

## چکیده

هدف کلی این تحقیق بررسی تبیین کیفیت خدمات کارکنان شعب بانک ملی استان گیلان با توجه به متغیرهای توانمندسازی روانشناختی، حمایت سازمانی و رابطه رهبر-عضو است. روش تحقیق از نوع توصیفی و هدف آن کاربردی است و روش گردآوری داده‌ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل دو بخش است، بخش اول، شعب بانک ملی استان گیلان است که تعداد آنها ۱۲ شعبه می باشد. و بخش دوم مشتریان شعب. نمونه گیری در تحقیق حاضر در دو مرحله صورت خواهد گرفت، در گام نخست و به صورت تصادفی ساده تعداد ۸۶ شعبه انتخاب شده، در ادامه از هر شعبه به شیوه غیر احتمالی در دسترس با توجه به تعداد کارکنان بین ۳ الی ۶ کارمند و از بین مشتریان شعبه ۵ الی ۱۰ مشتری انتخاب شدند. در نهایت پرسشنامه‌ها جمع‌آوری و داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS 20 و smart pls 2 مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد. با تجزیه و تحلیل داده‌ها مشخص گردید در سطح ۹۵٪ حمایت سازمانی درک شده و توانمندسازی روانشناختی بر تعهد سازمانی تاثیر می‌گذارد. همچنین تعهد سازمانی بر کیفیت خدمات تاثیر می‌گذارد و نهایتاً تعهد سازمانی اثر حمایت سازمانی درک شده و توانمندسازی روانشناختی بر کیفیت خدمات را میانجی‌گری می‌کند. اما شواهدی دال بر تایید تاثیر رابطه رهبر-عضو بر تعهد سازمانی و همچنین نقش واسطه‌ای تعهد سازمانی در اثر رابطه رهبر-عضو بر کیفیت خدمات مشاهده نشد. ایجاد سیستم ارزشیابی عادلانه و گسترش فضای دوستی و همکاری در سازمان جهت افزایش تعلق خاطر سازمانی، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و سهم کردن آنان در اطلاعات و منابع سازمان به منظور استقلال و آزادی عمل بیشتر کارکنان و در نظر گرفتن خدمات مادی و غیرمادی مناسب برای افزایش رفاه آنان از جمله راهکارهایی است که مدیران بانک جهت افزایش کیفیت خدمات باید مد نظر قرار دهند.

**کلمات کلیدی:** حمایت سازمانی درک شده، توانمندسازی روانشناختی، تعهد سازمانی کیفیت خدمات، رابطه

رهبر-عضو