



<http://doi.org/10.22133/tlj.2025.497404.1232>

Effect of playfulness of tour guides on job burnout and intention to leave the job

Yavar Babaei^{1*} , Mozghan Amirian² 

¹ Assistant Prof., Department of Tourism, Faculty of Management and Economics, University of Tabriz, Tabriz, Iran.

² MA. in Tourism Management, Farabi Campus of Tehran University, Tehran, Iran.

Article Info	Abstract
Original Article	Playfulness is a new concept in tourism studies that can assist in training employees and serve as a tool for human resource management and employee motivation. In this regard, this research examines the role of the playfulness of tour guides on their job burnout and intention to leave the job. The research method was descriptive-correlational and applied in orientation. The statistical population of the study consisted of tour guides, with the sample size determined to be 155 individuals based on the Cochran formula, selected and distributed randomly and online. The research tool was a standard questionnaire that included the playfulness questionnaire for tourism guides by Cheng et al. (2020), the Maslach Burnout Inventory by Maslach et al. (1996), and the intention to leave the job questionnaire by Mansour and Tarmbli (2016). The reliability of the research instruments was confirmed using Cronbach's alpha and composite reliability (CR) indices, and the validity of the research instruments was confirmed through content validity (expert opinion) and construct validity using the average variance extracted (AVE) for convergent validity and the Fornell-Larcker criterion for discriminant validity. Data analysis was conducted using structural equation modeling and SmartPLS software. The results of the study indicated that the playfulness of tourism guides has a significant and inverse effect on job burnout and intention to leave the job. Additionally, job burnout has a significant positive effect on the intention to leave the job. Ultimately, playfulness has an indirect effect on the intention to leave the job of tourism guides through the mediating role of job burnout.
Received: 02-01-2025	
Accepted: 14-06-2025	
Keywords: Playfulness Tour Guide Job Burnout Intention to Leave Job Tourism	
*Corresponding author e-mail: Babaei_yavar@tabrizu.ac.ir	
How to Cite: Babaei, Y., & Amirian, M. (2025). Effect of Playfulness of Tour Guides on Burnout and Intention to Leave the Job. <i>Tourism and Leisure Time Journal</i> , 10(20), 287-311.	
Published by University of Science and Culture https://www.usc.ac.ir Online ISSN: 2783-3828	

1. Introduction

Tourism industry is a highly interactive service sector where most services are provided through significant interaction between customers and staff (Stamolampros et al., 2019). Due to the service-oriented nature of the tourism industry, human factors play a crucial role in the quantity and quality of services delivered across various sectors, significantly influencing tourists' experiences. Among these, travel guides are one of the most important actors in this field, as they are in close contact with tourists (Yetgin & Benligiray, 2019). Research shows that travel guides are a key factor in tourist satisfaction and play an important role in shaping word-of-mouth advertising, destination image, and travel agency image. Specific personality traits that enable travel guides to create an entertaining experience for group members include cheerfulness, a sense of humor, extroversion, and high emotional intelligence. All of these characteristics reflect the trait of "playfulness" in the profession of travel guiding, and according to this, the guiding process is associated with the guide's personality traits (Cheng et al., 2020). Given that limited studies have been conducted on playfulness and its relationship with job burnout and intention to leave job in the field of tourism and travel guiding, and considering that the playfulness of travel guides plays a significant role in the execution of their job duties, leading to better performance and greater satisfaction, it is essential to develop the literature on this concept. Therefore, this study aims to assess the playfulness of travel guides and its impact on job burnout and intention to leave job.

2. Literature Review

2.1. Playfulness of Travel Guides

Playfulness is one of the essential constructs for mental health, first defined by Lieberman (1965) as a trait exhibited by individuals during recreational or playful activities (Cheng et al., 2020). Playfulness is the tendency to create or reconstruct a situation that provides enjoyment, humor, and fun for oneself and possibly others (Proyer, 2014). Recent studies have addressed the application of playfulness in work activities. A workforce characterized by playfulness can perceive work as a pleasurable, energetic, and enthusiastic activity and adapt to negative emotions and work pressure (Cheng et al., 2020). The incorporation of playfulness in the workplace is associated with positive outcomes such as intrinsic motivation, verbal and non-verbal skills, quality of life, stress coping skills, positive attitudes toward the work environment, and job satisfaction. Playfulness also enhances job performance and alleviates burnout and work pressure (Fang et al., 2019).

2.2. Job Burnout

Job burnout is a state of emotional, physical, and mental exhaustion that arises from prolonged engagement in situations where high emotional demands are placed on an individual. Like other service sectors, hospitality employees also exhibit high levels of burnout (Lu & Gursay, 2016). Travel guides, in particular, often have frequent and intense interactions with group members and are expected to display a range of emotions. They play the role of emotional laborers in the tourism environment. One of the factors that can influence job burnout may be the playfulness of travel guides. Being playful, along with humor and fun at work, allows for the proper release of negative energies, thereby creating balance in work environments (Yu et al., 2007). Studies indicate that fun at work leads to increased employee motivation, teamwork, quality, productivity, creativity, and customer satisfaction (Berg, 2001). Employees who experience fun at work have fewer conflicts, better relationships, and a greater sense of belonging (Chan, 2010). Furthermore, fun in the workplace reduces problems and improves healthy relationships in the work environment (Romero & Cruthirds, 2006). Therefore:

Hypothesis 1: Playfulness affects the job burnout of tourism guides.

2.3. Intention to leave job

Intention to leave job refers to employees' behavioral inclination toward attempting to leave their job or organization, which may ultimately lead to actual job turnover (Chen et al., 2014). Research shows that individuals who enjoy their work and are satisfied with their environment are less inclined to seek new employment (Pekdemir

et al., 2018). Hanfeng et al. (2019) found that perceived playfulness by employees can reduce intention to leave job in a patriarchal leadership context. Pekdemir et al. (2018) also showed that attitudes toward fun in the workplace directly affect intention to leave job. Therefore:

Hypothesis 2: Playfulness of guides affects their intention to leave job.

On the other hand, effective employee services reduce intention to leave job for employees. Employees' perceptions of the work environment predict their psychological feelings, thus influencing their turnover (McKnight et al., 2009). Some studies have examined the impact of job burnout on employees' intention to leave job. Scanlan and Stehlik (2019) indicated that job satisfaction, intention to leave job, and job burnout are all significantly related. Another study by Han et al. (2016) aimed to understand the relationships between customer violence, employee burnout in restaurants, and their intention to leave job, with results indicating that the relationship between customer violence and intention to leave job is fully mediated by job burnout. Therefore:

Hypothesis 3: Job burnout of guides affects their intention to leave job.

Hypothesis 4: Job burnout serves as a mediating variable in the relationship between the playfulness of guides and their intention to leave job.

3. Methodology

The present research is applied and descriptive-survey in nature. The statistical population consists of travel guides in Iran, and sampling was conducted online. To determine the sample size, given the unknown nature of the exact population, Cochran's formula for unknown populations ($n = (Z^2 S^2) / d^2$) was used, resulting in a sample size of 155 individuals. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Squares (PLS) method, utilizing SmartPLS software. The tools used in the research included Cheng et al.'s (2020) playfulness questionnaire for travel guides, the Maslach et al. (1996) job burnout questionnaire, and the Mansour and Tarmabli (2016) intention to leave job questionnaire. To evaluate the reliability of the research, Cronbach's alpha and composite reliability were employed, and for assessing the validity, content validity through expert opinions and construct validity were utilized to confirm the validity of the research instruments.

4. Results

The results of the study revealed that in the first hypothesis, the impact of playfulness of travel guides on job burnout was confirmed with a path coefficient of -0.56 and a significance coefficient of -6.29. The negative sign indicates that the playfulness of travel guides has an inverse effect on job burnout. Additionally, in the second hypothesis, the results indicated that the playfulness of travel guides has a negative and significant effect on their intention to leave job, with a path coefficient of -0.257 and a significance coefficient of -2.902. In the third hypothesis, the results demonstrated that job burnout has a positive and significant effect on intention to leave job among travel guides, with a path coefficient of 0.667 and a significance coefficient of 8.912. Finally, in the fourth hypothesis, the indirect effect of the playfulness of travel guides on intention to leave job through the mediating variable of job burnout was examined, which showed that the playfulness of travel guides has an indirect effect of -0.368 with a t-statistic of 4.447 on intention to leave job. Thus, job burnout serves as a mediator in the relationship between the playfulness of travel guides and their intention to leave job.

5. Conclusion

This study examined the role of playfulness of travel guides on job burnout and intention to leave job. To this end, four hypotheses were formulated. In the first hypothesis, it was found that the playfulness of travel guides has a negative and significant effect on their job burnout. This result indicates that efforts to enhance playfulness traits through humor, increasing interaction between travel guides and tourists, and employing interesting creativity in the guiding process can prevent job burnout, fatigue, stress, and alienation among guides. In the second hypothesis, the results indicated that among travel guides, job burnout has a direct impact on their intention to leave job. Increased burnout and psychological issues stemming from work, such as stress, conflicts, and indifference to performance outcomes, ultimately lead to a greater inclination towards leaving the work environment. In the third hypothesis, the results demonstrated that the playfulness of travel guides has an inverse effect on intention to leave

job; thus, with increased playfulness among travel guides, their interest in their job rises, consequently reducing their intention to leave job. In the fourth hypothesis, the indirect effect of the playfulness of travel guides on intention to leave job through the mediating role of job burnout was confirmed. Playfulness is a trait in individuals characterized by qualities such as humor, cheerfulness, motivation, energy, adventurousness, sociability, boldness, eagerness, and happiness. If these traits are present in guides, their inclination and motivation in their job will increase, thereby reducing their intention to leave job.

In summary, it can be said that considering the importance of the job of tourism guides in the development of this industry, playfulness as a new concept can effectively reduce burnout and intention to leave the job by creating transformation in the field of guides and changing perspectives toward this profession, thereby contributing to the improvement of the quality of tourism trips.





گردشگری و اوقات فراغت

<http://doi.org/10.22133/tlj.2025.497404.1232>

تأثیر سرزندگی راهنمایان گردشگری در فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل

یاور بابائی*^۱، مژگان امیریان^۲

^۱ استادیار گروه گردشگری، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران.

^۲ دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، پردیس فارابی دانشگاه تهران، تهران، ایران.

اطلاعات مقاله	چکیده
مقاله پژوهشی	سرزندگی راهنمای سفر مفهوم جدیدی در مطالعات گردشگری است که به آموزش کارکنان و ابزاری برای مدیریت منابع انسانی و انگیزش کارکنان کمک می‌کند. در این راستا، این پژوهش به بررسی نقش سرزندگی راهنمایان سفر در فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل آن‌ها می‌پردازد. روش پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی است که با جهت‌گیری کاربردی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق راهنمایان گردشگری بودند. حجم نمونه براساس فرمول کوکران، ۱۵۵ نفر تعیین و به روش تصادفی و به صورت اینترنتی انتخاب و توزیع شد. ابزار تحقیق پرسش‌نامه استاندارد بود که با استناد به ادبیات تحقیق انتخاب شد. پایایی ابزار تحقیق از طریق شاخص‌های آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی (CR) تأیید شد. همچنین روایی ابزار تحقیق از طریق روایی صوری (با استفاده از نظر خبرگان) و روایی سازه، با شاخص میانگین واریانس‌های استخراجی (AVE) برای روایی همگرا و آزمون فورنل - لارکر برای روایی واگرا، تأیید شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از معادلات ساختاری و با نرم‌افزار SmartPLS انجام شد. نتایج تحقیق نشان داد که سرزندگی راهنمایان گردشگری تأثیر معکوس و معناداری در فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل دارد. همچنین فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معناداری در قصد ترک شغل دارد. در نهایت، سرزندگی از طریق نقش میانجی فرسودگی شغلی تأثیر غیرمستقیمی در قصد ترک شغل راهنمایان گردشگری دارد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که با توجه به اهمیت شغل راهنمایان گردشگری در توسعه این صنعت، سرزندگی به عنوان مفهومی جدید می‌تواند با ایجاد تحول در حوزه راهنمایان و تغییر دیدگاه درباره این شغل، در راستای کاهش فرسودگی و قصد ترک شغل مؤثر بوده و از این طریق، به بهبود کیفیت سفرهای گردشگری کمک کند.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۰/۱۳	
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۳/۲۴	
واژگان کلیدی: سرزندگی راهنمای سفر فرسودگی شغلی قصد ترک شغل گردشگری	
*نویسنده مسئول رایانامه: Babaei_yavar@tabrizu.ac.ir	
نحوه استناددهی: بابائی، یاور، و امیریان، مژگان (۱۴۰۴)، تأثیر سرزندگی راهنمایان گردشگری در فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل. گردشگری و اوقات فراغت، ۱۰(۲۰)، ۲۸۷-۳۱۱.	

ناشر: دانشگاه علم و فرهنگ <https://www.usc.ac.ir>

شاپای الکترونیکی: ۲۷۸۳-۳۸۲۸

مقدمه

صنعت گردشگری بخش خدماتی پرمخاطبی است که در آن، بیشتر خدمات با تعامل بالایی بین مشتریان و کارکنان ارائه می‌شود (Stamolampros et al., 2019). گردشگری به منزله یک ابزار فرهنگی و خدماتی، وسیله ارتباطات بین‌المللی بین اقوام مختلف در جهان و آشنایی مردم جهان با یکدیگر، مورد توجه همگان قرار گرفته است (کروبی و همکاران، ۱۳۹۹). به دلیل ماهیت خدماتی صنعت گردشگری، عوامل انسانی در کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده در بخش‌های مختلف صنعت گردشگری، از جمله دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری، هتل‌ها، رستوران‌ها، خدمات هوایی و حمل و نقل، نقش بسیار مهمی در تجربه گردشگران از خدمات ارائه شده ایفا می‌کنند (ضیایی و فرمانی، ۱۳۹۰). در این میان، راهنمایان سفر به منزله یکی از مهم‌ترین بازیگران این بخش، در تماس نزدیک با گردشگران هستند (Yetgin & Benligiray, 2019). بررسی‌ها نشان می‌دهد که راهنمای سفر عامل مهمی در رضایت گردشگران بوده (Banerjee & Chua, 2020) و نقش مهمی در شکل‌گیری تبلیغات دهان‌به‌دهان، تصویر مقصد و تصویر آژانس مسافرتی ایفا می‌کند (Tsaour & Ku, Wang et al., 2020, 2017).

ویژگی‌های شخصیتی خاصی که باعث می‌شود راهنمای سفر بتواند تجربه‌ای سرگرم‌کننده را برای اعضای گروه ایجاد کند، عبارت است از: خوشحالی (Wong & Wang, 2009)، حس شوخ‌طبعی (Pabel & Pearce, 2016)، برون‌گرایی و هوش هیجانی بالا (Tsaour & Ku, 2017). یک راهنمای سفر با ویژگی‌های شخصیتی سرگرم‌کننده، شوخ‌طبع، اهل معاشرت، مثبت، باانگیزه و شاد شناخته می‌شود. این ویژگی‌ها او را قادر می‌سازد در جریان کار، با اعضای گروه تعامل و ارتباط و معاشرت برقرار کرده و از آن‌ها مراقبت کند (Yuan & Chee, 2005). همه این خصوصیات، نشان‌دهنده ویژگی «سرزنده بودن» در شغل راهنمای سفر است و طبق آن، فرایند راهنمایی با ویژگی شخصیتی راهنما مرتبط است (Cheng et al., 2020).

یکی از مواردی که سرزندگی در آن مؤثر است، فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی آسیبی بر سلامت روان است که درباره شغل شکل می‌گیرد (Yetgin & Benligiray, 2019). فرسودگی شغلی عوارض متعددی در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی و سازمان بر جای می‌گذارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان غیبت و ترک خدمت، تأخیرهای متوالی، شکایات گوناگون روان‌شناختی، تضاد، تغییر شغل و تعارضات بین فردی با همکاران را نام برد (Sitzman, 2004). از دیگر متغیرهای شغلی، که از سرزندگی و نیز فرسودگی شغلی تأثیر می‌پذیرد، قصد ترک شغل است که تمایل کارکنان را برای ترک سازمان نشان می‌دهد. از آنجاکه تاکنون مطالعات محدودی در زمینه سرزندگی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل، به ویژه در حوزه گردشگری و راهنمایی سفر انجام شده، پرداختن به این موضوع ضروری به نظر می‌رسد. سرزندگی راهنمایان سفر نقشی مهم در عملکرد بهتر و رضایت شغلی آن‌ها دارد و می‌تواند متغیرهایی مانند فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل را پیش‌بینی کند. درک این مفاهیم به راهنمایان کمک می‌کند این خصوصیات را در کار خود نشان دهند. همچنین با سنجش رابطه این ویژگی‌ها با متغیرهای شغلی، می‌توان راهکارهایی برای کاهش تأثیرات منفی و افزایش وجوه مثبت شغل راهنمایی سفر ارائه داد. درک مفاهیم و معانی سرزندگی ممکن است به ابزاری برای مدیریت منابع انسانی و آموزش کارکنان تبدیل شود و به راهنمایان سفر کمک کند این خصوصیات را در کار خود به نمایش بگذارند و به رضایت اعضای گروه‌های سفر گردشگری کمک کنند؛ بنابراین سرزندگی و به کارگیری آن می‌تواند در راستای ایجاد سفرهای جذاب و رضایت بخش کمک کند و سطح کیفی خدمات دریافتی گردشگران در فرایند برگزاری سفر را ارتقا بخشد. به همین سبب، پژوهش حاضر به دنبال آن است تا به سنجش ویژگی سرزندگی راهنمایان و تأثیرش در فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل بپردازد.

مبانی نظری

سرزندگی راهنمایان سفر^۱

راهنمایان سفر در علاقه‌مندی به سفر در یک گروه گردشگر نقش مهمی ایفا می‌کنند، به خوشحالی مسافران کمک می‌کنند و خدمات رضایت‌بخش ارائه می‌دهند تا اعضا گروه سفر احساس مثبتی به سفر و مکان‌های بازدید شده داشته باشند (Ap & Wong, 2001). کوهن^۲ (1985) نشان می‌دهد که راهنمایان سفر برای افزایش هماهنگی و فضای خوب در گروه سفر، به حس شوخ‌طبعی یا گاهی رفتار طنز متکی هستند (Cheng et al., 2020). مانچینی (2001) متذکر شد که راهنمای سفر با نمایش دادن انرژی و دوستی در تعامل با اعضای گروه سفر و با به اشتراک گذاشتن حکایات سرگرم‌کننده یا انجام فعالیت‌هایی که اعضای گروه سفر را به هم نزدیک می‌کنند، نقش تعاملی ایفا می‌کنند. بنابراین، می‌توان گفت که نقش‌ها و ویژگی‌های کار راهنمای سفر به‌طور طبیعی با یک راهنمای سفر سرزنده مرتبط است. سرزندگی به‌عنوان یکی از سازه‌های مهم در حوزه سلامت روان را نخستین بار لیبرمن^۳ (1965) تعریف کرده است. او سرزندگی را صفتی دانست که افراد حین فعالیت‌های تفریحی یا بازی از خود نشان می‌دهند (Cheng et al., 2020). سرزندگی تمایل به ساخت یا بازسازی موقعیتی است که فرد موجبات سرگرمی، شوخی و تفریح خود و احتمالاً دیگران را فراهم آورد (Proyer & Jehle, 2013). رفتار سرزنده به‌صورت شوخی، اذیت کردن، لودگی، اقدام احمقانه، تکانشی و شاد نشان داده می‌شود (Barnett, 2007).

تحقیقات تجربی نشان داده‌اند سطوح مختلف سرزندگی به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی در نظر گرفته می‌شود که طی زمان نسبتاً پایدار است (چراغیان و همکاران، ۱۳۹۵). از سوی دیگر، مطالعات گذشته در مورد سرزندگی، عمدتاً براساس مراحل مختلف چرخه زندگی افراد انجام شده است و به دنبال ایجاد صفات و مقیاس‌های سنجش برای سرزندگی در این مراحل هستند. لیبرمن (1965) در آغاز به مطالعه سرزندگی در کودکان پرداخته است؛ اما از دهه ۱۹۹۰ به بعد، به سرزندگی در بزرگسالان و افراد مسن توجه بیشتری شد (Staempfli, 2007; Schaefer & Greenberg, 1997; Glynn & Webster, 1992).

مطالعات اخیر به کاربرد سرزندگی در فعالیت‌های کاری پرداخته است. نیروی کار دارای صفت سرزندگی می‌تواند کار را به‌عنوان فعالیتی لذت‌بخش، پرانرژی و مشتاقانه ببیند و با احساسات منفی و فشار کار سازگار شود (Cheng et al., 2020). به‌کارگیری سرزندگی در محل کار با پیامدهای مثبتی مانند انگیزش درونی (Ambile et al., 1994)، مهارت‌های کلامی و غیرکلامی (Bozionelos & Bozionelos, 1999)، کیفیت زندگی (Proyer & Rucuh, 2011)، مهارت‌های مقابله با استرس (Qian & Yarnal, 2011)، نگرش مثبت به محیط کار (Yu et al., 2007) و رضایت شغلی (بابانی و همکاران، ۱۴۰۴) همراه است. سرزندگی همچنین موجب ارتقای عملکرد شغلی و رهایی از دل‌سردی و فشار کار می‌شود (Fang et al., 2019). براساس استدلال پرویر و جیحل^۴ (2013) سرزندگی می‌تواند مکانیسم مقابله‌ای موثری در برابر عوامل استرس‌زا باشد.

تحقیقات نشان داده‌اند که سرزندگی ساختاری متشکل از چند عامل است. لیبرمن^۵ (1977) سه بعد شادی آشکار، ناگهانی بودن (فیزیکی، اجتماعی و شناختی) و حس شوخ‌طبعی را برای سرزندگی تعیین کرده است. شافر و گرینبرگ (1977) نیز پنج عامل سرگرم‌کننده بودن، شوخ‌طبعی، حماقت‌های بامزه، غیررسمی و عجیب‌وغریب را مشخص کرده‌اند. گلین و وبستر^۶ (1992) نیز سرزندگی را شامل خودانگیختگی، بیانگری، سرگرم‌کننده بودن، خلاق بودن و گزافه‌گویی می‌دانند. در این تحقیق از مطالعه چنگ و همکاران (2020)

1. Playfulness of tour guides

2. Cohen

3. Lieberman

4. Proyer & Jehle

5. Lieberman

6. Glynn & Webster

استفاده شده است که چهار عامل راهنمایی سرزنده^۱، راهنمایی مشتاق^۲، راهنمایی خلاق^۳ و راهنمایی تعاملی^۴ را برای ابعاد سرزندگی راهنمایان سفر شناسایی و اعتبارسنجی کردند. از نظر چنگ و همکاران (2020)، راهنمایی سرزنده به معنای استفاده از مهارت‌های ارائه سرگرمی، سبک راهنمایی شوخ و خنده‌دار، حس شوخ‌طبعی و زبان بدن قوی در فرایند کار راهنمای سفر است تا علاقه اعضای گروه به سفر برانگیخته شود. راهنمایی مشتاق به درجه ثبات عاطفی، اعتماد به نفس، صمیمیت، گرمی، شادابی، شوخ‌طبعی و مهارت‌های ارتباطی، که راهنما در جریان کار از خود نشان می‌دهد، اشاره دارد. راهنمایی خلاق به معنای استفاده از ایده‌های خلاقانه راهنما با هدف ایجاد شگفتی‌های خوشایند برای اعضای گروه سفر است و راهنمایی تعاملی به راهنمایان کاملاً متعهد اشاره دارد که از کار راهنما بودن لذت می‌برد.

فرسودگی شغلی

مفهوم فرسودگی شغلی برای اولین بار در دهه ۱۹۷۰ معرفی شد (Maslach & Leiter, 2016). از نظر پینز و آرنسون^۵ (2002)، فرسودگی شغلی حالتی از خستگی روانی، عاطفی و جسمی است که بر اثر درگیری طولانی مدت در موقعیت‌هایی به وجود می‌آید که از فرد انتظارات احساسی زیادی دارند (عریضی و همکاران، ۱۳۹۱). مسلاش^۶ مفهوم فرسودگی شغلی را در سه بعد خستگی عاطفی^۷، شخصیت‌زدایی^۸ و حس عدم کارآمدی^۹ بررسی کرد. خستگی عاطفی به عنوان آغاز فرایند فرسودگی در نظر گرفته می‌شود و در آن، فرد تحت فشار زیادی قرار دارد و احساس می‌کند منابع عاطفی خود را تخلیه کرده است. شخصیت‌زدایی بیانگر کاهش شدید ایده‌آل‌های حرفه‌ای است؛ در نتیجه فرد رفتارها و نگرش‌های بی‌احساسی را نشان می‌دهد و این واقعیت را نادیده می‌گیرد که مشتری یا مشتری‌های وی درواقع انسان هستند. حس عدم کارآمدی به معنای احساس ناکافی بودن فرد در انجام وظایف است. افراد تفاوت بین نگرش و رفتارهای قبلی و فعلی خود را درک می‌کنند و سعی می‌کنند در مورد اینکه آیا موفق هستند یا نه، خود را قضاوت کنند (Yetgin & Benligiray, 2019).

همانند سایر بخش خدمات، کارکنان بخش مهمان‌نوازی نیز علائمی از فرسودگی بالا دارند (Lu & Gursoy, 2016). در این میان، راهنمایان سفر نیز به طور معمول برخوردهای مکرر و عمدتاً فشرده با اعضای گروه سفر دارند و انتظار می‌رود احساسات متنوعی را به نمایش بگذارند. آن‌ها نقش یک نیروی کار عاطفی را در محیط گردشگری بازی می‌کنند. علاوه بر این، آن‌ها فضا و زمان بسیار محدودی برای تخلیه هیجانات خود دارند؛ در نتیجه با مشکلات زیادی روبه‌رو می‌شوند (Wong & Wang, 2009). برخی خصوصیات خاص شغل راهنمای سفر ممکن است فشار روانی در راهنماها ایجاد کرده و آن‌ها را به سوی فرسودگی سوق دهد. مسئولیت‌های مختلف راهنمایان، حجم کاری بالا، ساعات کاری طولانی، مسافرت مداوم، نبود درآمد ثابت و امنیت شغلی، عدم برقراری تعادل بین کار و خانواده و افزایش خطر تصادفات از جمله مشکلاتی است که می‌تواند به دلیل انجام ندادن صحیح وظایف، افت کیفیت خدمات، افزایش میزان غیبت، کاهش تعهد شغلی، کاهش رضایت شغلی و افزایش قصد ترک شغل منجر شود (Yetgin & Benligiray, 2019).

یکی از سازه‌های مؤثر در فرسودگی شغلی، سرزندگی راهنمایان سفر است. گلین و وبستر (1992) سرزندگی در محل کار را به عنوان ویژگی روانی لذت بردن از کار در نظر می‌گیرند که می‌تواند تنش را کاهش داده و شرایط استرس‌زا را در مواقع دشوار کاهش دهد (Maxwell et al., 2005)؛ به عبارت دیگر، سرزنده بودن و طنز و شوخی در محیط کار باعث می‌شود انرژی‌های منفی به طور صحیحی آزاد شود و از این طریق باعث برقراری تعادل در محیط‌های کاری شود (Yu et al., 2007). مطالعات نشان می‌دهند که سرگرمی در کار باعث افزایش انگیزه

1. Playful guiding
2. Enthusiastic guiding
3. Creative guiding
4. Engaged guiding
5. Pines & Aronson
6. Maslach
7. exhaustion burnout
8. depersonalization
9. sense of inefficacy

کارکنان، کار گروهی، کیفیت، بهره‌وری، خلاقیت و رضایت مشتری می‌شود (Berg, 2001). کارمندان با داشتن تفریح در محل کار از تعارض کمتر، ارتباط بهتر و احساس تعلق بیشتری برخوردارند (Chan, 2010). همچنین سرگرمی در محل کار باعث کاهش مشکلات و بهبود روابط سالم در محیط کار می‌شود. افرادی که به این شکل عمل می‌کنند، با یکدیگر شوخی می‌کنند و بنابراین تعاملات اجتماعی خود را بهبود می‌بخشند (Romero & Cruthirds, 2006). شواهد زیادی وجود دارد که حاکی از روابط محکم بین شخصیت و فرسودگی شغلی است. از طرفی ادعا شده است که ثبات عاطفی در افراد سرزنده متداول است و همچنین سرزنده بودن می‌تواند منبعی شخصی برای تعدیل تأثیرات موقعیت‌های استرس‌زا باشد (Proyer & Jehle, 2013). بنابراین، وقتی فضای خوبی در محل کار وجود داشته باشد، فرسودگی هیجانی کاهش می‌یابد (Andelkovic et al., 2017)؛ از این رو می‌توان فرضیه اول پژوهش را به صورت زیر مطرح کرد:

فرضیه ۱: سرزندگی در فرسودگی شغلی راهنمایان گردشگری تأثیر دارد.

قصد ترک شغل

ترک شغل کارکنان به دلیل وابستگی به عامل انسانی، به مسئله‌ای مهم برای صنعت مهمان‌نوازی تبدیل شده است (Ghani et al, 2022)؛ بنابراین به دلیل تأثیرات مالی و اخلاقی وارد شده بر سازمان‌های مربوط به خدمات مهمان‌نوازی، بسیاری از محققان در چند دهه اخیر، به این موضوع توجه کرده‌اند. قصد ترک شغل عبارت است از تمایل رفتاری کارکنان به منظور تلاش برای ترک کار یا سازمان که ممکن است به ترک شغل واقعی منجر شود (Chen et al., 2014). این مسئله برای بخش خدمات بسیار جدی‌تر است و به مشکلی اساسی در صنعت مهمان‌نوازی تبدیل شده است (Nadiri & Tanova, 2010). ابعاد گوناگون محیط کار با خشنودی از زندگی، فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در بین کارکنان مرتبطاند (نیسی و همکاران، ۱۳۹۰). تحقیقات نشان می‌دهد افرادی که از انجام کار لذت می‌برند و از این محیط راضی هستند برای جست‌وجوی کار جدید تمایل کمتری دارند (Pekdemir et al., 2018). فنگ و همکاران^۱ (2019) در مطالعه‌ای با عنوان «رهبری پدرسالارانه و رفتار پایدار کارکنان: چشم‌انداز سرزندگی»، نشان دادند که سرزندگی درک شده توسط کارکنان می‌تواند قصد ترک شغل را در زمان رهبری پدرسالارانه کاهش دهد. پکدمیر و همکاران (2018) نیز در مطالعه خود با هدف بررسی روابط بین نگرش به سرگرمی در محل کار، سرگرمی تجربه شده، رضایت شغلی و قصد ترک شغل، نشان دادند که نگرش به سرگرمی در محل کار به طور مستقیم بر قصد ترک شغل تأثیر می‌گذارد. بنابراین، با توجه به موارد فوق، فرضیه دوم تحقیق به صورت زیر است:

فرضیه ۲: سرزندگی راهنمایان در نیت ترک شغل آن‌ها تأثیر دارد.

خدمات مؤثر کارکنان، قصد ترک سازمان را برای کارکنان کاهش می‌دهد (طالقانی و همکاران، ۱۳۹۵). ادراکات کارکنان درباره محیط کار، احساسات روان‌شناختی آن‌ها را پیش‌بینی می‌کند؛ بنابراین بر ترک شغلشان تأثیر می‌گذارد (McKnight et al., 2009). مک‌نایت و همکاران (2009) دریافتند که ویژگی‌های محیط کار، خشنودی شغلی و فرسودگی عاطفی کارکنان را پیش‌بینی می‌کنند و خشنودی شغلی تمایل ترک شغل را پیش‌بینی می‌کند. برخی پژوهش‌ها به بررسی تأثیر فرسودگی شغلی در قصد ترک شغل کارکنان پرداخته‌اند. در پژوهشی که تحت عنوان «رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در بین ارائه‌دهندگان مراقبت‌های اولیه در روستاهای چین» انجام شد، مشخص شد رضایت شغلی در فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل تأثیر منفی و معنادار دارد. فرسودگی شغلی در قصد ترک شغل کارکنان تأثیر مثبت و معنادار داشته و همچنین تأثیر غیرمستقیم و منفی رضایت شغلی بر قصد ترک شغل از طریق نقش میانجی‌گر فرسودگی شغلی به اثبات رسید (Wang et al., 2020). اسکنلان و استیل^۲ (2019) نیز در مقاله «رابطه بین فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل، رضایت شغلی، مطالبات شغلی و منابع شغلی برای سلامت روان» نشان دادند که رضایت شغلی، قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی کاملاً به هم مرتبط

1. Fang et al

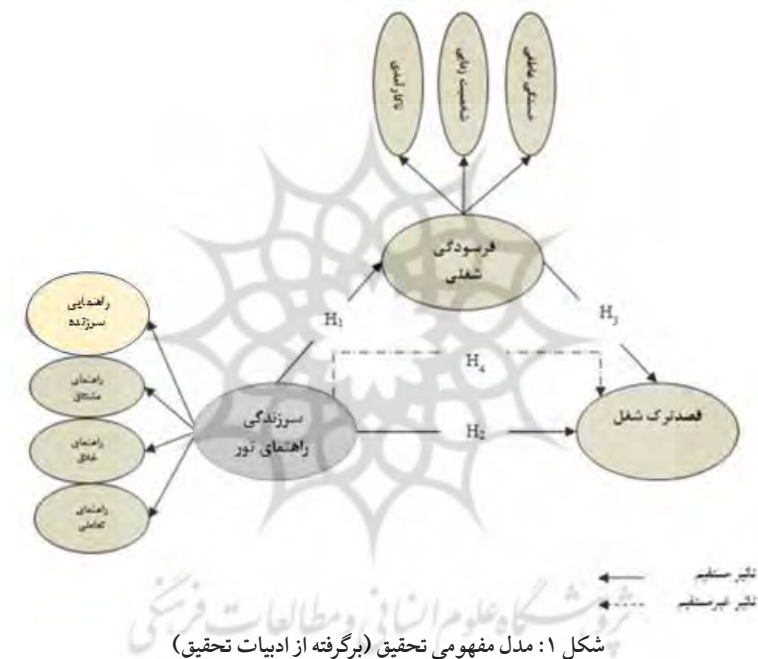
2. Scanlan & Still

هستند. پژوهش هان و همکاران^۱ (2016) به منظور درک روابط میان خشونت مشتری، فرسودگی کارکنان رستوران و قصد ترک شغل آن‌ها انجام شد. نتایج این پژوهش نشان داد که رابطه‌ی بین خشونت مشتری و قصد ترک شغل، از طریق فرسودگی شغلی کاملاً برقرار است. قراخانی و زعفرانچی (۱۳۹۶) نیز در پژوهش خود تحت عنوان «تأثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی»، نشان دادند که شاخص‌های خستگی، بدبینی و بی‌کفایتی تأثیر مثبت و معناداری در قصد ترک شغل کارکنان دارد. با توجه به مباحث فوق، انتظار می‌رود که فرسودگی شغلی در قصد ترک شغل راهنمایان سفر تأثیر داشته باشد؛ از این رو می‌توان فرضیه‌های زیر را ارائه کرد:

فرضیه ۳: فرسودگی شغلی راهنمایان در قصد ترک شغل آن‌ها تأثیر دارد.

فرضیه ۴: فرسودگی شغلی نقش میانجی را در رابطه بین سرزندگی راهنمایان و قصد ترک شغل دارد.

با توجه به موارد مذکور، شکل ۱ مدل مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد. در این مطالعه، سرزندگی راهنمایان سفر به عنوان متغیر مستقل، فرسودگی شغلی به عنوان متغیر میانجی و قصد ترک شغل به عنوان متغیر وابسته عمل می‌کند.



روش پژوهش

پژوهش حاضر، کاربردی و توصیفی-پیمایشی مبتنی بر تکنیک معادلات ساختاری است. جامعه آماری این تحقیق راهنمایان گردشگری ایران بودند. نمونه‌گیری به صورت اینترنتی و با ارسال پرسش‌نامه در گروه‌ها و صفحات شبکه‌های اجتماعی مربوط به راهنمایان گردشگری سراسر کشور انجام شد. برای تعیین حجم نمونه، با توجه به نامعلوم بودن حجم دقیق جامعه، از فرمول کوکران برای جوامع نامعلوم ($n = \frac{Z^2 S^2}{d^2}$) استفاده شد که در آن، مقدار Z با توجه به سطح خطای ۵ درصد برابر با ۱/۹۶ و مقدار d که تفاضل نسبت واقعی صفت در جامعه و تخمین پژوهشگر است برابر با ۰/۰۵ است. S^2 نیز واریانس نمونه اولیه است که برای تعیین آن، تعداد ۲۵ پرسش‌نامه در جامعه آماری توزیع شد و پس از محاسبه مقدار واریانس، نمونه اولیه برابر با ۰/۰۹۶ به دست آمد. با جای‌گزینی مقادیر فوق در فرمول کوکران، مقدار نمونه برابر ۱۴۷/۵ محاسبه شد که به منظور اطمینان بیشتر، تعداد ۱۵۵ پرسش‌نامه توزیع و اطلاعات لازم گردآوری و وارد فرایند تحلیل شد. برای تحلیل داده‌ها

1. Han et al

از تکنیک معادلات ساختاری (SEM) با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) با کمک نرم افزار اسمارت پی ال اس^۱ استفاده شده است. ابزار استفاده شده برای سنجش سرزندگی راهنمای سفر، پرسش نامه سرزندگی راهنمایان سفر چنگ و همکاران (2020) است که شامل چهار بعد راهنمایی سرزنده (شش مورد)، راهنمایی مشتاق (شش مورد)، راهنمایی خلاق (پنج مورد) و راهنمایی تعاملی (شش مورد) است. ابزار سنجش فرسودگی شغلی پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاش و همکاران^۲ (1996) بود. در این مطالعه، از سه بعد فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی (نه مورد) و شخصیت زدایی (پنج مورد) و ناکارآمدی (هشت مورد) استفاده شد. برای قصد ترک شغل نیز از پرسش نامه منصور و ترمبلی^۳ (2016) استفاده شد که شامل سه مورد است. کلیه سؤالات پرسش نامه در طیف پنج گزینه ای لیکرت، از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق، طراحی شد. جدول ۱ گویه ها و منابع پرسش نامه را نشان می دهد.

برای بررسی پایایی تحقیق از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد. آلفای کرونباخ میزان هم بستگی سنجه های یک متغیر و پایایی ترکیبی هماهنگی درونی سنجه ها را نشان می دهند و مقادیر مجاز برای آن ها بزرگ تر از ۰/۷ است. نتایج جدول ۱ تأیید کننده پایایی براساس این دو شاخص برای همه متغیرهای تحقیق است. در ادامه، به منظور بررسی روایی، ابتدا از روایی صوری با نظرخواهی از خبرگان و مطلعان مرتبط با موضوع تحقیق بهره گرفته شد. سپس برای بررسی روایی همگرا، از شاخص میانگین واریانس های استخراجی (AVE) استفاده شد. این شاخص، میزان واریانس را که از طریق یک سازه اندازه گیری می شود، در مقایسه با واریانس ناشی از خطای اندازه گیری، مشخص می کند. حد مجاز برای این معیار، مقادیر بزرگ تر از ۰/۵ است. جدول ۱ نشان می دهد که روایی و اگر براساس شاخص میانگین واریانس های استخراجی تأیید شده است. برای روایی واگرا، از روش فورنل - لارکر استفاده شده است. این معیار بیانگر نبود هم بستگی های جزئی بین سنجه های یک سازه و سنجه های سازه های دیگر است. در جدول ۱، نتایج براساس آزمون فورنل - لارکر نشان می دهد که ریشه دوم مقادیر واریانس های استخراجی (AVE) هر سازه، بزرگ تر از مقادیر هم بستگی آن سازه با سازه های دیگر است. با توجه به اینکه مقادیر موجود روی قطر اصلی ماتریس، از کلیه مقادیر موجود در ستون مربوطه بزرگ تر است؛ بنابراین روایی واگرا در این تحقیق تأیید شد.

جدول ۱: نتایج پایایی و روایی ابزار تحقیق

متغیر	ترک شغل	خستگی عاطفی	راهنمایی سرزنده	راهنمایی تعاملی	راهنمایی جذاب	راهنمایی خلاق	شخصیت زدایی	نا کارآمدی
آلفای کرونباخ	۰/۹۰۰	۰/۸۹۰	۰/۸۴۴	۰/۸۲۵	۰/۸۱۳	۰/۷۶۲	۰/۷۸۷	۰/۸۸۹
پایایی ترکیبی	۰/۹۳۸	۰/۹۱۲	۰/۸۸۶	۰/۸۷۴	۰/۸۶۶	۰/۸۴۰	۰/۸۵۳	۰/۹۰۲
واریانس استخراجی	۰/۸۳۵	۰/۵۳۹	۰/۵۶۸	۰/۵۴۱	۰/۵۲۰	۰/۵۱۳	۰/۵۳۹	۰/۵۳۷
روایی واگرا (فورنل و لارکر)								
ترک شغل	۰/۹۱۴							
خستگی عاطفی	۰/۶۱۲	۰/۷۳۴						
راهنمایی سرزنده	-۰/۲۷۱	-۰/۱۷۸	۰/۷۵۴					
راهنمایی تعاملی	-۰/۶۰۰	-۰/۵۰۵	۰/۴۹۶	۰/۷۳۶				
راهنمایی جذاب	-۰/۳۹۷	-۰/۳۷۸	۰/۵۰۸	۰/۶۴۷	۰/۷۲۱			
راهنمایی خلاق	-۰/۱۸۹	-۰/۱۷۶	۰/۵۲۳	۰/۵۴۸	۰/۵۴۷	۰/۷۱۶		
شخصیت زدایی	۰/۳۸۸	۰/۶۶۳	-۰/۰۶۰	-۰/۳۵۸	-۰/۳۳۱	-۰/۱۸۱	۰/۷۳۴	
ناکارآمدی	۰/۲۸۰	۰/۲۴۹	-۰/۱۶۱	-۰/۱۱۲	-۰/۱۱۹	-۰/۲۷۱	۰/۲۵۸	۰/۷۳۳

1. SmartPLS
2. Maslach
3. Mansour & Tremblay

همچنین برای بررسی کفایت حجم نمونه‌گیری از آزمون KMO و برای اطمینان از اینکه ماتریس هم‌بستگی (که پایه تحلیل عاملی قرار می‌گیرد) در جامعه برابر صفر نیست، از آزمون بارتلت استفاده شد. شرط لازم برای تأیید آزمون KMO کسب مقادیر بالای ۰/۶۰ و شرط لازم برای تأیید آزمون بارتلت، کسب سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است. طبق جدول ۲، نمونه‌گیری کفایت لازم را دارد و داده‌ها از توانایی عاملی شدن خوبی برخوردار هستند. همچنین برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از ضریب چولگی و کشیدگی استفاده شده است. مطابق مندرجات جدول ۲، ضریب چولگی متغیرها در بازه (-۳، +۳) و ضریب کشیدگی در بازه (-۵، +۵) قرار دارند که نشان‌دهنده بهنجار بودن متغیرها در پژوهش حاضر است.

جدول ۲: نتایج آزمون KMO و بارتلت توزیع داده‌ها

آزمون KMO		
۰/۸۶۰	مجدورخی دو	۳/۴۷۳۱
۳۵۱	درجه آزادی	
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
متغیرهای پژوهش	ضریب چولگی	ضریب کشیدگی
راهنمایی سرزنده	۰/۰۶۹	-۰/۱۴۰
راهنمایی مشتاق	۰/۰۴۱	-۰/۶۶۴
راهنمایی خلاق	-۰/۲۲۱	-۰/۴۱۳
راهنمایی تعاملی	-۰/۶۰۲	۰/۳۵۳
خستگی عاطفی	۱/۱۶۹	۲/۵۰۹
شخصیت‌زدایی	۱/۱۸۹	۳/۰۲۷
قصد ترک شغل	۱/۰۵۴	۱/۰۳۵

یافته‌های پژوهش

مطابق با جدول ۳، نتایج حاصل از بررسی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه نشان می‌دهد که بیشتر اعضای نمونه زن (۵۱/۶ درصد)، دارای مدرک تحصیلی لیسانس (۴۶/۵ درصد) و رشته تحصیلی گردشگری (۳۱ درصد) بوده‌اند و همچنین، بیشترشان کمتر از ۲ سال (۴۱/۳ درصد) در زمینه راهنمایی سفر فعالیت کرده بودند.

جدول ۳: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه پژوهش

متغیر	ویژگی	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۷۵	۴۸/۴
	زن	۸۰	۵۱/۶
سن	۲۱-۳۰ سال	۴۸	۳۱/۰
	۳۱-۴۰ سال	۷۸	۵۰/۳
	۴۱-۵۰ سال	۲۲	۱۴/۲
	۵۱-۶۰ سال	۵	۲/۹
	بیش از ۶۰ سال	۲	۱/۳
تحصیلات	فوق دیپلم	۶	۳/۹
	لیسانس	۷۲	۴۶/۵

متغیر	ویژگی	فراوانی	درصد
زمینه تحصیلی	فوق لیسانس	۶۸	۴۳/۹
	دکتری	۹	۵/۸
	گردشگری	۴۸	۳۱/۰
	علوم انسانی	۳۴	۲۲/۰
	زبان انگلیسی	۳۱	۲۰/۰
	علوم پایه	۱۰	۶/۵
	فنی و مهندسی	۳۲	۲۰/۶
مدت فعالیت	کمتر از ۲ سال	۶۴	۴۱/۳
	۲-۵ سال	۴۲	۲۷/۱
	۶-۱۰ سال	۳۳	۲۱/۳
	۱۱-۲۰ سال	۱۵	۹/۷
	بیش از ۲۰ سال	۱	۰/۶

جدول ۴ نتایج مربوط به میانگین پاسخ‌ها، بارهای عاملی و معناداری متغیرهای آشکار (سؤالات) را نشان می‌دهد. در معادلات ساختاری و در بخش مدل اندازه‌گیری، ارزیابی سنج‌های تحقیق (متغیرهای آشکار) و شرایط حضور آن‌ها در مدل تحقیق انجام می‌گیرد. در این بخش، به منظور تأیید متغیرهای آشکار لازم است ضرایب بار عاملی برای هر سنج بزرگتر از ۰/۵ بوده و ضرایب معناداری آن‌ها نیز خارج از بازه بحرانی (۱/۹۶، -۱/۹۶) باشد.

نتایج جدول ۴ نشان‌دهنده تأیید مقادیر بارهای عاملی و ضرایب معناداری سنج‌های تحقیق است؛ بنابراین مدل تحقیق از نظر تحلیل عاملی تأیید شده است. این نتایج در قالب خروجی نرم‌افزار پی‌ال‌اس در شکل‌های ۲ و ۳ نیز نشان داده شده است. در این شکل‌ها، مقادیر بین مستطیل‌های زرد (سنج‌ها) و دایره‌های آبی (متغیرهای تحقیق) نمایش داده شده‌اند.

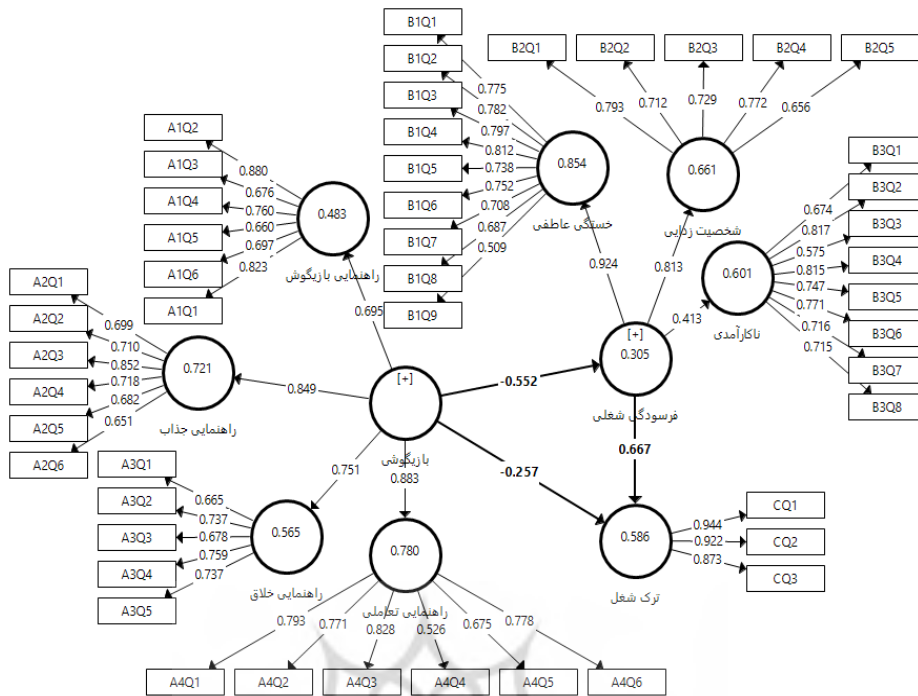
جدول ۴: نتایج میانگین، انحراف معیار، بارهای عاملی و ضریب معناداری متغیرهای آشکار

متغیر	گویه	کد گویه	میانگین	انحراف معیار	بار عاملی	معناداری
راهنمایی سرزنده	در ارائه‌ها و توضیحات به اعضای تور، از شوخ طبعی استفاده می‌کنم تا نسبت به موضوع علاقه‌مند شوند.	A1Q1	۳/۸۱	۰/۸۵۹	۰/۸۲۳	۲۹/۵۴
	در راهنمایی اعضای تور، از شوخ طبعی و مزاح استفاده می‌کنم.	A1Q2	۴/۲۱	۰/۷۷۳	۰/۸۸۰	۳۵/۶۵
	هنگام راهنمایی، شوق مسافرت را در اعضای تور برمی‌انگیزانم.	A1Q3	۳/۹۹	۰/۷۷۳	۰/۶۷۶	۸/۷۳
	برای بالا بردن اشتیاق سفر اعضای تور، از زبان بدن استفاده می‌کنم.	A1Q4	۴/۳۹	۰/۶۵۸	۰/۷۶۰	۱۶/۸۶
	هنگام راهنمایی، تعامل مناسبی در بین اعضای تور ایجاد می‌کنم.	A1Q5	۳/۵۵	۰/۹۳۴	۰/۶۶۰	۱۳/۸۵
	هنگام راهنمایی، با شوخی کردن، سعی می‌کنم اعضای تور را بخندانم.	A1Q6	۳/۶۹	۰/۷۵۱	۰/۶۹۷	۱۰/۰۹
راهنمایی مشتاق	هنگام راهنمایی، روحیه‌ام همیشه ثابت است و تفاوتی در کیفیت راهنمایی من در طول روز وجود ندارد.	A2Q1	۳/۴۶	۱/۱۴۷	۰/۰/۶۹۹	۱۵/۲۱

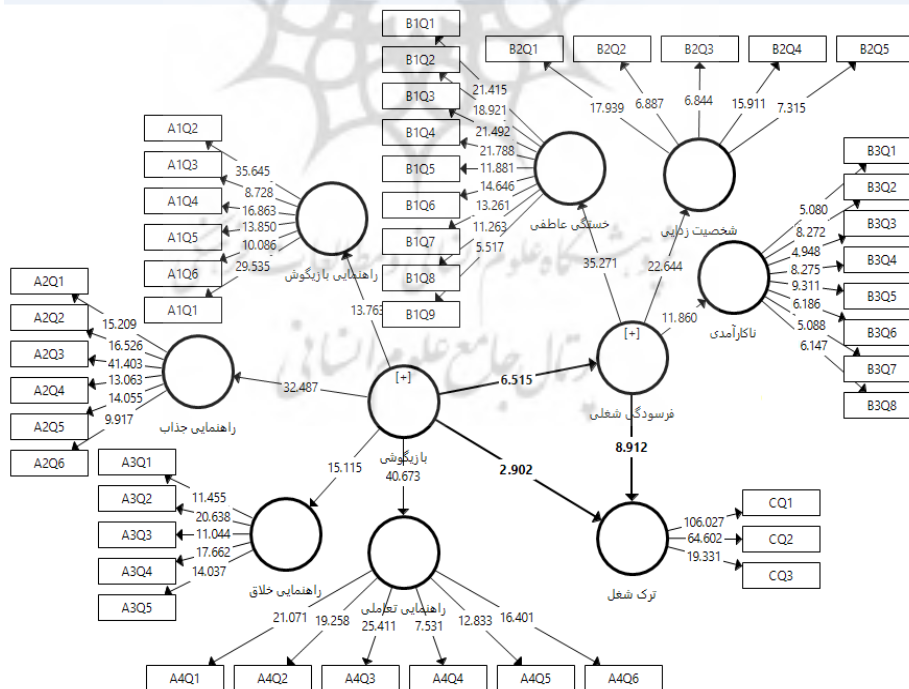
متغیر	گویه	کد گویه	میانگین	انحراف معیار	بارعاملی	معناداری
راهنمایی خلاق	هنگام راهنمایی، همیشه با دیگران صمیمی و بی‌ریا هستم.	A2Q2	۴/۰۲	۰/۹۰۱	۰/۷۱۰	۱۶/۵۳
	هنگام راهنمایی، ارتباط خوبی با اعضا برقرار می‌کنم.	A2Q3	۴/۵۵	۰/۵۸۳	۰/۸۵۲	۴۱/۴۰
	هنگام راهنمایی، همیشه هوشیار و زنگ هستم.	A2Q4	۴/۲۵	۰/۶۷۷	۰/۷۱۸	۱۳/۰۶
	هنگام راهنمایی، همیشه خون‌گرم و شاد هستم.	A2Q5	۴/۳۵	۰/۶۸۰	۰/۶۸۲	۱۴/۰۶
	هنگام راهنمایی، همیشه مطمئن و دارای اعتمادبه‌نفس هستم.	A2Q6	۴/۲۹	۰/۷۲۹	۰/۶۵۱	۹/۹۲
	همیشه ایده‌های جالبی برای خلق شگفتی‌های خوشایند برای اعضای تور (مانند سورپرایز تولد) دارم.	A3Q1	۳/۹۱	۰/۸۹۳	۰/۶۶۵	۱۱/۴۶
	از خلاقیت برای ایجاد سبک راهنمایی خود استفاده می‌کنم.	A3Q2	۴/۲۱	۰/۷۰۰	۰/۷۳۷	۲۰/۶۴
	از طراحی خلاقانه (برای مثال، در مدل مو، لباس و لوازم جانبی) استفاده می‌کنم تا اعضای تور را شگفت‌زده کنم.	A3Q3	۳/۴۹	۱/۰۰۲	۰/۶۷۸	۱۱/۰۴
	دوست دارم چیزهای جدید را امتحان کنم.	A3Q4	۴/۲۵	۰/۶۹۹	۰/۷۵۹	۱۷/۶۶
	حس کنجکاوی قوی‌ای دارم.	A3Q5	۴/۳۴	۰/۷۳۴	۰/۷۳۷	۱۴/۰۴
راهنمایی تعاملی	هنگام راهنمایی، از کارم لذت می‌برم و آن را مانند یک کار عادی و روزمره نمی‌بینم.	A4Q1	۴/۰۹	۰/۹۸۳	۰/۷۹۳	۲۱/۰۷
	هنگام راهنمایی، من اغلب احساس سستی و دلسردی می‌کنم.	A4Q2	۴/۲۳	۰/۸۲۰	۰/۷۷۱	۱۹/۲۶
	من با خوشحالی مشغول کار راهنمایی هستم.	A4Q3	۳/۳۰	۱/۱۱۸	۰/۸۲۸	۲۵/۴۱
	هنگام راهنمایی، از خوشحالی خودم را گم می‌کنم و غرق در کار می‌شوم.	A4Q4	۳/۹۵	۰/۶۸۲	۰/۵۲۶	۷/۵۳
	هنگام راهنمایی، تشویق من باعث می‌شود دیگران احساس شادی کنند.	A4Q5	۴/۲۹	۰/۷۲۰	۰/۶۷۵	۱۲/۸۳
	من مجذوب کار راهنمایی بوده و کاملاً متعهد به آن هستم.	A4Q6	۳/۴۹	۱/۰۱۹	۰/۷۷۸	۱۶/۴۰
خستگی عاطفی	احساس می‌کنم کارم به لحاظ روانی توان و نیروی مرا گرفته است.	B1Q1	۲/۳۰	۱/۰۱۵	۰/۷۷۵	۲۱/۴۲
	در پایان یک روز کاری، احساس می‌کنم مورد سوءاستفاده قرار گرفته‌ام.	B1Q2	۱/۹۵	۰/۹۴۹	۰/۷۸۲	۱۸/۹۲
	صبح روزی که باید سر کار بروم، از تصور رفتن به سر کار احساس خستگی می‌کنم.	B1Q3	۱/۸۸	۰/۹۰۰	۰/۷۹۷	۲۱/۴۹
	کار و ارتباط با گردشگران برای تمام روز واقعاً برایم سخت و طاقت‌فرساست.	B1Q4	۲/۱۰	۱/۰۷۴	۰/۸۱۲	۲۱/۷۹
	احساس می‌کنم کارم به لحاظ روانی توان و نیروی مرا گرفته است.	B1Q5	۱/۶۹	۰/۹۴۴	۰/۷۳۸	۱۱/۸۸
	شغلم باعث شده که احساس بی‌په‌ودگی کنم.	B1Q6	۱/۸۶	۰/۸۰۹	۰/۷۵۲	۱۴/۶۵
	احساس می‌کنم کار را به‌سختی انجام می‌دهم.	B1Q7	۲/۰۱	۱/۰۱۳	۰/۷۰۸	۱۳/۲۶
	سروکار داشتن با گردشگران سخت است و مرا تحت فشار روانی قرار می‌دهد.	B1Q8	۱/۵۵	۰/۸۷۶	۰/۶۸۷	۱۱/۲۶
شخصیت زدایی	احساس می‌کنم به آخر خط رسیده‌ام.	B1Q9	۲/۰۹	۱/۰۳	۰/۵۰۹	۵/۵۲
	احساس می‌کنم با برخی از اعضای تور به‌صورت اشیایی بدون شخصیت انسانی برخورد می‌کنم.	B2Q1	۱/۷۰	۰/۸۶۲	۰/۷۹۳	۱۷/۹۴

متغیر	گویه	کد گویه	میانگین	انحراف معیار	بارعاملی	معناداری
ناکارآمدی	از زمانی که این شغل را انتخاب کرده‌ام، نسبت به دیگران بی تفاوت شده‌ام.	B2Q2	۱/۵۵	۰/۸۱۵	۰/۷۱۲	۶/۸۹
	از این نگرانم که این شغل مرا نسبت به مردم سنگدل کند.	B2Q3	۱/۶۰	۰/۸۸۰	۰/۷۲۹	۶/۸۴
	واقعاً برایم مهم نیست بر سر بعضی از گردشگران چه می‌آید.	B2Q4	۱/۴۱	۰/۶۶۲	۰/۷۷۲	۱۵/۹۱
	احساس می‌کنم گردشگران برای برخی از مشکلات مرا مقصر می‌دانند.	B2Q5	۲/۸۱	۱/۱۷۲	۰/۶۵۶	۷/۳۲
	به آسانی می‌توانم احساسات گردشگران را درک کنم.	B3Q1	۲/۸۳	۱/۱۰۱	۰/۶۷۴	۵/۰۸
	احساس می‌کنم به راحتی می‌توانم با مشکلات گردشگران کنار بیایم.	B3Q2	۱/۷۹	۱/۰۷	۰/۸۱۷	۸/۲۷
	احساس می‌کنم از طریق شغلم بر زندگی گردشگران تأثیر مثبت می‌گذارم.	B3Q3	۲/۰۸	۰/۹۱۹	۰/۵۷۵	۴/۹۵
	احساس می‌کنم سرشار از نیرو و انرژی هستم.	B3Q4	۲/۰۴	۰/۸۵۸	۰/۸۱۵	۸/۲۸
	به آسانی می‌توانم محیط آرامی برای گردشگران فراهم کنم.	B3Q5	۱/۵۳	۰/۸۴۶	۰/۷۴۷	۹/۳۱
	پس از کار با گردشگران، احساس نشاط و شادمانی می‌کنم.	B3Q6	۱/۷۷	۰/۷۹۴	۰/۷۷۱	۶/۱۹
قصد ترک شغل	شغلم دستاوردهای مهم و باارزشی برایم داشته است.	B3Q7	۲/۶۸	۰/۹۰۷	۰/۷۱۶	۵/۰۸
	در حیطه شغلی خود، با مشکلات عاطفی و روانی با متانت برخورد می‌کنم.	B3Q8	۱/۸۳	۰/۹۸۲	۰/۷۱۵	۶/۱۴
	من به ترک کردن این شغل فکر می‌کنم.	CQ1	۱/۸۸	۰/۹۷۳	۰/۹۴۴	۱۰۶/۰۲
	من به طور قابل توجهی به دنبال پیدا کردن جایگزین مناسبی برای این شغل هستم.	CQ2	۲/۱۲	۱/۰۶۵	۰/۹۲۲	۶۴/۶۰
	هر زمان که بتوانم این شغل را ترک خواهم کرد.	CQ3	۱/۹۴	۱/۰۴۹	۰/۸۷۳	۱۹/۳۳

در ادامه، در شکل ۲، مدل تحقیق در حالت تخمین ضرایب و شکل ۳ مدل تحقیق در حالت معناداری ضرایب نمایش داده شده است. نتایج این دو شکل نشان‌دهنده تأیید مدل تحقیق است (تمامی ضرایب عاملی بزرگ‌تر از ۰/۵ و قدر مطلق تمامی ضرایب معناداری بزرگ‌تر از ۱/۹۶)؛ بنابراین مدل تحقیق تأیید شده و می‌توان به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخت.



شکل ۲: مدل تحقیق در حالت تخمین ضرایب



شکل ۳: مدل تحقیق در حالت معناداری ضرایب

براساس خروجی مدل تحقیق، که در شکل های ۲ و ۳ ارائه شده، می توان به بررسی روابط بین سازه های تحقیق (فرضیه های تحقیق) پرداخت. جدول ۵ ضرایب مسیر (بتا)، آماره t ، ضریب تعیین (R^2) و نتیجه فرضیه های تحقیق را نشان می دهد. با توجه به نتایج به دست آمده از مقادیر ضرایب مسیر و آماره t ، تأثیر سرزندگی راهنمایان گردشگری بر فرسودگی شغلی با ضریب مسیر $0/56-$ و ضریب معناداری $6/29-$ تأیید می شود. علامت منفی نشان دهنده آن است که سرزندگی راهنمای سفر تأثیر معکوسی در فرسودگی شغلی دارد. مقدار ضریب تعیین به دست آمده برای این فرضیه، $0/31$ است که نشان می دهد متغیر سرزندگی راهنمای سفر، 31 درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را پیش بینی می کند. همچنین در فرضیه دوم، نتایج نشان داد که سرزندگی راهنمای سفر با ضریب مسیر $0/257-$ و ضریب معناداری $2/902-$ تأثیر معکوس و معناداری در قصد ترک شغل راهنمایان گردشگری دارد. در فرضیه سوم، نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی با ضریب مسیر $0/667$ و ضریب معناداری $8/912$ تأثیر مثبت و معناداری در قصد ترک شغل در بین راهنمایان گردشگری دارد. بررسی ضریب تعیین متغیر قصد ترک شغل نشان می دهد که دو متغیر سرزندگی راهنمایان گردشگری و فرسودگی شغلی در مجموع بیش از 58 درصد از تغییرات متغیر قصد ترک شغل را تبیین می کنند.

جدول ۵: نتایج فرضیه های تحقیق

فرضیه های تحقیق	Beta	t-value	R ²	جهت	وضعیت
سرزندگی راهنمای سفر $\rightarrow$ فرسودگی شغلی	$-0/552$	$6/515$	$0/31$	معکوس	تأیید
سرزندگی راهنمای سفر $\rightarrow$ قصد ترک شغل	$-0/257$	$2/902$		معکوس	تأیید
فرسودگی شغلی $\rightarrow$ قصد ترک شغل	$0/667$	$8/912$	$0/57$	مستقیم	تأیید
سرزندگی راهنمای سفر $\rightarrow$ فرسودگی شغلی $\rightarrow$ قصد ترک شغل	$-0/28$	$-8/52$		معکوس	تأیید

در فرضیه چهارم، تأثیر غیرمستقیم سرزندگی راهنمای سفر در قصد ترک شغل از طریق متغیر میانجی فرسودگی شغلی بررسی شد. براساس خروجی های نرم افزار پی ال اس و روابط غیرمستقیم بین متغیرهای تحقیق، مشاهده شد که سرزندگی راهنمای سفر با ضریب اثر غیرمستقیم $0/368-$ و آماره t برابر با $4/447$ از طریق متغیر فرسودگی شغلی در قصد ترک شغل تأثیر غیرمستقیم دارد (جدول ۵). بنابراین، متغیر فرسودگی شغلی به عنوان یک متغیر میانجی، در ارتباط بین سرزندگی راهنمای سفر و قصد ترک شغل ایفای نقش می کند.

جدول ۶: نتایج فرضیه میانجی

فرضیه	نمونه اصلی (n)	میانگین نمونه (M)	انحراف استاندارد	آماره T	P-value	وضعیت
سرزندگی راهنمای سفر $\rightarrow$ فرسودگی شغلی $\rightarrow$ قصد ترک شغل	$-0/368$	$-0/372$	$0/083$	$4/447$	$0/000$	تأیید

برای بررسی کیفیت مدل تحقیق از معیارهای مختلفی استفاده شده است. مقادیر مربوط به کیفیت سنجی با سه مقدار $0/02$ ، $0/15$ و $0/35$ مقایسه می شود (Wetzels et al., 2009). معیار اول، روابی متقاطع اشتراکی سازه ها (Q^2) است که کیفیت اندازه گیری سازه های تحقیق را نشان می دهد. براساس نتایج تحقیق، کلیه مقادیر این معیار در سطح بالای متوسط و قوی قرار دارند. معیار دوم، که برای ارزیابی کیفیت کلی مدل استفاده می شود، معیار نیکویی برازش (GOF) است که با استفاده از رابطه $GOF = \sqrt{AVE \times R^2}$ به دست می آید نتایج تحقیق نشان داد که مقدار GOF (شاخص نیکویی برازش) برابر با $0/609$ به دست آمد که نشان دهنده برازش قوی مدل تحقیق است. معیار سوم ریشه میانگین مجذور خطاهای باقی مانده (SRMR) است که برای ارزیابی کیفیت کلی مدل استفاده می شود و مقدار مناسب برای آن مقادیر، باید

از ۰/۰۸ کوچکتر باشد (Pavlov et al, 2020). نتایج تحقیق نشان داد که مقدار به دست آمده برای این شاخص، ۰/۰۷۹ است که نشان‌دهنده کیفیت قابل قبول مدل تحقیق است.

جدول ۷: شاخص‌های کیفیت سنجی مدل تحقیق

متغیر	Q^2	$\sqrt{AVE}$	$\sqrt{R^2}$	GOF	SRMR
راهنمایی سرزنده	۰/۳۹۱	۰/۷۵۴	۰/۶۹۴		
راهنمایی جذاب	۰/۳۳۲	۰/۷۲۱	۰/۸۴۹		
راهنمایی خلاق	۰/۲۷۶	۰/۷۱۶	۰/۷۵۱		
راهنمایی تعاملی	۰/۳۶۰	۰/۷۳۶	۰/۸۸۳	۰/۶۰۹	۰/۰۷۹
خستگی عاطفی	۰/۴۱۱	۰/۷۳۴	۰/۹۲۴		
شخصیت زدایی	۰/۳۱۰	۰/۷۳۴	۰/۸۱۳		
ناکارآمدی	۰/۳۹۳	۰/۷۳۳	۰/۷۷۵		
قصد ترک شغل	۰/۵۸۷	۰/۹۱۴	۰/۷۶۵		

نتیجه‌گیری

مطابق با گردشگری پایدار، پیش‌نیاز توسعه گردشگری پایدار، تلفیق و هماهنگی اهداف اقتصادی، زیست‌محیطی، اجتماعی و فرهنگی است (ضرغام و همکاران، ۱۳۹۹). براساس مفاهیم پایداری، سازمان‌ها و کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی برای جذب مشتریان جدید، حفظ مشتریان فعلی و کسب ویژگی‌های رقابتی، دائماً کیفیت خدمات خود را بهبود می‌بخشند. این کسب‌وکارها در موفقیت صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی بسیار مهم هستند (قادری و همکاران، ۱۳۹۹). علاوه‌براین، کسب‌وکارهای گردشگری سعی در ارائه شرایط کاری بهتر برای جذب و حفظ کارکنان خوب خود دارند (Mansoor & Tromboli, 2016) که از این طریق نیز در نهایت کیفیت خدمات ارائه شده بهبود می‌یابد. مشاغل موجود در صنعت گردشگری، مستعد شرایط کار عاطفی هستند و در آن‌ها، از افراد انتظار می‌رود ضمن انجام کار، حتی در شرایطی که با واکنش‌های عاطفی نامطلوبی از قبیل برخورد با مشتریان تحمل‌ناپذیر، سخت‌گیر یا آزاردهنده مواجه می‌شوند، رفتارهای دوستانه و نگرش مثبت خود را حفظ کنند (Pizam, 2004). افزون‌براین، انتظارات گردشگران و ذی‌نفعان گردشگری به خاطر بازارهای در حال گسترش گردشگری، افزایش یافته است و با افزایش رقابت، توجه به عملکرد راهنمایان گردشگری نیز اهمیت می‌یابد؛ بنابراین داشتن کار عاطفی و هیجانی برای بهبود عملکرد راهنمایان سفر و افزایش رضایت گردشگران اهمیت دارد. سرزندگی راهنمایان سفر یکی از روش‌های گسترش کار هیجانی است. افرادی که از سطح سرزندگی بالایی برخوردارند، می‌توانند زندگی روزمره یا کار خود را به یک بازی جذاب تبدیل کنند. این افراد با ایجاد یک انگیزه ذاتی قوی و ماندگار، رضایت شغلی و خلاقیت خود را افزایش می‌دهند (Yu et al., 2007). در این راستا، این مطالعه به تحلیل و بررسی نقش سرزندگی راهنمایان سفر در فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل پرداخت. برای این منظور، چهار فرضیه تدوین شد و مورد آزمون و تحلیل قرار گرفت. در فرضیه اول تحقیق، سرزندگی راهنمایان سفر تأثیر منفی و معناداری در فرسودگی شغلی آن‌ها داشت. این نتیجه بیانگر این است که تلاش در راستای افزایش ویژگی‌های سرزندگی از طریق شوخ‌طبعی، افزایش تعامل بین راهنمای سفر و گردشگران و به‌کارگیری خلاقیت‌های جالب در فرایند راهنمایی می‌تواند از بروز فرسودگی شغلی، خستگی، استرس و ازخودبیگانگی راهنمایان جلوگیری کند. لازمه این کار، توجه به ارتباطات مناسب و تعامل بیشتر با گردشگران و درعین حال، استفاده از روش‌های خلاقانه برای افزایش نشاط در بین اعضای سفر است. نتایج این فرضیه با مطالعات یتگین و بنلیگرای (2019)، آندلکویچ و همکاران (2017)، پرویر (2017)، چن (2010) و یو و همکاران (2007) هم‌راستا است.

در فرضیه دوم، تأثیر فرسودگی شغلی در قصد ترک شغل بررسی شد. نتایج نشان داد که بین راهنمایان سفر، فرسودگی شغلی تأثیری مستقیم در قصد ترک شغل آن‌ها دارد؛ به طوری که افزایش فرسودگی و مشکلات روانی ناشی از کار همچون استرس، تضادها و درگیری‌ها، بی تفاوتی به نتایج عملکرد و ... در نهایت به تمایل بیشتر افراد در راستای خروج از محیط کاری منجر می‌شود. طبیعی است که شغل راهنمایی سفر با ویژگی‌هایی مانند ساعت‌های کاری طولانی، مسئولیت‌های زیاد، ارتباط مستمر با افراد مختلف و کار فشرده و شبانه‌روزی، شرایطی را فراهم می‌کند که مستعد بروز فرسودگی شغلی در راهنمایان است. در چنین شرایطی، قصد و تمایل افراد به ترک شغل افزایش می‌یابد. نتایج این فرضیه نیز با ادبیات تحقیق منطبق بوده و با مطالعات وانگ و همکاران (2020)، اسکندران و استیل (2019)، هان و همکاران (2016) و قراخانی و زعفرانچی (۱۳۹۶) مطابقت دارد.

در فرضیه سوم، نتایج نشان داد که سرزندگی راهنمایان سفر تأثیر معکوسی در قصد ترک شغل دارد؛ بنابراین با افزایش سرزندگی راهنمایان سفر، علاقه‌مندی آن‌ها به شغل خود افزایش یافته و تمایل به ترک شغل در بین آن‌ها کاهش می‌یابد. در فرضیه چهارم نیز تأثیر غیرمستقیم سرزندگی راهنمای سفر در قصد ترک شغل از طریق نقش میانجی فرسودگی شغلی تأیید شد. سرزندگی یک ویژگی در افراد است که با صفاتی همچون طنز، شوخ‌طبعی، بانگیزه، فعال، پرماجرا، اهل معاشرت، بی‌پروا، مشتاق و خوشحال مشخص می‌شود (Cheng et al., 2020). در صورتی که این صفات در راهنماها وجود داشته باشد، تمایل و انگیزه‌ی آن‌ها در شغلشان افزایش می‌یابد و در نتیجه، قصد ترک شغلشان کاهش پیدا می‌کند. مطابق با همین یافته، بابانی و همکاران (۱۴۰۴) در مطالعه خود نشان دادند که سرزندگی راهنمایان تور، میزان رضایت شغلی آن‌ها را افزایش می‌دهد. همچنین، این نتایج با مطالعه وانگ و همکاران (2020)، فنگ و همکاران (2019) و پکدمیر و همکاران (2018) نیز هم‌راستاست.

اگرچه این مطالعه به عنوان یکی از اولین مطالعاتی است که در زمینه سرزندگی راهنمایان گردشگری انجام شده است؛ محدودیت‌هایی در اجرای آن وجود داشته است؛ از جمله اینکه در این مطالعه دیدگاه گردشگران به عنوان مخاطبان سرزندگی راهنمایان سفر، بررسی نشده است. ارزیابی دقیق میزان سرزندگی راهنمایان سفر از طریق گردشگران، می‌تواند به قضاوت مناسب‌تری درباره‌ی این مفهوم در فرایند برگزاری سفر منجر شود. همچنین در این مطالعه، نتایج تحقیق نشان داد که اگرچه تأثیر سرزندگی راهنمایان گردشگری در قصد ترک شغل معنادار بود، شدت تأثیرگذاری آن پایین بود. با احتساب نقش میانجی فرسودگی شغلی، حدود ۵۷ درصد تغییرات قصد ترک شغلی ناشی از سرزندگی راهنمایان سفر بود. این امر نشان می‌دهد که عوامل دیگری نیز وجود دارند که می‌توانند در قصد ترک شغلی راهنمایان سفر مؤثر باشند که در این تحقیق بررسی نشده‌اند. محدودیت دیگر اینکه با توجه به ماهیت متغیرهای تحقیق، سنجش آن‌ها در حین فعالیت راهنمایی می‌تواند پاسخ‌های دقیق‌تری توسط آن‌ها ارائه شود؛ با توجه به محدودیت‌های موجود، پرسش‌نامه در حین فعالیت راهنمایی توزیع نشد. محدودیت دیگر این بود که در این تحقیق فقط بر جنبه‌های مثبت سرزندگی تأکید شد و جنبه احتمالی منفی، که ممکن است از به کارگیری مفاهیم سرزندگی در راهنمایی گردشگری ناشی شود، بررسی نشد.

با توجه به محدودیت‌ها و نتایج تحقیق، برای مطالعات آتی پیشنهاد می‌شود که محدودیت‌های ذکر شده تا حد امکان برطرف شوند. همچنین، مطالعات آینده به ویژه با رویکرد کیفی می‌توانند نتایج دقیق‌تری در زمینه سرزندگی راهنمایان گردشگری ارائه دهند. علاوه بر این، بهره‌گیری از دیدگاه گردشگران و شناسایی متغیرهای دیگری که در تمایل به ترک خدمت و فرسودگی راهنمایان سفر مؤثرند، می‌تواند موضوع تحقیقات آینده باشد. در نهایت، پیشنهاد می‌شود مطالعات آتی با رویکردهای مختلف، به شناسایی جنبه‌های احتمالی منفی سرزندگی در راهنمایی گردشگری بپردازند.

پیشنهادهای

سرزندگی راهنمایان سفر به عنوان یکی از مفاهیم جدید در حوزه گردشگری و مهمان‌نوازی، نقش بسزایی در بهبود عملکرد و انگیزه کارکنان ایفا می‌کند و بر رضایت و خشنودی و نشاط اعضای گروه سفر در طول مسافرت می‌افزاید. نتیجه به‌کارگیری سرزندگی در راهنمایی سفر، به کاهش فرسودگی شغلی و کاهش قصد ترک شغل راهنمایان منجر می‌شود؛ بر همین اساس، موارد زیر برای استفاده از نتایج تحقیق در راستای افزایش رضایت و نشاط گردشگران و راهنمایان پیشنهاد می‌شود:

۱. تنظیم برنامه‌های آموزشی به دست مجریان سفر به منظور آشنایی راهنمایان گردشگری با مفهوم سرزندگی و چگونگی به‌کارگیری آن در فرایند سفر. این آموزش‌ها بر نقش سرزندگی در کاهش فرسودگی شغلی نیز تأکید دارند؛
۲. تشویق به خلاقیت و انعطاف‌پذیری در فعالیت راهنمایان از طریق ممکن ساختن فعالیت راهنمایان سفر برای استفاده از روش‌های خلاقانه در توضیح جاذبه‌ها و فرایند راهنمایی. این کار می‌تواند استرس آن‌ها را کاهش دهد؛
۳. شناسایی و تدارک برنامه‌هایی که به ایجاد سرزندگی در سفر کمک می‌کند؛ نظیر سورپرایز تولد، ایده‌های جدید و اضافه کردن بخش‌های مهیج خارج از برنامه سفر؛
۴. طراحی نظام جبران خدمات و پاداش‌دهی مبتنی بر شادی و تعامل بین فردی که بر عملکرد راهنماها و نیز ایجاد فضای مثبت و دوستانه تأکید می‌کند؛
۵. قراردادن معیارهای ارزیابی سطح سرزندگی در فرایند جذب راهنماها؛
۶. تنظیم برنامه‌های حمایتی و بازیابی روان‌شناختی به راهنمایانی که مستعد دچار شدن به فرسودگی شغلی هستند. این کار به پیشگیری از قصد ترک شغل راهنمایان سفر کمک می‌کند.

تعارض منافع

تعارض منافع ندارم.

سپاسگزاری

پژوهشگران این مطالعه از همه راهنمایان گردشگری که در انجام این پژوهش همکاری لازم را انجام دادند، قدردانی می‌کند.

ORCID:

Yavar Babaei	 (0000-0002-8740-0060)
Mozhgan Amirian	 (0000-0003-0864-927X)

منابع

- بابانی، یاور، رحیمی اقدم، صمد و امیریان، مژگان (۱۴۰۴). نقش سرزندگی راهنمایان گردشگری در ایجاد رضایت شغلی با نقش تعدیلگر محیط راهنمایی. پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، ۱-۱۸. <https://doi.org/10.30473/grup.2025.72581.2887>
- چراغیان، حدیث، امرایی، عاطفه، حیدری، ناصر و آریا، نازنین (۱۳۹۵). رابطه بین خلاقیت و راهبردهای مقابله با استرس با بازیگوشی دانشجویان. اندیشه‌های نوین تربیتی، ۲۲(۳)، ۵۸-۳۹. <https://doi.org/10.22051/JONTOE.2016.2545>
- ضرغام بروجنی، حمید، بابانی، یاور و شیخ حسنی، نرگس (۱۳۹۹). اثر مسئولیت اجتماعی بر پشتیبانی از گردشگری پایدار در شهر سرعین. گردشگری و توسعه، ۹(۴)، ۱۶۹-۱۸۴. [لینک](#)
- ضیایی، محمود و فرمانی، لیلا (۱۳۹۰). ارزیابی گردشگران اروپایی از عملکرد راهنمایان تور. مطالعات مدیریت گردشگری، ۶(۱۵)، ۲۹-۵۲. <https://doi.org/10.22054/tms.2011.5083>
- طالقانی، غلامرضا، عبدالملکی، جمال و غفاری، علی (۱۳۹۵). بررسی عوامل فردی مؤثر بر قصد ترک شغل کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان. مدیریت دولتی، ۸(۱)، ۲۱۹-۲۳۲. <https://doi.org/10.22059/JIPA.2016.51042>
- عریضی، حمیدرضا، نوری، ابوالقاسم، زارع، راضیه و امیری، مولود (۱۳۹۲). فزاینده تحلیل تحقیقات پیرامون رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان. رفاه اجتماعی، ۳۳(۴۸)، ۹۳-۱۱۲. [لینک](#)
- قادری، اسماعیل، بابانی، یاور، اکبری‌اربطان، گلنوم و فردوسی، سجاد (۱۳۹۹). تبیین تأثیر خودکارآمدی کارآفرینی و قابلیت نوآوری بر عملکرد کسب‌وکارهای گردشگری (مورد مطالعه: شهر تبریز). برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، ۹(۳۵)، ۱۱۲-۱۳۴. <https://doi.org/10.22080/jtpd.2021.17908.3197>
- قراخانی، داود و زعفرانچی، آرش (۱۳۹۸). تأثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی. سلامت و بهداشت، ۱۰(۱)، ۱۰۹-۱۱۷. [لینک](#)
- کروبی، مهدی، بابانی، یاور، شیخ حسنی، نرگس و آغنده، محمدعلی (۱۳۹۹). بررسی ارتباط بین صنعت گردشگری و بهبود کیفیت زندگی جامعه میزبان (مورد مطالعه: شهر سرعین). توسعه اجتماعی، ۱۴(۴)، ۶۳-۸۸. <https://doi.org/10.22055/qjsd.2020.27156.1789>
- نیسی، عبدالکاسم، ارشدی، نسرين و شهبازی، فاطمه (۱۳۹۰). اثر ویژگی‌های محیط کار و حمایت اجتماعی ادراک شده بر قصد ترک شغل با نقش میانجی‌گری خشنودی شغلی و فرسودگی عاطفی. دستاوردهای روان‌شناختی، ۱۸(۲)، ۳۹-۶۰. [لینک](#)
- Andelković, Ž, Dragin, A., Božić, S., & Košić, K. (2017). Emotional exhaustion and job satisfaction of tour guides in rural areas. *Economics of Agriculture*, 64(1), 11-26. <https://doi.org/10.5937/ekoPolj1701011A>
- AP, J., & Wong, K. K. (2001). Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism management*, 22(5), 551-563. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00013-9](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00013-9)
- Banerjee, S., & Chua, A. Y. K. (2020). How alluring is the online profile of tour guides?. *Annals of Tourism Research*, 81, 102887. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102887>
- Barnett, L. A. (2007). The nature of playfulness in young adults. *Personality and individual differences*, 43(4), 949-958. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.02.018>
- Berg, D. H. (2001). The power of a playful spirit at work. *The journal for Quality and Participation*, 24(2), 57. [Link](#)

- Bozionelos, N., & Bozionelos, G. (1999). Playfulness: Its relationship with instrumental and expressive traits. *Personality and Individual Differences*, 26(4), 749-760. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00207-4](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00207-4)
- Chan, S. C. (2010). Does workplace fun matter? Developing a useable typology of workplace fun in a qualitative study. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 720-728. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.03.001>
- Chen, M. L., Su, Z. Y., Lo, C. L., Chiu, C. H., Hu, Y. H., & Shieh, T. Y. (2014). An empirical study on the factors influencing the turnover intention of dentists in hospitals in Taiwan. *Journal of dental sciences*, 9(4), 332-344. <https://doi.org/10.1016/j.jds.2013.01.003>
- Cheng, T.-M., Chen, M.-T., & Wu, C.-H. (2020). Tour Conductor Playfulness: Conceptualizing and Scale Development. *Journal of Travel Research*, 60(1), 197-207. <https://doi.org/10.1177/0047287519888284>
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5-29. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(85\)90037-4](https://doi.org/10.1016/0160-7383(85)90037-4)
- Fang, C. H., Fang, C. L., Chao, R. F., & Lin, S. P. (2019). Paternalistic leadership and employees' sustained work behavior: a perspective of playfulness. *Sustainability*, 11(23), 6650. <https://doi.org/10.3390/su11236650>
- Ghani, B., Zada, M., Memon, K. R., Ullah, R., Khattak, A., Han, H., ... & Araya-Castillo, L. (2022). Challenges and strategies for employee retention in the hospitality industry: A review. *Sustainability*, 14(5), 2885. <https://doi.org/10.3390/su14052885>
- Glynn, M. A., & Webster, J. (1992). The adult playfulness scale: An initial assessment. *Psychological reports*, 71(1), 83-103. <https://doi.org/10.2466/pr0.1992.71.1.83>
- Han, S. J., Bonn, M. A., & Cho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 97-106. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.10.002>
- Hu, W. (2007). *Tour guides and sustainable development: The case of Hainan, China*. University of Waterloo. [Link](#)
- Hwang, J., Kim, J. J., Lee, J. S. H., & Sahito, N. (2020). How to Form Wellbeing Perception and Its Outcomes in the Context of Elderly Tourism: Moderating Role of Tour Guide Services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 1029. <http://doi.org/10.3390/ijerph17031029>
- Lieberman, J. N. (1965). Playfulness and divergent thinking: An investigation of their relationship at the kindergarten level. *The Journal of Genetic Psychology*, 107(2), 219-224. <https://doi.org/10.1080/00221325.1965.10533661>
- Lieberman, N. J. (1977). *Playfulness: Its relationship to imagination and creativity*. New York: Academic Press. [Link](#)
- Lu, A. C. C., & Gursoy, D. (2016). Impact of job burnout on satisfaction and turnover intention: Do generational differences matter? *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 40(2), 210-235. <https://doi.org/10.1177/1096348013495696>

- Mansour, S., & Tremblay, D.-G. (2016). How the need for “leisure benefit systems” as a “resource passageways” moderates the effect of work-leisure conflict on job burnout and intention to leave: A study in the hotel industry in Quebec. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 4-11. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.02.002>
- Mancini, M. (2001). *Conducting tours* (3rd ed.). Delmar Thomson Learning.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education. [Link](#)
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior*, 351–357. Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
- Maxwell, S., Reed, G., Saker, J., & Story, V. (2005). The Two Faces of Playfulness: A New Tool to Select Potentially Successful Sales Reps. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 25(3), 215-229. <https://doi.org/10.1080/08853134.2005.10749060>
- McKnight, D. H., Phillips, B., & Hardgrave, B. C. (2009). Which reduces IT turnover intention the most: Workplace characteristics or job characteristics? *Information & Management*, 46(3), 167–174. <https://doi.org/10.1016/j.im.2009.01.002>
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International journal of hospitality management*, 29(1), 33-41. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.05.001>
- Pabel, A., & Pearce, P. L. (2016). Tourists’ responses to humour. *Annals of Tourism Research*, 57, 190-205. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.12.018>
- Pavlov, G., Maydeu-Olivares, A., & Shi, D. (2020). Using the Standardized Root Mean Squared Residual (SRMR) to Assess Exact Fit in Structural Equation Models. *Educational and Psychological Measurement*, 81(1), 110–130. <https://doi.org/10.1177/0013164420926231>
- Pekdemir, I. M., Yeke, S., & Yaşlıoğlu, M. (2004). An Investigation of Attitudes of Employees From Different Age Groups (Generations) Towards Fun At Work, Experienced Fun At Workplace, Job Satisfaction, and Turnover Intention. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(4), 213-230. <https://doi.org/10.18037/ausbd.552716>
- Pizam, A. (2004). Are hospitality employees equipped to hide their feelings?. *International Journal of Hospitality Management*, 23(4), 315-316. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.08.001>
- Proyer, R. T. (2017). A new structural model for the study of adult playfulness: Assessment and exploration of an understudied individual differences variable. *Personality and Individual Differences*, 108, 113-122. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.12.011>
- Proyer, R. T., & Jehle, N. (2013). The basic components of adult playfulness and their relation with personality: The hierarchical factor structure of seventeen instruments. *Personality and Individual Differences*, 55(7), 811–816. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2013.07.010>
- Proyer, R. T., & Ruch, W. (2011). The virtuousness of adult playfulness: The relation of playfulness with strengths of character. *Psychology of Well-Being: Theory. Research and Practice*, 1(1), 4. <https://doi.org/10.1186/2211-1522-1-4>

- Qian, X. L., & Yarnal, C. (2011). The role of playfulness in the leisure stress-coping process among emerging adults: An SEM analysis. *Leisure/loisir*, 35(2), 191-209. <https://doi.org/10.1080/14927713.2011.578398>
- Romero, E. J., & Cruthirds, K. W. (2006). The use of humor in the workplace. *Academy of Management Perspectives*, 20(2), 58–69. <https://doi.org/10.5465/AMP.2006.20591005>
- Scanlan, J. N., & Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian health service. *BMC Health Services Research*, 19(1), 62. <http://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>
- Schaefer, C., & Greenberg, R. (1997). Measurement of playfulness: A neglected therapist variable. *International Journal of Play Therapy*, 6(2), 21. <https://doi.org/10.1037/h0089406>
- Sitzman, K. (2004). Coping with stress. *Home Healthcare Nurse*, 22(9), 603. <https://doi.org/10.1097/00004045-200409000-00006>
- Staempfli, M. B. (2007). Adolescent playfulness, stress perception, coping and well being. *Journal of Leisure Research*, 39(3), 393–412. <https://doi.org/10.1080/00222216.2007.11950114>
- Stamolampros, P., Korfiatis, N., Chalvatzis, K., & Buhalis, D. (2019). Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from employees' online reviews. *Tourism Management*, 75, 130–147. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.04.030>
- Tsaur, S.-H., & Ku, P.-S. (2017). The Effect of Tour Leaders' Emotional Intelligence on Tourists' Consequences. *Journal of Travel Research*, 58(1), 63-76. <https://doi.org/10.1177/0047287517738381>
- Wang, H., Jin, Y., Wang, D., Zhao, S., Sang, X., & Yuan, B. (2020). Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: Results from structural equation modeling. *BMC Family Practice*, 21(1), 12. <http://doi.org/10.1186/s12875-020-1083-8>
- Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G. & Van Oppen, C. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: Guidelines and empirical illustration. *MIS Quarterly*, 33(1), 177-195. <https://doi.org/10.2307/20650284>
- Wong, J. Y., & Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.06.005>
- Yetgin, D., & Benligiray, S. (2019). The effect of economic anxiety and occupational burnout levels of tour guides on their occupational commitment. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(4), 333–347. <https://doi.org/10.1080/10941665.2018.1564681>
- Yu, P., Wu, J. J., Chen, I. H., & Lin, Y. T. (2007). Is playfulness a benefit to work? Empirical evidence of professionals in Taiwan. *International Journal of Technology Management*, 39(3–4), 412–429. <http://doi.org/10.1504/IJTM.2007.013503>
- Yuan, X., & Chee, Y. S. (2005). Design and evaluation of Elva: an embodied tour guide in an interactive virtual art gallery. *Computer Animation and Virtual Worlds*, 16(2), 109–119. <http://doi.org/10.1109/CYBER.2003.1253486>
- [In Persian]**
- Babaei, Y., Rahimiaghdam, S. and Amirian, M. (2025). Role of playfulness in creating job satisfaction with the moderating role of the guiding environment. *Journal of Urban Ecology Researches*. 1-18. [Link](#)

- Chiraghian, H., Amraei, A., Heidari, N., & Aria, N. (2016). The relationship between creativity, coping strategies and playfulness of students. *New Educational Thoughts*, 12(3), 39-58. <https://doi.org/10.22051/JONTOE.2016.2545>
- Ghaderi, E., Babaei, Y., akbari Arbatan, G., & ferdowsi, S. (2021). Explaining the effect of entrepreneurship self-efficacy and innovation capability on the performance of tourism businesses (Tabriz as a case study). *Journal of Tourism Planning and Development*, 9(35), 112-134. <https://doi.org/10.22080/jtpd.2021.17908.3197>
- Gharakhani D, Zaferanchi A. The Effect of Job Burnout on Turnover Intention with Regard to the Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Health Welfare* 2019; 10 (1) :109-117. [Link](#)
- karoubi, M., babaei, Y., Sheikhasani, N. and Aghande, M. (2020). Study of the Relationship between Tourism Industry and Improving the Quality of Life of the Host Society (Case Study: Sarein City). *Quarterly Journal of Social Development (Previously Human Development)*, 14(4), 63-88. <https://doi.org/10.22055/qjdsd.2020.27156.1789>
- Neissi, A., Arshadi, N., & Shahbazi, F. (2011). The effect of workplace characteristics and perceived social support at work on turnover intention, with mediating role of job satisfaction and emotional exhaustion in employees of NIDC, Ahvaz. *Psychological Achievements*, 18(2), 39-60. [Link](#)
- Oreyzi, H. R., Nouri, A., Zare, R., & Amiri, M. (2013). Meta-analysis of the researches done about the relationship between burnout and mental health. *Journal of Social Welfare*, 13(48), 93-112. [Link](#)
- Taleghani, G., Abdolmaleki, J., & Ghafari, A. (2016). The investigation of the individual factors on turnover intention of employees in education administration of Kurdistan Province. *Journal of Public Administration*, 8(1), 219-233. <https://doi.org/10.22059/JIPA.2016.51042>
- Zargham Boroujeni, H., Babaei, Y. and Sheikh Hasani, N. (2020). The Effect of Social Responsibility on Sustainable Tourism Support in Sarein city. *Journal of Tourism and Development*, 9(4), 169-184. [Link](#)
- Ziaee, M., & Farmani, L. (2011). European tourists' evaluation of Iranian tour guides performance. *Tourism Management Studies*, 6(15), 29-52. <https://doi.org/10.22054/tms.2011.5083>

COPYRIGHTS

©2025 by the authors. Published by University of Science and Culture. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

