

The Effect of Transformational Leadership on Service Recovery Performance in Public Hospitals of Ahwaz: A Mediating Role of Professional Ethics and Emotional Work

Maarefi F*¹, Nonchi M²

1. Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran

2. Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Ahwaz Branch, Ahwaz, Iran

*Corresponding author. Tel: +989163078288, E-mail: f.maarefi1@gmail.com

Received: Jul 21, 2021 Accepted: Dec 19, 2021

ABSTRACT

Background & aim: Improving and recovering services in hospitals and other medical centers are very important for community health and have a significant effect on patient satisfaction. Among the factors promoting services in these centers are the presence of transformational leadership, professional ethics, and emotional work. The present study aims to investigate the effect of transformational leadership on service recovery performance with mediating the professional ethics and emotional work roles in public hospitals in Ahwaz.

Methods: The present study was a correlational study. The study population consisted of whole staff working at public hospitals in Ahwaz who were in direct contact with clients. The sample size was 384 people who were selected through convenience sampling according to the Cochran formula. To collect data, the Bass & Avolio's Transformational Leadership Questionnaires (2000), the Diefendorff's Emotional Work Questionnaire (2005), the Boshoff & Allen's Service Recovery Performance Questionnaire (2000), and the Professional Ethics Questionnaire of Miller (2002) were used. Data were analyzed statistically through descriptive (mean and standard deviation) and inferential (path analysis) using SPSS and SmartPls software.

Results: The results obtained from data analysis showed that transformational leadership, emotional work, and professional ethics, with path coefficients of 0.149, 0.413, and 0.19, respectively, had significant effects on service recovery performance. The mediating role of emotional work and professional ethics was also confirmed.

Conclusion: The findings showed that transformational leadership contributes in enhancing the service recovery performance and on the other hand, emotional work and professional ethics increase service recovery performance in hospitals. Therefore, it is recommended that hospital administrators try to adapt their behaviors to the behavioral criteria of a transformational leader in order to improve the emotional work and professional ethics and thus the recovery performance of hospital staff.

Keywords: Transformational Leadership, Service Recovery Performance, Emotional Work, Professional Ethics

تأثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد بازیابی خدمات در بیمارستان‌های دولتی شهر اهواز: نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای و کار عاطفی

فاطمه معارفی^{۱*}، محسن نونچی^۲

۱. گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۲. دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، اهواز، ایران

* نویسنده مسئول. تلفن: ۰۹۱۶۳۰۷۸۲۸۸ ایمیل: f.maarefi1@gmail.com

چکیده

زمینه و هدف: بهبود و بازیابی خدمات در بیمارستان‌ها و سایر مراکز درمانی برای سلامت جامعه بسیار مهم بوده و تأثیر بسزایی در رضایت بیماران دارد. از عوامل ارتقادهنده خدمات در این مراکز وجود رهبری تحول آفرین، اخلاق حرفه‌ای و کار عاطفی است. این پژوهش با هدف تعیین تأثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد بازیابی خدمات با نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای و کار عاطفی در بیمارستان‌های دولتی شهر اهواز انجام شد.

روش کار: مطالعه حاضر از نوع همبستگی بود. از میان کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر اهواز که در ارتباط مستقیم با مراجعین بودند، تعداد ۳۸۴ نفر به روش نمونه گیری در دسترس و بر اساس فرمول کوکران انتخاب شدند. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های رهبری تحول آفرین بس و اولیو (۲۰۰۰)، کار عاطفی دینفدورف (۲۰۰۵)، عملکرد بازیابی خدمات بوشوف و آلن (۲۰۰۰) و اخلاق حرفه‌ای میلر و همکاران (۲۰۰۲) استفاده شد. تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (تحلیل مسیر) با بکارگیری نرم افزارهای SPSS و SmartPls انجام گردید. **یافته‌ها:** یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که رهبری تحول آفرین، کار عاطفی و اخلاق حرفه‌ای، به ترتیب با ضرایب مسیر ۰/۱۴۹، ۰/۴۱۳ و ۰/۱۹ بر عملکرد بازیابی خدمات، تأثیر معنادار دارند. نقش میانجی کار عاطفی و اخلاق حرفه‌ای نیز تأیید شد.

نتیجه گیری: یافته‌های پژوهش نشان داد رهبری تحول آفرین به افزایش عملکرد بازیابی خدمات منجر می‌شود و از طرفی کار عاطفی و اخلاق حرفه‌ای نیز عملکرد بازیابی خدمات کارکنان بیمارستان را افزایش می‌دهند. بنابراین پیشنهاد می‌گردد مدیران بیمارستان‌ها سعی در انطباق رفتارهای خود با معیارهای رفتاری یک رهبر تحول آفرین نمایند تا به تبع آن کار عاطفی و اخلاق حرفه‌ای و در نتیجه عملکرد بازیابی خدمات کارکنان بیمارستان‌ها ارتقا یابد.

واژه‌های کلیدی: رهبری تحول آفرین، عملکرد بازیابی خدمات، کار عاطفی، اخلاق حرفه‌ای

پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۲۸

دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۳۰

مقدمه

سیلورمن^۱ در سال ۱۹۸۱ بیان نمودند که ارائه خدمات بدون خطا در همه زمان‌ها تقریباً غیرممکن است. از آنجایی که شکست خدمات اجتناب‌ناپذیر است، در صورتی که برای کاهش یا ریشه‌کن کردن

در فضای آشفته تجاری ناشی از کمبود منابع، رقابت سخت و نرخ سریع تغییرات فناوری، محققان و متخصصان پذیرفته‌اند که ارائه خدمات با کیفیت منجر به حفظ مشتریان راضی و وفادار می‌شود (۱). اتزل و

^۱ Etzel & Silverman

رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد بازاریابی خدمات تأثیر دارد (۱۲-۱۰).

عامل دیگری که بر عملکرد بازاریابی خدمات اثر دارد، اخلاق حرفه‌ای است. کیفیت و اخلاق شامل یک فلسفه مراقبتی عمومی مشترک به نام انجام درست کارهای درست هستند (۱۳). اخلاق حرفه‌ای نوعی از تعهد و وظیفه‌شناسی اخلاقی نسبت به هر گونه شغل، وظیفه و مسئولیت به‌شمار می‌رود (۱۴). اخلاق حرفه‌ای مستلزم یک سری از کنش‌ها و واکنش‌های پذیرفته‌شده می‌باشد که همین امر روابط اجتماعی مطلوب را برای اعضای سازمان در وظایف حرفه‌ای فراهم می‌کند (۱۵). رفتارهای اخلاقی بیشتر در بخش بهداشت و درمان اهمیت می‌یابند، چرا که پرستاران، به دلیل مجاورت منحصر بفرد با بیماران، بهترین افرادی هستند که ضامن ایمنی و کیفیت در بخش مراقبت درمانی محسوب می‌شوند (۱۶). نتایج مطالعه رحمانی و همکاران نشان داد که اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد سازمانی اثر گذار است (۱۷).

دیگر عامل مؤثر بر عملکرد بازاریابی خدمت، کار عاطفی است. کار عاطفی به صورت تلاش، برنامه‌ریزی و کنترل برای ابراز عواطف لازم برای سازمان تعریف می‌شود (۱۸). مفهوم کار عاطفی به این‌گونه کارکنان خط مقدم به مدیریت عواطف خود به عنوان بخشی از نیازهای شغلی‌شان می‌پردازد، مربوط می‌شود (۱۹). کار عاطفی مستلزم آن است که کارکنان بر عواطف خود کنترل داشته باشند تا طی تعامل با مراجعین خود بتوانند حالت‌های عاطفی را از خود نشان دهند (۲۰). کارفرمایان از طریق آموزش، خط مشی و سرپرستی بر فعالیت‌های عاطفی کارکنان، کنترل و نظارت دارند (۲۱). کار عاطفی در بخش خدمات به عنوان محلی که مراجعین از کارکنان انتظار دارند خدمات را با لبخند، ابراز عواطف و احساسات مثبت انجام دهند، حائز اهمیت است (۲۲). استراتژی‌های کار عاطفی اشکال مختلفی دارند. کنش سطحی دربرگیرنده تقلید عواطفی است که با ابراز

اثرات شکست اقدام نشود، مصرف‌کننده وفاداری و اعتماد خود به ارائه‌دهنده خدمات را از دست می‌دهد (۲). شکست خدمات به عملکرد خدماتی اشاره دارد که پایین‌تر از انتظارات مشتری است. شکست خدمات و به دنبال آن بازاریابی ناکارآمد می‌تواند منجر به عواقب منفی مختلف از جمله نارضایتی و فرار مشتری، تبلیغ منفی دهان‌به‌دهان، افزایش هزینه‌ها و کاهش درآمد شود (۳). با وجود این، شکست در ارائه خدمات اگر یک بازاریابی عالی به دنبال داشته باشد، می‌تواند موجب رضایت بیشتر مشتری شده و به طور بالقوه روابط با مشتری را تقویت نماید (۳، ۴). تلاش برای بازاریابی خدمات، یک پاسخ سازمانی است که برای کاهش تأثیرات منفی شکست خدمت و رضایت مصرف‌کننده ایجاد شده است (۵). بازاریابی خدمات فرآیندی چندوجهی شامل عذرخواهی، توضیح، جبران خسارت و رعایت ادب در این روند است (۲).

رهبری و چشم‌انداز مدیریت عالی، پیش شرط کیفیت خدمات است (۶). رهبری تحول‌آفرین شامل رفتارهایی است که استانداردها و ارزش‌های کارکنان را تغییر می‌دهد و آنها را برای دستیابی به اهداف سازمان که فراتر از منافع فردی آنها است بسیج می‌نماید (۷). رهبران تحول‌آفرین افرادی هستند که رفتارهایی تحسین‌برانگیز دارند که باعث ایجاد هویت و وفاداری پیروان می‌شود، چشم‌انداز جذاب و الهام‌بخشی را به پیروان ارائه می‌دهند، نیازهای رشد هر پیرو را تشخیص می‌دهند، به پیروان گوش می‌دهند و مربی پیروان هستند (۸).

در ادبیات رهبری، چهار رکن برای رهبر تحول‌آفرین تعریف شده که شامل نفوذ آرمانگرایانه، انگیزه الهام‌بخش، ترغیب ذهنی و توجه فردی می‌باشد (۹). نتایج مطالعه لیاو^۱ و همکاران، پان‌جی‌سری^۲ و همکاران، و خوش‌لحن و همکاران، نشان داد که

¹ Liao

² Punjaisri

برای سنجش متغیر رهبری تحول آفرین از پرسشنامه چندعاملی رهبری^۲ (MLQ) که توسط بس و اولیو^۳ طراحی شده است، استفاده گردید. این پرسشنامه، بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از خیلی موافقم (۵) تا خیلی مخالفم (۱) نمره‌گذاری شده است. پرسشنامه MLQ برای اولین بار در پژوهش‌های بس در سال ۱۹۸۵ به کار گرفته شد و در مدت کوتاهی به عنوان مهمترین ابزار سنجش الگوی رهبری تحول آفرین عمومیت یافت. روایی این پرسشنامه بارها مورد آزمون قرار گرفته است. جدیدترین ویرایش آن در سال ۲۰۰۰ توسط بس و اولیو تنظیم شده و شامل ۳۶ پرسش است (۲۶). نتایج مطالعه عابدی جعفری و همکاران (۱۳۹۳)، پایایی این پرسشنامه را با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷ تأیید کرد (۲۷). برای سنجش متغیر کار عاطفی از پرسشنامه دیفندورف^۴ و همکاران (۲۰۰۵) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۱ سوال است که ۷ سوال آن کنش عاطفی سطحی و ۴ سوال آن کنش عاطفی عمیق را می‌سنجد. این پرسشنامه، بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از خیلی موافقم (۵) تا خیلی مخالفم (۱) نمره‌گذاری شده است (۲۸). مطالعه رحیمی و عباسی رستمی (۲۰۲۱)، ضریب آلفای کرونباخ این ابزار را ۰/۶۰۷ نشان داد (۲۹). برای سنجش عملکرد بازاریابی خدمات از پرسشنامه ۵ سوالی بوشوف و آلن^۵ (۲۰۰۰) استفاده شد (۳۰). این پرسشنامه، بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از خیلی موافقم (۵) تا خیلی مخالفم (۱) نمره‌گذاری شده است. نتایج مطالعه رحیم نیا و همکاران (۲۰۲۰) نشان داد پایایی این پرسشنامه قابل قبول است و ضریب آلفای کرونباخ آن ۰/۸۴ می‌باشد (۳۱). برای سنجش متغیر اخلاق حرفه‌ای نیز از پرسشنامه ۶۵ سوالی میلر^۶ و همکاران (۲۰۰۲) استفاده

علائم کلامی یا غیر کلامی یا از طریق ابزار تصنعی عواطف مثبت یا سرکوب و پنهان کاری عواطف منفی، از جانب خود کنشگر واقعاً احساس نمی‌شود. برعکس، کنش عمیق یا درونی‌شده در برگیرنده تعدیل درونی واقعی عواطف منفی و تلاش برای حس نمودن واقعی عواطفی است که بایستی ابراز شوند (۲۳). استراتژی‌های کار عاطفی به ویژه در زمینه خدمات به مشتری مهم هستند، زیرا رفتار کارکنان به هنگام ارائه خدمات، به عنوان مهمترین جنبه کیفیت خدمات توسط مشتریان درک می‌شود (۲۴). نتایج پژوهش بایون^۱ نشان داد که اقدام سطحی تأثیر منفی و اقدام عمیق، تأثیر مثبت بر عملکرد بازاریابی خدمات دارد (۲۵). با توجه به رسالت مهم بیمارستان‌ها و اهمیت بازاریابی خدمات در مراکز درمانی، در این پژوهش به بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد بازاریابی خدمت با نقش میانجی کار عاطفی و اخلاق حرفه‌ای در بیمارستان‌های دولتی شهر اهواز پرداخته شده است.

روش کار

مطالعه حاضر با روش توصیفی همبستگی انجام شد. جامعه آماری شامل کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر اهواز بود. از آنجایی که دسترسی به همه افراد مورد مطالعه دشوار بود و آمار دقیقی از آنها دسترس نبود از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. حجم نمونه با توجه به فرمول نمونه‌گیری جامعه نامحدود کوکران، ۳۸۴ نفر برآورد شد. تعداد ۳۰۳ پرسشنامه صحیح جمع‌آوری گردید. نرخ بازگشت پرسشنامه‌ها ۰/۷۸ بود. معیارهای ورود به مطالعه شامل تمایل کارکنان به شرکت در پژوهش و تعامل داشتن با مراجعه‌کنندگان در محیط کار بود و آن دسته از کارکنان بیمارستان که به لحاظ الزامات شغلی با مراجعه‌کنندگان تعامل نداشتند، از مطالعه خارج شدند.

^۱ Byeon

^۲ Multifactor Leadership Questionnaire

^۳ Bass & Avolio

^۴ Diefendorff

^۵ Boshoff & Allen

^۶ Miller

در همه موارد، میانگین نمرات بیشتر از حد متوسط بودند.

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی مرکب برای همه متغیرها، بالاتر از ۰/۷ و مقدار میانگین واریانس استخراج شده^۳ (AVE) بیشتر از ۰/۵ بود، بنابراین برازش مدل مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۱. پایایی و روایی همگرا مدل اندازه‌گیری

| متغیر | آلفای کرونباخ | پایایی مرکب | AVE |
|------------------|---------------|-------------|-------|
| رهبری تحول‌آفرین | ۰/۹۴۹ | ۰/۹۵۵ | ۰/۵۷۳ |
| اخلاق حرفه‌ای | ۰/۸۲۶ | ۰/۸۵۳ | ۰/۵۴۴ |
| کار عاطفی | ۰/۸۲ | ۰/۸۶۵ | ۰/۶۷۹ |
| بازیابی خدمت | ۰/۷۱ | ۰/۸۲۱ | ۰/۵۳۶ |

برای سنجش روایی واگرا یا افتراقی از آزمون فورنل و لارکر^۴ (۱۹۸۱) استفاده شد. براساس این معیار مقدار AVE هر متغیر مکنون باید بیشتر از بالاترین توان دوم همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای مکنون باشد.

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، جذر AVE برای هر سازه انعکاسی از مقدار همبستگی آن سازه با سایر سازه‌ها بیشتر است بنابراین روایی واگرای مدل‌های انعکاسی تأیید می‌شود (۳۵).

برای ارزیابی مدل ساختاری از شاخص Q2 که به دو شاخص اشتراک و شاخص افزونگی تقسیم می‌شود، استفاده شد. برازش کلی مدل نیز با مثبت بودن شاخص GOF نشان داده شد. همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌گردد مقدار شاخص‌های اشتراک و افزونگی مثبت است و مقدار شاخص GOF نیز بیانگر برازش قابل قبول مدل است.

با استفاده از مدل درونی به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شد. نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول ۴ نشان داده شده است. برای سنجش معناداری روابط متغیرها از آزمون تی استفاده شد. برای اینکه

شد (۳۲). این پرسشنامه، بر اساس طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت از خیلی موافقم (۵) تا خیلی مخالفم (۱) نمره‌گذاری شده است و ابعاد اعتماد به نفس (۱۰ سوال)، اصول اخلاقی (۱۰ سوال)، اوقات فراغت (۱۰ سوال)، کار سخت (۱۰ سوال)، مرکزیت کار (۱۰ سوال)، اتلاف وقت (۸ سوال) و تاخیر در رضایتمندی (۷ سوال) را اندازه‌گیری می‌کند. سوالات شماره ۵۷، ۵۸ و ۱۶ بصورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. پایایی این پرسشنامه توسط پژوهشگران متعددی مانند چودزیکا چوپالا^۱ (۲۰۱۲) (۳۳) و لیم^۲ (۲۰۰۷) (۳۴) تأیید شده است. در این مطالعه روایی محتوایی پرسشنامه‌ها با نظر ۵ نفر از استادان رشته مدیریت مورد تأیید قرار گرفت. پایایی سازه‌ها نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ سنجیده شد که مقدار آن برای همه متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۷ بود.

برای ارزیابی برازش مدل اندازه‌گیری از ضریب آلفای کرونباخ، پایایی مرکب، روایی همگرا و واگرا استفاده شد. تحلیل داده‌ها در دو سطح توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (تحلیل مسیر) با بکارگیری نرم افزارهای SPSS و SmartPLS انجام شد. برای آزمون فرضیه‌ها نیز از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش نشان داد که ۷۳/۶ درصد (۲۲۳ نفر) از شرکت‌کنندگان زن بودند. از نظر میزان تحصیلات بالاترین فراوانی مربوط به دارندگان مدرک کارشناسی (۷۱/۹٪) و از نظر سابقه کار بیشترین تعداد مربوط به پاسخگویان دارای ۱۰ سال سابقه و کمتر با فراوانی ۵۱/۲ درصد (۱۵۵ نفر) بود.

میانگین نمرات رهبری تحول‌آفرین $3/1 \pm 0/93$ ، کار عاطفی $3/4 \pm 0/71$ ، اخلاق حرفه‌ای $3/8 \pm 0/41$ و عملکرد بازیابی خدمت $3/7 \pm 0/61$ به دست آمد که

¹ Chudzicka-Czupala

² Lim

³ Average Variance Extracted

⁴ Fornell & Larcker

در صورت بیشتر شدن این مقدار از ۱/۹۶، می‌توان گفت متغیر میانجی در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است.

فرضیه، مورد تأیید قرار گیرد آزمون تی باید خارج از بازه ۱/۹۶+ و ۱/۹۶- باشد. برای بررسی نقش متغیرهای میانجی نیز از آزمون سو بل^۱ استفاده شد. در این آزمون مقدار Z-value محاسبه می‌گردد که

جدول ۲. ماتریس روایی واگرا مدل اندازه گیری

| متغیر | رهبری تحول آفرین | اخلاق حرفه ای | کار عاطفی | بازیابی خدمت |
|------------------|------------------|---------------|-----------|--------------|
| رهبری تحول آفرین | ۰/۷۵۷ | | | |
| اخلاق حرفه ای | ۰/۳۷۶ | ۰/۵۵۹ | | |
| کار عاطفی | ۰/۲۱۶ | ۰/۳۷۲ | ۰/۶۶۹ | |
| بازیابی خدمت | ۰/۳۱۱ | ۰/۴۰۱ | ۰/۵۱۶ | ۰/۷۳۲ |

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل

| متغیرها | شاخص اعتبار اشتراک | شاخص اعتبار افزونگی | مقدار GOF |
|----------------------|--------------------|---------------------|-----------|
| اخلاق حرفه ای | ۰/۲۴ | ۰/۰۴ | |
| رهبری تحول آفرین | ۰/۳۷۵ | - | ۰/۲۳۳ |
| عملکرد بازیابی خدمات | ۰/۳۶۶ | ۰/۱۶۵ | |
| کار عاطفی | ۰/۳۰۲ | ۰/۰۱۹ | |

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه‌ها

| فرضیه مورد آزمون | ضریب تأثیر | آماره t | نتیجه آزمون |
|--|------------|---------|-------------|
| رهبری تحول آفرین ← عملکرد بازیابی خدمت ← کار عاطفی | ۰/۰۸۹ | ۳/۲۶ | تایید |
| رهبری تحول آفرین ← عملکرد بازیابی خدمت ← اخلاق حرفه ای | ۰/۰۷۱ | ۲/۶۵ | تایید |
| رهبری تحول آفرین ← عملکرد بازیابی خدمت | ۰/۱۴۹ | ۳/۱۲ | تایید |
| رهبری تحول آفرین ← کار عاطفی | ۰/۲۱۶ | ۳/۶ | تایید |
| رهبری تحول آفرین ← اخلاق حرفه ای | ۰/۳۷۶ | ۷/۸۹ | تایید |
| کار عاطفی ← عملکرد بازیابی خدمت | ۰/۴۱۳ | ۶/۹۱ | تایید |
| اخلاق حرفه ای ← عملکرد بازیابی خدمت | ۰/۱۹ | ۲/۸۷ | تایید |

بحث

در این پژوهش نقش رهبری تحول آفرین بر عملکرد بازیابی خدمت مورد بررسی قرار گرفت و تأیید شد. یعنی هر قدر رفتار رهبر سازمان، بیشتر مطابق با معیارهای رفتاری یک رهبر تحول آفرین باشد، کارکنان تلاش بیشتری برای بهبود عملکرد بازیابی خدمت خواهند نمود و در نتیجه عملکرد کلی بیمارستان در خدمت‌رسانی ارتقا خواهد یافت. این یافته با نتایج مطالعات لیائو و همکاران (۱۰)،

پان‌جی‌سری و همکاران (۱۱) و خوش‌لحن و همکاران (۱۲) همسو می‌باشد. وجه تمایز این پژوهش با مطالعات قبلی این است که این مطالعه در محیط بیمارستان و در میان آن دسته از کارکنان بیمارستان که با مراجعه‌کنندگان تعامل داشتند مانند پزشکان و پرستاران انجام شد تا تأثیر رهبری تحول آفرین بر عملکرد آنان مورد بررسی قرار گیرد. رهبران تحول آفرین، اهداف و چشم‌انداز بیمارستان را به طور شفاف برای کارکنان بیان می‌نمایند و اینگونه به پیروان کمک می‌کنند تا عملکرد خود را با اهداف سازمان

^۱ Sobel

یافته مطابق با نظرات تیلووا^۵ و همکاران است که معتقدند سبک رهبری خوب، زیردستان را بر می‌انگیزد تا برای رسیدن به اخلاق کاری مطابق با اهداف تعیین شده، فکر و عمل کنند (۳۹). این یافته همچنین با نتیجه مطالعه باظهوری و همکاران (۴۰) مطابقت دارد. رهبران تحول‌آفرین با ترغیب و تشویق ارزش‌های اخلاقی، شریای فرامی‌آورند که کارکنان از لحاظ اخلاقی رشد نموده و هنگام انجام وظایف شغلی و نیز ارائه خدمات به مشتریان رفتارشان توأم با ارزش‌های اخلاقی باشد.

در این پژوهش تأثیر کار عاطفی بر عملکرد بازاریابی خدمت بررسی و تأیید گردید. یعنی کار عاطفی، عملکرد بازاریابی خدمت را تغییر می‌دهد. نتایج مطالعه آلساکارنه^۶ و همکاران نشان داد کنش سطحی رابطه منفی و کنش عمیق رابطه مثبتی با عملکرد کارکنان دارد (۴۱). بر اساس نتایج مطالعه هوانگ^۷ و همکاران، کنش عاطفی عمیق به همراه متغیرهای خودکارآمدی، استقلال شغلی و هوش هیجانی ۴۳/۳ درصد از واریانس عملکرد شغلی را به خود اختصاص می‌دهند (۴۲). این یافته همچنین با نتیجه مطالعه بایون^۸ (۲۵) همسو می‌باشد. می‌توان گفت وجود انگیزه ارائه خدمت با سطوح عالی عاطفی و برخورد صمیمانه و توأم با همدلی و پاسخگویی منجر به ارتقاء عملکرد بازاریابی خدمات به مشتریان می‌گردد.

در این مطالعه تأثیر اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد بازاریابی خدمت بررسی شده است. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد بازاریابی خدمت تأثیر معناداری دارد به عبارتی اخلاق حرفه‌ای پتانسیل بهبود عملکرد بازاریابی خدمت کارکنان را دارد. این یافته نتایج پژوهش آریفین^۹ و همکاران را که بر اساس آن اخلاق کاری بر عملکرد کارکنان تأثیر

همسو نمایند. همچنین رهبران تحول‌آفرین به کارکنان احترام می‌گذارند و به تک‌تک آنان توجه دارند و نیازهای پیروان را تشخیص داده و در رفع آن نیازها اهتمام می‌ورزند و نیز قدردان تلاش و زحمت کارکنان هستند بنابراین در پیروان انگیزه ایجاد می‌نمایند تا نواقص عملکرد خود را مرتفع نموده و با ارائه خدمات با کیفیت بالا و عملکرد بازاریابی خدمت، رضایت مراجعین به بیمارستان را جلب نموده و در نیل به رسالت و اهداف بیمارستان موفق شوند.

در این پژوهش تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر کار عاطفی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش این فرضیه را تأیید نمود یعنی رهبری تحول‌آفرین می‌تواند عملکرد عاطفی کارکنان را تغییر دهد. این یافته، نتایج مطالعات اندجارواتی^۱ (۳۶) و اخسان^۲ و همکاران (۳۷) را که به بررسی تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد کارکنان پرداخته اند، توسعه می‌دهد. نتایج مطالعه حاضر همچنین با نظر کرومل^۳ و همکاران همسو است که معتقدند کارفرمایان بر فعالیت‌های عاطفی کارکنان، کنترل و نظارت دارند (۲۱). نتایج مطالعه لو^۴ و همکاران نیز نشان داد رهبری تحول‌آفرین با کنش عمیق رابطه مثبت و با کنش سطحی رابطه منفی دارد (۳۸). می‌توان گفت رهبران تحول‌آفرین که با شور و نشاط و هیجان عمل می‌نمایند، در پیروان انگیزه ایجاد می‌نمایند و آنان را تشویق به ارائه عملکرد عاطفی مثبت در هنگام اجرای وظایف می‌نمایند.

در این پژوهش همچنین به بررسی نقش رهبری تحول‌آفرین بر اخلاق حرفه‌ای پرداخته شد. نتایج پژوهش این فرضیه را تأیید نمود. معیارها و ارزش‌های موجود در رهبری تحول‌آفرین می‌تواند اخلاق حرفه‌ای کارکنان بیمارستان را بهبود دهد. این

⁵ Tilova

⁶ Alsakameh

⁷ Hwang

⁸ Byeon

⁹ Arifin

¹ Andjarwati

² Ekhsan

³ Kruml

⁴ Luo

بیمارستان‌های دولتی شهر اهواز، امکان تعمیم پذیری نتایج را کاهش می‌دهد.

نتیجه گیری

نتایج این مطالعه نشان داد رهبری تحول آفرین از طریق متأثر ساختن اخلاق حرفه‌ای و کار عاطفی بر عملکرد بازاریابی خدمت کارکنان بیمارستان تأثیر می‌گذارد؛ از این رو لازم است مدیران و تصمیم‌گیرندگان بیمارستان‌ها سعی در ارتقاء رفتارهای خود بر اساس معیارهای رهبری تحول آفرین نمایند و بدین طریق زمینه بروز کار عاطفی و اخلاق حرفه‌ای و به دنبال آن بهبود عملکرد بازاریابی خدمت به مراجعین را فراهم نمایند.

تعارض منافع

در این پژوهش تعارض منافع وجود ندارد.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد مصوب دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز با کد اخلاق IR.IAU.AHVAVZ.REC.1399.048 می‌باشد. از گروه مدیریت و معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی و کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر اهواز که پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند، تشکر و قدردانی می‌گردد.

بسیاری دارد، توسعه می‌دهد (۴۳). نتایج پژوهش ناقب اسمعیل پور و همکاران نیز نشان داد بین اخلاق کاری و ابعاد آن با عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۴۴). نتایج مطالعه رحمانی و همکاران نشان داد که اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد سازمانی اثرگذار است (۱۷). ارتقاء اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد بازاریابی خدمت تأثیر دارد که در نهایت عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد. با توجه به اینکه حاکمیت اخلاق حرفه‌ای منجر به ارائه عملکرد با کیفیت بالاتر و بهبود خدمات ارائه شده به مشتریان خواهد شد، این یافته قابل توجه است.

بر اساس یافته‌های پژوهش، نقش میانجی متغیرهای کار عاطفی و اخلاق حرفه‌ای تأیید شد که با توجه به معنادار شدن اثر رهبری تحول آفرین بر اخلاق حرفه‌ای و کار عاطفی و از طرف دیگر معنادار شدن اثر اخلاق حرفه‌ای و کار عاطفی بر عملکرد بازاریابی خدمت قابل توجه است. یعنی علاوه بر اینکه رهبری تحول آفرین به طور مستقیم بر عملکرد بازاریابی خدمت تأثیر دارد به طور غیرمستقیم از طریق متغیرهای کار عاطفی و اخلاق حرفه‌ای نیز بر عملکرد بازاریابی خدمت تأثیر می‌گذارد.

از محدودیت‌های این پژوهش بسنده نمودن به پرسشنامه به عنوان ابزار جمع‌آوری اطلاعات بود که دستیابی به اطلاعات عمیق‌تر را محدود می‌سازد همچنین محدود بودن جامعه آماری به کارکنان

References

- 1- Karatepe OM, Karadas G. The effect of management commitment to service quality on job embeddedness and performance outcomes. *Journal of Business Economics and Management*. 2012;13(4):614-36.
- 2- Krishna A, Dangayach GS, Jain R. Service recovery: literature review and research issues. *Journal of Service Science Research*. 2011;3(1):71.
- 3- Guchait P, Abbott JL, Lee CK, Back KJ, Manoharan A. The influence of perceived forgiveness climate on service recovery performance: the mediating effect of psychological safety and organizational fairness. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2019;40:94-102.
- 4- Hewagama G, Boxall P, Cheung G, Hutchison A. Service recovery through empowerment? HRM, employee performance and job satisfaction in hotels. *International Journal of Hospitality Management*. 2019;81:73-82.

- 5- Harun A, Rokonuzzaman M, Prybutok G, Prybutok VR. How to influence consumer mindset: a perspective from service recovery. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2018;42:65-77.
- 6- Babakus E, Yavas U, Karatepe OM, Avci T. The effect of management commitment to service quality on employees' affective and performance outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 2003;31(3):272-86.
- 7- Lan Y, Chen Z. Transformational leadership, career adaptability, and work behaviors: the moderating role of task variety. *Frontiers in Psychology*. 2020;10:2922.
- 8- Chuang A, Judge TA, Liaw YJ. Transformational leadership and customer service: a moderated mediation model of negative affectivity and emotion regulation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2012;21(1):28-56.
- 9- Jain P, Duggal T. The role of transformational leadership in organizational commitment. *International Journal of Business Quantitative Economics and Applied Management Research*. 2015;2(5):1-11.
- 10- Liao H, Chuang A. Transforming service employees and climate: a multilevel, multisource examination of transformational leadership in building long-term service relationships. *Journal of Applied Psychology*. 2007;92(4):1006.
- 11- Punjaisri K, Evanschitzky H, Rudd J. Aligning employee service recovery performance with brand values: the role of brand-specific leadership. *Journal of Marketing Management*. 2013;29(9-10):981-1006.
- 12- Khoshlahn M, Ardabili FS. The role of organizational agility and transformational leadership in service recovery prediction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2016;230:142-49.
- 13- Abdul-Rahman H, Wang C, Yap XW. How professional ethics impact construction quality: perception and evidence in a developing-fast economy. *Scientific Research and Essays*. 2010;5(23):3742-49.
- 14- Ghasemzadeh A, Esmaeili E. Professional ethics and workplace safety behaviors. *International Journal of Ethics & Society*. 2018;1(1):1-8.
- 15- Dehghani A. Factors affecting professional ethics development in students: a qualitative study. *Nursing Ethics*. 2020;27(2):461-69.
- 16- Demirtas O, Emhan A. The relationship between social capital and ethics: an application at health sector. *Journal of Public Management Research*. 2015;1(1):21-29.
- 17- Rahmani H, Rajabdoory H. Investigating the impact of professional ethics on organizational performance in industrial managers of Fars province. *Valued and Behavioral Accountings Achievements*. 2016;1(1):53-75.
- 18- Chun HR, Cho I, Choi Y, Cho SI. Effects of emotional labor factors and working environment on the risk of depression in pink-collar workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2020;17(14):5208.
- 19- Khetjenkarn S, Agmapisarn C. The effects of emotional labor on the outcomes of the job and the organization: do the differences in age and the manager's emotional intelligence have any impact in the hotel business? *European Journal of Tourism Research*. 2020;25:2504.
- 20- Mróz J, Kaleta K. Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*. 2016;29(5):767.
- 21- Kruml SM, Geddes D. Exploring the dimensions of emotional labor: the heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*. 2000;14(1):8-49.
- 22- Santos EF, Fontenelle IA. The construction of meaning for the emotional labor. *Revista de Administração Mackenzie*. 2019;20(1):1-26.
- 23- Lapointe E, Morin A, Courcy F, Boilard A, Payette D. Workplace affective commitment, emotional labor and burnout: a multiple mediator model. *International Journal of Business and Management*. 2012;7(1):3.
- 24- Goodwin RE, Groth M, Frenkel SJ. Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*. 2011;79(2):538-48.
- 25- Byeon H. Factors of service recovery performance of emotional laborers. *Journal of Service Research and Studies*. 2016;6(4):1-3.

- 26- Moqhly A. Transformational leadership and its measurement tools. *Management Improvement and Changes Studies*. 2004;11(43.44):95-112.
- 27- Abedi Jafari H, Taslimi MS, Moradi M, Pourebrahim S. Investigation the relationship between transformational leadership with emotional intelligence and intelligence quotient. *Journal of Industrial Strategic Management*. 2011;7(20):62-75.
- 28- Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*. 2005;66(2):339-57.
- 29- Rahimi E, Abbasi Rostami N. The relationship between emotional labor strategies and non-task behaviors. *Military Science and Tactics*. 2021;6(54):99-118.
- 30- Boshoff C, Allen J. The influence of selected antecedents on frontline staff's perceptions of service recovery performance. *International Journal of Service Industry Management*. 2000;11(1):63-90.
- 31- Rahimnia F, Eslami Q, Qaderi F. Exploring the effect of perceived forgiveness climate on female practitioners of tourism industry. *Biannual Journal of Social Studies in Tourism*. 2020;8(15):1-26.
- 32- Miller MJ, Woehr DJ, Hudspeth N. The meaning and measurement of work ethic: construction and initial validation of a multidimensional inventory. *Journal of Vocational Behavior*. 2002;60(3):451-89.
- 33- Chudzicka-Czupala A, Cozma I, Grabowski D, Woehr DJ. A comparison of the Multidimensional Work Ethic Profile across two countries. *Journal of Management and Business*. 2012;3(1):14-33.
- 34- Lim DH, Woehr DJ, You YM, Allen Gorman C. The translation and development of a short form of the Korean language version of the multidimensional work ethic profile. *Human Resource Development International*. 2007;10(3):319-31.
- 35- Azar A, Ghollamzadeh R, Ghanavati M. Path-structural modeling in management (SmartPLS Application]. Tehran: Negah Danesh; 2012 [Persian].
- 36- Andjarwati T. The effect of transformational leadership style, and work discipline on employee performance at PDAM office in Lamongan. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*. 2021;5(3):52-59.
- 37- Ekhsan M, Setiawan I. The role of motivation mediation on the effect of transformational leadership style on employee performance. *International Journal of Management Science and Information Technology*. 2021;1(1):35-40.
- 38- Luo A, Guchait P, Lee L, Madera JM. Transformational leadership and service recovery performance: the mediating effect of emotional labor and the influence of culture. *International Journal of Hospitality Management*. 2019;77:31-39.
- 39- Tilova N, Rismanti VA, Anismadiyah V. Millennial's perception: The effect of leadership style on employees' work ethics at Bogor city government. *The 1st International Conference on Research in Social Sciences and Humanities (ICORSH 2020)*. 2021 Jan 1:280-90.
- 40- Bazohoori S, Yari HajAtalo J, Maleki Avarsin S. Explaining the mediating role of professional ethics in the effect of transformational leadership on self-leadership and self-efficacy of female teachers. *Women and Family Studies*. 2021;14(53). doi: 10.30495/jwsf.2021.1917806.1525 [Persian].
- 41- Alsakarne AA, Hong SC, Eneizan BM, AL-kharabsheh KA. Exploring the relationship between emotional labor and performance in the Jordanian insurance industry. *Current Psychology*. 2019;38(5):1140-51.
- 42- Hwang WJ, Park EH. Developing a structural equation model from Grandey's emotional regulation model to measure nurses' emotional labor, job satisfaction, and job performance. *Applied Nursing Research*. 2022:151557.
- 43- Arifin S, Putra AR. Employee performance development through work experience, work ethic, compensation. *IOSR Journal of Business and Management*. 2020;22(7):39-45.
- 44- Sagheb Esmaelpour M, Abdi K, Hosseini MA, Biglarian A. The relationship of work ethics with the job performance of the administrative and medical staff of the University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences and its Affiliated Centers in 2017. *Archives of Rehabilitation*. 2019;20(1):52-63 [Persian].