

مقاله پژوهشی

عملکرد نوآورانه: واکاوی نقش قابلیت‌های زیرساختی و عجین شدن با شغل بر تطبیق‌پذیری شغلی و رفتار نوآورانه کارکنان وزارت ورزش و جوانان
عباسعلی رستگار^{۱*}، مرتضی ملکی مین‌باش‌رزگاه^۲، هوشمند باقری قره‌بلاغ^۳، محسن عین‌علی^۴

مشخصات نویسندگان

۱. دانشیار دانشگاه سمنان - مدیریت دولتی، مدیریت رفتار سازمانی (*نویسنده مسئول).
a_rastgar@semnan.ac.ir
۲. دانشیار گروه مدیریت بازرگانی دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.
mmaleki80@semnan.ac.ir
۳. دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.
h_bagheri@semnan.ac.ir
۴. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.
m_eynali@semnan.ac.ir

چکیده

هدف: تطبیق‌پذیری شغلی یک ویژگی مطلوب است و افرادی که انطباق بیشتری با شغل خود دارند، از شغل خود رضایت بیشتری داشته، روحیه‌ی مثبتی در کار نشان داده و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی ابراز می‌کنند. هدف از پژوهش حاضر واکاوی نقش میانجیگری رفتار نوآورانه و تطبیق‌پذیری شغلی در رابطه بین قابلیت‌های زیرساختی و عجین شدن با عملکرد نوآورانه است.

طراحی / روش‌شناسی / رویکرد: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها، پیمایشی- توصیفی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان وزارت ورزش و جوانان بودند (به تعداد ۸۹۰ نفر) که با توجه به جدول کرجسی و مورگان ۲۶۹ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. روایی صوری پرسشنامه با نظر متخصصان مورد تأیید قرار گرفت و روایی سازه و پایایی ترکیبی ابزار پژوهش نیز، از طریق برآورد مدل اندازه‌گیری و پس از انجام اصلاحات لازم، به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدلسازی معادلات ساختاری استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش: یافته‌های پژوهش نشان داد که قابلیت‌های زیرساختی بر رفتار نوآورانه کارکنان و تطبیق‌پذیری شغلی تأثیر مثبت و معناداری داشته و همچنین عجین شدن با شغل بر تطبیق‌پذیری شغلی و رفتار نوآورانه تأثیر مثبت و معناداری دارد. افزون بر این، رفتار نوآورانه و تطبیق‌پذیری شغلی بر عملکرد نوآورانه تأثیر مثبت و معناداری دارد.

محدودیت‌ها و پیامدها: فقدان پژوهش‌های مشابه و نبود مبانی نظری مناسب برای توسعه فرضیه‌ها مهم‌ترین محدودیت‌ها بودند.

پیامدهای عملی: پژوهش انجام شده در صنعت ورزش صورت گرفته است که همین امر تعمیم‌پذیری آن به سایر حوزه‌ها را تا حدی با چالش مواجه می‌کند.

ابتکار یا ارزش مقاله: دستیابی به بهبود عملکرد کارکنان از طریق انطباق ویژگی فردی با خصوصیات شغلی.

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

کلمات کلیدی: تطبیق‌پذیری شغلی، رفتار نوآورانه، قابلیت‌های زیرساختی، عجین شدن با شغل.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۲/۲۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۰۹/۰۷ تاریخ چاپ مقاله: ۱۴۰۰/۰۴/۰۱
منتشر شده توسط دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران





Research Paper

Innovative Performance: Examining the Role of Infrastructural Capability and Job Engagement on the Job Adaptability and Behavioral Innovation of Ministry of Sports and Youth Staff

Abbas Ali Rastgar^{1*}, Morteza Maleki Minbashrazgah², Hooshmand Bagheri Garbollagh³, Mohsen Eynali⁴

Authors

1. Associate Prof., Faculty of Economics, Management and Administrative sciences, Semnan University, Semnan, Iran (*Corresponding Author). a_rastgar@semnan.ac.ir
2. Associate Professor. Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan, Iran . mmaleki80@semnan.ac.ir
3. Ph.D. Student of Business Management, Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan Iran . h_bagheri@semnan.ac.ir
4. Ph.D. Student of Public Management, Faculty of Economics, Management and Administrative Sciences, Semnan University, Semnan, Iran m_eynali@semnan.ac.ir

Abstract

Purpose: Job adaptability is a desirable feature and those who are more in line with their job, are more satisfied with their job, have a positive attitude and show a high commitment to the organization and their colleagues. The present study seeks to determine the role of mediating behavioral innovation and job adaptability: examining the relation of infrastructural capability and engagement with the innovative performance.

Design/Methodology/Approach: The present study is practical in terms of the goal and in terms of data collection is descriptive which has been conducted through survey method. The statistical population is all employees of the Ministry of Sports and Youth (N= 890), that according to Krejcie & Morgan table 269 people were selected by random sampling method. The standard questionnaires were used to collect data. The content validity of the questionnaire was confirmed by a panel of experts. The construct validity and the composite reliability of the research instrument were tested by estimating the measurement model and they were satisfying after making necessary corrections. The Structural equation modelling was used to analyze the data.

Research Findings: The results of the study showed that infrastructural capabilities have a positive and significant effect on innovative behavior and job adaptability, also job engagement had a positive and significant effect on job adaptability and behavioral innovation. Moreover, innovative behavior and job adaptability had a positive and significant effect on the innovation performance.

Limitations & Consequences: The lack of similar research and the lack of appropriate theoretical foundations for the development of hypotheses were the most important limitations.

Practical Consequences: Research has been done in the sports industry, which challenges its generalization to other fields to some extent.

Innovation or value of the Article: To achieve employee performance improvement by adapting personal characteristics to job characteristics.

Paper Type: Research paper

Keywords: Job Adaptability, Behavioral Innovation, Infrastructural Capabilities, Job Engagement

Received Date:2021-04-10

Acceptation Date: 2021-11-28

Publication Date:2022-06-22

Publisher: Iran – Tehran – Shahid Beheshti University – Faculty of Management & Accounting

jpap.sbu.ac.ir



مقدمه

مدیریت درست منابع انسانی از اهمیت بسیاری برخوردار است و توجه خاصی را می‌طلبد. منابع انسانی از عوامل مهمی است که باعث تمایز بین عملکرد سازمان‌ها می‌شود. همچنین یکی از چالش‌های اساسی سازمان‌ها جذب، انتخاب، استخدام و مدیریت منابع انسانی است. هرچقدر انطباق ویژگی‌های کارکنان با ویژگی‌های شغلی بیشتر باشد، اثربخشی کارکنان در شغل مورد نظر بیشتر خواهد بود (Son et al., 2020). تطبیق‌پذیری شغلی یک ویژگی مطلوب است. افرادی که انطباق بیشتری با شغل خود دارند، از شغل خود رضایت بیشتری داشته، روحیه‌ی مثبتی در کار نشان داده و نسبت به سازمان و همکاران خود تعهد بالایی ابراز می‌کنند (Jiang et al., 2018). در دنیای رقابتی، نوآوری نه تنها برای رشد سازمان‌ها بلکه برای بقای آن‌ها نیز ضروری است (Chang et al., 2016). از سویی دیگر نوآوری نقش مهمی را در بقای سازمان ایفا می‌کند و علاوه بر این، نوآوری کارکنان نقش مهمی در دستیابی به اهداف سازمانی و افزایش عملکرد دارد، به طوری که دانشمندان جامعه جذابیت مستمر نوآوری در سازمان‌ها را بی‌نظیر دانسته‌اند؛ در نتیجه، رفتار خلاقانه و نوآورانه کارکنان در سازمان - ها یک امر کلیدی محسوب می‌گردد که می‌تواند به صورت فردی یا گروهی جلوه نماید (Chen & Popovich, 2003). قابلیت‌های زیرساختی، میزان و قابلیت‌پذیری سازمان در راهبردپذیری اجرای مدیریت ارتباط با مشتری است. قابلیت‌های زیرساختی به‌ویژه هنگامی که با یک استراتژی کسب و کار مشتری‌مدار همراه می‌شوند، رابطه‌ی مثبتی با کیفیت اطلاعات مشتری داشته و همچنین باعث افزایش عملکرد کلی شرکت می‌شود (Christian et al., 2011). در این راستا، جای چاندران و همکاران (۲۰۰۵)، بیان کردند که قابلیت‌های سازمانی توسعه یافته می‌تواند توانایی یک شرکت را برای مدیریت ارتباط با مشتری از منابع خارجی بهبود بخشد (Chuang & Lin, 2013).

با توجه به اینکه در سازمان‌های ورزشی پرسنل و نیروی انسانی نقش عمده‌ای دارند، لذا می‌توانند مشارکت بالایی در ایجاد نوآوری و رفتارهای معطوف به نوآوری داشته باشند و لذا اگر بتوان اثر عوامل زیرساخت مدیریت را بر رفتارهای نوآورانه کشف نمود، منجر به تحول در سازمان‌های ورزشی خواهد شد و این کاری است که تاکنون صورت نگرفته است. بنابراین نوآوری برای سازمان‌های ورزشی یک امر ضروری و تعیین‌کننده بقاء و حیات آن‌هاست. از این‌رو، با توجه به این دو مطلب که نیروی انسانی محور سازمان‌های ورزشی است و سازمان‌های ورزشی بدون نوآوری باقی نمی‌مانند؛ بایستی ببینیم در سطح سازمان‌ها چقدر این رفتارهای نوآورانه در سازمان و توسط پرسنل صورت می‌گیرد. شایان ذکر است که در وزارت ورزش و جوانان، رفتار نوآورانه کارکنان راهبردی مهم برای توسعه این سازمان جهت تطابق با تغییرات خارجی است که با پرورش کارکنانی با انگیزه، توانا و خلاق محقق می‌شود و به مدیران امکان خواهد داد تا در برابر پویایی‌های محیطی رقابتی، به سرعت و به طور مناسب عمل نموده و موجبات برتری رقابتی سازمان‌شان را فراهم آورند. به همین دلیل آگاهی داشتن و فراهم ساختن بسترهای مناسب برای ارتقای میزان خلاقیت و نوآوری کارکنان این سازمان ورزشی لازم و ضروری می‌باشد. اگر چه نتایج مثبت و قابل توجه نوآوری در مطالعات بسیاری تبیین شده‌اند، اما در مورد متغیرهای تطبیق‌پذیری شغلی و قابلیت‌های زیرساختی

مخصوصاً در سازمان‌های ورزشی مطالعات چندانی صورت نگرفته است. با توجه به اینکه رفتار نوآورانه کارکنان مجموعه‌ای از ادراکات ایجاد شده توسط محیط یا زمینه کاری است، به منظور توسعه آن در کارکنان، بایستی متغیرهای مهم درون سازمانی به طور مناسب و دقیق شناسایی و مورد تجزیه و تحلیل قرار بگیرند.

در این راستا؛ سوال اصلی پژوهش حاضر این است که قابلیت‌های زیرساختی، عجين شدن با شغل و تطبيق - پذیری شغلی چه تأثیری بر عملکرد نوآورانه در سازمان‌های ورزشی دارد؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

قابلیت‌های زیرساختی. به طور کلی قابلیت‌های زیرساختی به عنوان گسترش مؤثر منابع شرکت که برای حمایت از پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری اختصاص داده شده‌اند، توصیف می‌شود (Daneshi Moghaddam et al., 2016). برای دیدگاه مبتنی بر منابع شرکت، منابع فناوری، انسانی و تجاری شرکت بایستی با سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری برای توسعه قابلیت‌های زیرساختی سازگار باشد. بررسی‌ها نشان می‌دهد که منابع خاص یک شرکت و قابلیت‌های آن می‌تواند عملکرد یک شرکت را بهبود بخشد (Christian et al., 2011). از سوی دیگر، منابع ویژه و قابلیت‌های شرکت می‌تواند در بهبود عملکرد شرکت و رفتار نوآورانه کارکنان مؤثر باشد (Grissmann et al., 2013). منابع ناهمگون خاص یک شرکت را می‌توان در سه دسته طبقه‌بندی کرد که عبارتند از: منابع فناوری، انسانی و تجاری. منابع فناوری به زیر ساخت‌های فناوری اطلاعات که مشتمل بر سخت‌افزار، نرم‌افزار، سیستم‌های پایگاه داده و سیستم ارتباطات جهت حمایت و پشتیبانی از سیستم مدیریت روابط مشتری هستند، اشاره دارند. منابع انسانی در حوزه منابع انسانی و استراتژیک شرکت کاربرد دارد و بیانگر دانش فنی و مهارت شرکت است که در نهایت منجر به سیستم مدیریت ارتباط با مشتری می‌شود و در نهایت منابع تجاری به عنوان برنامه‌ای در جهت یکپارچه‌سازی طرح سیستم مدیریت ارتباط با مشتری و به طور کلی فرایند تجاری تعریف می‌شود (Balogun et al., 2017). در پژوهشی چوانگ و لین (۲۰۱۳) به بررسی نقش قابلیت‌های زیرساختی و رفتار نوآورانه پرداختند. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که قابلیت‌های زیرساختی مربوط به شرکت به طور مثبت بر رفتار نوآورانه فرد تأثیر می‌گذارد که در نهایت منجر به بهبود در عملکرد کلی شرکت می‌شود. همچنین، دانشی مقدم و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی تحت عنوان تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد شرکت نشان دادند که قابلیت‌های زیرساختی اثر مثبت و معناداری بر کیفیت اطلاعات، عملکرد شرکت و انعطاف‌پذیری شغلی دارد. با بهبود قابلیت‌های زیرساختی، می‌توان تطبیق - پذیری شغلی را در افراد تقویت نمود به گونه‌ای که این افراد می‌توانند خودشان را با تغییرات مختلف سازگار نموده و به دنبال راهی جدید باشند تا در آن مسیر با شغل دلخواه خود ادامه دهند. از این رو، می‌توان فرضیه‌های زیر را مطرح ساخت:

فرضیه ۱) قابلیت‌های زیرساختی اثر مثبت و معنی‌دار بر رفتار نوآورانه کارکنان دارد.

فرضیه ۲) قابلیت‌های زیرساختی اثر مثبت و معنی‌دار بر تطبیق‌پذیری شغلی دارد.

عجین شدن با شغل. عجین شدن با شغل یک موقعیت ذهنی مثبت مرتبط با کار است که به صورت وقف شدن در شغل و ذوب شدن در آن نمایان شده است (Jung et al., 2021). بسیاری از مطالعات، عجین شدن با شغل را به‌عنوان یک پیشینه برای استخراج نتایج سازمانی مثبت مانند عملکرد بالا، وفاداری بالایی مشتری، گردش مالی، و غیبت کم بررسی کرده‌اند (Harter et al., 2002). کارکنان عجین شده، ویژگی‌های خود را از لحاظ جسمی، شناختی، و عاطفی در طول انجام وظایف ابراز می‌کنند (حسنی و همکاران، ۱۳۹۸). در نتیجه، عجین شدن با شغل به‌عنوان یک حالت روانی مثبت در محیط کار تعریف شده است. قدرت سطح بالایی از انرژی است، درحالی‌که کار به‌عنوان تمایل به سرمایه‌گذاری حتی بیشتر از تلاش بر روی آن مشخص می‌شود. تعهد به حس درگیری شدید در یک کار و تجربه سطوح بالایی از شور و اشتیاق، اشاره می‌کند. جذب عبارت است از متمرکز و مجذوب شدن به یک کار (Meng et al., 2021). هارتر و همکاران (۲۰۰۲) عجین شدن با شغل (با دو متغیر درگیری و جذب شدن) را مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند و ارتباط آن را با مفاهیم مهمی همچون: ترک خدمت، رضایت و وفاداری مشتریان و امنیت شغلی تبیین کردند و در نهایت، ارتباط مثبت عجین شدن با شغل را در بهره‌وری و عملکرد سازمان کشف کردند (Kapel et al., 1997). عجین شدن با شغل، احساس مثبت کارکنان در قبال شغل آن‌هاست (المدرسی و همکاران، ۱۳۹۷). این احساس مثبت موجب می‌شود کارکنان شغل خود را شخصاً معنادار بدانند و چالش‌های شغلی خود را با امید به آینده، با جدیت دنبال کنند و عملکرد خود را نسبت به سازمان بهبود دهند، همچنین سازگاری (تطبیق‌پذیری) بیشتری نسبت به شغل داشته باشند (خسروی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۸). کارکنانی که با شغل خود بیشتر عجین شده‌اند، بیان می‌کنند که بیشتر از سلامت جسمی و روانی لذت می‌برند، از شغل خود رضایت بیشتری داشته و نسبت به سازمان خود تعهد بالایی ابراز می‌کنند (حسنی و همکاران، ۱۳۹۸). بنابراین فرضیه‌های زیر صورت‌بندی می‌شوند:

فرضیه ۳) عجین شدن با شغل اثر مثبت و معنی‌دار بر رفتار نوآورانه کارکنان دارد.

فرضیه ۴) عجین شدن با شغل اثر مثبت و معنی‌دار بر تطبیق‌پذیری شغلی دارد.

رفتار نوآورانه کارکنان. اصطلاح نوآورانه به تصور یک شخص نسبت به ایده‌های جدید به‌عنوان جنبه‌هایی از ارزش‌ها و باورهای شرکت‌ها اشاره دارد (Kleysen et al., 2011). رفتار نوآورانه، به‌عنوان رفتارهایی که با خود تغییر به همراه می‌آورد، با دگرگون‌سازی شغلی ارتباط پیدا می‌کند و شامل بررسی فرصت‌ها و تولید ایده‌های جدید است (Kord Naj et al., 2014). نوآوری و رفتار نوآورانه علاقه بسیار زیادی را در پژوهش‌های مدیریت بدست آورده‌اند (Pouryazdani Kojour et al., 2021). کلیسن و استریت (۲۰۰۱) رفتار نوآورانه را به‌عنوان تمامی اعمال هدایت شده افراد در ایجاد، مقدمه و یا استفاده از اخبار مفید، در هر سطح سازمانی تعریف کرده‌اند. بنابراین، می‌توان مفهوم نوآورانه را متمایز از رفتار نوآورانه دانست، زیرا نوآورانه جهت‌گیری سازمان نسبت به نوآوری است، در حالی‌که رفتار نوآورانه برای کمیت محصولات و خدمات جدید شرکت معرفی شده است (Kuang et al., 2007). می‌توان به این نتیجه رسید که رفتار نوآورانه موقعی که کارمندان برای ایده‌های جدید پاداش دریافت می‌کنند افزایش می‌یابد. سازمانی که صرفاً با تکیه بر طرح‌ها و نقشه‌های رفتارهای معین و ثابت کار می‌کند، یک نظام اجتماعی بسیار آسیب‌پذیر است. امروزه، کار بیشتر مبتنی بر دانش و کمتر سخت-

گیرانه شده است. در این زمینه، کارکنان می‌توانند از طریق توانایی در خلق ایده‌های جدید و استفاده از این ایده‌ها به عنوان بلوک‌های ساختمانی برای ایجاد محصولات، خدمات و فرآیندهای کاری جدیدتر و بهتر، به ارتقای عملکرد شرکت کمک نمایند (Melville et al., 2004). مطالعات نشان می‌دهد که رفتار نوآورانه تأثیر مثبتی بر عملکرد کسب و کار از لحاظ عملکرد مالی و غیرمالی به عنوان حفظ مشتری و شهرت سازمان دارد (Nelson & Simmons, 2003). لذا فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه ۵) رفتار نوآورانه اثر مثبت و معنی‌دار بر عملکرد نوآورانه دارد.

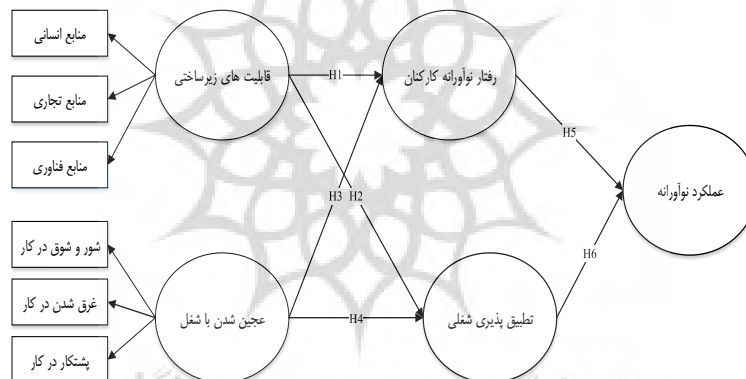
عملکرد نوآورانه: واکاوی
نقش

۱۶۶ | صفحه

تطبیق‌پذیری شغلی. تطبیق‌پذیری به عنوان یک منبع روانشناسی چند بُعدی، فرایندی در حال رشد و تحول و پویاست (Wang et al., 2017). به عبارت دیگر تطبیق‌پذیری یک فرایند دوسویه است (طبرسا و همکاران، ۱۴۰۰). از یک طرف فرد به صورت مؤثر با اجتماع تماس برقرار می‌کند و از طرف دیگر اجتماع نیز ابزارهایی را تدارک می‌بیند که فرد از طریق آن‌ها توانایی‌های بالقوه خویش را به حالت بالفعل درمی‌آورد. در این تعامل فرد و جامعه دستخوش تغییر و دگرگونی شده و سازشی نسبتاً پایدار به وجود می‌آید (Nota et al., 2012). تطبیق‌پذیری نتیجه ترکیب مجموعه‌ای از عوامل روانی و غیرروانی است. عوامل غیرروانی، تمام ابزار و ادوات کار را شامل می‌شود که توسط فرد شاغل، به نحوی برای انجام کار مورد استفاده قرار می‌گیرد. علی‌رغم عوامل غیرروانی که ابزار و وسایلی را شامل می‌گردند که در بیرون از وجود فرد قرار دارند، عوامل روانی یا درونی، احساسات و طرز تلقی فرد نسبت به شغلش را دربر می‌گیرد و رابطه‌ی فرد را با کارش مشخص می‌نماید. تطبیق‌پذیری از چهار مؤلفه تشکیل شده که عبارت‌اند از: ۱) توجه داشتن، ۲) کنترل، ۳) کنجکاوی و ۴) اعتماد به نفس (Ren & Zhang, 2015). توجه داشتن به آینده، به افراد کمک می‌کند تا درک بهتری از تحولات آینده داشته باشند و برای آنچه ممکن است در آینده پیش بیاید آماده شوند. کنترل، افراد را قادر می‌سازد که مسئول شکل‌دهی خود و محیطشان شوند تا با خود نظمی، تلاش و پایداری و آنچه در آینده اتفاق می‌افتد روبرو شوند (Rudolph et al., 2017). فردی که بر روی مسیر شغلی خود کنترل دارد تصمیمات درستی اتخاذ می‌کند و دچار بی‌تصمیمی و بی‌مسئولیتی نسبت به آینده شغلی خود نخواهد شد. کنجکاوی باعث می‌شود که افراد در مورد خودشان در موقعیت‌ها و نقش‌های مختلف فکر کنند و سناریوهای ممکن دیگری را که می‌توانند شکل دهند مورد بررسی قرار دهند. در حقیقت همراه با حس کنترل، ابتکار و علاقه به یادگیری درباره انواع کارها و یا نقش‌ها، پدیدار می‌شود و در عمل باعث توجه به آگاهی در تصمیم‌گیری و تناسب خود با محیط می‌شود (Savickas & Porfeli, 2012). اعتماد، آخرین منبع انطباق‌پذیری است که به معنای احساس کفایت و خودکارآمدی در انجام موفقیت‌آمیز یک فعالیت یا نقش است. در این مرحله شخص می‌تواند انتخاب‌های خود را برای اجرای طرح زندگی خود به واقعیت تبدیل کند. این مؤلفه‌ها به فرد کمک می‌کنند تا به طور مؤثر وظایف خود را در طول دوره کاری خود مدیریت کند. کوانگ و بینگ (۲۰۰۷)، تطبیق‌پذیری را با کاهش تعارض و افزایش کارایی در کار، مشخص می‌کنند. از نظر آنان، تطبیق‌پذیری شغلی، شامل شرح و توصیف رفتارهایی است که به اجرای خوب وظایف افراد و نگرش مثبت آن‌ها به نقش کاری جدید می‌انجامد. از این‌رو، در تعریف تطبیق‌پذیری، بر عوامل فردی، حمایت اجتماعی و عوامل کاری تأکید می‌شود (Tajeddini et al., 2012).

فرضیه ۶) تطبیق‌پذیری شغلی اثر مثبت و معنی‌دار بر عملکرد نوآورانه دارد.

عملکرد نوآورانه. عملکرد یک مفهوم چند بعدی است که موقعیت شرکت را با توجه به رقبا در نظر می‌گیرد. عملکرد شرکت ترکیب گسترده‌ای هم از دریافتی‌های غیرملموس مانند افزایش دانش سازمانی و دریافتی‌های عینی و ملموس مانند نتایج اقتصادی و مالی است. مدل‌های گوناگونی تلاش کرده‌اند عملکرد سازمانی را معرفی و ارزیابی کنند. عملکرد سازمانی مفهوم گسترده‌ای دارد و از آنچه شرکت تولید می‌کند تا حوزه‌هایی را که با آن‌ها در تعامل است در برمی‌گیرد. با توجه به افزایش رقابت در تمامی صنایع و بازار، ارزیابی عملکرد سازمانی برای بقای آن ضروری است و توجه به سنجش عملکرد به عنوان نقطه شروع در روند توسعه مهم است (دانشی‌مقدم و همکاران، ۲۰۱۶). علت اصلی سنجش عملکرد، افزایش اثربخشی کلی سازمان و همچنین فرآیندهای کسب و کار است (Tsai, 2011). بنابراین، عملکرد نوآورانه ترکیبی از موفقیت کلی سازمان در نتیجه تلاش‌های صورت گرفته جهت نو کردن و بهبود بخشیدن و به‌کارگیری جنبه‌های مختلف نوآوری در سازمان است. شرکت‌ها از نوآوری به عنوان یک وسیله برای ایجاد انطباق سازمانی، مقابله با فشارهای رقابتی شدید و تغییر تقاضاهای مشتری بهره می‌جویند. به واسطه نوآوری، شرکت‌ها قادر به پاسخگویی مؤثر به تقاضاهای محیط بوده و در نتیجه موجب حفظ و بهبود عملکرد سازمانی خواهند شد. نوآوری شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا قابلیت‌های خود را که تضمین‌کننده عملکرد بلندمدت کسب و کار است، خلق و افزایش دهند (Vătămănescu et al., 2020).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه از لحاظ نتیجه کاربردی و از نظر هدف توصیفی و با روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان وزارت ورزش و جوانان بودند (به تعداد ۸۹۰ نفر) که با توجه به جدول کرجسی و مورگان ۲۶۹ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌های پژوهش پرسشنامه استاندارد مبتنی بر طیف لیکرت (پنج‌گانه) است. برای سنجش هر کدام از متغیرهای پژوهش بر مبنای ادبیات علمی موضوع مقیاس‌های مناسب شناسایی گردید که منبع مقیاس‌های سنجش در جدول (۱) نشان داده شده است. سپس بر اساس نظر خبرگان روایی صوری و محتوایی مقیاس‌ها بررسی و تأیید شد. به‌علاوه مطالعه پایایی برای صحت از روایی صوری بر روی تعدادی از نمونه‌ها انجام گرفت. همچنین برای اطمینان از پایایی مقیاس‌های سنجش مقدار آلفای کرونباخ محاسبه شد که در جدول

(۲) ارائه شده است. به منظور بررسی پایایی و روایی مدل اندازه‌گیری، از نرم‌افزارهای SPSS و Smart-Pls استفاده شد. همانطور که مشاهده می‌شود ضریب آلفای کرونباخ برای تمام مقیاس‌های پژوهش در سطح مطلوب است که نشان از اعتبار سنجه‌های پژوهش دارد.

جدول ۱. نتایج پایایی و منابع مقیاس‌های سنجش

متغیرهای پژوهش	ابعاد	منبع مقیاس‌ها	تعداد سوال	آلفای کرونباخ
قابلیت‌های زیرساختی	منابع انسانی	Chuang & Lin, 2013	۵	۰/۷۹۰
	منابع فناوری	Chuang & Lin, 2013	۳	۰/۸۹۲
	منابع تجاری	Chuang & Lin, 2013	۳	۰/۸۴۵
عجین‌شدن با شغل	شور و شوق در کار	Schaufeliet al., 2006	۷	۰/۸۰۴
	غرق شدن در کار	Schaufeliet al., 2006	۵	۰/۸۵۸
	پشتکار در کار	Schaufeliet al., 2006	۳	۰/۹۰۱
تطبیق‌پذیری شغلی	-	Savickas & Porfeli, 2012	۱۰	۰/۸۳۵
رفتار نوآورانه کارکنان	-	Grissemann et al., 2013	۳	۰/۷۹۶
عملکرد نوآورانه	-	Abdallah et al., 2016	۴	۰/۸۶۵

عملکرد نوآورانه: واکاوی
نقش

۱۶۸ | صفحه

جدول ۲. شاخص‌های پایایی و روایی

متغیرهای پژوهش	آلفای کرونباخ	CR	AVE
قابلیت‌های زیرساختی	۰/۹۱۱	۰/۹۲۵	۰/۶۰۷
منابع فناوری	۰/۸۰۸	۰/۸۸۴	۰/۷۱۴
منابع انسانی	۰/۸۸۰	۰/۹۰۲	۰/۷۰۸
منابع تجاری	۰/۸۴۰	۰/۹۰۰	۰/۷۴۲
عجین‌شدن با شغل	۰/۷۹۹	۰/۸۹۹	۰/۵۸۸
شور و شوق در کار	۰/۸۸۴	۰/۸۸۷	۰/۶۶۸
غرق شدن در کار	۰/۸۰۰	۰/۸۴۲	۰/۶۰۴
پشتکار در کار	۰/۷۵۴	۰/۸۰۶	۰/۷۱۱
رفتار نوآورانه کارکنان	۰/۸۸۷	۰/۹۰۰	۰/۷۷۹
تطبیق‌پذیری شغلی	۰/۸۶۶	۰/۹۰۸	۰/۶۰۳
عملکرد نوآورانه	۰/۷۳۸	۰/۸۴۴	۰/۶۲۲

تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از طریق مدلسازی معادلات ساختاری انجام گرفته است. با توجه به اطلاعات مربوط به ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان، تحصیلات کارشناسی با حدود ۴۷ درصد بیشتر فراوانی را در میان پاسخگویان داشته و در مورد جنسیت، ۵۸/۸ درصد پاسخ‌دهندگان زن بودند. بیشترین میانگین سنی افراد نمونه در دامنه ۳۶-۴۵ به میزان ۴۹/۴ بود. سابقه خدمت ۱۱ تا ۱۵ سال نیز جزء بیشترین فراوانی بود. به منظور بررسی مدل ابتدا به برازش بیرونی و در مرحله دوم به برازش درونی و در انتها به برازش کلی مدل پرداخته شده است.

برای ارزیابی شاخص‌های سنجش و اعتبار مدل از شاخص‌های میانگین استخراج شده، پایایی ترکیبی، و آلفای کرونباخ استفاده می‌شود. همانطور که ذکر شد نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد تمام مقادیر فوق‌الذکر از حد مطلوب بالاتر است. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. در این روش تنها متغیرهای پنهان درجه اول در ماتریس وارد می‌شوند. جدول ۳ نتایج این بررسی را نشان می‌دهد.

PAP

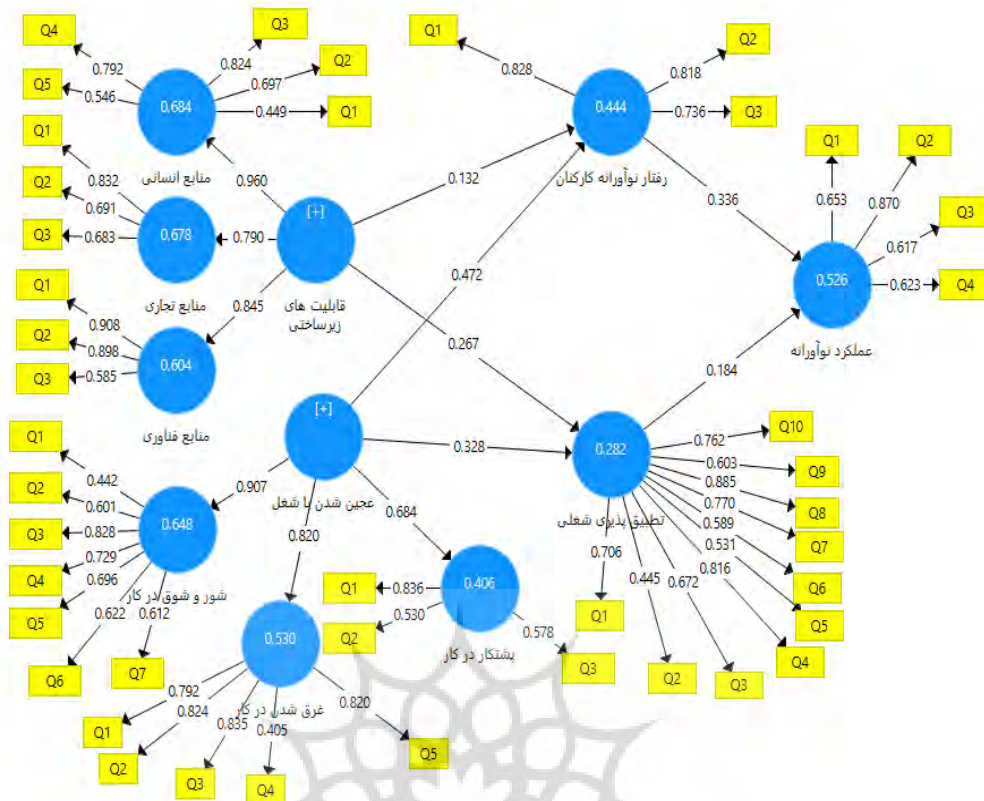
۱۳ (۱)

۱۶۹ | صفحه

جدول ۳. روایی واگرا (روش فورنل لارکر)

متغیرهای پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
قابلیت‌های زیرساختی	۰/۷۷۹										
منابع تجاری	۰/۸۴۲	۰/۸۶۱									
غرق شدن در کار	۰/۴۰۲	۰/۳۷۸	۰/۷۷۷								
عجین شدن با شغل	۰/۵۵۲	۰/۴۱۷	۰/۷۶۶	۰/۷۶۶							
رفتار نوآورانه کارکنان	۰/۲۱۸	۰/۲۱۱	۰/۱۸۸	۰/۱۷۴	۰/۸۸۲						
شور و شوق در کار	۰/۶۰۰	۰/۶۰۸	۰/۵۳۷	۰/۸۶۶	۰/۱۲۲	۰/۸۱۷					
منابع فناوری	۰/۸۴۱	۰/۶۸۸	۰/۱۷۹	۰/۳۷۳	۰/۱۹۵	۰/۴۴۱	۰/۸۴۴				
تطبيق پذیری شغلی	۰/۳۲۲	۰/۴۴۴	۰/۳۳۳	۰/۴۱۲	۰/۶۱۳	۰/۳۱۸	۰/۳۱۲	۰/۷۷۶			
پشتکار در کار	۰/۱۹۸	۰/۲۱۳	۰/۵۹۵	۰/۷۰۴	۰/۱۹۰	۰/۳۵۹	۰/۲۵۱	۰/۴۰۵	۰/۸۴۳		
منابع انسانی	۰/۸۷۷	۰/۶۲۲	۰/۳۲۱	۰/۵۰۴	۰/۱۳۳	۰/۵۵۲	۰/۶۶۶	۰/۲۸۰	۰/۴۴۴	۰/۸۴۱	
۱۱. عملکرد نوآورانه	۰/۲۳۰	۰/۲۱۱	۰/۱۲۲	۰/۱۸۴	۰/۴۸۱	۰/۱۶۴	۰/۲۳۶	۰/۵۴۲	۰/۳۴	۰/۵۵۴	۰/۷۸۸

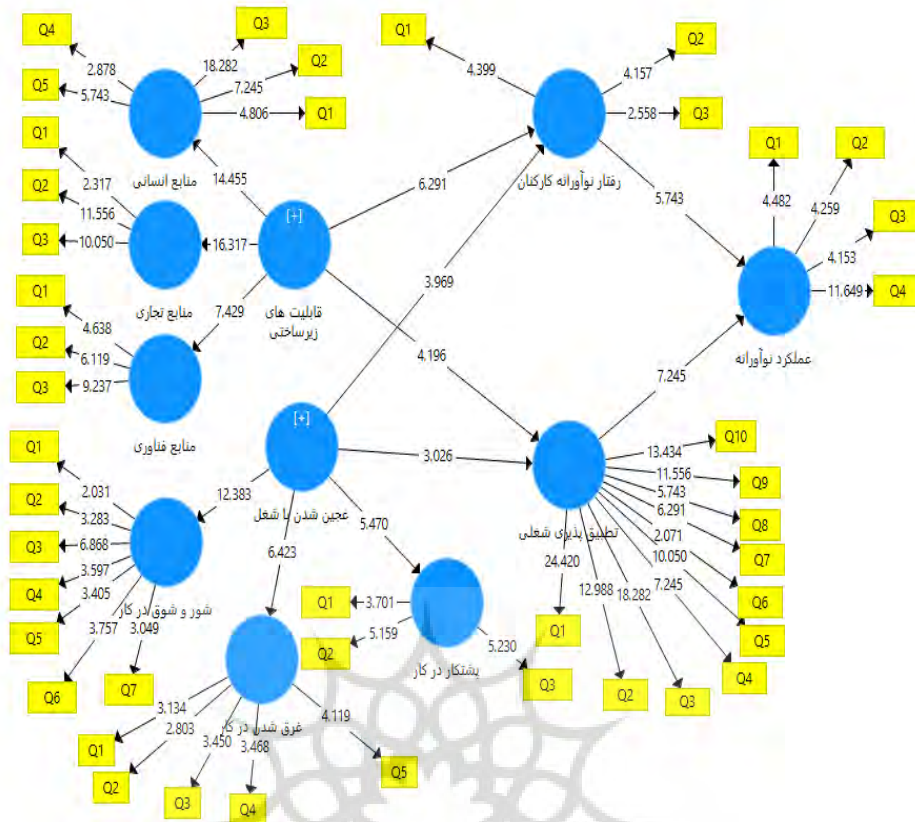
برای محاسبه این ماتریس مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آن‌ها که در خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی قرار گرفته‌اند باید بیشتر باشد.



عملکرد نوآورانه: واکاوی
نقش
۱۷۰ | صفحه

شکل ۲. ضرایب مسیر و بارهای عاملی مدل پژوهش

در شکل (۲) ضرایب مسیر که بیانگر شدت رابطه است مشخص شده است. اعداد روی مسیرها نشان دهنده ضریب مسیر و اعداد روی فلش‌های متغیرهای پنهان بیانگر بارهای عاملی است. در مدل آزمون شده ابتدا معنی دار بودن ضرایب مسیر و بارهای عاملی در سطح ۰/۹۵ ارزیابی شد که مطابق شکل ۲ مشاهده می‌شود که تمام بارهای عاملی در این سطح اطمینان معنی دار هستند (بار عاملی کلیه متغیرها در حد قابل قبول بالاتر از ۰/۴ می‌باشند). این بدان معناست که ضریب همبستگی متغیرهای آشکار در برآورد متغیر پنهان مربوط به خود از توانایی لازم برخوردارند و در نتیجه نشان دهنده این است که روایی سازه مدل مورد قبول واقع شده است.



شکل ۳. مدل اصلی در حالت رابطه معنی‌داری

در شکل ۳، اعداد مشخص شده بر روی فلش‌ها نشان دهنده مقادیر T-value هستند. جهت آزمون فرضیات در سطح اطمینان ۹۵ درصد مقادیر بزرگ‌تر و مساوی قدر مطلق ۱/۹۶، به معنای وجود ارتباط معنادار بین دو متغیر می‌باشد. جهت رابطه بر اساس مثبت یا منفی بودن این مقادیر تعیین می‌گردد. برازش مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی تنها از یک معیار به نام GOF استفاده می‌شود. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای این معیار معرفی شده است و با حصول مقدار ۰/۵۷۹ برای GOF برازش قوی مدل کلی آن تأیید می‌شود. معیار GOF به ترتیب زیر محاسبه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{\text{Communality} \times \overline{R^2}} = 0.632 \times 0.533 = 0.579$$

جدول ۴. مقادیر Q2 و R2

سازه‌ها	R ²	Q2
منابع فناوری	۶۰۴۰/	۶۴۰۰/
منابع انسانی	۶۸۴۰/	۵۰۳۰/
منابع تجاری	۶۷۸۰/	۴۴۸۰/
شور و شوق در کار	۶۴۸۰/	۶۰۷۰/
غرق شدن در کار	۵۳۰۰/	۳۲۰۰/
پشتکار در کار	۰/۴۰۶	۵۹۹۰/
رفتار نوآورانه کارکنان	۴۴۴۰/	۲۲۰۰/
تطبیق‌پذیری شغلی	۰/۲۸۲	۲۰۸۰/
عملکرد نوآورانه	۰/۵۲۶	۴۳۳۰/

عملکرد نوآورانه: واکاوی
نقش

۱۷۲ | صفحه

هرچه مقادیر Q2 بیشتر باشد نشان از قدرت پیش‌بینی بهتر سازه‌ها می‌باشد. ملاک تأیید فرضیه‌های پژوهش این است که ضرایب مسیر مثبت و آماره t بالاتر از ۱/۹۶ باشد. در جدول ۵ نتایج بررسی فرضیه‌ها ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج برازش مدل درونی

مسیر	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه آزمون
قابلیت‌های زیرساختی ← رفتار نوآورانه کارکنان (H1)	۰/۱۳۲	۶/۲۹۱	تأیید ✓
قابلیت‌های زیرساختی ← تطبیق‌پذیری شغلی (H2)	۰/۲۶۷	۴/۱۹۶	تأیید ✓
عجین شدن با شغل ← رفتار نوآورانه کارکنان (H3)	۰/۴۷۲	۳/۹۶۹	تأیید ✓
عجین شدن با شغل ← تطبیق‌پذیری شغلی (H4)	۰/۳۲۸	۳/۰۲۶	تأیید ✓
رفتار نوآورانه کارکنان ← عملکرد نوآورانه (H5)	۰/۳۳۶	۵/۷۴۳	تأیید ✓
تطبیق‌پذیری شغلی ← عملکرد نوآورانه (H6)	۰/۱۸۴	۷/۲۴۵	تأیید ✓

نتایج آزمون فرضیه اول و دوم پژوهش نشان می‌دهد که قابلیت‌های زیرساختی به ترتیب به میزان ۰/۱۳۲، ۰/۲۶۷ بر رفتار نوآورانه کارکنان و تطبیق‌پذیری شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به نتایج جدول ۵ مقدار آماره معنی‌داری این دو فرضیه نیز بیشتر از ۱/۹۶ است، بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که قابلیت‌های زیرساختی بر رفتار نوآورانه کارکنان و تطبیق‌پذیری شغلی تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این، نتایج فرضیه دوم و سوم نشان داد که عجین شدن با شغل به ترتیب با ضریب مسیر ۰/۴۷۲ و ۰/۳۲۸ تأثیر مثبت و معناداری بر رفتار نوآورانه کارکنان و تطبیق‌پذیری شغلی دارد. افزون بر این، رفتار نوآورانه کارکنان و تطبیق‌پذیری شغلی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد نوآورانه دارند.

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر اقدام به بررسی اثر قابلیت‌های زیرساختی و عجین شدن با شغل بر تطبیق‌پذیری شغلی و رفتار نوآورانه نموده و تأثیرگذاری این عوامل را بر عملکرد نوآورانه سازمان‌های ورزشی مورد آزمون قرار داده است. نتایج آزمون فرضیه اول نشان می‌دهد که قابلیت‌های زیرساختی بر رفتار نوآورانه کارکنان و تطبیق‌پذیری شغلی

تأثیر مثبت و معناداری دارند که این با نتایج جوانگ و لین (۲۰۱۳) همسویی دارد. نتایج آزمون فرضیه دوم و سوم نشان می‌دهد که عجین شدن با شغل به ترتیب به میزان ۰/۴۷۲ و ۰/۳۲۸ بر رفتار نوآورانه و تطبیق‌پذیری شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد. بنابر نتایج آزمون فرضیه چهارم و پنجم رفتار نوآورانه کارکنان و تطبیق‌پذیری شغلی به ترتیب بیش از ۰/۳۳۶ و ۰/۱۸۴ بر عملکرد نوآورانه تأثیر مثبت و معناداری دارند. در راستای نتایج آزمون فرضیه‌ها می‌توان استدلال کرد که ارتقای وضعیت منابع شرکت در بازار تحت عنوان متغیر قابلیت‌های سازمانی و همچنین مشتری‌مداری به بهبود کیفیت اطلاعات مشتری و رفتار نوآورانه می‌انجامد. در خصوص قابلیت‌های سازمانی پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های ورزشی باید نسبت به تدوین یک برنامه استراتژیک برای ابتکارات مبتنی بر فناوری در شرکت اقدام نمایند. به‌عنوان یک تبیین احتمالی شاید بتوان گفت افرادی که با شغل خود عجین می‌شوند در کار پرانرژی و فعال بوده، به‌طور مثبت با کار خود ارتباط برقرار نموده و احساس نوعی کارآموزی در کار خود دارند. این افراد بهتر می‌توانند با چالش‌ها روبرو شوند و از پس مشکلات کاری بربیایند، این توانایی رفته‌رفته موجب می‌شود احساس کنند تقویتی را که دریافت می‌کنند تحت کنترل درونی خود آن‌ها قرار دارد. عجین شدن با شغل موجب می‌شود که کارکنان تمایل بیشتری به مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های سازمانی داشته باشند. آن‌ها اغلب حرفه خود را با امید و انتظاراتی ویژه برای رسیدن به بالاترین سطح در سازمان شروع می‌کنند و اکثر آن‌ها به پیشرفت خود، رسیدن به قدرت، کسب بالاترین مسئولیت‌ها و پاداش‌ها اهمیت می‌دهند. این کارکنان به دلیل مشارکت در فرایندهای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری سازمان احساس رضایت و اعتماد به نفس بیشتری می‌کنند. اعتماد به نفس ارزیابی و قضاوت مداومی است که فرد از خود دارد، بنابراین هرچه فرد مشارکت زیادی در کار داشته باشد، موفقیت‌هایش را به‌طور فزاینده‌ای به خود نسبت می‌دهد که همین امر موجب بالا رفتن اعتماد به نفس فرد می‌شود. افرادی که عجین شدن با شغل را تجربه می‌کنند، یک حالت ذهنی مثبت و رضایت‌بخش مرتبط با کار که همراه با ویژگی‌هایی همچون شور و سرزندگی و شیفتگی در کار است، را تجربه می‌کنند. همین شور و سرزندگی احتمالاً موجب می‌شود افراد دارای جهت‌گیری روبه‌جلو بوده و با در نظر گرفتن گذشته، به وضع فعلی مسیر شغلی‌اش توجه کند و آینده کاری خود را پیش‌بینی کند. داشتن کارکنانی فعال، که به‌طور مداوم محیط اطراف خود را کاوش می‌کنند و به دنبال سازگاری با تحولات جدید هستند، برای موفقیت سازمان حیاتی به نظر می‌رسد. در حقیقت همراه با حس کنترل، ابتکار و علاقه به یادگیری درباره انواع کارها و یا نقش‌ها، پدیدار می‌شود و در عمل باعث توجه به آگاهی در تصمیم‌گیری و تناسب خود با محیط می‌شود. می‌توان استدلال کرد افرادی که درگیری زیادی در شغل خود دارند به دنبال چالش‌ها و مسائل مشکل‌آفرین می‌گردند و از سرسختی در مقابل دشواری‌ها و حل آن‌ها لذت می‌برند و تمایل به دانستن، تجربه کردن و تغییر و تازگی دارند. مقابله با چالش‌ها همان تغییر و تحولاتی است که امروزه سازمان‌ها برای باقی ماندن در عرصه رقابت باید آمادگی داشته باشند. به‌طور خلاصه با استناد به یافته‌های پژوهش حاضر در زمینه ارتباط عجین شدن با شغل و ابعاد تطبیق‌پذیری شغلی می‌توان نتیجه گرفت افرادی که میزان تطبیق‌پذیری بالایی با شغل دارند، با شغل خود بیشتر عجین می‌شوند. از آنجایی که کارکنان ابزار اصلی رسیدن به اهداف سازمانی تلقی می‌شوند بر این اساس انطباق کارکنان با شغلشان می‌تواند به تغییرات اساسی و درگیری بیشتر افراد با حرفه خود منجر شود. اگرچه یافته‌های مطالعه حاضر، بینشی قابل توجه در رابطه با عملکرد نوآورانه سازمان‌های ورزشی ارائه می‌کند، از چندین محدودیت برخوردار است.

نخست اینکه هدف آن بررسی قابلیت‌های زیرساختی و عملکرد نوآورانه شرکت، فارغ از تأثیر عوامل کنترل مانند اندازه شرکت و... می‌باشد. جامعه آماری و نمونه پژوهش حاضر، کارکنان ورزش و جوانان است؛ در نتیجه نتایج این پژوهش به سایر کارکنان نیست. از طرفی دیگر این پژوهش یک پژوهش مقطعی است و داده‌های آن در یک بازه زمانی مشخصی جمع‌آوری شده است، در حالی که تحقیقات طولی می‌تواند نتیجه غنی‌تری را بدهد.

عملکرد نوآورانه: واکاوی
نقش

فهرست منابع

۱۷۴ | صفحه

1. Abdallah, A. B., Phan, A. C., & Matsui, Y. (2016). Investigating the effects of managerial and technological innovations on operational performance and customer satisfaction of manufacturing companies. *International Journal of Business Innovation and Research*, 10(2-3), 153-183.
2. Almodarresi, M., Pourhossein, M., & Bagheri Garboolag, H. (2018). Investigating the role of job engagement with career adaptability in employees and relief workers of Semnan Red Crescent Society, *Scientific Journal of Rescue Relief*, 10(3), 45-57. (in Persian).
3. Balogun, N. A., Mejabi, O. V., & Bello, O. W. (2017). Introducing learner infrastructural capabilities into information systems success model using E-learning. *University of Sindh Journal of Information and Communication Technology*, 1(1), 8-16.
4. Chang, H. T., Chou, Y. J., Liou, J. W., & Tu, Y. T. (2016). The effects of perfectionism on innovative behavior and job burnout: Team workplace friendship as a moderator. *Personality and Individual Differences*, 96, 260-265.
5. Chen, I. J., & Popovich, K. (2003). Understanding customer relationship management (CRM) people, process and technology. *Business Process Management Journal*, 9(5), 672-688.
6. Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel psychology*, 64(1), 89-136.
7. Chuang, S. H., & Lin, H. N. (2013). The roles of infrastructure capability and customer orientation in enhancing customer-information quality in CRM systems: Empirical evidence from Taiwan. *International Journal of Information Management*, 33(2), 271-281.
8. Daneshi Moghaddam, M. D., Vazife, Z., & Roknabadi, A. D. (2016). The Effects of Firm Orientation and Customer Relationship Management on firm Performance. *International Journal of Humanities and Cultural Studies (IJHCS) ISSN 2356-5926*, 1000-1021.
9. Grisseemann, U., Plank, A., & Brunner-Sperdin, A. (2013). Enhancing business performance of hotels: The role of innovation and customer orientation. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 347-356.
10. Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87(2), 268.
11. Hasani, Z., Ahmadi, B., Zarifi, F. (2019). The effect of perception social Status on work engagement in teachers of physical education. *Scientific Journal of Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 6(4), 93-106. (Persian).

12. Jayachandran, S., Sharma, S., Kaufman, P., & Raman, P. (2005). The role of relational information processes and technology use in customer relationship management. *Journal of Marketing*, 69(4), 177–192.
13. Jiang, Z., Hu, X., & Wang, Z. (2018). Career adaptability and plateaus: The moderating effects of tenure and job self-efficacy. *Journal of Vocational Behavior*, 104, 59-71.
14. Jung, H. S., Jung, Y. S., & Yoon, H. H. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102703.
15. Kapel D. E & Newka, E, American Educator,s Encyclopedia, New york.Greeweed Press, 1997.
16. Khosravizadeh, E., Kamankesh, A., Moghadasi, H., Zohrevandian, K. (2019). The relationship between Organizational Justice and Job Eengagement with Organizational Performance of coaches (case study: Arak Sports boards). *Scientific Journal Of Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 6(1), 55-63. (in Persian).
17. Kleysen, R.F., Street, C.T., (2001). Toward a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of Intellectual Capital*, 2 (3), 284–296.
18. Kord Naij, A., Moshbeki, A., Sasani, M., Delkhah, B. (2014). Investigating the effects of dynamic capabilities on organizational performance with balanced scorecard approach. *Journal of executive management, scientific-research*, 6th year, No. 12.
19. Kuang, CH., & Ying, Ch. (2007). The work adjustment of Taiwanese expatriates. *The Business Review*, 8 (2): 267-72.
20. Melville, N., Kraemer, K., & Gurbaxani, V. (2004). Information technology and organizational performance: An integrative model of IT business value. *MIS Quarterly*, 28(2), 283–322.
21. Meng, Y., Wang, Y., & Tian, X. (2021). Job Crafting Paths for Job Engagement: An Empirical Study among Chinese Social Workers. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 45(2), 142-167.
22. Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. *Handbook of occupational health psychology*, 2, 97-119.
23. Nota, L., Ginevra, M. C., & Soresi, S. (2012). The Career and Work Adaptability Questionnaire (CWAQ): A first contribution to its validation. *Journal of adolescence*, 35(6), 1557-1569.
24. Pouryazdani Kojour, M., Kiakojouri, D., Taghipour, H. A., & Ghafari, M. (2021). Presenting a Behavioral Innovation Model Using Knowledge-Based Human Resource Management in Public Educational Organizations. *Journal of Research on Management of Teaching in Marine Sciences*.
25. Ren, F., & Zhang, J. (2015). Job stressors, organizational innovation climate, and employees' innovative behavior. *Creativity Research Journal*, 27(1), 16-23.
26. Rudolph, C. W., Lavigne, K. N., Katz, I. M., & Zacher, H. (2017). Linking dimensions of career adaptability to adaptation results: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 102, 151-173.
27. Savickas, M. L., & Porfeli, E. J. (2012). Career Adapt-Abilities Scale: Construction, reliability, and measurement equivalence across 13 countries. *Journal of vocational behavior*, 80(3), 661-673.

28. Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.
29. Son, J., Park, O., Bae, J., & Ok, C. (2020). Double-edged effect of talent management on organizational performance: the moderating role of HRM investments. *The international journal of human resource management*, 31(17), 2188-2216.
30. Tabarsa, G., geravand, B., taheri, S., shahbakhsh, B. (2021). to investigate the relationship between Work Place Spirituality and Organizational Commitment using Work Engagement as a mediator variable. *Public Administration Perspaective*, 12(2), 145-178. (in Persian).
31. Tajeddini, K., Trueman, M., 2012. Managing Swiss hospitality: how cultural antecedents of innovation and customer-oriented value systems can influence performance in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (4), 1119–1129.
32. Tsai, C. (2011). Innovative behaviors between employment modes in knowledge intensive organizations. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(6), 153-162.
33. Vătămănescu, E. M., Cegarra-Navarro, J. G., Andrei, A. G., Dincă, V. M., & Alexandru, V. A. (2020). SMEs strategic networks and innovative performance: a relational design and methodology for knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*. 69, 2-14.
34. Wang, H. J., Demerouti, E., & Le Blanc, P. (2017). Transformational leadership, adaptability, and job crafting: The moderating role of organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 185-195.

عملکرد نوآورانه: واکاوی
نقش

۱۷۶ | صفحه