

## تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد صنعت هتلداری

دکتر مصطفی حیدری هراتمه

دانشیار گروه اقتصاد، واحد نراق، دانشگاه آزاد اسلامی، نراق، ایران.

Mo.heidarih@iau.ac.ir

شماره ۸۹ / بهار ۱۴۰۳ (جلد دوم) / صص ۲۷۷-۲۹۳  
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره هفتم)

### چکیده

امروزه مسئولیت اجتماعی شرکت و مدیریت منابع انسانی سبز به عنوان دو مفهوم اساسی در ادبیات مدیریت به هم مرتبط شده‌اند. اگرچه تاکنون، تحقیقات متعددی در هر دو زمینه به طور موازی توسعه یافته است، اما، لازم است ارتباط بین هر دو مفهوم و تأثیر آنها بر عواید زیست‌محیطی و عملکرد صنعت هتلداری‌ها به طور عمیق‌تری بررسی شود. ازینرو هدف مطالعه بررسی تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد صنعت هتلداری، با در نظر گرفتن میانجی‌گری احتمالی؛ مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی در نظر گرفته شد. داده‌ها با استفاده از توزیع و تکمیل آنلاین ۳۲۰ پرسشنامه استاندارد هفت گزینه‌ای لیکرت با ۳۴ گویه در هتل‌های با بیش از ۵۰ نیروی کار و سه ستاره و بالاتر در اصفهان جمع‌آوری و استفاده از روش معادلات ساختاری مبتنی بر واریانس (حداقل مربعات جزئی) مورد بررسی قرار گرفتند. مسئولیت اجتماعی شرکتی، تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر عملکرد صنعت هتلداری اصفهان دارد. همچنین به صورت غیرمستقیم و با وجود دو متغیر میانجی مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی، مسئولیت اجتماعی شرکتی بر عملکرد صنعت هتلداری اصفهان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بررسی و مقایسه آثار مستقیم و غیرمستقیم نشان می‌دهد که با وجود دو متغیر میانجی مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی، تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد از مقدار ۰/۳۲۱ به ۰/۱۲۸ کاهش پیدا می‌کند. سازمان‌ها از طریق بهبود مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی به نیروی انسانی خود کمک می‌کند تا به نقش شرکت خود در حفاظت از محیط زیست افتخار کنند که نه تنها باعث تقویت تعهد نیروی انسانی نسبت به سازمان‌هایشان می‌شود بلکه می‌توانند با توسعه توانایی‌ها، انگیزه‌ها و فرصت‌هایی مانند جذب و انتخاب نیروهای انسانی علاقه‌مند به مسائل سبز به عواید زیست‌محیطی موفقی دست یابند. همچنین نتایج مطالعه کمک بسزایی به ادبیات مسئولیت اجتماعی شرکت و مدیریت منابع انسانی سبز و همچنین مشارکت عملی مدیران می‌کند.

**واژگان کلیدی:** مسئولیت اجتماعی شرکت، مدیریت منابع انسانی سبز، عواید زیست‌محیطی، عملکرد صنعت هتلداری.

## مقدمه

اثبات وجود رابطه مستقیم بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری‌ها، اخیراً مورد توجه نویسندگان قرار گرفته است. یافته‌های آنها (کیم، ۲۰۱۹). تقریباً بی‌نتیجه مانده‌اند، مطالعاتی ارتباط مثبت (راهو و سینگال، ۲۰۲۰). مطالعاتی ارتباط منفی را پیشنهاد کردند یا به سادگی گفته‌اند که چنین همبستگی وجود ندارد لی و کیم، ۲۰۱۸). مطالعات مرتبط با مهمانداری (هتلینگ و هاسپیتالیتی) عمدتاً نظری است و نیاز به بررسی نظری و تشریح نظریه دارد. نتایج مثبت، منفی یا خنثی حاصل از تجزیه و تحلیل رابطه مستقیم بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری به طور قطع قابل اتکا نیستند، زیرا چنین ارتباطی ممکن است تحت تأثیر برخی از عوامل مداخله کننده دیگر که در بسیاری از مطالعات نادیده گرفته شده اند، قرار بگیرد. همان طور که توسط چند محقق مورد تأکید واقع شده است (اوسا و اودمن، ۲۰۲۰). از جمله راهو و سینگال (۲۰۲۰)، هیچ رابطه قطعی بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری پیدا نکردند. مدیریت منابع انسانی به طور معناداری بر نحوه درک، توسعه و اجرای مسئولیت اجتماعی شرکت تأثیر می‌گذارد؛ به طور مشابه، نحوه برخورد شرکت‌ها با مسئولیت اجتماعی، عوایدی را برای رفتار با نیروی انسانی به دنبال دارد. به هر حال، اگرچه تحقیقات مورد نظر، قطعاً توجه بیشتری به رابطه مسئولیت اجتماعی شرکت - مدیریت منابع انسانی داشته است، بررسی جامع‌تری از رابطه بین این دو ساختار هنوز انجام نشده است، به ویژه در مورد ارتباط بالقوه بین مدیریت منابع انسانی سبز و مسئولیت اجتماعی شرکت. چنین تلاشی بسیار مرتبط و ضروری به نظر می‌رسد، زیرا چندین رابط مهم بین مدیریت منابع انسانی سبز و مسئولیت اجتماعی شرکت وجود دارد که نه به اندازه کافی و نه به طور سیستماتیک مورد بررسی قرار گرفته‌اند. ازینرو اساس و پایه مطالعه حاضر، بر دو مبنا صورت گرفته است: مبنای اول، یک دیدگاه ابزاری از مسئولیت اجتماعی شرکت - مدیریت منابع انسانی؛ از این منظر، تحقیقات مسئولیت اجتماعی شرکت - مدیریت منابع انسانی در درجه اول مسئولیت اجتماعی شرکت را به عنوان وسیله‌ای برای بهبود این شیوه‌ها تا آنجا که به اهداف سازمانی کمک می‌کنند، در نظر می‌گیرد. به همین دلیل است که در این مطالعه در نظر گرفته می‌شود که مدیریت منابع انسانی سبز می‌تواند به عنوان یک متغیر میانجی بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد مالی و عواید زیست‌محیطی عمل کند. مبنای دوم یک دیدگاه یکپارچه از مسئولیت اجتماعی شرکت - مدیریت منابع انسانی است. زیربنای نظری این دیدگاه، نظریه ذینفعان (فریمن، ۱۹۹۹) و نظریه‌های مدیریت منابع انسانی نرم یا رابطه‌ای است. تحقیقات در مورد اینکه چگونه مسئولیت اجتماعی شرکت بر تعهد و انگیزه کارکنان تأثیر می‌گذارد، مورد بررسی قرار می‌گیرد. از تئوری توانایی - انگیزه - فرصت (AMO) برای شناسایی حوزه‌های حیاتی و مهم مدیریت منابع انسانی سبز استفاده شد که می‌تواند با سیاست‌های مسئولیت اجتماعی شرکت توسعه یابد و بر عواید زیست‌محیطی تأثیر بگذارد. مطالعات اخیر (مارتورل، ۲۰۱۸) نشان می‌دهد که مدیریت منابع انسانی سبز تغییرات نگرشی و رفتاری را در بین کارکنان ترویج می‌دهد که در نهایت عملکرد زیست‌محیطی شرکت را بهبود می‌بخشد. لذا هدف مطالعه بررسی وجود/عدم وجود رابطه بین عواید/ عملکرد زیست‌محیطی و عملکرد صنعت هتلداری است، همچنین، بر این مهم که متغیرهای مدیریت منابع انسانی سبز و عملکرد زیست‌محیطی نقش میانجی را در رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری ایفا می‌کنند، تمرکز می‌شود. بنابراین، رابطه مسئولیت اجتماعی شرکت - عملکرد صنعت هتلداری احتمالاً پیچیده‌تر از آن چیزی است که نتایج بسیاری از مطالعات قبلی نشان می‌دهد، از این رو هدف مطالعه در جهت استفاده از این مطالعه به عنوان وسیله‌ای برای گسترش دامنه کارهای تحقیقاتی قبلی در مورد ارتباط بین مسئولیت اجتماعی شرکت

و عملکرد صنعت هتلداری در بخش هتلداری است. بنابراین سوال اصلی عبارت است از اینکه: آیا مدیریت منابع انسانی سبز (مدیریت منابع انسانی سبز) و عواید زیست‌محیطی (EOS) به عنوان میانجی در رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد هتل عمل می‌کنند؟ و چگونه؟". انجام مطالعه نه تنها غلبه بر برخی از ابهامات پیرامون رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری را آسان‌تر می‌کند، بلکه دانش مسئولیت اجتماعی شرکت را با استفاده از چارچوبی که به توضیح ارتباط احتمالی مسئولیت اجتماعی شرکت با عملکرد صنعت هتلداری از طریق گنجاندن مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی به عنوان متغیرهای واسطه کمک می‌کند، افزایش می‌دهد. علاوه بر این، مسئولیت اجتماعی شرکت به عنوان یک عامل پیشبینی در مدیریت منابع انسانی سبز ظاهر می‌شود؛ یعنی مدیریت منابع انسانی سبز از فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی شرکت از طریق توسعه مهارت‌های سبز، انگیزه سبز و مشارکت سبز پشتیبانی می‌کند. ازینرو با مطالعه حاضر، شکاف سنتی در ادبیات موجود و مرتبط در مورد اثرات اجرا و پیاده‌سازی مدیریت منابع انسانی سبز بر عواید زیست‌محیطی با تأیید اینکه مدیریت منابع انسانی سبز به طور مثبت بر عواید زیست‌محیطی تأثیر می‌گذارد، تکمیل خواهد شد (کیم، ۲۰۱۹). ازینرو اهمیت و ضرورت انجام چنین مطالعه‌ای کاملاً روشن است. در ادامه ابتدا؛ مروری بر ادبیات و فرضیه‌های پژوهش ارائه، سپس روش‌شناسی تحقیق تشریح و یافته‌های حاصل آن در ادامه بیان می‌شود. نهایتاً نتیجه‌گیری و مباحث پیرامونی آن آورد می‌شود.

### پیشینه نظری و تبیین فرضیه‌ها

#### مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد

از دیدگاه نظری، نظریه ذینفعان (فریمن، ۱۹۹۹) چارچوبی را برای رابطه مسئولیت اجتماعی شرکت - عملکرد تعیین می‌کند، گروه‌های ذینفع مدعی منابع شرکت هستند و برای انجام این کار به طور ضمنی نیاز به رفتار صحیح شرکت مانند توجه به محیط زیست و توجه به روابط کاری منصفانه و عادلانه دارند. ناکامی یک شرکت در اقدام برای مسئولیت‌پذیری اجتماعی به احتمال زیاد مستلزم هزینه‌های قابل توجه و بار مالی خواهد بود که به کاهش سود منجر می‌شود و شرکت را از نظر اجتماعی کمتر آگاه می‌کند. برعکس، اگر شرکت‌هایی که سیاست‌های مسئولیت‌پذیری اجتماعی را اتخاذ می‌کنند، سودآورتر شوند، سرمایه‌گذاری‌های مسئولیت‌پذیری اجتماعی، انگیزه‌ای برای کسب‌وکارها جهت افزایش سرمایه‌گذاری در برنامه‌های مسئولیت اجتماعی شرکت فراهم می‌کند (لین، هو و سامباسیوان، ۲۰۱۹). در مورد ادبیات مربوط به مزایا و هزینه‌های مسئولیت اجتماعی شرکت، نتایج متفاوتی حاصل شده است. برخی تأثیر مثبت مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد صنعت هتلداری را نشان و تأیید کردند؛ در حالی که دیگران به رابطه منفی رسیدند در مقابل، کیم (۲۰۱۹) یک رابطه U شکل بین مسئولیت اجتماعی شرکت - عملکرد مالی شرکت پیدا کردند که نشان دهنده تأثیر خیلی کم از یک چیز خوب است (هزینه‌های اولیه مربوط به مسئولیت اجتماعی شرکت از مزایای آن بیشتر است). محققان هتلداری همچنین به مسائل مسئولیت اجتماعی شرکت علاقه و تمایل زیادی نشان داده‌اند، از جمله اینکه پذیرش و اتخاذ آن چگونه بر عملکرد هتل‌ها تأثیر می‌گذارد (قادری، میرزاپور، هاندرسون و ریچاردسون، ۲۰۱۹) با توجه به مطالعه راهو و سینگال (۲۰۲۰) رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد می‌تواند دو طرفه باشد، و هم از نظریه ابزاری (مسئولیت اجتماعی شرکت بهتر، عملکرد مالی بهتر) و هم از نظریه منابع (عملکرد مالی بهتر، مسئولیت اجتماعی شرکتی بهتر) پشتیبانی می‌کند. با توجه به مرور مطالعات صورت گرفته، تعداد نسبتاً اندکی از مطالعات که به طور خاص

بر صنعت هتلداری متمرکز شده‌اند، رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد هتل را به طور محتمل مشخص می‌کند (راینر و مورگان، ۲۰۱۸) از اینرو فرضیه زیر تبیین می‌گردد:  
فرضیه ۱: مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد صنعت هتلداری تأثیر مثبت دارد.

### مسئولیت اجتماعی شرکت و مدیریت منابع انسانی سبز

نیروی انسانی / کارکنان به عنوان استراتژیک‌ترین ذینفعان در ارتباط با مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها محسوب می‌شوند و مشارکت آنها در طرح‌ها و اقدامات مسئولیت اجتماعی شرکت به طور قابل توجهی بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد. بنابراین، سازمان‌ها نمی‌توانند تنها از طریق قوانین و اقدامات کنترلی به اهداف خود دست یابند و قطعاً نیازمند پذیرش و حمایت کارکنان از آن اهداف هستند. دیدگاه ابزاری مسئولیت اجتماعی شرکت - مدیریت منابع انسانی مبتنی بر مسئولیت اجتماعی شرکت به عنوان یک استراتژی مدیریت منابع انسانی است، با توجه به شیوه‌های منابع انسانی، تحقیقات ابزاری مسئولیت اجتماعی شرکت - مدیریت منابع انسانی در درجه اول مسئولیت اجتماعی شرکت را به عنوان وسیله‌ای برای بهبود این شیوه‌ها در نظر می‌گیرد تا جایی که به اهداف سازمانی و عملکرد اقتصادی کمک می‌کند (شیوه‌های استخدام برای جذب بهترین استعدادها، ایجاد انگیزه در کارکنان و افزایش تعهد آنها به اهداف سازمانی). همراه با دیدگاه ابزاری مسئولیت اجتماعی شرکت - مدیریت منابع انسانی، تحقیق حاضر مبتنی بر دیدگاه یکپارچه مسئولیت اجتماعی شرکت - مدیریت منابع انسانی است. زیربنای نظری این دیدگاه، نظریه ذینفعان (فریمن، ۱۹۹۹) و نظریه‌های مدیریت منابع انسانی نرم یا رابطه‌ای است. در این دیدگاه، تحقیقات مرتبط با چگونگی تأثیرگذاری مسئولیت اجتماعی شرکت بر تعهد و انگیزه کارگران در نظر گرفته و از نظریه توانایی - انگیزه - فرصت (AMO) برای شناسایی حوزه‌های حیاتی و مهم مدیریت منابع انسانی سبز استفاده می‌گردد که می‌توانند با سیاست‌های مسئولیت اجتماعی شرکت توسعه یابند و بر عواید زیست‌محیطی تأثیر بگذارند. (تانگ، ۲۰۱۸، لوو، ۲۰۱۹) رفتار طرفدار محیط زیست کارکنان، یا رفتار مرتبط با پایداری، نگرش‌ها، ارزش‌ها، باورها، مهارت‌ها و انگیزه‌های آنها تا حدی بر اساس شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز تحت تئوری توانایی - انگیزه - فرصت AMO استوار است. رفتار سبز کارکنان شامل اعمالی است که کارکنان طرح‌ها و اقدامات شخصی دوستدار محیط زیست را در یک سازمان انجام می‌دهند، که تحت تأثیر میزان توانایی، انگیزه و فرصت است که کارفرما در اختیار آنها قرار می‌دهد. طرح‌ها و اقدامات زیست‌محیطی در حوزه مدیریت منابع انسانی بخشی از برنامه‌های مسئولیت اجتماعی شرکت است زیرا نقش منابع انسانی برای دستیابی به عواید/ نتایج مالی و پایداری در هر کسب و کاری، کلیدی است (تکسیرا و استفانلی، ۲۰۲۰).

پیرو فلسفه مدیریت منابع انسانی سبز، مدیران نقش مهمی را در زمانی که سازمان خود را از نظر اجتماعی و زیست‌محیطی مسئولیت‌پذیرتر می‌کنند (با بکارگیری مفهوم مسئولیت اجتماعی شرکت در هر خط‌مشی منابع انسانی)، ایفا می‌کنند. مطالعه حاضر نیاز به تحقیقات بیشتر در مورد مسئولیت اجتماعی شرکت را برآورده می‌کند که می‌تواند سایر مفاهیم مدیریتی مانند مدیریت منابع انسانی سبز را اضافه کند. با اتخاذ شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز، سازمان پیام روشنی را به کارکنان خود می‌فرستد: فراتر از هرگونه منافع مالی، کارکنان به اهداف سبز اجتماعی متعهد هستند. طبق نظریه توانایی - انگیزه - فرصت (راینر و مورگان، ۲۰۱۸)، سه مولفه مدیریت منابع انسانی سبز ممکن است مورد استفاده قرار گیرد:

الف) توسعه توانایی‌های سبز (استخدام، انتخاب، آموزش و توسعه).

ب) ایجاد انگیزه در کارکنان سبز (مدیریت عملکرد/ارزیابی، سیستم پرداخت و پاداش). و

ج) فراهم کردن فرصت‌های سبز (مشارکت کارکنان و جو/ فرهنگ حمایتی). در این تحقیق تلاش خواهد شد تا این سه مؤلفه در شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز تفکیک شوند از جمله: استخدام و انتخاب، آموزش، مدیریت عملکرد، پاداش و مشارکت که با هدف ایجاد ارزش‌های سبز و همچنین دانش و مهارت‌های مرتبط با فعالیت‌های سبز است (تانگ، ۲۰۱۸). استخدام و گزینش سبز شامل استخدام و انتخاب افراد با آگاهی سبز از طریق آزمون‌هایی است که به منظور اطمینان از داشتن نگرش مثبت کارکنان نسبت به مسائل زیست‌محیطی همراه با سؤالات مربوط به باورها، ارزش‌ها و دانش محیطی است (تانگ، ۲۰۱۸). برنامه‌های آموزشی سبز نه تنها برای ارتقای آگاهی، دانش و مهارت‌های کارکنان در فعالیت‌های سبز، بلکه جهت ارتقا و ایجاد محیطی مناسب طراحی شده‌اند که همه کارکنان را تشویق می‌کند تا در طرح‌های سبز مشارکت کنند. آموزش سبز باید بر تغییر نگرش و مشارکت عاطفی نسبت به اهداف سبز متمرکز باشد. آموزش یکپارچه سبز نه تنها شامل برنامه‌های جامع سبز می‌شود، بلکه آنها را به سیستم‌های مدیریت عملکرد مرتبط می‌کند. در راستای مدیریت عملکرد سبز، پاداش‌های غیر مالی باید در کنار مشوق‌های مالی در قالب مزایای سفر سبز، مالیات سبز و ... ارائه شود (تانگ، ۲۰۱۸). در نهایت، باید به کارکنان فرصت‌هایی داده شود تا از طریق مشارکت سبز، از جمله بیان چشم‌انداز سبز، ایجاد فضا و جو یادگیری سبز و کانال‌های ارتباطی مختلف، ارائه فعالیت‌های سبز، و تشویق مشارکت سبز، در مدیریت محیط‌زیست شرکت کنند (تانگ، ۲۰۱۸، لوو، ۲۰۱۹). ازینرو فرضیه زیر تبیین می‌گردد.

فرضیه ۲: مسئولیت اجتماعی شرکت به طور مثبت با مدیریت منابع انسانی سبز ارتباط دارد.

نظریه توانایی- انگیزه- فرصت بر این نکته تاکید دارد که تمامی اقدامات و سیاست‌های مدیریت منابع انسانی که سرمایه انسانی یک شرکت را از طریق افزایش قابلیت‌های انسانی افزایش می‌دهند، منجر به عملکرد بهتر می‌شوند. Luu در سال ۲۰۱۹ نشان داد که عملکرد به احتمال زیاد در شرکت‌هایی که توانایی و انگیزه را در میان کارکنان خود افزایش می‌دهند و فرصتی را برای کمک به شرکت در دستیابی به چشم‌انداز مشترک پایداری محیطی فراهم می‌کنند، افزایش می‌یابد. در نتیجه آن شرکت را قادر می‌سازد تا به طور کامل، فرصت‌های افزایش درآمد و مدیریت هزینه کمتر که مدیریت زیست‌محیطی ایجاد می‌کند، را درک کند. دیدگاه ابزاری مسئولیت اجتماعی شرکت- مدیریت منابع انسانی نشان می‌دهد که ارتباط بین مسئولیت اجتماعی شرکت و مدیریت منابع انسانی سبز با هدف افزایش عملکرد سازمان است. چنین یافته‌هایی زمینه ایجاد این پرسش را هموار می‌کند که آیا مدیریت منابع انسانی سبز با ارائه فرضیه بعدی، به عنوان یک متغیر میانجی در رابطه مسئولیت اجتماعی شرکت- عملکرد عمل می‌کند یا خیر. در نتیجه فرضیه زیر منظور می‌گردد:

فرضیه ۳: مدیریت منابع انسانی سبز به طور مثبت بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد هتل واسطه می‌شود.

### مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی

مطالعاتی که توسط (لوو و (۲۰۱۸) تانگ انجام شدند، از نظریه توانایی- انگیزه- فرصت برای بررسی میزان کمک عملکردهای مدیریت منابع انسانی به عواید زیست‌محیطی سازمان‌ها استفاده می‌کنند. عواید زیست‌محیطی به عنوان تعهدی که توسط شرکت‌ها برای حفاظت از محیط زیست و نشان دادن پارامترهای عملیاتی قابل اندازه‌گیری در محدوده‌های تجویز شده مراقبت از محیط‌زیست است، توصیف می‌شود. اثرات شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز بر

عواید زیست‌محیطی شرکت، در مطالعات قبلی مورد بررسی قرار گرفته بود (کیوم، ۲۰۱۹، ژانگ، وونگ و ژاوو، ۲۰۱۹)، اما مطالعات کمی با مرور ادبیات مدیریت منابع انسانی سبز انجام و تکمیل شده است (رن، تانگ و جکسون، ۲۰۱۹). بر این اساس، مدیریت منابع انسانی سبز می‌تواند به عنوان یک بعد مهم در هنگام بهبود عواید زیست‌محیطی مطرح شود. بر اساس نظریه توانایی-انگیزه-فرصت، آموزش سبز، دانش، نگرش و مهارت‌های مرتبط را در اختیار کارکنان قرار می‌دهد که می‌تواند به آنها در شناسایی مسائل زیست‌محیطی و انجام اقدامات مناسب در محیط کار به منظور بهبود عملکرد سبز خود کمک کند. به طور مشابه، ارزیابی عملکرد سبز کارکنان رفتارها را همسو می‌کند، مسئولیت را تضمین می‌کند و بر اهداف زیست‌محیطی تأکید می‌کند که به نوبه خود عواید زیست‌محیطی شرکت‌ها را بهبود می‌بخشد. بنابراین مطالعه را به سمت فرضیه زیر هدایت می‌کند.

فرضیه ۴: مدیریت منابع انسانی سبز تأثیر مثبتی بر عواید زیست‌محیطی هتل دارد.

### عواید و عملکرد زیست‌محیطی

شرکت‌هایی که به عواید زیست‌محیطی توجه دارند، به سطوح مشروعیت بیشتری دست خواهند یافت و در برآوردن انتظارات ذینفعان موفق‌تر خواهند بود (ژاوو، ۲۰۱۸). در نتیجه تصویر مثبت شرکت، کاهش مالیات و هزینه‌های زیست‌محیطی را تقویت می‌کند. با این حال، هنوز نتیجه قطعی در مورد اینکه آیا بهبود در عواید زیست‌محیطی، افزایش متناظر در عملکرد مالی را به دنبال خواهد داشت یا خیر، به دست نیامده است. از یک طرف، دستیابی به عواید زیست‌محیطی بهتر مستلزم هزینه‌های اضافی مانند مدیریت ریسک، بودجه اضافی، و انرژی است، که به نوبه خود باعث عملکرد پایین‌تر می‌شود. از سوی دیگر، بهبود عواید زیست‌محیطی می‌تواند به دسترسی بهتر به بازار و تمایز محصول منجر شود و در نتیجه عملکرد را بهبود بخشد. علیرغم تحقیقات گسترده‌ای که به بررسی ارتباط بین عواید زیست‌محیطی و عملکرد سازمان اختصاص داده شده است، بحث همچنان نامشخص است (لوو، ۲۰۱۹). چرا که علیت بین عواید زیست‌محیطی و عملکرد به افق زمانی بستگی دارد (افزایش عواید زیست‌محیطی بر عملکرد صنعت هتلداری تأثیر کوتاه‌مدتی ندارد، برخلاف آنچه در بلندمدت رخ می‌دهد). نتایج به‌دست‌آمده تا به امروز، قطعی نیست، و به نظر می‌رسد هیچ مطالعه‌ای رابطه بین عواید زیست‌محیطی و عملکرد در بخش هتلداری را تحلیل نکرده باشد. بنابراین فرضیه زیر در نظر گرفته می‌شود:

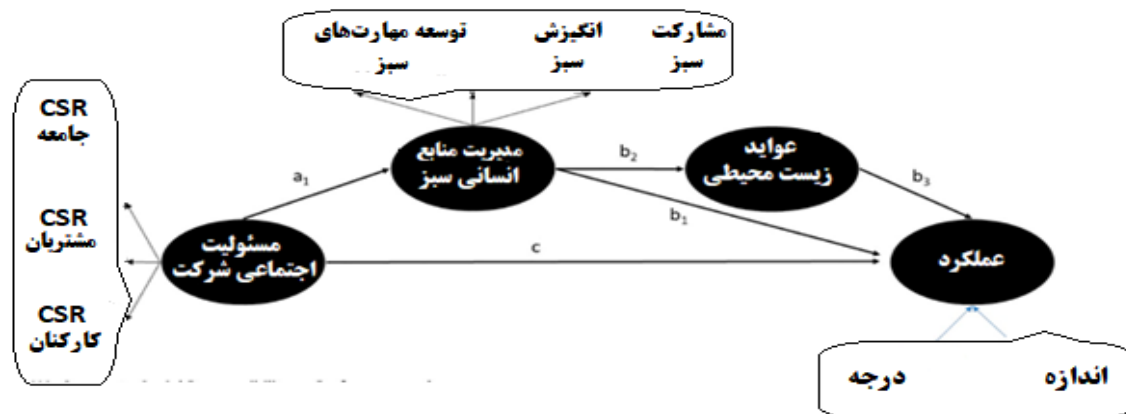
فرضیه ۵: عواید زیست‌محیطی بر عملکرد هتل تأثیر مثبت می‌گذارد.

برخی از محققان و اندیشمندان رویکرد کاربردی که عمدتاً توسط مطالعات مربوط به رابطه مستقیم بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری دنبال می‌شود، را زیر سوال بردند. به نظر آنها، نتایج مثبت، منفی یا خنثی به‌دست‌آمده از بررسی رابطه مستقیم بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری نمی‌تواند قطعی، قابل اعتماد باشد، زیرا این ارتباط ممکن است تحت تأثیر برخی عوامل مداخله‌گر دیگر باشد که بسیاری از مطالعات آن‌ها را حذف یا نادیده گرفته‌اند. بنابراین توجیه مستدل و منطقی خوبی است که با در نظر گرفتن عوامل نادیده گرفته شده، شکاف نظری و تحقیقاتی حاصل را رفع نمود از جمله: دو متغیر مانند مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی ممکن است به عنوان واسطه بین هر دو سازه عمل کنند. بنابراین، اگر مطالعاتی وجود داشته باشد که نشان دهد شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز به عنوان میانجی در رابطه مسئولیت اجتماعی شرکت-عملکرد، عمل می‌کنند و اگر

فرضیه‌های  $H_1$ ،  $H_4$  و  $H_5$  قابل توجه و معنی‌دار باشند، انتظار می‌رود که شیوه‌های منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی ممکن است رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد را میانجی‌گری کنند. با توجه به مطالب فوق فرضیه دیگری شکل می‌گیرد که بر اساس آن یک تعدیلگر دوگانه از متغیرهای مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی در رابطه عملکرد و مسئولیت اجتماعی شرکت صورت می‌گیرد.

فرضیه ۶: مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی به طور مثبت بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری واسطه می‌شود.

شکل (۱): مدل نظری پیشنهادی را به همراه فرضیه‌هایی که باید آزمون شوند را نشان می‌دهد.



## روش و ابزار تحقیق

جامعه مورد مطالعه صنعت هتلداری استان اصفهان بودند، برای کنترل اثر زنجیره‌ای (کانتالوپس، ۲۰۱۸)، هتل‌های با بیش از ۵۰ نیروی کار و با جایگاه سه ستاره یا بالاتر در نظر گرفته شدند. دلایل متعددی باعث شد که صنعت هتلداری مد نظر قرار گیرد از جمله: الف) وجود تحقیقات اندک، ب) از آنجایی که جنبه‌های مربوط به منابع انسانی (مدیریت منابع انسانی سبز) در ارتباط با مسئولیت اجتماعی شرکت مورد توجه قرار می‌گیرد، صنعت هتلداری با کار فشرده در این زمینه جالب به نظر می‌رسد. و ج) تمایز شرکت‌های دارای فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی در فضای رقابتی. داده‌ها از طریق نظرسنجی آنلاین در تابستان ۱۴۰۲ جمع‌آوری شده است. اندازه‌گیری و ارزیابی متغیرها و داده‌های جمع‌آوری شده به‌طور موقت در دو نقطه زمانی متفاوت از هم جدا شد تا از مشکلات احتمالی مرتبط با سوگیری‌های مصاحبه‌گر جلوگیری شود. مرحله اولیه شامل جمع‌آوری پاسخ‌های مدیران منابع انسانی هتل‌ها در مورد متغیرهای مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی بود. در محله بعد با اختلاف زمانی دوماهه، مدیران هتل، پرسشنامه‌ای را دریافت کردند که به دو متغیر دیگر، یعنی عملکرد و مسئولیت اجتماعی شرکت اشاره داشت. پس از سه دور یادآوری، از مدیران هتل و مدیران منابع انسانی که جامعه مورد مطالعه را شکل داده بودند، مجموعه کامل پاسخ‌ها دریافت شد. بررسی تفاوت‌های بین پاسخ‌دهندگان و غیرپاسخ‌دهندگان به دنبال آزمون عدم سوگیری پاسخ‌ها بود. آزمون  $t$  بر اساس متغیرهای کنترلی (اندازه و طبقه) نیز تفاوت معناداری را نشان نداد. همچنین مقایسه‌ی بین پاسخ‌دهندگان اولیه و ثانویه از نظر جمعیت‌شناختی و متغیرهای مدل انجام شد. عدم وجود تفاوت‌های حاصل از این مقایسه‌ها ( $P > .05$ ) شواهد روشنی را ارائه می‌دهد که

عدم سوگیری پاسخ، مشکلی نیست. مقیاس‌های مورد استفاده برای اندازه‌گیری هر متغیر در مطالعه از مطالعات قبلی اقتباس شد و ۱۵ مدیر از پاسخ‌دهندگان، هدف پیش‌آزمون شدند تا درک درستی از هدف خاص پشت هر سؤال اطمینان حاصل شود. استفاده از معیارهای بازتابی باعث شد تا ساختارهای کلیدی در این مطالعه عملیاتی شود. تصمیمی اتخاذ شد که مقیاس‌های چند گزینه‌ای را که به شدت در ادبیات ادغام شده‌اند، برای اهداف عملیاتی‌سازی سازه اتخاذ کنند. اندازه‌گیری آیت‌ها در مقیاسی از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۷ (کاملاً موافقم) است.

### مسئولیت اجتماعی شرکت

مقیاس‌های توسعه‌یافته لی (۲۰۱۸) و سو و اسفانسون (۲۰۱۹) برای اندازه‌گیری مسئولیت اجتماعی شرکت نسبت به سه ذینفع اصلی اقتباس شدند: کارمندان، مشتریان و جامعه. بنابراین متغیر مسئولیت اجتماعی شرکت به عنوان یک ساختار بازتابی مرتبه دوم که از سه ساختار بازتابی مرتبه اول تشکیل شده است، به نظر می‌رسد، یعنی: مسئولیت اجتماعی شرکت جامعه. مسئولیت اجتماعی شرکت مشتریان و مسئولیت اجتماعی شرکت کارکنان.

### مدیریت منابع انسانی سبز

این مطالعه مدیریت منابع انسانی سبز را متشکل از سه مؤلفه بر اساس آثار (تانگ، ۲۰۱۸) ارائه می‌کند. این متغیر به عنوان یک سازه مرتبه دوم در نظر گرفته شد که توسط سه سازه بازتابی مرتبه اول شکل گرفته است، به طور خاص: توسعه مهارت‌های سبز (که شامل استخدام، انتخاب، آموزش و شیوه‌های توسعه است). انگیزه سبز (که شامل ارزیابی مدیریت عملکرد و شیوه‌های سیستم پاداش می‌شود)؛ و مشارکت سبز (که به مشارکت کارکنان و فرهنگ حمایتی مربوط می‌شود).

### عواید زیست محیطی

این متغیر از طریق بهبود در استفاده از پارامترهای قدرت توسعه یافته توسط کیندر، لیدنبرگ و دومینی (KLD) برای ارزیابی طیف کامل عملکرد زیست‌محیطی یک شرکت اندازه‌گیری شد، بنابراین امکان در نظر گرفتن اثرات زیست‌محیطی مختلف به طور همزمان فراهم می‌شود. این متغیر به عنوان یک ساختار بازتابی مرتبه اول در مدل مطالعه دیده شد.

### عملکرد

معیارهای ادراک برای ثبت عملکرد سازمانی در این مطالعه استفاده شد. به طور دقیق‌تر، از هشت آیت‌ها برای بررسی معیارهای عملکرد کلی (رشد سهم بازار، شناخت برند، تصویر بازار شرکت، رشد فروش) استفاده شد و از سوی دیگر، متغیرهای عملکردی با شرکت‌های بخش هتل (درآمد هر اتاق، میانگین اشغال، سطح رضایت مشتریان و رضایت کارکنان) همخوانی بیشتری دارد.

متغیرهای کنترلی: متغیرهای کنترلی عبارتند از: اندازه هتل و طبقه هتل.

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

همانطور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود؛ مقدار  $\alpha$  کرونباخ بزرگتر از ۰/۷؛ واریانس میانگین استخراج شده (AVE) بزرگتر از ۰/۵؛ Rho\_A بزرگتر از ۰/۷؛ همراه با پایایی ترکیبی بزرگتر از ۰/۷ برای هر متغیر را نشان می‌دهد. همگی نشان‌دهنده تناسب با قاعده ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری توصیه‌شده در ادبیات مربوطه است، به این معنی که تمام موارد سازه در این مدل قابل اعتماد و معتبر هستند. علاوه بر ارزیابی روایی همگرا، روایی تمایز یا اعتبار واگرا همه متغیرهای پنهان مورد استفاده در مدل با استفاده از نسبت Heterotrait-Monotrait (HTMT) آزمون شد. یک روش جدید در روش مدل‌سازی حداقل مربعات جزئی (PLS-PM) برای آزمون اعتبار تمایز که بر معیار Fornell-Larcker مطابق با مطالعه Cantalops (۲۰۲۰) برتری دارد. جدول ۲ مقدار HTMT را زیر ۰/۹ نشان می‌دهد که با قاعده کلی توصیه شده مطابقت دارد (هایر، ماتوس و سارستد، ۲۰۱۷).

جدول (۱): خلاصه مدل‌های اندازه‌گیری

آلفای کرونباخ	Rho_A	فاصله اطمینان ترکیبی	AVE	
۰/۸۲۲	۰/۸۲۳	۰/۸۹۵	۰/۷۴۵	مسئولیت اجتماعی شرکت
۰/۹۱۲	۰/۹۱۷	۰/۹۳۵	۰/۸۷۱	مدیریت منابع انسانی سبز
۰/۸۹۳	۰/۸۹۳	۰/۹۲۸	۰/۷۳۷	عواید زیست‌محیطی
۰/۹۴۲	۰/۹۶۲	۰/۹۵۰	۰/۷۴۴	عملکرد

جدول (۲): نتایج همبستگی و اعتبار افتراقی

مسئولیت اجتماعی شرکت	مدیریت منابع انسانی سبز	عواید زیست‌محیطی	عملکرد	
۰/۴۸۳	۰/۴۳۷	۰/۵۰۲	۰/۵۲۸	عملکرد
۰/۴۸۶	۰/۴۹۳	۰/۴۸۴	----	عواید زیست‌محیطی
۰/۴۸۹	۰/۴۸۵	----	----	مدیریت منابع انسانی سبز
۰/۴۸۱	----	----	----	مسئولیت اجتماعی شرکت
Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) شاخص روایی یگانه-دوگانه (جهت ارزیابی روایی واگرا)				
۰/۴۸۶	۰/۴۱۲	۰/۴۸۷		عملکرد
۰/۵۸۹	۰/۵۰۶	----		عواید زیست‌محیطی
۰/۸۱۴	----	----		مدیریت منابع انسانی سبز
----	----	----		مسئولیت اجتماعی شرکت

سوگیری عدم پاسخ از طریق چندین تکنیک به حداقل می‌رسد. قبل از جمع‌آوری داده‌ها، شرکت‌کنندگان تشویق شدند تا با پاسخ‌دهی دوستانه‌تر به پرسشنامه از طریق کوتاه کردن آن یا استفاده از مشوق‌هایی مانند ارائه خلاصه‌ای اجرایی از مرتبط‌ترین نتایج تحقیق به آنها، پاسخ دهند. علاوه بر این، نتایج آزمون  $t$  مستقل نمونه، نشان داد که سوگیری بدون پاسخ یک نگرانی عمده در مطالعه نیست. جدای از کنترل واریانس روش رایج با به دست آوردن اطلاعات از دو منبع مختلف، با در نظر گرفتن توصیه‌های پودساکوف (۲۰۱۹)، یک سری راه‌کارهای رویه‌ای و آماری اتخاذ شد. اول، مصاحبه شوندگان ناشناس ماندند و به آنها گفته شد که باید تا حد امکان خالصانه و صادقانه پاسخ دهند و هیچ پاسخ خوب یا بد وجود ندارد. این رویکرد با هدف کاهش ترس از ارزیابی شدن و جلوگیری از دادن پاسخ‌های اجتماعی مطلوب یا مناسب محتاطانه انجام شد. ثانیاً،

آیتم‌ها/ گویه‌ها با دقت زیادی ساخته شده بودند تا از هرگونه ابهام احتمالی جلوگیری شود. پرسشنامه شامل سؤالات ساده و مختصر به منظور تسهیل درک آنها بود. ثالثاً مصاحبه شوندگان به تفصیل از موضوع تحقیق و اهمیت مشارکت خود در آن مطلع شدند. همچنین از آزمون تک عاملی هارمن استفاده و تمامی متغیرهای مطالعه وارد تحلیل عاملی اکتشافی شدند که نتایج نشان داد هیچ عامل واحدی ظاهر نشد. همچنین یک عامل کلی وجود نداشت که بتواند بیشترین نسبت واریانس را در این متغیرها تشکیل دهد. شواهد فوق نشان می‌دهد که سوگیری روش رایج، مشکل عمده‌ای را در مطالعه نشان نمی‌دهد. به منظور ارزیابی کیفیت مدل از آزمون‌های: ضریب تعیین ( $R^2$ ) و اندازه اثر ( $f^2$ ) استفاده شد. شرط  $R^2$  این است که باید بزرگتر یا مساوی ۱۰٪ باشد. اندازه اثر ( $f^2$ ) برای هر مدل مسیر محاسبه شد. تجزیه و تحلیل  $f^2$  کیفیت مدل، نتایج رضایت‌بخشی را نشان داد. در نهایت، مقادیر مربوط به پیش‌بینی استون-گیسر ( $Q^2$ ) به منظور آزمون اینکه آیا نقاط داده شاخص‌ها در مدل اندازه‌گیری بازتابی سازه درونزا، قابل پیش‌بینی دقیق هستند، محاسبه شد. چین (۱۹۹۸) پیشنهاد کرد؛ یک مدل زمانی که مقدار  $Q^2$  آن بزرگتر از صفر باشد، پیش‌بینی ارتباط خوبی را نشان می‌دهد. از طرفی خروجی نرم‌افزار Smart PLS نیز پیش‌بینی ارتباط خوبی را ارائه کرد. به طور کلی، موضوع سوگیری روش رایج، از طریق طراحی نظرسنجی، روش‌های جمع‌آوری داده‌ها و ارزیابی آماری همانطور که در بالا مورد بحث قرار گرفت، حل و رفع شد.

### یافته‌های پژوهش

پس از تایید پایایی و اعتبار شاخص‌های تمامی متغیرها در مرحله اول، نتایج مدل ساختاری و آزمون فرضیه انجام شد. از آنجایی که الگوریتم‌های PLS-PM از روش تکرار استفاده می‌کنند، به دنبال سری‌های رگرسیون چندگانه، تفسیر ضرایب مسیر در PLS-PM برابر با استانداردسازی ضرایب رگرسیون است. به طور مشابه،  $R$ -square، ضریب تورم واریانس (VIF) و ارتباط پیش‌بینی کننده ( $Q^2$ ) و همچنین PLS، برای انتخاب الگوریتم استفاده شد، برنامه SmartPLS جهت ران/اجرا کردن و تخمین مدل استفاده شد. هم‌خطی مدل ساختاری قبل از انجام تحلیل عمیق‌تر از نتایج حاصله در مرحله دوم، آزمون شد. از آماره VIF در رگرسیون چندگانه برای ارزیابی هم‌خطی استفاده که با مقادیر VIF توصیه شده کوچکتر از ۳/۳ یا ۵ برای همه پیش‌بینی‌کننده‌های متغیر در مدل قابل قبول باقی ماند. نتایج تجزیه و تحلیل (جدول ۴) نشان داد که مشکل هم‌خطی وجود ندارد. همچنین مدل ساختاری با مشاهده ضریب تعیین  $R^2$  و  $Q^2$  مورد ارزیابی قرار گرفت، تا جایی که این اولی قدرت پیش‌بینی مدل را اندازه‌گیری و دومی نشان‌دهنده مقدار واریانس/ انحراف در متغیر درون‌زا است که می‌تواند توسط همه متغیرهای برون‌زا توضیح داده شود. تجزیه و تحلیل نتایج در جدول ۳، مقادیر  $R^2$  را برای مدیریت منابع انسانی سبز؛ ۰/۵۱۶؛ برای عواید زیست‌محیطی؛ ۰/۲۲۴ و برای عملکرد؛ ۰/۲۹۷ نشان می‌دهد. همچنین  $Q^2$  برای دقت پیش‌بینی  $R^2$  مورد ارزیابی قرار گرفت، جایی که مقدار  $Q^2$  بالای ۰ نشان می‌دهد که مدل دارای قدرت پیش‌بینی است. بر اساس نتایج تجزیه و تحلیل،  $Q^2$  بیشتر از صفر، ارتباط پیش‌بینی مدل را تایید می‌کند. در مورد نیکویی شاخص‌های برازش شده توسط مدل از طریق ریشه مربع میانگین خطا (SRMR)، مقدار ۰/۰۶۱ کوچکتر از یک به دست آمد و به این معنی است که هیچ اختلافی بین مدل فرضی/ضمنی و همبستگی مشاهده شده، وجود ندارد.

### آزمون فرضیه

فرضیه‌های مرتبط با اثرات مستقیم ابتدا و پیش از اثرات غیرمستقیم (تعدیلی) آزمون شدند. آزمون فرضیه‌ها از طریق یک فرآیند بوت‌استرپینگ با نمونه‌گیری مجدد ۲۵۰۰ تایی و با استفاده از فاصله اطمینان تصحیح شده تورش‌دار (CI) <sup>۱</sup> ۹۵٪ انجام شد. جدول ۴ نتایج تجزیه و تحلیل را به شرح زیر نشان می‌دهد.

الف) تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکتی<sup>۲</sup> بر عملکرد با مقدار ضریب ۰/۳۲۱ با سطح احتمال ۰/۰۰۲ مثبت و معنی‌دار است، که از فرضیه ۱ و نظریهٔ مربوطهٔ مطرح شده توسط یون، (۲۰۱۵) و بناویدس (۲۰۱۴) حمایت می‌کند.

ب) تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر مدیریت منابع انسانی سبز با مقدار ضریب ۰/۷۴۳ و سطح احتمال ۰/۰۰۰۰ مثبت و معنی‌دار است، بنابراین فرضیه ۲ هم تأیید می‌شود. همان‌طور که مطالعات قبلی پیش از این نشان داده بودند (ال کرداوی، ۲۰۱۸).

ج) در خصوص تأثیر مدیریت منابع انسانی سبز بر عواید زیست‌محیطی، مشخص شد که این تأثیر هم با میزان ۰/۴۷۳ و سطح احتمال ۰/۰۰۰۰ مثبت و معنی‌دار است که نشان از تأیید فرضیه ۴ دارد، که با یافته‌های مطالعات سیامبالاپیتیا (۲۰۱۸) یا پام (۲۰۱۹) همسو می‌باشد. در نهایت، عواید زیست‌محیطی بر عملکرد با مقدار ضریب ۰/۳۶۵ و سطح احتمال ۰/۰۰۰۰ تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد که نشان از تأیید فرضیه ۵ دارد، نتیجه‌ای که با نتایج قبلی به دست آمده توسط محققانی نظیر کانتلاپوس (۲۰۲۰) مطابقت دارد.

جدول (۳): نتایج مدل ساختاری

سازه‌ها	R <sup>2</sup>	Q <sup>2</sup>	VIF	SRMR
مسئولیت اجتماعی شرکت	-----	-----	۲/۴۳۷	-----
مدیریت منابع انسانی سبز	۰/۵۴۳	۰/۴۱۸	۲/۸۴۹	-----
عواید زیست‌محیطی	۰/۲۱۹	۰/۱۸۶	۱/۶۴۹	-----
عملکرد	۰/۳۲۷	۰/۱۹۳	-----	۰/۰۹۶

جدول (۴): اثرات مستقیم متغیرها

مسیر ساختاری	ضریب	S.D.	سطح احتمال	فاصله اطمینان ۹۵٪	نتیجه
← مسئولیت اجتماعی شرکت عملکرد	۰/۳۲۱	۰/۰۹۹	۰/۰۲۰ *	۰/۶۴۸ ---- ۰/۱۳۶	H <sub>1</sub> تایید
← مدیریت مسئولیت اجتماعی شرکت منابع انسانی سبز	۰/۷۴۳	۰/۰۴۵	۰/۰۰۰ **	۰/۸۲۲ ---- ۰/۶۸۰	H <sub>2</sub> تایید
← عواید مدیریت منابع انسانی سبز زیست‌محیطی	۰/۴۷۳	۰/۰۷۷	۰/۰۰۰ **	۰/۶۴۲ ---- ۰/۴۰۱	H <sub>4</sub> تایید
← عواید زیست‌محیطی عملکرد	۰/۳۶۵	۰/۰۹۴	۰/۰۰۰ **	۰/۵۸۸ ---- ۰/۲۹۱	H <sub>5</sub> تایید

\*\*\* ، \* معنی‌داری در سطوح ۱ و ۵ درصد

مرحلهٔ نهایی تجزیه و تحلیل حول محور اثرات میانجی‌گری متغیرهای مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی در رابطهٔ بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری می‌چرخد و هدف آن آزمون فرضیه‌های ۳ و ۶ است (اثرات

<sup>1</sup> bias-corrected confidence interval (CI)

<sup>2</sup> corporate social responsibility (CSR)

غیر مستقیم). نتایج به دست آمده از اثرات غیرمستقیم (میانجی) در جدول ۵ ارائه شده است. میانجی‌گری اعمال شده توسط متغیر مدیریت منابع انسانی سبز در رابطه مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد با ضریب  $0/206$  - معنادار نیست، زیرا مقدار صفر در فاصله اطمینان ظاهر می‌شود- یعنی فرضیه ۳ ( $H_3$ : مسئولیت اجتماعی شرکت << مدیریت منابع انسانی سبز >> عملکرد؛  $a_1 * b_1$ ) را نمی‌توان پذیرفت. در مقابل، میانجی‌گری متوالی مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی در رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد، نتیجه‌ای با ضریب  $0/025$  و سطح احتمال  $0/0000$  را به دست می‌دهد، که به معنی تأیید فرضیه ۶ ( $H_6$ : مسئولیت اجتماعی شرکت << مدیریت منابع انسانی سبز >> عواید زیست‌محیطی >> عملکرد؛  $a_1 * b_2 * b_3$ ) می‌باشد.

جدول (۵): خلاصه آزمون اثر میانجی

اثر غیرمستقیم مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد					
تایید/رد	بوت استرپینگ		برآورد نقطه‌ای		
	Upper	Lower	ضریب	سطح احتمال	
عدم تایید	$0/122$	$-0/256$	$0/203$	ns	$(a_1 * b_1)$ $H_3$
تایید	$0/176$	$0/059$	$0/0000$	**	$(a_1 * b_1 * b_3)$ $H_6$

\*\* معنی‌داری در سطوح ۱ درصد؛ ns معنادار نیست

بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد صنعت هتلداری اصفهان نشان می‌دهد که با وجود دو متغیر میانجی مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی، تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد از مقدار  $0/321$  به  $0/128$  کاهش پیدا می‌کند (جدول ۶).

جدول (۶): مقایسه تأثیر مسئولیت اجتماعی شرکت بر عملکرد با وجود و عدم وجود متغیر میانجی

مسیر ساختاری	ضریب	S.D.	سطح احتمال
مسئولیت اجتماعی شرکت ← عملکرد	$0/321$	$0/099$	$0/200$ *
مسئولیت اجتماعی شرکت ← مدیریت منابع انسانی سبز ← عملکرد	$0/206$	$0/234$	ns
مسئولیت اجتماعی شرکت ← مدیریت منابع انسانی سبز ← عواید زیست‌محیطی ← عملکرد	$0/128$	$0/027$	$0/0000$ **

شکل (۲): نتایج معادلات ساختاری و ضرایب مسیر



## نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتایج مطالعه وجود رابطه مستقیم و مثبت بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد را در زمینه هتل‌های سه، چهار و پنج ستاره در اصفهان نشان می‌دهد (فرضیه ۱). یافته‌های مطالعه مطابق با نتایج پژوهش‌هایی است که بیان می‌کنند مسئولیت اجتماعی شرکت موجب افزایش سود و ارزش هتل می‌شود (روو، ۲۰۱۹، قادری، ۲۰۱۹). شواهد تجربی به دست آمده نشان می‌دهد که میانجی‌گری جزئی اعمال شده توسط متغیرهای مدیریت منابع انسانی سبز (کانتالاپوس، ۲۰۲۰) و عواید زیست-محیطی (پام، ۲۰۱۹). تأثیر غیرمستقیمی در رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری اصفهان (فرضیه ۶) دارد. همچنین تأیید می‌کند که مسئولیت اجتماعی شرکت عامل زمینه‌ساز در اجرای عملی مدیریت منابع انسانی سبز است (فرضیه ۲)؛ این نتیجه با آن دسته از نتایج مطالعاتی مطابقت دارد که به تجزیه و تحلیل این می‌پردازند که چگونه مسئولیت اجتماعی شرکت به شیوه‌های منابع انسانی کمک می‌کند. با این حال، مطالعه حاضر در لحاظ کردن پیوند بین مسئولیت اجتماعی شرکت و مدیریت منابع انسانی سبز که تا کنون مورد غفلت واقع شده پیشگام است، از این رو به تقاضای گسترش تحقیقات مسئولیت اجتماعی شرکت در حوزه مدیریت منابع انسانی پاسخ می‌دهد (ال کرادای، ۲۰۱۸). زیرا مدیریت منابع انسانی سبز یک مفهوم پذیرفته شده جدید است که تا کنون توجه تحقیقات تجربی محدودی را در رابطه با مسئولیت اجتماعی شرکت به خود جلب کرده است. یکی دیگر از یافته‌ها تأیید تأثیر مثبت مدیریت منابع انسانی سبز بر عواید زیست‌محیطی می‌باشد (فرضیه ۴). همچنین ادبیات مدیریت منابع انسانی سبز را با بررسی اثر ناشی از مدیریت منابع انسانی سبز بر عملکرد محیطی گسترش می‌دهد؛ هم‌سو با تعدادی از مطالعات قبلی (کیم، ۲۰۱۹)، یافته‌های مطالعه اثربخشی اجرای مدیریت منابع انسانی سبز را تأیید می‌کند. در زمینه سبز بودن، هیچ مطالعه‌ای هنوز اثرات متقابل شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز بر عواید زیست‌محیطی را ثابت نکرده است؛ و تنها تعداد کمی از مطالعات کاربرد شیوه‌های مدیریت منابع انسانی سبز در صنعت هتلداری را بررسی کرده‌اند (پام، ۲۰۱۹) نتایج به دست آمده این گونه برداشت می‌شود که عواید زیست‌محیطی به طور مثبت بر عملکرد بخش هتلداری اصفهان تأثیر می‌گذارد (فرضیه ۵). این امر از تحقیقات موجود در چند صنعت که به پیوندهای مثبت بین عواید زیست‌محیطی و عملکرد صنعت هتلداری اشاره دارد، حمایت می‌کند (هانگ، گیبر و راتنبر، ۲۰۱۸). در نهایت، در رابطه با فرضیه ۳، امکانی ایجاد نشد تا نقش مدیریت منابع انسانی سبز به عنوان یک متغیر میانجی در رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد هتل تأیید شود، این در حالی است که مطالعات دیگر ارتباط مثبت بین مدیریت منابع انسانی سبز و عملکرد صنعت هتلداری را اکیداً تأیید می‌کنند (پام، ۲۰۱۹) شاید به این دلیل باشد که بررسی‌هایی که رابطه بین مدیریت منابع انسانی سبز و عملکرد را تجزیه و تحلیل کرده‌اند شامل متغیر عواید زیست‌محیطی نبوده‌اند. از تجزیه و تحلیل‌های انجام شده می‌توان این‌طور استنباط کرد که مدیریت منابع انسانی سبز به طور مثبت بر عواید زیست‌محیطی تأثیر می‌گذارد، و این عواید هم به نوبه خود بر عملکرد تأثیر می‌گذارند. این نتیجه مطالعات را به سمت یک مسیر پژوهشی جدید هدایت می‌کند که آیا عواید زیست‌محیطی به طور کامل یا جزئی در رابطه بین مدیریت منابع انسانی سبز و عملکرد میانجی‌گری می‌کند یا خیر. یافته‌های حاصل از این مطالعه به حوزه‌های مسئولیت اجتماعی شرکت و مدیریت منابع انسانی سبز نیز کمک می‌کند. با توجه به ادبیات مسئولیت اجتماعی شرکت-مدیریت منابع انسانی، و با در نظر گرفتن نظریه کمیابی که سازه‌های مسئولیت اجتماعی شرکت و مدیریت منابع انسانی را به هم مرتبط می‌سازد، با پیروی از توصیه‌های کیم (۲۰۱۹) یک دیدگاه ابزاری از مسئولیت اجتماعی شرکت-مدیریت منابع انسانی اتخاذ گردید که اجازه داده است تا از این فرضیه حمایت شود که مسئولیت اجتماعی شرکت مجبور است به طور استراتژیک از مدیریت منابع انسانی سبز با هدف بهبود نتایج

عملکرد سازمان (عواید زیست‌محیطی و مالی) استفاده کند. هم‌چنین یک دیدگاه یکپارچه از مسئولیت اجتماعی شرکت-مدیریت منابع انسانی به کار گرفته شد، که اجازه داده است تا از رویکرد تئوری توانایی-انگیزه-فرصت مدیریت منابع انسانی استفاده شود زیرا مسئولیت اجتماعی شرکت بر توانایی‌ها، انگیزه‌ها و فرصت‌های نیروی انسانی تأثیر می‌گذارد. ترکیب هر دو دیدگاه این امکان را می‌دهد تا چارچوبی یکپارچه فراهم و ایجاد شود که باعث شود بر برخی از ابهامات پیرامون رابطه بین مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد صنعت هتلداری غلبه شود، و با ارائه چارچوبی که با وارد کردن مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی به عنوان متغیرهای میانجی، به سادگی توضیح می‌دهد چگونه مسئولیت اجتماعی شرکت ممکن است با عملکرد صنعت هتلداری مرتبط شود، تا دانش مسئولیت اجتماعی شرکت گسترش یابد. کنار هم قرار دادن این دو دیدگاه مطالعاتی در خصوص مسئولیت اجتماعی شرکت-مدیریت منابع انسانی، که در این تحقیق صورت گرفته، می‌تواند بخشی از موضوعات مورد بحث تحقیقات آتی را شکل دهد. به علاوه، مسئولیت اجتماعی شرکت به عنوان یک عامل زمینه‌ساز در مدیریت منابع انسانی سبز نشان داده می‌شود یا به عبارت دیگر، مدیریت منابع انسانی سبز از فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی شرکت از طریق توسعه مهارت‌های سبز، انگیزه‌بخشی سبز، و مشارکت سبز با فراهم آوردن شواهد تجربی به روشی که هر دو متغیر مرتبط شوند، حمایت می‌کند (کیم، ۲۰۱۹). تأثیر مثبت مدیریت منابع انسانی سبز بر عواید زیست‌محیطی هم تأیید شد و شکاف سنتی در ادبیات که به بررسی تأثیر اجرای مدیریت منابع انسانی سبز بر عملکرد زیست‌محیطی اختصاص داشت را پوشش داد (کیم، ۲۰۱۹)؛ بنابراین، این نتایج با مطرح کردن یک عامل زمینه‌ساز و یک نتیجه از مدیریت منابع انسانی سبز، همان‌طور که توسط رن (۲۰۱۸) پیشنهاد شده بود، به ادبیات مدیریت منابع انسانی سبز کمک می‌کند. در نهایت، مطالعه حاضر به تحقیقات اخیر هم کمک می‌کند زیرا با جست‌وجوی شواهد تجربی برای رابطه بین مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی در صنعت هتلداری، جریان پژوهشی ادبیات مدیریت منابع انسانی سبز را بیش‌تر گسترش می‌دهد. این بدان جهت مهم است که جریان پژوهشی فوق‌الذکر بر صنایع تولیدی یا صنایع خدماتی به غیر از بخش هتلداری (زینتارا و زامسکا، ۲۰۱۸) متمرکز شده است. از دیدگاه عملی، این یافته‌ها دانش مدیران صنعت هتلداری را در مورد نقش مهمی که مسئولیت اجتماعی شرکت در ارتقای مستقیم و غیرمستقیم عملکرد صنعت هتلداری از طریق بهبود مدیریت منابع انسانی سبز و عواید زیست‌محیطی ایفا می‌کند، افزایش می‌دهد. برای دوایر منابع انسانی، مقتضی و توصیه می‌شود که شیوه‌ها و مسئولیت‌های سبز را در سیستم‌های مدیریت منابع انسانی خود بگنجانند. بدین ترتیب، اجرای مدیریت منابع انسانی سبز مربوطه برای صنعت هتلداری ضروری است زیرا به کارکنان کمک می‌کند تا به نقش شرکت خود در حفاظت از محیط زیست افتخار کنند. این امر نه تنها باعث تقویت تعهد کارکنان به سازمان‌هایشان می‌شود، بلکه به سازمان‌ها هم اجازه می‌دهد تا به عواید زیست‌محیطی موفق دست یابند. این مهم می‌تواند با توسعه شیوه‌های مورد نظر در این تحقیق با هدف توسعه توانایی‌ها، انگیزه‌ها و فرصت‌هایی مانند جذب و انتخاب افراد علاقه‌مند به مسائل سبز (زیست‌محیطی) حاصل شود. به علاوه، سازمان‌ها باید با ارائه برنامه‌های آموزشی سبز بر حفظ، توسعه و بهبود مهارت‌ها و دانش کارکنان تمرکز کنند. اهداف و مقاصد سبز باید تعریف شده و مرتبط با سیستم ارزیابی و پاداش‌دهی سبز باشند، که این سیستم شامل شاخص‌های سبز بودن است که به کارکنان پاداش‌های مالی و غیرمالی می‌دهد، بنابراین علاقه، تعهد و مشارکت آن‌ها در مسائل سبز افزایش می‌یابد.

## منابع

- ✓ Al Kerdawy, M. M. A. (2018). The role of corporate support for employee volunteering in strengthening the impact of green human resource management practices on corporate social responsibility in the Egyptian firms. *European Management Review*, 16, 1079–1095.
- ✓ Freeman, R. E. (1999). Divergent stakeholder theory. *Academy of Management Review*, 24 (2), 233–236.
- ✓ Ghaderi, Z., Mirzapour, M., Henderson, J. C., & Richardson, S. (2019). Corporate social responsibility and hotel performance: A view from Tehran. *Iran. Tourism Management Perspectives*, 29, 41–47.
- ✓ Hang, M., Geyer-Klingeborg, J., Rathgeber, A., & Stöckl, S. (2018). Economic Development Matters: A Meta-Regression Analysis on the Relation between Environmental Management and Financial Performance. *Journal of Industrial Ecology*, 22(4), 720–744.
- ✓ Kim, Y. J., Kim, W. G., Choi, H. M., & Phetvaroon, K. (2019). The effect of green human resource management on hotel employees' eco-friendly behavior and environmental performance. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 83–93.
- ✓ Lee, C. K., Kim, J. S., & Kim, J. S. (2018). Impact of a gaming company's CSR on residents' perceived benefits, quality of life, and support. *Tourism Management*, 64, 281–290.
- ✓ Li, R., & Ramanathan, R. (2018). Exploring the relationships between different types of environmental regulations and environmental performance: Evidence from China. *Journal of Cleaner Production*, 196, 1329–1340.
- ✓ Lin, W., Ho, J., & Sambasivan, M. (2019). Impact of Corporate Political Activity on the Relationship Between Corporate Social Responsibility and Financial Performance: A Dynamic Panel Data Approach. *Sustainability*, 11(1), 60.
- ✓ Luu, T. T. (2019). Green human resource practices and organizational citizenship behavior for the environment: The roles of collective green crafting and environmentally specific servant leadership. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(8), 1–30.
- ✓ Mousa, S. K., & Othman, M. (2020). The impact of green human resource management practices on sustainable performance in healthcare organisations: A conceptual framework. *Journal of Cleaner Production*.
- ✓ Pham, N. T., Hoang, H. T., & Phan, Q. P. T. (2019a). Green human resource management: A comprehensive review and future research agenda. *International Journal of Manpower*.
- ✓ Pham, N. T., Thanh, T. V., Tučková, Z., & Thuy, V. T. N. (2019c). The role of green human resource management in driving hotel's environmental performance: Interaction and mediation analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 102392.
- ✓ Pham, N. T., Tučková, Z., & Jabbour, C. J. C. (2019b). Greening the hospitality industry: How do green human resource management practices influence organizational citizenship behavior in hotels? A mixed-methods study. *Tourism Management*, 72, 386–399.
- ✓ Pinzone, M., Guerci, M., Lettieri, E., & Huisinigh, D. (2019). Effects of 'green' training on pro-environmental behaviors and job satisfaction: Evidence from the Italian healthcare sector. *Journal of Cleaner Production*, 226, 221–232.
- ✓ Rayner, J., & Morgan, D. (2018). An empirical study of 'green' workplace behaviours: Ability, motivation and opportunity. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 56(1), 56–78.
- ✓ Ren, S., Tang, G., & Jackson, S. E. (2018). Green human resource management research in emergence: A review and future directions. *Asia Pacific Journal of Management*, 35(3), 769–803.

- ✓ Rhou, Y., & Singal, M. (2020). A review of the business case for CSR in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 84, Article 102330.
- ✓ Rhou, Y., Singal, M., & Koh, Y. (2016). CSR and financial performance: The role of CSR awareness in the restaurant industry. *International Journal of Hospitality Management*, 57, 30–39.
- ✓ Saeed, B. B., Afsar, B., Hafeez, S., Khan, I., Tahir, M., & Afridi, M. A. (2019). Promoting employee's proenvironmental behavior through green human resource management practices. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(2), 424–438.
- ✓ Siyambalapitiya, J., Zhang, X., & Liu, X. (2018). Green human resource management: A proposed model in the context of Sri Lanka's tourism industry. *Journal of Cleaner Production*, 201, 542–555.
- ✓ Su, L., & Swanson, S. R. (2019). Perceived corporate social responsibility's impact on the well-being and supportive green behaviors of hotel employees: The mediating role of the employee-corporate relationship. *Tourism Management*, 72, 437–450.
- ✓ Tang, G., Chen, Y., Jiang, Y., Paille, P., & Jia, J. (2018). Green human resource management practices: Scale development and validity. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 56(1), 31–55.
- ✓ Youn, H., Lee, K., & Lee, S. (2018). Effects of corporate social responsibility on employees in the casino industry. *Tourism Management*, 68, 328–335.
- ✓ Zhang, S., Wang, Z., & Zhao, X. (2019). Effects of proactive environmental strategy on environmental performance: Mediation and moderation analyses. *Journal of Cleaner Production*, 235, 1438–1449.
- ✓ Zientara, P., & Zamojska, A. (2018). Green organizational climates and employee pro-environmental behaviour in the hotel industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1142–1159.