

تاثیر تجربیات بهبود بر بهزیستی ذهنی کارکنان هتل (مورد مطالعه: هتل عباسی اصفهان)

مجله علمی پژوهش در مدیریت و مطالعات اجتماعی (سال پنجم)
شماره ۱۶ / تابستان ۱۳۹۸ / ص ۲۳-۱۴

اعظم حسین زاده^۱، محمد اسماعیل انصاری^۲

۱. دانشجوی دکتری رشته مدیریت رفتار سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، اصفهان

۲. دانشیار، هیات علمی دانشگاه اصفهان

نام نویسنده مسئول:

اعظم حسین زاده

چکیده

بهبود عملکرد در ارائه خدمات در صنعت هتلداری خواستگاه مدیران هتلها است. رسیدن به این مهم مستلزم داشتن کارکنانی با سلامت روانی عمومی بالا، رضایت کاری، وفاداری شغلی بالا و در نهایت کارکنانی راضی از زندگی کاری می باشد. در این راستا تجارب بهبود نقش مهمی ایفا می نماید. هدف از این پژوهش بررسی تاثیر تجربیات بهبود بر بهزیستی ذهنی کارکنان هتل عباسی اصفهان بود.

روش پژوهش، توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی بود. جامعه آماری این پژوهش، کلیه کارکنان هتل عباسی اصفهان به تعداد ۳۱۶ نفر بود و از نمونه ای ۱۶۱ نفری به روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. در این تحقیق، ابزار مورد استفاده در جمع آوری مبنای نظری پژوهش، فیش، بانک های اطلاعاتی و شبکه های کامپیوتری بود. همچنین ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده های آماری، پرسشنامه ای محقق ساخته بود که مبتنی بر مولفه ها و شاخص های تحقیق بر اساس پیشینه و ادبیات تحقیق تدوین شدند. روایی پرسشنامه ای محقق ساخته توسط متخصصان و روش تحلیل عاملی تاییدی بررسی و تأیید شد و پایایی پرسشنامه با آلفای کرونباخ با مقدار ۰/۸۸۲ مورد تأیید قرار گرفت. پرسشنامه شامل ۵۹ سوال بود که سه متغیر اصلی شامل تجربیات بهبود، بهزیستی شغلی و بهزیستی ذهنی و ابعاد آن ها را مورد سنجش قرار داد. تجزیه و تحلیل ها در محیط نرم افزار SPSS ۲۲ و LISREL 8.1 انجام یافت.

نتایج توصیفی تحلیل داده ها نشان داد، رضایت شغلی پاسخگویان در حد متوسط، فراغت روانی، آرامش، کنترل، عزت نفس سازمانی و وفاداری شغلی، بیشتر از حد متوسط و تجربیات غالب و رضایت از زندگی، کمتر از حد متوسط هستند. نتایج آزمون فرضیه ها نشان داد که، تاثیر تجربیات بهبود بر بهزیستی ذهنی کارکنان هتل عباسی اصفهان معنی دار است.

واژگان کلیدی: تجربیات بهبود، عزت نفس سازمانی، رضایت شغل، رضایت از زندگی، وفاداری شغلی، هتل عباسی اصفهان

مقدمه

هدف نهایی زندگی روزمره افراد حفظ سطحی از بهزیستی ذهنی می باشد [۱]. این پارادایم اجتماعی نشان دهنده ی اهمیت و ضرورت تلاش های سازمانی، هم برای کارکنان و هم برای مشتریان در پژوهش های مربوط به خدمات تحول آفرین می باشد [۲] که اشاره به دستیابی افراد به بهزیستی ذهنی و شغلی در زندگی حرفه ای آنها دارد [۳]. با این وجود، یک مشکل حل نشده در گروه های شغلی مختلف (به عنوان مثال، شاغلان عمومی، معلمان و پرستاران) استرس و فشار شغلی است که می تواند ضرورت تجربیات بهبود را ایجاد نماید [۴]. در این راستا نظریه پردازان سازمانی بر تجارب بهبود که کارکنان را قادر به بازگرداندن منابع انرژی شان می سازد، متمرکز شده اند [۵] که در نهایت می تواند منجر به شکل گیری بهزیستی ذهنی شود [۶]. در یک محیط سازمانی، تجربیات بهبود، فرآیند اولیه ای که در آن بهزیستی ذهنی شکل می گیرد، برای درک الگوهای رفتاری فعالیت های بهبود شخصی در طول روزهای خارج از کار مورد استفاده قرار می گیرد. ، مقیاس تجربیات بهبود (Recovery Experiences Scale) به دلیل کارکرد حیاتی آن به طور ویژه در علم خدمات مورد توجه قرار گرفته است و شامل چهار بعد فرعی؛ فراغت روانی، آرامش، تجربیات غالب و کنترل می باشد [۸، ۹، ۵، ۷]. تجربیات بهبود باعث می گردد تا کارکنان نه تنها به سطح آرامش قبل از استرس بازگردند بلکه سطح بهزیستی ذهنی خود (به عنوان مثال: رضایت از زندگی) را افزایش دهند [۳] و نشان می دهد که احتمالاً کارکنان با تجربیات بهبود مطلوب از کیفیت زندگی خود رضایت بیشتری دارند. با توجه به این مساله، کاربرد RES در کشورهای مختلفی مانند آلمان [۵]، اسپانیا [۱۰]، فنلاند [۹]، هلند [۸] و ژاپن [۷] تایید شده است.

به منظور شناخت مزایای بالقوه تجربیات بهبود ، تحقیقاتی برای فهم دقیق تر شکل گیری بهزیستی ذهنی در قسمت خدمات انجام شده است. مخصوصاً مفهوم عزت نفس سازمانی نقش مهمی را به عنوان یک پیش بینی کننده بالقوه و یا نتیجه بهزیستی شغلی ایفا می کند [۱۱]. بعلاوه، مولفه های عمده بهزیستی شغلی همچون وفاداری شغلی و رضایت شغلی باید به عنوان عوامل تعیین کننده در شکل گیری بهزیستی ذهنی در نظر گرفته شوند [۱۲، ۷، ۱۳].

در میان سازمان های مختلف خدماتی در صنعت مهمانداری، کار هتل به دلیل ساعت کار طولانی، برنامه کاری انعطاف ناپذیر و خواسته های مشتریان شغلی پر استرس محسوب می گردد. تنش های شغلی می تواند رضایت از زندگی (بهزیستی ذهنی) را کاهش دهد [۱۴]. ماهیت نامطلوب موقعیت کارکنان هتل به مشاجرات شغلی، تنش های بین فردی، عوامل استرس زای همکاران/ مهمانان و اضافه کاری مربوط می شود [۱۵]. به دلیل شرایط استرس زای هتل، کارکنان از تجربیات بهبود برای کسب انرژی دوباره در طول روزهای غیر کاری استفاده می کنند. این مساله نشان می دهد که کارفرمایان باید در استفاده از تجربیات بهبود، کارکنان خود را مورد حمایت قرار دهند. با این وجود تحقیقات اندکی در مورد تجربیات بهبود و نتایج بالقوه آن انجام شده است. بنابراین مهم است که نقش تجربیات بهبود از طریق ابعاد بهزیستی شغلی در شکل گیری رضایت از زندگی در بافت و بستر هتل بررسی گردد [۱۳].

به طور خلاصه، این تحقیق فرض می کند که چهار مولفه تجربیات بهبود شامل؛ فراغت روانی، تجربیات غالب، آرامش و کنترل منجر به عزت نفس سازمانی، وفاداری شغلی، رضایت شغلی و در نهایت رضایت از زندگی می گردد. بنابراین، پژوهش حاضر ارتباط ساختاری بین مولفه های عمده در شکل گیری بهزیستی ذهنی بر اساس RES را بررسی می کند. نتایج تحقیق راهبردهایی را برای حمایت سازمانی بر اساس تجربیات بهبود کارکنان همچون حفظ بهزیستی شغلی و ذهنی در صنعت مهمانداری فراهم می کند.

با توجه به مسائل مذکور هدف پژوهش حاضر پاسخ به این پرسش اصلی می باشد:

آیا تجربیات بهبود بر بهزیستی ذهنی کارکنان هتل عباسی اصفهان تاثیر دارد؟

روش پژوهش

روش پژوهش، توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی بود. جامعه ی آماری این پژوهش، کلیه ی کارکنان هتل عباسی اصفهان به تعداد ۳۱۶ نفر بود و از نمونه ای ۱۶۱ نفری به روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. در این تحقیق، ابزار مورد استفاده در جمع آوری مبنای نظری تحقیق، فیش، بانک های اطلاعاتی و شبکه های کامپیوتری بود. همچنین ابزار مورد استفاده جهت گردآوری داده های آماری، پرسشنامه ی محقق ساخته است که مبتنی بر مولفه ها و شاخص های تحقیق بر اساس پیشینه و ادبیات تحقیق تدوین شدند. در اینجا سئوالات فردی و سئوالات تخصصی مذکور با هم تلفیق و در قالب یک پرسشنامه در اختیار پاسخگویان قرار گرفت. پرسشنامه اصلی این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت می باشد و کدهای عددی ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ به ترتیب برای گزینه های کاملاً مخالفم، مخالفم، بی نظر، موافقم، کاملاً موافقم در نظر گرفته شد.

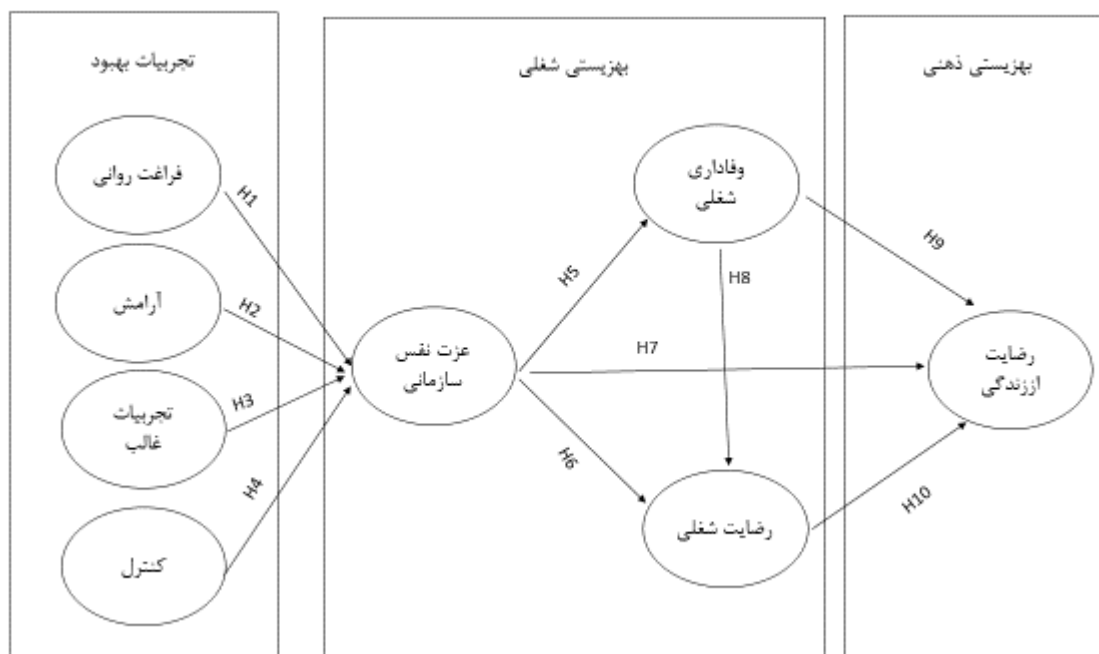
روایی پرسشنامه ی تحقیق از طریق صوری و محتوایی توسط متخصصان و نخبگان شامل اساتید دانشگاه و مدیران و کارشناسان هتل عباسی اصفهان مورد تأیید قرار گرفت. همچنین به دلیل استفاده از مدل معادلات ساختاری در اثبات مدل تحقیق، روایی سازه ی پرسشنامه نیز با روش تحلیل عاملی تاییدی بررسی و تایید شد و جهت سنجش پایایی ابزار اندازه گیری از آلفای کرونباخ بر اساس مطالعه

مقدماتی و پیش آزمون بر روی نمونه‌ی ۳۰ نفری استفاده گردید و بدلیل آن که ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برابر ۰/۸۸۲ حاصل شد بنابراین پایایی ابزار اندازه‌گیری تایید شد. در این پژوهش به منظور بررسی اطلاعاتی که از طریق پرسشنامه جمع آوری شد، از روش‌هایی که در آمار توصیفی به کار برده می‌شود همچون جدول توزیع فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار استفاده گردید و در بخش آمار استنباطی از آزمون نرمالیتی و مدل معادلات ساختاری استفاده شد. همچنین در تحلیل‌های تکمیلی، از آزمون‌های t مبتنی بر دو نمونه مستقل و تحلیل واریانس استفاده شد و تجزیه و تحلیل‌ها در محیط نرم افزار SPSS ۲۲ و LISREL 8.1 انجام یافت.

یافته‌ها

تلاش در این پژوهش بر آن بود تا تاثیر تجربیات بهبود بر بهزیستی ذهنی کارکنان هتل عباسی اصفهان به عنوان فرضیه اصلی پژوهش مورد بررسی قرار گیرد. همچنین پژوهش حاضر دارای ده فرضیه فرعی می‌باشد. هر یک از مسیرهای مدل معادلات ساختاری به عنوان یک فرضیه پژوهش مطرح بوده است (شکل ۱) که عبارت است از:

- ۱- فراغت روانی تاثیر مثبتی بر عزت نفس سازمانی دارد.
- ۲- آرامش تاثیر مثبتی بر عزت نفس سازمانی دارد.
- ۳- تجربیات غالب تاثیر مثبتی بر عزت نفس سازمانی دارد.
- ۴- کنترل روانی تاثیر مثبتی بر عزت نفس سازمانی دارد.
- ۵- عزت نفس سازمانی تاثیر مثبتی بر وفاداری شغلی دارد.
- ۶- عزت نفس سازمانی تاثیر مثبتی بر رضایت شغلی دارد.
- ۷- عزت نفس سازمانی تاثیر مثبتی بر رضایت از زندگی دارد.
- ۸- وفاداری شغلی تاثیر مثبتی بر رضایت شغلی دارد.
- ۹- وفاداری شغلی تاثیر مثبتی بر رضایت از زندگی دارد.
- ۱۰- رضایت شغلی تاثیر مثبتی بر رضایت از زندگی دارد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

لازم به ذکر است که از مجموع ۱۶۱ نفری پاسخگویان مذکور به پرسشنامه بررسی تاثیر تجربیات بهبود بر کارکنان هتل عباسی اصفهان، ۶۱٫۵٪ پاسخگویان مرد و ۳۸٫۵٪ زن بوده اند. از نظر سنی ۲۰٫۵٪ پاسخگویان کمتر از ۳۰ سال، ۴۹٫۱٪ بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۷٫۳٪ بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۳٫۱٪ بالاتر از ۵۰ سال بودند. از نظر تحصیلات ۳۶٫۶٪ پاسخگویان دارای تحصیلات دیپلم، ۱۸٪ دارای تحصیلات فوق دیپلم، ۲۶٫۱٪ دارای تحصیلات لیسانس و ۱۹٫۳٪ دارای تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر بودند. از نظر سابقه کاری ۳۱٫۱٪ پاسخگویان دارای سابقه کار کمتر از ۱۰ سال، ۴۷٫۲٪ دارای سابقه کار بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۲۱٫۷٪ دارای سابقه کار بالای ۲۰ سال بودند.

به منظور آزمون نرمال بودن داده ها با توجه به شاخص های مورد نظر از آماره کولموگروف-اسمیرنوف KS، استفاده گردید (جدول ۱).

جدول ۱- نتایج آزمون نرمال بودن داده ها

متغیرهای تحقیق	آماره K-S	سطح معنی داری
فراغت روانی	۰/۷۵۷	۰/۶۱۸
آرامش	۱/۱۵۳	۰/۱۴۰
تجربیات غالب	۱/۰۲۷	۰/۲۴۳
کنترل	۱/۰۲۴	۰/۲۴۵
عزت نفس سازمانی	۰/۷۵۵	۰/۶۱۹
وفاداری شغلی	۰/۶۸۲	۰/۷۴۲
رضایت کاری	۱/۰۲۷	۰/۲۴۳
رضایت از زندگی	۰/۷۲۶	۰/۶۶۸

بر اساس نتایج آزمون نرمال بودن مندرج در جدول ۱، می توان گفت چون سطوح معنی داری آزمون نرمال بودن برای متغیرهای تحقیق از خطای ۵٪ بیشتر است، متغیرهای تحقیق تقریباً دارای توزیع نرمال هستند و می توان از آزمون های پارامتریک جهت بررسی و آزمون فرضیه های تحقیق استفاده نمود.

به منظور مقایسه میانگین متغیرهای تحقیق با میانگین طیف لیکرت یعنی مقدار ۳ از آزمون t استفاده گردید (جدول ۲).

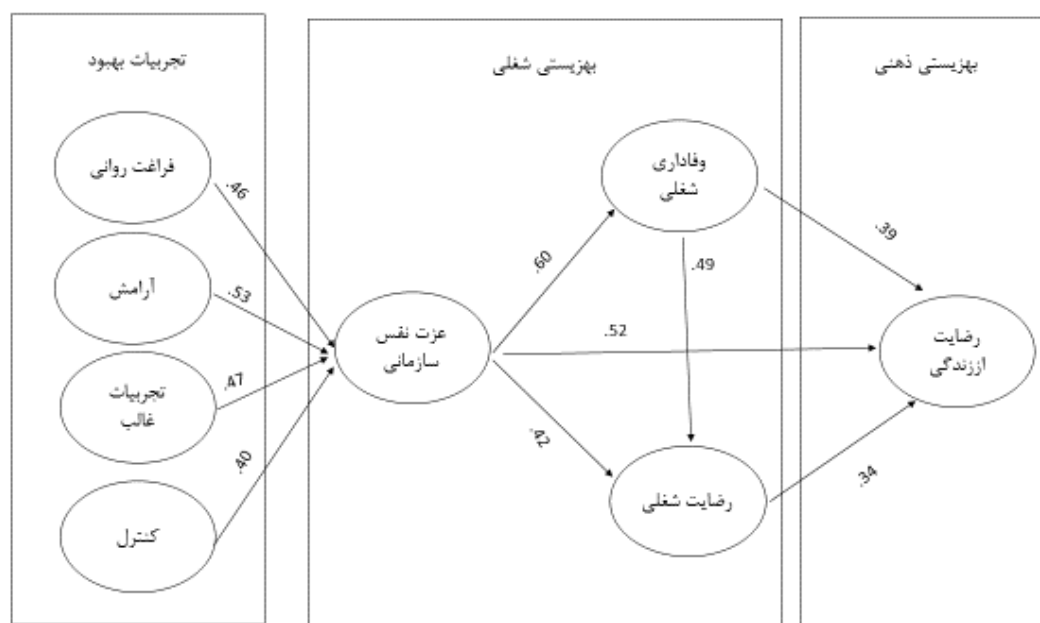
جدول ۲. بررسی میانگین متغیرهای تحقیق بر اساس آزمون t

متغیر	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (P)
فراغت روانی	۳٫۵۵	۰٫۸۵	۸٫۲۴	۱۶۰	۰٫۰۰۰
آرامش	۳٫۲۰	۱٫۱۶	۲٫۱۵	۱۶۰	۰٫۰۳۳
تجربیات غالب	۲٫۷۵	۱٫۲۳	-۲٫۶۰	۱۶۰	۰٫۰۱۰
کنترل	۳٫۵۹	۰٫۷۶	۹٫۸۹	۱۶۰	۰٫۰۰۰
عزت نفس سازمانی	۳٫۶۴	۰٫۶۰	۱۳٫۶۶	۱۶۰	۰٫۰۰۰
وفاداری شغلی	۳٫۴۲	۰٫۷۲	۷٫۳۵	۱۶۰	۰٫۰۰۰
رضایت کاری	۲٫۹۵	۰٫۸۳	-۰٫۸۲	۱۶۰	۰٫۴۱۳
رضایت از زندگی	۲٫۸۲	۱٫۰۶	-۲٫۱۳	۱۶۰	۰٫۰۳۴

نتایج مندرج در جدول ۲ نشان می دهد که در مقایسه ی میانگین متغیرهای تحقیق با متوسط طیف لیکرت یعنی مقدار ۳، با توجه به اینکه سطح معنی داری آزمون t برای متغیر رضایت شغلی از خطای ۰.۰۵ بیشتر است بنابراین فرض تساوی میانگین متغیر رضایت شغلی با متوسط ۳ رد نمی گردد و رضایت شغلی پاسخگویان در حد متوسط است. سطوح معنی داری آزمون t برای متغیرهای فراغت روانی، آرامش، کنترل، عزت نفس سازمانی و وفاداری شغلی از خطای ۰.۰۵ کمتر بوده و لذا فرض تساوی میانگین متغیرهای مذکور با متوسط ۳ رد می گردد. با توجه به اینکه میانگین متغیرهای فراغت روانی، آرامش، کنترل، عزت نفس سازمانی و وفاداری شغلی، بیشتر از متوسط ۳ هستند، می توان گفت نگرش پاسخگویان به متغیرهای فراغت روانی، آرامش، کنترل، عزت نفس سازمانی و وفاداری شغلی، بیشتر از حد متوسط است.

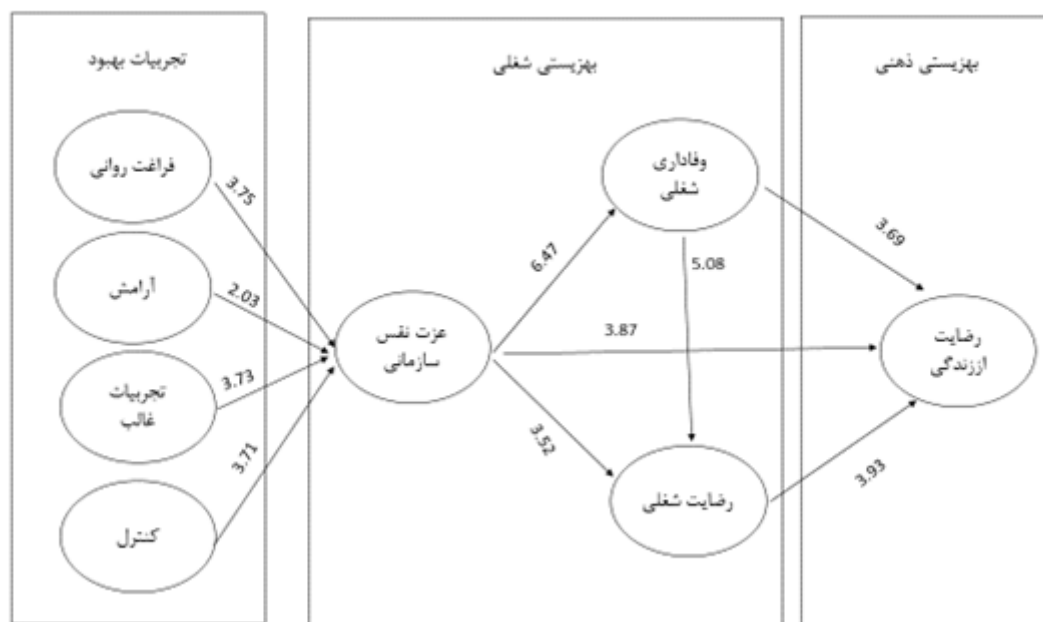
همچنین با توجه به اینکه سطح معنی داری آزمون t برای متغیرهای تجربیات غالب و رضایت از زندگی از خطای ۰.۰۵ بیشتر است بنابراین فرض تساوی میانگین متغیر رضایت شغلی با متوسط ۳ رد نمی گردد و با در نظر گرفتن اینکه میانگین متغیرهای تجربیات غالب و رضایت از زندگی، کمتر از متوسط ۳ هستند، می توان گفت نگرش پاسخگویان به متغیرهای تجربیات غالب و رضایت از زندگی، کمتر از حد متوسط است.

در آزمون فرضیه های تحقیق، مدل معادلات ساختاری با هشت متغیر، اجرا شده و اثر متغیرهای تحقیق بر همدیگر تعیین شده اند. نتایج اجرای مدل معادلات ساختاری در آزمون فرضیه های تحقیق با توجه به ضرایب اثر (شکل ۲) و مقادیر t متناظر (شکل ۳) ارائه شده است.



شکل ۲. ضرایب استاندارد مدل معادلات ساختاری فرضیه های تحقیق

شکل ۲ مدل معادلات ساختاری هتل عباسی اصفهان با هشت متغیر را در حالت تخمین ضرایب نشان می دهد. همانگونه که در شکل ۲ مشاهده می شود تمامی مقادیر بارهای عاملی از ۰.۴/ بیشتر است.



شکل ۳. مقادیر t-value مدل معادلات ساختاری فرضیه‌های تحقیق

شکل ۲ مدل معادلات ساختاری هتل عباسی اصفهان با هشت متغیر را در برآورد سطح معناداری نشان می‌دهد. مطابق شکل ۲ ضرایب استاندارد در کلیه مسیرهای مدل معادلات ساختاری از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ تر هستند. جدول ۳ نتایج نهایی آزمون فرضیه‌های فرعی تحقیق در هتل عباسی اصفهان را نشان می‌دهد.

جدول ۳. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

از	به	ضریب استاندارد	خطای استاندارد S.E.	مقدار t	معناداری p	نتیجه
فراغت روانی	عزت نفس سازمانی	۰/۴۶	۰/۱۷	۳/۷۵	($p < ۰/۰۵$)	تأیید می‌شود
آرامش	عزت نفس سازمانی	۰/۵۳	۰/۲۶	۲/۰۳	($p < ۰/۰۵$)	تأیید می‌شود
تجربیات غالب	عزت نفس سازمانی	۰/۴۷	۰/۱۹	۳/۷۳	($p < ۰/۰۵$)	تأیید می‌شود
کنترل روانی	عزت نفس سازمانی	۰/۴۰	۰/۱۲	۳/۷۱	($p < ۰/۰۵$)	تأیید می‌شود
عزت نفس سازمانی	وفاداری شغلی	۰/۶۰	۰/۰۹	۶/۴۷	($p < ۰/۰۵$)	تأیید می‌شود
عزت نفس سازمانی	رضایت کاری	۰/۴۲	۰/۱۲	۳/۵۲	($p < ۰/۰۵$)	تأیید می‌شود
عزت نفس سازمانی	رضایت از زندگی	۰/۵۲	۰/۱۱	۳/۸۷	($p < ۰/۰۵$)	تأیید می‌شود
وفاداری شغلی	رضایت کاری	۰/۴۹	۰/۰۶	۵/۰۸	($p < ۰/۰۵$)	تأیید می‌شود
وفاداری شغلی	رضایت از زندگی	۰/۳۹	۰/۱۱	۳/۶۹	($p < ۰/۰۵$)	تأیید می‌شود
رضایت کاری	رضایت از زندگی	۰/۳۴	۰/۰۸	۳/۹۳	($p < ۰/۰۵$)	تأیید می‌شود

همانگونه که مشاهده می شود در هر ده مورد مقدار t از ۰/۵ بیشتر است بنابراین نتایج آزمون فرضیه های تحقیق بصورت زیر ارایه می-شود:

۱. فراغت روانی تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۴۶ بر عزت نفس سازمانی دارد. بنابراین فرضیه ی اول تأیید می شود و به عبارتی با افزایش هر یک واحد فراغت روانی، ۰/۴۶ واحد عزت نفس سازمانی افزایش می یابد.
۲. آرامش تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۵۳ بر عزت نفس سازمانی دارد. بنابراین فرضیه ی فرعی دوم تأیید می شود و به عبارتی با افزایش هر یک واحد آرامش، ۰/۵۳ واحد عزت نفس سازمانی افزایش می یابد.
۳. تجربیات غالب تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۴۷ بر عزت نفس سازمانی دارد. بنابراین فرضیه ی سوم تأیید می شود و به عبارتی با افزایش هر یک واحد تجربیات غالب، ۰/۴۷ واحد عزت نفس سازمانی افزایش می یابد.
۴. کنترل روانی، تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۴۰ بر عزت نفس سازمانی دارد. بنابراین فرضیه چهارم تأیید می شود و به عبارتی با افزایش هر یک واحد کنترل روانی، ۰/۴۰ واحد عزت نفس سازمانی افزایش می یابد.
۵. عزت نفس سازمانی تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۶۰ بر وفاداری شغلی دارد. بنابراین فرضیه پنجم تأیید می شود و به عبارتی با افزایش هر یک واحد عزت نفس سازمانی، ۰/۶۰ واحد وفاداری شغلی افزایش می یابد.
۶. عزت نفس سازمانی تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۴۲ بر رضایت کاری دارد. بنابراین فرضیه ششم تأیید می شود و به عبارتی با افزایش هر یک واحد عزت نفس سازمانی، ۰/۴۲ واحد رضایت کاری افزایش می یابد.
۷. عزت نفس سازمانی تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۵۲ بر رضایت از زندگی دارد. بنابراین فرضیه هفتم تأیید می شود و به عبارتی با افزایش هر یک واحد عزت نفس سازمانی، ۰/۵۲ واحد رضایت از زندگی افزایش می یابد.
۸. وفاداری شغلی تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۴۹ بر رضایت کاری دارد. بنابراین فرضیه هشتم تأیید می شود و به عبارتی با افزایش هر یک واحد وفاداری شغلی، ۰/۴۹ واحد رضایت کاری افزایش می یابد.
۹. وفاداری شغلی تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۳۹ بر رضایت از زندگی دارد. بنابراین فرضیه نهم تأیید می شود و به عبارتی با افزایش هر یک واحد وفاداری شغلی، ۰/۳۹ واحد رضایت از زندگی افزایش می یابد.
۱۰. رضایت کاری تأثیر مثبت و معنادار با ضریب استاندارد ۰/۳۴ بر رضایت از زندگی دارد. بنابراین فرضیه دهم تأیید می شود و به عبارتی با افزایش هر یک واحد رضایت کاری، ۰/۳۴ واحد رضایت از زندگی افزایش می یابد.

بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر تجارب بهبود بر بهزیستی کارکنان هتل عباسی اصفهان بود. در این پژوهش از آزمون نرمالیتی، مدل معادلات ساختاری و سطح معنی داری به منظور بررسی فروض تحقیق استفاده شد. مطابق با مدل معادلات ساختاری، پژوهش حاضر دارای ده متغیر فرعی در سه متغیر اصلی تجربیات بهبود، بهزیستی شغلی و بهزیستی ذهنی بود. (شکل ۱)

لازم به ذکر است که نتایج حاصل از این پژوهش با مطالعات مشابه همچون مطالعات لی و همکاران [۱۳]، بیکر و همکاران [۸]، شیموزو و همکاران [۷]، اکبری سجیرانی و موسوی [۱۷]، محمدزاده و همکاران [۱۸]، عریضی و امیری [۱۴]، فرزین فر و همکاران [۱۵] و بشلیده و همکاران [۱۶] همخوانی دارد. به عنوان مثال نتیجه تحقیقات لی و همکاران نشان داد که چهار فاکتور تجربیات بهبود یعنی (فراغت روانی، آرامش، تجربیات غالب و کنترل) موجب عزت نفس سازمانی می شود. عزت نفس تاثیر مثبت بر رضایت شغلی، وفاداری شغلی و رضایت از زندگی دارد و نیز وفاداری شغلی و رضایت شغلی بر رضایت از زندگی تاثیر دارد [۱۳]. همچنین مطالعات بیکر و همکاران نشان داد که، تجربیات بهبود ذهنی در شاخص های جدید پژوهشی مبتنی بر فراغت روانی، آرامش، تجربیات غالب و کنترل مورد توجه قرار دارد [۸]. نتایج تحقیقات شیموزو و همکاران نشان داده است که، تجربیات بهبود ذهنی موجب وفاداری شغلی می گردد و در کنار خواص روانسنجی مطلوب، با اضافه کردن تجربه کنترل متنوع در محل های کاری، تجربیات بهبود افزایش می یابد [۷]. نتایج تحقیقات عریضی و امیری نشان داد که، آرامش به عنوان یک بعد مهم از تجربیات بهبود در تحقیقات مدیریت منابع انسانی تلقی شده، بطوریکه آرامش می تواند به صورت فرایندی از برخی فعالیت های ناخواسته در ساعات غیر کاری مانند زمان صرف شده برای فعالیت های اوقات فراغت، فعالیت های آرامش بخش، و انجام هر عمل آرامش بخش دیگر منتج شود [۱۴]. نتایج تحقیقات فرزین فر و همکاران نشان داده است که، وفاداری مشتریان یکی از موضوع هایی است که امروزه از دیدگاه بسیاری از مدیران به ویژه در صنعت هتل داری، به علت فضای رقابتی حاکم بر آن از جایگاه ویژه ای برخوردار است. نکته بسیار مهم در این صنایع، نقش مؤثر کارکنان در خلق ارزش است به گونه ای که حفظ و نگهداری مشتریان وفادار، بدون کارکنان راضی و وفادار امکان پذیر نیست [۱۵]. یافته های تحقیق بشلیده و همکاران نشان داد که بین نمره کل فرسودگی شغلی و ابعاد آن با نمره کل و سلامت عمومی و ابعاد آن همبستگی معنی داری وجود دارد [۱۶].

یافته های پژوهش حاکی از آن است که تجربیات بهبود با چهار متغیر فرعی شامل: تجربیات غالب، آرامش، کنترل روانی و فراغت روانی و با در نظر گرفتن متغیر میانجی بهزیستی ذهنی با سه متغیر فرعی شامل: اعتماد به نفس سازمانی، رضایت شغلی و وفاداری شغلی بر بهزیستی ذهنی (رضایت از زندگی) تاثیر معنادار و مثبت دارد.

بنابراین پژوهش انجام شده توسط محقق هم برای هتل عباسی اصفهان و هم سایر هتل های کشور قابل استفاده و کاربردی می باشد. با توجه به یافته های پژوهش پیشنهاد می شود که

۱. مدیران و معاونان مجموعه ی هتل عباسی اصفهان مواردی نظیر فراغت روانی فکری و عملی کارکنان، آرامش، تجربیات غالب فکری و عملی کارکنان به عنوان مثال یادگیری کارهای هنری و یا زبان جدید و داشتن تسلط و کنترل بر فکر و ذهن خود در ساعات غیر کاری را مورد توجه جدی قرار دهند. بطوریکه، کارکنان در ساعات غیر کاری به دور از تقاضاهای کاری استراحت کنند و از کار فاصله بگیرند.
۲. مدیران و معاونان مجموعه ی هتل عباسی اصفهان در ایجاد فضا و محیط کار مبتنی بر رضایت، پذیرش شغل مبتنی بر تعهد، تمرکز و تعلق کارکنان تلاش جدی بنمایند.
۳. مدیران و معاونان مجموعه ی هتل عباسی اصفهان، مواردی نظیر عزت نفس کارکنان مبتنی بر ارزشمندی و کارآمد بودن در هتل را مورد توجه قرار دهند بطوریکه، از وجود اعتماد بین کارکنان، مدیران و همچنین از وجود روحیه ی همکاری بین کارکنان در این سازمان رضایت حاصل گردد.

تشکر و قدردانی

بدینوسیله از همکاری صمیمانه مدیریت و کارکنان هتل عباسی اصفهان و همچنین جناب آقای دکتر مجتبی شاهنوشی سپاسگزاری می شود.

1. King, L.A., Richards, J.H., Stemmerich, E., 1998. Daily goals, life goals, and worst fears: means, ends, and subjective well-being. *J. Personal.* 66 (5), 713–74.
2. Rosenbaum, M.S., Corus, C., Ostrom, A.L., Anderson, L., Fisk, R.P., Gallan, A.S., Giraldo, M., Mende, M., Mulder, M., Rayburn, S.W., Shirahada, K., Williams, J.D., (2011). Conceptualization and aspirations of transformative service research. *J. Res. Cons* 19, 1–6.
3. Siltaloppi, M., Kinnunen, U., Feldt, T., (2009). Recovery experiences as moderators between psychosocial work characteristics and occupational well-being. *Work Stress* 23 (4), 330–348.
4. Chen, Chun-Chu, Huang, Wei-Jue, Petrick, James F. (2016). Holiday recovery experiences, tourism satisfaction and life satisfaction is there a relationship?
- Friday, E. & Friday, S, Green, A.; Hill, A.; (2004), "The use of multiple intelligence to enhance team productivity", **Management Decision**, Vol. 43, No. 3.
5. Sonnentag, S., Fritz, C., 2007. The Recovery Experience Questionnaire: development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *J. Occup. Health Psychol.* 12 (3), 204–221.
6. Cuyper, N.D., Bernhard-Oettel, C., Berntson, E., Witte, H.D., Alarco, B., 2008. Employ-ability and employees' well-being: mediation by job insecurity. *Appl. Psychol.* 57 (3), 488–509.
7. Shimazu, A., Sonnentag, S., Kubota, K., Kawakami, N., (2012). Validation of the Japanese version of the recovery experience questionnaire. *J. Occup. Health* 54 (3), 196–205.
8. Bakker, A.B., Sanz-Vergel, A.I., Rodríguez-Munoz, ~ A., Oerlemans, W.G., (2014). The state version of the recovery experience questionnaire: a multilevel confirmatory factor analysis. *Eur. J. Work Organ. Psychol.*, <http://dx.doi.org/10.1080/1359432X.2014.903242>.
9. Kinnunen, U., Feldt, T., Siltaloppi, M., Sonnentag, S., 2011. Job demands-resources model in the context of recovery: testing recovery experiences as mediators. *Eur. J. Work Organ. Psychol.* 20 (6), 805–832.
10. Santos, S. and N.L. Emmalou , (1998). "Factors Related to Commitment of Extension Professionals in the Dominican Republic...", *Journal of Agricultural Education*, Vol. 35 , No.3:57 – 61.
11. Bowling, N.A., Eschleman, K.J., Wang, Q., Kirkendall, C., Alarcon, G., 2010. A meta-analysis of the predictors and consequences of organization-based self-esteem. *J. Occup. Organ. Psychol.* 83 (3), 601–626.
12. Rosenbaum, M.S., Corus, C., Ostrom, A.L., Anderson, L., Fisk, R.P., Gallan, A.S., Giraldo, M., Mende, M., Mulder, M., Rayburn, S.W., Shirahada, K., Williams, J.D., (2011). Conceptualization and aspirations of transformative service research. *J. Res. Cons* 19, 1–6.
13. Lee, K-H. Choo, S-W. Hyun, S, S. (2016) Effects of recovery experiences on hotel employees' subjective well-being. *International Journal of Hospitality Management* 52 (2016) 1–12.
14. Oreyzi, H.R., Amiri, M., 2013. Personnel performance prediction in the beginning of the week from relaxation, mastery experience, and psychological detachment via recovery. *Reef Resour. Assess. Manage. Tech. Pap.* 38 (2), 1–11.

۱۵. فرزین فر، زهره؛ سعیداردکانی، سعید. نادری بنی، محمود. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر وفاداری مشتریان هتلها،

کنفرانس بین المللی توسعه و تعالی کسب و کار، تهران. http://www.civilica.com/Paper-ICBDE01-ICBDE01_501.html

۱۶. بشلیده، کیومرث. تقی پور، منوچهر. هاشمی شیخ شبانی، اسماعیل. جزایری، سیده زبیده. (۱۳۹۰)، بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت عمومی معلمان زن مقطع راهنمایی شهرستان شادگان، دو فصل نامه‌ی مشاوره کاربردی، دوره اول، سال اول، شماره ۱، صص ۱۲۳ تا ۱۴۴.

۱۷. اکبری سجیرانی، فرزانه. موسوی، سیده فاطمه. (۱۳۹۵). مطالعه‌ی ابعاد سه گانه‌ی بهزیستی (ذهنی، روانشناختی و معنوی) در پیش‌بینی ترس از زایمان طبیعی در زنان باردار. مجله بالینی پرستاری و مامایی/ دوره ۵، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۵. صص ۶۲-۷۲.

۱۸. محمدزاده، جهان‌شاه. خسروی، افرا. اکبری، مهناز (۱۳۹۱) بررسی وضعیت سلامت روانی و عوامل مؤثر بر آن در میان دانشجویان دانشگاه ایلام. مجله تحقیقات نظام سلامت/ سال هشتم/ شماره پنجم/ آذر و دی ۱۳۹۱. صص ۸۰۵-۷۹۹.