



國立高雄應用科技大學

企業管理系

高階經營管理研究所

碩士論文

內部行銷、心理契約與工作績效關聯性研究

-以某證券公司為例

The research of relationship among internal marketing, psychological contract and job performance – An example of a security firm

研究生：王詠琦

指導教授：黃義俊 博士

中華民國 100 年 6 月

**內部行銷、心契約與工作績效與關聯性研究  
-以某證券公司為例**

**The research of relationship among internal  
marketing, psychological contract and job  
performance – An example of a security firm**

**研 究 生：王詠琦**

**指 導 教 授：黃義俊 博士**

**國立高雄應用科技大學  
企業管理系高階經營管理研究所  
碩士論文**

**A Thesis**

**Submitted to**

**Department of Business Administration  
National Kaohsiung University of Applied Sciences  
In Partial Fulfillment of Requirements  
For the Degree of Master of Business Administration**

**June 2011**

**Kaohsiung, Taiwan, Republic of China**

**中華民國 100 年 6 月**

# 內部行銷、心理契約與工作績效關係性研究

## -以某證券公司為例

研究生：王詠琦

指導教授：黃義俊 博士

國立高雄應用科技大學高階經營管理碩士班

### 摘要

以往許多學者對證券業進行相關研究，少有探討因證券業者的管理活動對員工所產生的工作績效影響。本文將探討證券業分公司之員工的工作績效可能影響因素，試圖參考以往學者的研究架構與論述，尋找證券商經營活動得以產生績效的關聯。因此選定探討證券業的內部行銷、心理契約與員工之工作績效的關聯性。研究結論如下：

1. 內部行銷對工作績效有顯著正向影響。
2. 內部行銷對員工心理契約有顯著正向影響。
3. 員工心理契約對工作績效有顯著正向影響。
4. 內部行銷會透過心理契約的中介效果間接影響工作績效。

本研究建議包含：(1) 重視第一線員工之直屬主管選用與培訓(2) 持續重視員工教育訓練 (3) 重視服務熱忱的企業理念推動。

**關鍵詞：**內部行銷、心理契約、工作績效、證券業

**The research of relationship among internal marketing,  
psychological contract and job performance-  
An example of a security firm**

Student : Yung-Chi Wang

Advisors : Dr. Yi-Chun Huang

Institute of Executive Master of Business Administration  
National Kaohsiung University of Applied Sciences

**Abstract**

Many scholars have researched the security industry formerly, but few studies revealed how the management of a security industry influenced the employee's job performance. This research explored the factors which influenced employees on the work performance in the branches of security companies. This study referred to prior some studies to find out how the management of a security company influenced the job performance; therefore this study to examine the relationships among internal marketing, psychological contract, and job performance in the security industry.

The results showed that internal marketing and psychological contract significantly positively influenced job performance. Especially internal marketing influenced the job performance indirectly through the mediating effect of psychological contract. Internal marketing also significantly positively influenced psychological contract. The results of this study suggested that managers should pay more attention on the selection and cultivation of employees for supervisors, attach importance to train employees continuously, and promote the ideal of service enthusiasm to all employees.

Keyword: Internal marketing, Psychological contract, Job performance, Security Industry.

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

台灣證券業者歷年來皆在競爭激烈的經營環境下努力求生存，並在主管機關的主導下肩負著造就台灣資本市場的成熟、並促進台灣產業的轉型成功以及推升國內生產毛額 GDP 的成長等多項任務。自 2007 年的金融危機，美國次級房貸問題崩解後，全球資本市場變化在資金的迅速移動下更加劇烈，全球的投資人對股匯市的價格變動更為敏感，且證券公司已由以往單一股票市場至目前國內外股票、期貨、權證等各項金融商品的提供服務。因此證券業的員工如何以更專業更多元且更完善的服務協助投資人進行投資行為，將影響著證券公司的服務品質與經營績效，並對台灣證券市場在國際上的競爭地位有著關鍵性影響。

在《企業的概念 Concept of the Corporation》一書中，Perter Drucker (1943) 把企業視為集合眾人努力，以完成共同目標的組織，它是人的組織，而不只是沒有生命的機器複合體。因此必須從「員工和組織」「員工和工作」「員工和員工」之間的關係，來探討如何讓組織更有效地運作。

對競爭激烈的證券服務業而言，第一線的服務人員與顧客互動的傳遞過程，對服務的成功與否具有決定性的關鍵，而服務人員所具備的服務能力、服務意願及其所表現的服務行為是影響顧客對企業服務品質知覺的來源。而管理者提供第一線員工的服務理念、願景及行為引導，是如何「集合眾人之力，共同完成目標」的重要企業活動。而內部行銷 (Internal marketing) 係將員工視為內部顧客，並透過類似行銷的概念，發展類似行銷的活動，以激勵、影響員工，創造員工滿意，進而建立對顧客之服務意識、市場導向以及銷售意識 (Gronroos, 1981)。也因為正如 Hill (1981)

對心理契約定義員工與雇主間的互惠關係，也在相互責任與義務上抱持的信念與期望，這一主觀認知之影響，隨時間、境況而演化（萬榮水,2002），而企業進行內部行銷的活動透過員工心理契約產生的變化，是否會對工作績效產生影響，實值得探討。

因此本研究擬以證券業長期經營的理念，探討管理者如何運用或強化企業活動，促使證券業第一線員工的工作績效增加？又管理者運用的企業活動對員工心理契約的強度是否有影響？是否會對公司增加向心力，降低跳槽發生率、能否有效產生顧客、員工及證券公司的三贏局面，是本研究的主要動機。

## 第二節 研究目的

以往國內探討員工工作績效之文獻頗多，各學者皆試圖找出員工績效會因為那些因素而提升，其中有些以人格特質或員工職能來探討，有些以主管領導或公司管理活動來研究。而證券業的員工工作績效提升，以證券公司有效的管理活動或作為為研究的則尚付闕如。

而本研究試圖參考以往文獻後，由證券業員工之工作績效的可能影響因素中找出有效的因素，Robinson & Morrison（1995）研究發現員工展現工作績效行為之背後因素，係於員工將其與組織間之關係界定為心理契約關係所致。另 Cooper & Cronin（2000）對內部行銷的定義「如何透過訓練、激勵的管理活動，以提供顧客較佳的服務」，以期員工工作績效得以提升。故本研究將以工作績效因素之一內部行銷探討其是否對 A 證券公司之分公司員工能提供滿足的誘因，或因強化員工心理契約進而提升員工之工作績效。

整理本研究之研究目的如下：

- 一、探討內部行銷對證券業分公司員工之工作績效的影響。
- 二、探討內部行銷對證券業分公司員工之心理契約的影響。
- 三、探討證券分公司員工之心理契約對其工作績效的影響。
- 四、探討內部行銷透過員工心理契約的中介效果對證券業分公司員工工作績效的影響。

### 第三節 研究對象與範圍

國內證券市場對國家的經濟發展有關鍵性的影響力，而證券業所扮演的角色極為重要，惟當前證券業因極度競爭，產生經營不易且合併案不斷的經營困境。A 證券公司屬金控公司底下之大型綜合券商，其分公司眾多且員工數多，經營績效較不似小型券商受自營買賣影響大，以累積每位員工之工作績效為公司整體之績效，其管理意涵對整體證券業之貢獻較大。因此本研究擬以 A 證券公司為範圍，而一般證券公司之營收比重都是經紀事業部之分公司最大，且對證券公司或金控公司而言證券商之分公司就是各商品的通路，所以本研究之架構建立在主要與顧客接觸的分公司員工上。欲瞭解公司的內部行銷作為對分公司員工的知覺、感受與態度之關係，並瞭解其產生之行為績效情形。故本研究選擇以 A 證券公司經紀事業部之各分公司為範圍，並以分公司之員工為本研究的研究對象。



## 第四節 研究步驟與流程

本研究之流程步驟如圖 1-1，首先確立主題，就工作績效相關議題界定研究問題與目的，再經由相關文獻的蒐集與探討後，建立研究架構與假設，進而設計問卷並發放與回收，再透過統計方法進行資料整理與分析，再經由統計方法進行資料整理及分析，以驗證理論模式之適切性，並據研究結果提出本研究之結論與建議。





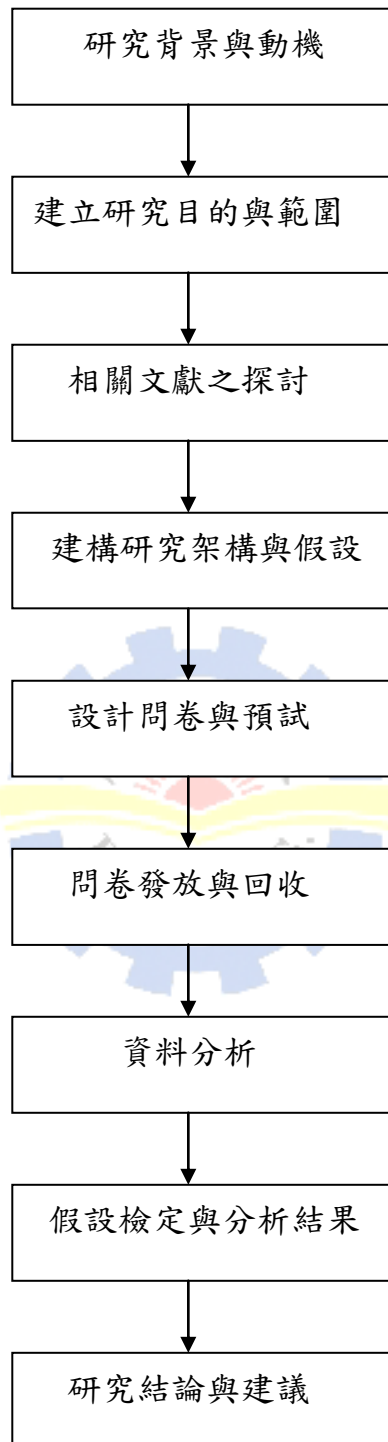


圖 1-1 研究流程

## 參考文獻

### 一、 中文部分

1. 中華民國證券商業同業公會。 <http://csa.org.tw>
2. 王志民(2005)。內部行銷、員工反應、組織服務性氣候與經營績效之關係。國立成功大學碩士論文。
3. 王志蓮 (2008)。領導者-成員交換關係、員工心理契約與組織公民行為之研究-以南部科學工業園區研發人員為例。南台科技大學人力資源研究所碩士論文。
4. 王啟洲(2005)。內部行銷知覺、工作滿足、組織承諾與工作績效結構關係之研究-以壽險業為例。國立中正大學碩士論文。
5. 方進義 (2009)。零和限制下探討證券商經營效率之研究。交通大學經營管理研究所碩士論文。
6. 台灣證券交易所。 <http://tse.com.tw>
7. 包希鴻 (2003)。人力資源管理活動類型、心理契約與工作績效之關聯研究。淡江大學管理科學研究所碩士論文。
8. 李是惠(2002)。內部行銷作為影響顧客導向行為之研究—以 S 公司量販店為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
9. 李宗哲 (2005)。內部行銷、工作滿足、員工顧客導向與工作績效間之相關研究-以金融控股公司旗下之證券業為例。大葉大學會計資訊研究所碩士論文。

10. 李茂興等著(1991)。組織行為者-管理心理學理論與實務，Robbins,S.P. 原著第四版，揚智文化事業股份有限公司。
11. 江明修（1999）。組織情感與心理契約的建立。教育研究，30，7-10。
12. 巫喜瑞（2001）。服務業內部行銷導向、組織支持、工作滿足與顧客導向間關係之研究-銀行業一例。國立中山大學企業管理研究所之博士論文。
13. 沈光洋(2002)。非營利組織志工內部行銷之研究。義守大學碩士論文。
14. 吳家德(2007)。理財專員的人格特質、內部行銷、專業承諾、情緒勞務與工作績效之關聯性研究-以台南地區銀行為例。南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。
15. 周逸衡、關復勇(1997)。服務業內部行銷導向之探討。第三屆服務業管理研討會論文集，國立政治大學。
16. 周逸衡、巫喜瑞(2002)，服務業分類與行銷策略運用關係之研究。劉水深校長六十大壽論文研討會，國立政治大學商學院。
17. 余慶華(2001)。消費金融從業人員之工作投入、工作滿足、薪酬福利與工作績效之相關研究—以高雄地區銀行為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
18. 林忠家(2005)。內部行銷知覺、工作滿足與服務導向組織公民行為為關係之研究—以壽險業為例。真理大學管理科學研究所碩士論文。
19. 林士峰（2003）。銀行業人力彈性運用與員工心理契約的關係及影響。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

20. 林洲安(2005)。心理契約、信任與組織公民行為關係之研判：以台灣流通業員工為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
21. 洪慧芳譯(2005)。主管別瞎忙-成為有效領導的意志型主管。Heike Bruch Sumantra Ghoshal 原著。台北市：天下雜誌社。
22. 施佳玫、賴春美、同寶貴、林慧玲(2001)。銀行、證券組織倫理工作氣候與工作滿意度之關係研究。遠東學報，19，86-94。
23. 孫傳宗(2004)。內部行銷作為、員工角色壓力、組織承諾與工作滿足間關係之研究—以銀行業為例。南台科技大學資訊管理研究所碩士論文。
24. 高瑞瑩(2006)。心理契約、組織公正、組織承諾之關聯性研究-以身心障礙養護機構為例。大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士班碩士論文，未出版，彰化縣。
25. 姜遠誠(2007)。核心職能對工作績效之影響-以 C 證券公司營業員為例。國立中央大學人力資源管理研究所碩士在職專班論文。
26. 康譽瓊(2000)。內部行銷作為、行為評估、工作滿足和顧客導向之研究-以證券營業員為例。國立中山大學企業管理研究所論文。
27. 徐世育(2010)。證券營業員對跨售保險業務工作壓力和工作績效關係之研究-以主管支持為干擾變數。台中技術學院事業經營研究所碩士論文。
28. 徐聯恩譯(2000)。企業的概念。Drucker P.(1945)原著。天下文化:台北。
29. 曾玉滿(2009)。工作壓力對工作績效關係之探討-以諮商為干擾變項。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。

30. 陳玉山(1997)。能力基礎途徑應用在人力資源管理之研究。政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，臺北市。
31. 陳玉山（2001）。《人力資源管理的新途徑：能力基礎的觀點》。行政管理論文選輯，13，317-340。
32. 陳進福（2005）。台灣運籌產業中組織公平、信任與工作績效之關係。國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
33. 陳麗雅（2001）。關係結合方式與顧客忠誠度關聯性之研究-證券業服務接觸之分析。銘傳大學國際企業管理研究所碩士論文。
34. 陳雅惠(2007)。人力彈性運用、員工心理契約與組織公民行為關係之研究-以國際觀光旅館為例。南台科技大學休閒事業管理研究所碩士學位論文。
35. 陳勝源（2005）。證券業務員對跨售業務之工作投入、工作壓力、薪酬滿足與工作績效之相關研究。國立成功大學企業管理學系研究所未出版之碩士論文。
36. 莊立民(2005)。臺灣資訊電子業組織創新歷程模式之研究-以六家個案企業為例。商管科技季刊，6(1)，69-92。
37. 黃盈霖(2007)。金融證券業成員人格特質、工作危機感、組織、承諾及工作績效關聯性之研究。義守大學管理研究所碩士論文。
38. 黃淑琴(1999)。台灣壽險業內部行銷與經營績效之關聯性探討。靜宜大學企業管理研究所碩士論文。

39. 湯仁棟(2009)。證券營業員人格特質、主管領導型態對工作績效之影響-以某證券公司為例。世新管理學院財務金融學系碩士學位論文。
40. 葉世明(2003)。內部行銷、工作滿足與顧客導向關係之研究-以玉山商業銀行為例。朝陽科技大學碩士論文。
41. 經濟部網站。<http://moea.gov.tw>
42. 張火燦(1992)。人力資源策略的內外環境的探討。人力資源管理學報，2, 89-98。
43. 張火燦(1997)。策略性人力資源管理。台北：揚智文化。
44. 張健新(2007)。證券業務員自我導向學習傾向、主管支持與工作績效之研究-以 C 證券公司為例。國立臺灣師範大學工業科技教育學系碩士論文，未出版，台北市。
45. 張簡玉蓮(2004)。證券公司導入網路下單後營業員態度、組織承諾及工作績效、探討-以高雄元富證券公司為例。高苑技術學院經營管理研究所論文。
46. 張延蓉(2003)。內部行銷、工作滿足、組織承諾與顧客導向服務關係之研究—以主題遊樂園為例。南華大學碩士論文。
47. 張世平(2005)。內部行銷作為、員工工作滿意與員工顧客導向行為之研究-以國泰世華銀行台中地區員工為研究對象。國立嘉義大學管理學院碩士論文
48. 舒翰鵬(2006)。內部行銷基制對業務人員工作績效之影響-以國內某大型綜合證券商為例。銘傳大學國際企業學系碩士在職專班論文。

49. 楊家豪 (2008)。台灣證券業經營效率之探討。國立政治大學行政管理學系碩士論文。
50. 楊黎東 (2009)。人格特質與內部行銷對專業承諾、工作士氣與工作績效之關聯性研究-以台南地區房屋仲介從業人員為例。南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。
51. 楊能豐 (2004)。心理契約違反與工作績效關係之研究 - 以永豐餘造紙股份有限公司為例。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
52. 萬榮水 (2002)。公務人員期望「跨組織發展」生涯之勞雇心理契約的意涵。研習論壇，19，29-34。
53. 蔡綺芬 (2003)。台灣心理契約量表之建立。國立中央大學企業管理研究所。
54. 韓建玲(1997)。內部行銷對顧客導向行為影響之研究-以民營銀行為例。國立中山大學碩士論文。
55. 鄭勝分(2001)。失落的連結—公部門績效評估與激勵制度之研究。研考雙月刊，25(5)，86-97。
56. 證期局。http://www.sfb.gov.tw
57. 劉珮穎 (2006)。組織溝通對員工變革認知與心理契約影響之研究-以F技術學院改名為科技大學過程為例。樹德科技大學經營管理研究所碩士班碩士論文。



58. 劉博志(2007)。證券營業員對跨售業務之薪酬滿足、教育訓練與工作投入、工作績效關聯性之研究-以某綜合證券公司為例。國立中山大學人力資源管理研究所。
59. 劉清彥譯(2006)。傑克..威爾許的奇異智慧。Jack Welch speaks:Lowe,J.C. 原著。臺北：商周出版。
60. 鄧文宏（2005）。組織變革知覺對工作滿足、工作士氣、工作績效與組織績效之關聯性-以復華金融控股公司為例。南華大學管理科學研究所碩士論文。
61. 潘建銘（2006）。領導傾向、內部行銷與工作士氣對工作績效之影響-以銀行業為例。國立成功大學高階碩士在職專班碩士論文。
62. 蔣美惠(2004)。探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究-以台北市保全公司為例。南華大學管理科學研究所未出版之碩士論文。
63. 賴燕美（2006）。探討組織公平、內部行銷、心理契約、專業承諾對組織公民行為關聯性之研究-以嘉義市警察局為例。南華大學管理科學研究所碩士論文。
64. 蕭富峰（1997）。內部行銷。台北；天下文化出版。
65. 羅明祥(2010)。人格特質、性別角色、工作績效與女性升遷關係之研究-以 F 證券公司為例。淡江大學企業管理研究所在職碩士專班論文。
66. 顏和正譯(2011)。行銷 3.0:與消費者心靈共鳴。Philip Kotler, Hermawan Kartajaya & Iwan Setiawan 原著。臺北市：天下雜誌。

67. 鍾春英 (2007)。內部行銷、組織承諾與服務態度間關係之研究-以高雄市稅捐稽徵處為例。國立應用科技大學商業經營研究所碩士論文。
68. 蘇義祥 (1999)。中華電信專戶服務部門領導型態與工作機關係之研究：服務人員特質及成熟度的調節作用，國立中山大學企業管理研究所碩士論文。
69. 顧淑馨 譯。競爭大未來--掌控產業、創造未來的突破策略。蓋瑞·哈默爾(Gary Hamel)、C.K.普哈拉(C.K. Prahalad)原著。台北:peting For The Future)，智庫出版。
70. 龔冠州(2007)。教師勝任特徵、心理契約、組織公民行為與教學效能之研究。樹德科技大學經營管理研究所。



## 二、 英文部份

1. Arbeit, S. P. and Sasser, W. E. (1976), "Selling Jobs in the Service Sector", *Bussiness Horizons*, 19(3), 61-65.
2. Argyris, C. P. (1960). *Understanding Organization Behavior*, Homewood, Dorsey.
3. Bak, C. A., Vogt L. H., George, W. R. and Greentree, I. R. (1994), "Management by Team: An Innovative Tool for Running a Service Organization Through Internal Marketing", *Journal of Services Marketing*, 8 (1), 37-47.

4. Baron, R. M. and Kenny, D. A. (1986), "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
5. Berry, L. L. (1981), "The Employee as Customer", *Journal of Retail Marketing*, 3 (March), 25-28.
6. Berry, L. L. and Parasuraman, A. (1991), *Marketing Services: Competing Through Quality*, New York: The Free Press.
7. Berger, C. J. and Cummings, L. L. (1979), "Organizational Structure, Attitudes, and Behaviors", *Research in Organizational Behaviors*, 1, 169-208.
8. Blau, P. (1967), "The Hierarchy of Authority in Organizations", *American Journal of Sociology*, 68, 453-467.
9. Blau, P. M. (1964), *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.
10. Blumberg, M. and Pringle, C. D. (1982), "The Missing Opportunity in Organizational Research: Some Implications for a Theory of Work Performance", *Academy of Management Review*, 17, 560-569.
11. Brook, R. F., Botschen, M. and Lings, I. N. (1999), "Internal Marketing and Customer Driven Wavefronts", *The Service Industries Journal*, 19(4), 49-67.
12. Brooks, L. (1999), *Organizational Behavior* London : Pitman Publishing.

13. Borman, W. C., and Motowidlo, S. J. (1993), "Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance", In Schmitt, N., Borman, W. C. and Associates, *Personnel Selection in Organization*, San Francisco: Jossey-Bass, 71-98.
14. Boyatzis, R. E. (1982), *A Model For Effective Performance. The Competent Manager*, John Wiley and Sons, N.Y.
15. Bowen, D. E. and Schneider, B. (1988), "Service Marketing and Management: Implications for Organizational Behavior", *Research in Organizational Behavior*, JAI Press Inc., Greenwich, CT, 43-80.
16. Bowen, D. and Lawler, E. (1992), "The Empowerment of Service Workers: What, Why, How, and When?" *Sloan Management Review*, 33, 31-39.
17. Brouther, K. D. (2002), "Institutional, Cultural and Transaction Cost Influences on Entry Mode Choice and Performance", *Journal of International Business Studies*, 33(2), 203-223.
18. Cahill, D. J. (1995), "The Managerial Implication of the Learning Organization: A New Tool for Internal Marketing", *Journal of Services Marketing*, 9 (4), 43-51.
19. Campbell, J. P. (1977), *Managerial Behavior Performance and Effectiveness*, N. T.: McGraw Hill.
20. Campbell, J. P. (1990), "Modeling the Performance Predication Problem in Industrial; of *Organizational Psychology*. Dunnette, M. D. and Hough, L.M.

(Eds.)”, Handbook of Industrial and Organization Psychology, (2), 687-732.

21. Coyle-Shapiro, J. and Kessler, I. (2000), “Consequences of the Psychological Contract for the Employment relationship: A Large Scale Survey”, Journal of Management Studies, 37, 903-930.
22. Coyle-Shapiro, J. (2002), “A Psychological Contract Perspective on Organizational Citizenship Behavior”, Journal of Organization Behavior, 23, 927-946.
23. Cooper, J. and Cronin, J. J. (2000), “Internal Marketing: A Competitive Strategy for the Long-Term Care Industry”, Journal of Business Research, 48(3), 177-181.
24. Collins, B. and Adrian, P. (1991), “Internal Marketing: A New Perspective for HRM”, European Management Journal, 9 (3), 261-270.
25. Conduit, J. and Mavondo, F. T. (2001), “How Critical is Internal Customer Orientation to Market Orientation”, Journal of Business Research, 51, 11-24.
26. Davis, K. (1972), Human Behavior at Work: The Dynamics of Organizational Behavior, New York.
27. Davis, K. and Newstrom, J. W. (1989), Human Behavior at Work: Organizational Behavior, Mc Graw-Hill.

28. Deming, W. E. (1986), *Out of the Crisis*, Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study.
29. Dickens, P. (1996), *Quality and Excellence in Human Services*, Chichester New York Brisbane Toronto Singapore : John Wiley and Sons Inc Press.
30. Edwards, J. R. (1991), "Person-Job Fit: A Conceptual, Literature Review, and Methodological Critique", *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 6, 283-357.
31. Dess, G. G. and Robinson, R. B. (1984), "Measuring Manufacturing and Job Design: Moderating Effects of Inertia", *Academy of Management Journal*, 34(4), 776-804.
32. Dixon, N. and Vollmann, (1990), *The New Performance Challenge: Measuring Operations for World-Class Competition*, Homewood: IRWN.
33. Ford, J. D. and Schellenberg, S. A. (1982), "Conceptual Issues of Linkage in the Assessment of Organizational Performance", *Academy of Review*, 7, 49-58.
34. Foreman, S. K. and Arthur, H. M. (1995), "Internal Marketing: Concepts, Measurement and Application", *Journal of Marketing Management*, 11, 775-768.
35. French, C. and Seward, F. (1983), "Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Society", *Administrative Science Quarterly*, 421-434.

36. Gatewood, R. D. and Field, H. S. (1998), Human Resource Selection, TX: The Dryden.
37. George, W. R. and Gronroos, C. (1989), Developing Customer-Conscious Employees at Every Level - Internal Marketing. In Carole A. Congram. and Margaret L. Friedman (Eds.), Handbook of Services Marketing, AMACOM, New York.
38. George, W. R. (1990), "Internal Marketing and Organizational Behavior: A Partnership in Developing Customer-Conscious Employees at Every Level", Journal of Business Research, 20, 63-70.
39. Greene, W. E., Walls, G. D. and Schrest, L. J. (1994), "Internal Marketing: The Key to External Marketing Success", Journal of services marketing, 8 (4), 5-13.
40. Gronroos, C. (1981), "Internal Marketing- Theory and Practice", In American Marketing Association Services Marketing Conference Proceedings, 41-47.
41. Gronroos, C. (1990), "Service Management and Marketing- Managing the Moments of Truth in Service Competition", U. S.: Lexington Books.
42. Gronroos, C. (2000), "Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach", New York: Chichester, 330-355.
43. Gummesson, E. (1987), "The New Marketing- Developing Long- Term Interactive Relationships", Long Range Planning, 20, 10-20.



44. Gummesson, E. (1992), "Using Internal Marketing to Develop a New Culture-The Case of Ericsson Quality", *Journal of Business and Industrial Marketing*, 2(3), 23-28.
45. Guilford, J. P. (1965), *Fundamental Statistics in Psychology and Education*, New York: McGraw-Hill.
46. Hall, D. T. and Goodale, J. G. (1986), *Human Resource Management: Strategy, Design and Implement*, Scotland Foresmen Company.
47. Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E. J. and Schlesinger, L. A. (1994), "Putting the Service Profit Chain to Work", *Harvard Business Review*, 2, 164-174.
48. Hill, D. B. (1981), "Attitude Generalization and the Measurement of Trust in American leadership", *Political Behavior*, 3(3), 257-270
49. Joseph, J. and Deshpande, S. P. (1997), "The Impact of Ethical Climate on Job Satisfaction of Nurses", *Health Care Management Review*, 22, 76-81.
50. Joseph, W. B. (1996), "Internal Marketing Builds Service Quality", *Journal of Health Care Marketing*, 16 (1), 54-59.
51. Johnson, E. M. and Seymour, D. T. (1985), "The Impact of Cross Selling on the Selling on the Service Encounter in Retail Banking", in John A. Czepiel, Michael R. Solomon, and Carol Surprenant (eds.), *The Service Encounter: Managing Employee/ Customer Interaction in Service Business*, Lexington, MA: Lexington Books, 225-239.

52. Johnson, E. M., Scheuing, E. E. and Grida, K. A. (1986), *Profitable Services Marketing*. Homewood, IL: Dow-Jones Irwin.
53. Kane, (1976) "Performance Appraisal Effectiveness: It's Assessment and Determinants", In B.Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 1, Greenwich, CT: JAI Press, 425-478.
54. Kane, V. E. (1986), "Process Capability Indices", *Journal of Quality Technology*, 18, 41-52
55. Keith, D. and Newstrom, J. W. (1989), *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*, 8th ed. McGraw-Hill.
56. Kelley, (1992), "Developing Customer Orientation among Service Employees", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20, 27-36.
57. Keller, S. B., Lynch, D. F., Ellinger, A. E., Ozment, J. and Calantone, R. (2006), "The Impact of Internal Marketing Efforts in Distribution Service Operations", *Journal of Business Logistics*, 27(1), 109-138.
58. Kickul, J. (2001), "When Organizations Break Their Promises: Employee Reactions to Unfair Processes and Treatment", *Journal of Business Ethics*, 29, 289-307.
59. Kickul, J. and Lester, S. W. (2001), "Broken Promises: Equity Sensitivity as a Moderator between Psychological Contract Breach and Employee Attitudes and Behavior", *Journal of Business and Psychology*, 16, 2, ABI/INFORM Global.

60. Kotler, P. (1972), "A Generic Concept of Marketing", *Journal of Marketing*, 36 (April), 346-354.
61. Kotler, P. (1994), *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Prentice-Hall International Inc., eight editions.
62. Korman, A. K. (1977), *Organization Behavior* Englewood. New Jersey: Prentice-Hall.
63. Lee, Y. D., Lain, J. W. and Chen, C. Y. (1999), "A Study on the Measurement of Productivity for White-Collar Employees: A Case of Electronic Industry in Taiwan", *The Chinese Military Academy Journal*, 345-361.
64. Levinson, H. (1962), *Men, Management and Mental Health*, Cambridge, MA: Harvard University Press
65. Lings, I. N. (2004), "Internal Market Orientation: Constructs and Consequences", *Journal of Business Research*, 57(4), 405-13.
66. Lester, J. And Kichul, S. W. (2001), "Broken Promises: Equity Sensitivity as Moderator between Psychological Contract Breach and Employee Attitudes and Behavior", *Journal of Business Psychology*, 16(2), 191-217.
67. Macneil, I. R. (1985), "Relational Contract: What We Do and Do Not Know", *Wisconsin Law Review*, 483-525.

68. Morrison, D. (1994), "Psychological Contracts and Change", *Human Resource Management*, 33, 353-372.
69. Moorhead, G. and Griffin, R. W. (1998), *Organizational Behavior*, New York, 89.
70. Northcraft, G. B. and Neale, M. A. (1994), *Organizational Behavior- A Management Challenge*, The Dryden Press.
71. Nunnally, J. C. (1978), *Psychometric Theory*, New York: Mcgraw-Hill.
72. Parks, J. and Kidder, D. A. (1994), "Till Death Us Do Part; Changing Work Relationships in the 1990s", *Trends in Organizational Behavior*, 1, 111-136.
73. Pfeffer, J. (1986), "Administrative Succession and Organizational Performance: How Administrator Experience Mediates the Succession Effect?" *Academic Management Journal*, 29, 72-83.
74. Piercy, N. and Morgan, N. (1991), "Internal Marketing- The Missing Half of the Marketing Programme", *Long Range Planning*, 24 (2), 82-93.
75. Porter, L. W. and Lawler, E. F. (1968), "The Effects of Performance on Job Satisfaction", *Industrial Relations*, 7, 4, 25-36.
76. Robinson, S. L., Kraatz, M. S. and Rousseau, D. M. (1994), "Changing Obligation and the Psychological Contract: A Longitudinal Study", *Academy of Management Journal*, 37, 137-152.

77. Robinson, S. L. and Rousseau, D. M. (1994), "Violating the Psychological Contract: Not the Exception but the Norm", *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
78. Robinson, S. L. and Morrison, E. W. (1995), "Psychological Contracts and Organization Citizenship Behavior: The Effect of Unfulfilled Obligations on Civic Virtue Behavior", *Journal of Organizational Behavior*, 16, 289-298.
79. Robinson, S. L. and Morrison, E. W. (2000), "The Development of Psychological Contract Breach and Violation: A Longitudinal Study", *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546.
80. Robbins, S. P. (1986), *Comportment Organizational*, Mexico: Prentice Hall.
81. Robbins, S. P. (1998), *Organizational Behavior (8th)*, Upper Saddle River N. J.: Prentice Hall International.
82. Rodie, A. R. and Martin, C. L. (2001), "Competing in the Service Sector- The Entrepreneurial Challenge", *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 7(1), 5-21.
83. Roehling, M. V. (1996), "The Origins and Early Development of The Psychological Contract Construct", Paper Presented at The Annual Meeting of The Academy of Management, Cincinnati.
84. Rousseau, D. M. (1989), "Psychological and Implied Contracts in Organization", *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 2, 121-139.

85. Rousseau, D. M. and Parks, M. J. (1993), "The Contracts of individuals and organizations", *Research in Organizational Behavior*, 15, 1-43.
86. Rousseau, D. M. (1995), *Psychological Contract in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements*, Thousand Oaks, CA: Sage.
87. Rousseau, D. M. and Wade-Benzoni, K. A. (1994), "Linking Strategy and Human Resource Practices: How Employee and Customer Contracts are Created", *Human Resource Management*, 33(3), 463-489.
88. Sasser, W. E, Olsen, R. P. and Wyckoff, D. D. (1978), *Management of Service Operation: Test and Casea, Ally and Bacon Inc.* Boston
89. Schein, E. H. (1980), *Organizational Psychology*. Englewood Cliffs: Prentice - Hall.
90. Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. and Osborn, R. N. (1999), *Managing Organizational Behavior*, (3th ed). N.Y.: John Wiley and Sons, Inc.
91. Shalk, R. and Freese, C. (1997), "New Facets of Commitment in Response to Organizational Change", *Research Trends and The Dutch Experience*, 4, 115.
92. Shore, L. M. and Barksdale, K. (1998), "Examining Degree of Balance and Level of Obligation in the Employment Relationship: A Social Exchange Approach", *Journal of Organizational Behavior*, 19, 731-744.

93. Spector, P. E. (1982), "Behavior in Organizations as a Function of Employee's Locus of Control", *Psychological Bulletin*, 91, 82-497.
94. Tansuhaj, P., Donna, R. and Jim, M. (1988), "A Services Marketing Management Model: Integrating Internal and External Marketing Functions", *The Journal of Services Marketing*, 2 (Winter), 31-38.
95. Tansuhaj, P., Donna, R. and Jim, M. (1991), "Applying The Internal Marketing Concept within Large Organizations: As Applied to a Credit Union", *Journal of Professional Services Marketing*, 6 (2), 193-202.
96. Taylor, S. L. and Cosenza, R. M. (1997), "Internal Marketing Can Reduce Employee Turnover", *Supervision*, 58(12), 3-5.
97. Taylor, D. (1999), "Managing Job Satisfaction", *Australian CPA*, 69, 46-47.
98. Thorndike, E. L. (1913), *The Psychology of Learning, Education Psychology*, Columbia University, New York, 2.
99. Thorndike, R. L. (1920), "Intelligence and its Uses", *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
100. Thorndike, R. L. and Stein, S. (1937), "An Evaluation of the Attempts to Measure Social Intelligence", *Psychological Bulletin*, 34, 275-284.
101. Thorndike, E. L. and Woodworth, R. S. (1901), "The Influence of Improvement in one Mental Function Upon the Efficiency of other functions, The Estimation of Magnitudes, Functions Involving Attention,



- Observation, and Discrimination”, *Psychological Review*, 8, 247-261, 384-395, 553-564.
102. Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L. W. and Tripoli, A. M (1997), “Alternative Approaches to the Employee-organization Relationship: Does Investment in Employees Pay Off?” *Academy of Management Journal*, 40, 1089-1121
103. Turnley, W. H. and Feldman, D. C. (2000), “Re-Examining the Effects of Psychological Contract Violations: Unmet Expectations and Job Dissatisfaction as Mediators”, *Journal of Organizational Behavior*, 21, 25-42.
104. Turnley, W. H. and Feldman, D. C. (1999), “The Impact of Psychological Violations on Exit, Voice, Loyalty and Neglect”, *Human Relations*, 52(7), 895-922
105. Turnley, W. H. and Feldman, D. C. (1998), “Psychological Contract Violations Durring Organizational Restructuring”, *Human Resource Management*, 37, 71-83
106. Venkatraman, N. and Ramanujam, V. (1986), “Measwement of Business. Performance on Strategy Research: A Comparison of Approach”, *Academy of Management Review*, 11(4), 801-814.
107. Vroom, V. H. (1964), *Work and Motivation*. New York: Weiley.
108. Weiss, H. M. and Adler, S. (1984), “Personality and Organizational Behavior”, *Research in Organizational Behavior*, 6, 1-50

109. Welch, D. E. (2003), “Globalisation of Staff Movements: Beyond Cultural Adjustment”, *Management International Review*, 43(2), 156.
110. William, A. R. (2001), *The Relationship of Emotional Intelligence Test Scores to Job Performance Evaluation Scores in the Management Group of a Health Care Organization*, Medical University of South Carolina.
111. William, R. and Harvey, D. (1991), “Health Care Marketing Minicase-Effective Internal Marketing: The Challenge of the 1990s”, *Journal of Health Care Marketing*, 11(2), 58-62.

