

Research Paper

Designing a Model for Employees' Mental Absence in Tourism and Hospitality (Case Study: Tourism and Hospitality Businesses in Shiraz)

Ali Asghar Mobasheri¹ , Moslem Bagheri*² , Samira Mahbubnya³ 

¹ Ph.D. candidate, Organizational Behavior and Human Resources Management, Department of Management, University of Isfahan, Isfahan, Iran

² Associate Professor, Tourism Management Department, Shiraz University, Shiraz, Iran

³ BSc. Student, Tourism Management Department, Shiraz University, Shiraz, Iran



[10.22080/shrm.2025.5737](https://doi.org/10.22080/shrm.2025.5737)

Received:

July 22, 2024

Accepted:

April 10, 2025

Available online:

February 7, 2026

Keywords:

Employees' mental absence,
Indifferent employees,
tourism and hospitality,
Grounded theory

Abstract

Employees' mental absence is a negative phenomenon that can face serious challenges for tourism and hospitality businesses. Therefore, it is necessary to study this issue and identify and analyze the factors affecting its occurrence. In this connection, the present research was carried out to design a model for employees' mental absence in tourism and hospitality. This research is developmental in terms of its purpose and qualitative in terms of method, and was carried out using the grounded theory method. The field of research was tourism and hospitality businesses in Shiraz, among which 19 employees were selected as sample members using the snowball method based on the data saturation. Necessary data were also collected through semi-structured individual interviews. The findings indicate that the employees' mental absence in tourism and hospitality businesses is influenced by three categories of causal factors (individual, job-related, and managerial factors). Contextual factors (structural, interpersonal, cultural, and weak human resource management systems) and intervening factors (individual and non-individual) also affect this phenomenon. The consequences of employees' mental absence in tourism and hospitality businesses were also identified at three individual, organizational, and extra-organizational levels.

*Corresponding Author: Moslem Bagheri

Address: Shiraz University, Shiraz, Iran

Email: bagherimoslem@shirazu.ac.ir

Extended abstract

1. Introduction

Evidence shows that many human resource management measures in tourism and hospitality businesses have not been effective enough; and many organizations, despite hiring a large number of competent employees, have not only failed to create value through them, but have even left a negative impact on their human resources (Jooss et al., 2023). One of the negative consequences of mismanagement of human resources is the mental absence of employees (Teimouri & Mobasheri, 2024). Employees' mental absence is a phenomenon that can cause tourism and hospitality businesses to face many challenges. In this situation, employees use their minimum knowledge, skills, and abilities in the organization (Gostick & Elton, 2006) and are not engaged in their jobs (Sadrinia et al., 2022). Therefore, employees' mental absence should be studied seriously, and the effective mechanisms in the occurrence of this phenomenon in work environments should be well analyzed (Teimouri & Mobasheri, 2024). However, the review of the literature shows that despite researchers' attention to employees' mental absence and investigating it in different statistical population (Sadrinia et al., 2022; Azizi et al., 2020), employees' mental absence has not been studied in tourism and hospitality businesses so far, and the questions related to it in the tourism and hospitality industry are still unanswered questions. Therefore, the current research was conducted to design a model of mental absence of employees in tourism and hospitality.

2. Research Methods

This research is developmental in terms of its purpose and qualitative in terms of method, and was carried out using the grounded theory method. The field of research was tourism and hospitality businesses in Shiraz, among which 19 employees were selected as sample members using the snowball method. The sample size was determined based on theoretical saturation, and the necessary data were collected through semi-structured individual interviews.

3. Results

According to the principles of the grounded theory method, the collected data were analyzed simultaneously as the interviews were conducted. At this stage, open coding was done, and a total of 237 primary codes were identified. In the next step, all the initial codes were checked, and while removing duplicate codes and merging similar codes, 119 final codes were identified. Then, in the central coding stage, the final codes were categorized into six dimensions of grounded theory, i.e., causal factors, central phenomenon, contextual factors, intervening factors, strategies, and consequences. The findings indicate that the employees' mental absence in tourism and hospitality businesses is influenced by three categories of causal factors (individual, job-related, and managerial factors). Contextual factors (structural, interpersonal, cultural, and weak human resource management systems) and intervening factors (individual and non-individual) also affect this phenomenon. The consequences of employees' mental absence in tourism and hospitality businesses were also identified at three individual, organizational, and extra-organizational levels.

4. Conclusion

The results, in addition to covering part of the existing scientific research gap and increasing the understanding and theory regarding the mental absence of employees in tourism and hospitality businesses by providing empirical evidence, can provide practical guidelines for business managers. Identifying the causes and forms of absenteeism among employees in tourism and hospitality businesses can support management interventions related to reducing or preventing this phenomenon. Other researchers can also use the research findings to design and implement future research. For example, investigating employees lived experience in relation to factors affecting their mental absence can reveal new angles on this issue. In this regard, phenomenological or ethnographic research seems to be effective.

Funding

There is no funding support.

Authors' contribution

All authors are equally involved in the preparation and writing of the article.

Conflict of interest

The authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

The authors of the article thank and appreciate all the people who have given scientific advice in preparing the article. We also Acknowledgment all the employees of the tourism and hospitality businesses in Shiraz for preparing this article.

علمی

طراحی الگوی غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی (مورد مطالعه: کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز)

علی اصغر مباشری^۱  مسلم باقری^۲  سمیرا محبوب‌نیا^۳ 

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

^۲ دانشیار، گروه گردشگری و هتلداری، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

^۳ دانشجوی کارشناسی، گروه گردشگری و هتلداری، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران



10.22080/shrm.2025.5737

چکیده

غیبت ذهنی کارکنان پدیده‌ای منفی است که می‌تواند کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی را با چالش‌هایی جدی مواجه سازد. از این رو، ضروری است این موضوع مورد مطالعه قرار گرفته و عوامل مؤثر بر پیدایش آن شناسایی و تحلیل شوند. در این ارتباط، پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی اجرا شد. این پژوهش از لحاظ هدف، توسعه‌ای و به لحاظ روش مطالعه‌ای، کیفی است و با روش نظریه‌پردازی داده‌بنیاد انجام شد. میدان پژوهش کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شهر شیراز بود که در این میان ۱۹ نفر از کارکنان فعال در این کسب‌وکارها با استفاده از روش گلوله‌برفی و براساس قاعده اشباع نظری داده‌ها به‌عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. داده‌های لازم نیز به‌وسیله مصاحبه انفرادی نیمه‌ساختاریافته گردآوری شد. یافته‌ها حاکی است که غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی تحت تأثیر سه دسته عوامل علی (عوامل فردی، عوامل مربوط به شغل و عوامل مدیریتی) قرار دارد و عوامل زمینه‌ای (ساختاری، بین‌فردی، فرهنگی و ضعف سیستم‌های مدیریت منابع انسانی) و عوامل مداخله‌گر (فردی و غیرفردی) نیز این پدیده را تحت تأثیر قرار می‌دهند. نتایج همچنین نشان می‌دهد غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی به سه شکل ترک خدمت مجازی، بطالت و کم‌کاری و بی‌تفاوتی ظاهر می‌شود. پیامدهای غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی نیز در سه سطح فردی، سازمانی و فراسازمانی شناسایی شدند.

تاریخ دریافت:

۱ مرداد ۱۴۰۳

تاریخ پذیرش:

۲۱ فروردین ۱۴۰۴

تاریخ انتشار:

۱۸ بهمن ۱۴۰۴

کلیدواژه‌ها:

غیبت ذهنی کارکنان؛ کارکنان
بی‌تفاوت؛ گردشگری و مهمان‌نوازی؛
نظریه‌پردازی داده‌بنیاد

* نویسنده مسئول؛ نویسنده مسئول

آدرس: دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

ایمیل: bagherimoslem@shirazu.ac.ir

۱ مقدمه

سایر کارکنان، آنان را با استرس و مشکلات زیادی مواجه می‌سازد (Yan et al., 2021a).

بنابراین، رفتارهای انصرافی از کار، موضوعی است که در سال‌های گذشته توجه پژوهش‌گران بسیاری را به خود جلب کرده (انوری و همکاران، ۱۴۰۲) و در مطالعات مختلف مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. باین‌حال، بررسی مطالعات انجام‌شده در این ارتباط نشان می‌دهد، بیشتر پژوهش‌گران، جنبه‌های فیزیکی رفتارهای انصرافی از کار را، مانند غیبت از کار (Mukwevho et al., 2020) و ترک خدمت (Yan et al., 2021b) در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی بررسی کرده‌اند و جنبه‌های روان‌شناختی این موضوع تاکنون آن‌چنان که باید مورد مطالعه و بررسی قرار نگرفته است و نیازمند مطالعه و تحلیل از ابعاد مختلف است (Shamsudin et al., 2023; Yasami et al., 2024).

غیبت ذهنی کارکنان، یکی از اشکال رفتارهای انصرافی روان‌شناختی از کار است (تیموری و مباشری، ۱۴۰۳) که می‌تواند کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی را با چالش‌های بسیار مواجه سازد (Shamsudin et al., 2023). غیبت ذهنی، توصیف‌کننده شرایطی است که در آن کارکنان علی‌رغم حضور فیزیکی در محل کار، نقش‌آفرینی مثبت و فعالی در امور بر عهده ندارند و یا حداقل مشارکت را در تصمیم‌گیری‌ها، فعالیت‌ها و برنامه‌های سازمان از خود نشان می‌دهند (عزیزی و همکاران، ۱۳۹۹). غیبت ذهنی پدیده‌ای است که می‌تواند کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی را با چالش‌های زیادی مواجه سازد. در این وضعیت، کارکنان حداقل دانش، مهارت و توانایی خود را در سازمان به کار می‌گیرند (Gostick & Elton, 2006)، از اشتیاق شغلی لازم برخوردار نیستند و انجام وظایف شغلی را نوعی رفع تکلیف می‌دانند (صدری نیا و همکاران، ۱۴۰۱). غیبت ذهنی، نارضایتی کارکنان از شغل و سازمان را افزایش می‌دهد (سلیمی و همکاران، ۱۴۰۰)، حضور کارکنان در سازمان را به فعالیتی نمایشی تبدیل می‌کند، آنتروپی مثبت را افزایش می‌دهد و زمینه فروپاشی سازمان را از درون به وجود می‌آورد (صدری نیا و همکاران، ۱۴۰۱). از این‌رو، غیبت ذهنی کارکنان موضوعی است که می‌بایست به‌صورت جدی مورد مطالعه قرار گیرد و سازوکارهای اثرگذار در بروز این پدیده در محیط‌های کاری به‌خوبی تحلیل شوند (تیموری و مباشری، ۱۴۰۳).

باین‌حال، بررسی مطالعات انجام‌شده در ارتباط با غیبت ذهنی کارکنان نشان می‌دهد علی‌رغم توجه پژوهش‌گران کشور به غیبت ذهنی کارکنان و بررسی آن در بین جوامع، آماری متفاوت (صدری نیا و همکاران، ۱۴۰۱؛ عزیزی و همکاران، ۱۳۹۹؛ مهدی زاده و کرمی، ۱۳۹۸؛ گودرزی و نلوی اصفهانی، ۱۳۹۸)، این موضوع تاکنون در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی مطالعه نشده است. بررسی پیشینه تجربی موضوع همچنین نشان می‌دهد در مطالعات خارجی نیز این موضوع از غنای لازم برخوردار نیست. هرچند رفتارهای

این موضوع که منابع انسانی یکی از مهم‌ترین عناصر در ایجاد مزیت رقابتی است (شریعت‌نژاد، ۱۴۰۳)؛ در صنایع خدماتی مانند گردشگری و مهمان‌نوازی نیز به‌خوبی در سطح جهان مورد پذیرش قرار گرفته است (Saputro, 2024) و به‌سختی می‌توان پژوهش‌گر و صاحب‌نظری در این حوزه پیدا کرد که اعتبار این گزاره را زیر سؤال ببرد (Shekari et al., 2021). این اعتقاد، به‌وسیله نظریه‌هایی مانند دیدگاه مبتنی بر منابع (Pauwe, 2024) و مدل‌ها و مطالعات کاربردی در این زمینه نیز مورد تأیید قرار گرفته است (Liu-Lastres et al., 2024)؛ به حدی که برخی، صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی را صنعت افراد دانسته (Baum, 2016) و از مدیریت منابع انسانی به‌عنوان نقطه آغاز فعالیت‌ها در گردشگری و مهمان‌نوازی یاد کرده‌اند (Sigala et al., 2023). این باور که منابع انسانی اساس ایجاد و توسعه مزیت رقابتی در گردشگری و مهمان‌نوازی است (باقری و همکاران، ۱۴۰۰)، جذب و استخدام بهترین کارکنان را به یکی از مهم‌ترین وظایف مدیران و یکی از رقابتی‌ترین موضوعات در این صنعت تبدیل کرده (Kravariti et al., 2022) و آن را در جایگاهی مرکزی در استراتژی‌های بسیاری از کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی قرار داده است (Liu-Lastres et al., 2024).

از طرفی، ایجاد ارزش از طریق منابع انسانی یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های پیش روی سازمان‌ها در سطح جهان است (Gallardo-Gallardo et al., 2020) و جذب منابع انسانی توانمند، تنها یک روی سکه است. به عبارت دیگر، استفاده بهینه از منابع انسانی و ایجاد مزیت رقابتی بر مبنای دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های آنان، بستگی به چگونگی مدیریت این دارایی‌های ارزشمند دارد (پاشایی‌وحید و همکاران، ۱۴۰۳). شواهد نیز نشان می‌دهد، بسیاری از اقدامات مدیریت منابع انسانی در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی از اثربخشی لازم برخوردار نبوده‌اند و بسیاری از سازمان‌ها علی‌رغم استخدام تعداد زیادی از کارکنان شایسته، نتنها در ایجاد ارزش از طریق آنان موفق نبوده‌اند؛ بلکه اقدامات آن‌ها به شکل‌گیری رفتارهای منفی در کارکنان نیز منجر شده است (Jooss et al., 2023). یکی از رفتارهای منفی که پیامد سوءمدیریت منابع انسانی در گردشگری و مهمان‌نوازی است؛ رفتارهای انصرافی از کار است که کسب‌وکارهای این صنعت در مناطق مختلف جهان را با مشکلات بسیار مواجه ساخته است. شواهد موجود نشان می‌دهند رفتارهای انصرافی از کار، سالیانه هزینه‌ای معادل با ۲۰ میلیارد یورو به کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی اتحادیه اروپا تحمیل می‌کند و هزینه کسب‌وکارهای آمریکایی را نیز به صورت میانگین بین ۲ تا ۲۰ درصد افزایش می‌دهد (Čikeš et al., 2024). تحقیقات همچنین نشان می‌دهد رفتارهای انصرافی از کار، رضایت مهمانان و مشتریان را کاهش می‌دهد (Mukwevho et al., 2020)، زمینه آفول کیفیت خدمات را ایجاد می‌کند و از طریق افزایش بار کاری

¹ Withdrawal behaviors

ارتباط تأکید کرده‌اند. بررسی‌ها همچنین نشان می‌دهد، رفتارهای انصرافی از کار پدیده‌ای است که هم در بعد فیزیکی مانند ترک خدمت، غیبت، تأخیر و مانند آن (Mukwevho et al., 2020) و هم در بعد روان‌شناختی قابل مطالعه و بررسی است. درحالی‌که رفتارهای فیزیکی انصرافی از کار به فاصله گرفتن فیزیکی از کار مربوط می‌شوند و به‌عنوان یک استراتژی اعتراضی و یا واکنش منفی کارکنان نسبت به کار و یا شرایط آن توصیف می‌شوند؛ رفتارهای انصرافی روان-شناختی از کار، به‌عنوان یک استراتژی تطابق رفتاری^۲ از سوی کارکنان و در قالب رفتارهایی مانند تلاش برای حفظ احساسات خود نسبت به یک موضوع مشخص، خودداری از صحبت با سرپرستان در ارتباط با مشکلات، خیال‌پردازی در مورد شرایط کاری مطلوب و یا خیال‌پردازی در مورد کار در یک سازمان (ایده‌آل) دیگر، توصیف شده‌اند (Feldman & Tompson, 1993; Song & Lee, 2020).

2.1.2 تعریف غیبت ذهنی کارکنان

غیبت ذهنی کارکنان که در ایران تحت عناوین کارکنان نامرئی (سلیمی و همکاران، ۱۴۰۰) و نامرئی شدن کارکنان (موسوی و همکاران، ۱۳۹۹) نیز شناخته می‌شود؛ می‌تواند به‌عنوان یکی از اشکال رفتارهای انصرافی روان‌شناختی از کار توصیف شود. غیبت ذهنی به وضعیتی اشاره دارد که هرچند کارکنان یک سازمان در محل کار حضور دارند و به انجام فعالیت‌های شغلی مشغول هستند؛ حضور آن‌ها تنها جنبه فیزیکی و نمایشی دارد و قابلیت‌ها و سرمایه‌های روان‌شناختی و شناختی آنان متوجه موضوعاتی است که ارتباط چندانی به مسائل کاری ندارند (تیموری و مباشری، ۱۴۰۳). در این شرایط، کارکنان با رفع تکلیف، وظایف شغلی را به شکل صوری انجام می‌دهند (Patnaik & Satpathy, 2013)، در امور سازمان مشارکت مثبتی ندارند و شایستگی‌های خود را در راستای تحقق اهداف سازمان مورد استفاده قرار نمی‌دهند (منطقی، ۱۳۹۸). همچنین، غیبت ذهنی کارکنان، وضعیتی را توصیف می‌کند که کارکنان با ظفره رفتن از مسؤولیت‌پذیری و قراردادن مسؤولیت‌های مهم بر دوش دیگران، سعی می‌کنند خود را در حاشیه قرار دهند (عزیزی و همکاران، ۱۳۹۹). به‌طورکلی، غیبت ذهنی کارکنان شرایطی را تصویر می‌کند که در آن، حضور کارکنان در محل کار حضوری مفید و اثربخش نیست و وقت‌گذرانی، تنها دغدغه کارکنان در سازمان است و این وقت‌گذرانی به شکل‌های مختلفی مانند زیرکار در روی، ترک خدمت مجازی، ظفره روی اجتماعی و غفلت از کار نمایان می‌شود (تیموری و مباشری، ۱۴۰۳).

2.1.3 غیبت ذهنی در محیط کار

بررسی ادبیات مرتبط با موضوع غیبت ذهنی نشان می‌دهد که پژوهش‌گران مختلف، مفهوم غیبت ذهنی را در چهار بعد اصلی (زیرکار در روی، ترک خدمت مجازی، ظفره روی اجتماعی و غفلت از کار) بررسی کرده‌اند. زیرکار در روی، به معنی گرایش به انجام کار کمتر بوده و وضعیتی است که در آن فرد می‌داند که تلاش کمتر پیامد منفی به دنبال نخواهد داشت؛ از این

انصرافی روان‌شناختی از کار در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی در برخی مطالعات خارجی مورد بررسی قرار گرفته است (Snepenger et al., 2001; Shamsudin et al., 2024; Yasam et al., 2024)؛ ولی این پژوهش‌گران، رفتارهای انصرافی از کار را به‌صورت عمومی دنبال کرده‌اند و غیبت ذهنی کارکنان به‌صورت مشخص در هیچ‌کدام از این مطالعات مورد بررسی و مطالعه قرار نگرفته است و سوالات مرتبط با آن در صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی همچنان پرسش‌هایی بی‌پاسخ هستند. از طرفی، اطلاعات حاصل از گفت‌وگو با کارکنان کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز و همچنین تجربه و مشاهده پژوهش‌گران نشان می‌دهد، غیبت ذهنی کارکنان موضوعی رایج در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز است که لازم است علل آن و به عبارت بهتر، سازوکارهای تأثیرگذار در این پدیده در بین کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی این شهر مطالعه و بررسی شوند. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شهر شیراز و پاسخ‌گویی به این سوالات انجام شده است: چرا غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز رخ می‌دهد؟ چه عواملی در ایجاد این وضعیت دخیل هستند؟ غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز چه اشکال و مصادیقی دارد؟ غیبت ذهنی کارکنان چه پیامدهایی برای کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز خواهد داشت؟

2 مبانی نظری و پیشینه پژوهش

2.1 مبانی نظری

2.1.1 رفتارهای انصرافی از کار

رفتارهای انصرافی از کار، توضیح‌دهنده واکنش‌های منفی یا مقاومت کارکنان نسبت به عناصر مربوط به کار و شرایط آن است و رفتارهای مختلفی مانند غیبت از کار، حضور با تأخیر در محل کار، ترک خدمت داوطلبانه، حواس‌پرتی و رفتارهایی از این دست را شامل می‌شود (Xu et al., 2022). رفتارهای انصرافی از کار، به‌عنوان رفتارهایی خاص شناخته می‌شوند که معمولاً در سطح فردی و به‌عنوان متغیرهایی وابسته (معلول) بروز می‌کنند (Song & Lee, 2020). این رفتارها که در قالب رفتارهای مشهود و رفتارهای مشهود قابل دسته‌بندی و مطالعه هستند (Yan et al., 2021b)؛ از سوی اندیشمندان مختلف با رویکردهای متفاوت بررسی و مطالعه شده‌اند و پژوهش‌گران مختلف، مکانیزم‌های متفاوتی را به‌عنوان عوامل مؤثر بر این پدیده تبیین کرده‌اند؛ درحالی‌که برخی پژوهش‌گران عناصر و ویژگی‌های فردی مانند شخصیت (LeBreton et al., 2004) و نگرش‌های کارکنان (Yan et al., 2021b) را به‌عنوان عوامل اثرگذار بر رفتارهای انصرافی از کار معرفی کرده‌اند؛ سایرین بر شرایط و عناصر زمینه‌ای (سازمانی) مانند رهبری (Shamsudin et al., 2023) و دسترسی یا عدم دسترسی به فرصت‌های رشد و توسعه (Mohamad Ibrahim et al., 2022) در این

² Behavioral coping strategy

¹ Psychological withdrawal behavior

مناسب و یا عدم دسترسی به فرصت‌های توسعه شخصی و حرفه‌ای به‌شمار آید (تیموری و مباشری، ۱۴۰۳).

2.2 پیشینه پژوهش

بررسی پیشینه داخلی نشان می‌دهد که غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی تاکنون مورد توجه پژوهش‌گران قرار نگرفته است. باین‌حال، این موضوع و کلیه‌ها مرتب با آن در سایر صنایع و سازمان‌ها در داخل کشور بررسی شده‌اند. برای مثال، مطالعه انجام‌شده توسط منطقی (۱۳۹۸) بیان‌گر این است که عوامل فردی (بیماری جسمی، معلولیت پنهان، نارسایی در تکلم، ترس و اضطراب، احساس کم‌دیده‌شدن، روحیه تعلل‌ورزی و احساس بی‌ارزشی)، عوامل سازمانی (احساس نادیده گرفته‌شدن، مقایسه با همکاران و جو سازمانی) و عوامل اجتماعی (فشار اجتماعی بالا و بالابودن سطح توقعات)، به‌عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر در بروز غیبت ذهنی کارکنان مطرح هستند و عوامل فرهنگی، عوامل انگیزشی و عوامل مالی نیز می‌توانند غیبت ذهنی کارکنان را در سازمان تحت تأثیر قرار دهند. مطالعه انجام‌شده توسط موسوی و همکاران (۱۳۹۹) نیز بیان‌گر این است که فرهنگ بوروکراتیک، هم به صورت مستقیم و هم از طریق رهبری منفعلانه می‌تواند موجب نامرئی شدن کارکنان در سازمان‌های دولتی شود. در مطالعه انجام‌شده توسط صدری‌نیا و همکاران (۱۴۰۱) نیز، مشکل مسکن، زندگی در محله نامناسب، مشکلات جسمانی، مشکلات خانوادگی، مشکلات فرزند، مشکلات رفتاری، مشکلات حقوقی، مشکلات مالی، فضای مجازی، تبعیض، ملامت شدن توسط مدیر، کوچک شمردن کار، عدم پرداخت به‌موقع حقوق و ندادن پاداش، به‌عنوان مهم‌ترین عوامل مؤثر در پیدایش غیبت ذهنی کارکنان در سازمان‌ها شناسایی شده است. تیموری و مباشری (۱۴۰۳) نیز پیشایندهای غیبت ذهنی کارکنان را در سازمان‌ها در دو سطح فردی (عوامل نگرشی- ادراکی و عوامل رفتاری- عملکردی) و سطح سازمانی (عوامل مربوط به ماهیت شغل، عوامل مربوط به محیط شغل و ضعف فرآیندهای داخلی سازمان) مطالعه کرده‌اند.

بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در خارج از کشور هم نشان می‌دهد، علی‌رغم توجه پژوهش‌گران به رفتارهای انصرافی از کار در گردشگری و مهمان‌نوازی، موضوع غیبت ذهنی کارکنان به‌صورت مشخص تاکنون از سوی پژوهش‌گران بررسی نشده است. برای مثال، مطالعه انجام‌شده در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی کشور کرواسی نشان می‌دهد نگرش‌های شغلی مانند تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و دلبستگی شغلی می‌توانند رفتارهای انصرافی از کار را، مانند غیبت و تمایل به ترک خدمت کاهش دهند (Čikeš et al., 2024). پژوهش انجام‌شده توسط یاسمی و همکاران (۲۰۲۴) در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی کشور تایلند نیز نشان می‌دهد عدم امنیت ادراک‌شده، از طریق کاهش اشتیاق شغلی، به رفتارهای انصرافی روان‌شناختی از کار می‌انجامد؛ درحالی‌که تاب‌آوری کارکنان بر رفتارهای انصرافی از کار از سوی آنان تأثیر منفی داشته و آن را کاهش می‌دهد. هاموش و

رو، هرچند فرد وظایف خود را به انجام می‌رساند، ولی به‌صورت آگاهانه در انجام وظایف شغلی از بهرهوری مناسبی برخوردار نیست (تیموری و مباشری، ۱۴۰۳). غفلت از کار، بی‌توجهی و نادیده‌گرفتن وظایف شغلی را توضیح می‌دهد و گویای نوعی سهل‌انگاری نسبت به وظایف شغلی و نوعی واکنش منفی از سوی کارکنان نسبت به نارضایتی است که به‌صورت کار کمتر، دوری از سازمان از طریق رفتارهایی مانند تأخیر، غیبت و مرخصی‌های طولانی و نیز پرسه‌زنی اینترنتی خود را نشان می‌دهد (سلیمی و همکاران، ۱۴۰۰). طفره‌روی اجتماعی نیز تمایل کارکنان به تلاش و صرف انرژی کمتر در موقعیت‌های گروهی را توصیف می‌کند (Hüffmeier et al., 2022). ترک خدمت مجازی نیز زمانی در رفتار کارکنان بروز می‌کند که آنان در سازمان حضور دارند، ولی اندیشه، توان، تخصص و مهارت خود را در راستای اهداف و برنامه‌های شخصی و موضوعات برون-سازمانی صرف می‌کنند (تیموری و مباشری، ۱۴۰۳).

2.1.4 نظریه‌های مرتبط با غیبت ذهنی کارکنان

پژوهش‌گران و صاحب‌نظران رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی تاکنون نظریه‌های مختلفی در ارتباط با تبیین رابطه کارکنان و سازمان معرفی کرده‌اند که هرکدام از این نظریه‌ها، ارتباط بین کارکنان و سازمان و پیامدهای آن را از جنبه‌های مختلفی بررسی می‌کند. در این میان، به نظر می‌رسد برخی نظریه‌ها می‌توانند مبنایی برای تحلیل پدیده غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی ایجاد کنند. براساس نظریه مبادله اجتماعی، تعامل کارکنان و سازمان، نوعی مبادله دوجانبه است و این مبادله، تمامی عناصر اقتصادی و اجتماعی را شامل می‌شود (Cropanzano et al., 2017). براساس مفروضات این نظریه، غیبت ذهنی کارکنان می‌تواند به‌عنوان نتیجه ادراک کارکنان نسبت به عدم توازن بین آورده‌های آنان به سازمان و دستاوردهای آنان در سازمان، در نظر گرفته شود. براساس نظریه قرارداد روان‌شناختی (Blau, 1964)، غیبت ذهنی کارکنان می‌تواند به‌عنوان نتیجه باور کارکنان به عدم پایبندی سازمان (کارفرما) به قرارداد روان‌شناختی تلقی گردد. براساس نظریه خودتعیین‌گری، هر عاملی که نیاز به رشد و توسعه کارکنان را با مانع مواجه سازد، می‌تواند ادراک آنان از آن عامل را به صورت منفی تحت تأثیر قرار دهد (Varshney & Varshney, 2023). بنابراین، غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی می‌تواند نتیجه عدم توجه به نیازهای اساسی روان‌شناختی کارکنان در محیط‌های کاری باشد. نظریه خودتنظیمی نیز بر این باور استوار است که هر عنصری که محوریت کارکنان را در مسیر شغلی محدود سازد و آنان را از فرصت‌های رشد و توسعه حرفه‌ای دور کند، می‌تواند نگرش آنان را نسبت به سازمان و مسیر شغلی خود در آن به صورت منفی تحت تأثیر قرار دهد (Newman & Newman, 2020). در نتیجه، غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی می‌تواند نتیجه فقدان چشم‌انداز شغلی

¹ job involvement

به صورت کامل تبیین نمایند، نظریه داده‌بنیاد به پژوهش‌گران کمک می‌کند این موضوع را از ابعاد و جنبه‌های مختلف مورد بررسی و مطالعه قرار دهند و نسبت به تدوین مدلی چندبعدی و کل‌نگر در ارتباط با غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی اقدام نمایند.

جامعه مورد مطالعه را کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز تشکیل می‌دهند که در این میان برای گردآوری داده‌ها، ۱۹ مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شد. برای شناسایی مصاحبه‌شوندگان نیز روش هدفمند به صورت گلوله برفی به کار گرفته شد. به‌عنوان معیارهای انتخاب مصاحبه‌شوندگان نیز تجربه کار در صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز، برخورداری از دانش یا تجربه (مستقیم یا غیرمستقیم) در ارتباط با موضوع مورد بررسی، تمایل به مشارکت در پژوهش و توانایی انتقال دانش و تجربه، مورد توجه قرار گرفت؛ چراکه داشتن دانش و تجربه مرتبط و نیز علاقه‌مندی به مشارکت و توانایی انتقال ایده‌ها از مهمترین موضوعاتی است که در انتخاب اعضای نمونه در پژوهش‌های کیفی باید مورد توجه قرار گیرند (Palinkas et al., 2015). تعداد مصاحبه‌ها نیز براساس قاعده اشباع نظری تعیین گردید. در این فرآیند، پس از انجام ۱۶ مصاحبه، اشباع داده‌ها حاصل شد. با وجود این، به منظور اطمینان بیشتر، فرآیند انجام مصاحبه ادامه یافت و جمعاً ۱۹ نفر مورد مصاحبه قرار گرفتند. با توجه به تنوع کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز، تلاش شده است مشارکت‌کنندگان به گونه‌ای انتخاب شوند که از تنوع لازم برخوردار باشند و موضوع مورد بررسی، از دیدگاه‌ها و جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار گیرد؛ زیرا تنوع مشارکت‌کنندگان در پژوهش‌های کیفی به‌عنوان یکی از مهمترین معیارهای ارزیابی اعتبار این پژوهش‌ها معرفی شده است (Ataro, 2020). در این ارتباط، همان‌گونه که در جدول ۱ قابل مشاهده است. مصاحبه‌شوندگان از بین کسب‌وکارهای مختلف (هتل، آژانس مسافرتی، اقامتگاه بوم‌گردی و رستوران)، با توجه به پست‌های سازمانی مختلف (کارمند، مدیر و کارآفرین/مالک) و به شکلی انتخاب شده‌اند که علاوه بر آشنایی با موضوع پژوهش از سوابق کاری متفاوتی برخوردار باشند.

همکاران^۱ (۲۰۲۳)، این موضوع را تحت عنوان «ترک خاموش» مورد مطالعه و بررسی قرار داده‌اند. نتایج پژوهش آنان نشان می‌دهد ترک خاموش کار در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی معمولاً از سوی کارکنان جوان‌تر اتفاق می‌افتد و عواملی مانند تغییرات ایجادشده در محیط‌های کار در اثر همه‌گیری کرونا، قوانین سخت، حقوق و دستمزد نامناسب نیز از جمله عواملی هستند که ترک خاموش کار را تحت تأثیر قرار می‌دهند. مطالعه انجام‌شده توسط **خبیو و همکاران^۳ (۲۰۲۲)** نیز نشان می‌دهد، رفتارهای انصرافی از کار از سوی کارکنان تحت تأثیر رفتارهای مدیران مانند پنهان‌کردن دانش قرار دارد و تحلیل رفتگی کارکنان نیز می‌تواند به‌عنوان متغیر میانجی در این رابطه نقش داشته باشد. نتایج این مطالعه همچنین نشان می‌دهد رفتارهای انصرافی کارکنان گردشگری و مهمان‌نوازی تحت تأثیر ادراک آنان از رابطه سودمند متقابل با مدیران قرار دارد. **یان و همکاران^۴ (۲۰۲۱b)** نیز در مطالعه خود نسبت به بررسی نقش سرمایه روان‌شناختی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر رفتارهای انصرافی از کار در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی مالزی اقدام کرده‌اند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد سرمایه روان‌شناختی تأثیر منفی و معنادار بر رفتارهای انصرافی از کار دارد و تعهد سازمانی و رضایت شغلی نیز در این رابطه نقش میانجی ایفا می‌کنند.

3 روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه، پژوهشی کیفی از نوع اکتشافی است که با استفاده از نظریه داده‌بنیاد از نوع رهیافت نظام‌مند **استراوس و کوربین (۱۹۹۷)** انجام شده است. به‌کارگیری نظریه داده‌بنیاد بر مبنای این فرض قرار دارد که تمرکز بر داده‌ها، گردآوری و تحلیل هم‌زمان داده‌ها، ایجاد ارتباط و عجین‌شدن با آن‌ها می‌تواند جنبه‌های اصلی موضوع مورد مطالعه را برای پژوهش‌گر روشن کرده و این فرآیند به آشکارشدن یک نظریه می‌انجامد (Charmaz & Thornberg, 2021). با توجه به این نکته که غیبت ذهنی کارکنان تاکنون در گردشگری و مهمان‌نوازی مطالعه نشده است و اطلاعات و شواهد تجربی موجود نمی‌توانند سازوکارهای مؤثر بر این پدیده در این کسب‌وکارها را

جدول ۱. مشخصات مصاحبه‌شوندگان

نوع سازمان محل کار	طبقه فراوانی	هتل	آژانس مسافرتی	اقامتگاه بومگردی	رستوران	تحصیلات	طبقه	دیپلم و کمتر	کاردانی و کارشناسی	ارشد و بالاتر
							درصد فراوانی	۱۰	۳	۴
سابقه کار در صنعت	طبقه فراوانی	کمتراز ۵ سال	۶ تا ۱۰ سال	۱۰ تا ۱۵ سال	بالاتراز ۱۵ سال	جنسیت	طبقه فراوانی	زن	مرد	
درصد فراوانی	۹	۵	۳	۲	۲	درصد فراوانی	۶	۱۳		
	۴۷/۳۶	۲۶/۳۱	۱۵/۷۸	۱۰/۵۲			۳۱/۵۷	۶۸/۴۲		

³ et al

⁴ Yan et al

¹ Hamouche et al

² quiet quitting

مالک (کارآفرین)	مدیر	کارمند	طبقه	پست (نقش) سازمانی	بیشتر از	۳۱ تا ۴۰	۲۱ تا ۳۰	کمتر از	طبقه	سن
					۴۰ سال	سال	سال	۲۰ سال		
۳	۶	۱۰	فراوانی		۳	۵	۹	۲	فراوانی	
۱۵/۷۸	۳۱/۵۷	۵۲/۶۲	درصد فراوانی		۱۵/۷۸	۲۶/۳۱	۴۷/۳۶	۱۰/۵۲	درصد فراوانی	

به ابعاد نظریه داده‌بنیاد که در جدول ۲ ارائه شده‌اند. به منظور حفظ تمامی داده‌ها و بهبود تمرکز مصاحبه‌کننده، پس از جلب اعتماد و موافقت مصاحبه‌شوندگان نسبت به ضبط مصاحبه‌ها اقدام شد.

هر کدام از مصاحبه‌ها نیز به صورت میانگین ۷۰ دقیقه به طول انجامید. همان‌گونه که در جدول ۲ قابل مشاهده است؛ در فرآیند مصاحبه‌ها دو دسته سؤال استفاده شد؛ یعنی سؤالات جمعیت‌شناختی و سؤالات مربوط به بررسی موضوع با توجه

جدول ۲. سوالات استفاده شده در مصاحبه‌ها

سوالات جمعیت‌شناختی		سوالات مربوط به بررسی موضوع با توجه به ابعاد داده‌بنیاد	
آیتم مورد نظر	سؤال مربوطه	آیتم مورد نظر	سؤال مربوطه
کسب‌وکار محل فعالیت	در چه کسب‌وکاری به فعالیت مشغول هستید؟	عوامل علی	چه عواملی باعث می‌شوند کارکنان دچار غیبت ذهنی شوند؟ چرا این پدیده در کارکنان ایجاد می‌شود؟
سن	چند سال دارید؟	پدیده محوری	کارکنانی که دچار غیبت ذهنی شده‌اند، چگونه قابل شناسایی هستند؟ این پدیده چگونه توصیف می‌شود؟
پست سازمانی	پست سازمانی (نقش) شما در کسب‌وکار چیست؟	عوامل زمینه‌ای	به نظر شما چه عواملی می‌توانند به عنوان بستری برای این پدیده ایفای نقش کنند؟ آیا ویژگی‌های سازمانی می‌توانند زمینه‌ساز این پدیده باشند؟ چه ویژگی‌هایی؟
تحصیلات	تحصیلات شما در چه سطحی قرار دارد؟	عوامل مداخله‌گر	به نظر شما چه عواملی می‌توانند غیبت ذهنی کارکنان را کمتر یا بیشتر کنند؟ آیا ویژگی‌های فردی کارکنان می‌توانند زمینه غیبت ذهنی کارکنان را ایجاد کنند؟ چه ویژگی‌هایی؟ آیا عوامل فراتر از سازمان هم می‌توانند این موضوع را تحت تأثیر قرار دهند؟ لطفاً توضیح دهید.
جنسیت	مرد؟ زن؟	راهبردها	افرادی که دچار غیبت ذهنی شده‌اند، چه اقداماتی انجام می‌دهند؟ رفتارهای افرادی که دچار غیبت ذهنی شده‌اند، چه ویژگی‌هایی دارد؟
		پیامدها	غیبت ذهنی کارکنان چه پیامدهایی برای آن‌ها دارد؟ غیبت ذهنی کارکنان چگونه سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد؟ آیا غیبت ذهنی کارکنان پیامدهایی فراتر از سازمان هم دارد؟ لطفاً توضیح دهید.

مدیریت منابع انسانی و آشنا به ادبیات گردشگری درخواست شد به‌عنوان همکار در فرآیند کدگذاری داده‌ها با پژوهش‌گران مشارکت نماید. پس از اتمام کدگذاری‌ها، از طریق شمارش تعداد کل کدهای ایجاد شده (۵۰۱)، متشکل از کدهای ایجاد شده توسط پژوهش‌گران به منظور استفاده در پژوهش (۲۳۷) و کدهای ایجاد شده توسط فرد همکار (۲۶۴) و نیز تعداد کدهای مورد توافق طرفین یعنی کدهای مشترک در هر دو کدگذاری (۱۹۳)، مطابق با رابطه ۱، توافق درون موضوعی مرتبط با تحلیل‌ها در پژوهش حاضر (۷۷ درصد) محاسبه شد. با توجه به اینکه درصد توافق درون موضوعی بالاتر از ۶۰ درصد به‌عنوان اعتبار قابل قبول در این روش شناخته می‌شود (O'Connor & Joffe, 2020)، نتایج بیان‌گر قابلیت اعتبار یافته‌ها است.

ارزیابی اعتبار تحلیل‌ها در تحقیقات کیفی نیز با روش‌های مختلفی مانند دستیابی به اشباع نظری در فرآیند گردآوری داده‌ها، بررسی نظرات مشارکت‌کنندگان نسبت به نتایج نهایی، ارزیابی درونی تحلیل‌ها و استفاده از منابع اطلاعاتی مختلف جهت گردآوری داده‌ها انجام می‌شود (Ataro, 2020). در این ارتباط، همان‌گونه که در جدول ۱ قابل مشاهده است، به منظور اطمینان از قابلیت اعتماد به داده‌ها، نسبت به مصاحبه با افراد مختلف از نظر پست (نقش) سازمانی، جنسیت، کسب‌وکار محل فعالیت، میزان تحصیلات و سابقه فعالیت در صنعت اقدام شد، گردآوری داده‌ها تا رسیدن به اشباع ادامه یافت و پس از پایان تحلیل‌ها نیز نتایج نهایی در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار گرفت و نظر آنان در ارتباط با یافته‌ها بررسی شد. در نهایت، به منظور ارزیابی دورنی تحلیل‌ها، روش توافق درون موضوعی استفاده شد. در این راستا، از یک نفر دانش‌آموخته دکتری

$$\text{رابطه (1)} \quad 100 \times \frac{\text{تعداد توافقات} \times 2}{\text{کل کدها}} = \text{درصد توافق درون موضوعی}$$

متناسب با هدف پژوهش از متن هر مصاحبه استخراج شدند. در این مرحله کدگذاری باز انجام گرفت و در مجموع ۲۳۷ کد اولیه شناسایی شد. نمونه‌ای از کدگذاری باز اولیه در جدول ۳ ارائه شده است.

4 یافته‌های پژوهش

با توجه به اصول روش داده‌بنیاد، هم‌زمان با انجام مصاحبه‌ها نسبت به تحلیل داده‌های گردآوری شده اقدام شد. در این فرآیند، پس از پایان هر مصاحبه، مباحث به دقت بررسی و عبارات‌های

جدول ۳. نمونه کدگذاری باز اولیه

ردیف	عبارت استخراجی	کد اولیه
۱	خیلی از افرادی که به این‌جا میان بعد از مدتی متوجه می‌شوند که علاقه‌ای به این مدل کارها ندارند ولی بخاطر شرایط اقتصادی مجبور هستند که بمانند. اون‌ها فقط حضور دارند که بیکار نباشند.	بی‌علاقه بودن نسبت به کار
۲	وقتی به روز تعطیل به‌عنوان راهنمای تور در حال خدمت به گردشگرها هستم و هم‌زمان به این فکر می‌کنم که خانواده‌ام در روز تعطیل در خانه و تنها هستند، احساس خوبی ندارم.	تعارض کار- زندگی
۳	وقتی مشکلی برات پیش می‌آید و متوجه می‌شوی کار فرما و مدیر تو هیچ توجهی به تو ندارد، برای چه چیزی انگیزه داشته باشی؟ اگر نتوانی سر کار بیای نامه ترک کار برات رد می‌شود و هیچ حمایتی در کار نیست.	فقدان حمایت سازمانی ادراک شده
۴	گاهی صاحبان کسب‌وکار و یا مدیران فکر می‌کنند حالا که مدیر هستند پس از بقیه بهترند و از بالا به دیگران نگاه می‌کنند. این غرور باعث می‌شود همکاران نه از کار که از سازمان و صنعت هم فاصله بگیرند.	خود برتر بینی مدیران
۵	وقتی دچار این وضعیت می‌شوی هیچ چیز برای تو مهم نیست. نه هتل و آینده آن مهم است نه همکاران نه مهمانان نه دوستی با کسی. فقط دنبال این هستی که شیفت تمام شود و بروی دنبال زندگی.	بی‌تفاوتی نسبت به سازمان و آینده آن/ بی‌تفاوتی نسبت به مهمانان و مشتریان/ بی‌تفاوتی نسبت به همکاران
۶	در یک هتل کار دست و مغز جداست. ما در حکم دست هستیم و مدیران در حکم مغز. ما فقط اجرا می‌کنیم بدون اینکه بدانیم چرا و مدیران تصمیم می‌گیرند که چکار کنیم و چطور کار کنیم.	تمرکز تصمیم‌گیری
.....
۲۳۱	در بخش مهمان‌نوازی یا تشریفات دائماً با محدودیت زمانی مواجه هستی. مدام باید مراقب گذر زمان باشی و با ثانیه‌ها کار داری و این موضوع هم باعث استرس میشه و هم باعث خستگی روحی و جسمی.	محدودیت زمانی برای انجام کارها
۲۳۲	کار در یک هتل یعنی کار در سازمانی که پر است از شیفت‌های کاری نامنظم و شما هیچ کنترلی بر برنامه کار و استراحت خود ندارید و واضح است که در این شرایط چه اتفاقاتی برای شما می‌افتد.	نوبت‌های کاری نامنظم
۲۳۳	تصور من به‌عنوان یک تحصیل‌کرده هتل‌داری این بود که به مرور رشد می‌کنم و به جایگاه می‌رسم. زمانی که از مدیر پرسیدم شرایط ارتقاء چطور است؟ گفت: سیاست-های هتل بر این مبنا نیست و انتظار چنین موضوعی را نداشته باش.	ضعف سیستم مدیریت مسیر شغلی
۲۳۴	همیشه هم فرد یا مدیر یا رستوران مقصر نیستند. مشتریان هم تأثیرات منفی خاص خود را دارند. ما در طول روز مدام با مشتریانی برخورد می‌کنیم که واقعاً خودشان هم نمی‌دانند چه می‌خواهند و چه می‌گویند. انگار فقط آمده‌اند اعصاب خوردی‌شان را این‌جا خالی کنند و بروند و این موضوع هم باعث فاصله گرفتن کارکنان از شغل می‌شود.	برخورد مداوم با مشتریان و مهمانان بدقلق
۲۳۵	حسادت و دشمنی همکاران هم می‌تواند شما را از کار خسته کند. حسادت نسبت به انعام-هایی که بچه‌ها می‌گیرند، نسبت به مهارت‌هایی که برخی دارند، حتی حسادت نسبت به موفقیت‌های شخصی و خانوادگی. این حسادت‌ها گاهی به دشمنی می‌رسد و باعث می‌شود آدم حوصله کار و حتی زندگی هم نداشته باشد.	حسادت و کینه‌توزی بین همکاران
۲۳۶	وقتی من به‌عنوان یک کارگر در شغل احساس خوشایندی نداشته باشم، قطعاً این احساس را به خانواده و دوستان و محیط‌های دیگر هم منتقل می‌کنم. حالا فرض کنید در این شیراز هزار نفر مثل من باشند. تبدیل به شهری می‌شویم که همه ناامید و سرخورده‌ایم.	افزایش ناامیدی و سرخوردگی در جامعه
۲۳۷	زمانی که ناامیدی و سرخوردگی زیاد شود، مشکلات بهداشتی و روانی زیاد می‌شود و این موضوع جامعه را با هزینه‌های اضافی مواجه می‌کند. وقتی کارگران ما به جای هتل و بقیه کسب‌وکارها در مراکز درمانی و روانی بستری باشند معلوم است که جامعه باید هزینه‌های زیادی را تحمل کند.	افزایش هزینه‌های بهداشتی- درمانی جامعه

شدند. همچنین، در این مرحله تلاش شد مقوله‌های فرعی شناسایی شده نیز با توجه به ابعاد نظریه داده‌بنیاد دسته‌بندی شوند. نمونه‌ای از فرآیند شناسایی مقوله‌های فرعی در جدول ۴ قابل مشاهده است.

در مرحله بعد (کدگذاری باز متمرکز)، تمامی کدهای اولیه بررسی و ضمن حذف کدهای تکراری و ادغام کدهای مشابه، ۱۱۹ کد نهایی و پس از آن، از طریق دسته‌بندی کدهای نهایی دارای اشتراک معنایی و مفهومی، مقوله‌های فرعی شناسایی

جدول ۴. نمونه‌ای از دسته‌بندی کدهای نهایی و شناسایی مقوله‌های فرعی

کدهای نهایی	مقوله‌های فرعی	ابعاد نظریه داده‌بنیاد
-------------	----------------	------------------------

عوامل علی	عوامل فردی	بی‌علاقه بودن نسبت به کار
عوامل علی	عوامل فردی	تعارض کار- زندگی
عوامل علی	عوامل فردی	فقدان حمایت سازمانی ادراک‌شده
عوامل علی	عوامل مدیریتی	خودبرتری مدیران
پدیده محوری	بی‌تفاوتی	بی‌تفاوتی نسبت به سازمان و آینده آن/ بی‌تفاوتی نسبت به مهمانان و مشتریان/ بی‌تفاوتی نسبت به همکاران
عوامل زمینه‌ای	عوامل ساختاری	تمرکز تصمیم‌گیری
عوامل علی	عوامل مربوط به شغل	محدودیت زمانی برای انجام کارها
عوامل علی	عوامل مربوط به شغل	نوبت‌های کاری نامنظم
عوامل زمینه‌ای	ضعف سیستم‌های مدیریت منابع انسانی	ضعف سیستم مدیریت مسیر شغلی
عوامل زمینه‌ای	عوامل بین‌فردی	برخورد مداوم با مشتریان و مهمانان بدقلق
عوامل زمینه‌ای	عوامل بین‌فردی	حسادت و کینه‌توزی بین همکاران
پیامدها	پیامدهای فراسازمانی	افزایش ناامیدی و سرخوردگی در جامعه
پیامدها	پیامدهای فراسازمانی	افزایش هزینه‌های بهداشتی- درمانی جامعه

4.1 عوامل علی

عوامل علی، توصیف‌کننده عناصری است که غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی معقول وجود آن‌ها است. کدهای نهایی مرتبط با عوامل علی در جدول ۵ ارائه شده‌اند.

سپس، در مرحله کدگذاری محوری، کدهای نهایی در قالب ابعاد ۶ گانه نظریه‌پردازی داده‌بنیاد یعنی عوامل علی، پدیده محوری، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها به شرح زیر دسته‌بندی شدند.

جدول ۵. عوامل علی غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی

مقوله‌های فرعی	کدهای نهایی
عوامل فردی	عدم تناسب شخصیت فرد با ماهیت صنعت
	بی‌علاقه بودن نسبت به شغل و صنعت
	فاصله بین وضعیت واقعی و وضعیت مورد نظر فرد نسبت به شغل و سازمان
	تعارض کار- زندگی
	فقدان حمایت سازمانی ادراک شده
	احساس ناامیدی نسبت به آینده حرفه‌ای
	فقدان عدالت سازمانی ادراک شده
	احساس نادیده گرفته شدن (طرز شدن) در محیط کار
	داشتن درگیری ذهنی در بیرون از سازمان
	خستگی ذهنی
عوامل مربوط به شغل	عدم تناسب وظایف شغلی با شایستگی‌های فرد
	ابهام نقش
	محدودیت زمانی و استرس برای انجام کارها
	فشار کاری شدید (بار کاری سنگین)
	ساعت کاری طولانی و نامنظم
	روزمرگی در انجام وظایف شغلی (وظایف شغلی تکراری)
	وظایف کاری بی‌معنی و مفهوم
	نوبت‌های کاری نامنظم
عوامل مدیریتی	اهداف کاری غیرقابل دسترس
	فقدان امنیت شغلی
	عدم تعهد کارفرما نسبت به قرارداد روان‌شناختی با کارکنان

خودبرتری‌بینی مدیران	
نژادپرستی مدیران	
سودگرایی بیش از حد مالکان کسب‌وکارها	
کارگرایی بیش از حد مدیران	
هویت سازمانی خودشیفته مدیران	
دیدگاه منفی کارفرمایان نسبت به کارکنان (عدم باور به توانمندی آنان، نظارت شدید بر کارکنان، دیدگاه ایزاری به کارکنان، عدم صداقت با کارکنان، سرزنش کردن مکرر کارکنان و غیره)	

4.2 پدیده محوری

قابل مشاهده است. لازم به ذکر است که در کدگذاری و شناسایی ابعاد پدیده محوری، ادبیات نظری پژوهش نیز مورد توجه پژوهش‌گران قرار گرفته است و مقوله‌های فرعی ترک خدمت مجازی و بطالت و کمکاری (تیموری و مباشری، ۱۴۰۳؛ چای‌عطری و همکاران، ۱۳۹۷؛ صدیقی‌نیا و همکاران، ۱۴۰۱) از ادبیات استخراج شده‌اند.

پدیده محوری اشکال و مصادیق غیبت ذهنی کارکنان را در گردشگری و مهمان‌نوازی شامل می‌شود. در این ارتباط از مشارکت‌کنندگان درخواست شد به این سؤال پاسخ دهند که «غیبت ذهنی کارکنان به چه شکلی در سازمان نمود پیدا می‌کند؟». کدهای نهایی مرتبط با پدیده محوری در جدول ۶

جدول ۶. اشکال و مصادیق غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی

مقوله‌های فرعی	کدهای نهایی
ترک خدمت مجازی	حواس‌پرتی و سردرگمی ذهنی
	کاهش توجه و تمرکز
	پرسه‌زنی اینترنتی
بطالت و کمکاری	ابراز بی‌حوصلگی و خستگی مداوم
	غرق‌شدن در رویاهای شخصی در زمان کار
	وقت‌کشی در زمان انجام وظایف
	انجام وظایف شغلی با بی‌میلی و کراهت
بی‌تفاوتی	بی‌توجهی به بازخوردهای شغلی
	بی‌تفاوتی نسبت به سازمان و آینده آن
	بی‌تفاوتی نسبت به مهمانان
	بی‌تفاوتی نسبت به همکاران (انزوای اجتماعی خودخواسته)
	استفاده از امکانات سازمان در راستای اهداف و کارهای شخصی

4.3 عوامل زمینه‌ای

گردشگری و مهمان‌نوازی ایفا کنند. کدهای نهایی مرتبط با عوامل زمینه‌ای در جدول ۷ ارائه شده‌اند.

عوامل زمینه‌ای معرف عناصری در درون سازمان است که می‌توانند نقش بستر را برای غیبت ذهنی کارکنان در

جدول ۷. عوامل زمینه‌ای غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی

مقوله‌های فرعی	کدهای نهایی
عوامل ساختاری	رسمیت زیاد
	ساختار سلسله‌مراتبی
	تمرکز تصمیم‌گیری
	ضعف فرآیندهای ارتباطی و تکیه صرف بر ارتباطات رسمی
عوامل بین‌فردی	دسترسی به اینترنت و فضای مجازی در محیط کار
	حسادت و کینه‌توزی بین همکاران
	داشتن مشکل شخصی با مدیر
	برخورد مداوم با مشتریان و مهمانان بدقلق
عوامل فرهنگی	روابط احساسی و اجتماعی ناپایدار در محیط کار
	حاکمیت فرهنگ قوم‌گرایی در سازمان
	رواج آزار و اذیت جنسی در محیط کار
	فضای رقابتی سازمان
	رواج قلدری در محیط کار
	فقدان صمیمیت سازمانی و حاکمیت فضای عدم اعتماد در سازمان
	فقدان شادی محیط کار
ضعف سیستم‌های مدیریت منابع انسانی	شایسته‌هراسی مدیران
	ضعف سیستم مدیریت مسیر شغلی
	ضعف سیستم پاداش و جبران خدمات (عدم برابری بیرونی، عدم برابری درونی، عدم تناسب بین پرداخت‌ها و عملکرد، عدم تناسب بین شایستگی و پرداخت، عدم ثبات در پرداخت‌ها، عدم کفاف حقوق و دستمزد)
	ضعف سیستم مدیریت عملکرد
	ضعف سیستم آموزش و جامعه‌پذیری
	ضعف سیستم مدیریت استعداد و جانشین‌پروری

4.4 عوامل مداخله‌گر

عوامل مداخله‌گر، عناصری هستند که می‌توانند در تعیین شدت و ضعف غیبت ذهنی کارکنان مؤثر باشند. کدهای نهایی مربوط به عوامل مداخله‌گر در جدول ۸ قابل مشاهده‌اند.

جدول ۸. عوامل مداخله‌گر غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی

مقوله‌های فرعی	کدهای نهایی
عوامل فردی	روحیه کمال‌گرایی
	جنسیت
	میزان تحصیلات
	داشتن مشکلات خانوادگی
	داشتن مشکلات مالی
	داشتن شغل دوم
	تخصص و تجربه مرتبط با شغل
	تأهل یا مجرد
	سن
	ثبات یا بی‌ثباتی هیجانی
عوامل غیرفردی	ماهیت فصلی صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی
	دیدگاه جامعه نسبت به صنعت و کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی
	وضعیت اقتصادی جامعه (رونق یا رکود، تورم، ثبات یا بی‌ثباتی شاخص‌های اقتصادی)
	ثبات یا بی‌ثباتی نظام سیاسی جامعه

4.5 راهبردها

پرسش پاسخ دهند که «افرادی که دچار غیبت ذهنی شده‌اند، معمولاً به چه اقداماتی دست می‌زنند؟». کدهای نهایی مرتبط با راهبردهای غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی در جدول ۹ ارائه شده‌اند.

منظور از راهبردها، اقداماتی است که از سوی فرد یا افرادی که دچار غیبت ذهنی شده‌اند، انجام می‌شود. در این ارتباط از مشارکت‌کنندگان درخواست شد با توجه به تجربه خویش به این

جدول ۹. راهبردهای غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی

مقوله‌های فرعی	کدهای نهایی
راهبردهای آشکار	استفاده بیشتر از مرخصی‌های قانونی (مرخصی استعلاجی و استحقاقی)
	عدم مشارکت در دورهمی‌ها و گردهمایی‌های سازمانی
	حضور فیزیکی کمتر در سازمان (حضور با تأخیر، ترک زود هنگام)
	بی‌اعتنایی عمدی به مشتریان و مهمانان
	کمکاری عمدی در فعالیت‌های گروهی و تیمی
	روی آوردن به شوخی و بحث‌های غیرمرتبط با کار
	واگذاری وظایف و مسؤلیت‌های حساس بر عهده افراد تازه استخدام‌شده به‌ویژه جوانان
	توجه اشتباهات و کاستی‌های عملکردی خود
	کاستن از کیفیت کار
	عدم به‌کارگیری شایستگی‌ها (دانش، مهارت و تجربه) در انجام وظایف شغلی
راهبردهای ضمنی	فراموشی عمدی زمان و دستور جلسات
	گوشه‌گیری و طفره‌روی از روابط اجتماعی
	اجتناب از مسؤلیت‌پذیری
	وقت تلف کردن به امید پایان ساعات کاری
	توجه‌کردن برای تاب‌آوری بیشتر

4.6 پیامدها

دسته پیامدهای فردی، پیامدهای سازمانی و پیامدهای فراسازمانی شناسایی شده‌اند.

همان‌گونه که در جدول ۱۰ قابل مشاهده است، پیامدهای غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی نیز در قالب سه

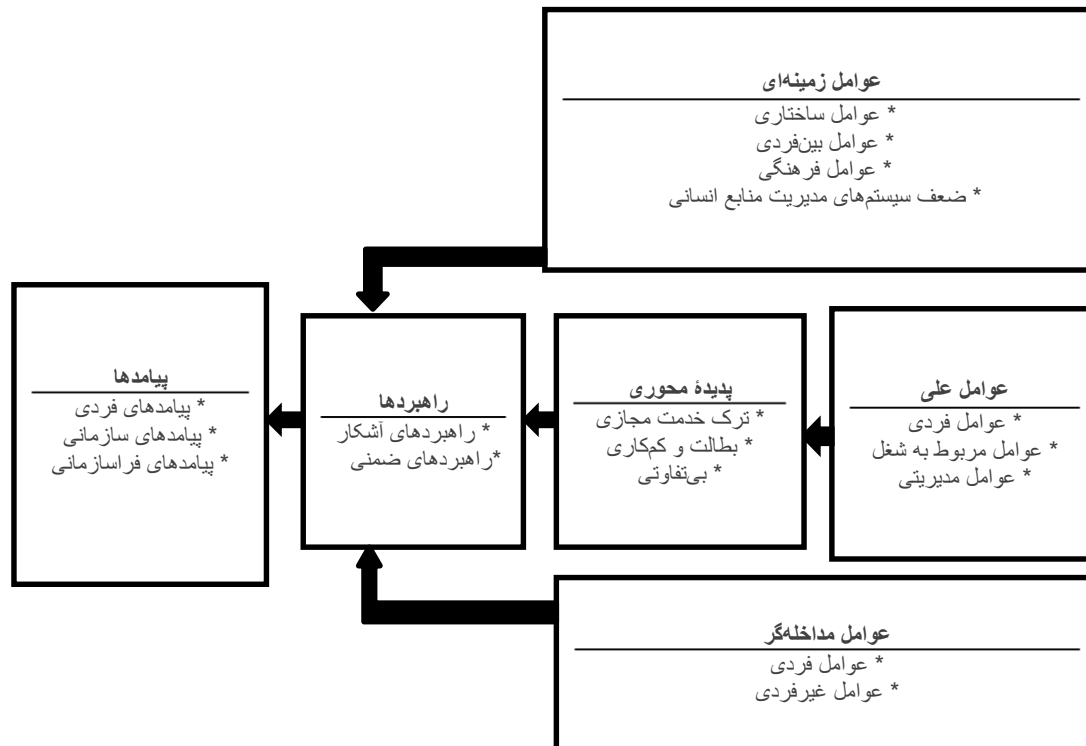
جدول ۱۰. پیامدهای غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی

مقوله‌های فرعی	کدهای نهایی
پیامدهای فردی	از دست دادن تمرکز در زمان انجام وظایف
	کاهش رضایت شغلی
	گوشه‌گیری و دوری از دیگران
	افزایش خطا و اشتباه در انجام وظایف و تصمیم‌گیری
	کاهش تعهد سازمانی
	کاهش اشتیاق شغلی

کاهش کیفیت زندگی کاری	پیامدهای سازمانی
تغییر خلق و خوی فرد به شکل منفی	
ترویج بی‌تفاوتی (تحریک دیگران به کمکاری)	
کاهش بهره‌وری سازمان	
از دست دادن مزیت‌های رقابتی	
افزایش کندذهنی جمعی	
ترویج اهمال کاری و بی‌مسئولیتی در سازمان	
افزایش حوادث کاری	
کاهش کیفیت خدمت رسانی به مشتریان و مهمانان	
افزایش نارضایتی مشتریان و مهمانان	
تخریب برندکارفرمایی سازمان (از طریق تبلیغات دهان به دهان کارکنان)	
افزایش نرخ ترک خدمت	
افزایش درگیری و مشاجرات بین کارکنان	
کاهش تعداد مشتریان و مهمانان	
افزایش بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	
کاهش خلاقیت و نوآوری در سازمان	
عدم تحقق اهداف سازمان	پیامدهای فراسازمانی
افزایش بیکاری پنهان کارکنان در سازمان	
کاهش اعتبار سازمان نزد مهمانان و مشتریان	
شکل‌گیری اینرسی سازمانی	
افزایش مشکلات خانوادگی کارکنان	
افزایش هزینه‌های بهداشتی-درمانی جامعه	
افزایش ناامیدی و سرخوردگی در جامعه	
تضعیف وجهه و تصویر صنعت گردشگری در جامعه	

نسبت به تدوین مدل پارادایمی پژوهش در قالب شکل ۱ اقدام شد.

پس از پایان کدگذاری محوری، در مرحله کدگذاری انتخابی، از طریق ایجاد ارتباط بین مقوله‌های شش‌گانه شناسایی‌شده،



شکل ۱. مدل پارادایمی غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی

5 بحث و نتیجه‌گیری

غیبت ذهنی کارکنان پدیده‌ای است که می‌تواند کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی را به شدت و به صورت منفی تحت تأثیر قرار داده و آن‌ها را با صدماتی جبران‌ناپذیر مواجه سازد. از این رو، پدیده‌ای است که می‌بایست به صورت جدی مورد توجه قرار گیرد و مکانیزم‌های مؤثر در بروز آن در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی از طریق مطالعاتی نظام‌مند و علمی شناسایی شود؛ چراکه پیشگیری از غیبت ذهنی کارکنان و کاهش اثرات منفی آن در کسب‌وکارهای گردشگری، نیازمند شناخت این پدیده و آگاهی از عواملی است که می‌توانند پیدایش آن را از ابعاد مختلف تحت تأثیر قرار دهند. از این رو، پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شهر شیراز و تحلیل این رفتار سازمانی مخرب از جنبه‌های مختلف اجرا شد.

عوامل مؤثر بر غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز در قالب سه مقوله عوامل علی، عوامل زمینه‌ای و عوامل مداخله‌گر دسته‌بندی شده‌اند. عوامل علی به عناصری گفته می‌شود که غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز تحت تأثیر مستقیم آن‌ها قرار دارد. عوامل علی، سه دسته عوامل فردی، عوامل مرتبط با شغل و عوامل مدیریتی را شامل می‌شود. هرچند غیبت ذهنی کارکنان در گردشگری و مهمان‌نوازی تاکنون در داخل و خارج از کشور مورد مطالعه قرار نگرفته است؛ با این حال، برخی از عوامل علی شناسایی شده در این پژوهش در مطالعات انجام شده در سایر صنایع و سازمان‌ها نیز شناسایی شده‌اند و پژوهش از این لحاظ با مطالعات پیشین هم‌راستا است. برای مثال، احساس کم‌دیده شدن، ناامیدی از بهبود وضعیت، چندان‌شغله بودن (منطقی، ۱۳۹۸)، استرس، خستگی از شغل (صدری‌نیا و همکاران، ۱۴۰۰)، فقدان حمایت سازمانی ادراک شده، بی‌عدالتی ادراک شده، بی‌اهمیتی وظایف، ابهام نقش، وظایف کاری بی‌معنی و مفهوم (تیموری و مباشری، ۱۴۰۳)، از عواملی هستند که در مطالعات پیشین نیز شناسایی شده‌اند. با این حال، عواملی مانند فاصله بین وضعیت واقعی و وضعیت مورد نظر فرد نسبت به شغل و کار، ساعت کاری طولانی و نامنظم، عدم تعهد کارفرما نسبت به قرارداد و روان‌شناختی با کارکنان، هویت سازمانی خودشیفته مدیران و غیره، اولین بار در این پژوهش شناسایی شده‌اند.

یافته‌ها همچنین نشان داد غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز به سه شکل یعنی ترک خدمت مجازی، بطالت و کم‌کاری و بی‌تفاوتی ظاهر می‌شود. در این میان، ترک خدمت مجازی و بطالت و کم‌کاری، اشکالی از غیبت ذهنی کارکنان هستند که در سایر پژوهش‌ها نیز شناسایی شده‌اند (چای‌عطری و همکاران، ۱۳۹۷؛ سلیمی و همکاران، ۱۴۰۰)، ولی بی‌تفاوتی (نسبت به بازخوردهای شغلی، نسبت به سازمان و آینده آن، نسبت به مهمانان، نسبت به همکاران، استفاده از امکانات سازمان در راستای اهداف شخصی و ترویج بی‌تفاوتی)، موضوعی است که در این پژوهش شناسایی شده است.

عوامل زمینه‌ای نیز در چهار مؤلفه عوامل ساختاری، عوامل بین‌فردی، عوامل فرهنگی و ضعف سیستم‌های مدیریت منابع انسانی دسته‌بندی شده‌اند. هرچند بر نقش برخی از این عوامل از سوی سایر پژوهش‌گران نیز تأکید شده است (منطقی، ۱۳۹۸؛ صدری‌نیا و همکاران، ۱۴۰۰؛ تیموری و مباشری، ۱۴۰۳)؛ با این حال، عواملی مانند برخورد مداوم با مشتریان و مهمانان بدقلق، روابط احساسی و اجتماعی ناپایدار در محیط کار و شایسته‌هراسی مدیران، تاکنون در مطالعات پیشین شناسایی نشده‌اند. عوامل مداخله‌گر نیز در دو دسته عوامل فردی و عوامل غیر فردی دسته‌بندی شده‌اند. عوامل مداخله‌گر در واقع عناصری هستند که می‌توانند چگونگی پیدایش غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و برخی از این عوامل (ثبات یا بی‌ثباتی هیجانی، ماهیت فصلی صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی) نیز در مطالعات پیشین مورد توجه قرار نگرفته‌اند.

راهبردهای غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز نیز در دو دسته راهبردهای آشکار و راهبردهای ضمنی قرار گرفته‌اند. هرچند برخی از این راهبردها و اقدامات مانند بی‌اعتنایی عمدی به مشتریان و مهمانان، روی آوردن به شوخی و بحث‌های غیرمرتبط با کار، فراموشی عمدی زمان و دستور جلسات، گوشه‌گیری و طفره-روی از روابط اجتماعی و توجیه‌کردن برای تاب‌آوری بیشتر، اولین بار در این پژوهش شناسایی شده‌اند؛ سایر راهبردها در مطالعات پیشین (چای‌عطری و همکاران، ۱۳۹۷؛ سلیمی و همکاران، ۱۴۰۰) نیز شناسایی شده‌اند و یافته‌ها از این لحاظ با پژوهش‌های گذشته در یک جهت قرار دارند.

پیامدهای غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز نیز در سه سطح فردی، سازمانی و فراسازمانی دسته‌بندی شده‌اند. پیامدهای غیبت ذهنی کارکنان موضوعی است که در بیشتر مطالعات تجربی انجام شده در ارتباط با غیبت ذهنی کارکنان نیز مورد بررسی قرار گرفته‌اند و یافته‌ها حاکی از هم‌راستایی پژوهش با مطالعات پیشین (تیموری و مباشری، ۱۴۰۳؛ صدری‌نیا و همکاران، ۱۴۰۰؛ منطقی، ۱۳۹۸؛ شایسته‌راد و چناری، ۱۴۰۱) است. با وجود این، پیامدهایی مانند افزایش کندذهنی جمعی، ترویج اهمال کاری و بی‌مسئولیتی در سازمان، تخریب برندکارفرمایی کسب‌وکارها و صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی و افزایش بیکاری پنهان کارکنان در سازمان، برای اولین بار در این مطالعه شناسایی شده‌اند.

نتایج حاصل، علاوه بر پوشش بخشی از شکاف علمی-پژوهشی موجود و افزایش درک و بینش نظری در ارتباط با غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی از طریق فراهم‌آوردن شواهدی تجربی، می‌تواند رهنمودهایی کاربردی برای مدیران کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی (به‌ویژه کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی شیراز) به دنبال داشته باشد. شناسایی علل و اشکال غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی می‌تواند مداخلات مدیریتی در ارتباط با کاهش این پدیده و یا پیشگیری از آن را مورد حمایت قرار دهد. علاوه بر مدیران

✓ ایجاد امکان تعامل بیشتر مدیران و کارکنان در دیدارهای غیررسمی به منظور افزایش صمیمیت سازمانی و بهبود روابط مدیران و کارکنان. برای مثال از طریق صرف وعده‌های غذایی در کنار هم، انجام فعالیت‌های ورزشی در ساعات غیرکاری و مانند آن؛

✓ تقویت ساختارهای نظارتی سازمان با هدف پایش و کنترل رفتارهای مخرب مانند قلدری در سازمان، آزار و اذیت‌های جنسی، توهین و تحقیر دیگران و رفتارهایی از این دست؛

✓ انجام پیمایش‌های مرتبط با سنجش نگرش کارکنان به صورت دوره‌ای به منظور آگاهی از نگرش آنان نسبت به شغل و سازمان و انجام اقدامات مدیریتی لازم؛

✓ افزایش صمیمیت سازمانی از طریق برگزاری مراسم و جشن‌های سازمانی و اقداماتی مانند مسابقات ورزشی و مانند آن.

سایر پژوهش‌گران نیز می‌توانند یافته‌های پژوهش را به- عنوان مبنایی برای طراحی و اجرای پژوهش‌های آتی مورد استفاده قرار دهند. برای مثال، با توجه به اهمیت مدیریت و پیشگیری از غیبت ذهنی کارکنان، مطالعات آینده می‌توانند پیرامون شناسایی راهبردهایی مناسب جهت پیشگیری از غیبت ذهنی کارکنان طراحی و اجرا شوند. بررسی تجربه زیسته کارکنان در ارتباط با عوامل مؤثر بر غیبت ذهنی نیز می‌تواند زوایای جدیدی از این موضوع را آشکار سازد. در این راستا به نظر می‌رسد استفاده از پژوهش‌های پدیدارشناسانه یا قوم-نگارانه می‌تواند از اثربخشی مناسبی برخوردار باشد. به علاوه، با توجه به این موضوع که در انجام پژوهش حاضر، کل صنعت گردشگری و مهمان‌نوازی مورد توجه قرار گرفته است و عدم توجه به تنوع کسب‌وکارهای فعال در این صنعت (که می‌تواند به معنی دخیل‌بودن عوامل متفاوت در غیبت ذهنی کارکنان در کسب‌وکارهای مختلف باشد)، یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر است، مطالعات آتی می‌توانند به منظور شناخت عمیق‌تر موضوع، بر بخش‌هایی خاص از صنعت متمرکز گردند و غیبت ذهنی کارکنان را به صورت عمیق‌تر مورد بررسی و مطالعه قرار دهند.

تشکر و قدردان

پژوهش‌گران بر خود لازم می‌دانند از تمامی مشارکت‌کنندگان در پژوهش و همچنین تمامی پژوهش‌گرانی که فعالیت‌های پژوهشی آنان زمینه اجرای این پژوهش را فراهم آورده است، تشکر و قدردانی کنند.

کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی، مدیران سازمان‌های فعال در سایر صنایع نیز می‌توانند یافته‌ها را در هنگام برنامه-ریزی مداخلات سازمانی مورد توجه قرار دهند. در این ارتباط، برخی پیشنهادات کاربردی مبتنی بر یافته‌ها عبارت‌اند از:

✓ انجام تحلیل شغل در تمامی سطوح کسب-وکارها و طراحی مجدد مشاغل و پست-های سازمانی بر اساس رویکردهای نوین طراحی مشاغل با هدف افزایش هویت (معنا و مفهوم) شغل؛

✓ مبادرت به برنامه‌ریزی مسیر شغلی در کسب‌وکارهای گردشگری و مهمان‌نوازی به منظور ترسیم چشم‌انداز شغلی و حرفه-ای برای کارکنان در تمامی سطوح؛

✓ توانمندسازی کارکنان از طریق تفویض اختیار و قدرت تصمیم‌گیری به آنان در زمان ارائه خدمات به مشتریان و مهمانان؛

✓ ایجاد امکان دریافت بازخورد از مشتریان و مهمانان برای کارکنان در ارتباط با عملکرد آنان به صورت مستقیم (از طریق ارتباط مستقیم بین کارکنان و مهمانان و مشتریان) و غیرمستقیم (از طریق دریافت بازخورد از سوی مدیران و ارائه به کارکنان)؛

✓ اجرای اقداماتی جهت ایجاد زمینه بهره-مندی تمامی کارکنان از مزایای جانبی فعالیت در گردشگری و مهمان‌نوازی مانند انعام‌های دریافتی از سوی مشتریان و مهمانان به منظور کاهش رقابت ناسالم و حسادت بین کارکنان؛

✓ بازنگری ارزش‌های پیشنهادی به کارکنان^۱ به منظور ایجاد تناسب بین دستاوردهای واقعی و دستاوردهای مورد انتظار آنان از سازمان؛

✓ ایجاد زمینه و فرصت کارآموزی برای دانشجویان رشته‌های مرتبط، به منظور آشناسازی آنان با شرایط و وضعیت واقعی کار در صنعت و کارمندیابی از بین کارآموزان برتر و متناسب‌تر با ماهیت فعالیت کسب‌وکار؛

✓ استفاده از آزمون‌های سنجش شخصیت در فرآیند انتخاب و استخدام کارکنان جدید به منظور افزایش تناسب بین شخصیت کارکنان و سازمان؛

¹ Employee value proposition

سهم نویسندگان

سهم نویسندگان در نگارش این مقاله، یکسان می‌باشد.

تضاد منافع

نویسندگان هیچ‌گونه تضاد منافی ندارند.

منابع

- Anvari, F., Seyed Naghavi, M., zarandi, S., & aslipour, H. (2023). A systematic literature review of human resource challenges in the platform economy. *Journal of Sustainable Human Resource Management*, 5(9), 203-171. (In Presian)
- Ataro, G. (2020). Methods, methodological challenges and lesson learned from phenomenological study about OSCE experience: Overview of paradigm-driven qualitative approach in medical education. *Annals of Medicine and Surgery*, 49, 19-23.
- Azizi, M., feili, A., & sabet, A. (2020). Investigating the Role of Invisible Employees on Organizational indifference with the Mediating Role of Career Plateauing. *Journal of Business Management*, 48 (12), 75-93. (In Presian)
- Bagheri, M., Mobasheri, A. A., & nikbakht, A. (2021). Identify and prioritize strategies for promoting tourism and hospitality businesses in post- COVID-19. *Journal of Tourism Planning and Development*, 10(36), 103-127. (In Presian)
- Baum, T. (2016). *Human resource issues in international tourism*. Elsevier.
- Chayatri, V., jalili, S., & Amini sabegh, Z. (2018). Identifying the impact of organizational silence and invisible employees on productivity. *Journal of Research in Management and Accounting*, 17, 147-161. (In Presian)
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley & Sons.
- Čikeš, V., Črnjar, K., & Maškarin Ribarić, H. (2024). Effects of job attitudes on withdrawal behaviors: Evidence from the Croatian hotel industry. *Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Rijeci: časopis za ekonomsku teoriju i praksu*, 42(1), 39-64.
- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., & Hall, A. V. (2017). Social exchange theory: A critical review with theoretical remedies. *Academy of management annals*, 11(1), 479-516.
- Charmaz, K., & Thornberg, R. (2021). The pursuit of quality in grounded theory. *Qualitative research in psychology*, 18(3), 305-327.
- Feldman, D. C., & Tompson, H. B. (1993). Expatriation, repatriation, and domestic geographical relocation: An empirical investigation of adjustment to new job assignments. *Journal of International Business Studies*, 24, 507-529.
- Gallardo-Gallardo, E., Thunnissen, M., & Scullion, H. (2020). Talent management: Context matters. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(4), 457-473 .
- Godarzi, A., & dalvi Isfahani, M. (2019). Designing and testing a model for employee's mental absence. *Journal of New Research Approaches in Management Science*, 2 (13), 69-83. (In Presian)
- Gostick, A., & Elton, C. (2006). *The invisible employee: Realizing the hidden potential in everyone*. John Wiley & Sons.
- Hamouche, S., Koritos, C., & Papastathopoulos, A. (2023). Quiet quitting: relationship with other concepts and implications for tourism and hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(12), 4297-4312.
- Hüffmeier, J., Hertel, G., Torka, A. K., Nohe, C., & Krumm, S. (2022). In field settings group members (often) show effort gains

- instead of social loafing. *European Review of Social Psychology*, 33(1), 131-170.
- Jooss, S., Lenz, J., & Burbach, R. (2023). Beyond competing for talent: an integrative framework for coopetition in talent management in SMEs. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(8), 2691-2707.
- Kravariti, F., Voutsina, K., Tasoulis, K., Dibia, C., & Johnston, K. (2022). Talent management in hospitality and tourism: a systematic literature review and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(1), 321-36.
- LeBreton, J. M., Binning, J. F., Adorno, A. J., & Melcher, K. M. (2004). Importance of personality and job-specific affect for predicting job attitudes and withdrawal behavior. *Organizational Research Methods*, 7(3), 300-325.
- Liu-Lastres, B., Karatepe, O. M., & Okumus, F. (2024). Combating quiet quitting: implications for future research and practices for talent management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(1), 13-24.
- Manteghi, M. (2019). Analyzing the Behavior Pattern of Invisible Employees in the Organization. *Public Organizations Management*, 8(1), 125-140. (In Presian)
- Mehdizadeh, S., & Karami, H. (2018). The position of invisibility of employees in today's organizations. *Studies of Management and Entrepreneurship*, 5(1), 224-233. (In Presian)
- Mohamad Ibrahim, R. I., Emeagwali, O. L., & Akkaya, M. (2022). The mediating role of workplace flourishing on the causal link between linguistic ostracism and withdrawal behavior. *Kybernetes*, 51(7), 2383-2397.
- Mousavi, S. N., Aref Negad, M., Fathi Chegeni, F., & Sepahvand, M. (2020). An Analysis of the Effect of Bureaucratic Culture on the Invisibility of Employees with the Mediating Role of Passive Leadership: A Case Study of Lorestan Province Governmental Organizations. *Organizational Culture Management*, 18(2), 273-296. (In Presian)
- Mukwevho, H., Nesamvuni, A. E., & Roberson, J. R. (2020). Factors impacting employee absenteeism and the managers' perception of its causes in the hotel industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(5), 1161-1177.
- Newman, B.M., & Newman, F.R. (2020). Theories of Adolescent Development. Elsevier Inc .
- O'Connor, C., & Joffe, H. (2020). Intercoder reliability in qualitative research: debates and practical guidelines. *International journal of qualitative methods*, 19, 1-13.
- Sardinia, M., Gorji, M., Azma, F., & cheraghali, M. R. (2022). Designing a Model of Mental Absence of Employees with the approach of Grounded Theory in Mashhad Municipality. *Public Organizations Management*, 10(2), 93-106. (In Presian)
- Salimi, N., Taban, M., Pourashraf, Y., & Veisheh, S. (2021). Designing an Invisible Employee Control Pattern in Public Organizations: The Case of Universities and Higher Education Institutes in Ilam Province. *Journal of Productivity Management*, 15(3), 121-143. (In Presian)
- ehsaneh rad, A., & Chenarie, V. (2021). Presenting the model of transforming invisible employees into visible ones in Iran's public

- sector. *Management Science Research Quarterly*, 4 (11), 34-49. (In Presian)
- Strauss, A., & Corbin, J. M. (1997). *Grounded theory in practice*. Sage.
- Teimouri, H., & Mobasheri, A. A. (2024). Designing a Pattern of the antecedents and Consequences for employee's mental absence in Iran using meta- synthesis approach. *Management Studies in Development and Evolution*, 33(111), 181-206. (In Presian)
- Paauwe, J. (2024). *Resource based theory*. In *A Guide to Key Theories for Human Resource Management Research*, Edward Elgar Publishing.
- Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and policy in mental health and mental health services research*, 42, 533-544.
- Pashaei Vahid, G., Rahimzadeh, A., & Danesh Shakib, M. (2024). Presenting the structural model of key competencies of human resources in Kermanshah Electricity Distribution Company. *Journal of Sustainable Human Resource Management*, 6(11), 83-71. (In Presian)
- Patnaik, B., & Satpathy, I. (2013). The non-visual side of invisible employees: A study. *Asian Journal of Multidimensional Research (AJMR)*, 2(6), 107-116.
- Saputro, A. A. (2024). Human Resource Management at the Tourism, Youth and Sports Office of Jombang District. *Indonesian Journal of Sport Management*, 4(1), 17-25.
- Shamsudin, F. M., Bani-Melhem, S., Abukhait, R., Pillai, R., & Quratulain, S. (2023). The role of leader favoritism, unfairness, and employability in employee psychological withdrawal behavior. *Business Ethics, the Environment & Responsibility*, 32(4), 1185-1200.
- shariatnejad, A. (2024). Recognize and analysis human resource brand-building antecedent and postoperative factors with Fuzzy DEMATEL technique. *Journal of Sustainable Human Resource Management*, 6(11), 47-29. (In Presian)
- Shekari, F., Moaven, Z., Mobasheri, A. A., Bagheri, M., Kiani, M., & Bagheri, A. (2021). Proposing a model for religious tourism development: evidence from Iran. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 9(1), 4.
- Sigala, M., Ren, L., Li, Z., & Dioko, L. D. A. (2023). Talent management in hospitality during the COVID-19 pandemic in Macao: a contingency approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(8), 2773-2792.
- Snepenger, D., O'Connell, R., & Snepenger, M. (2001). The embrace-withdraw continuum scale: Operationalizing residents' responses toward tourism development. *Journal of Travel Research*, 40(2), 155-161.
- Song, C., & Lee, C. H. (2020). The effect of service workers' proactive personality on their psychological withdrawal behaviors: a moderating effect of servant leadership. *Leadership & Organization Development Journal*, 41(5), 653-667.
- Varshney, D., & Varshney, N. K. (2024). Self-concept and job performance: the mediating role of resilience. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 73(5), 1563-1586.

- Xu, A., Zeng, H., Zheng, Q., & Su, X. (2022). The influence of leader–signaled knowledge hiding on tourism employees’ work withdrawal behavior: A moderated mediating model. *Frontiers in Psychology, 13*, 1032845.
- Yan, Z., Mansor, Z. D., Choo, W. C., & Abdullah, A. R. (2021a). How to reduce employees’ turnover intention from the psychological perspective: A mediated moderation model. *Psychology Research and Behavior Management, 185-197*.
- Yan, Z., Mansor, Z. D., Choo, W. C., & Abdullah, A. R. (2021b). Mitigating effect of psychological capital on employees’ withdrawal behavior in the presence of job attitudes: Evidence from five-star hotels in Malaysia. *Frontiers in Psychology, 12*, 617023.
- Yasami, M., Phetvaroon, K., Dewan, M., & Stosic, K. (2024). Does employee resilience work? The effects of job insecurity on psychological withdrawal behavior and work engagement. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, ahead-of-print.