تأثیر مشتری مداری و کار هیجانی بر رضایت شغلی بر کارکنان بانک ملی شعب شهر رشت

محمد رشتي زاده *,180,

1395-11-30

چکیده رضایت شغلی به دو دلیل عمده دارای اهمیت می باشد یکی به سبب احساس مسئولیت مدیران در برابر کارکنان یعنی از نظر اخلاقی اهمیت دارد و دیگری افزایش کارایی و بهره وری و کاهش غیبت کارکنان به دلیل افزایش رضایت شغلی دارای اهمیت می باشد. در همین راستا هدف از تحقیق حاضر بررسی تاثیر مشتری مداری و کار هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان بانک ملی شعب شهر رشت است. روش تحقیق از نوع توصیفی و به لحاظ هدف کاربردی است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان بانک ملی شعب شهر رشت می باشند. روش نمونه گیری مورد استفاده در انتخاب نمونه در انجام تحقیق حاضر، روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس بوده و با استفاده از فرمول کوکران در حالت جامعه محدود نمونه آماری مورد نیاز 226 نفر برآورد گردید. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد لی و همکاران (2016) استفاده شده است. در تحقیق حاضر با استفاده از نظریه های رضایت شغلی، مشتری مداری و کار هیجانی و همچنین با استفاده از روش مدل سازی معادلات ساختاری و به وسیله ی نرم افزار لیزرل انجام شد. نتایج آزمون فرضیات نشان داد که بین رضایت شغلی و مشتری مداری از طریق مولفه های کار هیجانی یعنی کنش عمیق و کنش سطحی رابطه وجود دارد. نتایج نشان می دهد مشتری مداری رابطه مثبتی با کنش هیجانی عمیق و رابطه منفی با کنش هیجانی سطحی دارد. همچنین کنش هیجانی عمیق رابطه مثبتی با رضایت شغلی داشته و از طرفی کنش هیجانی سطحی رابطه ی منفی با رضایت شغلی دارد. مشتری مداری نیز از طریق کنش هیجانی عمیق ارتباط مثبت با رضایت شغلی و از طریق کنش هیجانی سطحی ارتباط منفی با رضایت شغلی دارد. واژگان کلیدی: رضایت شغلی، مشتری مداری، کارهیجانی، کنش هیجانی عمیق، کنش هیجانی سطحی

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی: رضایت شغلی، مشتری مداری، کارهیجانی، کنش هیجانی عمیق، کنش هیجانی سطحی

Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database
دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها