



فصلنامه مدیریت عملیات

سال دوم، شماره ۶، تابستان ۱۴۰۱

تعیین تاثیر هویت حرفه ای بر رضایت شغلی با نقش میانجی درگیری شغلی در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۶/۳۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۸/۳۰

وحید فتاحی سرند*

آرزو صادق پور**

چکیده:

دستیابی به یک هویت حرفه‌ای در کار می‌تواند باعث افزایش انگیزه و مشارکت بالای کارکنان در سازمان شده و در نهایت به رضایت شغلی منتهی گردد. با این وجود با توجه به اینکه نحوه تأثیرگذاری این متغیر در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک مشخص نیست، مطالعه حاضر با هدف بررسی تاثیر هویت حرفه ای بر رضایت شغلی با نقش میانجی درگیری شغلی در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک انجام گردید. تحقیق حاضر از نوع کاربردی بوده و جامعه مورد بررسی در این مطالعه شامل کلیه کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک تبریز بودند. تعداد کارکنان برابر ۶۵۰ نفر بود. حجم نمونه آماری با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۴۲ نفر تعیین شد. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد وانگ و همکاران (۲۰۲۰) در قالب طیف لیکرت پنج‌تایی بهره گرفته شد. در این تحقیق به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی و از مدلسازی مسیری- ساختاری در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق بهره گرفته شد. نتایج بررسی‌ها نشان داد هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی و درگیری شغلی تاثیر مثبت و معنی داری دارد. همچنین درگیری شغلی بر رضایت شغلی در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک تأثیر مثبت و معنی داری دارد. همچنین نتایج نشان می‌دهد که درگیری شغلی به عنوان یک متغیر میانجی در رابطه بین هویت حرفه‌ای و رضایت شغلی قرار دارد.

واژگان کلیدی: هویت حرفه ای، رضایت شغلی، درگیری شغلی، سازمان ثبت اسناد و املاک

* نویسنده مسئول، استادیار گروه مدیریت، واحد شبستر، دانشگاه آزاد اسلامی، شبستر، ایران vfattahi@iaushab.ac.ir

** دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد جلفا، دانشگاه آزاد اسلامی، جلفا، ایران

۱- مقدمه

سرمایه انسانی، یعنی کارکنان، به عنوان منحصر به فردترین و با ارزش‌ترین دارایی و پرهزینه‌ترین سرمایه‌گذاری سازمان‌ها در نظر گرفته می‌شوند (برین^۱، ۲۰۱۰). دانستن نحوه جذب و حفظ استعدادها برای موفقیت و پایداری سازمان‌ها مهم است (بوئرا و کابوسکی^۲، ۲۰۱۲؛ مهمت‌اوغلی و انژن^۳، ۲۰۱۱). با این حال، در بسیاری از کشورهای در حال توسعه، مشاغل دولتی برای پرسنل با کیفیت بالا جذاب به نظر نمی‌رسد (لشلی^۴، ۲۰۰۹). به دلیل محدودیت‌های متعدد، مانند دستمزد پایین (ویلیامز^۵ و همکاران، ۲۰۰۸). فرصت‌های ارتقای شغلی اندک (لویس^۶، ۲۰۱۰) و استرس فیزیکی و/یا احساسی زیاد ناشی از کار (به عنوان مثال، دوره‌های طولانی ایستادن یا نشستن، رسیدگی به بسیاری از شکایات مشتری) (خانتیمیروف و کارانده^۷، ۲۰۱۸). معمولاً کارکنان سازمان‌های دولتی و عمومی در حرفه خود احساس هویت ندارند.

هویت حرفه‌ای به‌عنوان درونی‌سازی ارزش‌های حرفه‌ای، شناسایی با شغل و اتحاد روانی با آن تعریف می‌شود (تریید^۸ و همکاران، ۲۰۱۲). همانطور که هانگ^۹ (۲۰۱۰) توضیح داد، هویت حرفه‌ای عامل مهمی در درک تصمیمات شغلی افراد است. افراد با حس قوی از هویت حرفه‌ای تمایل دارند به حرفه خود افتخار کنند و از طریق آن به خودسازی و رشد دست یابند (وانگ^{۱۰}، ۲۰۲۰) چند مطالعه مفهوم هویت حرفه‌ای را بررسی کرده‌اند. به عنوان مثال، تحقیق رودز^{۱۱} (۲۰۰۶) نشان داد که هویت حرفه‌ای

¹- Brien

²- Buera & Kaboski

³- Mehmetoglu & Engen

⁴- Lashley

⁵- Williams

⁶- Lewis

⁷- Khantimirov & Karande

⁸- Trede

⁹- Hong

¹⁰- Wang

¹¹- Rhodes's

معلمان کالج در کمک به آنها برای غلبه بر نارضایتی خود از محدودیت های کاری، بهبود رضایت شغلی و کاهش قصد ترک شغل مفید است. هاکت^۱ (۲۰۱۵) دریافت که هر چه سطح هویت حرفه‌ای پرستاران بالاتر باشد، فشار شغلی و فرسودگی شغلی کمتری را احساس می‌کنند. مطالعه‌ای بر روی اعضای کارکنان آموزش عالی نشان داد که هویت حرفه‌ای نیز به عنوان یک عامل تأثیرگذار در تعامل کاری در نظر گرفته می‌شود (وانگ، ۲۰۲۰). اگرچه تعداد زیادی از مطالعات موجود رابطه بین هویت حرفه‌ای و سایر معیارهای کارکنان را تایید کرده‌اند، اکثر این مطالعات تجربی در زمینه صنایع پزشکی و آموزشی انجام شده و سایر بخش‌ها مورد توجه زیادی قرار نگرفته است. از طرفی نیز مطالعات انجام شده بیشتر در کشورهای توسعه یافته انجام شده و شکاف نظری در رابطه با این موضوع در کشورهای در حال توسعه دیده می‌شود.

رضایت شغلی یکی از موضوعاتی است که اغلب در ادبیات منابع انسانی مورد مطالعه قرار گرفته است. می‌توان آن را به عنوان "وضعیت احساسی لذت حاصل از ارزیابی کار یک فرد برای دستیابی یا ارتقای ارزش آن" تعریف کرد. بر اساس تحقیقات قبلی، عموماً اعتقاد بر این است که شکل‌گیری رضایت شغلی فرآیند پیچیده‌ای است که تحت تأثیر دانش ذهنی فردی است. با توجه به دانش ذهنی متفاوت افراد، محققان مختلف از دیدگاه‌های مختلف تفسیرهای متفاوتی از رضایت ارائه کرده‌اند و نظریه‌های متفاوتی را ارائه کرده‌اند. مایو^۲ و همکاران (۱۹۹۸) به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بهره‌وری و رضایت شغلی، زمینه اجتماعی و عوامل روانشناختی شاغلان است. به عبارت دیگر، رفتارهای کاری افراد تحت تأثیر احساسات خودشان است. بسیاری از محققان به طور کامل همبستگی مثبت معنادار بین هویت حرفه‌ای و رضایت شغلی را از طریق تعداد زیادی از مطالعات تجربی تایید کرده‌اند. بهبود هویت حرفه‌ای می‌تواند رضایت شغلی را بهبود بخشد. در این میان، بهبود رضایت شغلی برای بهبود

^۱- Hackett

^۲- Mayo

هویت حرفه‌ای اهمیت زیادی دارد (وانگ، ۲۰۲۰). شیم^۱ و همکاران (۲۰۰۹) دریافتند که هویت حرفه‌ای مددکاران اجتماعی تأثیر قابل توجهی بر رضایت شغلی آنها دارد. زمانی که افراد هویت حرفه‌ای مثبتی داشته باشند، احساس مثبتی از دستیابی به تعلق به شغل، تعیین نقش حرفه‌ای خود و شکل‌گیری هویت حرفه‌ای برای بهبود مستمر رضایت شغلی و ارتقای پیشرفت مشترک افراد و سازمان‌ها خواهند داشت و در نتیجه به یک شغل دست می‌یابند. برخی از محققان تأثیر هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی را از طریق متغیر دیگری تحت عنوان درگیری شغلی خواهد بود. با این همه مطالعات مختلف نشان می‌دهد که در رابطه با نقش هویت حرفه‌ای بر درگیری شغلی تفاوت‌هایی وجود دارد.

محققان ابتدا هویت حرفه‌ای را با توجه به مفاهیم روانشناسی اجتماعی و فلسفه تعریف کردند (گلدیه^۲، ۲۰۱۲).. بعدها، محققان بر شکل‌گیری هویت حرفه‌ای در زمینه‌های اجتماعی تمرکز کردند (چونگ^۳ و همکاران، ۲۰۱۱). آنها معتقدند هویت حرفه‌ای حاصل ترکیبی از عوامل فردی و اجتماعی است. به طور کلی، محققانی که هویت حرفه‌ای را مطالعه می‌کنند در نحوه تعریف و مفهوم‌سازی موضوع متفاوت هستند. با این حال، آنها معمولاً توافق نظر دارند که هویت حرفه‌ای یک محصول پایدار نیست، بلکه فرآیندی است که دائماً در حال تغییر، فعال و مستمر است (پیلن^۴ و همکاران، ۲۰۱۳). برخی از محققان بر این باورند که هویت حرفه‌ای بر درگیری شغلی کارکنان و تعامل آنها با سازمان تأثیر می‌گذارد (هی^۵ و همکاران، ۲۰۱۴؛ کومار و پانساری^۶، ۲۰۱۴)، در حالی که برخی دیگر معتقدند که درگیری شغلی کارکنان بر هویت حرفه‌ای تأثیر

1- Shim

2- Goldie

3- Chong

4- Pillen

5- He

6- Kumar & Pansari

می‌گذارد. برادشاو و یونی^۱ (۲۰۱۱) دستیاران معلمان را مورد مطالعه قرار دادند و دریافتند که با تقویت هویت حرفه‌ای خود از طریق آموزش، آنها می‌توانند کار خود را بیشتر تشخیص دهند و در نتیجه به درگیری شغلی و مشارکت کاری بالاتری دست یابند. کارکنان دارای تحصیلات عالی نگرش مثبتی نسبت به کار خود خواهند داشت که باعث ایجاد هویت حرفه‌ای قوی‌تر و بهبود درگیری شغلی و تعامل کاری می‌شود. شواهد جمع‌آوری شده نشان می‌دهد که درگیری شغلی کارکنان بر انگیزه درونی آنها، عملکرد شغلی، قصد ترک شغل و سایر نتایج مرتبط با کار تأثیر می‌گذارد (آکرمان^۲ و همکاران، ۲۰۱۸).

بر اساس تئوری حفاظت از منابع، کارکنان حرفه ای قادر خواهند بود ارزش خود را در سازمان درک کنند. همچنین آنها تمایل دارند آنچه را که برایشان ارزش محسوب می‌شود را جستجو کرده، به دست آورند، حفظ کنند و از آن محافظت کنند (نوو^۳، ۲۰۱۰؛ هابفول^۴، ۲۰۱۱). در نهایت، آنها رضایت شغلی و درگیری شغلی بالاتری را نشان خواهند داد (آیزر و دوپله^۵، ۲۰۱۶؛ آپوستولیدو^۶، ۲۰۱۵). شواهد نشان می‌دهد که درگیری شغلی کارکنان بر انگیزه درونی کارکنان، عملکرد شغلی، رضایت شغلی و سایر نتایج مرتبط با کار تأثیر می‌گذارد (آکرمان و همکاران، ۲۰۱۸). از طرفی نیز محققانی مانند وانگ و همکاران (۲۰۲۰) بر این باورند که هویت حرفه ای کارکنان را قادر می‌سازد تا به طور موثر منابع کاری مورد نظر را به دست آورند و به ایجاد یک فضای کاری راحت کمک کند. در نتیجه رضایت شغلی کارکنان را ارتقاء می‌دهد. این نشان می‌دهد که هویت حرفه ای یک عامل کلیدی بر رضایت شغلی کارکنان است.

¹- Bradshaw & Younie

²- Akkerman

³- Neveu

⁴- Hobfoll

⁵- Aizer & Doyle

⁶- Apostolidou

بر همین اساس و با توجه به مباحث مطرح شده، به نظر می‌رسد که دستیابی به یک هویت حرفه‌ای در کار می‌تواند باعث افزایش انگیزه و مشارکت بالای کارکنان در سازمان شده و در نهایت به رضایت شغلی منتهی گردد. با این وجود با توجه به اینکه نحوه تأثیرگذاری این متغیر در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک مشخص نیست، این تحقیق با این فرض که می‌توان از طریق بهبود هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی و درگیری شغلی کارکنان در این سازمان فائق آمده و مسئله عدم بهره‌وری کارکنان این سازمان را به عنوان مهمترین مشکل حل نمود. بنابراین سوال اصلی که این تحقیق به دنبال پاسخ‌گویی به آن می‌باشد، این سوال است که هویت حرفه‌ای چه تأثیری بر رضایت شغلی با نقش میانجی درگیری شغلی در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک دارد؟

۲- پیشینه پژوهش

سرمردی و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیقی اقدام به پیش بینی هویت حرفه‌ای براساس مولفه‌های ادراک از رهبری اصیل و تعهد شغلی در بین معلمان مقطع ابتدایی ناحیه یک شیراز نموده‌اند. محققان با بیان اینکه هویت حرفه‌ای متأثر از مولفه‌های مختلف شخصیتی و سازمانی است. داده‌های لازم از طریق پرسشنامه و از میان معلمان مقطع ابتدایی ناحیه یک شیراز جمع‌آوری شده بودند یافته‌های پژوهش نشان می‌داد که با متغیرهای خودآگاهی، پردازش متوازن، اخلاق مداری و شفافیت رابطه‌ای می‌توان پیش بینی هویت حرفه‌ای را انجام داد. بنابراین پیش بینی هویت حرفه‌ای را براساس مولفه‌های ادراک از رهبری اصیل در بین معلمان مقطع ابتدایی ناحیه یک شیراز قابل انجام هست. همچنین نتایج نشان داد با متغیرهای وابستگی حرفه‌ای، وابستگی سازمانی، پایبندی به ارزش‌های کار و مشارکت شغلی می‌توان هویت حرفه‌ای را پیش بینی کرد. مهدی‌زاده رستم و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیقی به بررسی رابطه بین درگیری شغلی و توسعه حرفه‌ای کارکنان پرداخته‌اند. محققان با بیان اینکه درگیری شغلی کلید فعال کردن انگیزش کارکنان و مبنای اساسی برای ایجاد این انگیزش است؛ اما از نقطه

نظر فردی، درگیری شغلی کلید رشد و رضایت فردی در محیط کار است. چه از نظر سازمانی یا از نظر فردی، درگیری شغلی بعنوان یک موضوع مثبت شناسائی می شود که بر عملکرد سازمان و فرد اثر می گذارد. کارکنان ممکن است در محیط کار در واکنش به ویژگی‌های خاص از محیط یا موقعیت کاری با شغل خود درگیر شوند. لذا هدف از این پژوهش بررسی تاثیر درگیری شغلی کارکنان با توسعه حرفه ای آنهاست.

زاد فرج و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی باتوجه به نقش میانجی تعهد سازمانی و نقش تعدیلگر درگیری شغلی (مطالعه موردی: شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران) پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین تعهد سازمانی بر رضایت شغلی تأثیرگذار است. در نهایت نقش میانجی تعهد سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رضایت شغلی و نیز نقش تعدیلگر درگیری شغلی در رابطه بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی به اثبات رسیده است.

ژانگ^۱ و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقی به بررسی ارتباط هویت حرفه ای، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی با قصد ترک شغل در میان پزشکان عمومی در چین پرداخته‌اند. هدف این مطالعه بررسی روابط متقابل بین هویت حرفه‌ای، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در چین و بررسی اینکه آیا رضایت شغلی و فرسودگی شغلی نقش واسطه‌ای بین هویت حرفه‌ای و قصد ترک شغل ایفا می‌کند، بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی، بررسی تفاوت‌های گروه‌ها با آزمون تی استودنت و تحلیل واریانس، تحلیل همبستگی پیرسون برای ارزیابی میزان همبستگی بین ابعاد مختلف هویت حرفه‌ای، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل انجام شده است. برای بررسی روابط متقابل بین متغیرهای مطالعه از تحلیل مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که رضایت شغلی

^۱- Zhang

اثر منفی مستقیم بر قصد ترک شغل داشته است. فرسودگی شغلی اثر مثبت مستقیم بر قصد ترک شغل و هویت حرفه ای اثر منفی بر ترک شغل دارد.

بوتاکور^۱ و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای با عنوان استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری برای بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رضایت شغلی، هویت حرفه‌ای و تعهد کاری معلمان غنا، اقدام به بررسی رابطه علی بین هوش هیجانی معلمان، رضایت شغلی، هویت حرفه‌ای و درگیری شغلی نموده‌اند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل عاملی اکتشافی، مدل‌سازی معادلات ساختاری و تحلیل‌های آماری تک متغیره استفاده گردیده است. نتایج تحلیل‌ها نشان داد که رضایت شغلی رابطه بین هوش هیجانی معلمان و درگیری شغلی را واسطه‌گری می‌کند. یافته‌ها همچنین نشان داد که هوش هیجانی به طور مستقیم و غیرمستقیم از طریق رضایت شغلی بر هویت حرفه‌ای تأثیر مثبت می‌گذارد. همچنین مشخص شد که معلمان زن نسبت به هم‌تایان مرد خود هویت حرفه‌ای بیشتری از خود نشان می‌دهند و رضایت بیشتری دارند.

اسکینر^۲ و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان مدیریت‌گرایی و هویت حرفه‌ای معلم: تأثیر بر رفاه در بین معلمان در بریتانیا پرداخته‌اند. این تحقیق یک مطالعه کیفی در میان ۳۹ معلم و ۶ مدیر مدرسه در سراسر انگلستان و ولز بوده است. نتایج بررسی نشان می‌دهد که چگونه مدیریت‌گرایی می‌تواند با از دست دادن تعهد، هویت حرفه‌ای، اعتماد به نفس و آسیب‌پذیری در برابر استرس، اضطراب و افسردگی مرتبط باشد.

ژانگ و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی نقش سرمایه اجتماعی محل کار بر رابطه بین استرس ادراک شده و هویت حرفه‌ای در پرستاران بالینی در طول شیوع COVID-19 پرداخته‌اند. در این مطالعه مقطعی، ۳۰۸ پرستار بالینی چینی به پرسشنامه سرمایه اجتماعی محل کار، استرس ادراک شده، و هویت حرفه‌ای پرستار پاسخ داده‌اند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های توصیفی، آزمون t نمونه‌های

^۱- Butakor

^۲- Skinner

مستقل، تحلیل واریانس، تحلیل همبستگی پیرسون و روش بوت استرپ استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که استرس ادراک شده با هویت حرفه ای همبستگی منفی داشته است. سرمایه اجتماعی محل کار برای تعدیل رابطه بین استرس ادراک شده و هویت حرفه ای وجود ندارد.

لیو و گریت‌شیوز^۱ (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی هویت حرفه‌ای و اتخاذ سیستم‌های مدیریت یادگیری پرداخته‌اند. در این مطالعه، یک دیدگاه هویت حرفه‌ای یکپارچه و مبتنی بر پذیرش سیستم های مدیریت یادگیری پیشنهاد شده و به طور تجربی چنین دیدگاهی را در دانشگاه نیوزلند که در آن سیستم های مدیریت یادگیری اجرا شده است را آزمون نموده‌اند. محققان ۲۰۴ هیات علمی را مورد بررسی قرار داده و داده‌های پرسشنامه را با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل نموده‌اند. نتایج نشان می‌دهد که پذیرش سیستم های مدیریت یادگیری با هویت حرفه ای مرتبط بوده است. تغییرات در جنبه‌های هویت حرفه‌ای نه تنها میزان استفاده از سیستم های مدیریت یادگیری را شکل داده، بلکه روش‌های کیفی متفاوت استفاده از سیستم‌های مدیریت یادگیری برای تدریس را نیز پیش‌بینی کرده است. پس از مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش می‌توان فرضیه‌های تحقیق را مطابق با هدف اصلی تحقیق به صورت زیر بیان نمود:

فرضیه اول: هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک تأثیر دارد.

فرضیه دوم: هویت حرفه ای بر درگیری شغلی در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک تأثیر دارد.

فرضیه سوم: درگیری شغلی بر رضایت شغلی در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک تأثیر دارد.

^۱- Liu & Geertshuis

۳- روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف تحقیق، از نوع تحقیقات کاربردی است. همچنین بر اساس نوع انجام کار و روش آن از نوع تحقیقات توصیفی- همبستگی به شمار می‌رود. جامعه مورد بررسی در این مطالعه شامل کلیه کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک تبریز می‌باشد. براساس آمار این اداره تعداد کارکنان برابر ۶۵۰ نفر می‌باشد. به منظور تعیین حجم نمونه آماری در این مطالعه از جدول کرجسی و مورگان بهره گرفته شده است. که براساس این جدول تعداد نمونه کافی برای جامعه‌ای به بزرگی ۶۵۰ نفر برابر ۲۴۲ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری نیز در این تحقیق تصادفی نسبتی به تفکیک سازمان ثبت اسناد و املاک تبریز در شعبات شرق، غرب و اداره کل بوده است. در تحقیق حاضر، به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد وانگ و همکاران (۲۰۲۰) در قالب طیف لیکرت پنج‌تایی بهره گرفته شده است. پرسشنامه تحقیق در جدول (۱) نشان داده شده است.

جدول (۱): ساختار پرسشنامه بر اساس تعاریف عملیاتی متغیرها

معرف	سازه
من خودم را یک کارمند سازمان می‌دانم که باعث می‌شود احساس اعتماد به نفس کنم.	
من به آنچه دیگران در مورد کارمندان فکر می‌کنند یا می‌گویند توجه می‌کنم.	
من همیشه در جلسات یا کنفرانس‌هایی شرکت می‌کنم که در آن همکاران حرفه‌ای صحبت می‌کنند.	هویت حرفه‌ای
من خودم را به عنوان یک کارمند سازمان می‌دانم که باعث می‌شود در مورد آینده احساس اطمینان کنم.	
اگر می‌توانستم انتخاب خود را برای تبدیل شدن به یک کارمند تغییر دهم، این کار را انجام می‌دادم.	
در محل کارم احساس می‌کنم انرژی زیادی دارم.	درگیری شغلی
من مشتاق کار هستم.	

معرف	سازه
شغل من به من الهام می‌دهد.	
صبح که بیدار می‌شوم، دلم می‌خواهد سر کار بروم.	
وقتی به شدت کار می‌کنم احساس خوشحالی می‌کنم.	
من به کاری که انجام می‌دهم افتخار می‌کنم.	
من غرق در کارم هستم.	
در شغلم احساس می‌کنم که دارم کار ارزشمندی انجام می‌دهم.	
احساس می‌کنم کارم جالب است.	
احساس می‌کنم شغلم رضایت بخش است.	رضایت شغلی
اگر مجبور بودم دوباره این کار را انجام دهم، شغل دیگری را انتخاب می‌کردم.	

روایی پرسشنامه به صورت روایی ظاهری بررسی گردد. به همین منظور محقق پس از بررسی پرسشنامه‌های مطالعه، پرسشنامه را در اختیار استاد راهنما و چند تن از اساتید مدیریت قرار داده که پس از مطالعه، نظرات خود را در مورد روایی پرسشنامه‌ها اعلام نمایند. پس از جمع‌آوری اظهار نظرهای اعلام شده نتیجه گرفته شد که پرسشنامه‌ها از روایی مناسبی برخوردار هستند. پایایی پرسشنامه نیز بر اساس ضریب آلفای کرونباخ و به تفکیک سازه‌های تحقیق بررسی شده است که نتایج در جدول (۲) نشان داده شده است.

جدول (۲): مقدار ضریب آلفای کرونباخ به تفکیک سازه‌ها

ضریب الفای کرونباخ	سازه
۰/۸۶۶	هویت حرفه‌ای
۰/۹۰۸	درگیری شغلی
۰/۹۵۲	رضایت شغلی

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش نیز از مدلسازی مسیری-ساختاری در جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق بهره گرفته شده است.

۴- یافته های پژوهش

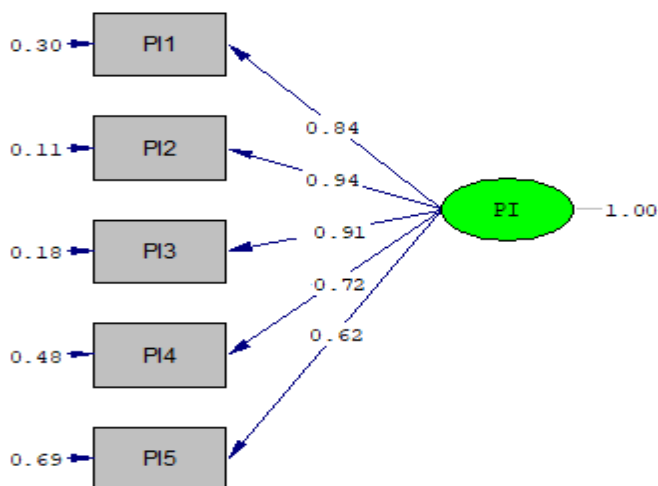
در بخش اول از تحلیل داده‌ها، برای اطمینان از ساختار عاملی موجود از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. تحلیل عاملی تأییدی رابطه عامل یا عامل‌ها (متغیرهای پنهان) با گویه‌ها (متغیرهای مشاهده پذیر) را مورد سنجش قرار می‌دهد. در این بخش به منظور اطمینان از این مسئله که سنجه‌های هر یک از مولفه‌های مورد مطالعه در این پژوهش در یک سازه مشخص قرار می‌گیرند از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. در انجام تحلیل عاملی تأییدی ابتدا از شاخص‌های مناسب بودن الگوهای تأییدی مانند χ^2 دو نسبی (حاصل کسر χ^2 بر درجه آزادی)، ریشه میانگین مربعات خطای تقریب (RMSEA)، شاخص برازش هنجار شده (NFI)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)، شاخص نیکویی برازش (GFI) و شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI) استفاده شده است. برای تأیید مناسب بودن الگوهای بدست آمده بر اساس شاخص‌ها، بایستی مقدار χ^2 دو نسبی حداکثر ۳، مقدار ریشه میانگین مربعات خطای تقریب حداکثر ۰/۰۹، مقادیر شاخص‌های برازش هنجار شده، شاخص برازش تطبیقی، شاخص نیکویی برازش و شاخص نیکویی برازش تعدیل شده بین ۰/۹ تا ۱ محاسبه گردد. در بخش بعدی از بررسی‌ها در تحلیل عاملی تأییدی، بارهای عاملی و مقادیر t هر بار عاملی جهت اطمینان از ارتباط مناسب بین سازه با معرف بررسی گردیده است. نتایج مربوط به تحلیل عاملی الگوهای مدل‌های تأییدی در جدول (۳) نشان داده شده است.

جدول (۳): نتایج تحلیل عاملی به تفکیک سازه‌های تحقیق

سازه	معرف	بارعاملی	مقدار t	χ^2 دو نسبی	RMSEA	NFI	CFI	GFI	AGFI
هویت حرفه‌ای	PI1	۰/۸۴	۱۵/۸۵	۱/۴۵۲	۰/۰۴۳	۰/۹۴	۰/۹۸	۰/۹۳	۰/۹۰
	PI2	۰/۹۴	۱۹/۱۵						
	PI3	۰/۹۱	۱۷/۹۰						
	PI4	۰/۷۲	۱۲/۷۳						
	PI5	۰/۶۲	۱۱/۷۵						

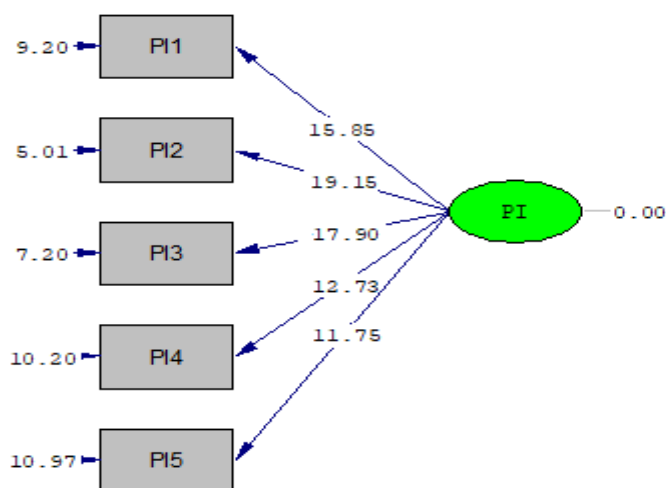
AGFI	GFI	CFI	NFI	RMSEA	خی دو نسبی	مقدار t	بارعاملی	معرف	سازه
						۱۰/۱۶	۰/۶۴	EE1	درگیری شغلی
						۱۴/۴۴	۰/۷۹	EE2	
						۱۲/۱۹	۰/۷۰	EE3	
۰/۹۱	۰/۹۴	۰/۹۹	۰/۹۷	۰/۰۳۶	۱/۳۰۷	۱۸/۱۵	۰/۹۱	EE4	
						۱۷/۳۸	۰/۸۹	EE5	
						۱۲/۵۰	۰/۷۱	EE6	
						۱۰/۴۶	۰/۶۲	EE7	
						۱۲/۶۹	۰/۶۴	JS1	رضایت شغلی
۰/۹۱	۰/۹۵	۱/۰۰	۰/۹۷	۰/۰۳۴	۱/۲۸۰	۱۴/۱۳	۰/۸۱	JS2	
						۱۴/۹۴	۰/۸۵	JS3	
						۱۳/۵۶	۰/۷۹	JS4	

نتایج جدول (۳) نشان می‌دهد که مقدار شاخص خی دو نسبی برای تمامی الگوهای تأییدی کمتر از ۳، مقدار ریشه میانگین مربعات خطای تقریب برای تمامی الگوها کمتر از ۰/۰۵، مقادیر شاخص‌های برازش هنجار شده، شاخص برازش تطبیقی، شاخص نیکویی برازش و شاخص نیکویی برازش تعدیل شده برای تمامی الگوها بزرگتر از ۰/۹ و نزدیک به ۱ محاسبه شده است که نشان دهنده تأیید سازه‌های تحقیق بر اساس داده‌های تجربی و تأیید مدل‌های اندازه‌گیری بوده است. در بخش بعدی از بررسی‌ها در تحلیل عاملی تأییدی، بارهای عاملی و مقادیر t هر بار عاملی جهت اطمینان از ارتباط مناسب بین سازه با معرف بررسی شده که نتایج نشان می‌دهد تمامی بارهای عاملی در الگوهای تأییدی بزرگتر از ۰/۵ و مقدار t متناظر آنها بزرگتر از ۱/۹۶ محاسبه گردیده که نشان دهنده ارتباط مناسب بین سازه با معرف در هر الگوی تأییدی بوده است. خروجی نرم‌افزار لیزرل برای مدل تأییدی هویت حرفه‌ای برای نمونه نشان داده شده است.



Chi-Square=7.26, df=5, P-value=0.09451, RMSEA=0.043

شکل (۱): نتایج تحلیل عاملی تاییدی برای مدل هویت حرفه‌ای



Chi-Square=7.26, df=5, P-value=0.09451, RMSEA=0.043

شکل (۲): مقادیر t متناظر با هر یک از بارهای عاملی مدل هویت حرفه‌ای

پس از اطمینان از بخش اندازه‌گیری مدل تحقیق با استفاده از تحلیل عاملی، در این قسمت مدل ساختاری مورد برازش قرار گرفته است تا بر اساس آن فرضیه‌های

تحقیق مورد آزمون قرار گیرند. با توجه به اینکه در این تحقیق بر اساس فرضیه‌های تحقیق، درگیری شغلی به عنوان یک متغیر میانجی در نظر گرفته شده است، لذا برای نشان دادن اثر میانجی درگیری شغلی، از رویکرد بارون و کنی استفاده شده است. برای آزمون اثر میانجی، روش‌های مختلفی وجود دارد؛ با این همه سه روش اصلی مطرح، رویکرد بارون و کنی (۱۹۸۶)، آزمون سوبل (۱۹۸۲) و روش پریچرو هایز (۲۰۰۴) می‌باشد. در بین این روش‌ها، کمترین محاسبات مربوط به آزمون سوبل می‌باشد. ولی به اعتقاد پریچرو هایز (۲۰۰۴) در آزمون سوبل مشکل مربوط به توزیع غیرنرمال اثر مستقیم نمونه وجود دارد. از طرفی نیز اثرات مختلف متغیرهای مستقل بر میانجی و میانجی بر وابسته در عمل قابل درک نیست. در روش پریچرو هایز (۲۰۰۴) نیز علاوه بر اینکه سه رگرسیون مورد نیاز بارون و کنی وجود دارد، از روش بوت استراپ و فاصله اطمینان حاصل از آن نیز استفاده می‌شود که باعث افزایش محاسبات می‌گردد. بنابراین به دلیل سادگی، قابل درک بودن و ملموس بودن رویکرد بارون و کنی، این رویکرد برای آزمون اثر میانجی انتخاب شده است.

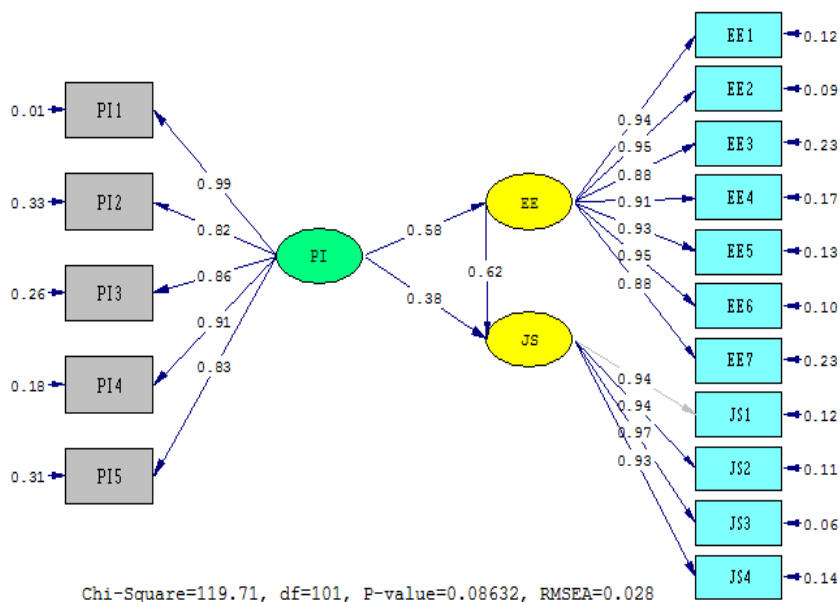
در این رویکرد ابتدا بایستی تأثیر معنی‌دار همه متغیرها در قالب سه شرط (ارتباط معنی‌دار متغیر مستقل با وابسته، ارتباط معنی‌دار متغیر مستقل با میانجی، ارتباط معنی‌دار متغیر میانجی با وابسته) به صورت دو به دو بررسی شده و پس از اطمینان از تأثیر معنی‌دار متغیرهای مدل، مدل اصلی اجرا و اثر متغیر مستقل مدل بر متغیر وابسته در حضور متغیر میانجی بررسی شود. در صورتی که در حضور متغیر میانجی، اثر متغیر مستقل بر متغیر وابسته نسبت به زمانی که متغیر میانجی وجود ندارد، تغییری نکند یا افزایش یابد، آنگاه اثر میانجی وجود ندارد. در صورتی که در حضور متغیر میانجی، اثر متغیر مستقل بر متغیر وابسته کاهش یابد، می‌توان گفت که اثر میانجی وجود دارد. این اثر کاهش یافته در صورتی که معنی‌دار باشد، اثر میانجی ضعیف و جزئی و در صورتی که معنی‌دار نباشد، اثر میانجی کامل خواهد بود (بارون و

کنی^۱، ۱۹۸۶). نتایج مربوط به بررسی روابط دو به دو متغیرها در جدول (۴) نشان داده شده است.

جدول (۴): نتایج مربوط به روابط بین متغیرها (شروط اول تا سوم بارون و کنی)

مسیر (فرضیه)	ضریب مسیر	مقدار t	نتیجه فرضیه
هویت حرفه‌ای (PI) ← رضایت شغلی (JS)	۰/۹۵	۱۸/۱۶	تأیید
هویت حرفه‌ای (PI) ← درگیری شغلی (EE)	۰/۹۴	۱۷/۷۵	تأیید
درگیری شغلی (EE) ← رضایت شغلی (JS)	۰/۹۵	۱۹/۴۷	تأیید

پس از تأیید سه شرط اول بارون و کنی، مدل اصلی در حضور متغیر میانجی اجرا شده که نتایج مربوط به ضرایب مسیر در مدل اصلی در شکل (۳) نشان داده شده است.



شکل (۳): ضرایب مسیر در مدل اصلی

^۱ - Baron & Kenny

قبل از پرداختن به ضرایب مسیر، شاخص‌های برازش مدل ساختاری برای اطمینان از کیفیت مدل بررسی شده است. نتایج نشان می‌دهد که مقدار کای دی بهنجار شده (کای دو به درجه آزادی) برابر ۱/۱۸۵ و کمتر از ۳، سطح معنی‌داری کای دو ۰/۰۸۶۳۲ و بزرگتر از ۰/۰۵، ریشه میانگین مربعات خطای تقریب برابر ۰/۰۲۸ و کوچکتر از ۰/۰۹ محاسبه شده است. همچنین شاخص‌های نیکویی برازش، برازش تطبیقی و برازش اصلاحی به ترتیب ۱/۰۰، ۱/۰۰ و ۰/۹۹ محاسبه شده‌اند که همگی بزرگتر از ۰/۹ می‌باشند. نتایج بدست آمده برای این شاخص‌ها نشان دهنده کیفیت بالای مدل برازش یافته می‌باشد. پس از اطمینان از کیفیت مدل ساختاری، در ادامه ضرایب مسیر بررسی شده است. نتایج شکل (۳) نشان می‌دهد که ضریب تأثیر هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی ۰/۳۸، ضریب تأثیر هویت حرفه‌ای بر درگیری شغلی ۰/۵۸ و ضریب تأثیر درگیری شغلی بر رضایت شغلی برابر ۰/۶۲ بدست آمده است. این نتایج نشان می‌دهد که با ورود متغیر میانجی درگیری شغلی، اثر مستقیم هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی از ۰/۹۵ به ۰/۳۸ کاهش یافته است. بنابراین می‌توان ادعا نمود که درگیری شغلی دارای یک اثر میانجی در رابطه بین هویت حرفه‌ای و رضایت شغلی می‌باشد. نتایج مربوط به مقدار t این ضرایب در جدول (۵) نشان داده شده است.

جدول (۵): نتایج مربوط به ضرایب مسیر در مدل اصلی

مسیر (فرضیه)	ضریب مسیر	مقدار t	نتیجه
هویت حرفه‌ای (PI) ← رضایت شغلی (JS)	۰/۳۸	۳/۶۹	تأیید
هویت حرفه‌ای (PI) ← درگیری شغلی (EE)	۰/۵۸	۵/۲۹	تأیید
درگیری شغلی (EE) ← رضایت شغلی (JS)	۰/۶۲	۶/۰۴	تأیید

نتایج جدول (۵) نشان می‌دهد که مقدار t ضریب مسیر هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی ۳/۶۹، مقدار t ضریب تأثیر هویت حرفه‌ای بر درگیری شغلی ۵/۲۹ و مقدار t ضریب تأثیر درگیری شغلی بر رضایت شغلی برابر ۶/۰۴ بدست آمده است. این نتایج نشان می‌دهد که چون مقدار t ضریب تأثیر هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی از ۱/۹۶

بیشتر شده، بنابراین این ضریب تأثیر معنی‌دار بوده و می‌توان عنوان نمود که درگیری شغلی دارای اثر میانجی جزئی است. به عبارتی بخشی از تأثیر هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی از طریق درگیری شغلی و بخشی به شکل مستقیم خواهد بود.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش در پاسخ به این سوال اصلی شکل گرفته بود که تأثیر هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی با نقش میانجی درگیری شغلی در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک چگونه خواهد بود. برای پاسخ به این سوال، یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی مطرح گردیده و پس از جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها با استفاده از رویکرد بارون و کنی، یافته‌های تحقیق نشان داد که هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بررسی مطالعات پیرامون موضوع این فرضیه نشان می‌دهد در نزدیکترین مطالعه ژانگ و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقی به بررسی ارتباط هویت حرفه‌ای، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی با قصد ترک شغل در میان پزشکان عمومی در چین پرداخته‌اند. نتایج آنها نشان داده که رضایت شغلی اثر منفی مستقیم بر قصد ترک شغل داشته است. فرسودگی شغلی اثر مثبت مستقیم بر قصد ترک شغل و هویت حرفه‌ای اثر منفی بر ترک شغل دارد. در تحقیق دیگری مرادیان (۱۳۹۸) در تحقیقی تأثیر حرفه‌ای‌گرایی و هویت سازمانی بر تعهد حرفه‌ای با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت مندی شغلی در موسسات حسابرسی بررسی کرده است. یافته‌های این دو مطالعه با یافته‌های این تحقیق در رابطه با تأثیر هویت حرفه‌ای بر رضایت شغلی همسو بوده است. نتایج نشان داد که هویت حرفه‌ای بر درگیری شغلی در بین کارکنان سازمان ثبت اسناد و املاک تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بررسی پیشینه این فرضیه نشان داد تاکنون در هیچ مطالعه‌ای همزمان به این دو متغیر توجه نشده است اما در مرتبط‌ترین مطالعه مهدی‌زاده رستم و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیقی به بررسی رابطه بین درگیری شغلی و توسعه حرفه‌ای کارکنان پرداخته‌اند. محققان با بیان اینکه درگیری شغلی کلید فعال کردن انگیزش کارکنان و مبنای اساسی برای ایجاد این

انگیزش است؛ اما از نقطه نظر فردی، درگیری شغلی کلید رشد و رضایت فردی در محیط کار است. چه از نظر سازمانی یا از نظر فردی، درگیری شغلی بعنوان یک موضوع مثبت شناسائی می شود که بر عملکرد سازمان و فرد اثر می گذارد. همچنین نتایج پژوهش نشان می دهد که درگیری شغلی بر رضایت شغلی در بین کارکنان سازمان مثبت اسناد و املاک تاثیر مثبت و معنی داری دارد. نتایج بدست آمده برای این فرضیه پژوهش با نتایج مطالعات تاکره و جاهای (۲۰۲۲) و کادیویل و همکاران (۲۰۲۲) همسو بوده است. مدیران بایستی به این موضوع توجه نمایند که چون موضوع هویت حرفه ای بین کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته متفاوت است. به طور خاص، کارکنان در کشورهای توسعه یافته می توانند از مزایای بهتر و موقعیت اجتماعی بالاتر و همچنین برقراری روابط خوب با مشتریان برخوردار شوند. بنابراین، آنها می توانند به هویت حرفه ای بالاتری دست یابند (کومار و پانساری، ۲۰۱۴). با این حال، سناریو در کشورهای در حال توسعه کاملاً متفاوت است. کارکنان در کشورهای در حال توسعه نقشی با مهارت کم، دستمزد پایین و موقعیت اجتماعی پایین با فرصت های ارتقای شغلی کمی دارند (خانتیمیروف و کاراند، ۲۰۱۸). این عوامل منجر به ضعف هویت حرفه ای در کشورهای در حال توسعه شده است. ضعف هویت حرفه ای کارکنان در کشورهای در حال توسعه بیشتر به دلیل تفاوت های فرهنگی و مفهومی است. بنابراین با توجه به نتایج بدست آمده به مدیران پیشنهاد می گردد تا به منظور افزایش رضایت شغلی از طریق هویت حرفه ای، دولت و سیاستگذاران سازمان های دولتی بایستی با مداخله فعال این محدودیت کلان را برطرف کنند. آنها باید حمایت های ارائه شده به کارکنان را افزایش دهند، برای توسعه استانداردهای کاری سازمان ها و به خصوص سازمان مثبت اسناد و املاک تلاش های مشترکی با مدیران انجام دهند و سیستم آموزش استعدادها را تقویت کنند. راه های دیگری نیز وجود دارد که کارکنان می توانند تصویر حرفه ای و مهارت های خود را بهبود بخشند. آنها می توانند با آموزش، دانش خود را در این زمینه به روز کنند و وضعیت حرفه ای خود را ارتقا دهند. سیاست گذاران، مدیران و کارکنان باید بیشتر با

یکدیگر همکاری کنند تا تصویر حرفه‌ای خوبی برای کارکنان ایجاد کنند. همچنین به منظور افزایش درگیری شغلی و رضایت شغلی از طریق هویت حرفه‌ای پیشنهاد می‌گردد، تا مدیران آموزش مهارت‌های نرم، از جمله ارتباطات تعاملی، ایفای نقش برای مدیریت تبادل عاطفی، گوش دادن فعال، و تمرینات اعتمادسازی را برای افزایش درگیری شغلی و رضایت شغلی در سازمان پیاده‌سازی نمایند. همچنین با طراحی نظام پاداش برای موفقیت کارکنان، میزان رضایت و درگیری شغلی آنها را بهبود دهند.

فهرست منابع

زادفرج، موسی، فرهادپار، فرزاد، اسکندریان، مهناز و فرهادپار، علی (۱۳۹۹)، بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رضایت شغلی باتوجه به نقش میانجی تعهد سازمانی و نقش تعدیلگر درگیری شغلی (مطالعه موردی: شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران)، دومین کنفرانس ملی علوم انسانی و توسعه، شیراز

سرمدی، محمدرضا؛ صیف، محمدحسن و منصوری، مرتضی (۱۴۰۰)، پیش بینی هویت حرفه ای براساس مولفه های ادراک از رهبری اصیل و تعهد شغلی در بین معلمان مقطع ابتدایی ناحیه یک شیراز، نخستین کنفرانس ملی آینده پژوهی، علوم تربیتی و روانشناسی، شیراز.

مرادیان، حمید (۱۳۹۸)، مروری بر تاثیر حرفه‌ای‌گرایی و هویت سازمانی بر تعهد حرفه‌ای با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت‌مندی شغلی در موسسات حسابرسی، سومین کنفرانس بین‌المللی چشم اندازهای نوین در حسابداری، مدیریت و کارآفرینی، تهران

مهدی زاده رستم، مهدی، اکرمی، بهنام و جعفری نژادان، مهدی (۱۳۹۹). بررسی رابطه بین درگیری شغلی و توسعه حرفه ای کارکنان، چهارمین کنفرانس بین‌المللی ترندهای مدرن مدیریت، حسابداری، اقتصاد و بانکداری با رویکرد رشد کسب و کارها.

Akkerman, A., Kef, S., & Meininger, H. P. (2018). Job satisfaction of people with intellectual disability: Associations with job

characteristics and personality. *American journal on intellectual and developmental disabilities*, 123(1), 17-32.

Apostolidou, Z. (2015). Politicised notions of professional identity and psychosocial practice among practitioners working with asylum seekers and refugees. *British Journal of Guidance & Counselling*, 43(4), 492-503.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.

Bradshaw, P., & Younie, S. (2011). Trainee teachers' engagement in a cross-curricular news project: impact on professional identity. *Advancing Education*, (2011), 4.

Brien, A. (2010). Managing contingent labour in the hotel industry by developing organisational social capital. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(2), 163-178.

Buera, F. J., & Kaboski, J. P. (2012). The rise of the service economy. *American Economic Review*, 102(6), 2540-69.

Butakor, P. K., Guo, Q., & Adebajji, A. O. (2021). Using structural equation modeling to examine the relationship between Ghanaian teachers' emotional intelligence, job satisfaction, professional identity, and work engagement. *Psychology in the Schools*, 58(3), 534-552.

Chong, S., Ling, L. E., & Chuan, G. K. (2011). Developing Student Teachers' Professional Identities--An Exploratory Study. *International Education Studies*, 4(1), 30-38.

Goldie, & John (2012). The formation of professional identity in medical students: Considerations for educators. *Medical Teacher*, 34(9), 641–648.

Hackett, M. (2015). *An Exploration of the Professional Identity of Nurse Lecturers in the Irish Higher Education Setting* (Doctoral dissertation, University of Sheffield).

He, H., Zhu, W., & Zheng, X. (2014). Procedural justice and employee engagement: Roles of organizational identification and moral identity centrality. *Journal of business ethics*, 122(4), 681-695.

Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of occupational and organizational psychology*, 84(1), 116-122.

Hong, J. Y. (2010). Pre-service and beginning teachers' professional identity and its relation to dropping out of the profession. *Teaching and teacher Education*, 26(8), 1530-1543.

Kadiyil, A. V., Arumugam, T., Arumugam, S., & Singh, J. S. K. (2022). Job Involvement, Job Satisfaction And Perceived Organisational Support On Organisatioal Commitment For The Industrial Revolution. *International Journal of Early Childhood*, 14(03), 2022.

Khantimirov, D., & Karande, K. (2018). Complaint as a persuasion attempt: Front line employees' perceptions of complaint legitimacy. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 43, 68-76.

Kumar, V., & Pansari, A. (2014). The construct, measurement, and impact of employee engagement: A marketing perspective. *Customer Needs and Solutions*, 1(1), 52-67.

Lashley, C. (2009). The right answers to the wrong questions? Observations on skill development and training in the United Kingdom's hospitality sector. *Tourism and Hospitality Research*, 9(4), 340-352.

Lewis, R. A. (2010). Work-life balance in hospitality: Experiences from a Geneva-based hotel. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 14(5).

Liu, Q., & Geertshuis, S. (2021). Professional identity and the adoption of learning management systems. *Studies in Higher Education, 46*(3), 624-637.

Mayo, D. T., Richardson, L. D., & Simpson, J. T. (1998). The differential effects of the uses of power sources and influence strategies on channel satisfaction. *Journal of Marketing Theory and Practice, 6*(2), 16-25.

Mehmetoglu, M., & Engen, M. (2011). Pine and Gilmore's concept of experience economy and its dimensions: An empirical examination in tourism. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 12*(4), 237-255.

Neveu, J. P. (2007). Jailed resources: Conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 28*(1), 21-42.

Pillen, M., Beijaard, D., & Den Brok, P. (2013). Professional identity tensions of beginning teachers. *Teachers and teaching, 19*(6), 660-678.

Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior research methods, instruments, & computers, 36*(4), 717-731.

Rhodes, C. (2006). The impact of leadership and management on the construction of professional identity in school learning mentors. *Educational Studies, 32*(2), 157-169.

Shim, W. S., Hwang, M. J., & Lee, J. (2009). Professional identity, job satisfaction, and retention of licensed social workers in Korea. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development, 19*(1), 82-95.

Skinner, B., Leavey, G., & Rothi, D. (2021). Managerialism and teacher professional identity: Impact on well-being among teachers in the UK. *Educational Review, 73*(1), 1-16.

Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociological methodology*, 13, 290-312.

Thakre, N., & Jadhav, R. (2022). Extraversion, Occupational Stress, Job Involvement and Job Satisfaction among Indian Sales Personnel. *Journal of Psychosocial Research*, 17(1).

Trede, F., Macklin, R., & Bridges, D. (2012). Professional identity development: a review of the higher education literature. *Studies in higher education*, 37(3), 365-384.

Wang, C., Xu, J., Zhang, T. C., & Li, Q. M. (2020). Effects of professional identity on turnover intention in China's hotel employees: The mediating role of employee engagement and job satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 10-22.

Williams, D., Harris, C., & Parker, J. (2008). I love you-goodbye: Exit interviews and turnover in the New Zealand hotel industry. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 33(3), 70-90.

Zhang, T., Feng, J., Jiang, H., Shen, X., Pu, B., & Gan, Y. (2021). Association of professional identity, job satisfaction and burnout with turnover intention among general practitioners in China: evidence from a national survey. *BMC health services research*, 21(1), 1-11.

Zhang, Y. D., Gao, Y. Q., Tang, Y., & Li, Y. H. (2021). The role of workplace social capital on the relationship between perceived stress and professional identity among clinical nurses during the COVID-19 outbreak. *Japan Journal of Nursing Science*, 18(1), e12376.

Aizer, A., & Doyle Jr, J. J. (2015). Juvenile incarceration, human capital, and future crime: Evidence from randomly assigned judges. *The Quarterly Journal of Economics*, 130(2), 759-803.