

餐旅業員工對 TTQS 系統導入認同度及組織學習滿意度之研究

陳盈璋

經國管理暨健學院健康產業管理研究所助理教授

摘要

本研究目的在以餐旅業員工角度探討不同人口變項對 TTQS 系統認同度及組織學習滿意度之影響，並探討 TTQS 認同度與組織學習滿意度之相關性。以便利抽樣法進行問卷調查，發放 500 份紙本問卷，共回收 279 份有效問卷，回收率為 55.8%。結果顯示，TTQS 認同度與組織學習滿意度會受不同人口變項而有顯著差異($p < 0.05$)，研究所(含)以上學歷者對 TTQS 導入的認同度高，而基層員工對 TTQS 導入的認同度則低於主管階層。TTQS 認同度與對組織學習滿意度具顯著正相關性($r = 0.162$ ， $p = 0.000$)，且具統計顯著性($p < 0.05$)。

關鍵字：TTQS 系統、組織學習、餐旅業



Research on the Recognition of TTQS System Introduction and Organizational Learning Satisfaction among Hospitality Employees

Chen, Ying-Chang

Assistant Professor, Graduate School of Health Industry Management, Ching Kuo Institute of Management and Health

Abstract

The purpose of this research is to explore the impact of different demographic variables on TTQS system recognition and organizational learning satisfaction from the perspective of hospitality employees, and to explore the correlation between TTQS recognition and organizational learning satisfaction. The questionnaire survey was conducted by the convenience sampling method, 500 paper questionnaires were distributed, and a total of 279 valid questionnaires were retrieved, with a recovery rate of 55.8%. The results show that TTQS recognition and organizational learning satisfaction will be significantly different due to different demographic variables ($p < 0.05$). The degree of recognition of the introduction of TTQS is high for the graduates (including), while the grass-roots employees are more satisfied with the introduction of TTQS. The degree of recognition is lower than that of executives. TTQS recognition degree has a low degree of positive correlation with organizational learning satisfaction ($r = 0.162$, $p = 0.000$), and it is statistically significant ($p < 0.05$).

Keywords: TTQS system 、 organizational learning satisfaction 、 hospitality industry

壹、前言

為協助各事業機構及訓練單位提升辦理訓練品質，勞動部自 94 年起參酌 ISO9000 系列之 ISO10015 及英國 IIP 制度，及我國訓練產業發展情形，就訓練的計劃 (Plan)、設計 (Design)、執行 (Do)、查核 (Review)、成果 (Outcome) 等階段制訂「人才發展品質管理系統」(Talent Quality-management System, 以下簡稱 TTQS)，並自 96 年起推動實施，透過 PDDRO 管理迴圈，建立一套完整且系統化的策略係訓練體系，提升訓練體系運作的效能，厚植人力資本，創造最大競爭力。TTQS 是一種組織學習的工具，可提供企業在推動教育訓練系統時之參考與檢核，引導企業單位或訓練機構建立標準化之辦訓系統，促進訓練計畫規劃與執行品質，以激發企業員工能參與自主學習，提升或改善其專業技能，累積個人人力資本，進而達到提升企業整體人力競爭力。目前國內導入 TTQS 相關的研究，偏向於探討辦訓單位導入 TTQS 的模式與程序、課程內容、辦訓單位導入 TTQS 的概況、考量因素與關鍵成功因素等(王正熙、趙志揚，2009；白景文及孔毓翔，2010；汪耀華等，2012；王怡強、陳信豪、溫月桂，2020；)，較少以企業員工角度探討 TTQS 導入認同度及組織學習滿意度之影響。故本研究目的在以餐旅業員工角度探討不同人口變項對 TTQS 系統導入認同度及組織學習滿意度之影響，並探討 TTQS 導入認同度與組織學習滿意度之相關性。

貳、文獻探討

一、TTQS 系統

行政院依據「服務業發展綱領及行動方案(2004-2008年)」之內容，針對「人才培訓服務產業發展措施」之項目，明列建置人才培訓產業之品質認證制度，現為勞動部勞動力發展署朝促進訓練品質與國際接軌為目標，規劃引進國際訓練品質規範，擬定可行之策略方案(林文燦、孔慶瑜、林麗玲，2009；陸正平，2013)。

人才發展品質管理系統(TTQS)為台灣行政院勞動部所提出的一套提升訓練品質評核系統。其主要目的在於維持職前或在職訓練之品質與績效，並強化事業機構的辦訓能力與意願，藉此提升勞工之競爭力。TTQS 的評核特性包括：1. 符合性評核：作為檢測接受職訓局補助的企業或接受職訓局委託之培訓單位是否具有合格訓練品質之管理工具。2. 差異化評核：評估企業及培訓單位是否具有特色訓練、適當之訓練資源配置與連結人力創新獎之管理工具。3. 連結訓練績效與組織發展目標：作為培訓機構、企業自我改善追求組織目標之管理工具。勞動部職訓局於 2007 年成立「國家訓練品質辦公室」，並將國家訓練品質系統列為重點工作，同年亦將訓練單位是否導入 TTQS 列為評選標準，並要求培訓機構都需要通過 TTQS 認證方可辦理「產業人才投資方案」相關培訓。(邱靖蓉，2012；盧美月，2013)。TTQS 是一個以過程為基礎的品質管理系統體系，涵蓋五個循環週期體制，依序是計畫、設計、執行、查核及成果，簡稱 PDDRO，其基準評量架構由 PDDRO 五個構面，十七項指標所組成。(林建山，2006)。

二、組織學習

組織學習理論大約從 1960 年代興起，主要強調一個組織能夠不斷的學習，並且運用系統思考模式，嘗試各種不同的問題解決方案，藉以強化並擴充個人的知識與經驗，最終改善整體組織之行為（吳清山，1997）。組織學習就是當組織面對外界環境，調整自身結構，持續的從事各種調整活動，以回應環境的過程，其目的在促進組織不斷的進步與革新，進而掌握時代的脈動與適應社會的變遷（吳萬益、林文寶，2001；羅鳳珍，2016）。多位研究者將組織學習定義為組織透過持續的個人學習與團隊學習，進行各種調整工作，有效解決問題，促進組織成員及整體之發展，以適應環境之過程。（于海波、方俐洛、凌文韜（2004）；白如玲、廖英伶、曾常豪（2008）；鄭安欽、劉春初、吳振維（2011）；吳偉德（2014）；張耀宗（2016）；石冀忻（2018））。

三、TTQS 導入對組織影響

汪耀華、黃仲毅、朱子斌、李隆盛等人(2012)以北市某醫院導入 TTQS 系統後的研究發現，不同職別的員工因工作性質不同，背景知識及技能有別，對於教育訓練的感受應存有差異。年資深的員工瞭解度較年資淺的員工為高。當教育訓練提升員工自身能力，使其能充份處理面對的環境，員工滿意度會提高。白景文及孔毓翔（2010）的研究中發現，歸納台北市職業工會導入 TTQS 關鍵成功因素的構面為：組織管理面、訓練規劃面、訓練執行面及訓練評估面等四大構面，共有 16 項關鍵成功因素。

王怡強、陳信豪、溫月桂（2020）在訓練機構導入 TTQS 對訓練品質影響之研究結果發現，訓練機構影響 TTQS 評核結果的重要因素為系統連結性、說寫作一致性及持續改善，此亦為 TTQS 的基本精神，五大構面 19 項評核指標環環相扣、上下連結形成完整的管理流程與詳實紀錄及注重持續改善及周而復始的循環，而且訓練機構導入 TTQS 成功關鍵在於有高階主管支持與承諾、成員學習成長。另對於彰化縣工業會的研究指出，訓練同盟可以形成群眾學習的效應、提升產業競爭力，而且藉由訓練資源共享，產生擴散效應及有利跨組織學習風潮(王正熙、趙志揚，2009)。盧美月於 2013 年針對台灣及大陸地區企業的導入 TTQS 研究中發現，高階主管支持度愈高者，非財務績效愈佳，亦即員工士氣與生產力會愈高，並且企業文化強度愈高者，財務及非財務指標均表現較佳。台北金融大樓導入訓練品質評核系統（TTQS）的研究結果發現，導入 TTQS 需以職能為基礎，並與組織目標結合，包括訓練目標明確，結合成效評估以達到績效追蹤指標(廖珮紋、趙佳琪、張志信、于俊傑，2014)。

參、研究方法

本研究目的在以餐旅業員工角度探討不同人口變項對 TTQS 系統導入認同度及組織學習滿意度之影響，並探討 TTQS 導入認同度與組織學習滿意度之相關性。其研究架構如圖 1 所示，且提出以下研究假設。

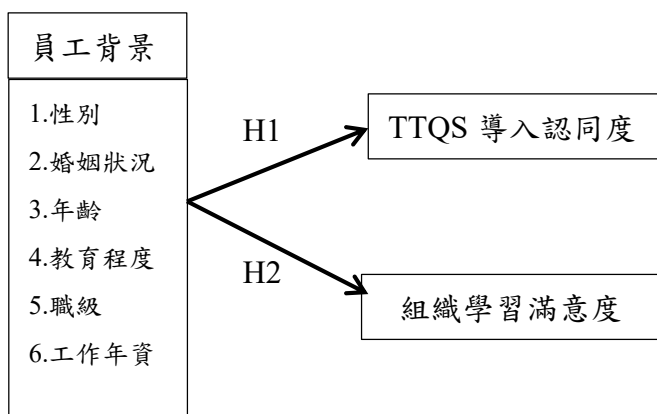


圖 1：研究架構

研究假設：

1. H1：不同員工背景對 TTQS 導入認同度有顯著差異
2. H2：不同員工背景對組織學習滿意度有顯著差異

研究問卷除人口變項外，分為 TTQS 系統導入認同度及組織學習滿意度二部分，TTQS 系統導入認同度部分參考陳偉明(2010)所提出修正的量表共 20 個題項。組織學習滿意度部分主要參考林義屏等人(2004)研究，修正後總計 12 個題項。預試問卷施測前以 3 位專家進行效度評估。信度分析則採便利抽樣法進行，選取 50 位餐旅業員工來進行前測，所得 Cronbach's α 值為 0.91。正式問卷調查以國內餐飲業員工為問卷調查對象，透過便利抽樣方式發放 500 份紙本問卷，共回收 279 份有效問卷，有效問卷回收率為 55.8%。量表問項以李克特五點尺度來衡量同意程度，1 分代表非常不同意，5 分代表非常同意。問卷所得結果以 SPSS 20.0 統計軟體進行人口變項分析、人口變項對 TTQS 系統導入認同度及組織學習之差異性分析，並以 pearson 相關分析探討 TTQS 導入認同度與組織學習滿意度之相關性。

肆、研究結果

一、人口統計變項分析

在有效問卷 279 份中，女性為 63.44%。婚姻狀況以未婚比例佔 69.53%。在年齡分佈上，31-40 歲所佔比例最高達 68.82%。教育程度大學比例最高，佔 69.53%。職級以基層同仁比例最高，佔 73.84%。工作年資以 1-5 年比例最高，佔 48.39%(表 1)。

表 1.人口統計變項分析

項目	類別	次數	百分比
性別	男性	102	36.56%
	女性	177	63.44%
婚姻	未婚	194	69.53%
	已婚	85	30.47%
年齡	21~30 歲	50	17.92%
	31~40 歲	192	68.82%
	41~50 歲	35	12.54%
	51~60 歲	2	0.72%
教育程度	研究所(含以上)	30	10.75%
	大學畢業	194	69.53%
	高中(職)(含以下)	55	19.71%
職級	基層同仁	206	73.84%
	基層幹部	44	15.77%
	中階主管	25	8.96%
	高階主管	4	1.43%
工作年資	1~5 年	135	48.39%
	6~15 年	113	40.50%
	16~25 年	30	10.75%
	26 年以上	1	0.36%

(n=279)

二、餐旅業員工對 TTQS 導入認同度與組織學習滿意度

餐旅業員工對 TTQS 導入認同度與組織學習滿意度所得結果如表 2 所示。由結果中可發現員工整體認同度達 4.09，顯示員工認為導入 TTQS 系統對公司在導入 TTQS 系統上表示。員工認為公司最重視受訓員工的工作成效(4.85±1.04)，其次是認為公司有明確的核心訓練類別或領域(4.66±0.86)及重視教學方法的選擇(4.61±0.77)。員工認為公司在訓練的訓練品質管理制度與文書手冊員工、訓練方案的系統設計及職能分析之應用則需再加強。在組織學習滿意度方面，整體員工的滿意度達 4.49，顯示餐旅業員工認為公司在組織學習的方面有高的滿意度，而且從調查結果發現，員工對於公司的願景、定位及目標的滿意度都很高。

表 2. 餐旅業員工對 TTQS 導入認同度與組織學習滿意度結果

項目	平均數	標準差
【TTQS 導入認同度】	4.09	0.89
1 我認為公司有明確的訓練政策	3.96	0.91
2 我認為公司有明確的核心訓練類別或領域	4.66	0.86
3 我認為公司有明確的訓練品質管理制度與文書手冊	3.53	1.07
4 我認為公司重視訓練流程相關的職能分析之應用	3.41	1.28
5 我認為公司重視訓練規劃與經營目標達成的連接性	4.53	0.92
6 我認為公司訓練單位的行政管理與訓練相關職能的配合狀況良好	3.63	0.77
7 我認為公司重視訓練產品或服務的甄選標準	4.52	0.91
8 我認為公司重視訓練與目標需求的結合	4.32	0.68
9 我認為公司重視訓練方案的系統設計	3.48	0.92
10 我認為公司重視培訓產品與服務購買程序的規格化	3.64	1.04
11 我認為公司重視師資的遴選	4.05	0.89
12 我認為公司重視教材的選擇	3.66	0.63
13 我認為公司重視教學方法的選擇	4.61	0.77
14 我認為公司重視訓練資料的分類與建檔	3.91	1.10
15 我認為公司重視定期性執行分析	3.56	0.94
16 我認為公司重視全程監控與異常處理的相關紀錄	4.52	0.77
17 我認為公司重視訓練成果評估之等級與完整性	4.44	1.02
18 我認為公司重視受訓員工的工作成效	4.85	1.04
19 我認為公司重視訓練的組織擴散效果	3.86	0.89
20 我認為公司重視特殊訓練績效	4.61	0.40
【組織學習】	4.49	0.75
1 本公司員工對於公司目標的達成均負有使命感	4.88	0.52
2 本公司中高階領導者會與低階員工分享他們的願景	4.52	0.86
3 本公司願景在各個層級與部門中都能一致性地被同意	4.88	0.59
4 本公司對於未來的定位與發展有清楚的界定	4.82	0.84
5 本公司文化能開放並包容不同的意見與想法	4.01	0.63
6 本公司員工不會害怕去質疑公司對於企業營運的各種假定	4.56	0.82
7 本公司的主管能鼓勵員工進行天馬行空式的創意思考	4.33	0.97
8 本公司的組織文化強調持續創新	4.56	0.63
9 本公司的學習能力是塑造競爭優勢的關鍵要素	4.22	0.67
10 學習是本公司改善績效的核心價值之一	4.04	0.87
11 學習是本公司生存的必要條件	4.24	0.61
12 本公司將員工的學習視為一項投資，而不是成本	4.8	0.95

(n=279)

三、人口變項對 TTQS 系統導入認同度及組織學習滿意度影響分析

以 t 檢定進行不同性別對「TTQS 系統導入認同度」及「組織學習滿意度」差異性分析如表 3 所示，男女性別在「TTQS 系統導入認同度」平均值分別為 4.23 及 3.94。組織學習滿意度部分，男女平均值則為 4.66 及 4.32，可見不論性別對於「TTQS 系統導入認同度」及「組織學習的滿意度」高，但二者統計所得 p 值均 >0.05 ，顯示不同性別在「TTQS 系統導入認同度」及「組織學習滿意度」無顯著性差異($p>0.05$)。表 4 顯示以 t 檢定進行不同婚姻狀況對「TTQS 系統導入認同度」及「組織學習滿意度」之差異性分析，未婚與已婚者在「TTQS 系統導入認同度」平均值分別為 4.55 及 4.02。組織學習滿意度部分，未婚與已婚者平均值則為 4.02 及 4.33，可見未婚與已婚者對於「TTQS 系統導入認同度」及「組織學習的滿意度」高，但二者統計所得 p 值均 >0.05 ，顯示不同婚姻狀況在「TTQS 系統導入認同度」及「組織學習滿意度」無顯著性差異($p>0.05$)。

表 3. 不同性別對 TTQS 導入認同度及組織學習認同度之差異性分析

變數名稱	次數	平均值	標準差	t 檢定	P 值
TTQS 系統導入				-0.776	0.426
男	102	4.23	0.14		
女	177	3.94	0.23		
組織學習				0.842	0.401
男	102	4.66	0.22		
女	177	4.32	0.52		

表 4. 不同婚姻狀況對 TTQS 導入認同度及組織學習滿意度之差異性分析

變數名稱	次數	平均值	標準差	t 檢定	P 值
TTQS 導入認同度				0.806	0.412
未婚	194	4.55	0.25		
已婚	85	4.02	0.22		
組織學習				1.120	0.203
未婚	194	4.02	0.71		
已婚	85	4.33	0.65		

不同人口變項對 TTQS 導入認同度之變異數分析如表 5 所示。年齡變項所得平均值為 4.23-4.85，工作年資變項則為 4.00-4.35，在年齡及工作年資變項對 TTQS 的導入認同度高，但二個變項的 p 值分別為 0.508 及 0.153，顯示對 TTQS 之導入均無顯著性差異($p>0.05$)。教育程度所得平均值為 3.78-4.72，職級變項則為 3.58-4.18，可見在教育程度及職級變項對 TTQS 的導入認同度高，但教育程度及職級變項的 p 值分別為 0.044 及 0.041，顯示對 TTQS 之導入具顯著性差異($p<0.05$)、經以 Scheffé Method 事後檢定發現，

研究所(含)以上大於高中職(含)以下及大專畢業者，而基層員工對 TTQS 導入的認同度低於基層主管、中階主管及高階主管。

表 5. 不同人口變項對 TTQS 導入認同度之變異數分析

項目	類別	次數	平均數	標準差	F 值	P 值	
年齡					0.776	0.508	
	(1) 21~30 歲	50	4.82	0.44			
	(2) 31~40 歲	192	4.85	0.23			
	(3) 41~50 歲	35	4.75	0.36			
	(4) 51~60 歲	2	4.23	0.56			
教育程度					2.936	0.044*	
	(1) 高中職(含)以下	30	3.78	0.11			(3)>(1) (2)
	(2) 大學畢業	194	4.09	0.78			
	(3) 研究所(含)以上	55	4.72	0.26			
職級					0.623	0.041*	
	(1) 基層同仁	206	3.58	0.73			(2)(3)(4)>(1)
	(2) 基層幹部	44	4.52	0.63			
	(3) 中階主管	25	4.11	0.15			
	(4) 高階主管	4	4.18	0.05			
工作年資					1.535	0.153	
	(1) 1~5 年	135	4.35	0.63			
	(2) 6~15 年	113	4.31	0.28			
	(3) 16~25 年	30	4.21	0.14			
	(4) 26 年以上	1	4.00	0.00			

*p<0.05

不同人口變項對組織學習滿意度之變異數分析如表 6 所示。年齡變項所得平均值為 4.32-4.56，職級變項則為 4.05-4.23，工作年資變項則為 4.00-4.65，可見在年齡、工作年資及職級變項對 TTQS 的導入認同度及組織學習滿意度高，但三個變項的 p 值分別為 1.593、1.214 及 0.608，顯示對組織學習認同度均無顯著性差異(p<0.05)。教育程度所得平均值為 4.22-4.71，可見在教育程度變項對組織學習滿意度高，但教育程度變項的 p 值為 0.047，顯示對組織學習滿意度具顯著性差異(p<0.05)、經以 Scheffé Method 事後檢定發現，研究所(含)以上大於高中職(含)以下及大專畢業者。

以 pearson 相關分析探討 TTQS 導入與組織學習滿意度之相關性結果 $r=0.162$ ， $p=0.000$ 。由此可知，TTQS 導入與對組織學習滿意度具顯著正相關性，且具統計顯著性 ($p<0.005$)。

表 6. 不同人口變項對組織學習滿意度之變異數分析

項目	類別	次數	平均數	標準差	F 值	P 值
年齡					1.593	0.19
	(1) 21~30 歲	50	4.56	0.62		
	(2) 31~40 歲	192	4.52	0.25		
	(3) 41~50 歲	35	4.44	0.63		
	(4) 51~60 歲	2	4.32	0.51		
教育程度					0.926	0.047*
	(1) 高中職(含)以下	30	4.22	0.32		(3)>(1) (2)
	(2) 大學畢業	194	4.28	0.15		
	(3) 研究所(含)以上	55	4.71	0.62		
職級					1.214	0.304
	(1) 基層同仁	206	4.05	0.36		
	(2) 基層幹部	44	4.11	0.38		
	(3) 中階主管	25	4.16	0.52		
	(4) 高階主管	4	4.23	0.20		
工作年資					0.608	0.694
	(1) 1~5 年	135	4.52	0.63		
	(2) 6~15 年	113	4.65	0.28		
	(3) 16~25 年	30	4.21	0.14		
	(4) 26 年以上	1	4.00	0.00		

* $p<0.05$

伍、討論

本研究發現餐旅業員工對 TTQS 導入認同度與組織學習滿意度會受不同人口變項而有差異，研究所(含)以上學歷者對 TTQS 導入的認同度與組織學習滿意度高於高中職(含)以下大學畢業學歷者。本結果與吳寶瑜等人(2018)在探討精神專科醫院護理人員人口變項對訓練品質認同度的研究有相同的結果，學歷較高者對訓練品質認同度同。在蕭世槐等人(2003)研究中提到員工在職進修動機包含「充實專業上的知識」及「滿足個人求知慾望及吸收新資訊」，也可驗證本研究碩士學歷之員工對自身專業訓練及組織內學習活動往往就有較高的認同。高學歷的員工不僅自身專業學識較高，對於事業單位所提供的學習制度配合度也較高。

在職級方面，基層員工的對 TTQS 導入的認同度低於基層主管、中階主管及高階主管。這可能是主管在職責中就具備培育部屬的職責，所以對於訓練系統的導入有較高的接受度，在吳寶瑜等人(2018)的研究中也發現護理主管對於人員訓練品質認同度也顯著高於護理師及護理人員。另外，多位學者的研究中也提到，高階主管的支持是企業或辦訓單位導入 TTQS 的關鍵成功因素之一，這也相對驗證本研究中具主管職者對訓練品質系統導入有較高認同度(白景文、孔毓翔，2010；黃健哲等，2013；李奇樺等，2013；張耀宗，2016)。

本研究結果發現 TTQS 系統導入會正向影響組織學習，多位學者的研究也指出，訓練可以降低員工離職率、提升留任率，並且透過訓練可以正向增強組織學習(吳啓絹等，2010；吳偉德，2014；吳寶瑜、吳天方、李世凱，2018)。可見透過訓練品質系統之建立，可引導企業單位建立標準化之辦訓系統，促進訓練計畫規劃與執行品質，激發企業員工能參與自主學習，以提升企業的組織學習。

陸、結論與建議

TTQS 認同度與組織學習滿意度會受不同人口變項而有顯著差異($p < 0.05$)，研究所(含)以上學歷者對 TTQS 導入的認同度高，而基層員工對 TTQS 導入的認同度則低於主管階層。TTQS 認同度與對組織學習滿意度具顯著正相關性($r = 0.162$ ， $p = 0.000$)，且具統計顯著性($p < 0.05$)。

本研究之研究對象僅侷限餐旅業之全職工作者，因此建議後續研究者，能擴大調查範圍，亦可將不同規模或區域之餐旅業進行類似研究，以得知 TTQS 導入後員工的同情況，並將研究結果進行比較與分析，使研究結果更客觀周延，更具代表性。

參考文獻

- 于海波、方俐洛、凌文艷(2004)。組織學習整合理論模型。《心理科學進展》，12(2)，pp246-255。
- 王正熙、趙志揚(2009)。探究訓練同盟成功關鍵因素之研究—以彰化縣工業會為例。《服務業管理評論》，7(7)，pp24-48。doi:10.29858/SIMR.200912.0002
- 王怡強、陳信豪、溫月桂(2020)。訓練機構導入 TTQS 對訓練品質影響之研究。《兩岸職業教育論叢》，4(1)，pp102-111。doi:10.6685/ASVEJ.202010_4(1).0009
- 白如玲、廖英伶、曾常豪(2008)。組織學習活動滿意度調查。《管理實務與理論研究》，2(1)，pp52-61。doi:10.29916/JMPP.200803.0004
- 白景文、孔毓翔(2010)。台北市職業工會導入 TTQS 關鍵成功因素之分析。《亞太經濟管理評論》，14(1)，pp89-111。doi:10.30087/APEMR.201009.0005
- 石冀忻(2018)。組織學習與創新在公務機關的困境與對策。《中國行政評論》，24(1)，pp75-91。doi:10.6635/cpar.201803_24(1).04
- 吳偉德(2014)。旅館業知識分享與組織學習的影響。《創新研發學刊》，10(1)，pp32-40。
- 吳啓絹、廖述賢、胡大謙(2010)。吸收能力、知識移轉、組織學習與競爭優勢之關聯性研究。《商略學報》，2(4)：pp269-292。
- 吳清山(民 86)。學習型組織理論及其對教育革新的啟示。《國教月刊》，43(5)，pp1-7。
- 吳萬益、林文寶(2001)。影響學習型組織建立相關因素之研究。《文大商管學報》，6(1)，pp21-49。doi:10.30163/BR.200106.0002
- 吳寶瑜、吳天方、李世凱(2018)。探討精神專科醫院組織學習對護理人員訓練品質之影響。《澄清醫護管理雜誌》，14(1)，pp20-31。
- 李奇樺、陳墀吉、陳美華(2013)。台灣國際觀光旅館業導入訓練品質評核系統之研究。《真理觀光學報》，11(1)，pp13-37。doi:10.6438/TOJT.201309_(11).0002
- 汪耀華、黃仲毅、朱子斌、李隆盛(2012)。比較實施 TTQS 前後之員工知覺—以北市某醫院為例。《品質

- 月刊，48(4)，pp25-30。doi:10.29999/QM.201204.0007
- 林文燦、孔慶瑜、林麗玲（2009）。IIP、ISO10015 與 TTQS 差異分析。品質月刊，45(4)，pp52-56。doi:10.29999/QM.200904.0009
- 林建山（2006）。人力資本開發與國家訓練品質保證體系。就業安全，5(2)，pp44-51。
- 林義屏、黃俊英、董玉娟（2004）。市場導向、組織學習、組織創新與組織績效間關係之研究：以科學園區資訊電子產業為例。管理評論，23(1)，pp101-134。doi:10.6656/MR.2004.23.1.CHI.101
- 邱靖蓉（2012）。導入 TTQS、PDCA 循環與 ISO 10015 等訓練品質管理概念於公民核心素養課程系統設計之應用。通識教育學刊，(10)，pp83-120。doi:10.6360/TJGE.201212.0083
- 張耀宗（2016）。幼教事業組織學習之個案研究。萬能商學學報，(21)，pp33-49。
- 陳偉明（2010）。TTQS 整體落實度對組織績效之影響-以人力資本為中介變數。台灣科技大學企業管理系碩士論文。
- 陳錦麗、曾榮豐（2008）。績效管理、組織認同與組織學習關係之研究—以國立大學公務人員為例。屏東教育大學學報-教育類，(31)，pp129-155。
- 陸正平（2013）。以 TTQS 系統要素強化 ISO 9001 於人資發展（HRD）上之應用。品質月刊，49(10)，pp36-38。
- 曾信超、黃先鋒、李昀真（2008）。人力資源管理系統、組織學習與組織績效關聯性研究—以創新為中介變項。經營管理論叢，4(2)，pp11-46。
- 黃健哲、林銘昌、林四海、黃茂夫、王延煌（2013）。TTQS 評核之重要成功關鍵因素研究。創新與經營管理學刊，4(1)，pp15-28。doi:10.6270/JIBM.2013.4(1)15
- 鄭安欽、劉春初、吳振維（2011）。組織學習、策略導向、創新與組織績效關係之研究。台灣首府大學學報，(2)，pp97-124。doi:10.6607/BTSU.2011.2.5
- 盧美月（2013）。從台灣推動 TTQS 觀點論企業文化對企業培訓、組織績效的影響。就業與勞動關係季刊，3(1)，pp91-104。
- 蕭世槐、曾淑惠、陳姮君、鄧雅慧、沙素娟、郭美慧（2003）。護理人員參與管理相關科系之在職進修動機與影響因素。台灣公共衛生雜誌，22(5)，pp393-402。doi:10.6288/TJPH2003-22-05-14
- 羅鳳珍（2016）。組織學習與幼教師專業成長關係之研究—以 A 幼兒園為例。慈惠學報，(12)，pp192-203。doi:10.6202/THJ-2016-12-14

