

عنوان البحث

دور الإدارة في تعزيز الالتزام التنظيمي لتحسين جودة الخدمات

دراسة تطبيقية على شركة الموزع الأفضل (تزويد)

إعداد الطالب/ احمد طلال قويدر

الرقم الجامعي/ 252000767

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

يعتبر الالتزام التنظيمي أحد المفاهيم الأساسية والحيوية في علم الإدارة وإدارة الموارد البشرية، خاصة في العصر الحالي الذي يتسم بالتنافس الشديد والتغيرات المستمرة في بيئة العمل. يعكس الالتزام التنظيمي مدى ارتباط الموظف بمنظمته والدرجة التي يشعر فيها بالانتماء والمسؤولية تجاه تحقيق أهدافها. وفي هذا السياق، تلعب الإدارة دوراً محورياً وحاسماً في تعزيز هذا الالتزام، الذي ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

إن جودة الخدمات أصبحت الميزة التنافسية الأساسية للمنظمات الخدمية في القطاعين العام والخاص، وذلك لأن المستقبل ينتمي للمنظمات التي تستطيع تقديم خدمات متميزة تفي بتوقعات واحتياجات العملاء أو تتجاوزها. وقد أثبتت الدراسات الحديثة أن العاملين الملتزمين تنظيمياً هم الذين يقدمون خدمات أفضل وأكثر كفاءة، حيث يبذلون جهوداً إضافية من أجل تحسين مستوى الأداء والخدمة. يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة الوثيقة بين دور الإدارة في تعزيز الالتزام التنظيمي وانعكاس ذلك على تحسين جودة الخدمات، من خلال فهم الآليات والاستراتيجيات الإدارية التي تساهم في رفع مستوى التزام العاملين وبالتالي ارتفاع جودة الخدمات المقدمة.

مشكلة الدراسة

تواجه العديد من المنظمات الخدمية، تحديات كبيرة تتعلق بمستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مما أدى إلى انخفاض مستويات الرضا وزيادة معدلات الشكاوى، يعتبر ضعف مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين أحد الأسباب الجذرية لهذه المشكلة، حيث يترتب على ذلك:

- ارتفاع معدلات دوران العاملين: بسبب عدم شعورهم بالانتماء والالتزام تجاه المنظمة.
- تدني مستويات الأداء والإنتاجية : مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة.
- ضعف التزام الموظفين بسياسات الجودة : وعدم تطبيق معايير الجودة بشكل صحيح.
- نقص الاهتمام بتطوير مهارات العاملين : مما يؤثر على كفاءتهم المهنية.

تبرز مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: كيف يمكن للإدارة أن تعزز الالتزام التنظيمي لدى العاملين بطرق فعالة تنعكس على تحسين جودة الخدمات المقدمة؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التي سيتم تناولها في سياق هذه الدراسة.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة على عدة مستويات:

1. أهمية نظرية:

- الإسهام في المعرفة الإدارية: تعمق الدراسة في فهم العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات من منظور نظري شامل.
- تطوير الإطار النظري : تساهم في بناء وتطوير النماذج النظرية للالتزام التنظيمي وأبعاده.
- إغناء الدراسات الإدارية: تضيف إلى المكتبة العربية دراسات متخصصة في موضوع الالتزام التنظيمي.

2. أهمية عملية:

- تحسين أداء المنظمات : تقديم توصيات عملية لتحسين مستوى الخدمات المقدمة.
- تطوير استراتيجيات إدارية : مساعدة المديرين والقادة على تطبيق استراتيجيات فعالة لتعزيز الالتزام التنظيمي.
- زيادة رضا العملاء والموظفين: من خلال تحسين جودة الخدمات والبيئة الوظيفية.
- تقليل التكاليف : خفض معدلات دوران العاملين والغياب والأخطاء في تقديم الخدمات.

3. أهمية اجتماعية:

- تحسين الخدمات العامة : الارتقاء بمستوى الخدمات العامة المقدمة للمجتمع.
- تعزيز الرفاهية الوظيفية: تحسين ظروف العمل والرضا الوظيفي للموظفين.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية والفرعية:

الهدف الرئيسي:

- التعرف على دور الإدارة في تعزيز الالتزام التنظيمي وتأثير ذلك على تحسين جودة الخدمات في المنظمات الخدمية.

الأهداف الفرعية:

- تحديد أبعاد الالتزام التنظيمي: (الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، الالتزام المعياري) وفهم طبيعة كل بعد.
- تحديد الممارسات الإدارية الفعالة التي تساهم في تعزيز الالتزام التنظيمي، مثل القيادة الفعالة، والتدريب والتطوير، والحوافز والمكافآت.
- تحليل أبعاد جودة الخدمات (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وقياسها بشكل صحيح.
- اختبار العلاقة الارتباطية بين مستويات الالتزام التنظيمي ومستويات جودة الخدمات.
- اختبار العلاقة السببية بين الممارسات الإدارية لتعزيز الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمات.
- تقديم توصيات عملية للمنظمات الخدمية حول كيفية تحسين الالتزام التنظيمي وانعكاسه على الخدمات.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيسي:

1. ما دور الإدارة في تعزيز الالتزام التنظيمي وتأثيره على تحسين جودة الخدمات؟**

التساؤلات الفرعية:

2. ما هو المستوى الحالي للالتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمة محل الدراسة بأبعاده المختلفة؟

3. ما هو المستوى الحالي لجودة الخدمات المقدمة في المنظمة حسب أبعادها المختلفة؟

4. هل توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى الالتزام التنظيمي ومستوى جودة الخدمات؟

5. ما تأثير كل بعد من أبعاد الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات بشكل منفصل؟

6. ما الممارسات الإدارية الأكثر فعالية في تعزيز الالتزام التنظيمي؟

7. ما هي الفجوات والمعوقات في تعزيز الالتزام التنظيمي وتحسين جودة الخدمات؟

8. ما هي الآليات المقترحة لتحسين الالتزام التنظيمي وانعكاسه على الخدمات؟

فروض الدراسة

تستند هذه الدراسة على مجموعة من الفروض التي سيتم اختبارها:

الفرض الرئيسي:

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة للالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري) على تحسين جودة الخدمات المقدمة"

الفروض الفرعية:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة للالتزام العاطفي على جودة الخدمات.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة للالتزام المستمر على جودة الخدمات.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية موجبة للالتزام المعياري على جودة الخدمات.
4. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الممارسات الإدارية (القيادة الفعالة، التدريب والتطوير، الحوافز، بيئة العمل) والالتزام التنظيمي
5. "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الالتزام التنظيمي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)"

الدراسات السابق

1. دراسة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات

دراسة نعيمه عبد (2022):

عنوان الدراسة : العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات في مديرية بلديات واسط. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من 72 مستجيب. اعتمدت الدراسة على نموذج Allen & Meyer لقياس الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري)، ونموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، التعاطف). توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي ومستوى عالٍ من جودة الخدمات، مع وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين أبعاد الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات.

دراسة أحمد ،ابو حسين (2022)

عنوان الدراسة : أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات الإلكترونية

اختبرت هذه الدراسة أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الأجنبية بالأردن. تكونت عينة الدراسة من 225 موظف من 7 بنوك. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأدوات إحصائية متقدمة. أظهرت النتائج أن الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات الإلكترونية، مع أهمية التعلم التنظيمي كمتغير وسيط.

دراسة كنزة ،عز الدين (2021) :

عنوان الدراسة : دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الالتزام التنظيمي بجودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر. تم جمع البيانات من خلال استبيان موزع على 60 موظف. استخدمت الدراسة برنامج SPSS لتحليل

البيانات. توصلت إلى وجود مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي ومستوى متوسط من جودة الخدمة، مع وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين في المؤسسة محل الدراسة.

دراسة الكمالي (2023):

عنوان الدراسة : أثر الالتزام التنظيمي للعاملين على جودة الخدمات الصحية.

هدفت الدراسة لدراسة العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة بمدينة تعز. تكونت عينة الدراسة من 249 موظف من 708 في المجتمع الأصلي. أظهرت النتائج أن مستوى الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات الصحية جاء بدرجة مرتفعة. كما أظهرت وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للالتزام العاطفي والالتزام الاستمراري على جودة الخدمات الصحية.

2. دراسات حول دور القيادة والإدارة في تعزيز الالتزام التنظيمي

دراسة محمد (2024):

عنوان الدراسة : دور القيادة الخادمة في تعزيز الالتزام التنظيمي

هدفت الدراسة إلى تحديد دور القيادة الخادمة في تعزيز الالتزام التنظيمي في مركز وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. تم توزيع الاستبيان على 280 موظف من أصل 1000. توصلت الدراسة إلى أن تبني نمط القيادة الخادمة بمستوى عالٍ يؤدي إلى زيادة التأثير على الموظفين نحو الالتزام التنظيمي.

دراسة الزغيلات (2018)

عنوان الدراسة : أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الالتزام التنظيمي.

ركزت الدراسة على دور ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والتعيين، تقييم الأداء، التدريب والتنمية، الحوافز، التمكين) في تحسين الالتزام التنظيمي. تم تطبيق الدراسة على مديريات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة.

دراسة أحمد سويلم فليح الشراري (2023) :

عنوان الدراسة : دور إدارة الالتزام في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الالتزام في تحسين أداء الخدمة الصحية. أوصت الدراسة بتعزيز الالتزام التنظيمي من خلال إشراك العاملين في القرارات التي تؤثر على حياتهم المهنية، وتفعيل نظام الحوافز والمكافآت.

٣. دراسات حول معوقات الالتزام التنظيمي

دراسة فرحون نوال ، ربيع (2021)

عنوان الدراسة : معوقات الإدارة بالمشاركة وأثرها على الالتزام التنظيمي

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر معوقات الإدارة بالمشاركة على الالتزام التنظيمي في مديرية التجارة بولاية جيجل. تكونت عينة الدراسة من 220 موظف، أظهرت النتائج وجود مستوى غير مرتفع من معوقات الإدارة بالمشاركة والالتزام التنظيمي، مع وجود تأثير سلبي لمعوقات الإدارة بالمشاركة على الالتزام التنظيمي.

دراسة إبراهيم سيد (2024)

بعنوان : الالتزام التنظيمي كوسيط بين تمكين العاملين وجودة الخدمة.

اختبرت الدراسة الدور الوسيط للالتزام التنظيمي بين تمكين العاملين وجودة الخدمة في البنوك التجارية. أظهرت أن الالتزام التنظيمي يلعب دوراً وسيطاً مهماً في العلاقة بين التمكين وجودة الخدمة.

المنطلقات النظرية للدراسة

• مفهوم الالتزام التنظيمي

الالتزام التنظيمي هو درجة تطابق وتوحد الفرد مع أهداف المنظمة، وتعكس رغبته في الاستمرار في العضوية بها، وقد يتم تعريفه على أنه حالة نفسية تتسم بالرغبة القوية في البقاء عضواً فاعلاً في المنظمة والعمل على تحقيق أهدافها. يمثل الالتزام علاقة قوية بين الموظف والمنظمة، حيث يشعر الموظف بالمسؤولية والانتماء تجاه تحقيق أهداف المنظمة.

• أبعاد الالتزام التنظيمي حسب نموذج Allen & Meyer

1. الالتزام العاطفي (Affective Commitment):

يشير إلى الارتباط العاطفي والعاطفي للموظف بالمنظمة. الموظفون الذين لديهم التزام عاطفي قوي يبقون في المنظمة لأنهم يريدون البقاء فيها، حيث يشعرون بالارتباط العميق والانتماء إلى ثقافة المنظمة وقيمها.

2. الالتزام المستمر (Continuance Commitment):

يتعلق بإدراك الموظف للتكاليف المرتبطة بترك المنظمة. الموظفون الذين لديهم التزام مستمر قوي يبقون في المنظمة لأنهم يشعرون بأنهم بحاجة إلى ذلك، نظراً للفوائد والامتيازات التي سيفقدونها في حالة تركهم للمنظمة.

3. الالتزام المعياري (Normative Commitment):

يعكس الشعور بالواجب والالتزام الأخلاقي تجاه المنظمة. الموظفون الذين لديهم التزام معياري قوي يشعرون بأنه يجب عليهم البقاء في المنظمة، وذلك لأسباب تتعلق بالقيم والمبادئ الأخلاقية.

- مفهوم جودة الخدمات:

جودة الخدمات تعرف على أنها مدى تطابق ما يقدمه مزود الخدمة مع ما يتوقعه ويرغب فيه المتلقي. إنها تمثل الفرق بين التوقعات والأداء الفعلي، تشمل جودة الخدمات عدة جوانب تتعلق بأداء الخدمة وطريقة تقديمها والنتائج النهائية.

- أبعاد جودة الخدمات حسب نموذج SERVQUAL

- الملموسية (Tangibility):

تتعلق بالمظهر الخارجي للخدمة والمرافق والمعدات والموارد المادية. تشمل نظافة المكان والمعدات الحديثة ومظهر الموظفين والديكور والعروض المرئية.

- الموثوقية (Reliability):

تشير إلى القدرة على تقديم الخدمة الموعودة بطريقة دقيقة وفي الوقت المحدد. تعكس قدرة المنظمة على أداء الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى.

- الاستجابة (Responsiveness):

تقيس رغبة ومقدرة الموظفين على مساعدة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة. تتعلق برغبة الموظفين في حل مشاكل العملاء والاستجابة لطلباتهم.

- الأمان (Assurance):

يتعلق بقدرة الموظفين على غرس الثقة والأمان لدى العملاء من خلال معرفتهم وكفاءتهم واحترافيتهم وسلوكهم الأخلاقي.

- التعاطف (Empathy):

يشير إلى الاهتمام الشخصي والفهم العميق لاحتياجات واهتمامات العملاء، وقدرة الموظفين على التواصل الفعال مع العملاء بطريقة إنسانية.

العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات

هناك علاقة وثيقة ومباشرة بين مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين ومستوى جودة الخدمات المقدمة:

- الموظفون الملتزمون عاطفياً يشعرون بارتباط قوي بأهداف المنظمة، مما يدفعهم إلى بذل جهود إضافية في تقديم خدمات أفضل.

- الموظفون الملتزمون معيارياً يشعرون بالمسؤولية الأخلاقية، مما يدفعهم إلى الالتزام بمعايير الجودة.
- الموظفون الملتزمون استمراريّاً قد لا يقدمون أداءً عالياً، لكنهم يحافظون على الاستقرار المطلوب للخدمة.

دور الإدارة في تعزيز الالتزام التنظيمي

تلعب الإدارة دوراً محوريّاً في تعزيز الالتزام التنظيمي من خلال:

- القيادة الفعالة: توفير رؤية واضحة والقيام بتحفيز الموظفين.
- التدريب والتطوير: استثمار في تطوير مهارات الموظفين.
- الحوافز والمكافآت: تقدير الأداء الجيد والالتزام.
- بيئة العمل الإيجابية: توفير مكان عمل آمن وداعم.
- المشاركة في صنع القرار: إشراك الموظفين في العمليات الإدارية.
- التواصل الفعال: توضيح الأهداف والسياسات للموظفين.

المنهجية وطرق البحث

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يسعى إلى وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها. يتيح هذا المنهج:

- جمع البيانات عن الوضع الحالي للالتزام التنظيمي وجودة الخدمات
- تحليل هذه البيانات إحصائياً لاختبار الفروض
- التعرف على العلاقات الارتباطية والسببية بين المتغيرات

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في شركة الموزع الافضل (تزويد) - إحدى شركات غازكو في المملكة العربية السعودية، سواء في المجالات الإدارية أو الفنية أو الرقابية.

عينة الدراسة

تم تحديد عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة لضمان تمثيل كافة الفئات الوظيفية ذات العلاقة. ومن المتوقع أن يتراوح حجم العينة ما بين (50) - (100) موظفاً، حسب التوزيع الوظيفي، مع مراعاة التوازن بين الأقسام الفنية والإدارية لضمان تمثيل متنوع وشامل.

متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة:

- الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري)
- الممارسات الإدارية (القيادة، التدريب، الحوافز، بيئة العمل)

المتغير التابع:

- جودة الخدمات بأبعادها الخمسة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)

المتغيرات الديموغرافية (متغيرات تحكم):

- النوع (ذكر/أنثى)
- السن
- المؤهل العلمي
- سنوات الخدمة
- المسمى الوظيفي

أدوات الدراسة

• الاستبانة (Questionnaire)

تعتبر الاستبانة الأداة الرئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة، وتتكون من:

• القسم الأول: البيانات الديموغرافية

تتضمن معلومات عن الموظفين (النوع، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

• القسم الثاني: قياس الالتزام التنظيمي

يعتمد على مقياس Allen & Meyer المعدل الذي يتضمن:

- 12 عبارة لقياس الالتزام العاطفي
- 8 عبارات لقياس الالتزام المستمر
- 8 عبارات لقياس الالتزام المعياري

القسم الثالث: قياس جودة الخدمات

يعتمد على مقياس SERVQUAL المعدل الذي يتضمن:

- 4 عبارات لقياس الملموسية
- 5 عبارات لقياس الموثوقية
- 4 عبارات لقياس الاستجابة
- 4 عبارات لقياس الأمان
- 5 عبارات لقياس التعاطف

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على دراسة دور الإدارة في تعزيز الالتزام التنظيمي وتأثيره على جودة الخدمات، دون الخوض في جوانب أخرى مثل الابتكار التنظيمي أو الأداء المالي.

الحدود المكانية

سيتم تطبيق الدراسة على منظمة خدمية محددة (أو عدة منظمات خدمية) في منطقة جغرافية معينة، مما قد يحد من تعميم النتائج على جميع المنظمات الخدمية.

الحدود الزمنية

تغطي الدراسة العام الأكاديمي 2026/2025، حيث سيتم تنفيذ العمل الميداني وتحليل البيانات خلال هذا الإطار الزمني.

المراجع

المراجع العربية:

1. احمد بدين محمد (2024). دور القيادة الخادمة في تعزيز الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي مركز وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 142.
2. احمد سويلم فليح الشراري (2023). دور إدارة الالتزام في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية. المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المجلد 7، العدد 28.
3. أحمد محمد الجويني (2022). الالتزام التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية. مجلة البحث العلمي.
4. إسماعيل محمد المطيري (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج SERVQUAL. مجلة الاقتصاد والتسيير.
5. إبراهيم سيد أحمد (2024). الالتزام التنظيمي كوسيط بين تمكين العاملين وجودة الخدمة دراسة على البنوك التجارية. مجلة الدراسات التجارية.
6. بودهم كنزة وحملة عز الدين (2021). دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة دراسة تطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 6، العدد 2.
7. علاء عبد الحافظ الزغيلات القراله (2018). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على الالتزام التنظيمي في وزارة التربية والتعليم دراسة ميدانية في مديريات التربية والتعليم في محافظات جنوب الأردن. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية.
8. علاء روجي احمد (2022). أثر الالتزام التنظيمي على جودة الخدمات الإلكترونية بوجود التعلم التنظيمي. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.
9. فرحون نوال وقرين ربيع (2021). معوقات الإدارة بالمشاركة وأثرها على الالتزام التنظيمي دراسة حالة مديرية التجارة لولاية جيجل. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10، العدد 3.

10. فوز الكمالي (2023). أثر الالتزام التنظيمي للعاملين على جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في المستشفيات الخاصة في مدينة تعز. مجلة البحث العلمي، المجلد 6، العدد 2.
11. ممتاز نعيمه عبد (2022). العلاقة بين الالتزام التنظيمي وجودة الخدمات. أطروحة دكتوراه، جامعة كربلاء.
12. مرني صنديد (2024). دور الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمات. مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية بفلسطين.
13. منصور احمد العوضي ومحمد محمد (2023). تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.
14. محمد أحمد الراوي (2023). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية. المجلة الدولية للبحوث.

المراجع الأجنبية:

1. Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.
2. Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks: Sage Publications.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
4. Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
5. Meyer, J.P. and Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
6. Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. and Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603–609.
7. Mowday, R.T., Porter, L.W. and Steers, R.M. (1982). *Employee–organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
8. Schein, E.H. (1978). *Career dynamics: Matching individual and organizational needs*. Reading, MA: Addison–Wesley.

9. Ouchi, W.G. (1981). Theory Z: How American business can meet the Japanese challenge. Reading, MA: Addison–Wesley.
10. Kotler, P. and Keller, K.L. (2016). Marketing management. 15th ed. Harlow: Pearson Education.
11. Luthans, F. (2011). Organizational behavior: An evidence–based approach. 12th ed. New York: McGraw–Hill.
12. DeCenzo, D.A., Robbins, S.P. and Verhulst, S.L. (2016). Fundamentals of human resource management. 12th ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
13. Northouse, P.G. (2019). Leadership: Theory and practice. 8th ed. Thousand Oaks: Sage Publications.
14. George, J.M. and Jones, G.R. (2012). Understanding and managing organizational behavior. 6th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
15. Ivancevich, J.M., Konopaske, R. and Matteson, M.T. (2014). Organizational behavior and management. 10th ed. New York: McGraw–Hill.
16. Robbins, S.P. and Coulter, M. (2018). Management. 14th ed. Boston: Pearson Education.