

چکیده

با توجه به پیشینه مطالعات مدیریتی در می‌یابیم که بررسی عوامل و متغیرهای مربوط به شغل کارکنان در سازمان‌ها به سال‌های خیلی پیش بر می‌گردد. در حال حاضر نیز بررسی و شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی یکی از برنامه‌های مهم مدیریت در بخش کلان محسوب می‌شود. هدف کلی این تحقیق رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی با توجه به نقش هویت سازمانی و مشتری‌مداری است. روش تحقیق از نوع توصیفی و هدف آن کاربردی است و روش گردآوری داده‌ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه است. در تحقیق حاضر جامعه آماری مورد بررسی، کارکنان شعب بانک ملی استان گیلان با تعداد ۸۷۰ نفر است. با توجه به جدول مورگان تعداد حجم نمونه ۲۶۶ محاسبه گردید. تعداد ۳۰۰ پرسشنامه با استفاده از روش نمونه‌برداری تصادفی بین کارکنان شعب استان گیلان توزیع شد. در نهایت تعداد ۲۶۶ پرسشنامه از کارکنان جمع‌آوری شد و داده‌ها بوسیله نرم افزار SPSS 20 و warp pls5 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. با تجزیه و تحلیل داده‌ها مشخص گردید در سطح ۹۵٪ ویژگی‌های شخصیتی با هویت سازمانی ارتباط معنی‌داری دارد، هویت سازمانی ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی و عملکرد شغلی کارکنان را میانجی‌گری می‌کند. همچنین مشتری‌گرایی ارتباط بین هویت سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان را تعدیل می‌کند. و نهایتاً اینکه ارتباط غیرمستقیم ویژگی شخصیتی و عملکرد شغلی از طریق هویت سازمانی زمانی بیشتر است که مشتری‌مداری بالاتر باشد

کلمات کلیدی: ویژگی‌های شخصیتی، هویت سازمانی، عملکرد شغلی و مشتری‌مداری