

رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی با توجه به نقش هویت سازمانی و مشتری‌مداری در شعب بانک ملی استان گیلان

حمیدرضا نخستین*، 168،

1396-03-27

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 870 نفر است. با توجه به جدول مورگان تعداد حجم نمونه 266 محاسبه گردید. تعداد 300 پرسشنامه با استفاده از روش نمونه‌برداری تصادفی بین کارکنان شعب استان گیلان توزیع شد. در نهایت تعداد 266 پرسشنامه از کارکنان جمع‌آوری شد و داده‌ها بوسیله نرم افزار در گردید مشخص‌ها-داده تحلیل و تجزیه با .گرفت قرار تحلیل و تجزیه مورد SPSS 20 و warp pls5 سطح 95% 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 : کلمات کلیدی: ویژگی‌های شخصیتی، هویت سازمانی، عملکرد شغلی و مشتری‌مداری

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)