






بررسی تأثیر عدم امنیت شغلی درک شده بر تمایل به ترک خدمت

- داود قربانزاده*  * دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران
- شادان وهابزاده  استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران
- الهه کاظمی  دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

چکیده

کووید-۱۹ باعث بحران بی‌سابقه‌ای در تمام صنایع به‌ویژه صنعت هتلداری در سراسر جهان شده است. هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر عدم امنیت شغلی درک شده بر تمایل به ترک خدمت کارکنان هتل در دوران شیوع کووید-۱۹ است. به‌منظور دستیابی به هدف پژوهش، داده‌هایی از ۳۷۰ نفر از کارکنان هتل‌های ۴ و ۵ ستاره در سطح شهر مشهد به روش در دسترس با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری شد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی، شیوه جمع‌آوری اطلاعات پیمایشی و به لحاظ بررسی روابط بین متغیرها، همبستگی با تأکید بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. نتایج آزمون فرضیه‌ها با به‌کارگیری نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS 3.0 حاکی از آن است که عدم امنیت شغلی درک شده تأثیر مثبتی بر تمایل به ترک خدمت کارکنان دارد. درعین‌حال، عدم امنیت شغلی درک شده منجر به کاهش تعلق خاطر و درهم بافتگی کارکنان با شغل می‌شود. همچنین، تعلق خاطر شغلی منجر به کاهش ترک خدمت کارکنان می‌شود. درنهایت، نتایج نشان داد که درهم بافتگی شغلی تأثیری بر تمایل به ترک خدمت ندارد.

واژگان کلیدی: دم امنیت شغلی، تعلق خاطر شغلی، درهم بافتگی شغلی، تمایل به ترک خدمت، کووید-۱۹، صنعت هتلداری.

مقدمه

همه‌گیری کووید-۱۹ تأثیرات مهم، مخرب و فوری بر همه صنایع به‌ویژه صنعت هتلداری داشته است (جیانگ و ون، ۲۰۲۰). این تأثیرات فوری منجر به تعطیلی ناگهانی هتل‌ها به دستور دولت و به تبع آن توقف جریان نقدینگی شده است (هال و همکاران، ۲۰۲۰). کاهش درآمدها و فروپاشی زنجیره‌های تأمین به‌واسطه تعطیلی هتل‌ها، باعث به خطر افتادن کسب‌وکار بسیاری از هتل‌ها شده است (نیکولا و همکاران، ۲۰۲۰). علاوه بر این، تأثیرات بلندمدت کووید-۱۹ باعث کاهش تقاضای مصرف‌کننده در حوزه خدمات هتلداری به دلیل اقدامات احتیاطی و بهداشتی قابل توجه شد (دوب و همکاران، ۲۰۲۰). نیاز به کاهش ظرفیت عملیاتی جهت پیروی از قوانین فاصله‌گذاری اجتماعی، باعث کاهش سودآوری بلندمدت هتل‌ها و در نتیجه تضعیف ماندگاری مدل‌های کسب‌وکار سنتی شده است (گاسلینگ و همکاران، ۲۰۲۰). حدس و گمان‌هایی وجود دارد که در نتیجه همه‌گیری، بخش هتلداری به میزان قابل توجهی تضعیف شده و همین مسئله باعث ایجاد چشم‌اندازهای مبهمی برای سرمایه‌گذاران و کارکنان فعلی و آتی جهت فعالیت در این حوزه خواهد شد (فیلیموناو و همکاران، ۲۰۲۰).

به‌احتمال زیاد یکی از پیامدهای مهم بلندمدت و منفی کووید-۱۹ برای کسب‌وکار هتلداری کاهش جذابیت این کسب‌وکار است (باوم و های، ۲۰۲۰). الگوهای کاری فصلی و نامنظم در حضور قراردادهای ساعت صفر همراه با دستمزد نسبتاً پایین بسیاری از کارکنان را از کار در مشاغل هتلداری دلسرد می‌کند (فیلیموناو و کورادینی، ۲۰۱۹). این مسئله باعث شده که جذب و حفظ کارکنان به‌عنوان یک چالش مهم برای مدیریت هتل در جهان بعد از همه‌گیری کووید-۱۹ نیز مطرح باشد. کووید-۱۹ باعث تشدید این چالش شده، چون آینده نامعلوم کسب‌وکار هتلداری ممکن است نیروی واجد شرایط را ترغیب به جستجوی مشاغل دیگر و استخدام در بخش‌های دیگر اقتصادی سازد (مائو و همکاران، ۲۰۲۰). بسیاری از هتل‌ها باید کارکنان خود را در این شرایط همه‌گیری به مرخصی فرستاده (در مورد بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته) و یا تعدیل کنند (در مورد بسیاری از کشورهای در حال توسعه)، همین امر باعث شده که مشاغل هتلداری به‌عنوان یک شغل بسیار ناامن در نظر گرفته شود و موقعیت شغلی کارکنان در این بخش به هنگام

بروز اختلالات خارجی به خطر افتد. این ناامنی و شکنندگی ممکن است تأثیر منفی بر جذب کارکنان صنعت هتلداری در آینده داشته باشد (فیلیموناو و همکاران، ۲۰۲۰). در کشور ما، ورود گردشگران خارجی به کشور در واکنش به کووید-۱۹ محدود شد و تقاضا برای سفرهای داخلی نیز به طور قابل توجهی کاهش یافت و باعث ایجاد بحران مدیریتی جدی در هتل ها شد. عدم اطمینان از اشتغال در این صنایع که به واسطه ویروس کرونا افزایش یافته است، تهدید فوری برای عملکرد سازمانی و بقاء است (کارنوال و هاتاکی، ۲۰۲۰). در این زمینه، بررسی عدم امنیت شغلی، همان طور که توسط کارکنان هتل درک می شود و تأثیرات منفی آن ممکن است به طور قابل توجهی در تعیین چگونگی بهبود این صنعت مؤثر باشد.

بدیهی است که حتی قبل از کووید-۱۹، محیط های کاری مدرن به دلیل تغییرات تکنولوژیکی، نوسانات اقتصادی و ناامنی سیاسی با عدم اطمینان روبه رو بودند، در نتیجه نتوانستند ثبات شغلی را برای همه کارکنان تضمین کنند (اتحادی و کاراته، ۲۰۲۰). تجدید ساختار سازمانی و کاهش مقیاس ها، ادراک کارکنان از عدم امنیت شغلی^۱ را افزایش داده است، اما بحران کووید-۱۹ این وضعیت را بدتر کرده است (نیسن و همکاران، ۲۰۱۸). عدم امنیت شغلی به دو دلیل خاص می تواند در بین کارکنان گسترش یابد. اول، تغییرات در یک سازمان ناشی از عدم امنیت شغلی کمی، مانند اخراج، تعدیل نیرو و ادغام، گروه های خاصی را در سازمان تحت تأثیر قرار می دهد که ادراک از عدم امنیت شغلی را القا می کند و دوم، تهدیدها یا عوامل استرس زا هستند که می توانند به طور مشابه یا به طور جمعی توسط کارکنان واحدهای کاری مختلف تفسیر شوند. با این حال، آنچه از همه مهم تر می باشد این است که عدم امنیت شغلی به عنوان یک فشار روانی قابل توجه برای کارکنان عمل می کند (جانگک و همکاران، ۲۰۲۰)؛ و با عوامل مرتبط با نگرش های شغلی و سلامت روان شناختی کارکنان رابطه منفی دارد (دی وایت و همکاران، ۲۰۱۵). با توجه به اینکه عدم امنیت شغلی عامل خطرناکی است که کارکنان را از طریق پاسخ های منفی روان شناختی به انجام رفتارهای مضر وادار می کند (چیرومبولو، ۲۰۱۵)، این پژوهش سعی دارد تا به طور تجربی پیامدهای منفی عدم امنیت شغلی را در طی همه گیر کووید - ۱۹ بررسی کند.

علاوه بر این، کارکنان هتل نقش اساسی در ایجاد تجربیات مثبت مشتری دارند (المدانگ و الینگر، ۲۰۱۸)، اما آن‌ها در اثر حجم کاری سنگین و تغییرات محیطی مکرر شغل خود را تغییر می‌دهند (کیم و همکاران، ۲۰۱۵). این ترک خدمت غالباً هنگامی اتفاق می‌افتد که انگیزه آن‌ها به دلیل اشتغال ناشی از اضطراب کاهش یابد (آکگوندوز و اريلماز، ۲۰۱۸). از آنجایی که غیرممکن به نظر می‌رسد که کارکنان در طی همه‌گیری بیماری کووید-۱۹ بدون اضطراب از شرایط شغلی شان، کار خود را انجام دهند، تعیین تأثیرات منفی عدم امنیت شغلی بر اساس پاسخ‌ها و رفتارهای کارکنان و شناسایی چگونگی کاهش آن‌ها ممکن است مثمرتر باشد. از این رو، این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر عدم امنیت شغلی درک شده توسط کارکنان بر میزان تعلق خاطر شغلی^۱، درهم بافتگی شغلی^۲ و تمایل به ترک خدمت^۳ از سوی آن‌ها است. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

تمایل به ترک خدمت

تمایل به ترک خدمت به‌عنوان آگاهی یا تفکرات کارکنان در مورد ترک شغل بیان می‌شود. درحالی‌که تت و مایر^۴ (۱۹۹۳) تمایل به ترک خدمت را به‌عنوان تمایل آگاهانه و عمدی کارکنان برای ترک سازمانی که در آن کار می‌کنند، تعریف می‌کنند (آکگوندوز و اريلماز، ۲۰۱۸). از این رو، ترک خدمت را می‌توان از طریق تمایل کارکنان به ترک کار و جستجوی آگاهانه آن‌ها برای مشاغل جدید اندازه‌گیری کرد. مطالعات مختلف نشان داده است که عوامل بسیاری از جمله عدم امنیت شغلی (جانگ و همکاران، ۲۰۱۹؛ صفوی و کاراتپه، ۲۰۱۹؛ کاراتپه و همکاران، ۲۰۲۰)، تعلق خاطر شغلی (جانگ و همکاران، ۲۰۱۹؛ کاراتپه و همکاران، ۲۰۲۰) و درهم بافتگی شغلی (ژانگ و همکاران، ۲۰۲۰؛ صفوی و کاراتپه، ۲۰۱۹؛ هونینگ و همکاران، ۲۰۲۰) بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارد.

-
1. Job engagement
 2. Job embeddedness
 3. Turnover intention
 4. Tett & Meyer

کاتن و تاتل^۱ (۱۹۸۶) عوامل مؤثر بر تمایل به ترک خدمت را به سه گروه تقسیم کردند. این سه گروه شامل عوامل محیطی مانند نرخ بیکاری؛ عوامل مرتبط با شغل، مانند دستمزد، عملکرد شغلی، وضوح نقش، تکرار شغل، رضایت شغلی، رضایت از دستمزد، فرصت‌های ارتقا و تعهد سازمانی؛ و خصوصیات شخصی مانند سن، تجربه، جنسیت، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل، تعداد افراد تحت تکفل، توانایی‌ها، هوش و گرایش‌های رفتاری است (آکگوندوز و اریلماز، ۲۰۱۸). در صورتی که سازمان‌ها عوامل مؤثر بر ترک خدمت را شناسایی نکنند و اقدامات لازم را برای جلوگیری از تحقق آن را انجام ندهند، ترک خدمت کارکنان می‌تواند ضرر قابل توجهی ایجاد کند. نرخ ترک خدمت بالا، یعنی افزایش دفعات ترک کار از سوی کارکنان که می‌تواند زیان‌های مالی را افزایش دهد و اثرات منفی دیگری به همراه داشته باشد (ژانگ و همکاران، ۲۰۲۰). زیان‌های مالی ناشی از ترک خدمت کارکنان شامل هزینه‌های استخدام و آموزش کارکنان جدید و تأخیر در ارائه خدمات به مشتریان است. در عین حال، تمایل به ترک خدمت کارکنان و تبدیل آن به عمل نیز می‌تواند تعامل اجتماعی و ارتباطات بین کارکنان را مختل یا قطع کند (صفوی و کاراتهپه، ۲۰۱۹).

مطالعات متعددی در مورد تمایل به ترک خدمت توسط کارکنان هتل انجام شده است اما در این بین تعداد معدودی به بررسی تأثیر عدم امنیت شغلی درک شده توسط کارکنان بر تمایل به ترک خدمت پرداخته است. صفوی و کاراتهپه^۲ (۲۰۱۹) عدم امنیت شغلی، درهم بافتگی شغلی و تمایل به ترک خدمت را در بین کارکنان خط مقدم هتل‌های ترکیه بررسی کردند. جانگ و همکاران^۳ (۲۰۲۰) دریافت که عدم امنیت شغلی درک شده توسط کارکنان به واسطه بحران کووید-۱۹ باعث کاهش تعلق خاطر شغلی کارکنان و در عین حال سبب افزایش تمایل به ترک خدمت کارکنان شاغل در هتل‌های چینی شده است. سرانجام، کاراتهپه و همکاران^۴ (۲۰۲۰) نشان دادند که تمایل به ترک خدمت در یک هتل در جنوب ترکیه برای کارکنان نیمه‌وقت بیشتر از کارکنان تمام‌وقت است در حالی که عدم امنیت شغلی رفتارهای همچون غیبت و ترک خدمت کارکنان را

1. Cotton & Tuttle

2. Safavi & Karatepe

3. Jung et al

4. Karatepe et al

افزایش می‌دهد، تعلق خاطر شغلی کارکنان تمایل به ترک خدمت و غیبت آن‌ها را کاهش می‌دهد.

عدم امنیت شغلی

گرین هالگ و روزنبلات^۱ (۱۹۸۴) اولین کسانی بودند که مفهوم عدم امنیت شغلی را مطرح کردند. آن‌ها آن را به‌عنوان ضعف درک شده از تمایل کارکنان به کار در صورتی که بقاء شغل آن‌ها مورد تهدید قرار گیرد، تعریف کردند (پینار و همکاران، ۲۰۱۳). به گفته هارتلی و همکاران^۲ (۱۹۹۱)، عدم امنیت شغلی عدم تطابق میان سطح اطمینان بر اساس تجربه کارمند و سطح اطمینان مطلوب آن‌ها است. دی ویت^۳ (۱۹۹۹) به عدم امنیت شغلی به‌عنوان ترس کارکنان برای از دست دادن شغل و بیکار شدن اشاره می‌کند. عدم امنیت شغلی می‌تواند بر سلامت روان‌شناختی و فیزیولوژیکی کارمند تأثیر منفی بگذارد و در عین حال به‌عنوان منبع استرس نیز دیده شود. این امر باعث می‌شود که کارمند واکنش‌های منفی نسبت به شغل نشان دهد (پینار و همکاران، ۲۰۱۳).

رویکردهای مختلفی برای تعریف عدم امنیت شغلی وجود دارد. محققان بین (۱) عدم امنیت شغلی عینی و ذهنی (۲) عدم امنیت شغلی شناختی و عاطفی و (۳) عدم امنیت شغلی کمی و کیفی تفاوت قائل می‌شوند (آک گوندوز و اریلماز، ۲۰۱۸). پیرس^۴ (۱۹۹۸) عدم امنیت عینی را به‌عنوان «یک احتمال کاملاً مشخص که کارکنان در آینده قابل پیش‌بینی شغل خود را داشته باشند» تعریف کرد؛ و عدم امنیت ذهنی به نگرانی‌ها درباره تداوم یک شغل اشاره دارد (سورا و همکاران، ۲۰۱۹). هلگرن و همکاران^۵ (۱۹۹۹) جنبه‌های کمی و کیفی عدم امنیت شغلی را ارائه دادند. عدم امنیت کیفی به‌عنوان نگرانی در مورد آینده و وضعیت شغلی توصیف می‌شود، در حالی که جنبه کمی به عواقب از دست دادن شغل و ویژگی‌های ارزشمند آن مانند کمبود فرصت‌های شغلی، از دست دادن بیمه یا کاهش حقوق اشاره دارد (درویش متولی و علی، ۲۰۲۰؛ لی و همکاران،

1. Greenhalgh & Rosenblatt

2. Hartley et al

3. De Witte

4. Pearce

5. Hellgren et al

۲۰۱۸). اسورکه و هلگرن^۱ (۲۰۰۲) نیز آن را از دیدگاه‌های شناختی و عاطفی توضیح دادند. آن‌ها معتقدند که عدم امنیت شناختی با ترک کارکنان از سازمان ارتباط دارد. از طرف دیگر، عدم امنیت عاطفی به ارزیابی سطح فردی موقعیت اشاره دارد. اهمیت تمایز بین جنبه‌های شناختی و عاطفی عدم امنیت به پیامدهای آن‌ها اشاره دارد. عدم امنیت عاطفی با فشار روانی ارتباط دارد، درحالی‌که عدم امنیت شناختی بیشتر با نگرش شغلی مانند تعلق خاطر، تعهد یا رضایت همراه است (بوذری و کاراتپه، ۲۰۱۸). در این پژوهش، هدف ما بررسی پیامدهای عدم امنیت شغلی از دیدگاه کمی است که در ادبیات به‌عنوان «ادراک ذهنی کارکنان از احتمال از دست دادن شغلشان» تعریف شده است (دی ویت و همکاران، ۲۰۱۵).

بسیاری از محققان روابط میان عدم امنیت شغلی و تمایل به ترک خدمت را مورد بررسی قرار داده‌اند. بر اساس نظر استافنبیل و کونینگ^۲ (۲۰۱۰)، پیامدهای منفی عدم امنیت شغلی بسیار بیشتر از پیامدهای مثبت آن است و هنگامی که با استرس مرتبط باشد، تمایل به ترک خدمت کارکنان را افزایش می‌دهد. استیگلباور و همکاران^۳ (۲۰۱۲) اذعان کردند که عدم امنیت شغلی تمایل به ترک خدمت کارکنان را افزایش می‌دهد و خاطرنشان کردند که مدیریت استرس ناشی از عدم امنیت شغلی برای کاهش آن حیاتی است. همان‌طور که توسط مائونو و همکاران^۴ (۲۰۱۴) گزارش شده است، عدم امنیت شغلی و تمایل به ترک خدمت می‌توانند رابطه ویژه و قوی داشته باشند و در کاهش عدم امنیت شغلی قابل توجه باشند که می‌تواند تمایل به ترک خدمت را کاهش دهد. عدم امنیت شغلی توسعه مقاصد ترک خدمت را تسریع و تشویق می‌کند، زیرا کارکنان آن را به‌عنوان یکی از روش‌های مؤثر برای مقابله با استرس ناشی از عدم اطلاع از حفظ شغل خود می‌دانند (آرتز و کایا، ۲۰۱۴). عدم امنیت شغلی و تمایل به ترک خدمت رابطه مثبتی داشتند و نشان دادند که هرچه کارکنان نسبت به حفظ شغل فعلی خود احساس ناامنی کنند، بیشتر به ترک سازمان فکر می‌کنند (لی و جئونگ، ۲۰۱۷). آک گوندوز و اریلماز^۵ (۲۰۱۸) تأکید کردند که عدم امنیت شغلی و فرسودگی شغلی قوی‌ترین عواملی

-
1. Sverke & Hellgren
 2. Staufenbiel & König
 3. Stiglbauer et al
 4. Mauno et al
 5. Akgunduz & Eryilmaz

هستند که باعث توسعه تمایل به ترک خدمت در بخش مهمان‌نوازی می‌شوند و حتی کارکنان را به فکر تغییر شغل می‌اندازند. در نهایت، کاراته‌په و همکاران^۱ (۲۰۲۰) افزودند عدم امنیت شغلی تمایل به دیر رسیدن به محل کار و ترک زود هنگام را افزایش می‌دهد؛ بنابراین، فرضیه زیر مطرح می‌شود:

فرضیه ۱: عدم امنیت شغلی تأثیر مثبتی بر تمایل کارکنان به ترک خدمت دارد.

در مورد عدم امنیت شغلی و تعلق خاطر شغلی، گرین هالگ و روزنبلات (۱۹۸۴) گزارش دادند که کارکنان با عدم امنیت شغلی بالاتر احتمالاً تعلق خاطرشان کاهش یافته و تلاش کمتری برای دستیابی به اهداف سازمانی انجام می‌دهند زیرا آن‌ها وقت و انرژی کمتری را برای شغل خود صرف می‌کنند. در همین راستا، لو پرستی و نونیس^۲ (۲۰۱۲) اظهار داشتند که عدم امنیت شغلی درک شده بالاتر، تعهد احساسی را کاهش می‌دهد و آن را ناسازگار می‌سازد. به همین ترتیب، طبق نظر وانگ و همکاران^۳ (۲۰۱۵)، عدم امنیت شغلی به طور قابل توجهی و منفی با عملکرد شغلی ارتباط دارد و با تعلق خاطر شغلی رابطه منفی دارد. به طور مشابه، اسفاو و چانگ^۴ (۲۰۱۹) نیز استدلال کردند که عدم امنیت شغلی درک شده با کاهش تعلق خاطر شغلی رابطه مستقیم دارد. کاراته‌په و همکاران (۲۰۲۰) اظهار کردند که عدم امنیت شغلی به طور مستقیم مانع از تعلق خاطر شغلی کارکنان می‌شود و شین و هور^۵ (۲۰۲۰) به طور هم‌زمان دریافتند که عدم امنیت شغلی انرژی فیزیکی، روانی و ذهنی کارکنان را تخلیه می‌کند، بر سلامتی و رفاه آن‌ها تأثیر منفی می‌گذارد و در نتیجه باعث کاهش تعلق خاطر آن‌ها به شغل می‌شود. بر اساس مطالعات و شواهد تجربی موجود، فرض کردیم که ادراک از عدم امنیت شغلی، تعلق خاطر شغلی کارکنان را کاهش می‌دهد و فرضیه زیر را ارائه کردیم:

فرضیه ۲: عدم امنیت شغلی تأثیر منفی بر تعلق خاطر شغلی دارد.

-
1. Karatepe et al
 2. Lo Presti & Nonnis
 3. Wang et al
 4. Asfaw & Chang
 5. Shin & Hur

از نظر تجربی، ما از مطالعات محدودی آگاه هستیم که ارتباط منفی بین عدم امنیت شغلی و درهم بافتگی شغلی را گزارش کرده‌اند (صفوی و کاراتپه، ۲۰۱۹؛ مورفی و همکاران، ۲۰۱۳). وقتی کارمند از دست دادن شغل در آینده را به عنوان یک شوک سازمانی درک می‌کند، شروع به بازنگری در مورد شغل و آینده شغلی خود در سازمان می‌کند (مورفی و همکاران، ۲۰۱۳). این امر همچنین منجر به از بین رفتن ارتباط با مدیران و فرسایش اعتقادی در مورد تناسب بین ارزش‌های خود و شرکت می‌شود. عدم امنیت شغلی به عنوان یک عامل استرس‌زا و شوک سازمانی، احساسات درهم بافتگی شغلی کارکنان را از بین می‌برد. صفوی و کاراتپه (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای بر روی کارکنان خط مقدم هتل دریافتند که کارکنان خط مقدم هتل وقتی می‌فهمند که انتظاراتشان از نظر پیوند، تناسب و فداکاری برآورده نشده است، به ترک سازمان فکر می‌کنند و هر چه سطح عدم امنیت شغلی بالاتر باشد، درهم بافتگی شغلی کارکنان خط مقدم هتل پایین‌تر است.

فرضیه ۳: عدم امنیت شغلی تأثیر منفی بر درهم بافتگی شغلی دارد.

تعلق خاطر شغلی

مفهوم تعلق خاطر کارکنان برای اولین بار توسط کان^۱ (۲۰۰۲) مطرح شد و به عنوان «حالات و تجارب روان‌شناختی که نحوه استخدام و بیان فیزیکی، عاطفی و شناختی افراد در هنگام ایفای نقش را شکل می‌دهد» تعریف شد. بعدها، شوفلی و همکاران^۲ (۲۰۰۹) تعلق خاطر شغلی را «حالات ذهنی مثبت، رضایت‌بخش و مرتبط با کار» تعریف کردند که با سرزندگی، فدایی شدن و مجذوب شدن مشخص می‌شود (پارک و همکاران، ۲۰۱۲). در پژوهش‌های مرتبط با تعلق خاطر از تعلق خاطر کارکنان و تعلق خاطر شغلی اغلب به جای یکدیگر استفاده می‌شود. در این پژوهش، ما این دو مفهوم را به عنوان مفاهیم مشابه در نظر می‌گیریم و برای تمرکز بر روی بخش هتل از تعلق خاطر شغلی استفاده می‌کنیم.

1. Kahn

2. Schaufeli et al

بسیاری از مطالعات نشان داده‌اند که تعلق خاطر بالاتر، تمایل به ترک خدمت کمتری را ایجاد می‌کند و تعلق خاطر تأثیر گذارترین متغیر روان‌شناختی در کاهش ترک خدمت کارکنان است (رفیق و همکاران، ۲۰۱۹؛ شین و جئونگ، ۲۰۱۹). به گفته هیوز و روگ^۱ (۲۰۰۸)، رفتارهای کارکنان مهم‌ترین عامل موفقیت سازمانی است و کارکنانی که با تعلق خاطر بالایی به کار خود مشغول هستند، به‌طور نسبی کمتر تمایل دارند سازمان فعلی خود را ترک کنند. اردیل و موکلدیلی^۲ (۲۰۱۴) شواهد تجربی ارائه دادند که نشان می‌دهد تعلق خاطر شغلی به‌اندازه کافی و به‌طور نزدیکی با کاهش تمایل کارکنان به ترک خدمت ارتباط دارد. همچنین، سبیا و همکاران^۳ (۲۰۱۴) متذکر شدند که تعلق خاطر کارکنان به شغلشان نقش مهمی در کاهش تمایل به ترک خدمت دارد. به‌طور مشابهی، تیمز و همکاران^۴ (۲۰۱۵) دریافتند که می‌توان با ایجاد یک محیط کار که تعلق خاطر شغلی را تشویق کند، تمایل کارکنان به ترک خدمت را کاهش داد. لو و همکاران^۵ (۲۰۱۶) اظهار داشتند که تعلق خاطر شغلی می‌تواند رضایت شخصی را افزایش داده و در نتیجه، حتی تحت انواعی از سختی‌ها، تمایل به ترک خدمت را کاهش دهد. کیسی و سیر^۶ (۲۰۱۶) استدلال کردند که تعلق خاطر شغلی به‌عنوان یک مؤلفه اصلی پایداری سازمانی تمایل به ترک خدمت را کاهش می‌دهد و در نهایت، باباکوس و همکاران^۷ (۲۰۱۷) دریافتند که تعلق خاطر شغلی در سطح شخصی با تمایل به ترک خدمت رابطه منفی دارد؛ بنابراین می‌توانیم فرض کنیم:

فرضیه ۴: تعلق خاطر شغلی تأثیر منفی بر تمایل کارکنان به ترک خدمت دارد.

درهم بافتگی شغلی

درهم بافتگی شغلی برای اولین بار توسط میچل و همکاران^۸ (۲۰۰۱) به‌عنوان پاسخی برای نقص‌های درک شده نظریه سنتی ترک خدمت معرفی شد. برخلاف ادبیات مربوط

-
1. Hughes & Rog
 2. Erdil & Muceldili
 3. Sibiya et al
 4. Timms et al
 5. Lu et al
 6. Casey & Sieber
 7. Babakus et al
 8. Mitchell et al

به ترک خدمت، درهم بافتگی شغلی بر ماندن به جای ترک کردن و استفاده از طیف گسترده‌ای از نیروها که میل و رغبت کارکنان به ماندن در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، متمرکز است (ماریانندی و همکاران، ۲۰۲۰). درهم بافتگی شغلی شامل عوامل سازمانی و اجتماعی است که بر تصمیم کارکنان برای ماندن یا ترک سازمان تأثیر می‌گذارد و در عین حال آن را در توضیح مباحث مربوط به حفظ و نگهداشت کارکنان منحصربه‌فرد می‌کند (گونزالس و همکاران، ۲۰۱۸).

درهم بافتگی سازمانی شامل تناسب، پیوندها و فداکاری سازمانی است. تناسب سازمانی به حدی که کارکنان درک می‌کنند مهارت‌ها، توانایی‌ها و خواسته‌های آن‌ها با نیازها و چشم‌اندازهای سازمانی مطابقت دارد، اشاره می‌کند. همچنین، پیوندهای سازمانی به هرگونه روابط رسمی یا غیررسمی بین یک فرد و همکاران وی یا سازمان اشاره دارد. در نهایت، فداکاری سازمانی هزینه درک شده برای ترک شغل و سازمان است. این هزینه شامل از دست دادن منافع اقتصادی و روانی است که کارکنان از سازمان دریافت می‌کنند (سوزومریت و امانکوا، ۲۰۱۹).

درهم بافتگی اجتماعی به نیروهایی گفته می‌شود که کارمندان را به جامعه محلی شان متصل می‌کند. این نیروها ممکن است باعث شود کارکنان برای پذیرفتن فرصت شغلی دیگر حاضر به ترک جامعه خود نشوند (نگ و فلدمن، ۲۰۱۴)؛ مانند درهم بافتگی سازمانی، درهم بافتگی اجتماعی نیز از سه بُعد تشکیل شده است. تناسب اجتماعی به عنوان درک یک فرد از سازگاری و راحتی او با جامعه و محیط اطراف تعریف می‌شود. همچنین، پیوندهای اجتماعی به ارتباطات رسمی و غیررسمی اشاره دارد که بین یک فرد و سایر افراد، خارج از سازمان یا نهادهای اجتماعی در جامعه وجود دارد. این مفهوم تأثیری را که خانواده، دوستان و مؤسسات اجتماعی در تصمیم‌گیری فردی دارند، تشخیص می‌دهد (آمپوفو و همکاران، ۲۰۱۷). در نهایت، فداکاری اجتماعی مربوط به خسارات مادی و روانی است که اگر کارکنان مجبور به ترک جامعه خود برای کار در سازمانی دیگر شوند، به وجود می‌آید (ماریانندی و همکاران، ۲۰۲۰).

پژوهش‌های گذشته نشان داد که درهم بافتگی شغلی بالاتر عملکرد شغلی را تحریک می‌کند، در حالی که تمایل کارکنان به ترک خدمت را تضعیف می‌کند (صفوی و کاراتپه، ۲۰۱۹؛ ژانگ و همکاران، ۲۰۱۹؛ هونینگ و همکاران، ۲۰۲۰). در مطالعه

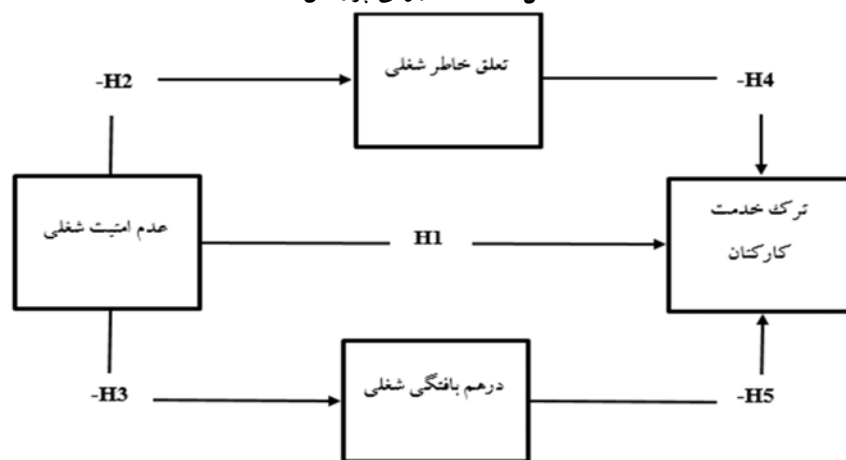
پلتوکورپی و همکاران^۱ (۲۰۱۵) که نمونه آن کارکنان شرکت‌های خصوصی بودند، ارتباط منفی شدیدی بین درهم بافتگی شغلی و تمایل به ترک خدمت گزارش شد. تأثیر منفی درهم بافتگی شغلی بر تمایل کارکنان به ترک خدمت در پژوهش‌های که نمونه آن شامل کارکنان هتل بود نیز تأیید شد (فریرا و همکاران، ۲۰۱۷؛ صفوی و کاراتپه، ۲۰۱۹). به‌عنوان مثال، صفوی و کاراتپه (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای جهت بررسی تأثیر عدم امنیت شغلی بر پیامدهای شغلی کارکنان خط مقدم هتل دریافتند که درهم بافتگی شغلی نقش میانجی را میان عدم امنیت شغلی و تمایل کارکنان به ترک خدمت ایفا می‌کند. از این رو، با توجه به مباحث فوق ما فرض می‌کنیم:

فرضیه ۵: درهم بافتگی شغلی تأثیر منفی بر تمایل کارکنان به ترک خدمت دارد.

مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی پژوهش برگرفته از پیشینه تحقیق و اقتباسی از مدل جانگ و همکاران (۲۰۲۰) و صفوی و کاراتپه (۲۰۱۹) است؛ که به بررسی تأثیر مستقیم و مثبت عدم امنیت شغلی بر تمایل کارکنان به ترک خدمت و نیز اثرات غیرمستقیم و منفی آن بر تمایل کارکنان به ترک خدمت پرداخته می‌شود.

شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش



1. Peltokorpi et al

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی محسوب می‌شود. از آنجا که این پژوهش به بررسی تأثیر عدم امنیت شغلی درک شده بر تمایل کارکنان هتل به ترک خدمت در دوران شیوع کووید-۱۹ می‌پردازد، از نوع همبستگی، توصیفی بوده و مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. پرسشنامه پژوهش در دو بخش توسعه یافت. بخش اول شامل ۴ سازه (عدم امنیت شغلی، تعلق خاطر شغلی، درهم‌بافتگی شغلی و تمایل به ترک خدمت) است. بخش دوم شامل مشخصات جمعیتی شناختی پاسخ‌دهندگان می‌باشد. برای برآورد مقیاس‌ها و اندازه‌گیری‌های هر متغیر از یک مقیاس لیکرت هفت نقطه‌ای استفاده کردیم و محدوده‌ای از ۱ به معنای به شدت مخالف تا ۷ به شدت موافق برای پاسخ‌ها تعیین شد. عدم امنیت شغلی با ۴ سؤال از کار درویش متولی و علی^۱ (۲۰۲۰) سنجیده شد. ۵ سؤال برای سنجش تعلق خاطر شغلی کارکنان از مطالعه جانگک و همکارانش (۲۰۲۰) اقتباس شد. درهم‌بافتگی شغلی نیز با ۵ سؤال که از مطالعه صفوی و کاراتپه (۲۰۱۹) اقتباس شد و با اصلاح آن بر اساس زمینه مورد مطالعه مورداستفاده قرار گرفت. در نهایت، تمایل به ترک خدمت نیز با ۴ سؤال که از کار جانگک و همکاران (۲۰۲۰) اقتباس شد، مورد بررسی قرار گرفت.

جامعه آماری این پژوهش کارکنان شاغل در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره در سطح شهر مشهد می‌باشد. به دلیل مشخص نبودن تعداد کارکنان روش نمونه‌گیری به صورت غیر تصادفی در دسترس و تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه گردید. از این رو، ۴۵۰ پرسشنامه در این هتل‌ها توزیع شد که از این بین ۳۷۰ پرسشنامه سالم و بدون نقص جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

در این پژوهش، با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف به وسیله نرم‌افزار SPSS نرمال بودن داده‌ها سنجیده شد. با توجه به آماره آزمون و سطح معناداری متغیرها که کمتر از ۰/۰۵ است، نرمال بودن داده‌ها تأیید نشد، به این معنا که داده‌ها توزیع نرمال نداشتند، از این رو، با توجه به نظر هسو و همکاران^۲ (۲۰۰۶) مبنی بر اینکه زمانی داده‌ها از توزیع نرمال پیروی نکنند؛ در فرایند تصمیم‌گیری برای انتخاب یک رویکرد مناسب

1. Darvishmotevali & Ali

2. Hsu et al

جهت مدل سازی معادلات ساختاری برای تحلیل داده‌ها استفاده از روش‌های نسل دوم با استفاده از نرم افزار Smart-PLS3 رویکرد مناسب تری است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۷).

تجزیه و تحلیل داده‌ها

بررسی برازش مدل اندازه گیری

به منظور ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری انعکاسی، بارهای عاملی، پایایی ترکیبی و میانگین واریانس استخراج شده ارزیابی شد. جدول (۱) نشان می‌دهد که تمام بارهای عاملی از مقدار توصیه شده ۰/۶ فراتر رفته است. بعد از بررسی ضرایب بارهای عاملی نوبت به محاسبه و گزارش پایایی شاخص (ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی) می‌رسد. بررسی ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی نشان از وضعیت مطلوب همه متغیرها (بیش از ۰/۷) دارد. بعد از بررسی معیار پایایی، معیار روایی همگرا (میانگین واریانس استخراج شده یا AVE) مورد بررسی قرار گرفت. مطابق جدول (۲) مقادیر AVE برای تمامی سازه‌ها بالاتر از ۰/۵ است و نشان‌دهنده این است که سازه‌های پژوهش همبستگی مطلوبی با شاخص‌های خود دارند.

جدول ۱. بررسی برازش سازه‌های مدل اندازه‌گیری مرتبه اول

متغیر	سؤال	بار عاملی	متغیر	سؤال	بار عاملی
عدم امنیت شغلی (JI)	J11	۰/۸۵	درهم بافتگی شغلی (JEm)	JEm1	۰/۷۶
	J12	۰/۷۴		JEm2	۰/۷۲
	J13	۰/۹۴		JEm3	۰/۷۸
	J14	۰/۸۵		JEm4	۰/۷۲
	JE1	۰/۷۸		JEm5	۰/۶۹
تعلق خاطر شغلی (JE)	JE2	۰/۸۶	تمایل به ترک خدمت (TI)	TI1	۰/۸۴
	JE3	۰/۹۰		TI2	۰/۷۳
	JE4	۰/۸۹		TI3	۰/۹۲
	JE5	۰/۸۸		TI4	۰/۷۹

آخرین معیاری که به بررسی برازش مدل اندازه‌گیری می‌پردازد روایی واگرا می‌باشد که میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایش را در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها می‌سنجد. جدول (۲) نشان می‌دهد مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه‌های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته‌اند، از مقدار همبستگی میان آن‌ها در

خانه‌های زیرین و چپ قطر اصلی ترتیب داده شده‌اند، بیشتر است. از این رو می‌توان اظهار داشت که در پژوهش حاضر، سازه‌ها در مدل در تعامل بیشتری با شاخص‌های خود قرار دارند تا با سازه‌های دیگر. به بیان دیگر، روایی و آگرایی مدل در حد مناسبی است.

جدول ۲. بررسی برازش مدل اندازه‌گیری با استفاده از روایی و آگرایی به روش فورنل و لارکر

سازه‌ها	۱	۲	۳	۴
۱. عدم امنیت شغلی	۰/۸۵			
۲. تعلق خاطر شغلی	-۰/۴۴	۰/۸۶		
۳. درهم بافتگی شغلی	-۰/۴۶	۰/۶۳	۰/۷۴	
۴. نیت ترک خدمت	۰/۷۸	-۰/۵۴	-۰/۵۱	۰/۸۳

بررسی برازش مدل ساختاری

برای نشان دادن اعتبار یافته‌های پژوهش، از شاخص‌های برازش مدل ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی استفاده شد. R^2 معیاری است که تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا را نشان می‌دهد؛ و مقدار آن تنها برای سازه‌های درون‌زای مدل محاسبه می‌گردد. در مورد سازه‌های برون‌زا، مقدار این معیار صفر است. چین (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته‌اند. معیار Q^2 قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌کند، بدین معنی اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به‌درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها قادر خواهند بود تا تأثیر کافی بر شاخص‌های یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به‌درستی تأیید شوند. هنسلر و همکارانش (۲۰۰۹) بیان می‌کنند در صورتی که معیار Q^2 در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن دارد. در جدول (۳) شاخص‌های برازش مدل معادلات ساختاری آورده شده است.

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل ساختاری

مقادیر قابل قبول متغیر	$R^2 > 0/33$ واریانس تبیین شده	$Q^2 > 0/15$ شاخص استون گیزر
تعلق خاطر شغلی	۰/۱۹۸	۰/۱۲۸
درهم بافتگی شغلی	۰/۲۱۵	۰/۱۹۷
نیت ترک خدمت	۰/۷۹۶	۰/۵۱۲

معیار GOF^1 مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است؛ که از فرمول (۱) به دست می‌آید.

فرمول (۱): شاخص برازش مدل کلی

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

$$0.48GOF =$$

وتزلس و همکاران^۲ (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نمودند. با توجه به مقدار به دست آمده برای مدل پژوهش (۰/۴۸)، نشان‌دهنده برازش کلی قوی برای مدل پژوهش است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۷). علاوه بر معیار GOF ، ریشه میانگین مربعات باقی مانده استاندارد شده (SRMR) برای ارزیابی مناسب بودن مدل کلی استفاده شد که مقدار این شاخص برای پژوهش حاضر ۰/۰۶۳ است که مقدار مناسبی محسوب می‌شود. هو و بنتلر^۳ (۱۹۹۸) توصیه می‌کنند که مقداری کمتر از ۰/۱۰ یا ۰/۰۸ سطح قابل قبول در نظر گرفته شود.

یافته‌های پژوهش

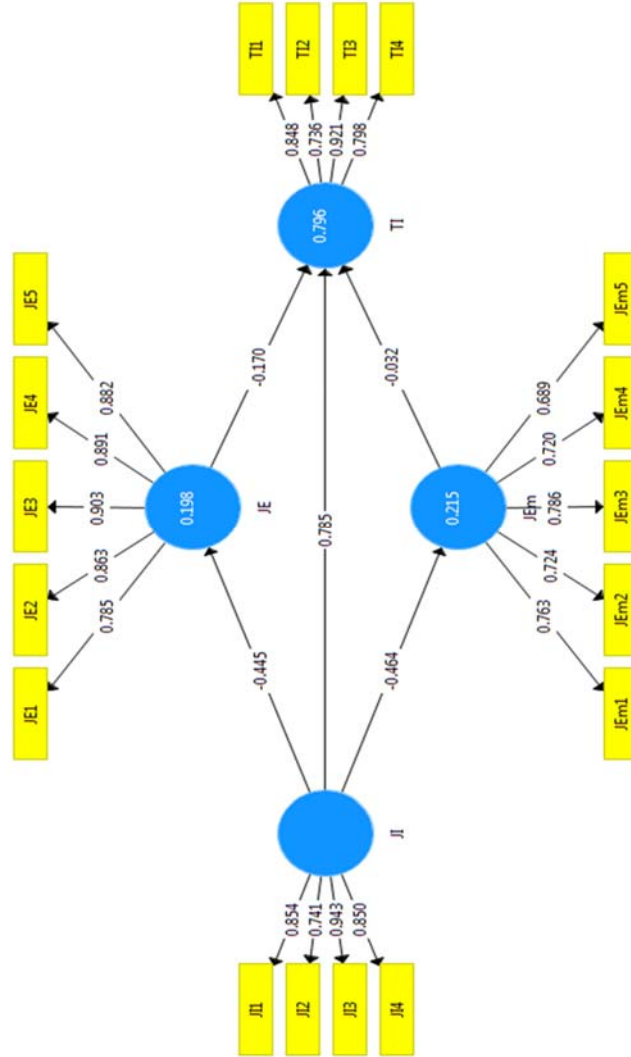
یافته‌های جمعیت شناختی

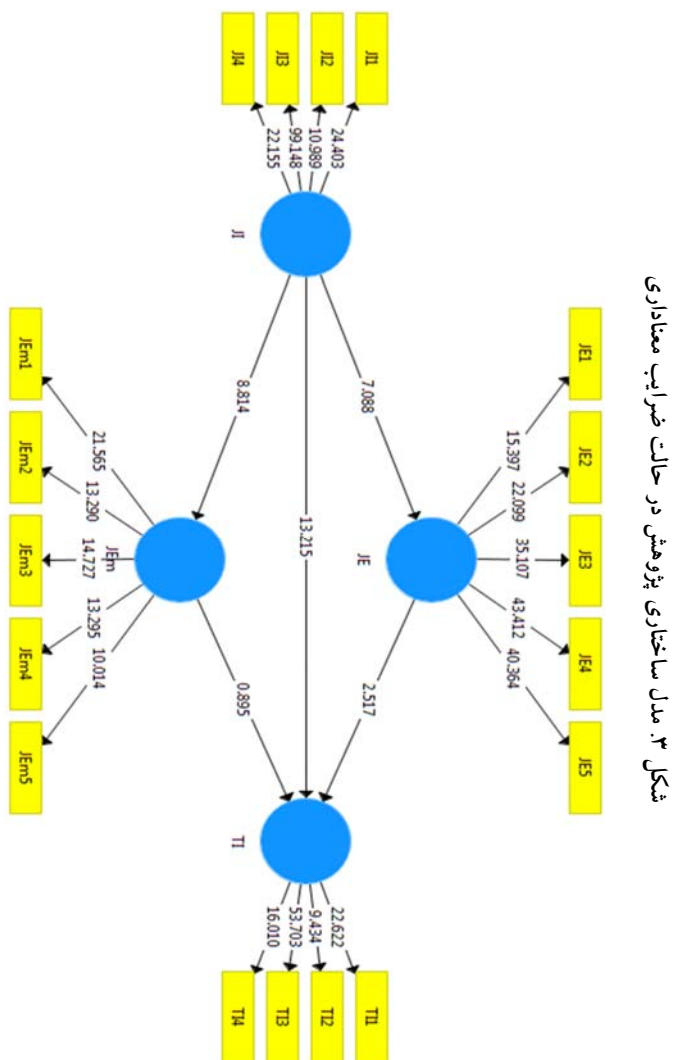
یافته‌های توصیفی پژوهش نشان داد در نمونه مورد بررسی اکثر کارکنان پاسخ‌دهنده مردان هستند؛ طوری که جنسیت ۵۱/۹ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۴۸/۱ درصد آنان زن بودند. از لحاظ گروه سنی ۱۶/۸ درصد کمتر از ۲۵ سال، ۵۰/۵ درصد بین ۲۶ تا ۳۵ سال و ۳۲/۷ درصد بیشتر از ۳۶ سال سن دارند. تحصیلات ۲۴/۱ درصد کمتر از لیسانس، ۵۱/۶ درصد کارشناسی، ۲۴/۳ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر بوده است. ۳۸/۹ درصد از پاسخ‌دهندگان متأهل و ۶۱/۱ درصد از آن‌ها مجرد بودند.

-
1. Goodness of Fit
 2. Wetzels et al
 3. Hu and Bentler

برای آزمون فرضیه‌ها، مدل مفهومی پژوهش در نرم‌افزار Smart-PLS3 آزمون شد که نتایج آن در شکل (۲) و (۳) نشان داده شده است.

شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش در حالت ضرایب استاندارد





به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش از ضرایب معناداری Z یا اعداد معناداری T -value استفاده می‌شود. یکی از معیارهای سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل (بخش ساختاری) اعداد معناداری t است. اگر مقدار آن در سطوح اطمینان ۹۵٪، ۹۹٪ و ۹۹/۹٪

به ترتیب بیشتر از ۱/۹۶، ۲/۵۷ و ۳/۲۷ باشد، نشان از صحت رابطه میان سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطوح اطمینان موردنظر است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۷). بر اساس داده‌های پژوهش و آماره‌های محاسبه شده، ۴ فرضیه از ۵ فرضیه پژوهش، با توجه به اینکه مقدار t-value بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است، تأیید می‌شود. همچنین با توجه به ضرایب استاندارد نتایج زیر به دست آمد (جدول ۴):

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	از سازه	به سازه	ضریب مسیر	T-Value	نتیجه آزمون
H1	عدم امنیت شغلی	تمایل به ترک خدمت	۰/۷۸۵	۱۳/۲۱	تائید
H2	عدم امنیت شغلی	تعلق خاطر شغلی	-۰/۴۴۵	۷/۰۸۸	تائید
H3	عدم امنیت شغلی	درهم بافتگی شغلی	-۰/۴۶۴	۸/۸۱۴	تائید
H4	تعلق خاطر شغلی	تمایل به ترک خدمت	-۰/۱۷۰	۲/۵۱۷	تائید
H5	درهم بافتگی شغلی	تمایل به ترک خدمت	-۰/۰۳۲	۰/۸۹۵	عدم تائید

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش به بررسی اثرات عدم امنیت شغلی که به واسطه بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ توسط کارکنان هتل ادراک می‌شود بر تعلق خاطر شغلی، درهم بافتگی شغلی و تمایل کارکنان به ترک خدمت تحت تغییرات محیطی غیرمنتظره ناشی از همه‌گیری کووید-۱۹ پرداخته‌ایم. فرضیه نخست نشان داد هر قدر کارکنان ادراک بالایی از عدم امنیت شغلی داشته باشند به همان میزان تمایل بیشتری برای ترک خدمت از خود نشان می‌دهند. نتیجه این فرضیه با یافته‌های کاراتپه و همکاران (۲۰۲۰) و جانگک و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی دارد. تجزیه و تحلیل‌ها همچنین نشان داد که ادراک کارکنان از عدم امنیت شغلی اثر منفی بر تعلق خاطر شغلی دارد (فرضیه دوم) که با مطالعات قبلی سازگار است (جانگک و همکاران، ۲۰۲۰؛ کاراتپه و همکاران، ۲۰۲۰). این نتیجه نشان می‌دهد که درک بالاتر عدم امنیت شغلی توسط کارکنان هتل در دوران شیوع کووید-۱۹ باعث کاهش تعلق خاطر شغلی و در نتیجه ایجاد حالت ذهنی منفی می‌شود. نتایج همچنین نشان می‌دهد که عدم امنیت شغلی پیشایندهی منفی برای درهم بافتگی شغلی

است (فرضیه سوم). به این معنی که هر چقدر کارکنان ادراک بالایی از عدم امنیت شغلی در دوران شیوع کووید-۱۹ داشته باشند به همان میزان در هم بافتگی شان با شغل کاهش می‌یابد. زمانی که کارکنان از دست دادن شغلشان به واسطه همه‌گیری کووید-۱۹ را به‌عنوان یک شوک سازمانی ادراک کنند، آن‌ها شروع به بازنگری در مورد شغل و آینده شغلی خود در سازمان می‌کنند (مورفی و همکاران، ۲۰۱۳). این امر همچنین منجر به از بین رفتن ارتباط آن‌ها با مدیرانشان و فرسایش اعتقادی در ارتباط با تناسب بین ارزش‌های آن‌ها و شرکت می‌شود. عدم امنیت شغلی به‌عنوان یک عامل استرس‌زا و شوک سازمانی، احساسات درهم بافتگی شغلی کارکنان را از بین می‌برد. این یافته به دلیل محدود بودن تحقیقات تجربی در مورد عوامل تأثیرگذار بر درهم بافتگی شغلی در زمان بروز بیماری‌های همه‌گیر مانند کووید-۱۹ به دانش فعلی می‌افزاید. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های صفوی و کاراتپه (۲۰۱۹) همخوانی دارد. نتیجه فرضیه چهارم نشان می‌دهد تعلق خاطر شغلی کارکنان بر تمایل به ترک خدمت کارکنان تأثیر منفی می‌گذارد که با مطالعات قبلی نیز سازگار است (باباکوس و همکاران، ۲۰۱۷؛ جانگ و همکاران، ۲۰۲۰؛ کیسی و سیبر، ۲۰۱۶). این نتیجه ممکن است نشان‌دهنده این باشد که کارکنانی که تعلق خاطر، اشتیاق و تمرکز شغلی بالایی ندارند، تمایل بیشتری برای ترک خدمت داشته باشند. علاوه بر این، تحلیل‌ها از نقش میانجیگری درهم بافتگی شغلی در روابط میان عدم امنیت شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان پشتیبانی نکرد (فرضیه پنجم). این نتیجه مغایر با مطالعه صفوی و کاراتپه (۲۰۱۹) که بر روی کارکنان خط مقدم هتل انجام شده است، می‌باشد.

از دیدگاه نظری این مطالعه از آن جهت که به بررسی عدم امنیت شغلی ادراک شده توسط کارکنان هتل در طول همه‌گیری کووید-۱۹ می‌پردازد، حائز اهمیت است. به‌ویژه آنکه این پژوهش کارکنان صنعت هتلداری را مورد بررسی قرار داد که از جمله صنایعی است که نسبت به بحران بیماری‌های همه‌گیر مانند کووید-۱۹ بسیار آسیب‌پذیر می‌باشد و به شدت آسیب‌دیده است. این مطالعه همچنین روابط علی میان عدم امنیت شغلی، تعلق خاطر شغلی، درهم بافتگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان را تأیید کرد و یک مبنا نظری برای ارتباط بین عدم امنیت شغلی و پاسخ‌های روان‌شناختی کارکنان هتل ایجاد کرد. مطالعات قبلی در مورد عدم امنیت شغلی در محیط‌های رقابتی عمومی

وجود داشته است اما تعداد کمی از آن‌ها در مورد عدم امنیت شغلی کارکنان و رفتارهای متناظر با آن در طی همه‌گیری بی‌سابقه کووید-۱۹ انجام شده است. این پژوهش در زمره اولین پژوهش‌های تجربی داخلی برای تأیید تأثیرات منفی قابل توجه عدم امنیت شغلی در طی بیماری همه‌گیر بر پاسخ‌ها و رفتارهای کارکنان است و نتایج ممکن است به‌طور قابل توجهی به ادبیات صنعت مهمان‌نوازی کمک کند. علاوه بر این، نتایج حاصل از این مطالعه می‌تواند به ما در درک ویژگی‌های عدم امنیت شغلی که بر تعلق خاطر شغلی، درهم بافتگی شغلی و نیت ترک خدمت کارکنان تأثیر می‌گذارد، کمک کند.

پیشنهادات

با توجه به نتایج به‌دست آمده پیشنهادهای برای کاهش عدم امنیت شغلی درک شده کارکنان در طی بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ ارائه می‌شود. این پژوهش تأیید کرد که عدم امنیت شغلی درک شده به‌طور قابل توجهی بر میزان تمایل به ترک خدمت و تعلق خاطر شغلی تأثیر می‌گذارد. از این رو، پیشنهاد می‌شود جوی پایدار در محیط کاری هتل ایجاد شود که در آن کارکنان عدم امنیت شغلی کمتری درک کنند تا از این طریق تعلق خاطر کارکنان افزایش یابد و در عین حال، از ترک خدمت نیروی کار برتر جلوگیری شود. عدم امنیت شغلی در بخش هتل به‌ویژه به دلیل ساعت کاری طولانی و حساس بودن صنعت به تغییرات فصلی و بحران‌های محیطی، بیشتر از سوی کارکنان ادراک می‌شود؛ بنابراین، مدیران هتل باید تصمیمات آگاهانه و سازنده‌ای بگیرند تا اثرات منفی عدم امنیت شغلی را تا حد ممکن کاهش دهند. از این رو، ایجاد محیط‌های کاری که کارکنان بتوانند بدون اضطراب کار خود را انجام دهند و شکل‌دهی فرهنگ‌های سازمانی مستقل و افقی که به‌واسطه آن کارکنان بتوانند از طریق ارتباط متقابل توجه و نظرات خود را بیان کنند، مهم است. مدیران هتل باید تلاش کنند تا روابط نزدیک با کارکنان برقرار کنند تا بتوانند تهدیدات درک شده در محل کار را تشخیص دهند و ترس کارکنان را برطرف کنند. آن‌ها باید اطمینان حاصل کنند که کارکنان فکر نمی‌کنند که مدیران از درگیر شدن در مسائل مهم مرتبط با کارکنان اجتناب می‌کنند.

مدیران باید بتوانند تهدیدات درک شده توسط اعضای سازمان را شناسایی کرده و به کاهش این تهدیدات کمک کنند، روابط نزدیکی با اعضا ایجاد کنند تا آن‌ها احساس نکنند که مدیران از روبرو شدن مسائل مهم اجتناب می‌کنند. از آنجا که کارکنان نسبت به

مسائل مربوط به زندگی روزمره خود مانند گفتگوها و رفتارها حساسیت بیشتری نشان می‌دهند، این امر می‌تواند به کاهش نگرانی‌ها کمک کرده و از ترک خدمت کارکنان جلوگیری کند. برای کاهش عدم امنیت شغلی، می‌توان تدابیری اندیشید که از طریق آن‌ها کارکنان در فرایندهای تصمیم‌گیری مشارکت کنند به طوری که آن‌ها را قادر سازد که شغل خود را به‌عنوان بخشی مهم از سازمان در نظر بگیرند. از طریق مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری، آن‌ها قادر خواهند بود مشکلات موجود در سازمان را درک کرده و با هدف توسعه‌سازمانی همدردی کنند. درنهایت، این به تصمیم‌گیری بهتر کمک خواهد کرد. فرصت‌هایی برای به اشتراک گذاشتن تجربیات قبلی غلبه بر چالش‌ها یا انتقال دانش مربوط به عدم امنیت از دوره‌های گذشته باید با استفاده از سیستم مربی-راهنما ایجاد شود.

ایجاد یک سیستم پشتیبانی قدرتمند در سطح هتل که در آن کارکنان فشار کمتری احساس کنند و خود را با سازمان وفق دهند، ممکن است عملکرد و وفاداری آن‌ها را افزایش داده و تمایل به ترک خدمت را کاهش دهد. از آنجاکه، بعید به نظر می‌رسد که بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ به سرعت برطرف شود. اقدامات کوتاه‌مدت مانند استفاده از کمک‌هزینه تعطیلات سالانه یا مرخصی بدون حقوق نمی‌تواند به‌عنوان راه‌حل‌های معنی‌دار در نظر گرفته شود؛ بنابراین لازم است هتل برنامه‌های مانند مرخصی استحقاقی اضافی، تنظیم ساعت کاری یا یک سیستم چرخش شغل به جای کاهش تعداد کارکنان را ارائه دهد. برای این منظور، تمایل کارکنان، مدیران و همکاری بین آن‌ها برای تأمین شغل و اطمینان از حفظ کارکنان موردنیاز است. به‌عنوان مثال، مدیران اجرایی می‌توانند داوطلبانه حقوق خود را کاهش دهند و کارکنان می‌توانند به جای ترک خدمت در منافع مشترک توافق کنند. همچنین لازم است تا آنجا که ممکن است روش‌های کاهش عدم امنیت شغلی درک شده توسط کارکنان جستجو شود. علاوه بر این سیاست‌ها، هتل باید تلاش کنند تا با توسعه مهارت‌های جدید بازاریابی مانند رویکردهای «بدون تماس» بر بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ غلبه کنند. با این حال، اراده هتل به تنهایی نمی‌تواند سطح اشتغال را حفظ کند. دولت همچنین باید به دنبال اقدامات حمایتی مانند ارائه وام‌های بلندمدت و کاهش مالیات باشد. ارائه یک سیاست قوی از سوی دولت برای حمایت از هتل‌هایی که تعدیل نیرو را به اجرا در نمی‌آورند، با کاهش اثرات منفی ناشی از عدم

امنیت شغلی معنی دار خواهد بود. در صورت تعدیل نیرو نیز مدیریت باید کارکنان اصلی را حفظ کند تا هزینه‌های ناشی از ترک خدمت و از دست دادن مهارت‌ها، دانش و توانایی‌ها را کاهش دهد. برای دستیابی به این هدف، مدیریت باید به قرارداد روانی با کارکنان خود پایبند باشد. برای ارتقاء درهم بافتگی شغلی، مدیریت می‌تواند افراد شایسته را حفظ کند. وجود فرصت‌های شغلی و برنامه‌های آموزشی می‌تواند سیگنال‌های قدرتمندی را در مورد اشتغال پایدار به این افراد بدهد. حفظ این افراد به احتمال زیاد مدیران را قادر می‌سازد سطح پایین ترک خدمت را تجربه کنند.

محدودیت‌های پژوهش حاضر برخی فرصت‌های پژوهشی را برای مطالعات آتی فراهم می‌آورد. در درجه نخست این پژوهش به دلیل نبود فهرستی از کارکنان هتل‌ها از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده کرده که تعمیم نتایج را محدود می‌کند. برای مطالعات آتی پیشنهاد می‌شود از روش‌های نمونه‌گیری احتمالی استفاده شود و با مشخص کردن سطوح سازمانی کارکنان بتوان به مقایسه نتایج هر یک از گروه‌ها پرداخت و پیشنهادات کاربردی را برای هر گروه ارائه داد. دوم، داده‌های به دست آمده در این مطالعه مقطعی و غیرتجربی است. این مطالعه مدل‌سازی معادلات ساختاری را برای تولید نتایج و کمک به ما جهت درک روابط علت و معلولی اتخاذ کرده است. با این حال، باید از داده‌های تحقیق در این مطالعه با احتیاط استفاده شود. مطالعات آینده می‌تواند از داده‌های طولی برای به دست آوردن نتیجه مطمئن‌تر استفاده کند. سرانجام، اگرچه این پژوهش ترک خدمت کارکنان را به‌عنوان متغیر وابسته استفاده کرد، اما متغیرهای دیگری مانند عملکرد شغلی و غیبت نیز برای ارزیابی دقیق رفتارهای کارکنان مورد نیاز است.^۱

تعارض منافع

تعارض منافع ندارم.

استناد به این مقاله: قربان زاده، داود، (۱۴۰۰)، بررسی تأثیر عدم امنیت شغلی درک شده بر تعایل به ترک خدمت،

مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۱۰۰، ۱۹۱-۱۶۳



Management Studies in Development and Evolution is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

ORCID

Davood Ghorbanzadeh  <http://orcid.org/0000-0003-3238-8241>

Shadan Vahabzadeh  <http://orcid.org/0000-5689-2345-7892>

Elahe Kazemi  <http://orcid.org/0000-0002-9122-5760>

منابع

داوری، علی و رضازاده، آر.ش. (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار پی‌آل‌اس، سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی، اول، تهران.

References

- Akgunduz, Y., & Eryilmaz, G. (2018). Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing? *International Journal of Hospitality Management*, 68(4), 41-49. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.010>
- Ampofo, E. T., Coetzer, A., & Poisat, P. (2017). Relationships between job embeddedness and employees' life satisfaction. *Employee Relations*, 39(7), 951-966. <https://doi.org/10.1108/ER-10-2016-0199>
- Babakus, E., Yavas, U., & Karatepe, O. M. (2017). Work engagement and turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(6), 1580-1598. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2015-0649>
- Baum, T., & Hai, N. T. T. (2020). Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(7), 2397-2407. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0242>
- Bouzari, M., & Karatepe, O. M. (2018). Antecedents and outcomes of job insecurity among salespeople. *Marketing Intelligence & Planning*, 36(2), 290-302. <https://doi.org/10.1108/MIP-11-2017-0314>
- Carnevale, J. B., & Hatak, I. (2020). Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management. *Journal of Business Research*, 116(2), 183-187. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.037>
- Casey, D., & Sieber, S. (2016). Employees, sustainability and motivation: Increasing employee engagement by addressing sustainability and corporate social responsibility. *Research in Hospitality Management*, 6(1), 69-76. <https://doi.org/10.2989/RHM.2016.6.1.9.1297>
- Chirumbolo, A. (2015). The impact of job insecurity on counterproductive work behaviors: The moderating role of honesty-humility personality trait. *The Journal of psychology*, 149(6), 554-569. <https://doi.org/10.1080/00223980.2014.916250>

- Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of management review*, 11(1), 55-70. <https://doi.org/10.5465/amr.1986.4282625>
- Davari, Ali and Rezazadeh, Arash. (2014). Structural Equation Modeling with PLS Software, Jihad Daneshgahi Publishing Organization, First, Tehran. (in Persian)
- Darvishmotevali, M., & Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87(3), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462>
- De Witte, H., Vander Elst, T., & De Cuyper, N. (2015). Job insecurity, health and well-being *Sustainable working lives* (pp. 109-128): Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-94-017-9798-6_7
- Dube, K., Nhamo, G., & Chikodzi, D. (2020). COVID-19 cripples global restaurant and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 24(11), 1-4. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1773416>
- Elmadağ, A. B., & Ellinger, A. E. (2018). Alleviating job stress to improve service employee work affect: the influence of rewarding. *Service Business*, 12(1), 121-141. <https://doi.org/10.1007/s11628-017-0340-y>
- Erdil, O., & Müceldili, B. (2014). The effects of envy on job engagement and turnover intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150(3), 447-454. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.050>
- Etehadi, B., & Karatepe, O. M. (2019). The impact of job insecurity on critical hotel employee outcomes: The mediating role of self-efficacy. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(6), 665-689. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1556768>
- Ferreira, A. I., Martinez, L. F., Lamelas, J. P., & Rodrigues, R. I. (2017). Mediation of job embeddedness and satisfaction in the relationship between task characteristics and turnover. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 248-267. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2015-0126>
- Filimonau, V., & Corradini, S. (2020). Zero Hours Contracts and Their Perceived Impact On Job Motivation of Event Catering Staff. *Event Management*, 24(6), 735-752. <https://doi.org/10.3727/152599519X15506259855869>
- Getahun Asfaw, A., & Chang, C.-C. (2019). The association between job insecurity and engagement of employees at work. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 34(2), 96-110. <https://doi.org/10.1080/15555240.2019.1600409>
- Gonzalez, J. A., Ragins, B. R., Ehrhardt, K., & Singh, R. (2018). Friends and family: The role of relationships in community and workplace attachment. *Journal of Business and Psychology*, 33(1), 89-104. <https://doi.org/10.1007/s10869-016-9476-3>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>

- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of management review*, 9(3), 438-448. <https://doi.org/10.5465/amr.1984.4279673>
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). Pandemics, transformations and tourism: be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 1-22. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
- Hellgren, J., Sverke, M., & Isaksson, K. (1999). A two-dimensional approach to job insecurity: Consequences for employee attitudes and well-being. *European Journal of work and Organizational psychology*, 8(2), 179-195. <https://doi.org/10.1080/135943299398311>
- Hughes, J. C., & Rog, E. (2008). Talent management: A strategy for improving employee recruitment, retention and engagement within hospitality organizations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(7), 743-757. <https://doi.org/10.1108/09596110810899086>
- Huning, T. M., Hurt, K. J., & Frieder, R. E. (2020). *The effect of servant leadership, perceived organizational support, job satisfaction and job embeddedness on turnover intentions*. Paper presented at the Evidence-based HRM: a Global Forum for Empirical Scholarship, 8(2), 177-194. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-06-2019-0049>
- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2563-2573. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0237>
- Jung, H. S., Jung, Y. S., & Yoon, H. H. (2020). 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(4), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102703>
- Karatepe, O. M., Rezapouraghdam, H., & Hassannia, R. (2020). Job insecurity, work engagement and their effects on hotel employees' non-green and nonattendance behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 87(2), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102472>
- Kim, S. S., Im, J., & Hwang, J. (2015). The effects of mentoring on role stress, job attitude, and turnover intention in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 48(1), 68-82. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.04.006>
- Lee, C., Huang, G.-H., & Ashford, S. J. (2018). Job insecurity and the changing workplace: Recent developments and the future trends in job insecurity research, 5(4), 335-359. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104651>
- Lee, S. H., & Jeong, D. Y. (2017). Job insecurity and turnover intention: Organizational commitment as mediator. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 45(4), 529-536. DOI: <https://doi.org/10.2224/sbp.5865>
- Lu, L., Lu, A. C. C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions. *International Journal of*

- Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 737-761.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2014-0360>
- Luthans, F., & Peterson, S. J. (2002). Employee engagement and manager self-efficacy. *The Journal of Management Development*, 21(5), 376-387. DOI: 10.1108/02621710210426864
- Mao, Y., He, J., Morrison, A. M., & Andres Coca-Stefaniak, J. (2020). Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the COVID-19 crisis: from the perspective of conservation of resources theory. *Current Issues in Tourism*, 6(2), 1-19. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1770706>
- Martdianty, F., Coetzer, A., & Susomrith, P. (2020). Job embeddedness of manufacturing SME employees in Indonesia. *Employee Relations: The International Journal*, 42(1), 180-193. <https://doi.org/10.1108/ER-01-2019-0087>
- Mauno, S., De Cuyper, N., Tolvanen, A., Kinnunen, U., & Mäkikangas, A. (2014). Occupational well-being as a mediator between job insecurity and turnover intention: Findings at the individual and work department levels. *European Journal of work and Organizational psychology*, 23(3), 381-393. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.752896>
- Mitchell, T. R., Holtom, B. C., Lee, T. W., Sablinsky, C. J., & Erez, M. (2001). Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1121. <https://doi.org/10.5465/3069391>
- Murphy, W. M., Burton, J. P., Henagan, S. C., & Briscoe, J. P. (2013). Employee reactions to job insecurity in a declining economy: A longitudinal study of the mediating role of job embeddedness. *Group & Organization Management*, 38(4), 512-537. <https://doi.org/10.1177/1059601113495313>
- Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2014). Community embeddedness and work outcomes: The mediating role of organizational embeddedness. *human relations*, 67(1), 71-103. <https://doi.org/10.1177/0018726713486946>
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., . . . Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International journal of surgery (London, England)*, 78(1), 185-193. <https://doi.org/10.1016/j.ijso.2020.04.018>
- Niesen, W., Van Hootegem, A., Handaja, Y., Batistelli, A., & De Witte, H. (2018). Quantitative and qualitative job insecurity and idea generation: The mediating role of psychological contract breach. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology*, 3(1), 1-14. DOI: 10.16993/sjwop.36
- Park, J., & Gursoy, D. (2012). Generation effects on work engagement among US hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1195-1202. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.02.007>

- Pearce, J. L. (1998). Job insecurity is important, but not for the reasons you might think: The example of contingent workers. *Journal of Organizational Behavior (1986-1998)*, 31.
- Peltokorpi, V. (2013). Job embeddedness in Japanese organizations. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(8), 1551-1569. <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.723636>
- Pienaar, J., De Witte, H., Hellgren, J., & Sverke, M. (2013). The cognitive/affective distinction of job insecurity: Validation and differential relations. *Southern African Business Review*, 17(2), 1-22.
- Presti, A. L., & Nonnis, M. (2012). Moderated effects of job insecurity on work engagement and distress. *TPM: Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 19(2), 97-113. doi:10.4473/TPM19.2.3
- Price, K. H., Harrison, D. A., & Gavin, J. H. (2006). Withholding inputs in team contexts: Member composition, interaction processes, evaluation structure, and social loafing. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1375-1384. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1375>
- Rafiq, M., Wu, W., Chin, T., & Nasir, M. (2019). The psychological mechanism linking employee work engagement and turnover intention: A moderated mediation study. *Work*, 62(4), 615-628. DOI: 10.3233/WOR-192894
- Safavi, H. P., & Karatepe, O. M. (2019). The effect of job insecurity on employees' job outcomes: the mediating role of job embeddedness. *Journal of Management Development*, 38(4), 288-297. <https://doi.org/10.1108/JMD-01-2018-0004>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(7), 893-917. <https://doi.org/10.1002/job.595>
- Shin, Y., & Hur, W.-M. When do job-insecure employees keep performing well? The buffering roles of help and prosocial motivation in the relationship between job insecurity, work engagement, and job performance. <https://doi.org/10.1007/s10869-020-09694-4>.
- Shin, Y., & Hur, W.-M. (2020). Supervisor incivility and employee job performance: The mediating roles of job insecurity and Amotivation. *The Journal of psychology*, 154(1), 38-59. <https://doi.org/10.1080/00223980.2019.1645634>
- Sibiya, M., Buitendach, J. H., Kanengoni, H., & Bobat, S. (2014). The prediction of turnover intention by means of employee engagement and demographic variables in a telecommunications organisation. *Journal of Psychology in Africa*, 24(2), 131-143. <https://doi.org/10.1080/14330237.2014.903078>
- Staufenbiel, T., & König, C. J. (2010). A model for the effects of job insecurity on performance, turnover intention, and absenteeism. *Journal*

- of occupational and organizational psychology*, 83(1), 101-117. <https://doi.org/10.1348/096317908X401912>
- Stiglbauer, B., Selenko, E., Batinic, B., & Jodlbauer, S. (2012). On the link between job insecurity and turnover intentions: Moderated mediation by work involvement and well-being. *Journal of occupational health psychology*, 17(3), 354-364.
- Susomrith, P., & Amankwaa, A. (2019). Relationship between job embeddedness and innovative work behaviour. *Management Decision*, 58(5), 864-878. <https://doi.org/10.1108/MD-11-2018-1232>
- Sverke, M., & Hellgren, J. (2002). The nature of job insecurity: Understanding employment uncertainty on the brink of a new millennium. *Applied Psychology*, 51(1), 23-42. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.0077z>
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- Timms, C., Brough, P., O'Driscoll, M., Kalliath, T., Siu, O. L., Sit, C., & Lo, D. (2015). Flexible work arrangements, work engagement, turnover intentions and psychological health. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 53(1), 83-103. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12030>
- Wang, H.-j., Lu, C.-q., & Siu, O.-l. (2015). Job insecurity and job performance: The moderating role of organizational justice and the mediating role of work engagement. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1249-1258. <https://doi.org/10.1037/a0038330>
- Witte, H. D. (1999). Job insecurity and psychological well-being: Review of the literature and exploration of some unresolved issues. *European Journal of work and Organizational psychology*, 8(2), 155-177. <https://doi.org/10.1080/135943299398302>
- Zhang, L., Fan, C., Deng, Y., Lam, C. F., Hu, E., & Wang, L. (2019). Exploring the interpersonal determinants of job embeddedness and voluntary turnover: A conservation of resources perspective. *Human Resource Management Journal*, 29(3), 413-432. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12235>