

مدیران کیفیت

سال دهم ، شماره بیست و چهارم ، پائیز ۱۳۹۶

صص ۲۱-۳۳

بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی پرسنل پذیرش واحد های اقامتی مشهد

محسن مجدی (کارشناس ارشد مدیریت دولتی)

کارکنان بزرگترین سرمایه های انسانی در سازمانها و خصوصا مشاغل خدماتی می باشند به طوری که عملکرد آنها می تواند موجب بقا و یا فناى سازمان را فراهم آورد در حوزه هتلداری پرسنل پذیرش تعامل بسیار بالایی با میهمانان هتل دارند و نحوه برخورد و نوع تعامل آنها در جلب رضایت میهمانان بسیار تاثیر گذار است . بدیهی است که جهت انجام مطلوب وظیفه شرایط روحی و روانی کارکنان بسیار موثر است. پژوهش حاضر در صدد یافتن عوامل موثر بر رضایت شغلی پرسنل پذیرش واحد های اقامتی (هتل و هتل آپارتمان) در شهر مشهد و همچنین ارائه مدلی بومی سازی شده در خصوص این عوامل بوده است .

به همین منظور ابتدا جهت یافتن فرضیاتی که بایستی مورد بررسی قرار گیرد از روش دلفی استفاده گردید سپس نتایج کلیه تحقیقات پیشین به اضافه نتایج بدست آمده از روش دلفی با یکدیگر جمع گشته و در انتها مجددا این عوامل جمع شده توسط پرسشنامه ای جداگانه ای مورد ارزیابی کارشناسان حوزه گردشگری همچنین کارکنان واحد های اقامتی گردید که در انتها هشت عامل ذیل جهت انتخاب فرضیه مورد تائید قرار گرفت .

سهیم کردن کارکنان در سود ، روابط بین همکاران ، امکان رشد و ترقی ، آموزش ، ساعات کار منعطف ، امنیت شغلی ، روابط دوستانه با سرپرست و لباس فرم و آراستگی ظاهر .

سپس به منظور بررسی فرضیات تعداد ۲۰۰ پرسشنامه به صورت تصادفی در بین جامعه کارکنان قسمت پذیرش هتل ها و هتل آپارتمان ها توزیع گردید که ۱۸۷ عدد عودت داده شد و نهایتا با استفاده از روش های آماری کلیه فرضیات مورد بررسی قویا مورد تایید قرار گرفت و نهایتا مدلی بومی سازی شده در ارتباط با عوامل موثر بر رضایت شغلی پرسنل پذیرش واحد های اقامتی (هتل و هتل آپارتمان) شهر مشهد ارائه گردید

واژه های کلیدی

رضایت شغلی ، هتل، هتل آپارتمان ، کارکنان پذیرش

مشهد مقدس به دلیل وجود بارگاه ملکوتی حضرت رضا (ع) هر ساله میزبان میلیون‌ها میهمان می باشد که به همین سبب حجم وسیعی از مراکز اقامتی کل کشور در این شهر قرار گرفته به طوری که طبق آمار اعلام شده از سوی سازمان گردشگری حجم وسیعی از واحدهای اقامتی در شهر مشهد قرار گرفته است.

ردیف	واحد اقامتی	کل کشور	مشهد	تهران	شیراز	اصفهان	قم
۱	هتل	۸۱۹	۱۲۲	۷۵	۳۰	۳۸	۱۸
۲	هتل آپارتمان	۴۴۷	۲۷۴	۲۰	۶	۸	۱۹
۳	مهمانپذیر	۱۳۹۹	۴۹۴	۱۱۴	۱۲۳	۲۷	۳۲
جمع کل		۲۶۶۵	۸۹۰	۲۰۹	۱۵۹	۷۳	۶۹
درصد نسبت به کل		٪۱۰۰	٪۳۳.۳	٪۷.۸	٪۵.۹	٪۲.۷	٪۲.۶

با توجه به این آمار ۳۳.۳ درصد از کل واحدهای اقامتی کل کشور فقط در شهر مشهد قرار گرفته است. به طوری که واحد های اقامتی شهر مشهد از مجموع واحدهای اقامتی شهرهای تهران، شیراز، اصفهان و قم بیشتر می باشد.

با توجه به جدول فوق و با فرض اینکه به طور متوسط در هر واحد اقامتی ۳ کارمند پذیرش مشغول به کار است. یک محاسبه ساده ریاضی مشخص می کند که تعداد ۲۶۷۰ نفر کارمند پذیرش در شهر مشهد مشغول فعالیت هستند.

اما چرا با وجود اینکه در هتل ها منابع متفاوتی از قبیل مواد اولیه، تجهیزات، ماشین آلات و... وجود دارد. منابع انسانی جهت انجام پژوهش انتخاب گردید؟

مطالعات سازمانی در حقیقت مشتقی از مطالعات فردی در سازمان می باشد زیرا افراد هستند که به سازمان هویت می بخشند و روح زندگی را در آن می دمند و بدون افراد و کارمندان دیگر مفهوم سازمان معنی نخواهد داشت (چنگک فیلیپ ۲۰۰۷).

به زعم نویسنده سه دلیل عمده وجود دارد که منابع انسانی را تبدیل به مهمترین و استراتژیک ترین منبع موجود در هتل می نماید.

۱. مواد و منابع معمولاً به مرور زمان مستهلک گشته و توانایی و اثر بخشی ابتدایی شان را از دست خواهند داد در صورتی که انسان نه تنها مستهلک نمی شود بلکه به مرور زمان به تجربیاتش افزوده گشته و توانایی هایش نیز بیشتر خواهد گشت
۲. منابع انسانی توانپذیر است و می تواند ارتقا پیدا کند به عنوان مثال انسان به وسیله اهرم آموزش می تواند ارتقا پیدا کند در صورتی که مواد اولیه چنین خصوصیتی را نخواهند داشت،
۳. در صورتی که هریک از منابع موجود دچار مشکل شود می توان به وسیله پول مشکل به وجود آمده را برطرف کرد به عنوان مثال ایجاد مشکل در موتورخانه هتل را می توان با تجهیز مجدد برطرف کرد، اتومبیل هتل را به راحتی تعویض می گردد. اما

منابع انسانی به راحتی قابل جایگزینی نیستند. پذیرشگری را در نظر بگیرید که سال های متممادی در شغلش فعالیت نموده و دارای تجربیات بسیار ارزشمندی در زمینه برخورد با انواع مختلف افراد با تفاوت های فرهنگی، اجتماعی، مذهبی است. آیا می توان چنین کارمندی را به سادگی جایگزین نمود؟

دلایل فوق اهمیت بالای پرداختن به منابع انسانی را در سازمان اثبات می نماید.

(فارکنبورگ ۲۰۰۷) در مطالعه ای تحت عنوان رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تغییر رفتار در سازمان به این نتیجه رسید که در سازمان کارکنان هر چه رضایت شغلی بالاتری داشته باشند رفتارشان در جهت رسیدن به اهداف سازمان تعدیل خواهد داده شد یکی از مولفه های تاثیر گذار در سازمان ها رضایت شغلی می باشد.

رضایت شغلی بیانگر این است که فرد تا چه اندازه کار خود را دوست دارد و آن را چگونه ارزیابی می کند و آیا در یک ارزیابی کلی احساس مثبتی به عوامل شغلی خود دارد یا نه (قلی پور ۱۳۸۶)

هنگامی که میهمان به هتل مراجعه می نماید در بدو ورود با پرسنل پذیرش مواجه می شود و بر طبق اصل اثر هاله ای^۱ در ارتباط با کارکنان پذیرش چه از لحاظ رفتاری و چه از دید بصری (نوع پوشش و...) هرگونه که فکر کند همانطور نیز نسبت به کل مجموعه تفکر خواهد نمود و به عبارتی از یک جزء (کارمند پذیرش) نسبت به کل (مجموعه هتل) نتیجه گیری خواهد نمود. در صنعت هتلداری پذیرشگر در خط مقدم ارتباط با مشتری قرار دارد. میهمانان هتل در بدو ورود و خروج و در زمانهایی که درخواست کسب خدمت دارند با این گروه از کارکنان در ارتباط هستند.

در این ارتباط انسان با انسان تعامل دارد بنابراین در این تعامل، حالات چهره، گشاده روی و یا عدم آن، احساس افراد نسبت به یکدیگر، دوست داشتن و... به راحتی منتقل می شود به همین سبب است که در بسیاری از تعاملات افراد متوجه می شوند که فرد مقابل آیا در ارتباطش نقش بازی می کند و یا واقعا احساس درونی خود را بروز می دهد لبخند وی از اعماق وجودش است یا از روی اجبار، تعارف می کند یا عمل، اگر فرد به این نتیجه برسد که طرف مقابل نقش بازی نکرده و از صمیم قلب ارتباط برقرار نموده است احساس راحتی خواهد نمود. به آرامش رسیده و به راحتی می تواند با فرد مقابل ارتباط برقرار نماید به همین جهت است که نویسنده بر این عقیده است که کارمندان پذیرش نقطه استراتژیک مشاغل اقامتی می باشند. از طرف دیگر کلیه کارمندان هتل می بایست در تمام ایام سال به ویژه ایام خاص و تعطیلی در محل کار حضور داشته باشند که به همین علت فشارهایی به این کارکنان وارد خواهد آمد و فشار روانی رابطه منفی معنی داری با رضایت شغلی دارد (احسن، ۲۰۰۹). و

۱: تمایل به تحت تاثیر قرار دادن ادراک خود توسط یک صفت شخصیتی

از طرف دیگر به این علت که کارکنان پذیرش معمولاً سهامدار هتل نیستند و ممکن است پذیرش و یا عدم پذیرش میهمان به حال آنها تاثیری نداشته باشد این احتمال وجود دارد که نسبت به وظیفه محوله بی انگیزه باشند بنابراین این نکته مهم است که مدیر منابع انسانی تدبیرهایی را اتخاذ نماید تا بتواند رضایت مندی پرسنل پذیرش از وظیفه محوله و همچنین عدم فشار روانی و خستگی شغلی را بالا ببرد زیرا در صورتی می توان رضایت مشتریان خارجی سازمان را افزایش داد که مشتریان داخلی سازمان که همان کارمندان سازمان هستند از رضایتمندی بالایی برخوردار باشند . رضایت مندی بالای کارکنان منجر به جلب رضایت میهمان ، پذیرش حداکثری و نهایتاً منجر به سود دهی بیشتر هتل خواهد گشت .

رضایت شغلی کلی کارکنان رابطه معنا داری با میزان نوآوری و همچنین سود دهی سازمان دارد (شپیتون و همکاران ، ۲۰۰۴)

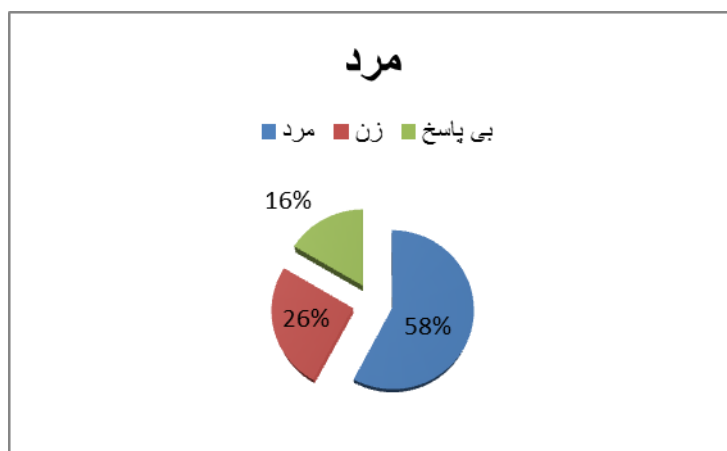
روش تحقیق

در ابتدا به منظور پیدا کردن عوامل موثر بر رضیت شغلی با استفاده از روش دلفی فرضیه های احتمالی از کارشناسان صنعت گردشگری مورد سوال قرار گرفت و پس از دریافت پاسخ ها نتایج مجدداً بازبینی گردید و سپس دوباره به کارشناسان عودت داده شد که در نهایت فرضیات اصلی مشخص گردید سپس جهت فرضیات بدست آمده پرسشنامه ای طراحی گردید که پس از بررسی روایی و پایایی پرسشنامه (آلفای کرونباخ) تعداد ۲۰۰ عدد پرسشنامه بین نمونه آماری کارمندان پذیرش واحد های اقامتی مشهد (هتل و هتل آپارتمان پخش گردید. در این تحقیق به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در آمار توصیفی از جداول فراوانی و درصدها، میانگین ها و انحراف معیارها و در آمار استنباطی از آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن متغیرها و آزمون علامت و تی استودنت یک نمونه ای برای آزمون فرضهای تحقیق استفاده شد. ضمناً برای انجام محاسبات بسته نرم افزاری (Spss/pc++ (Ver16.0) به کار گرفته شد.

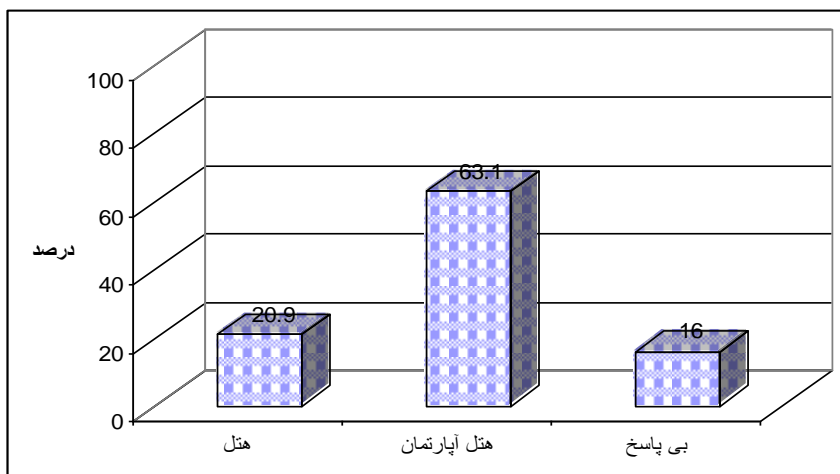
در ادامه به سبب اینکه در آزمون کولو موگروف اسمیرنوف عدم نرمال بودن توزیع داده ها اثبات شد از آزمون علامت با ضریب اطمینان ۹۵٪ جهت بررسی استفاده گردید که نهایتاً تمامی فرضیه ها مورد تائید قرار گرفت .

جهت بررسی متغیر های مداخله گر از قبیل سن ، جنسیت و میزان تحصیلات در پرسشنامه نهایی مشخصات ذکر شده (بدون ذکر مشخصات پر کننده فرم) نیز از پاسخگویان خواسته شد که نتایج به شرح ذیل بدست آمد .

جنسیت



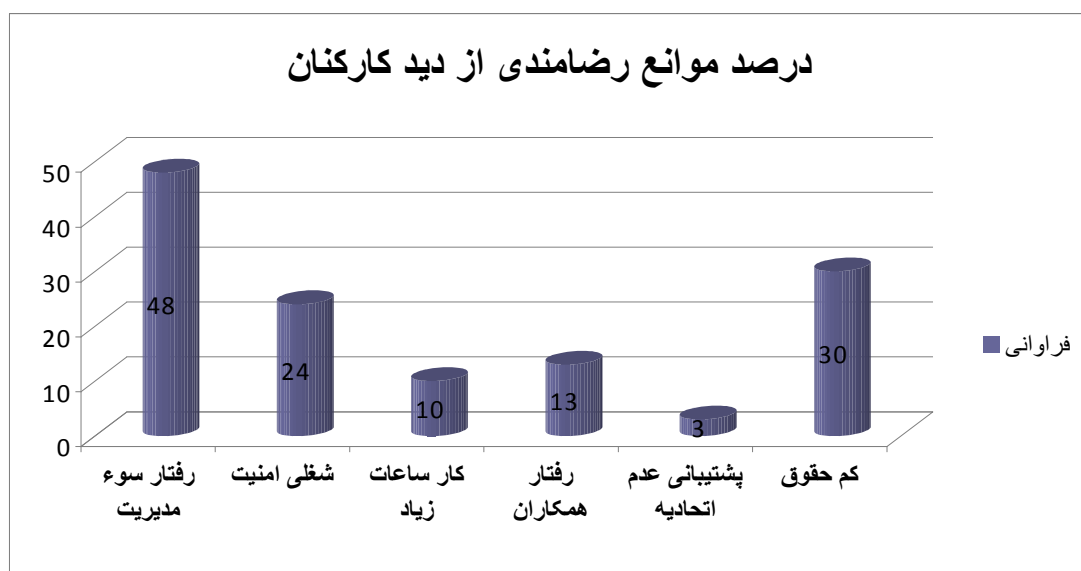
نتایج پرسشنامه های توزیعی تفکیک نوع واحد اقامتی (هتل و هتل آپارتمان)



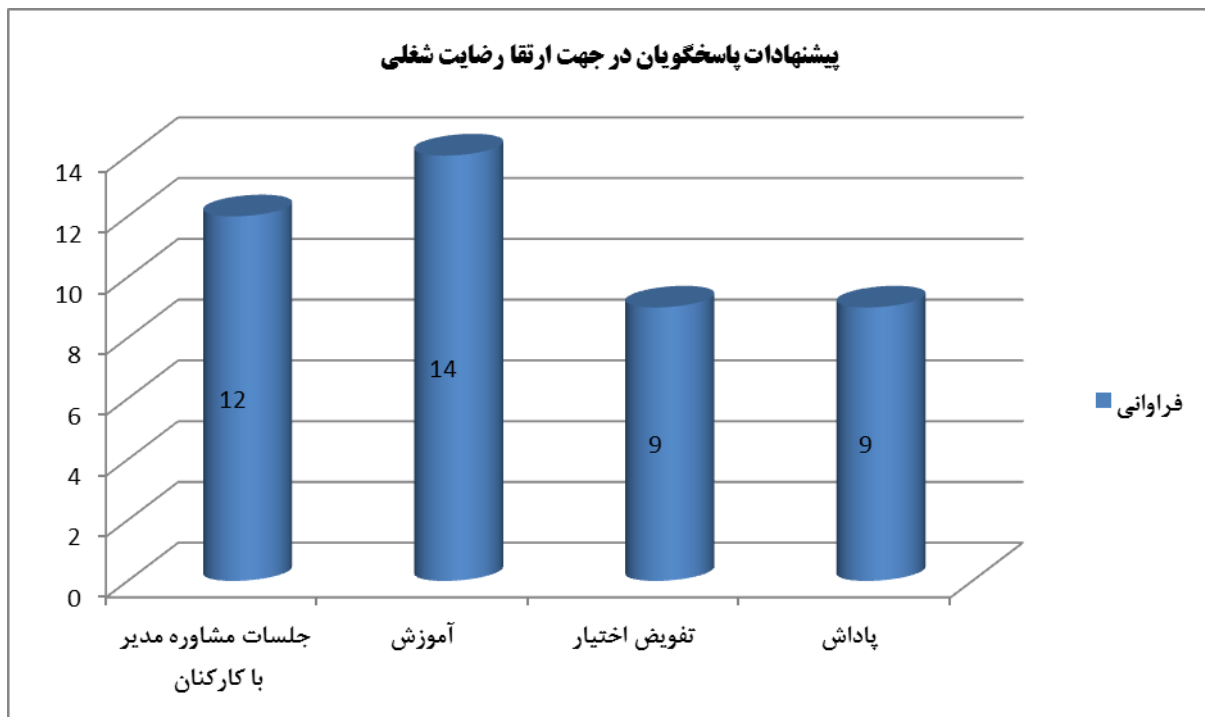
نتایج پرسشنامه های توزیعی به تفکیک نوع تحصیلات



در این تحقیق از پاسخگویان ۲ سوال باز در ارتباط با موانع موجود در ارتباط با رضایت شغلی و همچنین راهکارهای ارتقای رضایت شغلی پرسیده شد که نتایج به صورت ذیل بدست آمد.



همانطور که نمودار فوق مشخص می کند ۴۸ درصد پاسخگویان سوء رفتار مدیریت را عاملی در مقابل رضایت شغلی شان در محیط کار دانسته اند که این موضوع نشان می دهد عدم آگاهی مدیران هتل ها از دانش و اهمیت مدیریت منابع انسانی موجبات کاهش رضایت شغلی پرسنل را فراهم ساخته است به همین جهت پیشنهاد می گردد که علاوه بر دوره های آموزشی مرتبط با هتلداری مدیران واحد های اقامتی در دوره های آموزشی مدیریت منابع انسانی نیز شرکت نمایند و از اهمیت بالای منابع انسانی در سازمان مطلع گردند .



به طور کل پس از بررسی کلیه فرضیات با استفاده از روش های آماری مدلی تحت عنوان مدل رضایت شغلی پرسنل پذیرش واحدهای اقامتی (هتل ، هتل آپارتمان) شهر مشهد ارائه گردید



سهیم کردن کارکنان در سود

به این معنی که هتل کارمندانش را نیز در سود بدست آمده سهیم کند به عبارتی سودآوری هتل باعث سودآوری کارمند نیز گردد

پرسنل پذیرش زمانی که در سود هتل سهیم باشند ارزش خدمات رسانی مطلوب به میهمان را بیش از پیش خواهند دانست و به همین سبب از ارائه خدمت به مشتری خسته و آزرده نخواهند گشت .

بر طبق نظریه انتظار-جذابیت، اگر کارمند رابطه قوی بین عملکرد، پاداش و رضایت را درک کند تلاش بیشتری را به کار خواهد گرفت (قاسمی ۱۳۸۸)

اگر سازمان حقوق را بر مبنای عملکرد افراد پرداخت نماید کارکنان از حقوق دریافتی رضایت خاطر بیشتری خواهند داشت (سیمون ۲۰۰۸)

از طرف دیگر طبق این نکته مهم است که علاوه بر تاثیر حقوق و مزایا در رضایت شغلی تحقیقات ثابت کرده است که سخت گیری در میزان حقوق و مزایا با کیفیت سازمان رابطه معکوس دارد. (اسکات ۲۰۱۰)

به همین جهت توصیه می گردد که به طریقی عملکرد کارمندان را در محاسبه حقوق و مزایای آنها دخیل قرار داد به عنوان مثال به این علت که ممکن است میهمان در لحظه اول فقط جهت ارزیابی وضعیت خدمات و کیفیت به هتل مراجعه نماید اما نحوه برخورد و همچنین فن بیان و توضیحات کارمند پذیرش وی را متقاعد به اقامت در هتل می نماید.

بایستی کارمندی که تلاش بیشتری در این راستا می نماید با دیگران متمایز باشد به همین منظوری توان تعداد پذیرش میهمان در طول یک ماه را مبنایی جهت پرداخت حقوق قرار داد. و یا درصدی از سود سالانه هتل را به عنوان پاداش عملکرد به کارکنان پرداخت نمود.

روابط بین همکاران

کار کردن در قسمت پذیرش هتل محدودیت های بسیاری برای کارمندان به همراه دارد . فعالیت در ایام تعطیل ، ساعات کاری شناور در تمامی مدت شبانه روز ، ارتباط با طیف گسترده ای از افراد با تفاوت های فرهنگی، اجتماعی و مذهبی که رفتارهای گوناگونی از خود بروز می دهند از جمله مواردی است که باعث فشار مضاعف بر روی کارمند می گردد . به همین سبب و به این جهت که انسان موجودی است اجتماعی و روابط و مناسبت های همکاران می تواند نقش عمده ای در افزایش رضایت شغلی کارکنان داشته باشد وجود روابط نیکو بین کارمندان بسیار مهم بوده و می تواند مرهمی باشد جهت کاهش فشار های روانی تحمیل شده بر روی کارمند پذیرش.

تعامل و ارتباط بهتر کارکنان با یکدیگر به تشکیل گروه غیر رسمی کمک بنمایند گروه های از قبیل گروه ورزشی ، صندوق قرض الحسنه ، ... از طرف دیگر با برگزاری جلسات درون سازمانی در بازه های زمانی متفاوت با محور قرار دادن حل مشکلات کاری می توان تعارض هایی را که کارمندان در محل کار با یکدیگر دارند را برطرف نمود .

امکان رشد و ترقی

امید به نیل به موفقیت یکی از مهمترین نیروهای محرکه افراد به شمار می رود و به همین صورت ناامیدی با رخوت ، سستی و بی انگیزگی همراه است .

کارمندی که می داند دیگر جایی برای پیشرفت وی در هتل وجود نخواهد داشت نسبت به کار ناامید گشته. کار برایش تکراری شده و رضایت وی از شغلش کاسته خواهد شد.

بنابراین شایسته است که سیاست هتل به گونه ای باشد که کارمند بتواند در آن استعدادهای خود را شکوفا نموده ، مسیر رشد و ترقی مطلوب را طی نماید و جایگاه های بالاتر شغلی را کسب نماید .

در مواردی که نیاز به استخدام نیرو احساس می شود اولویت به کارگیری نیروی انسانی از محل کارکنان خود سازمان باشد بدین منظور در سازمان بایستی از طریق تجزیه و تحلیل شغل و شاغل و همچنین تجزیه و تحلیل عملکرد گذشته کارکنان توانایی های متفاوت آنها شناسایی گشته و شرایطی فراهم گردد که هر کدام از کارکنان جهت تصدی پست های سازمانی بالاتر ، به وسیله آموزش های تئوری و همچنین کارگاه های عملی آماده گردند تا شاغل ایمان پیدا کند که در صورت داشتن عملکرد مطلوب می تواند پله های ترقی را در سازمان پشت سر بگذارد

آموزش

با توجه به رشد فزاینده علوم در جهان و همچنین رقابت سنگین در جهت ارائه خدمات در صنعت هتلداری ، مهم است که کارکنان این بخش همواره از روش های جدید ارائه خدمت ، ارتباط با مشتری ، روابط عمومی و... مطلع باشند ، و از طرف دیگر یک کارمند توانایی معینی دارد . و در مسیر شغلی اش تا آنجا پیش می رود که به حد بی کفایتی برسد . بدین معنا که دیگر با گذر زمان به توانایی های و دانش وی افزوده نخواهد گشت. به همین سبب ممکن است کارمند از عدم توانایی اش در جهت کسب مهارت های جدید آزرده گردد . که در چنین شرایطی بر طبق اصل پیترواکسن این مشکل آموزش است . و با آموزش است که فرد همواره از مطالب جدید مربوط به شغل خود مطلع گشته و می تواند توانایی های خود را ارتقا دهد و احساس مفید بودن در وی بروز نماید

آموزش موجب بروز استعدادهای پنهانی، منحصر به فرد بودن موقعیت ها، تغییر شغل و بهبود ساختار قوانین و مقررات می گردد. از مزایای آموزش، اثر بخشی سازمانی، رشد و رضایت مندی افراد و بهبود ارتباطات بین گروه ها است (سید جوادین ۱۳۸۵)

پیشنهاد می شود که در دوره های زمانی مشخص، کلاس های آموزشی ضمن خدمت جهت آشنایی کارکنان با دانش جدید مربوط به حوزه کاری برگزار شود ضمن آن که شرکت در همایش های مختلف مربوط به حوزه کاری نیز توصیه می گردد. البته بایستی توجه گردد که اثر بخشی آموزش در دوره های فشرده بسیار کاهش پیدا خواهد کرد به همین جهت آموزش کارکنان بایستی پیوسته و تدریجی صورت گیرد تا دانش در فرد نهادینه گردد. و وی بتواند دانش نهادینه شده را در محل کار عملی به کار گیرد

ساعات کار منقطع

یکی از سخت ترین ویژگی های شغل پذیرش هتل وجود محدودیت های بیشتر در استفاده از ساعات شبانه روز روزهای تعطیل و مرخصی می باشد.

شرایطی را در نظر بگیرید که کارمند ناگهان مشکلی برایش پیش آمده و نمی تواند در ساعت مقرر در محیط کار حاضر شود.. در چنین شرایطی اگر کارمند بتواند با تعامل با همکاران شیفت های دیگر کمی ساعت کار خود را تغییر داده و مشکل شخصی خود را بدون طی سلسله مراتب اداری حل و فصل نماید مسلماً رضایت خاطر بیشتری خواهد داشت. و از طرف انجام وظیفه دیگر برای وی به مثابه مشاغل نظامی نخواهد بود و انعطاف پذیری را به وضوح در انجام وظیفه احساس خواهد نمود که در چنین شرایطی کارمند در بروز رفتار با همکاران و مشتریان نیز منقطع خواهد بود

کارکنان با تنظیم کردن برنامه کاری فردی خود، قدر آزادی و استقلال را می دانند و مسئولیت بیشتری برای کار خودشان به عهده می گیرند (سید جوادین ۱۳۸۵)

به این علت که کارمندان پذیرش بایستی شیفت های کاری را به یکدیگر تحویل دهند و همچنین به این سبب که در نبود یک کارمند حتماً بایستی کارمند دیگر در محل کار حضور داشته باشد. کارمندان قسمت پذیرش می توانند بدون اینکه در فعالیت جاری هتل اختلال ایجاد گردد تاخیرهای همدیگر را همپوشانی نمایند.

به همین جهت توصیه می گردد با استثنای مواردی که کارمندان با یکدیگر دچار تعارض شده و یا میزان تغییر در ساعات کاری از حد معمول فراتر رود مدیریت تعویض شیفت ها به خود کارمندان تفویض گردد تا کارمندان بتوانند در موارد خاص به جای یکدیگر در محل کار حضور یابند، ساعات کاری را با تعامل با یکدیگر کمی تغییر داده و دغدغه دیر رسیدن به محل کار و

همچنین حادث شدن اتفاقات ناگهانی که حضور آنها را در محل کار مشکل می کند را نداشته باشند. تجربه ثابت کرده است که برای کارمند در مواقع خاص همواره هماهنگی با مدیر قسمت سخت تر از هماهنگی با همکار خویش است

امنیت شغلی

امنیت شغلی پس از دستمزد احتمالاً مهمترین جنبه شرایط کاری است (اسکوئی ۱۳۸۱) دغدغه از دست دادن شغل تمرکز کارمند را در ارائه خدمت به مشتری بر هم می زند. در مشاغل خدماتی و خصوصاً صنعت هتلداری ارتباط بین کارمند و مشتری از اهمیت بالایی برخوردار است. کارمندی که همواره نگران از دست دادن شغل فعلی اش است نمی تواند شغلش را معرفی خود دانسته، نسبت به آن احساس مسئولیت نماید، با آسودگی خاطر در جذب میهمان تلاش نموده و از صمیم قلب با روی گشاده از میهمانان پذیرایی نماید.

یکی از راه هایی که باعث می گردد هم کارمند احساس امنیت شغلی نماید و هم نسبت به انجام صحیح کارها کوشا باشد این است که در صورت عملکرد مطلوب کارمند، در موقع تمدید قرارداد کاری مدت زمان قرار داد جدید نسبت به قرارداد قبلی افزایش یابد تا کارمند به این باور برسد که عملکردش سبب بقای وی در سازمان می گردد نه قضاوت شخصی مدیر. بنابراین در مواردی که کارمند وظیفه خود را به نحو مطلوب انجام می دهد امنیت شغلی وی نیز تضمین خواهد گشت.

روابط دوستانه با سرپرست

تحقیقات نشان می دهد که اگر رئیس واحد از نظر کارکنان صمیمی باشد، افراد را درک نماید، به عملکرد خوب پاداش نیکو بدهد، به نظر ها و دیدگاههای کارکنان احترام بگذارد و در نهایت به افراد توجه کند، رضایت شغلی افزایش خواهد یافت (پارسیان و اعرابی، ۱۳۸۱).

زمانی که کارمند می داند بدون هیچ دغدغه ای می تواند مشکلات و مسائل کاری اش را با سرپرست خود مطرح نماید. در ارتباطش با مافوق احساس راحت است و در حضور وی بدون هیچ نگرانی فعالیت کاری خویش را انجام می دهد.

خصوصاً کارمند قسمت پذیرش که همواره با طیف گسترده ای از افراد با خصوصیات فرهنگی، مذهبی و اجتماعی متفاوت در ارتباط است بنابراین در شرایطی که با مافوق خود روابط بهتری داشته باشد و همچنین در انجام وظایف از آزادی عمل بالاتری برخوردار باشد بهتر می تواند شرایط حاکم بر محیط کارش را مدیریت نماید و نهایتاً رضایت شغلی بالایی خواهد داشت.

در این راستا پیشنهاد می گردد که سرپرست علاوه بر تلاش در جهت حل مشکلات کاری کارکنان در جهت حل مشکلات شخصی آنها نیز گام برداشته، در مجالس و میهمانی های آنها شرکت نموده و در زمان هایی نیز نسبت به برگزاری جلسات خصوصی در ارتباط با موضوعات شخصی و همچنین کاری اقدام نماید. و به طور کل شرایطی را در محیط کار فراهم نماید که کارمند با آسودگی خاطر بتواند با مافوق خود تعامل برقرار نماید

لباس فرم و آراستگی ظاهر

آراستگی ظاهر به فرد هویت می بخشد . در انظار عمومی شخصیت فرد رابطه مستقیمی با آراستگی ظاهر وی دارد . اهمیت شغل را نیز می توان از نوع لباس فرم و نوع پوشش کارمند متوجه شد .

معمولا در سازمان ها افرادی که در پست های مهمتری مشغول به فعالیت هستند آراستگی ظاهر بیشتری نیز دارند . و به همین سبب برای کارمندان مهم است که مشتریان آنها را به عنوان افرادی آراسته و شیک پوش بشناسند تا از وجود آراستگی ظاهر کارمندان به اهمیت شغلشان پی برده و سرانجام بتوانند بهتر با مشتریان ارتباط برقرار نمایند .

به همین جهت لباس فرم بایستی از کیفیت پارچه ، مدل و کیفیت دوخت بالایی برخوردار باشد و از طرف دیگر استانداردهایی نیز در جهت مرتب بودن وضع ظاهری و نوع پوشش تدوین گردد تا کارمند در هنگام استفاده از آن لذت برده و همچنین مشتریان با دیدن وضع ظاهری فرد احساس نمایند که کارمندان از سطوح اجتماعی بالایی برخوردار هستند . عموم مردم بر این باورند که هرچه مقام و منزلت افراد بالاتر باشد نوع پوشش و ظاهر آنها نیز آراسته تر خواهد بود

سخن آخر

در انتها توصیه می گردد به سبب اهمیت بسیار بالای مطالعات رفتاری کارکنان در سازمانها و همچنین به این جهت که فرهنگ هر مکان منحصر به فرد می باشد و در مطالعات رفتاری نسخه های پیچیده شده جوامع را بدون در نظر گرفتن تفاوت های فرهنگی ، اجتماعی و مذهبی نمی توان برای یکدیگر پیچید . بایستی مطالعات محققین به صورت کاربردی و متناسب با فرهنگ خاص جامعه باشد تا بتوان در آینده شاهد پیشرفت دوچندان صنعت گردشگری و رشد و شکوفایی آن در کشور باشیم . به همین جهت بر این باورم که فرایند های طی شده این پژوهش می تواند در فرهنگ های متفاوت خروجی های گوناگونی داشته باشد .

منابع

۱. سید جوادین ، سید رضا ، مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان ، انتشارات نگاه دانش ، چاپ چهارم، تهران ، ۱۳۸۵
۲. قلی پور ، آرین ، مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی) ، انتشارات سمت ، چاپ اول ، تهران ، ۱۳۸۶

۳. رضائیان ، علی ، مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم ، نظریه ها و کاربردها) انتشارات علم و ادب ، چاپ یازدهم ، تهران ، ۱۳۸۶
۴. پی رایبیز ، استیفن ، رفتار سازمانی مفاهیم نظریه ها کاربردها ، علی پارساییان و سید محمد علی اعرابی (مترجمان) ، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی ، چاپ چهارم ، تهران ، ۱۳۸۱
۵. اسکویی ، بهروز ، مدیریت و رفتار سازمانی ، انتشارات موسسه آموزش عالی حسابداری و مدیریت آذربایجان ، چاپ اول ، تبریز ، ۱۳۸۱
۶. قاسمی بهروز ، مدیریت رفتار سازمانی ، انتشارات سپاهان ، چاپ اول ، تهران ، ۱۳۸۸
7. Ahsan Nilufar, A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study, European Journal of Social Sciences, Research Fellow, Faculty of Management, Multimedia University (2009)
8. Arthur P. Brief ,Attitudes In and Around Organizations , sage publications 1998
9. Jose´ R. Goris2007"-Effects of satisfaction with communication on the relationship between performance/satisfaction"Journal of Management Development Vol. 26 No. 8, 2007
10. Falkenburg Karin , Schyns Birgit , Work satisfaction, organizational commitment and withdrawalBehaviours, Management Research News Vol. 30 No. 10, 2007
11. Philip Cheng-Fei Tsai, Yu-Fang Yen , Liang-Chih Huang c,Ing-Chung Huang , A study on motivating employees' learning commitment inthe post-downsizing era: Job satisfaction perspective , Journal of World Business 42 (2007)
- 12.Scott Thomas , Xiangmin Liu , Liang Zhang ; College Quality, Earnings, and Job Satisfaction: Evidence from Recent College Graduates , J Labor Res, Springer Science+Business Media ,Department of Labor Studies and Employment Relations, The Pennsylvania State University, University Park, USA (2010)
13. Shipton Helen, A West Michael, Parkes Carole , F Dawso Jeremy, Aggregate Job Satisfaction, HRM and Organizational Innovation , Aston Business School, Aston University, Birmingham B4 7ET, UK ,December (2004)
14. Simmons andRob, Human resource management practices and workers' job satisfaction, Lancashire Business School, University of Central Lancashire, Preston, UK ,Department of Economics, The Management School, Lancaster University, Lancaster, UK (2008)