

العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة ريهام أنسي محمود عبد العزيز

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة من خلال تحديد دور التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، وتم استخدام العينة الطبقية (التناسيبية)، واستخدمت الباحثة برنامج (SPSS Version.23) ذلك للتعرف على طبيعة البيانات وقيم المتوسطات لمتغيرات الدراسة، واستخدمت أيضاً Structural Equation Model لقياس العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة بالمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية.

Abstract:

This study aimed to know the relationship between tanning and development and service quality by determining the role of dimension of tanning and development and the dimensions of service quality, The researcher conducted a descriptive analysis for the study's variable using the statistical program (SPSS Version23) for the researchers, in order to know the nature of the data and the values of the averages and the standard deviation of the study's variables. The researcher also used Structural Equation Model to measure the direct relationships between the study's variables, **The main findings of the study:** The study found a correlation between tanning and development and quality of service in the private institutes in Dakahlia governorate.

أولاً: تمهيد.

يعتبر التدريب هو تلك الأنشطة التي تساعد العاملين على رفع أدائهم في العمل الحالي والمقبل من خلال زيادة مهاراتهم أو تنمية معارفهم. وأيضاً التدريب هو عملية تعديل إيجابي لسلوك الفرد مهنيًا أو وظيفياً بهدف اكتسابه معارف ومهارات لأداء العمل وتعديل مواقفه لصالح خدمة العميل. ولا شك أن أهمية التدريب تنبع من أنه مهما كانت عملية اختيار الأفراد بناءة فإن مهارات وقدرات الأفراد السلوكية والوظيفية عند مرحلة الانطلاق تكون محدودة وأنها بحاجة إلى الاستمرار في التطوير وزيادة المعارف بما يستجد في عملهم، وأن هذه البرامج من شأنها أن تضمن أن العاملين يقومون بشكل منسجم ومستمر بأداء واجباتهم وتنفيذ أعمالهم الوظيفية وفق المعايير المتفق عليها للأداء ولكن عندما لا تنتقل هذه المعايير بشكل فعال وكفاء فإن النتيجة ستكون تقديم المنظمات المعنية خدمات ومنتجات بشكل غير متناسق وغير ثابت إلى عملائها، وإن عدم الاستقرار والانسجام هذا يمكن أن يؤدي إلى عملاء لا يشعرون بالرضا والارتياح، وروح معنوية متدنية للمستخدمين فضلاً عن انخفاض في الأرباح وهدر في الوقت والموارد.

وتمثل جودة الخدمة تقديم مستويات عالية من الجودة جوهر الاستراتيجيات التسويقية للمنظمات التي تسعى لتحقيق التميز في السوق، وتعتبر جودة الخدمات أحد الاهتمامات الحديثة في المنظمات الخدمية الخاصة منها والعامة. والذي يحدد جودة الخدمة هو العميل وأن القرار بجودة الخدمة لا يكون من وجهة نظر المنظمة بل من وجهة نظر العميل، وبالتالي على المنظمات الخدمية أن تقوم على أساس توقعات العملاء للخدمة التي سوف يحصلون عليها ومقارنتها بما يحصلون عليها فعلياً.

ثانياً: الدراسات السابقة.

م	الدراسة	أهم الأهداف	المتغيرات	أهم النتائج
١	دراسة: (منصور، ٢٠١٤) بغنوان: " دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية".	أ- التعرف على مدي مساهمة مكونات العملية التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية بالإضافة إلي تحديد طبيعة العلاقة بينهما.	أ- <u>متغير مستقل:</u> مكونات التدريب الإداري ب- <u>متغير تابع:</u> أبعاد جودة الخدمات المصرفية	أ- لا تحظى عملية تحديد الاحتياجات التدريبية باهتمام القائمين حسب مبدأ العمل وغياب مشاركة المتدربين في تحديد الاحتياجات التدريبية . ب- لا توجد فروق معنوية بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر

ريهام أنسي محمود محمد العزیز

<p>الإدارة والعاملين. ج- إدراك العملاء لجودة الخدمة هو بمثابة المدخل الرئيسي لتطوير وتحسين جودة الخدمة المصرفية. هـ- هناك التزام تنظيمي واضح من كافة الأطراف بمبدأ تحسين الجودة تستند إلي أبعاد جودة الخدمة.</p>		<p>ب- الكشف عن مستوى إدراك العاملين لفوائد العملية التدريبية في تحقيق جودة الخدمة .</p>	
<p>أ- وجود علاقة بين التسويق الداخلي بأبعاده وجودة الخدمة أشارت لوجود صلة قوية وإيجابية بين الحوافز وأبعاد جودة الخدمة. ب- بينت الدراسة أن الحوافز أكثر أبعاد التسويق الداخلي تأثيراً على جودة الخدمة، أما التدريب والتطوير يؤثر على الاعتمادية والملموسية أما الاختيار والتعيين يؤثر على التعاطف.</p>	<p>أ- متغير مستقل: التسويق الداخلي ب- متغير تابع: جودة الخدمة.</p>	<p>أ- معرفة تأثير التسويق الداخلي على جودة الخدمة المصرفية بالمصارف العاملة بولاية الخرطوم.</p>	<p>دراسة: (بدي و صديق، ٢٠١٥) بعنوان: " التسويق الداخلي وأثره على جودة الخدمة المصرفية للعاملين بالمصارف السودانية".</p>
<p>أ- توجد علاقة ارتباط ذات تأثير معنوي بين التطبيق الفعلي لبرامج التسويق الداخلي ومستوي جودة الخدمة المقدمة. ب- توجد علاقة ارتباط ذات تأثير معنوي بين وضوح دور العاملين وبين مستوى جودة الخدمة</p>	<p>أ- متغير مستقل: التسويق الداخلي ب- متغير تابع: جودة الخدمة</p>	<p>أ- إلقاء الضوء على التسويق الداخلي كاتجاه إدراي حديث بالاضافة الي التعريف بجودة الخدمة وأهميتها ومقاييسها . ب- تحديد مدي</p>	<p>دراسة: (دعاء ٢٠١٦) بعنوان: "أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمة: دراسة ميدانية بشركات السياحة</p>

ريهام أنسي محمود عبد العزيز

وتوجد علاقة ارتباط ذات تأثير معنوي بين تدريب العاملين جودة الخدمة.		تطبيق شركات السياحة لسياسات التسويق الداخلي.	المصرية "
--	--	--	-----------

وتخلص الباحثة من خلال إطلاعها على الدراسات السابقة إلى ما يلي:

- ١- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تحديد العلاقة بين التدريب والتطوير (كمتغير مستقل)، ، وجودة الخدمة (كمتغير تابع)
- ٢- لا توجد دراسات سابقة تناولت هذه العلاقة من قبل (على حد علم الباحثة)، من خلال مجال التطبيق الحالي، مما يجعل هذه الدراسة تمثل إضافة جديدة للمكتبة العربية والأجنبية
- ٣- أهمية المعاهد الخاصة كأحد العناصر الفعالة في قطاع التعليم الخاص واختيارها كمجال للتطبيق في هذه الدراسة لما تقوم به من دور هام في تقديم خدمة تعليمية مميزة للطلاب.
- ٤- حاولت الباحثة في هذه الدراسة تقديم بعض التوصيات التي تعمل على تطبيق التسويق الداخلي بالمعاهد الخاصة لزيادة مستوى الالتزام التنظيمي لتحقيق جودة الخدمة التعليمية.

ثالثاً: مشكلة الدراسة.

- ١- إلى أي مدى يؤثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في المعاهد التعليمية الخاصة؟
- ٢- إلى أي مدى تهتم المعاهد الخاصة بتدريب وتطوير أعضاء هيئة التدريس؟
- ٣- ما مدى رضا الطلاب عن الخدمة التعليمية المقدمة من قبل معاهدهم.

رابعاً: أهداف الدراسة.

- الهدف العام:** تحديد العلاقة المباشرة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في المعاهد الخاصة موضع الدراسة.
- خامساً: فروض الدراسة.**
- الفرض الرئيسي الأول:** يوجد ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وأبعاد جودة الخدمة .
- الفرض الرئيسي الثاني:** يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على أبعاد جودة الخدمة.

١١٢- يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على الملموسية.

- ٢١٢- يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على الثقة والاستجابة.
٣١٢- يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على الضمان والأمان.
٤١٢- يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة ككل.

خامساً: منهجية الدراسة.

قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي القائم على جمع البيانات وإخضاعها للمعالجة الإحصائية واستخلاص النتائج التحليلية، ويشمل أسلوب الدراسة :

أ- أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها:

اعتمدت الباحثة الدراسة على نوعين من البيانات هما:

- (١) **البيانات الثانوية:** وتم الحصول عليها عن طريق المراجع والكتب والدراسات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة والموضوعات المتعلقة بها بما يمكن الباحثة من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة.
- (٢) **البيانات الأولية:** تم الحصول عليها من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة وطلاب المعاهد التعليمية الخاصة موضع الدراسة، وتتمثل في قائمتي الاستقصاء التي تم جمعها من المستقضي منهم بالمعاهد الخاصة محل الدراسة وتفرغها وتحليلها بما يمكن الباحثة من اختبار فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

ب- مجتمع وعينة الدراسة:

- ١- **مجتمع الدراسة:** أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة في المعاهد الخاصة بالدقهلية ويبلغ عددهم ٣٦٢ عضواً، وطلاب المعاهد الخاصة ويبلغ عددهم ٣٢٦٧٧ طالباً. **عينة الدراسة** توصلت الباحثة إلى حجم عينة أعضاء هيئة التدريس ١٨٧ عضو، وحجم عينة الطلاب ٣٨٠ طالب.

ج- أداة جمع البيانات الأولية:

اعتمدت الباحثة في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمتي استقصاء قامت الباحثة بإعدادهما خصيصاً لهذا الغرض في ضوء نتائج البحوث والدراسات العلمية، وتتضمن القائمة الأولى مجموعة من الأسئلة لقياس المتغير المستقل: التدريب والتطوير، والقائمة الثانية تضمنت مجموعة من الأسئلة لقياس أبعاد المتغير التابع وهو جودة الخدمة.

د. قياس متغيرات الدراسة:

تتناول الدراسة ثلاثة أنواع من المتغيرات تتمثل في:

- ١- **المتغير المستقل:** التدريب والتطوير، وتم قياسه خلال:

ريهام أنسي محمود محمد العزیز

- بعد: التدريب والتطوير: بالاعتماد على الجمع بين مقياس كل من: (Maryam.et.al,2014).

١- المتغير التابع: جودة الخدمة: تم قياسها من خلال ثلاثة أبعاد هي:

١-٣- البعد الأول: الملموسية بالاعتماد على مقياس (Yafang Tasi, 2011).

٢-٣- البعد الثاني: الثقة والاستجابة بالاعتماد على مقياس (Wilmark J., 2015).

٣-٣- البعد الثالث: الضمان والأمان بالاعتماد على مقياس (Wilmark J., 2015).

سادساً: التحليل الإحصائي واختبار الفروض:

يتناول هذا الجزء التحليل الوصفي للبيانات، واختبار فروض للدراسة. حيث قامت الباحثة بإجراء تحليل وصفي لمتغيرات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (Ver20) للمبوحثين بالمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية، وذلك للتعرف على طبيعة البيانات وقيم المتوسطات والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة.

أولاً: التحليل الوصفي للبيانات:

نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات بالوسط الحسابي والانحراف المعياري

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
٠,٧٦٧	٢,٦٤	التدريب والتطوير
٠,٥٨٦	٣,٢٩	جودة الخدمة:
٠,٥٩٩	٣,٧٣	الملموسية
٠,٨١٤	٣,٦٩	الثقة والاستجابة
٠,٨٤٥	٢,٤٣	الضمان والأمان

* ن = ١٨٧

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول:

١. يتضح أن المتوسط الحسابي ٢,٦٤ بانحراف معياري ٠,٧٦٧ ويتعلق ببعد التدريب والتطوير ويتبين من ذلك أن المعاهد لا تهتم بالتدريب والتطوير.

٢. بلغ الوسط الحسابي العام لجودة الخدمة للمبوحثين محل الدراسة (٣,٢٩) وهو أعلى من المتوسط العام بانحراف معياري ٠,٥٨٦. وتراوحت متوسطات أبعاد جودة الخدمة ما بين ٢,٤٣ و ٣,٧٣ درجة على درجات مقياس ليكرت، حيث بلغ أكبر وسط حسابي (٣,٧٣) بانحراف معياري ٠,٥٩٩ والمتعلق ببعد الملموسية ويستدل من ذلك على أن هناك درجة عالية من الملموسية بالنسبة للمبوحثين بالمعاهد المنتمين لها على المستوى الأفقي، ثم الثقة والاستجابة بمتوسط (٣,٦٩) وانحراف معياري ٠,٨١٤ مما يدل على أن المبوحثين محل الدراسة لديهم ثقة عالية في المعاهد المنتمين لها، وأخيراً

ريهام أنسي محمود محمد العزیز

الضمان والأمان بمتوسط حسابي منخفض يبلغ (٢.٤٣) بانحراف معياري ٠.٨٤٥. مما يشير إلى أن الشعور بالأمان للمبحوثين في المعاهد الخاصة منخفضة لدرجة كبيرة.

ثانياً: تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة:

لتحديد نوع وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين جميع متغيرات الدراسة وتم قياس علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل الارتباط لبيرسون وذلك لاختبار صحة الفرض الأول والذي ينص على: " يوجد ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وأبعاد جودة الخدمة". مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

الضمان والأمان	الثقة والاستجابة	الملموسية	التدريب والتطوير	
			١	التدريب والتطوير
		١	٠.٢٩١**	الملموسية
	١	٠.٥٤٨**	٠.٣٣٧**	الثقة والاستجابة
١	٠.٣٧٢**	٠.٣١١**	٠.٦٥٦**	الضمان والأمان

** معنوي عند مستوى ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يوجد ارتباط معنوي موجب بين التدريب والتطوير وكلٍ من: الملموسية، الثقة والاستجابة، الضمان والأمان عند مستوى معنوية ٠.٠١، ويتضح من النتائج أن الضمان والأمان أعلى درجة ارتباط بالتدريب والتطوير بمعامل ارتباط (٠.٦٥٦) ، يليه الثقة والاستجابة بمعامل ارتباط (٠.٣٣٧)، وأخيراً الملموسية بمعامل ارتباط (٠.٢٩١).

وبناءً على النتائج الإحصائية السابقة، يتضح وجود ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وأبعاد جودة الخدمة الأمر الذي يعني ثبوت صحة الفرض الرئيسي الأول. اختبار فرض الدراسة الثاني: التأثيرات المباشرة للتدريب والتطوير على أبعاد جودة الخدمة (الفرض الثاني).

وينص هذا الفرض على أنه " يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على أبعاد جودة الخدمة. وتم اختبار هذا الفرض الفرعي على النحو التالي:

ريهام أنسي محمود عبد العزيز

١/١ " يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على الملموسية بالمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية". وأظهر التحليل لهذا الفرض كما هو بالجدول التالي:

نتائج تحليل التأثيرات المباشرة للتدريب والتطوير على الملموسية

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار
٢	التدريب والتطوير ← الملموسية	*٠.٢٣٠*

*معنوي عند مستوى ٠.٠١

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

وبناءً على ما سبق، تخلص الباحثة إلى ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتدريب والتطوير على الملموسية بالتطبيق على المبحوثين محل الدراسة عند مستوى معنوية ٠.٠١.

٢/٢ " يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على الثقة والاستجابة". وأظهر التحليل لهذا الفرض كما هو موضح بالجدول التالي:

نتائج تحليل التأثيرات المباشرة للتدريب والتطوير على الثقة والاستجابة

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار
٢	التدريب والتطوير ← الثقة والاستجابة	*٠.٢٧٧*

*معنوي عند مستوى ٠.٠٥

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

وبناءً على ما سبق، تخلص الباحثة إلى ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتدريب والتطوير على الثقة والاستجابة بالتطبيق على المبحوثين محل الدراسة عند مستوى معنوية ٠.٠٥.

٣/١ " يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على الضمان والأمان". وأظهر التحليل لهذا الفرض كما هو بالجدول التالي:

نتائج تحليل التأثيرات المباشرة للتدريب والتطوير على الضمان والأمان

ريهام أنسي محمود عبد العزيز

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار
٢	التدريب والتطوير ← الضمان والأمان	**٠.٢٢٢

**معنوي عند مستوى ٠,٠١.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

وبناءً على ما سبق، تخلص الباحثة إلى ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتدريب والتطوير على الضمان والأمان بالتطبيق على الباحثين محل الدراسة عند مستوى معنوية ٠,٠١.

٤/١ يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة ككل. وأظهر التحليل لهذا الفرض كما هو بالجدول كالتالي:

نتائج تحليل التأثيرات المباشرة لأبعاد التسويق الداخلي على جودة الخدمة ككل.

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار
٢	التدريب والتطوير ← جودة الخدمة ككل	**٠.٢١٠

**معنوي عند مستوى ٠,٠١.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

وبناءً على ما سبق، تخلص الباحثة إلى ما يلي:

- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة ككل بالتطبيق على الباحثين محل الدراسة عند مستوى معنوية ٠,٠١.
ومن اختبار الفروض السابقة الخاصة بتأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة، تخلص الباحثة إلى ثبوت صحة الفرض الرئيسي الثاني كلياً.

سابعاً: ملخص النتائج والتوصيات.

ملخص نتائج الدراسة :

- (١) وجود ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وأبعاد جودة الخدمة .
- (٢) يوجد تأثير معنوي إيجابي للتدريب والتطوير على الملموسية بالتطبيق على الباحثين محل الدراسة عند مستوى معنوية ٠,٠١.
- (٣) يوجد تأثير معنوي إيجابي للتدريب والتطوير على الثقة والاستجابة بالتطبيق على الباحثين محل الدراسة عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

ريهام أنسي محمود عبد العزيز

- ٤) يوجد تأثير معنوي إيجابي للتدريب والتطوير على الضمان والأمان بالتطبيق على المبحوثين محل الدراسة عند مستوى معنوية ٠.٠١ .
- ٥) يوجد تأثير معنوي إيجابي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة ككل بالتطبيق على المبحوثين محل الدراسة عند مستوى معنوية ٠.٠١ .

ملخص توصيات الدراسة :

- ١) ضرورة اهتمام المعاهد الخاصة بتدريب وتطوير أعضاء هيئة التدريس ورفع مهاراتهم وسلوكياتهم الشخصية وقدراتهم العلمية، والعمل على تطوير البرامج التدريبية التي تساعد هيئة التدريس وإدخالهم في التفكير الإيجابي وتشجيعهم على أداء عملهم على أفضل وجه.
- ٢) الاستثمار الأفضل لوقت عضو هيئة التدريس والطلاب.
- ٣) ضرورة الإهتمام بمتطلبات واحتياجات الطلاب من الضمان والأمان وسرعة الاستجابة في المعاهد التعليمية الخاصة.

المراجع:-

أولاً: المراجع العربية.

- (١) أكثم عبد المجيد الصرايرة & رويدة خلف الغريب، "أثر وظائف إدارة الموارد البشرية في الإبداع التنظيمي"، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال، المجلد ٦، العدد ٤، ٢٠١٠، صص ٤٩٨-٥١٩.
- (٢) بدري قسم عبد الفراج مرسل & صديق بلل ابراهيم، "التسويق الداخلي وأثره على جودة الخدمة المصرفية للعاملين بالمصارف السودانية"، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد ١٦، الإصدار الأول، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - عماد البحث العلمي، ٢٠١٥.
- (٣) بوزيان حسان، "أثر جودة الخدمة على رضا الزبون: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العنابة"، رؤى إقتصادية، ٢٠١٥، صص ٦٥.
- (٤) دعاء حسين محمد، "أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمة: دراسة ميدانية بشركات السياحة المصرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالاسماعلية، قسم ادارة الأعمال، ٢٠١٦.
- (٥) سيد محمد جاد الرب، "جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية"، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٨.
- (٦) منصور عبد القادر محمد منصور، "دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية: حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم"، جامعة الأقصي- غزة- فلسطين، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد ١٥، ٢٠١٤.

ثانياً: المراجع الأجنبية.

- (١) The "Maryam Sadeghloo, Zahra Habibi and Robabe Rajabloo, relationship between internal marketing and organizational commitment in Golestan's sports and youth offices", Pelagia Research Library, 5(1), 2014, Pp.316-319, Available online at www.pelagiaresearchlibrary.com.
- (٢) Tsai, Yafang & Tang, Ta-Wei, "How to Improve Service Quality: Internal Marketing as a Determining Factor", Total Quality Management, 19(11), 2008, Pp.1117-1126, Available at: www.emeraldinsight.com.
- (٣) Yafang Tsai & Shih-Wang Wu, "Using Internal Marketing To Improve Organizational Commitment And Service Quality", Journal Of 67(12), 2011, Pp.2593-2604. Advanced Nursing,