

investigate Impact of Emotional Intelligence on Psychological Empowerment of Employees in the Hotel Industry (Case Study: Parsian Azadi Khazar Hotel

Jafar Bahari^{1✉}, Shahla Bahari²

1- Phd, Tourism Management, University of Science and Culture, Tehran, Iran.

2- Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

Article Info

Article type:
Research Paper

Keywords:
Emotional Intelligence,
Psychological Empowerment, Smart pls, Hotel Industry.

Received:
?

Received in revised form:
?

Accepted:
?
pp. ?-?

Abstract

Present research Amied to investigate Impact of Emotional Intelligence (EI) on Psychological Empowerment of Employees in the hotel industry in Parsian Azadi Khazar Hotel. The data required for this research has gathered by questionnaire with Simple random sampling method through employees of Parsian Azadi Khazar Hotel. In addition, it has been used structural equation modeling through the Smart pls software to analyze data. The research method is descriptive and correlational and Statistical population of this research has considered all employees of Parsian Azadi Khazar Hotel. "In the meantime," the self-awareness variable among the dimensions of emotional intelligence has the largest path coefficient value and has the greatest impact on the psychological empowerment of employees among the dimensions of emotional intelligence.

Citation:

Publisher: Vali-e-Asr University of Rafsanjan

<http://doi.org/10.22072/tmsse.2026.2069717.1044>

The Author(s) ©



Extended Abstract

Introduction

Psychological empowerment is One of the powerful tools of human resource management and organizational excellence, in such a way that empowerment leads to employee involvement, motivation, and satisfaction, and encourages them to remain, commit, and be loyal to the organization, and ultimately move the organization toward excellence and excellence. Undoubtedly, efficient and self-motivated human resources can be most effective for self-growth, development, and achievement of the organization's planned goals. In a competitive environment, self-motivated, efficient, and effective human resources are considered a sustainable competitive advantage for the organization that can ensure the survival of the organization. The hotel is known as one of the important sectors of Hospitality industry around the world. A hotel, like a large city with extensive communications between employees in different departments and with guests from near and far cultures, not only has no meaning without human resources, but it would also be impossible to manage it. human resource Has key role the hotel, moves it and elevates it. Paying attention to training and improving employee knowledge is one of the main secrets to ensuring the survival of this industry. because this industry is affected by mutual communication between host and guest, and the product of this communication is undoubtedly an pleasant experience that leads to decisions about whether to repeat the experience or not, the role of employees in it is of particular importance. Therefore, having an experienced and trained workforce is a high priority. The current world is industrializing at an increasing pace. This increases the need to innovation, flexibility, productivity, and responsiveness for the survival and success of organizations. The most important and vital asset of any organization is its human resources. The quality and capability of human resources is the most important factor in the survival and vitality of an organization, and it is this

capable human resource that creates a capable organization.

Methodology

Present research Amied to investigate Impact of Emotional Intelligence (EI) on Psychological Empowerment of Employees in the hotel industry in Parsian Azadi Khazar Hotel. The data required for this research has gathered by questionnaire with Simple random sampling method through employees of Parsian Azadi Khazar Hotel. Also, it has been used structural equation modeling through the Smart pls software to analyze data. The research method is descriptive and correlational and Statistical population of this research has considered all employees of Parsian Azadi Khazar Hotel.

Results

results show that Emotional Intelligence (EI) and its dimensions have a positive and significant impact on Psychological Empowerment of Employees. "In the meantime," the self-awareness variable among the dimensions of emotional intelligence has the largest path coefficient value and has the greatest impact on the psychological empowerment of employees among the dimensions of emotional intelligence.

Discussion and Conclusion

As can be seen from the study's hypotheses, emotional intelligence has a positive and significant impact on psychological empowerment. The results of this study are consistent with the results of research by Shahab et al. (2018), Abdullah Mohammad et al. (2017), Ahmadi (2018), Nadali (2017), and Mehrabian et al. (2016). In fact, emotional intelligence as a psychological factor refers to the ability to recognize and manage personal emotions and the emotions of others. These decisions depend on both specific environmental conditions and individual conditions and emotions. The extent to which a person is able to make the best decision in critical situations is related to that person's

emotional intelligence. The results of the study also indicate a positive and significant impact of self-awareness on psychological empowerment. Considering the path coefficient of the effect of self-awareness on psychological empowerment, which is equal to 0.734, it indicates that among the dimensions of emotional intelligence, self-awareness has the greatest impact on psychological empowerment. Therefore, it is necessary for managers of the Parsian Azadi Khazar Hotel to pay special attention to the self-awareness of their employees. In relation to the self-awareness component, employees should recognize their strengths and weaknesses and recognize their feelings and emotions as they occur; because people with a high level of self-awareness are able to realistically evaluate their abilities and can recognize their feelings at any particular moment. The result of this is gaining more skills in controlling and guiding life events, and it is effective in controlling emotions and understanding themselves moment by moment. It is also suggested that more options be given to such people; Because empowering people who are able to freely monitor their feelings and emotions and use them properly to do their jobs more easily and conveniently will improve the performance of the organization. On the other hand, providing training programs on self-disclosure and how to express your feelings and emotions to others can be useful and facilitate social relationships between managers, employees, and colleagues.

Authors declared no conflict of interest.

Declaration of Generative AI and AI-assisted technologies in the writing process

The authors declare that they did not use any artificial intelligence (AI) tools in the preparation of this manuscript.

Funding

This article is not sponsored

Authors' Contribution

Authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article.

Conflict of Interest



بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری (مطالعه موردی: هتل پارسیان آزادی خزر)

جعفر بهاری^۱✉، شهلا بهاری^۲

۱. دانش آموخته دکتری، مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ تهران، تهران، ایران
۲. گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

اطلاعات مقاله

چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتل داری در هتل پارسیان آزادی خزر صورت پذیرفته است. داده‌های مورد نیاز برای این تحقیق با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل پارسیان آزادی خزر و با ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. همچنین از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان هتل پارسیان آزادی خزر در نظر گرفته شده است. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که هوش هیجانی و هر یک از ابعاد آن تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان دارند. «در این میان» متغیر خود آگاهی در بین ابعاد هوش هیجانی دارای بزرگترین مقدار ضریب مسیر است و دارای بیشترین تأثیر بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در بین ابعاد هوش هیجانی می باشد.

نوع مقاله:

پژوهشی

تاریخ دریافت:

؟؟/؟؟/؟؟

تاریخ بازنگری:

؟؟/؟؟/؟؟

تاریخ پذیرش:

؟؟/؟؟/؟؟

صص. ؟-؟

کلید واژه‌ها:

هوش هیجانی، توانمند سازی
روانشناختی، اسمارت پی ال
اس، صنعت هتلداری.

استناد:

<http://doi.org/10.22072/tmsse.2026.2069717.1044>

© نویسندگان

ناشر: دانشگاه ولی عصر رفسنجان



مقدمه

توانمندسازی روان‌شناختی، یکی از ابزارهای قدرتمند مدیریت منابع انسانی و تعالی سازمان است، به گونه‌ای که توانمندسازی موجب درگیر شدن، انگیزش و رضایت کارکنان و تشویق آنان به باقی ماندن، تعهد و وفاداری نسبت به سازمان و در نهایت حرکت سازمان به سمت تعالی و سرآمدی شود (Norouzi et al., 2023: 77). نقش اساسی نیروی انسانی به عنوان عامل گرداننده اصلی سازمان‌هاست. به عبارت دیگر، انسان‌ها به کالبد سازمان جان می‌دهند. بی‌تردید، نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته می‌تواند برای رشد خود و توسعه و دستیابی به هدف‌های برنامه‌ریزی‌شده سازمان، بیشترین کارایی را داشته باشد (Hosseingholizadeh, 2023: 2). در فضای رقابتی، نیروی انسانی خودانگیخته، کارآمد و اثربخش یک مزیت رقابتی پایدار برای سازمان محسوب می‌شود که می‌تواند بقای سازمان را تضمین کند (Koliaei et al., 2017: 2). هتل به عنوان یکی از بخش‌های مهم صنعت مهمان‌نوازی در سراسر دنیا شناخته شده است. منابع انسانی نقش حساسی در هر سازمان ایفا می‌کنند و سازمان‌هایی که در دنیای رقابتی فعالیت دارند، پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای حداکثر کردن عملکرد و تلاش کارکنان خود هستند (Koliaei et al., 2017: 2).

توجه به آموزش و ارتقاء دانش کارکنان یکی از رموز اصلی بقای صنعت هتلداری به شمار می‌رود و باز به دلیل اینکه این صنعت متأثر از ارتباط دوسویه میزبان و مهمان بوده و بدون شک محصول این ارتباط تجربه‌ای فراموش‌نشدنی است و منجر به تصمیم‌گیری در مورد تجربه مجدد و یا عدم تکرار آن می‌شود، نقش کارکنان در آن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بنابراین داشتن نیروی کارآموده و آموزش‌دیده از اولویت بالایی برخوردار است (Bahari et al., 2018: 49). مهم‌ترین و حیاتی‌ترین دارایی هر هتل، کارکنان آن می‌باشند و از این رو مهم‌ترین ابزار برای ایجاد تحول در هر هتل، توانمندسازی کارکنان است. توانمندسازی روان‌شناختی موجب می‌شود که کارکنان، هتل و شغل را از آن خود بدانند و از کار کردن در آن به خود ببالند. از این رو توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان هتل امری اجتناب‌ناپذیر می‌باشد (Kiakajouri & Mirtaghian Roodsari, 2018: 17).

موفقیت هر سازمانی در مرحله اول در گرو انتخاب صحیح کارکنان و آموزش آنان و در مرحله دوم منوط به کارکرد اعضای آن است (Haghighi et al., 2018). آموزش و بهسازی باعث ایجاد بینش و بصیرت عمیق‌تر، دانش و معرفتی بالاتر و توانش و مهارتی بیشتر در انسان‌های شاغل در سازمان برای اجرای وظایف محول و در نتیجه کارایی و اثربخشی بهتر و بیشتر می‌شود (Shahabi, 2016). از آنجا که انسان‌ها به عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمان‌ها هستند، توانمندسازی مفهومی است که می‌تواند هم منافع سازمانی را تأمین کند و هم احساس مالکیت و سرافرازی را در کارکنان ایجاد کند. توانمندسازی ظرفیت‌های بالقوه را برای بهره‌برداری از سرچشمه توانایی انسان‌ها که از آن استفاده کامل نمی‌شود در اختیار می‌گذارد. کارکنان توانمند به سازمان و خودشان نفع می‌رسانند (Abdollahi & Noveh Ebrahim, 2006: 132).

از نظر «دراکر» رشد اقتصادی مرهون توانمند کردن کارکنان فرهیخته است. سازمان توانمند محیطی است که کارکنان در گروه‌های مختلف، در انجام فعالیت‌ها با یکدیگر همکاری می‌کنند (Ehsani & Shafazadeh, 2012: 34). امروزه، توانمندسازی کارکنان یکی از محوری‌ترین تلاش‌های مدیران در نوآوری، تمرکززدایی و حذف دیوان‌سالاری در سازمان‌ها است (Dehnavy et al., 2016: 93). توانمندسازی فرآیند قدرت بخشیدن به افراد است. در این فرآیند به کارکنان خود کمک می‌کنیم تا حس اعتمادبه‌نفس خویش را بهبود بخشند و بر احساس ناتوانی و درماندگی خود چیره شوند. توانمندسازی در این معنی به بسیج انگیزه‌های درونی افراد می‌انجامد (Whetten & Cameron, 1998: 1, as cited in Zolghi, 2013). توانمندسازی همچنین

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری. / بهاری و بهاری تشویق افراد به مشارکت بیشتر در اتخاذ تصمیم‌هایی است که بر فعالیت‌های آنان تأثیرگذار است. از این طریق می‌توانیم فرصت‌هایی را برای افراد فراهم آوریم تا نشان دهند که می‌توانند ایده‌های خوبی آفریده و به آن جامه عمل بپوشانند (Jane Smith, 2000: 1).

توانمندسازی به این معنا است که افراد را به طور ساده تشویق کنیم تا نقش فعال‌تری در کار خود ایفا کنند و تا آنجا پیش روند که مسئولیت بهبود فعالیت‌های خویش را بر عهده بگیرند و در نهایت به حدی از توان برسند که بدون مراجعه به مسئول بالاتر بتوانند تصمیماتی کلیدی اتخاذ نمایند (Bagherian, 2002: 10). توانمندسازی فراهم آوردن ابزار لازم برای افراد به گونه‌ای است که برای آنها قابل فهم باشد و بتوانند از آن در جهت مصالح خود استفاده کنند (Nigel, 1995: 155). توانمند کردن افراد موجب می‌شود تا مدیران و سازمان سریع‌تر و بدون اتلاف منابع به اهداف خود نائل شوند. توانمندسازی موجب می‌شود که کارکنان، سازمان و شغل را از آن خود بدانند و از کار کردن در آن به خود بیالند. بدون توانمندسازی، نه مدیران و نه سازمان‌ها نمی‌توانند در درازمدت کامیاب باشند (Ehsani & Shafazadeh, 2012: 34). مدیر سازمان، مهم‌ترین عامل در توانمندسازی کارکنان می‌باشند زیرا مدیر به طور مستقیم و غیرمستقیم تمام عوامل محیط سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

مدیر با تفویض اختیار و قدرت بیشتر به کارکنان، دادن استقلال و عمل به آنان، فراهم نمودن جو مشارکتی، ایجاد فرهنگ کارگروهي و با حذف شرایطی که موجب بی‌قدرتی کارکنان شده است، بستر لازم را برای توانمندی افراد فراهم می‌کند (Sehat & Sotouti, 2012: 26). «باون و لاولر» (1992) مزایای توانمندسازی کارکنان در سازمان‌های خدماتی را به شرح زیر توصیف می‌کنند:

الف) کارکنان توانمند به نیازهای مشتریان در حین ارائه خدمات پاسخ‌های سریع و به موقع می‌دهند.

ب) افراد توانا به مشتریان ناراضی در حین عودت خدمات پاسخ‌های سریع و به موقع می‌دهند.

پ) کارکنان توانمند احساس بهتری نسبت به خود و شغلشان دارند.

ت) کارکنان توانا با مشتریان به گرمی و آغوش باز ارتباط برقرار می‌کنند.

ث) کارکنان توانمند می‌توانند منبع بزرگی از اندیشه‌های خدماتی باشند (Abdolahi & Noveh Ebrahim, 2006).

با توانمندسازی، کارکنان ارتباط بین کار خود و ارزش مورد انتظار مشتری را می‌آموزند. از سوی دیگر، تحقیقات دانشمندان نشان می‌دهد که از جمله عواملی که نقش بسیار مهمی را در انجام موفق وظایف شغلی ایفا می‌کند، «هوش هیجانی با توانمندسازی، کارکنان ارتباط بین کار خود و ارزش مورد انتظار مشتری را می‌آموزند. از سوی دیگر، تحقیقات دانشمندان نشان می‌دهد که از جمله عواملی که نقش بسیار مهمی را در انجام موفق وظایف شغلی ایفا می‌کند، «هوش هیجانی»^۲ است (Zahedi & Zandi, 2015: 2). هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌های کلامی و غیرکلامی است که افراد را قادر می‌سازد تا به ایجاد، تشخیص، بیان، فهم و ارزشیابی احساسات خود و دیگران بپردازند (Jafari Sirizi et al., 2019: 22). هوش هیجانی شامل درک احساسات خود برای تصمیم‌گیری مناسب در زندگی است (Yazdanparast et al., 2023: 432).

هوش هیجانی می‌تواند به ایجاد انگیزش در محیط کار، رضایت کارکنان، مدیریت کارا، چشم‌انداز مفید برای آینده و دستیابی به توسعه سازمانی کمک نماید (Baharvand et al., 2018: 191). افراد دارای هوش هیجانی بالا، هنر تعامل و مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران را دارا هستند. این مهارت‌ها، محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می‌کند و فرد را در هرگونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران، موفق می‌سازد. چنین افرادی با شناخت و بصیرت درونی که نسبت به تمایلات

عاطفی خود و دیگران دارند، بهترین عملکرد را در موقعیت‌های مختلف زندگی بروز می‌دهند (Bazleh et al., 2022: 6700). مسئله اصلی این تحقیق تأثیر هوش هیجانی بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان در بخش خدماتی هتلداری است.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

توانمندسازی کارکنان

بسیاری از مدیران به توانمندسازی از این دیدگاه می‌نگرند که به افراد قدرت تصمیم‌گیری می‌دهد. بسیاری از کارکنان نیز منظور از توانمندسازی را کسب آزادی بی قید و شرط برای اجرای هر کار می‌دانند. همچنین توانمندسازی آزاد کردن نیروی درونی افراد برای کسب دستاوردهای شگفت‌انگیز است. توانمندسازی به معنای قدرت بخشیدن است و این یعنی به افراد کمک کرد تا احساس اعتماد به نفس خود را بهبود بخشند، بر ناتوانی یا درماندگی خود چیره شوند. بدین وسیله در افراد شور و شوق فعالیت ایجاد، و انگیزه‌های درونی آنان را برای انجام دادن وظیفه، بسیج نمود (Abtahi & Abasi, 2007). در حقیقت، توانمندسازی واژه‌ای است که در علوم سازمانی بسیار مورد استفاده قرار گرفته است ولی روی تعاریف آن توافقی حاصل نشده است. از این رو، در ادبیات نظری سازمان و مدیریت هنوز واژه توانمندسازی به صورت بسیار وسیع به کار می‌رود ولی معنای شفافی از آن در دست نیست (Ziaei et al., 2008: 72).

در پژوهش‌های صورت گرفته، توانمندسازی از دیدگاه‌های مختلفی مورد بررسی قرار گرفته اسپریتزر¹ (1997) با مطالعه میدانی در سطح مدیران میانی شرکت‌های پیش‌تاز، دو رویکرد متفاوت برای توانمندسازی تشخیص داد: رویکرد مکانیکی و رویکرد ارگانیکی. در رویکرد مکانیکی و از دیدگاه عقلایی، توانمندسازی، فرایندی است که یک رهبر یا مدیر قدرت خویش را با زیر دستان تسهیم می‌کند (در این جا منظور از قدرت، برخورداری از اختیار رسمی یا کنترل بر منابع سازمانی است نه قدرت شخصی است) و نیز تأکید بر مشارکت و اقتدار سازمانی است (Abtahi & Abasi, 2007). در رویکرد ارگانیکی، توانمندسازی به معنی ریسک‌پذیری، رشد و تغییر و همچنین اعتماد به کارکنان و تحمل اشتباهات آنها می‌باشد (Amirkabiri & Fathi, 2010). نظریه‌پردازان رویکرد روان‌شناختی توانمندسازی، که در راس آنها توماس و ولتهوس قرار دارند، معتقدند که توانمندسازی موضوعی چندوجهی است و نمی‌توان صرفاً بر پایه یک مفهوم خاص به بررسی آن پرداخت. به باور آن‌ها توانمندسازی، فرایند افزایش انگیزش درونی نسبت به وظایف واگذار شده به کارکنان است (Abtahi & Abasi, 2007: 59). این موارد شامل مؤثر بودن، شایستگی، معنی دار بودن و حق انتخاب می‌شود و در واقع وجود تمامی ابعاد توانمندسازی در بین کارکنان، مجموعاً تصویر کاملی از توانمندی فرد را ارائه می‌کند (Fathi, 2008: 33).

ابعاد توانمندسازی کارکنان

ابعاد توانمندسازی اسپریتزر (1995)، به عنوان مبانی تئوریک برای این تحقیق و طراحی سوالات پرسشنامه نیز در نظر گرفته شده است. از دیدگاه اسپریتزر (1995)، چهار بُعد کلیدی توانمندسازی عبارت است از:

احساس خود اثربخشی یا شایستگی شخصی²: احساس شایستگی به این معنا است که کارکنان اعتقاد دارند مهارت و توانایی لازم را برای انجام کارهای خود دارند (Spreitzer, 1997: 694). افرادی که دارای این احساس هستند، باور دارند که قابلیت و توانایی لازم برای انجام کارها را به طور موفقیت‌آمیز دارند. این افراد احساس تسلط شخصی می‌کنند و معتقدند در رویارویی با چالش‌های جدید می‌توانند رشد کنند و بیاموزند. احساس داشتن خود کارآمدی است که تعیین می‌کند که آیا افراد برای

¹ Spreitzer

² Self Efficacy & Sense of Competence

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری. / که بهاری و بهاری

انجام کار دشوار خواهند کوشید و پشتکار خواهند داشت یا خیر؟ (8: Abdollahi, 2005). وقتی افراد توانمند می‌شوند، احساس خود اثربخشی می‌کنند؛ یا اینکه احساس می‌کنند قابلیت و تبحر لازم برای انجام موفقیت‌آمیز یک کار را دارند. افراد توانمند شده نه تنها احساس شایستگی، بلکه احساس اطمینان می‌کنند که می‌توانند کار را با کفایت انجام دهند. آنان احساس برتری شخصی^۱ کرده و معتقدند که می‌توانند برای رویارویی با چالش‌های تازه بیاموزند و رشد یابند. بعضی از نویسندگان، بر این باورند که این ویژگی، مهمترین عنصر توانمندسازی است؛ زیرا داشتن احساس خود اثربخشی تعیین می‌کند (35: Whetten & Cameron, 2002).

احساس خودسامانی یا احساس آزادی عمل (خود اختیاری، انتخاب شخصی)^۲: خود اختیاری یک جنبه از انتخاب در خود آغاز گر بودن و کنترل کردن یک فعالیت است این ویژگی همچنان منعکس کننده استقلال در فرایندهای تصمیم گیری در باره اینکه کجا و کدام وظایف را تعهد کنند می باشند. در مقایسه با احساس شایستگی که انعکاس کننده باورهای فرد درباره مهارت های رفتاری است خود اختیاری بیانگر یک انتخاب رفتاری است (1448: Spreitzer, 1995). خود اختیاری ممکن است به عنوان استقلال نگریسته شود که این استقلال و آزادی عمل، یک مکانیسم بسیار مهم برای کاهش تنش های روحی است (Spreitzer et al., 1997: 697). افراد توانمند در مورد کارهایشان احساس مالکیت می‌کنند؛ زیرا آنان می‌توانند تعیین کنند که کارها چگونه باید انجام شوند و با چه سرعتی پایان یابند. داشتن حق انتخاب، جزء اصلی خودسامانی به‌شمار می‌رود (35: Whetten & Cameron, 2002). در تفاوت خود اثربخشی و خودسامانی باید گفت که خودسامانی به‌درستی حق انتخاب منسوب است؛ در حالی که خوداثربخشی به احساس قابلیت اشاره دارد (84: Deci et al, 1989).

پذیرفتن شخصی نتیجه (احساس توان تأثیر گذاری یا احساس موثر بودن)^۳: افراد توانمند احساس کنترل شخصی بر نتایج دارند. آنان بر این باورند که می‌توانند با تحت تأثیر قرار دادن محیطی که در آن کار می‌کنند، یا نتایجی که تولید می‌شود، تغییر ایجاد کنند. پذیرفتن شخصی نتیجه، عبارت است از "اعتقادات فرد در یک مقطع مشخص از زمان در مورد توانایی اش برای ایجاد تغییر در جهت مطلوب". داشتن احساس پذیرفتن شخصی نتیجه، کاملاً به احساس خودکنترلی مربوط است برای اینکه افراد احساس توانمندسازی کنند، آنان نه تنها باید احساس کنند که آنچه انجام می‌دهند اثری به‌دنبال دارد، بلکه باید احساس کنند که می‌توانند آن اثر را به‌وجود آورند؛ یعنی برای اینکه آن نتیجه با احساس توانمندسازی همراه باشد، آنان باید احساس کنند که کنترل نتیجه تولید یا خدمت ارائه‌شده را در دست دارند (35: Whetten & Cameron, 2002).

معنی‌دار بودن (احساس ارزشمندی کار)^۴: کارمندان برای مقصود و یا اهداف فعالیتی که به آن اشتغال دارند، ارزش قائل می‌شوند و استانداردهای ذهنی‌شان را با آنچه که در شغل خود در حال انجام دادن هستند، متجانس می‌کنند (Whetten & Cameron, 2002: 35). به عبارت دیگر، احساس معنی‌دار، بودن یک نگرش ارزشی است که از متجانس بودن آرمان‌ها و ارزش‌های افراد و آنچه که در حال انجام دادن هستند، حاصل می‌شود. افراد توانمند، احساس معنی‌دار بودن می‌کنند. معنی‌دار بودن به معنی ارتباط اهداف و وظایف کاری با ایده‌ها و استانداردهای فرد است (Ugboro & Obeng, 2000). افراد به هنگام اشتغال به کاری که احساس می‌کند معنی‌دار است، نسبت به زمانی که این احساس پائین است، بیشتر به آن متعهد می‌شوند، بیشتر درگیر آن می‌شوند و نیروی زیادتری برای آن کار متمرکز می‌کنند. افراد به‌علت اینکه کار معنی‌دار، با احساس اهمیت شخصی و خودارزشی آنان همراه است در اشتغال بدان هیجان و شوق بیشتری دارند. همچنین افرادی که با احساس معنی‌دار بودن شغل، توانمند شده‌اند، نوآورتر، و بر رده‌های بالاتر تأثیرگذارتر هستند؛ آنان، همچنین کاراتر از افرادی هستند که از لحاظ معنی‌دار بودن شغل، امتیازات پایین دارند (35: Whetten & Cameron, 2002).

هوش هیجانی

در ادبیات گردشگری، هوش هیجانی عموماً با منابع انسانی شرکت‌های مرتبط با این صنعت مرتبط است (Miao et al., 2021). در هوش هیجانی در درجه اول مطالعه تعامل بین هیجان و هوش است. کارکنان هتلداری، کارکنان عاطفی هستند، زیرا کار عاطفی یک

¹ Personal Mastery

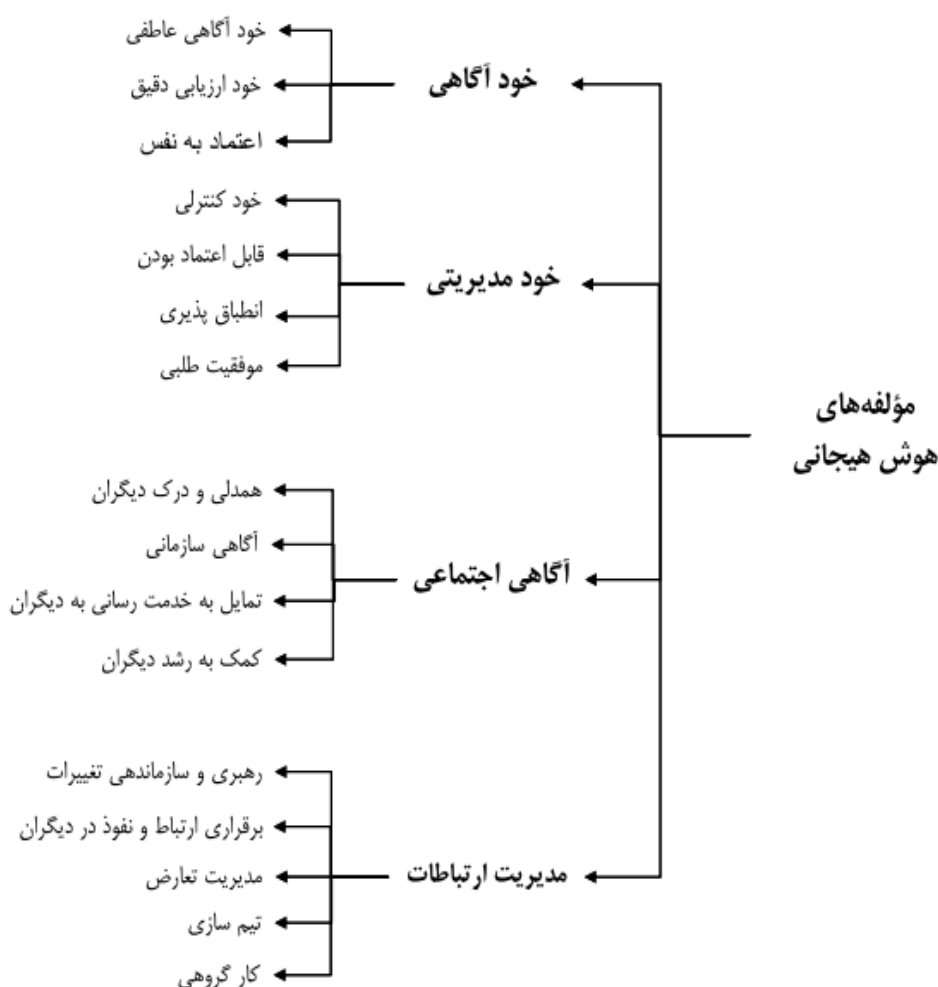
² Self Determination

³ Personal Consequence

⁴ Meaning

جنبه اساسی از کار هتلداری است و مستلزم آن است که کارکنان در حین تعامل با مشتریان، احساسات مناسب را مدیریت و نشان دهند (de Oliveira, 2025). هوش هیجانی عبات است از توانایی فرد در شناسایی، درک و مدیریت احساسات خود و دیگران (Mayer et al., 2016). همچنین هوش هیجانی، توانایی مهار کردن تمایلات عاطفی و هیجانی خود، درک خصوصی‌ترین احساسات دیگران، رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی با دیگران، خویشن‌داری، شور، اشتیاق و پشتکار است (Boyatzis, Kaschub, 2002). مطالعات نشان داده اند که افراد دارای هوش هیجانی بالا از استرس شغلی کمتری رنج می‌برند، رضایت شغلی بیشتری دارند و رفتارهای مثبتی مانند همکاری و تعهد سازمانی را نشان می‌دهند (Doğru, 2022).

از ۱۹۹۰ تا اوایل هزاره جدید، محققان ابعاد گوناگونی را برای هوش هیجانی برشمرده‌اند. بیشتر این طبقه‌بندی‌ها مشابه یکدیگر است و تفاوت اندکی بین آنها مشاهده می‌شود. نمودار ۱ بر اساس طبقه‌بندی لرد و هوگان به دست آمده و در آن به ابعاد اصلی و فرعی هوش هیجانی اشاره شده است (Shafiei-Roudposhti & Mirghafouri, 2009: 11).



نمودار ۱. ابعاد هوش هیجانی

دی اولیویرا^۱ و لیسبوا سون^۲ (2025) تحقیقی را با عنوان هوش هیجانی در گردشگری و مهمان‌نوازی: تحلیل کتاب‌سنجی انجام دادند. این مطالعه، نشریات مربوط به هوش هیجانی در گردشگری و مهمان‌نوازی را تجزیه و تحلیل کرده و وضعیت فعلی را ارزیابی می‌کند. تجزیه و تحلیل کتاب‌سنجی ۹۷ مطالعه، تنوع و گستردگی پیچیده موضوع را نشان می‌دهد و نه خوشه موضوعی را

1. de Oliveira

2. Lisboa Sohn

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری. / بهاری و بهاری

شناسایی می‌کند. تجزیه و تحلیل کلمات کلیدی و گروه‌بندی‌های آنها، درهم‌تنیدگی گسترده‌ای از مضامین مرتبط را نشان داد. اگرچه برخی از اصطلاحات استفاده شده در مقالات از نظر تئوری یکسان هستند، اما هیچ مطالعه‌ای آنها را در عمل به هم پیوند نمی‌دهد. ارتباط متقابل این مضامین نشان می‌دهد که هوش هیجانی نباید به صورت جداگانه مورد بررسی قرار گیرد. نتایج همچنین نشان‌دهنده کاستی‌هایی در پیامدهای عملی و پیشرفت‌های احتمالی است که باید از نظر روش‌شناختی در تحقیقات آینده در نظر گرفته شوند.

ترایمباک^۱ و دوتا^۲ (2025) تحقیقی را با عنوان نقش هوش هیجانی در افزایش رضایت از زندگی در میان متخصصان هتلداری در هند انجام دادند. نتایج، نقش حیاتی هوش هیجانی، به ویژه ارزیابی احساسات دیگران، را در افزایش رضایت از زندگی در بین متخصصان هتلداری برجسته می‌کند. این مطالعه، اعتبار و کاربرد مدل هوش هیجانی وانگ و لائو را در زمینه هتلداری هند تأیید می‌کند و بینش‌هایی را برای استراتژی‌های توسعه کارکنان در محیط‌های کاری با احساسات شدید ارائه می‌دهد. گوپتا^۳ و کومار^۴ (2025) تحقیقی را با عنوان مطالعه اهمیت هوش هیجانی در هتل‌های طبقه‌بندی شده وزارت گردشگری هند انجام دادند. این مطالعه همچنین به بررسی مؤلفه‌های هوش هیجانی می‌پردازد: خودآگاهی، خودتنظیمی، انگیزه، همدلی و مهارت‌های اجتماعی که عملکرد در محل کار، رفاه کارکنان و رهبری مؤثر را افزایش می‌دهند. سطوح بالای هوش هیجانی، ارتباطات، کار تیمی و رضایت شغلی را افزایش می‌دهد، اما فرسودگی شغلی و جابجایی کارکنان را کاهش می‌دهد.

رهبران دارای هوش هیجانی، محیط‌های کاری فراگیری را ایجاد می‌کنند که منجر به ارائه خدمات خوب و موفقیت عملیاتی بالا می‌شود. این تحقیق با استفاده از روش‌های تحقیق ترکیبی، تأثیر هوش هیجانی را در ایجاد مدیریت ارتباط با مشتری، حفظ حفظ کارکنان و مدیریت بحران در هتل‌ها بررسی می‌کند. بنابراین، آموزش هوش هیجانی همراه با استراتژی منابع انسانی هتل‌ها، کارکنانی با صلاحیت عاطفی ایجاد می‌کند که تجربیات مهمانان را تغییر می‌دهند، اعتبار برند ایجاد می‌کنند و وفاداری مشتری را در طول سال‌ها حفظ می‌کنند. در زمانی که نظرات آنلاین بر نحوه درک هتل‌ها تأثیر می‌گذارند، هوش هیجانی عنصر کلیدی است که در هنگام رسیدگی مناسب به نگرانی‌های مهمانان، راه حل را در اختیار دارد. در پایان این تحقیق، نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری در توسعه هوش هیجانی به معنای خدمات بهتر، رشد مستمر در کسب و کار و برتری در رقابت در محیط مهمان‌نوازی در حال تغییر است.

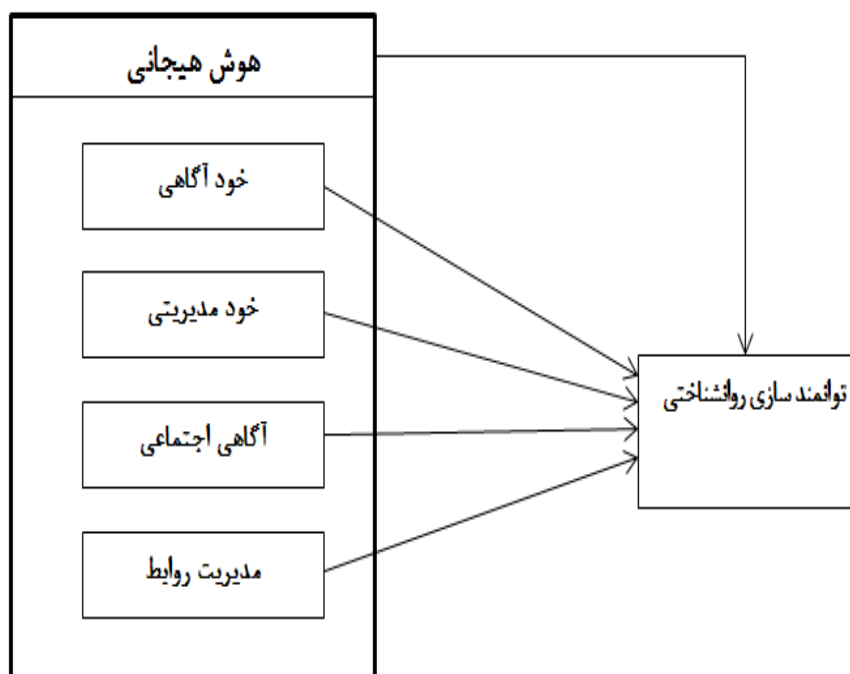
کادجو^۵ و همکاران (2023) تحقیقی را با عنوان توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی هتل‌های ستاره‌دار: نقش واسطه‌ای هوش هیجانی انجام دادند. مشخص شد که توانمندسازی روانشناختی رابطه مثبت و معناداری با عملکرد شغلی در هتل‌های ستاره‌دار دارد. علاوه بر این، توانمندسازی روانشناختی رابطه مثبتی با هوش هیجانی داشت. همچنین، هوش هیجانی رابطه مثبت و معناداری با عملکرد شغلی داشت. علاوه بر این، مشخص شد که هوش هیجانی تا حدی واسطه رابطه بین توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی است. از نتایج، مدیریت هتل‌های ستاره‌دار باید به توانمندسازی روانشناختی کارکنان به عنوان یک منبع شغلی توجه جدی داشته باشد زیرا هوش هیجانی را بهبود می‌بخشد و عملکرد شغلی را افزایش می‌دهد.

لازم به ذکر می‌باشد که نوآوری در تحقیق انجام شده بدین طریق می‌باشد که تاکنون تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری در داخل کشور انجام نگردیده است و از این حیث کار انجام شده با دیگر کارها در حوزه گردشگری متمایز می‌باشد. در ضمن ذکر این مطلب خالی از لطف نیست که ارتباط بین هوش هیجانی و توانمند سازی روانشناختی کارکنان در مقالات دیگر که ربطی به حوزه گردشگری نداشته است زیاد انجام شده و بخاطر اینکه در حوزه گردشگری مقالات در این حوزه ارتباط بین هوش هیجانی و توانمند سازی روانشناختی کارکنان و از طریق متغیرهای میانجی یا تعدیلگر انجام نشده است بنابراین پیشینه تحقیقات داخلی در این زمینه آورده نشده و به پیشینه تحقیقات خارجی مرتبط در این حوزه پرداخته شده است.

1. Traymbak
2. Dutta
3. Gupta
4. Kumar
5. Cudjoe

مرور پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که تاکنون چارچوبی منسجم و کاملی برای شناسایی شاخص‌های هوش هیجانی و توانمندسازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری با هدف بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری در داخل کشور ارائه نشده است. این شکاف علمی، یعنی نبود مدلی جامع و کلی در صنعت هتلداری انگیزه اصلی انجام این پژوهش را شکل داده است.

مدل مفهومی تحقیق حاضر حاصل بررسی و ترکیب ادبیات می باشد. در این بخش مدلی مفهومی جهت تأثیر هوش هیجانی بر توانمندسازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری، با مطالعه روابط سازه‌های مطرح شده، پیشینه تحقیق و ادبیات موضوع ارائه می گردد. چهارچوب مفهومی تحقیق در شکل ۱ ارائه شده است. همانگونه که در شکل ۱ مشاهده می گردد هوش هیجانی و ابعاد آن که عبارتند از: خود آگاهی، آگاهی اجتماعی، خود مدیریتی و مدیریت روابط، به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده اند. متغیر توانمندسازی روانشناختی به عنوان متغیر تابع در نظر گرفته شده است که تأثیر کلی هوش هیجانی و هر یک از ابعاد هوش هیجانی در ایجاد توانمندسازی روانشناختی مورد بررسی قرار خواهد گرفت.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

فرضیه های تحقیق عبارتند از:

فرضیه اصلی تحقیق:

- هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روانشناختی دارد.

فرضیه های فرعی تحقیق:

- خود آگاهی تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روانشناختی دارد.
- خود مدیریتی تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روانشناختی دارد.
- آگاهی اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روانشناختی دارد.
- مدیریت روابط تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روانشناختی دارد.

مواد و روش‌ها

تحقیق حاضر، از نظر هدف، کاربردی و براساس روش گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع پیمایشی است. قلمرو مکانی این تحقیق در هتل ۵ ستاره پارسیان آزادی خزر در استان مازندران بوده است. هتل پارسیان آزادی خزر هتل ۵ ستاره در شهرستان چالوس است. هتل پارسیان آزادی خزر در سال ۱۳۵۴ مورد بهره‌برداری قرار گرفت. هتل پارسیان آزادی خزر دارای ۱۶۴ باب اتاق و سوئیت بسیار زیبا با نمای دریا و جنگل می‌باشد. هتل پارسیان آزادی خزر (هایت) چالوس در مقابل تله کابین نمک آبرود، در کنار آب‌های دریاچه خزر و حاشیه شمالی جنگل‌های البرز واقع شده است. قرار گرفتن بین جنگل و دریا، این هتل را در موقعیتی ویژه با بهترین شرایط آب و هوایی قرار داده است، به همین دلیل هتل پارسیان خزر در تمامی فصول یکی از پرطرفدارترین هتل‌ها برای گردشگران می‌باشد.

از امکانات و امتیازات این هتل می‌توان مشرف بودن به دریا و جنگل، دسترسی آسان به چالوس و نمک آبرود، داشتن همزمان چشم‌انداز دریا و جنگل، ساحل و پلاژ اختصاصی همراه با تفریحات کامل آبی شامل قایق موتوری، چتر پاراسل، جت اسکی، سالن کنفرانس، خشک‌شویی، پیست دوچرخه سواری ساحلی، ۳ رستوران با ظرفیت بیش از ۲۰۰ نفر، کافی شاپ، مجموعه ورزشی شامل استخر روباز (قابل استفاده در تابستان)، سونا و جکوزی، مسیر پیاده روی، پارک کودکان، گیم نت و تالارهای چند منظوره نام برد. از ویژگی‌های موقعیت مکانی هتل پارسیان آزادی خزر (هایت) چالوس می‌توان به دسترسی آسان به مراکز و اماکن تفریحی و گردشگری از جمله تله کابین نمک آبرود، شهربازی نمک آبرود، مراکز تجاری متعدد و... اشاره نمود. این هتل مجهز به تمامی امکانات رفاهی، رستوران لوکس و با بهره‌مندی از نیروهای آموزش دیده، خدمات اقامتی و پذیرایی با استانداردهای بین‌المللی را ارائه می‌دهد.

داده‌های مورد نیاز برای این تحقیق با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل پارسیان آزادی خزر و با ابزار پرسشنامه جمع‌آوری شده است. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان واحدهای پذیرش، صندوق، غذا و نوشابه، خانه‌داری و حراست مجموعه هتل پارسیان آزادی خزر (هایت) در شهر مازندران می‌باشد که تعداد کارکنان آن ۱۱۵ نفر می‌باشد. حجم نمونه، به شیوه فرمول تعیین حجم نمونه ۸۹ نفر و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعیین گردید. که در جدول ۱. تعداد کارکنان مشارکت‌کننده در پیمایش در بخش‌های مختلف هتل

واحد کاری	تعداد کارکنان	مجموع تعداد کارکنان
پذیرش	۱۵	۸۹
صندوق	۱۳	
غذا و نوشابه	۱۸	
خانه‌داری	۲۸	
حراست	۱۵	

حجم نمونه برای کارکنان

$$n = \frac{(115) \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(115 - 1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} \cong 89$$

رویکردهای مختلفی در رابطه با مدل‌سازی معادلات ساختاری وجود دارد. بدین معنا که مدل‌سازی معادلات ساختاری را می‌توان بر پایه روش‌های آماری متفاوتی، متناسب با نوع متغیرها و ویژگی‌های نمونه آماری پژوهش انجام داد. یکی از روش‌های آماری در این زمینه، روش حداقل مربعات جزئی^۱ است (آذر و همکاران، ۱۳۹۱). نرم‌افزاری که از مدل‌سازی معادلات ساختاری بر پایه این روش آماری استفاده می‌کنند، نسبت به وجود شرایطی مانند هم خطی متغیرهای مستقل، نرمال نبودن داده‌ها و کوچک بودن نمونه سازگار

هستند (هانلین و کاپلان^۱، ۲۰۰۴). در پژوهش حاضر از نرم افزار SmartPLS استفاده شده است که در زمینه مدل سازی معادلات ساختاری بر پایه روش حداقل مربعات جزئی، نرم افزاری پرکاربرد و مفید می باشد. پرسشنامه تحقیق حاضر بر اساس تلفیقی از پرسشنامه های اسپریتزر^۲ (۱۹۹۵) به منظور اندازه گیری توانمند سازی روانشناختی (۱۵ سوال) و برادبری و گریوز^۳ (۲۰۰۵) به منظور اندازه گیری هوش هیجانی (۲۰ سوال) و در قالب مقیاس ۵ رتبه ای لیکرت تدوین شده است. به منظور سنجش روایی پرسشنامه، دو نوع روایی منطقی و روایی سازه در نظر گرفته شد و در این راستا، روایی محتوا، اعتبار ظاهری و اعتبار عاملی (تحلیل عاملی) بررسی شدند، آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس^۴ انجام گرفته است. همه بارهای عاملی متغیرهای تحقیق بالاتر از ۰/۵ بوده که نشان دهنده روایی بالا پرسشنامه می باشد. همچنین اعتبار محتوا پرسشنامه با اتکا به نظر متخصصان و اساتید محترم تأیید و اصلاحات لازم اعمال بعمل آمده است. همچنین به منظور سنجش پایایی ابزار تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. این کمیت بین صفر و یک تغییر می کند، ضریب پایایی صفر، معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک، معرف پایایی کامل است. مقادیر بالای ۰/۷ برای آلفای کرونباخ مطلوب است (سکاران، ۱۳۸۸). در تحقیق حاضر ضریب آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برابر ۰/۹۰۱ بوده، که حاکی از پایایی خوب ابزار اندازه گیری است. در جدول زیر میزان آلفای کرونباخ متغیرهای مدل بیان شده است.

جدول ۲. آلفای کرونباخ

متغیرها	سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
خود آگاهی	۶	۰/۸۹۷
آگاهی اجتماعی	۳	۰/۸۷۵
خود مدیریتی	۵	۰/۸۹۷
مدیریت روابط	۶	۰/۸۹۸
توانمند سازی روانشناختی	۱۵	۰/۹۵۴
مجموع متغیرها	۳۵	۰/۹۰۱

یافته های پژوهش

همانگونه که در جدول ۳، مشاهده می گردد بیشترین و کمترین تعداد مشارکت کنندگان پیمایش بر حسب جنسیت، سن و میزان تحصیلات به ترتیب عبارتند از: بر حسب جنسیت مرد، در بر حسب سن در گروه سنی ۳۰ تا ۴۰، و بر حسب میزان تحصیلات دارای میزان تحصیلات کارشناسی بودند.

جدول ۳. توزیع دموگرافیک نمونه بررسی شده

درصد		
جنسیت	مرد	۵۳٪
	زن	۴۷٪
توزیع سنی	۲۰ تا ۳۰	۲۵٪
	۳۰ تا ۴۰	۴۴٪
	۴۰ تا ۵۰	۱۸٪

1. Haenlein & Kaplan
2. Spreitzer
3. Brad berry & Greaves
4. PLS

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری. / بهار و بهاری

۱۳٪	۵۰ سال به بالا	
۲۲٪	دیپلم	میزان تحصیلات
۲۶٪	فوق دیپلم	
۴۶٪	کارشناسی	
۶٪	کارشناسی ارشد	

بررسی شاخص های برازش مدل

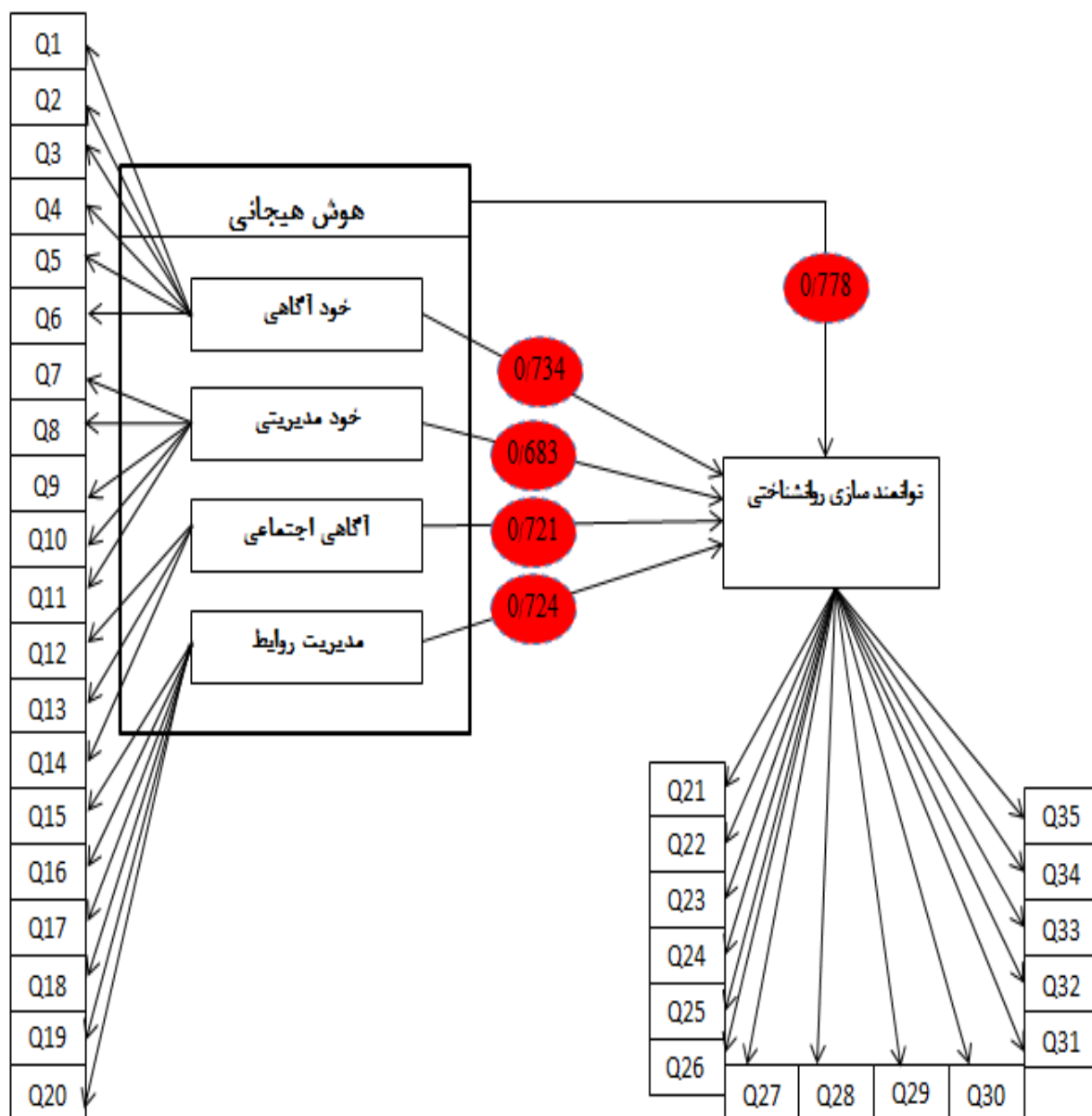
شاخص های نیکویی برازش نسبی و مطلق هر دو شاخص های توصیفی هستند. چنانچه این شاخص ها بزرگتر یا مساوی با ۰/۵ باشند، مناسب مدل می باشند. همانطور که مشاهده می شود، از نتایج حاصل از برازندگی مدل نتیجه می گیریم که شاخص نیکویی برازش نسبی برای این مدل مناسبتر از مطلق است.

جدول ۴. شاخص های برازندگی مدل

مقدار	شاخص های برازندگی مدل
۰/۵۹۲	مطلق
۰/۸۰۳	نسبی
۰/۹۹۴	مدل بیرونی
۰/۷۸۸	مدل درونی

تحلیل مسیر

برای بررسی فرضیه های تحقیق لازم است که مدل کلی زیر برازش شود:



شکل ۲. تحلیل مسیر مدل

بررسی فرضیه‌های تحقیق

به منظور بررسی تمامی فرضیه‌های این پژوهش، ابتدا ضریب مسیر محاسبه، سپس معناداری این ضریب مسیر با آماره آزمون بررسی می‌شود. چنانچه سطح معناداری محاسبه شده از سطح معناداری آزمون ($\alpha=0.05$) کوچک تر باشد، فرضیه مربوط تأیید می‌شود و در صورتی که مقدار آن از $\alpha=0.05$ بیشتر باشد فرضیه مرتبط با آن رد می‌شود.

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری. / بهاری و بهاری

جدول ۵. مسیرهای مستقیم متغیرهای فرضیات اصلی

مسیر مستقیم	ضریب مسیر	آماره آزمون	معناداری	نتیجه
هوش هیجانی ← توانمند سازی روانشناختی	۰/۷۷۸	۸/۸۹۸	۰/۰۰۰	تایید
خود آگاهی ← توانمند سازی روانشناختی	۰/۷۳۴	۸/۴۵۳	۰/۰۰۰	تایید
خود مدیریتی ← توانمند سازی روانشناختی	۰/۶۸۳	۷/۹۴۲	۰/۰۰۰	تایید
آگاهی اجتماعی ← توانمند سازی روانشناختی	۰/۷۲۱	۸/۳۲۱	۰/۰۰۰	تایید
مدیریت روابط ← توانمند سازی روانشناختی	۰/۷۲۴	۸/۳۵۳	۰/۰۰۰	تایید

در فرضیه ۱، ضریب مسیر ۰/۷۷۸ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی هوش هیجانی تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روان‌شناختی دارد.

در فرضیه ۲، ضریب مسیر ۰/۷۳۴ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی خودآگاهی تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روان‌شناختی دارد.

در فرضیه ۳، ضریب مسیر ۰/۶۸۳ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی خودمدیریتی تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روان‌شناختی دارد.

در فرضیه ۴، ضریب مسیر ۰/۷۲۱ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی آگاهی اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روان‌شناختی دارد.

در فرضیه ۵، ضریب مسیر ۰/۷۲۴ است که با توجه به مقدار احتمال معناداری که برابر ۰/۰۰۰ شده است و از ۰/۰۵ کمتر می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که این ضریب مسیر در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار است؛ یعنی مدیریت روابط تأثیر مثبت و معناداری بر توانمندسازی روان‌شناختی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

همان گونه که از بررسی فرضیات تحقیق دریافت می‌گردد هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج حاصل از این تحقیق با نتایج تحقیق کادجو و همکاران (2023) همخوانی دارد. در واقع، هوش هیجانی به مثابه متغیری روان شناختی به توانایی شناخت و مدیریت عواطف شخصی و عواطف دیگران اشاره دارد. دوران زندگی انسان سرشار از رویدادهای مثبت و منفی است که برای هر فرد تصمیم گیری در هر مورد می‌تواند سرنوشت ساز باشد، این تصمیم‌گیری‌ها هم به شرایط خاص محیطی و هم به شرایط فردی و هیجانات شخص بستگی دارد، این که چقدر یک فرد قادر باشد در مواقع حساس بهترین تصمیم را بگیرد به هوش هیجانی آن شخص مربوط می‌شود. هوش هیجانی نشانگر جدیدترین شکل مزیت رقابتی است (Aghayar & Sharifi, 2006: 229). هوش هیجانی، مفهوم جدیدی است که در سال‌های اخیر مطرح شده و در مقابل هوش شناختی به کار می‌رود (Khoshouei, 2007).

هوش هیجانی، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تراکنش‌ها و عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، در شخص انگیزه و امید ایجاد می‌کند. این نوع هوش، حاکی از همدلی، یعنی آگاهی یافتن از احساسهای افراد پیرامون ما، نیز هست (Tahami-Mofrad et al., 2002). تحقیقات نشان می‌دهد هوش هیجانی حدود ۷۰ درصد بیش از هوشبهر (IQ) در موفقیت‌ها نقش دارد (Aghayar & Sharifi, 2006: 229). دارا بودن هوش هیجانی به فرد توانایی

خودآگاهی، مدیریت بر خود، آگاهی اجتماعی و برقراری ارتباط با دیگران را می‌دهد. این حیطه‌ها با یکدیگر رابطه پویا و نزدیکی دارند. اگر فرد از هیجانات خود آگاهی نداشته باشد، قادر به مدیریت آنها نمی‌باشد و اگر هیجانات او خارج از کنترل باشند، توانایی او در ایجاد روابط دچار مشکل خواهد شد (Karimi et al., 2012: 153). افراد دارای هوش هیجانی بالا، هنر تعامل و مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران را دارند؛ این مهارت‌ها، محبوبیت و نفوذ شخصی را تقویت می‌کند و فرد را در هرگونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران موفق می‌نماید. چنین افرادی با شناخت و بصیرت درونی که نسبت به تمایلات عاطفی خود و دیگران دارند، بهترین عملکرد را در موقعیت‌های مختلف زندگی بروز می‌دهند (Jalilian et al., 2012: 83).

امروزه هر سازمانی برای رویارویی با چالش‌ها و بهبود مستمر، نیازمند حمایت، درگیری و تعهد کارکنان است. منشأ اصلی مزیت رقابتی در تکنولوژی نیست، بلکه در فداکاری، کیفیت، تعهد و توانایی نیروی کار ریشه دارد. از مهم‌ترین منابع یک شرکت می‌توان به نتایج حاصل از تحرک و خلاقیت کارکنان اشاره کرد و توانمندسازی محرک جدید این محیط کاری در حال رشد است (Jalali-Javaran & Jalali-Javaran, 2010: 121). بنابراین لازمه دستیابی به هدف‌های سازمان، مدیریت موثر بر این منابع با ارزش است. در این راستا رشد، پیشرفت، شکوفایی و ارتقای توانمندی‌های منابع انسانی که در سالیان اخیر، تحت عنوان توانمندسازی منابع انسانی مورد توجه صاحب‌نظران و کارکنان مدیریت منابع انسانی واقع شده است (Iran-Nejad Parizi, 1996: 11). توانمندسازی تکنیکی نوین و موثر در جهت ارتقای بهره‌وری سازمان بوسیله بهره‌گیری از توان نیروی انسانی است. نیروی انسانی بواسطه دانش، تجربه و انگیزه خود صاحب قدرت نهفته هستند. در واقع توانمندسازی آزاد کردن این قدرت است. این تکنیک ظرفیت‌های بالقوه‌ای که برای بهره‌برداری از سرچشمه توانایی انسانی که از آن استفاده کامل نمی‌شود، در اختیار می‌گذارد و در یک محیط سالم سازمانی، روشی متعادل را در بین اعمال کنترل کامل از سوی مدیریت و آزادی عمل کامل کارکنان، پیشنهاد می‌کند (Ardestani, 2008).

هدف تئوری‌های توانمندسازی آن است که چگونه با به کارگیری اجزاء محیط، دانش، ادراکات و خصیصه‌های فردی آنان، قدرت را به آنان منتقل و توانایی‌های بالقوه آنان را به بالفعل تبدیل کرد (Zimmerman, 1995: 581). همچنین نتایج حاصل از تحقیق نشان دهنده تأثیر مثبت و معنادار خود آگاهی بر توانمندسازی روانشناختی است. با توجه به ضریب مسیر تأثیر خود آگاهی بر توانمندسازی روانشناختی که برابر ۰/۷۳۴ است و نشان دهنده این است که بین ابعاد هوش هیجانی خود آگاهی بیشترین تأثیر را بر توانمندسازی روانشناختی داشته است. بنابراین لازم است مدیران هتل پارسیان آزادی خزر توجه ویژه‌ای به خود آگاهی کارکنان خود داشته باشند.

در ارتباط با مؤلفه‌ی خود آگاهی، کارکنان نقاط قوت و ضعف خود را تشخیص داده، احساسات و عواطف خود را آن گونه که رخ می‌دهد، شناسایی کنند؛ زیرا افرادی که دارای سطح بالایی از خودآگاهی باشند قادر به ارزیابی واقع بینانه‌ی توانایی‌های خود بوده، می‌توانند احساسات خود را در هر لحظه‌ی خاص تشخیص دهند. نتیجه این امر کسب مهارت بیشتر در کنترل و هدایت وقایع زندگی بوده، و در جهت کنترل لحظه به لحظه‌ی احساسات و درک خویشتن مؤثر است. همچنین پیشنهاد می‌شود، اختیارات بیشتری به این گونه افراد داده شود؛ زیرا توانمندسازی افرادی که قادرند به طور آزادانه احساسات و عواطف خود را تحت نظر قرار داده، با استفاده‌ی درست از آنها، کارهای خود را ساده‌تر و راحت‌تر انجام دهند، موجب بهبود عملکرد سازمان خواهد شد. از سویی دیگر، فراهم کردن برنامه‌های آموزشی در مورد خود افشایی و شیوه‌ی بیان احساسات و عواطف خود به دیگران، می‌تواند مفید واقع شود و روابط اجتماعی مدیران و کارکنان و همکاران را فراهم نماید.

با توجه به تجزیه و تحلیل‌های صورت گرفته و نتایج به دست آمده، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری. / بهاری و بهاری

- برای آشنایی بیشتر کارکنان با مفاهیم مربوط به هوش هیجانی و ابعاد آن دوره‌های آموزشی کوتاه مدت (آموزش همدلی و ایجاد ارتباط، برنامه آموزش چگونگی غلبه بر تعارض و حل آن، کنترل استرس، خودمدیریتی و ...) در هتل برگزار شود.
 - کارکنانی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند را برای انجام امور حساس در هتل بکار بگیرید.
 - هر چند وقت یک بار از کارکنان تست هوش (هیجانی یا سایر تست های هوش) بگیرید و نتایج آن را به کارکنان بازخورد دهید تا کارکنان از نحوه عملکرد خود در هتل آگاهی پیدا کنند.
 - پیشنهاد می شود مدیران هتل در هنگام استخدام کارکنان خود به ابعاد هوش هیجانی توجه نمایند و آنها را در مراحل جذب و استخدام خود قرار دهد.
- در پایان باید اشاره داشت که جلب توجه و رضایت کارکنان محترم هتل و صرف وقت از جانب آنان برای پاسخ به سوالات پرسشنامه از محدودیت‌های این پژوهش به شمار می‌رود.

بیانیه استفاده از هوش مصنوعی

نویسندگان اعلام می‌دارند که در فرایند نگارش مقاله از هیچ هوش مصنوعی استفاده نکرده‌اند.

حامی مالی

این پژوهش حامی مالی نداشته است.

سهام نویسندگان در پژوهش

سهام نویسندگان برابر است.

تضاد منافع

ندارد

References

- Abdollahi, B. (2005). Psychological empowerment of human resources: Perspectives and dimensions. In *Proceedings of the 3rd International Conference on Management*. [In Persian]
- Abdollahi, B., & Nowe-Ebrahim, A. (2006). *Employee empowerment: The golden key to human resource management*. Virayesh Publishing. [In Persian]
- Abedi, S., Zare, H., Saeidipour, B., & Soltani, A. (2011). The relationship between managers' emotional intelligence and human resource empowerment at Payame Noor University. *Scientific-Research Journal of Education and Evaluation*, 4(15), 107–127. [In Persian]
- Abtahi, S. H., & Abasi, S. (2007). *Employee empowerment*. [In Persian]
- Aghayar, S., & Sharifi-Daramadi, P. (2006). *Emotional intelligence: Application of intelligence in the domain of emotion*. Sepahan Publications. [In Persian]
- Ali Ahmadi, A., Ahmadi, S. A. A., & Hatami-Naghani, F. (2010). The relationship between organizational learning and employee empowerment in the Pension Funds of the Iranian Oil Industry. *Management of Tomorrow: Scientific-Research Journal*, 9(25), 67–82. [In Persian]
- Amirkabiri, A., & Fathi, S. (2010). Investigating the effect of psychological empowerment dimensions on intrapreneurship in Tehran Information Technology Complex. *Industrial Management Studies Quarterly*, 6(17), 99–124. [In Persian]

- Ardestani, A. (2008). *Investigating the relationship between empowerment and organizational commitment in Mehvar Sazan Iran Khodro Company* [Master's thesis, University of Tehran]. **[In Persian]**
- Azar, A., Gholamzadeh, R., & Ghanavati, M. (2012). *Structural path modeling in management: Application of SmartPLS software*. Negah Danesh. **[In Persian]**
- Bahari, J., Salehi, S., & Bazleh, M. (2018). The effect of management commitment to service quality on employee job satisfaction in the hotel industry: A case study of five-star hotels in Tabriz. *Journal of Tourism Social Studies*, 6(11), 27–56. **[In Persian]**
- Baharvand, F., Goran, M., & Yaghoubi, N. M. (2018). Structural equation modeling of the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior. *Public Management Research Quarterly*, 11(40), 190–214. **[In Persian]**
- Bazleh, M., Hassani, A., & Jahanian, M. (2022). Explaining the effect of emotional intelligence on customer-based brand equity: A case study of five-star hotels in Tehran. *Iranian Journal of Political Sociology*, 5(11), 6698–6719. **[In Persian]**
<https://doi.org/10.30510/psi.2022.340752.3516>
- Boyatzis, E. (2002). *Developing emotional intelligence*. Jossey-Bass.
- Bowen, D. E., & Lawler, E. E. (1992). The empowerment of service workers: What, why, how, and when. *Sloan Management Review*, 33(3), 31–39.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2005). *Emotional intelligence: Skills and tests* (M. Gonji, Trans.). Savalan Publishing. **[In Persian]**
- Cudjoe, J., Agyapong, D., Light, O., Frimpong, S. E., & Opoku, R. K. (2023). Psychological empowerment and job performance of star-rated hotels: The mediating role of emotional intelligence. *Cogent Business & Management*, 10(3), Article 2266131.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2266131>
- Dehnavi, M., Maghoul, A., & Bahmadi, M. (2016). Investigating managerial challenges of employee empowerment in Iran's administrative system. *Journal of Management and Entrepreneurship Studies*, 2(2), 92–101. **[In Persian]**
- Deci, E. L., Connell, J. P., & Ryan, R. M. (1989). Self-determination in a work organization. *Journal of Applied Psychology*, 74(4), 580–590.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.74.4.580>
- de Oliveira, B. S., & Lisboa Sohn, A. P. (2025). Emotional intelligence in tourism and hospitality: A bibliometric analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 128, Article 104141.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2025.104141>
- Doğru, Ç. (2022). A meta-analysis of the relationships between emotional intelligence and employee outcomes. *Frontiers in Psychology*, 13, Article 611348.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.611348>
- Ehsani, M., & Nowshafazadeh, A. (2012). Investigating the issue of empowerment in organizations. *Forugh-e Tadbir Journal*, 9(20), 34–39. **[In Persian]**
- Fathi, S. (2008). *Investigating the effect of psychological empowerment dimensions on intrapreneurship: Case study of Tehran Information Technology Complex* [Master's thesis, Islamic Azad University, Central Tehran Branch]. **[In Persian]**
- Gupta, S., & Kumar, A. (2025). Study on significance of emotional intelligence in the Indian Ministry of Tourism classified hotels. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 7(2), 1–33.
<https://doi.org/10.36948/ijfmr.2025.v07i02.40474>
- Haghighi, M., Shahreki-Mojahed, L., & Mohammadzadeh, M. (2018). Investigating and explaining the effectiveness of participative management on employee empowerment and performance at the University of Mazandaran. In *Proceedings of the 6th Scientific-Research Congress on the*

بررسی تأثیر هوش هیجانی بر توانمند سازی روانشناختی کارکنان در صنعت هتلداری. / بهاری و بهاری

- Development and Promotion of Educational Sciences and Psychology in Iran*. Association for the Development and Promotion of Fundamental Sciences and Technologies. [In Persian]
- Haenlein, M., & Kaplan, A. M. (2004). A beginner's guide to partial least squares analysis. *Understanding Statistics*, 3(4), 283–297.
- Hoseingholizadeh, M. (2023). *Predicting organizational knowledge management based on emotional intelligence, psychological empowerment, and organizational flourishing among employees of the first district of Urmia Education Department* [Unpublished master's thesis, Payame Noor University]. [In Persian]
- Jafari-Sirizi, M., Esmaeili, A., Khodayari-Zarnaq, R., Arablou, J., & Faraji, O. (2019). The relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior with a tendency toward deviant workplace behaviors among employees of selected hospitals in Tehran. *Journal of Hospital*, 18(2), 21–28. [In Persian]
- Jalali-Javaran, M., & Jalali-Javaran, M. (2010). Results of employee empowerment in organizations. *Asr-e Modiriat Quarterly*, 4(14), 120–125. [In Persian]
- Jalilian, M., Hajipour, B., & Hosseinpour, M. (2012). Investigating the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior: A case study of employees of Khuzestan Water and Power Organization. *Journal of Cultural Management*, 6(16), 81–93. [In Persian]
- Karimi, F., Hesoumi, F., & Leith-Saffar, Z. (2012). The relationship between emotional intelligence components and organizational citizenship behavior dimensions among secondary school teachers in Isfahan. *A New Approach in Educational Management Quarterly*, 3(1), 151–166. [In Persian]
- Kaschub, M. (2002). Defining emotional intelligence in music education. *Arts Education Policy Review*, 103(5), 9–15.
- Khoshuei, M. S. (2007). *Psychology of humor*. Kangash Publications. [In Persian]
- Kia Kajouri, D., & Mirtaghian-Roodsari, S. M. (2018). Investigating the effect of talent management on psychological empowerment of employees in the hotel industry. *Journal of Educational Psychology Skills*, 9(1), 16–29. [In Persian]
- Kolyaei, M., Rezaei-Pandari, A., & Moradi, M. (2017). Investigating the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior considering the mediating role of social support. In *Proceedings of the 2nd International Conference on Industrial Management*. University of Mazandaran. [In Persian]
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300.
<https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2021). Emotional intelligence and job performance in the hospitality industry: A meta-analytic review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(8), 2632–2652.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0323>
- Nichelson, N. (1995). *The Blackwell encyclopedia dictionary of organizational behavior*. Blackwell Business.
- Salovey, P. (2024). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 16(1), 1–12.
- Scott, C. D., & Jaffe, D. T. (1991). *Empowering employees* (M. Iran-Nejad Parizi, Trans.). Institute for Management Research and Education. [In Persian]
- Sehat, S., & Satvati, R. (2012). Evaluation of factors affecting employee empowerment in Post Bank. *Work and Society: Social, Economic, Scientific and Cultural Monthly*, (150), 26–36. [In Persian]
- Sekaran, U. (2009). *Research methods in management* (M. Saeibi & M. Shirazi, Trans.; 6th ed.). Institute for Management and Planning Education and Research. [In Persian]

- Shafiei-Roodposhti, M., & Mirghafouri, S. H. (2008). Measuring the emotional intelligence of librarians and ranking its components: A case study of librarians working in public libraries of Yazd County. *Library and Information Science Journal*, 11(3), 28–37. [In Persian]
- Shahabi, S. S. (2016). *Investigating the relationship between resonant leadership and employee empowerment in the General Department of Economic Affairs and Finance of Razavi Khorasan Province* [Master's thesis, Islamic Azad University, Shahrood Branch]. [In Persian]
- Shams al-Sadat, Z., Zahedi, E., & Zandi, I. (2015). Investigating the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior in the hotel industry. *Journal of Tourism Social Studies*, 3(5), 1–22. [In Persian]
- Smith, J. (2000). *Empowerment people*. British Library.
- Smith, J. (2002). *Employee empowerment* (S. Bagherian, Trans.). Khorram Publishing. [In Persian]
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442–1465.
- Spreitzer, G. M. (1997). Toward a common ground in defining empowerment. In *Research in Organizational Change and Development* (Vol. 10, pp. 31–62).
- Spreitzer, G. M., Kizilos, M. A., & Nason, S. W. (1997). A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness, satisfaction, and strain. *Journal of Management*, 23(5), 679–704.
- Tehami-Monfared, S., Shahin-Aliayi-Zand, Y., & Yousefi-Louyeh, M. (2002). Investigating the relationship between emotional intelligence and coping strategies among ordinary and gifted high school students in Tehran. In *Proceedings of the 1st National Conference on Gifted Talents*. [In Persian]
- Traymbak, S., & Dutta, M. (2025). The role of emotional intelligence in enhancing life satisfaction among hospitality professionals in India. *Annals of Neurosciences*, 1–7.
<https://doi.org/10.1177/09727531251343253>
- Ugboro, I. O., & Obeng, K. (2000). Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM organizations: An empirical study. *Journal of Quality Management*, 5, 247–272.
- Whetten, D. A., & Cameron, K. E. (1998). *Developing management skills*. Addison-Wesley.
- Whetten, D. A., & Cameron, K. E. (2002). *Empowerment and delegation of authority* (B. Oraei Yazdani, Trans.). Institute for Management Research and Education. [In Persian]
- Yazdanparast, S., Manzari-Tavakoli, H., Sharafi, S., Shokouh, Z., & Sayadi, S. (2023). Investigating the relationship between psychological empowerment and job burnout considering the mediating role of emotional intelligence among nurses in private hospitals in Shiraz. *Sadra Medical Sciences Journal*, 11(4), 430–441. [In Persian]
<https://doi.org/10.30476/smsj.2023.97404.1378>
- Ziaei, M. S., Nargesian, A., & Aybaghi-Esfahani, S. (2008). The role of spiritual leadership in empowering employees at the University of Tehran. *Public Administration Quarterly*, 1(1), 67–86. [In Persian]
- 1- Zimmerman, Mare.A.(1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23(5). 581-599.
- Zolghi, M. (2013). Investigating the effect of psychological empowerment on job satisfaction and job burnout among employees of the Tehran Tax Affairs Organization [Master's thesis, Islamic Azad University, Central Tehran Branch]. [In Persian]