

ORIGINAL RESEARCH PAPER

## Individual Job Performance assessment Models: A Systematic Review Study

Milad Abbasi<sup>1</sup>, Mohammad Reza Monazzam<sup>2\*</sup>, Mansour Shamsipour<sup>3</sup>, Hossein Arabalibeik<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Assistant professor, Department of Occupational Health engineering, Saveh University of Medical Sciences, Saveh, Iran.

<sup>2</sup> Professor, Department of Occupational Health engineering, School of Public Health, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran,

<sup>3</sup> Associate professor, Department of research methodology and data Analysis, Institute for Environmental Research, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

<sup>4</sup> Associate professor, Research center for science and technology in medicine (RCSTIM), Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran.

Received: 2019-10-20

Accepted: 2020-07-14

### ABSTRACT

**Introduction:** There are several generic and specific models to assess the individual job performance (IJP). While these methods may provide the valuable information, none of them cover the complexity and wide range of the behaviors which express the IJP. This review study aimed to identify all existing models and incorporate them to achieve a comprehensive conceptual model to assess the IJP.

**Material and Methods:** Databases such as PubMed, Scopus, Embase, and ProQuest were systematically searched to meet the study's goals. Moreover, references to relevant publications were examined. Finally, suitable publications were discovered and analyzed using the inclusion and exclusion criteria.

**Results:** The results of Search in databases, including PubMed, Scopus, Embase, and ProQuest, showed that 12754 articles were found in the initial search. After removing duplicate and unrelated articles, finally, 155 eligible articles were selected. Based on full-text screening, 10 studies were excluded, and 5 studies were not accessible. Finally, by checking the references mentioned in the selected articles, 4 more eligible articles which were not retrieved in the search strategy were added; finally, 61 articles were selected to be reviewed. Nineteen articles were related to the general models, and 19 articles addressed job-specific assessment models. The remaining 23 articles described other existing models.

**Conclusion:** To evaluate IJP, a heuristic structure was developed based on the literature research. These dimensions were selected because they can accommodate all of the preceding models' dimensions. They also include any behaviors that may have an impact on IJP.

**Keywords:** Individual Job Performance, Task performance, Contextual performance, Adaptive performance, Counter-productive work behavior

### 1. INTRODUCTION

Campbell defines job performance as “things that people actually do, the activities they take, that contribute to the organization's goals”. It is one of the essential principles that should be considered by managers and organizations. Assessment of the IJP is critical to improving employee's work abilities, managing decision-making, hiring individuals, and constructing training programs.

\* Corresponding Author Email: [Mmonazzam@hotmail.com](mailto:Mmonazzam@hotmail.com).

Many models have been established for assessing various aspects of the IJP such as behavioral and outcome aspects. Researchers have tried to select the appropriate and effective dimensions to assess the individual job performance, but so far, no consensus has been reached. For instance, Sultana identified contextual performance, task performance, and counterproductive work behaviors as dimensions of IJP; but, Pradhan et al introduced different model with dimensions such

Copyright © 2021 The Authors.

Published by Tehran University of Medical Sciences

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>). Non-commercial uses of the work are permitted, provided the original work is properly cited.

as contextual performance, task performance, and adaptive performance. The chosen dimensions are either wide and generic or very specific; therefore, comparison of the performance in different contexts may be a dilemma. Therefore, developing a framework comprising all aspects to assess IJP in all types of jobs and in all different individuals is essential. Thus, this study aimed to developing a conceptual model to assessing IJP.

## 2. MATERIAL AND METHODS

To develop a conceptual framework, a literature review was conducted in November, 2019, through the Embase™, Scopus®, PubMed, Web of Science™, ProQuest, and Google Scholar by the first author (M.A). To this, M.Sh developed the search strategies to achieve best results. Job performance, performance, organizational citizenship behavior, employee performance appraisal, counterproductive behavior, productivity, efficiency, theory, work performance, conceptual performance, models, task performance, contextual performance, adaptive performance, framework, and a the combination of all keywords were used for developing search strategy. There were no restrictions on the year of publishing or the type of publication. Publications that did not investigate the IJP and its indicators and dimensions, and have been conducted on organizational and other type of performance were eliminated.

To select eligible articles, PRISMA guideline was followed. To this, at the first step, the retrieved results from different databases were merged and duplicates were removed. Then, eligible articles were selected based on titles and abstracts screening and unrelated studies were excluded. Finally, the full text of the selected articles were studied and the fully qualified articles were selected for further review.

## 3. RESULTS AND DISCUSSION

In total, 12754 articles were retrieved from systematic search from the all databases. Of these, 5343 duplicates were removed. Of the remaining 7411 studies, after screening the title and abstract, 155 studies were eligible for full-text reviewing. Eighty-three studies were excluded based on exclusion criteria and 72 studies remained. Out of the 72 remaining studies, 15 studies that were not related to the research topic or their full text was not available were excluded. Moreover, by adding four studies from bibliography of qualified articles,

61 articles were completely qualified for further review. Thirty-eight studies contained a conceptual model IJP and twenty-three studies addressed some dimensions of existing models. Of the 38 studies, 19 studies dealt with generic models of IJP and 19 studies have developed job-specific frameworks to evaluate IJP. Generic frameworks use broader dimensions to describe job performance, while specific frameworks use more specific dimensions. Although, there are similar dimensions in some models, the sub-dimensions may differ based on the context they are used.

Referring to the selected studies, researchers have concluded that four dimensions can cover the realm of job performance. These four dimensions entered in the model can measure all behaviors that are related to the organization and in other words, they can measure IJP from the behavioral aspect. These four dimensions are task performance, counterproductive work behaviors, adaptive performance and contextual performance. Task performance is defined as “behaviors that directly or indirectly contribute to the organization’s technical core”. Counterproductive work behavior and adaptive performance are defined as “behavior that harms the wellbeing of the organization” and “the extent to which an individual adapts to changes in a working system or work roles”, respectively. Contextual performance also is defined as “behaviors that support the organizational, social and psychological environment in which the technical core must function”. These dimensions are measurable through sub-dimensions or indicators. For instance, indicators such completing tasks, planning and organizing, job knowledge, quantity and quantity of work and similar indicators related to organization’s technical core, can measure task performance.

All the dimensions, except counterproductive work behaviors, have positive association with overall job performance. In the sense that, overall job performance increase due to enhanced task performance, contextual performance and adaptive performance. Contrary to this, increasing counterproductive work behaviors can decrease overall job performance. The dimensions are not only related to IJP but also have an interrelationship with each other. Task performance has a strong correlation with contextual performance. Findings on the relationship between task performance and counterproductive work behavior have also shown that there is a moderate negative relationship between

these two dimensions. Although, confirmed findings are limited, it is logical to consider a positive association between task performance and adaptive performance. It is also expected to consider a negative relationship between contextual behavior and counterproductive work behavior but association of both dimensions with adaptive performance is undetermined.

#### 4. CONCLUSIONS

In this study, a conceptual model was developed to evaluate the IJP. Based on this model, IJP can be measured by dimensions including

counterproductive work behavior, adaptive performance, contextual performance, and task performance. This model covers all behaviors related to the organization's goals. Depending on the context, the researcher can use specific sub-dimensions to measure dimensions or they may neglect some dimensions.

#### 5. CONFLICT OF INTEREST

The authors declare that there are no conflicts of interest regarding the publication of this manuscript.

## مدل های ارزیابی عملکرد شغلی فردی: یک مطالعه مروری نظامند

میلاذ عباسی<sup>۱</sup>، محمدرضا منظم<sup>۲\*</sup>، منصور شمسی پور<sup>۳</sup>، حسین عرب علی بیک<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup> استادیار، گروه مهندسی بهداشت حرفه ای، دانشکده علوم پزشکی ساوه، ساوه، ایران.

<sup>۲</sup> استاد، گروه مهندسی بهداشت حرفه ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۳</sup> دانشیار، گروه روش شناسی مطالعات و تحلیل داده ها، پژوهشکده محیط زیست، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

<sup>۴</sup> دانشیار، مرکز تحقیقات علوم و تکنولوژی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۷/۲۸، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۴/۲۵

### مکیده

**مقدمه:** عملکرد شغلی یک ساختار اصلی در روانشناسی صنعتی و سازمانی است. مدل های عمومی و اختصاصی متعددی برای ارزیابی عملکرد شغلی فردی وجود دارند. اگرچه این روشها ممکن است اطلاعات ارزشمندی را ارائه دهند، اما هیچ یک از آنها پیچیدگی و طیف وسیعی از رفتارهایی را که عملکرد شغلی فردی را تشکیل می دهند، پوشش نمی دهند. لذا این مطالعه مروری با هدف شناسایی تمامی مدل های موجود و ادغام آنها جهت دستیابی به یک مدل مفهومی جامع برای ارزیابی عملکرد شغلی فردی انجام گردید.

**روش کار:** برای دستیابی به اهداف این مطالعه، جستجوی نظام مند در پایگاه های اطلاعاتی از قبیل PubMed, Scopus, Embase, ProQuest و انجام گردید. علاوه بر این، لیست منابع مقالات کاملا مرتبط نیز مورد بررسی و جستجو قرار گرفت. در نهایت با تکیه بر معیارهای ورود و خروج، مقالات مرتبط شناسایی و مورد بررسی قرار گرفتند.

**یافته ها:** جستجوی انجام شده در PubMed, Scopus, Embase و ProQuest در مجموع منجر به یافتن ۱۲۷۵۴ مقاله شد. پس از حذف مقالات تکراری و غیر مرتبط در نهایت ۱۵۵ مقاله واجد شرایط، انتخاب شدند. از این تعداد، ۸۳ مقاله بر اساس معیارهای خروج از مطالعه حذف شدند و ۷۲ مطالعه باقی ماند. با غربالگری براساس متن کامل مقاله، ۱۰ مطالعه غیرمرتبط و ۵ مطالعه در خارج از دسترس نیز حذف شدند. نهایتا با بررسی مراجع ذکر شده در مقالات منتخب، ۴ مقاله واجد شرایط دیگر که در استراتژی جستجو بازیابی نشده بودند، اضافه شدند. در نهایت، ۶۱ مقاله برای بررسی بیشتر انتخاب شدند. از این میان، ۱۹ مقاله به مدل عمومی و ۱۹ مقاله به مدل اختصاصی ارزیابی عملکرد شغلی فردی پرداخته بودند. ۲۳ مقاله باقی مانده نیز به توصیف و معرفی مدل ها پرداخته بودند.

**نتیجه گیری:** براساس مرور مطالعات، یک ساختار مفهومی برای ارزیابی عملکرد شغلی فردی استخراج گردید. ابعاد این ساختار عبارت بودند از: عملکرد وظیفه، عملکرد زمینه ای، عملکرد تطبیقی و رفتار کاری ضد تولید. این ابعاد تمامی رفتارهایی را که عملکرد شغلی فرد را تحت تاثیر قرار دهند پوشش دهد. با این وجود ممکن است بسته به زمینه کاربرد، اهمیت و جایگاه ابعاد اصلی متفاوت باشد. همچنین این مدل می تواند به عنوان یک مبنای نظری برای تحقیقات آینده در نظر گرفته شود.

**کلمات کلیدی:** عملکرد شغلی فردی، عملکرد وظیفه، عملکرد زمینه ای، عملکرد تطبیقی، رفتار کاری ضد تولید

\* پست الکترونیکی نویسنده مسئول مکاتبه: [Mmonazzam@hotmail.com](mailto:Mmonazzam@hotmail.com)

### مقدمه

عملکرد شغلی یک ساختار اصلی در روانشناسی صنعتی / سازمانی است (۹، ۱۰). تعاریف متعددی از عملکرد شغلی افراد ارائه شده است. براساس نظر کمیل عملکرد شغلی فردی عبارت است از "رفتارها یا اقدامات مرتبط با اهداف سازمان". این تعریف در برگیرنده این مفاهیم است که عملکرد شغلی فردی یک مفهوم چند بعدی است، بیشتر بر رفتارها و اعمال افراد تمرکز دارد تا نتیجه عمل آنها و تنها رفتارهایی را دربرمی گیرد که مرتبط با اهداف سازمان هستند (۱۱). تفاوت در روش های استخراج ابعاد عملکرد شغلی فردی موجب شده است تا محققان معیارهای متفاوت بسیاری را معرفی نمایند. یکی از اولین تلاش ها در راستای تعیین ساختار عملکرد شغلی فردی توسط توپیز در سال ۱۹۴۴ انجام گرفت (۱۲). او تعداد تولید، کیفیت کار، تصدی، توانایی نظارت و رهبری را به عنوان ابعاد عملکرد شغلی فردی ذکر کرد (۱۲). برناردین و بیسی (۱۳) در سال ۱۹۸۴ اعلام کردند که عملکرد شغلی افراد تحت تاثیر سه فاکتور کلی قرار می گیرد که عبارت اند از ترکیبی از توانایی، انگیزه و محدودیتهای موقعیتی (۱۳). با پیشرفت مشاغل و پیچیده تر شدن آنها، کمیل (۱۹۹۰) نیز ساختار نهفته عملکرد شغلی را در قالب هشت بعد از قبیل: مهارت در انجام وظایف شغلی، مهارت در انجام وظایف غیر شغلی، ارتباط کتبی و شفاهی، تلاش، حفظ نظم شخصی، تسهیل عملکرد همکاران و تیم، نظارت و مدیریت توصیف کرد (۱۴). اما مورفی عملکرد شغلی را متشکل از چهار بعد شامل رفتارهای زمان بیکاری، عملکرد وظیفه، رفتارهای بین فردی و رفتارهای مخرب می دانست (۱۵). ویسوزواران در سال ۱۹۹۳ پس از مرور مطالعات موجود و انجام تحلیل عاملی، برای ارزیابی عملکرد شغلی ده بعد را تعیین کرد که عبارت بودند از عملکرد شغلی کلی، بهره وری، تلاش، دانش شغلی، صلاحیت بین فردی، صلاحیت اداری، کیفیت، صلاحیت ارتباطی، رهبری و رعایت قوانین (۱۶). در سال ۱۹۹۶ هانت نیز ۹ بعد عملکرد شغلی را که به دانش شغلی بستگی ندارند، شناسایی کرد. این ۹

بعد عبارت بودند از: پیروی از قوانین، سخت کوشی، دقت، برنامه، انعطاف پذیری، حضور، رفتار خارج از وظیفه، رفتار نامناسب با همکاران، سرقت و سوء استفاده از مواد مخدر (۱۷).

همانطور که مشخص است مطالعات زیادی در راستای تدوین ابعاد عملکرد شغلی فردی از رویکرد های مختلف انجام گرفته است (۱۸، ۱۹). با توجه به مطالعات فوق الذکر، علیرغم اهمیت عملکرد شغلی فردی هنوز هیچ چارچوب مفهومی جامعی بمنظور ارزیابی آن وجود ندارد. به طور معمول اجزاء تشکیل دهنده عملکرد شغلی فردی از شغلی به شغل دیگر متفاوت هستند در نتیجه از معیارهای بی شماری بمنظور ارزیابی آن استفاده شده است (۲۰). تاکنون ارزیابی عملکرد فردی بر روی معیارهای عینی بهره وری کار یا بر قضاوت های ذهنی از کمیت و کیفیت کار خود کارمند، همکاران و یا سرپرستان متمرکز بوده است (۲۱-۲۴). در حالی که این روشها ممکن است اطلاعات ارزشمندی را ارائه دهند، اما هیچ یک از آنها پیچیدگی و طیف وسیعی از رفتارهایی را که عملکرد شغلی فردی را تشکیل می دهند، پوشش نمی دهند (۱۱، ۲۵). بنابراین می توان گفت که ساختار کلی عملکرد شغلی همچنان مبهم است. لذا بمنظور مفهوم سازی و عملیاتی کردن عملکرد شغلی لازم است ابتدا ابعاد ساختاری آن تعیین شود و در ادامه شاخص های تشکیل دهنده ابعاد آن شناسایی شوند (۱۱، ۲۶، ۲۷). می توان ادعا کرد که ابعاد عملکرد شغلی قابل تعمیم به تمام مشاغل است اگر چه شاخص های تشکیل دهنده ابعاد آن از شغلی به شغل دیگر متفاوت هستند (۲۶). با توجه به جمیع نکات گفته شده در مطالعات فوق ذکر و نبود اجماع نظر در ارتباط با یک چارچوب کلی بمنظور ارزیابی عملکرد شغلی فردی، این مطالعه مروری با هدف شناسایی ابعاد موجود و ترکیب این ابعاد جهت دستیابی به یک مدل جامع جهت ارزیابی عملکرد شغلی فردی انجام گردید.

### روش کار

جهت دستیابی و شناسایی مدل های عملکرد شغلی

مورد به دلیل تکراری بودن حذف شدند. از ۷۴۱۱ مطالعه باقی‌مانده، پس از غربالگری بر اساس عنوان و چکیده مقالات، ۱۵۵ مطالعه حائز شرایط لازم جهت غربالگری بر اساس متن کامل بودند. از این تعداد، ۸۳ مطالعه بر اساس معیارهای خروج از مطالعه خارج شدند و ۷۲ مطالعه باقی ماندند. از میان ۷۲ مطالعه باقی‌مانده ۱۵ مطالعه ارتباط لازم با موضوع پژوهش را نداشتند و یا متن کامل آن‌ها در دسترس نبود. درنهایت با اضافه کردن ۴ مطالعه از منابع متفرقه، ۶۱ مقاله حائز شرایط لازم جهت بررسی بودند. در شکل ۱، فرایند انتخاب مقالات بصورت شماتیک و براساس دستورالعمل PRISMA نشان داده شده است. برای انجام این مطالعه مروری، ۶۱ مطالعه بر اساس معیارهای ورود و خروج انتخاب شدند. هرکدام از مطالعات منتخب یا حاوی یک الگوی مفهومی از عملکرد شغلی فردی بودند و یا به یکی از الگوهای موجود پرداخته بودند. از ۶۱ مطالعه منتخب، در ۳۸ مطالعه، الگوهای عملکرد شغلی فردی ارائه شده بودند. از میان ۳۸ الگوی مذکور، ۱۹ مطالعه به الگوها و مدل‌های عمومی عملکرد شغلی فردی پرداخته بودند و ۱۹ چارچوب اختصاصی نیز برای ارزیابی عملکرد شغلی فردی در مشاغل مختلف تدوین شده بود.

#### مدل‌های عمومی

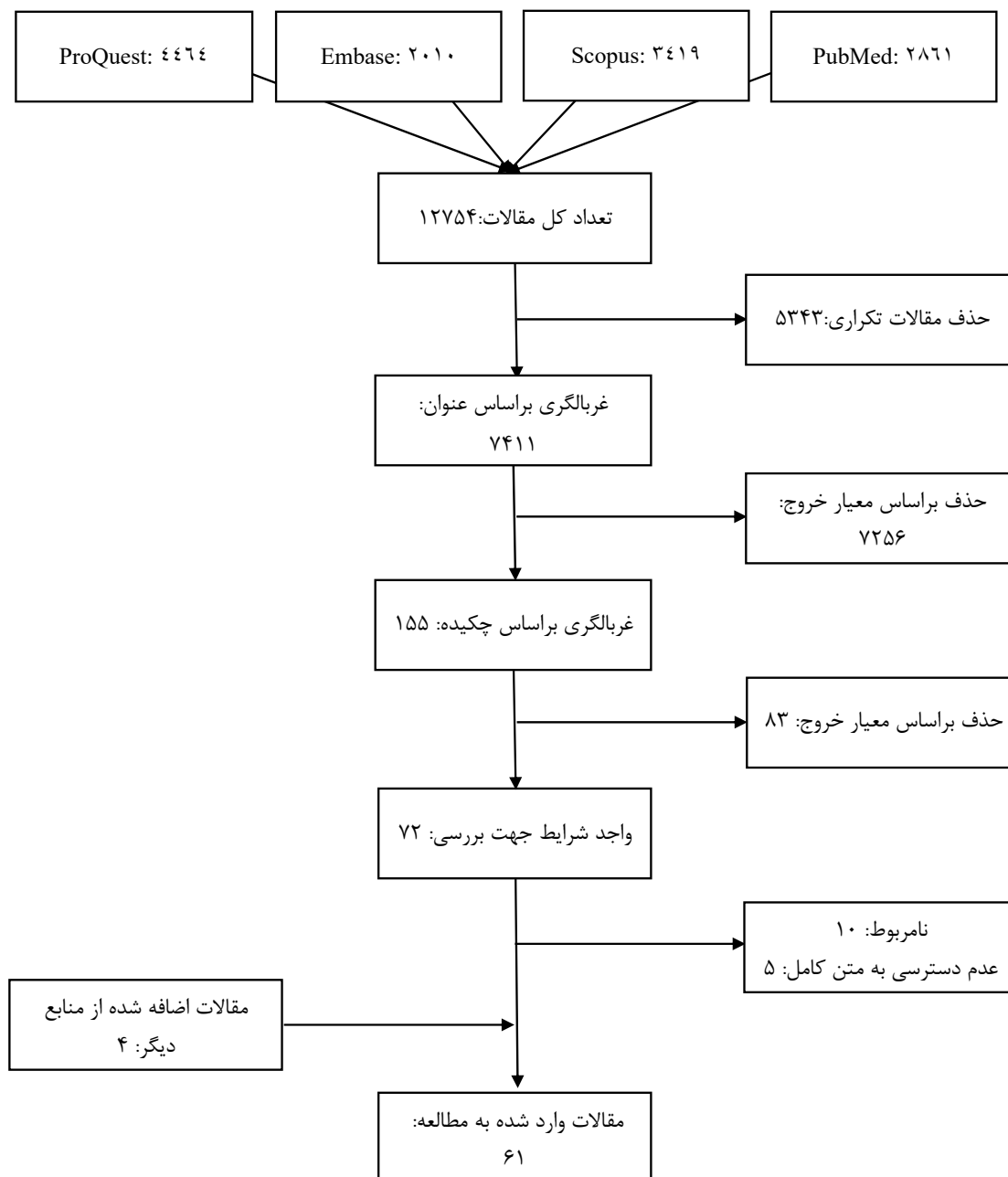
مورفی و کمبل اولین کسانی بودند که با مشخص کردن ابعاد اصلی عملکرد شغلی عمومی، دامنه عملکرد فردی شغلی را تعریف کردند. مورفی بیان کرد که عملکرد شغلی را می‌توان توسط ۴ بعد از قبیل: رفتارهای وظیفه، رفتارهای بین فردی (برقراری ارتباط و همکاری با دیگران)، رفتارهای مخرب/خطرناک (رفتارهایی که منجر به ریسک افت بهره‌وری، آسیب و یا مشکلات دیگر می‌شوند). طبقه‌بندی کرد (۲۸). کمبل نیز ۸ بعد برای توصیف ساختارهای نهفته عملکرد شغلی ارائه داد (۱۴). او بیان کرد که این ابعاد می‌توانند الگوهای مختلفی از زیر بعدها داشته باشند بگونه‌ای که از شغلی به شغل دیگر محتوای آنها تغییر یابد. سایر محققین نیز ابعادی را

فردی، یک جستجوی نظام مند انجام گردید. برای این منظور ابتدا استراتژی‌های جستجو با کمک متخصصین با تجربه تهیه گردید. بر همین اساس از ترکیبی از کلیدواژه‌های شامل: Job, Work Performance, Employee performance, Performance Appraisal, Task performance, Contextual performance, Counterproductive behavior, Organizational citizenship behavior, Productivity, Presenteeism, Absenteeism Frameworks و Theories, Models, Efficiency PubMed جهت جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی از قبیل ProQuest, Scopus, Embase, استفاده گردید. منظور افزایش دقت مطالعه حاضر، لیست منابع مقالات کاملاً مرتبط نیز مورد بررسی و جستجو قرار گرفت.

جهت انتخاب مقالات واجد شرایط از دستورالعمل PRISMA استفاده شد. بدین منظور پس از اتمام جستجو، مقالات واجد شرایط براساس عنوان و چکیده انتخاب شدند. مقالاتی که به شرح هر گونه مدل عملکرد فردی پرداخته بودند در این مطالعه وارد شدند. مقالاتی که در ارتباط با عملکرد شغلی نبودند، در سطوح فردی انجام نشده بودند و به شرح مدل‌های عملکرد شغلی فردی پرداخته بودند از مطالعه و متن کامل آنها در دسترس نبود از نتایج حذف شدند. در نهایت، پس از انتخاب مقالات مرتبط براساس عنوان و چکیده، متن کامل مقالات منتخب مورد مطالعه قرار گرفت و مقالاتی که کاملاً واجد شرایط بودند جهت بررسی‌های بیشتر انتخاب شدند.

#### یافته‌ها

جستجوی انجام‌شده در PubMed, Scopus, ProQuest و Embase در مجموع منجر به یافتن ۱۲۷۵۴ مقاله شد که به ترتیب ۴۴۶۴، ۳۴۱۹، ۲۸۶۱ و ۲۰۱۰ مقاله از ProQuest, Scopus, PubMed و Embase بازبایی شد. از این تعداد مطالعه، ۵۳۴۳



شکل ۱. فرایند انتخاب مقالات بصورت شماتیک

می توانند قلمرو عملکرد شغلی را پوشش دهند، بر همین اساس مطالعات غربال شده براساس مشابهت مفهومی و ظاهری با این ابعاد طبقه بندی شدند. مدل های عمومی عملکرد شغلی فردی و همچنین مطالعات تایید کننده و مرتبط با این مدلها در جدول ۱ آمده است.

مورد بررسی و یا تایید قرار دادند که نتایج آنها در جدول ۱ آمده است.

براساس مطالعات انجام شده محققین (۲۱، ۲۹-۳۱) بطور مشابه نتیجه گرفتند که عملکرد وظیفه، عملکرد زمینه ای، عملکرد تطبیقی و رفتارهای کاری ضد تولید

جدول ۱. مدل عمومی عملکرد شغلی فردی

ابعاد			مدل های عمومی عملکرد شغلی فردی
سایر	رفتار کاری ضد تولید	عملکرد زمینه ای	عملکرد وظیفه
	رفتارهای زمان بیکاری، رفتارهای مخرب/خطرناک	رفتارهای بین فردی	رفتارهای وظیفه
		ارتباط کتبی و شفاهی، تلاش، حفظ نظم شخصی، تسهیل عملکرد همکاران و تیم، نظارت و رهبری، مدیریت و اجرا	مهارت در انجام وظایف شغلی، مهارت در انجام وظایف غیر شغلی، مهارت در مهارت در وظیفه
		عملکرد زمینه ای	عملکرد وظیفه
عملکرد شغلی کلی	رفتار خارج از وظیفه، رفتار ناشایست با همکاران، سرقت و سوء مصرف از مواد مخدر	صلاحیت ارتباطی، تلاش، رهبری، صلاحیت اداری، صلاحیت بین فردی، رعایت یا پذیرش اختیارات	بهروری، کیفیت، دانش شغلی
عملکرد تطبیقی		عملکرد زمینه ای	عملکرد وظیفه
		پیروی از قوانین، سخت کوشی، دقت، انعطاف پذیری زمانی، حضور	

مدل های اختصاصی

چارچوب های اختصاصی مشاغل، عمدتاً برای مشاغلی از قبیل سربازان ارتش، مدیران، یا صنعت فروش و خدمات تدوین شده اند. در سال ۱۹۹۰، کمبل و همکاران (۶۲) مدلی را تدوین کردند که بر اساس آن عملکرد شغلی در سربازان ارتشی با پنج بعد از قبیل: (۱) مهارت فنی در انجام وظیفه اصلی، (۲) مهارت عمومی سربازی، (۳) تلاش و رهبری، (۴) نظم شخصی و (۵) آمادگی جسمی و تحمل نظامی توصیف می شد. مدل عمومی هشت بعدی کمبل (۱۴) تا حد زیادی مبتنی بر این چارچوب است. بورمن و بروس (۶۳) چارچوبی را براساس آنالیز حوادث بحرانی تدوین کردند که در آن عملکرد شغلی مدیریتی بر مبنایی (۱) فعالیتهای فنی و مکانیسم های مدیریتی، (۲) تعاملات و ارتباطات بین فردی، (۳) رهبری و نظارت و (۴) رفتار و مهارت های شخصی مفید (از قبیل پایداری، برخورد با

بحران ها و استرس، تعهد سازمانی) توصیف شد. ماکسهم و همکاران (۶۴) عملکرد فروشنده ها را براساس عملکرد درون نقش، عملکرد مافوق نقش نسبت به مشتریان و عملکرد مافوق نقش نسبت به سازمان ارزیابی کردند. در جدول ۲ مدل های اختصاصی عملکرد شغلی فردی گزارش شده اند.

مقایسه چارچوب های عمومی و اختصاصی

چارچوب های عمومی از ابعاد وسیع تری برای توصیف عملکرد شغلی استفاده می کنند، در حالی که چارچوب های اختصاصی ابعاد محدود تری را دربرمی گیرند. با وجود اختلاف سطح از نظر ویژگی های اختصاصی یا عمومی بودن، شباهت هایی بین ابعاد عمومی و اختصاصی مشاهده می شود. بر این اساس برای ابعاد عملکرد شغلی فردی موجود در ادبیات تحقیق، می توان سه بعد مشترک



جدول ۲. مدل اختصاصی عملکرد شغلی فردی

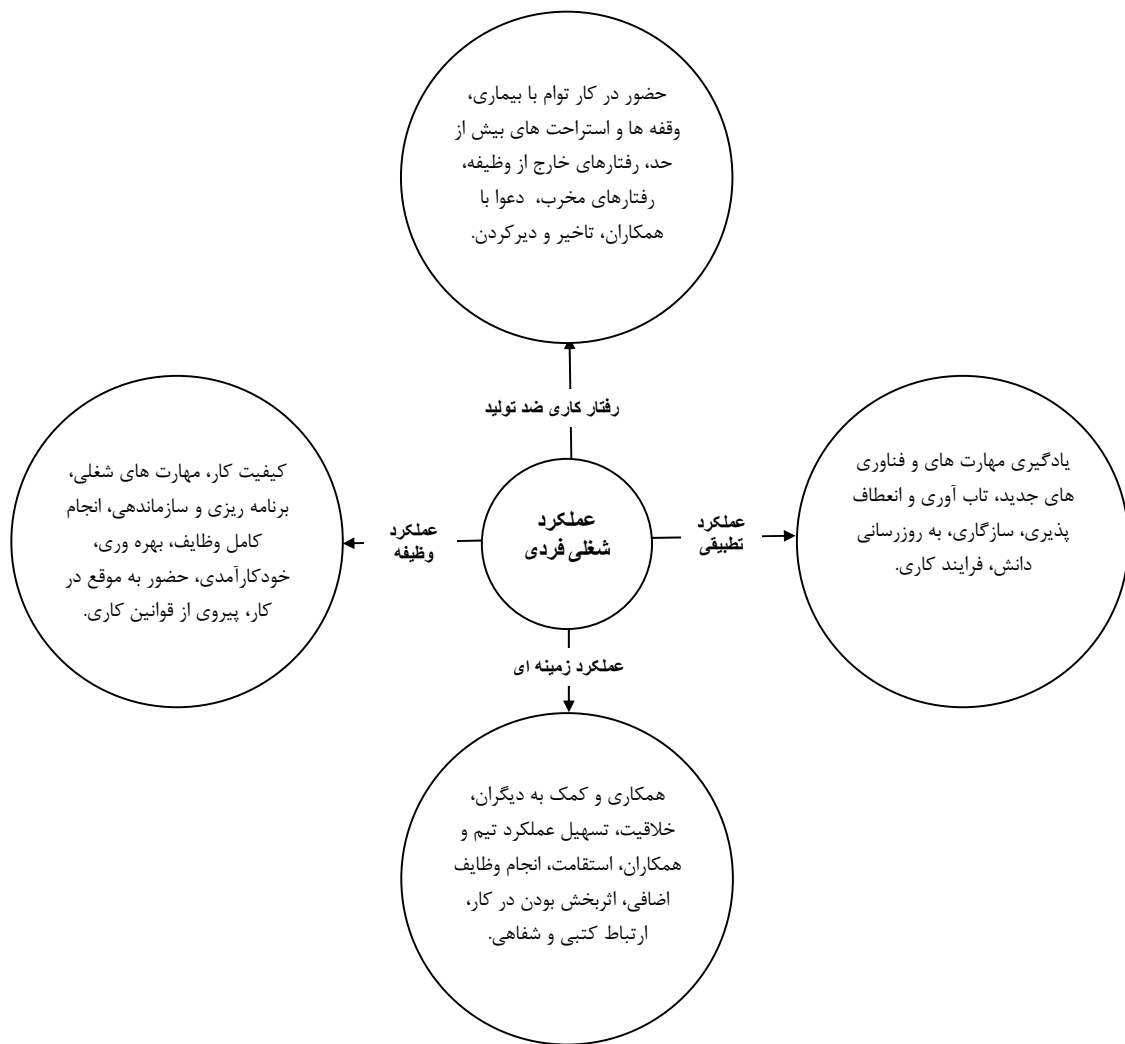
ابعاد			مدل های عمومی عملکرد شغلی فردی
سایر	رفتار کاری ضد تولید	عملکرد زمینه ای	عملکرد وظیفه
	رفتار کاری ضد تولید	رفتار وابسته به سازمان	عملکرد وظیفه
		عملکرد بین فردی، عملکرد مدنی	عملکرد وظیفه
عملکرد تطبیقی		عملکرد زمینه ای	عملکرد وظیفه
			کیفیت و کمیت کار
	رفتار کاری ضد تولید	رفتار وابسته به سازمان	عملکرد وظیفه
		عملکرد مافوق نقش	عملکرد مبتنی بر نقش
تطبیق پذیری، پیش گستری			مهارت در وظیفه
	غیبت از کار بدلیل بیماری، حضور در کار همراه با بیماری		
عملکرد خلاق		رفتار وابسته به سازمان	عملکرد وظیفه
عملکرد تطبیقی	رفتار کاری ضد تولید	عملکرد زمینه ای	عملکرد وظیفه
	رفتار کاری ضد تولید	عملکرد زمینه ای	عملکرد وظیفه
	رفتار کاری ضد تولید	ارتباط، عملکرد رهبری همکار/ تیم، عملکرد مدیریت سلسله مراتبی، ابتکار، استقامت و تلاش.	عملکرد فنی، رهبری نظارت، مدیریتی، اجرایی.

وظیفه بعنوان یک بعد اصلی ذکر شده است. عملکرد وظیفه را می توان به عنوان مهارتی که فرد با آن وظایف اصلی را انجام می دهد تعریف کرد (۱۴). سایر عناوین که گاهی اوقات برای عملکرد وظیفه به کار می روند عبارتند از: مهارت اختصاصی کار (۲۵، ۶۷، ۷۸)، مهارت فنی (۶۲، ۶۹) یا عملکرد مبتنی بر نقش (۵۴، ۶۴). این بعد از عملکرد کمیت کار، کیفیت کار و دانش شغلی را شامل می شود (۱۴). در مدل مورفی (۱۹۸۹)، بعد اول با عنوان رفتارهای وظیفه می تواند عملکرد وظیفه محسوب شود (۸۱). کمیل (۱۹۹۰) نیز اظهار داشت که دو بعد اول در مدل او شامل، مهارت در انجام وظایف شغلی و مهارت در انجام وظایف غیر شغلی نشان دهنده عملکرد وظیفه هستند (۱۴). همچنین سه بعد اول ویسوزواران شامل بهره وری، کیفیت و دانش شغلی می توانند بعنوان عملکرد وظیفه در نظر گرفته شوند. بطور کلی تمامی

برای ارزیابی عملکرد شغلی در نظر گرفت که عبارت اند از: عملکرد وظیفه، عملکرد زمینه ای و رفتار کاری ضد تولید. بعضی از چارچوب ها ابعادی را توصیف کرده اند که در هیچکدام از این سه دسته طبقه بندی نشده اند، مانند عملکرد پیش گستر(فعال)، عملکرد خلاق و عملکرد تطبیقی. هدف دوم این مطالعه، ادغام چارچوبهای مفهومی موجود به منظور تدوین مدل مفهومی استنتاجی عملکرد شغلی فردی بود. برای دستیابی به این هدف، یک مدل استنتاجی براساس ابعاد مشترک مدل ها پیشنهاد می گردد که ابعاد آن در ادامه و به تفصیل معرفی و مورد بحث قرار گرفته اند. این مدل و ابعاد مربوط به آن در شکل ۲ نیز ترسیم شده است.

#### عملکرد وظیفه

در واقع در اکثر مدل های عملکرد شغلی، عملکرد



شکل ۲. مدل استنتاجی عملکرد شغلی فردی

عملکرد وظیفه در منشی ها را با ابعادی از قبیل کار دقیق، توجه به زمان، جزئیات و برنامه ریزی نشان دادند (۶۵). جیامبالو عملکرد وظیفه حسابداران عمومی را فهم از کار، برنامه ریزی و بازنگری در کار توصیف کرد (۶۶). انگلبرشت و فیشر (۷۱) عملکرد وظایف مدیران را توسط جهت گیری عمل (مانند انجام کارها و قاطعیت)، ساختار وظیفه (مانند رهبری یا برنامه ریزی) و تحقیق، ترکیب و قضاوت (حل مسئله) نشان دادند. علاوه بر این، تت و همکاران (۷۲) عملکرد وظایف مدیران را به عملکردهای سنتی (مانند تصمیم گیری و برنامه ریزی) و نگرانی ها و

مدلهای توسعه یافته برای عملکرد فردی، همه شامل یک بعد برای توصیف عملکرد وظیفه بودند (۲۱، ۲۵، ۲۹، ۳۱، ۴۸، ۴۹، ۵۴، ۵۸). تنها استثناء مدل رن و فدور بود که در آن عملکرد وظیفه به کمیت و کیفیت کار تقسیم می شد (۵۱).

آنچه وظایف اصلی شغلی را تشکیل می دهد می تواند از شغلی به شغل دیگر متفاوت باشد. در مقایسه با مدل های عمومی عملکرد شغلی، مدل های اختصاصی شغلی اغلب برای توصیف عملکرد وظیفه از ابعاد مختلف و خاص استفاده می کنند. به عنوان مثال، آروی و موسیو

تیزبینی های شغلی (دانش شغلی، نگرانی از نظر کمیت و کیفیت) تقسیم کردند.

#### عملکرد زمینه ای

عملکرد زمینه ای را می توان به عنوان رفتارهای فردی تعریف کرد که از محیط سازمانی، اجتماعی و روانشناختی که هسته فنی در آن انجام می شود، حمایت می کنند (۳۱). عناوین مختلفی برای این بعد وجود دارد از جمله مهارت های غیر شغلی (۶۷، ۷۸)، عملکرد مافوق وظیفه (۵۴، ۶۴)، رفتارهای وابسته به سازمان (۲۱، ۲۹، ۵۸) یا روابط بین فردی (۸۱). کلیه این مفاهیم به رفتارهایی فراتر از اهداف کاری مشخص مانند انجام وظایف اضافی، داشتن ابتکار عمل یا راهنمایی افراد تازه وارد در شغل اشاره دارند. در هفت مدل از مدل های عمومی ارائه شده در جدول ۲، از یک بعد جامع و وسیع برای توصیف عملکرد زمینه ای استفاده شده است در حالیکه در چهار عدد از مدلها، برای توصیف عملکرد زمینه ای از ابعاد مختلف استفاده شده است. به عنوان مثال، در چارچوب ارائه شده توسط کمبل (۱۴)، ۶ بعد از ۸ بعد (ارتباط کتبی و شفاهی، تلاش، حفظ نظم و انضباط شخصی، تسهیل عملکرد همکاران و تیم، نظارت و رهبری، و مدیریت و اجرا) را می توان بعنوان عملکرد زمینه ای در نظر گرفت. همچنین، ۶ بعد از ابعاد ویسوزواران (۱۶) (صلاحیت ارتباطی، تلاش، رهبری، صلاحیت اداری و اجرایی، صلاحیت بین فردی و رعایت یا پذیرش اختیارات) را می توان عملکرد زمینه ای در نظر گرفت.

مدل های مخصوص مشاغل غالباً از ابعاد چندگانه و تخصصی بمنظور تعیین عملکرد زمینه ای استفاده می کنند. به عنوان مثال، آروی و موسیو عملکرد زمینه ای در منشی ها را با ابعادی از قبیل همکاری و تحمل بار اضافی، مسئولیت و ابتکار عمل، رفتار با دیگران در سازمان و رفتار با مردم نشان دادند (۶۵). کمبل و همکاران (۶۲)، مهارت عمومی، تلاش، رهبری، نظم و انضباط شخصی، آمادگی جسمانی و تحمل نظامی را به عنوان شاخص

های عملکرد زمینه ای در سربازان ارتش تعیین کردند. بورمن و بروس (۶۳) نیز رهبری و نظارت، تعاملات و رفتارهای بین فردی، رفتارها و مهارتهای شخصی مفید را به عنوان شاخص های عملکرد زمینه ای در مشاغل مدیریتی مشخص کردند. در مجموع، ابعادی که معمولاً تحت عنوان عملکرد زمینه ای مورد استفاده قرار می گیرند عبارتند از: ارتباط، تلاش، نظم و انضباط، رفتار بین فردی و راهنمایی کردن و پیشرفت دیگران. ابعادی از قبیل برنامه ریزی، حل مشکلات، اداره کردن و حفظ مسئولیت کمتر بعنوان ابعاد عملکرد زمینه ای مورد استفاده قرار می گیرند.

#### رفتار کاری (شغلی) ضد تولید

رفتار کاری ضد تولید بعنوان رفتاری که به سلامتی سازمان آسیب می رساند، در سالهای اخیر مورد توجه بیشتری قرار گرفته است (۲۹). رفتار کاری ضد تولید شامل رفتارهایی از قبیل غیبت کاری، دیر رسیدن به کار، مشارکت در رفتار غیرمجاز، سرقت و سوء مصرف مواد است. تقریباً نیمی از مدل های عملکرد شغلی فردی، یک یا چند بعد از رفتار کاری ضد تولید را دربر گرفته اند. مورفی برای توصیف رفتارهایی که به سازمان آسیب می رسانند از ابعادی از قبیل رفتارهای زمان بیکاری (رفتارهای اجتناب از کار) و رفتارهای مخرب/خطرناک (رفتارهایی که منجر به افت بهره وری، آسیب و یا مشکلات دیگر می شوند) استفاده کرد (۸۱). در مدل هانت، بعد رفتار کاری ضد تولید شامل رفتار خارج از وظیفه، رفتار نامناسب با همکاران، سرقت و مصرف مواد مخدر بود (۱۷). برتون و همکاران (۵۵)، آلن (۵۶)، و اسکورپیزو (۵۷) برای تشکیل ساختار عملکرد شغلی فردی بر رفتار کاری ضد تولید تمرکز داشتند. براساس مدل آنها، عملکرد شغلی فردی از دیدگاه بهداشت حرفه ای داری دو بعد غیبت از کار بدلیل بیماری و حضور در کار توام با بیماری است. با توجه به این که هر دوی این ابعاد بر رفاه و سلامت سازمان اثر منفی می گذارند می توان آنها را بعنوان ابعاد رفتار کاری ضد تولید در نظر گرفت.

## سایر ابعاد

برای بررسی تأثیر شوخ طبعی در کار بر عملکرد شغلی، فلژ و همکاران دامنه عملکرد شغلی فردی را به عملکرد وظیفه، رفتار وابسته به سازمان و عملکرد خلاق تقسیم کردند (۵۸). عملکرد خلاق به عنوان جلوه های رفتاری خلاقیت تعریف شده است، که به تولید ایده ها، رویه ها و محصولاتی که جدید و مفید باشند اشاره دارد. آلورث و هسکت (۴۶)، پولاکس و همکاران (۴۹) و گریفین و همکاران (۲۵) بر افزایش وابستگی و عدم اطمینان سیستمهای کاری و تغییر متناظر در ماهیت عملکرد شغلی فردی تمرکز کردند. هر سه گروه از محققین نتیجه گرفتند که عملکرد تطبیقی می تواند یک بعد مجزا برای عملکرد شغلی فردی باشد. عملکرد تطبیقی به معنای تطبیق یافتن فرد با تغییرات در سیستم کاری یا نقشهای کاری است (۲۵). این بعد شامل حل خلاقانه مشکلات، برخورد با موقعیت های کاری نامشخص یا غیرقابل پیش بینی، یادگیری وظایف، فناوری ها و رویه ها جدید، و تطبیق با سایر افراد، فرهنگ ها یا محیط فیزیکی است.

مدل سینکدر و تاکر (۷۶) علاوه بر عملکرد وظیفه، عملکرد زمینه ای و رفتار کاری ضد تولید، عملکرد تطبیقی را به عنوان یک بعد جداگانه از عملکرد شغلی فردی در نظر گرفت. در مدل های دیگر، عملکرد تطبیقی بعنوان یک بعد مجزا لحاظ نشده است، بلکه بیشتر به عنوان بخشی از عملکرد زمینه ای است. به عنوان مثال، ابعاد انعطاف پذیری برنامه هانت (۱۷)، ابعاد سازگاری رولینز و فروج (۷۰) و بعد تغییرات پیشرو هج و همکاران (۷۴) همه نشان دهنده توانایی کارمندان برای انطباق با الزامات و شرایط جدید شغلی جدید شغلی است.

## چارچوب مفهومی استنتاجی عملکرد شغلی فردی

هدف دوم این مطالعه مروری، ادغام چارچوبهای مفهومی موجود به منظور تدوین مدل مفهومی استنتاجی عملکرد شغلی فردی بود. براساس نتایج این مطالعه و ادغام مدلهای موجود، یک مدل مفهومی استنتاجی برای

درک ساختار عملکرد شغلی فردی پیشنهاد گردید که در شکل ۲ ترسیم شده است. در بالاترین سطح این مدل، عملکرد شغلی فردی بعنوان یک شاخص مبهم و عمومی وجود دارد. تحقیقات موجود، وجود یک عامل عمومی را که مسئول تغییرات عمده در نرخ عملکرد فردی است را به اثبات رسانیده اند (۴۷). در سطح دوم، چهار بعد عملکرد شغلی فردی قرار گرفته است و در سطح سوم، معیارهای فردی متناظر با هر بعد قرار گرفته است. اهمیت این ابعاد و شاخص های مرتبط با هر بعد ممکن است بسته به زمینه استفاده متفاوت باشد.

بعد اول عملکرد وظیفه است که به تسلط بر انجام وظایف اصلی اشاره دارد. بعد دوم عملکرد زمینه ای است که عبارت است از رفتارهایی که از محیط سازمانی، اجتماعی و روانشناختی که هسته فنی در آن فعالیت می کند حمایت می کنند (۳۱). بعد سوم عملکرد تطبیقی یا توانایی تطابق کارکنان با تغییرات سیستم و نقش های کاری است (۲۵). بنا به سه دلیل زیر، عملکرد تطبیقی بعنوان یکی از ابعاد اصلی عملکرد شغلی فردی انتخاب گردید:

- به دلیل تحولات تکنولوژیکی جامعه، توانایی تطبیق با محیط کار در حال تغییر از اهمیت فزاینده ای برخوردار است.

- در حالی که عملکرد زمینه ای شامل رفتارهایی است که تأثیر مثبتی بر محیط کار می گذارند، عملکرد تطبیقی شامل رفتارهایی در واکنش به محیط کار در حال تغییر است.

- آلورث و هسکت از انتخاب عملکرد تطبیقی به عنوان یک بعد جداگانه برای عملکرد شغلی فردی حمایت کردند (۴۶). آنها دریافتند که عملکرد تطبیقی دارای پیش بینی کننده های افتراقی نسبت به عملکرد وظیفه یا عملکرد زمینه ای است.

بعد چهارم نیز رفتار کاری ضد تولید است که به رفتارهایی اطلاق می شود که به رفاه و سلامت سازمان آسیب می رسانند (۲۹).

هر چهار بعد ماهیتی نهفته و پنهان دارند، به این

ارزیابی می‌شد، بیشتر منفی شده است. دلیل این امر این است که سرپرستان غالباً نمی‌توانند رفتارهای کاری ضد تولید کارمند را به طور دقیق مشاهده کنند و قضاوت خود را بر اساس برداشت های عمومی از کارمند انجام می‌دهند. دوماً، این ارتباط زمانی که رفتارهای زمینه ای شامل رفتارهای ناکارآمد (از قبیل عدم رعایت قوانین سازمانی) یا زمانی که رفتارهای کاری ضد تولید شامل رفتارهای عملکردی (از قبیل "پیروی از قوانین سازمانی") بود، به شدت منفی بود. سوماً، زمانی که از پاسخ دهندگان خواسته شود میزان موافقت یا مخالفت خود را با جملاتی در مورد رفتارشان نشان دهند، در مقایسه با حالتیکه از آنها خواسته می‌شود تعداد رفتار مورد نظر را مشخص کنند، ارتباط منفی قوی تری بین عملکرد زمینه ای و رفتار کاری ضد تولید وجود دارد. در نهایت، می‌توان اظهار کرد که ارتباط بین عملکرد زمینه ای و رفتار کاری ضد تولید نسبتاً منفی است (۸۶).

اگرچه پولاکس (۸۷) اظهار داشت که عملکرد تطبیقی کاملاً مستقل از عملکرد وظیفه و زمینه ای اتفاق نمی‌افتد، اما بر اساس دانش ما، تاکنون هیچ پژوهشی که رابطه بین عملکرد تطبیقی و سایر ابعاد عملکرد شغلی فردی را بررسی کرده باشد، منتشر نشده است. با این حال، از آنجا که عملکرد تطبیقی بعنوان رفتاری در نظر گرفته می‌شود که تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی فرد دارد، می‌توان انتظار داشت که رابطه مثبتی با عملکرد وظیفه و زمینه ای و رابطه منفی ای با رفتار کاری ضد تولید داشته باشد.

### بحث

هدف از مطالعه حاضر شناسایی چارچوب های مفهومی عملکرد شغلی فردی در رشته های مختلف به منظور تدوین مدلی مفهومی استنتاجی بود. در مجموع، نوزده مدل عمومی برای ارزیابی عملکرد شغلی در تمامی مشاغل مشخص شد. همچنین هجده چارچوب اختصاصی شناسایی شد که به ارزیابی عملکرد شغلی سربازان ارتش، مدیران و حتی کارمندان خدمات و فروش می‌پردازند.

معنی که نمی‌توان آنها را به طور مستقیم اندازه گیری کرد (۲۶). نمونه هایی از شاخص های تعیین کننده هر کدام از ابعاد در شکل ۲ نشان داده شده است.

### ارتباط بین ابعاد عملکرد شغلی فردی

ابعاد مستخرج شده نه تنها بطور جداگانه با عملکرد شغلی فردی ارتباط دارند بلکه آنها دارای یک ارتباط درونی با همدیگر نیز هستند (۴۷). عملکرد وظیفه دارای یک ارتباط قوی با عملکرد زمینه ای است (۸۲، ۸۳). اگرچه هر دو نوع رفتار به طور مستقل بر عملکرد شغلی کلی اثر می‌گذارند اما راه اثرگذاری آنها متفاوت و منحصر به فرد است (۳۱، ۳۶). یافته های مربوط به رابطه بین عملکرد وظیفه و رفتار کاری ضد تولید غیرقاطع است اما نشان داده شده است که ارتباط متوسط یا به شدت منفی بین این دو نوع رفتار برقرار است (۸۴). این عدم قطعیت می‌تواند ناشی از تفاوت در تعریف و اندازه گیری عملکرد وظیفه باشد. این امر به این دلیل است که عملکرد شغلی معمولاً در یک بازه زمانی طولانی تر ارزیابی می‌شود، که در آن رفتارهای کاری ضد تولید احتمال بیشتری برای وقوع دارند. علاوه بر این، عملکرد وظیفه معمولاً کمتر از حداکثر عملکرد وظیفه مورد بررسی قرار می‌گیرد و این باعث می‌شود رفتارهای کاری ضد تولید بیشتر اتفاق بیفتند (۸۴).

به طور مشهود، انتظار می‌رود یک رابطه منفی بین رفتار زمینه ای و رفتار کاری ضد تولید وجود داشته باشد. شخصی که غالباً درگیر رفتارهایی است که به سازمان کمک می‌کند، غالباً مرتکب رفتاری که به سازمان آسیب برساند، نمی‌شود و بالعکس. اگرچه قبلاً همبستگی منفی شدیدی بین عملکرد زمینه ای و رفتار کاری ضد تولیدی مشاهده شده است (۸۴)، اما نتایج یک مطالعه متاآنالیز نشان داد که رابطه واقعی بین آن دو نسبتاً منفی است (۸۵). رابطه منفی شدید بین عملکرد زمینه ای و رفتار کاری ضد تولید در تحقیقات قبلی ممکن است ناشی از سه اثر مصنوعی بوده باشد. اولاً، این ارتباط زمانی که رفتارها توسط سرپرستان و نه توسط خود کارمندان

### نتیجه گیری

در این مطالعه یک مدل استنتاجی به منظور ارزیابی عملکرد شغلی فردی تدوین شد که از ابعادی از قبیل: عملکرد وظیفه، عملکرد زمینه ای، عملکرد تطبیقی و رفتار کاری ضد تولید تشکیل شده است. این ابعاد بگونه ای انتخاب شده اند که بتوانند تمامی رفتارهایی را که ممکن است عملکرد شغلی فرد را تحت تاثیر قرار دهند پوشش دهد. بنابراین این چارچوب قابل استفاده برای تمامی مشاغل است زیرا در این چارچوب بیشتر رفتارها و اعمال افراد حائز اهمیت است تا نتیجه عمل آنها. با این وجود ممکن است بسته به زمینه کاربرد، اهمیت و جایگاه ابعاد اصلی متفاوت باشد. به عنوان مثال، در بعضی از مشاغل ممکن است عملکرد تطبیقی به هیچ وجه مهم نباشد، بنابراین می تواند آن را از مدل خارج کرد. در بعضی از مشاغل، صلاحیت ارتباطی ممکن است جنبه ای از عملکرد زمینه ای باشد، در حالی که در برخی دیگر از مشاغل ممکن است جنبه ای از عملکرد وظیفه باشد. بنابراین ابعاد و متعاقباً شاخصهای تعیین کننده آنها ممکن است بسته به زمینه کاربرد متفاوت باشند.

در این مطالعه ساختار مفهومی عملکرد شغلی فردی با بررسی زمینه های مختلف اعم از بهداشت حرفه ای، روانشناسی و مدیریت تدوین شده است، بنابراین قابل استفاده در هر سه حوزه می باشد. برای تدوین این مدل، مدل‌های عمومی و اختصاصی عملکرد شغلی ادغام شدند بنابراین نتایج این مطالعه، مبنای محکمی برای مدل استنتاجی پیشنهادی ارائه می دهد. با این وجود مدل های عملکرد شغلی تحت تاثیر تغییرات تاریخی و فرهنگی قرار می گیرند. بعنوان عملکرد زمینه ای (و انواع آن) در دهه ۱۹۶۰ حائز اهمیت ویژه ای بود، در حالی که در سال های اخیر عملکرد تطبیقی جایگاه ویژه ای بدست آورده است. در یک یا دو دهه ممکن است ابعاد دیگر اهمیت پیدا کنند (برای مثال پایداری محیط زیست) و برخی از ابعاد موجود ممکن است به فراموشی سپرده شوند.

اگرچه مدل های اختصاصی اغلب برای توصیف ساختار عملکرد شغلی فردی از ابعاد مختلف و خاص تری نسبت به مدل های عمومی استفاده می کنند، اما شباهت های واضحی در ابعاد آنها مشاهده می شود. در این مطالعه، یک مدل استنتاجی برای عملکرد شغلی فردی ارائه شده است که در آن عملکرد شغلی فردی را توسط چهار بعد از قبیل: عملکرد وظیفه، عملکرد زمینه ای، عملکرد تطبیقی و رفتار کاری ضد تولید ارزیابی می کند. کلیه رفتارهایی که عملکرد شغلی فردی را در تمام مشاغل توصیف می کنند، توسط این چهار نوع رفتار پوشش داده می شوند. اهمیت ابعاد مذکور و شاخصهای آنها ممکن است براساس زمینه ای که در آن استفاده می شوند متفاوت باشد.

نتایج مطالعات مشابه (۲۱، ۲۹)، نیز تایید می کنند که عملکرد وظیفه، عملکرد زمینه ای و رفتار کاری ضد تولید به عنوان ابعاد مهم عملکرد شغلی فردی از اهمیت ویژه ای برخوردار هستند. با این حال، در این مطالعه، مدل های ارائه شده در گذشته بروزرسانی شده اند و یک بعد دیگر تحت عنوان عملکرد تطبیقی به ابعاد عملکرد شغلی فردی اضافه شده است. اگرچه در برخی از چارچوب ها عملکرد تطبیقی به عنوان بخشی از عملکرد زمینه ای در نظر گرفته شده است، اما در این مطالعه دلایل اجتماعی، مفهومی و تجربی لازم برای تمایز عملکرد تطبیقی به عنوان یک بعد مجزا ارائه شده است. بغیر از مطالعه سینکلر و تاکر (۷۶) و کوپمنز (۲)، در هیچ مطالعه دیگری هر چهار بعد مدل استنتاجی توأماً بعنوان ابعاد عملکرد شغلی فردی بحساب نیامده اند. بیشتر مدل های شناسایی شده در این مطالعه در حوزه مدیریت یا روانشناسی سازمانی و شغلی تدوین شده اند و در حوزه بهداشت حرفه ای فاقد کارایی لازم هستند. در این زمینه، تنها سه مطالعه شناسایی شد که عملکرد شغلی فردی را بر حسب حضور در کار توأم با بیماری و یا غیبت از کار توصیف می کنند (۵۵-۵۷). نتایج این مطالعه می تواند تبادل اطلاعات را بین سه حوزه مذکور به منظور تدوین یک مدل جامع تسهیل کند.

## REFERENCES

1. Campbell JP. Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. 1990.
2. Koopmans L, Bernaards CM, Hildebrandt VH, Schaufeli WB, de Vet Henrica C, van der Beek AJ. Conceptual frameworks of individual work performance: a systematic review. *Journal of occupational and environmental medicine*. 2011;53(8):856-66.
3. Sultana A. Multidimensionality of job performance: An empirical assessment through scale development. *Ilkogretim Online*. 2020;19(4).
4. Pradhan RK, Jena LK. Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*. 2017;5(1):69-85.
5. Borman WC, Motowidlo SJ. Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*. 1997;10(2):99-109.
6. Park S, Park S. Employee Adaptive Performance and Its Antecedents: Review and Synthesis. *Human Resource Development Review*. 2019;18(3):294-324.
7. Marcus B, Taylor OA, Hastings SE, Sturm A, Weigelt O. The structure of counterproductive work behavior: A review, a structural meta-analysis, and a primary study. *Journal of Management*. 2016;42(1):203-33.
8. Stone-Romero EF, Alvarez K, Thompson LF. The construct validity of conceptual and operational definitions of contextual performance and related constructs. *Human Resource Management Review*. 2009;19(2):104-16.
9. Austin JT, Villanova P. The criterion problem: 1917-1992. *Journal of Applied Psychology*. 1992;77(6):836.
10. Murphy KR, Cleveland JN. Understanding performance appraisal: Social, organizational, and goal-based perspectives: Sage; 1995.
11. Campbell J. Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. *Handbook of industrial and organizational psychology* Palo Alto, CA, US: Consulting Psychologists Press. 1990:687-732.
12. Toops HA. The criterion. *Educational and Psychological Measurement*. 1944;4(1):271-95.
13. Bernardin HJ, Beatty RW. Performance appraisal: Assessing human behavior at work: Kent Pub. Co.; 1984.
14. P CJ. Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In: Dunnette MD, Hough LM, eds *Handbook of industrial and organizational psychology* Palo Alto, CA, US: Consulting Psychologists Press. 1990:687-732.
15. Murphy KR, Kroecker LP. Dimensions of job performance. Colorado State Univ Fort Collins; 1988.
16. Viswesvaran C. Modeling job performance: Is there a general factor? : IOWA UNIV IOWA CITY; 1993.
17. Hunt ST. Generic work behavior: An investigation into the dimensions of entry-level, hourly job performance. *Personnel Psychology*. 1996;49(1):51-83.
18. ALLAHYARI T, KHANEHSHENAS F, KHALKHALI H. Psychosocial Stressors and Job Performance among Bank Employees: An Integrated Model. *International Journal of Occupational Hygiene*. 2017;9(1):46-51.
19. Shahbod N, MANSOURI N, BAYAT M, Nouri J, GHODDOUSI J. A fuzzy analytic hierarchy process approach to identify and prioritize environmental performance indicators in hospitals. *International Journal of Occupational Hygiene*. 2017;9(2):66-77.
20. Tubré T, Arthur Jr W, Bennett Jr W. General models of job performance: Theory and practice. *Performance Measurement: Psychology Press*; 2014. p. 193-222.
21. Viswesvaran C, Ones DS. Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*. 2000;8(4):216-26.
22. Kempplila S LA. Subjective productivity measurement. *The Journal of American Academy of Business*. 2003;2(2):531-7.
23. The relationship between organizational culture and personnel HSE performance in a production company: A case study in Saipa Car Company. *Journal of Health and Safety at Work*. 2012;2(3):71-84.
24. Chahardoli S, Motamedzade M, Hamidi Y, Golmohammadi R, Soltanian AR. Relationship between job design, performance and job satisfaction among Bank employees. *Journal of Health and Safety at Work*. 2014;4(3):75-84.
25. Griffin MA, Neal A, Parker SK. A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of management journal*. 2007;50(2):327-47.
26. Viswesvaran C. Assessment of individual job performance: A review of the past century and a look



- ahead. Handbook of industrial, work and organizational psychology. 2001;1:110-26.
27. Fay D, Sonnentag S. A look back to move ahead: New directions for research on proactive performance and other discretionary work behaviours. *Applied Psychology*. 2010;59(1):1-20.
  28. Murphy KR. Job performance and productivity. *Psychology in organizations: Integrating science and practice*. 1990;157:176.
  29. Rotundo M, Sackett PR. The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of applied psychology*. 2002;87(1):66.
  30. Organ DW. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome: Lexington Books/DC Heath and Com; 1988.
  31. Borman WC, Motowidlo S. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations*; San Francisco: Jossey-Bass. 1993:71.
  32. Levine PJ. Substandard job performance: development of a model and the examination of poor organizational performers: Colorado State University; 2006.
  33. Campbell JP. Alternative models of job performance and their implications for selection and classification. *Personnel selection and classification: Psychology Press*; 2013. p. 49-68.
  34. Conway JM. Additional construct validity evidence for the task/contextual performance distinction. *Human Performance*. 1996;9(4):309-29.
  35. Borman WC, Hanson MA, Hedge JW. Personnel selection. *Annual review of psychology*. 1997;48(1):299-337.
  36. Motowidlo SJ, Borman WC, Schmit MJ. A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human performance*. 1997;10(2):71-83.
  37. Arvey RD, Murphy KR. Performance evaluation in work settings. *Annual review of psychology*. 1998;49(1):141-68.
  38. Borman WC, Hedge JW, Ferstl KL, Kaufman JD, Farmer WL, Bearden RM. Current directions and issues in personnel selection and classification. 2003.
  39. Surface EA. An integration of the training evaluation and job performance modeling literatures: Confirming BE KNOW DO with United States army special forces training data. 2004.
  40. Borman WC, Motowidlo S. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. 1993.
  41. Halbeslebe JR, Wheeler AR, Buckley MR, editors. Clarifying the relationship between organizational commitment and job performance: Extending the conservation of resources model. *Academy of Management Meeting*, 2004, New Orleans, LA, US; A version of this article was presented at the aforementioned conference; 2008: Nova Science Publishers.
  42. Van Scotter JR, Motowidlo SJ. Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of applied psychology*. 1996;81(5):525.
  43. Borman WC, Penner LA, Allen TD, Motowidlo SJ. Personality predictors of citizenship performance. *International journal of selection and assessment*. 2001;9(1-2):52-69.
  44. Ellington JK. Systematic sources of variance in supervisory job performance ratings: a multilevel analysis of between-rater and between-context variance. 2006.
  45. Wang H, Law KS, Chen ZX. Leader-member exchange, employee performance, and work outcomes: An empirical study in the Chinese context. *The International Journal of Human Resource Management*. 2008;19(10):1809-24.
  46. Allworth E, Hesketh B. Construct-oriented biodata: Capturing change-related and contextually relevant future performance. *International Journal of Selection and Assessment*. 1999;7(2):97-111.
  47. Viswesvaran C, Schmidt FL, Ones DS. Is there a general factor in ratings of job performance? A meta-analytic framework for disentangling substantive and error influences. *Journal of Applied Psychology*. 2005;90(1):108.
  48. Michel RP. A model of entry-level job performance: University of Tulsa; 2000.
  49. Pulakos ED, Arad S, Donovan MA, Plamondon KE. Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of applied psychology*. 2000;85(4):612.
  50. Pulakos ED, Schmitt N, Dorsey DW, Arad S, Borman WC, Hedge JW. Predicting adaptive performance: Further tests of a model of adaptability. *Human performance*.



- 2002;15(4):299-323.
51. Renn RW, Fedor DB. Development and field test of a feedback seeking, self-efficacy, and goal setting model of work performance. *Journal of Management*. 2001;27(5):563-83.
52. Colquitt JA, Scott BA, LePine JA. Trust, trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of applied psychology*. 2007;92(4):909.
53. Mount MK, Oh IS, Burns M. Incremental validity of perceptual speed and accuracy over general mental ability. *Personnel Psychology*. 2008;61(1):113-39.
54. Bakker AB, Demerouti E, Verbeke W. Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*. 2004;43(1):83-104.
55. Burton WN, Pransky G, Conti DJ, Chen C-Y, Edington DW. The association of medical conditions and presenteeism. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 2004;46(6):S38-S45.
56. Allen H. Using routinely collected data to augment the management of health and productivity loss. *Journal of occupational and environmental medicine*. 2008;50(6):615-32.
57. Escorpizo R. Understanding work productivity and its application to work-related musculoskeletal disorders. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 2008;38(3-4):291-7.
58. Fluegge ER. Who put the fun in functional? Fun at work and its effects on job performance: University of Florida; 2008.
59. Koopmans L, Bernaards CM, Hildebrandt VH, Schaufeli WB, de Vet HCW, van der Beek AJ. Conceptual Frameworks of Individual Work Performance: A Systematic Review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 2011;53(8):856-66.
60. Koopmans L, Bernaards CM, Hildebrandt VH, De Vet HC, Van der Beek AJ. Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of occupational and environmental medicine*. 2014;56(3):331-7.
61. Campbell JP, Wiernik BM. The modeling and assessment of work performance. 2015.
62. Campbell JP, McHenry JJ, Wise LL. Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel psychology*. 1990;43(2):313-575.
63. Borman WC, Brush DH. More progress toward a taxonomy of managerial performance requirements. *Human performance*. 1993;6(1):1-21.
64. Maxham III JG, Netemeyer RG, Lichtenstein DR. The retail value chain: linking employee perceptions to employee performance, customer evaluations, and store performance. *Marketing Science*. 2008;27(2):147-67.
65. Arvey RD, Mussio SJ. A test of expectancy theory in a field setting using female clerical employees. *Journal of Vocational Behavior*. 1973;3(4):421-32.
66. Jiambalvo J. Performance evaluation and directed job effort: Model development and analysis in a CPA firm setting. *Journal of Accounting Research*. 1979:436-55.
67. Campbell CH, Ford P, Rumsey MG, Pulakos ED, Borman WC, Felker DB, et al. Development of multiple job performance measures in a representative sample of jobs. *Personnel psychology*. 1990;43(2):277-300.
68. Van Iddekinge CH, Putka DJ, Campbell JP. Reconsidering vocational interests for personnel selection: The validity of an interest-based selection test in relation to job knowledge, job performance, and continuance intentions. *Journal of Applied Psychology*. 2011;96(1):13.
69. Lance CE, Teachout MS, Donnelly TM. Specification of the criterion construct space: An application of hierarchical confirmatory factor analysis. *Journal of applied psychology*. 1992;77(4):437.
70. Rollins T, Fruge M. Performance dimensions: competencies with a twist. *Training*. 1992;29(1):47-51.
71. Engelbrecht AS, Fischer A. The managerial performance implications of a developmental assessment center process. *Human Relations*. 1995;48(4):387-404.
72. Tett RP, Guterman HA, Bleier A, Murphy PJ. Development and content validation of a "hyperdimensional" taxonomy of managerial competence. *Human performance*. 2000;13(3):205-51.
73. Van Dyne L, Jehn KA, Cummings A. Differential effects of strain on two forms of work performance: Individual employee sales and creativity. *Journal of Organizational Behavior*. 2002;23(1):57-74.
74. Hedge JW, Borman WC, Bruskiewicz KT, Bourne MJ. The development of an integrated performance category

- system for supervisory jobs in the US Navy. *Military Psychology*. 2004;16(4):231-43.
75. Chan DC. Core competencies and performance management in Canadian public libraries. *Library management*. 2006;27(3):144-53.
  76. Sinclair RR, Tucker JS. Stress-CARE: An integrated model of individual differences in soldier performance under stress. 2006.
  77. Greenslade JH, Jimmieson NL. Distinguishing between task and contextual performance for nurses: Development of a job performance scale. *Journal of Advanced Nursing*. 2007;58(6):602-11.
  78. Wisecarver MM, Carpenter TD, Kilcullen RN. Capturing interpersonal performance in a latent performance model. *Military Psychology*. 2007;19(2):83-101.
  79. Luo ZX, Shi K, Li WD, Miao DM. Construct of job performance: Evidence from Chinese military soldiers. *Asian journal of social psychology*. 2008;11(3):222-31.
  80. Mael FA, O'Shea PG, Smith MA, Burling AS, Carman KL, Haas A, et al. Development of a model and measure of process-oriented quality of care for substance abuse treatment. *The journal of behavioral health services & research*. 2010;37(1):4-24.
  81. Murphy KR. Dimensions of job performance. *Testing: Theoretical and applied perspectives*. New York, NY, England: Praeger Publishers; 1989. p. 218-47.
  82. Hoffman BJ, Blair CA, Meriac JP, Woehr DJ. Expanding the criterion domain? A quantitative review of the OCB literature. *Journal of Applied psychology*. 2007;92(2):555.
  83. Conway JM. Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs. *Journal of applied Psychology*. 1999;84(1):3.
  84. Sackett PR. The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International journal of selection and assessment*. 2002;10(1-2):5-11.
  85. Dalal RS. A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of applied psychology*. 2005;90(6):1241.
  86. Spector PE, Fox S. Theorizing about the deviant citizen: An attributional explanation of the interplay of organizational citizenship and counterproductive work behavior. *Human Resource Management Review*. 2010;20(2):132-43.
  87. Pulakos ED, Dorsey DW, White SS. Adaptability in the workplace: Selecting an adaptive workforce. *Understanding adaptability: A prerequisite for effective performance within complex environments*: Emerald Group Publishing Limited; 2006. p. 41-71.