

Research Paper

Ability to predict the job performance of the staff of the General Directorate of Cultural Heritage, Tourism and Handicrafts based on the components of cultural intelligence, based on gender control

Soleiman YahyazadehJeloudar*¹ , Seed Mehdie Motevaliyan²

¹ Assistant professor, Department of Women's Education and Employment Center, University of Mazandaran, Babolsar, Iran

² Assistant professor, Department of Women's Education and Employment Center, University of Mazandaran, Babolsar, Iran



10.22080/JTPD.2022.23130.3661

Received:

February 12, 2022

Accepted:

April 19, 2022

Available online:

June 18, 2022

Keywords:

Cultural Intelligence, Job Performance, Staff, Tourism Office, Mazandaran Province

Abstract

oday, departments and organizations are looking for employees who can perform the most appropriate actions and have the ability to communicate with different cultures according to the type of duties and responsibilities. Therefore, the purpose of this study is to investigate the effect of cultural intelligence and job performance of cultural heritage and tourism employees with emphasis on gender control. This research is a descriptive-survey type. The statistical population of this study is all employees of the Cultural Heritage and Tourism Department of Mazandaran Province. 130 people were selected as a sample through cluster sampling. Data of this study were collected through a questionnaire. The questionnaires of Ang et al. (2004) and Patterson (1989) were used to measure cultural intelligence and job performance, respectively. Kolmogorov-Smirnov tests, Pearson correlation coefficient, multivariate regression and t-test were used to analyze the data. The results showed that there is a positive and significant correlation between all dimensions of cultural intelligence and job performance. However, in the regression equations in which the effect of different dimensions was measured, both motivational and behavioral dimensions had a positive effect, but metacognitive and cognitive dimensions did not have the power of predictability. Also, t-test showed that there is no significant difference between men and women in terms of cultural intelligence.

*Corresponding Author: Soleiman YahyazadehJeloudar

Address: University of Mazandaran, Babolsar, Iran

Email: s.yahyazadeh@umz.ac.ir

Tel: 09117794742



Extended Abstract

1. Introduction

Today, organizations face new challenges for their continuity and establishment, and overcoming these challenges requires more attention to the development and strengthening of internal skills and abilities of employees. The most vital issue in any organization is its job performance. The importance of job performance has led researchers to do more research on it (Barati Ahmadabadie et al. 2010). Today, job performance is one of the variables that has received a lot of attention in many developed countries. Psychologists consider job performance to be the product of human behaviors, and believe that motivations and needs affect people's performance, and ultimately economic growth and development (Ahadi & Abdolmohammadi, 2014). One of the variables that seems to affect job performance is cultural intelligence. The concept of cultural intelligence first by Early and Ang (2003). They have defined cultural intelligence as the ability to learn new patterns in cultural interactions and to provide correct behavioral responses to these patterns (Zare & Rabiee, 2018).

To explain and measure cultural intelligence, a four-component concept has been proposed, two of which are mental (metacognitive and cognitive) and other dimensions (motivational and behavioral).

One of the research variables is the gender difference between the cultural intelligence of men and women. Research has shown that working women are more likely to interact emotionally with other employees and score higher on emotional competencies than men (Baron-Cohen,

2003; Hall & Mast, 2008). Accordingly, the present study seeks to answer the following basic questions:

- 1- Is there a significant difference between male and female employees in terms of cultural intelligence?
- 2- Is there a significant relationship between the components of cultural intelligence with the job performance of the staff of the Department of Tourism and Cultural Heritage of Mazandaran Province?
- 3- How much do the components of cultural intelligence predict the job performance of the staff of the Department of Tourism and Cultural Heritage?

2. Research Methodology

Society, sample and sampling method: The present study is a descriptive-survey type. The statistical population of the present study includes all employees of the Department of Tourism and Cultural Heritage of Mazandaran Province to 410 people (108 women, 302 men).

Research tools: In this study, in order to collect information for the cultural intelligence variable, a four-factor cultural intelligence questionnaire (Ang et al. 2004). Patterson (1989) questionnaire was used for job satisfaction.

3. Research Findings

According to the collected data, 40% of the respondents are female and 60% are male.

In order to answer the first research question:

In order to measure the difference between cultural intelligence between men and women, t-test was used to calculate data.

The results show that the difference between the mean of cultural intelligence in terms of gender is not significant.

To answer the second question, Pearson correlation coefficient was used, which showed that there is a significant and positive correlation between the dimensions of cultural intelligence and job performance.

In order to answer the third question of the research, the multiple correlation coefficient shows that cultural intelligence with a value of 0/68 has a significant correlation with job performance.

4. Conclusion

The results of this study showed that male and female employees of the Cultural Heritage and Tourism Organization were not different in terms of cultural intelligence.

The results of this study showed that there is a positive and significant result

between cultural intelligence and its four components with employees' job performance, in other words, the higher the cultural intelligence, the better their job performance.

In response to the third question of the research, the study of the effect of cultural intelligence dimensions on job performance, the first dimension of which is metacognitive. The results showed that there is a positive relationship between metacognitive dimension and job performance, But regression calculations showed that the metacognitive dimension could not predict job performance. Research findings on the cognitive dimension of cultural intelligence also showed, There is a relationship between cognitive dimension and job performance, but regression calculations showed that cognitive dimension is not a suitable criterion for predicting job performance.

The results of this study show that the behavioral dimension of cultural intelligence is also a good predictor of job performance of employees of this organization.

References

- Ahadi B, Fathi A, Abdolmohammadi K. (2014). Study of psychological factors affecting job performance police commander of East Azarbaijan. *East Azarbaijan Police Knowledge*; 4 (15): 63-77. (In Persian)
- Ang, S.; Van Dyne, L.; Koh, C.; Yee Ng, K.; Templer, K. J.; Tay, C. & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural Intelligence: It's Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision making, *Cultural Adaptation and Task Performance. Management and Organization Review*, 3 (3), 335-371
- Ang, S.; Van Dyne, L.; Koh, C. & Yee Ng, K. (2004, August 21). The Measurement of Cultural Intelligence. In *Academy of Management Meetings Symposium on Cultural Intelligence in the 21st Century*, New Orleans, LA



- Baron-Cohen, S. (2003). *The essential difference: the truth about the male and female brain*. New York, Basic Book.
- Barati Ahmadabadi H, Oreizi HR, Nouri A. [Relationship between organizational climate and work conscientiousness with job performance (Persian)]. *Journal of Applied Psychology*. 2010; 4(1):81-65.
- Earley, P., & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: individual interactions across cultures*. Stanford, CA. Stanford Business Books.
- Fayazi Marjan Janzar Ahmadi Hoda. (2007). Cultural intelligence, the need of managers in the century of diversity. *Tadbir*, 17(172): 41-43.
- Ghaderi, Vera, Irvani, Mahnaz and Farnia, Mohammad Ali. (2014). Investigating the Relationship between Cultural Intelligence of Managers and Productivity of Urmia Housing Bank Branches. *Journal of Productivity Management*, 7(25): 23-52
- Hall, J.A., & Mast, M.S. (2008). Are women always more interpersonally sensitive than men? Impact of goals and content domain. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34(1), 144-155.
- <https://doi.org/10.1177/0146167207309192>
- Rasheed, J.Y. (2009). Cultural intelligence & global business leadership: embracing the spirit of chameleon. *The FASEB Journal*, 30(12), 4109-119.
- Zare Javad & Rabiee Ali. (2018). Cultural intelligence and its relationship with the motivation of success of managers of Khorasan Razavi Telecommunication Company. *Organizational culture management*, 15(1): 25-42

علمی پژوهشی

قابلیت پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان اداره‌کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی بر اساس مؤلفه‌های هوش فرهنگی، بر مبنای کنترل جنسیت

سلیمان یحیی‌زاده‌جلودار^{۱*} ID، سید مهدی متولیان^۲

^۱ استادیار گروه پژوهشی آموزش و اشتغال زنان دانشگاه مازندران
^۲ استادیار گروه پژوهشی آموزش و اشتغال زنان دانشگاه مازندران



10.22080/JTPD.2022.23130.3661

چکیده

امروزه ادارات و سازمانها بدنبال کارکنانی هستند تا بتوانند مناسب‌ترین عملکردها را از خود بروز دهند و با توجه به نوع وظایف و مسئولیت‌شان توانایی برقراری ارتباط با فرهنگ‌های متفاوت را نیز داشته باشند. لذا هدف پژوهش حاضر، بررسی اثر هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان میراث فرهنگی و گردشگری با تأکید بر کنترل جنسیت می‌باشد. این پژوهش از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان اداره میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان مازندران می‌باشند، که تعداد ۱۳۰ نفر از طریق نمونه‌گیری خوشه‌ای به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شد. برای سنجش هوش فرهنگی و عملکرد شغلی به ترتیب پرسشنامه‌های آنگ و همکاران (۲۰۰۴)، پاترسون (۱۹۸۹) مورد استفاده قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمونهای کولموگروف- اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره و آزمون t استفاده شد. نتایج نشان داد که بین همه ابعاد هوش فرهنگی و عملکرد شغلی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد، ولی در معادلات رگرسیونی که اثر ابعاد مختلف مورد سنجش قرار گرفت دو بُعد انگیزشی و رفتاری قدرت پیش‌بینی پذیری داشته ولی ابعاد فراشناختی و شناختی قدرت پیش‌بینی نداشتند، همچنین آزمون t نشان داده بین جنسیت زن و مرد از لحاظ هوش فرهنگی تفاوت معناداری وجود ندارد.

تاریخ دریافت:

۲۳ بهمن ۱۴۰۰

تاریخ پذیرش:

۳۰ فروردین ۱۴۰۱

تاریخ انتشار:

۲۸ خرداد ۱۴۰۱

کلیدواژه‌ها:

هوش فرهنگی، عملکرد شغلی، کارکنان، اداره گردشگری، مازندران

* نویسنده مسئول: سلیمان یحیی‌زاده‌جلودار

ایمیل: s.yahyazadeh@umz.ac.ir

تلفن: ۰۹۱۱۷۷۹۴۷۴۲

آدرس: بابلسر-بلوار شهید ذوالفقاری پردیس دانشگاه مازندران - گروه پژوهشی آموزش و اشتغال زنان



۱ مقدمه

شغلی، یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می‌رود، چرا که بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می‌گیرد. به عبارتی، موفقیت سازمانها را می‌توان در آینه عملکردشان مشاهده کرد (Jalali Rohlahi 2014). با توجه به اهمیتی که عملکرد شغلی در جهت بقا و ادامه حیات اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی دارد، متغیرهای مختلفی می‌توانند آن را تحت تاثیر قرار دهند.

در سال های پایانی قرن بیستم روان‌شناسان با پژوهش‌های گسترده خود ابعاد جدیدی از هوش انسان را شناسایی کردند، و دریافتند که هوش شناختی تنها عامل موفقیت و بهبود عملکرد شغلی کارکنان در سازمانها نیست بلکه یک کارمند ضمن برخورداری از هوش شناختی باید دارای توانایی‌هایی در حوزه‌های دیگر از جمله در زمینه هوش فرهنگی و ... نیز برخوردار باشد (Nouraei & Saei, 2010). از طرفی منابع انسانی به‌عنوان یک عامل هوشمند نه تنها نسبت به منابع دیگر قابلیت مزیت رقابتی پایدار را داراست، بلکه غیرقابل کپی برداری است و منابع دیگر ایجاد کننده خود حاصل کارکرد نیروی انسانی هستند، از این رو دانشمندان مدیریت با مطالعه روی عملکرد افراد در محیط‌های چند فرهنگی، بُعد جدیدی از هوش را بنام هوش فرهنگی شناسایی کردند که بکارگیری و توانمندسازی آن می‌تواند به‌عنوان عامل موثر در بهبود عملکرد افراد در چنین محیط‌هایی محسوب شود (Askari F, Tavakoli).

مفهوم هوش فرهنگی ابتدا توسط ایرلی و آنگ (Earley & Ang, 2003) در مدرسه کسب و کار لندن مطرح شد. آنها هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخهای رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند. فرد باید با توجه به اطلاعات موجود، چارچوب شناختی مشترکی تدوین کند، حتی اگر درک کافی از رفتارها و هنجارهای محلی نداشته باشد. تدوین چنین چارچوبی تنها از عهده کسانی بر

امروزه سازمانها برای استمرار و استقرار خود با چالش‌های نوینی مواجهند که برون رفت از این چالش‌ها مستلزم توجه بیشتر به توسعه و تقویت مهارت‌ها و توانایی‌های درونی کارکنان است. حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی آن سازمان است. اهمیت عملکرد شغلی، پژوهشگران را به تحقیق هرچه بیشتر درباره آن واداشته است (Barati Ahmadabadie et al, 2010). محققین عملکرد را ارزشهای کلی مورد انتظار سازمان از تکه‌های مجزای رفتاری تعریف می‌کنند که هر فرد در طول دوره‌های مشخص از زمان انجام می‌دهد. برای اینکه سازمانی به اهدافش دست یابد، کارکنان باید کارهایشان را در سطح قابل قبولی از کارایی انجام دهند. توجه به این مسئله برای سازمانهای دولتی که عملکرد ضعیف‌شان زمینه را برای شکست در انجام خدمات عمومی و شرکتهای خصوصی که عملکرد ضعیف، موجبات ورشکستگی‌شان را فراهم می‌کند، امری ضروری است (Asadnia et al, 2017). امروزه عملکرد شغلی همچنان به‌عنوان یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. روانشناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند، و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها در عملکرد افراد، و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تاثیر دارند (Ahadi & Abdolmohammadi, 2014). عملکرد مجموعه‌ای از اقدامات و فعالیت‌هایی است که از طرف کارکنان در جهت نیل به اهداف از پیش تعیین شده سازمان انجام می‌گیرد (Asadnia et al, 2017).

در دو دهه اخیر، مدیریت عملکرد شغلی به یکی از موضوع‌های مورد توجه و جذاب تبدیل شده است و این تمایل هم در زمینه‌های تحقیقاتی و هم در زمینه‌های کاربردی به بروز نوآوری‌های بسیاری منجر شده است (Ziyae et al, 2014). عملکرد شغلی به عنوان ارزش مد نظر سازمانها از رویدادهای رفتاری مجزا که افراد در یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند، تعریف می‌شود (Kavousy 2015). عملکرد

فرهنگی را می‌دهد (Fayazi, Janzar Ahmadi, 2007). برای اینکه فرد از لحاظ فرهنگی با هوش شناخته شود باید در موقعیت‌هایی که برداشت‌ها و اشارات مختلفی وجود دارد، بتواند قضاوت درستی داشته باشد و درک و فهم صحیحی از آن موقعیت بدست آورد (Thomas & Inkson, 2005).

برخی معتقدند هوش فرهنگی در راستای هوش عاطفی و اجتماعی است. در هوش عاطفی افراد با فرهنگ خود آشنا هستند، لذا برای تعامل با دیگران از روشهای فرهنگی خود استفاده می‌کنند، اما هوش فرهنگی زمانی خود را نشان می‌دهد که هوش عاطفی ناتوان است (Earley & Mosakowski, 2004). اگر چه در مطالعات انجام شده تاکنون هوش فرهنگی بیشتر متوجه تعامل با فرهنگ‌های بیگانه است، اما قابلیت تعمیم به خرده فرهنگ‌های نژادی و قومی درون فرهنگ ملی را نیز دارد. هوش فرهنگی، توانایی فعالیت اثربخش در فرهنگ‌های ملی، قومی و سازمانی است لذا در کشورهای مانند مالزی، ایران، هند، چین و ... که در حوزه درون مرزی خود، تنوع فرهنگی بسیاری می‌تواند مورد توجه قرار بگیرد (Alaei & Mohammadi, 2004). مطالعات یک دهه گذشته، متناسب با تحولات تکنولوژیکی و محیطی گسترده، تغییر در رشد هوش فرهنگی افراد را نشان می‌دهد (Nugraha, 2019).

این هوش شامل سه جزء فراشناختی- شناختی، فیزیکی- رفتاری و احساسی- انگیزشی است. اغلب افراد در هر سه زمینه به یک اندازه توانمند نیستند، اما هر قابلیت بدون دو قابلیت دیگر به طور جدی با مانع مواجه می‌شود (Earley & Mosakowski, 2004). برای تبیین و سنجش هوش فرهنگی یک مفهوم چهار مولفه‌ای نیز پیشنهاد شده که دو بُعد آن ذهنی (فراشناختی و شناختی) و ابعاد دیگر (انگیزشی و رفتاری) هستند. بُعد فراشناختی تفکر فعال در مورد افراد و موقعیت‌های فرهنگی مختلف و برنامه ریزی در امور می‌باشد. بُعد شناختی، آگاهی در مورد هنجارها، فعالیتها و قراردادهای فرهنگی مختلف را منعکس می‌کند. دانش بالای فرهنگی

می‌آید که از هوش فرهنگی بالای برخوردار باشند (Zare & Rabiee, 2018).

هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط‌های کاری متنوع دارد. این هوش به افراد اجازه می‌دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر می‌کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند، در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش داده و به افراد قدرت مدیریت و تنوع فرهنگی می‌دهد، از این رو هوش فرهنگی به طور فزاینده‌ای در دنیای رقابتی امروز اهمیت یافته است. افراد با هوش فرهنگی پایین ممکن است قادر به ارتباط با همکاران خود از همان فرهنگ یا فرهنگ‌های دیگر نباشند و در نتیجه در کسب و کارشان دچار مشکل شوند (Hadizadeh Moghadam & Hosseini, 2012). چند فرهنگی بودن یکی از موضوعات مهم اجتماعی، سیاسی و فرهنگی در بسیاری از جوامع بشمار می‌آید طیف وسیعی از عواطف و احساسات گوناگون در هر فرهنگ و حتی در خرده فرهنگ‌های ملی وجود دارد. تفاوت در زبان قومیت و باورها و بسیاری از خصوصیات دیگر می‌تواند به عنوان منبع بلقوه تعارض ظهور کند و در صورت نبودن درک صحیح، ایجاد روابط کاری مناسب را با مشکل مواجه سازد (Triandis, 2006).

در سال‌های اخیر در محیط‌های کاری مختلف، مسائل و پیامدهای ناشی از تعارضات فرهنگی باید به نحو مطلوب مدیریت شود (Kalegkah Najafi & Hosseini, 2020). هوش فرهنگی به دلیل ارتباط زیادی که با محیط‌های کاری متنوع دارد، به افراد این توانایی را می‌دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر کرده و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند، در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی کاهش، و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی می‌دهد (Teo, 2005). این نوع هوش به افراد اجازه می‌دهد تا تشخیص دهند، دیگران چگونه فکر می‌کنند و در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش داده و به افراد قدرت مدیریت و تنوع



از آن جایی که بعضی از موسسات به ویژه اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی روند جهانی شدن را طی می‌کند و نیروی انسانی شاغل در آن نیز متمایز شده‌اند، برای مدیریت چنین سازمانهایی داشتن هوش فرهنگی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. چرا که می‌توان گفت علاوه بر اینکه کارکنان این اداره در تعامل با افراد با تنوع فرهنگی هستند، چگونگی و نحوه برخورد با آن را نیز باید به کارکنان سازمان خود آموزش داد (Menges & Bruch, 2009). با توجه به اینکه هوش فرهنگی یک قابلیت و توانمندی مهم افراد برای عملکردهای بین فرهنگی است لذا می‌توان از آن به عنوان یک عامل کلیدی بمنظور برقراری ارتباط پرسنل اداره گردشگری و میراث فرهنگی که با فرهنگ‌های مختلف سروکار دارند جهت بهبود عملکرد شغلی آنها استفاده کرد. لذا کمبود پژوهش در این حوزه بین کارکنان این اداره که بیشتر با اقشار مختلف و قومیت‌ها سروکار دارند، محقق را بر آن داشت تا در این زمینه به مطالعه بپردازد. لذا پژوهش حاضر در صدد است تا به سوال‌های اساسی زیر پاسخ دهد:

۱- آیا بین کارکنان زن و مرد به لحاظ میزان هوش فرهنگی تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

۲- آیا بین ابعاد هوش فرهنگی با عملکرد شغلی کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان مازندران رابطه معنی‌دار وجود دارد؟

۳- ابعاد هوش فرهنگی به چه میزان عملکرد شغلی کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی را پیش بینی می‌کند؟

در انتها محقق سعی خواهد کرد تا راهکارهای لازم جهت افزایش عملکرد شغلی کارکنان در این حوزه ارائه کند.

۲ پیشینه پژوهش

پژوهش‌های مختلفی به بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان پرداخته‌اند و ارتباط بین آنها را نشان داده‌اند. به عنوان مثال نتایج

باعث درک تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی می‌شود. بُعد انگیزشی، تمایل به یادگیری و فعالیت در موقعیت‌های فرهنگی متفاوت و ارزش درونی برای تعاملات چند فرهنگی را نشان می‌دهد که باعث می‌شود فرد در موقعیت‌های متنوع فرهنگی، اثربخش عمل کند و خودکارآمدی را افزایش دهد. بُعد رفتاری، توانایی انجام رفتارهای کلامی و غیرکلامی در برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های دیگر را نشان می‌دهد و شامل گستره وسیعی از رفتارهاست (Ang et al., 2020). در واقع این هوش از طریق دو عامل حساسیت فرهنگی (درک تفاوت‌های فرهنگی بدون قضاوت) و سازگاری فرهنگی (آمادگی پذیرش تفاوت‌های فرهنگی) بر عملکرد افراد تاثیر می‌گذرد (Mohammadi & Salimifard, 2016). تمام تعاریف ارائه شده برای هوش فرهنگی پیرامون یک موضوع اصلی قرار می‌گیرند و آن هم تعامل اثربخش با افرادی از فرهنگ‌های متفاوت است. در واقع این هوش مفهومی چند وجهی و چند بُعدی است که تمایلات انسانی در رابطه با فرهنگ‌های دیگر از زوایای متفاوت را مورد واکاوی و ارزیابی قرار می‌دهد. بنابر این به نظر می‌رسد هوش فرهنگی، یک متغیر موثر در فرایند موفقیت آمیز تغییر است که می‌تواند نقش مهمی در کاهش مقاومت کارکنان در برابر تغییر داشته باشند.

متغیرهای اساسی دیگر در این پژوهش، تفاوت جنسیتی بین هوش فرهنگی زنان و مردان می‌باشد. نتایج تحقیقات نشان داده است که زنان شاغل تمایل بیشتری به تعامل دارند از نظر عاطفی با سایر کارکنان و کسب نمرات بالاتر در شایستگی‌های عاطفی و فرهنگی نسبت به مردان می‌باشند. به همین ترتیب، نشان داده، که زنان نسبت به مردان بیشتر از احساسات خود آگاه هستند و نسبت به مردان احساس همدلی و مسئولیت اجتماعی بیشتری دارند. از سوی دیگر، مردان بهتر با موقعیت‌های استرس‌زا کنار می‌آیند و نسبت به زنان اعتماد به نفس بیشتری دارند (Baron-Cohen, 2003; Hall & Mast, 2008).

تایید نمود. بدین معنا که هر قدر کارکنان سازمان، از هوش فرهنگی بالاتری برخوردار باشند، مقاومت آنها در برابر تغییرات کمتر خواهد بود. در مطالعه دیگری (Arabie, Kalbasi & Ronegieh, 2022) تحت عنوان هوش فرهنگی و سرمایه اجتماعی به این نتیجه رسیدند که فقط ابعاد انگیزشی و رفتاری پیش‌بینی کننده سرمایه اجتماعی می‌باشند.

پژوهش‌های مختلفی در خصوص هوش اجتماعی و فرهنگی زنان و مردان در محیط‌های مختلف صورت پذیرفته از جمله (Koc, 2019) اظهار می‌دارد، از آنجایی که زنان می‌توانند صبور و وظیفه‌شناس باشند، ممکن است بتوانند قابلیت اطمینان را در محیط کار تأیید کنند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که زنان بیشتر از مردان احساسات مثبت ابراز می‌کنند. علیرغم مطالعات متعدد، مقایسه نتایج به دست آمده تاکنون به چند دلیل بسیار دشوار است. علاوه بر این، احتیاط بیشتری در مورد تعمیم داده شده شود (Lopez zafra & Gartzia, 2014). یافته‌های پژوهش عسکری و روشنی (Asgari & Roshani, 2011) در ایران نشان داد بین دانشجویان زن و مرد از لحاظ هوش فرهنگی تفاوت وجود دارد و زنان از این لحاظ تواناتر می‌باشند. پژوهش فیضی (Faizi, 2011) نشان داد بین هوش فرهنگی داوطلبان ورزشی دختر و پسر هیچگونه تفاوتی وجود ندارد. مطالعات پژوهشی همچنین نشان داد که زنان از نظر کیفیت خدمات در گردشگری و مهمان‌نوازی با توجه به ویژگی‌های قابل اعتماد بودن، احتیاط، همدلی و مسئولیت‌پذیری توانایی‌های بیشتری دارند (Meyers-Levy & Loken, 2015).

۳ روش تحقیق

۱/۳ جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری: پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان مازندران به تعداد ۴۱۰ نفر (۱۰۸ زن، ۳۰۲ مرد)

مطالعه (Alifuddin & Widodo 2022) حاکی از آن است که هوش فرهنگی به طور معناداری با ارتباطات بین فردی معلمین و رفتار شهروندی مرتبط است. پژوهش (Berraies, 2020) در باره هوش فرهنگی همچنین نشان دهنده توانایی فرد برای کمک به شناخت ویژگی‌های بسیاری از فرهنگ‌ها و درک و انطباق با زمینه‌های بین فرهنگی است. یافته‌های (Asadi Zarch & Najjarzadeh, 2021) نشان می‌دهد که بین هوش فرهنگی مدیران تور و عملکرد آنها در مواجهه با بحرانها رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین هوش فرهنگی با افزایش عملکرد مدیران به عنوان یکی از عوامل موثر بر رونق گردشگری شناخته می‌شود. تحقیق (Coves-Martínez, et al., 2022) مشخص کرد، که هوش فرهنگی یک گردشگر بر رضایت آنها هم از برنامه و هم از تجربه گردشگری تأثیر می‌گذارد. مطالعه (Ang et, al. 2007) در بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی در ایلات متحده امریکه به این نتیجه رسید که هوش فرهنگی و ابعاد فراشناختی و رفتاری آن بر عملکرد شغلی افراد تأثیر گذارند. (Amiri, Moghimi & Kazemi, 2010) به بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان یک نهاد علمی مذهبی دریافتند که بطور کلی هوش فرهنگی و ابعاد فراشناختی و شناختی و انگیزشی آن با عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. پژوهش (Rezaiee, et al. 2012) بین هوش فرهنگی و همچنین ابعاد شناختی و انگیزشی آن با عملکرد شغلی کارکنان عملیاتی بنادر، رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. مطالعه (Nafei, 2013) نشان داد هوش فرهنگی و ابعاد فراشناختی و شناختی و انگیزشی آن با عملکرد شغلی کارکنان بیمارستان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. نتایج تحقیقات کاظمی در مرکز جامعه‌المصطفی نشان می‌دهد که بین هوش فرهنگی و عملکرد، ارتباط مثبت وجود دارد (Kazemi, 2010). یافته‌های پژوهش (Mohammadi, Nadaf & Roshan, 2021) تأثیر منفی و معنادار بین هوش فرهنگی کارکنان بر مقاومت آنها در برابر تغییرات سازمانی را



۲/۲/۳ پرسشنامه عملکرد شغلی توسط پاترسون (1989) تهیه و تدوین گردیده و توسط شکرکن و ارشدی (Arshadi S & Shokrkon, 2011) در ایران هنجار شده است. این پرسشنامه دارای ۱۵ سوال می باشد. که عملکرد کارکنان را در حوزه وظایف شغلی و سازمانی شان می سنجد. شیوه نمره گذاری این پرسشنامه بصورت پنج گزینه ای است و گزینه های آن شامل هرگز، بندرت، گاهی، اغلب و همیشه می باشد. در ازای هر یک از گزینه ها به ترتیب امتیاز ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ داده می شود. بنابراین، دامنه نمرات و امتیازات هر آزمودنی بین ۵ تا ۷۵ می باشد. به منظور سنجش اعتبار این پرسشنامه، در سال ۸۱-۸۲ صالحی از دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن استفاده کرد که ضریب اعتبار محاسبه شده با روش الفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ و با روش دونیمه کردن، برابر با ۰/۷۸ می باشد. ضریب اعتبار به دست آمده در سطح معناداری ۰/۰۱ معنادار است و معرف اعتبار مطلوبی می باشد. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ می باشد.

۳/۳/۳ پرسشنامه سوم: سوالات طراحی شده جهت سنجش مشخصات دموگرافیک آزمودنی ها توسط محقق طراحی شد، که بعضی از متغیرها نظیر سن، جنسیت، نوع مدرک تحصیلی و را مورد سنجش قرار می داد.

می باشد. با استفاده از فرمول گرجی مورگان و با توجه به محدودیت های کرونایی برای انتخاب حجم نمونه آماری تعداد ۱۳۰ نفر پس از تعدیل بصورت نمونه گیری خوشه ای، چهار شهرستان و خود مرکز استان به عنوان خوشه انتخاب شدند. البته لازم به ذکر است (تعداد ۱۵ پرسشنامه که بصورت ناقص پر شده بودند از تحقیق کنار گذاشته شدند). برای جمع آوری اطلاعات ابتدا چند شهر به عنوان خوشه برگزیده شد و سپس کلیه کارکنان این خوشه ها به عنوان نمونه انتخاب شدند.

۲/۳ ابزارهای پژوهش: در این پژوهش جهت جمع آوری اطلاعات، برای متغیر هوش فرهنگی از پرسشنامه چهار عاملی هوش فرهنگی (Ang et al. 2004)، برای رضایت شغلی از پرسشنامه پاترسون (1989)، و پرسشنامه سوم محقق ساخته جهت سنجش مشخصات دموگرافیک استفاده شد.

۱/۲/۳ پرسشنامه چهار مولفه ای هوش فرهنگی، این پرسشنامه را (Ang et al. 2004) تحت عنوان "مقیاس ۲۰ گویه ای چهار بُعدی هوش فرهنگی" ارائه کرده اند (Lugo, 2007). پرسشنامه مذکور شامل ۲۰ سوال بسته است که ۴ سوال مربوط به بُعد فراشناختی، ۶ سوال بُعد شناختی، ۵ سوال بُعد انگیزشی، و ۵ سوال بُعد رفتاری را اندازه گیری می کند. مشبکی و راموز (۱۳۸۵) این پرسشنامه را بومی سازی کرده اند. (Ang et al. 2004) ضریب آلفای کرانباخ را برای بُعد فراشناختی (۰/۷۶)، شناختی (۰/۸۴)، انگیزشی (۰/۷۶) و رفتاری (۰/۸۳) محاسبه کرده اند. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت هفت ارزشی رتبه بندی شده است. ضریب آلفای کرانباخ را در پژوهش حاضر برای بُعد فراشناختی ۰/۶۸، شناختی ۰/۷۳، انگیزشی ۰/۶۹ و بُعد رفتاری ۰/۷۲ می باشد

۴ یافته‌ها و بحث

۴٫۱ آمار توصیفی

بر مبنای داده‌های جمع آوری شده ۴۰٪ درصد از پاسخ دهنده‌گان مونث و ۶۰٪ درصد مذکر می‌باشند.

جدول ۱ فراوانی شرکت کنندگان بر حسب جنس و مدرک تحصیلی

متغیر	شرح	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۵۲	۴۰٪
	مرد	۷۸	۶۰٪
تحصیلات	دیپلم	۵	۳/۸٪
	لیسانس	۸۴	۶۴/۶٪
	فوق لیسانس	۳۳	۲۵/۳٪
	دکتری	۱۰	۷/۶٪

نفر و فوق لیسانس ۳۳ نفر هستند. شرح تفصیلی این آمار در **Error! Reference source not found.** ارائه شده است.

نتایج نشان می‌دهد تعداد ۵۲ نفر از شرکت کنندگان در این پژوهش زن، و ۷۸ نفر مرد بودند. و بیشتر افراد نیز دارای مدرک لیسانس ۸۴ نفر، دکتری ۱۰

۴٫۱٫۱ توصیف متغیرهای پژوهش

جدول ۲ آیتم‌های هوش فرهنگی

رتبه	میانگین	انحراف استاندارد	کاملاً مخالف	مخالف	تا حدودی مخالف	نظری ندارم	تا حدودی موافق	موافقم	کاملاً موافقم	سوالات هوش فرهنگی کارکنان میراث فرهنگی و گردشگری
										آیتم‌های مربوط به بُعد فراشناختی
۱۶	۴/۰۰۰	۱/۶۰۴	۲	۲۵/۵	۵/۹	۱۳/۷	۱۳/۷	۱۵/۶	۵/۹	داشتن دانش فرهنگی تعامل با مردم فرهنگ متفاوت
۱۰	۵/۰۰۰	۰/۹۳۳	-	۲	۳/۹	۱۹/۶	۴۱/۲	۳۳/۳	-	سازگاری دانش (شناخت) در تعامل با مردم فرهنگ دیگر
۱۱	۴/۹۲۱	۱/۱۷۴	۲	۳/۹	۲۷/۵	-	۴/۲۹	۳۵/۳	۲	آگاهی از دانش فرهنگی در تعاملات بین فرهنگی
۹	۵/۰۷۸	۱/۲۷۱	-	۷/۸	۲	۱۵/۷	۳۱/۴	۳۵/۳	۷/۸	بررسی صحت و درستی دانش فرهنگی هنگام تعامل با مردمی با فرهنگ متفاوت
										بُعد فراشناختی
۱۷	۳/۹۲۱	۱/۴۸۷	۵/۹	۱۹/۲	۵/۹	۲۷/۵	۲۷/۵	۱۳/۷	-	شناخت نظام حقوقی (قانونی) و اقتصادی دیگر فرهنگ‌ها



۲۰	۳/۳۹۲	۱/۶۵۴	۹/۸	۲۷/۵	۱۹/۶	۱۷/۶	۱۳/۷	۵/۹	۵/۹	شناخت قوانین(لغات، دستور زبان)دیگر زبان ها
۱۴	۴/۲۱۵	۱/۴۹۳	۳/۹	۹/۸	۲۱/۵	۱۱/۸	۳۷/۳	۸/۹	۵/۹	شناخت ارزش های فرهنگی و اعتقادات مذهبی دیگر فرهنگها
۱۹	۳/۷۴۵	۱/۷۶۷	۷/۸	۲۵/۵	۱۵/۷	۱۱/۸	۱۹/۶	۱۳/۷	۵/۹	شناخت نظام ازدواج دیگر فرهنگ ها
۱۵	۴/۱۷۶	۱/۶۴۹	۵/۹	۱۵/۷	۱۱/۸	۱۵/۷	۲۹/۴	۱۵/۷	۵/۹	شناخت هنرها و صنایع فرهنگ های دیگر
۱۸	۳/۷۶۴	۱/۵۴۹	۵/۹	۲۵/۵	۷/۸	۱۹/۶	۳۱/۴	۷/۸	۲	شناخت قوانین بیانرفتهای غیر کلامی فرهنگ های دیگر
										بُعد انگیزشی
۱	۵/۹۸۰	۰/۸۷۸	-	۲	۳/۸	۷/۸	۱۵/۷	۴۵/۱	۲۶/۹	لذت بردن از تعامل با فرهنگ های متفاوت در کارکنان گردشگری(رضایتمندی از تعامل)
۲	۵/۵۰۹	۱/۲۶۴	-	۲	۹/۸	۵/۹	۱۹/۶	۴۳/۱	۱۹/۶	کار کردن در یک فرهنگ ناآشنا برای کارکنان گردشگری
۵	۵/۳۱۳	۱/۳۸۵	-	۳/۹	۹/۸	۷/۸	۱۹/۶	۳۹/۲	۱۷/۶	تحمل داشتن برای سازگاری با فرهنگ جدید
۱۳	۴/۷۰۵	۱/۷۹۴	۲	۱۳/۷	۱۱/۸	۲۱/۶	۵/۹	۲۵/۵	۱۹/۶	لذت بردن از زندگی در فرهنگ ها ناآشنا
۱۲	۴/۸۶۲	۱/۳۶۴	-	۷/۸	۵/۹	۲۳/۵	۲۹/۴	۲۱/۶	۱۱/۸	بکارگیری شرایط تجاری و خرید در یک فرهنگ متفاوت
										بُعد رفتاری
۷	۵/۱۳۷	۱/۳۷۹	-	۵/۹	۷/۸	۱۵/۷	۲۱/۶	۳۵/۳	۱۳/۷	تغییر رفتار کلامی در صورت نیاز در تعامل فرهنگی
۴	۵/۴۰۰	۱/۰۰۵	-	۲	۲	۱۸	۳۲	۳۴	۱۲	استفاده از مکث و سکوت در موقعیت های بین فرهنگی متفاوت
۳	۵/۴۵۱	۱/۲۶۳	۲	۳/۹	-	۵/۹	۳۵/۳	۳۵/۳	۱۷/۶	تغییر صحبت در یک موقعیت بین فرهنگی
۶	۵/۲۵۴	۱/۲۲۴	-	۵/۹	-	۱۵/۷	۳۳/۳	۳۱/۴	۱۳/۷	تغییر رفتار غیر کلامی در تعاملات بین فرهنگی
۸	۵/۰۹۸	۱/۳۵۳	۲	۲	۲	۲۹/۴	۲۷/۵	۱۷/۷	۱۹/۶	تغییر حالت چهره هنگام صحبت کردن با افراد سایر فرهنگها در صورت نیاز

هوش فرهنگی کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در رتبه های بعدی قرار دارند که نشان می دهد همه میزان پاسخدهی بالا مرتبط به ابعاد انگیزشی و رفتاری می باشند، و میزان پاسخدهی پایین نیز مربوط به ابعاد فراشناختی و شناختی بوده اند.

اطلاعات جدول ۲ نشان می دهد، از بین آیتم های مختلف هوش فرهنگی، رضایتمندی کارکنان اداره گردشگری از تعامل با فرهنگ های متفاوت (با میانگین نمره ۵/۹۸۰) در رتبه اول، کار کردن در یک فرهنگ ناآشنا (بامیانگین ۵/۵۰۹) در رتبه دوم، تغییر لحن صحبت در یک موقعیت بین فرهنگی (میانگین ۵/۴۵۱) در رتبه سوم، و باقی خصوصیات

جدول ۳ آیتم‌های مربوط به عملکرد شغلی کارکنان

رتبه	پایگین	انحراف استاندارد	همیشه	اغلب	گاهی	بندرت	جملات	رتبه
۱۰	۳/۴۹	۰/۸۰۵	۵۴/۹	۲۹/۴	۹/۸	۲	رعایت انضباط اداری برای کارکنان اداره گردشگری	۱
۲	۳/۸۴	۰/۵۴۰	۸۰/۴	۱۱/۸	۸/۹	-	احساس مسئولیت نسبت به کاری که قبول کردم و عواقب آن	۲
۴	۳/۷۲	۰/۶۶۲	۷۸/۴	۹/۸	۹/۸	-	صادقانه کارکردن بدون نظارت مافوق در کارکنان اداره گردشگری	۳
۳	۳/۸۲	۰/۵۱۵	۷۶/۵	۱۷/۶	۲		دلسوزی نسبت به ارائه یک کار با کیفیت (تعهد داشتن)	۴
۱	۳/۸۶	۰/۵۲۷	۸۲/۴	۹/۸	۳/۹	-	پیگیری یک کار برای حصول تا نتیجه برای کارکنان گردشگری	۵
۵	۳/۶۶	۰/۷۳۵	۷۰/۶	۱۳/۷	۱۱/۶	-	جدیت در کار، و کوشش در رفع مشکلات کاری	۶
۴	۳/۷۲	۰/۶۹۱	۷۴/۵	۱۱/۸	۹/۸	-	رفتار توأم با احترام با مراجعین و متقاضیان برای کارکنان اداره گردشگری	۷
۱۲	۳/۳۹	۰/۷۷۲	۴۵/۱	۳۷/۳	۱۳/۷	-	فداکاری و ایثار در کارکنان اداره گردشگری در مواقع که فوریتی پیش آید و یا مسائل انسانی مطرح شود	۸
۸	۳/۵۶	۰/۷۷۷	۶۸/۶	۱۳/۷	۱۵/۷	-	افزایش معلومات و اطلاعات شغلی خود برای کارکنان خودم گردشگری	۹
۹	۳/۵۰	۰/۷۴۵	۵۴/۹	۲۹/۴	۱۱/۸	-	پذیرفتن اشتباهات خود در کار برای کارکنان اداره گردشگری	۱۰
۷	۳/۶۲	۰/۷۹۵	۶۸/۶	۱۵/۷	۹/۸	۲	کوشش در جهت حفظ اسرار شغلی خود.	۱۱
۶	۳/۶۴	۰/۶۸۴	۶۴/۷	۲۳/۵	۷/۸	-	رعایت حال همکاران خود، و احترام به حقوق آن‌ها و حس همکاری نسبت به آنها.	۱۲
۱۱	۳/۴۱	۱/۰۱۸	۶۶/۷	۹/۸	۱۳/۷	۷/۸	سعی در انتقال اطلاعات شغلی خود به دیگران.	۱۳
۸	۳/۵۶	۰/۷۱۵	۶۶/۷	۱۷/۶	۱۳/۷	-	خودداری از اتلاف وقت و انجام دادن کارهای بیهوده	۱۴
۷	۳/۶۲	۰/۷۴۳	۶۶/۷	۱۷/۶	۱۱/۸	-	مواظبت از وسایل کار و صرفه‌جویی در وسایل برای کارکنان اداره گردشگری	۱۵

نسبت به کار (میانگین ۳/۸۲) در رتبه سوم، و باقی ویژگی‌های عملکرد شغلی کارکنان اداره گردشگری در رتبه‌های بعدی قرار دارند، که از توزیع خوبی برخوردارند.

اطلاعات جدول ۳ نشان می‌دهد، از بین آیتم‌های مختلف عملکرد شغلی، پیگیری یک کار تا کسب نتیجه نهایی (با میانگین نمره ۳/۸۶) در رتبه اول، احساس مسئولیت نسبت به کاری که پذیرفته و عواقب آن (بامیانگین ۳/۸۴) در رتبه دوم، دلسوزی نسبت به کار و ارائه با کیفیت یا تعهد داشتن



۴٫۲ آمار استنباطی

بمنظور پاسخگوئی به سوال اول پژوهش: آیا بین کارکنان زن و مرد به لحاظ میزان هوش فرهنگی

تفاوت معنی داری وجود دارد؟ بمنظور سنجش تفاوت هوش فرهنگی بین زن و مرد از آزمون t برای محاسبه داده‌ها استفاده شد.

جدول ۴ بررسی تفاوت جنسیتی بین زن و مرد برای هوش فرهنگی

میانگین		درجه آزادی	سطح معنی دار	آزمون T	میانگین	تعداد	
حد بالا	حد پایین						
۱۳/۶۹۱	-۱/۰۴۲	۱۲۸	۰/۰۹۱	۱/۷۱۶	۹۷/۵۵	۷۸	مرد
					۹۴/۲۲	۵۲	زن

سوال دوم پژوهش: آیا بین ابعاد هوش فرهنگی به‌عنوان متغیر مستقل بر عملکرد شغلی کارکنان اداره‌کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی به‌عنوان متغیر وابسته رابطه وجود دارد؟ برای پاسخگوئی به سوال دوم، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول زیر ارائه گردید.

نتایج جدول چهار نشان می‌دهد که تفاوت میانگین هوش فرهنگی بر حسب جنسیت معنی‌دار نمی‌باشد. مقدار آزمون T برابر با ۱/۷۱۶ بوده، که در سطح معناداری ۰/۵ از عدم وجود اختلاف معنادار میان دو گروه زنان و مردان مطرح می‌باشد. به عبارت دیگر میانگین هوش فرهنگی کارکنان با توجه به جنسیت مردان و زنان متفاوت نیست.

جدول ۵ نتایج همبستگی پیرسون بین ابعاد هوش فرهنگی با عملکرد شغلی

ابعاد هوش فرهنگی	مقدار ضریب همبستگی	سطح معنی داری
فراشناختی	۰/۳۷	۰/۰۰۰
شناختی	۰/۳۶	۰/۰۰۰
انگیزشی	۰/۶۲	۰/۰۰۰
رفتاری	۰/۵۲	۰/۰۰۰

مؤلفه‌های هوش فرهنگی و عملکرد شغلی وجود دارد. به عبارت دیگر، هر چه سطح هوش فرهنگی بالاتر باشد عملکرد شغلی کارکنان در این سازمان نیز بهتر خواهد بود.

سوال سوم: آیا ابعاد هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره‌کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی تاثیر دارد؟ از رگرسیون چند متغیره استفاده گردید که نتایج در جدول زیر ارائه گردید.

جدول ۵ نشان می‌دهد که ضریب همبستگی محاسبه شده بین ابعاد فراشناختی و عملکرد شغلی کارکنان اداره‌کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی برابر ۰/۳۷ است، بُعد شناختی و عملکرد شغلی برابر ۰/۳۶ است، بُعد انگیزشی و عملکرد شغلی برابر ۰/۶۲ است، بُعد رفتاری و عملکرد شغلی برابر ۰/۵۲ است و مقدار p-value نیز کمتر از ۰/۵ است، بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ درصد می‌توان گفت رابطه مثبت و معناداری بین چهار

جدول ۶ محاسبه رگرسیونی بررسی نقش ابعاد هوش فرهنگی و عملکرد شغلی

ضریب همبستگی چند گانه R	ضریب تعیین تعدیل یافته	سطح معنی داری	ضریب دوربین واتسن
۰/۶۸	۰/۴۵	۰/۰۰۰	۱/۶۷

از واریانس عملکرد شغلی را تبیین می کند. همچنین مقدار آماره دوربین-واتسون (۱/۶۷) نشان می دهد که بین باقی مانده ها همبستگی متوالی وجود ندارد. با توجه به این شاخص می توان گفت که مدل رگرسیونی از کفایت لازم برخوردار است.

بمنظور پاسخگویی به سوال سوم پژوهش، ضریب همبستگی چندگانه نشان می دهد، که هوش فرهنگی بمیزان ۰/۶۸ با عملکرد شغلی همبستگی معنی داری دارد، همچنین ضریب تعیین تعدیل یافته نشان می دهد که ابعاد هوش فرهنگی بمیزان ۰/۴۵

جدول ۷ ضرایب رگرسیون هوش فرهنگی و مولفه های آن با عملکرد شغلی

متغیر	β استاندارد شده	مقدار T	سطح معنی داری
ضریب ثابت	-	۵/۵۳	۰/۰۰۰
فراشناخت	-۰/۲۳	۱/۵۴	۰/۱۲۵
شناخت	۰/۱۶	۱/۶۷	۰/۰۹۷
انگیزشی	۰/۵۹	۳/۷۹	۰/۰۰۰
رفتاری	۰/۲۶	۳/۱۲	۰/۰۰۰

فرهنگی است، لذا می توان از آن به عنوان یک عامل کلیدی بمنظور برقراری ارتباط بین کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی با فرهنگ های مختلف و بهبود عملکرد شغلی آنها استفاده کرد ولی بنظر می رسد در این راستا زنان دارای توانایی خاصی باشند ولی فاکتورهای مختلف تاثیرگذار است، از جمله نوع آموزش ضمن خدمت، سیاست های حاکم بر این ادارات که در جامعه ما بیشتر نگاه مردانه و سیاست های مردانه بر آن حاکم است و اجازه بروز خلاقیت های خاص زنان را در این اداره محدود می سازد.

نتایج این مطالعه همچنین مشخص نمود، بین هوش فرهنگی و چهار بعد آن با عملکرد شغلی کارکنان نتایج مثبت و معنی داری وجود دارد، به عبارت دیگر هر چقدر ابعاد هوش فرهنگی بالاتر باشد عملکرد شغلی آنان بهتر خواهد بود. این یافته ها با نتایج تحقیقات (Ang, et al. 2007)، (Amiri, Moghimi, & Kazemi, 2010)

ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا بتا β در جدول ۷ نشان می دهد که بُعد فراشناختی و شناختی تاثیر معنی داری بر عملکرد شغلی کارکنان نداشته است اما بُعد انگیزشی بتا (۰/۵۹)، بیشترین تاثیر مثبت بر متغیر عملکرد شغلی است داشته است. پس از آن بُعد رفتاری بتا (۰/۲۶) پیش بینی کننده خوبی برای عملکرد شغلی بود.

۵ جمع بندی و نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد، کارکنان زن و مرد سازمان میراث فرهنگی و گردشگری از لحاظ میزان هوش فرهنگی، تفاوتی با هم نداشتند. نتایج این تحقیق با پژوهش فیضی (Fayazi & Janzar, 2007) همسو می باشد و مخالف تحقیقات عسکری و روشنی (Asgari & Roshani, 2011)، (Koc, 2019) که نشان داد، زنان بیشتر از مردان احساسات مثبت ابراز می کنند، است. در تبیین این یافته می توان گفت، هوش فرهنگی یک قابلیت و توانمندی مهم افراد برای عملکردهای بین



(Earley & Mosakowski, 2004) که معتقد است که اغلب افراد در همه زمینه‌های هوش فرهنگی به یک اندازه توانمند نیستند همسو می‌باشد. و مورد حمایت مطالعه (Rezaiee-Kelidbari, 2012)، نیز بوده، با مطالعه (Nafei, 2013) در باره هوش فرهنگی و ابعاد فراشناختی و شناختی ناهمسو بوده.

در تبیین این یافته می‌توان گفت، این بُعد نشان از فرآیندهایی دارد که افراد آن را بکار می‌گیرند تا دانش فرهنگی‌شان افزایش پیدا کند و حتی می‌توان گفت یک کنترل نظارتی در زمینه دانش فرهنگی دارد. در یک نگاه دیگر بُعد شناختی هوش فرهنگی در باره دانش عمومی فرد در مورد هنجارها، عملکردها و عرف‌های رایج در فرهنگ‌های مختلف است و حتی می‌توان گفت، شامل آگاهی ظاهری در مورد سیستم‌های اجتماعی، اقتصادی، قانونی و خرده فرهنگ‌ها می‌باشد (Ang, et al. 2007). بنابراین طبیعی بنظر می‌رسد در چنین فضایی این دو بُعد (فراشناختی و شناختی) بخوبی رشد نمی‌کنند، زیرا ما با یک سازمانی مواجه هستیم که کارکنان آن در طول روز در محیط‌هایی بکار مشغولند که دارای پایین‌ترین سطح از امکانات و حداقل حقوق و دستمزد در بین ادارات و موسسات دولتی دریافت می‌کنند. بنابراین بنظر می‌رسد، با بالا رفتن سابقه کار و کسب تجربه، دو بُعد شناختی و فراشناختی بجای اینکه ارتقاء پیدا کنند تضعیف می‌شوند.

در باره بُعد انگیزشی می‌توان گفت، که بُعد انگیزش هوش فرهنگی و عملکرد شغلی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد، و بُعد انگیزش هوش فرهنگی پیش‌بینی کننده مناسبی برای عملکرد شغلی کارکنان اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی می‌باشد. بنابراین فراگیری یک بُعد انگیزش قوی، جهت ارتباط اجتماعی و ارتباط موثر با دیگران از قومیت‌های مختلف، این احتمال را بوجود می‌آورد که کارکنان یک موسسه بتوانند با انجام یک برنامه ریزی منظم و روابط صحیح با دیگران موجبات موفقیت سازمان را تضمین نمایند. این دست‌آورد در پژوهش‌های (Rezaiee-Kelidbari, 2012)، (Ang,

(Nafei,)، (Rezaiee-Kelidbari, et al. 2012)، (Alifuddin & Widodo)، (Kazemi, 2010)، (2013)، (2022) و (Asadi Zarch & Najjarzadeh, 2021) در بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی در کشورهای مختلف همسو بوده است.

در تبیین این دست آورد می‌توان به این موضوع اشاره کرد که، هوش فرهنگی و ابعاد آن قدرت و اعتبار قضاوت فرد را افزایش می‌دهد که این فرآیند می‌تواند عملکرد فرد را بهبود بخشد و موجب می‌گردد تا تصمیمات وی نتایج سودمندی برای سازمان و جامعه به دنبال داشته باشد، همچنین موجب احساس مسئولیت در مقابل ارباب رجوع، احترام و ارزش قائل شدن در مقابل همکاران را افزایش می‌دهد. یافته‌های این پژوهش با مطالعه (Mohammadi & Salimifard, 2016) مبنی بر ارتباط منفی هوش فرهنگی کارکنان بر مقاومت آنها در برابر تغییرات سازمانی، و پژوهش (Ang, et al. 2020)، همسو، و همچنین با مطالعه (Hadizadeh 2012) (Moghadam & Hosseini 2012) همخوان می‌باشد. در تبیین این هدف می‌توان گفت، که هوش فرهنگی بخاطر ارتباط محتوی که با محیط‌های متنوع فرهنگی دارد، به افراد اجازه می‌دهد تا از چگونگی طرز تفکر افراد آگاه شوند، و موانع ارتباطی بین فرهنگی را از سر راه بر دارند، و به آن پاسخ دهند.

در پاسخ به سوال سوم پژوهش، بررسی تأثیر ابعاد هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی، که اولین بُعد آن فراشناختی می‌باشد. نتایج نشان داد، که بین بُعد فراشناختی با عملکرد شغلی ارتباط مثبت وجود دارد، اما محاسبات رگرسیونی نشان داد که بُعد فراشناختی نمی‌تواند عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند. همچنین یافته‌های پژوهش در باره بُعد شناختی هوش فرهنگی نشان داد، که بین بُعد شناختی با عملکرد شغلی ارتباط وجود دارد، اما محاسبات رگرسیونی نشان داد که بُعد شناختی معیار مناسبی برای پیش بینی عملکرد شغلی نیست. این پژوهش با مطالعه ایرلی و موساکفسکی

حداقل می‌باشد. بنابراین با توجه به تاثیر و ارتباط این نوع از هوش بر عملکرد شغلی توصیه می‌شود این نوع از هوش در محیط‌های سازمانی توسط روانشناسان و افراد با صلاحیت و با ارزیابی نقاط قوت و ضعف پرسنل این حوزه با آزمون‌های معتبر شناسایی شود، و به مدیران اداره میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی بصورت منطقی آموزش داده شود.

پیشنهادات کاربردی: ۱. از جنبه تاثیر بُعد فراشناختی هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی، پیشنهاد می‌شود دانش فرهنگی کارکنان این وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی در مورد قومیت‌ها و فرهنگ‌های موجود در کشور افزایش یابد و مدیران با ایجاد برنامه‌های خاص و قرار گرفتن کارکنان در کنار افراد اقوام مختلف این امکان را ایجاد نمایند. ۲. بر اساس بُعد انگیزشی پیشنهاد می‌شود، مسئولین و مدیران ارشد سازمان از طریق ایجاد انگیزه در کارکنان، آنها را به این سو بکشانند، تا با ایجاد ارتباط با اقوام مختلف به نحو شایسته امورات مربوط به سازمان را به پیش ببرند. به عبارت دیگر، با بر طرف نمودن نیازهای مادی و غیرمادی کارکنان تا حد امکان با توجه به خصوصیات افراد، نیازهای آنان را برطرف کنند، تا کارکنان بتوانند از ایجاد ارتباط با فرهنگ‌های دیگر از آن لذت ببرند. ۳. بر مبنای تاثیر مثبت بُعد شناختی هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی، توصیه می‌شود تا جایی که امکان دارد کارکنان این سازمان در خصوص وضعیت، درآمد، اقتصاد، عواطف قومیت‌های مختلف و حتی زبان لهجه و صنایع دستی و سنت‌های مطرح در اقوام دیگر با آنان آشنا گردند تا در صورت لزوم بتوانند با مرجعین خود در موارد مختلف چگونه برخورد کنند. ۴. از بُعد رفتاری پیشنهاد می‌شود، کارکنان سازمان با زبان، تن صدا، لهجه، تکیه‌کلام‌ها و حرکات خاص قومیت‌های دیگر به ویژه در ایران آشنا شوند تا بتوانند در موارد مختلف در تعامل با افراد با ویژگی‌های رفتاری مختلف چگونه برخورد کنند.

نیز (et al. 2007) و (Mohammadi, et al. 2021) تأیید شد. همچنین با مطالعه (Arabie et al., 2022) مبنی بر تاثیر بُعد انگیزشی با سرمایه اجتماعی نیز همسو می‌باشد. زمانی که کارکنان سازمان میراث فرهنگی و گردشگری از انگیزش کافی برخوردار باشند، برخورداری از یک انگیزش درونی قوی برای تعامل و برقراری روابط مثبت و مؤثر با افراد از فرهنگ‌های مختلف این احتمال را به وجود می‌آورد که کارکنان بتوانند در انجام امور شغلی با یک برنامه‌ریزی منطقی و مدیریت روابط مفید و مؤثر با دیگران، یک عملکرد مطلوب را در سازمان بر جای بگذارند، بنابراین بُعد انگیزشی هوش فرهنگی می‌تواند موجب بهبود بخشیدن عملکرد شغلی کارکنان و در نتیجه عملکرد سازمان شود.

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد بُعد رفتاری هوش فرهنگی نیز پیش‌بینی کننده مناسبی برای عملکرد شغلی کارکنان این سازمان می‌باشد. این تحقیق با مطالعه (Amiri, Moghimi, & Kazemi, 2010)، (Rezaiee-Kelidbari, 2012)، (Asadi, 2010)، (Zarch & Najjarzadeh, 2021)، (Ang et al., 2007) و (Nafei, 2013)، همسو بوده. در تبیین این یافته می‌توان گفت، بُعد رفتاری هوش فرهنگی موجب تعامل صحیح فرد در زمینه رفتارهای کلامی و غیرکلامی می‌شود، در نتیجه فرد به این توانایی خواهد رسید تا در شرایط و موقعیت‌ها، با افراد فرهنگ‌های متفاوت سازگار شود. این سازگاری با شرایط متفاوت باعث برنامه‌ریزی منطقی در امور شغلی از جمله کاوشگری و تعامل با دیگران، برنامه‌ریزی برای تورهای گردشگری می‌شود. این پژوهش با مطالعه (Arabie et al., 2022) مبنی بر تاثیر دو بُعد انگیزشی و رفتاری بر سرمایه اجتماعی همسو می‌باشد.

۶ پیشنهاد:

پیشنهاد کلی: نکته قابل ذکر این است، بر اساس نظریات روانشناسان بخش قابل ملاحظه‌ای از هوش فرهنگی اکتسابی است، و سهم عوامل وراثتی



بین کارکنان گردشگری شهرهای ساحلی مازندران که بیشتر در معرض توریست قرار دارند با شهرهای مناطق غیر ساحلی که بیشتر کوهستانی محسوب می‌شوند صورت پذیرد.

پیشنهاد برای تحقیقات آینده: پژوهشی با عنوان هوش فرهنگی با عملکرد شغلی فقط با بخش گردشگری اداره‌کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی صورت پذیرد. ۲. پژوهش دیگری در

فهرست منابع:

- Ahadi B, Fathi A, Abdolmohammadi K. (2014). Study of psychological factors affecting jobperformance police commander of East Azarbaijan. *East Azarbaijan Police Knowledge*; 4 (15): 63-77. (In Persian)
- Alaei, Susan and Mir Mohammadi, Mahsa. (2004). Investigating the role of cultural intelligence and social intelligence on employees' decision-making style. *Social Psychology Research*, 8(7): 169-199. (In Persian)
- Alifuddin , M & Widodo, W. (2022). How Is Cultural Intelligence Related to Human Behavior? *Journal of intelligence*, (10)3
- Asadnia, Abolfazl, Jalilpour Peyman, Ahmadi Vahid, Bryaji Mehdi. (2017). Relationship between personality traits and job performance among librarians of Shahid Chamran and Jundishapur Medical Sciences libraries in Ahvaz. *Quarterly Journal of Information Management Science and Technology*, 2, 142-158. (In Persian)
- Asgari Parviz, Roshani Khadijeh. (2011). Comparison of cultural intelligence, emotional intelligence, individual social adjustment of male and female students of Islamic Azad University, Ahvaz Branch. *Journal of Women and Culture*, 3(12): 49-63. (In Persian)
- Amiri, A.; Moghimi, S. & Kazemi, M. (2010). Studying the Relationship between Cultural Intelligence and Employees' Performance. *European Journal of Scientific Research*, 42 (3), 427-432 (In Persian)
- Ang, S.; Van Dyne, L.; Koh, C. & Yee Ng, K. (2004, August 21). The Measurement of Cultural Intelligence. In *Academy of Management Meetings Symposium on Cultural Intelligence in the 21st Century*, New Orleans, LA.
- Ang, S.; Van Dyne, L.; Koh, C.; Yee Ng, K.; Templer, K. J.; Tay, C. & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural Intelligence: It's Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision making, Cultural Adaptation and Task Performance. *Management and Organization Review*, 3 (3), 335-371.
- Ang, Soon, Kok Yee Ng, and Thomas Rockstuhl. (2020). Cultural intelligence. In *Cambridge Handbook of Intelligence*, 2nd ed. Edited by Robert J. Sternberg. New York: Cambridge University Press, pp. 820-45.
- Arabie, Godretollah, Kalbasi, Afsaneh and Ronegieh Marzieh. (2022). Predicting social capital based on

- cultural intelligence of Farhangian University students and teachers. Quarterly Journal of Teacher Education Research, Farhangian University, 151-167. (In Persian)
- Arshadi S & Shokrkon D. (2011). Standardization and validation and validity and reliability Paterson's job performance. Tehran: Naser Jameha. (In Persian)
- Asadi Zarch, M, R & Najjarzadeh, M. (2021). Study Relation of Cultural Intelligence with Manager Performance of Tour and Travel Agencies. International Journal of Tourism, Culture and Spirituality, Vol. 5, No. 1,
- Askari F, Tavakoli S. (2016). Examine the relationship between cultural intelligence and corporate communications at the Department of Veterans Affairs Foundation martyr and Kerman. Tehran: First International Conference on Management Elite. (In Persian)
- Barati Ahmadabadi H, Oreizi HR, Nouri A. (2010). [Relationship between organization climate and work conscientousness with job performance]. Journal of Applied Psychology. 4(1):81-65. (In Persian)
- Baron-Cohen, S. (2003). The essential difference: the truth about the male and female brain. New York, Basic Book.
- Berraies, Sarra. 2020. Effect of middle managers' cultural intelligence on firms' innovation performance. Personnel Review 49: 1015-38
- Coves-Martínez, A, L. Sabiote-Ortiz, M, C. & Frías-Jamilena, D, M. (2022). Cultural intelligence as an antecedent of satisfaction with the travel app and with the tourism. Computers in Human Behavior experience, University of Granada, Spain, journal homepage: www.elsevier.com/locate/comphumbeh
- Earley, P., & Ang, S. (2003). Cultural Intelligence: individual interactions across cultures. Stanford, CA. Stanford Business Books.
- Earley, P.C. & Mosakowski, E. (2004). Cultural Intelligence. Harvard Business Review, 82(10), 139-146.
- Fayazi Marjan Janzar Ahmadi Hoda. (2007). Cultural intelligence, the need of managers in the century of diversity. Tadbir, 17(172): 41-43. (In Persian)
- Faizi, Samira. (2011). Comparison of cultural intelligence of male and female sports volunteers of the 10th Cultural and Sports Olympiad of the country's students, Master Thesis, Department of Sports Management, University of Tehran. (In Persian)
- Hadizadeh Moghaddam A, Hosseini A. (2009). Examine the relationship between cultural intelligence and effectiveness of the group, the center of modernization and administrative reform, Tehran, Shahid Beheshti University, Faculty of Management and Accounting. (In Persian)
- Hall, J.A., & Mast, M.S. (2008). Are women always more interpersonally sensitive than men? Impact of goals and content domain. Personality and Social Psychology Bulletin, 34(1), 144-155.



<https://doi.org/10.1177/0146167207309192>

- Hadizadeh Moghadam, Akram, Hosseini, Abolhassan. (2012). The Relationship between Cultural Intelligence and Group Effectiveness, Transformation Management Research Journal, 4(2). (In Persian)
- Jalali A, Rohollahi A. (2016). [The impact of transformational leadership on the job function of the faculty with the mediation of job confidence (Persian)]. Journal of Public Administration. 6(17-18):1-16. (In Persian)
- Kavousy K. (2015). [Assessing the relationship between social capital and occupational activity (Case of study: employees in Islamic Azad University East Tehran Branch) (Persian)]. Iranian Social Development Studies. 2015; 7(4):85-104. (In Persian)
- Kazemi M. (2010). Relationship between cultural intelligence and performance of Al Alalmeh. MA thesis. Field of public administration. Tehran University. (In Persian)
- Khorshidzadeh, M. (2009, Jun 14). Emotional Intelligence, Aafarens Newspaper, Page 8. (In Persian)
- Koc, E. (2019). Emotional Intelligence in Tourism and Hospitality, Turkey: Bandirma Onyedi Eylul University.
- Lugo, M. V. (2007). An Examination of Cultural and Emotional Intelligences in the Development of Global Transformational Leadership Skills. Retrieved January 5, 2014, from: <http://scholar.google.com/scholar>
- r?q=An+examination....en&as_sdt=0%2C5
- Meyers-Levy, J., & Loken, B. (2015). Revisiting gender differences: What we know and what lies ahead (Review). Journal of Consumer Psychology, 25(1), 129-149. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2014.06.003>
- Menges, J.I, Bruch, H (2009), Organizational emotional intelligence and performance: An empirical study. Research on emotions in organizations, 5.
- Mohammadi Sara, Nadaf Mehdi and Roshan Sara. (2021). The effect of emotional intelligence and cultural intelligence on employees' resistance to change with the mediation of psychological capital. (39): 119-140. (In Persian)
- Mohammadi, J. & Salimifard, A., (2016). The effect of emotional and cultural intelligence on innovation and organizational identity. 2nd International Conference on Entrepreneurship, Creativity & Innovation, 21 December 2016, Shiraz, Iran. (In Persian)
- Nafei, W. A. (2013). The Impact of Cultural Intelligence on Employee Job Performance: An Empirical Study on King Abdel-Aziz Hospital in Al-Taif Governorate, Kingdom of Saudi Arabia. International Journal of Business and Management, 8 (1), 26-43. (In Persian)
- Nouraei Mahmoud and Saei Arsi Iraj. (2010). Investigating the effect of emotional intelligence (social intelligence) on the educational performance of faculty members.



- Behavioral Sciences Quarterly, 2(3): 155-183. (In Persian)
- Nugraha, A. (2019). Cultural Intelligence in The Diversity of Science. JOMSIGN: Journal of Multicultural Studies in Guidance and Counseling, 3(2), 90-105.
- Rezaiee-Kelidbari, H.; Rezaiee-Dizgah, M. & Rajabi-Jourshari, P. (2012). The Relationship Between Cultural Intelligence and Job Performance of Operational Staff in Ports (Case Study: Ports and Maritime Headquarters in Khuzestan Province-Iran. Journal of Basic and Applied Scientific Research, 2 (6), 6133-6138. (In Persian)
- Thomas, D. C. & Inkson, K. (2005). Cultural Intelligence: People Skills for a Global Workplace. Consulting to Management, 16 (1), 5-9.
- Teo, A., (2005). Cultural Intelligence on the Major Asian Economics the world: Findings from GLOBE. 45(3), 28-41.
- Triandis, H. C. (2006). Cultural Intelligence in Organizations. Group and Organization Management, 32 (1), 20-26.
- Zare Javad & Rabiee Ali. (2018). Cultural intelligence and its relationship with the motivation of success of managers of Khorasan Razavi Telecommunication Company. Organizational culture management, 15(1): 25-42. (In Persian)
- Ziyae B, Mohammad Mobaraki MH, Saeediyoun M. (2014). [The effects of psychological capital on organizational performance with an emphasis on the mediatory role of innovation in in formaton technology: A case study of the branches of agriculture bank in Tehran]. Innovation Management; 3(4):77-100. (In Persian)