

**المواطنة التنظيمية وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين
بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط**

The Organizational Citizenship and development of social responsibility
for the workers at the local units in Assiut Governorate

٢٠٢٢/٥/١٠ تاريخ التسليم
٢٠٢٢/٥/٢٠ تاريخ الفحص
٢٠٢٢/٦/٦ تاريخ القبول

إعداد

سهير عبد العزيز أحمد علي

المواطنة التنظيمية وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط

اعداد وتنفيذ

سهير عبد العزيز أحمد علي

ملخص الدراسة:

يعتبر العنصر البشري هو الثروة الحقيقية لأي منظمة والمورد الأهم لديها ، وكلما تحقق الإشباع اللازم للعاملين في المنظمة من الناحية النفسية والإقتصادية والإجتماعية فإن ذلك يحقق البيئة اللازمة لتحفيزهم وتنمية مهاراتهم وإستغلالها للوصول لأهداف المنظمة العامة.

والمواطنة التنظيمية نوع خاص من سلوكيات العمل فهي سلوك فردي مفيد للمنظمة وهو تقديري غير معترف به بشكل مباشر او صريح من خلال نظام المكافآت الرسمي وغالبا ما يكون ذلك جزءا من عقد نفسي غير رسمي يأمل فيه الموظف ان يُنظر الى هذا الجهد الاضافي ثم يكافأ من قبل رئيسه ومنظمته ، فسلوك العمل التقديري الزائد له تأثير إيجابي خطير على جودة العمل والاداء الفعلي ونوعية الخدمة وتقديم الخدمات والسمعة الطيبة...الخ.

ويعد تنمية المسؤولية الاجتماعية ومفهوم الذات الاجتماعية قضية إجتماعية واخلاقية وقانونية ودينية وقيمة تستدعي الاهتمام بها داخل المنظمات من اجل تنمية العلاقات الاجتماعية والتفاعل الإيجابي في الحياة اليومية على مستوى الفرد والاسرة والمجتمع بشكل عام والموظفين بشكل خاص ، والانطلاق من هذه العلاقة كاساس لتنمية شخصية الفرد الناجحة في الحياة والمقبولة من قبل الفرد نفسه والآخرين شخصية يتمتع بشعوره القوي بدروه ومسؤوليته تجاه نفسه وتجاه منظمته وزملائه.

الدراسة استخدمت المسح الاجتماعي الشامل ، بالاعتماد على استمارة (استبيان) مطبقة على العاملين بالوحدة المحلية لمركز ومدينة ابوتيج بمحافظة اسيوط ، وقد بلغت عينة الدراسة التي تم التطبيق عليها (١٢٥) عاملين ، وتوصلت نتائج الدراسة انه لاتوجد فروق جوهرية بين استجابات العاملين الذكور والإناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى ابعاد المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: المواطنة التنظيمية - المسؤولية الاجتماعية - تنظيم المجتمع

The Organizational Citizenship and development of social responsibility for the workers at the local units in Assiut Governorate

Abstract

The human element is the real wealth of any organization and the most important resource for it, and whenever the necessary satisfaction is achieved for the employees of the organization in terms of psychological, economic and social terms, this achieves the necessary environment to motivate them, develop their skills and **exploit them to reach the organization's general goals.**

Organizational citizenship is a special type of work behavior. It is an individual behavior that is beneficial to the organization and is discretionary. It is not directly or explicitly recognized by the formal reward system. It is often part of an informal psychological contract in which the employee hopes that this extra effort will be seen and then rewarded by his boss. and his organization, excessive discretionary work behavior has a serious positive impact on the quality of work, actual performance, quality of service, service delivery, good reputation....etc.

The development of social responsibility and the concept of social self is a social, ethical, legal, religious and valuable issue that calls for attention within organizations in order to develop social relations and positive interaction in daily life at the level of the individual, family, society in general and employees in particular, and starting **from this relationship as a basis for the development of the individual's successful** personality in life Accepted by the individual himself and others, a personality with a strong sense of his role and responsibility towards himself, his organization and his colleagues.

The study used a comprehensive social survey, based on a form (questionnaire) applied to workers in the local unit of the center and city of Abu Tig, Assiut Governorate. their identification of the level of dimensions of organizational citizenship.

Keywords: organizational citizenship - social responsibility - community organization.

أولاً: تمهيد لمشكلة الدراسة :

ان التحديات التي تواجه المنظمات في العصر الحالي تتطلب من قيادتها الجاهزية بالخطط والسياسات لترغيب وجذب مواردها البشرية والمحافظة عليها بأساليب وطرق تتجاوز الارتباط الرسمي في اعمالهم الروتينية (بهلالي، ٢٠١٩، ص.٣٤).

حيث يعد الاهتمام بالعنصر البشري (العاملين) وتنميته اهم اشغال للادارة في الوقت الراهن إذ يعتبر المحرك الاساسي للقيام بجميع الوظائف في المنظمة ، ومصدر لقدراتها التنافسية واستقرارها ، ومن اهم الطرق لتحقيق ذلك هو معاملته بأفضل طريقه واحترامه وتحقيق مستوى من الانصاف نحوه وتوفير البيئة الملائمة التي تساعد على استثمار قدراته وإمكانياته من خلال تطبيق قيم النزاهة والحيادية والعدالة بين مختلف الفئات العاملة(مهني، ٢٠١٦، ص.٤).

إن اندفاع الموظف نحو ممارسة المزيد من السلوكيات التطوعية غير الرسمية والتي تدرج ضمن سلوكيات المواطنة التنظيمية ما هي إلا لإحساسه بالمساواة والانصاف فيما يتعلق بعدالة الاجراءات والتوزيع والتعاملات(القحطاني، ٢٠١٤، ص.٣٠) ، فالعدالة هي المعاملة المنصفة والاخلاقية لكافة الافراد العاملين في المنظمة (نافع، ٢٠١٢، ص.٣٧٠) ، حيث لا يمكن للموظفين العمل بشكل صحيح إلا اذا كانوا ملتزمين ومخلصين تجاه المنظمة وهذا ممكن فقط اذا كانوا راضين عن المنظمة وقراراتها وحزم مرتباتهم وعوامل اخرى مناسبة ، بمعنى ان الموظف يستطيع ان يقدم افضل ما لديه

للمؤسسة فقط اذا كان لديه مستوى اعلى من الرضا (Imran et al., ٢٠١٥, p. ٤٨٠).
وتعد المواطنة التنظيمية نوع خاص من سلوكيات العمل فهي سلوك فردي مفيد للمنظمة وهو تقديري غير معترف به بشكل مباشر او صريح من خلال نظام المكافآت الرسمي وغالبا ما يكون ذلك جزءا من عقد نفسي غير رسمي يأمل فيه الموظف ان يُنظر الي هذا الجهد الاضافي ثم يكافأ من قبل رئيسه ومنظّمته ، فسلوك العمل التقديري الزائد له تأثير إيجابي خطير على جودة العمل والاداء الفعلي ونوعية الخدمة وتقديم الخدمات والسمعة الطيبة... الخ (Kolade et al., ٢٠١٤, p. ٣٦).

فتعتبر المواطنة التنظيمية نمطاً رئيسياً من أنماط السلوكيات القائمة في المنظمة ، واعتبارها ذات خصوصية وابعاد تؤثر في مستوى الاداء المطلوب تحقيقه في العمل(مغايرة، ٢٠١١، ص.٢٥).

ويتمثل مفهوم المواطنة التنظيمية بالاسهامات الايجابية للعاملين وتجنب السلوكيات المؤذية التي تلحق الضرر وتتجاوز على حقوق زملاء العمل ، فضلا عن اصحاب المصالح الآخرين في المنظمة(عبدالمجيد ومرزوق، ٢٠١٦، ص.٣٣١).
ومن السلوكيات التي لا بد ان تتأثر بالمسؤولية الاجتماعية سلوك المواطنة التنظيمية وهو سلوك اختياري يقوم به الموظف دون ان يرتبط هذا السلوك مباشرة بمكافآت المنظمة وحوافزها والموظف يتأثر بالمسؤولية الاجتماعية الداخلية بإظهار سلوك المواطنة التنظيمية من حيث إظهار سلوك لا يصنف ضمن الدور الرسمي له

كمساعدة الموظفين والمراجعين لمنظمتهم ،
وتجنب إثارة المشاكل فيها واداء اعمال إضافية
دون تضرر او شكوى والحرص على فاعلية
المنظمة وتطورها(الطعامسة،٢٠١٥،ص.٦).

ويعد تنمية المسؤولية الاجتماعية ومفهوم الذات
الاجتماعية قضية اجتماعية واخلاقية وقانونية
و دينية وقيمة تستدعي الاهتمام بها داخل
المنظمات من اجل تنمية العلاقات الاجتماعية
والتفاعل الإيجابي في الحياة اليومية على مستوى
الفرد والاسرة والمجتمع بشكل عام والموظفين
بشكل خاص ، والانطلاق من هذه العلاقة كاساس
لتنمية شخصية الفرد الناجحة في الحياة
والمقبولة من قبل الفرد نفسه والآخرين شخصية
يتمتع بشعوره القوي بدروه ومسؤوليته تجاه
نفسه وتجاه منظمته وزملائه(حبيب
ومحمود،٢٠١٤،ص.١٣).

تعد الوحدات المحلية اساس التنمية في مصر ، إذ
تمثل خدماتها نحو ٧٠% من الخدمات المقدمة
للمواطن(محارب،٢٠١٧،ص.١٧) ، وذلك طبقا
للمادة (١٧٥) من الدستور: "تقسم الدولة الى
وحدات ادارية تتمتع بالشخصية الاعتبارية منها
المحافظات والمدن والقرى ، ويجوز انشاء
وحدات ادارية اخرى تكون لها الشخصية
الاعتبارية اذا اقتضت المصلحة
العامة"(دستور مصر،٢٠١٤،المادة١٧٥).

حيث تعتبر الوحدات المحلية من اكثر المؤسسات
الاجتماعية اهمية فهي بمثابة شبكة من
التنظيمات المعقدة التي تتغير بصفة مستمرة من
خلال تفاعلها مع البيئة الخارجية المحيطة بها
وفي ظل تزايد دور المحليات في تقديم العديد من

الخدمات للمواطنين من مياه وإنارة ورصف طرق
وإسكان وتعليم..... الخ ، فان قيام المؤسسات
باداء دورها المنوط بها يتوقف على كفاءة
الجهاز الاداري بها وقدرته على تهيئة بيئة
تنظيمية تسودها الثقة والالفة بين
العاملين(عبد الحميد،٢٠١٣،ص.١٠٨).

والخدمة الاجتماعية كما هو معروف كمهنة
ظهرت كامتداد للجهود الانسانية التطوعية التي
بدأت مع تطور وتقدم المجتمع الانساني عبر
سنوات طويلة مضت معتمدة على العلوم
الاجتماعية والانسانية ، وعلى خبرات الممارسة
في المجالات المختلفة ونمت وتطورت الى ان
اصبحت مهنة لها اصولها ومبادئها واساليبها
ومناهجها العلمية ويمارسها اخصائيين
اجتماعيين مَعدين إعداداً مهنيًا خاصا يمكنهم من
تحقيق اهداف اجتماعية تحددتها وظيفة المؤسسة
ففي اطار السياسة
القومية(العمرى،٢٠٠٠،ص.٨٥).

ولطريقة تنظيم المجتمع دورا هاما نظرا لما
تملكه من مبادئ واستراتيجيات وتكنيكات وادوات
قادرة على التعامل وذلك من حيث استثمار
مؤسسات المجتمع وتنظيماته وتغطية كافة
الجهود المجتمعية لخدمة المجتمع وقائيا وعلاجيا
وتتمويا سواء بالتشريع والتنظيم او العمل مع
المنظمات(قاسم وآخرون،٢٠٠٥،ص.١٧٣) ،
فتنظيم المجتمع كتخصص علمي يفرض نفسه في
الواقع على جميع التخصصات العلمية في مجال
تنمية المجتمع(كفاوين،٢٠٠٩،ص.١٧٤).

ومن مسؤوليات طريقة تنظيم المجتمع المساهمة
في احداث التغيير المطلوب والموجه في

الاتجاهات والسياسات والنظم لدفع المجتمع
الانساني نحو التقدم والرفاهية (احمد، ٢٠١٥ ،
ص.١٧٩).

ثانياً - الدراسات السابقة:

- الدراسات الخاصة المتعلقة بالمواطنة
التنظيمية:

١. دراسة " Jeong-Ho Jeon " ٢٠٠٩
بعنوان " أثر العدالة التنظيمية والامن
الوظيفي على الالتزام التنظيمي": سعت
الدراسة الى البحث عن تاثير العدالة
التنظيمية والامن الوظيفي على الالتزام من
خلال تاثير الثقة في الادارة العليا على
اساس الروابط النظرية، وقد توصلت
الدراسة الى ضرورة ان تهتم المؤسسات
بالاحتياجات الشخصية والاجتماعية
للموظفين من اجل زيادة ثقتهم والتزامهم
تجاه المنظمة ، كما ينبغي على وجه
الخصوص الحفاظ على الاحتياجات
الاجتماعية (العدالة التنظيمية) وكذلك
الاحتياجات الشخصية والاقتصادية للموظفين
(الامن الوظيفي). (Jeon, ٢٠٠٩)

٢. دراسة "Orhan Bez" ٢٠١٠ بعنوان "
سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقته بالعوامل
الرئيسية في المواقف دراسة مقارنة بين
منطقتين للشرطة في الشرطة التركية": سعت
الى تحديد ما اذا كانت العوامل الرئيسية في
المواقف هي من العوامل المسببة لسلوك
المواطنة التنظيمية في منظمة الشرطة
الوطنية التركية وهو يحقق في تاثيرات
الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي والعدالة

التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية
بين منطقتين للشرطة (الاقليم الاول والثاني)
، وتوصلت النتائج الى ان الرضا الوظيفي له
تأثير ايجابي على تصور الموظفين
لسلوكيات المواطنة التنظيمية ، كما يرتبط
الالتزام الوظيفي بشكل ايجابي ايضا بادراك
سلوك المواطنة التنظيمية. (Bez, ٢٠١٠)

٣. دراسة "حياة الذهبي" ٢٠١٤ بعنوان "العدالة
التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة
التنظيمية لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية":
والتي استهدفت بحث العلاقة بين العدالة
التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية لدى
العامل بالمؤسسة من خلال معرفة مستوى
تواجد كلا من المتغيرين واثر العدالة
التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في
المؤسسة ، وتوصلت الدراسة الى عدم
وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك
المواطنة التنظيمية لدى العامل
بالمؤسسة. (الذهبي، ٢٠١٤)

٤. دراسة " شلابي وليد" ٢٠١٦ بعنوان " دور
الولاء التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة
التنظيمية لدى عينة من موظفي الادارة
المحلية بولاية مسيلة: هدفت الى التعرف
على علاقة الولاء التنظيمي بسلوك المواطنة
التنظيمية لدى موظفي الادارة المحلية بولاية
مسيلة وذلك من خلال التعرف على مستوى
الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية
لدى الموظفين والوقوف على واقع الولاء
التنظيمي والمواطنة التنظيمية لدى الموظف
بالتنظيم الجزائري والتعرف على مدى اطلاع

- الدراسات الخاصة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية:

١. دراسة " Tamm et al " ٢٠١٠ بعنوان " العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والرضا الوظيفي": هدفت الدراسة الى دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركة والرضا الوظيفي ، وتوصلت الى وجود علاقة ايجابية بين المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي كما توصلت الى وجود علاقة سلبية بين حجم الشركة والمسؤولية الاجتماعية ، وان هناك علاقة سلبية بين حجم الشركة والرضا الوظيفي.(Tamm et al, ٢٠١٠)

٢. دراسة "قذري ابراهيم" ٢٠١٥: بعنوان " أثر المسؤولية الاجتماعية في الاداء ": حيث هدفت الى دراسة مدى ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة السورية وقياس مدى الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات المساهمة وكذلك تحليل مستوى الاداء في الشركات وقياس اثر المسؤولية الاجتماعية في الرضا الوظيفي في الشركات المساهمة ، واستوصت الدراسة بان تعمل الشركات المدروسة على مراعاة ارتفاع المتطلبات المعيشية فتعمل على تحقيق التوازن بين هذه المتطلبات وبين الاجور الممنوحة للعاملين لديها ، وان تعمل على مراعاة الجانب البيئي والمساهمة في المحافظة على البيئة ونشر ثقافة التوعية البيئية من خلال بعض الانشطة التي يمكن ان تقوم بها كالمساهمة بتحسين ونظافة

موظفي الادارة المحلية ودرجة ادراكهم باهمية موضوع الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية داخل المنظمة ، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين الولاء التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الادارة المحلية وارتفاع كلامن مستوى الولاء التنظيمي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى الموظفين.(وليد، ٢٠١٦)

٥. دراسة "So Soon Yuan" ٢٠١٥ بعنوان " أثر العدالة التنظيمية على ازدهار توظيف الموظف في ماليزيا": حيث هدفت الى فهم كيفية عمل العدالة التنظيمية في مؤسسات ماليزيا خاصة من وجهة نظر الموظف تجاه المنظمة التي يخدمون بها ، وتمثل المشكلة الاساسية للدراسة في تحقيق وتوضيح تأثير العدالة التنظيمية ووجود علاقة ايجابية او سلبية تجاه رضا الموظف.(Yuan, ٢٠١٥)

٦. دراسة "Yoko Negoro" ٢٠١٦ بعنوان " تصور لدور سلوك المواطنة التنظيمية في صناعة الضيافة اليابانية- الخصائص القائمة على الثقافة والاختلاف بين الاجيال": هدفت الى فحص تصورات الموظفين حول دور سلوك المواطنة التنظيمية في صناعة الضيافة اليابانية على وجه التحديد ، وركزت الدراسة على اثنين من جذور ثقافة الخصائص التنظيمية والانسجام وتوجه العملاء ودراسة اختلافات الاجيال في تصور لدور سلوك المواطنة التنظيمية للموظفين اليابانيين.(Negoro, ٢٠١٦)

المدن التي تمارس انشطتها فيها. (ابراهيم، ٢٠١٥)

٣. دراسة "سلامة عبدالله خلف" ٢٠١٥: بعنوان " العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية - العدالة التنظيمية كمتغير وسيط": حيث هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للمؤسسات وسلوك المواطنة التنظيمية من خلال توسط العدالة التنظيمية وتوضيح مدى تطبيق ابعاد المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات ، وتوصلت الدراسة الى انه توجد علاقة طردية بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات ببعدها (التنوع في بيئة العمل) وسلوك المواطنة التنظيمية وكان تأثير المسؤولية الاجتماعية الداخلية للشركات (التنوع في بيئة العمل) في الشركات الاردنية ما نسبته ٢٢,٧% على سلوك المواطنة التنظيمية ، كما اظهرت النتائج ان الابعاد (التدريب والتطوير ، وحقوق الانسان ، والصحة والسلامة العامة ، والموازنة بين العمل والحياة الخاصة) ليس لها علاقة ارتباطية بسلوك المواطنة التنظيمية. (خلف، ٢٠١٥)

٤. دراسة " Bader Obeidat " ٢٠١٦ بعنوان " استكشاف العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والاداء التنظيمي": هدفت الدراسة الى البحث لاستكشاف العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات ومشاركة الموظفين والاداء التنظيمي في

شركات الاتصالات المتنقلة الاردنية ، وتوصلت الدراسة الى ان هناك علاقة ايجابية كبيرة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات ومشاركة الموظفين كما لها علاقة ايجابية كبيرة مع الاداء التنظيمي ، واستوصت الدراسة بانه يجب على صانعي القرار العمل على الحفاظ على جدول اعمال فعال للمسؤولية الاجتماعية للشركات مما سيزيد الموظفين المشاركة في عملهم والذي سيؤدي الى تحسين نتائج الاداء التنظيمي.

(Obeidat, ٢٠١٦)

- موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:
(أ) اوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

١- ان العاملين هم اساس الموارد البشرية في المنظمات والمؤسسات.

٢- اهمية دراسة سلوك المواطنة التنظيمية بابعادها لدعم وتنمية وتطوير المواطنة التنظيمية لدى الموظفين.

٣- ان الوحدات المحلية يتواجد بها عدد من الموظفين يختلفون في الرتب والخصائص والمستوى لكنهم يشتركون في انهم يعملون ضمن مناخ تنظيمي واحد.

(ب) اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

١- اغلب الدراسات السابقة للمواطنة التنظيمية تتدرج ضمن تخصص ادارة الاعمال على غرار الدراسة الحالية التي تدخل ضمن الخدمة الاجتماعية (تنظيم المجتمع).

٢- أجريت تلك الدراسات السابقة في دول عربية واجنبية بينما الدراسة الحالية في مصر وفي الوحدات المحلية والتي تشكل مؤسسة هامة بالدولة.

(ج) اوجه استفادة الباحثة من الدراسات السابقة: استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة ، وصياغة مفاهيم الدراسة ، والموجهات النظرية للدراسة ، كذلك تحديد اهمية الدراسة والاهداف ، وأيضا الاستفادة من الدراسات السابقة في اعداد الاطار النظري.

ثالثا - صياغة مشكلة الدراسة:

في ضوء ما سبق وعلى ما اوصت به العديد من نتائج الدراسات السابقة والموجهات النظرية للدراسة وفي ضوء ما تم الاضطلاع عليه من البحوث والدراسات تتضح اهمية المواطنة التنظيمية للعاملين بالوحدات المحلية لما لها من دور ايجابي من اكساب العاملين مهارة التطوع وفي تحسين الاداء الكلي للمنظمة.

وتعتقد الباحثة انه حتى تتحقق المواطنة التنظيمية لابد ان يشعر العاملون في المنظمة بالعدالة فيما بينهم والتي سوف تؤثر في اتجاهاتهم وسلوكياتهم الوظيفية والتنظيمية تجاه الاهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها ولا يتأتى ذلك إلا من خلال القيادات الادارية بالعاملين.

أهمية الدراسة:

١- إن أهمية موضوع المواطنة التنظيمية نابعة من الاحتياج المتزايد لاساليب تتكيف مع هذا العصر المتطور ، حيث تشكل سلوكيات

المواطنة التنظيمية انطلاقة حقيقية للطاقات البشرية وتجسد تحريرا لها من جمود السياسات التقليدية التي تقيد كل محاولة للمضي قدما بالمنظمة نحو الافضل وذلك بحجة الالتزام الحرفي للوائح وتنفيذ القوانين بحذافيرها.

٢- محاولة من جانب الباحثة للكشف عن العوامل والمتغيرات المؤثرة على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في البيئة المصرية مما يرشد المسؤولين في الوحدات المحلية الى النواحي الواجب مراعاتها لتحفيز العاملين على تبني هذا النوع من السلوكيات التطوعية حيث تزداد الحاجة لشيوع هذا النوع من السلوكيات بالادارات المحلية لتحقيق كفاءتها وفعاليتها.

٣- بالرغم من الاهتمام المتزايد في الخارج بموضوع السلوك التنظيمي المدعم اجتماعيا وكثرة الدراسات الاجنبية المتعلقة بسلوكيات المواطنة التنظيمية الا انه لم تجرى في مصر سوى دراسات قليلة حول المواطنة التنظيمية في مجال الخدمة الاجتماعية.

٤- تبرز اهمية المواطنة التنظيمية كسلوك في الاتار الايجابية التي تنعكس على الوحدات المحلية إذ يخلق تفاعل ايجابي بين العاملين ويعزز إبتنائهم ويرفع من روحهم المعنوية مما يسهم ذلك في تحقيق اهداف الوحدات المحلية.

٥- تعد تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين من ابرز الموضوعات التي تؤدي دورا هاما في توازن الحياة للأفراد

(وطن.الوطن: المنزل تقيم به ، وهو موطن
الانسان ومحطة)(ابن منظور، د.ت، ص.٤٨٦٨).
وتعني مواطنة: صفة المواطن والتي تحدد حقوقه
وواجباته الوطنية ويكتسب هذه الصفة عن طريق
التربية (بدوي، ١٩٨٧، ص.٤٥) ، والمواطنة
مرادفة لكلمة "مواطن" وتعرف بانها مولود او
ينشأ في بلد او يعيش هناك كونه شخص من ذلك
البلد وينتمي اليه" (Erkilic& Güllüce,)
٢٠١٧, p.٣٢).

وعرف قاموس علم الاجتماع المواطنة بانها"
مكانة او علاقة اجتماعية تقوم بين فرد طبيعي
ومجتمع سياسي (دولة) ومن خلال هذه العلاقة
يقدم الطرف الاول الولاء ويتولى الطرف الثاني
الحماية وتتحدد هذه العلاقة من القانون"
(غيث، ١٩٩٥، ص.٥٦).

- اصطلاحاً: مصطلح المواطنة مستخدم في مهنة
الخدمة الاجتماعية حيث يقصد به مجموعة
القدرات والخصائص والمشاعر والقيم ذات
الصبغة النفسية والاجتماعية التي تؤمن بأهمية
الجماعة وضرورة الإنتماء اليها او الايمان
بمعتقداتها واهدافها ومصالحها المشتركة بما في
ذلك الاستعداد للدفاع عن هذه المعتقدات
والاهداف والمصالح المشتركة وتوظيف كل
الامكانيات التي من شأنها ان تساهم في تغيير
واقع الجماعة والمجتمع او النهوض به على
اسس علمية تكفل له النماء والتقدم في كافة
النواحي وبما يساعد في تحقيقها على ارض
الواقع وذلك بتنشئة الفرد على محبة الآخرين
والتعاون معهم والاحساس بالمسؤولية
الاجتماعية تجاه الجماعة التي ينتمي اليها

والمجتمعات فهي تصون اخلاقياته وضميره
الاجتماعي وان الايمان بدور ممارسة
المسؤولية الاجتماعية هي جزء من استقرار
وبقاء المجتمعات والافراد والحفاظ على
توازنها.

٦- يتعاطم دور تنظيم المجتمع في احداث التغيير
المطلوب والموجه نحو العاملين من اتجاهات
سلوكية وعملية للتقدم والرفاهية.

أهداف الدراسة:

- ١- تحديد مستوى المواطنة التنظيمية لدى
العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط.
- ٢- تحديد مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى
العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط.
- ٣- تحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات
المواطنة التنظيمية في تنمية المسؤولية
الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية
بمحافظة أسيوط.
- ٤- تحديد مقترحات تفعيل المواطنة التنظيمية في
تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين
بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط.
- ٥- التوصل إلى تصور مقترح من منظور طريقة
تنظيم المجتمع لتفعيل المواطنة التنظيمية
لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين
بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط.

مفاهيم الدراسة:

- ١- مفهوم المواطنة التنظيمية:
- لغة: جاءت المواطنة في اللغة العربية في
صيغة مفاعلة ، واصلها مشتقة من وطن وهو
حسب معجم لسان العرب لإبن منظور

واحترام اعرافها _____
ونظمها(الصقور، ٢٠٠٩، ص.٩٩).

مفهوم المواطنة التنظيمية إحدى أهم الركائز في بناء العلاقات التنظيمية داخل المنظمة وخارجها وتعرف المواطنة التنظيمية بأنها سلوكيات تؤدي اختياريًا علاوة على الدور الرسمي المحدد للفرد وهي تساعد على تحقيق الفعالية التنظيمية (صالح ، ٢٠١٥، ص.٤٣١).

التعريف الإجرائي للمواطنة التنظيمية:

١- سلوك تطوعي للعاملين بالوحدات المحلية نحو مساعدة زملائهم في العمل.

٢- المشاركة الفعالة للعاملين بالوحدات المحلية من أجل تحسين العمل والتمثل في الأيثار والكياسة والسلوك الحضاري والروح الرياضية ووعي الضمير.

- الإيثار: ونقصد به سلوك العاملين في الوحدات المحلية نحو إفادة زملائهم الجدد بخبرتهم في مجال العمل ، ومساعدة الزملاء ذوي الأعمال الكثيرة على إنجازها.

- الكياسة: ونعني بها سلوك العاملين في الوحدات المحلية نحو تجنب إثارة المشاكل مع الأفراد المحيطين بهم في مكان العمل وعدم التدخل في خصوصياتهم وتجنب احراجهم.

- السلوك الحضاري: وهو المشاركة الفعالة للعاملين بالوحدات المحلية والتزامهم بانظمة الوحدة المحلية من خلال حضور الاجتماعات وتقديم

المقترحات الهادفة لتحسين العمل ، واستغلالهم للوقت في اداء العمل.

- الروح الرياضية: وتتمثل في سعة صبر الموظف بالوحدة المحلية وعدم تذمره وانزعاجه من الاعمال الاضافية التي تسند اليه ، وتقبله للنقد والنصيحة من زملائه وتجاوزه للمشكلات البسيطة التي تعترضه في مكان العمل.

- وعي الضمير: ونعني به سلوك الموظف بالوحدة المحلية نحو التطوع للاعمال الاضافية بصدر رحب والعناية بوسائل العمل اثناء استعمالها ، اضافة الى الاسهام في حل النزاعات التي تنشأ في مكان العمل.

- مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

- لغة: وردت كلمة المسؤولية في المعجم الوسيط ان المسؤولية (بوجه عام): حال او صفة من يسأل عن امر تقع عليه تبعته ، يقال: أنا برئ من مسؤولية هذا العمل ، وتطلق (أخلاقياً) على: التزام الشخص بما يصدر عنه قولاً او عملاً ، وتطلق (قانوناً) على: الالتزام بإصلاح الخطأ الواقع على الغير طبقاً للقانون (الوسيط، ٢٠٠٤، ص.٤١١).

- اصطلاحاً: المسؤولية تعني التزام المرء الذي عهد إليه بشئ بتقديم حساب عن كيفية قيامه بما عهد إليه به (بدوي، ١٩٩٣، ص.٦).

- ويعرف معجم العلوم الاجتماعية المسؤولية الاجتماعية على انها " تبعة

امر ولها شروط وواجبات ويتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية الحقوق والواجبات (عبدالحسن، ٢٠١٧، ص ٦٢٢).

التعريف الإجرائي للمسؤولية الاجتماعية:

١- نشاط يقدم من قبل مؤسسات حكومية (الوحدات المحلية).

٢- التزام الوحدات المحلية بتحقيق التنمية البشرية للعاملين بها.

٣- توجيه العاملين نحو اداء واجباتهم في مختلف المجالات الذاتية والاخلاقية والوطنية التي يقومون بها.

٤- توجيه العاملين نحو مشاركتهم في مختلف القضايا الاجتماعية والعملية.

فروض الدراسة:

الفرض الرئيس للدراسة: " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين المواطنة التنظيمية وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط ."

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

(١) توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الإيثار وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط.

(٢) توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين وعي الضمير وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط.

(٣) توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين التسامح وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط.

(٤) توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الكياسة وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط.

(٥) توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين السلوك الحضاري وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية.

٢- المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بالوحدة المحلية لمركز ومدينة ابوتيج بمحافظة أسيوط.

٣- ادوات الدراسة: تمثلت في: استمارة استبيان للعاملين بالوحدات المحلية حول المواطنة التنظيمية وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية بمحافظة أسيوط.

٤- مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني للدراسة في الوحدة المحلية لمركز ومدينة ابوتيج بمحافظة أسيوط.

(ب) المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة في العاملين بالوحدة المحلية لمركز ومدينة ابوتيج بمحافظة أسيوط وعددهم (١٢٥) مفردة.

(ج) المجال الزمني:

وهي فترة جمع البيانات من الميدان والتي بدأت من ١٠/١٠/٢٠٢١م الى ٣٠/١١/٢٠٢١م.

نتائج الدراسة:

- ضعف توزيع المهام والمسئوليات على العاملين بالوحدة المحلية وفقا للكفاءات.
 - ضعف التعاون بين العاملين بالوحدة المحلية والإداريين والجهات المعنية.
 - ضعف إدراك العاملين بالوحدة المحلية بدورها في تنمية القيم المجتمعية.
 - عدم قدرة العاملين بالوحدة المحلية على اتخاذ قرارات في عملية المشاركة المجتمعية.
 - قلة تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين بالوحدة المحلية.
 - ضعف إدراك العاملين بالوحدة المحلية بمتطلبات ووظائفهم المتطورة.
 - ضعف التواصل الفعال بين العاملين بالوحدة المحلية والمجتمع المحلي.
 - كثرة المهام الادارية للعاملين بالوحدة المحلية.
 - عدم الاهتمام بإقامة ندوات ولقاءات لتوعية العاملين بالوحدة المحلية لتنمية المسؤولية الاجتماعية لديهم.
 - محدودية المصادر المالية لإشباع احتياجات العاملين بالوحدة المحلية.
- فيما يتعلق بالهدف الرابع للدراسة: " تحديد مقترحات تفعيل إسهامات المواطنة التنظيمية في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية: توصلت نتائج الدراسة الى ان مقترحات تفعيل إسهامات المواطنة التنظيمية في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية تمثلت فيما يلي:

- (أ) نتائج الدراسة في ضوء فروضها:
- فيما يتعلق بالهدف الاول للدراسة: " تحديد مستوى المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالوحدات المحلية: توصلت نتائج الدراسة الى ان مستوى الإيثار كأحد أبعاد المواطنة التنظيمية كما يحدده العاملون بلغ (٢,٥١) وهو مستوى مرتفع ، ومستوى وعي الضمير بلغ (٢,٢٥) وهو مستوى متوسط ، ومستوى التسامح بلغ (٢,٥٥) وهو مستوى مرتفع ، ومستوى الكياسة بلغ (٢,٥٤) وهو مستوى مرتفع ، ومستوى السلوك الحضاري بلغ (٢,١٦) وهو مستوى متوسط.
- فيما يتعلق بالهدف الثاني للدراسة: " تحديد مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية: توصلت نتائج الدراسة الى ان مستوى البعد الانساني كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية كما يحدده العاملون بلغ (٢,٤١) وهو مستوى مرتفع ، ومستوى البعد الاخلاقي بلغ (٢,٢٧) وهو مستوى متوسط ، ومستوى البعد القانوني بلغ (١,٨٧) وهو مستوى متوسط ، ومستوى البعد الاقتصادي بلغ (٢,٠١) وهو مستوى متوسط.
- فيما يتعلق بالهدف الثالث للدراسة: " تحديد الصعوبات التي تواجه إسهامات المواطنة التنظيمية في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية: توصلت نتائج الدراسة الى ان الصعوبات التي تواجه إسهامات المواطنة التنظيمية في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية تمثلت فيما يلي:

- الاهتمام بتحقيق العدالة الاجتماعية بين جميع العاملين بالوحدات المحلية.
 - تحسين مستوى الدخول ووضع نظام عادل للمكافآت والحوافز لتشجيع العاملين بالوحدة المحلية على العمل.
 - وضع نظام موضوعي لتقييم أداء العاملين بالوحدة المحلية.
 - الاهتمام بتطوير بيئة العمل بالوحدات المحلية باستخدام الوسائل التكنولوجية في العمل.
 - الاستماع للرأي والرأي الآخر بين العاملين بالوحدات المحلية لتجنب مشكلات العمل.
 - تنمية روح التعاون والاحترام والثقة بين العاملين بالوحدات المحلية.
 - الاهتمام بتقديم التحفيز المادي والدعم المعنوي للعاملين بالوحدات المحلية.
 - ربط المسار الوظيفي للعاملين بالوحدات المحلية بمدى إنجازهم ودورهم في تطوير العمل.
 - الاهتمام بالتطوير المهني للعاملين بالوحدات المحلية من خلال التدريب على كل ما هو جديد في مجال العمل.
 - عقد ندوات ولقاءات للتوعية بأهمية المواطنة التنظيمية وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية.
- فيما يتعلق بالهدف الخامس للدراسة:
- التوصل الى تصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتنظيم المواطنة التنظيمية لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بالوحدات المحلية:
- توصلت نتائج الدراسة الى ان وضع

- تصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل المواطنة التنظيمية في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى العاملين تمثلت فيما يلي:
- الاهتمام بردود فعل العاملين ورائهم تجاه القرارات التي تخص مشاكل العمل.
 - الاهتمام بتوافر مناخ تنظيمي سليم بالمؤسسة موضع الدراسة لكي يساعد العاملين على ممارسة المواطنة التنظيمية بصفة عامة.
 - تشجيع العاملين على المشاركة الفعالة في عملية اتخاذ القرار من خلال جماعات الممارسة والتدريب على مهارات التواصل الفعال.
 - زيادة الاهتمام بمفهوم المواطنة التنظيمية واتخاذ الاجراءات التي تعمل على زيادة مستوى إدراك العاملين لهذا المفهوم من خلال لقاءات دورية مع العاملين للتعرف على قيمهم ومعتقداتهم واهتماماتهم.
 - فتح المجال للعاملين لإبداء آرائهم ووجهات نظرهم وافكارهم ومناقشتها بموضوعية.

قائمة المراجع:

والاجتماعية والعلوم الاسلامية ، رسالة
ماجستير.

٤- الصقور ، صالح خليل(٢٠٠٩): موسوعة
الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، عمان ، دار
زهرا للنشر والتوزيع.

٥- الطعمسة ، سلامة عبدالله خلف(٢٠١٥):
العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية الداخلية
للشركات وسلوك المواطنة التنظيمية ،
السودان ، جامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا ، كلية الدراسات العليا ، رسالة
دكتوراة.

٦- العمري ، ابوالنجا محمد(٢٠٠٠): تنظيم
المجتمع والمشاركة الشعبية - منظمات
واستراتيجيات ، الاسكندرية، المكتبة
الجامعية.

٧- القحطاني ، عبدالسلام بن شايح (٢٠١٤):
سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالابداع
الاداري ، السعودية ، جامعة نايف للعلوم
الادارية ، كلية العلوم الاجتماعية والادارية ،
رسالة دكتوراة.

٨- بهلاي ، مفيدة (٢٠١٩): اثر جودة حياة
العمل على سلوك المواطنة التنظيمية ،
الجزائر ، جامعة محمد خضير ، كلية العلوم
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،
رسالة ماجستير.

٩- حبيب ومحمود ، صفاء طارق ، نورجان
عادل(٢٠١٤): قوة الذكاء الاجتماعي في
تفعيل المسؤولية الاجتماعية ومفهوم الذات
الاجتماعية ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي
الحديث.

اولا- المعاجم والقواميس والداستير:

١- غيث ، محمد عاطف (١٩٩٥): قاموس علم
الاجتماع ، مصر ، دار المعرفة الجامعية.

٢- ابن منظور (د.ت): معجم لسان العرب ،
القاهرة ، دار المعارف ، مجلد٦.

٣- دستور جمهورية مصر العربية (٢٠١٤):
المادة ١٧٥.

٤- بدوي، احمد زكي (١٩٨٧): معجم
مصطلحات الرعاية الاجتماعية ، القاهرة ،
دار الكتاب المصري ، ط١.

٥- _____(١٩٩٣): معجم مصطلحات
العلوم الاجتماعية ، بيروت ، مكتبة لبنان.

٦- إصدارات مجمع اللغة العربية (٢٠٠٤):
المعجم الوسيط ، مصر ، مكتبة الشروق
الدولية ، ط٤.

ثانيا- المراجع العربية:

١- ابراهيم ، قدري(٢٠١٥): أثر المسؤولية
الاجتماعية في الاداء ، سوريا ، جامعة
دمشق ، كلية الاقتصاد ، رسالة دكتوراة.

٢- احمد ، ايمان عبدالعال (٢٠١٥): التدخل
المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتمكين الاسر
الريفية الفقيرة اجتماعيا، مصر ، جامعة
حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، مجلة
دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم
الانسانية، عدد٣٩ ، جزء ١٠.

٣- الدهبي ، حياة(٢٠١٤): العدالة التنظيمية
وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى
العامل بالمؤسسة الجزائرية، الجزائر ،
جامعة ادرا ، كلية العلوم الانسانية

- ١٠- صالح ، رشا مهدي (٢٠١٥):
تأثير عوامل الدعم التنظيمي والعدالة
التنظيمية في سلوكيات المواطنة التنظيمية،
العراق ، مجلة حوالية المنتدى، عدد٢٣.
- ١١- عبدالحسن ، زينة عبدالامير
(٢٠١٧): المواطنة وعلاقتها بالمسؤولية
الاجتماعية لدى طلبة الجامعة، العراق،
الجامعة المستنصرية ، كلية التربية ، مجلة
البحوث التربوية والنفسية ، ٥٢ع.
- ١٢- عبدالحמיד ، ابراهيم
محمد(٢٠١٣): الثقة التنظيمية وعلاقتها
بسلوكيات العمل غير المنتجة ، مصر ،
جامعة سوهاج ، كلية التجارة ، مجلة
البحوث التجارية المعاصرة ، مجلد٢٧ ،
عدد٢.
- ١٣- عبدالمجيد ومرزوق، اشرف
عبدالنواب ، زهور سمران(٢٠١٦): العلاقة
بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة
التنظيمية لدى المشرفات التربويات بمدينة
تبوك ، السعودية ، رابطة التربويين العرب
، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم
النفس ، عدد٨٠ ، ديسمبر.
- ١٤- قاسم وآخرون ، محمد رفعت ،
وآخرون(٢٠٠٥): تنظيم المجتمع- مفاهيم
اساسية ، القاهرة ، دار المهندس للطباعة.
- ١٥- كفاوين ، محمود(٢٠٠٩): تنظيم
المجتمع واجهزته، القاهرة ، الشركة
العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- ١٦- محارب ، عبدالعزيز قاسم
(٢٠١٧): موارد واستخدمات وحدات

- الادارة المحلية ، مصر، نادي التجارة ،
مجلة المال والتجارة ، عدد ٥٧٥.
- ١٧- مغايرة ، عبير احمد(٢٠١١):
سلوك المواطنة التنظيمية-علاقته واثره
على ممارسة الابداع الاداري كما يراه
الموظفون في مراكز الوزارات الاردنية ،
الاردن ، جامعة اليرموك ، كلية الاقتصاد
والعلوم الادارية ، رسالة ماجستير.
- ١٨- مهني ، سارة (٢٠١٦): العدالة
التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي
، الجزائر ، جامعة محمد خضير-بسكرة ،
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، رسالة
ماجستير.
- ١٩- نافع ، وجيه عبدالستار
(٢٠١٢): اثر العدالة التنظيمية والخصائص
الشخصية على ابعاد سلوك المواطنة
التنظيمية ، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز
،الاقتصاد والادارة ، السعودية ، مجلد٢٦ ،
عدد٢.
- ٢٠- وليد ، شلابي(٢٠١٦): دور الولاة
التنظيمي في تنمية سلوك المواطنة التنظيمية
لدى عينة من موظفي الادارة المحلية بولاية
مسيلة ، بسكرة ، جامعة محمد خضير ، كلية
العلوم الانسانية والاجتماعية ، رسالة
ماجستير.

ثالثا- المراجع الاجنبية:

- ١- Bader Yousef Obeidat(٢٠١٦):
Exploring the Responsibility
between Corporate Social
Responsibility, Employee

with Major Attitudinal Factors: A Comparative Study between Two Police Regions of Turkish National Police , University Virginia Commonwealth.

Rabia Imran, and other(٢٠١٥): -٦
Impact of Organizational Justice, Job Security and Job Satisfaction on Organizational Productivity, Journal of Economics, Business and Management, vol. ٣, No.٩,September.

So Soon Yuan (٢٠١٥): The -٧
Impact of Organizational Justice Towards Employee Job Satisfaction in Malaysia, University Tunku Abdul Rahman, Faculty of Accountancy and Management, December

Tamm, K.Eamets, R.Motsmees, -٨
P.(٢٠١٠): Relationship between Corporate Social Responsibility and Job Satisfaction: The Case of Baltic Countries, University of Tartu, Faculty of Economics and Business Administration.

Yoko Negoro (٢٠١٦): The Role -٩
of Organizational Citizenship

Engagement and Organizational Performance, University of Jordan, Faculty of Business Management.

Eren Erkilic, Ali Caglar -٢
Güllüce(٢٠١٧): Inveatigation of Organizational Citizenship Behavior of Hotel Employees by structural Equation Model, Scientific Research Publishing, ٩, ٣١ - ٤٧

Jeong. HoJeon (٢٠٠٩): The -٣
Impact of Organizational Justice Job Security on Organizational Commitment Exploring the Mediating Effect of Trust in Top Management, Unpublished Dissertation, Faculty of the Graduate School of the University of Minnesota, July.

Obamiro Jobn -٤
Kolade,Others(٢٠١٤):
Organizational Citizenship Behavior Hospital Corporate Image and Performance, Journal of Competitiveness, vol. ٦, No.٩, Mar. ١

Orhan Bez (٢٠١٠): -٥
Organizational Citizenship Behaviors and its Relationship

generational difference,
University of Central Florida

Behaviors in the Japanese
Hospitality Industry: Culture-
based Characteristics and

