

## توانمندسازی مهارت محور کارگران خدماتی زن (مطالعه‌ای کیفی در مراکز اقامتی شهر مشهد)<sup>۱</sup>

محسن نوغانی دخت بهمنی\*<sup>۲</sup>، زهرا برادران کاشانی<sup>۳</sup>، مهدی کرمانی<sup>۴</sup>، احمدرضا اصغرپور ماسوله<sup>۵</sup>

### چکیده

کارگران خدماتی غیرماهر، از جمله مستخدمان زن در هتل‌ها و مراکز اقامتی، به‌رغم سهم عمده‌ای که در کیفیت خدمات این مراکز دارند، معمولاً موقعیت شغلی نازل و کمترشناخته‌شده‌ای دارند؛ درحالی‌که شناخت کافی از وضعیت ایشان و عوامل اثرگذار بر عملکرد شغلی آن‌ها می‌تواند، با کمترین هزینه‌ها، دستاوردهای درخور توجه در راستای بهبود وضعیت رفاهی ایشان و نیز ارتقای کیفیت خدمات وابسته به منابع انسانی در صنعت گردشگری از خود بر جای گذارد. تحقیق حاضر پیرامون چنین مسئله‌ای و با روش کیفی مبتنی بر رویکرد نظریه‌زمینه‌ای به مطالعه وضعیت شغلی خانه‌داران زن ده مرکز اقامتی در شهر مشهد پرداخته است. نتایج این تحقیق نشان‌دهنده ضعف عملکرد شغلی و پایین بودن کیفیت زندگی جامعه مطالعه‌شده و درگیری ایشان با مجموعه‌ای از مسائل فرساینده و آسیب‌رسان به سلامت جسمی و روانی در محیط شغلی و زندگی فردی آن‌هاست. همچنین، بخشی دیگر از نتایج مؤید لزوم هم‌زمانی آموزش مهارت شغلی و آشنایی با مهارت‌های عمومی زندگی بوده است که اتخاذ راهبردهای کم‌هزینه از سوی افراد در زمینه انجام دادن فعالیت‌های یدی در محیط کار و در نتیجه حفظ سلامتی جسمانی و حصول رفاه مادی بیشتر در درازمدت را به دنبال داشته است.

### کلیدواژگان

توانمندسازی، رفاه، کارخانه‌داری، کیفیت زندگی، مراکز اقامتی.

۱. این مقاله برگرفته از پژوهش مصوب به شماره ۲/۳۳۰۲۱ دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد است.
  ۲. دانشیار جامعه‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد noghani@um.ac.ir
  ۳. دانشجوی کارشناسی علوم اجتماعی، دانشگاه فردوسی مشهد Zahra.baradarankashani@stu.um.ac.ir
  ۴. دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد kermanimahdi@gmail.com
  ۵. استادیار جامعه‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد asgharpour@um.ac.ir
- تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۰/۹، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱/۲۴

## مقدمه و بیان مسئله

کار یکی از عوامل مهم تعیین کننده در کیفیت زندگی اشخاص به شمار می‌رود. اگر کار در وضعیت مناسب انجام پذیرد، تأثیرات مثبتی بر شخصیت فرد به جا می‌گذارد. کار - به خصوص کاری که بر انتخاب آزاد مبتنی باشد و با استعداد های افراد مطابقت داشته باشد - عامل روان‌شناختی مهمی در ساخت شخصیت، ایجاد رضایت دائمی، و احساس خوشبختی فرد است. فروید معتقد است کار از نظر اجتماعی در شکفتگی و تحرک تمدن‌ها و از نظر فردی در تحقق شخصیت فرد و سرنوشت خاص او مؤثر است [۹، ص ۱۴؛ ۲۶].

افراد شاغل، به‌طور معمول، ساعت‌های زیادی از روز را در محل کار به‌سر می‌برند. حتی گاهی مدت زمانی که افراد در محل کار خود به سر می‌برند بیش از مدت زمانی است که همراه خانواده خودند. این امر موجب می‌شود که بتوان ادعا کرد حیات شغلی بخش مهمی از حیات اجتماعی افراد را تشکیل می‌دهد و کیفیت این بخش از زندگی یکی از تعیین کننده‌های مهم در کیفیت زندگی اجتماعی افراد است.

انتظار می‌رود اشتغال علاوه بر اثرات مثبت و منفی در بعد فردی، که مهم‌ترین آن تأمین همه یا بخشی از درآمد مورد نیاز هر فرد است، پیامدهایی فرافردی نیز به دنبال داشته باشد که عمدتاً خود را در قامت منفعت ناشی از کار شاغلان برای کارفرمایان و در سطحی کلان‌تر برای جامعه نشان می‌دهد. از این منظر، کیفیت ایفای نقش شغلی از سوی جامعه هدف این مطالعه، یعنی مستخدمان زن شاغل در مراکز اقامتی، با توجه به اینکه این زنان در ارتباط مستقیم و تنگاتنگ با مهمانان مراکز اقامتی‌اند، می‌تواند به صورت مستقیم بر میزان رضایت مشتریان و در نتیجه سود صاحبان این مراکز و حتی رونق صنعت گردشگری در سطحی کلان‌تر، تأثیرگذار باشد.

آمار موجود در صنعت گردشگری در کشورهای مختلف نشان‌دهنده آن است که این فرصت شغلی عمدتاً توسط زنان اشغال شده است [۳۳]. برای مثال، آمارهای مربوط به سال ۲۰۱۰ نشان می‌دهد در کشور آمریکا ۸۹ درصد از خدمتکاران نظافتچی و مستخدمان خانه‌داری را زنان تشکیل می‌دهند [۴۱]. همچنین آمارهای منتشر شده از سوی سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه<sup>۱</sup> نشان می‌دهد در سال ۲۰۰۵، در بیست کشور عضو این سازمان، در مجموع زنان ۵/۶ برابر بیش از مردان در مشاغل مربوط به خدمات نظافتی فعالیت داشته‌اند [۴۲، ص ۲۰].

از سوی دیگر، با توجه به شرایط محیط کار و شرح وظایف و خدمات شغلی این کار معین، دور از انتظار خواهد بود که بخش مهمی از زنان مذکور در شرایط اجتماعی و اقتصادی آسیب‌پذیر قرار داشته باشند [۵؛ ۶]. این وضعیت از آن‌رو حائز اهمیت و توجه است که از یک

1. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)

طرف فشار ناشی از شرایط مذکور می‌تواند بر کیفیت ایفای نقش شغلی توسط این افراد اثرگذار باشد و از طرف دیگر کیفیت خدمات هتلداری به سطح کیفی ایفای نقش این افراد در نقش شغلی اتخاذشده توسط ایشان وابسته است. از این‌رو، ضروری است بر مبنای بررسی دقیقی از شرایط زندگی شغلی و فردی این افراد، سازوکارهای عملیاتی شفاف و کارآمدی به منظور توانمندسازی ایشان ارائه کرد. بر این اساس، سؤال اصلی این پژوهش آن است که مستخدمان زن چه ادراکی از شرایط موجود شغلی خود و نیز از توانمندی در عرصه زندگی شغلی و فردی خود دارند؟

### پیشینه

سیویانگ<sup>۱</sup> (۲۰۱۰)، در مطالعه‌ای با عنوان اهمیت آموزش کارکنان در صنعت هتلداری مطالعه موردی را بر روی یکی از هتل‌های شهر شانگ‌های چین انجام داده است. در این پژوهش ترکیبی از تکنیک‌های کمی و کیفی با مشارکت ۵۳ پاسخگو صورت پذیرفته است. بر اساس یافته‌های این تحقیق علی‌رغم اهمیت آموزش ضمن خدمت در کیفیت خدمات صنعت هتلداری چنین آموزش‌هایی با چالش‌هایی مواجه است.

از جمله چالش‌هایی که محقق مذکور شناسایی کرده است می‌توان به عدم حصول نتایج مورد انتظار از آموزش‌های ارائه‌شده به دلیل عدم اشراف کارکنان به اهمیت این آموزش‌ها؛ نگاه کارکنان به برنامه‌های آموزشی به عنوان ابزاری برای هدر دادن وقت به دلیل ارتباطات ضعیف بین کارکنان و مدیریت؛ ناهمخوان دیدن منافع سازمان با دستاوردهای فردی برنامه‌های آموزش اشاره کرد. وی برای مواجهه با این چالش‌ها توصیه می‌کند پیش از برگزاری چنین دوره‌هایی کارکنان نسبت به اهمیت آن توجیه شوند، ارتباطات بین مدیریت و کارکنان از طریق دریافت بازخوردهای مناسب تقویت شود و برای کارکنان به نحو شفاف‌تری اثربخشی چنین برنامه‌هایی در ارتقای شخصی ایشان به موازات تحقق اهداف سازمانی روشن گردد [۳۴، ص ۴۴-۴۷].

شین یه<sup>۲</sup> و زیمان لیانگ<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) در مطالعه خود به بررسی نقش کارکنان در ارائه خدمات در صنعت هتلداری پرداخته‌اند. این مطالعه بر پایه بررسی مقایسه‌ای استراتژی‌های منابع انسانی در دو هتل در کشور چین انجام شده است. روش تحقیق نیز ترکیبی از مصاحبه‌های تلفنی با مدیران و انجام دادن پیمایش مبتنی بر پرسشنامه در بین کارکنان دو هتل مورد نظر بوده است. یافته‌های این محققان نشان می‌دهد، عملکرد کارکنان، به‌ویژه

1. Xiao Yang
2. Xin Ye
3. Zhiman Liang

افرادی که در ارتباط بلاواسطه با مشتریان قرار دارند، نقشی محوری در کیفیت ارائه خدمات هتلداری دارد. در این زمینه، استراتژی‌های مورد اتکا جهت تضمین ارائه مطلوب خدمات را در دو بخش اصلی می‌توان جای داد. نخست مواردی که ناظر بر جذب و به‌کارگیری کارکنانی با ویژگی‌های شغلی و شخصیتی مناسب است و دوم استراتژی‌هایی که دربرگیرنده سازوکارهای بهبود عملکرد کارکنان‌اند. دسته اخیر خود دو گروه فرعی شامل موارد ناظر بر افزایش رضایت کارکنان و موارد ناظر بر آموزش و ارتقای سطح مهارتی کارکنان را دربر می‌گیرد [۳۵].

صمدیان و دیگران (۱۳۸۸) در مقاله‌ای با عنوان «نقش آموزش بر توسعه زیرساخت‌ها در صنعت توریسم ایران» یافته‌های تحقیقی پیمایشی و تطبیقی را ارائه کرده‌اند. یکی از حوزه‌های تأکیدشده در این مقاله حوزه توسعه منابع انسانی برای کارکنان در صنعت گردشگری است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که مفهوم توسعه منابع انسانی و نیز ساختار سازمانی در صنعت گردشگری وجود ندارد. افزایش ظرفیت مؤسسات تحصیلی و آموزشی موجود و ایجاد انگیزش در بخش خصوصی برای ایجاد مراکز حرفه‌ای آموزش گردشگری و هتلداری، از جمله راهکارهای پیشنهادی این تحقیق در جهت توسعه منابع انسانی در صنعت گردشگری است [۱۴].

فیض و دیگران (۱۳۹۰) نیز پژوهشی درباره کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در صنعت هتلداری شهر مشهد با هدف بررسی وضعیت خدمات ارائه‌شده از سوی هتل‌های شهر مشهد انجام داده‌اند. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی و از نوع پیمایشی است. همچنین جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران، کارشناسان، و مشتریان هتل‌های شهر مشهد است. نتایج حاصله نشان می‌دهد که کیفیت خدمات هتل‌های شهر مشهد در حد قابل قبولی قرار داد و مشتریان از کیفیت خدمات ارائه‌شده راضی‌اند. راهبرد این پژوهش در حوزه آموزش به کارکنان هتل این بود که باید سطح آگاهی کارکنان هتل‌ها را از خدماتی که به مشتریان ارائه می‌کنند افزایش داد. همچنین از آنجا که جلب رضایت کارکنان اهمیت فراوانی دارد، پیشنهاد شده است که تسهیلات کافی در اختیار کارکنان هتل‌ها قرار گیرد و از فعالیت‌های تفریحی و تشویقی در این ارتباط استفاده شود [۱۹].

علاوه بر موارد یادشده تحقیقات دیگری نیز، که بیش‌وکم در رابطه با نقش آموزش منابع انسانی در توسعه صنعت گردشگری و همچنین در رابطه با توانمندسازی می‌توان برداشت‌های مفیدی از آن‌ها داشت، در دسترس محققان قرار داشته است. در جدول ۱ به تفکیک به نتایج برخی از این تحقیقات اشاره شده است.

جدول ۱. مروری بر تحقیقات پیشین

نام محقق	عنوان تحقیق	روش‌شناسی	بنیان نظری	خلاصه نتایج
قالی‌پور و رحیمیان (۲۰)	رابطه عوامل اقتصادی، فرهنگی، و آموزشی با توانمندسازی زنان سرپرست خانوار	پیمایش-کمی	توانمندسازی	زنان سرپرست خانوار به علت داشتن نقش‌های متعدد فرصت آموزش ندارند و معمولاً در مقایسه با زنان دیگر از تحصیلات کمتری برخوردارند. پیشنهاد این پژوهش در حوزه آموزش گسترش فضاهای کارآموزی و کارآفرینی برای آنهاست.
رهبرد و حسینی (۱۱)	عوامل مؤثر بر توانمندسازی زنان	کمی	توانمندسازی- مدل جیف و اسکات نظری	چهار دسته از عوامل را تحت عنوان «نگرش مدیریت»، «ساختار گروهی»، «ارزش‌های بین‌گروهی»، و «روابط اطلاعاتی» به‌منزله عوامل مؤثر در توانمندسازی کارکنان زن شرکت مخابرات ایران شناسایی شده‌اند.
صمدی و دیگران (۱۰)	طراحی یک مدل دینامیک برای صنعت گردشگری در ایران با استفاده از رویکرد پویایی‌شناسی سیستم برای افق ایران ۱۴۰۴	پویاشناسی سیستم-شبه‌سازی	نگرش سیستمی	افزایش تعداد نیروی انسانی آموزش‌دیده باعث بهبود رضایت گردشگران می‌شود. از این رو، توجه به آموزش و تربیت نیروی انسانی فعال در بخش گردشگری از طریق دوره‌های آموزشی متناسب با تخصص افراد، راهکاری مهم برای گسترش صنعت گردشگری است.
ناج‌زاده نسیم و دیگران (۸)	عوامل مرتبط با وفاداری مشتریان ایرانی در هتل‌های پنج ستاره تهران	کمی	نظریه مشتری وفادار کارزایت	یک از عوامل مهم و مؤثر بر وفاداری مشتریان هتل‌های مطالعه‌شده تجربه مهمان‌نوازی ایشان از سوی پرسنل و مدیریت هتل است. از این رو، آموزش کارکنان در زمینه فرایندهای گوناگون مرتبط با خدمات مورد نیاز مشتریان می‌تواند در عمل بر وفاداری ایشان مؤثر باشد.
بناهی و چندی (۷)	توانمندسازی زنان: راهبردها، چالش‌ها، و چشم‌اندازها (۱۳۸۵)	مطالعه مروری	برنامه توانمندسازی مردی - توانمندسازی زنان- نقش جدکات اعتباری- خود در توانمندسازی زنان	بی‌سوادی و تحصیلات کم آسیب‌پذیری زنان را در مقابل شرایط اجتماعی، اقتصادی افزایش می‌دهد و فقر آنان را در پی دارد. آموزش مهارت‌ها و افزایش دانش عمومی باعث بهبود زندگی زنان و توانمندشدن آنها می‌شود.

به‌طور خلاصه، از تحقیقات انجام‌شده در حوزه آموزش منابع انسانی می‌توان چنین نتیجه گرفت که آموزش نقشی محوری در ایفای بهینه نقش شغلی برعهده دارد. درحالی‌که این مهم اکثراً مغفول مانده است و به آن و به نقش مؤثری که می‌تواند در راستای بهبود عملکرد نیروی کار داشته باشد، توجهی نشده است. همچنین، در تحقیقات انجام‌گرفته در حوزه توانمندسازی، بر رابطه مستقیم بین آموزش و توانمندسازی تأکید شده است.

در عین حال، مؤلفان تحقیقات مستقلی که به صورت مستقیم به توانمندسازی مستخدمان زن مراکز اقامتی در ایران پرداخته باشند، مشاهده نکردند. از سوی دیگر، اغلب تحقیقات موجود نیز رویکردی کمی به آموزش منابع انسانی و توانمندسازی داشته‌اند. این تحقیق در نظر دارد با رویکردی کیفی به موضوع آموزش منابع انسانی و توانمندسازی مستخدمان زن مراکز اقامتی بپردازد.

### مبانی نظری - مفهومی

تحقیقات کیفی، برخلاف پژوهش‌های کمی که مبتنی بر یک چارچوب نظری جهت نظریه‌آزمایی هستند، از چارچوب مفهومی استفاده می‌کنند. چارچوب مفهومی مجموعه مفاهیم به‌هم‌مرتبطی را شامل می‌شود که بر مفاهیم عمده مطالعه‌شده تمرکز دارد و آن‌ها را در قالب یک نظام منسجم و مرتبط معنایی به یکدیگر پیوند می‌دهد [۲۴]. در این تحقیق، از رویکرد جامعه‌شناختی تفسیری در چارچوب مفهومی استفاده شده است.

در روش‌شناسی کیفی، از نظریه‌ها و رویکردهای مختلف نظری استفاده می‌شود. استراوس و کوربین (۱۹۹۸) نیز با تأکید بر استفاده از نظریه‌ها و رویکردهای نظری با عنوان «ادبیات فنی» بر این باورند که بازنگری و استفاده عمومی از نظریه‌ها می‌تواند به چیزی منجر شود که آن‌ها آن را «حساسیت نظری» می‌خوانند. براساس این مفهوم، محقق باید بتواند به جریان‌ها، مفاهیم، و رویدادهای اصلی مرتبط با موضوع تحت مطالعه حساس و برانگیخته شود. آنان بازنگری و توجه کلی به نظریه‌های مرتبط را عامل اساسی در ایجاد این حساسیت نظری در محقق کیفی می‌دانند. بنابراین، نظریه‌ها می‌توانند راهنمای عمومی پژوهش کیفی باشند [۲۴، ص ۳۷-۳۸].

### ۱. آموزش

آموزش گسترش نگرش و دانش، مهارت، و الگوهای رفتاری مورد نیاز یک فرد برای انجام‌دادن عملکرد مناسب در یک تکلیف یا شغل معین است [۱۵]. از نظر رابینز آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری تا با تغییرات نسبتاً پایدار که در فرد ایجاد می‌شود او را در انجام‌دادن کار و بهبود توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش، و رفتار اجتماعی کمک کند. بنابراین، آموزش

به مفهوم تغییر دانش، نگرش، و تعامل با همکاران است [۳۳، ص ۲۴۰؛ ۱۵]. از نظر مارک جی سینگر<sup>۱</sup> آموزش مستلزم استفاده از برنامه‌های پیش‌بینی‌شده‌ای است که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت می‌کند و موجب کسب دانش، مهارت، و توانایی‌های تازه در فرد می‌شود؛ به گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل می‌کند [۱۵]. آموزش کارکنان در دو قالب آموزش قبل خدمت و آموزش حین خدمت قابل تحقق است.

#### الف) آموزش قبل از خدمت

آموزش قبل از خدمت عبارت از آن نوع آموزشی است که قبل از ورود یا استخدام فرد در سازمان به وی ارائه می‌شود. هدف اصلی این نوع آموزش افزایش یا ایجاد توانمندی‌ها و شایستگی‌های لازم در پرسنل است تا از این رهگذر، افراد را برای تصدی مشاغل ویژه آماده کند. این نوع از آموزش‌ها عمدتاً براساس مسائل و مشکلات سازمانی طراحی و اجرا نمی‌شوند، بلکه مقصود اصلی از ارائه آن‌ها تربیت نیروی انسانی مورد نیاز مشاغل مختلف سازمان است [۱۷].

#### ب) آموزش ضمن خدمت

آموزش ضمن خدمت به معنای برگزاری دوره‌های مختلف کارآموزشی، بازآموزی، دانش‌افزایی، و گردهمایی‌های آموزشی به منظور دانش‌افزایی و استفاده از سایر مزایای استخدامی و مالی است [۱۳]. به عقیده سلیمانپور، آموزش ضمن خدمت عبارت است از بهبود مستمر نیروی انسانی در سازمان از لحاظ مهارتی، فنی، و دانش کار، از طریق برنامه‌ریزی آموزشی و درسی مستمر و منظم که منتج به رفاه فرد و سازمان می‌شود [۲۵]. آموزش ضمن خدمت از لحاظ سازمانی به آن نوع آموزش اطلاق می‌شود که عموماً پس از استخدام فرد در سازمان صورت می‌پذیرد [۱۶؛ ۲۵]. جان اف می<sup>۲</sup> در تعریف آموزش ضمن خدمت می‌گوید: آموزش ضمن خدمت عبارت است از بهبود نظام‌دار و مداوم مستخدمان از نظر دانش، مهارت‌ها، و رفتارهایی که به رفاه آنان و سازمان محل خدمتشان کمک کند. هدف از آموزش ضمن خدمت، ایجاد توانایی بیشتر تولید، افزایش کارایی در شغل فعلی، و کسب شرایط بهتر برای احراز مقامات بالاتر است [۱].

## ۲. توانمندسازی

اجماع کاملی بر سر تعاریف توانمندسازی در بین محققانی که به این حوزه ورود پیدا کرده‌اند مشاهده نمی‌شود، اما واژه‌هایی همچون حق انتخاب، امکان انتخاب (گزینشگری)، کنترل، و قدرت و دیگر مفاهیم نزدیک به موارد مذکور به تناوب در تعاریف موجود از توانمندسازی مورد

1. Marc G Singer

2. John F. May

اشاره قرار گرفته‌اند [۲۳، ص ۱۵۷]. عبارت توانمندسازی در نگاه نخست به این معنا ارجاع دارد که فردی فاقد قدرت به آن دست یابد [۲۹].

هونولد<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) می‌گوید پیش‌فرض‌های متفاوت در خصوص توانمندسازی تعریف آن را مشکل می‌کند [۱۱؛ ۳۷]. منون<sup>۲</sup> (۱۹۹۵) بر جنبه شناختی در توانمندسازی تأکید دارد و معتقد است توانمندسازی ادراک کنترل تصمیم توسط زیردستان است [۱۱؛ ۳۸]. باون و لاولر [۴۹] توانمندسازی را به صورت استراتژی مدیریتی برای تسهیم قدرت تصمیم‌گیری تعریف می‌کنند [۱۱؛ ۳۹]. باربی و بات<sup>۳</sup> [۲۸] نیز آن را عمل اعطای مسئولیت به افرادی می‌دانند که از نزدیک با مسائل سروکار دارند [۱۱؛ ۴۰]. در یکی دیگر از تعاریف، توانمندسازی تابعی از سه متغیر مهم شامل: ۱. اختیار؛ ۲. منابع؛ و ۳. اطلاعات عنوان شده است. از این‌رو، در یک جمع‌بندی کلی توانمندسازی فرایند قدرت‌دهی به افراد است؛ به گونه‌ای که به منابع کلیدی سازمان و نیز منابع اطلاعاتی موجود در آن دسترسی داشته باشند [۱۱].

یکی از نظریه‌پردازان مهم حوزه توانمندسازی سارا لانگه<sup>۴</sup> است. لانگه به ایده برابری جنسیتی تأکید می‌کند و می‌گوید برابری جنسیتی باید موضوع کانونی هرگونه برنامه توسعه‌ای پیرامون مسائل زنان باشد. لانگه یک مدل مفهومی پنج‌سطحی از توانمندسازی ارائه می‌دهد. این پنج سطح عبارت‌اند از: رفاه، دسترسی، آگاهی، مشارکت، و کنترل [۳۰، ص ۱۵۰-۱۵۱]. در مدل لانگه، به آگاهی نیز به منزله یکی از عوامل توانمندسازی اشاره می‌شود.

متفکر دیگری که در مطالعات حوزه توانمندسازی به کرات به نظریه‌های وی استناد می‌شود نایلا کبیر<sup>۵</sup> است. به نظر وی توانمندسازی گسترش توانایی افراد برای اتخاذ تصمیمات کلان و راهبردی در زندگی و زمینه‌هایی است که پیش‌تر این توانایی از آن‌ها دریغ شده است. کبیر در تعریف مفهوم توانمندی از سه عامل عاملیت، منابع، و دستاوردها بهره می‌گیرد. منابع به‌وجودآورده شرایطی‌اند که انتخاب تحت‌تأثیر آن اتفاق می‌افتد. عاملیت به نوعی کانون فرایند گزینش است و دستاوردها معرف نتایج بر آمده از انتخاب‌های مختلف‌اند [۲۱؛ ۲۸]. همچنین، ابعاد سه‌گانه توانمندی در نظریه کبیر با یکدیگر روابطی متقابل دارند؛ به‌طوری‌که تغییر در هریک از این ابعاد هدایتگر تغییر در ابعاد دیگر است.

در مدل توانمندی کبیر نیز، به نوعی به آموزش توجه می‌شود. بر پایه این اعتقاد کبیر، که بسیاری از منابع در مراحل اولیه توانمندسازی در مراحل بعدی به‌منزله مصادیقی از عاملیت و دستاورد جلوه‌گر می‌شوند و این روند همان‌طور در جریانی مداوم از «شدن» تداوم می‌یابد، می‌توان آموزش را هم به‌منزله یک منبع لازم جهت توانمندی و هم دستاوردی از توانمندی

1. Honold, l  
2. Menon, s, t  
3. Barbee, c. and Bott, v  
4. Sara Longwe  
5. Naila Kabeer



بیشتر به حساب آوریم. از سوی دیگر، مفهوم منابع و دستاورد در نظریه کبیر هم‌پوشانی درخور توجهی با تعدادی از شاخص‌های شناخته‌شده برنامه‌های توسعه‌ای مانند برابری در دسترسی به بهداشت، وام و اعتبار، زمین و مالکیت، فرصت‌های اشتغال، و به‌ویژه آموزش دارد [۲۲].

## روش تحقیق

پارادایم روشی این تحقیق، تفسیری است. این پارادایم وقتی مناسب دارد که محقق بخواهد رفتار انسان، انگیزه‌ها، معانی ذهنی، و زمینه‌های اجتماعی و فرهنگی مؤثر بر آن را مطالعه کند [۲۷؛ ۳۱]. روش مطالعه حاضر کیفی و مبتنی به رویکرد نظریه زمینه‌ای است. از این طریق، به مطالعه وضعیت شغلی مستخدمان زن ده مرکز اقامتی در شهر مشهد پرداخته شده است. جامعه بررسی‌شده این پژوهش مستخدمان زن مراکز اقامتی مشهدند. با توجه به کیفی بودن تحقیق، حجم نمونه از قبل تعیین نمی‌شود، بلکه در فرایند جمع‌آوری اطلاعات با رسیدن به درجه اشباع مشخص می‌شود [۳، ص ۱۶۵]. بر این اساس، در مجموع به پانزده نفر از مستخدمان زن و چهار نفر از مدیران خانه‌داری در ده مرکز اقامتی مراجعه شد و به منظور تحقق اشباع موصوف در فرایند نمونه‌گیری نظری به ترتیب بیست مصاحبه با مستخدمان زن و چهار مصاحبه با مدیران خانه‌داری صورت گرفت. جهت اخذ نمونه از مستخدمان ابتدا به شیوه اتفاقی ساده به تعدادی از مراکز اقامتی مراجعه شد. با توجه به عدم همکاری بسیاری از مراجعه‌شوندگان، پس از موفقیت در اخذ اولین مصاحبه، با تکنیک نمونه‌گیری گلوله‌برفی نمونه‌های بعدی اخذ شد. نمونه‌های اخذشده از بین مدیران خانه‌داری نیز به شیوه اتفاقی در دسترس انتخاب شده‌اند. تکنیک جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق مصاحبه عمیق و در مواردی مشاهده بوده است. همچنین در حین و پس از مصاحبه و مشاهده، مصاحبه‌ها و مشاهدات نوشته و در مرحله بعد به متن تبدیل شد. روش مصاحبه‌ای که در این پژوهش اتخاذ شده است، مصاحبه مسئله‌محور است که توسط ویتزل مطرح شده است. این روش شامل پیشنهادهای برای صورت‌بندی پرسش‌ها و نحوه کندوکاو در حین مصاحبه است؛ به‌ویژه با استفاده از راهنمای مصاحبه که حاوی سؤال‌ها و محرک‌های شفاهی است [۱۸، ص ۱۷۹].

در مرحله تحلیل داده‌ها از روش نظریه زمینه‌ای استفاده شده است. رویش نظریه<sup>۱</sup> [نظریه زمینه‌ای] نوعی روش پژوهش استقرایی و اکتشافی است که به پژوهشگران در حوزه‌های موضوعی گوناگون امکان می‌دهد تا به جای اتکا به نظریه‌های موجود و از پیش تعریف شده، خود به تدوین نظریه اقدام کنند [۴]. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک تحلیل مقایسه مداوم استراوس و کوربین شامل سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری، و کدگذاری انتخابی استفاده شده است.

هدف از این مراحل سه گانه کدگذاری تبدیل مفاهیم و مضامین انضمامی موجود در متن به مقولات انتزاعی از طریق روندی پیوسته از طبقه‌بندی و نظم‌دهی مفاهیم در جهت ترسیم بستر مفهومی منسجمی برای برآمدن نظریه زمینه‌ای تحقیق است [۲؛ ۳؛ ۱۸].

– نگارش یافته‌ها و تحلیل نهایی: «مرحله نوشتن و رویش نظریه [نظریه زمینه‌ای] جدید و نهایی» است. در این گام، نظریه رویش‌یافته از خلال نوشته‌ها و تفکرات به دست آمده و تفاوت‌ها و چرایی آن‌ها بیان شده است [۴].

– ارزیابی نظریه زمینه‌ای ارائه‌شده: برای اعتباربخشی به فرایند و نتایج تحقیق به‌طور کلی تلاش محققان آن بوده است که گام‌های انجام‌شده در مصاحبه و تحلیل منطبق بر توصیه‌های روش‌شناختی این حوزه در منابع معتبر باشد. برای ارزیابی موفقیت محققان در این حوزه به ملاک‌های هفت‌گانه استراوس و کوربین [۳، ص ۲۸۵] ارجاع داده شد:

۱. فرایند نمونه‌گیری با تفصیل توضیح داده شده است؛
۲. مقوله‌های اصلی ظهوریافته در تحقیق در بخش یافته‌ها بیان شده‌اند؛
۳. رویدادها، وقایع، کنش‌هایی که به مقوله‌های ظهوریافته مرتبط‌اند تا حد امکان در قالب شواهدی برای هر مقوله آورده شده است. در این بین، توجه اصلی معطوف به رویدادها و کنش‌هایی بوده است که بیشترین رواج را داشته‌اند؛
۴. در پیشبرد نمونه‌گیری نظری توجه محقق بر حرکت در جهت شفاف‌تر شدن راهبردهای اتخاذشده از سوی کنشگران مطالعه‌شده و پیامدهای حاصل از این راهبردها بوده است. همچنین تلاش شده است مقولات استخراج‌شده تا حد امکان انطباق فراگیری بر شرایط کنشگران مذکور داشته باشد؛
۵. در انتهای بخش یافته‌ها، مدلی ارائه شده است که روابط میان مقولات را روشن می‌کند؛
۶. حداقل یک مورد مصاحبه‌شونده پراطلاع مشاهده شد که در ارتباط با یک ویژگی مهم (تحصیلات) دارای شرایط متفاوتی با سایر پاسخگویان بود و به تبع آن مواضعی متفاوت را در ارتباط با مقولات گوناگون مطرح کرده بود. در نتیجه، محققان را بر آن ساخت که تحصیلات را تحت عنوان عاملی مداخله‌گر در مدل تحلیلی خود وارد کنند؛
۷. مقوله هسته‌ای در فرایند مباحثه میان محققان و بازاندیشی در متن در فرایندی تدریجی و در عین حال بدون ابهام یا مانع جدی ساخته شد.

## یافته‌ها

### ۱. توصیف ویژگی‌های مراکز اقامتی مطالعه‌شده در شهر مشهد

در این پژوهش، در مجموع بیست و چهار مصاحبه با مستخدمان زن و مدیران خانه‌داری در ۱۰

مراکز اقامتی شهر مشهد انجام شده است. در جدول ۲ ویژگی‌های مراکز اقامتی که مصاحبه‌شوندگان در آن‌ها مشغول به کار بودند ارائه شده است. برای شناسایی و نیز حفظ ناشناس بودن مراکز اقامتی مطالعه‌شده به هریک از آنان یک شماره ردیف داده شده است.

جدول ۲. توصیف مراکز اقامتی مطالعه‌شده در شهر مشهد

ردیف	مرکز	ستاره	بیمه	طبقات	تعداد خانه‌داران	حجم کار (تعداد اتاق)	تعطیلی (در هفته)
۱	هتل (دولتی)	۴	دارد	۸	۹	۱۶	۱
۲	هتل (خصوصی)	۴	دارد	۴	۸	۷	۱
۳	هتل (دولتی)	۳	دارد	۶	۳	۱۰	۱
۴	هتل (خصوصی)	۴	دارد	۸	۸	-	۱
۵	هتل (خصوصی)	۴	دارد	۸	۸	۱۶	۱
۶	هتل آپارتمان (دولتی)	-	دارد	۴	۲	۹	هفته در میان
۷	هتل آپارتمان (خصوصی)	-	ندارد	۴	۳	بستگی دارد	ندارد
۸	هتل آپارتمان (خصوصی)	-	دارد	۴	۲	۱۴	ندارد
۹	هتل آپارتمان (خصوصی)	-	دارد	۴	۱	۹	ندارد
۱۰	هتل (دولتی)	۵	دارد	۸	-	-	ندارد

همان‌طور که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، اکثر مراکز اقامتی مطالعه‌شده غیردولتی بوده‌اند (به جز ردیف‌های ۱، ۳ و ۷). به جز یکی از مراکز اقامتی (ردیف ۸) بقیه مراکز بیمه داشته‌اند. همچنین، در مراکز اقامتی که هتل آپارتمان بودند ایام تعطیل برای نیروی کار (مستخدمان زن) وجود نداشته است. براساس صحبت‌های خانه‌داران معمولاً حق برخورداری از روزهای تعطیل، به‌ویژه در انتهای هفته، به علت کار زیاد از آن‌ها گرفته می‌شود. همچنین، در هتل آپارتمان‌ها متناسب با حجم طبقات خانه‌دار استخدام نمی‌شود (مثل ردیف‌های ۶، ۷، ۸، ۱۰) که این موضوع به‌طور بالقوه می‌تواند عاملی در جهت سختی بیشتر کار برای خانه‌داران این مراکز باشد.

## ۲. توصیف ویژگی‌های زمینه‌ای پاسخگویان

در این پژوهش، در مجموع ۲۰ مصاحبه با ۱۴ خانه‌دار زن و ۴ مصاحبه با ۴ مدیر خانه‌داری در ۱۰ مراکز اقامتی شهر مشهد انجام شده است.

در جدول ۳ ویژگی‌های زمینه‌ای ۱۴ نفر از مصاحبه‌شوندگان مطالعه‌شده در مراکز اقامتی شهر، اعم از هتل‌ها و هتل آپارتمان‌های مشهد، ارائه شده است. جهت حفظ ناشناس ماندن این

مستخدمان زن به هریک از آن‌ها یک شماره ردیف داده شده است. شایان ذکر است یکی از مصاحبه‌شوندگان تمایلی به بیان مشخصات فردی خود نداشت. همچنین، داده‌های مربوط به مدیران خانه‌داری با توجه به تعداد اندک آن‌ها (معادل ۴ نفر) و به منظور حفظ حریم شخصی مصاحبه‌شوندگان به‌منزله یکی از الزامات اخلاقی مورد توجه محققان، پرسیده و ثبت نشد.

جدول ۳. ویژگی‌های زمینه‌ای پاسخگویان

ردیف	سن	تحصیلات	وضعیت تأهل	شغل همسر	علت فوت یا طلاق	تحت سرپرستی	درآمد (به هزار تومان)
۱	۴۳	سیکل	متأهل	تاکسی تلفنی	-	۳	۵۳۰
۲	۳۲	دیپلم	فوت همسر	نمایشگاه ماشین	تصادف	۳	۴۰۰
۳	۵۵	بی‌سواد	فوت همسر	گاری میوه	بیماری	۲	۴۰۰
۴	-	سیکل	متأهل	بی‌کار	-	۳	۶۰۹
۵	۵۴	مکتب	فوت همسر	برنج‌فروش	بیماری	۵	۴۰۰
۶	۳۷	سیکل	متأهل	خیاط	-	۲	۶۷۰
۷	۲۹	سیکل	مجرد	-	-	۱	۵۰۰
۸	۳۵	سیکل	متأهل	بی‌کار	-	۲	۴۰۰
۹	۳۹	سیکل	مطلقه	راننده بیل‌مکانیکی	اعتیاد	۴	۶۷۰
۱۰	۳۵	سیکل	متأهل	شاگرد خیاط	-	۲	۶۷۰
۱۱	۴۱	سیکل	متأهل	بی‌کار	-	۵	۶۷۰
۱۲	۴۰	دیپلم	مجرد	-	-	۱	۶۷۰
۱۳	۳۰	فوق دیپلم	متأهل	تأسیسات درمانگاه	-	-	۷۵۰
۱۴	-	سیکل	متأهل	-	-	-	۵۰۰

همان‌طور که در بخش روش ذکر شد، داده‌ها پس از انجام دادن مصاحبه‌ها و پیاده‌سازی متنشان، به وسیله نرم‌افزار maxqda کدگذاری شدند. در ابتدا متن مصاحبه‌ها وارد نرم‌افزار maxqda و در مرحله بعد مصاحبه‌ها خطبه‌خط و در مواردی پاراگراف به پاراگراف کدگذاری شد. ابتدا ۷۲۳ مفهوم اولیه از متن مصاحبه‌ها استخراج شد. از درون این مفاهیم اولیه ۱۳۰ مفهوم کلی‌تر استخراج شد و در مرحله بعد ۶۷ طبقه فرعی (خرده‌مقوله) از درون مفاهیم اولیه استخراج شد و در نهایت ۱۵ مقوله محوری و یک مقوله انتخابی به‌دست آمد (جدول ۴). در ادامه، جهت توصیف جامع و مفصل از مقوله انتخابی به هریک از مقوله‌های محوری پرداخته می‌شود.

جدول ۴. یافته‌های تحقیق

مقوله هسته	مقولات عمده (محوری)	گزیده‌ای از طبقات فرعی (خرده‌مقولات)
توان‌افزایی مهارت‌محور	آموزش در قالب کارورزی	اهمیت آموزش عملی خانه‌داری برای خانه‌دار مبتدی
		تأثیر تجربه شخصی بر آموزش‌یابی
	دوره‌های آموزش رسمی	الزام به گذراندن دوره آموزش‌های رسمی
		آموزش رسمی پیشکسوت به خانه‌دار مبتدی
	لزوم توانمندی مهارت‌محور	رسمیت‌بخشی به سختی کار خانه‌داری
		دریافت مهارت‌های شغلی
		ارائه آموزش در زمینه بهداشت کار
		دریافت مهارت‌های عمومی برای خانه‌داران
	غلبه الگوی غیررسمی کار بر الگوهای رسمی	بی‌قانونی خانه‌داران در صورت فقدان نظارت
		فقدان مشارکت در زمان فشار کاری
	باورمندی دینی	رواج تقسیم کار غیررسمی
		توکل به خدا و احساس آرامش
		امید به گرفتن پاداش اخروی
	سطح تحصیلات	خدمت به امام رضا <sup>(ع)</sup> و زائرانش
		احساس نیاز به تحصیلات
	فقدان منزلت شغلی	تحصیلات عملی برای پیشرفت
		تحقیرشدن به خاطر کار خانه‌داری
	آسیب‌پذیری اجتماعی و اقتصادی	ذهنیت بد مردم به کار در هتل
		تعارض نقش شغلی با نقش مادری و همسری
		نداشتن حمایت عاطفی
		عدم حضور مؤثر یک مرد در خانه
	بدبهبی‌انگاری مهارت‌های شغلی	مشکلات مالی
		احساس بی‌نیازی به آموزش
	اتکا به مهارت‌آموزی غیررسمی	آموزش‌های غیررسمی
		فایده‌داشتن کلاس‌های بهداشت
	پذیرش آموزش‌های رسمی	فایده‌داشتن آموزش‌ها خانه‌داری
		تجربه‌های خطرناک
فراگیری مبتنی بر آزمون و خطا	یادگیری بعد از تجربه‌های خطرناک	
	افزایش مهارت	
ایفای بهینه نقش شغلی	درست ایفا کردن نقش شغلی و آسیب‌نرساندن به خود	
	نگریستن به خانه‌داری به‌منزله کاری موقت	
ایفای بی‌تفاوت نقش شغلی	نبود نوآوری در محیط کار	
	دست و پا گیر بودن وسایل بهداشتی	
ایفای فرساینده نقش شغلی	مؤثر نبودن آموزش‌های خانه‌داری	

### ۳. شرایط علی

#### الف) دوره‌های آموزش رسمی

یکی از انواع آموزشی برای خانه‌داران در مراکز اقامتی استفاده از دوره‌های آموزش رسمی است. براساس یافته‌های تحقیق، در بعضی از مراکز اقامتی که هتل‌های چهار یا پنج ستاره بوده‌اند دوره‌های آموزش رسمی برای خانه‌داران رایج بوده است، حضور در این کلاس‌ها برای خانه‌داران الزامی بود. این مقوله ذیل شرایط علی قرار گرفته است. مثال: خانه‌دار ردیف ۱۲ در جدول ۳ در این باره می‌گوید:

مدیر هتل برای ما به دوره خانه‌داری جداگانه گذاشت و ما هم اجباری باید شرکت می‌کردیم. توی این کلاس‌ها استاد می‌اومد به ما درس می‌داد.

#### ب) آموزش در قالب کارورزی

یکی دیگر از انواع الگوهای آموزشی برای خانه‌داران آموزش عملی از سوی خانه‌داران با سابقه بیشتر به خانه‌داران مبتدی است. این نوع آموزش به صورت رسمی به خانه‌داران داده می‌شد. این مقوله به‌منزله یکی از شرایط علی ذیل عنوان آموزش در قالب کارورزی قرار داده شد. مثال: مدیر خانه‌داری مرکز اقامتی ردیف ۴ در جدول ۲، در این باره اظهار داشت:

در کنار یک خانه‌دار با سابقه می‌تونه عملی یاد بگیره که حالا آموزش‌های هتل چطوره. بعد ... مدیر خانه‌داری، به‌عنوان اینکه بخواد ارزش یک تستی بگیره... خودش یک روز رو تعیین می‌کنه، بدون هماهنگی قبلی، یک اتاق رو می‌ده دست خانه‌دار و بهش می‌گه تمیز کن، تا ببینیم کار رو چطور انجام می‌ده.

### ۴. پدیده: لزوم توانمندی مهارت‌محور

نظر به مفاهیم و مضامین استخراج‌شده از توضیحات مصاحبه‌شوندگان مبنی بر ماهیت فرساینده، پرفشار، و آسیب‌رسان شغل خانه‌داری و جریان‌داشتن آن در محیطی بالقوه مخاطره‌آمیز به لحاظ جسمی و روانی و نیز فقدان آینده شغلی روشن، به نظر می‌رسد مهم‌ترین قدم در شکل‌دهی به بستر لازم برای توانمندسازی این‌گونه افراد «نظارت دقیق و قانونی بر این فعالیت شغلی» و «رسمیت‌بخشی به سختی کار خانه‌داری» باشد، که موارد مذکور به‌منزله دو مقوله از چهار مقوله استخراج‌شده ذیل مقوله عمده «لزوم توانمندی مهارت‌محور» مورد توجه محققان قرار گرفته است.

مثال: خانه‌دار ردیف ۴ در جدول ۳ در این باره اظهار داشت:

الآن هم که پادرد و کمر درد دارم دکتر رفتم گفت مال سنگینی کار و زیاد بالا و

پایین رفتن از پله هاست. ... زانوی من در این چند سال آب آورده. واقعاً در این مدت چند سال درد می‌گرفت. کم‌ر درد هم بودم. مفصل‌های من ساییدگی پیدا کرد. باید دارو استفاده کنم و زیاد از پله‌ها جابه‌جا نشوم.

یکی دیگر از مقولات اصلی پدیده «لزوم توانمندی مهارت‌محور» دریافت مهارت‌های شغلی است. آخرین مقوله مهم در زمینه پدیده مذکور «دریافت مهارت‌های عمومی» برای مستخدمان زن مراکز اقامتی است. در یافته‌های میدانی دیده شد خانه‌دارانی که روابط متوازنی با همسر خود دارند در محل کار بهتر کار می‌کنند. همچنین، در برخی موارد بین افراد دارای جدیت بیشتر در محیط کار، توانایی حل مسئله و برخورداری از قدرت تصمیم‌گیری دیده شده است. که نشانی مبنی بر لزوم دریافت مهارت‌های عمومی در راستای توانمندی مهارت‌محور خانه‌داران زن است.

مثال: خانه‌دار ردیف ۹ در جدول ۳ در این باره اظهار داشت:

موقعی که می‌خواستم از شوهرم جدا شوم، واقعاً نمی‌دوستم چطور تصمیم بگیرم. چه کار کنم. واقعاً سخت بود. بین دوراهی بودم، ولی حرف‌های بچه‌ها خیلی روم تأثیر داشت. می‌گفتن این چیه... بلاخره ازش جدا شدم.

## ۵. شرایط زمینه‌ای

### الف) فقدان منزلت شغلی

خانه‌داران از شغل خود خجالت می‌کشیدند و به‌طور کلی احساس می‌کردند که شغل آن‌ها بی‌ارزش است. حتی بعضی شغل خود را کلفتی خطاب می‌کردند. فقدان منزلت شغلی زمینه‌ای را برای خانه‌داران فراهم می‌کند که توانمندی مهارت‌محور برای ایشان الزامی می‌شود.

مثال: خانه‌دار ردیف ۷ در جدول ۳ در این باره می‌گوید

جلو فامیل‌ها نمی‌گم شغلم چیه، فقط خانواده‌م می‌دونن من چه کار می‌کنم. همه فامیل‌ها فکر می‌کنن که من مشهد خونه خواهرم زندگی می‌کنم ... چون اگه بفهمن من تو هتل کار می‌کنم، برام حرف درمی‌آرن بهم تهمت می‌زنن. فکر می‌کنن (من بدم) می‌گن هتل وضعش خرابه...

### ب) آسیب‌پذیری اجتماعی و اقتصادی

براساس اطلاعات به‌دست‌آمده در این تحقیق و تحقیق‌های مشابه [۵؛ ۶]، می‌توان افزود که محرومیت این زنان از حضور مؤثر مرد در خانه، مشکلات مالی، خانواده فقیر، ساعات کار زیاد، و به تبع آن نرسیدن به وظایف همسری و مادری عواملی‌اند که باعث آسیب‌پذیر شدن خانه‌داران به لحاظ اجتماعی و اقتصادی می‌شود. این مقوله نیز به نوعی زمینه لازم را برای الزامی بودن توانمندی مهارت‌محور را ایجاد می‌کند.

مثال: خانه‌دار ردیف ۱ در جدول ۳ در این باره اظهار داشت:

من خیلی کم سر خانواده‌ام هستم. بهشون نمی‌تونم برسیم. تا ۷ سر کاریم و وقتی می‌رسم خسته هستم. قلباً از اینکه نمی‌تونم برای شوهر و فرزندان وقت بذارم ناراحتم، اما مجبورم. مجبورم کار کنم. به خاطر مشکلات مالی.

مثال: خانه‌دار ردیف ۵ در جدول ۳ در این مورد می‌گوید:

شوهرم جفت کلیه‌هاش خرابه، مجبورم پیام کار کنم...

## ۶. شرایط مداخله‌گر

### الف) غلبه الگوهای غیررسمی کار بر الگوهای رسمی

خانه‌داران، به علت ماهیت شغلی که انجام می‌دهند، روحیه مشارکت و صمیمیت و همدلی دارند. البته بعضی از مدیران خانه‌داری معتقد بوده‌اند این صمیمیت به نوعی زمینه‌ای برای از زیر کار در رفتن در میان خانه‌داران ایجاد می‌کند. به این دلیل در بعضی مراکز اقامتی از این روابط صمیمی جلوگیری می‌شد و سازوکاری هم که برای جلوگیری از آن در نظر گرفته بوده‌اند تغییر طبقه بود. البته اگر برای نظافت بهتر اتاق‌ها پاداشی در نظر گرفته می‌شود، فضای رقابتی بین خانه‌داران به وجود می‌آید. این مقوله به‌منزله یکی از شرایط مداخله‌گر در ارتباط با پدیده مذکور مطرح شد.

مثال: مدیر خانه‌داری مرکز اقامتی ردیف ۱۰ در جدول ۳، در این باره اظهار داشت:

دوستی‌شون که زیاد بشه من طبقه‌هاشون رو عوض می‌کنم. از این عوض کردن طبقه هم خیلی ناراحت می‌شن. به هم وابسته می‌شن.

مثال: خانه‌دار ردیف ۹ در جدول ۳ در این باره می‌گوید:

من و همکارم خیلی راحتیم. از محل کار قبلی‌م با همکارم دوست بودیم. بعد اون اومد اینجا از دوری من مریض شد. بعد من رو هم آورد اینجا. ما کارها رو تقسیم می‌کنیم. یه روز من نباشم، اون کار می‌کنه. اون نباشه، من کارهاش رو می‌کنم.

### ب) باورمندی دینی

یکی دیگر عوامل مداخله‌گر، مقوله باورمندی دینی است. خانه‌داران بررسی شده ما با توجه به اینکه در شهر مشهد بودند و در مراکز اقامتی کار می‌کردند، که از لحاظ مکانی نسبتاً به حرم مطهر امام رضا<sup>(ع)</sup> نزدیک بوده است، به کار خود یک معنای معنوی می‌دادند. آن‌ها در صحبت‌های خود می‌گفتند که به نیت پاداش اخروی کار می‌کنند. مقوله مذکور در ارتباط با پدیده‌محوری قرار دارد و آن را تقویت می‌کند.



مثال: خانه‌دار ردیف ۲ در جدول ۳ در این باره اظهار می‌دارد:

هر جا کار کردم گفتن حقوقش پایینه، گفتم عیب نداره. ولی روز قیامت امام رضا<sup>(ع)</sup> شفیع‌مون می‌شه. چون زیر پای زائرشون رو تمیز می‌کنم. من به همین راضی‌ام.

### ج) تحصیلات

از دیگر شرایط مداخله‌گر در ارتباط با پدیده مذکور تحصیلات است. خانه‌دارانی که سطح تحصیلات بالاتری دارند به آموزش‌هایی که به صورت رسمی یا در قالب کارورزی دریافت می‌کنند و همچنین سلامت جسمی خودشان به نسبت خانه‌دارانی که تحصیلات کمتری دارند بیشتر اهمیت می‌دهند. چیزی که در بیشتر مراکز اقامتی دیده شد این بود که اغلب خانه‌داران تحصیلات پایینی دارند و این ملاک مهمی برای استخدام آن‌ها در مراکز اقامتی نیست. مثال: مدیر خانه‌داری مرکز اقامتی ۴ در جدول ۲، در این باره اظهار داشت:

این‌ها معمولاً زیر نظر مدیر خانه‌داری است. حتماً کسی رو که می‌خواهیم استخدام کنیم باید باسواد باشه. تحصیلات آکادمیک نمی‌خواد یا گذروندن دوره آموزشی به اون شکل برای استخدام لازم نیست. همین که سواد خوندن و نوشتن داشته باشه برای ما کفایت می‌کنه.

## ۷. راهبردها

### الف) بدیهی‌انگاری مهارت‌های شغلی

از راهبردهای اتخاذ شده از سوی خانه‌داران در ارتباط با پدیده مذکور با عنوان بدیهی‌انگاری مهارت‌های شغلی آورده شده است. به دلیل ماهیت شغل خانه‌داری، که شبیه کار خانه‌داری زن در منزل است، برخی از خانه‌داران در مراکز اقامتی آن را شغلی بدیهی می‌دانستند و معتقد بودند که این شغل همان کار خانه‌داری منزل است و هیچ آموزش خاصی را برای این شغل در نظر نمی‌گرفتند و خود را بی‌نیاز از آموزش در زمینه شغل خانه‌داری در مراکز اقامتی می‌دیدند. مثال: خانه‌دار ردیف ۸ در جدول ۳ در این باره می‌گوید:

کار من برام فایده خاصی نداشته، خانه‌داری مثل کار خونه‌ست، فقط باید همه‌جا رو تمیز کنم.

### ب) اتکا به مهارت‌آموزی غیررسمی

از دیگر راهبردهای خانه‌داران در مقابل پدیده لزوم توانمندی مهارت‌محور، اتکا به مهارت‌آموزی غیررسمی است. برخی از خانه‌داران بررسی شده این تحقیق آموزش‌هایی را که برای خانه‌داری در هتل مورد نیاز بوده است از خویشاوندان یا از دوستان خود یاد می‌گرفتند.

درواقع، برای توانمند کردن خود در زمینه شغل خانه‌داری به مهارت‌آموزی غیررسمی روی آورده بودند.

مثال: خانه‌دار ردیف ۹ در جدول ۳ در این باره اظهار داشت:

یه سری چیزها رو می‌دونیم. مثلاً اینکه وایتکس و تیرک و جوهر نمک رو باهم نباید قاتی کنیم، چون گاز می‌گیره. از دور و بر شنیدیم؛ توی اطرافیانم شنیدم، یاد گرفتم که نباید این‌ها رو قاتی کنم.

#### ج) پذیرش آموزش‌های رسمی

راهبرد دیگری که خانه‌داران در مقابل پدیده لزوم توانمند مهارت‌محور اتخاذ می‌کردند، مقوله پذیرش آموزش‌های رسمی بود. خانه‌داران مراکز اقامتی، به‌خصوص خانه‌دارانی که تحصیلات دیپلم و بالاتر از دیپلم داشتند، عموماً آموزش‌های رسمی را می‌پذیرفتند و از آن‌ها در عمل به‌خوبی استفاده می‌کردند.

مثال: مدیر خانه‌داری مرکز اقامتی ردیف ۴ در جدول ۲ در این باره اظهار داشت:

حتی چند تا از خانه‌دارهای من خودشون با هزینه خودشون رفتن کلاس‌های دوره آموزش خانه‌داری رو گذروندن. این‌هایی که کلاس آموزشی رفتن خیلی دقت نظرشون نسبت به اون‌هایی که نرفتن بیشتر شده بود... حتی طرز صحبت کردن، روابط عمومی اون‌ها با مهمون، ما تفاوت این‌ها رو با پرسنل عادی می‌دیدیم... .

مثال: خانه‌دار ردیف ۱۲ در جدول ۳ در این باره می‌گوید:

نکات آموزشی رو رعایت می‌کنیم. وقتی از مواد شوینده استفاده می‌کنیم، از دستکش و ماسک استفاده می‌کنیم.

#### د) فراگیری مبتنی بر آزمون و خطا

فراگیری مبتنی بر آزمون و خطا راهبرد دیگری بود که خانه‌داران در مقابل پدیده توانمندی مهارت‌محور اتخاذ می‌کردند. قریب به اتفاق خانه‌داران کار خانه‌داری را به صورت آزمون و خطا یاد گرفته بودند. آنان اظهار می‌داشتند که بعد از چند بار خطا در کار روش صحیح کار را یاد گرفته‌اند.

مثال: خانه‌دار ردیف ۳ در جدول ۳ در این باره می‌گوید:

می‌دونم که نباید وایتکس و تیرک رو باهم قاتی کنم. نفسم می‌گیره. این‌ها رو خودم یاد گرفتم. تجربه کردم فهمیدم نباید این‌ها رو قاتی کنم. یه بار این‌ها رو یه کم قاتی کردم ریختم توی حموم، نفسم گرفت. داشتم خفه می‌شدم. دیگه یاد گرفتم نباید این‌ها رو باهم قاتی کنیم.

## ۸. پیامدها

### الف) ایفای فرساینده نقش شغلی

خانه‌دارانی که راهبرد فراگیری مبتنی بر آزمون و خطا را اتخاذ کرده بودند و خانه‌داری را براساس تجربه یاد گرفته بودند و بارها در طول سابقه کاری خود تجربه‌های خطرناکی را از سر گذرانده بودند، دچار فرسودگی جسمی شده بودند. در نتیجه اتخاذ این راهبرد به‌طور فرساینده‌ای به ایفای نقش شغلی می‌پرداختند. مثال: خانه‌دار ردیف ۹ در جدول ۳ در این باره اظهار داشت:

وقتی برای نظافت به سرویس بهداشتی می‌رم، حتماً ماسک می‌زنم. اما وقت‌های دیگه کمتر می‌زنم. توی کار نمی‌شه نکات آموزشی که توی کلاس‌ها می‌گن رو رعایت کنی. دیگه توی ذهنت نیست نکات آموزشی. فقط حین کار تو فکر اینی که زود اتاق رو تموم کنی. دیگه به نکات آموزشی فکر نمی‌کنی.

### ب) ایفای بی تفاوت نقش شغلی

پیامد اتخاذ راهبرد بدیهی‌انگاری مهارت‌های شغلی، ایفای بی تفاوت نقش شغلی است. خانه‌دارانی که شغل خانه‌داری را شغلی بدیهی می‌دانستند و اعتقاد داشتند که آموزش‌های خانه‌داری مؤثر نیست، این شغل را بی‌نیاز از آموزش می‌دانستند و احساس می‌کردند که شغل خانه‌داری مهارت جدیدی را به آن‌ها اضافه نکرده است. آن‌ها تحت تأثیر اتخاذ راهبرد مذکور نکات آموزشی را رعایت نمی‌کردند و به ایفای بی تفاوت نقش شغلی خود می‌پرداختند. مثال: مدیر خانه‌داری ردیف ۲ در جدول ۲ در این باره اظهار داشت:

موقع کار درآمد مهمه و می‌خوان زودتر کار رو انجام بدن. استفاده از نکاتی که مربوط به سلامتی شون هست مثل دستکش و ماسک و... براشون دست و پا گیره و سرعت عملشون رو کم می‌کنه.

### ج) ایفای بهینه نقش شغلی

ایفای بهینه نقش شغلی پیامد راهبرد پذیرش آموزش‌های رسمی و اتکا به مهارت‌آموزی غیررسمی (دوستانه) است. خانه‌دارانی که آموزش‌های رسمی را پذیرفته یا از طریق غیررسمی مهارت‌خانه‌داری را آموخته بودند، نقش شغلی خود را بهتر ایفا می‌کردند و همچنین کمتر به لحاظ فیزیکی آسیب می‌دیدند. به این جهت این مقوله با عنوان ایفای بهینه نقش شغلی نامگذاری شده است.

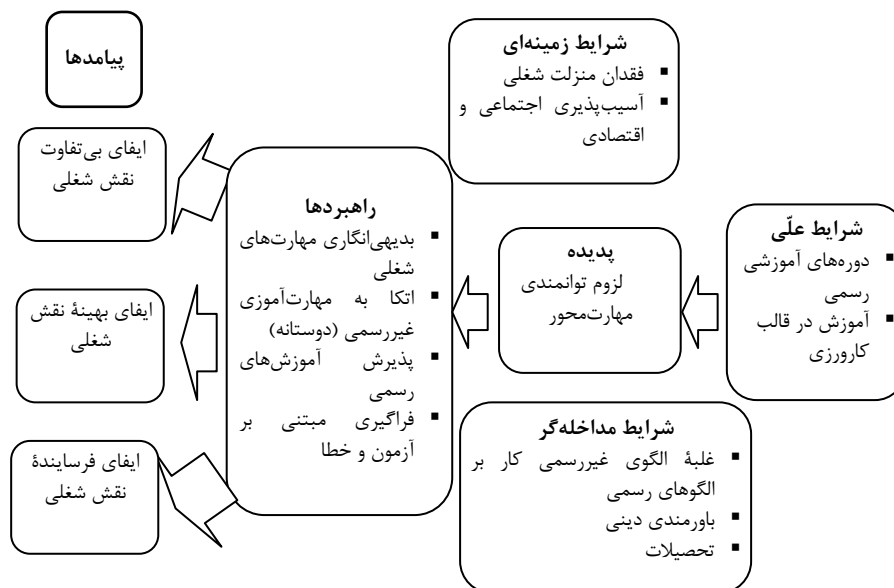
مثال: خانه‌دار ردیف ۹ در جدول ۳ در این باره اظهار داشت:

تجربه، سرعت کار، فرزی خودم. یاد گرفتم چطور دکوراسیون بچینم. چطور تزئین

کنم. چطور توی خونه تغییرات بدم. چطور از مواد تمیزکننده استفاده کنم و از چه موادی استفاده کنم.

## بحث و نتیجه گیری

مقولات به دست آمده و توضیح داده شده را می توان در مدلی چندبخشی قرار داد تا تصویری کامل تر برای تبیین پدیده لزوم توان افزایی مهارت محور در مراکز اقامتی به دست آید.



تصویر ۱. مدل پارادایمی درک توانمندسازی خانه داران زن مراکز اقامتی به مثابه لزوم توان افزایی مهارت محور

همان گونه که از تصویر ۱ برمی آید، پدیده محوری تحقیق از سوی شرایط زمینه ای معینی احاطه شده است که عمدتاً بر منزلت پایین نقش شغلی بررسی شده و درگیری پذیرندگان این نقش شغلی در چرخه ای از آسیب های اجتماعی و اقتصادی ناظر است که اساساً آن ها را در وضعیتی مسئله ساز، هم برای خود و هم برای جامعه ای که در آن زندگی می کنند، قرار می دهد. از سوی دیگر، این گونه نقش های شغلی حائز اهمیت جدی در مسیر توسعه بخش خدمات در کشور و به طور خاص در صنعت گردشگری اند. از این رو، همان گونه که در قامت پدیده مرکزی این تحقیق ظاهر شده است، توانمندی این افراد بر پایه نوعی مهارت یابی جامع ضرورت دارد. چنین توانمندی می تواند حاصل آموزش های رسمی، چه به صورت دوره های نظری و چه به

صورت کارورزی، باشد. این مهم با یافته‌های تحقیقات دیگر در این حوزه مطالعاتی نیز همخوانی دارد [۱۴؛ ۱۹].

درعین حال، انواعی از الگوهای غیررسمی کار بر الگوهای رسمی کار در کنار متغیر تحصیلات و نیز باورمندی‌های مذهبی، که به‌ویژه در پذیرش تقدیرگونه شرایط اثرگذارند، می‌تواند در مسیر اثرگذاری آموزش‌های در دسترس بر توانمندی افراد مطالعه‌شده، مداخلاتی را صورت دهد. در این زمینه، بی‌سواد یا تحصیلات پایین یکی از موانع مهم پیش رو در جهت اثرگذاری آموزش‌های شغلی و عمومی در دسترس است. اثر منفی این عامل بر توانمندی زنان در مطالعات مختلفی مانند مطالعه پناهی و چیدری و قلی‌پور و رحیمیان تأکید شده است [۷؛ ۲۰].

بر این اساس، افراد مطالعه‌شده، که ظاهراً بر مبنای باوری عمومی در بین خود و چه بسا در جامعه اساساً در نقشی شغلی با عدم نیاز به مهارت خاص (نمونه‌ای از مشاغل کارگری غیرماهرانه) اشتغال به کار داشته‌اند، در ارتباط با پدیده مرکزی شناسایی شده، معمولاً یکی از چهار راهبرد اصلی شامل بدیهی‌انگاری مهارت‌های شغلی، اتکا به مهارت‌آموزی غیررسمی (دوستانه)، پذیرش آموزش‌های رسمی، و فراگیری مبتنی بر آزمون و خطا را اتخاذ می‌کرده‌اند. از این بین فقط یک مورد، یعنی راهبرد سوم مبنی بر پذیرش آموزش‌های رسمی، با مباحث نظری مرور شده در حوزه توانمندسازی [۲۱؛ ۲۲؛ ۲۹؛ ۳۱] همخوانی دارد. درعین حال، به نظر می‌رسد گسترش اتکا به این راهبرد در بین آحاد جامعه هدف مستلزم اتخاذ سازوکارهایی جهت ارتقا سواد عمومی ایشان از یک‌سو و آگاهی‌یابی پیرامون اهمیت میان‌مدت و درازمدت آموزش‌های شغلی و آموزش‌های مربوط به مهارت‌های عمومی زندگی از سوی دیگر است. راهبردهای چهارگانه استخراج شده، معمولاً سه پیامد اصلی برای کنشگران مطالعه‌شده داشته است. نخست ایفای بی‌تفاوت نقش شغلی که عمدتاً در تناظر با راهبرد نخست قرار می‌گیرد. دوم ایفای فرساینده نقش شغلی که می‌توان آن را متناظر با راهبرد چهارم در نظر گرفت و درنهایت ایفای بهینه نقش شغلی که در مجموع با راهبردهای دوم و سوم در تناظر است. در مجموع، چنین به نظر می‌رسد که داشتن موضعی منسجم در قالب یک برنامه رفاه اجتماعی جامع با هدف توانمندسازی، یا حداقل آن‌گونه که در این مطالعه پیشنهاد شده است، توان‌افزایی جامعه هدف یک ضرورت و اولویت جدی است.

## منابع

- [۱] ابطحی، حسین (۱۳۷۵). آموزش و بهسازی منابع انسانی، تهران: مؤسسه مطالعات و برنامه‌ریزی آموزشی سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران.
- [۲] استراس، آنسلم؛ کرین، جولیت (۱۳۸۵). اصول روش تحقیق کیفی نظریه‌مبنایی- رویه‌ها و شیوه‌ها، ترجمه بیوک محمدی، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.

- [۳] استراوس، آنسلم؛ کربین، جولیت (۱۳۹۲). *مبانی پژوهش کیفی فنون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای*، ترجمه ابراهیم افشار، تهران: نی.
- [۴] صدیق اورعی، غلامرضا (۱۳۹۱). «دلایل سفر نکردن برخی از مردم مشهد به عتبات عالیات»، *مجله مطالعات اجتماعی ایران*، دوره ۶، ش ۳ و ۴، ص ۱۰۹-۱۳۰.
- [۵] برادران کاشانی، زهرا؛ اصغرپور ماسوله، احمدرضا (۱۳۹۳). «گرانباری و تعارض نقش در میان خانه‌داران زن مراکز اقامتی شهر مشهد؛ مطالعه کیفی»، *دوفصلنامه مطالعات گردشگری*، در دست انتشار.
- [۶] برادران کاشانی، زهرا؛ اصغرپور ماسوله، احمدرضا؛ دیاری، مرتضی؛ خدمتی بقمچ، فاطمه (۱۳۹۳). «ششمین کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری»، ۲۱ و ۲۲ آبان.
- [۷] پناهی، فاطمه؛ چیدری، محمد (۱۳۸۵). «توانمندسازی زنان: راهبردها، چالش‌ها، و چشم‌اندازها» *جهاد*، ش ۲۷۴، ص ۱۷۳-۱۹۸.
- [۸] تاجزاده نمین، ابوالفضل؛ تاجزاده نمین، آیدین؛ رضانی، مرتضی (۱۳۹۰). «عوامل مرتبط با وفاداری مشتریان ایرانی در هتل‌های پنج‌ستاره تهران»، *فصلنامه علمی- پژوهشی کاوش‌های مدیریت بازرگانی*، ش ۳، ص ۱۱۸-۱۳۵.
- [۹] توسلی، غلامعباس (۱۳۷۹). *جامعه‌شناسی کار و شغل*، تهران: سمت.
- [۱۰] حسین صمدی؛ علی، مصلح شیرازی، علی‌نقی؛ روحی، آناهیتا (۱۳۹۱). «طراحی یک مدل دینامیک برای صنعت گردشگری در ایران با استفاده از رویکرد پویایی‌شناسی سیستم برای افق ایران ۱۴۰۴»، *فصلنامه مدل‌سازی اقتصادی*، ش ۶، ص ۱، پی‌پی ۱۷، ص ۶۶-۸۹.
- [۱۱] رهنورد، فرج‌اله؛ حسینی، نسرين (۱۳۸۷). «عوامل مؤثر بر توانمندسازی زنان»، *فصلنامه پژوهش زنان*، دوره ۶، ش ۱، ص ۱۰۵-۱۱۵.
- [۱۳] صافی، احمد (۱۳۸۳). *سازمان و قوانین آموزش و پرورش در ایران*، تهران: سمت
- [۱۴] صمدیان، ابوالفضل؛ حسینی، سید حسن؛ و دیگران (۱۳۸۸). «نقش آموزش بر توسعه زیرساخت‌ها در صنعت توریسم ایران»، *جغرافیای انسانی*، ش ۴، ص ۱۰۵-۱۱۸.
- [۱۵] عباسی، ابراهیم؛ رشیدی، عزیز (۱۳۹۱). «بررسی تأثیر اجرای دوره‌های آموزشی بر عملکرد کارکنان سازمان تأمین اجتماعی»، *فرایند مدیریت توسعه*، دوره ۲۵، ش ۳، پی‌پی ۸۱، ص ۱۲۱-۱۴۳.
- [۱۶] فتحی و اجارگاه، کوروش (۱۳۷۶). *درآمدی بر برنامه‌ریزی آموزش ضمن خدمت کارکنان*، تهران: انتشارات سرآمد کاوش.
- [۱۷] فتحی و اجارگاه، کوروش؛ نصیری، فهیمه (۱۳۸۴). «امکان‌سنجی استقرار نظام آموزش ضمن خدمت در وزارت آموزش و پرورش کشور»، *فصلنامه نوآوری‌های آموزشی*، ش ۱۱، ص ۴، ص ۱۰۵-۱۲۳.

- [۱۸] فلیک، اووه (۱۳۹۲). *درآمدی بر تحقیق کیفی*، ترجمه هادی جلیلی، تهران: نی.
- [۱۹] فیض، داوود؛ طاهریان، حسین؛ زارعی، عظیم (۱۳۹۰). «کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در صنعت هتلداری (مورد مطالعه: هتل‌های شهر مشهد)»، *فصلنامه علمی-پژوهشی کاوش‌های مدیریت بازرگانی*، س ۳، ش ۶، ص ۱۲۳-۱۴۹.
- [۲۰] قلی‌پور، آرین؛ رحیمیان، اشرف (۱۳۸۸). «رابطه عوامل اقتصادی، فرهنگی، و آموزشی با توانمندسازی زنان سرپرست خانوار»، *فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی*، س ۱۱، ش ۴۰، ص ۲۹-۶۲.
- [۲۱] کبیر، نایلا (۱۳۸۹). «تأملی در سنجش قدرتمند شدن زنان: منابع، عاملیت، دستاوردها»، ترجمه فاطمه صادقی، مقاله مندرج در کتاب *توانمندی زنان: نقدی بر رویکردهای رایج توسعه*، ترجمه اعظم خاتم و دیگران، تهران: آگه.
- [۲۲] کرمانی، مهدی؛ مظلوم خراسانی، محمد؛ بهروان، حسین؛ نوغانی، محسن (۱۳۹۲). «عوامل مؤثر بر توانمندسازی زنان سرپرست خانوار مورد مطالعه: زنان شاغل در مراکز کوثر شهرداری تهران در سال ۱۳۹۱»، *مجله جامعه‌شناسی ایران*، دوره ۱۴، ش ۳، ص ۱۱۶-۱۴۸.
- [۲۳] مالتوره، آنجو؛ بوندر، کارول و شولر، سیدنی روث (۱۳۸۹). «سنجش توانمندی زنان به عنوان یک متغیر در توسعه بین‌المللی»، ترجمه هما مداح و فاطمه محمدی، مقاله مندرج در کتاب *توانمندی زنان: نقدی بر رویکردهای رایج توسعه*، ترجمه اعظم خاتم و دیگران، تهران: آگه.
- [۲۴] محمدپور، احمد (۱۳۹۲). *تجربه نوسازی مطالعه تغییر و توسعه در هورامان با روش نظریه زمینه‌ای*، تهران: جامعه‌شناسان.
- [۲۵] محمودی، عمر؛ درخشانی، امید (۱۳۹۳). «نقش دوره‌های آموزشی ضمن خدمت در توانمندسازی کارکنان بر مبنای مدل اسپریتز (Spreitzer)»، کنفرانس توانمندسازی اصل رفتار اقتصادی، شیراز.
- [۲۶] میرکمالی، سیدمحمد؛ نارنجی ثانی؛ فاطمه (۱۳۸۷). «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف»، *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ش ۴۸، ص ۷۱-۱۰۱.
- [27] Burns, N. & Grove S. K. (2005). *the Practice of Nursing Research: Conduct, Critique, & Utilization, Fifth Edition: Saunders Press.*
- [28] Kabeer Naila (2003). *Gender Mainstreaming in Poverty Eradication and the Millennium.*
- [29] Kvinnoforum (2001). *Measuring Women's Empowerment: A report from a pilot project on methods for measuring women's empowerment in Southern Africa, By Kvinnoforum in partnership with Organisation of Rural Associations for Progress in Zimbabwe, Namibia National Urban*

- [30] Longwe Sara H. (1991). Gender Awerness: the Missing Element in the Third World Development Project, a Chapter of "Changing Perceptions: Writing on Gender and Development", by Wallace T. & March C.: OXFAM.
- [31] Ritchie, J., & Lewis, J (2003). Qualitative research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers. London: Sage.
- [32] Robbins, Stephen p. (1988). Management: Concepts Applications. Second Edition Prentic-Hall International
- [33] UNITE\_HERE (2006). "Why Housekeeping is Dangerous Work?"  
[http:// www .hotel workersrising .org/media/ Why%20Hous ekeeping%20i s%20Dangerous %20Work.pdf](http://www.hotelworkersrising.org/media/Why%20Housekeeping%20is%20Dangerous%20Work.pdf)
- [34] Xiao, Yang (2010). The Importance of Staff Training in the Hotel Industry\_ Case study: Renaissance Shanghai Yuyuan Hotel, Vaasan University of Applied Sciences, Degree Program of hotel and Restauranr Business, Business Economics and Tourism.
- [35] Ye, xin & Zhima Liang (2010). The Employess, Roles on Service Delivery: Case study on Haibin Hotel & Westin Hotel in China, Bachelors Thesis in Business Adminstration, [hattp://www.hig.se](http://www.hig.se), Department of Business Administration.
- [36] Kvinnoforum (2001). Measuring Women's Empowerment: A report from a pilot project on methods for measuring women's empowerment in Africa, By Kvinnoforum in partnership with Organisation of Southern Rural Associations for Progress in Zimbabwe, Namibia National Association of Women in Business, Women's NGO Coalition in Botswana and the Community Development Foundation in Mozambique; Funded by UND
- [37] Honold, L. (1997). A Review of the Literature on Employee Empowerment, Empowerment in Organizations, Vol.5, No.4, pp 202\_212.
- [38] Menon, S.T. (1995). Employee Empowerment: Definition, Measurement and Construct Validation, McGill University, Canada.
- [39] Lawler, E.E. (1996). From the Ground Up: Six Principles for Building the New Logic Corporation, Jossey\_Bass, San Francisco, CA.
- [40] Barbee, C. & Bott, V. (1991). Customer Treatment as a Mirror of Employee Treatment, Advanced Management Journal, Vol. 5, No. 1, p. 27.
- [41] <https://www.census.gov/compendia/statab/2012/tables/12s0616.pdf>.
- [42] <http://www.oecd.org/std/37962502.pdf>, p20.