

تبیین نقش بدبینی سازمانی در تاثیرگذاری بر انزوای خود خواسته کاری کارکنان

مریم مصباحی^۱

دریافت ۹۷/۲/۱۷ بازنگری: ۹۷/۴/۲۳ پذیرش: ۹۷/۶/۱۴

چکیده

سیاست‌های سازمانی و قربانی شدن کارمندان در محل کار، از عوامل استرس‌زای اجتماعی هستند که پیامدهای قابل توجهی بر سلامت کارکنان بر جای می‌گذارند. این پژوهش با هدف مطالعه و بررسی تاثیر پارتنی بازی/خویشاوندگرایی و رفتارهای انحرافی بر انزوای اختیاری کاری کارکنان از طریق نقش میانجی بدبینی سازمانی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان هتل‌های چهار و پنج ستاره در شهر تهران بوده که از طریق روش نمونه‌گیری در دسترس، تعداد ۲۷۵ نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر پرسشنامه استاندارد می‌باشد که برای بررسی روایی آن از روایی صوری و برای بررسی پایایی آن از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، از نوع توصیفی - پیمایشی می‌باشد. مدل مورد مطالعه با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که پارتنی بازی/خویشاوندگرایی تاثیر بسزایی در افزایش بدبینی سازمانی و انزوای خودخواسته کاری کارکنان دارد و بدبینی سازمانی کارکنان نیز تاثیر زیاد و مثبتی بر انزوای خودخواسته کاری کارکنان دارد؛ همچنین، بدبینی سازمانی، در تاثیرگذاری پارتنی بازی/خویشاوندگرایی بر انزوای خودخواسته کاری کارکنان نقش میانجی ایفا می‌کند.

واژگان کلیدی: پارتنی بازی، خویشاوندگرایی، بدبینی سازمانی، رفتار انحرافی سرپرست، انزوای خودخواسته کاری

مقدمه

امروزه سازمان‌ها همواره در صدد یافتن راهی برای تشویق، جلب رضایت و حفظ کارکنان شایسته و کارای خود هستند (هیوانگ و راندل تیله^۱، ۲۰۱۴). حفظ و بهره‌برداری از کارکنان ماهر و سختکوش حتی از جذب این سرمایه انسانی، مهمتر است (هرری^۲، ۲۰۱۸). در واقع، حفظ کارکنان به یک مسئله راهبردی تبدیل شده است و متخصصان، مدیران و محققان نیز بر این موضوع تأکید کرده‌اند (کاراچه و نکندانگ، ۲۰۱۴؛ پالیاگا و استرانجه، ۲۰۱۱؛ بیریک، اورن و اکیکی^۳، ۲۰۱۵)؛ زیرا این کارکنان سازمان هستند که با مشتریان آن در ارتباط مستقیم هستند. اما به هر حال، وجود پارتی بازی و خویشاوندگرایی در سازمان در نتیجه توزیع ناعادلانه منابع، ترفیعات و سایر موارد، این سیگنال ناخواسته را برای کارکنان می‌فرستد که سازمان به آن‌ها به عنوان سرمایه انسانی خود هیچ اهمیتی نمی‌دهد (آراسلی و همکاران^۴، ۲۰۰۶). متأسفانه پارتی‌بازی در سازمان‌ها به ویژه در سازمان‌های کشورهای کمتر توسعه یافته از مهم‌ترین معضلاتی است که مدیران و مسئولان با آن مواجه بوده و اثربخشی سازمان‌ها و در سطح کلان جامعه را تحت تأثیر قرار داده است (محمدی و همکاران، ۱۳۹۵). دریافت احترام متقابل از سوی سرپرستان برای کارکنان بسیار مهم است. به طوری که به نظر چیاپورو و همکاران^۵، (۲۰۱۳)؛ بدینی سازمانی کارکنان نسبت به رابطه سرپرست-زیردست یا همان ارتباط ناخوشایند با سرپرست، توان و روحیه کارکنان را از بین می‌برد؛ زیرا آینده کاری کارمند در دستان سرپرست اوست و بنابراین رفتار انحرافی سرپرست باعث می‌شود کارمند نسبت به سازمان، کاملاً بدبین شوند (ابوبکار و آراسلی^۶، ۲۰۱۶). رفتار انحرافی سرپرست، از نظر منطقی مساله فراگیری است، و تحقیقات نشان داده است که کارکنان هتل‌ها نسبت به رفتارهای غیرشهروندی بین‌شخصی و اطلاعاتی از جانب سرپرستان خود بسیار حساسند (اردوغان^۷، ۲۰۰۲). بدینی سازمانی کارکنان به نگرش منفی کارکنان و نتایج رفتاری منفی حاصل از آن اشاره دارد (چائولوالی و همکاران^۸، ۲۰۱۷).

بشیر و نصیر^۹ (۲۰۱۳) بدینی سازمانی را نگرش منفی کارکنان نسبت به وضعیت استخدامی

1. Huang & Rundle-Thiele
2. Harari
3. Karatepe & Nkendon; Paliaga & Strunje; Yirik & Ekici
4. Arasli et al
5. Chiaburu et al
6. Abubakar & Arasli
7. Erdogan
8. Chaouali et al
9. Bashir & Nasir

سازمان تعریف می‌کنند. بدبینی سازمانی کارکنان بر فرآیندهای سازمانی و بهره‌وری، تأثیر منفی می‌گذارد (اسلان و ارن^۱، ۲۰۱۴)، و باعث می‌شود که کارکنان تصمیم بگیرند که به جای انجام وظایف و سایر کارکردهای سازمانی به دنبال یافتن راهی برای اتلاف وقت خود در محل کار بروند و از زیر کار، شانه خالی کنند (کراپانزانو و همکاران^۲، ۲۰۰۳) و در واقع با این اقدامات، اولین قدم در جهت انزوای عمدی کاری خود را برمی‌دارند (کول و همکاران^۳، ۲۰۱۰).

بلايو و همکاران^۴ (۲۰۰۳) انزوای عمدی کاری کارکنان را رفتاری تعریف کردند که کارکنان ناراضی را به سمت "کاهش زمان صرف شده در انجام وظایف کاری خاص خود" می‌کشاند. انزوای کاری شامل رفتارهایی مانند دیرحاضر شدن در سر کار، غیبت‌های مکرر، استراحت‌های بین کاری طولانی مدت، ترک کار به بهانه بیماری، و در نهایت ترک شغل می‌شود (بری و همکاران^۵، ۲۰۱۰). ترک شغل در صنعت هتلداری "تقریباً دو برابر میانگین سایر بخش‌ها" و با پیامدهایی مانند افزایش هزینه‌های تامین نیرو و آموزش آن‌ها و از دست دادن دانش سازمانی همراه است (ابوبکر و همکاران، ۲۰۱۷). بر طبق نتایج تحقیق دیویدسون و تیمو^۶ (۲۰۰۶) در صنعت هتلداری استرالیا متوسط نرخ ترک شغل کارکنان، ۱٫۳۹٪ و هزینه سالانه مربوط به آن‌ها ۱۰۹،۹۰۹ دلار بوده است. در نتیجه انزوای کاری، مسئله مهمی است، و باید عوامل زمینه‌ساز آن شناسایی و بررسی شود. رفتارهای غیرشهروندی در کنار وجود رویه‌های پارتی بازی/خویشاوندگرایی به ایجاد نگرش‌های بدبینانه و تمایل به ترک کار یا اقدام به آن توسط کارکنان منجر می‌شود (کیون^۷، ۲۰۰۶). تأثیر بدبینی سازمانی کارکنان بر انزوای عمدی کاری و ترک شغل کارکنان به طور تجربی بررسی و اثبات شده است (جانگک و کیم^۸، ۲۰۱۲). بکارگیری اقوام، آشنایان، دوستان و افراد سفارش شده و حمایت و جانبداری جانبداری از آن‌ها یکی از مشکلاتی است که بیشتر سازمان‌های خدماتی با آن روبه‌رو هستند و از آن رنج می‌برند و این مسئله با توجه به افزایش نرخ بیکاری و کمیاب شدن مشاغل موجود در جامعه حساسیت شدیدتری را برمی‌انگیزد. با توجه به این مسئله هدف از پژوهش حاضر، مطالعه و بررسی پارتی‌بازی/خویشاوندگرایی و رفتار انحرافی سرپرست بر انزوای اختیاری

1. Aslan & Eren
2. Cropanzano et al
3. Cole et al
4. Blau et al
5. Berry et al
6. Davidson & Timo
7. Kwon
8. Jung & Kim

کاری کارکنان از طریق نقش میانجی بدبینی سازمانی می‌باشد.

مبانی نظری پژوهش

در این قسمت به بررسی ادبیات مربوط به متغیرهای پژوهش پرداخته شده است. پارتی‌بازی/خویشاوندگرایی: یکی از پدیده‌های نامطلوب سازمانی که در بیشتر کشورها به شکل‌های مختلف وجود دارد، پارتی‌بازی است. امروزه وقتی این کلمه بیان می‌شود از آن به عنوان استخدام و حمایت از خویشاوندان در سازمان یاد می‌شود (احمدی و همکاران، ۱۳۹۱). خویشاوندگرایی به ترجیح رفتاری مالک یا مدیری در یک زمینه یا بافت کاری به دادن مناصب به اعضای خانواده خود بر اساس بستگی‌های فامیلی با آن‌ها به جای شایستگی و توانایی هایشان، اشاره دارد (بلو^۱، ۲۰۰۳). خویشاوندگرایی به شدت در بعضی از شرکت‌ها وجود دارد و به اعضای خانواده مالک، نسبت به اعضای غیر خانواده در تصمیمات استخدامی، ارزیابی عملکرد یا ترفیعات اولویت داده می‌شود (کروز و همکاران^۲، ۲۰۱۱). از طرفی، هر چند چند با توجه به شواهد تجربی موجود، بعضی از خانواده‌ها بیش از بقیه به سراغ خویشاوندگرایی می‌روند (جکیویسز و همکاران^۳، ۲۰۱۳).

رفتارهای انحرافی: رفتارهای کاری انحرافی یکی از مهمترین عناوین پژوهشی است که بر عملکرد و هنجارهای سازمانی اثرگذار است. رفتار انحرافی در محل کار را رفتاری اختیاری که هنجارها و قوانین سازمانی را نقض کرده است، تعریف کرده‌اند (واعظی و همکاران، ۱۳۹۵). رفتار انحرافی کاری عبارت است از رفتار ارادی که هنجارهای سازمانی را نقض کرده و سلامتی سازمان و کارکنانش و یا هر دو را مورد تهدید قرار می‌دهد (ابوبکر و همکاران، ۲۰۱۷).

بدبینی سازمانی: روانشناسان بدبینی را به عنوان اندیشه‌های بدبینانه فرد درباره آینده و انتظارات نامعقول برای خود و دیگران تعریف می‌کنند (بهمنی و همکاران، ۱۳۹۵). اگر زمانی را در یک سازمان سپری کنید، احتمالاً کارکنانی را مشاهده می‌کنید که نگرش بدبینانه‌ای نسبت به سازمان و رهبری آن دارند. این نوع نگرش را در رفتارهای زبانی (جوک‌هایی درباره ناشایستگی مدیران یا عدم انسجام سازمانی)، رفتارهای غیر زبانی (تمسخر، نگاه‌های زیرکانه و چشم‌چرانی) و رفتارهایی از این قبیل مشاهده می‌کنید (بلوچی و رستگار، ۱۳۹۴). این نگرش منفی ممکن است

1. Bellow
2. Cruz
3. Jaskiewicz et al

در بسیاری از سازمان‌ها نفوذ کرده و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمانی و یکی از موضوعات مشکل ساز در محل کار باشد (مردای و جلیلیان، ۱۳۹۵).

انزوای کاری کارکنان: انزوای کاری شامل رفتارهایی مانند دیرحاضرشدن در سر کار، غیبت‌های مکرر، استراحت‌های بین کاری طولانی مدت، ترک کار به بهانه بیماری، و در نهایت ترک شغل می‌شود (بری و همکاران، ۲۰۱۰).

توسعه فرضیه‌ها و چارچوب نظری پژوهش

در این قسمت به بررسی پیشینه پژوهش و توسعه فرضیه‌ها و در نهایت ارائه مدل مفهومی پژوهش پرداخته شده است.

پارتی بازی / خویشاوندگرایی، رفتار انحرافی سرپرست و بدبینی سازمانی کارکنان

یکی از مسائل رایج در محیط کاری امروز، رابطه گرایی است که مربوط به یک فرهنگ خانواده‌محور است و نشانه عدم اطمینان به غیراقوام است (نمازی و فریم، ۲۰۰۷).

خویشاوندگرایی، یک رفتار متعصبانه نسبت به خویشاوندان نزدیک ایجاد می‌کند و مانع از رفتار منصفانه با همه کارکنان می‌شود. در حقیقت در فرایند پارتی بازی / خویشاوندگرایی به اعضای خانواده، دوستان و خویشاوندان در تخصیص منابع سازمانی اولویت داده می‌شود (الادوان و همکاران، ۲۰۱۴؛ اراسلی و تیومر، ۲۰۰۸). خویشاوندگرایی / رابطه مداری نوعی تضاد منافع است و در محیط کار خدماتی بسیار دیده می‌شود (داسکین و تزر، ۲۰۱۲). چنین رویه‌ای مانع عمده‌ای بر سر راه عملکرد و توسعه سازمانی است (داسکین و همکاران، ۲۰۱۳)؛ تعهد سازمانی را کاهش دهد و میل به ترک شغل را در حوزه گردشگری افزایش می‌دهد (کولکویت و همکاران، ۲۰۰۱). پارتی بازی / خویشاوندگرایی به دلیل ماهیت غیرحرفه‌ای خود، مورد انتقاد است (اراسلی و تیومر، ۲۰۰۸). کریمی^۴ (۲۰۰۸) بیان می‌کند که روابط خویشاوندی در قلمروی رابطه مداری، تصمیمات مدیریتی در یک سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. باور معمول در میان کارکنان در این شرایط این است که مدیران به دلیل علاقه به خویشاوندان خود قادر به اجرای فرآیندهای ارزیابی عملکرد قابل اعتماد و رفتار عادلانه نیستند (نمازی و فریم، ۲۰۰۷). وجود

1. Namazie & Frame
2. Aladwan et al; Arasli & Tumer
3. Daskin & Tezer
4. Karimi

خویشاوند‌گرایی و تخصیص پاداش‌ها و ترفیعات ناعادلانه اغلب به ایجاد ادراک و دیدگاه منفی نسبت به سیاست‌های سازمانی در کارکنان منجر می‌شود (وان، ۲۰۱۰)؛ موجب بدبینی و بی‌اعتمادی آن‌ها به فعالیت‌های مدیریتی می‌شوند. پنج نوع عمده از بدرفتاری ناملموس در محل کار عبارتند از بدرفتاری، تحقیر، استبداد، تبعیض جنسیتی، نظارت سوء استفاده‌گرانه و رفتار انحرافی سرپرست (سولی و همکاران^۱، ۲۰۱۲). رفتار انحرافی سرپرست نسبت به سایر انواع بدرفتاری‌های احتمالی در محل کار، تهاجمی‌تر است، زیرا عاملان آن، عمداً تلاش می‌کنند تا شخص هدف را اذیت یا طرد کنند (کیم^۲، ۲۰۱۴). "نقض هنجارهای محل کار"، جنبه اصلی رفتار انحرافی سرپرست است که باعث می‌شود این رفتار، یک نوع بدرفتاری در محل کار محسوب شود (لیتر و همکاران^۳، ۲۰۱۵). رفتار انحرافی سرپرست؛ رفتار بی‌ادبانه، تند و تهاجمی اوست که با هدف بدرفتاری؛ افراد و گروه‌ها را به طور مستقیم هدف قرار می‌دهد (ریو و گش^۴، ۲۰۰۹). گاهی این بدرفتاری علاوه بر فرد قربانی، دیگر عوامل سازمانی را نیز تحت تاثیر قرار می‌دهد (لیم و همکاران^۵، ۲۰۰۸). رفتار انحرافی سرپرست به دلیل اختیار سازمانی آن‌ها در جایگاه مدیریتی و نمود رفتاری آن‌ها در سازمان، مسئله مشکل‌سازی است، و درک نادرستی از استقلال، هویت و عدالت ایجاد می‌کند (ریو، ۲۰۱۱). در یک وضعیت کنترل نشده، رفتار انحرافی سرپرست به ایجاد نتایج سازمانی منفی منجر می‌شود (هولم و همکاران^۶، ۲۰۱۵) و از تعهد سازمانی گرفته تا سلامت جسمانی کارکنان و رضایت و عملکرد شغلی آن‌ها را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد (پورات و پیرسون^۷، ۲۰۱۰). رفتار انحرافی سرپرست تاثیر زیادی در تمایل به ترک شغل، کاهش بهره‌وری، و افزایش اضطراب روانی دارد (قوش و همکاران^۸، ۲۰۱۱). بنابراین، پارتی بازی / خویشاوند‌گرایی و رفتار انحرافی سرپرست؛ تعادل سازمانی را بر هم زده و موجب بدبینی سازمانی؛ و انزوای عمدی کاری کارکنان می‌شود. در نتیجه، فرضیه‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه اول: ادراک کارکنان از پارتی بازی / خویشاوند‌گرایی تاثیر معناداری بر بدبینی سازمانی کارکنان دارد.

1. Sulea et al
2. Kim
3. Leiter et al
4. Reio & Ghosh
5. Lim et al
6. Holm et al
7. Porath & Pearson
8. Ghosh et al

فرضیه دوم: ادراک کارکنان نسبت به رفتار انحرافی سرپرست تاثیر معناداری بر بدبینی سازمانی کارکنان دارد.

فرضیه سوم: ادراک کارکنان از پارتی بازی / خویشاوندگرایی تاثیر معناداری بر انزوای خودخواسته کاری کارکنان دارد.

فرضیه چهارم: ادراک کارکنان نسبت به رفتار انحرافی سرپرست تاثیر معناداری بر انزوای خودخواسته کاری کارکنان دارد.

بدبینی سازمانی کارکنان و انزوای خودخواسته کاری کارکنان

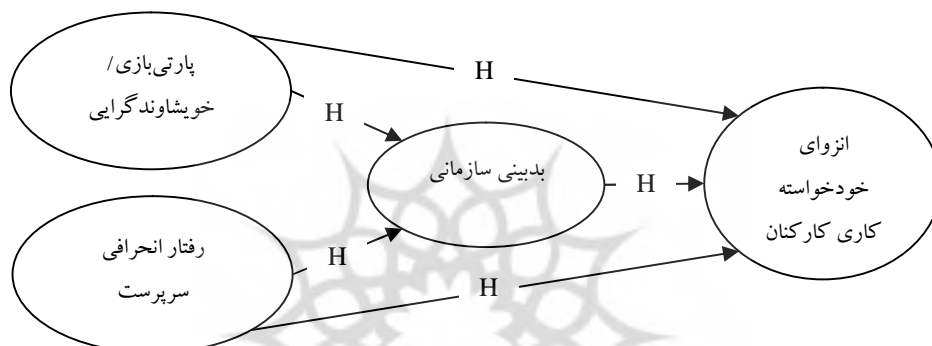
بر طبق مطالعات قبلی، منظور از بدبینی سازمانی کارکنان؛ "نگرشی همراه با یاس و ناامیدی است که از احساس منفی و بی‌اعتمادی کارمند به فرد، گروه یا سازمان حاصل می‌شود" (اندرسون و بیتمن^۱، ۱۹۹۷). عدم اعتماد یا سوءظن نسبت به مدیریت، در واقع همان بدبینی کارمند به سازمان است (لی و همکاران^۲، ۲۰۱۶) که به باور کارمند به عدم رعایت اصول اخلاقی توسط سرپرست اشاره دارد (لیونگ و همکاران^۳، ۲۰۱۰). بدبینی سازمانی کارکنان به پیامدهای منفی مانند کاهش کاهش رضایت شغلی، رفتار شهروندی و تعهد سازمانی و عملکرد منجر می‌شود (جونگ و کیم، ۲۰۱۲)؛ زیرا بدبینی سازمانی کارکنان با ایجاد ناامیدی و تعارض بین فردی، هویت سازمانی، غیبت از کار و قصد ترک شغل همراه است (دولن و همکاران^۴، ۲۰۱۲).

از طرفی، انزوای خودخواسته کاری کارکنان، مهمترین نوع انزوای کاری است، و منظور از آن؛ عدم ایفای نقش خاص کاری یا کاهش زمان صرف شده برای انجام وظایف کاری فقط تا حد حفظ جایگاه سازمانی فعلی است (وانگ و یی^۵، ۲۰۱۲). بدبینی سازمانی و انزوای خودخواسته کاری کارکنان؛ پاسخ‌های رفتاری آن‌ها نسبت به برخی از رویه‌های خاص سازمانی است (لسچینگر و همکاران^۶، ۲۰۰۹). وجود پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی و رفتار انحرافی سرپرست، یک محیط کاری ناسالم را ایجاد می‌کند که باعث می‌شود کارکنان، وفاداری، اعتماد، انرژی و شور و شوق خود را از دست بدهند؛ و در واکنش، بدبین شده، و انزوای خودخواسته کاری را در پیش بگیرند. بنابراین، فرضیه‌های زیر پیشنهاد می‌شود:

1. Andersson & Bateman
2. Li et al
3. Leung et al
4. Dolen et al
5. Wang & Yi
6. Laschinger et al

فرضیه پنجم: بدینی سازمانی کارکنان ارتباط مثبتی با انزوای عمدی کاری کارکنان دارد.
 فرضیه ششم: بدینی سازمانی کارکنان، در تاثیر گذاری پارتی بازی / خویشاوندگرایی بر انزوای عمدی کاری کارکنان نقش میانجی دارد.
 فرضیه هفتم: بدینی سازمانی کارکنان، در تاثیر گذاری رفتار انحرافی سرپرست و انزوای عمدی کاری کارکنان نقش میانجی دارد.

شکل ۱ تصویر کلی ارتباطات فرضیات مورد بررسی در این تحقیق و روابط بین پارتی بازی / خویشاوندگرایی، رفتار انحرافی سرپرست، بدینی سازمانی و انزوای خودخواسته کاری کارکنان را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر اساس هدف یک تحقیق کاربردی و همچنین بر اساس چگونگی به دست آوردن داده‌های مورد نیاز، از نوع پژوهش‌های توصیفی و پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش کارکنان هتل‌های چهار و پنج ستاره در شهر تهران است که تعداد آن‌ها در سال ۱۳۹۶ برابر با ۱۴ هتل و تعداد پرسنل آن‌ها تقریباً ۹۰۰ نفر در نظر گرفته شد.

جدول ۱. فهرست هتل‌های ۴ و ۵ ستاره شهر تهران

ردیف	نام هتل	ستاره	ردیف	نام هتل	ستاره
۱	هتل المپیک	۴ ستاره	۸	هتل پارسیان کوثر	۴ ستاره
۲	هتل پارسیان انقلاب	۴ ستاره	۹	هتل پارسیان اوین	۴ ستاره
۳	هتل بزرگ تهران	۴ ستاره	۱۰	هتل پارسیان آزادی	۵ ستاره
۴	هتل بزرگ فردوسی	۴ ستاره	۱۱	هتل پارسیان استقلال	۵ ستاره

۵ ستاره	هتل لاله	۱۲	۴ ستاره	هتل رامتین	۵
۵ ستاره	هتل هما	۱۳	۴ ستاره	هتل سیمرخ	۶
۵ ستاره	هتل اسپیناس	۱۴	۴ ستاره	هتل تاج محل	۷

منبع: دهقانی سلطانی و همکاران (۱۳۹۶)

در این پژوهش برای انتخاب افراد مورد نظر از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است، بدین ترتیب که افراد مورد مطالعه به صورتی که در دسترس بودند، انتخاب و پرسشنامه‌های پژوهش در اختیار آنان قرار داده شد و از آنان خواسته شد که پرسشنامه مذکور را به دقت مطالعه کرده و به پرسش‌های آنان پاسخ دهند. برای به دست آوردن حجم نمونه کارکنان، از فرمول کوکران استفاده شده (سرمد و همکاران، ۱۳۹۵) و حجم نمونه برای جامعه کارکنان ۲۷۰ نفر به دست آمد.

$$n = \frac{(900) \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(900 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 270$$

بدین ترتیب با مشخص شدن حجم نمونه تعداد ۳۲۰ پرسشنامه در جامعه مذکور توزیع که از این تعداد ۲۹۰ پرسشنامه جمع‌آوری و پس از کنار گذاشتن پرسشنامه‌های ناقص تعداد ۲۷۵ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نظر و سنجش متغیرهای تحقیق، از پرسشنامه استاندارد که پایایی آن توسط آزمون آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفته است، استفاده شد که متغیرهای آن به شرح زیر می‌باشد:

پارتی بازی/خویشاوندگرایی با کمک ۱۲ گویه برگرفته از کار اراسلی و تیومر (۲۰۰۸) و ابوبکر و همکاران (۲۰۱۷) و بر مبنای مقیاس پنج نقطه‌ای از (۱=کاملاً مخالف) و (۵=کاملاً موافق)، رفتار انحرافی سرپرست با کمک ۴ گویه برگرفته از کار سیلتر و جکس^۱ (۲۰۱۲) و بر مبنای مقیاس ۵ نقطه‌ای لیکرت از (۱=هرگز) و (۵=بسیار اغلب) - بدینی سازمانی کارکنان با ۱۰ گویه برگرفته از کار کیم و همکاران (۲۰۰۹) و بر مبنای مقیاس پنج نقطه‌ای لیکرت از (۱=کاملاً مخالف) و (۵=کاملاً موافق) و انزوای خودخواسته کاری کارکنان با کمک ۶ گویه برگرفته از کار هنیسچ و هولین^۲ (۱۹۹۰) ابوبکر و همکاران (۲۰۱۷) و بر مبنای مقیاس پنج نقطه‌ای از (۱=خیلی کم) و (۵=خیلی زیاد) ارزیابی شدند.

1. Sliter & Jex
2. Hanisch & Hulin

جدول ۲. منابع سوالات پرسشنامه پژوهش

منبع	ضریب آلفای کرونباخ	متغیر
اراسلی و تیمور (۲۰۰۸) و ابوبکر و همکاران (۲۰۱۷)	۰/۸۸۳	پارتی بازی / خویشاوندگرایی
سیلتر و جکس (۲۰۱۲)	۰/۷۶۹	رفتار انحرافی سرپرست
کیم و همکاران (۲۰۰۹)	۰/۸۸۴	بدبینی سازمانی
هنسیچ و هولین (۱۹۹۰) ابوبکر و همکاران (۲۰۱۷)	۰/۷۹۴	انزوای خودخواسته کاری کارکنان

تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

برای آزمون فرضیات از مدل یابی معادلات ساختاری با بهره‌گیری از نرم‌افزار LISREL استفاده شده است. مهم‌ترین شاخص‌های برازش مدل عبارتند از: NFI، NNFI^۱، CFI^۲ و RMSEA^۴. حالت‌های بهینه برای این آزمون‌ها به شرح زیر است:

آزمون χ^2 هرچه کمتر باشد بهتر است، زیرا این آزمون اختلاف بین داده و مدل را نشان می‌دهد.

آزمون NFI، NNFI و CFI از ۹۰ درصد بایستی بیشتر باشد (یزدان‌شناس و حبیبی‌راد، ۱۳۹۶).

آزمون RMSEA هرچه کمتر باشد بهتر است، زیرا این آزمون یک معیار برای میانگین اختلاف بین داده‌های مشاهده شده و داده‌های مدل است (حقیقی و همکاران، ۱۳۹۶).

تحلیل عاملی تاییدی (روایی سازه) متغیرهای پژوهش

در تحلیل عاملی تاییدی، پژوهشگر به دنبال دریافت این مطلب است که آیا سوال‌های پژوهش قابلیت سنجش متغیر مورد نظر را دارا هستند؛ از سویی با توجه به اینکه متغیرهای پژوهش حاضر دارای ابعادی هستند که برای هر یک از ابعاد سوال‌هایی طراحی شده، لازم است تحلیل عاملی تاییدی در دو مرتبه اول و دوم صورت پذیرد (حمیدی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۱). در این پژوهش، با توجه به اینکه متغیرهای بدبینی سازمانی، پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی، رفتار

1. Normed Fit Index
2. Non-Normed Fit Index
3. Comparative Fit Index
4. Root Mean Square Residuals

انحرافی سرپرست و انزوای خودخواسته کارکنان بدون بعد می‌باشد، برای روایی آن از تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول استفاده شده است. در جدول ۳ بار عاملی مقدار عددی است که میزان شدت رابطه میان یک متغیر پنهان و متغیر آشکار مربوطه را طی فرآیند تحلیل مسیر مشخص می‌کند. هر چه مقدار بار عاملی یک شاخص در رابطه با یک سازه مشخص بیشتر باشد، آن شاخص سهم بیشتری در تبیین آن سازه ایفا می‌کند. اگر بار عاملی یک شاخص منفی باشد، نشان دهنده تاثیر منفی آن در تبیین سازه مربوطه است (طبرسا و همکاران، ۱۳۹۲). در این جدول سوالات نشان دهنده این است که هر متغیر توسط چند گویه سنجیده می‌شود.

جدول ۳. تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول و دوم متغیرهای پژوهش

متغیر	سوال‌ها	ضریب استاندارد	عدد معناداری
پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی	کارمندان هتل همیشه احساس می‌کنند که لازم است که آشنا یا فامیلی در پست‌های بالایی داشته باشند	۰/۵۶	۹/۶۳
	کارکنان هتل همیشه احساس می‌کنند که باید با افراد پست‌هایی بالایی به نحوه دوستانه برخورد، و با آنها ارتباط نزدیک برقرار کنند.	۰/۵۶	۹/۶۹
	کارکنانی که فقط به خاطر روابط خانوادگی منصوب شده‌اند، بر عملکرد هتل تاثیر منفی دارند.	۰/۶۴	۱۱/۲۵
	کارکنانی که فقط به دلیل دوستی یا ارتباطات منصوب شده‌اند بر عملکرد هتل تاثیر منفی دارند.	۰/۵۴	۹/۱۲
	هنگام صحبت با همکارانم در مورد مدیران هتل، همیشه مراقب و محتاط هستم.	۰/۵۶	۹/۶۴
	هنگام صحبت با دوستان یا آشنایان مدیران هتل، همیشه مراقب هستم.	۰/۶۴	۱۱/۲۴
	خویشاوندان مدیران ارشد از اینکه نمی‌دانند که آیا به خاطر استعداد کاری خود منصوب شده‌اند یا روابط خانوادگیشان، سرخورده هستند.	۰/۵۶	۹/۶۷

۱۱/۶۴	۰/۶۵	دوستان و آشنایان مدیران هتل از این واقعیت که نمی‌دانند آیا بر اساس شایستگی منصوب شده‌اند یا دلایل شخصی، سرخورده‌اند.	
۱۳/۲۳	۰/۷۲	اگر یک دوست یا آشنایی از مدیران ارشد در هتل منصوب شود هرگز نمی‌تواند انتظارات دیگر کارمندان در هتل را برآورده کند.	
۱۳/۴۹	۰/۷۳	هتل‌هایی که اجازه استخدام بستگان مدیران ارشد را دارند در جذب و حفظ کارکنان شایسته‌ای که نسبت فامیلی ندارند با مشکل روبه‌رو هستند.	
۱۲/۴۵	۰/۶۹	هتل‌هایی که اجازه استخدام کارکنان آشنای مدیران ارشد را دارند در استخدام و حفظ کارکنان شایسته‌ای که جزء آشنایان نیستند با مشکل روبه‌رو هستند.	
۱۰/۴۹	۰/۶۰	هتل‌هایی که اجازه استخدام خویشاوندان، دوستان و آشنایان مدیران ارشد را دارند، در صورت بی‌کفایتی آن‌ها خیلی سخت می‌توانند آن‌ها را تنزل مقام دهند یا اخراج کنند.	
۱۰/۲۴	۰/۶۲	گاهی اوقات احساس می‌کنم که به شکلی ناعادلانه از سوی سرپرست در برابر دیگران مورد انتقاد قرار می‌گیرم.	رفتار انحرافی سرپرست
۱۳/۶۷	۰/۷۹	گاهی اوقات احساس می‌کنم که سرپرستم مرا تحقیر می‌کند.	
۱۱/۲۵	۰/۶۷	گاهی اوقات احساس می‌کنم که سرپرستم مرا نادیده می‌گیرد یا بین کارمندان فرق می‌گذارد.	
۱۰/۲۵	۰/۶۲	سرپرستانم نسبت به نظراتم بی‌اعتنا هستند یا علاقه کمی نسبت به به نظرات من نشان می‌دهند.	
۹/۸۱	۰/۵۷	به نظرم، حرف و عمل مدیریت هتل یکی نیست.	بدینی سازمانی

۱۱/۱۷	۰/۶۳	به نظر می‌رسد که سیاست‌ها، اهداف و رویه‌های مدیریت هتل با هم همخوانی ندارند.	انزوای خودخواسته کارکنان
۱۱/۹۰	۰/۶۶	مدیریت هتل انتظار یک چیز از کارکنان خود را دارد، اما پاداش را به کارهای دیگری می‌دهد.	
۱۲/۳۸	۰/۶۹	وقتی به مدیریت هتل فکر می‌کنم، احساس خشم می‌کنم.	
۱۳/۱۱	۰/۷۱	وقتی به مدیریت هتل فکر می‌کنم، احساس بی‌زاری می‌کنم.	
۱۱/۷۱	۰/۶۶	وقتی به مدیریت هتل فکر می‌کنم، احساس تنش می‌کنم.	
۱۳/۵۶	۰/۷۳	وقتی به مدیریت هتل فکر می‌کنم، مضطراب می‌شوم.	
۱۲/۶۷	۰/۷۰	از رفتار و سیاست‌های مدیریت هتل در حضور بقیه انتقاد می‌کنم.	
۱۲/۱۱	۰/۶۷	اغلب با دیگران در مورد نحوه اجرای امور در سطح مدیریت ارشد صحبت می‌کنم.	
۹/۵۵	۰/۵۶	در مورد چگونگی اجرای امور در سطح مدیریت ارشد در جمع دوستان خارج از هتل، شکایت می‌کنم.	
۱۳/۴۵	۰/۷۵	انجام کارهای معوقه صرفاً در لحظه آخر یا به اصطلاح دقیقه نود.	
۱۴/۴۵	۰/۷۹	استراحت‌های مکرر و طول دادن زمان صرف د قهوه و ناهار.	
۱۳/۵۱	۰/۷۴	آوردن بهانه‌های مختلف برای خارج شدن از دفتر کار.	
۶/۷۳	۰/۵۲	دیر حاضر شدن در محیط کار.	
۶/۱۸	۰/۵۹	نادیده گرفتن وظایف بی‌تأثیر بر ارزشیابی و افزایش حقوق.	
۶/۲۲	۰/۶۹	فکر به استعفا از کار به دلیل مسائل کاری.	

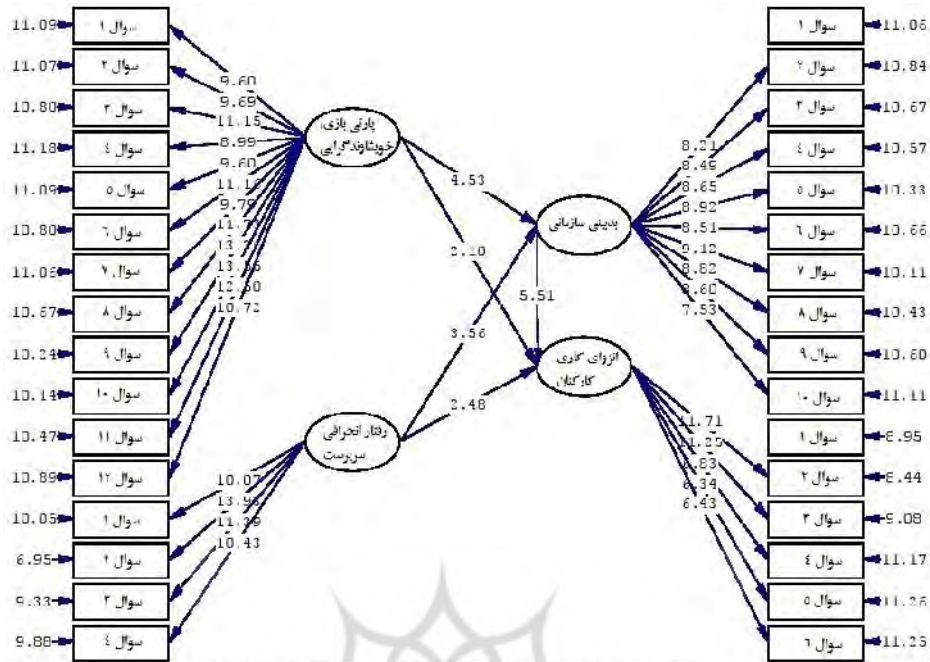
همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود بارهای عاملی برای تمامی متغیرهای پژوهش از ۰/۵ بیشتر است که نشان می‌دهند ابزار پژوهش از روایی لازم برخوردار است.

آزمون فرضیه‌ها و مدل

خروجی مدل آزمون شده پژوهش در شکل ۲ ارائه شده است. شاخص RMSEA در این مدل ۰/۰۲۶ و شاخص GFI معادل ۰/۹۴ محاسبه شد. چون مقدار RMSEA کم و مقدار GFI نیز بالای ۰/۹۰ است، اعتبار و برازندگی مناسب مدل تایید می‌شود. نسبت کای دو به درجه آزادی در این پژوهش ۲/۵۲ محاسبه شده است که پایین‌تر از ۳ بودن آن نشان از برازندگی بالای مدل است. بنابراین می‌توان به نتایج تحلیل مدل معادلات ساختاری اتکا کرد.

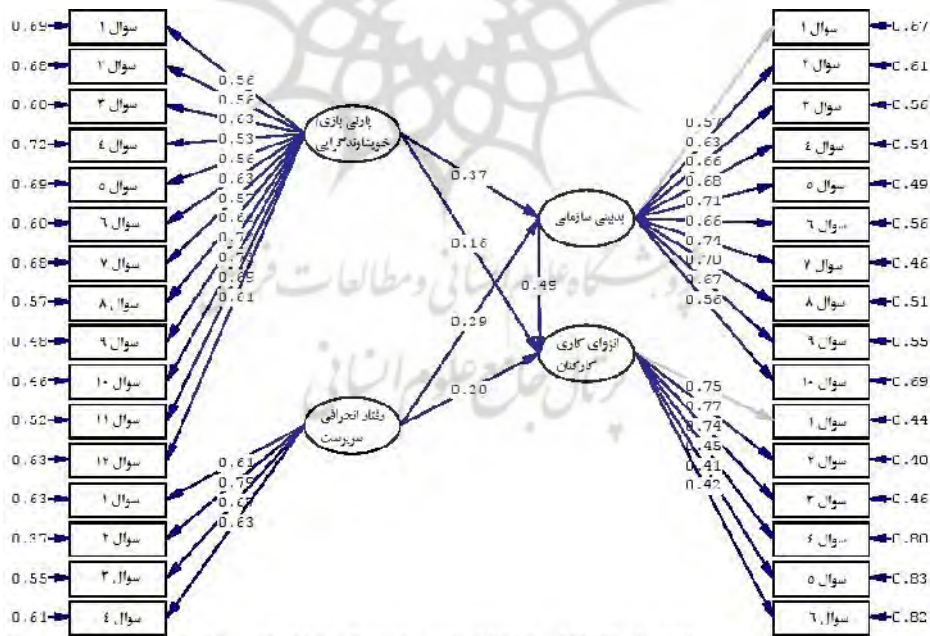
جدول ۴. شاخص‌های نیکویی برازش برای مقادیر سمت راست و چپ مدل

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	کای دو نسبی	χ^2 / df	۲/۵۲	$3 >$	قابل قبول
۲	ریشه میانگین مجزورات تقریب	RMSEA	۰/۰۲۶	$0.1 >$	برازش خوب
۳	ریشه مجذور مانده‌ها	PMR	۰/۰۱۰	حدود صفر	قابل قبول
۴	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۵	$0.90 <$	بسیار خوب
۵	شاخص نرم برازندگی	NNFI	۰/۹۷	$0.90 <$	بسیار خوب
۶	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۸	$0.90 <$	بسیار خوب
۷	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۷	$0.90 <$	بسیار خوب
۸	شاخص برازش اضافی	IFI	۰/۹۸	$0.90 <$	بسیار خوب
۹	شاخص برازندگی	GFI	۰/۹۴	$0.90 <$	بسیار خوب
۱۰	برازندگی تعدیل یافته	AGFI	۰/۹۲	$0.90 <$	بسیار خوب



Chi-Square=1154.64, df=458, P-value=0.00000, RMSEA=0.026

شکل ۲. آزمون مدل معادلات ساختاری برای فرضیه‌های پژوهش در حالت ضرایب معناداری



Chi-Square=1154.64, df=458, P-value=0.00000, RMSEA=0.026

شکل ۳. آزمون مدل معادلات ساختاری برای فرضیه‌های پژوهش در حالت ضرایب استاندارد

همچنین شاخص‌های CR و AVE برای مدل محاسبه گردید که مقادیر محاسبه شده در جدول ۵ آورده شده است.

جدول ۵. مقادیر CR و AVE محاسبه شده

ردیف	معیارهای برازش مدل	شاخص	بعد	حد مطلوب	نتیجه
۱	پایایی ترکیبی	CR	۰/۸۲	$0.7 <$	قابل قبول
۲	روایی همگرا	AVR	۰/۷۴	$0.5 <$	قابل قبول

در جدول ۶ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری (t) گزارش شده است. با استفاده از نتایج جدول ۶ می‌توان به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخت که در ادامه آورده شده است.

جدول ۶. ضرایب مسیر و مقادیر معنادار مربوط به آن

فرضیه	مسیر	ضریب مسیر	t	سطح معناداری	نتیجه
۱	پارتی‌بازی / --<< خویشاوندگرایی بدینی سازمانی	۰/۳۷	۴/۵۳	۰/۰۰۰	تایید
۲	رفتار انحرافی / --<< سرپرست بدینی سازمانی	۰/۲۹	۳/۵۶	۰/۰۰۰	تایید
۳	پارتی‌بازی / --<< خویشاوندگرایی انزوای خودخواسته کارکنان	۰/۱۶	۲/۱۰	۰/۰۰۰	تایید
۴	رفتار انحرافی / --<< سرپرست انزوای خودخواسته کارکنان	۰/۲۰	۲/۴۸	۰/۰۰۰	تایید
۵	بدینی سازمانی / --<< انزوای خودخواسته کارکنان	۰/۴۹	۵/۵۱	۰/۰۰۰	تایید

در آزمون فرضیه‌های مورد نظر با استفاده از مدل معادلات ساختاری، ضرایب به دست آمده زمانی معنادار می‌باشند که مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد $1/96$ بزرگتر و از عدد $1/96$ - کوچکتر باشد (الوانی و همکاران، ۱۳۹۶). همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب

معناداری برای تمامی فرضیه‌های پژوهش از ۱/۹۶ بیشتر می‌باشد.

ضریب معناداری میان پارتی‌بازی/خویشاوندگرایی و رفتار انحرافی سرپرست با بدینی سازمانی به ترتیب برابر با ۴/۵۳ و ۳/۵۶ می‌باشد. بنابراین پارتی‌بازی/خویشاوندگرایی و رفتار انحرافی سرپرست، تأثیر معناداری روی بدینی سازمانی دارد. ضریب معناداری میان پارتی‌بازی/خویشاوندگرایی و رفتار انحرافی سرپرست با انزوای خودخواسته کارکنان به ترتیب برابر با ۲/۱۰ و ۲/۴۸ می‌باشد. بنابراین پارتی‌بازی/خویشاوندگرایی و رفتار انحرافی سرپرست، تأثیر معناداری روی انزوای خودخواسته کارکنان دارد. ضریب معناداری میان بدینی سازمانی و انزوای خودخواسته کارکنان برابر با ۵/۵۱ می‌باشد. بنابراین بدینی سازمانی، تأثیر معناداری روی رفتار انحرافی سرپرست دارد.

در جدول ۷ ضریب مسیر به همراه مقادیر معناداری (t) برای بررسی اثرات غیرمستقیم متغیرهای پژوهش گزارش شده است. با استفاده از نتایج این جدول می‌توان به بررسی نقش میانجی بدینی سازمانی پرداخت.

جدول ۷. اثرات مستقیم و غیرمستقیم

اثرات			متغیر			
اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	متغیرهای وابسته	متغیرهای میانجی	متغیرهای مستقل	فرضیه
۲۷/۰۶	۲۴/۹۶	۲/۱۰	انزوای خودخواسته کارکنان	بدینی سازمانی	پارتی‌بازی/خویشاوندگرایی	ششم
۰/۳۴	۰/۱۸	۰/۱۶	انزوای خودخواسته کارکنان	بدینی سازمانی	رفتار انحرافی سرپرست	هفتم
۲۲/۱۰	۱۹/۶۲	۲/۴۸	انزوای خودخواسته کارکنان	بدینی سازمانی		
۰/۳۴	۰/۱۴	۰/۲۰				

نتایج حاصل از بررسی اثرات غیرمستقیم و نقش میانجی متغیر بدینی سازمانی نیز به صورت زیر می‌باشد:

ضریب معناداری اثر غیرمستقیم میان پارتی‌بازی/خویشاوندگرایی و رفتار انحرافی سرپرست بر انزوای خودخواسته کارکنان از طریق متغیر میانجی بدینی سازمانی به ترتیب برابر

با ۲۴/۹۶ و ۱۹/۶۲ می‌باشد. بنابراین پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی و رفتار انحرافی سرپرست، تأثیر معناداری روی انزوای خودخواسته کارکنان دارد. در نتیجه متغیر بدینی سازمانی به عنوان متغیر میانجی در تأثیر متغیرهای فوق ایفای نقش دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف مطالعه و بررسی تأثیر پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی و رفتارهای انحرافی بر انزوای اختیاری کاری کارکنان از طریق نقش میانجی بدینی سازمانی در هتل‌های چهار و پنج ستاره در شهر تهران انجام شد.

نتایج به دست آمده از پژوهش نشان داد که با افزایش درک و احساس پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی توسط کارکنان، سطح بدینی سازمانی آن‌ها افزایش خواهد یافت. داسکین^۱ (۲۰۱۳) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که رویه‌های پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی منجر به بروز استرس کاری و از بین رفتن انگیزه در میان کارگران می‌شود. ابوبکر و همکاران (۲۰۱۷) و وان (۲۰۱۰) نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که ادراک از پارتی‌بازی تأثیر مثبتی بر بدینی سازمانی کارکنان دارد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که ادراک کارکنان نسبت به رفتار انحرافی سرپرست تأثیر مثبت معناداری بر بدینی سازمانی کارکنان دارد. تحقیقات نشان می‌دهد در ایالات متحده، سالانه در حدود ۱۲ درصد از کارکنان به علت رفتار انحرافی سرپرست، شغل خود را ترک می‌کنند (گاندینینگ^۲، ۲۰۰۱). اسمیت و همکاران^۳ (۲۰۱۶) دریافتند که با حضور چنین رویه‌ای، تعهد سازمانی کاهش و ترک شغل افزایش می‌یابد. نتایج نشان داد که هرچه کارکنان، پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی بیشتری احساس کنند، بیشتر احتمال دارد که کارکنان رفتار انزوای خودخواسته کاری از خود نمایش دهند. نتایج به دست آمده با مطالعه دسکین و تزر (۲۰۱۲) مطابقت دارد که دریافتند سیاست‌های سازمانی مانند پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی می‌تواند محرک میل به ترک شغل باشد. بر این اساس، فقدان رویه‌های پارتی‌بازی شاید باعث کاهش انگیزه و انزوای عمده کاری کارکنان شود. یافته‌های به دست آمده از پژوهش حاکی از این بود که رفتار انحرافی سرپرست تأثیر مثبت معناداری بر انزوای خودخواسته کاری کارکنان دارد نتایج حاصل با نتایج تحقیقات (کولکوویت و همکاران، ۲۰۰۱؛ اردوغان^۴، ۲۰۰۲) سازگار

1. Daskin
2. Glendinning
3. Smidt et al
4. Colquitt; Erdogan

است. توضیح احتمالی این یافته‌ها می‌تواند این باشد که کارکنان حوزه هتلداری در اغلب موارد با رویه‌های پارتی بازی / خویشاوندگرایی در انتخاب، ترفیعات و ارزیابی مواجه می‌شوند. وجود روابط خویشاوندمداری در این محیط‌ها شایعتر است و موجب نارضایتی بیشتر کارکنان مشغول به کار در این محیط‌ها می‌شود. به طور خاص، آن دسته از کارکنانی که به واسطه یک کانال ارتباطی کار خود را به دست نیاورده‌اند، تمایلی به بروز رفتارهای انحرافی با همکاران خود ندارند. علاوه بر این، مدیران ارشدی که دوستان و یا بستگان مقامات ارشد نیستند، ممکن است موقعیت‌های پایین تری را اشغال کنند و تمایلی به بروز رفتارهای غیرشهروندی نسبت به بقیه ندارند. نصب دوربین‌های نظارتی در محیط‌های کاری به کاهش این رفتارهای انحرافی کمک می‌کند.

نتایج پژوهش نشان داد که بدبینی سازمانی کارکنان تاثیر قابل توجهی بر انزوای خودخواسته کاری آن‌ها دارد. این یافته، همسو با مدل مدل منابع تقاضای شغلی است، زیرا تقاضاهای احساسی در افراد اغلب سطح استرس آن‌ها را افزایش می‌دهند و به نوبه خود منجر به پیامدهای منفی می‌شود (باکر و دمروتی، ۲۰۰۷). این یافته‌ها با نتایج پژوهش ابوبکر و اراسلی (۲۰۱۶) (که نشان دادند بدبینی به تمایل به خرابکاری بین کارکنان بانک منجر می‌شود)؛ و نتایج تحقیق چایبورو و همکاران (۲۰۱۳) (که بر اثرات منفی بدبینی سازمانی کارکنان بر نتایج کارکنان تأیید داشتند)، سازگار است. نتایج پژوهش همچنین اثرات میانجی بدبینی سازمانی کارکنان بر پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی و انزوای خودخواسته کاری کارکنان را نشان داد. این یافته‌ها با یافته‌های مطالعات چایبورو و همکاران (۲۰۱۳) که در آن بدبینی سازمانی کارکنان از نظر مفهومی به عنوان یک واسطه بالقوه پیشنهاد شده؛ و کورت^۲ (۲۰۱۶) که نقش میانجی گرایانه بدبینی سازمانی کارکنان بین رهبری و شناسایی سازمانی را تضمین می‌کند، همسو است. این بدان معناست که اگر مدیران ارشد رویه پارتی‌بازی / خویشاوندگرایی را پیشه کنند به سطح بالایی از بدبینی سازمانی می‌رسند و این نارضایتی به ایجاد و افزایش انزوای خودخواسته کاری کارکنان دامن می‌زند.

نتایج تحقیق حاضر، پیشنهادات مفیدی برای مدیران هتل‌ها به منظور کاهش بروز رفتارهای انزوای خودخواسته کاری کارکنان در نتیجه بروز بدبینی سازمانی با دیدن رویه‌های خویشاوندگرایی / رابطه‌مداری ارائه می‌دهد:

1. Bakker & Demerouti
2. Kurt

- باید فرایندهای شفاف منابع انسانی طراحی شوند. کارکنان موجود و نامزدهای پست‌های جدید باید اطمینان یابند که سیاست‌های عادلانه (مانند انتخاب شفاف، ارتقا، پاداش، ارزیابی عملکرد، آموزش) و فرایندهای ارتباطی و اطلاع‌رسانی شفافی بین مدیران و کارکنان وجود دارد.

- مدیران هتل‌ها باید کارکنان واجد شرایط را در سازمان با ارائه انگیزه/ و مشوق‌هایی از قبیل فرصت‌های جذاب حرفه‌ای و ترفیعاتی، شرح شغل‌های شفاف، سیستم‌های بازخورد و پاداش عملکرد مناسب، حفظ کنند. داشتن چنین سیستمی به مدیریت کمک خواهد کرد و او را قادر می‌سازد که افراد مناسبی که صالح، تحصیل کرده، با تجربه و شایسته دریافت پست را انتخاب و حفظ کنند.

- مدیریت باید به کارکنان احترام بگذارند و به آنها این احساس را بدهند که نه تنها به عنوان باری بر دوش سازمان نیستند، بلکه برای موفقیت سازمان ارزشمند و حیاتی‌اند. این احساس را در آنها از طریق گوش دادن به حرف‌های آنها و دادن حد مشخصی از استقلال و توانمندسازی شغلی، تشویق آنها به ارائه ایده‌های نوآورانه کاری، شرکت دادن آنها در جلسات استراتژیک و فرایندهای تصمیم‌گیری می‌توان ایجاد کرد. این رفتارها نقشی حیاتی در کاهش ایجاد ادراک منفی در کارکنان نسبت به سازمان و بروز رفتارهای انزوای خودخواسته کاری دارند.

- مدیران هتل‌ها باید برنامه‌های موثر و مستمر را سازماندهی کنند تا کارکنان را با ارتباط موثر، کار تیمی، فرهنگ‌سازی، معیارهای ارزیابی عملکرد و سیستم‌های پاداش مناسب به انجام کارای شغل فعلی خود تشویق، و تقویت کنند.

این پژوهش همچون سایر تحقیقات تحت تأثیر محدودیت‌هایی قرار دارد. اول اینکه، تحقیق حاضر بر روابط بین متغیرهای مطالعه در میان هتل‌های چهار و پنج ستاره در شهر تهران تمرکز کرده است. در نتیجه یافته‌های به دست آمده از این پژوهش به این جامعه قابل تعمیم هستند. دوم، محدودیت‌های ذاتی ابزار سنجش از قبیل خطای اندازه‌گیری می‌باشد. با این حال پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی، مدل مفهومی پژوهش در سایر هتل‌ها نیز مورد بررسی و آزمون قرار گیرد؛ پیشنهاد می‌شود پارتی‌بازی/ خویشاوندگرایی، بدبینی سازمانی و رفتار انزوای خودخواسته کاری کارکنان با متغیرهای دیگری چون بدرفتاری‌ها در محیط کار (رفتار انحرافی مشتری و همکار) مورد مطالعه قرار گیرد؛ پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی از سایر

روش‌های جمع‌آوری داده‌ها همانند مصاحبه و روش‌های ترکیبی استفاده شود؛ همچنین پیشنهاد می‌شود به مطالعه و بررسی این متغیرها و مدل در سایر هتل‌ها و شرکت‌های خدمات مسافرتی و گردشگری اقدام و در نهایت نتایج با هم مقایسه شود؛ همچنین پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی از سایر روش‌های جمع‌آوری داده‌ها همانند مصاحبه و روش‌های ترکیبی استفاده شود.



منابع

- احمدی، سیدعلی اکبر، مرادی، مرتضی. و کمال آبادی، فرانک. (۱۳۹۱). تأثیر رابطه بازی بر نگرش و رفتار کارکنان سازمان. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۴(۱)، ۱۱۵-۱۳۵.
- الوانی، سیدمهدی، معمارزاده، غلامرضا. و شهباء، سمیه. (۱۳۹۶). بررسی اثر تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی کارکنان. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۶(۸۵)، ۱-۲۹.
- بلوچی، حسین. و رستگار، عباسعلی. (۱۳۹۴). مدل‌یابی ساختاری تفسیری از عوامل موثر بر بدینی سازمانی. *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۲(۱۱)، ۷۱-۸۷.
- بهمنی، اکبر، مهدوی‌راد، محمدرضا. و بلوچی، حسین. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بدینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان با نقش میانجیگری و تعدیلگری تعهد سازمانی. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۹(۳۱)، ۱۸۵-۱۶۱.
- حقیقی، محمد، دهقانی سلطانی، مهدی. و فارسی‌زاده، حسین. (۱۳۹۶). تبیین نقش دوسوتوانی سازمانی در تاثیرگذاری فرهنگ نوآور و حافظه سازمانی بر عملکرد توسعه محصول جدید. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۱۰(۳۸)، ۱۹۷-۲۲۳.
- حمیدی‌زاده، محمدرضا، یزدانی، ناصر، عالم‌تبریز، اکبر. و خورشیدی، غلامحسین. (۱۳۹۱). طراحی و اعتبارسنجی مدل تبلیغات الکترونیک. *فصلنامه چشم‌انداز مدیریت بازرگانی*، ۱۱، ۹۹-۸۱.
- دهقانی سلطانی، مهدی، شیری، اردشیر، فرجی، الهام. و فارسی‌زاده، حسین. (۱۳۹۶). تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان در صنعت هتلداری: نقش میانجی استراتژی‌های بازیگری و فرسودگی هیجانی. *فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری*، ۱۲(۳۷)، ۷۱-۹۴.
- سرمه، زهره، بازرگان، عباس. و حجازی، الهه. (۱۳۹۵). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: موسسه انتشارات آگاه.
- طبرسا، غلامعلی، یداللهی فارسی، جهانگیر و نائیجی، محمدجواد. (۱۳۹۲). الگوی کارآفرینی راهبردی با رویکرد مدیریت منابع انسانی: نقش واسط تبادل دانش. *فصلنامه چشم‌انداز مدیریت بازرگانی*، ۱۵، ۱۸۰-۱۶۵.
- محمدی، جیران، باقری، مژگان‌السادات، صفریان، سارا. و علوی برازجانی، سیده‌آزاده. (۱۳۹۵). تبیین نقش پارتی‌بازی در رضایت و عملکرد شغلی کارکنان. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، ۶(۱)، ۲۳۷-۲۵۷.
- مرادی، مرتضی. و جلیلیان، حمیدرضا. (۱۳۹۵). عوامل موثر بر بدینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۵(۸۱)، ۱۴۹-۱۲۳.

واعظی، رضا، حسین پور، داود. و رنجبر کبوترخانی، مصطفی. (۱۳۹۵). تأثیر عدالت سازمانی در بروز رفتار انحرافی بر اساس نقش میانجی ادراک از عدالت سازمانی. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۵(۳)، ۸۵-۱۱۲.

یزدان شناس، مهدی. و حبیبی راد، وحید. (۱۳۹۶). نقش ادراک از ویژگی های شغل و حمایت سازمانی در رابطه بین شخصیت فوق فعال و آوای کارکنان. *فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۶(۸۵)، ۳۱-۵۵.

Abubakar, A.M. & Arasli, H. (2016). Dear topmanagement, please don'tmakeme a cynic: Intention to sabotage. *Journal of Management Development*, 35(10), 1266-1286.

Abubakar, A.M., Namin, B.H., Harazneh, I., Arasli, H. & Tunc, T. (2017). Does gender moderates the relationship between favoritism/nepotism, supervisor incivility, cynicism and workplace withdrawal: A neural network and SEM approach. *Turism Management Perspective*, 23(1), 129-139.

Aladwan, K., Bhanugopan, R. & Fish, A. (2014). Managing human resources in Jordanian organizations: Challenges and prospects. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 7(1), 126-138.

Andersson, L. M. & Bateman, T. S. (1997). Cynicism in the workplace: Some causes and effects. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 449-469.

Arasli, H., Ali Bavik, A., Ekiz, H. & E. (2006). The effects of nepotism on human resource management: The case of three, four, and five star hotels in Northern Cyprus. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 26(7/8), 295-308.

Arasli, H. & Tumer, M. (2008). Nepotism, favoritism and cronyism: A study of their effects on job stress and job satisfaction in the banking industry of north Cyprus. *Social Behavior and Personality*, 36(9), 1237-1250.

Aslan, . & Eren, . (2014). The effect of cynicism and the organizational cynicism on alienation. Munich, Germany: The Clute Institute International Academic Conference (2014).

Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.

Bellow, A. (2003). *In praise of nepotism: A history of family Enterprise from king David to George W. Bush*. New York: Anchor Books.

Berry, C.M., Lelchook, A.M. & Clark, M.A. (2010). A meta-analysis of the interrelationships between employee lateness, absenteeism, and turnover: Implications for models of withdrawal behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 678-699.

Blau, G., Tatum, D.S. & Ward-Cook, K. (2003). Correlates of professional versus organizational withdrawal cognitions. *Journal of Vocational Behavior*, 63(1), 72-85.

Bashir, S. & Nasir, M. (2013). Breach of psychological contract, organizational cynicism and union commitment: A study of hospitality industry

- in Pakistan. *International Journal of Hospitality Management*, 34(1), 61-65.
- Chaouali, W., Souiden, N. & Ladhari, R. (2017). Explaining adoption of mobile banking with the theory of trying, general self-confidence, and cynicism. *Journal of Retailing and Customer Services*, 35(1), 57-67.
- Chiaburu, D.S., Peng, A.C., Oh, I.S., Banks, G.C. & Lomeli, L.C. (2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 181-197.
- Cole, M.S., Bernerth, J.B., Walter, F. & Holt, D.T. (2010). Organizational justice and individuals' withdrawal: Unlocking the influence of emotional exhaustion. *Journal of Management Studies*, 47(3), 367-390.
- Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C.O. & Ng, K. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-45.
- Cropanzano, R., Rupp, D.E. & Byrne, Z.S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 160-169.
- Cruz, C., Firfiray, S. & Gómez-Mejía, L.R. (2011). Socioemotional wealth and human resource management in family controlled firms. In A. Joshi, H. Liao, & J. Martocchio (Vol. Eds.), *Research in personnel and human resources management*, 30, 159-219.
- Daskin, M., Saydam, S. & Arasli, H. (2013). The critical antecedents to organizational citizenship behaviors: Empirical evidences from North Cyprus service industry. *Journal of Management Research*, 5(2) (1941-899).
- Daskin, M. (2013). Favouritism and self-efficacy as antecedents on managers' politics perceptions and job stress. *Anatolia*, 24(3), 452-467.
- Daskin, M. & Tezer, M. (2012). *Organizational politics and turnover: An empirical research from hospitality industry*. Original scientific paper, 273-291.
- Davidson, M. & Timo, N. (2006). *Labor turnover and costs in the Australian accommodation industry*. Royal Exchange, NSW: Griffith University.
- Dolen, V., de Cremer, W.M.D. & de Ruyter, K. (2012). Consumer cynicism toward collective buying: The interplay of others' outcomes, social value orientation, and mood. *Psychology and Marketing*, 29(5), 306-321.
- Erdogan, B. (2002). Antecedents and consequences of justice perceptions in performance appraisals. *Human Resource Management Review*, 12, 555-578.
- Ghosh, R., Dierkes, S. & Falletta, S. (2011). Incivility spiral in mentoring relationships: Reconceptualizing negative mentoring as deviant workplace behavior. *Advances in Developing Human Resources*, 13, 22-39.
- Glendinning, P.M. (2001). Workplace bullying: Curing the cancer of the American workplace. *Public Personnel Management*, 30(3), 269-286.
- Harari, M.B., Thompson, A.H. & Viswesvaran, C. (2018). Extraversion and job satisfaction: The role of trait bandwidth and the moderating effect of status goal attainment. *Personality and Individual Differences*, 123(1), 14-16.
- Holm, K., Torkelson, E. & Bäckström, M. (2015). *Models of workplace incivility: The relationships to instigated incivility and negative outcomes*. Hindawi Publishing Corporation BioMed Research International Article ID

920239.

Huang, Y.T. & Rundle-Thiele, S. (2014). The moderating effect of cultural congruence on the internal marketing practice and employee satisfaction relationship: An empirical examination of Australian and Taiwanese born tourism employees. *Tourism Management*, 42(1), 196-206.

Jaskiewicz, P., Uhlenbruck, K., Balkin, D.B. & Reay, T. (2013). Is nepotism good or bad? Types of nepotism and implications for knowledge management. *Family Business Review*, 26, 121-139.

Jung, J. & Kim, Y. (2012). Causes of newspaper firm employee burnout in Korea and its impact on organizational commitment and turnover intention. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(17), 3636-3651.

Karatepe, O.M. & Nkendon, R.A. (2014). The relationship between customer-related social stressors and job outcomes: The mediating role of emotional exhaustion. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 27(1), 414-426.

Karimi, L. (2008). A study of a multidimensional model of work-family conflict among Iranian employees. *Community, Work and Family*, 11(3), 283-295.

Kurt, I. (2016). *The mediating role of cynicism on authentic leadership and organizational identification relationship*. In M. Bilgin, H. Danis, E. Demir, & U. Can (Eds.), *Business challenges in the changing economic landscape*. Eurasian studies in business and economics, 2. Cham: Springer 2/2.

Kim, P. (2014). A simple model of ostracism formation. *PloS One*, 9(4), 1-6.

Kwon, I. (2006). Endogenous favoritism in organizations. *The B.E. Journal of Theoretical Economics*, 6(1), 1-10.

Laschinger, H.K., Leiter, M., Day, A. & Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17, 302-311.

Leiter, M.P., Peck, E. & Gumuchian, S. (2015). Workplace incivility and its implications for well-being in mistreatment in organizations. *Research in occupational stress and well being*, 13, 107-135.

Leung, K., Ip, O.K.M. & Leung, K. (2010). Social cynicism and job satisfaction: A longitudinal analysis. *Applied Psychology. An International Review*, 59(2), 318-338.

Li, J., Wong, I.A. & Kim, W.G. (2016). Effects of psychological contract breach on attitudes and performance: The moderating role of competitive climate. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 1-10

Lim, S., Cortina, L.M. & Magley, V.J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93, 95-107.

Namazie, P. & Frame, P. (2007). Developments in human resource management in Iran. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(1), 159-171.

Paliaga, P., & Strunje, Z. (2011). Research of implementation of internal marketing in companies in the Republic of Croatia. *Ekonomska Istraživanja-Economic Research*, 24, 107-121.

Porath, C.L. & Pearson, C.M. (2010). The cost of bad behavior. *Organizational Dynamics*, 39, 64-71.

Reio, T.G., Jr. (2011). Supervisor and coworker incivility: Testing the work frustration-aggression model. *Advances in Developing Human Resources*, 13(1), 54-68.

Reio, T.G., Jr. & Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20, 237-264.

Sliter, M., Sliter, K. & Jex, S. (2012). The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 121-139.

Smidt, O., De Beer, L.T., Brink, L. & Leiter, M.P. (2016). The validation of a workplace incivility scale within the South African banking industry. *SA Journal of Industrial Psychology*, 42(1), 1-12.

Sulea, C., Filipescu, R., Horga, A., Ortan, C. & Fischmann, G. (2012). *Interpersonal mistreatment at work and burnout among teachers*. Cognition, creier, comportament [Cognition, brain, behavior]. 16, 553-570.

Wan, Y.K.P. (2010). Exploratory assessment of the Macao casino dealers' job perceptions. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 62-71.

Wang, S. & Yi, X. (2012). Organizational justice and work withdrawal in Chinese companies: The moderating effects of allocentrism and idiocentrism. *International Journal of Cross Cultural Management*, 12(2), 211-228.

Yirik, S., Oren, D. & Ekici, R. (2015). Determination of organizational stress and organizational burnout levels of mid-level managers working in four and five star hotel businesses. *International Review of Management and Marketing*, 5(2), 52-60.