



تأثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک با نقش میانجی قابلیت‌های هوش مصنوعی

حاجیه رجبی فرجاد^۱، مجتبی عبادی نسب^۲

سابقه مقاله

^۱ دکترای تخصصی، دانشیار و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.
^۲ کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد واحد الکترونیکی، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۷/۲۱

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری با نقش میانجی قابلیت‌های هوش مصنوعی انجام شد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نوع کمی بوده و به روش توصیفی-پیمایشی انجام شد. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش کارکنان ستادی بانک گردشگری تهران مشتمل بر ۱۵۰ نفر بود که تعداد ۱۰۸ نفر از آنها بر اساس فرمول کوکران و به روش تصادفی ساده انتخاب شد. ابزار اصلی جمع-آوری اطلاعات پرسشنامه ۱۹ سوالی شیوه‌های مدیریت منابع انسانی ساکس و همکاران (۲۰۰۶)، پرسشنامه ۱۷ سوالی عملکرد سازمانی چانگ و همکاران (۲۰۱۵) و پرسشنامه ۱۶ سوالی قابلیت‌های هوش مصنوعی مایکالیف و همکاران (۲۰۲۲) بود که روایی تمام پرسشنامه‌ها به صورت صوری و محتوایی و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ به نحوی ثابت شد که برای شیوه‌های مدیریت منابع انسانی (۰/۸۵۴)، عملکرد سازمانی (۰/۷۱۷) و قابلیت‌های هوش مصنوعی (۰/۷۳۲) تایید شد. نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS نشان داد شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری با نقش میانجی قابلیت‌های هوش مصنوعی تأثیری مثبت و معناداری دارند. ضمن این که، شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری و قابلیت‌های هوش مصنوعی تأثیری مثبت و معناداری دارند. از طرفی دیگر، قابلیت‌های هوش مصنوعی بر عملکرد بانک گردشگری تأثیری مثبت و معناداری دارند. بر این اساس، به منظور افزایش عملکرد بانک گردشگری، می‌توان نسبت به کاربرد شیوه‌های مدیریت منابع انسانی در کنار قابلیت‌های هوش مصنوعی اقدام نمود.

کلمات کلیدی: شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، عملکرد بانک گردشگری، قابلیت‌های هوش مصنوعی

۱ مقدمه

امروزه نیروی انسانی سازمان، نه به عنوان هزینه، بلکه به عنوان یک دارایی ارزشمندی برای رسیدن به مزیت رقابتی تلقی می‌شود. کیفیت منابع انسانی در سازمان و ایجاد عواملی نظیر احساس برخورد عادلانه نزد افراد، تعهد سازمانی و رضایتمندی شغلی، بر عملکرد و بهره‌وری در سازمان نقشی اساسی دارند (میرزایی الموتی و همکاران، ۱۳۹۹). ضمن اینکه توجه به این نکته بسیار حائز اهمیت است که فعالیت‌های سازمان را نیروهای انسانی آن انجام می‌دهند و کارکنان دارای انگیزه و مستعد نوآوری، مخاطره‌پذیر و تبادکننده دانش، نقش انکارناپذیری را در تقویت و افزایش سرعت مواجه شدن سازمان با تغییرات محیطی و رقابتی شدید ایفا می‌کنند. به عبارتی دیگر، کارکنان هر سازمان به عنوان ارزشمندترین دارایی آن تلقی شده و عملکرد ایشان، تاثیر زیادی در حرکت به سوی اهداف و تحقق رسالت سازمان دارد. در این راستا شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، نقش بسیار مهمی در این زمینه ایفا می‌کند (قصوری، ۱۴۰۱). منظور از شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، تمام وظایفی است که مدیریت منابع انسانی برای اداره نیروی انسانی خود انجام می‌دهد. این شیوه‌ها ممکن است در یک یا همه حوزه‌های منابع انسانی مطرح شود. با توجه به تکامل تدریجی و گسترش نقش مدیریت منابع انسانی در طول زمان، صاحب‌نظران شیوه‌های متعددی را برای آن برشمرده‌اند. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در اغلب موارد در این شیوه‌ها اتفاق نظر وجود دارد و وجود پاره‌ای از اختلاف‌ها ناشی از گسترش نقش روزافزون منابع انسانی و تکامل آن در سازمان‌ها، تفاوت سازمان‌ها با یکدیگر، تفاوت محیط برون‌سازمانی و تغییر سازمان‌ها و محیط درونی و بیرونی سازمان‌ها در طی زمان است. بر اساس مدل راهبردی مدیریت منابع انسانی، می‌توان این شیوه‌ها را در جذب و به‌کارگیری، آموزش و پرورش، انگیزش و نگهداری، دسته‌بندی کرد (حسینی و همکاران ۱۳۹۶). بنابراین، زیستن در دنیای رقابتی به عنوان یک سازمان دانش‌محور، نیازمند توجه سازمانی به مدیریت منابع انسانی به عنوان کلید رقابت‌های بین سازمانی است. نگاه راهبردی به شیوه‌های مدیریت منابع انسانی اذعان دارد که این نگاه می‌تواند شایستگی‌های درون‌سازمانی و منابع موجود را با فرصت‌های محیطی پیوند زند (طالب‌زاده و همکاران، ۱۳۹۷).

اکثر متخصصان می‌دانند که پذیرش فناوری هوشمند باعث ایجاد تغییر در محل کارشان می‌شود. هوش مصنوعی، تقریباً در هر حرفه و صنعتی کاربردهای زیادی دارد و مشاغل منابع انسانی نیز از این قاعده مستثنی نیستند. مطالعات مختلف نشان داد که متخصصان منابع انسانی معتقدند هوش مصنوعی می‌تواند فرصت‌هایی را برای تسلط بر مهارت‌های جدید و به دست آوردن زمان آزاد بیشتر ارائه دهد و به متخصصان منابع انسانی اجازه می‌دهد تا نقش‌های فعلی خود را گسترش دهند تا در سازمانشان راهبردی‌تر باشند. با این حال، در میان رهبران منابع انسانی که در این نظرسنجی شرکت کردند، ۸۱ درصد گفتند که همگام شدن با سرعت تغییرات فناورانه در محل کار برایشان چالش‌برانگیز است. به این ترتیب، اکنون بیش از هر زمان دیگری برای متخصصان منابع انسانی مهم است درک کنند که هوش مصنوعی در حوزه آنها از چه راه‌هایی تغییر ایجاد می‌کند (گارتنر^۱، ۲۰۲۱).

در دهه‌ی اخیر، صنعت بانکداری شروع به استفاده از فناوری‌های دیجیتال‌محور مانند هوش مصنوعی کرده است (لیگنر^۲ و همکاران، ۲۰۱۷). مدیران صنعت بانکداری اکنون متوجه شده‌اند که تبدیل عملیات دیجیتالی با استفاده از هوش مصنوعی برای سازمان‌های بانکی یک ضرورت است تا بتوانند خدمات باکیفیتی را به شهروندان و ذینفعان ارائه دهند (مایسوراکا^۳ و همکاران، ۲۰۲۰). نتایج مطالعات مختلف نشان داد که هوش مصنوعی توانایی سازمان‌ها را برای پاسخگویی به محیط عملیاتی سریع در حال تغییر (جاسین و ون در ورت^۴، ۲۰۱۶) و همچنین بهبود کیفیت و سرعت ارائه خدمات به طرف‌های مرتبط (داگلاس^۵ و همکاران، ۲۰۱۹) افزایش می‌دهد. در حقیقت، در بانکداری نوین که نام دیگری از بانکداری الکترونیک است، برنامه‌های برخط، جزء جدایی‌ناپذیر آن محسوب می‌شوند. آنچه که در بانکداری نوین و برنامه‌های برخط

¹ Gartner

² Legner

³ Misuraca

⁴ Janssen & van der Voort

⁵ Douglas

آن اهمیت دارد، تحلیل رفتارهای گذشته کاربران، شناخت الگوهای رفتاری و یا پیش‌بینی رفتار کاربران برای تطبیق با خدمات مالی بانکی است. در این بین، با توجه به اینکه هوش مصنوعی دارای پتانسیل با راه‌حل‌های پیچیده و در حال بلوغ است، می‌تواند مخاطره و درآمدزایی را مدیریت کند. با ترکیب هوش مصنوعی و بانکداری در کنار هم می‌توان شاهد خدمات جدید و نوپهوری در کشور بود (مرگل و همکاران، ۲۰۱۸). گزارش اخیر گارتنر (۲۰۲۱) نشان می‌دهد که اگرچه سازمان‌های عمومی همچون بانک‌ها، سرمایه‌گذاری‌های خود را در هوش مصنوعی افزایش داده‌اند، اما هنوز هم برخی از حوزه‌های اصلی هستند که استقرار کامل در بهره‌برداری از هوش مصنوعی در صنعت بانکداری را به تاخیر می‌اندازند. این موضوع مشکلاتی برای پژوهشگران و متخصصان در خصوص نحوه استفاده از برنامه‌های هوش مصنوعی برای دستیابی به اهداف سازمانی و همچنین نحوه مستندسازی بهبود عملکرد ایجاد می‌کند. در حالی که موارد زیادی از استقرار موفقیت‌آمیز هوش مصنوعی در صنعت بانکداری وجود دارد (رایتر^۱ و همکاران، ۲۰۱۹)، هنوز درک محدودی از چگونگی تقویت ظرفیت استقرار آسان برنامه‌های هوش مصنوعی در بانک‌ها وجود دارد. به تازگی، مفهوم قابلیت هوش مصنوعی برای توصیف ظرفیت سازمان‌ها به منظور برنامه‌ریزی و استقرار راه‌حل‌های هوش مصنوعی برای بهبود فعالیت‌های کلیدی سازمانی مطرح شده است (میکالیف و کوپا^۲، ۲۰۲۱). این مفهوم مبتنی بر این ایده است که سازمان‌ها باید مجموعه‌ای مناسب از منابع را توسعه دهند تا بتوانند از پتانسیل هوش مصنوعی استفاده کنند. به طور مشابه، یافته‌های اخیر در خصوص استفاده از هوش مصنوعی نشان می‌دهد که دلیل اینکه بسیاری از این نهادها هوش مصنوعی را در عملیات مستقر نمی‌کنند، کمبود منابع انسانی است (شایفر^۳ و همکاران، ۲۰۲۱). به عنوان مثال، چندین مطالعه اشاره می‌کنند که سازمان‌های دولتی احتمالاً در هنگام دستیابی به داده‌های لازم برای استقرار هوش مصنوعی، تأمین منابع مالی برای سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های

¹ Wirtz

² Mikalef & Gupta

³ Schaefer

فناوری لازم برای تحول دیجیتال، یا به دلیل کمبود منابع انسانی متخصص و فرهنگی که باعث ارتقاء نمی‌شود، با چالش‌هایی مواجه می‌شوند (جنسن^۱، ۲۰۲۰؛ میکالف و همکاران، ۲۰۱۹؛ میخایلو^۲ و همکاران، ۲۰۱۸؛ ویرتس و همکاران، ۲۰۱۹). در این بین، یکی از راه‌های کاهش آسیب‌های سازمانی و استفاده بهینه از منابع انسانی، بکارگیری شیوه‌های مناسب مدیریت منابع انسانی است (آناستاسیادیس و اسپینو^۳، ۲۰۲۰).

فناوری‌های دیجیتال محور همواره یکی از پیشران‌های تحول در صنایع مختلف بوده است و بانکداری نیز از این قاعده مستثنی نیست. فناوری‌های دیجیتال محور در چند دهه اخیر موجب تحول در زیرساخت‌های اطلاعاتی و رویه‌های سازمانی بانک‌ها از جمله بانک گردشگری شده است؛ به عبارتی می‌توان گفت قابلیت‌های سازمانی جدیدی را در دسترس بانک‌ها قرار داده که بستر ایجاد مدل‌های کسب‌وکاری جدید را نیز فراهم می‌کنند. بانک گردشگری با پرداخت گسترده تسهیلات مالی و اعتباری به نهادهای مختلف سعی کرده در ایجاد اشتغال پایدار برای اقشار مختلف جامعه گام بردارد، هر چند به دلایلی مختلف همچون کمبود منابع انسانی و متخصص در بکارگیری هوش مصنوعی با چالش مواجه می‌باشد. بر این اساس، پژوهش حاضر به منظور غلبه بر مشکلات موجود در مدیریت منابع انسانی و ارائه راهکارهایی به منظور استفاده مطلوب‌تر از فناوری‌های دیجیتال محور پاسخگویی به سوال اصلی پژوهش مبنی بر این که «شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری با نقش میانجی قابلیت‌های هوش مصنوعی چه تاثیری دارد؟» انجام شد.

۲ مبانی نظری

۱-۳- عملکرد سازمانی

¹ Jensen

² Mikhaylov

³ Anastasiadis, S., & Spence, L.J

عملکرد سازمانی به عنوان فعالیتی ارزشمند در سطح اجتماع تعریف می‌شود. با وجود اهمیت آن، این تعریف به صراحت در ادبیات اقتصادی به رسمیت شناخته نشده است. از طرف دیگر، چند بُعدی بودن مسایل موجود درون‌سازمانی باعث می‌شود که به دنبال بهبود این تعریف باشیم (چانگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۵). در این پژوهش از مدل چانگ و همکاران (۲۰۱۵) شامل پنج جزء توسعه، کارایی، اثربخشی، خلاقیت و رضایت شغلی استفاده شده که عملکرد سازمانی را تشکیل می‌دهند.

توسعه: توسعه منابع انسانی توسط فیلسوف‌های مختلف و به شکل‌های مختلفی تعریف شده است. برخی از مهم‌ترین تعاریف ارائه شده برای توسعه منابع انسانی از این قرارند: بنا بر تعریف لئونارد نادلر، توسعه منابع انسانی مجموعه‌ای از فعالیت‌هایی است که در زمان تعیین شده و به طور سازمان‌یافته برای رسیدن به تغییرات رفتاری مشخص تهیه شده است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۸).

کارایی: رابطه میان نتایج بدست آمده با منابع استفاده شده را کارایی می‌گویند. بر اساس این تعریف، زمانی که صحبت از منابع مانند پول یا منابع انسانی می‌شود، صحبت از کارایی است، به عنوان مثال شاخص سود، کاهش هزینه‌های تولید، نسبت نیروی انسانی به تولید و ... به عنوان مثال در همان پروژه بالا شما قصد داشته‌اید با ۱۰۰۰ تومان و ۵ نفر نیرو، کار را تمام کنید اما این کار با ۱۵۰۰ تومان و ۷ نفر انجام شده، در این صورت کارایی شما در این پروژه مطلوب نمی‌باشد. تعریف عامیانه‌تر کارایی: کار را به درستی انجام دهیم (طالب‌زاده و همکاران، ۱۳۹۷).
اثربخشی: اثربخشی عبارت است از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده. به بیان دیگر، اثربخشی نشان می‌دهد که تلاش‌های انجام شده تا چه میزان به نتایج مورد نظر منجر شده‌اند. این واژه کاربرد زیادی در تعریف و اندازه‌گیری بهره‌وری دارد (طالب‌زاده و همکاران، ۱۳۹۷).

¹ Chang

خلاقیت: خلاقیت یا آفرینندگی توان ساختن یا خلق نمودن چیزی نو است، راهکاری نو برای حل یک مشکل، یک روش یا یک دستگاه نو، یا یک شیء یا فرم نو هنری (سلیمانی و همکاران، ۱۴۰۰).

رضایت شغلی: رضایت شغلی یعنی ارزیابی یک نفر از شرایط شغلی خویش. این شرایط شغلی شامل ادراک او از ویژگی‌های شغلی، محیط کار و نیز تجربه‌های عاطفی در محل کار است (حسینی و همکاران، ۱۳۹۸).

۳-۲- شیوه‌های مدیریت منابع انسانی

شیوه‌های مدیریت منابع انسانی به مجموعه‌ای از فرآیند منابع انسانی اطلاع می‌شود که به طور گسترده وجود دارد و منجر به عملکرد بهتر سازمان می‌شود (طالب‌زاده شوشتری و خادمی، ۱۳۹۷). این شیوه‌ها در برگیرنده پیشرفت شغلی، بازخورد عملکرد، امنیت شغلی، آموزش و توسعه، پاداش و مشارکت کارکنان می‌باشد که در این پژوهش از مدل ساکس^۱ و همکاران (۲۰۰۶)، ژوو و جورج^۲ (۲۰۰۱) و دلری و دوتی^۳ (۱۹۹۶) استفاده شده است.

پیشرفت شغلی: فرایندی است که طی آن هر فردی که در یک حوزه خاص متخصص است، از جعبه ابزار مهارت‌ها و قدرت اراده خود برای دستیابی به اهداف شغلی جدید و فرصت‌های کاری چالش‌برانگیزتر بهره‌مند می‌شود (طالب‌زاده و همکاران، ۱۳۹۷).

بازخورد عملکرد: در محیط کار، بازخورد به عنوان یکی از کاربردی‌ترین ابزارهای مدیریتی به شمار می‌رود که بدون آن توسعه سازمان میسر نخواهد بود. در بازخورد، فرد مجموعه‌ای از مشاهدات خود را حول یک موضوع و عملکرد بیان کرده و انتظارات یا پیشنهادات خود را ذکر می‌کند (وهابی و همکاران، ۱۴۰۲).

¹ sax

² Zhuo and George

³ Distance and friendship

امنیت شغلی: به عنوان میزان احتمال حفظ یک شغل تعریف می‌شود. یک شغل با سطح امنیت بالا به گونه‌ای است که فرد آن شغل را حفظ می‌کند و شانس کمی برای از دست دادن آن شغل خواهد داشت. عوامل بسیاری امنیت شغلی را تهدید می‌کنند (طالب زاده و همکاران، ۱۳۹۷).

آموزش و توسعه: آموزش و توسعه را می‌توان به‌عنوان فرایندی آموزشی توصیف نمود که مهارت‌ها، مفاهیم، تغییر نگرش و به دست آوردن دانش بیشتر به منظور افزایش عملکرد کارکنان را در بر می‌گیرد (وهابی و همکاران، ۱۴۰۲).

پاداش: هر اقدامی که پاسخ‌دهی (انجام رفتار) را در فرد افزایش دهد، پاداش نامیده می‌شود. هدف و مقصد آن‌ها، افزایش تعداد دفعات تکرار رفتار است. به بیان دیگر، کمال پاداش و تقویت هنگامی تحقق می‌یابد که به دنبال ارائه تقویت‌کننده‌ها، رفتار مورد انتظار نیز افزایش یابد و فراوانی آن نسبت به قبل بیشتر شود.

مشارکت کارکنان: مشارکت شکلی از توانمندسازی کارکنان است که در آن کارکنان می‌توانند احساس کنند که در جهت‌گیری شرکت مشارکت داشته و احساس مالکیت و تعلق به شرکت یا پروژه‌ای که در آن مشارکت دارند به دست می‌آورند (طالب زاده و همکاران، ۱۳۹۷).

۳-۳- قابلیت‌های هوش مصنوعی

هوش مصنوعی، هوشی است که توسط ماشین‌ها ظهور پیدا می‌کند؛ هوش مصنوعی شاخه‌ای وسیع از علوم رایانه به حساب می‌آید که اصطلاحات بسیاری در خصوص آن در این حوزه وجود دارد. برای اینکه بتوان رایانه‌ها را برای انجام آنچه در توان انسان است به کار گرفت، نیاز به مقدار داده‌های بسیار زیادی است. مجموعه داده‌های بزرگ باعث می‌شوند تا بتوان با استفاده از الگوریتم‌های هوش مصنوعی الگوها را شناسایی کرد، پیش‌بینی انجام داد و در خصوص اقدامات

مورد نیاز توصیه‌هایی را ارائه داد (میسورا^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). در این پژوهش از مدل مایکالیف^۲ و همکاران (۲۰۲۲) از سه جزء داده، فناوری و منابع پایه‌ای استفاده شده است. ارزش هوش مصنوعی بر عملکرد سازمانی در چندین تفسیر و گزارش پژوهشی مورد بحث قرار گرفته است (داونپورت و روناک^۳، ۲۰۱۸). هر چند با وجود ادعاهای حکایتی قابل توجه در مورد ارزشی که هوش مصنوعی می‌تواند به سازمان‌های عمومی ارائه دهد، کار تجربی محدودی برای حمایت از چنین ادعاهایی وجود دارد. به طور خاص، درک درستی از نحوه سازماندهی سازمان‌های عمومی پیرامون هوش مصنوعی و همچنین نوع ارزشی که می‌توان از چنین سرمایه‌گذاری‌هایی داشت، وجود ندارد. رایترز و همکاران (۲۰۱۹) در کار اخیر خود مجموعه‌ای از کاربردهای هوش مصنوعی که برای سازمان‌های عمومی مرتبط هستند، همراه با برخی از چالش‌های کلیدی را ارائه می‌کنند. این مثال‌ها نشان می‌دهند که هوش مصنوعی پتانسیل ایجاد تفاوت در اشکال تغییر سازمانی را دارد. داونپورت و روناکی (۲۰۱۸) پیشنهاد می‌کنند که هوش مصنوعی می‌تواند سه نوع متمایز از تأثیر سازمانی را ارائه دهد: خودکار کردن فرآیندها، افزایش تعامل با ذینفعان داخلی و خارجی، و ایجاد امکان تولید بینش‌های جدید. برخی از مطالعات، چنین اثرات جدا شده‌ای را از طریق انواع خاصی از برنامه‌های کاربردی هوش مصنوعی مستند کرده‌اند. به عنوان مثال، اندروتسوپولو و همکاران (۲۰۱۹) نشان می‌دهند که چت‌بات‌ها چگونه تعامل بین دولت و شهروندان را افزایش می‌دهند. کوزیوکاس (۲۰۱۷) دریافت که سازمان‌های عمومی می‌توانند با توسعه رویکردهای پیش‌بینی بهتر، که بینش دقیق‌تر و عملی‌تری را تسهیل می‌کند، از هوش مصنوعی ارزش تولید کنند. یانگ و همکاران (۲۰۱۹) در مطالعه خود تأثیراتی را نشان می‌دهند که هوش مصنوعی می‌تواند در کاهش

¹ Misuraca

² Michaleff

³ Davenport & Ronanki

فرآیندهای دیوانسالارانه و بهبود خودکارسازی کلی فرآیند داشته باشد. ناسیف و همکاران (۲۰۲۱) دریافتند که هوش مصنوعی می‌تواند دانش مربوط به فرآیندهای تصمیم‌گیری را بهبود بخشد و در نتیجه تولید بینش تصمیم‌گیرندگان کلیدی در سازمان‌های عمومی را افزایش می‌دهد.

با وجود یافته‌های اولیه و امیدوارکننده این مطالعات، اکثر کارهای امروزی یا روی موارد منفرد بنا شده‌اند یا ماهیت مفهومی دارند. علاوه بر این، این مطالعات سازوکارهای مختلف تولید ارزش را به طور همزمان تحلیل نمی‌کنند. در نتیجه، تشخیص اینکه چگونه سازمان‌های عمومی باید حول هوش مصنوعی سازماندهی کنند و تأثیرات کلی بر عملکرد سازمانی چه هستند، آسان نیست. ادبیات مربوط به قابلیت‌های هوش مصنوعی دلالت بر آن دارد که با تقویت چنین ظرفیت‌هایی در سطح سازمان، سازمان‌های عمومی قادر خواهند بود انواع مختلفی از برنامه‌های کاربردی هوش مصنوعی را به کار گیرند، که به نوبه خود می‌تواند بر عملکرد سازمانی از طریق سازوکارهای مستقل تأثیر بگذارد (میکالیف و همکاران، ۲۰۲۱). به طور موثر، قابلیت‌های هوش مصنوعی سازمان‌های عمومی را قادر می‌سازد تا فراتر از برنامه‌های کاربردی واحد هوش مصنوعی حرکت کنند و ظرفیت تبدیل دیجیتال عملیات خود را به منظور بهبود عملکرد کلی داشته باشند. بنابراین، مفهوم قابلیت هوش مصنوعی فرض می‌کند در صورتی که سازمان‌های عمومی منابع هوش مصنوعی مناسب را توسعه داده باشند، تمایل بیشتری برای تحقق بخشیدن به بهبود در فعالیت‌های سازمانی کلیدی دارند (ماتئوس، جانسن، و جانوسکی، ۲۰۲۱؛ شارما و همکاران (۲۰۲۱) و به نوبه خود، چنین تأثیرات سازمانی به طور غیرمستقیم بر شاخص‌های عملکرد سازمانی که برای سازمان‌های عمومی مهم هستند تأثیر می‌گذارد (شریف و همکاران، ۲۰۲۱). بنابراین چنین استدلال می‌شود که قابلیت‌های هوش مصنوعی با ایجاد تغییرات در فعالیت‌های سازمانی، اثرات غیرمستقیم بر شاخص‌های عملکرد سازمانی دارند.

۳ پیشینه پژوهش

وهایی و همکاران (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان «اثر مدیریت راهبردی منابع انسانی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی سرمایه فکری در کارکنان رسانه‌های ورزشی دانشکده‌های تربیت بدنی شهر تهران» نشان دادند که هر چهار متغیر مورد نظر، مدیریت راهبردی منابع انسانی، سرمایه فکری، عملکرد سازمانی و چابکی سازمانی در کارکنان رسانه‌های ورزشی شهر تهران از وضعیت مطلوبی برخوردار است، همچنین مدیریت راهبردی منابع انسانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد سازمانی، سرمایه فکری و چابکی سازمانی دارد. در عین حال سرمایه فکری تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی و چابکی سازمانی دارد و چابکی سازمانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد سازمانی دارد.

خو مرتضایی و کارگر (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان «شناسایی آثار مدیریت منابع انسانی بر عملکرد شرکت‌ها با تکیه بر نقش میانجی راهبردهای تجاری به عنوان دیپلماسی اقتصادی به مثابه جنگ نرم» نشان دادند مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمان و بر راهبردهای تجاری تأثیر مستقیم دارد. همچنین نشان داد که راهبردهای تجاری اثر مستقیمی بر عملکرد سازمان دارد و به عنوان نقش میانجی مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمان مؤثر است.

رستگار و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان «معماری منابع انسانی هوشمند: رویکردی ساختاری بر تحول دیجیتال شرکت‌های دانش‌بنیان» نشان دادند که مقوله‌های فراگیر را می‌توان در قالب عوامل مدیریتی، عوامل فرایندی و عوامل منابع انسانی دسته‌بندی کرد.

سلیمانیان و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد آستارا)» نشان دادند از بین اجزای اقدامات منابع انسانی ابعاد کارمندیابی، گزینش و استخدام، بهسازی و توسعه شایستگی‌ها، جبران خدمات، به جز آموزش و ارزیابی و مدیریت عملکرد قابلیت پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته تحقیق (عملکرد سازمانی) را داشته و در این بین بیشترین میزان تأثیر

مثبت را متغیر گزینش و استخدام و کمترین میزان تأثیر را بهسازی و توسعه شایستگی‌ها بر عملکرد سازمانی کارکنان این دانشگاه خواهد گذاشت.

کاپانو^۱ و همکاران (۲۰۲۳) پژوهشی را با عنوان «چالش‌های درک شده: دلایل بی اساس برای پیش نرفتن در شیوه‌های مدیریت منابع انسانی دیجیتال» انجام دادند. این مطالعه افراد، جنبه‌های سازمانی، فناوری و محیطی را نشان داد که چالش‌هایی را برای پذیرش شیوه‌های مدیریت منابع انسانی دیجیتال ایجاد می‌کرد. با این حال، این چالش‌ها در پذیرش شیوه‌های مدیریت منابع انسانی دیجیتال در سازمان‌های تولید خودرو مورد بررسی قرار نگرفتند.

میکالیف^۲ و همکاران (۲۰۲۲) پژوهشی را با عنوان «بررسی اینکه چگونه قابلیت‌های هوش مصنوعی می‌توانند عملکرد سازمانی را در سازمان‌های عمومی تقویت کنند» انجام دادند. یافته‌ها نشان می‌دهد که قابلیت‌های هوش مصنوعی تأثیر مثبتی بر خودکارسازی فرآیند، تولید بینش شناختی و تعامل شناختی دارند. در حالی که خودکارسازی فرآیند و بینش‌های شناختی تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمانی دارند، همچنین نتایج نشان داد تعامل شناختی بر عملکرد سازمانی تأثیر منفی می‌گذارد.

وَنگ^۳ (۲۰۲۲) پژوهشی را با عنوان «قابلیت فناوری اطلاعات و عملکرد سازمانی با هوش مصنوعی» انجام دادند. این مقاله به بررسی کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت بودجه می‌پردازد. استفاده از هوش مصنوعی در بودجه‌ریزی سرمایه‌ای و بودجه‌ریزی مالی در یک محیط متغیر موثر است. در عین حال، مشخص شده است که هوش مصنوعی می‌تواند عملکرد سازمانی را به میزان قابل توجهی بهبود بخشد.

¹ Chapano

² Mikalef

³ Wang

۴ روش پژوهش

روش پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نوع کمی و به روش توصیفی-پیمایشی انجام شد. جامعه‌ی مورد مطالعه در این پژوهش کارکنان ستادی بانک گردشگری تهران به تعداد ۱۵۰ نفر بود که تعداد ۱۰۸ نفر از آنها بر اساس فرمول کوکران و به روش تصادفی ساده انتخاب شد. ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه است که برای شیوه‌های مدیریت منابع انسانی پرسشنامه استاندارد ساکس و همکاران (۲۰۰۶) با مولفه‌هایی همچون پیشرفت شغلی (۳ سوال)، بازخورد عملکرد (۳ سوال)، امنیت شغلی (۳ سوال)، آموزش و توسعه (۳ سوال)، پاداش (۳ سوال) و مشارکت کارکنان (۳ سوال)، برای عملکرد سازمانی بانک پرسشنامه ۱۷ سوالی چانگ و همکاران (۲۰۱۵) با پنج مولفه‌ی توسعه (۳ سوال)، کارایی (۳ سوال)، اثربخشی (۲ سوال)، خلاقیت (۳ سوال) و رضایت شغلی (۶ سوال) و همچنین برای قابلیت‌های هوش مصنوعی پرسشنامه ۱۶ سوالی مایکالیف و همکاران (۲۰۲۲) از سه مولفه‌ی داده (۶ سوال)، فناوری (۶ سوال) و منابع پایه‌ای (۳ سوال) استفاده شده است. به نحوی که ساکس و همکاران (۲۰۰۶) با کاربرد تحلیل عاملی اکتشافی نسبت به روایی‌سنجی اقدام و مقدار آلفای کرونباخ را (۰/۷۳۳) گزارش نمودند. از سوی دیگر، پرسشنامه عملکرد سازمانی چانگ و همکاران (۲۰۱۵) با کاربرد روایی سازه‌ای مقدار آلفای کرونباخ را (۰/۷۰۵) گزارش کرد و تایید شد. در نهایت پرسشنامه قابلیت‌های هوش مصنوعی مایکالیف و همکاران (۲۰۲۲) نیز به صورت سازه‌ای و صوری بررسی و تایید شد که در آن مقدار آلفای کرونباخ (۰/۷۶۵) گزارش شد. در این پژوهش از روایی صوری و محتوایی استفاده شد. روایی پژوهش به صورت محتوایی بر اساس تعداد متخصصینی که سوالات را ارزیابی کردند، با توجه به اینکه به منظور بررسی روایی محتوایی پرسشنامه تعداد متخصصان مشارکت‌کننده ۱۰ نفر بود، از این‌رو حداقل CVR مورد قبول برای هر راهبرد ۰/۶۲ است (آیر و اسکالی^۱، ۲۰۱۴). بدین ترتیب روایی محتوایی پرسشنامه عملکرد، شیوه‌های

مدیریت منابع انسانی و قابلیت‌های هوش مصنوعی به ترتیب با مقادیر ۰/۶۹، ۰/۷۱ و ۰/۷۰ تأیید شد.

جدول ۱. مقادیر آلفای کرونباخ پرسشنامه

مقادیر آلفای کرونباخ	مولفه
۰/۷۲۱	شیوه های مدیریت منابع انسانی
۰/۷۳۵	عملکرد بانک
۰/۷۱۷	قابلیت‌های هوش مصنوعی
۰/۸۵۴	کل

با توجه به اینکه آلفای محاسبه شده بزرگتر از ۰/۷ است، پس می‌توان گفت که قابلیت اعتماد پرسشنامه در حد قابل قبول است. در بخش آمار استنباطی از آزمون مدل معادلات ساختاری و از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۳ و Smart PLS نسخه ۳ استفاده شد.

۵ یافته‌های پژوهش

بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان مرد با (۰/۷۰) و کمترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان زن با (۳۰) درصد است. فراوانی آزمودنی‌ها بر حسب سطح تحصیلات بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای مدرک فوق لیسانس با (۶۰) درصد و کمترین فراوانی مربوط به مدرک دکتری با (۱۹) درصد است. بر حسب سابقه‌ی کاری بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای ۶ تا ۱۰ سال با (۳۷) درصد و کمترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان ۱۱ تا ۱۵ سال با (۱۷) درصد است. بر حسب سن پاسخ‌دهندگان بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای سنی بین ۲۵ تا ۳۰ سال با (۳۲) درصد و کمترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان دارای سنی کمتر از ۲۵ سال با (۸) درصد است. بر حسب عنوان شغلی بیشترین فراوانی مربوط به پاسخ‌دهندگان از قشر کارشناس با (۵۴) درصد و کمترین فراوانی مربوط به قشر مدیران با (۲) درصد است.

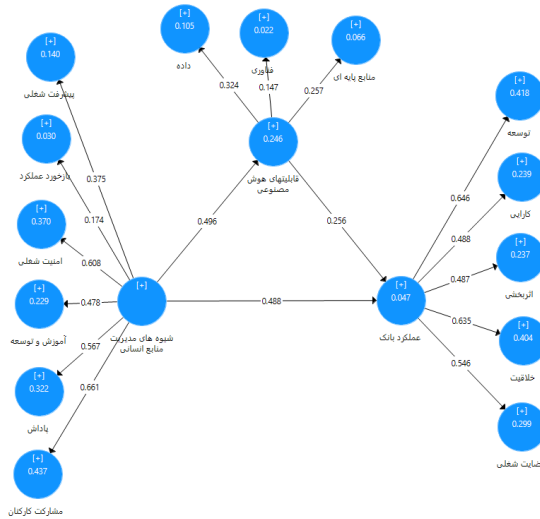
به منظور مشخص شدن نوع آزمون مورد استفاده برای فرضیه‌های پژوهش ابتدا به بررسی نرمال یا غیرنرمال بودن داده‌های مربوط به فرضیه‌ها از طریق آزمون کولموگروف پرداخته شده است.

جدول ۲. نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسیمروئوف

ردیف	متغیر	مقادیر آماره‌ی Z	مقادیر معناداری
۱	شیوه‌های مدیریت منابع انسانی	۰/۰۸۶	۰/۰۰۲
۲	عملکرد بانک	۰/۱۴۱	۰/۰۰۰
۳	قابلیت‌های هوش مصنوعی	۰/۱۳۱	۰/۰۰۵

مقدار آماره آزمون در مورد متغیرهای پژوهش در سطح خطای ۵ درصد کمتر از مقدار بحرانی است. بنابراین فرضیه یک، یعنی نرمال نبودن داده‌ها تایید می‌شود. لذا با توجه به نرمال نبودن توزیع متغیر می‌توان از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده کرد.

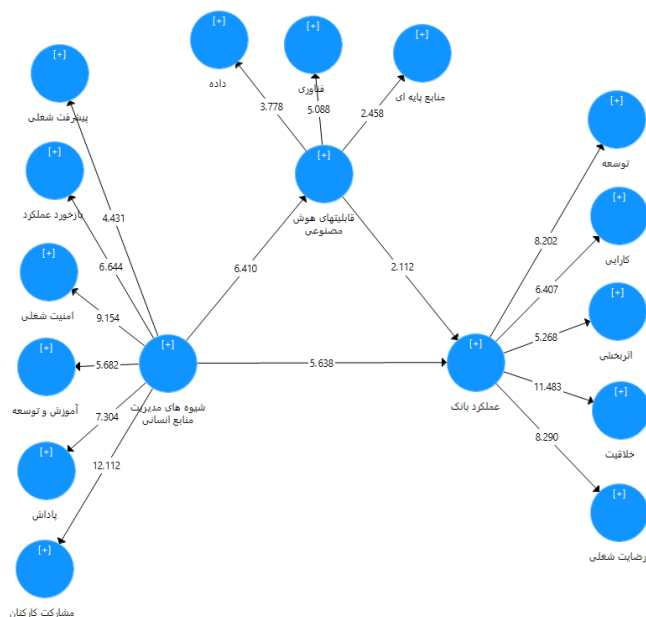
گزارش مدل در حالت تخمین استاندارد (ضرایب مسیر)



شکل ۱. ضرایب مسیر و بارهای عاملی بین متغیرهای پژوهش

با توجه به این که مقادیر بار عاملی بایستی بالاتر از $0/4$ و یا $0/5$ باشد، می توان استنباط کرد که این شاخص نیز دارای معیارهای لازم است.

گزارش مدل در حالت تخمین معناداری (ضرایب t)



شکل ۲. ضرایب معناداری بین متغیرهای پژوهش

ضرایب مربوط به مسیر بین متغیرها از مقدار $1/96$ بیشتر است که نشان از معنادار بودن این مسیر و مناسب بودن مدل ساختاری دارد.

برازش الگوی اندازه‌گیری

برازش در نرم‌افزار اسمارت پی.ال.اس از سه طریق گزارش می‌شود: ارزیابی مدل اندازه‌گیری، ارزیابی مدل ساختاری و آزمون مدل کلی.

الف) ارزیابی مدل اندازه‌گیری: برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری باید روایی (همگرا و واگرا) و پایایی (آلفای کرونباخ و ترکیبی) مدل گزارش شود.

برای بررسی برازش بخش اول یعنی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه مورد استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگری. پایایی نیز خود توسط معیارهایی همانند: (۱) آلفای کرونباخ و (۲) پایایی ترکیبی سنجیده می‌شود.

جدول ۳. مقادیر آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و مقدار میانگین واریانس استخراج‌شده

مقادیر اشتراکی	روایی همگرایی	پایایی ترکیبی	مقدار آلفای کرونباخ	متغیر
	بزرگتر از ۰/۵	بزرگتر از ۰/۷	بزرگتر از ۰/۷	
۰/۶۵۰	۰/۶۵۰	۰/۹۴۳	۰/۹۳۲	شیوه‌های مدیریت منابع انسانی
۰/۵۴۳	۰/۵۴۳	۰/۹۰۸	۰/۸۸۵	عملکرد بانک
۰/۶۴۶	۰/۶۴۶	۰/۸۷۸	۰/۸۱۵	قابلیت‌های هوش مصنوعی

به منظور بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری از سه شاخص آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرایی استفاده می‌شود. همان‌طور که در جدول ۴ می‌توان دید، مقادیر شاخص‌های فوق، به ترتیب بالاتر از ۰/۷، ۰/۷ و ۰/۵ هستند که حاکی از برازش مناسب شاخص‌ها است. همچنین، کیفیت مدل‌های اندازه‌گیری در روش پی‌ال‌اس، با استفاده از معیار مقادیر اشتراکی ارزیابی می‌شود. این معیار نشان می‌دهد که چه مقدار از تغییرپذیری شاخص‌ها توسط سازه‌ی مرتبط با خود تبیین می‌شود.

روایی واگرا. در این پژوهش از روش فورنل و لارکر برای سنجش روایی واگرایی استفاده

شده است.

جدول ۵. مقادیر روایی واگرایی

ردیف	متغیر	۱	۲	۳
۱	شیوه‌های مدیریت منابع انسانی	۰/۸۰۶		
۲	عملکرد بانک	۰/۶۳۰	۰/۷۳۶	
۳	قابلیت‌های هوش مصنوعی	۰/۴۷۲	۰/۶۰۹	۰/۸۰۳

(ب) **ارزیابی مدل ساختاری:** به منظور بررسی آزمون مدل ساختاری و اندازه اثر درونی مدل باید معیارهای ضریب تعیین (R^2) و استون گیزر Q^2 گزارش شود.

ب) معیارهای R^2

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای مدل است. R^2 معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به‌کار می‌رود و نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد. یکی از مزیت‌های اصلی روش اسمارت پی.ال.اس این است که این روش قابلیت کاهش خطاها در مدل‌های اندازه‌گیری و یا افزایش واریانس بین سازه‌ها و شاخص‌ها را دارد. چین (۱۹۹۸) سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفت (چین، ۱۹۹۸). با توجه به جدول (۴-۱۶) مقادیر R^2 نشان از برازش مناسب مدل دارد.

جدول ۶. مقادیر R^2

متغیر	مقادیر R^2
شیوه‌های مدیریت منابع انسانی	---
عملکرد بانک	۰/۰۴۷
قابلیت‌های هوش مصنوعی	۰/۲۴۶

پ) معیار Q^2

این معیار، که استون و گیزر (۱۹۷۵) معرفی کردند، قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد. به اعتقاد آنها مدل‌هایی که دارای برازش بخش ساختاری قابل قبولی هستند، باید قابلیت پیش‌بینی شاخص‌های مربوط به سازه‌های درون‌زای مدل را داشته باشند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها قادر خواهند بود تا تأثیر کافی بر شاخص‌های یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تأیید شوند. هنسلر و همکاران (۲۰۰۹) در مورد شدت قدرت پیش‌بینی مدل در مورد سازه‌های درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را تعیین نموده‌اند.

جدول ۷. نتیجه برازش

نتیجه برازش	1-SSE/SSO	SSE	SSO	متغیر
تایید برازش	۰/۵۴۸	۲۵/۵۸	۱۹۵	شیوه‌های مدیریت منابع انسانی
تایید برازش	۰/۶۲۵	۲۴/۳۵	۱۹۵	عملکرد بانک
تایید برازش	۰/۴۲۱	۴۵/۹۵	۱۹۵	قابلیت‌های هوش مصنوعی

(ت) معیار افزونگی

این معیار از حاصل ضرب مقادیر اشتراکی سازه‌ها در مقادیر R^2 مربوط به آن‌ها بدست می‌آید و نشانگر مقدار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه‌ی درون‌زا است که از یک یا چند سازه برون‌زا تاثیر می‌پذیرد.

جدول ۸. مقادیر افزونگی

نتیجه	مقادیر R^2	مقادیر اشتراکی	متغیر
----	----	۰/۶۵۰	شیوه‌های مدیریت منابع انسانی
۰/۰۳۴	۰/۰۴۷	۰/۶۴۶	عملکرد بانک
۰/۱۳۴	۰/۲۴۶	۰/۵۴۳	قابلیت‌های هوش مصنوعی

ج) **آزمون مدل کلی:** برای بررسی برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختار را کنترل می‌کند، معیار GoF باید گزارش شود.

مقدار معیار GOF مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. بدین معنی که با این معیار، پژوهشگر می‌تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. معیار فوق توسط تننهاوس و همکاران (۲۰۰۴) ابداع شد و طبق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$\sqrt{AveR^2 \times (Ave \text{ of communalities})}$$

به طوری که میانگین، بیانگر میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه بوده و $Ave R^2$ سازه‌های درون‌زای مدل است. نتیجه عملیات فرمول فوق نشان می‌دهد که مقدار فرمول فوق، $0/352$ است. در نتیجه با توجه به سه مقدار $0/1$ ، $0/25$ و $0/36$ که به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است، حصول $0/352$ نشان از بزرگ‌تر از متوسط مدل کلی است.

آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی

شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری با نقش میانجی قابلیت‌های هوش مصنوعی تأثیری مثبت و معناداری دارند. تحلیل داده‌ها نشان داد که قابلیت‌های هوش مصنوعی با ضریب تأثیری برابر $0/325$ از طریق شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری تأثیر دارد. بر این اساس می‌توان گفت قابلیت‌های هوش مصنوعی به عنوان یک متغیر میانجی عمل می‌کند. در نتیجه فرضیه اصلی پژوهش مورد آزمون قرار گرفته و نشان از پذیرش فرضیه اصلی دارد.

خلاصه نتایج آزمون فرضیه اصلی در جدول ۹ نشان داده شده است.

جدول ۹. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های اصلی

نتیجه	مقدار تی (t)	ضریب مسیر (β)	متغیر وابسته	متغیر مستقل	متغیر میانجی
تایید	۴/۵۸۷	۰/۲۴۵	قابلیت‌های هوش مصنوعی	عملکرد بانک	شیوه‌های مدیریت منابع انسانی

فرضیه‌های فرعی

شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر قابلیت‌های هوش مصنوعی بانک گردشگری تأثیر دارد. تحلیل داده‌ها نشان داد که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با ضریب تأثیری برابر $0/496$ و مقدار معناداری $6/410$ بر عملکرد بانک گردشگری تأثیری مثبت و معناداری دارد. قابلیت‌های هوش مصنوعی بر عملکرد بانک گردشگری تأثیری مثبت و معناداری دارند. تحلیل داده‌ها نشان داد که قابلیت‌های هوش مصنوعی با ضریب تأثیری برابر $0/256$ و مقدار معناداری $2/112$ بر عملکرد بانک گردشگری تأثیری مثبت و معناداری دارد.

شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری تأثیری مثبت و معناداری دارند. تحلیل داده‌ها نشان داد که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با ضریب تأثیری برابر ۰/۴۸۸ و مقدار معناداری ۵/۶۳۸ بر عملکرد بانک گردشگری تأثیری مثبت و معناداری دارد.

خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های فرعی در جدول ۱۰ نشان داده شده است.

جدول ۱۰. خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها

نتیجه	آماره تی	ضریب مسیر بتا	متغیر وابسته	متغیر مستقل
تایید فرضیه	۶/۴۱۰	۰/۴۹۶	قابلیت‌های هوش مصنوعی	شیوه‌های مدیریت منابع انسانی
تایید فرضیه	۲/۱۱۲	۰/۲۵۶	عملکرد بانک گردشگری	قابلیت‌های هوش مصنوعی
تایید فرضیه	۵/۶۳۸	۰/۴۸۸	عملکرد بانک گردشگری	شیوه‌های مدیریت منابع انسانی

۶ نتیجه‌گیری و پیشنهادات

پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری با نقش میانجی قابلیت‌های هوش مصنوعی انجام شد. بر این اساس، پرسشنامه‌ای توزیع و با بکارگیری مدل معادلات ساختاری نشان داده شد که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری با نقش میانجی قابلیت‌های هوش مصنوعی تأثیری مثبت و معناداری دارند. ضمن این که، شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری و قابلیت‌های هوش مصنوعی تأثیری مثبت و معناداری دارند. از طرفی دیگر، قابلیت‌های هوش مصنوعی بر عملکرد بانک گردشگری تأثیری مثبت و معناداری دارند.

فرضیه اصلی. شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری با نقش میانجی قابلیت‌های هوش مصنوعی تأثیری مثبت و معناداری دارند. تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون سوبل نشان داد که قابلیت‌های هوش مصنوعی با ضریب تأثیری برابر ۰/۲۴۵ از طریق شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری تأثیر دارد. بر این اساس می‌توان گفت قابلیت‌های هوش مصنوعی به عنوان یک متغیر میانجی عمل می‌کند. نتیجه بدست آمده با مطالعات رستگار و همکاران (۱۴۰۱)، حیدری و همکاران (۱۴۰۱) و نوسیر و رفاهی (۲۰۲۲)

همخوانی دارد. در تبیین این نتیجه می‌توان ادعا نمود که شیوه‌های مختلف مدیریت منابع انسانی از جمله پاداش که یکی از مهمترین شیوه‌های برتر منابع انسانی است، سبب می‌شود تا فرد در صدد ارتقای عملکرد خویش باشد و انتظار می‌رود تلاش گسترده‌ای را برای ارتقای عملکرد سازمانی انجام دهد. بنابراین اگر مدیران سازمان به دنبال کاهش میزان آسیب‌پذیری سازمانی هستند، باید این افراد را حفظ نمایند و به آن‌ها پاداش عادلانه‌ای پرداخت کنند. هر چند پرداخت حقوق و مزایا بیشتر از حد معمول معایب بالقوه‌ای نیز دارد. از سوی دیگر، با توجه به نتیجه حاصل شده، هوش مصنوعی دارای قابلیت‌هایی است که می‌تواند سبب ارتقای عملکرد سازمانی شود. به عنوان نمونه می‌توان گفت که با ایجاد شرایط مناسب، انتظار می‌رود کارکنان با استفاده صحیح از منابع انسانی، تلاش کنند از قابلیت‌های هوش مصنوعی در مبادلات مالی کمک بگیرند. یکی از فعالیت‌های مهم در مبادلات مالی، پیش‌بینی سهم شرکت‌های مختلف است. شرکت‌های معاملاتی با کمک برخی سامانه‌های مخصوص اقدام به پیش‌بینی قیمت‌ها کرده و به خرید و فروش سهام می‌پردازند. این موضوع زمانی که حجم شرکت‌ها و داده‌های در دسترس افزایش یابد، به سادگی قابل انجام نخواهد بود. در واقع انسان نمی‌تواند حجم بالای داده‌ها را پردازش و تحلیل و برای خرید یا فروش تصمیم‌گیری کند. در این مواقع بهترین راهکار استفاده از هوش مصنوعی و الگوریتم‌های تحلیل آن است تا این حجم داده را در زمان کم پردازش و محاسبات لازم را انجام دهند. هوش مصنوعی در این زمینه بهترین راهکار خواهد بود و به کمک آن می‌توان حجم بالایی از معاملات را با دقت بالا انجام داد.

فرضیه فرعی یک. شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر قابلیت‌های هوش مصنوعی بانک گردشگری تأثیر دارد. تحلیل داده‌ها نشان داد که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با ضریب تأثیری برابر ۰/۵۹۲ و مقدار معناداری ۷/۰۸۸ بر عملکرد بانک گردشگری تأثیری مثبت و معناداری دارد. نتیجه بدست آمده با مطالعات رستگار و همکاران (۱۴۰۱)، حیدری و همکاران (۱۴۰۱) و بلی و همکاران (۲۰۲۲) همخوانی دارد. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که

چنانچه کاربرد شیوه‌های مختلف مدیریت منابع انسانی به خوبی در سطح سازمان اجرا شود اما یک کارمند رابطه صمیمی و مستحکمی با مدیر خود نداشته باشد، ممکن است نگرانی‌های شغلی خود را با او مطرح نکند (حیدری و همکاران، ۱۴۰۱). در نتیجه او ممکن است به مشکل برخورد کرده و انگیزه کمتری برای کار موثر و کاربرد مناسب فناوری‌های نوین از جمله هوش مصنوعی داشته باشد. از این رو، طولانی شدن این احساس در چنین شرایطی می‌تواند منجر به دلسردی کارکنان از کار شده و باعث شود آنها به دنبال فرصت‌های شغلی دیگری باشند و سازمان از نظر نیروی انسانی دچار آسیب و افت خواهد شد. همانطوری که بلی و همکاران (۲۰۲۲) دریافتند، اگر افراد رابطه خوبی با مدیر خود داشته باشند، تمایل بیشتری به کاربرد قابلیت‌های هوش مصنوعی داشته و دوست دارند در شرکت بمانند. برای ترغیب این تعامل بین مدیران و کارکنان، پیاده‌سازی نظام مدیریتی کارآمد که در آن مدیران و کارفرمایان در ماه یکبار همفکری معناداری در کار دارند، توصیه می‌شود.

فرضیه فرعی دو. قابلیت‌های هوش مصنوعی بر عملکرد بانک گردشگری تاثیری مثبت و معناداری دارند. تحلیل داده‌ها نشان داد که قابلیت‌های هوش مصنوعی با ضریب تاثیری برابر ۰/۷۵۹ و مقدار معناداری ۹/۹۹۱ بر عملکرد بانک گردشگری تاثیری مثبت و معناداری دارد. نتیجه بدست آمده با مطالعات سلیمانیان و همکاران (۱۴۰۰) و میکالیف و همکاران (۲۰۲۲) همخوانی دارد. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که هوش مصنوعی تمام دنیا را تحت تأثیر قرار داده و روز به روز به این تأثیر افزوده می‌شود. دنیای اقتصاد نیز از این حوزه به دور نمانده و کارشناسان و تحلیلگران زیادی به کسب و کارها توصیه می‌کنند از فناوری‌های مرتبط در این زمینه استفاده کنند. با کمک فناوری‌های ارائه شده توسط هوش مصنوعی، اقتصاد دیجیتال توسعه یافته و کسب‌وکارها با رونق بیشتری روبرو می‌شوند. اقتصاد دیجیتال می‌تواند به فعالان حوزه‌های اقتصادی کمک کند تا با سرعت بیشتر به سمت اهداف خود حرکت کنند. با بکارگیری هوش مصنوعی می‌توان میزان امنیت داده‌ها را افزایش داد. به نحوی که از هوش

مصنوعی و فناوری پردازش تصویر در برقراری امنیت، ردیابی مجرمان، پیدا کردن هویت خلافکاران و... استفاده شود. در حقیقت، این به منزله افزایش بهره‌وری و عملکرد سازمانی است. این سامانه‌ها قادرند با استفاده از هوش مصنوعی چهره افراد مختلف، موجودیت اشیاء و... را تشخیص دهند و هنگام مشاهده انجام تخلفات یا عملی مجرمانه آن را تشخیص داده و به نهاد مرتبط هشدار دهند (سلیمانیان و همکاران، ۱۴۰۰).

فرضیه فرعی سه. شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد بانک گردشگری تأثیری مثبت و معناداری دارند. تحلیل داده‌ها نشان داد که شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با ضریب تأثیری برابر ۰/۳۴۷ و مقدار معناداری ۴/۷۵۸ بر عملکرد بانک گردشگری تأثیری مثبت و معناداری دارد. نتیجه بدست آمده با مطالعات وهابی و همکاران (۱۴۰۲)، حیدری و همکاران (۱۴۰۱) و خومرتضایی و کارگر (۱۴۰۱) و کاپانو و همکاران (۲۰۲۳) همخوانی دارد. در تبیین این نتیجه می‌توان گفت که با کاربرد شیوه‌های مناسب مدیریت منابع انسانی می‌توان زمینه را برای ایجاد یک رابطه مستحکم و مناسب بین مدیران و کارکنان و همچنین افزایش تعاملات درون‌سازمانی فراهم آورد. در حقیقت، زمانی که یک کارمند رابطه صمیمی و مستحکمی با مدیر خود نداشته باشد، ممکن است نگرانی‌های شغلی خود را با او مطرح نکند و در نتیجه به مشکل برخورد کرده و انگیزه کمتری برای کار موثر داشته باشد. از این رو، طولانی شدن این احساس در چنین شرایطی می‌تواند منجر به دلسردی کارکنان از کار شده و باعث شود آنها به دنبال فرصت‌های شغلی دیگری باشند و سازمان از نظر نیروی انسانی دچار آسیب و افت خواهد شد. به عبارت دیگر، اگر افراد رابطه خوبی با مدیر خود داشته باشند، تمایل بیشتری به کار داشته و دوست دارند در شرکت بمانند. برای ترغیب این تعامل بین مدیران و کارکنان، پیاده‌سازی یک نظام مدیریتی کارآمد که در آن مدیران و کارفرمایان در ماه یکبار همفکری معناداری در کار دارند، توصیه می‌شود. این همبستگی‌ها می‌توانند به کارکنان فرصت صحبت در مورد نگرانی‌های شغلی‌شان را بدهند. پیشنهادها به شرح موارد زیر است:

- به منظور به روزرسانی و افزایش دانش و تخصص حرفه‌ای افراد، نسبت به توانمندسازی کارکنان از طریق برگزاری آموزش‌های ضمن خدمت به صورت عرضی و طولی برای ارتقای سطح دانشی کارکنان در زمینه بهره‌برداری از هوش مصنوعی اقدام شود.
- نظام پاداش باید به نحوی باشد که واقعاً به افرادی که عملکرد بالایی دارند پاداش داده شود. انتخاب کارکنان نمونه ماه، فصل و سال، مثالی از انعطاف‌پذیری در اعطای پاداش است. ضمن این که پرداخت پاداش به روش مادی و معنوی نیز در دستور کار قرار گیرد.
- نسبت به تدوین مسیر توسعه و پیشرفت شغلی کارکنان تلاش شود و در این مسیر سعی شود تا آزادی عمل بیشتر و متناسب با مشاغل و سطح مهارت افراد داده شود.
- مدیران بانک پاسارگارد بعد از دریافت هر گونه بازخورد از عملکرد کارکنان، تلاش کنند در اولین فرصت با برگزاری نشست، ایرادات و نواقص را مطرح و در مقابل، کارهای شایسته را نیز تمجید کنند. تلاش شود تا در این مسیر از هر گونه طرفداری و نگرشی منفی اجتناب شود.
- زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری برای بکارگیری هوش مصنوعی در مناسبات مختلف اقتصادی بین بانکی و درون بانکی فراهم شود.
- کارگروهی به منظور ایجاد شرایط لازم برای بکارگیری مناسب هوش مصنوعی در مراودات بانکی ایجاد شود.

۷ مراجع

۱. آراسته، محمد (۱۳۹۱). تبیین عملکرد شرکت با استفاده از بازارگرایی، نوآوری و مزیت رقابتی در شرکت‌های تولیدی استان گیلان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد رشت.

۲. آرمسترانگ، مایکل. ترجمه اعرابی و ایزدی (۱۳۹۳). *مدیریت استراتژیک منابع انسانی* (راهنمای عمل)، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی. صص ۲۶-۱۸، ۴۳-۴۱، ۱۰۶، ۱۱۳
۳. اسفندیاری، عاطفه؛ کاوسی، زهرا؛ روان‌بد، محمدرضا؛ محبتی، فاطمه؛ اسفندیاری، فهیمه؛ سالاری، هدایت؛ زنگنه بایگی، مهدی (۱۳۹۶). آسیب‌شناسی سازمانی در ستاد دانشگاه علوم پزشکی شیراز بر اساس الگوی سه شاخگی، *مجله علوم پزشکی صدرا*، ۵ (۴)، ۲۳۸-۲۲۷.
۴. آون، هیوز. ترجمه الوانی، خلیلی شورینی و معمارزاده (۱۳۹۶). *مدیریت دولتی نوین: نگرشی راهبردی، سیر اندیشه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها*. تهران: انتشارات مروارید. صص ۲۲۰-۲۰۵
۵. برزگر، کیوان؛ ادیبی‌فرد، مهدی؛ تشکریان جهرمی، علیرضا (۱۴۰۱). ارائه چارچوب جامع مدیریت منابع انسانی سبز با رویکرد فراترکیب، *فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی*، ۱۲ (۱)، ۴۸-۷۶.
۶. پوراسد، محبتی؛ احمدی، کیومرث؛ فاطمی، عادل (۱۴۰۰). ریشه‌یابی آسیب‌های موجود در نظام‌های مدیریت منابع انسانی سازمان‌های دولتی بر اساس روش RCA، *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۱۳ (۳)، ۷۰-۳۹.
۷. پیدایی، میرمهرداد، و نوری، فیروز (۱۳۹۱). *آسیب‌شناسی آموزش کارکنان با تأکید بر اثربخشی آن در سازمان‌های ایرانی*. تهران: نشر آذر.
۸. ترنس، آرمیچل (۱۳۹۵). *مردم در سازمانها: زمینه رفتار سازمانی*، ترجمه حسین شکرشکن، انتشارات رشد، چاپ چهارم، تهران.
۹. جنیدی مهدی، بیگی نیا عبدالرضا (۱۳۹۰). *آسیب‌شناسی منابع انسانی با هدف بهبود و توسعه (مورد مطالعه: بانک ملت)*، کنفرانس توسعه منابع انسانی، تهران.
۱۰. حاج کریمی، عباسعلی و رنگریز، حسن (۱۳۷۹). *مدیریت منابع انسانی*. تهران: چاپ و نشر بازرگانی. ص ۱۶

۱۱. حسین، ابوالحسن؛ تبسمی، امیر؛ دادفر، زهرا (۱۳۹۶). بررسی تاثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی، چشم‌انداز مدیریت دولت، ۸ (۲۹۹)، ۱۷۱-۱۵۱.
۱۲. حسینی شکیب، مهرداد؛ هشیوار، حسین (۱۳۹۸). تاثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمان از طریق نقش میانجی عملکرد کارکنان و تعدیل‌گری پیاده‌سازی مدل ایرانی منابع انسانی: مورد مطالعه: شرکت نفت پارس، مدیریت منابع انسانی پایدار، ۱ (۱)، ۲۱۰-۱۸۷.
۱۳. حیدری، آزاده؛ یزدانی، حمیدرضا؛ حکیم، امین؛ زارعی متین، حسن؛ باباشاهی، جبار (۱۴۰۱). ارائه نقشه‌راه تحول دیجیتال در حوزه منابع انسانی با رویکرد فراترکیب. پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی. ۱۴۰۱؛ ۱۲ (۴): ۹۷-۱۱۸.
۱۴. خائف‌الهی، احمدعلی؛ معمارپور، مهدی؛ و متقی، پیمان (۱۳۹۵). ممیزی مدیریت منابع انسانی در صنعت سیمان ایران و نقش آن در بهبود بهره‌وری سازمانی. فرهنگ مدیریت، ۷ (۱۹۸)، ۳۶-۵.
۱۵. خومرتضائی، مهدی؛ کارگر، هاشم (۱۴۰۱). شناسایی آثار مدیریت منابع انسانی بر عملکرد شرکت‌ها با تکیه بر نقش میانجی استراتژی‌های تجاری به عنوان دیپلماسی اقتصادی به مثابه جنگ نرم. فصلنامه علمی مطالعات قدرت نرم، ۱۲ (۳)، ۳۲-۷.
۱۶. دماوندیان، علی؛ اکبری، پیمان (۱۴۰۰). نقش میانجی سرمایه اجتماعی در تأثیرگذاری سیستم شیوه‌های مدیریت منابع انسانی دانش‌بنیان بر اشتراک‌گذاری دانش، فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش، ۳ (۴)، ۱۸-۱۰۳.
۱۷. راعرابی، سیدمحمد؛ فیاضی، مرجان (۱۳۹۶). استراتژی منابع انسانی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۱۸. رجبی، مریم؛ حسینی، محمد؛ مهاجران، بهناز (۱۳۹۵). بررسی نقش فعالیتهای توسعه منابع انسانی بر نوآوری کارکنان با آزمون نقش میانجی مدیریت دانش و یادگیری سازمانی، فصلنامه پژوهش و ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۶ (۳)، ۱۷۸-۱۵۱.

۱۹. رستگار، عباسعلی؛ ابراهیمی، سیدعباس؛ شفیعی نیک‌آبادی، محسن؛ کلاهی، بهاره (۱۴۰۱). معماری منابع انسانی هوشمند: رویکردی ساختاری بر تحول دیجیتال شرکت‌های دانش‌بنیان، *مدیریت دولتی*، ۱۴ (۲)، ۸۵-۶۲.
۲۰. رهی بوزنجانی، برزو؛ سلطانی، محمدرضا؛ سمواتی، محمدهادی (۱۳۹۱). آسیب‌شناسی نظام گزینش دستگاه‌های جمهوری اسلامی ایران، *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی* دانشگاه امام حسین، ۴ (۲۹)، ۱۲۴-۱۰۱.
۲۱. رودساز حبیب؛ سیدنقوی، میرعلی؛ حسین‌پور، داوود؛ محجوب، علی (۱۴۰۰). شناسایی و اولویت‌بندی مشکلات روش‌شناختی در مطالعه رابطه شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با پیامدهای عملکردی، *پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، ۱۱ (۲) ف ۶۳-۴۱.
۲۲. سپهوند، رضا؛ ساعدی، عبدالله؛ مؤمنی مفرد، معصومه (۱۳۹۷). طراحی مدل مدیریت منابع انسانی سبز در سازمان‌های ورزشی با استفاده از رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری، *نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش*، ۶ (۱)، ۳۴-۱۷.
۲۳. سعادت، اسفندیار (۱۳۹۵). *مدیریت منابع انسانی*. تهران: انتشارات سمت، ۵-۱.
۲۴. سلیمیان، معصومعلی؛ عزیزی، فرحناز؛ بشرویه، نازنین؛ زاهدکار، پرویز (۱۴۰۰). بررسی تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی واحد آستارا). *نوآوری‌های مدیریت آموزشی*، ۱۵ (۲)، ۳۵-۲۱.
۲۵. شریفی کلویی، منصور (۱۳۹۵). مدلی برای شناخت و آسیب‌شناسی سازمانها، *نشریه مدیریت و توسعه*، شماره ۵، ۷۵-۵۳.
۲۶. طالب‌زاده شوشتری، لیلا؛ خادمی، ملوک (۱۳۹۷). مدیریت بهینه منابع انسانی نخبه با بررسی نیازها، موانع و مشکلات و راهکارهای پیشنهادی از طرف خود آنها، *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی* دانشگاه امام حسین، ۱۲ (۳)، ۲۳۷-۲۱۵.

۲۷. طالبیان، احمدرضا (۱۳۹۲). برنامه‌ریزی منابع انسانی با رویکرد استراتژیک. مجله تدبیر. آذرماه. شماره ۱۳۹. ۲۷-۲۲
۲۸. طیبی، محسن؛ سیدعامری، میرحسن (۱۴۰۰). آسیب‌های رفتارهای ضد شهروندی سازمانی بر هیئت‌های ورزشی بر اساس سندروم سیب لکه‌دار. *روانشناسی ورزش*، ۱۲ (۳)، ۲۱۵-۲۳۷.
۲۹. فرهنگ، علی اکبر (۱۳۹۲). پروژه بررسی و شناخت وضع موجود آب منطقه‌ای کرمان و ارائه اولویت‌های تحقیقات جهت حل برخی از مشکلات سازمان و افزایش بهره‌وری. دانشگاه تهران: مرکز پژوهش‌های کاربردی دانشکده مدیریت.
۳۰. فیاضی، مرجان؛ شهبازمرادی، سعید؛ افشار، زهرا؛ شهبازمرادی، محمدرضا (۱۳۹۴). بسترهای لازم برای اجرای مدیریت سبز منابع انسانی در صنعت نفت. *فصلنامه مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت*. ۶ (۲۴)، ۱۸۱-۲۰۲.
۳۱. فیضی، طاهره (۱۳۹۶). *مبانی سازمان و مدیریت*، دانشگاه پیام نور، تهران، چاپ نهم، صفحه ۳۹۸.
۳۲. کاوه، کیوان؛ آقا حسینی، تقی؛ فدوی، محبوبه سادات (۱۴۰۱). بررسی عوامل مؤثر بر آسیب‌شناسی سازمانی تولید دانش در دانشگاه آزاد اسلامی، *نوآوری‌های مدیریت آموزشی*، ۲۵ (۲۹)، ۷۵-۵۲.
۳۳. مصدق‌راد، علی محمد؛ درگاهی، حسین؛ عباسی، مهدی؛ میرزاییان‌راد، مینا (۱۴۰۰). آسیب‌های شغلی در کارکنان مالی بیمارستان‌ها. *مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی* ۱۴۰۰؛ ۱۹ (۴): ۳۹۹-۴۱۲
۳۴. مک میلان، الکس (۱۳۹۶). *بهترین کارآفرین باشید*، ترجمه کتر مصطفی کاظمی و مجتبی کفاشان، انتشارات کتابخانه رایانه‌ای، چاپ اول: ۳۳ و ۱۱.

۳۵. میراحمدی، خالد؛ خراسانی، اباصلت؛ نظرپور، محمدتقی؛ شمس مورکانی، غلامرضا (۱۴۰۱). سنتز پژوهی آسیب‌های نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی ایران: طراحی یک الگو، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۴ (۱)، ۲۴۳-۱۹۹.
۳۶. میرزایی اهرنجانی، حسن (۱۳۹۶). طرح تفصیلی گسترش افقی نو در شناخت و آسیب‌شناسی سازمان‌های عمومی و دولتی ایران (آب منطقه‌ای غرب)، مرکز پژوهش‌های کاربردی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۳۷. میرسپاسی، ناصر (۱۳۹۵). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار (نگرشی نظام‌گرا)، تهران: انتشارات میر.
۳۸. واسعی کارگر، محسن (۱۳۹۸). مدیریت استراتژیک منابع انسانی در صنایع ماشینهای الکتریکی جوین، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علم و صنعت. فصل دوم.
۳۹. وهابی، سیدعباس؛ سلیمانی، مجید؛ افکار، عادل (۱۴۰۲). اثر مدیریت راهبردی منابع انسانی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی سرمایه فکری در کارکنان رسانه‌های ورزشی دانشکده‌های تربیت بدنی شهر تهران. مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی، انتشار آنلاین.
۴۰. یعقوبی، نورمحمد؛ دهقانی، مسعود؛ امیدوار، ملیحه (۱۳۹۷). استقرار مدیریت منابع انسانی سبز در اکوسیستم کارآفرینی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۸ (۴)، ۱۴۹-۱۳۱.

1. Anastasiadis, S., & Spence, L.J. (2020). An Olympic-Sized Challenge: Effect of Organizational Pathology on Maintaining and Repairing Organizational Legitimacy in Sports Governing Bodies. *Structural Dimensions & Organizational Behavior eJournal*.
2. Anastasiadis, S., & Spence, L.J. (2020). An Olympic-Sized Challenge: Effect of Organizational Pathology on Maintaining and Repairing Organizational Legitimacy in Sports Governing Bodies. *Structural Dimensions & Organizational Behavior eJournal*.

3. Ancarani, A., & Di Mauro, C. (2018). *Successful digital transformations need a focus on the individual*. In Digitalisierung im Einkauf (pp. 11-26). Springer Gabler, Wiesbaden.
4. Bac, J. & Lawler, J. J. (2000). "Organizational and HRM strategies in Korea: Impact on firm performance in an emerging economy". *Academy of Management Journal*, 43: 502-517.
5. Bley, K., Fredriksen, S.F.B., Skjærvik, M.E., Pappas, I.O. (2022). *The Role of Organizational Culture on Artificial Intelligence Capabilities and Organizational Performance*. In: Papagiannidis
6. Cascio, W.F. (2017). "Managing Human Resource: Productivity, Quality of Work Life, Profits", New Delhi: Tata McGraw-Hill.
7. Chand, M. and Katou, A. (2017), "The impact of HRM practices on organizational performance in the Indian hotel industry", *Employee Relations*, Vol. 29, pp. 576-94.
8. Chand, M. and Katou, A. (2017), "The impact of HRM practices on organizational performance in the Indian hotel industry", *Employee Relations*, Vol. 29, pp. 576-94.
9. Chapano, M., Mey, M. R., Werner, A. (2023). Perceived challenges: Unfounded reasons for not forging ahead with digital human resource management practices, *SA Journal of Human Resource Management | Vol 21 | a2085 |*
10. Clayton P. Alderfer, "The Methodology of Organizational Diagnosis", American Psychological Association, 2009
11. Dasí, À., Elter, F., Gooderham, P. N., & Pedersen, T. (2017). *New Business Models In-The-Making in Extant MNCs: Digital Transformation in a Telco*. In Breaking up the Global Value Chain: Opportunities and Consequences (pp. 29-53). Emerald Publishing Limited.
12. Dominguez, A.A. (2011). The Impact of Human Resource Disclosure on Corporate Image, *Journal of Human Resource Costing & Accounting*, Vol. 15, No.4, pp.279 - 298
13. Douglas, S., Raine, R. B., Maruyama, M., Semaan, B., & Robertson, S. P. (2015). Community matters: How young adults use Facebook to evaluate political candidates. *Information Policy*, 20(2,3), 135–150.
14. Fahim, A. (2020). Investigation of organizational pathology in the Ministry of Sports and Youth of the Islamic Republic of Iran. *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review.*, 2 (25), 110-90
15. Gartner. (2021). *Gartner says government organizations are increasing investment in AI, but their workforce remains apprehensive*. Retrieved from <https://www.gartner.com>.

16. Gorman, G., McCarthy, S., (2006). "Business Development Support and Knowledge-Based Businesses." *J. of Technology Transfer*, Vol.31, No. 1, pp. 131-143.
17. Hamid Yeganeh& Zhan Su(2017)." An examination of human resource management practices in Iranian public sector", *Personnel Review*, Vol. 37 No. 2, 2008, pp. 203-221
18. Harrison, M.I. ,(1998),*Diagnosing organizations,Methods,Model,and Process*, by sage Publication
19. Janssen, M., & van der Voort, H. (2016). Adaptive governance: Towards a stable, accountable and responsive government. *Government Information Quarterly*, 33(1), 1–5.
20. Jensen, L. (2020). *Artificial intelligence in the public sector: A study of the perceptions of AI in a municipal department and their effects*. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:umu:diva-172923>.
21. Karimi, M.R., Mahmoudi, R., & Chaghoeue, Y. (2018). Organizational Pathology in the Area of Human Resource Productivity; (Case study: Iranian Airports Company). *International Journal of Advanced Studies*, 7, 138-150.
22. Kelliher, Clare & Prett Gilly, (2001) "Business strategy and approaches to HRM (A case study of new developments in the United Kingdom restaurant industry)", *Personnel Review*, vol.30, No.4, pp.421-437
23. Leda Panayotopoulou& Nancy Papalexandris (2014). "Examining the link between human resource management orientation and firm performance", *Personnel Review*, Vol. 33 No. 5, 2004, pp. 499-520
24. Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., B'ohmann, T., Drews, P., ... Ahlemann, F. (2017). Digitalization: Opportunity and challenge for the business and information systems engineering community. *Business & Information Systems Engineering*, 59, 301–308.
25. Li, L., Su, F., Zhang, W., & Mao, J. Y. (2018). Digital transformation by SME entrepreneurs: A capability perspective. *Information Systems Journal*, 28(6), 1129-1157.
26. Liao, H., Toya, K., Lepak, D. P., & Hong, Y., (2009). "Do they see eye to eye? Management and employee perspectives of high-performance work systems and influence processes on service quality". *Journal of Applied Psychology*, 97: 371-391.
27. Manzini, A. (2016). *Organizational Diagnosis: A Practical Approach to Company Problem Solving and Growth*, Published by AMACOM, American Management Association
28. Martell, R & Richard, M. (2010). The Role of Continuing Education and Training in Human Resource Development: An Administrations viewpoint, *Journal of Academic Librarianship*, 40 , pp: 155-151

29. Mergel, I., Kattel, R., Lember, V., & McBride, K. (2018). *Citizen-oriented digital transformation in the public sector*. In Proceedings of the 19th annual international conference on digital government research: Governance in the data age (pp. 1–3).
30. Mikalef, P., & Gupta, M. (2021). Artificial intelligence capability: Conceptualization, measurement calibration, and empirical study on its impact on organizational creativity and firm performance. *Information & Management*, 58, Article 103434.
31. Mikhaylov, S. J., Esteve, M., & Campion, A. (2018). *Artificial intelligence for the public sector: Opportunities and challenges of cross-sector collaboration*. Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences, 376(2128), 20170357.
32. Misuraca, G., van Noordt, C., & Boukli, A. (2020). *The use of AI in public services: Results from a preliminary mapping across the EU*. In Proceedings of the 13th international conference on theory and practice of electronic governance (pp. 90–99).
33. Misuraca, G., van Noordt, C., & Boukli, A. (2020). *The use of AI in public services: Results from a preliminary mapping across the EU*. In Proceedings of the 13th international conference on theory and practice of electronic governance (pp. 90–99).
34. Moullin, M.(2012) *Delivering Excellence in Health and Social Care*, Open University Press, Buckingham.
35. Nuseir, M & Refae, G. (2022). The role of artificial intelligence, marketing strategies, and organizational capabilities in organizational performance: The moderating role of organizational behavior. *Uncertain Supply Chain Management*, 10(4), 1457-1466.
36. Preziosi R. *Organizational development questionnaire*. Annual handbook for group facilitators. New Jersey: University Associate; 1980: 1-7.
37. Priem, R. L. & Butler, J. E.(2011).” Is the resource-based “view” a useful perspective for strategic management research?” *Academy of Management Review*, 26 (1): 22-40.
38. S., Alamanos, E., Gupta, S., Dwivedi, Y.K., Mäntymäki, M., Pappas, I.O. (eds) The Role of Digital Technologies in Shaping the Post-Pandemic World. I3E 2022. *Lecture Notes in Computer Science*, vol 13454. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-15342-6_2
39. Sánchez, A.M. & Soriano, D.R. (2018). Human Resource Management and Corporat Entrepreneurship, *International Journal of Manpower*, Vol. 32, No.1, pp.6-13.
40. Satwinder Singh, Tamer K. Darwish, Ana Cristina Costa and Neil Anderson(2012). “Measuring HRM and organisational performance:

- concepts, issues, and framework”, *Management Decision*, Vol. 50, No. 4, pp. 651-667
41. Shareef, M. A., Kumar, V., Dwivedi, Y. K., Kumar, U., Akram, M. S., & Raman, R. (2021). A new health care system enabled by machine intelligence: Elderly people’s trust or losing self control. *Technological Forecasting and Social Change*, 162, Article 120334.
 42. Singh, A., & Hess, T. (2017). How Chief Digital Officers Promote the Digital Transformation of their Companies. *MIS Quarterly Executive*, 16(1).
 43. Singh, P., Dwivedi, Y. K., Kahlon, K., Pathania, A., & Sawhney, R. (2020). Can twitter analytics predict election outcome? An insight from 2017 Punjab assembly elections. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101444>
 44. Snape E., & Redman, T.,(2010).“HRM practices,organizational citizenship behaviour, and Performance”. *Journal of Management Studies*, 47: 1219-1247.
 45. Tichy, N. M. (2013). *Managing Strategic Change: Technical, Political, and Cultural Dynamics*. New York: John Wiley & sons
 46. Weisbord;(2015) *weisbord model* ,Available :<http://www.weisbordmodel>.
 47. Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial intelligence and the public sector—Applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42 (7), 596–615.

Research paper

Human resource management practices on tourism bank performance with the mediating role of artificial intelligence capabilities

Hajiyeh Rajabi Farjad¹, Mojtaba Ebadi Nasab²

1. Assistant professor, Amin Disciplinary sciences University, Tehran, Iran
2. M.A in State Management, Azad University Electronic Branch, Tehran, Iran

Received:08/02/2024

Accepted:12/10/2024

Abstract

The present study was aimed at determining the impact of human resource management practices on the performance of the tourism bank with the mediating role of artificial intelligence capabilities. This research was carried out in a quantitative and descriptive-survey method in terms of the purpose of application. The population studied in this research was 150 employees of Tehran Tourism Bank, 108 of whom were selected based on Cochran's formula and by simple random method. The main tool for data collection was the 19-item questionnaire on human resource management practices by Saks et al. (2006), the 17-item questionnaire on organizational performance by Chang et al. And its content and reliability were calculated and confirmed by Cronbach's alpha method in a way that it was calculated and confirmed for human resource management practices (0.854), organizational performance (0.717) and artificial intelligence capabilities (0.732). The results of the structural equation model using Smart PLS software showed that human resource management practices have a positive and significant effect on the performance of the tourism bank with the mediating role of artificial intelligence capabilities. In addition, human resource management methods have a positive and significant effect on the performance of tourism bank and artificial intelligence capabilities. On the other hand, artificial intelligence capabilities have a positive and significant effect on the performance of the tourism bank. Hence, in order to increase the performance of the tourism bank, it is possible to apply human resource management methods along with artificial intelligence capabilities.

Keywords: human resource management practices, tourism bank performance, artificial intelligence capabilities

DOI: 10.22034/jsqm.2024.447543.1566