

## بررسی رابطه بین اقدامات مدیریت منابع انسانی با رویکرد سیستم‌های کاری با عملکرد بالا و بازارگرایی در صنعت بانکداری

علی دیواندری\*، سیدرضا سیدجوادین\*\*، سید حمید خداداد حسینی\*\*\*،  
مهرداد استیری\*\*\*\*

### چکیده

پژوهش حاضر با بهره‌گیری از رویکرد سیستم‌های کاری با عملکرد بالا به دنبال بررسی رابطه بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و بازارگرایی در صنعت خدمات بانکداری ایران است. در این مطالعه به منظور تبیین اثرات اقدامات مدیریت منابع انسانی بر بازارگرایی سازمان از چارچوب AMO استفاده شد که اقدامات مدیریت منابع انسانی را به سه دسته: اقدامات توانمندساز، انگیزش‌زا و فرصت‌آفرین دسته‌بندی می‌کند. بازارگرایی مدلی سه‌بعدی و شامل رفتار هوشمند، پاسخ استراتژیک و بخش‌های هماهنگ در نظر گرفته شده است. آزمون مدل مفهومی پژوهش با استفاده از روش معادلات ساختاری و با بهره‌گیری از نظرهای نمونه ۳۱۲ نفری از افراد شاغل در شعب «بانک ملت» صورت گرفته است. بر اساس نتایج، نقش اقدامات مدیریت منابع انسانی بر بازارگرایی بانک به صورت جمعی بر مبنای رویکرد سیستم‌های کاری با عملکرد بالا و همچنین به واسطه دستاوردهای مدیریت منابع انسانی تأیید شد.

**کلیدواژه‌ها:** اقدامات مدیریت منابع انسانی؛ سیستم‌های کاری با عملکرد بالا؛ دستاوردهای مدیریت منابع انسانی؛ بازارگرایی؛ بانک ملت.

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۶/۷، تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۱۱/۵.

\* استاد، دانشگاه تهران.

\*\* استاد، دانشگاه تهران.

\*\*\* استاد، دانشگاه تربیت مدرس.

\*\*\*\* استادیار، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول).