

## تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری

### (مطالعه موردی: هتل های ۵ ستاره شهر شیراز)

مهدی کروی<sup>۱</sup>، جعفر بهاری<sup>۲\*</sup>، شهلا بهاری<sup>۳</sup>، حامد بهاری<sup>۴</sup>، سمیرا محمدی<sup>۵</sup>، مرجان بذله<sup>۶</sup>

<sup>۱</sup> دانشیار گروه مدیریت جهانگردی، دانشگاه علامه طباطبائی

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

<sup>۳</sup> گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران

<sup>۴</sup> گروه شیمی، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران

<sup>۵</sup> دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران

<sup>۶</sup> دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۸/۱۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۷/۲۸

### چکیده

در دنیای بسیار رقابتی امروز، سازمان ها در جستجوی شیوه های نوین جهت حداکثر نمودن عملکرد و تلاش کارکنان شان هستند. بزرگترین و اصلی ترین سرمایه هر سازمان، سرمایه انسانی آن است که سایر سرمایه گذاری های سازمان را تحت الشعاع قرار می دهد و دستیابی به اهداف سازمان ها تا حد زیادی در گرو عملکرد مناسب و صحیح کارکنان است. مهارت های هوش هیجانی در موفقیت شغلی و ایفای مسئولیت های حساس، بسیار مهم تلقی می شوند. روانشناسان معتقدند ۲۰٪ از موفقیت های شخص به بهره هوشی ( $IQ$ ) و ۸۰٪ به هوش هیجانی ( $EQ$ ) بستگی دارد. تحقیق حاضر با هدف تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری در هتل های ۵ ستاره استان فارس، شامل: هتل های زندیه و بین المللی پرسپولیس در تابستان ۱۳۹۵ صورت پذیرفته است. داده های مورد نیاز برای این تحقیق با روش نمونه گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر شیراز و با ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. همچنین از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس به منظور تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر شیراز در نظر گرفته شده است. حجم نمونه، به شیوه فرمول تعیین حجم نمونه ۱۶۹ نفر و با روش نمونه گیری تصادفی ساده تعیین گردید. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که هوش هیجانی و هر یک از ابعاد آن تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارند. و همچنین نشان داده شد که متغیر آگاهی اجتماعی دارای بزرگترین مقدار ضریب مسیر است و تأثیر آن نسبت به سایر متغیرها بر عملکرد شغلی بیشتر است.

**کلید واژگان:** هوش هیجانی، عملکرد شغلی، اسمارت پی ال اس، صنعت هتلداری، شیراز.

## مقدمه

در سال های پایانی سده ی بیستم روان شناسان با پژوهش های خود ابعاد جدیدی از هوش انسان را یافتند و از طرفی با کشف ظرفیت هیجان های وی اعتماد نسبت به آزمون های هوشی را کم رنگ ساختند. قبلاً عادت بر این بود که هر جا بحث هوش به میان می آمد، بی درنگ به سراغ بهره ی هوشی می رفتند، و این بهره ی هوشی به عنوان برجسته ترین معیار و شاخص برای پیش بینی موفقیت و کامیابی حرفه ای و تحصیلی به کار می رفت و به وجوه دیگر هوش، نظیر هوش عاطفی، هوش کلامی و هوش اجتماعی به کلی نادیده گرفته می شد. از جانب دیگر همیشه به عواطف به چشم حقارت نگاه می شد و افراد را همیشه از این که احساساتی یا عاطفی رفتار کنند بر حذر می داشتند. اما وجود تحقیقات فراوانی که روان شناسان، جامعه شناسان و مردم شناسان بر روی انسان ها انجام داده اند، هنوز هم انسان موجود ناشناخته ای است که از استعداد های نهفته ای فراتر از تصور برخوردار است. توجه به انسان یعنی توجه به دو مرکز اصلی عقل و احساس او که برآیند توسعه آن ها، رشد یک انسان متعادل و متوازن را نوید می دهد (الماسی و همکاران، ۱۳۸۹)، که این برآیند و توسعه می تواند تضمین کننده و یا سوق دهنده افراد به کسب موفقیت و عملکرد بهتر شود. دوران زندگی انسان سرشار از رویدادهای مثبت و منفی است که برای هر فرد تصمیم گیری در هر مورد می تواند سرنوشت ساز باشد، این تصمیم گیری ها هم به شرایط خاص محیطی و هم به شرایط فردی و هیجانات شخص بستگی دارد، این که چقدر یک فرد قادر باشد در مواقع حساس بهترین تصمیم را بگیرد به هوش هیجانی آن شخص مربوط می شود. هوش هیجانی نشانگر جدیدترین شکل مزیت رقابتی است. تحقیقات نشان می دهد هوش هیجانی حدود ۷۰ درصد بیش از هوشبهر (*IQ*) در موفقیت ها نقش دارد (آقایار و شریفی، ۱۳۸۵: ۲۲۹). دارا بودن هوش هیجانی به فرد توانایی خودآگاهی، مدیریت بر خود، آگاهی اجتماعی و برقراری ارتباط با دیگران را می دهد. این حیطة ها با یکدیگر رابطه پویا و نزدیکی دارند. اگر فرد از هیجانات خود آگاهی نداشته باشد، قادر به مدیریت آنها نمی باشد و اگر هیجانات او خارج از کنترل باشند، توانایی او در ایجاد روابط دچار مشکل خواهد شد (کریمی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۵۳). افراد دارای هوش هیجانی بالا، هنر تعامل و مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران را دارند؛ این مهارت ها، محبوبیت و نفوذ شخصی را تقویت می کند و فرد را در هرگونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران موفق می نماید. چنین افرادی با شناخت و بصیرت درونی که نسبت به تمایلات عاطفی خود و دیگران دارند، بهترین عملکرد را در موقعیت های مختلف زندگی بروز می دهند (جلیلیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۸۳). امروزه برای بهبود عملکرد سازمان ها می توان، از دانش مربوط به احساسات و عواطف استفاده کرد. احساسات به ما کمک می کنند تا مواردی از قبیل فرایند انتخاب کارکنان در سازمان، تصمیم گیری، انگیزش، رهبری، تعارضات بین فردی و رفتارهای غیرطبیعی در محل کار را بهتر درک کنیم (رابینز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). و همچنین موجب عملکرد بهتر کارکنان و نهایتاً بهره‌وری سازمان می شود. بنابراین توجه به هوش هیجانی (عاطفی) در سازمان می تواند کمک شایانی به این امر کند. هوش هیجانی نقش مهمی را در محیط کار ایفا می نماید؛ بویژه بنا بر نظر محققان هوش هیجانی در کارمندان می تواند نتایج مرتبط با شغل، از قبیل رضایت شغلی و کارایی شغلی را پیش بینی نماید. بنا بر ادعای نظریه پردازان هوش هیجانی نیز در مدیران تاثیر قابل توجهی بر نتایج فوق دار است (پارتی و همکاران، ۲۰۰۳). برخی از محققان این تئوری را مطرح کرده اند که عملکرد شغلی تحت تأثیر توانایی کارمند در استفاده از هیجان ها در تسهیل عملکرد است (کوتو و مینرس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). کارمندان می توانند از هیجان های مثبت و منفی به عنوان مزیتی در بهبود عملکرد خود

<sup>1</sup> Robbins

<sup>2</sup> parti et al

<sup>3</sup> Coto & Miners

استفاده کنند. بر این اساس مساله اصلی این تحقیق تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در بخش خدماتی هتلداری است. با توجه به آنچه که گفته شد این تحقیق در پی پاسخ به این سوال است که تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در هتل های ۵ ستاره شهر شیراز چگونه است؟

### مبانی نظری تحقیق

#### عملکرد شغلی کارکنان

«عملکرد از نظر فردی، به سابقه موفقیت های یک شخص اشاره دارد یا می توان آن را تنها به عنوان نتایج کسب شده در نظر گرفت» (محمودی، ۱۳۹۴: ۲۹)؛ اما «عملکرد شغلی، یعنی آنچه شخص انجام می دهد و قابل مشاهده است و آن دسته از فعالیت هایی را شامل می شود که در ارتباط با اهداف سازمان باشد و بتوان آنها را در اصطلاحات تخصصی هر فرد اندازه گیری کرد» (همان، ۲۹).

#### هوش هیجانی

یکی از مباحثی که بسیار مورد توجه محققان بوده و تحول بزرگی را در حوزه نظریه های سازمان ایجاد نموده، بحث هوش هیجانی یا هوش احساسی است. این هوش، از مهم ترین مفاهیم تلفیق دهنده جنبه های شناختی مانند تفکر و غیرشناختی مانند هیجان است (قمرانی و جعفری، ۱۳۸۲). هوش هیجانی، مفهوم جدیدی است که در سالهای اخیر مطرح شده و در مقابل هوش شناختی به کار می رود (خشوعی، ۱۳۸۶). هوش هیجانی، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تراکنش ها و عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، در شخص انگیزه و امید ایجاد می کند. این نوع هوش، حاکی از همدلی، یعنی آگاهی یافتن از احساسهای افراد پیرامون ما، نیز هست (تهامی منفرد و همکاران، ۱۳۸۱). هوش هیجانی به توانایی درک درست محیط، خود انگیزی، شناخت و کنترل احساسات خود و دیگران اشاره می کند. به بیان دیگر، منظور از هوش هیجانی، توانایی مهار کردن تمایلات عاطفی و هیجانی خود، درک خصوصی ترین احساسات دیگران، رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی با دیگران، خویشتن داری، شور، اشتیاق و پشتکار است (کاسچاب<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲؛ بویاتزیس<sup>۵</sup>، ۲۰۰۲). از ابتدای دهه ۱۹۹۰ تا اوایل هزاره جدید، محققان ابعاد گوناگونی را برای هوش هیجانی بر شمرده اند. بیشتر این طبقه بندی ها مشابه یکدیگر است و تفاوت اندکی بین آنها مشاهده می شود. نمودار ۱ بر اساس طبقه بندی «لرد و هوگان» به دست آمده و در آن به ابعاد اصلی و فرعی هوش هیجانی اشاره شده است (شفیعی رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷)

<sup>4</sup>Kaschub

<sup>5</sup>Boyatxis



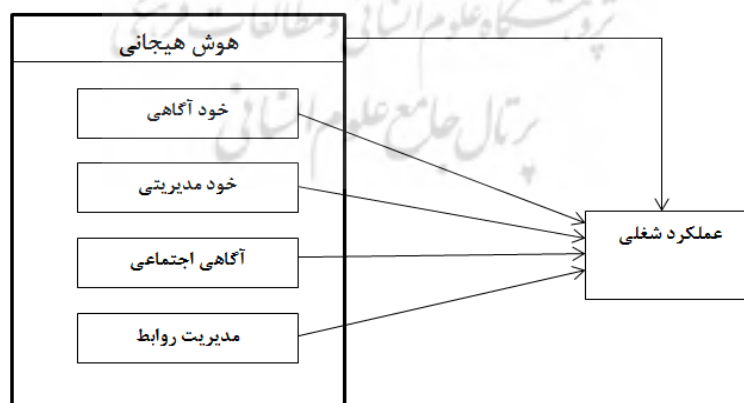
نمودار ۱. ابعاد هوش هیجانی

### هوش عاطفی (هیجانی) و عملکرد کارکنان

سطوح بالایی از هوش عاطفی فضایی را بوجود می آورد که در آن مشارکت اطلاعاتی، اعتماد و ریسک پذیری سالم و یادگیری قوت می گیرد. برعکس هوش عاطفی کم، جوی سرشار از بیم و هراس ایجاد می کند. اگرچه کارکنان عصبی و وحشت زده در کوتاه مدت می توانند بهره وری بالایی داشته باشند، اما این نتایج، دوام و بازدهی چندانی نخواهد داشت. خودآگاهی یکی از عوامل هوش عاطفی است که کارکنان را قادر می سازد تا اعتماد به نفس بالایی پیدا کنند و مورد توجه همکاران و ارباب رجوع باشند. از طریق خودتنظیمی، کارکنان می توانند به طور قابل ملاحظه ای، به نیازهای دیگران به دور از احساسات آنی و زودگذر خود توجه کنند و پاسخی مناسب از خود بروز دهند. کارکنانی که قادر به کسب تعادل هستند، خود را در حالت برانگیختگی، خوش بینی و امیدواری نگه می دارند و الگوهای مثبتی برای برانگیختن دیگران به حساب می آیند. توانایی همدلی و اراده روابط بین فردی افراد را در توجه به شناسایی احساسات، نظرها و ایده های دیگران یاری می دهد تا با همکاران خود به عنوان افراد دارای نیازها و توانایی های منحصر بفرد، برخوردی مناسب داشته باشند (الماسی و همکاران، ۱۳۸۹).

زینی وند (۱۳۸۷) پژوهشی را با عنوان رابطه ی هوش هیجانی و عملکرد دبیران متوسطه شهرستان جویبار انجام داد. یافته های پژوهش نشان می دهد که بین خودآگاهی و عملکرد دبیران رابطه معنی دار وجود دارد. و همچنین بین مؤلفه مدیریت رابطه و عملکرد دبیران رابطه معنی دار وجود دارد. کشاورز (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی با عملکرد شغلی معلمان منطقه درودزن نشان داد که بین همه ابعاد ویژگی های شخصیتی بجز روان نژندی با عملکرد شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین نشان داد، رابطه مثبت و معناداری بین عملکرد شغلی و هوش هیجانی وجود

دارد. ابعاد برون گرایی، دلپذیر بودن، توافق گرایی و وجدان گرایی از ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی قدرت پیش بینی مثبت و معناداری با عملکرد شغلی داشتند و بعد نوروگرایی و ویژگی های شخصیت، عملکرد شغلی را به صورت منفی پیش بینی می کرد. خاکسار (۱۳۸۶)، نتایج پژوهشی با موضوع بررسی رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی و پیشرفت شغلی نشان داد بین مؤلفه های هوش هیجانی و عملکرد شغلی و پیشرفت شغلی رابطه یک سویه و معین وجود دارد. بین هوش هیجانی و کلیه مؤلفه های آن با عملکرد شغلی در حیطه های عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی بین فردی رابطه مثبت و معنا دار وجود دارد. بین عملکرد شغلی بر مبنای ارزیابی سرپرست در حیطه عملکرد شغلی عمومی، عملکرد شغلی فنی و عملکرد شغلی بین فردی رابطه مثبت وجود دارد. لاو و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۰۴) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی بالا، نگرش های شغلی مثبت و رفتار های نوع دوستانه های را ایجاد می نمایند که سبب می شود، کارمندان نشان رضایت شغلی و عملکردی بالاتری را تجربه نمایند. مدیران با هوش هیجانی بالا، عمل کرد کارمندان را با مدیریت هیجان ها کارمندان تسهیل نموده و بدین ترتیب خلاقیت بیشتر، انعطاف پذیری و اطمینان را در کارمندان پرورش داده، آنها را قادر به عمل می نمایند. علاوه بر این، چنین مدیرانی در پرورش تعاملات مثبت تر بین کارمندان از مهارت بیشتری برخوردارند و در نتیجه آن هم کاری و هماهنگی بین آنها تقویت شده، بازده کار افزایش می یابد. درو<sup>۷</sup> (۲۰۰۶) به بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد شغلی معلمان پرداخته است که یافته های تحقیق هر ارتباط معنی دار آماری را برای هر یک از متغیرهای تحقیق تأیید نمی کند، در کل نمرات هوش هیجانی به طور کلی و نمرات جنبه های فردی و بین فردی معلمان یک همبستگی معنی دار دارند. کننث و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۰۷)، نتایج پژوهشی در چین با موضوع اثرات هوش هیجانی روی عملکرد شغلی و رضایتمندی از زندگی برای تحقیق و توسعه علم نشان داد که هوش هیجانی تأثیرات مستقیمی روی عملکرد شغلی توانایی روانی و همانند یک باتری بر روی عملکرد شغلی اثر مستقیم دارد. چی سام و همکاران<sup>۹</sup> (۲۰۰۲)، پژوهشی با موضوع تأثیرات هوش هیجانی بر رهبری، عملکرد و نگرش نشان داد که هوش هیجانی در رهبری و عملکرد شغلی و نگرش تأثیرات مثبت دارد. در این بخش مدلی مفهومی جهت تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری، با مطالعه روابط سازه های مطرح شده، پیشینه تحقیق و ادبیات موضوع ارائه می گردد. چهارچوب مفهومی تحقیق در شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

<sup>6</sup> Law et al

<sup>7</sup> Drew

<sup>8</sup> Kenneth et al

<sup>9</sup> Chi Sum et al

## روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر، از نظر هدف، کاربردی و براساس روش گردآوری داده ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است. قلمرو مکانی این تحقیق در هتل های ۵ ستاره استان فارس، شامل: هتل های زندیه و بین المللی پرسپولیس بوده است. داده های مورد نیاز برای این تحقیق با روش نمونه گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر شیراز و با ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر شیراز در نظر گرفته شده است. حجم نمونه، به شیوه فرمول تعیین حجم نمونه ۱۶۹ نفر و با روش نمونه گیری تصادفی ساده تعیین گردید. در پژوهش حاضر از نرم افزار *SmartPLS* استفاده شده است که در زمینه مدل سازی معادلات ساختاری بر پایه روش حداقل مربعات جزئی، نرم افزاری پرکاربرد و مفید می باشد. پرسشنامه تحقیق حاضر بر اساس تلفیقی از پرسشنامه های پاترسون<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۲) به منظور اندازه گیری عملکرد شغلی و برادبری و گریوز<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۵) به منظور اندازه گیری هوش هیجانی و در قالب مقیاس ۵ رتبه ای لیکرت تدوین شده است. به منظور سنجش روائی پرسشنامه، دو نوع روائی منطقی و روائی سازه در نظر گرفته شد و در این راستا، روائی محتوا، اعتبار ظاهری و اعتبار عاملی (تحلیل عاملی) بررسی شدند، آزمون اعتبارعاملی پرسشنامه با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس<sup>۱۲</sup> انجام گرفته است. همه بارهای عاملی متغیرهای تحقیق بالاتر از ۰,۵ بوده که نشان دهنده روائی بالا پرسشنامه می باشد. همچنین اعتبار محتوا پرسشنامه با اتکا به نظر متخصصان و اساتید محترم تأیید و اصلاحات لازم اعمال بعمل آمده است. همچنین به منظور سنجش پایایی ابزار تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. این کمیت بین صفر و یک تغییر می کند، ضریب پایایی صفر، معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک، معرف پایایی کامل است. مقادیر بالای ۰,۷ برای آلفای کرونباخ مطلوب است (سکاران، ۱۳۸۸). در تحقیق حاضر ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برابر ۰,۸۴۰ بوده، که حاکی از پایایی خوب ابزار اندازه گیری است. در جدول زیر میزان آلفای کرونباخ متغیرهای مدل بیان شده است.

جدول ۱. نتایج آلفای کرونباخ

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ
خود آگاهی	۰,۷۶۵
آگاهی اجتماعی	۰,۸۳۲
خود مدیریتی	۰,۸۹۷
مدیریت روابط	۰,۷۹۸
عملکرد شغلی	۰,۹۱۱
مجموع متغیرها	۰,۸۴۰

## منطقه مورد مطالعه

شهر شیراز به عنوان کلانشهر منطقه جنوب ایران و مرکز استان فارس در مختصات جغرافیایی ۲۷ دقیقه و ۷ درجه و ۱۳ درجه و ۳۶ دقیقه عرض شمالی و عرض جغرافیایی ۵۰ درجه و ۲۷ دقیقه و ۵۵ درجه و ۳۰ دقیقه طول شرقی نسبت به نصف النهار گرینویچ قرار دارد. ارتفاع آن از سطح آب های آزاد ۱۵۴۰ متر مربع است (جعفری، ۱۳۷۴: ۲۴). در سال ۱۳۳۵ این شهر جمعیتی بالغ بر ۱۷۰۶۹۵ بوده که نرخ رشد جمعیت آن ۴/۷ بوده است. در سال ۱۳۹۲ جمعیت این شهر ۱۵۰۳۲۷۶ نفر بوده است که نرخ

<sup>10</sup> Patterson

<sup>11</sup> Brad berry & Greaves

<sup>12</sup> PLS



رشد نسبت به سال گذشته ۱/۴۷ است. در دوره ۸۵-۹۰ از نظر اقتصادی ۳۷ درصد جمعیت فعال و ۶۳ درصد غیر فعال می باشند که از مقدار جمعیت فعال ۱۸ درصد بیکار و ۸۲ درصد شاغل است.



شکل ۲. نقشه موقعیت جغرافیایی کشور، استان و شهر شیراز

### یافته های تحقیق

براساس نتایج تحقیق ۶۴ درصد افراد نمونه مرد و ۳۶ درصد زن بوده اند. در زمینه ی توزیع سنی نیز ۳۰ درصد در رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۴ درصد در رده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۸ درصد در رده سنی ۴۰ تا ۵۰ سال و ۸ درصد در رده سنی ۵۰ سال به بالا بوده اند. و همچنین در زمینه ی میزان تحصیلات ۲۲ درصد دیپلم، ۳۰ درصد فوق دیپلم، ۴۴ درصد کارشناسی و در نهایت ۴ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد بوده اند.

### بررسی شاخص های برازش مدل

یافتن یک مدل نظری به لحاظ آماری معنادار و همچنین دارای معنا و مفهوم نظری و کاربردی باشد هدف اولیه از بکارگیری مدل سازی معادله ساختاری است. معیار کلی برای روش حداقل مربعات جزئی در نظر گرفته شد جی-ا-اف ( $Gof$ ) نام دارد. شاخص های این معیار کرانی از صفر تا یک را در بر دارند و به چهار شاخص مطلق، نسبی، مدل درونی و مدل بیرونی تقسیم می شوند. مدل درونی در واقع همان روابط بین متغیرهای مکنون یا همان ضرایب مسیر می باشد و مدل بیرونی در واقع برآورد بارهای عاملی و تحلیل عاملی است (فورنل<sup>۱۳</sup> و چا<sup>۱۴</sup>، ۱۹۹۴). شاخص های نیکویی برازش نسبی و مطلق هر دو شاخص های توصیفی هستند. چنانچه این شاخصها بزرگتر یا مساوی با ۰/۵ باشند، مناسب مدل می باشند. همانطور که مشاهده می شود، از نتایج حاصل از برازندگی مدل نتیجه می گیریم که شاخص نیکویی برازش نسبی برای این مدل مناسبتر از مطلق است. هرچند که تقریباً اکثر

<sup>13</sup> Fornell

<sup>14</sup> Cha

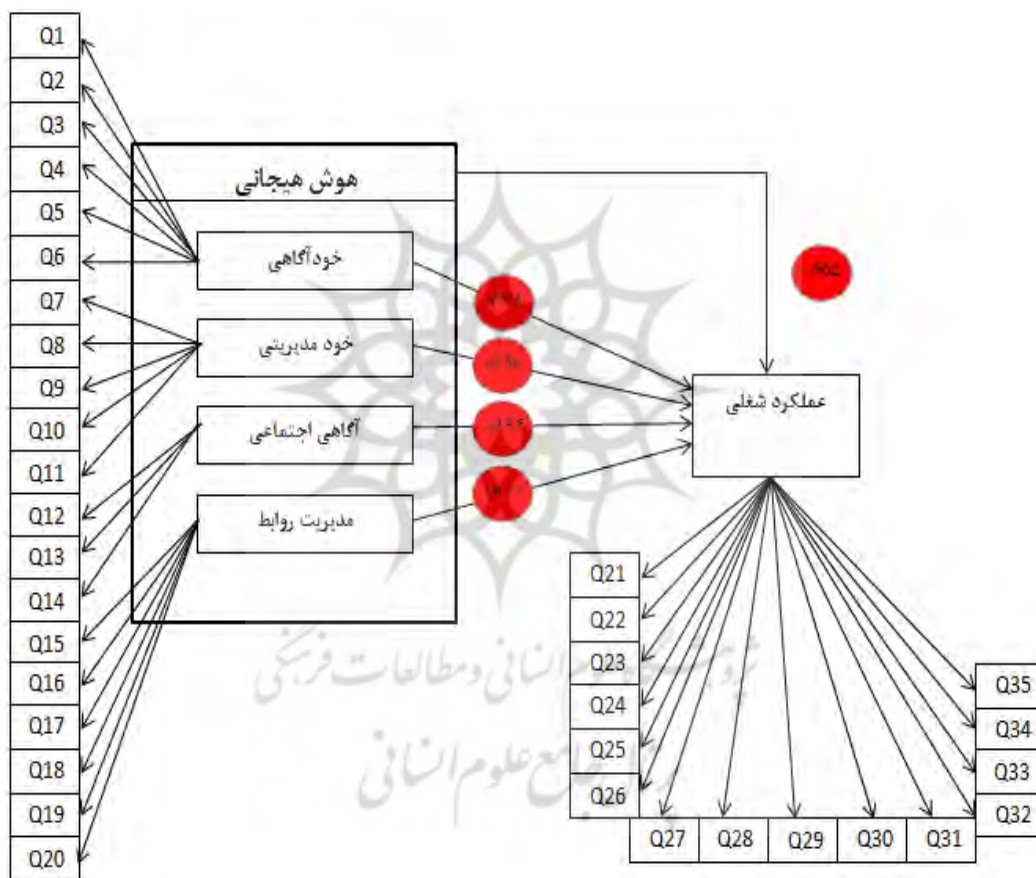
شاخص‌ها نمایانگر برازندگی خوب مدل می‌باشند. بنابراین، بعد از تایید مدل می‌توان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیات به کار برد و به تفسیر آن‌ها پرداخت.

جدول ۲. شاخص‌های برازندگی مدل

مقدار	شاخص‌های برازندگی مدل
۰,۵۸۶	مطلق
۰,۷۹۹	نسبی
۰,۹۸۹	مدل بیرونی
۰,۷۹۴	مدل درونی

### تحلیل مسیر

برای بررسی فرضیه‌های تحقیق لازم است که مدل کلی زیر برازش شود:



شکل ۳. تحلیل مسیر مدل

### بررسی فرضیه‌های تحقیق

به منظور بررسی تمامی فرضیه‌های این پژوهش، ابتدا ضریب مسیر محاسبه، سپس معناداری این ضریب مسیر با آماره آزمون بررسی می‌شود. چنانچه سطح معناداری محاسبه شده از سطح معناداری آزمون ( $\alpha=0,05$ ) کوچک تر باشد، فرضیه مربوط تأیید می‌شود و در صورتی که مقدار آن از  $\alpha=0,05$  بیشتر باشد فرضیه مرتبط با آن رد می‌شود.

جدول ۳. خلاصه یافته‌های پژوهش

نتیجه	سطح معناداری	آماره آزمون (t)	ضریب مسیر	فرضیه‌های پژوهش
-------	--------------	-----------------	-----------	-----------------



تایید	۰/۰۰۰	۷/۶۶۷	۰/۶۵۵	هوش هیجانی ← عملکرد شغلی
تایید	۰/۰۰۰	۸/۸۹۴	۰/۷۷۸	خود آگاهی ← عملکرد شغلی
تایید	۰/۰۰۰	۸/۹۹۶	۰/۷۹۸	خود مدیریتی ← عملکرد شغلی
تایید	۰/۰۰۰	۹/۹۹۱	۰/۸۹۴	آگاهی اجتماعی ← عملکرد شغلی
تایید	۰/۰۰۰	۹/۲۲۴	۰/۸۱۱	مدیریت روابط ← عملکرد شغلی

در فرضیه ۱ ضریب مسیر ۰/۶۵۵ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار است یعنی هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد. در فرضیه ۲ ضریب مسیر ۰/۷۷۸ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار است یعنی خود آگاهی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد. در فرضیه ۳ ضریب مسیر ۰/۷۹۸ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار است یعنی خود مدیریتی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد. در فرضیه ۴ ضریب مسیر ۰/۸۹۴ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار است یعنی آگاهی اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد. در فرضیه ۵ ضریب مسیر ۰/۸۱۱ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنی دار است یعنی مدیریت روابط تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد.

### بحث و نتیجه گیری

در عصر حاضر، طراحان نظام های سازمانی اغلب تلاش خود را معطوف به کسب هدف های راهبردی و مزیت رقابتی نموده اند و بر آن هستند تا با طراحی چنین نظام هایی، بستر بقا و یا رهبری سازمان ها را در بازارهای امروزی پدید آورند. آنچه در این میان مهم به نظر می آید و توسط این طراحان بیشتر مورد توجه قرار می گیرد، اهمیت منابع انسانی در این نظام ها و نقش آن در تحقق هدف های مورد نظر است. بنابراین، منابع انسانی به عنوان برجسته ترین عامل مزیت رقابتی در رشد و توسعه کارآفرینی و متعاقب آن تمایز سازمانها از یکدیگر، بیش از گذشته مورد توجه مدیران و محققان قرار گرفته است. افراد دارای هوش هیجانی بالا، هنر تعامل و مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران را دارند؛ این مهارت ها، محبوبیت و نفوذ شخصی را تقویت می کند و فرد را در هرگونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران موفق می نماید. چنین افرادی با شناخت و بصیرت درونی که نسبت به تمایلات عاطفی خود و دیگران دارند، بهترین عملکرد را در موقعیت های مختلف زندگی بروز می دهند. امروزه برای بهبود عملکرد سازمان ها می توان، از دانش مربوط به احساسات و عواطف استفاده کرد. احساسات به ما کمک می کنند تا مواردی از قبیل فرایند انتخاب کارکنان در سازمان، تصمیم گیری، انگیزش، رهبری، تعارضات بین فردی و رفتارهای غیرطبیعی در محل کار را بهتر درک کنیم و همچنین موجب عملکرد بهتر کارکنان و نهایتاً بهروری سازمان می شود. تحقیق حاضر با هدف تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان در صنعت هتلداری در هتل های ۵ ستاره استان فارس، شامل: هتل های زندیه و بین المللی پرسپولیس در تابستان ۱۳۹۵ صورت پذیرفته است. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که هوش هیجانی و هر یک از ابعاد آن تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارند. به این معنی که اگر کارکنان توانایی ارزیابی و ابراز عاطفه مربوط به خویشتن و دیگران، مهارت در کنترل و تنظیم هیجانات مربوط به خود و دیگران و بهره برداری از عاطفه در حل مسائل را داشته باشند می تواند منجر به بهبود عملکرد شغلی آنان شود. و همچنین نشان داده شد که متغیر آگاهی اجتماعی دارای بزرگترین مقدار ضریب مسیر است و

تأثیر آن نسبت به سایر متغیرها بر عملکرد شغلی بیشتر است. این پژوهش با پژوهش های الماسی و همکاران (۱۳۸۹) خاکسار (۱۳۸۶)، لاو و همکاران (۲۰۰۴)، چی سان و همکاران (۲۰۰۲) مطابقت دارد. هوش هیجانی را باید بطور جدی معیاری برای استخدام یا ترفیع در نظر گرفت. کارکنان می توانند در آموزش های هیجانی شرکت کنند تا سطوح عملکردشان را بالا ببرند. تحقیقات نشان داده اند که واحدهای هوش هیجانی که بطور علمی طراحی شده اند، می توانند توانایی درک و کنترل هیجان را بهتر کنند. افراد با هوش هیجانی بالا بهتر می توانند از عهده کار مربوطه برآیند و عملکرد بهتری از خود نشان دهند. بنابراین، مدیران منابع انسانی برای انتخاب کارکنان خدمت رسان به مشتری در صنعت هتلداری باید هوش هیجانی آنان را بسنجند تا از این طریق بهترین فرد را انتخاب نمایند، چون کارکنانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، عملکرد بهتری در ارائه خدمات دارند. در ادامه پیشنهادهای در راستای اهداف پژوهش مطرح می شود که به شرح زیر است:

- مدیران هتل لازم است در مورد شیوه پیروی کارکنان از قوانین نمایش سازمانی آگاه باشند چون تأثیر مستقیم بر عملکرد و در نتیجه سود و زیان دارد.
- برای آشنایی بیشتر کارکنان با مفاهیم مربوط به هوش هیجانی و ابعاد آن دوره های آموزشی کوتاه مدت (آموزش همدلی و ایجاد ارتباط، برنامه آموزش چگونگی غلبه بر تعارض و حل آن، کنترل استرس، خودمدیریتی و ...) در هتل برگزار شود.
- کارکنانی که دارای هوش هیجانی بالای هستند را برای انجام امور حساس در هتل بکار بگیرید.
- با توجه به اینکه در بین ابعاد هوش هیجانی متغیر آگاهی اجتماعی دارای بزرگترین مقدار ضریب مسیر است، لازم است که مدیران هتل توجه بسیار زیادی به متغیر آگاهی اجتماعی داشته باشند.
- هر چند وقت یک بار از کارکنان تست هوش (هیجانی یا سایر تست های هوش) بگیرید و نتایج آن را به کارکنان بازخورد دهید تا کارکنان از نحوه عملکرد خود در هتل آگاهی پیدا کنند.
- به مدیران هتل پیشنهاد می شود در برخورد با کارکنان نهایت دقت را داشته باشند و به نظرات و دیدگاه ها، احساسات و عواطف آنها احترام گذاشته شود.
- پیشنهاد می شود مدیران هتل در هنگام استخدام کارکنان خود به ابعاد هوش عاطفی توجه نمایند و آنها را در مراحل گزینش و انتخاب خود قرار دهد.
- برای بهبود خود آگاهی کارکنان عملکرد و رفتار های آنها را با تذکر نقاط قوت و ضعفشان ارزیابی و در باره آن بازخورد دهید.
- به مدیران هتل توصیه می شود حس همکاری و کمک به همدیگر را در سازمان برای انجام امور تشویق کند و هر چند وقت یک بار جلسات گروهی را با کارکنان برگزار کند تا از مشکلات رفتاری و کاری کارکنان آگاهی یابد.
- برای بهبود ارتباطات در هتل، مدیران هتل می توانند از جلسات خارج از زمان کاری برای ارتباط با کارکنان استفاده کند و کارکنان را برای مشارکت در کارهای گروهی، مشارکت در جلسات توجیهی، شرکت در تیم های کاری تشویق و ترغیب کنند.

#### منابع و مأخذ

- کریمی، فریبا، حسومی، فهیمه، لیث صفار، زهرا (۱۳۹۱)، رابطه بین مؤلفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳(۱)، صص ۱۵۱-۱۶۶.
- جلیلیان، مریم، حاجی پور، بهمن، حسین پور، محمدا (۱۳۹۱)، بررسی رابطه ی هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان آب و برق خوزستان)، مجله مدیریت فرهنگی، ۶(۱۶)، صص ۸۱-۹۳.
- آقایار، شریفی (۱۳۸۵). کاربرد هوش هیجانی - اصفهان. انتشارات سپاهان، ص: ۲۲۹.

- برادبری، تراویس، و گریوز، جین (۲۰۰۵)، هوش هیجانی (مهارت ها و آزمون ها). ترجمه مهدی گنجی، ۱۳۸۴. تهران: نشر ساوالان.
- سکاران، اوما. (۱۳۸۸). روشهای تحقیق در مدیریت. ترجمه محمد صائبی و محمود شیرازی، تهران، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، چاپ ششم.
- تهامی منفرد، شراره، شهین علیایی زند و مجید یوسفی لویه (۱۳۸۱)، بررسی رابطه هوش هیجانی و راهبردهای رویارویی در دانش آموزان عادی و تیزهوش دبیرستان های شهر تهران. اولین همایش ملی استعدادهای درخشان، شیراز.
- خشوعی (۱۳۸۶)، روان شناسی شوخ طبعی. اصفهان، انتشارات کنکاش.
- قمرانی، امیر و حمیدرضا جعفری (۱۳۸۲)، درآمدی بر هوش هیجانی و نابینایی. سومین همایش دانشجویان و دانش آموزان نایبای ایران، تهران.
- شفیع رودپشتی، میثم، میرغفوری، سید حبیب اله (۱۳۸۷)، سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران و رتبه بندی مؤلفه های آن (مطالعه موردی: کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی شهرستان یزد)، نشریه کتابداری و اطلاع رسانی، دوره ۱۱، شماره ۳، صص ۲۸-۷.
- الماسی، حسن، سعیدی، نیما، حسن پور پازواری، محمود، ترکیان، مهدی، بیکنخایخان، یوکابد (۱۳۸۹) " بررسی رابطه هوش عاطفی با عملکرد کارکنان " فصلنامه مدیریت کسب و کار، شماره ۵.
- خاکسار، فخری (۱۳۸۶)، بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد و پیشرفت شغلی، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روان شناسی، دانشکده علوم تربیتی، دانشگاه آزاد خوراسگان.
- زینی وند، اکرم (۱۳۸۷)، رابطه هوش هیجانی و عملکرد دبیران متوسطه شهرستان جویبار، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری.
- کشاورز، امیر حمزه (۱۳۹۰)، بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی با عملکرد شغلی معلمان منطقه درودزن، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت - دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- محمودی، میترا (۱۳۹۴)، پیش بینی عملکرد شغلی کارکنان بر اساس توانمندسازی، رفتار شهروندی سازمانی و سرمایه های روانشناختی، پایان نامه کارشناسی ارشد، گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان.
- Boyatzzis, E. (2002). *Developing Emotional Intelligence. To be published in San Francisco: Jossey – Bass.*
- Chi Sum, Wong, Kenneth, S Law. (2002). *The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study, The Leadership Quarterly, Volume 13, Issue 3, Pages :243-274.*
- Coto, S., & Miners, C, T. (2006). *Emotional intelligence, cognitive intelligence and job performance. Journal Administrative Science Quarterly, Volume: 51 issue: 1, page(s): 1-28.*
- Drew, Todd L. (2006), *The Relationship between Emotional Intelligence and Student Teacher Performance. Dissertations/Theses – Doctoral Dissertations; Tests/Questionnaires.*
- Fornell, C. and Cha, J. (1994). *Partial least squares, in Bagozzi, R.P. (Ed.), Advanced Methods.*
- Kaschub, M. (2002). *Defining Emotional Intelligence in Music Education. Arts Education policy Review, 103, 5, pp9-15.*

- Kenneth, S., Low, Chisum, Wong. (2007). *The affects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development Scientists in China*, *Asia Pacific Journal of Management*, Volume 25, Issue 1, pp. 51–69.
- Law, K. S., Wong, C. S., Song, L. J. (2004). *The construct and criterion validity emotional intelligence and its potential utility for management studies*. *Journal of Applied Psychology* ۸۹(۳), ۴۸۳–۴۹۶.
- Parti, L. M., Douglas, C., Ferris, G. R., Ammeter, A. P., Buckley, M. R. (2003). *emotional intelligence leadership and team outcomes*. *the international journal of organizational analysis*. *ysis*, Vol 11, No. 1, pp. 21-40.
- Robbins, S.P (2002). *Organizational Behavior*, 9th Ed, Prentice Hall, Inc.

