



انجمن علمی گردشگری ایران

تأثیر سرمایه فکری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان در صنعت هتلداری (مورد مطالعه: هتل عباسی اصفهان)

جعفر بهاری^۱، سمیرا محمدی^۲

DOI:10.22034/2024.462458.2934

چکیده

این پژوهش با هدف تأثیر سرمایه فکری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان در صنعت هتلداری در هتل عباسی اصفهان انجام شده است. جامعه آماری پژوهش دربردارنده همه کارکنان هتل عباسی اصفهان بوده است که از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۷۴ نفر انتخاب شده‌اند. داده‌های لازم برای پژوهش با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از کارکنان هتل عباسی اصفهان و با ابزار پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است. پژوهش از نظر هدف کاربردی و بر اساس روش گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی است. همچنین، داده‌ها با روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس تجزیه و تحلیل شده است. نتایج به‌دست‌آمده حاکی از آن است که سرمایه فکری و هریک از ابعاد آن (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای) در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین، نشان داده شد که سرمایه رابطه‌ای دارای بزرگ‌ترین مقدار ضریب مسیر است و تأثیر آن در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بیشتر از سایر متغیرها است.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۲۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۹/۲۵

واژه‌های کلیدی:

سرمایه فکری، توانمندسازی روان‌شناختی، اسمارت پی‌ال‌اس، صنعت هتلداری، اصفهان.

مقدمه

برای کشورها به همراه دارد. ازاین‌رو صنعت هتلداری، به‌عنوان یکی از نیروی‌های اصلی در اقتصاد جهانی، اهمیتی روزافزون یافته است (Abouelenien et al., 2024) و یکی از مهم‌ترین منابع درآمدی بسیاری از کشورها شناخته می‌شود (Mardonova, 2023). درواقع امروزه هتلداری فقط فعالیت تجاری نیست، بلکه فعالیتی اقتصادی - فرهنگی به شمار می‌رود (Fakharyan et al., 2024, p. 169). صنعت هتلداری، به‌عنوان یکی از بازیگران نظام گردشگری، نقش کلیدی در جذب و رضایتمندی گردشگر دارد و با فراهم آوردن تسهیلات و خدمات مهمان‌نوازی، که نقش مهمی در ارتقای کیفیت تجربه گردشگر ایفا می‌کند، می‌تواند با تأثیرات مثبت اقتصادی در مقصد به بهبود رفاه جامعه نیز کمک کند (Yousefi et al., 2022, p. 58). ازاین‌رو، درک چگونگی توسعه صنعت هتلداری از اهداف اساسی کشورها است (Mardonova, 2023)؛ چراکه با افزایش سرمایه‌گذاری در هتل‌ها، نه تنها صنعت هتلداری ارتقا می‌یابد، بخش‌های اقتصادی

در چند دهه گذشته صنعت گردشگری یکی از مهم‌ترین ارکان موجود برای توسعه و رشد اقتصادی جهان در نظر گرفته شده و هم‌اکنون در بین سه صنعت سودآور درجه یک دنیا قرار دارد. در کشورهای کمترتوسعه‌یافته مثل ایران نیز این صنعت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا می‌تواند درآمد را افزایش چشمگیر و فقر را کاهش دهد (Mirfakhreddini et al., 2024, p. 145). صنعت هتلداری از مهم‌ترین بخش‌های حوزه گردشگری و نیز یکی از بزرگ‌ترین منابع ایجاد اشتغال (ایجاد شغل در بخش خدمات، پذیرایی و رستوران، مدیریت و غیره) در سراسر جهان به شمار می‌رود. صنعت هتلداری می‌تواند در رونق صنایع مرتبط مانند حمل‌ونقل، تولید مواد غذایی، فرهنگ و هنر و تجارت خدمات مالی تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بگذارد. همچنین، ساخت هتل‌ها و امکانات گردشگری و بهره‌برداری از آن‌ها سرمایه بسیار زیادی را جذب مقصد می‌کند و درآمد ارزی

۱. دکتری مدیریت گردشگری، دانشکده علوم گردشگری، گروه گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) : moc.oohay@797irahabrafaj

۲. دکتری مدیریت گردشگری، دانشکده علوم گردشگری، گروه گردشگری،



بیشتری در کنترل و انجام وظایف دارند. آن‌ها در پاسخ به مسائل و فرصت‌ها وظایف جدید را شروع می‌کنند و موانع را برطرف می‌سازند، در نتیجه در برخورد با مسائل و مشکلات انگیزش آن‌ها تقویت می‌شود. به نظر هال^۳ (2007) نیز، افراد توانا در سطوح بالایی از رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عملکرد شغلی قرار دارند و مدیران، با استفاده از سطوح توانمندسازی کارکنان، می‌توانند برای بهبود و توسعه توانمندی‌های کارکنان به منظور کسب اهداف سازمان بهره ببرند (Abulqasemi & Kiakojouri, 2013)؛ چراکه شواهد نشان می‌دهد افراد توانمند بهره‌ورتر، خشنودتر و نوآورترند و محصولات و خدمات را با کیفیت بالاتری از دیگر کارکنان تولید و عرضه می‌کنند و با وجود افراد آن‌ها سازمان‌ها نیز کارآمدتر می‌شوند (Jafari et al., 2017, p. 75). این مهم در سازمان‌های خدماتی اهمیتی دوچندان دارد؛ زیرا کارکنان توانمند، با استفاده از ابعاد توانمندسازی، قادر خواهند بود سازمان را از بحران نجات دهند و با ایجاد فرصت‌های طلایی در کسب‌وکار تعهد و وفاداری خود را به سازمان نشان دهند (Mahdi et al., 2022, p. 179).

صنعت گردشگری و هتلداری از صناعی هستند که در سال‌های اخیر تحت تأثیر بحران‌های متعددی قرار گرفته‌اند. با وجود تأثیرات ویرانگری که بحران‌ها در صنعت گردشگری و زیرساخت‌های اصلی این صنعت مانند هتل‌ها دارد، تعداد اندکی از مقاصد گردشگری و کسب‌وکارهای زیرمجموعه گردشگری، از جمله هتل‌ها، راهبردهای بحران را به‌طور مناسب و به‌عنوان بخش جدایی‌ناپذیر طرح تجاری خود توسعه داده‌اند (Cassedy, 1991). کارشناسان بر این باورند که گذشته از بحران‌هایی که ممکن است در صنعت گردشگری به وجود آید، تقریباً هر بحرانی زیرمجموعه‌های این صنعت را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Ebrahimi et al., 2016). از نظر داویس^۴ (2005) بحران یک اتفاق برنامه‌ریزی نشده (امانه الزاماً غیرمنتظره) است که به اتخاذ تصمیمات راهبردی و آمادگی قبلی نیاز دارد. بنابراین می‌توان آمادگی برای مدیریت بحران را تحت تأثیر عواملی همچون نیروی انسانی قلمداد کرد (William et al., 2017). درحقیقت، توانمندسازی کارکنان و برخورداری آنها از سرمایه فکری از ویژگی‌های متمایز کارکنان برتر در سازمان‌های در معرض بحران به شمار می‌رود (Liu et al., 2017). به همین منظور، ارتقای سرمایه‌های فکری و روانی

مرتبط نیز شاهد افزایش اشتغال خواهند شد (Dogru et al., 2020). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کارکنان مهم‌ترین و باارزش‌ترین دارایی‌های سازمان‌ها شناخته می‌شوند (Hamawandy et al., 2021, p. 326) و هر نوع سازمانی، به‌ویژه سازمان‌های خدماتی، برای جذب و حفظ و نگهداری کارکنان مستعد و متعهد بسیار می‌کوشند (Anggreyani & Satrya, 2020, p. 110). از کارکنان هتل می‌توان به‌عنوان دارایی‌های نامشهود برای ایجاد ایده‌های نوآورانه و بینش‌های بدیع و پاسخ‌گویی مؤثر به رویدادهایی که در هتل‌ها رخ می‌دهند بهره برد (Hamawandy et al., 2021, p. 326)؛ ازاین‌رو، حیاتی‌ترین دارایی هر هتل کارکنان آن هستند و مهم‌ترین ابزار برای ارتقای صنعت هتلداری توانمندسازی کارکنان است (Kiakojouri & Mirtaghian Rudsari, 2018, p. 17). کارکنان، در نقش ارائه‌دهندگان خدمات در صنعت هتلداری، با مشتریان و جهت‌گیری خدمات آن‌ها تعامل مستقیم دارند، در نتیجه در ادراک، ارزش‌های شناختی، تجربیات، رضایت و قصد اقامت مشتریان مستقیم تأثیر مستقیم می‌گذارند (Wang et al., 2023). در این بین، سرمایه فکری کارکنان، به‌عنوان توانمندی ناملموس و مبتنی بر دانش، مهم‌ترین ویژگی کارکنان متعهد و توانا است (Clarke et al., 2020, p. 518).

سرمایه فکری^۱ ارزش بیشتری را برای شرکت در قالب مزایای رقابتی شرکت فراهم می‌کند (Hariyati et al., 2022). سرمایه فکری منبع مزیت رقابتی است (Mathews & Ligori, 2021). سرمایه فکری همه دانشی است که برای ایجاد ثروت و ارزش افزوده به‌عنوان مزیت رقابتی در رسیدن به هدف شرکت به کار می‌رود (Goodarzi et al., 2024, p. 444). از دیدگاه راهبردی، سرمایه فکری به‌منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی به کار گرفته می‌شود و موفقیت هر سازمان به توانایی در مدیریت این منبع کمیاب بستگی دارد (Haldorai et al., 2022). از آنجا که صنعت هتلداری خدمت‌گرا و متکی به افراد است، توسعه منابع انسانی و سرمایه فکری کارکنان یکی از ضروری‌ترین فعالیت‌های مدیران منابع انسانی در هتل‌ها نیز به شمار می‌رود (Fallahi et al., 2020, p. 91). از طرفی، توانمندسازی کارکنان به‌عنوان یک مفهوم نظری، در کنار سرمایه فکری کارکنان، در اثربخشی سازمان و مدیریت و ابتکار سازمانی تأثیر بسیاری دارد. توماس و ولتهوس^۲ (1990) بر این نظرند که کارکنان توانمند انعطاف‌پذیری

3. Hall

4. Davis

1. Intellectual Capital

2. Thomas & Velthouse



کسب‌وکارهای خدماتی هستند، بنابراین سرمایه فکری و توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان از اهمیت بسیاری در کسب‌وکارهای حوزه گردشگری و هتل‌ها دارد. متأسفانه این مهم، آن‌گونه که شایسته و بایسته است، در هتل‌ها مورد توجه قرار نگرفته است. بر این اساس، مسئله اصلی این پژوهش تأثیر سرمایه فکری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان در بخش خدماتی هتلداری است. هدف اصلی پژوهش عبارت تعیین تأثیر سرمایه فکری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان است. علاوه بر این، اهداف فرعی نیز مطرح است که عبارت‌اند از تعیین تأثیر سرمایه انسانی در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان، تعیین تأثیر سرمایه ساختاری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان و تعیین تأثیر سرمایه رابطه‌ای در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان. با توجه به آنچه گفته شد، این پژوهش در پی پاسخ به این پرسش است که سرمایه فکری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان هتل عباسی اصفهان چگونه تأثیر می‌گذارد.

ادبیات نظری پژوهش

صنعت هتلداری معمولاً صنعتی خدماتی مبتنی بر نیروی کار و انسان‌محور در نظر گرفته می‌شود، به‌طوری‌که کارکنان هتل‌ها نقش بسیار مهمی در موفقیت آن‌ها ایفا می‌کنند (Yazdanshenas, 2021, p. 14). هتل، مانند شهری بزرگ با روابطی گسترده میان کارکنان بخش‌های گوناگون و نیز کارکنان با مهمانان از فرهنگ‌های دور و نزدیک، بدون وجود نیروی انسانی نه‌تنها مفهومی ندارد بلکه اداره آن نیز میسر نخواهد بود. این نیروی انسانی که در کالبد هتل روح می‌دمد آن را به حرکت در می‌آورد و تعالی می‌بخشد. بر این اساس، منابع انسانی ارزشمندترین منبع هتل‌ها به شمار می‌آیند (Bahari et al., 2018, p. 49) و می‌توان اذعان داشت که توجه به کارکنان عاملی کلیدی در موفقیت بلندمدت سازمان‌های خدماتی ازجمله هتل‌های گردشگری است (Yang et al., 2022). آنچه برتری هتل‌ها را بر یکدیگر تضمین می‌کند، برخورداری از منابع انسانی با استعداد و توانمند است (Kiakojuri & Mirtaghian Rudsari, 2018, p. 16).

مفهوم توانمندسازی کارکنان در دهه ۱۹۹۰ توجه بسیاری از دانش‌گاہیان و پژوهشگران و مدیران را

کارکنان به‌منظور درک و پذیرش شرایط در سازمان‌ها، در مرحله نخست، و پس از آن توانمندسازی کارکنان در موفقیت و تداوم فعالیت‌های هر نوع سازمانی ازجمله هتل‌ها مؤثر است (Mirsafian & Rasekh, 2019). هتل عباسی یکی از هتل‌های بزرگ ایران و شهر اصفهان است که به‌علت معماری آن، که از معماری دوران صفوی الگو گرفته است، و نیز واقع شدن آن در میان بافت تاریخی اصفهان دارای اهمیت فراوانی است. هتل عباسی بزرگ‌ترین هتل موزه جهان است. سی‌ان‌ان^۱، در گزارشی در ماه مارس ۲۰۱۷، هتل عباسی را زیباترین هتل خاورمیانه معرفی کرد. هتل پنج ستاره عباسی، با توجه به معماری قرن ۱۸ میلادی در ایران ساخته شده و به همین علت از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. ساختمان اصلی هتل عباسی اصفهان در گذشته به‌عنوان کاروان‌سرای مدرسه چهارباغ استفاده می‌شده است. این هتل هم‌اکنون یک هتل و موزه حدوداً چهارصدساله است که به گفته بسیاری از مسافران، گردشگران، تاریخ‌شناسان و مردم محلی و خارجی زیباترین هتل جهان شناخته می‌شود. در تمامی ساختمان هتل می‌توان نقاشی‌های بی‌نظیر با رنگ‌بندی‌های سنتی هنر ایرانی مشاهده کرد. هتل عباسی تنها هتل پنج ستاره اصفهان با ۲۲۵ باب واحد اقامتی متنوع با سبک‌های متفاوت، ۱۴ تالار است. در ساختمان این هتل فضاهایی مانند رستوران، کافی‌شاپ، استخر، فضای سبز، سالن آمفی‌تئاتر، رستوران‌بام، کافی‌نت و مرکز خرید قرار دارد. از دیگر امکانات این هتل می‌توان به سالن ورزشی، چاپخانه سنتی، تاکسی‌سرویس، لابی، ارائه خدمات پزشکی، خودپرداز و اتاق ماساژ اشاره کرد. این واحدهای اقامتی، به تفکیک نوع، دارای چشم‌اندازهای زیبای شهر، باغ مصفا و باغ مهمان‌سرا هستند. واحدهای اقامتی هتل دارای امکانات و سیستم‌های ایمنی مطابق با استانداردهای روز دنیا است و با اینکه قدمت بسیار زیادی دارد، اتاق‌های قدیمی و فرسوده‌ای ندارد. با وجود حس و حال سنتی، همه امکانات آن به‌روز شده است. امتیاز مهم دیگری که برای هتل عباسی می‌توان در نظر گرفت فاصله این هتل با مراکز تاریخی و دیدنی اصفهان است. درواقع، هتل عباسی امروزه نه‌تنها هتل بلکه جاذبه نیز به شمار می‌رود. از آنجاکه کارکنان مهم‌ترین و ارزشمندترین بخش و عاملی حیاتی در بقای کسب‌وکارها، به‌ویژه

1. CNN

2. Thomas & Velthouse



مقایسه با احساس شایستگی که نشان‌کننده باورهای فرد درباره مهارت‌های رفتاری است، خوداختیاری Spreitzer, 1995, p.) بیانگر انتخاب رفتاری است (1448).

پذیرفتن شخصی نتیجه (احساس توان تأثیرگذاری)^۴

: 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 به دست می‌آید، تغییر ایجاد کنند. پذیرفتن شخصی نتیجه عبارت است از «اعتقادات فرد در مقطع مشخصی از زمان درباره توانایی‌اش برای ایجاد تغییر در جهت مطلوب» (Whetten & Cameron, 2002, p. 35).

معنی‌دار بودن (احساس ارزشمندی کار)^۵

کارمندان برای مقصود یا اهداف فعالیت‌هایی که به آن اشتغال دارند ارزش قائل می‌شوند و استانداردهای ذهنی‌شان را با آنچه در شغل خود در حال انجام دادن هستند متجانس می‌کنند (Whetten & Cameron, 2002, p. 35).

اعتماد (احساس اطمینان و امنیت)^۶

افراد توانمند دارای احساسی به نام اعتماد هستند و مطمئن‌اند که با آنان منصفانه^۷ و یکسان رفتار خواهد شد. چنین افرادی این اطمینان را حفظ می‌کنند که حتی در مقام زیردست نیز نتیجه‌نهایی کارهایشان منصفانه خواهد بود. معمولاً معنی این احساس آن است که اطمینان دارند صاحبان قدرت به آنان آسیب یا زیان نخواهند زد و با آنان بی‌طرفانه رفتار خواهد شد (Whetten & Cameron, 2002, p. 35).

سرمایه فکری

سرمایه فکری به مجموع دانش‌ها و توانایی‌های همه کارکنان اطلاق می‌شود که به ایجاد ثروت برای سازمانی منجر می‌شود (Khodaverdooe et al., 2020, p. 19). بوتیس^۸ (1998) جوهره سرمایه فکری را هوش خالص اعضای سازمان دانسته است. سرمایه فکری عبارت از جمع دانش اعضا سازمان و کاربرد دانش آنهاست (Roos et al., 1997).

به خود جلب کرده بود. امروزه نیز، سرمایه‌های فکری دارایی راهبردی برای عملکرد مالی و افزایش رقابت‌پذیری سازمان‌ها شناخته می‌شوند و مدیریت سرمایه‌های فکری موجود در سازمان یکی از مهم‌ترین کارهای سازمان‌ها شده است (Abbasnia & Abdi, 2023, p. 353). برخی از پژوهشگران سرمایه فکری را دارایی راهبردی کلیدی برای دستیابی به مزیت رقابتی دانسته‌اند (Haldorai et al., 2022)؛ ازاین‌رو، سرمایه فکری و توانمندسازی از ابزارهای سودمند ارتقای کیفی کارکنان و افزایش اثربخشی سازمانی تلقی می‌شوند (Rastgar et al., 2020, p. 238). بنابراین، یکی از وظایف مهم و ضروری مدیران در سازمان‌ها شناسایی سرمایه فکری کارکنان و فراهم کردن زمینه‌های رشد و شکوفایی آنان است (Kiakojuri & Mirtaghian, 2018, p. 17).

توانمندسازی کارکنان

توانمندسازی فراهم آوردن آزادی بیشتر، استقلال کاری، مسئولیت‌پذیری برای تصمیم‌گیری و خودکنترلی در انجام کارها برای کارکنان سازمان است (Mullins, 1999, p. 652). توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان تأثیرات مهمی از جنبه ابعاد فردی و سازمانی دارد. توانمندسازی موجب ایجاد سینرژی در سازمان‌ها می‌شود. این سینرژی موجب بهبود تعاملات تیمی و حل مسئله متقابل، یادگیری مستمر و افزایش نوآوری می‌شود (Bektas & Sohrabifard, 2013).

ابعاد توانمندسازی کارکنان

از دیدگاه کرینر^۱ (2002, p. 166)، پنج بُعد کلیدی توانمندسازی عبارت است از:

احساس خوداثربخشی یا شایستگی شخصی^۲:

احساس شایستگی به این معنا است که کارکنان به داشتن مهارت و توانایی در انجام کارهایشان باور دارند (Spreitzer et al., 1997, p. 694).

احساس خودسامانی (خوداختیاری، انتخاب شخصی)^۳:

خوداختیاری جنبه‌ای از انتخاب در خودآغازگر بودن و کنترل کردن فعالیت‌ها است. این ویژگی همچنین نشان‌دهنده استقلال در فرایندهای تصمیم‌گیری درباره این است که کجا و کدام وظایف را تعهد کنند. در

4. Personal Consequence

5. Meaning

6. Trust

7. Fairly

8. Bontis

1. Crainer

2. Self Efficacy & Sense of Competence

3. Self Determination



توجه به آموزش و توسعه کارکنان به عنوان راهبردی اساسی در سازمان‌ها و سازماندهی منابع مناسب برای آن می‌تواند به بهبود عملکرد کارکنان، افزایش سرمایه فکری سازمان و افزایش رقابت‌پذیری کمک کند. مقدم (2024) پژوهشی را با عنوان «رابطه سرمایه فکری با توانمندسازی کارکنان شهرداری زنجان» انجام داد. نتایج پژوهش او نشان داد که سرمایه فکری قادر به پیش‌بینی توانمندسازی کارکنان است. همچنین، بعد انسانی، ساختاری، ارتباطی و سرمایه فکری رابطه مثبت و معناداری با توانمندی دارد. افراطی و تقوایی یزدی (2023) پژوهشی را با عنوان «بررسی رابطه بین مؤلفه‌های توانمندسازی با سرمایه فکری مدیران آموزش و پرورش» انجام دادند. نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین مؤلفه‌های ارتباطی، انگیزشی و شناختی توانمندسازی با سرمایه انسانی، سرمایه رابطه‌ای و سرمایه ساختاری مدیران آموزش و پرورش رابطه وجود دارد. رستمی کامرود (2022) پژوهشی را با عنوان «مدل ساختاری ابعاد سرمایه فکری بر توانمندسازی روان‌شناختی دانشجویان دانشگاه فرهنگیان» انجام داد. نتایج پژوهش او نشان داد که رابطه بین سرمایه انسانی با توانمندسازی روان‌شناختی مثبت و معنی‌دار است. هرگونه افزایش در میزان سرمایه انسانی همراه با افزایش در توانمندسازی روان‌شناختی خواهد بود. همچنین، نتایج نشان داد که رابطه بین سرمایه ساختاری با توانمندسازی روان‌شناختی مثبت و معنی‌دار است و بین سرمایه رابطه‌ای با توانمندسازی روان‌شناختی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. جمشیدی و همکاران (2019) نیز پژوهشی را با عنوان «ارتباط سرمایه فکری با توانمندسازی روان‌شناختی و تعهد حرفه‌ای کارشناسان فدراسیون‌های ورزشی منتخب و موفق» انجام دادند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که بین سطح سرمایه فکری با دو متغیر توانمندسازی روان‌شناختی و تعهد حرفه‌ای ارتباط مستقیم و معنادار برقرار است. همچنین، سرمایه فکری، غیرمستقیم و از طریق متغیر میانجی توانمندسازی روان‌شناختی، با تعهد حرفه‌ای ارتباط معنادار دارد. بهبود و افزایش سطح سرمایه فکری می‌تواند به توانمندی کارشناسان فدراسیون‌های ورزشی منجر شود که این توانمندی در دستیابی به اهداف برنامه‌ریزی شده ورزشی از طریق افزایش سطح تعهد حرفه‌ای آنان مؤثر است.

- پژوهش‌های خارجی

کریری و رادوان^۱ (2023) در پژوهش خود بیان کردند که سرمایه روان‌شناختی در توانمندسازی

ابعاد سرمایه فکری سرمایه انسانی

سرمایه انسانی مستلزم جنبه‌هایی مانند داشتن کارمندانی است که از تخصص بالایی برخوردار باشند، انگیزه بالایی برای کار داشته باشند، بتوانند فشار کار را تحمل کنند، بتوانند ایده‌های خوبی ارائه دهند، واجد شرایط باشند و به‌طور کلی دارای شایستگی ایدئال باشند (Bananuka et al., 2023).

سرمایه ساختاری

سرمایه ساختاری مستلزم داشتن سیستم‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی است که منبع دانش مانند کتابچه‌های راهنما و پایگاه‌های اطلاعاتی دانش‌اند (Kaawaase et al., 2020). سرمایه ساختاری اشاره به ساختارها و فرایندهای موجود در درون سازمان دارد که کارکنان از آن‌ها استفاده می‌کنند و از این طریق دانش و مهارت‌هایشان را به کار می‌گیرند (Vergauwen & Van Alem, 2005).

سرمایه رابطه‌ای

سرمایه رابطه‌ای نشان‌دهنده ارزش مربوط به واحد تجاری است که نه تنها از طریق ارتباط سازمان با مشتریان شرکت ایجاد می‌شود، بلکه می‌تواند از طریق روابط واحد با عرضه‌کنندگان بالقوه، سهام‌داران و افراد دیگر و به‌طور کلی از رابطه بین واحد تجاری و جامعه ایجاد شود (Hejazi & Alipoor, 2016, p. 3). درواقع، سرمایه رابطه‌ای ارتباط میان سازمان و سهام‌داران خارجی و همین‌طور داشتن ارتباط خوب با تأمین‌کنندگان است (Marr, 2005).

پیشینه پژوهش - پژوهش‌های داخلی

میرزایی و قاسمی (2024) پژوهشی را با عنوان «سرمایه فکری و توانمندسازی کارکنان: نقش آموزش و توسعه» انجام دادند. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که آموزش و توسعه نقش بسزایی در افزایش سرمایه فکری کارکنان دارد. این پژوهش نشان می‌دهد که استفاده از منابع آموزشی متنوع و تنوع‌بخش برای آموزش و توسعه کارکنان بهبود سرمایه فکری آن‌ها را به همراه دارد. همچنین، مدیریت مناسب سازمان در ایجاد فرصت‌های آموزش و توسعه و ایجاد سیاست‌ها و فرایندهای مناسب نیز قابل مشاهده است. از این‌رو،



(2009) در پژوهش خود اشاره می‌کنند که سرمایه فکری و یادگیری در توانمندسازی منابع انسانی تأثیر می‌گذارند. سیبرت و همکاران (2011) در پژوهش خود بیان کردند که عوامل فرهنگی اجتماعی، شیوه‌های مدیریت، حمایت‌های سازمانی و ویژگی‌های شغلی در توانمندسازی تأثیرگذارند. انصاری و همکاران (2012) و الینگر و همکاران (2013) نیز در پژوهش‌های دیگری بیان کرده‌اند که سرمایه‌های اجتماعی، شامل ارتباطات و اعتماد و روابط درون‌گروهی افراد در درون سازمان، در توانمندسازی و توسعه بهبود قابلیت‌های افراد سازمان تأثیر می‌گذارد.

پژوهش پیش‌رو، برای نخستین بار در ایران، به تأثیر سرمایه فکری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان صنعت هتلداری می‌پردازد و نتایج و یافته‌های آن کاربرد نظری و عملی دارد. در این بخش، با مطالعه روابط سازه‌های مطرح‌شده، پیشینه پژوهش و ادبیات موضوع، مدلی مفهومی برای تأثیر سرمایه فکری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان صنعت هتلداری ارائه می‌شود. چارچوب مفهومی پژوهش در شکل ۱ ارائه شده است. در این پژوهش، سرمایه فکری و ابعاد آن، که عبارت‌اند از سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای، متغیر مستقل در نظر گرفته شده‌اند. متغیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان متغیر تابع (وابسته) در نظر گرفته شده است، که تأثیر کلی سرمایه فکری و هریک از ابعاد آن در ایجاد توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

روان‌شناختی و مسئولیت اجتماعی تأثیر مثبت و معناداری می‌گذارد. تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی در مسئولیت اجتماعی مثبت و معنادار است. کریری و همکاران (2022) در پژوهش خود بیان کردند که بین منابع سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی در محیط کار در بین کارگران زن با وظایف رهبری در بخش‌های دولتی و خصوصی رابطه مثبت و معنادار آماری وجود دارد. پدرازا ملو و گالا و لاسکس (2022) در پژوهش خود بیان کردند که سرمایه انسانی در عملکرد سازمانی تأثیر مثبت می‌گذارد و این رابطه توسط سرمایه ساختاری میانجیگری می‌شود. حاجی و همکاران (2022) در پژوهش خود بیان کردند که تأثیر مستقیم سرمایه روان‌شناختی در توانمندسازی روان‌شناختی مثبت و معنادار است. همچنین، سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی تأثیر مثبت و معناداری در روحیه کارآفرینی دارند. تحلیل تأثیرات غیرمستقیم نشان داد که تأثیر غیرمستقیم سرمایه روان‌شناختی در روحیه کارآفرینی معنی‌دار است. هماوندی و همکاران (2021) در پژوهش خود بیان کردند که بین ابعاد توانمندسازی کارکنان با رشد سرمایه فکری و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. از سوی دیگر، با توانمند شدن بیشتر، رشد سرمایه فکری کارکنان افزایش خواهد یافت و سازمان از کارکنان مرفقی تری برخوردار خواهد شد. باون و لاولر (2006) در پژوهش خود به این نکته اشاره داشته‌اند که اطلاعات، دانش و مهارت شغلی یکی از عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان است. کانینگ و اسنل



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (Bontis, 1998; Spreitzer, 1995)



روش محاسبه حجم نمونه برای کارکنان

به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش و برازش مدل مفهومی، مدل‌سازی معادلات ساختاری^۱ به کار گرفته شده و همچنین از نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس^۲ استفاده شده است. پرسش‌نامه پژوهش بر اساس تلفیقی از پرسش‌نامه‌های اسپریتزر^۳ (1995)، شامل متغیر توانمندسازی روان‌شناختی (پانزده پرسش شامل سه پرسش درباره متغیرهای اعتماد به دیگران، سه پرسش درباره احساس معنی‌دار بودن، سه پرسش درباره احساس خودسامانی، سه پرسش درباره احساس شایستگی و سه پرسش درباره احساس مؤثر بودن در شغل) و ابعاد سرمایه فکری (سه پرسش درباره متغیرهای سرمایه انسانی، سه پرسش درباره سرمایه ساختاری و سه پرسش درباره سرمایه رابطه‌ای)، با استفاده از پرسش‌نامه بونتیس (1998) و در قالب مقیاس پنج‌رتبه‌ای لیکرت تدوین شده است. به منظور سنجش روایی پرسش‌نامه، دو نوع روایی منطقی و روایی سازه در نظر گرفته شده 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 نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس انجام گرفته است. همه بارهای عاملی متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۵ بوده که نشان‌دهنده روایی بالایی پرسش‌نامه است. همچنین، اعتبار محتوای پرسش‌نامه با اتکا به نظر متخصصان و استادان محترم تأیید و اصلاحات لازم اعمال شده است. سنجش پایایی ابزار پژوهش با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ صورت گرفته است. این کمیت بین صفر و یک تغییر می‌کند. ضریب پایایی صفر معرف نبود پایایی و ضریب پایایی یک معرف پایایی کامل است. مقادیر ۰/۷ بالای برای آلفای کرونباخ مطلوب است (Sckaran, 2009). در این پژوهش، ضریب آلفای کرونباخ کل پرسش‌نامه برابر ۰/۸۶۴ بوده، که حاکی از پایایی خوب ابزار اندازه‌گیری است. نتایج به‌دست‌آمده از بررسی پایایی ابزار سنجش به تفکیک در جدول ۲ آمده است. از آنجاکه پژوهش از نوع پیمایشی است، برای گردآوری داده‌های اولیه از پرسش‌نامه‌های استاندارد برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شده است. این پرسش‌نامه دارای ۲۴ پرسش بوده و منابع به‌کاررفته برای اندازه‌گیری هریک از متغیرهای پژوهش در جدول ۱ آورده شده است.

بر همین اساس، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است:

فرضیه اصلی پژوهش

سرمایه فکری تأثیر مثبت و معناداری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان دارد.

فرضیه‌های فرعی پژوهش

۱. سرمایه انسانی تأثیر مثبت و معناداری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان دارد.
۲. سرمایه ساختاری تأثیر مثبت و معناداری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان دارد.
۳. سرمایه رابطه‌ای تأثیر مثبت و معناداری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان دارد.

روش شناسی پژوهش

از نظر فلسفه پژوهش، این پژوهش از نوع پژوهش‌های دارای فلسفه اثبات‌گرایانه است. ساختار روش‌شناسی پژوهش از نظر هستی‌شناسی اثبات‌گرایانه است. در پژوهش‌های اثبات‌گرایانه اعتقاد بر این است که واقعیت به‌صورت عینی و مشخص وجود دارد و می‌توان از ویژگی‌های قابل سنجش که مستقل از پژوهشگرند بهره برد. همچنین، از دیدگاه معرفت‌شناسی (شناخت‌شناسی)، ارتباط میان پژوهشگر و پدیده عینی‌گرایانه است. جهت‌گیری پژوهش کاربردی و هدف پژوهش توصیفی است و در افق زمانی تک‌مقطعی بررسی می‌شود. روش گردآوری داده‌ها نیز کتابخانه‌ای - میدانی (پرسش‌نامه) است. رویکرد پژوهش قیاسی (از کل به جزء) و راهبرد پژوهش پیمایشی است. قلمرو مکانی این پژوهش در هتل عباسی اصفهان بوده است. در این پژوهش، برای انتخاب افراد مورد نظر از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است، بدین ترتیب که افراد مورد مطالعه با استفاده از جدول اعداد تصادفی انتخاب و پرسش‌نامه‌های پژوهش در اختیار آنان قرار داده شد و از آنان خواسته شد پرسش‌نامه را با دقت مطالعه کنند و به پرسش‌ها پاسخ دهند (Shiri et al., 2015, p. 26). جامعه آماری این پژوهش شامل همه کارکنان هتل عباسی اصفهان است که ۳۱۶ نفر بوده‌اند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری پژوهش، برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد که ۱۷۴ نفر محاسبه شد.

$$n = \frac{(316) \times (1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5}{(316 - 1) \times (0/05)^2 + (1/96)^2 \times 0/5 \times 0/5} \cong 174$$

1. Structural Equation Model (SEM)

2. Spreitzer

جدول ۱: پرسش‌ها و منابع به کاررفته برای اندازه گیری متغیرها / سازه‌های پژوهش

ردیف	متغیر / سازه	گویه / پرسش	منابع
۱	احساس مؤثر بودن در شغل	بر آنچه در واحد کاری‌ام اتفاق می‌افتد، تأثیر چشمگیری دارم	اسپریتزر (۱۹۹۵)
۲		بر آنچه در واحد کاری‌ام اتفاق می‌افتد، کنترل زیادی دارم	
۳		بر آنچه در واحد کاری‌ام اتفاق می‌افتد، نفوذ چشمگیری دارم	
۴	احساس معنی دار بودن	برای تصمیم‌گیری درباره چگونگی انجام دادن کارم، آزادی عمل زیادی دارم.	اسپریتزر (۱۹۹۵)
۵		می‌توانم درباره چگونگی انجام دادن کارم تصمیم بگیرم	
۶		فرصت شایان توجهی برای استقلال و آزادی درباره چگونگی انجام کارم دارم	
۷	احساس شایستگی	کاری که انجام می‌دهم برایم بسیار مهم است	
۸		فعالیت‌های کاری‌ام برایم کاملاً معنادار است	
۹		کاری که انجام می‌دهم برای من با اهمیت است	
۱۰	احساس خود سامانی	به توانایی‌هایم برای انجام کار اطمینان دارم	
۱۱		به قابلیت‌هایم برای انجام دادن موفقیت‌آمیز فعالیت‌های کاری اطمینان دارم	
۱۲		به مهارت‌های لازم برای شغلم تسلط دارم. یا مهارت‌های لازم برای شغلم را دارم	
۱۳	اعتماد به دیگران	اطمینان دارم که همکارانم با من کاملاً صادق‌اند	
۱۴		اطمینان دارم که همکارانم اطلاعات مهم را با من در میان می‌گذارند	
۱۵		اعتقاد دارم که همکارانم به کامیابی و موفقیت من توجه دارند	
۱۶	سرمایه انسانی	هتل از کارگروهی کارکنان حمایت می‌کند	بونتیس (۱۹۹۸)
۱۷		کارکنان هتل از یکدیگر می‌آموزند	
۱۸		کارکنان به ابراز نظرهای و عقاید خود در بحث‌های گروهی تشویق می‌شوند	
۱۹	سرمایه ساختاری	جو و فرهنگ هتل حمایتی و آرام‌بخش است	بونتیس (۱۹۹۸)
۲۰		اگر بعضی افراد غیرمنتظره هتل را ترک کنند، ما به دردسر بزرگی می‌افتیم	
۲۱		هتل ما به خاطر کارا بودن به خودش می‌بالد	
۲۲	سرمایه رابطه‌ای	مشتریان عموماً از هتل ما راضی‌اند	بونتیس (۱۹۹۸)
۲۳		هتل ما بیشتر از هر هتلی در این صنعت در حفظ خدمات ارزش افزوده تلاش و کوشش می‌کند	
۲۴		به نسبت شرکت‌های دیگر، مشتریان ما به هتل ما وفادارند	

جدول ۲: تعداد پرسش‌های هر بخش از پرسش‌نامه و ضریب آلفای کرونباخ هر بخش

متغیر	تعداد پرسش‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
سرمایه انسانی	۳	۰/۸۸۶
سرمایه ساختاری	۳	۰/۸۴۳
سرمایه رابطه‌ای	۳	۰/۸۷۶
توانمندسازی روان‌شناختی	۱۵	۰/۸۵۴
مجموع متغیرها	۲۴	۰/۸۶۴

یافته‌های پژوهش

جدول ۳: توزیع دموگرافیک نمونه بررسی شده

جنسیت	مرد	درصد
	زن	٪۶۴
توزیع سنی	۲۰ تا ۳۰ سال	٪۲۶
	۳۰ تا ۴۰ سال	٪۴۲
	۴۰ تا ۵۰ سال	٪۲۵
	بیشتر از ۵۰ سال	٪۷
میزان تحصیلات	دیپلم	٪۲۴
	فوق‌دیپلم	٪۳۲
	کارشناسی	٪۳۸
	کارشناسی ارشد	٪۶

بررسی شاخص‌های برازش مدل

یافتن مدل نظری که به لحاظ آماری معنادار و همچنین دارای معنا و مفهوم نظری و کاربردی باشد، هدف اولیه از به‌کارگیری مدل‌سازی معادلات ساختاری است. معیار کلی برای روش حداقل مربعات جزئی در نظر گرفته شده جی‌آف^۱ نام دارد. شاخص‌های این معیار کرانی از صفر تا یک را در بر دارند و به چهار شاخص مطلق، نسبی، مدل درونی و مدل بیرونی تقسیم می‌شوند. مدل درونی همان روابط بین متغیرهای مکنون یا همان ضرایب مسیر است و مدل بیرونی برآورد بارهای عاملی و تحلیل عاملی است

(Fornell & Cha, 1994). شاخص‌های نیکویی برازش نسبی و مطلق توصیفی هستند. چنانچه این شاخص‌ها بزرگ‌تر از ۰/۵ یا مساوی با آن باشند، مناسب مدل هستند. همان‌طور که مشاهده می‌شود، از نتایج به‌دست‌آمده از برازندگی مدل نتیجه می‌گیریم که شاخص نیکویی برازش نسبی برای این مدل مناسب‌تر از مطلق است. هرچند تقریباً بیشتر شاخص‌ها نمایانگر برازندگی خوب مدل هستند. بنابراین، پس از تأیید مدل می‌توان نتایج تحلیل مسیر را در آزمون فرضیات به کار برد و به تفسیر آن‌ها پرداخت.

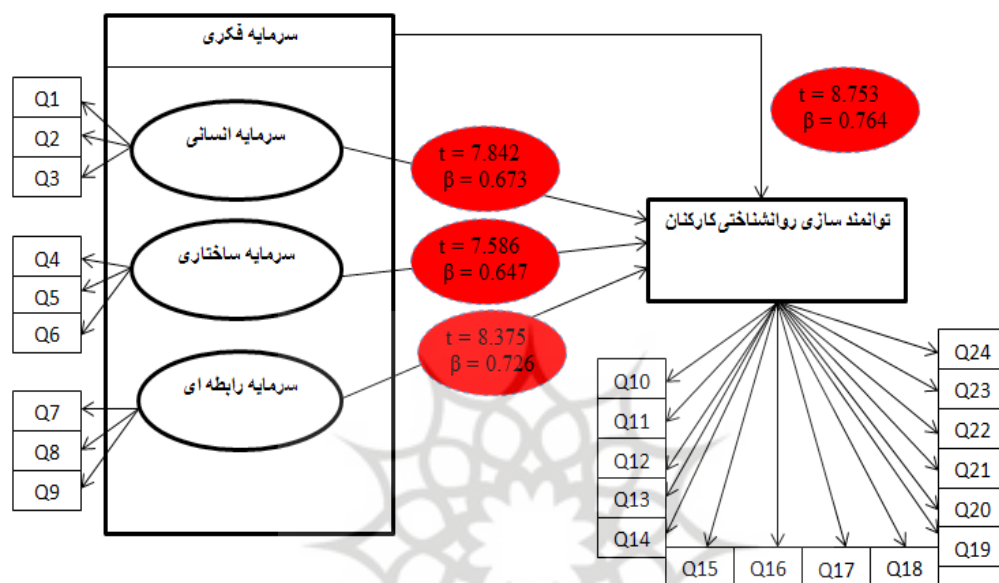
جدول ۴: شاخص‌های برازندگی مدل

شاخص‌های برازندگی مدل	مقدار
مطلق	۰/۵۸۹
نسبی	۰/۷۸۵
مدل بیرونی	۰/۹۸۷
مدل درونی	۰/۷۹۸

تحلیل مسیر

طریق ویژگی عمده آن، یعنی نمودار مسیر که پیوندهای علی احتمالی بین متغیرها را آشکار می‌سازد، تبیین می‌شوند. برای بررسی فرضیه‌های پژوهش لازم است مدل کلی شکل ۲ برآش شود.

در تحلیل مسیر روابط بین متغیرها در یک جهت جریان می‌یابند و مسیرهای متمایز در نظر گرفته می‌شوند. مفاهیم تحلیل مسیر در بهترین صورت از



شکل ۲: تحلیل مسیر مدل

محاسبه شده از سطح معناداری آزمون ($\alpha = 0.05$) کوچک‌تر باشد، فرضیه مربوط تأیید می‌شود و در صورتی که مقدار آن از ۰/۰۵ بیشتر باشد، فرضیه مرتبط با آن رد می‌شود.

بررسی فرضیه‌های پژوهش

به منظور بررسی تمامی فرضیه‌های این پژوهش، ضریب مسیر محاسبه و معناداری آن با آماره آزمون بررسی می‌شود. چنانچه سطح معناداری

جدول ۵: مسیرهای مستقیم متغیرهای فرضیات اصلی

مسیر مستقیم	ضریب مسیر	آماره آزمون (t)	سطح معناداری	نتیجه
سرمایه فکری → توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۷۶۴	۸/۷۵۳	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
سرمایه انسانی → توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۶۷۳	۷/۸۴۲	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
سرمایه ساختاری → توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۶۴۷	۷/۵۸۶	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه
سرمایه رابطه‌ای → توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۷۲۶	۸/۳۷۵	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه

از بررسی فرضیات پژوهش دریافت می‌شود، در فرضیه اصلی بیان شد که سرمایه فکری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های الینگر و همکاران (2013)،

نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر سرمایه فکری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان صنعت هتل‌داری در هتل عباسی اصفهان انجام شده است. همان‌گونه که



شرکت دیگری را برای همکاری انتخاب کنند. مشتری یک سازمان، در کنار توقع دریافت خدمات مناسب و آینده‌نگر، هم‌زمان توجهی ویژه به کردار و رفتار کارمندان و فرایند ارائه خدمت دارد. بنابراین، هر سازمان در راستای تکریم مشتری و ارباب‌رجوع خود باید، ضمن تسهیل ارائه خدمت به مشتریان، بر روی رفتار کارمندان فرهنگ‌سازی و برنامه‌ریزی دقیق داشته باشد. همچنین، نتایج فرضیه‌های فرعی اول، دوم و سوم پژوهش بیانگر این است که سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری و سرمایه رابطه‌ای تأثیر مثبت و معناداری در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان دارند. نتایج به‌دست‌آمده با نتایج پژوهش‌های سیرت و همکاران (2011) و کانگ و اسنل (2009) همخوانی دارد، که هر یک به‌نوعی در پژوهش خود اشاره کرده‌اند که توانمندسازی کارکنان متأثر از دانش، مهارت، توانایی، قابلیت‌های کارکنان، سرمایه ساختاری، سرمایه ارتباطی، سرمایه انسانی و... است. با توجه به تأیید فرضیه‌های فرعی پژوهش، به مدیران هتل عباسی اصفهان پیشنهاد می‌شود: ۱. برای تقویت سرمایه انسانی کارکنان هتل، اندازه‌گیری‌های مستمری از شایستگی کارکنان داشته باشند؛ ۲. توجه ویژه‌ای به مباحثی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، انگیزش شغلی و مباحثی این‌چنینی داشته باشند که ارتباط مثبت آن‌ها با توانمندسازی کارکنان تأیید شده است؛ ۳. سیستم‌های اطلاعاتی و فرهنگ حمایتی مناسبی از کارکنان داشته باشند تا احساس ارزشمند بودن در کارکنان ایجاد شود؛ ۴. مدیران هتل عباسی اصفهان باید شرایطی را فراهم آورند تا کارکنان دارای حق انتخاب، آزادی عمل و استقلال در محیط کار باشند؛ ۵. به یکدیگر احساس اعتماد، علاقه‌مندی، شایستگی و گشودگی داشته باشند تا وظایف خود را به بهترین شکل انجام دهند؛ ۶. برای اینکه کارکنان احساس خوبی از ارتباط با هتل داشته باشند، نیاز دارند از محیط و زمینه‌ای که در آن کار می‌کنند آگاه باشند. در این راستا، مدیران هتل‌ها سعی کنند از طریق برگزاری جلسات گروهی به بررسی مسائل بپردازند و با گوش دادن به پیشنهادها کارکنان نوعی تسهیم اطلاعات با کارکنان داشته باشند و کارکنان را از پروژه‌های اصلی هتل، نتایج مالی، محصولات و خدمات جدید، تغییرات فناوریانه و... آگاه سازند. این کار باعث می‌شود احساس اعتماد متقابل افزایش یابد و کارکنان احساس کنند برای هتل مهم هستند. از این طریق میزان تعهد کارکنان به هتل افزایش می‌یابد؛ ۷. مدیران هتل‌ها از معیارهای عملکردی تیمی استفاده

انصاری و همکاران (2012)، باون و لاولر (2006) و جمشیدی و همکاران (2019) همخوانی دارد. در راستای تقویت سرمایه فکری پیشنهاد می‌شود که نظام مدیریت مشارکتی در هتل عباسی اصفهان به کار گرفته شود و کار گروهی و تیمی در بین کارکنان تقویت شود تا کارکنان توانمند در هتل پرورش یابند. بدین ترتیب، با توجه به تأیید فرضیه اصلی پژوهش، به مدیران هتل عباسی اصفهان پیشنهاد می‌شود شرایطی را فراهم آورند که در آن توجه به شاخص‌های سرمایه فکری در اولویت کاری قرار گیرد و این شاخص‌ها در سطوح مختلف هتل پیوسته ارزیابی شود تا نقاط قوت و ضعف هتل برای توانمندسازی کارکنان مشخص شود؛ چراکه امروزه هیچ سازمانی بدون داشتن کارکنان توانمند قادر به ادامه حیات نیست. توانمندسازی نه وظیفه است نه پایان یک کار، بلکه فرایند شدن است. در فرضیه فرعی اول بیان شد که سرمایه انسانی در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. بنابراین، برای تقویت سرمایه انسانی در هتل عباسی اصفهان، لازم است دانش فردی، مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان از طریق جلسات توجهی و آموزش‌های ضمن خدمت به‌صورت تخصصی تقویت شود. به‌علاوه، از فناوری‌های روز برای آموزش کارکنان استفاده شود و ارزیابی کارکنان پیوسته انجام گیرد. از طرف دیگر، جلسات گروهی با کارکنان درباره مشکلات هتل می‌تواند، در حل مسائل هتل کمک‌کننده باشد. این عامل به نوآوری بیشتر و ایجاد انگیزه در کارکنان منجر می‌شود.

با توجه به ضریب مسیر تأثیر سرمایه رابطه‌ای در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان، که برابر با ۰/۷۲۶ است، بین ابعاد سرمایه فکری، سرمایه رابطه‌ای بیشترین تأثیر را در توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان داشته است. بنابراین، لازم است مدیران هتل عباسی اصفهان توجه ویژه‌ای به سرمایه رابطه‌ای کارکنان خود داشته باشند. در جهت تقویت سرمایه رابطه‌ای به‌منظور تربیت و پرورش کارکنان توانمند پیشنهاد می‌شود در هتل‌ها منشور اخلاقی مشتری‌مداری و تکریم مشتریان تدوین شود و با تعهد عملی به انجام آن و آموزش رفتار مشتری‌مدارانه مناسب به کارکنانی که ارتباط مستقیمی با مشتریان دارند زمینه رشد و توسعه و بالندگی هتل فراهم آید. تکریم و احترام به مشتری نخستین گامی است که باید از سوی شرکت‌های ارائه‌کننده خدمت به مشتریان برداشته شود. امروزه مشتریان با حق انتخاب‌های متنوعی روبه‌رو هستند و ممکن است با کمترین ناملایماتی از شرکت روی برگردانند و



کنند و از کار تیمی قدردانی کنند و به آن پاداش دهند. در پایان باید اشاره داشت که جلب توجه و رضایت کارکنان محترم هتل و صرف وقت از جانب آنان برای پاسخ به پرسش نامه از محدودیت های این پژوهش به شمار می رود.

منابع فارسی که معادل لاتین آن در فهرست منابع آمده است:

ابراهیمی، مهدی، ضرغام بروجنی، حمید رضا و سخندان، الناز (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد فرایند مدیریت بحران مقصدهای گردشگری. مطالعات مدیریت راهبردی، ۷(۲۸)، ۱۲۳-۱۰۳.

ابوالقاسمی، آزاده و کیاکجوری، داود (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین توانمندسازی و تعهد سازمانی کارکنان در شهرداری نوشهر. مجموعه مقالات دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی، قم، دانشگاه پیام نور. <https://civilica.com/doc/285727>

افراطی، مریم و تقوایی یزدی، مریم (۱۴۰۲). بررسی رابطه بین مؤلفه های توانمندسازی با سرمایه فکری مدیران آموزش و پرورش. مدیریت دانشگاهی، ۲(۲)، ۷۵-۴۹.

بهراری، جعفر، صالحی، صادق و بذله، مرجان (۱۳۹۷). تأثیر تعهد مدیریت در کیفیت خدمات بر رضایت شغلی کارکنان در صنعت هتلداری (مورد مطالعه: هتل های پنج ستاره شهر تبریز). مطالعات اجتماعی گردشگری، ۶(۱۱)، ۲۷-۵۶. <http://journalitor.ir/en/Article/35372>

جعفری، سکینه، احمدی، داریوش و نوروزی کوهدشت، رضا (۱۳۹۶). بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر توسعه سازمانی با تأکید بر حمایت سازمانی ادراک شده. مطالعات مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۵(۱)، ۹۱-۶۹. <https://doi.org/10.22059/jomc.2017.61278>

جمشیدی، رحیم، شتاب بوشهری، سیده ناهید و خطیبی، امین (۱۳۹۸). ارتباط سرمایه فکری با توانمندسازی روان شناختی و تعهد حرفه ای کارشناسان فدراسیون های ورزشی منتخب و موفق. مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۱(۵۷)، ۱۷۷-۱۹۶. <https://doi.org/10.22089/smrj.2017.4453.1855>

حجازی، رضوان و علی پور، محمد (۱۳۹۵). اهمیت اندازه گیری سرمایه فکری. حسابداری و منافع اجتماعی، ۶(۱)، ۱-۱۹. <https://doi.org/10.22051/ijar.2016.2360>

خداوردویی، عبدالله، وفائی منش، فیروز و خوشکار، فرزین (۱۳۹۸). بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد سازمانی کارکنان بیمارستان گلپایگانی شهر قم. چشم انداز حسابداری و مدیریت، ۲(۲۰)، ۳۱-۱۶.

دیویدای، وتن، کمرون، کیم اس. (۱۳۸۱). توانمندسازی و تقیوض اختیار. بدالدین اورعی یزدانی (مترجم). تهران: مؤسسه پژوهش ها و آموزش مدیریت.

رستگار، عباسعلی، ملکی مین باش رزگاه، مرتضی، باقری قره بلاغ، هوشمند و جباری، اقبال (۱۳۹۹). تأملی بر مدیریت منابع انسانی سبز: نقش تعدیلگری نوجویی بازاریابی در رابطه بین درگیری کارکنان با مدیریت زنجیره تأمین سبز در صنعت هتلداری. گردشگری و توسعه، ۹(۳)، ۲۴۸-۲۳۵. <https://doi.org/10.22034/jtd.2019.188059.1754>

رستمی کامرود، محمدرضا (۱۴۰۱). مدل ساختاری ابعاد سرمایه فکری بر توانمندسازی روان شناختی دانشجویان دانشگاه فرهنگیان. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی.

سکاران، اوما (۱۳۸۸). روش های تحقیق در مدیریت. محمد صابئی و محمود شیرازی (مترجمان). تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی. چاپ ششم.

شیری، اردشیر، دهقانی سلطانی، مهدی، سلطانی بناوندی، اعظم و فارسی زاده، حسین (۱۳۹۴). تأثیر کار هیجانی بر رضایت مشتری در صنعت هتلداری: نقش میانجی رضایت کارکنان. مطالعات مدیریت گردشگری، ۱۰(۳۱)، ۱۹-۳۹. <https://doi.org/10.22051/ijar.2016.2360>

عباس نیا، سید محمد و عبدی، مرجان (۱۴۰۲). طراحی مدل تأثیر سرمایه فکری بر ارتقای عملکرد مالی در صنعت هتلداری (با نقش میانجی قابلیت های یادگیری سازمانی). کارافن، ۲۰(ویژه



مهدی، محمد، حسینی، سیدحسن، حاجی‌پور، ابراهیم و غیجی، محمد (۱۴۰۰). کشف و احصا پیشایندهای توانمندسازی مدیران، فرماندهان و نقش آن در خلاقیت (مطالعه موردی در یک واحد نظامی). مدیریت سرمایه انسانی دفاعی، ۱۷۹-۱۹۹. https://jdchm.iamu.ac.ir/article_251157.html

میرفخرالدینی، فائزه سادات، ابراهیمی، میلاد و جندقی اردکانی، فرزانه (۱۴۰۲). شناسایی و طبقه‌بندی شاخص‌های مالی و اقتصادی مؤثر بر عملکرد صنعت هتلداری استان یزد (با استفاده از مدل ساختاری-تفسیری). نظریه‌های کاربردی اقتصاد، ۱۷۲-۱۴۱. <https://doi.org/10.22034/econj.2024.59137.3249>

میرصفیان، حمیدرضا و راسخ، نازنین (۱۳۹۷). تدوین الگوی توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر مدیریت بحران با توجه به نقش مدیریت تغییر در ادارات ورزش و جوانان استان اصفهان. مدیریت منابع انسانی در ورزش، ۵۱-۶۷. <https://doi.org/10.22044/shm.2019.6668.1678>

یزدان‌شناس، مهدی (۱۴۰۰). تأثیر مسئولیت اجتماعی سازمان بر هویت‌یابی و عجزین‌شدگی کارکنان هتل‌ها؛ نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی. مطالعات مدیریت گردشگری، ۵۴(۱۶)، ۳۹-۱۱. <https://doi.org/10.22054/tms.2021.12790>

یوسفی، جواد، ضیایی، محمود، کریمی علویجه، محمدرضا و محمودزاده، سیدمجتبی (۱۴۰۱). تبیین مدل مسئولیت‌پذیری اجتماعی در صنعت هتلداری با رویکرد فراترکیب. فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران، ۱۷(۶۶)، ۹۴-۵۷. https://journal.iams.ir/article_375.html

References

Abbasnia, S., & Abdi, M. (2023). Designing a Model of the Effect of Intellectual Capital on Improving Financial Performance in the Hotel Industry (with the Mediating Role of Organizational Learning Capabilities). *Karafan Journal*, 20(Special Issue), 349-371. <https://doi.org/10.48301/kssa.2022.350698.2195> [In Persian]

نامه)، ۳۴۹-۳۷۱. <https://doi.org/10.48301/kssa.2022.350698.2195>

فخاریان، میثم، حسین‌زاده، علی و بستام، هادی (۱۴۰۳). تبیین نقش نوآوری خدمات در رفتارهای هم‌آفرینی ارزش مشتری با میانجیگری مشغولیت مشتری در صنعت هتلداری (مورد مطالعه: هتل‌های سه، چهار و پنج ستاره شهر مشهد). مدیریت بازرگانی، ۱۱۶(۱)، ۱۶۷-۱۹۳. <https://doi.org/10.22059/jibm.2023.357834.4561>

فلاحی، محمدباقر، طباطبایی‌نسب، سید محمد و سبک‌ور، مهدی (۱۳۹۹). تأثیر رهبری برندگرا بر رفتار شهروندی برند در صنعت هتلداری. مطالعات اجتماعی گردشگری، ۸(۱۶)، ۸۹-۱۱۲. <http://journalitor.ir/Article/1399081250612>

کرینر، استوارت (۱۳۸۱). دیدگاه‌های کلیدی در مدیریت: اندیشمندانی که دنیای مدیریت را تغییر دادند. محمدعلی حسین‌نژاد (مترجم). تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی. ص ۱۶۶.

کیاکجوری، داود و میرتقیان رودسری، سیدمحمد (۱۳۹۷). بررسی تأثیر مدیریت استعداد بر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان صنعت هتلداری. مهارت‌های روانشناسی تربیتی، ۹(۱)، ۲۹-۱۶.

گودرزی، مهدی، چهارمحالی، علی‌اکبر، رحمانی‌نیا، احسان، نیکو مرام، هاشم و امینی خوزانی، محسن (۱۴۰۳). ارائه مدلی برای بررسی اثر سرمایه فکری بر توانمندی‌های رقابتی شرکت‌ها (رهیافت الگوی معادلات ساختاری). دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، ۱۳(۵۲)، ۴۵۸-۴۴۳. https://www.jmaak.ir/article_23297.html

مقدم، الهه (۱۴۰۲). رابطه سرمایه فکری با توانمندسازی کارکنان شهرداری زنجان. مجموعه مقالات ششمین همایش بین‌المللی روانشناسی، علوم تربیتی و مطالعات اجتماعی، همدان.

میرزایی، صابر و قاسمی، رضا (۱۴۰۳). سرمایه فکری و توانمندسازی کارکنان: نقش آموزش و توسعه. مجموعه مقالات سومین همایش بین‌المللی علوم تربیتی، مشاوره، روانشناسی و علوم اجتماعی، همدان.

- Bahari, J., Salehi, S., & Bazleh, M. (2018). The Impact of Management Commitment in Service Quality on Job Satisfaction of Employees in the Hotel Industry: The case of five-star hotels in Tabriz. *Social Studies in Tourism*, 6(11), 27-56. <http://journalitor.ir/en/Article/35372> [In Persian]
- Bananuka, J., Tauringana, V., & Tumwebaze, Z. (2023). Intellectual capital and sustainability reporting practices in Uganda. *Journal of Intellectual Capital*, 24(2), 487-508. <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2021-0019>
- Bektas, C., & Sohrabifard, N. (2013). Terms of Organizational Psychology, Personnel Empowerment and Team Working: A Case Study. *Social and Behavioral Sciences*, 82, 886-891. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.366>
- Bontis N. (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study that Develops Measures and Models", *Management Decision*, 36(2), 63-76. <https://doi.org/10.1108/00251749810204142>
- Bowen, D. E., & Lawler III, E. E. (2006). The Empowerment of Service Workers what, why, how, and when. *Sloan management review*, 33(3), 31-39.
- Cassedy, K. (1991). Crisis management planning in the travel and tourism industry: A study of three destination cases and a crisis management planning manual. *Pacific Asia Travel Association*.
- Clarke, M., Seng, D., & Whiting, R. H. (2020). Intellectual capital and firm performance in Australia, *Journal of Intellectual Capital*, 12(4), 505-530. <https://doi.org/10.1108/14691931111181706>
- Abouelenien, E. I. R., Abd-Elhady, H. M., Tahon, H. I. S., & Al Asrag, S. A. A. (2024). The relationship between green work engagement and green organisational citizenship behaviour in hotels and travel agencies: The moderating role of environmental organisational culture. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 8(1), 21-40. <https://doi.org/10.21608/mfth.2024.333018>
- Abulqasemi, A., & Kiakojouri, D. (2013). Investigating the relationship between empowerment and organizational commitment of employees in Nowshahr Municipality. 2nd International Conference on Management, Entrepreneurship and Economic Development, Qom, Payame Noor University. <https://civilica.com/doc/285727> [In Persian]
- Afrati, M., & Taghvae Yazdi, M. (2023). Investigating the relationship between empowerment components and the intellectual capital of education managers. *Journal of Academic Management*, 2(2), 75-49. https://jam.uok.ac.ir/article_62843.html?lang=en [In Persian]
- Ansari, S., Munir, K., & Gregg, T. (2012). Impact at the "Bottom of the Pyramid": The Role of Social Capital in Capability Development and Community Empowerment. *SSRN Electronic Journal*, 49(4), 813-842. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2034297>
- Anggreyani, N. M., & Satrya, I. G. H. (2020). Effect of job satisfaction, employee empowerment and job stress towards organizational commitment. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(6), 108-113. <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2020/06/N2046108113.pdf>



- oriented leadership on brand citizenship behavior in Hotel Industry. *Social Studies in Tourism*, 8(16), 89-112. <http://journalitor.ir/Article/1399081250612> [In Persian]
- Fornell, C., & Cha, J. (1994). Partial least squares, in Bagozzi, R. P. (Ed.), *Advanced Methods*.
- Goodarzi, M., Chahar Mahali, A. A., Rahmaninia, E., Nikoomaram, H., & Amini Khozani, M. (2024). Presenting a model to investigate the effect of intellectual capital on the competitive capabilities of companies (structural equation model approach). *Journal of Management Accounting and Auditing Knowledge*, 13(52), 443-458. https://www.jmaak.ir/article_23297.html?lang=en [In Persian]
- Haji, L., Valizadeh, N., & Karimi, H. (2022). The effects of psychological capital and empowerment on entrepreneurial spirit: The case of Naghadeh County, Iran. *International Journal of Finance & Economics*, 27(1), 290-300. <https://doi.org/10.1002/ijfe.2152>
- Hamawandy, N. M., Omer, A. J., Salih, H. A., Jwmaa, S. J., & Jalal, F. B. (2021). The impact of employee empowerment on intellectual capital and organizational citizenship behavior: moderating role of demographic. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(2), 326-333. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/719>
- Hariyati, H., Nuswantara, D. A., Hidayat, R. A., & Putikadea, I. (2022). Management accounting information system and intellectual capital: a way to increase SME's business performance. *Jurnal Siasat Bisnis*, 27(2), 61-75. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol27.iss1.art5>
- Haldorai, K., Kim, W. G., & Garcia, R. L. F. (2022). Top management green commitment and green intellectual capital as enablers of hotel environmental performance: The mediating Crainer, S. (2002). Key perspectives in management: Thinkers who changed the world of management. *Translated by Mohammad Ali Hosseinnajad, Tehran: Cultural Research Office*. p. 166. [In Persian]
- Davis, Ian (2005). Problems with the Principles of Disaster Management. *2nd. CRHNet Annual Symposium, November 17-19, 2005, Toronto, Canada*.
- Dogru, T., McGinley, S., & Kim, W. G. (2020). The effect of hotel investments on employment in the tourism, leisure and hospitality industries. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1941-1965. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2019-0913>
- Ellinger, A. E., Musgrove, C. C. F., Ellinger, A. D., Bachrach, D. G., Elmadağ Baş, A. B., & Wang, Y. L. (2013). Influences of Organizational Investments in Social Capital on Service Employee Commitment and Performance. *Journal of Business Research*, 66(8), 1124-1133. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.03.008>
- Ebrahimi, M., Zargham Borujeni, H., & Sokhandan, E. (2017). Tourism Destinations Crisis Management Process Performance Evaluation. *Journal of Strategic Management Studies*, 7(28), 103-123. [dor: 20.1001.1.22286853.1395.7.28.5.0](https://doi.org/10.1001.1.22286853.1395.7.28.5.0) [In Persian]
- Fakharyan, M., Hosseinzadeh, A., & Bastam, H. (2024). Service Innovation in Customer Value Co-Creation: The Mediating Role of Customer Engagement in the Hospitality Industry - A Case Study. *Journal of Business Management*, 16(1), 167-193. <https://doi.org/10.22059/jibm.2023.357834.4561> [In Persian]
- Fallahi, M. B., Tabataba'i-Nasab, S. M., & Sabokro, M. (2020). The effect of brand-

- <https://doi.org/10.1108/JAEE-03-2018-0032>
- Kariri, H. D. H., Radwan, O. A., Somaili, H. E., Mansour, M. E. I., Mathkooor, S. A., & Gohal, K. M. M. (2022). The Relationship of Psychological Capital to Psychological Empowerment Among Female Workers at Leadership Positions. *Journal of Organizational Behavior Research*, 7(2), 243-258. <https://doi.org/10.51847/7IGwvNc6i0>
- Kariri, H. D. H., & Radwan, O. A. (2023). The Influence of Psychological Capital on Individual's Social Responsibility through the Pivotal Role of Psychological Empowerment: A Study Towards a Sustainable Workplace Environment. *Sustainability*, 15(3), 2720. <https://doi.org/10.3390/su15032720>
- Khodaverdooe, A., vafae manesh, F., & khoskar, F. (2020). The Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance of Golpayegani Hospital Staff in Qom. *Journal of Accounting and Management Vision*, 2(20), 16-31. https://www.jamv.ir/article_103870.html?lang=en [In Persian]
- Kiakojour, D., & Mirtaghian Rudsari, S. M. (2018). Investigating the Effect of Talent Management on Psychological Empowerment of Employee of Hospitality Industry. *Quarterly Journal of Educational Psychology*, 9(1), 16-29. [In Persian]
- Liu, Y., Shankar, V., & Yun, W. (2017). Crisis Management Strategies and the Long-Term Effects of Product Recalls on Firm Value. *Journal of Marketing*, 81(5), 30-48. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0535>
- Mahdi, M., hoseini, S. H., hajipoor, E., & gheyji, M. (2022). Discovering and counting the antecedents of empowering managers, commanders and its role in creativity (Case role of green human resource management. *Tourism Management*, 88, 104431. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104431>
- Hall, S. S. (2007). The measurement of psychological empowerment. *American Journal of Community psychology*. Volume 5, Issus 2, pages 321-349.
- Hejazi, R., & Alipoor, M. (2016). The Importance of Intellectual Capital's Measurement. *Journal of Accounting and Social Interests*, 6(1), 1-19. <https://doi.org/10.22051/ijar.2016.2360> [In Persian]
- Jafari, S., Ahmadi, D., & Norouzi Koohdashti, R. (2017). Investigating the Effect of Employee Empowerment on Organizational Development with Emphasis on Perceived Organizational Support. *Organizational Culture Management*, 15(1), 69-91. <https://doi.org/10.22059/jomc.2017.61278> [In Persian]
- Jamshidi, R., Shetab Booshehri, N., & Khatibi, A. (2019). Relationship of Intellectual Capital with Psychological Empowerment and Professional Commitment of Sports Selected and successful Federation Experts. *Sport Management Studies*, 11(57), 177-196. <https://doi.org/10.22089/smrj.2017.4453.1855> [In Persian]
- Kang, S. C., & Snell, S. A. (2009). Intellectual Capital Architectures and Ambidextrous learning: a Framework for Human Resource Management. *Journal of Management Studies*, 46(1), 65-92. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2008.00776.x>
- Kaawaase, T. K., Bananuka, J., Peter Kwizina, T., & Nabaweesi, J. (2020). Intellectual capital and performance of small and medium audit practices: the interactive effects of professionalism. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 10(2), 165-189.



- Moghadam, E. (2024). The relationship between intellectual capital and the empowerment of Zanzan municipality employees. The 6th International Conference of Psychology, Educational Sciences and Social Studies, Hamedan. [In Persian]
- Mullins, L. (1999). Management and organizational behavior. London: Prentice-Hall.
- Pedraza Melo, N. A., & De la Gala Velásquez, B. (2022). The mediating role of structural capital in the relationship between human capital and performance in the public administrations of Mexico and Peru. *Estudios Gerenciales*, 38(164), 320-333. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.164.5087>
- Rastgar, A., Maleki Minbashrazgah, M., bagheri garbolagh, H., & Jabari, E. (2020). Reflection on Green Human Resources Management: The moderating role of marketing innovation in the relationship between Employees' Engagements with green supply chain management in the hotel industry. *Journal of Tourism and Development*, 9(3), 235-248. <https://doi.org/10.22034/jtd.2019.188059.1754> [In Persian]
- Rostami Kamroud, M. R. (2022). Structural Model of Intellectual Capital Dimensions on Psychological Empowerment of Students of Farhangian University. Master's thesis Azarbaijan Shahid Madani University, Faculty of Education & Psychology. [In Persian]
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N. C., & Edvinsson, L. (1997). Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape. Basingtoke: Macmillan, Houndmills.
- Sckaran, U. (2009). Research methods in management. Translated by Mohammad study in a military unit). *Defense-Human Capital Management*, 1(4), 179-199. https://jdhcm.iamu.ac.ir/article_251157.html?lang=en [In Persian]
- Mardonova, D. (2023). The role of hotel business in development of tourism industry. *Talqin va tadqiqotlar*, 1(6), 91-99. <https://talqinvatadqiqotlar.uz/index.php/tvt/article/view/86>
- Marr, B. (2005). Defining intellectual capital: a three-dimensional approach. *Managing Decision*, 43 (9), 1114-1128. <https://doi.org/10.1108/00251740510626227>
- Mathews, J., & Ligor, A. (2021). Cultivating Intellectual Capital for Competitive Advantage. *Business Management Practices Emerging Trends*, 3, 134-140. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3826080>
- Mirfakhreddini, F. S., Ebrahimi, M., & Jandaghi Ardakani, F. (2024). Identifying and Classifying Financial and Economic Indicators Affecting the Performance of the Hotel Industry in Yazd Province (by Structural-interpretive Model). *Quarterly Journal of Applied Theories of Economics*, 10(4), 141-172. <https://doi.org/10.22034/eco.j.2024.59137.3249> [In Persian]
- Mirsafian, H., & Rasekh, N. (2019). Developing Model of Staffs Psychological Empowerment Effect on Crisis Management regarding Role of Management Change in Sport and Youth Departments in Isfahan Province. *Human Resource Management in Sports*, 6(1), 51-67. <https://doi.org/10.22044/shm.2019.6668.1687> [In Persian]
- Mirzaei, S., & Ghasemi, R. (2024). Intellectual capital and employee empowerment: the role of training and development. The third international conference of educational sciences, counseling, psychology and social sciences, Hamedan. [In Persian]

- Wang, Q., Sun, N., Hon, A. H., & Zhu, Z. (2023). Linking organizational justice to tourism and hospitality employees' service orientation: the roles of Confucian values and relationship quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36 (6), 2107-2124. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2022-1269>
- Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2002). Empowerment and empowerment. Translated by Badaldin Orei Yazdani, *Tehran: Management Research and Training Institute*. [In Persian]
- William, T. A., Gruber, D. A., Sutcliffe, K. M., Shepherd, D. A., & Zhao, E. Y. (2017). Organizational Response to Adversity: Fusing Crisis Management and Resilience Research Streams. *Academy of Management Annals*, 11(2), 733-769. <https://doi.org/10.5465/annals.2015.0134>
- Yang, M., Luu, T. T., & Qian, D. (2022). Group diversity and employee service innovative behavior in the hospitality industry: a multilevel model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(2), 808-835. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2021-0822>
- Yazdanshenas, M. (2021). Effect of Corporate Social Responsibility on Identification and Involvement of Hotels' Employees; Moderating Role of Organizational Support. *Tourism Management Studies*, 16(54), 11-39. <https://doi.org/10.22054/tms.2021.12790> [In Persian]
- Yousefi, J., Ziaee, M., Karimi Alavijeh, M. R., & mahmoudzadeh, S. M. (2022). Explaining social responsibility model in hotel industry: A meta-synthesis approach. *Iranian journal of management sciences*, 17(66), 57-94. https://journal.iams.ir/article_375.html?lang=en [In Persian]
- Saeabi and Mahmoud Shirazi, Tehran: Higher Institute of Management and Planning Education and Research. Sixth edition. [In Persian]
- Seibert, S. E., Wang, G., & Courtright, S. H. (2011). Antecedents and Consequences of Psychological and Team Empowerment in Organizations: a Meta-Analytic Review. *Journal of Applied Psychology*, 96(5), 981-1003. <https://doi.org/10.1037/a0022676>
- Shiri, A., Dehghani Soltani, M., Soltani Banavandi, A., & Farsizadeh, H. (2015). Investigating the Impact of Emotional Labor on Customer's Satisfaction in Hotel Industry: The Mediating Role of Employee Satisfaction. *Tourism Management Studies*, 10(31), 19-39. 20.10 01.1.23223294.1394.10.31.2.3 [In Persian]
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimension, Measurement and Validation. *The Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465. <https://doi.org/10.5465/256865>
- 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. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(97\)90021-0](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(97)90021-0)
- Thomas, H. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment An "interpretive" model of intrinsic task motivation. *Academy of management review*, 15, 666-681. <https://doi.org/10.5465/amr.1990.4310926>
- Vergauwen, P., & Van Alem, F. (2005). Annual report intellectual capital disclosures in the netherlands, france and germany. *Journal of Intellectual Capital*, 6 (1), 89-104. <https://doi.org/10.1108/14691930510574681>