالف، مخالف، بی‌نظر، موافق و کاملاً موافق) استفاده شد. بر این اساس از اعضای نمونه آماری درخواست گردید تا بر اساس مقیاس پنج نقطه‌ای لیکرت، به سؤالات پرسشنامه پاسخ دهند.

روشی که در این پژوهش برای بررسی برازش مدل اندازه‌گیری استفاده می‌شود، شامل سه معیار روایی سازه^۱، روایی تشخیصی^۲ و روایی همگرا و نیز پایایی بر اساس ضریب آلفای کرونباخ بود. روایی سازه مفهوم مرکبی است که مستلزم بررسی چند مرحله است و با روایی ضابطه شامل روایی همزمان، روایی پیشگویی‌کننده، روایی تمایز و روایی همگرایی سنجیده می‌شود (محمد بیگی و همکاران، ۱۳۹۳). در نهایت، ضریب آلفای کرونباخ نشان‌دهنده سازگاری درونی سؤالات است که متغیر مشابهی را مورد سنجش قرار می‌دهند و مقدار آن بیشتر از ۰/۷ بر پایایی قابل قبول پرسشنامه دلالت دارد. نتایج حاصل از سنجش روایی سازه، روایی تشخیصی و روایی همگرا و نیز پایایی شامل ضریب آلفای کرونباخ برای تمامی سؤالات پرسشنامه به تفصیل در جدول ۳، ارائه شده است.

¹ Construct Validity

² Discriminant Validity

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در اولین گام به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها با به کارگیری آزمون کلموگوروف - اسمیرنوف پرداخته می‌شود. گام بعد به ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه اختصاص دارد. سپس به منظور آزمون مدل پژوهش از روش معادلات ساختاری استفاده می‌شود. برای انجام تحلیل‌های آماری مورد نظر از نرم افزار LISREL نسخه استفاده گردید.

۴- نتیجه یافته‌ها

۴-۱ ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان

تجزیه و تحلیل ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان

فرآوانی نسبی	فرآوانی مطلق	ویژگی جمعیت شناختی
۳۸/۷	زن	جنسیت
۶۱/۳	مرد	
۱۹/۶	فوق دیپلم	تحصیلات
۶۵/۷	لیسانس	
۱۴/۷	فوق لیسانس و بالاتر	
۳۲/۴	۲۰-۲۹ سال	سن
۲۸/۹	۳۰ تا ۳۹ سال	
۲۳/۵	۴۰ تا ۴۹ سال	
۱۶/۲	۵۰ سال و بالاتر	

همان‌طور که در جدول ۱ نشان داده شده است، ۶۱/۳ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۳۸/۷ درصد از آن‌ها زن می‌باشند. از طرفی افراد ۲۰ تا ۲۹ سال با ۳۲/۴ درصد بیشترین و همچنین افراد با سن بالاتر از ۵۰ سال با ۱۶/۲ درصد کمترین بخش پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده‌اند. نهایتاً افراد با مدرک تحصیلی لیسانس با ۶۵/۷ درصد بیشترین و افراد با مدرک تحصیلی دیپلم و پایین تر با ۱۹/۶ درصد کمترین بخش پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده‌اند.

۴-۲- نتیجه یافته‌ها

نتایج ضرایب مسیر همراه با مقادیر آماره تی استیودنت و سطح معناداری برای فرضیه‌های تحقیق در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول ۲. نتایج آزمون فرضیه‌ها

فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب استاندارد	سطح معناداری	نتیجه
H ₁	سکون زدگی شغلی	قصد ترک شغلی	۰/۲۹۶	۸/۱۴	تأیید

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، در فرضیه مقادیر t محاسبه شده بزرگ‌تر از ۱/۹۶ و همچنین مقادیر سطح معناداری کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت تمامی فرضیه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شوند.
نتیجه‌گیری:

بر این اساس نظام‌های نوین مدیریت، منابع انسانی را مهم‌ترین دارایی سازمان به‌شمار می‌آورند و ارج نهادن به ارزش‌ها و نیازهای کارکنان را مؤثرترین گام در راه تحقق اهداف سازمان می‌دانند (چو و لویس، ۲۰۱۲). ترک شغل کارکنان به اشکال مختلفی پویایی نیروی کار و سرنوشت نهایی یک سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اهمیت این موضوع به لحاظ ابعاد روان‌شناختی، اهمیت سازمانی و پیامدهای اقتصادی آن است (استافل‌باک، ۲۰۰۸). به اعتقاد استالورث (۲۰۰۴) ترک شغل برای سازمان‌ها هزینه‌های بسیار زیادی به‌همراه دارد چرا که اغلب سازمان‌ها به‌میزان زیادی برای دستیابی به نیروی انسانی کارآمد و مؤثر در حوزه‌های گزینش، آموزش و رشد و گسترش نیروی انسانی سرمایه‌گذاری می‌کنند و حفظ کارکنان ماهر و واجد صلاحیت برای یک سازمان بسیار حائز اهمیت است (مارسی، ۲۰۰۹). در این راستا، قصد ترک شغل به‌طور کلی منعکس‌کننده علاقه کارکنان به جستجوی مشاغل جایگزین و ترک سازمان است و نماینده منطقی برای ترک شغل واقعی به‌شمار می‌رود (چو و لویس، ۲۰۱۲). به‌طور واضح، قصد ترک شغل به‌عنوان تمایل کارکنان به ترک سازمان و شغل فعلی اشاره دارد و ترک شغل واقعی به احتمال بسیار قوی نتیجه این چنین نیت‌های کناره‌گیرانه‌ای خواهد بود (استیل و اوالی، ۱۹۸۴).

هدف از تحقیق حاضر تاثیر هدف از تحقیق حاضر بررسی نقش سکون‌زدگی شغلی بر قصد ترک شغل در هتل های استان اردبیل می‌باشد. جامعه آماری پژوهش تمام کارکنان و کارشناسان هتل های استان اردبیل به تعداد ۱۰۰۰ نفر است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان تعداد ۲۷۸ نفر به دست آمد که به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. به منظور اندازه‌گیری متغیرها از پرسشنامه استاندارد استفاده شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که سکون‌زدگی شغلی بر قصد ترک شغلی تاثیر معنی داری دارد. شرایط و موقعیت لازم برای کارکنان فراهم شود تا لازم نباشد کارکنان برای اینکه یک رتبه شغلی ارتقاء پیدا کنند قوانین را دور بزنند.

مدیریت هتل های استان اردبیل، امکانات لازم برای کارکنان فراهم کند تا به پیشرفت فکر کنند. توانمندسازی افراد سازمان از طریق معنا دادن به کار آنها و همچنین درگیر کردن آنها در بخشی از تصمیمات سازمانی در راستای افزایش تعهد سازمانی بیشتر باشد. مدیریت هتل های استان اردبیل حمایت‌های بی‌دریغ خود را از پیشرفت‌کاری کارکنان انجام دهند. مدیران سازمان‌ها تلاش کنند که جو سازمان، جوی باز و انعطاف‌پذیر باشد. به گونه‌ای که ارتباطات (که یکی از شاخصهای اصلی بازاریابی داخلی است) افراد در چنین جوی، مبتنی بر احترام و اعتماد متقابل به یکدیگر باشد تا زمینه بروز تعهد به سازمان فراهم شود.

منابع:

طالقانی، جهانگیر. ۱۳۹۵. بررسی رابطه بین سبک‌های رفتاری متعاقب پدیده سکون‌زدگی و عملکرد کارکنان صنایع مس‌سرچشمه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تحصیلات تکمیلی، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان.

سلطانی، ایرج و داستانی، مهدی. ۱۳۹۶. کیفیت زندگی کاری و مولفه‌های اثرگذار بر آن. تدبیر، شماره ۲۱۷، صص ۴۹ - ۵۴.

اسماعیل پورر، دوستار. م. سلطانی. ش. زمستان ۱۳۹۳. نقش مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها در تصمیم خرید مصرف‌کنندگان بازار در حال اشباع شرکت‌های مواد غذایی. مجله: مدیریت بازرگانی «، دوره

ششم - شماره ۴ [علمی-پژوهشی/ISC] (۲۳ صفحه - از ۶۸۷ تا ۷۰۸)

میرزایی، وحید، بهرامی، مهدی، و اکبری نوقایی، محمدصادق. (۱۴۰۱). بررسی تاثیر فلات زدگی سلسله مراتبی بر قصد ترک شغل با نقش تعدیل کننده جنبه تناسب شغل-شاغل. پژوهش های

روان شناختی در مدیریت، ۸(۲)، ۹-۳۴. SID. <https://sid.ir/paper/1043729/fa>

قاسم پورگنجی، سیده فاطمه، جانسون، لستر، بابازاده سرخان، وحید، و بانزاد، بابک. (۱۴۰۰). تاثیر توانمندسازی کارکنان، حمایت سازمانی و جو اخلاقی بر قصد ترک شغل: نقش میانجیگری

رضایت شغلی. مجله ایرانی مطالعات مدیریت (Iranian journal of management studies) ۱۴(۲)، ۳۱۱-۳۲۹. SID. <https://sid.ir/paper/368964/fa>

آریاپوران، سعید، موسوی، سید ولی اله، و امیری منش، مرضیه. (۱۴۰۰). قصد ترک شغل پرستاران در دوره کوید-۱۹: نقش خستگی از دلسوزی، رضایت از دلسوزی و فرسودگی. مدیریت پرستاری،

۱۰(۱)، ۸۰-۹۳. SID. <https://sid.ir/paper/389557/fa>

علی دوست قهفرخی، ابراهیم، صفرپور، علی، و شریعتی، جمال الدین. (۱۳۹۸). بررسی نقش

راهبردهای نیروی کار احساسی بر قصد ترک شغل مربیان ورزشی (با نقش میانجی گری تحلیل

رفتگی شغلی). مطالعات روان شناسی ورزشی، ۸(۳۰)، ۲۵۷-۲۷۲. SID.

<https://sid.ir/paper/378179/fa>

Tortosa, V., Moliner, M. A., & Sa´nchez, J. (۲۰۰۹) «Internal Market Orientation and Its Influence on Organizational Performance». *European Journal of Marketing*, ۴۳(۱۱،۱۲)، P. ۱۴۵۶-۱۴۳۵

Steel, R. P., Ovalle, N. K. (۱۹۸۴). A review and meta analysis of research on the relationship between behavioral intention and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, ۶۹, ۶۸۶-۶۷۳

Cho, Y. J., & Lewis, G. B. (۲۰۱۲). Turnover Intention and Turnover Behavior: Implications for Retaining Federal Employees. *Review of Public Personnel Administration*, ۳۲: ۴

Bardwick J M, 1986, "plateauing trap", internet, site Business.com Brunt, Gilla, 2003, "burnout" [http:// www.Corporate training. Co. za/news 3. Htm](http://www.Corporate training. Co. za/news 3. Htm)

James W. clark, Southern Arkansas university, 2005, "Career Plateausing In Retail Management

Felicia Felicia, Niko Sudibjo, HG Retno Harsanti, (2023), Impact of psychosocial risk on intention to leave work during COVID-19 in Indonesia: The mediatory roles of burnout syndrome and job satisfaction, Volume 9, Issue 7, July 2023, e17937