



مبينا اسکندري، ۱۴۰۳

بررسی تاثیر هوش هیجانی، خودکارآمدی و اعتماد شناختی بر عملکرد سازمانی کارمندان بانک ملی مرکزی

چکیده

امروزه سهم بخش خدمات در اقتصاد کشورها روندی روبه رشد دارد و سازمانها نیز عنصر کلیدی این بخش از اقتصاد محسوب میشوند. مشتریمداری در افزایش و بهبود عملکرد، نقش اساسی در موفقیت و عملکرد سازمانها ایفا میکنند. هدف از این پژوهش بررسی تأثیر هوش هیجانی، خودکارآمدی و اعتمادشناختی بر عملکرد سازمانی میباشد. نمونه آماری شامل 103 کارمند بانک ملی مرکزی شهرستان سبزوار در سال 1403 بود. روش مورد آزمون فرضیهها معادلات ساختاری میباشد. نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی، خودکارآمدی و اعتمادشناختی بر عملکرد سازمانی کارمندان بانک اثری مثبت و معناداری دارند. همچنین بررسی اثر متغیر مستقل هوش هیجانی بر متغیر میانجی خودکارآمدی نیز نشان داد که اثر این متغیر بر متغیر میانجی خودکارآمدی معنادار میباشد. علاوه بر این، اثر متغیر میانجی خودکارآمدی بر عملکرد کارمندان نیز اثری معنادار دارد. در ارتباط با متغیر میانجی اعتمادشناختی بر اساس نتایج مشاهده شد که اثر متغیر مستقل هوش هیجانی بر متغیر میانجی اعتمادشناختی حاصل شده است. همچنین اثر متغیر میانجی اعتمادشناختی بر عملکرد کارمندان نیز اثری معنادار بوده است. با توجه به ضریب اثر متغیر هوش هیجانی بر عملکرد، میتوان گفت اثر مستقیم هوش هیجانی بر عملکرد کارمندان کمی بیشتر از اثر غیرمستقیم حاصل به واسطه حضور متغیر میانجی اعتمادشناختی میباشد. بهطور کلی، اثر متغیر میانجی اعتمادشناختی تأیید میشود.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، خودکارآمدی، اعتمادشناختی، عملکرد سازمانی، کارمندان بانک ملی مرکزی

کلیدواژه‌ها: واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، خودکارآمدی، اعتمادشناختی، عملکرد سازمانی، کارمندان بانک ملی مرکزی

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۶۰۳۵۱۶۲۹۵۳۲۵۲-۱۲۷۷۲۹۹۰۷۹۱۴۴۷۶۰

تاریخ دفاع: ۱۴۰۳/۱۰/۲۳

رشته‌ی تحصیلی:

دانشکده:

استاد راهنما: دکتر جواد معصومی

Thesis:

Investigating the effect of emotional intelligence self



efficacy and cognitive trust on the organizational performance of national central bank employees

Today, the share of the service sector in the economy of countries is growing, and organizations are also considered a key element of this sector of the economy. Customer orientation plays a fundamental role in increasing and improving performance, playing a fundamental role in the success and performance of organizations. The purpose of this study is to investigate the effect of emotional intelligence, self-efficacy, and cognitive trust on the organizational performance. The statistical sample included 103 employees of the Central National Bank of Sabzevar in 2025. The method used to test the hypotheses is structural equations. The results of the study showed that emotional intelligence, self-efficacy, and cognitive trust have a positive and significant effect on the organizational performance of bank employees. Also, examining the effect of the independent variable of emotional intelligence on the mediating variable of self-efficacy also showed that the effect of this variable on the mediating variable of self-efficacy is significant. In addition, the effect of the mediating variable of self-efficacy also has a significant effect on employee performance. Regarding the mediating variable of cognitive trust, based on the results, it was observed that the effect of the independent variable of emotional intelligence on the mediating variable of cognitive trust has been achieved. Also, the effect of the mediating variable of cognitive trust on employee performance has also been significant. Considering the coefficient of the effect of the emotional intelligence variable on performance, it can be said that the direct effect of emotional intelligence on employee performance is slightly greater than the indirect effect resulting from the presence of the mediator variable of cognitive trust. In general, the effect of the mediator variable of cognitive trust is confirmed.

Keywords: Emotional intelligence, self-efficacy, cognitive trust, organizational performance, employees of the Central Bank of Iran