

بخشی از ترجمه مقاله

عنوان فارسی مقاله :

A Comparison of Attitude, Personality, and Knowledge Predictors of
Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors

عنوان انگلیسی مقاله :

مقایسه‌ای از پیش‌بینی‌کننده‌های نگرش، شخصیت، و دانش از رفتارهای
سازمانی شهروندان خدمات-محور



توجه !

این فایل تنها قسمتی از ترجمه میباشد.

برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی
مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

بخشی از ترجمه مقاله

Proposed Predictors of Service-Oriented OCBs

A focus on customer-contact employee OCBs provides opportunities for extending prior research on citizenship predictors in unique ways. First, it becomes possible to consider previously studied attitudinal antecedents of a new service-oriented conceptualization of OCBs. Although the recent meta-analysis by Organ and Ryan (1995) revealed generally stronger relationships between employee attitudes and OCBs than more traditional measures of job performance, it did not support any of the employee attitudes as superior predictors of OCBs. Therefore, the present investigations include job satisfaction and perceived organizational support (POS) as representative employee attitudinal antecedents. Both job satisfaction and POS have been studied widely in prior citizenship research and have been shown to positively impact customer-contact employee performance (e.g., Kelley, Longfellow, & Malehorn, 1996; Moorman et al., 1998; Puffer, 1987).

Second, a focus on customer-contact employee citizenship behaviors provides guidance to the selection of relevant personality variables to extend prior OCB research. Two key personality variables considered often in discussions of customer-contact employees and OCBs are service orientation and empathy (Borman & Motowidlo, 1993; Bowen & Schneider, 1985; Brief & Motowidlo, 1986; Hogan, Hogan, & Busch, 1984; Organ, 1990). Like employee attitudes, personality characteristics should be studied as possible antecedents of OCBs because they are expected to be better predictors of employee performance in situations in which expectations are less clearly defined, as with citizenship behaviors (Konovsky & Organ, 1996; Organ & Ryan, 1995). Organ (1994) contended that there is also a basis for believing that the relationship between employee attitudes and OCBs may be accounted for entirely by employee disposition. Thus, it is important to consider both types of variables simultaneously to investigate unique contributions to the explanation of OCBs.

پیش‌بینی کننده‌های مطرح شده از OCB های خدمات محور:

تمرکز بر روی OCB های کارمندان در تماس با مشتری، فرصت‌ها برای گسترش تحقیق در زمینه پیش‌بینی کننده‌های شهروندی را به گونه‌ای منحصر به فرد فراهم می‌آورد. اولاً، امکان‌پذیر می‌شود که سوابق وضعیتی مطالعه شده از یک مفهوم جدید از خدمات محوری BCO ها در نظر گرفته شود. اگرچه تحقیق اخیر انجام شده توسط nagro & nayR در سال 5991 نشان داده که عموماً روابط قوی‌تری بین وضعیت‌های کارمندان و BCO ها نسبت به هدابیر مرسوم و رایج عملکرد شغلی وجود دارد، این تحقیق نشان داد که هیچ وضعیتی از کارمندان با عنوان پیش‌بینی کننده‌های ارزش‌های BCO ها تأیید نمی‌شود. بنابراین، تحقیقات اخیر شامل رضایت شغلی و احمیت سازمانی فهمیده شده (SOP) به عنوان سوابق وضعیتی کارمند نامی‌شود. هم رضایت شغلی و هم SOP به طور گسترده‌ای در تحقیقات شهروندی گذشته مورد مطالعه قرار گرفته اند و تأثیر مثبتی نسبت به عملکرد کارمندان در تماس با مشتری از خود نشان داده اند (یعنی K, yelle, wolfe, gnol, & nrohelaM در سال 6991، namroom و همکارانش در سال 8991، reffuP در سال 7891). دوماً، تمرکز بر روی رفتارهای شهروندی کارمندان در تماس با مشتری، راهنمایی برای انتخاب متغیرهای شخصیت مربوطه را فراهم می‌آورد تا تحقیق BCO را گسترش دهد. دو تا متغیر مهم شخصیت که اغلب در بحث‌های مربوط به کارمندان در تماس با مشتری و BCO ها در نظر گرفته می‌شود، راهنمایی خدمات و یکدلی می‌باشد (oldiwotoM & namroB در سال 3991، newoB & redienhcS در سال 5891، oldiwotoM & feirB در سال 6891، nagoH, nagoH & hcsuB در سال 4891، nagro در سال 0991). مانند وضعیت‌های کارمندان، ویژگی‌های شخصیتی بایستی به عنوان سوابق احتمالی از BCO ها مورد مطالعه قرار گیرد زیرا که از آنها انتظار می‌رود که پیش‌بینی کننده‌های بهتری از عملکرد کارکنان در موقعیت‌هایی که انتظارات با وضوح کمتری تعریف شده‌اند، به عنوان رفتارهای شهروندی باشند (nagro & yksvonok & nagro در سال 6991، nagro & nayR در سال 5991). در سال 4991، nagro ادعا کرد که یک تبیعض در اعتقاد وجود دارد که رابطه بین وضعیت‌های کارمندان و BCO ها ممکن است برای تمام وضعیت‌های کارمندان به حساب آید. بنابراین، مهم است که هر دو نوع متغیرها به طور هم‌زمان در نظر گرفته شوند تا سهم‌های منحصر به فرد برای توضیح BCO ها بررسی شود.



توجه!

این فایل تنها قسمتی از ترجمه می‌باشد.

برای تهیه مقاله ترجمه شده کامل با فرمت ورد (قابل ویرایش) همراه با نسخه انگلیسی مقاله، [اینجا](#) کلیک نمایید.

همچنین برای مشاهده سایر مقالات این رشته [اینجا](#) کلیک نمایید.