

## ارزیابی میزان تاثیر فلات شغلی بر فرسودگی شغلی در کارمندان بخش کیتینگ خطوط هواپیمایی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۱۵

کد مقاله: ۸۰۸۴۳

مژده ایلون کشکولی<sup>۱</sup>

### چکیده

هدف این تحقیق ارزیابی میزان تاثیر فلات شغلی بر فرسودگی شغلی در کارمندان بخش کیتینگ خطوط هواپیمایی می باشد. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، کارکنان کیتینگ خطوط هواپیمایی (مستقیم و وابسته است که تعداد آن بیش از ۱۰۰ هزار نفر می باشد. نمونه گیری با استفاده از جدول مورگان انجام شد که با توجه به میزان جامعه آماری تعداد ۳۸۴ نفر انتخاب گردید نرم افزارهای تجزیه و تحلیل داده ها بسته نرم افزاری SPSS26 و نرم افزار SMART-PLS3 می باشند. یافته های تحقیق نشان داد تمامی مسیرهای بارعامی بیش از ۰/۴ و t-value بیش از ۱/۹۶ می باشد. بنابراین همه فرضیات تایید شدند. نتایج تحقیقات نشان داد که تفاوت های معناداری در میزان فرسودگی شغلی بین کارمندی که با فلات شغلی مواجه هستند و کسانی که با این موضوع مواجه نیستند، آشکار است. این نتایج نه تنها اهمیت ارتقاء محیط شغلی و کاهش فلات شغلی را برای حفظ سلامت روحی و عملکرد بهینه کارمندان تأیید می کنند بلکه به مدیران و سازمان های مرتبط راهنمایی می کنند که با توجه به این ارتباط مثبت، اقدامات مناسبی در جهت بهبود شرایط شغلی و کاهش فلات اجتناب ناپذیر را اتخاذ کنند. این تحقیق می تواند به بهبود بهره وری و رضایت شغلی کارکنان در این بخش صنعتی کمک بسزایی نماید.

واژگان کلیدی: فلات شغلی، فرسودگی شغلی، کارمندان بخش کیتینگ، خطوط هواپیمایی

۱- گروه مدیریت دولتی، واحد یاسوج، دانشگاه آزاد اسلامی، یاسوج، ایران Mojde.kashkooli@gmail.com

فلات شغلی سستی به حالتی اطلاق می‌شود که در آن امکان ارتقای عمودی یا انتقال افقی شغل توسط اعضای سازمان کم تلقی می‌شود (توماسکو<sup>۱</sup> ۱۹۹۲). به عبارت دیگر، فلات شغلی مفهومی است که بر امکان ارتقاء در سازمان تمرکز دارد که در آن ارتقاء دشوار است یا سطح ارتقاء به سطح مورد انتظار اجتماعی نمی‌رسد (کلارک<sup>۲</sup> ۱۹۹۵). از طریق مطالعات بعدی، فلات شغلی به مفهومی تبدیل شده است که به طور گسترده محدودیت‌هایی را برای گسترش نقش‌ها و دامنه شغلی در سازمان‌ها در نظر می‌گیرد، نه محدود به امکان ارتقا. در سال‌های اخیر، فلات شغلی نه تنها به موقعیت‌هایی اطلاق می‌شود که در آن اندازه و اهمیت مسئولیتی که به یک فرد واگذار می‌شود منعکس‌کننده موقعیت او نیست، بلکه به موقعیت‌هایی نیز اشاره می‌کند که در آن‌ها امکان افزایش چالش‌ها و مسئولیت‌ها به دلیل فقدان اختیار بیش از کار است (یانگ و همکاران<sup>۳</sup> ۲۰۱۹). بنابراین، مدیرانی که خود را به عنوان سهم کمی در فرآیند تصمیم‌گیری سازمان می‌دانند یا احساس می‌کنند که در نوآوری سازمانی شرکت نکرده‌اند، فلات شغلی را تجربه می‌کنند (ایوانز و گیلبرت<sup>۴</sup> ۱۹۸۴). از طرفی فرسودگی شغلی یک هیجان منفی است که به صورت فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شخصی ظاهر می‌شود که با تجمع عوامل استرس‌زای شغلی رخ می‌دهد (ماسلاچ و همکاران<sup>۵</sup> ۲۰۰۱). اضطراب و احساس درماندگی ناشی از فلات شغلی می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شود و ممکن است تحت دورکاری بدون تماس (مثلاً مانند شرایط اجباری دورکاری که در طول همه‌گیری COVID-19 اجرا شد)، تشدید شود. بر اساس نظریه مقایسه اجتماعی، انسان‌ها استانداردهایی را برای مقایسه برای ارزیابی توانایی‌های خود ایجاد و مرجع می‌کنند (پیلای و نایر<sup>۶</sup> ۲۰۲۱). هنگامی که یک استاندارد مقایسه عینی وجود دارد، از آن استفاده می‌شود، اما در بسیاری از موارد، ممکن است وجود نداشته باشد، بنابراین یک استاندارد مقایسه ذهنی مانند توانایی دیگران اغلب اعمال می‌شود. با تحقق دورکاری بدون تماس، افراد منزوی ممکن است استانداردهای مقایسه‌ای خود را از دست بدهند و به دلیل تشدید احساس فلات شغلی، فرسودگی شغلی شدیدتری را تجربه کنند (نون<sup>۷</sup> ۲۰۲۲).

## ۲- مبانی نظری تحقیق

### ۲-۱- فلات شغلی

فلات شغلی، نقطه‌ای در مسیر شغلی است که در آن امکان حرکت عمودی رو به بالا جهت ارتقاء، اندک باشد (سانی حسن و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶). به اعتقاد فاستر، شاستری و ویتان<sup>۹</sup> (۲۰۰۴)، فلات زدگی، احساس ناامیدی و ناکامی روانی است که کارکنان پس از توقف توفیق یا دائم در مسیر پیشرفت شغلی و حرفه‌ای خود آن را تجربه می‌کنند. در این رابطه انگوری و آنگولا (۲۰۰۹) معتقدند که فلات زدگی شغلی زمانی رخ می‌دهد که شاغل احساس کند که در مسیر شغلی خود نمی‌تواند از سلسله مراتب ارتقاء بالا برود یا بسیار کند و با مشکلاتی این امر محقق می‌شود. در تعریفی دیگر، فلات شغلی نقطه‌ای است که در آن کارکنان کار خود را غیر چالشی می‌یابند و فرصت کمتری برای توسعه تخصص و توانمندی‌های خود فراهم می‌بینند (لی<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۳). برخی از تحقیقات، فلات شغلی را زیر مبنای مدت زمان تصدی شغل تعریف کرده‌اند. بر همین اساس، تصدی شغل به مدت پنج سال و عدم ارفاق پس از آن، معرف فلات زدگی است؛ در حالی که بنا به نظر اکثر محققان، تصدی شغل به مدت ۳ تا ۵ سال، فلات شغلی محسوب می‌شود (مایلز و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۳). بسیاری از محققان دریافته‌اند که سکون زدگی اغلب در پنجمین مرحله سلسله مراتب شغلی یعنی در آغاز ۴۰ سالگی رخ می‌دهد. دامنه پاسخ کارمندان نسبت به سکون زدگی تا حد زیادی بین عملکرد عالی و پویا و نگرش مثبت تا ناراضی بی‌حد و حساب و عملکرد ضعیف در نوسان است (طالقانی و متقی، ۱۳۸۱). محققان شروع به شناسایی و تعریف یک سازه جدید به نام فلات شغلی در ادبیات رفتار سازمانی کرده‌اند. تعریف ارتقای شغلی از تمرکز صرفاً بر ارتقای صعودی به تمرکز بر دریافت تکالیف بیشتر با مسئولیت افزایش یافته است. سطح شغلی را به عنوان نقطه‌ای تعریف می‌کنند که در آن احتمال ارتقاء سلسله مراتبی اضافی توسط کارمند بسیار بعید می‌شود. این تعریف دیدگاه محدودی از پیشرفت شغلی ارائه

1 Tomasko

2 Clark

3 Yang

4 Evans and Gilbert

5 Maslach

6 Pillai and Nair

7 Kwon

8 Sani Hassan, Ismail & Uli

9 Foster, Shastri, & Withane

10 Lee

11 Miles, Gordon & Storlie

می‌دهد زیرا تنها حرکت به سمت بالا در ساختار سازمانی موفقیت شغلی در نظر گرفته می‌شود. تعریفی که توسط هیلمن<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۸) ارائه شده است، که تنها بر حرکت رو به بالا تمرکز دارد.

اوزسلیک و آکسک<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) با تقسیم‌بندی فرعی سازه به دو بعد: فلات ساختاری و فلات محتوای شغلی، تعریف سازه فلات شغلی ارائه شده توسط محققان قبلی را گسترش دادند. این دو فلات سازه را با استفاده از همان تعریف هیمن و همکاران (۲۰۰۸) از فلات شغلی تعریف کردند و ذکر کردند فلات شغلی نقطه‌ای است که احتمال پیشرفت بیشتر سلسله مراتبی کارمند بسیار بعید می‌شود. آن‌ها افزایش محتوای شغلی را به عنوان نقطه‌ای تعریف می‌کند که در آن فرد دیگر با کار یا مسئولیت‌های شغلی خود به چالش کشیده نمی‌شود. یک فلات شغلی ممکن است به دلایل مختلفی مانند رسیدن به بالاترین سطح ممکن در شرکت، به دلایل مختلفی برسد. احساس محدودیت در نقش؛ یا دیگر احساس نمی‌شود که درگیر کار یا مشغول کار شدید باشد. افراد گاهی اوقات وقتی که کار را به دست آوردند به یک فلات می‌رسند و دیگر احساس چالش نمی‌کنند. یا هنگامی که شهرت آن‌ها یا با اقدامات خودشان یا توسط انجمن آسیب دیده است. شرکت‌ها ممکن است کارکنان فلات را به دلایل سازمانی یا شخصی انجام دهند. در این شرایط گسترده، روش‌های خاصی برای کارمندان دارای استناد وجود دارد که ممکن است آن‌ها را تشخیص دهند (آلارکون و لیونز<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱).

درکل شغل تجربه‌ای است که یک فرد در طول زندگی خود در رابطه با کار، از جمله نگرش‌ها و رفتارها، ایجاد می‌کند. از دیدگاه فردی، شغل تجربه‌ای است که در فضا و زمان اجتماعی-اقتصادی یک جامعه شغلی انباشته شده است و می‌توان گفت که فراتر از تجربه کاری است، بلکه شامل خود زندگی می‌شود. بنابراین، توسعه شغلی به عنوان تابعی از مدیریت سنتی منابع انسانی بسیار مهم است (نون<sup>۴</sup> ۲۰۲۲). در گذشته، توسعه شغلی بر پیگیری حرکت عمودی در یک سازمان متمرکز بود. این امر مستلزم ثبات اشتغال مادام‌العمر است. با این حال، از آنجایی که محیط اشتغال بی‌ثبات شده و مشاغل اغلب ایجاد و از بین رفته است، حفظ این فرض دشوار شده است. بر این اساس، موضوع اصلی برنامه‌ریزی و مدیریت شغلی در حال تغییر از تمرکز بر سازمان به تمرکز بر فرد است. به عبارت دیگر، این ایده که اعضای سازمان باید توسعه شغلی را خودشان رهبری کنند، به جای طراحی و مدیریت مسیرهای شغلی فردی از طریق ارتقاء فردی و جابجایی، در حوزه شرکتی ایجاد شده است (لین و چن<sup>۵</sup> ۲۰۲۰). نظریه ساخت شغلی ساویکاس<sup>۶</sup> در سال ۲۰۰۲ و ۲۰۰۵ می‌تواند به عنوان نوعی تغییر پارادایم دیده شود. او افراد را به عنوان ایجاد مسیرهای شغلی خود با نسبت دادن معنا به رفتارهای مرتبط با شغل و تجربیات حرفه‌ای خود می‌بیند. از سوی دیگر، منسوخ شدن سریع مهارت‌ها و دانش‌های کسب شده، حفظ یک شغل پایدار در یک سازمان یا یک شغل را برای فرد دشوار می‌کند. زمانی که نرخ پیشرفت شغلی با نرخ منسوخ شدن همگام نباشد، ممکن است یک فلات شغلی تجربه شود. علاوه بر این، به دلیل اقتصاد کم‌رشد و کوچک‌سازی به امری عادی تبدیل شده است، اعضای سازمان‌ها بی‌ثباتی شغلی و رقابت تشدید شده را تجربه می‌کنند و شیوع فلات شغلی را افزایش می‌دهند (وانگ و همکاران<sup>۷</sup> ۲۰۲۱).

اکثر مطالعات اولیه در مورد فلات شغلی بر حرکت عمودی و افقی مشاغل به عنوان یک مفهوم اصلی تمرکز دارند. فرنس، استونر و وارن<sup>۸</sup> فلات شغلی را این تصور تعریف می‌کنند که امکان افزایش مسئولیت و اختیار یا امکان ارتقاء در آینده نزدیک بسیار اندک است. ویگا<sup>۹</sup> فلات شغلی را حالتی می‌بیند که در آن امکان ارتقای افقی یا عمودی وجود ندارد. حال<sup>۱۰</sup> فلات شغلی را به عنوان حالتی تعریف می‌کند که در آن شغل فعلی فرد با سن و طول خدمت فرد تناسبی ندارد. از سوی دیگر، اتینگتون<sup>۱۱</sup> اشاره می‌کند که، حتی اگر فردی به موفقیت شغلی مانند ارتقاء سریع‌تر از دیگران بر اساس یک مبنای عینی دست یابد، ممکن است احساس کند که شغل او به درجه بالایی رسیده است، یا برعکس، حتی اگر فردی به موفقیت رسیده باشد ممکن است این حس را داشته باشد. چائو<sup>۱۲</sup> از مفهوم "فلات ذهنی" حمایت می‌کند و استدلال می‌کند که درک فلات شغلی می‌تواند بسته به نحوه درک اعضای سازمان از مشاغل آینده خود متفاوت باشد. مفهوم قابل توجه ادعای چائو این است که درجه فلات ادراک ذهنی می‌تواند متفاوت باشد حتی اگر دو کارمند بطور عینی در موقعیت شغلی یکسانی باشند (روتوندو<sup>۱۳</sup> ۲۰۰۰). در این راستا آلن و همکاران<sup>۱۴</sup>

- 1 Heilmann
- 2 Özçelik and Akçay
- 3 Alarcon and Lyons
- 4 Kwon
- 5 Lin and Chen
- 6 Savickas
- 7 Wang et al
- 8 Ference, Stoner, Warren
- 9 Veiga
- 10 Hall
- 11 Ettington
- 12 Chao
- 13 Rotondo
- 14 Allen

(۱۹۹۹) استدلال کرد که فلات شغلی مبتنی بر درک ذهنی فرد از احتمالات آینده است. حتی ممکن است برای برخی طولانی و برای برخی دیگر کوتاه باشد، بسته به درک ذهنی فرد از فلات شغلی دارد.

مفهوم فلات شغلی شامل یک فلات سلسله مراتبی و فلات محتوای شغلی است. فلات شغلی محتوا نگرشی است که از طریق آن احساس می‌شود به دلیل دیگر علاقه‌ای به شغل فعلی یا نداشتن اختیار در مورد محتوای شغل، امکان افزایش چالش و مسئولیت بسیار اندک است. این دیدگاه به فلات شغلی به عنوان یک سازه چند بعدی نزدیک می‌شود که به امکان ارتقاء در سازمان محدود نمی‌شود، بلکه شامل سایر عوامل مرتبط با شغل نیز می‌شود. این بدان معنی است که، فردی که مسئولیت شغلی خود را افزایش داده در حالی که هنوز در همان موقعیت ساختاری برای مدت طولانی کار می‌کند ممکن است خود را راکد و ناتوان تصور نکند. با این حال، به همین دلیل، فردی که از نقطه نظر ساختاری ارتقا یافته و در عین حال همان سطح مسئولیت شغلی خود را حفظ می‌کند، ممکن است این موضوع را از نظر محتوا به عنوان رکود تلقی کند. با فرض اینکه فلات شغلی زمانی مشاهده می‌شود که دیگر چالشی در رابطه با مهارت شغلی وجود نداشته باشد و زمانی که احساس کسالت فراگیر با وظایف مرتبط با شغل همراه است، فلات محتوای شغلی در پایه و اساس فلات شغلی خواهد بود. فلات شغلی محتوایی که کارمندان وقتی احساس بی‌حوصلگی یا ناامیدی می‌کنند به دلیل اینکه قبلاً در کار خود مهارت دارند احساس می‌کنند باعث می‌شود که کنجکاوی و علاقه به شغل خود را از دست بدهند و اغلب احساس ناامیدی کنند. فلات شغلی با خستگی روانی مرتبط است که در آن افراد دیگر علاقه ای به کاری که انجام می‌دهند پیدا نمی‌کنند (نون<sup>۱</sup> ۲۰۲۲). فلات شغلی باعث شکل‌گیری نگرش‌های منفی مانند کاهش انگیزه برای عملکرد شغلی، کاهش رضایت شغلی و تعهد سازمانی، روحیه پایین، غیبت مکرر و افزایش قصد ترک شغل می‌شود (تربیلی<sup>۲</sup> ۲۰۲۱). هر چه تفاوت بین نقش‌های ایده آلی که توسط اعضای سازمان تصور می‌شود و واقعیت درک شده توسط فرد بیشتر باشد، سطح رضایت شغلی کمتر می‌شود. برعکس، هرچه تفاوت بین انتظار از نقش و درک شغل واقعی کمتر باشد، رضایت شغلی بالاتری خواهد داشت (نون ۲۰۲۲).

## ۲-۲- فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی عموماً به تجربیات روانشناختی منفی اطلاق می‌شود که در نتیجه قرار گرفتن مکرر در معرض استرس برای مدت طولانی رخ می‌دهد (ماسلاچ و همکاران<sup>۳</sup> ۲۰۰۱). مفهوم آکادمیک «فرسودگی شغلی» از دهه ۱۹۶۰ یک موضوع تحقیقاتی بوده است. با این حال، مفهوم فرسودگی شغلی مربوط به کار شخصی، اولین بار توسط فرودینگر<sup>۴</sup>، روانپزشکی که به پدیده ای توجه کرد که در آن کارکنان پزشکی، از جمله خودش، انگیزه خود را بدون هیچ دلیل واضحی از دست دادند، مطرح شد. او آن را حالتی تعریف کرد که در آن شخص به دلیل عملکرد و پاداش نامطلوب یک کار معین دچار شک و تردید یا سرخوردگی می‌شود، حتی اگر آن وظیفه را با وقف انجام داده باشد. مطالعه فرسودگی شغلی با توسعه MBI: پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (۱۹۸۱) توانست به طور سیستماتیک تر انجام شود. سه پدیده اصلی که بر جنبه‌های ذهنی و جسمی فرد تأثیر منفی می‌گذارند، در نتیجه انباشته شدن استرس ناشی از کار برای مدت قابل توجهی، به عنوان یک مفهوم جهانی برای توصیف و شناسایی فرسودگی شغلی پذیرفته شدند. اولی، فرسودگی، به فرسودگی برخی از قوای ذهنی اشاره دارد. کارکنان خسته ذهنی اغلب کمتر سازگار می‌شوند و از انرژی کاسته می‌شوند و در نتیجه قادر به ادامه کار نیستند (اسچافلی و همکاران<sup>۵</sup> ۲۰۰۹). دوم، مسخ شخصیت به فرآیندی اشاره دارد که از طریق آن کارکنان احساس جدایی از محل کار می‌کنند یا شروع به نشان دادن نگرش‌های بی تفاوت نسبت به کار و وظایف خود می‌کنند. فرسودگی شغلی به حالتی اشاره دارد که در آن فرد نمی‌تواند انرژی لازم برای انجام وظایف مربوط به کار خود را صرف کند و در عین حال، به طور مداوم نسبت به همکاران بدبین باشد (وروانتیپ و همکاران<sup>۶</sup> ۲۰۲۱). افرادی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند تمایل دارند تماس با دیگران را به حداقل برسانند (ججانگ و آلن<sup>۷</sup> ۲۰۲۰). سوم، کاهش موفقیت شخصی به این معنی است که فرد دیگر در کار خود معنا پیدا نمی‌کند و رسیدن به آنچه می‌خواهد بی‌معنی است. کاهش حس موفقیت به عنوان ارزیابی منفی از شایستگی فرد منجر به از دست دادن عزت نفس یا کاهش توانایی کاری می‌شود (آلساندرو و همکاران<sup>۸</sup> ۲۰۱۸).

1 Kwon  
2 Tremblay  
3 Maslach  
4 Freudenberg  
5 Schaufeli  
6 Woranetipo  
7 Jang and Allen  
8 Alessandri

فرسودگی شغلی به وضعیتی اطلاق می‌شود که افراد به دلیل فشارها، استرس‌ها و ناکامی‌های مکرر در محیط کار، احساس خستگی روحی و جسمی کرده و علاقه و انگیزه شان به کار کاهش یابد. این موضوع ممکن است تأثیر مخربی بر عملکرد شغلی و کیفیت زندگی فرد داشته باشد.

## ۲-۲-۱- علل فرسودگی شغلی

فشارهای شغلی: حجم کار بالا، مهلت‌های تنگ، وظایف پیچیده و فشارهای زمانی ممکن است باعث فرسودگی شغلی شود. نقص مهارت‌های فردی: عدم تطابق مهارت‌های فرد با وظایف و وظیفه ممکن است منجر به فرسودگی شغلی شود. عدم حمایت سازمانی: حمایت ناکافی از سوی مدیران یا سازمان می‌تواند باعث احساس ایزوله بودن فرد و افزایش فرسودگی شغلی شود.

عدم تعادل کار و زندگی: تعادل نامتعادل بین زمانی که فرد به کار می‌پردازد و زمانی که برای خود و خانواده دارد، ممکن است فرسودگی را افزایش دهد.

## ۲-۲-۲- علائم فرسودگی شغلی

کاهش علاقه و انگیزه: کاهش احساس تعهد و انگیزه به کار.  
افزایش استرس: افزایش حالت‌های استرس و اضطراب.  
کاهش عملکرد شغلی: کاهش کارایی و عملکرد در انجام وظایف.  
افزایش غیبت: افزایش میزان غیبت و تاخیرهای مکرر.  
تغییر در رفتار: تغییرات در رفتار و شخصیت فرد.  
برای مقابله با فرسودگی شغلی، می‌توانید به موارد زیر توجه کرد:  
مدیریت استرس: آموزش تکنیک‌های مدیریت استرس مانند تمرینات تنفسی و مدیتیشن.  
توسعه مهارت‌ها: توسعه مهارت‌های شغلی و شخصیتی.  
تعادل کار و زندگی: ایجاد تعادل مناسب بین زمان کاری و زمان آزاد.  
درخواست حمایت: درخواست حمایت از مدیران یا همکاران.  
تعیین اهداف شخصی و شغلی: تعیین اهداف مشخص و متناسب با توانمندی‌ها و علاقه‌ها.

## ۳- روش تحقیق

هدف از انتخاب روش تحقیق این است که پژوهشگر مشخص نماید که چه روشی را اتخاذ نماید تا او را هر چه دقیق‌تر و آسان‌تر به پاسخ‌های احتمالی برساند. روش این تحقیق توصیفی و کاربردی و روش تحقیق حاضر توصیفی - پیمایشی و همبستگی می‌باشد. جامعه آماری به کل گروه، افراد، وقایع و یا چیزهایی اشاره دارد که محقق می‌خواهد به تحقیق درباره آنها بپردازد. لذا محقق برای گردآوری داده‌ها جهت تصمیم‌گیری در خصوص فرضیات تحقیق اقدام به نمونه‌گیری کرده و سپس نتایج حاصله را با سطح اطمینان بالای ۰/۷ درصد به جامعه تعمیم می‌دهد. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش، کارکنان کیتیرینگ خطوط هوایی پیمایی (مستقیم و وابسته) است که تعداد آن بیش از ۱۰۰ هزار نفر می‌باشد. نمونه‌گیری با استفاده از جدول مورگان انجام شد که با توجه به میزان جامعه آماری تعداد ۳۸۴ نفر انتخاب گردید نرم افزارهای تجزیه و تحلیل داده‌ها بسته نرم افزاری SPSS و نرم‌افزار SMART-PLS می‌باشند.

## ۴- یافته‌های تحقیق

یافته‌های تحقیق با استفاده از توزیع پرسشنامه نون (۲۰۲۲) بدست آمد.

جدول ۱- آماره‌های توصیفی برای متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب چولگی	ضریب برجستگی
فلات شغلی	۳/۴	۰/۴۲	-۰/۵۵	۰/۲۹
فرسودگی شغلی	۳/۲	۰/۵۶	-۰/۴۰	-۰/۳۶

در اینجا سطح نرمالینه را می‌سنجیم. اگر مقدار سطح معنی‌داری بزرگتر از مقدار خطا ۰/۰۵ باشد، فرض صفر تأیید می‌گردد و داده‌ها نرمال است و در صورتی که سطح معنی‌داری کوچکتر از مقدار خطا ۰/۰۵ باشد، فرض یک تأیید می‌گردد و داده‌ها نرمال نیست.

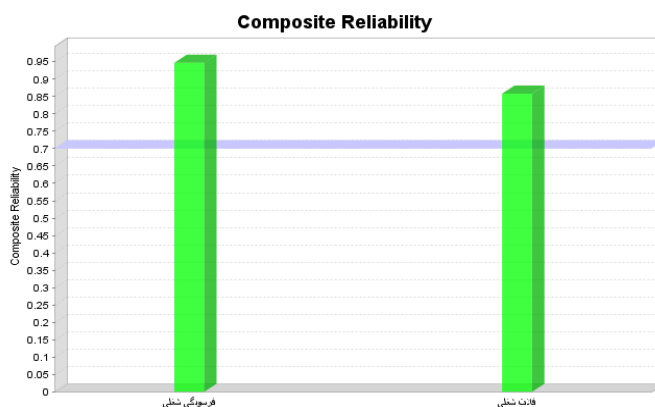
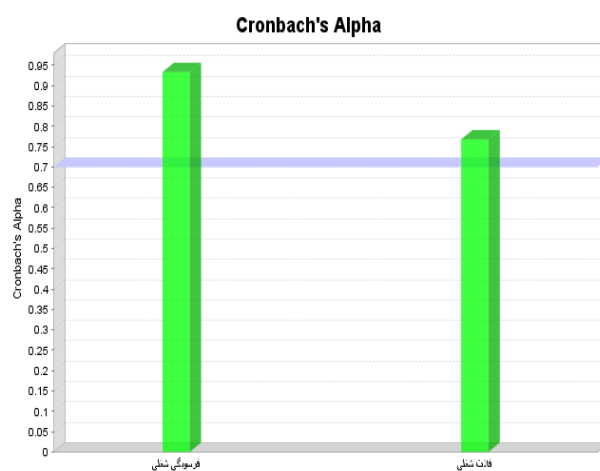
جدول ۲- آزمون کولموگروف اسمیرنوف

متغیر	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه گیری
فلات شغلی	۰/۴۱	۰/۰۰۱	غیر نرمال
فرسودگی شغلی	۰/۳۲	۰/۰۰۰	غیر نرمال

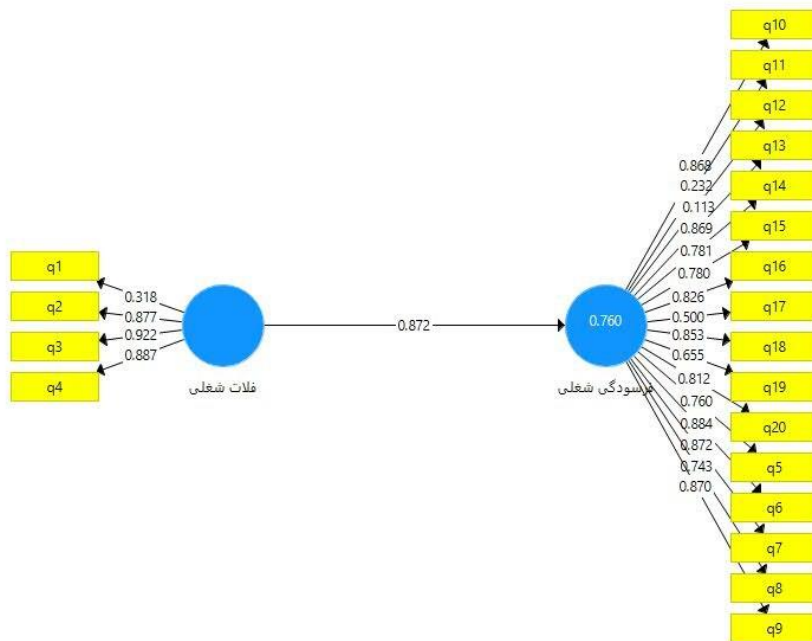
با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مشخص شد که متغیرها نرمال نیستند. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایایی درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد و مقدار کمتر از ۰/۶ عدم وجود پایایی را نشان می‌دهد.

جدول ۳- پایایی مرکب و آلفای کرونباخ

متغیرها	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب
فلات شغلی	۰/۷۳۹	۰/۸۸۱
فرسودگی شغلی	۰/۷۹۲	۰/۷۹۹

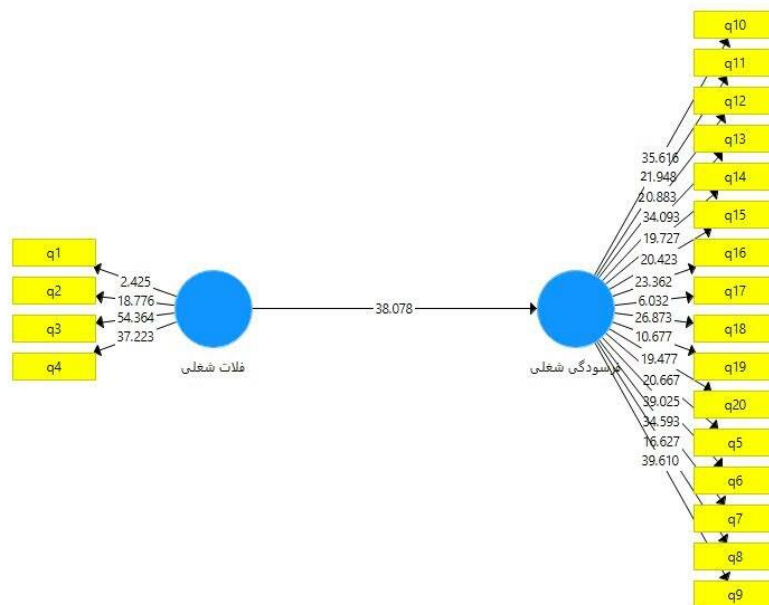


برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین و اساسی‌ترین معیار، ضرایب معناداری Z است. برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب t به این صورت است که این ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آن‌ها را تأیید ساخت. در شکل ۱ ضرایب مسیر مربوط به متغیرهای آشکار و در شکل ۲ آماره‌های t مربوط به هر مسیر آورده شده است.



شکل ۱- مدل اولیه پژوهش در حالت ضرایب استاندارد

همان‌طور که در شکل زیر مشاهده می‌شود، تمام متغیرهای تحقیق دارای مقدار آماره  $t$  در بازه‌ی قابل قبول را دارا هستند. بنابراین در بررسی فرضیه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد این فرضیه مورد پذیرش واقع می‌گردد.



شکل ۲- بار عاملی مدل

کیفیت پیش‌بینی‌کنندگی قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبول هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. هینسلر و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار  $0.02$ ،  $0.15$  و  $0.35$  را برای نشان‌دادن قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن تعریف کرده‌اند. ذکر این نکته ضروری است که این مقدار تنها برای سازه‌های درون‌زای مدل که شاخص‌های آن‌ها از نوع انعکاسی می‌باشد، محاسبه می‌گردد.

جدول ۴- کیفیت پیش‌بینی‌کنندگی

ردیف	متغیر	SSO	SSE	1-SSE/SSO
۱	فلات شغلی	۱۷۲۸/۰۰۰۰	۱۰۵۳/۰۵۳۳	۰/۳۹۰۶
۲	فرسودگی شغلی	۴۳۲/۰۰۰	۴۳۲/۰۰۰	

مطابق جدول فوق مقدار  $Q^2$  برای تمامی سازه‌ها در حد قوی می‌باشد و نشان‌دهنده این است که مدل قدرت پیش‌بینی بالایی در مورد شاخص را دارد. بررسی فرضیه‌های تحقیق به صورت زیر است:

#### جدول ۵- نتیجه فرضیات

نتیجه	ضریب معناداری	بار عملی	فرضیات
تایید فرضیه	۰/۸۷۲	۳۸/۰۷۸	فلات شغلی بر فرسودگی شغلی تاثیر معنی‌داری دارد.

همانطور که ملاحظه شد فرضیه تحقیق تایید شدند.

#### ۵- نتیجه گیری

با توجه به تحقیق انجام شده در زمینه ارزیابی میزان تاثیر فلات شغلی بر فرسودگی شغلی در کارمندان بخش کیتینگ خطوط هوایمایی، نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که فلات شغلی به عنوان یک عامل مهم، تاثیر معنی‌داری بر فرسودگی شغلی افراد این بخش دارد. تفاوت‌های معناداری در میزان فرسودگی شغلی بین کارمندانی که با فلات شغلی مواجه هستند و کسانی که با این موضوع مواجه نیستند، آشکار است. این نتایج نه تنها اهمیت ارتقاء محیط شغلی و کاهش فلات شغلی را برای حفظ سلامت روحی و عملکرد بهینه کارمندان تایید می‌کنند بلکه به مدیران و سازمان‌های مرتبط راهنمایی می‌کنند که با توجه به این ارتباط مثبت، اقدامات مناسبی در جهت بهبود شرایط شغلی و کاهش فلات اجتناب‌ناپذیر را اتخاذ کنند. این تحقیق می‌تواند به بهبود بهره‌وری و رضایت شغلی کارکنان در این بخش صنعتی کمک بسزایی نماید.

با توجه به اهمیت موارد مطرح شده، توصیه می‌شود که مدیران بخش کیتینگ خطوط هوایمایی برنامه‌هایی را برای بهبود شرایط شغلی و کاهش فلات اجتناب‌ناپذیر اجرا کنند. این برنامه‌ها می‌توانند شامل اقداماتی نظیر ارتقاء سطح اطلاعات و مهارت‌های کارکنان، تسهیل در دسترسی به امکانات تفریحی و استراحت، ارائه برنامه‌های آموزشی برای مدیران در زمینه مدیریت استرس و برنامه‌ریزی بهینه و غیره باشد. علاوه بر این، توجه به نیازهای شغلی افراد و ایجاد فرهنگ سازمانی مثبت نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. ایجاد فرصت‌هایی برای شناخت بهتر از نقاط قوت و ضعف هر فرد، شناخت ترجیحات شغلی آنان، و تشویق به مشارکت فعال آنها در تصمیم‌گیری‌های مرتبط با شغل، می‌تواند بهبود مستمری در سطح فرسودگی شغلی داشته باشد. همچنین، این تحقیق نشان می‌دهد که ارتقاء محیط کاری و کاهش فلات شغلی، به عنوان دو عامل تعیین‌کننده در بهبود کیفیت زندگی شغلی و روانی کارمندان بخش کیتینگ خطوط هوایمایی، می‌تواند به بهبود کارایی و عملکرد سازمانی کمک بسزایی نماید.

با توجه به اهمیت این مسائل، توصیه می‌شود که مدیران و سازمان‌های خطوط هوایمایی در بخش کیتینگ به عنوان قدرت‌های کلان در ارتقاء سلامت روحی و رفاه شغلی کارکنان خود، اقدامات فوری و جدی را آغاز کنند. ایجاد برنامه‌های توسعه حرفه‌ای با تاکید بر مهارت‌های مورد نیاز، ارتقاء فرهنگ کاری مبتنی بر احترام و اراده بهبود مشکلات شغلی، و ترویج فعالیت‌های تفریحی و استراحتی، از جمله اقدامات کلیدی می‌باشد. همچنین، مشارکت فعال کارکنان در فرآیند تصمیم‌گیری و ایجاد ارتباط باز بین مدیران و کارکنان، می‌تواند بهبود مستمری در فلات شغلی و در نتیجه، به کاهش سطوح فرسودگی شغلی منجر گردد. از این رو، ایجاد فضاهای مشارکتی و تشویق به ارتباط باز بین تمام اعضای سازمان، به عنوان یکی از راهکارهای اساسی، می‌تواند به بهبود شرایط کاری و افزایش کارایی و رضایت شغلی کارمندان منجر شود. در نهایت، تاکید بر مدیریت منابع انسانی با رویکرد انسان‌محور و مراقبت از سلامت روحی کارکنان به عنوان اولویت اصلی، نقش بسزایی در ساختار کلان سازمانی دارد و می‌تواند به نهایت بهبود در عملکرد و اثربخشی خدمات کیتینگ در خطوط هوایمایی را به همراه داشته باشد.

#### منابع

- Alarcon, G. M., and Lyons, J. B. (2011). The relationship of engagement and job satisfaction in working samples. *J. Psychol.* 145, 463–480.
- Alessandri G., Perinelli E., De Longis E., Schaufeli W.B., Theodorou A., Borgogni L., Caprara G.V., Cinque L. Job burnout: The contribution of emotional stability and emotional self-efficacy beliefs. *J. Occup. Organ. Psychol.* 2018;91:823–851. doi: 10.1111/joop.12225.
- Allen T.D., Russell J.E., Poteet M.L., Dobbins G.H. Learning and development factors related to perceptions of job content and hierarchical plateauing. *J. Organ. Behav.* 1999;20:1113–1137. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(199912)20:7<1113::AID-JOB944>3.0.CO;2-7.



- Chao G.T. Exploration of the conceptualization and measurement of career plateau: A comparative analysis. *J. Manag.* 1990;16:181–193. doi: 10.1177/014920639001600113.
- Ettington D.R. Successful career plateauing. *J. Vocat. Behav.* 1998;52:72–88. doi: 10.1006/jvbe.1997.1584.
- Evans M.G., Gilbert E. Plateaued managers: Their need gratifications and their effort-performance expectations [I] *J. Manag. Stud.* 1984;21:99–108. doi: 10.1111/j.1467-6486.1984.tb00226.x. [
- Ference T.P., Stoner J.A.F., Warren E.K. Managing the career plateau. *Acad. Manag. Rev.* 1977;2:602–612. doi: 10.2307/257512.
- Freudenberger H.J. Staff burn-out. *J. Soc. Issues.* 1974;30:159–165. doi: 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x.
- Hall D.T. Project work as an antidote to career plateauing in a declining engineering organization. *Hum. Resour. Manag.* 1985;24:271–292. doi: 10.1002/hrm.3930240304.
- Heilmann, S.G., Hol, D.T., And Rilovick, C.Y (2008). Effect Of Career Plateauing On Turnover, A Test Of A Model. *Journal Of Leadership And Organizational Studies*, 15: 59-68
- Jang S., Allen T.D., Regina J. Office housework, burnout, and promotion: Does gender matter? *J. Bus. Psychol.* 2020;36:793–805. doi: 10.1007/s10869-020-09703-6.
- Kwon JE. The Impact of Career Plateau on Job Burnout in the COVID-19 Pandemic: A Moderating Role of Regulatory Focus. *Int J Environ Res Public Health.* 2022 Jan 19;19(3):1087. doi: 10.3390/ijerph19031087. PMID: 35162110; PMCID: PMC8834611.
- Lee, D., Singhakdi, A., Sirgy, M.J. (2003). Further Validation Of A Need- Based Quality-Of- Work- Life (QWL) Measure; Evidence From Marketing Practitioners. *Applied Research In Quality Of Life.* 2(4): 287-273.
- Lin Y.C., Chen A.S.Y. Experiencing career plateau on a committed career journey: A boundary condition of career stages. *Pers. Rev.* 2020;50:1797–1819. doi: 10.1108/PR-03-2020-0192.
- Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. *J. Organ. Behav.* 1981;2:99–113. doi: 10.1002/job.4030020205.
- Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. Job burnout. *Annu. Rev. Psychol.* 2001;52:397–422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397.
- Miles, S., Gordon, J., & Storlie, C. (2017). Job Satisfaction, Perceived Career Plateau, And The Perception Of Promotability: A Correlational Study, *The Journal Of International Management Studies*, 8, (1): 1-9.
- Pillai K.G., Nair S.R. The effect of social comparison orientation on luxury purchase intentions. *J. Bus. Res.* 2021;134:89–100. doi: 10.1016/j.jbusres.2021.05.033.
- Rotondo D.M., Perrewé P.L. Coping with a career plateau: An empirical examination of what works and what doesn't. *J. Appl. Soc. Psychol.* 2000;30:2622–2646. doi: 10.1111/j.1559-1816.2000.tb02453.x.
- Sani Hassan, M. (2006). Ethical Climates And Their Effects On Organizational Outcomes: Implications From The Past And Prophecies For The Future, *The Academy Of Management Perspectives*, 26(4): 20-34.
- Savickas M.L. Career construction: A developmental theory of vocational behavior. In: Brown D., editor. *Career Choice and Development*. 4th ed. John Wiley & Sons; San Francisco, CA, USA: 2002. pp. 149–205.
- Savickas M.L. The theory and practice of career construction. In: Lent R.W., Brown S.D., editors. *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*. 1st ed. John Wiley & Sons; Hoboken, NJ, USA: 2005. pp. 42–70.
- Schaufeli W.B., Bakker A.B., van Rhenen W. How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *J. Organ. Behav.* 2009;30:893–917. doi: 10.1002/job.595.
- Tremblay M. Understanding the dynamic relationship between career plateauing, organizational affective commitment and citizenship behavior. *J. Vocat. Behav.* 2021;129:103611. doi: 10.1016/j.jvb.2021.103611.
- Tremblay M., Roger A., Toulouse J.-M. Career plateau and work attitudes: An empirical study of managers. *Hum. Relat.* 1995;48:221–238. doi: 10.1177/001872679504800301.
- Veiga J.F. Plateaued versus nonplateaued managers: Career patterns, attitudes, and path potential. *Acad. Manag. J.* 1981;24:566–578.

- Wang B., Liu Y., Qian J., Parker S.K. Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective. *Appl. Psychol.* 2021;70:16-59. doi: 10.1111/apps.12290.
- Woranetipo S., Chavanovanich J. Three-way interactions of workload, social support and coping strategy on job burnout. *J. Behav. Sci.* 2021;16:58-72.
- Yang W.N., Niven K., Johnson S. Career plateau: A review of 40 years of research. *J. Vocat. Behav.* 2019;110:286-302. doi: 10.1016/j.jvb.2018.11.005.

## Evaluating the impact of job plateau on job burnout in airline catering department employees

**Mojde Elon Kashkooli**

Department of Public Administration, Yasouj Branch, Islamic Azad University, Yasouj, Iran  
*Mojde.kashkooli@gmail.com*

### Abstract

The purpose of this research is to evaluate the impact of job plateau on job burnout in airline catering department employees. The statistical population studied in this research is airline catering employees (direct and affiliated) whose number is more than 100,000 people. Sampling was done using Morgan's table, and according to the size of the statistical population, 384 people were selected. The data analysis softwares are SPSS26 and SMART-PLS3 software. The findings of the research showed that all paths of factor loading are more than 0.4 and t-value is more than 1.96. Therefore, all the hypotheses were confirmed. The results of the research showed that there are significant differences in the level of job burnout between employees who are facing a job plateau and those who are not facing this issue. These results not only show the importance of improving the work environment and reducing the job plateau. to maintain the mental health and optimal performance of employees, but they also guide managers and related organizations to take appropriate measures to improve working conditions and reduce the inevitable plateau in view of this positive relationship. This research can improve productivity and satisfaction. The career of employees in this industrial sector will help a lot.

**Keywords:** job plateau on job burnout in airline catering department employees