

客服員工之自我效能、組織文化與訓練遷移成效關係之研究 - 以金融業為例

陳盈潔、韓必霽；陳月娥

E-mail: 9315897@mail.dyu.edu.tw

摘要

服務業的重要核心資源是「人」。對顧客提供服務及服務補救的客服員工，對服務業的服務品質和顧客滿意是相當重要的。組織可強調教育訓練並藉由員工訓練而受益，而訓練對企業的重要性並非在訓練本身，而是員工將訓練所學應用至工作上並產生良好的績效。然而，在訓練遷移過程中存在許多阻礙員工遷移意願之因素。因此，本研究由Bandura之自我效能理論，探討客服員工之自我效能、組織文化與訓練遷移成效之關係，並以組織文化為干擾變數。以金融業之客服員工為研究對象，採用便利抽樣法發放700份問卷，其中512份為有效問卷，進行敘述性統計分析、t-test, 單因子ANOVA、Pearson積差相關分析與多元迴歸分析，研究結果發現：一、目前金融業之客服員工之自我效能程度偏中高，訓練遷移成效中等，且其組織文化大多傾向官僚型文化，支持型文化次之，創新型文化最低。二、年齡、性別與婚姻狀況在自我效能和訓練遷移上均無顯著差異；教育程度在兩者上皆有顯著差異。三、自我效能對訓練遷移成效有顯著之正向影響。四、創新型文化對自我效能具有正向之顯著影響；創新型文化、支持型文化與官僚型文化皆對訓練遷移成效呈現顯著正向影響。五、組織文化中的官僚型文化，在自我效能對訓練遷移成效影響過程中，具有負面之干擾效果。

關鍵詞：客服員工；自我效能；組織文化；訓練遷移成效；金融業

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要
v 英文摘要	vi 誌謝
viii 目錄	x 圖目錄
xii 表目錄	xiii 第一章 緒論 第一節 研究背景與動機
1 第二節 研究目的	7 第二章 文獻回顧 第一節 自我效能
8 第二節 訓練遷移成效	21 第三節 組織文化
文化與訓練遷移成效 三者關係之探討	43 第三章 研究方法 第一節 研究假構與假設
操作性定意與測量方法	50 第二節 分析
58 第四章 資料分析 第一節 因素分析	56 第三節 自我效能、組織文化與訓練遷移成效三者之關係
65 第二節 訓練遷移成效與自我效能之關係	71 第四章 結論與建議 第一節 研究結果
89 第三節 訓練遷移成效與自我效能之關係	80 第二節 建議
89 第四節 後續研究建議	90 參考文獻
117	93 附錄：問卷

參考文獻

1. 丁虹、司徒達賢與吳靜吉(1988)。企業文化與組織承諾之關係研究。管理評論, 7(2), 173-198。
2. 于子雁(2003)。購併企業之組織文化、工作滿足相關研究 以證券業為例。元智大學管理學系碩士論文, 未出版, 桃園縣。
3. 王為勤(2003年6月)。2003企業教育訓練大調查。管理雜誌, 348, 68-71。
4. 王婷穎(2002)。國際觀光旅遊之服務品質、關係品質與顧客忠誠度之相關性研究 以台北、台中及高雄地區為例。南華大學旅遊事業管理學系碩士論文, 未出版, 嘉義縣。
5. 王瑞賢(2002)。個人學習層次、學習滿意度與訓練移轉關係之探討。國立中正大學企業管理學系碩士論文, 未出版, 嘉義縣。
6. 田靜婷(1993)。訓練遷移相關因素之研究。大葉大學事業經營研究所碩士論文, 未出版, 彰化縣。
7. 江岷欽(1993)。組織分析。台北:五南。
8. 江錦華(2001)。人格特質與組織文化之適配性對工作特性之影響 - 以高科技F公司為例。國立中央大學人力資源管理學系碩士論文, 未出版, 桃園縣。
9. 朱陳翰思(2002)。國民小學教師自我效能感與專業知能關係之研究。台中師範學院國民教育學系碩士論文, 未出版, 台中市。
10. 卓雅貞(1997)。組織因素與訓練移轉之相關研究 以壽險業務人員為例。國立中興大學企業管理學系碩士論文, 未出版, 台中市。
11. 杜金錠(1999)。護理長管理自我效能與管理成效之相關研究。台北醫學院護理學系碩士論文, 未出版, 台北市。
12. 李芝靜(1997)。保險公司內勤人員訓練遷移管理之探討。邁向管理新紀元國際學術研討會論文集, 451-473。
13. 李忠丞(1999)。激發員工學以致用的意願。人力培訓專刊, 8, 2-8。
14. 李勝祥、吳若己(2001)。企業文化與資訊分享對策略聯盟運作結果之影響。台大管理論叢, 11(2), 85-127。
15. 李弘輝、吳瓊治(2002)。從教育訓練及組織學習談知識經濟時代下的人力資本蓄積。品質月刊, 5, 87-99。
16. 沈健華(1999)。企業員工訓練遷移影響因素及其實徵之研究。彰化師範大學工業教育學系博士論文, 未出版, 彰化市。
17. 河野豐弘(1992)。改造企業文化, 彭德中譯。台北:遠流。
18. 林哲立(2001)。

電話志願工作者諮商自我效能之相關研究-以臺北縣市機構為例。輔仁大學社會工作學系碩士論文，未出版，台北市。 19. 林士民(1995)。訓練移轉配合人力資源政策與實務對組織績效影響之實證研究 以通過ISO9000系統品保認證的製造業為例。國立中山大學人力資源管理學系碩士論文，未出版，高雄市。 20. 林坤茂(1997)。以策略性人力資源觀點探討組織訓練遷移之成效 以台灣糖業公司為個案分析。國立東華大學企業管理學系碩士論文，未出版，花蓮縣。 21. 林恬予(2000)。旅館服務品質、顧客滿意度與再宿意願關係之研究。長榮管理學院經營管理學系碩士論文，未出版，台南縣。 22. 林詩音(2001)。四健青年訓練移轉之研究 領導個案分析。國立台灣大學農業推廣學系碩士論文，未出版，台北市。 23. 林宏達(2003)。影響資訊人員開發資訊系統自我效能之因素分析。中華大學資訊管理學系碩士論文，未出版，新竹市。 24. 房美玉(2002)。台灣半導體產業之組織文化對於內外在工作動機與工作績效及工作滿意度關聯性的影響。管理評論，21(3)，69-96。 25. 柯全恆(1997)。企業訓練移轉規劃之研究。國立中央大學人力資源管理學系碩士論文，未出版，高雄市。 26. 吳碧如(1980)。國民小學組織文化與組織效能之關係研究。高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄市。 27. 吳焯修(1987)。組織文化之研究 - 理論與應用之探討。政治大學公共行政學系碩士論文，未出版，台北市。 28. 吳知賢(1994)。組織文化剖析。研考雙月刊，18(2)，45-60。 29. 吳文雄(1999)。在電腦技能訓練中學習者自律之研究 - 社會認知理論的應用。國立中山大學資訊管理學系博士論文，未出版，高雄市。 30. 吳明隆(2000)。SPSS統計應用實務(2版)。台北:松崗。 31. 吳盛金(2002)。訓練成效評估與影響訓練移轉因素之探討。國立中央大學人力資源管理學系碩士論文，未出版，高雄市。 32. 吳萬益、黃文宏(1997)。企業文化、決策模式與經營策略之研究 - 以中鋼與台塑運作模式之實證分析。亞太管理評論，2(1)，59-83。 33. 吳萬益、林文寶(2002)。主管行為特性、組織文化、組織學習方式與經營績效關係之研究。輔仁管理評論，9(1)，71-94。 34. 吳啟瑜(2002)。員工教育訓練時機與其工作績效之相關研究 - 以某半導體封裝測試公司為例。義守大學管理科學學系碩士論文，未出版，高雄縣。 35. 邵孟瓊(2002)。資訊教育訓練學習移轉成效之研究 以基層公務人員為例。雲林科技大學資訊管理學系碩士論文，未出版，雲林縣。 36. 施瓊涓(1999)。從社會認知理論探討網路技能學習績效之研究。高雄餐旅學報，2，77-88。 37. 胡美林(2001)。非營利事業機構組織文化、轉換型領導與員工工作態度關係之研究 - 以南部七縣市政府為例。長榮管理學院經營管理學系碩士論文，未出版，台南縣。 38. 胡聖慧(2003)。部屬對主管之人際交換關係與組織文化對部屬溝通滿意度之影響。大同大學事業經濟學系碩士論文，未出版，台北市。 39. 秦夢群(1988)。教育行政理論與應用。台北:五南。 40. 高三福(1999)。以指定與自定目標的形式驗證運動中目標設定的論戰 兼論目標過程中之自我效能、滿足感與努力度。中原學報，26(4)，61-72。 41. 孫本初、蔡秀涓(1996)。我國中高級公務人員訓練移轉之研究 以政大公企中心公務人員訓練班為個案。國立政治大學學報，27，213-261。 42. 孫志麟(1999)。教師自我效能:有效教學的關鍵。教育研究資訊，7(6)，170-187。 43. 孫淑芬(2001)。工作動機對工作滿意、個人績效及組織公民行為的影響 - 探索組織文化的干擾效果。國立中央大學人力資源管理學系碩士論文，未出版，桃園縣。 44. 孫憶芬(2002)。工作特性、工作投入與訓練前自我效能評估之相關性探討-以高雄縣偏遠地區及非都會型城市之國小教師為例。義守大學管理科學學系碩士論文，未出版，高雄縣。 45. 徐新逸、黃麗鈴(1999)。高中生學業成就自我效能與學業成就表現之探討:影響自我效能因素與成就表現相關研究。教育與心理研究，22，267-294。 46. 湯大緯(2002)。自我效能與工作績效之關聯性探討。人事月刊，34(4)，5-13。 47. 麥孟生(2000)。個人心理類型、自我效能及態度對電腦學習成效之影響。國立中央大學資訊管理學系碩士論文，未出版，桃園縣。 48. 陶紀貞(1998)。組織特性與個人屬性對訓練移轉影響之探討 以台北捷運公司為個案分析。國立政治大學公共行政學系碩士論文，未出版，台北市。 49. 許振明(2001)。金融機構跨業經營。新世紀智庫，14，75-84。 50. 許朝欽(2000)。組織文化、領導行為與員工工作態度間關係之實證研究 - 台灣某一商業銀行之個案研究。朝陽科技大學工業工程與管理學系碩士論文，未出版，台中縣。 51. 陸春霖(2002)。美日在台子公司海外派遣人員資歷對子公司經營績效影響之研究 - 兼論組織文化之干擾作用。中國文化大學國際企業管理學系博士論文，未出版，台北市。 52. 陳潭(1983)。人格特質與績效檢驗關係之探討。國立台灣工業技術學院工程技術學系博士論文，未出版，台北市。 53. 陳遠星(1996)。工作環境與受訓者人格特質對訓練移轉之研究。國立交通大學管理科學學系碩士論文，未出版，新竹市。 54. 陳孟莉(2000)。外在環境、企業文化與組織再造之互動對於經營績效之影響 - 以國內資訊電子業為例。國立成功大學企業管理學系碩士論文，未出版，台南市。 55. 陳昭銘(2003)。國民小學特殊教育全面品質管理與資源班教師教學自我效能之研究。彰化師範大學特殊教育學系碩士論文，未出版，彰化市。 56. 陳義鴻(2001)。銀行業主管、領導行為、組織氣氛與領導效能關係之研究。國立彰化師範大學教育學系碩士論文，未出版，彰化市。 57. 陳吳政(2002)。組織文化、領導行為、工作滿足與組織承諾之關係研究 - 以嘉南地區銀行為例。國立成功大學企業管理學系碩士論文，未出版，台南市。 58. 黃芝華(1999)。影響訓練移轉因素之實證研究。國立中山大學人力資源管理學系碩士論文，未出版，高雄市。 59. 黃郁雯(2003)。電腦自我效能、電腦經驗及他人支持三者與電腦態度及電腦焦慮之關係。國立政治大學心理學系碩士論文，未出版，台北市。 60. 黃荷婷(2003)。研究團隊成員目標導向與創新行為、創新績效 - 自我效能與集體效能的中介效果。東吳大學企業管理學系碩士論文，未出版，台北市。 61. 黃惇勝(1991)。服務業訓練的特性及推動策略。就業與訓練，9(3)，6-8。 62. 黃毓華、鄭英耀(1996)。一般性自我效能量表之修訂。中國測驗學會測驗年刊，43，279-286。 63. 黃瓊慧(2002)。改變員工行為措施成效對變革結果的影響 社會學習的觀點。人力資源管理學報，2(2)，夏季號，65-80。 64. 楊淑萍(1995)。自我效能能在認知技巧學習和生涯發展上的應用(上)。諮商與輔導，110，20-25。 65. 楊聖怡(2000)。公共關係人員訓練移轉態度之研究。國立政治大學公共行政學系碩士論文，未出版，台北市。 66. 楊仁壽(2000)。動態複雜任務中挑戰性標的與短期標的。管理學報，17(1)，43-69。 67. 楊明恭、郭政源(2000)。企業文化與員工教育訓練的關係探討。就業與訓練，18(5)，49-52。 68. 張佩珍(1991)。國際觀光旅館業人力培訓現況。就業與訓練，9(3)，12-14。 69. 張火燦、田靜婷(1994)。訓練遷移相關因素之研究。人力資源管理學報，4，63-81。 70. 張春興(2000)。心理學。台北:東華書局。 71. 張瑞芬(2003)。成人參與轉業教育之訓練移轉成效研究 以失業者訓用合一職前訓練為例。國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文，未出版，嘉義縣。 72. 張峻源(2001)。組織文化、組織承諾與組織變革態度之研究 - 以中央信託局為例。國立成功大學企業管理學系碩士論文，未出版，台南市。 73. 張德瑞(1994)。教育行政研究。台北:五南。 74. 張肅婷(2002)。員工工作態度與組織文化、領導行為、工作滿足及組織承諾間之關係研究。弘光學報，40，1-10。 75. 廖文娟(2004)。全球競爭台灣金融業措手不及。旗標資訓RUN!PC，124，64-65。 76. 廖秋萍(2001)。促進自我效能之組織學習因素研究。朝

陽科技大學企業管理學系碩士論文，未出版，台中縣。 77. 歐陽愛靈(1991)。辦理服務業訓練可能遭遇的問題及解決之道。就業與訓練，9(3)，9-11。 78. 歐陽愛靈(1997)。如何設計服務業訓練課程。就業與訓練，15(3)，83-86。 79. 歐怡君(2001)。壽險業外勤人員訓練遷移之研究。國立高雄師範大學成人教育學系碩士論文，未出版，高雄市。 80. 萬金生(2003)。探討一般自我效能對台灣地區資訊人員特殊自我效能影響委外工作績效之研究。高雄餐旅學報，2，135-145。 81. 蔡立旭(2000)。組織氣候、組織學習與自我效能之關係。大葉大學事業經營學系碩士論文，未出版，彰化縣。 82. 蔡美賢(1994)。銷售人員訓練方式與組織績效之相關研究 - 以企業文化為干擾變數。淡江大學管理科學學系碩士論文，未出版，台北縣。 83. 蔡東敏(2003)。職校學生之重要他人影響、學習態度、學習動機與學業成就之相關研究。國立台灣科技大學技術及職業教育學系碩士論文，未出版，台北市。 84. 蔡俊良(1994)。組織文化、員工生涯定位與其生涯發展需求、工作滿意度之相關研究。國立彰化師範大學輔導學系碩士論文，未出版，彰化市。 85. 劉佩雲(2000)。自我調整學習模式之驗證。教育與心理研究，23，173-205。 86. 劉崇義(2001)。顧客滿意之研究 - 以壽險業為例。中原大學企業管理學系碩士論文，未出版，桃園縣。 87. 鄭英耀、黃正鵠(1996)。教師自我效能相關因素之研究。教育學刊，12，219-244。 88. 鄭紹成(2002)。服務補救滿意構面之探索性研究。管理評論，21(3)，46-68。 89. 鄭碧月(2001)。社會認知理論在會計技能學習上之研究。台南女子技術學院學報，20，193-204。 90. 鍾振輝(1998)。企業文化、組織績效、製造策略與經營績效之關係研究。國立成功大學企業管理學系論文，未出版，台南市。 91. 鐘恆玉(2003)。教育訓練與組織因素對訓練移轉影響之相關研究 - 以C人壽保險公司為例。國立高雄第一科技大學風險管理與保險學系碩士論文，未出版，高雄市。 92. 簡俊成、翁志成、楊玲惠(2001)。服務業員工角色壓力、自我效能、工作滿意度與內部服務品質之關係 - 以百貨業為例之實證研究。中山管理評論，9(3)，395-423。 93. 魏方亭(2001)。嘉南地區國中教師工作價值觀、自我效能感及工作壓力與任教承諾關係之研究。國立中正大學教育學系碩士論文，未出版，嘉義縣。 94. 蘇文斌(2002)。產險公司組織文化、薪酬滿足與組織績效關係之研究。逢甲大學保險學系碩士論文，未出版，台中市。 95. 蘇登呼(2001)。政府官僚組織內部創新傳佈之研究:以台北市戶政事務所與高雄市衛生局為例。國立中山大學傳播管理學系碩士論文，未出版，高雄市。 96. 蕭錫錡、沈健華(2000)。企業訓練遷移基本概念之探討。人力資源發展月刊，130，1-6。 97. Appelbaum, S. H., & Hare, A. (1996). Self-efficacy as a mediator of goal setting and performance. *Journal of Managerial Psychology*, 11(3), 33-47. 98. Atkinson, R. C. (1972). Ingredients for a theory of instruction. *American Psychologist*, 27, 921-931. 99. Bandura, A. (1977a). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215. 100. Bandura, A. (1977b). *Social learning theory*. N. J.: Prentice-Hall. 101. Bandura, A. (1978). The self system in reciprocal determinism. *American Psychologist*, 33, 344-269. 102. Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147. 103. Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N. Y.: Prentice-Hall. 104. Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman. 105. Bandura, A. (1988). Organisational applications of social cognitive theory. *Australian Journal of Management*, 13, 275-302. 106. Bandura, A., & Wood, R. E. (1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 805-814. 107. Bandura, A., & Adams, N. E. (1977). Analysis of self-efficacy theory of behavioral change. *Cognitive Therapy and Research*, 1, 287-310. 108. Bandura, A., & Adams, N. E. & Beyer, J. (1977). Cognitive processes mediating behavioral change. *Personality and Social Psychology*, 35, 124-139. 109. Bandura, A., Adams, N. E., Hardy, A. B., & Howells, G. N. (1980). Tests of the Generality of self-efficacy theory. *Cognitive Therapy and Research*, 4, 39-66. 110. Bandura, A., & Schunk, D. H. (1981). Cultivating competence, self-efficacy, and intrinsic interest through proximal self-motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41, 586-598. 111. Baldwin, T. T. & Ford, J. K. (1988). Transfer of Training : A Review and Direction for Future Research. *Personnel Psychology*, 1(Spring), 63-105. 112. Baldwin, T. T., Magjuka, R. J., & Loher, B. T. (1991). The perils of participation: effects of choice of training on trainee motivation and learning. *Personnel Psychology*, 44, 51-65. 113. Baumgartel, H., Reynolds, M., & Pathan, R. (1984). How Personality and organizational-climate variables moderate the effectiveness of management development programmes: A review and some recent research findings. *Management and Labour Studies*, 9, 1-16. 114. Bernadine, D. G. (1991). Development and validation of a transfer-of-training system. Unpublished Doctor ' s Dissertation, University of Minnesota. 115. Barling, J., & Beattie, R. (1983). Self-efficacy beliefs and sales performance. *Journal of Organizational Behavior and Human Performance*, 5, 41-51. 116. Bowen D. E., & Schneider B. (1985). Boundary-spanning role employees and the service encounter: some guidelines for management and research. In: Czepiel, J. A., Solomon, M. R., & Surprenant, C. F. (Eds), MA: Lexington Books, 1985, 127-147. 117. Bowen, D. E., & Johnstor, R. (1998). Internal service recovery: developing a new construct. *International Journal of Service Industry Management*, 10(2), 118-131. 118. Brown, I., & Inouye, D. K. (1978). Learned Helplessness through modeling: The role of perceived similarity in competence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 900-908. 119. Chambliss, C., & Murray, E. J. (1979). Cognitive procedures for smoking reduction: Symptom attribution versus efficacy attribution. *Cognitive Therapy and Research*, 3, 91-95. 120. Chemers, M. M., Hu, L., & Garcia, B. F. (2001). Academic self-efficacy and first-year college student performance and adjustment. *Journal of Educational Psychology*, 93, 55-64. 121. Chen, P. P. (2003). Exploring the accuracy and predictability of the self-efficacy beliefs of seventh-grade mathematics students. *Learning and Individual Differences*, 14, 79-92. 122. Cheng, E. W. L., & Ho, D. D. K. (1998). The effects of some attitudinal and organizational factors on transfer outcome. *Journal of Managerial Psychology*, 13(5/6), 309-319. 123. Cheng, E. W. L., & Ho, D. D. K. (2001). A review of transfer of training studies in the past decade. *Personnel Review*, 30(1), 102-123. 124. Chou, H. W. (2001). Effects of training method and computer anxiety on learning performance and self-efficacy. *Computers in Human Behavior*, 17, 51-69. 125. Collins, J. (1982). Self-efficacy and ability in achievement behavior. Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association, New York. 126. Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: development of a measure and initial test. *MIS Quarterly*, 19(2), 189-211. 127. Coopersmith, S. (1967). *The antecedents of self-esteem*. N. Y.: Freeman. 128. Curry, D. H., Caplan, P., & Knuppel, J. (1994). Transfer of Training and Adult Learning. *Journal of Continuing Social Work Education*, 6(1). 129. Deal, T. E., &

Kennedy, A. A. (1982). *Corporate culture: The Rites and Rituals of Corporate Life*. Reading, M. A.: Addison-Wesley. 130.

Decker, C. A. (1999). Technical education transfer: perceptions of employee computer technology self-efficacy. *Computers in Human Behavior*, 15, 161-172. 131.

Denison, B.G. (1984). Bring Corporate Culture to the Bottom Line. *Organizational Dynamics*, Autumn, 13(2), 4-23. 132.

Denison, D. R., (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. N. Y.: John Wiley & Sons. 133.

Dephante, R., Farley, J. U., & Webster, F. E. (1993). Corporate Culture Customer Orientation and Innovativeness. *Journal of Marketing*, 57(1), 23-24. 134.

Ellen, P. S., Bearden, W. O., & Sharma, S. (1991). Resistance to technological innovations: an experimental examination of the role of self-efficacy and performance satisfaction. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 19(4), 297-307. 135.

Facteau, J. D., Dobbins, G. H., Russell, J. E. A., Ladd, R. T., & Kudisch, J. D. (1995). The influence of general perceptions of the training environment on pretraining motivation and perceived training transfer. *Journal of Management*, 21(1), 1-25. 136.

Feltz, D. L. (1982). Path analysis of the causal elements in Bandura's theory of self-efficacy and an anxiety-based model of avoidance behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 764-781. 137.

Fleishman, E. (1953). Leadership climate, human relations training, and supervisory behavior. *Personnel Psychology*, 6, 205-222. 138.

Ford, J. K., Quinones, M. A., Segó, D. J., & Sorra, J. S. (1992). Factors affecting the opportunity to perform trained tasks on the job. *Personnel Psychology*, 45, 511-527. 139.

Ford, J. K., Smith, E. M., Weissbein, D. A., Gully, S. M., & Salas, E. (1998). Relationships of goal orientation, metacognitive activity, and practice strategies with learning outcomes and transfer. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 218-233. 140.

Gardner, D. G., & Pierce, J. L. (1998). Self-Esteem and Self-Efficacy Within the Organizational Context. *Group & Organization management*, 23(1), March, 48-70. 141.

Georgenson, D. L. (1982). The problem of transfer calls for partnership. *Training and Development Journal*, 36(10), 75-78. 142.

Gist, M. E. (1987). Self-efficacy: implications for organizational behavior and human resource management. *Academy of Management Review*, 12(3), 472-285. 143.

Gist, M. E. (1989). The influence of training method on self-efficacy and idea generation among managers. *Personnel Psychology*, 42, 787-805. 144.

Gist, M. E., Schwoerer, C., & Rosen, B. (1989). Effects of alternative training methods on self-efficacy and performance in computer software training. *Journal of Applied Psychology*, 74, 884-891. 145.

Gist, M. E., Stevens, C. K., & Beattie, A. G. (1991). Effects of self-efficacy and post-training intervention on the acquisition and maintenance of complex interpersonal skills. *Personnel Psychology*, 44, 837-861. 146.

Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review*, 17(20), 183-211. 147.

Goldstein, I. L. (1985). Organization analysis and evaluation models. Presented at the 1985 meeting of the American Psychological Association, Los Angeles, CA. 148.

Gregoire, T. K., Propp, J., & Poertner, J. (1998). "The supervisor's role in the transfer of training", *Administration in Social Work*, Vol. 22, No. 1, pp. 1-18. 149.

Guthrie, J. P., & Schwoerer, C. E. (1994). Individual and contextual influences on self-assessed training needs. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 405-422. 150.

Harrison, R. (1972). Understanding Your Organization's Character. *Harvard Business Review*, 50(3), 119-128. 151.

Hill, T., Smith, N. D., & Mann, M. F. (1987). Role of efficacy expectations in predicting the decision to use advanced technologies: The case of computers. *Journal of Applied Psychology*, 72, 307-313. 152.

Hostager, T. J., Neil, T. C., Decker, R. L., & Lorentz, R. D. (1998). Seeing environmental opportunities: effects of intrapreneurial ability, efficacy, motivation and desirability. *Journal of Organizational Change Management*, 11, 11-25. 153.

Huczynski, A. A., & Lewis, J. W. (1980). An empirical study into the learning transfer process in management training. *Journal of Management Studies*, 17, 227-240. 154.

Iannotti, R. J., Finney, L. J., & Sander, A. A. (2002). Effect of clinical breast examination training on practitioner's perceived competence. *Cancer Detection and Prevention*, 26, 146-148. 155.

Karsten, R., & Roth, R. M. (1998). Computer self-efficacy: a practical indicator of student computer competency in introductory IS courses. *Informing Science*, 1(3), 61-68. 156.

Kilmann, R. H., M. J. Saxton, & R. Serpa. (1985). Five Key Issues In Understanding and Change Culture. In Ralph Kilmann et al. *Gaining Control of Corporate Culture*, S. F.: Jossey-Bass. 157.

Kirkpatrick, D. L. (1996). *Training and Development Handbook* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill, pp. 294-312. 158.

Laker, D. R. (1990). Dual dimensionality of training transfer. *Human Resource Development Quarterly*, 1(3), 209-223. 159.

Latham, G. P., & Frayne, C. A. (1989). Increasing job attendance through training in self-management: A review of two studies. *Journal of Applied Psychology*, 74, 411-416. 160.

Lent, R. W., & Maddux, J. E. (1997). Self-efficacy: Building a sociocognitive bridge between social and counseling psychology. *Counseling Psychologist*, 25(2), 240-255. 161.

Lewin, K., Lippitt, R. & White, R. K. (1939). Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally Created, Social Culture. *Journal of Social Psychology*, 10, 402-410. 162.

Lim, D. H. (2000). Training design factors influencing transfer of training to the workplace within an international context. *Journal of vocational Education and Training*, 52(2), 243-258. 163.

Litwin, G., & Stringer (1968). *Motivation and organizational climate*. Cambridge M. A.: Harvard University Press. 164.

Locke, E. A., Frederick, E., Lee, C., & Bobko, P. (1984). The effect of self-efficacy, goals, and task strategies on task performance. *Journal of Applied Psychology*, 69, 241-251. 165.

Martocchio, J. J. (1994). Effects of conceptions of ability on anxiety, self-efficacy, and learning in training. *Journal of Applied Psychology*, 79(6), 819-825. 166.

Marx, D. R. (1986). Self-Managed Skill Retention. *Training and Development Journal*, 54-87. 167.

Mathieu, J. E., Tannenbaum, S. I., & Salas, E. (1992). Influences of individual and situational characteristics on measures of training effectiveness. *Academy of Management Journal*, 35(4), 828-847. 168.

Michalak, D. F. (1981). The neglected half of training. *Training and Development Journal*, 35(5), 22-28. 169.

Newstrom, J. W. (1984). A role-taker time differentiated integration of transfer strategies. Presented at the 1984 meeting of the American Psychological Association, Toronto, Ontario. 170.

Noe, R. A. (1986). Trainees' attributes and attitudes: Neglected influence on training effectiveness. *Academy of Management Review*, 11, 736-749. 171.

Noe, R. A., & Schmitt, No. (1986). The influence of trainee attitudes on training effectiveness: Test of a model. *Personnel Psychology*, 39, 736-749. 172.

Noe, R. A. (2002). *Employee Training & Development* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill, 149-176. 173.

Olsen, J. H. (1998). The evaluation and enhancement of training transfer. *International Journal of Training and Development*, 2(1), 61-75. 174.

Ott, J. S. (1989). *The organizational culture perspective*. Pacific Grove, C. A.: Brooks / Cole. 175.

Ouchi, W. G., (1981). *Theory Z: How American Business*

Can Meet the Japanese Challenge, Reading, Mass: Addison-Wesley. 176. Orpen, C. (1999). The impact of self-efficacy on the effectiveness of employee training. *Journal of Workplace Learning: Employee Counseling Today*, 11(4), 119-122. 177. Owens, R. G. (1991). Organizational behavior in education. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall. 178. Pajares, F. (1996). Self-efficacy beliefs in academic settings. *Review of Educational Research*, 66, 548-578. 179. Peters, T. J., & Waterman, R. H. (1982). In search of excellence: Lessons from America's best-run companies. N. Y.: Harper & Row. 180. Pettigrew, A. M. (1983). On Studying Organization Culture. *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 570-581. 181. Pettigrew, A. (1990). Organizational climate and culture: Two constructs in search of a role. In B. Schneider (Ed.), S. F.: Jossey-Bass, 413-43. 182. Pietsch, J., Walker, R., & Chapman, E. (2003). The Relationship Among Self-Concept, Self-Efficacy, and Performance in Mathematics During Secondary School. *Journal of Educational Psychology*, 95(3), 589-603. 183. Postosky, D. (2002). A field study of computer self-efficacy beliefs as an outcome of training: the role of computer playfulness, computer knowledge, and performance during training. *Computers in Human Behavior*, 18(3), 241-255. 184. Quinn, R. E. & McGrath, M. R. (1985). The Transformation of Organizational Cultures: A Competing Values Perspective, *Organizational Culture*. Beverly Hills. 185. Quinones, M. A. (1995). Pretaining context effects: training assignment as feedback. *Journal of Applied Psychology*, 80(2), 226-238. 186. Robbins, S. P. (2001). *Organization Behavior* (9th ed.). N. J.: Prentice Hall. 187. Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal vs external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 1-609. 188. Rouiller, J. Z., & Goldstein, I. L. (1993). The relationship between organizational transfer climate and positive transfer of training. *Human Resource Development Quarterly*, 4(4), 377-390. 189. Sathem, V. (1983). Implications of Corporate Culture: A Manager's Guide to Action. *Organizational Dynamics*, 10, 5-23. 190. Schein, E. H. (1992). *Organizational Culture and Leadership* (2nd ed.). S. F.: Jossey-Bass. 191. Schneider, B. (1990). Organization climate and culture. S. F.: Jossey-Bass. 192. Seyler, D. L., Holton, E. F. III, Bastes, R. A., Burnett, M. F., & Carvalho, M. A. (1998). Factors affecting motivation to transfer training. *International Journal of Training and Development*, 2(1), 2-16. 193. Siehl, C., & Martin, J. (1987). The role of symbolic management: How can manager effectively transmit organizational culture? In Shafritz, J. M. and Ott, J. S. *Classics of organizational theory*. Chicago: The Dorsey Press. 194. Steers, R. M. & L. W. Porter (1991). *Motivation and Work Behavior* (5th ed.). Singapore: McGraw-Hill. 195. Smircich, L., (1983). Concepts of Culture and Organization Analysis. *Administrative Science Quarterly*, September, 339-358. 196. Sonnenfeld, J. A., (1989). Managing Career Systems Channeling The Flow of Executive Careers. Homewood, IL: Irwin. 197. Stevens, C. K., & Gist, M. E. (1997). Effect of self-efficacy and goal-orientation training on negotiation skill maintenance: what are the mechanisms? *Personnel Psychology*, 50(4), 955-978. 198. Schunk, K. H. (1984). Self-efficacy perspective on achievement behavior. *Educational Psychologist*, 19, 48-58. 199. Shunk, D. H. (1991). Self-efficacy and academic motivation. *Educational Psychologist*, 26, 207-231. 200. Sherer, M., & Adams, C. H. (1983). Construct validation of the Self-Efficacy Scale. *Psychological Reports*, 53, 899-902. 201. Sherer, M., Maddux, J. E., Mercadante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The Self-Efficacy Scale: Construction and Validation. *Psychological Reports*, 51, 663-671. 202. Tax, S. S., & Brown, S. W. (1998). Recovering and Learning from Service Failure. *Sloan Management Review*, Fall, 75-88. 203. Tannenbaum, S. I., Mathieu, J. E., & Cannon-Bowers, J. A. (1991). Meeting trainees' expectations: the influence of training fulfillment on the development of commitment, self-efficacy, and motivation. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 759-769. 204. Tipton, R. M., & Worthington, E. L., Jr. (1984). The measurement of generalized self-efficacy: A study of construct validity. *Journal of Personality Assessment*, 48, 545-548. 205. Tracey, J. B., Tannenbaum, S. I., & Kavanagh, M. J. (1995). Applying trained skills on the job: the importance of the work environment. *Journal of Applied Psychology*, 80(2), 239-252. 206. Trent, M. J., & Schraeder, M. (2003). A practical perspective on the self-efficacy of middle-managers. *Development and Learning in Organizations*, 17(4), 4-6. 207. Torkzadeh, G., & Koufteros, X. (1994). Factorial validity of a computer self-efficacy scale and the impact of computer training. *Educational & Psychological Measurement*, 54(3), 813-821. 208. Torkzadeh, G., Pflughoeft, K., & Hall, L. (1999). Computer self-efficacy, training effectiveness and user attitude: an empirical study. *Behaviour & Information Technology*, 18(4), 299-309. 209. Torkzadeh, G., & Dyke, T., P., V. (2002). Effects of training on Internet self-efficacy and computer user attitudes. *Computers in Human Behavior*, 18, 479-494. 210. Tracey, J. B., & Tews, M. J. (1995). Training effectiveness: Accounting for individual characteristics and the work environment. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(6), 36-42. 211. Torkzadeh, G., Pflughoeft, K., & Hall, L. (1999). Computer self-efficacy, training effectiveness and user attitudes: an empirical study. *Behaviour & Information Technology*, 18(4), 299-309. 212. Tziner, A., Haccoun, R. R., & Kadish, A. (1991). Personal and situational characteristics influencing the effectiveness of transfer of training improvement strategies. *Journal of Occupational Psychology*, 64, 167-177. 213. Venkatesh, V., & Davis, F. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use: development and test. *Decision Sciences*, 27(3), 451-481. 214. Vijay, S., (1983). Implications of Corporate Culture: A manager's Guide to Action, *Organization Dynamics*. S. F.: Jossey-Bass. 215. Wallach, E. J. (1983). Individuals and organizations: The cultural match. *Training and Development Journal*, 37(2), 29-36. 216. Wexley, K. N., & Latham, G. P. (1981). *Developing and training Human Resources in Organizations*. IL: Scott Foresman. 217. Xiao, J. (1996). The relationship between organizational factors and the transfer of training in the electronics industry in Shenzhen, China. *Human Resource Development Quarterly*, 7(1), 53-73. 218. Zeldin, A. L., & Pajares, F. (2000). Against the odds: Self-efficacy beliefs of women in mathematical, scientific, and technological careers. *American Educational Research Journal*, 37, 215-246.