

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر شایستگی های منابع انسانی ادراک شده بر فرسودگی شغلی کارکنان شعب بیمه ما بانک ملت با اثر میانجی رضایت شغلی می باشد. این پژوهش از نوع توصیفی است و از نظر هدف پژوهش از نوع پژوهش های کاربردی محسوب می شود. جامعه آماری مورد بررسی در این پژوهش شامل کارکنان بیمه ما بانک ملت استان گیلان است. روش نمونه گیری در این پژوهش به صورت نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس است. تعداد ۸۸ پرسشنامه برای تحلیل داده ها مورد استفاده قرار گرفت. به منظور سنجش روایی پژوهش از روایی محتوایی استفاده شده است و پایایی پژوهش نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. در این پژوهش شایستگی های منابع انسانی ادراک شده با چهار بعد مهارت های ارتباطی و مذاکره، مدیریت پیچیدگی و انطباق پذیر، یادگیری مستمر، نوآوری و درون نگری و مهارت رهبری مورد مطالعه قرار گرفت. به منظور تحلیل داده ها از روش مدل یابی معادلات ساختاری استفاده گردید. نتایج نشان داد ابعاد شایستگی منابع انسانی ادراک شده به صورت منفی و معنی دار بر فرسودگی شغلی با توجه به میانجی رضایت شغلی تأثیر دارد. این یافته ها برای بانک ها، بیمه ها و مدیران بیمه ها مفید می باشد.