

## تبیین اثر شایستگی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان با نقش واسطه تسهیم دانش (مورد مطالعه: شعب بانک سینا در تهران)

عهدیه آقامحمدی<sup>۱</sup>، علی پارسا<sup>۲</sup>، محمد گلماکانی<sup>۳\*</sup>، مهدی باغبان سعد آبادی<sup>۴</sup>

### چکیده

در حال حاضر، سازمان‌ها کلید موفقیت خود را سرمایه‌گذاری در منابع انسانی و استفاده از شایستگی‌های کارکنان به‌عنوان یک راهبرد مهم می‌دانند چرا که شایستگی‌های کارکنان به‌دلیل ماهیت تقلیدناپذیرشان به‌عنوان پیشران اصلی عملکرد شرکت‌ها تلقی می‌شوند. لذا هدف این پژوهش، بررسی تاثیر اثر شایستگی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان با نقش واسطه تسهیم دانش و عملکرد شغلی در شعب بانک سینا در تهران می‌باشد. این تحقیق از لحاظ هدف یک تحقیق کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را کارکنان بانک سینا در تهران به تعداد ۵۵۰ نفر تشکیل می‌دهند. در کل تعداد ۲۲۵ نفر از این کارکنان به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده در این پژوهش شرکت کردند. برای اندازه‌گیری متغیرها از پرسشنامه استاندارد استفاده گردید. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی تجزیه و تحلیل شده است. برای آزمون فرضیه‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج پژوهش، نشان داد که: شایستگی سازمانی بر تسهیم دانش کارکنان بانک سینا اثر گذار است. شایستگی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان بانک سینا اثر گذار است و تسهیم دانش بر عملکرد شغلی کارکنان بانک سینا اثر گذار است و همچنین تسهیم دانش در روابط بین شایستگی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان بانک سینا نقش میانجی را ایفا می‌نماید.

**کلید واژه‌ها:** شایستگی سازمانی، اشتراک دانش، عملکرد شغلی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

<sup>۱</sup> عضو هیات علمی، موسسه آموزش عالی جامی، گروه مدیریت و اقتصاد، تهران، ایران

[Tephd1@gmail.com](mailto:Tephd1@gmail.com)

<sup>۲</sup> دانش آموخته دکتری مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی جامی، گروه مدیریت و اقتصاد، تهران، ایران

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری، شهرسازی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

[Golmakani2018@gmail.com](mailto:Golmakani2018@gmail.com)

<sup>۴</sup> دانش آموخته دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان، سمنان، ایران

[mehdibaghbaan@yahoo.com](mailto:mehdibaghbaan@yahoo.com)

## ۱. مقدمه

کسب عملکرد شغلی برتر هستند (سیزیونیونه و همکاران، ۲۰۱۶). علاوه بر این، این شایستگی‌ها برای رقابت-پذیری سازمان‌ها اهمیت دارند. شرکت‌ها از طریق چنین شایستگی‌هایی، به افزایش کارایی، دستیابی به اهداف و اجرای راهبردهای خود، بهبود بهره‌وری، کیفیت و تصمیم-گیری و در نهایت بهبود عملکرد شغلی و وفاداری کارکنان دست می‌یابند (نیکولا جوابته و سابایتا، ۲۰۱۶).

در عصر حاضر، اهمیت جایگاه و نقش سطوح مدیران به-عنوان طراحان؛ هدایت‌گران و اداره‌کنندگان اصلی سازمان بر کسب پوشیده نیست و به کارگیری نظام‌های موثر انتصاب، جذب، نگهداری، ارزیابی و توسعه آن طبیعتاً از جایگاه مهم و ویژه‌ای برخوردار است. مدیران به‌عنوان اصلی‌ترین افراد تصمیم‌گیرنده در مواجهه با مسائل مختلف درون و برون سازمانی نقش بسزا و تعیین‌کننده‌ای در موفقیت یا حتی شکست سازمان ایفا می‌کنند. از آنجایی که، مدیریت در هر سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و از مهم‌ترین فعالیت‌هایی است که به مدد آن مأموریت‌ها و اهداف سازمانی تحقق می‌یابد، یکی از راه‌های اصلی نظام شایسته-سالاری، گماردن مدیران شایسته است (خوری، ۱۳۹۷). در شرایطی که صلاحیت و شایستگی‌های مناسب و کافی وجود نداشته باشد اشتراک‌گذاری دانش به صورت کارآمد امکان‌پذیر نخواهد بود. بنابراین آگاهی داشتن نسبت به این ویژگی‌ها و صلاحیت‌ها برای اشتراک‌گذاری آسان و سریع دانش امری لازم و ضروری خواهد بود. تعداد زیادی از شایستگی‌ها و صلاحیت‌هایی که برای اشتراک‌گذاری دانش ضروری و مهم می‌باشند. و دانش به‌عنوان عامل مهم برای رقابت‌پذیری سازمان‌ها تبدیل شده است. به‌طوری‌که حتی

در تعداد زیادی از مطالعات، نقش شایستگی‌های مختلف، از جمله شایستگی‌های فناورانه، بازاریابی و یکپارچه‌سازی در بهبود عملکرد سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. عواملی مانند شایستگی‌های شبکه‌ای، بین‌فرهنگی (وابستگی به چند فرهنگ مختلف)، مشارکت درون سازمانی، اتحاد و ارتباطات بین فرهنگی (ابراهیم و همکاران، ۲۰۱۶). دانش و مهارت‌های رایانه‌ای و زبان، احساسات و اخلاقیات، کار تیمی و رهبری، دانش و مهارت (سریات، ۲۰۰۹). همگی از جمله عوامل تعیین‌کننده و مهم عملکرد سازمانی هستند. در محیط کار امروزی، سازمان‌ها نمی‌توانند بدون وجود کارکنان شایسته به اهدافشان دست یابند. سازمان‌ها برای نیل به اهداف خود به دنبال استقرار سیستم‌هایی هستند تا فضای مساعد برای افزایش وفاداری کارکنان خود را تضمین کنند. یکی از راه‌های افزایش وفاداری کارکنان به سازمان، انتخاب کارکنان شایسته و بهبود عملکرد شغلی آنان است. بهبود عملکرد شغلی از جمله روش‌هایی است که با هدف انتخاب، ارتقا و آموزش افراد، مورد استفاده قرار می-گیرد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۷).

امروزه دانش، مهارت، توانایی‌ها و انگیزه کارکنان؛ مهم-ترین انگیزه برقراری ارتباطات توسعه منابع انسانی و عملکرد کارکنان محسوب می‌شوند (پوتنورو و ساهو، ۲۰۱۶). کارکنان شایسته با رویارویی مؤثر با چالش‌های کاری، برخورداری از خلاقیت و داشتن مهارت‌های منحصر به فرد، به کارایی بالا دست می‌یابند (کنگ، ۲۰۱۳). طبق نتایج مطالعات قبلی، کارکنان شایسته، موضوع و مسئله اساسی در

<sup>5</sup> Ibrahim et al

<sup>6</sup> Serirat

<sup>7</sup> Potnuru & Sahoo

<sup>8</sup> Kong

<sup>9</sup> Nikolajevaite, M. & Sabaityte

شایسته، ماهر، باتجربه و کاملاً آگاه به اصول و فنون مدیریت قرار گیرند، موفقیت سازمان در رسیدن به اهداف سازمانی تضمین خواهد شد (رابینز، ۱۳۹۲). از آن جایی که مدیران برای داشتن کارایی نیازمند برخورداری طیفی از شایستگی ها و مهارت ها می باشند، لذا درباره شایستگی ها نظریه های متفاوتی مطرح شده است و هر کدام خصوصیات را برای مدیران به عنوان شایستگی های اساسی مورد نیاز آن ها عنوان کرده اند. شایستگی، در حقیقت به قابلیت مستمر فرد در انجام سریع و دقیق یک وظیفه اطلاق می شود. شایستگی مدیریتی به شایستگی هایی گفته می شود که به وسیله آن شخص در وجود خود امکان به حرکت درآوردن اجزاء یک مجموعه را برای حرکت متناسب همه اجزاء به سوی اهداف تعیین شده فراهم می آورد. سال هاست در ادبیات مدیریت، به ویژه مدیریت عمومی شایستگی ها و مهارت های طرح شده توسط رابرت کاتز که شایستگی های مورد نیاز مدیر را در سه حیطه شایستگی فنی، شایستگی انسانی و شایستگی ادراکی طبقه بندی کرد. رابرت کاتز<sup>۱۱</sup> (۱۹۷۴)، سه نوع شایستگی فنی، انسانی و ادراکی را مورد نیاز مدیران مطرح نمود. براساس نظریه شایستگی فنی در سطوح پایین مدیریت، شایستگی ادراکی در سطوح بالای مدیریت دارای اهمیت بیشتری می باشد و شایستگی انسانی در هر سه سطح مدیریت دارای اهمیت یکسانی است. هارولد کونتز و همکاران<sup>۱۲</sup> (۱۹۸۸)، شایستگی دیگری تحت عنوان شایستگی طراحی و حل مسئله مطرح می کنند. براساس نظر کونتز این شایستگی بیشتر در سطوح عالی مدیریت کاربرد دارد. گریفین<sup>۱۳</sup> (۱۹۸۶)، نیز دو شایستگی دیگر تحت عنوان مهارت تجزیه و تحلیل و مهارت تشخیص برای مدیران مطرح نمود. گریفین معتقد است که دو شایستگی فوق مکمل شایستگی ادراکی بوده و در سطوح بالای مدیریت

به عنوان یک سرمایه غیر قابل جایگزین برای سازمان ها تبدیل شده است. روشی که دانش در سطح سازمان مورد اشتراک قرار می گیرد ضروری و مهم می باشد بلکه افرادی نیز که جزئی از فرایند اشتراک گذاری دانش می باشند نیز مهم بوده و مزیت هایی را برای سازمان ها به ارمغان می آورند. بنابراین دانش به اشتراک گذاشته شده به رقابت پذیری سازمان کمک خواهد نمود. همچنین از دست دادن دانش کارکنان ممکن است اثرات منفی بر وضعیت رقابت پذیری سازمان ها داشته باشد. البته در صورتی که کارکنان منافع و اشتراک گذاری مستمر دانش را درک نمایند در این صورت تسهیل اشتراک گذاری دانش در سطح سازمان را به طور مستمر پیگیری خواهند نمود (احمدی و همکاران، ۱۳۹۵). لذا با توجه به اینکه رکن اصلی و اساسی رشد، توسعه و پیشرفت هر جامعه ای نیروی انسانی ماهر و متخصص است و در بین این منابع انسانی، کارکنان به عنوان نیروهای صف مهم ترین وظیفه و تاثیر گذاری را دارا می باشند، نیاز شرکت ها و سازمان ها به این قبیل نیازها امریست اجتناب ناپذیر لذا هدف از انجام این پژوهش، تبیین اثر شایستگی سازمانی بر تسهیم دانش و عملکرد شغلی کارکنان می باشد.

## ۲. ادبیات و پیشینه تحقیق

### ۲-۱- شایستگی سازمانی

شایستگی سازمانی مجموعه ای از کیفیت، مهارت، دانش و رفتارهایی است برای سازمان مزیت پایدار ایجاد می کند. همچنین، دربردارنده ویژگی هایی است که به عملکرد فرد کمک می نماید (بابائی و همکاران، ۱۳۹۷). هرسی و بالانچارد<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۲)، اظهار می دارند که سازمان موفق مشخصه ای دارد که به وسیله آن از سازمان ناموفق شناخته می شود و آن چیزی نیست جز مدیریت و رهبری پویا و اثربخش. چنانچه در رأس سازمان ها مدیرانی کارآمد،

<sup>12</sup> Harold Koontz et al

<sup>13</sup> Girrifin

<sup>10</sup> Hersy & Blanchard

<sup>11</sup> Katz

دانش محسوب می شود. نقش به اشتراک گذاری دانش در مدیریت دانش آن قدر مهم است که بعضی از اندیشمندان معتقدند که وجود مدیریت دانش برای پشتیبانی از تسهیم دانش است و مدیریت دانش را مترادف با برانگیختن افراد به تسهیم دانش خود با دیگران دانسته اند. به اشتراک-گذاری دانش را می توان فعالیتی نظام مند به منظور انتقال و مبادله دانش و تجربه میان اعضای یک گروه و یا سازمان تعریف نمود. تسهیم دانش باعث ایجاد تعاملاتی گسترده در سازمان می شود تا دانش و تجربه به صورتی طبیعی، موثر و مستمر در سراسر سازمان جریان یابد و به اشتراک گذاشته شود. به اشتراک گذاری موثر دانش بین اعضای سازمان منجر به کاهش هزینه ها، بهبود کیفیت ارائه خدمات، بهبود ارتباطات سازمانی، کوتاه تر شدن فرآیندهای انجام کار، انتشار بهترین روش های کاری و در نتیجه ارتقاء عملکرد سازمانی خواهد شد (نذیر<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۴، ۳).

دانش به عنوان یک منبع و دارایی اساسی می باشد که به - اشتراک گذاشتن دانش در بین کارکنان برای دستیابی به کارایی سازمان مانند: اتخاذ دانش و نوآوری بسیار مهم است. در چارچوب سازمانی دانش وقتی شکل می گیرد و پایدار می شود که کارکنان دانش فردی را با سایر همکاران به اشتراک بگذارند (اریک و همکاران، ۲۰۲۰). این فرآیند به توسعه ی یک همکاری جمعی که در آن افراد به عنوان همکاران در جهت دنبال کردن اهداف مشترک، احساس پیوستگی به هم داشته و در فعالیت هایشان به همدیگر وابسته اند، کمک می کند. این فرآیند عبارت است توزیع و پخش دانش بین افراد و پایگاه های دانش به طور مکانیزه و غیر مکانیزه و به صورت دوسویه، در حد بالایی از موفقیت مدیریت دانش، به تبادل و اشتراک صحیح دانش بستگی دارد و تبادل دانش از فردی به فردی دیگر از لوازم اساسی و جزء مدیریت دانش است (قلیچ لی، ۱۳۹۴).

دارای اهمیت است. مانتل و همکاران<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۴)، نیز شایستگی های مدیران را در شش حوزه شایستگی های ارتباطی، سازمانی، تیم سازی، رهبری، سازگاری و مهارت های تخصصی طبقه بندی کردند. بورگمن و براش<sup>۱۵</sup> (۱۹۹۳)، یکی از وسیع ترین پژوهش را در سازمان-های گوناگون پیرامون شایستگی های مدیران انجام داد و ۱۸ شایستگی لازم مدیریتی را شناسایی کردند. این شایستگی ها عبارتند از: ارتباط کارآمد، راهنمایی، هدایت، انگیزش، آموزش زیردستان، اداره امور، توسعه سازمان، حفظ روابط کاری مناسب، ایجاد هماهنگی بین کارکنان، استخدام، تفویض اختیار، برنامه ریزی، سازماندهی، تصمیم گیری، حل مسئله، ایجاد تعهد سازمانی، تخصص فنی، و تاکید بر دستیابی به هدف. آدیزش معتقد است مدیران دارای چهار نقش تولیدی، اجرایی، خلاقیت و ترکیبی هستند. اورلین و هبلین برخی از شایستگی های در وظایف مدیران را بیان می کند که می تواند در آموزش و انتصاب مدیران موثر باشد. از آن جمله می توان به مواردی چون، ارتباطات، طراحی و برنامه ریزی، نظارت و کنترل و حل مساله اشاره کرد (عزیزی نژاد و پورحیدر، ۱۳۹۳).

## ۲-۲- تسهیم دانش<sup>۱۶</sup>

در مدیریت دانش، مفهوم اساسی بحث به تسهیم دانش می-باشد. به گفته نوناکا (۱۹۹۵)، برای یادگیری و کسب دانش جدید، افراد باید تعامل کنند و دانش صریح و ضمنی را با یکدیگر به اشتراک بگذارند. به این طریق اشخاص ظرفیت خود را برای تعریف یک وضعیت یا مشکل بهبود بخشند و دانش خود را برای حل مسئله به کار برند. به اشتراک-گذاری دانش عبارت است از: فعالیت انتقال و توزیع دانش ضمنی و آشکار از یک شخص، گروه یا سازمان به شخص، گروه یا سازمان دیگر. تسهیم دانش بخش بزرگی از تصویر دانش است و یکی از اصلی ترین توانمندسازهای مدیریت

<sup>16</sup> knowledge sharing

<sup>17</sup> Nazir

<sup>14</sup> Montel

<sup>15</sup> Borgman and Brush

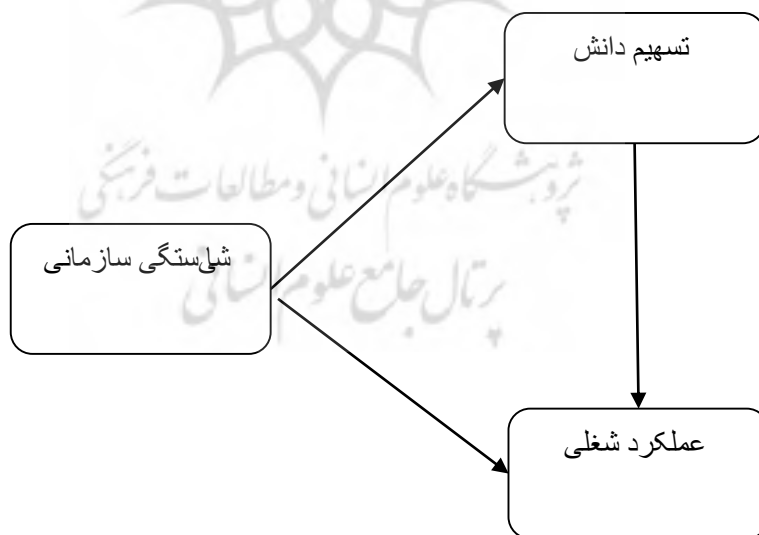
### ۳-۲- عملکرد شغلی<sup>۱۸</sup>

عملکرد شغلی مجموعه‌ای از فعالیت‌های منسجم و هدفمند می‌باشند که تابع چهار عامل: بهبود کار، همکاری در کار، احساس مسئولیت در کار و رعایت نظم و انضباط در کار است (منتظری و فردوسی پور، ۱۳۹۷). عملکرد شغلی خوب، پیامدی از تاثیر متقابل توانایی و انگیزش است. بازدارنده‌های سازمانی مانند: آموزش ضعیف می‌تواند در عملکرد شغلی خوب مداخله کند. اما توجه به این نکته ضروری است که داشتن توانایی و انگیزه بالا عملکرد شغلی را تضمین نمی‌کند و برای ارتقای عملکرد شغلی فراهم کردن شرایط مناسب و از میان برداشتن موانع سازمانی از اهمیت فراوانی برخوردار است (مصباحی جهرمی و عفری دارابجردی، ۱۳۹۳). عملکرد شغلی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان هم در مدیریت منابع انسانی و هم در روانشناسی سازمانی بوده است که محققان اندکی شروع به توسعه ابعاد گسترده‌ای از عملکرد شغلی نمودند. محققان به هشت عامل کلی عملکرد شغلی دست یافتند که شامل

مواردی همچون، مهارت مخصوص شغل، مهارت در وظیفه غیرمخصوص شغل، ارتباط نوشتاری و شفاهی، نشان دادن تلاش حفظ نظم فردی، حفظ برابری و عملکرد گروهی، نظارت/ رهبری و مدیریت/ اجرا می‌باشند (حسینی و سعادت، ۱۳۹۵).

عملکرد شغلی با عملکرد سازمانی ارتباط تنگاتنگی دارد و نقش تلاش‌ها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می‌سنجد. عملکرد شغلی در واقع میزان بازدهی است که به موجب اشتغال فرد در سازمان اعم از خدماتی و تولیدی حاصل می‌شود و تحت تاثیر دو عامل یعنی توانایی کارکنان برای انجام وظایف شغلی و نیز وجود انگیزه در آنان می‌باشد. زیرا افراد اگر توانایی و انگیزه‌های لازم را داشته باشند کارهای خود را خوب انجام می‌دهند (براهویی، ۱۳۹۶).

روابط بین متغیرها در مدل شماره ۱ آمده است این مدل از مدل اریک و همکاران (۲۰۲۰) اقتباس گردیده است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

امر قرار گرفت. و پس از دخالت دادن نظرات ایشان، پرسشنامه نهایی تدوین گردید و در اختیار کارشناسان قرار گرفت. همچنین روایی گویه‌ها با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی مورد تایید قرار گرفت. همچنین در این پژوهش برای اندازه‌گیری پایایی یا قابلیت اعتماد پرسشنامه، از آلفای کرونباخ استفاده شده است. با توجه به اینکه میزان آلفای همه متغیرها بالای ۰,۷ بدست آمد. بنابراین پرسشنامه از پایایی بالا و قابل قبولی برخوردار می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را، کارکنان بانک شعب سینا در تهران به تعداد ۵۵۰ نفر تشکیل می‌دهند. حداقل حجم نمونه براساس فرمول کوکران، ۲۲۵ نفر بدست آمد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده از این کارکنان آزمون بعمل آمد. در این پژوهش از روش‌های توصیفی نظیر میانگین و انحراف استاندارد و از روش استنباطی معادلات ساختاری، تحلیل مسیر و روش بوت استراب برای تحلیل میانجی استفاده شد.

#### ۵. تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

برای آزمون فرضیه‌ها از نرم افزار AMOS24 شد. شکل ۲ مدل نهایی پژوهش را با ضرایب استاندارد نشان می‌دهد، بیان مقبولیت و برازش مدل از شاخص‌هایی طبق جدول ۱ استفاده شده است.

جدول ۱: شاخص‌های برازش مدل کل

نوع شاخص	معادل فارسی	میزان استاندارد	برازش مدل
CMIN/DF	نسبت کای اسکور	۵ >	۳/۸۲۹
NFI	شاخص برازش هنجار شده بنتلر-بونت	۰/۹۰ <	۰/۹۰۶
RFI	شاخص برازش نسبی	۰/۹۰ <	۰/۹۵۵
IFI	شاخص برازش افزایشی	۰/۹۰ <	۰/۹۷۶
TLI	شاخص برازش توکر-لوپس	۰/۹۰ <	۰/۹۲۱
CFI	شاخص برازش تطبیقی	۰/۹۰ <	۰/۹۷۱
GFI	شاخص نیکویی برازش	۰/۹۰ <	۰/۹۲۲
RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	۰/۸ >	۰/۰۷۵

با توجه به ادبیات و پیشینه تحقیق فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

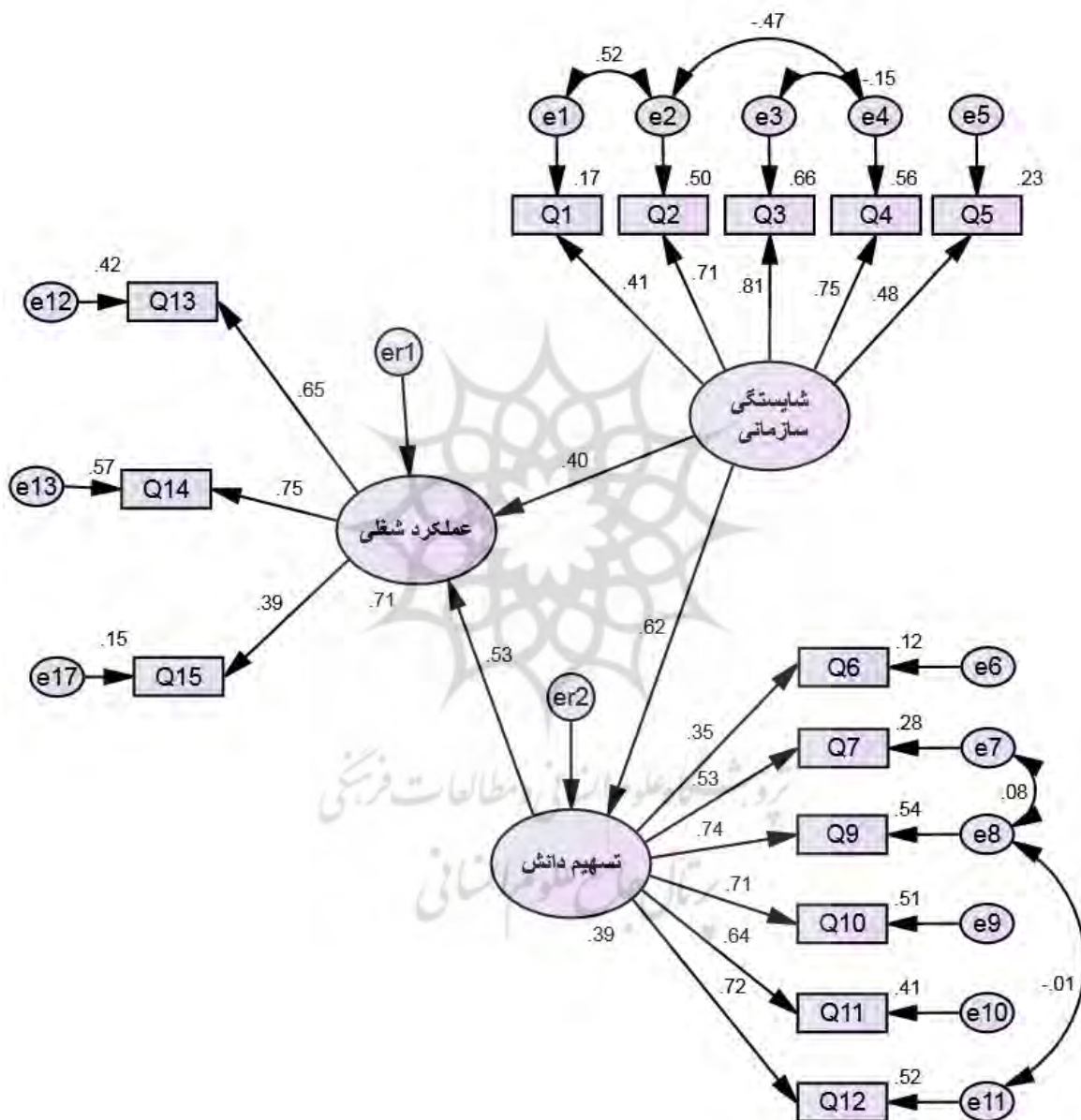
- ۱) شایستگی سازمانی بر تسهیم دانش کارکنان بانک سینا اثر گذار است.
- ۲) شایستگی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان بانک سینا اثر گذار است.
- ۳) تسهیم دانش بر عملکرد شغلی کارکنان بانک سینا اثر گذار است.
- ۴) تسهیم دانش در روابط بین شایستگی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان بانک سینا نقش میانجی را ایفا می‌نماید.

#### ۴. روش‌شناسی

نوع تحقیق حاضر بر اساس هدف کاربردی است و بر اساس ویژگی‌های موضوع و زمان گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی می‌باشد. برای گردآوری داده‌ها از روش میدانی استفاده گردیده است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه می‌باشد. در این تحقیق سعی شده جهت دستیابی به اعتبار لازم در استفاده از پرسشنامه، از پرسشنامه استاندارد با اقتباس از پژوهش اریک و همکاران (۲۰۲۰) استفاده گردید. پس از تدوین پرسشنامه، جهت دریافت روایی صوری و محتوایی پرسشنامه مذکور در اختیار اساتید و کارشناسان

است. در کل با توجه به کلیه شاخص ها، مدل از برازش مناسب و مطلوبی برخوردار می باشد. جدول ۳ ضرایب نهایی و سطح معناداری فرضیه های پژوهش را نشان می دهد.

بر اساس جدول ۱، تمام شاخص های برازش تطبیقی مدل تدوین شده بالای ۰٫۹ می باشند و این نشان دهنده مقبول بودن مدل است. شاخص RMSEA نیز کمتر از ۰٫۸ می باشد. که نشان دهنده برازش مطلوب مدل ارائه شده



شکل ۲: مدل نهایی پژوهش با ضرایب تاثیر استاندارد شده

همه فرضیه ها مقدار بحرانی ۲٫۵۴ بالاتر است بنابراین فرضیه های صفر تحقیق رد شده و تمامی فرضیه های پژوهش تایید

بر اساس جدول ۲، از آنجائیکه در هر ۳ فرضیه سطح معناداری پایین تر از ۰٫۰۵ ( $P < ۰٫۰۵$ ) می باشد و میزان  $t$  در

سینا اثر گذار است و تسهیم دانش بر عملکرد شغلی کارکنان بانک سینا اثر گذار است.

می شود. بنابراین با احتمال ۹۹٪ می توان گفت: شایستگی سازمانی بر تسهیم دانش کارکنان بانک سینا اثر گذار است. شایستگی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان بانک

جدول ۲: ضرایب تاثیر مدل نهایی

ضریب تعیین	ضریب استاندارد شده	P	C.R.	S.E.	ضریب استاندارد نشده
.055	.623	***	4.748	.137	شایستگی سازمانی <--- عملکرد شغلی
.371	.402	***	5.359	.067	شایستگی سازمانی <--- تسهیم دانش
.103	.530	***	8.056	.068	تسهیم دانش <--- عملکرد شغلی

سازمانی با عملکرد شغلی در این پژوهش از روش بوت استرپ در نرم افزار آموس به شرح جدول ۳ استفاده شد.

جهت آزمودن فرضیه چهارم پژوهش، با توجه به احتمال وجود متغیر میانجی تسهیم دانش در روابط بین شایستگی

جدول ۳- اثرات مستقیم و غیرمستقیم

نتیجه	تاثیر مستقیم	تاثیر غیرمستقیم	تاثیر کل
تایید میانجی	.367(.001)	.256(.012)	.623(.018)*

\*سطح معناداری

میزانی از تاثیرات مربوط به متغیر میانجی می باشد با توجه به مثبت بودن علامت ضرایب، متغیر تسهیم دانش اثر شایستگی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان بانک سینا را افزایش می دهد. بنابراین این فرضیه ها مورد تایید واقع گردید.

با توجه به جدول ۳ اثرات کل، مستقیم و غیر مستقیم شایستگی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان بانک سینا، با توجه به سطح معناداری پایین تر از ۰/۰۵ در آنها معنادار می باشد و این نشان دهنده اینست که متغیر میانجی توانسته مقداری از اثرات کل را بخود اختصاص دهد و در واقع

## ۷- نتیجه گیری و پیشنهادها

خودی خود باعث تولید نمی شوند بلکه این امر زمانی حادث می شود که عنصر انسانی به طور موثر وارد عمل شود. بدون تردید اهمیت تجربه کاری عنصر انسانی و چگونگی تاثیر آن بر نگرش ها و ارزش های مربوط به کار موضوعی

هر سازمانی برای رسیدن به اهداف به منابع مالی، منابع فیزیکی و منابع انسانی نیاز دارد. منابع فیزیکی و مالی به



بازخوردهای سازنده به کارکنان ارئه داده و کارکنان با سابقه کاری بالا را با انواع مشوقها و ترفیع درجه و... ترغیب کنند که بازخورده سازنده ای در مورد نحوه کار همکاران کم تجربه ارائه دهند.

### منابع و مآخذ

۱. احمدی، علی اکبر. ثریا رفعتی خسروشاهی. داود وحدت (۱۳۹۵)، بررسی عوامل موثر در اشتراک گذاری دانش مدیران میانی صنعت بیمه در ایران، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال پنجم، شماره بیست و یک، صص ۲۳-۴۴.
۲. بابائی، ایرج، عباس پور، عباس، اسدزاده، حسن، دلاور، علی، عبدالمهی، حسین، (۱۳۹۷)، تعیین سهم عوامل سازمانی در افزایش شایستگی کارکنان شهرداری کرج، پژوهش های مدیریت عمومی، صص ۱۸۶-۱۶۶.
۳. براهویی، پریسا، (۱۳۹۶)، مقایسه اشتیاق شغلی و عملکرد شغلی معلمان طرح خرید خدمات با سایر معلمان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه سیستان بلوچستان.
۴. حسینی، علی، سعادت، غلامرضا، (۱۳۹۵)، تاثیر غنی سازی شغل بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی، مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، ۲ (۲)، صص ۱۰-۱.
۵. حسینی، سید یعقوب. مانی آرمان. زهرا محمدی زاده (۱۳۹۷)، شایستگی و ارتباط آن با عملکرد کارکنان، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و هفتم، شماره ۸۸، صص ۲۵-۵۰.
۶. خوری، حسن، (۱۳۹۷)، بررسی رابطه مدیریت دانش با کارآفرینی و شایستگی مدیران در مدارس شهرستان بردسکن، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد بردسکن.

است که همواره مورد توجه روزافزون اندیشمندان قرار گرفته است. از جمله مفاهیم مربوط به نیروی انسانی، شایستگی است که سازمان ها باید بدون توجه به نژاد، سن، مذهب و جنسیت، شایستگی های مدیران و به تبع آن کارکنان را تقویت کنند. چرا که سازمانی را نمی توان یافت که رشدی مستمر و موفقیتی پایدار را تجربه کرده باشد مگر این که توسط مدیر یا تیمی از مدیران و رهبران شایسته و کارآمد اداره و هدایت شده باشد. اندیشمندان مدیریت بر این باورند که دانش کارکنان مهم ترین منبع برای شایستگی آنان می باشد (سیدی، ۱۳۹۶). از این رو، هدف این پژوهش، بررسی تاثیر اثر شایستگی سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان با نقش واسطه تسهیم دانش و عملکرد شغلی در شعب بانک سینا در تهران می باشد. نتایج پژوهش نشان داد که، شایستگی سازمانی بر تسهیم دانش کارکنان و عملکرد شغلی کارکنان تاثیر معناداری دارد. با توجه به نتایج این پژوهش بنظر می رسد رویکرد شایستگی مبتنی بر ویژگیهای اساسی و ممتاز افراد است که باعث عملکرد کارا و فراتر از حد انتظار آنان در یک شغل می شود. این نگرش و دیدگاه، فضای جدیدی را در افق توسعه منابع انسانی و جذب و استخدام ترسیم نموده است که اصلی ترین نقش شایستگیها را میتوان اهمیت آنان در توسعه مسیر شغلی کارکنان با استفاده از کانونهای ارزیابی و توسعه دانست. همچنین تشویق کارکنان به پذیرش تغییر و استقبال از تغییرات و درک صحیح از اهداف سازمانی و تدوین استراتژی مناسب برای حصول به این اهداف همچنین تشویق کارکنان به نوآوری عامل مهمی در تقویت شایستگی کارکنان و بتبع آن اشتراک دانش، شایستگی سازمانی و عملکرد شغلی محسوب می شود. همچنین نتایج نشان داد که، تسهیم دانش بر عملکرد شغلی کارکنان اثر داشته و رابطه بین شایستگی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان بانک سینا در تهران نقش میانجی دارد. بنابراین به بانک سینا پیشنهاد می شود جهت تقویت تسهیم دانش و به تبع آن عملکرد شغلی کارکنان پیشنهاد می شود: به موقع

- ارومیه، دوره ۱۲، شماره ۷، پیاپی ۶۰، صص ۵۸۴-۵۷۶.
۱۱. قلیچلی، بهروز. مهدی اسدی قراباغی (۱۳۹۴)، تاثیر نیت و شایستگیهای تسهیم دانش بر عملکرد شغلی مدیران سازمانهای پروژهمحور (مطالعه موردی: شرکت مدیریت توسعه صنایع پتروشیمی)
۱۲. مصباحی جهرمی، نگارالسادات، جعفری دارابجردی، جمشید، (۱۳۹۳)، بررسی و تبیین عوامل موثر بر بهبود عملکرد شغلی کارکنان بخش بهداشت و درمان مطالعه موردی: بیمارستان ام لیل در بندرعباس، اولین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی.
۱۳. منتظری، محمد، فردوسی پور، لی لی، (۱۳۹۷)، تاثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت بهبود و تحول، سال ۲۷، شماره ۹۰، صص ۶۴-۴۵.
۱۴. Ibrahim, Z., Abdullah, F. & Ismail, A. (2016). International business competence and small and medium enterprises. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 224, 393-400.
۱۵. Kong, H. (2013). Relationships among work-family supportive supervisors, career competencies, and job involvement, *International Journal of Hospitality Management*, 33(2013), 304-309
۱۶. Nazir, T. , Hussain Shah, S. F. , Zaman, KH. (2014). Mediating effect of knowledge sharing between participative decision making, transformational leadership and organization performance. *Journal of Management Info* 1(1),1-12.
۷. رایبیز، پی استفن، (۱۳۹۲)، رفتار سازمانی، مترجمان: علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، چاپ سو هشتم، تهران، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی.
۸. سیدی، محبوبه، (۱۳۹۶)، بررسی کیفی شایستگی مدیران از نگاه کارکنان و مدیران کارخانه سیمان قائنات، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.
۹. طاهری روزبهرانی، م.، نعمتی، م (۱۳۹۱)، بررسی تاثیر رضایتمندی شغلی بر وفاداری کارکنان ماهنامه کار و جامعه، شماره ۳۸، ۳۳-۱۵۴.
۱۰. عزیزی نژاد، بهاره، و پورحیدر، رحیمه، (۱۳۹۳)، بررسی عوامل موثر بر کارایی مدیران دانشگاه علوم پزشکی ارومیه با تاکید بر مهارت های سه گانه مدیریت، مجله دانشکده پرستاری و مامایی
۱۷. Nikolajevaite, M. & Sabaityte, E. (2016). Relationship between employees' competencies and job Satisfaction: British and lithuanian employees. *Psychology Research*, 6(11), 684- 692
۱۸. Potnuru, R. K. G. & Sahoo, C. K. (2016). HRD interventions, employee competencies and organizational performance: An empirical study. *European Journal of Training and Development*, 40(5), 345-365
۱۹. Serirat, S. (2009). Career competencies and career success of Thai employees in tourism and hospitality sector. *International Business & Economics Research Journal*, 8(11), 65- 72.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی