



جغرافیا و روابط انسانی، تابستان ۱۳۹۹، دوره ۳، شماره ۱

تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کارکنان در صنعت هتلداری (مطالعه موردی):

هتل های ۵ ستاره شهر تبریز)

جعفر بهاری<sup>۱\*</sup>، مهدی کروی<sup>۲</sup>، سمیرا محمدی<sup>۳</sup>، شهلا بهاری<sup>۴</sup>، مریم محمدی<sup>۵</sup>، حامد بهاری<sup>۶</sup>  
<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول)  
<sup>۲</sup> دانشیار دانشگاه علامه طباطبائی؛ دانشکده مدیریت و حسابداری؛ گروه مدیریت گردشگری  
<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران  
<sup>۴</sup> گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران  
<sup>۵</sup> دکتری تاریخ ایران اسلامی

<sup>۶</sup> گروه شیمی، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۳۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۴/۲۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۰۹

چکیده

تحقیق حاضر با هدف تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کارکنان در صنعت هتلداری در هتل های ۵ ستاره استان آذربایجان شرقی، شامل: هتل های پارس ائل گلی و شهریار در تابستان ۱۳۹۸ صورت پذیرفته است. داده های مورد نیاز برای این تحقیق با روش نمونه گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر تبریز و با ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. همچنین از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart PLS 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 تبریز در نظر گرفته شده است. حجم نمونه، به شیوه فرمول تعیین حجم نمونه ۱۶۴ 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 تعهد سازمانی کارکنان دارند. و همچنین نشان داده شد که متغیر مدیریت روابط دارای بزرگترین مقدار ضریب مسیر است و تأثیر آن نسبت به سایر متغیرها بر تعهد سازمانی کارکنان بیشتر است.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، اسمارت پی ال اس، صنعت هتلداری، تبریز.

## مقدمه

متغیر که در مدیریت رفتار سازمانی اهمیت بالایی دارد، تعهد سازمانی می باشد. بسیاری از مشکلات امروزی سازمان ها که روی بهره وری منابع انسانی شان تاثیر به سزایی دارد، عدم ثبات نیروی کار و میزان ترک خدمت بالای کارکنان می باشد. تعهد سازمانی به عنوان شاخصی پایدار درباره ثبات نیروی کار می باشد (مودی، ۱۹۹۸). تعهد سازمانی در حقیقت جهت قصد کارکنان برای ماندن در مشاغل به کار می رود (آلن و مایر، ۱۹۹۷). از آنجا که تعهد سازمانی ریشه ی بسیاری از مشکلات می باشد، روی روابط مافوق-زیر دست، کاهش ترک خدمت، ارزش قائل شدن برای کار و بهبود روابط کارکنان تاثیرگذار است، مطالعه ی آن لازم و ضروری به نظر می رسد (برایف و موتوایدلو، ۱۹۸۶). کارکنانی که تعهد بالایی دارند خودشان را با رفتارهای مثبتی از قبیل عملکرد بالا منطبق کرده و رفتارهایی از قبیل غیبت و جابه جایی را از خود نشان نمی دهند. اهمیت تعهد سازمانی در حفظ و نگهداری کارکنان در سازمان و بهتر کار کردن آنها است. در حقیقت سازمان های موفق، سازمان ها یی هستند که کارکنان متعهد و توانمند ی داشته باشند (امیرقدسی و بنیادی نایینی، ۱۳۹۷: ۱۰۶). از سوی دیگر، تحقیقات دانشمندان نشان می دهد که از جمله عواملی که نقش بسیار مهمی را در انجام موفق وظایف شغلی ایفا می کند، «هوش هیجانی» است (زاهدی و زندی، ۱۳۹۴: ۲). پژوهش های نوین نشان می دهد که فقدان هوش هیجانی می تواند آثار مخربی را در زمینه های فردی و اجتماعی ایجاد کند و برعکس، تحصیل و تقویت آن، زمینه ساز موفقیت بزرگ خواهد بود (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶: ۷۴). 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 حیطه 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

---

 Mowday

Allen &amp; Meyer

Brief &amp; Motowidlo

Emotional Intelligence

هرگونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران موفق می‌نماید. چنین افرادی با شناخت و بصیرت درونی که نسبت به تمایلات عاطفی خود و دیگران دارند، بهترین عملکرد را در موقعیت‌های مختلف زندگی بروز می‌دهند (جلیلیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۸۳). نقش هیجان‌ها در مدیریت، موضوعی است که در پژوهش‌ها به آن توجهی نمی‌شد؛ زیرا پژوهشگران معتقد بودند عواطف، احتمال بروز رفتارهای مؤثر سازمانی را کاهش می‌دهند. نظریه‌های مدیریت منبعث از نظریه پردازان کلاسیک ریشه در این امر داشت که مدیران باید به صورت منطقی و به دور از هرگونه تأثیرپذیری از احساسات خود تفکر کرده و سپس برنامه ریزی کنند. امروزه پژوهشگران دریافته‌اند که مهارت‌های متعدد مدیریت نوین، نیازمند مدیریت راهبردی هیجان‌ها و توانایی تجزیه و تحلیل عواطف خود و دیگران است. توانایی درک و مدیریت هیجان‌ها و احساسات خود و دیگران موجب افزایش مشارکت و تعهد کارکنان، ارتقای انگیزه و بهره‌وری افراد و در نهایت رضایت شغلی و سودآوری بالاتر سازمان می‌شود (بنیادی نایینی و امیرقدسی، ۱۳۹۶: ۱۴۶). استان آذربایجان شرقی از گردشگر پذیرترین مقصدها و قطب گردشگری در کشور به شمار می‌آید که سالانه حجم زیادی از گردشگران و میهمانان به این مقصد مسافرت می‌کنند. وجود و احداث هتل‌های با شرایط مناسب و مطمئن در استان آذربایجان شرقی از جمله ملزومات میهمان‌نوازی این گردشگران و میهمانان محسوب می‌گردد. بدیهی است که یکی از پیامدهای این موضوع، پدیدار شدن رقابت فزاینده در میان هتل‌های استان آذربایجان شرقی است. اگر هتل‌ها و مراکز اقامتی استان آذربایجان شرقی شرایط مناسبی برای اقامت میهمانان فراهم نمایند، به طور حتم نه تنها میهمانان از این اقامت لذت می‌برند و تصمیم می‌گیرند این تجربه را تکرار نمایند، بلکه در بازگشت به خانه، اطرافیان را ترغیب می‌کنند که در آن هتل اقامت نمایند. بر این اساس مساله اصلی این تحقیق تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کارکنان در بخش خدماتی هتلداری است. با توجه به آنچه گفته شد این تحقیق در پی پاسخ به این سوال است که تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کارکنان در هتل‌های ۵ ستاره شهر تبریز چگونه است؟ هدف اصلی تحقیق حاضر عبارت است از تعیین تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کارکنان. علاوه بر این، در تحقیق حاضر اهداف فرعی نیز مطرح می‌باشند که عبارتند از: تعیین تأثیر خود آگاهی بر تعهد سازمانی کارکنان؛ تعیین تأثیر خود مدیریتی بر تعهد سازمانی کارکنان؛ تعیین تأثیر آگاهی اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان؛ تعیین تأثیر مدیریت روابط بر تعهد سازمانی کارکنان. فرضیه اصلی تحقیق حاضر عبارت است از: هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد. علاوه بر این، در تحقیق حاضر فرضیه‌های فرعی نیز مطرح می‌باشند که عبارتند از: خود آگاهی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد؛ خود مدیریتی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد؛ آگاهی اجتماعی تأثیر مثبت

و معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد؛ مدیریت روابط تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد.

مبانی نظری تحقیق

تعهد سازمانی

تعهدسازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتارسازمانی به شیوه های متفاوت تعریف شده است. معمولی ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی آمیزد و از عضویت در آن لذت می برد (ساروقی، ۱۳۷۵). پورتر او همکارانش (۱۹۷۴) تعهدسازمانی را پذیرش ارزش های سازمان و درگیر شدن در سازمان تعریف می کنند و معیارهای اندازه گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش های سازمان می دانند. چاتمن او اورایلی (۱۹۶۸) تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش های ابزاری آن (وسیله ای برای دستیابی به اهداف دیگر) تعریف می کنند (رنجریان، ۱۳۷۵). تعهد سازمانی عبارت از نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می دهد (استرون، ۱۳۷۷). شلدون تعهد سازمانی را چنین تعریف می کند: نگرش یا جهت گیری که هویت فرد را به سازمان مرتبط یا وابسته می کند. کانتز نیز تعهدسازمانی را تمایل عاملان اجتماعی به اعطای نیرو و وفاداری خویش به سیستم های اجتماعی می داند (به نقل از اسماعیلی، ۱۳۸۰). به عقیده سالانسیک تعهد حالتی است در انسان که در آن فرد با اعمال خود و از طریق این اعمال اعتقاد می یابد که به فعالیت ها تداوم بخشد و مشارکت مؤثر خویش را در انجام آن ها حفظ کند (به نقل از ساروقی، ۱۳۷۵). بوکانان تعهد را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزش ها و اهداف سازمان می داند، یعنی وابستگی به نقش

---

poorter

chatman

Orayli

Esteron

فرد در رابطه با ارزش‌ها و اهداف و به سازمان فی نفسه جدای از ارزش ابزاری آن (همان). به نظر لوتانز او شاو (۱۹۹۲)، تعهد سازمانی به عنوان یک نگرش عبارتست از تمایل قوی به ماندن در سازمان، تمایل به اعمال تلاش فوق العاده برای سازمان، اعتقاد قوی به پذیرش ارزش‌ها و اهداف (عراقی، ۱۳۷۷). وجه اشتراک تعاریف بالا این است که تعهد حالتی روانی است که رابطه فرد را با سازمان مشخص کند، تصمیم به ماندن در سازمان یا ترک آن را به طور ضمنی در خود دارد (ساروقی، ۱۳۷۵).

#### ابعاد تعهد سازمانی

در تحقیق حاضر ابعاد تعهد سازمانی بر مبنای نظریه مایر و آلن (۱۹۹۱) می باشد که این ابعاد به عنوان مبانی تئوریک برای این تحقیق و طراحی سوالات پرسشنامه نیز در نظر گرفته شده است و عبارتند از:

تعهد مستمر: در درجه اول برای جلوگیری از هزینه های ترک سازمان، کارمندان در سازمان باقی می مانند و ممکن است انگیزه کمی برای انجام کار در سازمان بیش از نیاز، داشته باشند (گلاتی و همکاران، ۲۰۰۶: ۳۳۲).

تعهد عاطفی: به میزان دلبستگی عاطفی به سازمان و اهداف آن اشاره دارد. افراد با تعهد عاطفی قوی در استخدام سازمان باقی می مانند زیرا دوست دارند عضو سازمان باقی بمانند (مایر و آلن، ۱۹۹۱: ۶۴).

تعهد هنجاری: حالت روانی است که در آن کارکنان احساس می کنند به خاطر نوعی از هنجارهای متنی، فرهنگی و اجتماعی؛ مجبور به ادامه عضویت خود در سازمان هستند (گایتام و همکاران، ۲۰۰۵: ۳۱۲).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

---

Lotans

Shaw

Meyer & Allen

Gellatly et al

Gautam et al

## هوش هیجانی

هوش هیجانی یک هوش غیر شناختی است که از نظر تاریخی، ریشه در مفهوم هوش اجتماعی دارد و نخستین بار «ثراندیک»<sup>۱</sup> (۱۹۲۰) آن را مطرح کرد. به عقیده ثراندیک، هوش هیجانی توانایی مهم مدیریت انسانها برای عمل به شیوه‌ای خردمندانه در روابط انسانی است. «سالووی و مایر»<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) نخستین افرادی بودند که هوش هیجانی را زیر مجموعه‌ای از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی کنترل احساس ها و هیجانهای خویش و دیگران، تشخیص احساسها و هیجانها در خود و دیگران و استفاده از این اطلاعات برای هدایت، تفکر و اقدامها خود فرد است. «گلمن»<sup>۳</sup> (۱۹۹۵) نیز هوش هیجانی را شامل خودآگاهی، مدیریت و مهار هیجانها، برانگیختن خویشتن، همدلی و دستکاری و اداره روابط می دانست. دانشمندان تعریف های متنوعی از هوش هیجانی ارائه نموده‌اند. «مایر و سالووی» اولین تعریف های هوش هیجانی را در سال ۱۹۹۰ ارائه کردند. آنها در تعریف هوش هیجانی، آن را توانایی کنترل احساسات و هیجان های خود و دیگران، تشخیص و تفاوت قایل شدن بین آنها و به کارگیری این اطلاعات برای راهنمایی و هدایت افکار و فعالیت های خود معرفی نمودند (بیکر، ۱۹۹۳: ۳۵۱). «گلمن» در تعریف هوش هیجانی، آن را نوع دیگری از هوش می داند که حاکی از شناخت احساسات خویشتن است و از آن برای تصمیم گیری های مناسب در زندگی استفاده می شود. هوش هیجانی به توانایی درک درست محیط، خود انگیزی، شناخت و کنترل احساسات خود و دیگران (به طوری که این فرایند بتواند تفکر و ارتباطات را تسهیل نماید) 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، ۲۰۰۲: ۱۱). نتایج تحقیقات نشان می دهد نه تنها هوش هیجانی یکی از نیازهای انسان برای مقابله با مشکلات و رفع فشارهای ناشی از آنهاست، بلکه بر سلامت حافظه و نیروی عقل، ادراک، معنابخشی تجربه‌ها، داوری صحیح، تصمیم گیری مناسب و رشد روانی اجتماعی فرد، تأثیر چشمگیر می گذارد (کاسچاب، ۲۰۰۲: ۱۲). پژوهش های مختلف همچنین نشان

---

Thorandike

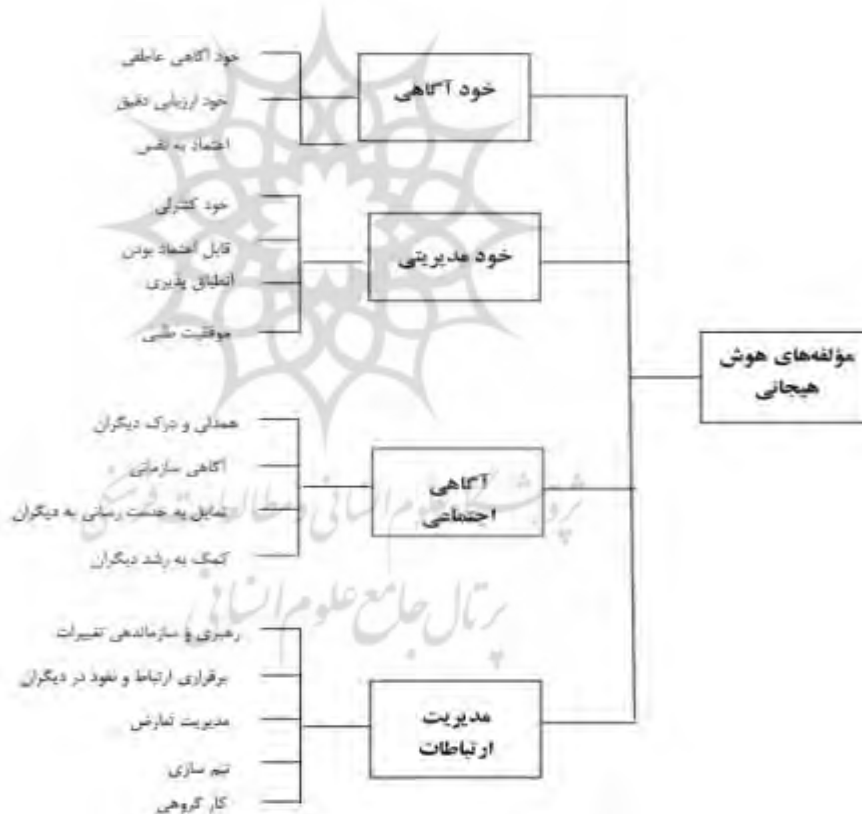
Salovey & mayer

Goleman

Becker

Raschub

می‌دهد افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، قدرت بیشتری برای سازگاری با مسائل جدید و روزانه، رشد شغلی و حرفه‌ای و رهبری دارند. همچنین، هوش هیجانی بالا با برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، دلبستگی و توانایی هماهنگ نمودن احساس‌های مختلف، شناسایی این احساس‌ها و عمل آنها بر مغز و رفتار، همبستگی دارد (بویاتزیس ۲۰۰۲؛ وانگ ۲۰۰۳: ۲۵۶). در مقابل، هوش هیجانی پایین، با رفتارهای مسئله‌ساز درونی، سطوح پایین همدلی، ناتوانی در تنظیم خلق و خو، افسرده‌خویی، افسردگی، روان‌رنجور خویی، بدنی و استرس و نیز رفتارهای مسئله‌ساز بیرونی شده، تنزل پیشرفت تحصیلی، مصرف الکل و مواد مخدر، انحراف جنسی، تخریب دارایی، دزدی و پرخاشگری، همراه است (کاسچاب، ۲۰۰۲: ۱۲). از ابتدای دهه ۱۹۹۰ تا اوایل هزاره جدید، محققان ابعاد گوناگونی را برای هوش هیجانی بر شمرده‌اند. بیشتر این طبقه‌بندی‌ها مشابه یکدیگر است و تفاوت اندکی بین آنها مشاهده می‌شود. نمودار ۱ بر اساس طبقه‌بندی «لرد و هوگان» به دست آمده و در آن به ابعاد اصلی و فرعی هوش هیجانی اشاره شده است (شفیعی رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷: ۱۴).



نمودار ۱. ابعاد هوش هیجانی شفیعی رودپشتی و میرغفوری، ۱۳۸۷: ۱۴

Boyatzis

Wong



## پیشینه تحقیق

سادات حسینی و زیرک ادر سال ۲۰۱۶ تحقیقی را با عنوان رابطه بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی معلمان دوره متوسطه در شهرستان تربت حیدریه انجام دادند. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی معلمان یک رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. بین نظرات معلمان در مورد هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به جنس، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی تفاوت معناداری مشاهده نشد. ناصری (۲۰۰۹)، به بررسی رابطه بین هوش هیجانی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان فدراسیون های منتخب ورزشی ایران پرداخت و به این نتیجه دست یافت که بین این دو متغیر در نمونه های پژوهش رابطه معنی داری وجود داشت و هوش و تعهد پیش بینی کننده مناسب این رفتار در فدراسیون ها بودند. شانازی و همکاران در سال ۱۳۹۷ تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی در میان کارکنان بانک تجارت انجام دادند. یافته نشان می دهد که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه آماری معناداری وجود دارد. همچنین یافته ها نشان داد بین هوش هیجانی و ابعاد تعهد سازمانی (عاطفی، مستمر و هنجاری) رابطه آماری معناداری وجود دارد. به نحوی که با افزایش هوش هیجانی کارکنان تعهد سازمانی در ابعاد مختلف آن افزایش می یابد. ریاضی و سالمی در سال ۱۳۹۷ تحقیقی را با عنوان بررسی و شناسایی نقش هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارمندان (نمونه موردی شرکت برودتی) انجام دادند. نتایج پژوهش حاکی از این است که با اطمینان ۹۵٪ میان هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و نیز میان تمام مولفه های هوش هیجانی با تعهد سازمانی رابطه معناداری یافت شد. امیرقدسی و بنیادی نایینی در سال ۱۳۹۷ تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان با متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان (مورد مطالعه: شرکت نفت مناطق مرکزی ایران) انجام دادند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که هر چه سن، پست سازمانی و سابقه شغلی فرد بیشتر می شود، هوش هیجانی وی نیز ارتقا پیدا کرده است. همچنین با ارتقاء پست سازمانی افراد، رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنها افزایش یافته است. از طرف دیگر با افزایش سن و سابقه کاری، رضایت شغلی نیز افزایش داشته است. امیرقدسی و بنیادی نایینی در سال ۱۳۹۶ تحقیقی را با عنوان بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کارکنان با مطالعه نقش میانجی رضایت شغلی انجام دادند. تحلیل داده ها نشان داد که هوش هیجانی بر تعهد

---

Sadat Hossein & Zirak

Naseri



سازمانی و رضایت شغلی کارکنان و همچنین رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان اثرگذار است؛ به علاوه رضایت شغلی دارای نقش میانجی بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی است. نتایج حاکی از آن است که از میان مؤلفه های هوش هیجانی، مؤلفه خودانگیزی دارای بیشترین توانایی در برآورد هوش هیجانی است؛ همچنین از میان مؤلفه های رضایت شغلی، مؤلفه های حقوق و ترفیع به ترتیب با شدت تأثیرهای ۰/۷۹ و ۰/۷۶، بیشترین تأثیر را بر متغیر رضایت شغلی دارند. عقیلی و دانایی در سال ۱۳۹۵ تحقیقی را با عنوان بررسی تأثیر مؤلفه های هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در میان کارکنان شرکت بیمه پاسارگاد تهران انجام دادند. نتایج بدست آمده بیانگر تأیید تأثیر تمامی مؤلفه های هوش هیجانی بر تعهد سازمانی بوده است. همچنین با توجه به نتایج باید بیان نمود تأثیر خود کنترلی بر تعهد سازمانی دارای کمترین مقدار و خود انگیزی بر رضایت شغلی از بیشترین مقدار برخوردار است. حسین زاده شهری و همکاران در سال ۱۳۹۴ تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی با تعهد سازمانی انجام دادند. نتایج نشان داد که تقریباً به یک میزان تمام تعهدها (عاطفی، مستمر، هنجاری) در کارکنان بخش های مورد مطالعه وجود دارد. رتبه بندی سازه های هوش هیجانی، نشان داد که سازه های همدلی، خودانگیزی، مدیریت هیجانات، خودآگاهی، مهارت های اجتماعی به ترتیب دارای بیشترین تا کمترین میانگین در بین کارکنان هستند. همچنین، بررسی روابط بین سازه های هوش هیجانی و تعهد سازمانی نشان می دهد که بین تمام سازه های هوش هیجانی، همبستگی بسیار قوی و مثبتی با تعهد عاطفی وجود دارد. سازه های خودآگاهی، مدیریت هیجانات، مهارت های اجتماعی با تعهد هنجاری؛ سازه ی خودانگیزی با تعهد مستمر و سازه ی همدلی با هر دو نوع تعهد رابطه ای معنادار دارند. کشاورز و همکاران در سال ۱۳۹۳ تحقیقی را با عنوان تدوین مدل ارتباطی بین هوش هیجانی و سبک رهبری مدیران با تعهد سازمانی کارکنان در سازمان ورزش شهرداری تهران انجام دادند. یافته های تحقیق نشان داد هوش هیجانی مدیران با سبک رهبری و تعهد سازمانی کارکنان ارتباط معناداری دارد. همچنین هوش هیجانی مدیران به طور غیرمستقیم از طریق سبک رهبری با تعهد سازمانی کارکنان ارتباط دارد. اسماعیلی و قدسی در سال ۱۳۹۲ تحقیقی را با عنوان بررسی تأثیرات هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان زن (مورد مطالعه: ادارات برق استان تهران) انجام دادند. نتایج تحقیق نشان می دهد که هوش هیجانی بر هر دو متغیر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر دارد. همچنین تأثیر رضایت شغلی بر تعهد سازمانی مورد تأیید قرار می گیرد. مشبکی و دوستار در سال ۱۳۸۶ تحقیقی را با عنوان تبیین مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان با توجه به سبک های رهبری انجام دادند. یافته ها نشان می دهد که سبک رهبری تحول گرا و تعامل گرا مکمل هم بوده، بر رابطه بین هوش عاطفی مدیران و تعهد سازمانی کارکنان تأثیرگذار هستند و تأثیرگذاری سبک رهبری تحول گرا بیش

از سبک رهبری تعامل گراست. قمری (۱۳۸۸) تحقیقی را با عنوان رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان منطقه ۲ دانشگاه آزاد اسلامی انجام داد. نتایج نشان داد بین هوش هیجانی و سه مؤلفه تعهد سازمانی (تعهد عاطفی، عقلانی و هنجاری) کارکنان منطقه ۲ دانشگاه آزاد ارتباط معنادار وجود دارد. اوتمن و انوگراه (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی ارتباط تعهد و موفقیت شغلی و نقش واسطه ای تعهد در ارتباط با هوش هیجانی و موفقیت شغلی» به این نتیجه رسیدند که افراد با هوش هیجانی زیاد تعهد بیشتری به شغل خود دارند و تعهد در ارتباط بین هوش هیجانی و رضایت شغلی نقش میانجی دارد. عیدی و همکاران در سال ۱۳۹۲ پژوهشی را با تحت عنوان ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون های ورزشی جمهوری اسلامی ایران انجام دادند. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان فدراسیون های ورزشی رابطه معناداری وجود داشت. همچنین بین تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معناداری مشاهده شد. نتایج رگرسیون چندگانه نشان داد که سابقه شغلی، سن، تعهد سازمانی و هوش هیجانی در مجموع ۲۸ درصد واریانس رفتار شهروندی سازمانی را تبیین کردند. افشار و همکاران در سال ۱۳۹۴ پژوهشی را با تحت عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی با مدیریت دانش (مطالعه موردی: کارکنان بانک پارسیان، شعب منتخب شمال شهر تهران) انجام دادند. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که بین هوش هیجانی، تعهد سازمانی و مولفه های مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد. اکبری بورنگ و همکاران در سال ۱۳۹۳ پژوهشی را با تحت عنوان رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کارکنان اداری بیمارستان های خراسان جنوبی انجام دادند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که کارکنان اداری بیمارستان های خراسان جنوبی از تعهد سازمانی در سطح متوسطی برخوردار می باشند. بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری مشاهده شد. بین هوش هیجانی با مؤلفه تعهد هنجاری و تعهد عاطفی رابطه معناداری مشاهده شد. انجام رگرسیون چندگانه نشان داد که تنها مؤلفه خودآگاهی از خرده مؤلفه هوش هیجانی توان پیش بینی تعهد سازمانی و تعهد عاطفی و هنجاری را دارد. جردن در سال ۲۰۰۲ مطرح کرد که توجه به متغیرهای هیجانی می تواند اختلاف نتایج مطالعات اولیه در موضوعات رفتاری را تشریح کند. با توجه به آنچه بیان گردید آگاهی از تعهد سازمانی و هوش هیجانی افراد در سازمان و رابطه بین این دو متغیر بسیار ضروری می نماید، چرا که در صورت وجود رابطه بین این دو متغیر می توان با آموزش هوش هیجانی نه تنها موفقیت کاری و زندگی افراد را بالا برد بلکه تعهد سازمانی آنان را نیز افزایش

---

<sup>۱</sup>Othman & Anugerah

<sup>۲</sup>Jordan

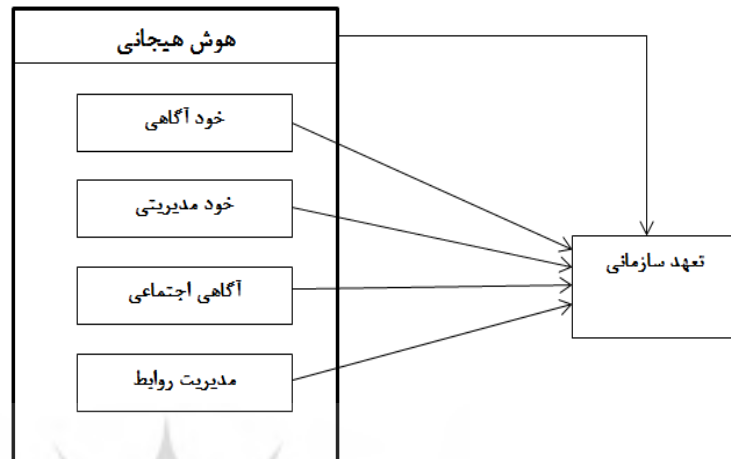
داد. بازوند و همکاران در سال ۱۳۹۲ در پژوهشی با عنوان رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان انجام دادند. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ همچنین بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی، رابطه مثبت و معنادار مشاهده شد. رضائیان و کشته گر در سال ۱۳۸۷ تحقیقی را با عنوان بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان دارای رابطه معنی داری است. از بین ابعاد هوش هیجانی مدیریت روابط بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی نشان داد. و دادی و همکاران در سال ۱۳۸۸ تحقیقی را با عنوان هوش هیجانی و تعهد سازمانی مدیران انجام دادند. بررسی داده های گردآوری شده با استفاده از آمار توصیفی، آزمون ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیره انجام پذیرفت. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات حاکی از این است که بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی مدیران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین تمامی مولفه های هوش هیجانی با تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. تحلیل رگرسیون چند متغیره نیز بیانگر آن است که از میان مولفه های هوش هیجانی، همدلی بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی دارد. فو (۲۰۱۳)، تأثیر هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی را بر رفتار اخلاقی کارکنان چینی بررسی کرد. نتایج پژوهش وی نشان داد که تنظیم عواطف خود (یک جنبه از هوش هیجانی) تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار اخلاقی پاسخ دهندگان دارد. تعهد سازمانی همچنین تأثیر مثبتی بر رفتار اخلاقی پاسخ دهندگان دارد. از میان جنبه های گوناگون رضایت شغلی، رضایت از ارتقا، همکاران و سرپرست، تأثیر معناداری بر رفتار اخلاقی پاسخ دهندگان دارند. نتایج بررسی های تابولی (۲۰۱۳)، نشان داد که رضایت شغلی دارای نقش واسطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی است. نتایج پژوهش همچنین آشکار کرد که هوش هیجانی ارتباط مثبت و مهمی با تعهد سازمانی دارد. مدل مفهومی تحقیق حاضر حاصل بررسی و ترکیب ادبیات می باشد که بر اساس نظریه اف بیرکس و اس وات (۲۰۰۷) صورت پذیرفته است. مدل اف بیرکس و اس وات این موضوع را مطرح می کند که هوش هیجانی با تعهد سازمانی رابطه مستقیم دارد. در این بخش مدلی مفهومی جهت تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی 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. در این تحقیق هوش هیجانی و ابعاد آن که

۱ Fu φ

۲Taboli

۳F Birks & S Watt

عبارتند از: خود آگاهی، آگاهی اجتماعی، خود مدیریتی و مدیریت روابط، به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده اند. متغیر تعهد سازمانی کارکنان به عنوان متغیر تابع در نظر گرفته شده است که تأثیر کلی هوش هیجانی و هر یک از ابعاد هوش هیجانی در ایجاد تعهد سازمانی کارکنان مورد بررسی قرار خواهد گرفت.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

#### روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر، از حیث هدف، پژوهشی کاربردی است و از حیث روش انجام آن، در زمره پژوهش‌های پیمایشی - همبستگی قرار می‌گیرد. چرا که در انجام پژوهش حاضر، پژوهشگر از روش آمار استنباطی و مدل‌سازی معادلات ساختاری برای بررسی تأثیرگذاری متغیرها و روابط بین آنها استفاده کرده است. قلمرو مکانی این تحقیق در هتل‌های پنج ستاره در استان آذربایجان شرقی، شامل: هتل‌های پارس ائل گلی و شهریار بوده است. قلمرو زمانی تحقیق تابستان ۱۳۹۸ می‌باشد. در این پژوهش برای انتخاب افراد مورد نظر از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است، بدین ترتیب که افراد مورد مطالعه با استفاده از جدول اعداد تصادفی 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.

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل‌های ۵ ستاره شهر تبریز می‌باشد. با توجه به محدود بودن جامعه آماری تحقیق، از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه استفاده گردید. تعداد هتل‌های پنج‌ستاره شهر تبریز، دو هتل است که در مجموع تعداد کارکنان آن ۲۸۵ نفر است. در تحقیق حاضر براساس فرمول کوکران حجم نمونه ۱۶۴ نفر محاسبه شد.

روش محاسبه حجم نمونه برای کارکنان:

$$n = \frac{(285) \times (1/96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(285 - 1) \times (0.5)^2 + (1/96)^2 \times 0.5 \times 0.5} \cong 164$$

رویکردهای مختلفی در رابطه با مدل‌سازی معادلات ساختاری وجود دارد. بدین معنا که مدل‌سازی معادلات ساختاری را می‌توان بر پایه روش‌های آماری متفاوتی، متناسب با نوع متغیرها و ویژگی‌های نمونه آماری پژوهش انجام داد. یکی از روش‌های آماری در این زمینه، روش حداقل مربعات جزئی است. نرم افزارهایی که از مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه این روش آماری استفاده می‌کنند، نسبت به وجود شرایطی مانند هم خطی متغیرهای مستقل، نرمال نبودن داده‌ها و کوچک بودن نمونه سازگار هستند (هانلین و کاپلان، ۲۰۰۴). در پژوهش حاضر از نرم‌افزار SmartPLS استفاده شده است که در زمینه مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه روش حداقل مربعات جزئی، نرم‌افزاری پرکاربرد و مفید می‌باشد. پرسشنامه تحقیق حاضر بر اساس تلفیقی از پرسشنامه‌های برادبری و گریوز (۲۰۰۵) به منظور اندازه‌گیری هوش هیجانی و آلن و مایر (۱۹۹۱) به منظور اندازه‌گیری تعهد سازمانی و در قالب مقیاس ۵ رتبه‌ای لیکرت تدوین شده است. به منظور سنجش روایی پرسشنامه، دو نوع روایی منطقی و روایی سازه در نظر گرفته شد و در این راستا، روایی محتوا، اعتبار ظاهری و اعتبار عاملی (تحلیل عاملی) بررسی شدند، آزمون اعتبارعاملی پرسشنامه با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی ال اس انجام گرفته است. همه بارهای عاملی متغیرهای تحقیق بالاتر از ۰/۵ بوده که نشان‌دهنده روایی بالا پرسشنامه می‌باشد. 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 می‌کند، 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

---

Partial Least Squares

Haenlein & Kaplan

Brad berry & Greaves

PLS

کل پرسشنامه برابر ۰/۸۹۱ بوده، که حاکی از پایایی خوب ابزار اندازه گیری است. درجدول زیر میزان آلفای کرونباخ متغیرهای مدل بیان شده است.

جدول ۱. نتایج آلفای کرونباخ

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ
خود آگاهی	۰.۸۹۴
آگاهی اجتماعی	۰.۸۷۲
خود مدیریتی	۰.۸۸۸
مدیریت روابط	۰.۸۹۸
تعهد سازمانی	۰.۹۰۳
مجموع متغیرها	۰.۸۹۱

یافته های تحقیق

براساس نتایج تحقیق ۴۵ درصد افراد نمونه مرد و ۵۵ درصد زن بوده اند. در زمینه ی توزیع سنی نیز ۳۲ درصد در رده سنی ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۸ درصد در رده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۲ درصد در رده سنی ۴۰ تا ۵۰ سال و ۸ درصد در رده سنی ۵۰ سال به بالا بوده اند. همچنین در زمینه میزان تحصیلات ۲۰ درصد دیپلم، ۲۲ درصد فوق دیپلم، ۵۲ درصد کارشناسی و در نهایت ۶ 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-اُف (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 او چا، 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 شاخص ها نمایانگر برازندگی خوب مدل می باشند. بنابراین، بعد از تایید مدل می توان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیات به کار برد و به تفسیر آن ها پرداخت.

جدول ۲. شاخص های برازندگی مدل

مقدار	شاخص های برازندگی مدل
۰/۵۸۴	مطلق
۰/۷۸۶	نسبی
۰/۹۷۷	مدل بیرونی
۰/۷۸۲	مدل درونی

تحلیل مسیر

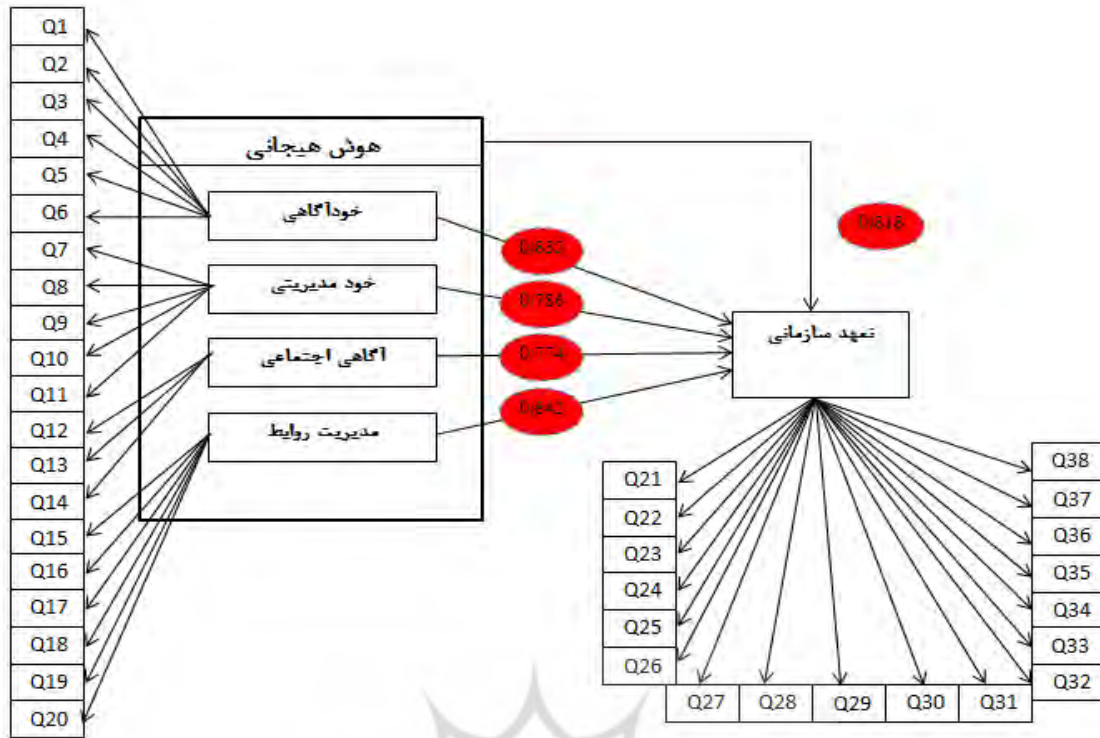
در تحلیل مسیر روابط بین متغیرها در یک جهت جریان می یابند و به عنوان مسیرهای متمایز در نظر گرفته می شوند مفاهیم تحلیل مسیر در بهترین صورت از طریق ویژگی عمده آن، یعنی نمودار مسیر که پیوندهای علی احتمالی بین متغیرها را آشکار می سازد، تبیین می شوند. برای بررسی فرضیه های تحقیق لازم است که مدل کلی زیر برازش شود:

---

Fornell

Cha





شکل ۳. تحلیل مسیر مدل

بررسی فرضیه های تحقیق

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

جدول ۳. خلاصه یافته های پژوهش

مسیر مستقیم	ضریب مسیر	آماره آزمون	معناداری	نتیجه
هوش هیجانی ← تعهد سازمانی	۰/۸۱۸	۹/۲۹۴	۰/۰۰۰	تایید
خود آگاهی ← تعهد سازمانی	۰/۸۳۲	۹/۴۳۲	۰/۰۰۰	تایید
خود مدیریتی ← تعهد سازمانی	۰/۷۸۶	۸/۹۷۳	۰/۰۰۰	تایید
آگاهی اجتماعی ← تعهد سازمانی	۰/۷۷۴	۸/۸۵۴	۰/۰۰۰	تایید
مدیریت روابط ← تعهد سازمانی	۰/۸۴۲	۹/۵۳۲	۰/۰۰۰	تایید

در فرضیه ۱ ضریب مسیر  $0/818$  است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر  $0/000$  شده است و از  $0/05$  کمتری باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای  $0/05$  معنی دار است یعنی هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد. در فرضیه ۲ ضریب مسیر  $0/832$  است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر  $0/000$  شده است و از  $0/05$  کمتری باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای  $0/05$  معنی دار است یعنی خود مدیریتی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد. در فرضیه ۳ ضریب مسیر  $0/786$  است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر  $0/000$  شده است و از  $0/05$  کمتری باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای  $0/05$  معنی دار است یعنی خود مدیریتی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد. در فرضیه ۴ ضریب مسیر  $0/774$  است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر  $0/000$  شده است و از  $0/05$  کمتری باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای  $0/05$  معنی دار است یعنی آگاهی اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد. در فرضیه ۵ ضریب مسیر  $0/842$  است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر  $0/000$  شده است و از  $0/05$  کمتری باشد می توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای  $0/05$  معنی دار است یعنی مدیریت روابط تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی دارد.

#### نتیجه گیری

موفقیت هر سازمان در نیل به اهداف تعیین شده در گرو یک رشته عوامل به هم پیوسته است. از جمله عواملی که در بقای سازمانها بسیار مؤثر است و همواره مدنظر مسؤولان و مدیران سازمانها می باشد، نیروی انسانی است و هر سازمانی جهت نیل به اهداف خود به منابع مختلفی نیاز دارد. بدون شک مهم ترین منبع هر سازمانی نیروی انسانی شاغل در آن سازمان است و به عنوان جزئی جدایی ناپذیر و از مهم ترین ابزارها برای پیشبرد اهداف در هر سازمان مطرح است، چنانچه این نیرو دارای انگیزه و رضایت و تعهد بالا باشد، توان و استعداد خود را در آن سازمان به کار خواهد گرفت. لذا موفقیت و پیشرفت هر سازمانی به نیروی انسانی و کاربرد صحیح آن در سازمان بستگی دارد. نیروی انسانی و فادار، سازگار با اهداف و ارزش های سازمانی، حاضر است فراتر از وظایف مقرر در شرح وظایف، فعالیت نماید و می تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمانی باشد. وجود چنین نیرویی در سازمان توأم با بالا رفتن سطح عملکرد و پایین آمدن نرخ غیبت، تأخیر و ترک خدمت می باشد و وجه اعتبار سازمان را در اجتماع، مناسب جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می آورد. برعکس نیروی انسانی با احساس وفاداری، تعلق و تعهد سازمانی کم، نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمان حرکت نمی کند، بلکه با ایجاد بی تفاوتی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان ممکن است در

بین دیگر همکاران تأثیر منفی داشته باشد، که این امر خود منشاء ناهنجاری های بسیاری در ابعاد مختلف اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی در جامعه است. یکی از مهم ترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده ای در مطالعات روان شناسی سازمانی گسترش یافته است، مسأله تعهد سازمانی است، مبحث تعهد سازمانی که امروزه جایگاه مهمی را در تحقیقات از آن خود ساخته است، بیش از هر چیز ناشی از اعتقاد شدید فرد به سازمان و پذیرش اهداف آن و تلاش در جهت رسیدن به آن اهداف است، بطوری که نوعی وابستگی عاطفی و روانی در فرد شکل می گیرد و او را مایل به بقاء در سازمان می کند. شاید هیچ موضوعی به اندازه تعهد و احساس تعلق کارکنان در کارآیی و بهره وری سازمان اهمیت نداشته باشد. افراد متعهد همچون منبعی از انرژی و توان هستند که با قدرت به سمت آرمان و اهداف سازمان پیش می روند. این افراد به قوانین و ساختارهای موجود اکتفا نمی کنند و خود را در چارچوب محدود نمی سازند. اگر قانون و ساختاری را در مقابل آرمان خود ببینند، سعی در تغییر آن و رفع موانع موجود می کنند. تعهد سازمانی یکی از متغیرهایی است که می تواند در تحقق اهداف سازمان نقش اساسی ایفا کند. از مهمترین دلایل اهمیت موضوع تعهد سازمانی این است که سازمان هایی با کارکنان متعهد معمولاً دارای عملکرد بهتری هستند، همچنین از آن جا که تعهد سازمانی می تواند بر عواملی چون رضایت شغلی، ترک خدمت، غیبت و تأخیر و عملکرد کارکنان تأثیرگذار بسیار مورد توجه است (بیوک زاده و همکاران، ۱۳۹۶: ۴۳). هتل به عنوان یکی از بخش های مهم گردشگری در سراسر دنیا شناخته شده است. هتل به مانند شهری بزرگ با وسعت ارتباطاتی که در آن، میان کارکنان بخش های مختلف و نیز این کارکنان با مهمانان از فرهنگ های دور و نزدیک در جریان است، بدون وجود نیروی انسانی نه تنها مفهومی ندارد، بلکه اداره آن نیز میسر نخواهد بود. این نیروی انسانی که در کالبد هتل روح می دمد، آن را به حرکت در می آورد و تعالی می بخشد. بر این اساس منابع انسانی ارزشمندترین منبع هتل ها به شمار می آیند (بهاری و همکاران، ۱۳۹۷: ۴۹). نیروی انسانی متعهد و پایبند به سازمان و اهدافش حیاتی ترین عنصر راهبردی سازمان است و به همین دلیل، مدیران سازمان ها باید توجه ویژه ای به سرمایه های انسانی خود داشته باشند (بهمنی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۶۲). در کشور ما مفهوم سرمایه ی انسانی یک مفهوم بسیار جدید است که مدیران سازمان ها با آن آشنایی زیادی ندارند و از ارزشی که این قبیل دارایی های ناملموس ایجاد می کنند اغلب غافل بوده و به تبع به اندازه گیری ارزش این دارایی های خود هم اعتنایی ندارند. در صورتی که مدیران اهمیت و ارزش نیروهای انسانی خود را درک کرده باشند و آنها را به عنوان سرمایه های اصلی سازمان بشناسند، به آنها اعتماد کرده و با تلاش در جهت ارتقای جایگاه علمی و تخصصی سرمایه های انسانی، خواهند توانست به عملکرد برتر و در نتیجه مزیت رقابتی دست یابند و از فشارهای درونی

و بیرونی تحمیل شده بر خود و سازمان را بکاهند. از سوی دیگر، بهبود مستمر عملکرد سازمان ها، نیروی عظیم هم افزایی ایجاد می کند که این نیرو می تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت های تعالی سازمانی شود (نادری و همکاران، ۲: ۱۳۹۴-۳). توجه به آموزش و ارتقاء دانش کارکنان یکی از رموز اصلی تضمین حیات این صنعت به شمار می رود و باز به دلیل اینکه این صنعت متأثر از ارتباط دوسویه میزبان و مهمان بوده و بدون شک محصول این ارتباط تجربه ای فراموش نشدنی است و منجر به تصمیم گیری در مورد تجربه مجدد و یا عدم تکرار آن می شود، نقش کارکنان در آن از اهمیت ویژه ای برخوردار است. بنابراین داشتن نیروی کارآموده و آموزش دیده از اولویت بالایی برخوردار است (بهارى و همکاران، ۱۳۹۷: ۴۹).

تحقیق حاضر با هدف تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کارکنان در صنعت هتلداری در هتل های ۵ ستاره استان آذربایجان شرقی، شامل: هتل های پارس ائل گلی و شهریار در تابستان ۱۳۹۸ صورت پذیرفته است. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر تبریز در نظر گرفته شده است. داده های مورد نیاز برای این تحقیق با روش نمونه گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر تبریز و با ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. به طور کلی نتایج به دست آمده از این تحقیق حاکی از آن است که هوش هیجانی و هر یک از ابعاد آن تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان دارند. و همچنین نشان داده شد که متغیر مدیریت روابط دارای بزرگترین مقدار ضریب مسیر است و تأثیر آن نسبت به سایر متغیرها بر تعهد سازمانی کارکنان بیشتر است. همان گونه که از بررسی فرضیات تحقیق دریافت می گردد هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیق اف بیرکس و اس وات (۲۰۰۷) همخوانی دارد. اف بیرکس و اس وات (۲۰۰۷) بیان داشتند که هرچه هوش هیجانی بالاتر باشد تعهد بیشتر است که این رابطه ی مستقیم، نمایانگر رابطه ی معناداری است. نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی ارتباطی قوی با تعهد سازمانی دارد. افرادی که نسبت به مشاغل خود تعهد دارند نسبت به آنهایی که دارای تعهد شغلی پایین تری هستند، موفقیت شغلی بیشتری را تجربه می کنند. افراد دارای تعهد بالا به دنبال کردن اهداف شغلی خود حتی در رویارویی با موانع و شکست ها اصرار می ورزند، افرادی که نسبت به یک شغل تعهد بیشتری دارند نیز تمایل بیشتری به سرمایه گذاری های مهم و شایان توجه در مشاغل خود دارند، چنین سرمایه گذاری هایی بایستی تأثیراتی مثبت بر پیشرفت شغلی داشته باشد، افزون بر این افرادی که نسبت به شغل خود تعهد دارند، دارای احساساتی مثبت برای شغل خود خواهند بود زیرا کارمندانی که نسبت به شغل یا حرفه ای تعهد دارند، تمایل دارند که نگرش های منطبق با تعهد خود را گسترش دهند (اسکندریون، ۱۳۹۳: ۷۹). نتایج این تحقیق نشان داد که کارکنانی که از هوش هیجانی برخوردارند، تعهد بالاتری به سازمان

دارند. بنابر این مدیران باید راهکارهایی را به منظور افزایش هوش هیجانی و تعهد سازمانی در بین کارکنان خود به کار گیرند. بر اساس مطالعات انجام گرفته می توان راهکار زیر را به منظور افزایش هوش هیجانی و تعهد سازمانی در بین کارکنان پیشنهاد کرد: به دلیل اینکه هوش هیجانی به پیشرفت سازمان کمک می کند و از لحاظ روانشناسی و فیزیولوژیکی بر استرس تاثیر می گذارد پیشنهاد می شود در بدو گزینش، افرادی به استخدام سازمان در آیند که از هوش هیجانی بالایی برخوردار بوده و خواهان موفقیت سازمان باشند، زیرا این افراد پس از استخدام دارای تعهد سازمانی بالاتری خواهند بود و میزان بروز رفتار شهروندی سازمانی در آنها بیشتر است و در محیط کار با استرس کمتر مواجه می شوند. از طریق ارائه اطلاعات در مورد روندهای سازمان به کارکنان و ایجاد روابط نزدیک بین مدیران و کارکنان به منظور افزایش تعهد آنها به سازمان و به دنبال آن بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سطح سازمان اعتماد سازی شود. پیشنهاد می شود عوامل موثر بر بروز و شکل گیری هوش هیجانی شناسایی شوند، تا از این طریق بتوان هوش هیجانی کارکنان را افزایش داد و در نهایت در بین کارکنان تعهد سازمانی ایجاد نمود. با توجه به نتایج این تحقیق می توان با لحاظ کردن هوش هیجانی در انتخاب و انتصاب کارکنان و مدیران همراه با سایر عوامل مؤثر بر بکارگیری مدیران از جمله رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی و عملکرد کارکنان و مدیران را افزایش داد. همچنین وجود تعهد سازمانی خوب در کارکنان هتل های ۵ ستاره شهر تبریز می تواند اطلاعات مفیدی برای برنامه ریزی، سازماندهی، افزایش کارایی، عملکرد بهینه، کاهش غیبت و تأخیر در اختیار مدیران قرار دهد. افزایش تعهد سازمانی موجب می شود افراد بیشتر تلاش کنند و در نتیجه عملکرد بهتری داشته باشند. به علاوه، تعهد سازمانی بر غیبت، تأخیر و جابه جایی تأثیر منفی دارد؛ یعنی هرچه تعهد سازمانی بیشتر باشد، غیبت و جابه جایی کاهش خواهد یافت. سطح بالای تعهد سبب استمرار خدمت کارکنان در سازمان می شود. در این حالت وفاداری به سازمان با وجود فشارهای خارجی، در حد بالا و مطلوب قرار خواهد گرفت؛ بنابراین لازم است عواملی که می توانند تعهد سازمانی کارکنان را در هتل های ۵ ستاره شهر تبریز افزایش دهند، شناسایی شوند و برای تقویت آنها برنامه های جدی پیش بینی و اجرا شود. از سوی دیگر، افراد برخوردار از هوش هیجانی زیاد از توانایی ها و ضعف های خود آگاه اند، به دنبال بازخورد کارشان هستند، از اشتباهات یاد می گیرند و می دانند که در چه زمینه ای نیاز به اصلاح دارند. افرادی که به شغل خود تعهد دارند، احساسات مثبت به آن دارند؛ زیرا کارکنان متعهد تمایل دارند نگرش های منطبق با تعهد خود را گسترش دهند. همچنین یکی از مؤلفه های هوش هیجانی خودآگاهی است. افراد برخوردار از خودآگاهی بیشتر تمایل دارند شغلی داشته باشند که با نیازها، ارزش ها و علائق آنها مطابقت داشته باشد. خودآگاهی به فرد کمک می کند تا اجازه ندهد خشم و عواطف دیگران مانعی بر سر راه زندگی

شود. با افزایش خودآگاهی افراد نسبت به علائمی که ممکن است به عملکرد هوشی آنها آسیب برساند، حساس تر می شوند. برخورداری از هوش هیجانی بیشتر و رشد آن می تواند در زمینه موفقیت مستمر و بیشتر به سازمان کمک کند و به تعهد بیشتر کارکنان منجر شود. امروزه کارکنان در هر سازمان و مؤسسه که باشند به علت تغییر دائمی و مستمر در زندگی کاری متحمل فشارهای روانی شدید می شوند؛ بنابراین افراد برخورداری از هوش هیجانی زیاد در برابر تغییرات واکنش های مناسب نشان می دهند و نسبت به افکار و احساسات و رفتارهای خود و دیگران آگاهی دارند. آنها نسبت به خودشان احساس مثبتی دارند و در محیط کار متعهدتر عمل می کنند پس شناخت و مدیریت احساسات خود و درک درست و انتقال صحیح آن به دیگران نتیجه ی برخورداری از سطح بالای هوش هیجانی است که می تواند به تعهد سازمانی در کارکنان منجر شود. نتایج حاصل از تحقیق نشان دهنده تأثیر مثبت و معنادار مدیریت روابط بر تعهد سازمانی است. با توجه به ضریب مسیر تأثیر مدیریت روابط بر تعهد سازمانی که برابر ۰/۸۴۲ است و نشان دهنده این است که بین ابعاد هوش هیجانی مدیریت روابط بیشترین تأثیر را بر تعهد سازمانی داشته است. بنابراین لازم است مدیران هتل های ۵ ستاره شهر تبریز توجه ویژه ای به مدیریت روابط کارکنان خود داشته باشند. در خصوص مدیریت روابط، به مدیران هتل های ۵ ستاره شهر تبریز پیشنهاد می شود که افرادی که مدیریت روابط بالایی دارند را شناسایی کرده و از آنها در کارهای پروژه ای و فعالیت های تیمی بهره گیری کنند؛ زیرا موفقیت در این بخش ها مستلزم توانمندی های فردی و اجتماعی بالایی است. استفاده از افرادی با مدیریت روابط بالا به عنوان مدیر پروژه یا سرگروه، باعث تقویت تفکر مثبت، تنش زدایی، بهبود روابط و انعطاف پذیری و بهبود نتایج کار می شود.

منابع

- اسکندریون، ابولفضل (۱۳۹۴)، بررسی رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس پیشگیری، فصلنامه دانش انتظامی، ۴(۱۳)، صص ۴۹-۸۵.
- استرون، حسین (۱۳۷۷)، تعهد سازمانی، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، دوره ۵، شماره ۱۷، صص ۷۳-۷۴.
- اسماعیلی، محمود رضا، قدسی، مسعود (۱۳۹۲)، بررسی تأثیرات هوش هیجانی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان زن (مورد مطالعه: ادارات برق استان تهران)، فصلنامه زن و مطالعات خانواده، سال ۵، شماره ۲۰، صص ۲۰-۷.
- اسماعیلی، کوروش (۱۳۸۰)، تعهد سازمانی، ماهنامه تدبیر، دوره ۱۲، شماره ۱۱۲.



- امیرقدسی، سیروس، بنیادی نایینی، علی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کارکنان با مطالعه نقش میانجی رضایت شغلی، فصلنامه علمی - پژوهشی چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۳۱، صص ۱۴۵-۱۶۳.
- امیرقدسی، سیروس، بنیادی نایینی، علی (۱۳۹۷). بررسی رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان با متغیرهای جمعیت شناختی کارکنان (مورد مطالعه: شرکت نفت مناطق مرکزی ایران)، فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال ۹، شماره ۳۵، صص ۱۰۵-۱۳۳.
- اکبری بورنگ، محمد، خدادادی، مریم، اکبری، مجید (۱۳۹۳). رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کارکنان اداری بیمارستان های خراسان جنوبی، فصلنامه بیمارستان، سال ۱۳، شماره ۳، صص ۱۱۷-۱۲۵.
- آقاییار، شریفی (۱۳۸۵)، کاربرد هوش هیجانی، اصفهان، انتشارات سپاهان، ص: ۲۲۹.
- بهاری، جعفر، صالحی، صادق، بذله، مرجان (۱۳۹۷)، تأثیر تعهد مدیریت در کیفیت خدمات بر رضایت شغلی کارکنان در صنعت هتل داری مورد مطالعه: هتل های پنج ستاره شهر تبریز، دو فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات اجتماعی گردشگری، سال ۶، شماره ۱۱، صص ۲۷-۵۶.
- بیوک زاده، فرناز، ناوی پور، حسن، ونکی، زهره، عصاره، مرضیه (۱۳۹۶). بازتاب هوش هیجانی مدیران پرستاری بر تعهد سازمانی پرستاران، فصلنامه مدیریت پرستاری، ۶(۱)، صص ۴۲-۵۱.
- بازوند، کیومرث، کاشف، میرمحمد، اسمعیلی، محمدرضا (۱۳۹۲). رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان، فصلنامه مدیریت ورزشی، سال ۴، شماره ۵، صص ۱۲۵-۱۴۳.
- بهمنی، اکبر، مهدوی راد، محمدرضا، بلوچی، حسین (۱۳۹۵). بررسی رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان با نقش میانجی گری و تعدیل گری تعهد سازمانی، فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهش های مدیریت عمومی، سال ۹، شماره ۳۱، صص ۱۶۱-۱۸۵.
- نادری، ابولقاسم، حیدری کبریتی، طیبه، امیری، عبدالرضا (۱۳۹۴). ارتباط بین سرمایه انسانی و عملکرد سازمانی: مورد پژوهی شعب شرکت بیمه آسیا، فصلنامه پژوهش های رهبری و مدیریت آموزشی، سال دوم، شماره پنجم، صص ۱-۳۰.
- جلیلیان، مریم، حاجی پور، بهمین، حسین پور، محمد (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.
- شمس السادات، زاهدی، ابتهال، زندی (۱۳۹۴). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رفتار شهروندی سازمانی در صنعت هتلداری، دو فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات اجتماعی گردشگری، ۳(۵)، صص ۱-۲۲.



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.

مرادی، مرتضی، جلیلیان، حمید رضا، کیان پور، سعید، امیری، مریم (۱۳۹۶)، نقش هوش هیجانی و کار هیجانی در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات رفتار سازمانی، ۶(۲)، صص ۷۳-۱۰۰.

عراقی، محمود (۱۳۷۷)، بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان مجتمع فولاد اهواز، پایان نامه انتشار نیافته کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، استاد راهنما: دکتر بهرام رنجبریان. ساروقی، احمد (۱۳۷۵)، تعهد سازمانی و رابطه آن با تمایل به ترک خدمت، فصلنامه علمی - پژوهشی فرایند مدیریت و توسعه، دوره ۱۰، شماره ۴، صص ۶۵-۷۳.

رنجبریان، بهرام (۱۳۷۵)، تعهد سازمانی، مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال ۱۰، شماره ۱-۲، صص ۴۱-۵۷.

شفیعی 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 ۷-۲۸.

شانازی، بهار، رضایی، محمود، گل محمدی، جمال (۱۳۹۷)، بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی در میان کارکنان بانک تجارت، فصلنامه جهان نوین، سال ۱، شماره ۱، صص ۲۱-۲۹.

ریاضی، سپیده، سالمی، مهرداد (۱۳۹۷)، بررسی و شناسایی نقش هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارمندان (نمونه موردی شرکت پرودتی)، مجموعه مقالات کنفرانس ملی الگوهای نوین در مدیریت کسب و کار (با رویکرد حمایت از کارآفرینان ملی)، تهران، دانشگاه علم و فرهنگ تهران.

عقبلی، زهرا، دانایی، حبیب الله (۱۳۹۵)، بررسی تاثیر مؤلفه های هوش هیجانی بر تعهد سازمانی در میان کارکنان شرکت بیمه پاسارگاد تهران، مجموعه مقالات کنفرانس بین المللی نخبگان مدیریت، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.

حسین زاده شهری، معصومه، فخریان، سارا، باغچه سرایی، محبوبه (۱۳۹۴)، بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی با تعهد سازمانی، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، سال ۷، شماره ۱، صص ۱۹-۳۷.

کشاوری، لقمان، همتی نژاد، مهر علی، آزادواری، سمیرا (۱۳۹۳)، مدل ارتباطی بین هوش هیجانی و سبک رهبری مدیران با تعهد سازمانی کارکنان در سازمان ورزش شهرداری تهران، فصلنامه مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۲۶، صص ۱۸۱-۱۹۸.

مشبکی، اصغر، دوستار، محمد (۱۳۸۶)، تبیین مدل تأثیرگذاری هوش عاطفی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان با توجه به سبک های رهبری، فصلنامه مدرس علوم انسانی، ویژه نامه مدیریت، صص ۲۱۱-۲۳۴.

قمی، محمد (۱۳۸۸)، رابطه هوش هیجانی با تعهد سازمانی کارکنان منطقه ۲ دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۳(۱)، صص ۹-۱۴۶.

عیدی، حسین، هنری، حبیب، ناصری پلنگرد، ولی (۱۳۹۲)، ارتباط هوش هیجانی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان فدراسیون های ورزشی جمهوری اسلامی ایران، نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش، سال ۱، شماره ۱، صص ۲۵-۳۵.

افشار، مهرناز، ناظم، فتاح، میرهاشمی، مالک (۱۳۹۴)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی با مدیریت دانش (مطالعه موردی: کارکنان بانک پارسیان، شعب منتخب شمال شهر تهران)، فصلنامه پژوهش اجتماعی، سال ۸، شماره ۲۹، صص ۱۷۱-۱۹۱.

رضائیان، علی، کشته گر، عبدالعلی (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی، فصلنامه پیام مدیریت، شماره ۲۷، صص ۲۷-۳۹.

ودادی، احمد، صفرزاده، حسین، احمدپور، مهین (۱۳۸۸)، هوش هیجانی و تعهد سازمانی مدیران، فصلنامه مدیریت کسب و کار، سال ۱، شماره ۲، صص ۱۶۵-۱۹۰.

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.

*Allen, N.J. and Meyer, J.P.(1997), "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity", Journal of Vocational Behavior, Vol. 49 .No. 3, pp. 252-76.*

*Becker, K. A. (1993). The characteristics of bibliographic instruction in relation to the causes and symptoms of burnout. Journal of RQ, 346-357.*

*Birks, Y. F., & Watt, I. S. (2007). Emotional intelligence and patient-centred care. Journal of the Royal Society of Medicine, 100(8), 368-374. doi:10.1177/014107680710000813*

Boyatzis, E. (2002). *Developing Emotional Intelligence*. To be published in San Francisco: Jossey – Bass.

Brief, A.P. & Motowidlo, J. (1986), *Prosocial organizational behaviors*. *Academy of Management Review*, 10, 710-725.

Fornell, C. and Cha, J. (1994). *Partial least squares*, in Bagozzi, R.P. (Ed.), *Advanced Methods*.

Fu, W. (2013). *The impact of emotional intelligence, organizational commitment, and job satisfaction on ethical behavior of Chinese employees*. *Journal of Business Ethics*, 122(1), 137-144.

Gautam, Thaneswor; Van Dick, Rolf; Wagner, Ulrich; Upadhyay, Narottam and Davis, Ana J (2005), "Organizational citizenship behaviors And organizational commitment in Nepal", *Asian journal social psychology*, No.4:305-314.

Gellatly, Ian R; Meyer, John P and Luchak A A (2006), "Combined effects of the three commitment components on focal and discretionary behaviors: A Test of Meyer and Herscovitch's propositions", *journal of vocational behavior*, No 69: 331-345.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Haenlein, Michael, & Kaplan, Andreas M. (2004). *A Beginner's Guide to Partial Least Squares Analysis*. *Understanding Statistics*, 3(4), 283-297.

Jordan, J.P. et al. *Workgroup emotional intelligence scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus*. *Human resource management Review*. 2002;12 (2): 195-214.

Kaschub, M. (2002). *Defining Emotional Intelligence in Music Education*. *Arts Education policy Review*, 103, 5, pp9-15.

Meyer, John P and Allen, Natalie J (1991), "A three-Component conceptualization of organization Commitment", *Human Resource Management Review*, Volume. 1, No1: 61- 89.

Mowday, R.T. (1998), *Employee-Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. Academic Press, New York.

Naseri, V. (2009), *Survey of Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior among National Academy of Olympic and Paralympics Employees*. M.S Dissertation of Tehran University.

Othman, S., Anugerah, R. *Effects of Emotional intelligence and career commitment on career success*. (From: <http://mgv.mim.edu.my/MMR/O206/020606.htm>) *satisfaction and organizational commitment*. 2009, 31. (3): 63.

Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. and Boulian, p.v (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, journal of applied psuchology, vol 59 , no 5,603-609.*

Sadat Hosseini, Elahe, Zirak, Mehdi. (2016). *The relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior and organizational commitment in city secondary school teachers Torbat-h. International Research, Journal of Applied and Basic Sciences, Vol.,10 (7), pp. 962-971.*

Salovey P, Mayer J.D, (1990), *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9, 185–211.*

Taboli, H. (2013). *Job Satisfaction as a Mediator in Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Commitment in Employees Kerman Universities. Life Science Journal, 10(1), 1-10.*

Thorndike E.L, (1920). *Intelligence and its uses. Harper’s Magazine, 140, 227-235.*

Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). *The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. The leadership quarterly, 13(3), 243–274.*

