

## چکیده

رضایت شغلی یکی از مهم ترین عناصری است که موجب بهره وری کارکنان در زمینه های مختلف شغلی بوده و موجب بهبود عملکرد فرد و سازمان می شود. این تحقیق به بررسی تأثیر مشتری مداری بر رضایت شغلی با نقش میانجی گری نیروی کار احساسی و تعدیل گری موقعیت شغلی در کارکنان اداره استاندارد استان گیلان پرداخته است. فرضیه های مطرح شده در این تحقیق عبارتند از مشتری مداری بر رضایت شغلی با نقش میانجی گری نیروی کار احساسی و تعدیل گری موقعیت شغلی تأثیر معناداری دارد، مشتری مداری بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی دارد، مشتری مداری بر کار عمیق تأثیر مثبتی دارد، مشتری مداری بر کار سطحی تأثیر منفی دارد، کار عمیق بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی دارد، کار سطحی بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد، مشتری مداری بر رضایت شغلی با میانجی گری کار عمیق تأثیر مثبتی دارد، مشتری مداری بر رضایت شغلی با میانجی گری کار سطحی تأثیر منفی دارد، مشتری مداری بر کار احساسی با تعدیل گری موقعیت شغلی تأثیر معناداری دارد، کار احساسی بر رضایت شغلی با تعدیل گری موقعیت شغلی تأثیر معناداری دارد. این تحقیق براساس نوع هدف کاربردی است. روش گردآوری داده ها میدانی بوده است. به منظور گردآوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر ۱۰۰ نفر از کارکنان اداره در استان گیلان هستند. روش نمونه برداری در تحقیق حاضر، نمونه برداری غیراحتمالی در دسترس است. ۸۰ نفر به عنوان نمونه از عنوان نمونه از طریق فرمول کوکران برای جامعه محدود به دست آمد. برای بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ بهره برداری شد که برای همه ی متغیرها بالاتر از ۰/۷ بدست آمد. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از معادلات ساختاری از نرم افزارهای SMART PLS2 SPSS استفاده شد. از ده فرضیه ارائه شده در تحقیق فرضیه به لحاظ آماری مورد تأیید قرار گرفت و ۴ فرضیه مورد تأیید قرار نگرفت. فرضیه های مورد تأیید عبارتند از مشتری مداری بر رضایت شغلی با نقش میانجی گری نیروی کار احساسی و تعدیل گری موقعیت شغلی تأثیر معناداری دارد، مشتری مداری بر کار عمیق تأثیر مثبتی دارد، مشتری مداری بر کار سطحی تأثیر منفی دارد، کار عمیق بر رضایت شغلی تأثیر مثبتی دارد، کار سطحی بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد. فرضیه هایی که مورد تأیید قرار نگرفتند عبارتند از ( تأثیر مشتری مداری بر کار احساسی با تعدیل گری موقعیت شغلی، تأثیر کار احساسی بر رضایت شغلی با تعدیل گری موقعیت شغلی، تأثیر مشتری مداری بر رضایت شغلی و تأثیر مشتری مداری بر رضایت شغلی با تعدیل گری موقعیت شغلی) مورد تأیید قرار نگرفت.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی، کار سطحی، کار عمیق، مشتری مداری، موقعیت شغلی