

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Malaysia Terengganu in fulfilment of the requirements for the degree of Master of Science

**THE ROLE OF INTERNAL MARKETING IN ENHANCING EMPLOYEES' INNOVATIVE BEHAVIOUR: A CASE OF EDUCATION SECTOR EMPLOYEES IN JORDAN**

**BASSIL FAROUQ FAYIZ AL ISSA**

**2023**

**Main Supervisor : Associate Professor Nik Hazimah Nik Mat, Ph.D.**

**Co-Supervisor : Associate Professor Marhana Mohamed Anuar, Ph.D.**

**Faculty : Faculty of Business, Economics and Social Development**

In light of the swift changes in the education system in the 21st century, the traditional teaching methods have become less relevant to the current educational needs. Via creativity and innovative work behaviour, not only teachers will be able to achieve complicated educational goals, but also, they will be able to instil vital real-life skills in students. Due to the importance of innovative work behaviours, this qualitative study sought to investigate how internal marketing impacts the promotion of innovative work behaviours among teachers. Semi-structured interviews involving a group of teachers of the first three grades in Jordanian public schools were conducted to obtain rich contextual data until data saturation occurred. Through thematic analysis of the interviews, the qualitative analysis reveals five themes: teaching strategies, motivation, in-service training, collaboration, and professional development. The findings demonstrate that despite the massive change heavily overburdening teachers' ability to innovate to the point of exhaustion, teachers are still willing and able to innovate. By leveraging teachers' collective experience, this is useful to overcome barriers to innovation and enhance students' skills. In order to foster a sustained innovative culture among teachers, school leaders play a vital role by providing teachers with resources, support, and time to transform their teaching practices. These practices have a transformative impact on teacher satisfaction and the overall harmony between the education sector and teachers. Furthermore, emphasising teacher

innovation benefits students' preparedness for a changing workforce, necessitating its integration into education programmes and professional development. Further research is needed to explore the value of innovative teacher behaviour and related aspects. Establishing teacher innovation as a shared value promises immense benefits for school systems. Therefore, policymakers should prioritise these practices to fuel a culture of innovation and drive educational advancement.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Sarjana Sains

**PERANAN PEMASARAN DALAMAN DALAM MENINGKATKAN  
TINGKAH LAKU INOVATIF PEKERJA: KES PEKERJA SEKTOR  
PENDIDIKAN DI JORDAN**

**BASSIL FAROUQ FAYIZ AL ISSA**

**2023**

**Penyelia Utama : Profesor Madya Nik Hazimah Nik Mat, Ph.D.**

**Penyelia Bersama : Profesor Madya Marhana Mohamed Anuar, Ph.D.**

**Fakulti : Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Pembangunan  
Sosial**

Perubahan pesat dalam sistem pendidikan abad ke-21 menyebabkan cara pengajaran tradisional kurang relevan pada keperluan pendidikan masa kini. Melalui kreativiti dan tingkah laku kerja yang inovatif, bukan sahaja para guru akan mencapai matlamat pendidikan yang rumit, malah mereka mampu menerapkan kemahiran dunia sebenar yang penting dalam diri pelajar. Memandangkan kepentingan tingkah laku kerja inovatif, kajian kualitatif ini mengkaji impak pemasaran dalaman ke atas promosi tingkah laku kerja inovatif para guru. Temu bual separa berstruktur melibatkan sekumpulan guru bagi tiga gred pertama di sekolah awam Jordan telah dijalankan untuk mendapatkan data kontekstual sehingga ketepatan data berlaku. Melalui analisis tematik temu bual, analisis kualitatif mendedahkan lima tema: strategi pengajaran, motivasi, latihan dalam perkhidmatan, kerjasama, dan pembangunan profesional. Dapatan kajian menunjukkan bahawa walaupun perubahan besar-besaran membebaskan keupayaan guru untuk berinovasi sehingga membawa kepada keletihan, guru masih sanggup dan mampu berinovasi. Dengan mempertimbangkan pengalaman kolektif para guru, ini berguna dalam mengatasi halangan untuk berinovasi dan meningkatkan kemahiran pelajar. Dalam membudayakan inovasi guru secara berterusan, pihak pemimpin di sekolah memainkan peranan penting dengan menyediakan sumber, sokongan, dan masa buat para guru untuk mengubah amalan pengajaran mereka. Amalan-amalan ini mempunyai impak perubahan ke atas kepuasan guru dan keharmonian keseluruhan antara sektor pendidikan dan guru-guru. Selain itu, penekanan terhadap inovasi guru bermanfaat kepada kesediaan pelajar

dalam menghadapi alam pekerjaan yang kian berubah, seterusnya menjadikan integrasi inovasi dalam program pendidikan dan pembangunan profesional sebagai satu keperluan. Kajian selanjutnya diperlukan untuk mengkaji nilai tingkah laku kerja inovatif para guru dan aspek-aspek berkaitan. Pemantapan inovasi guru sebagai nilai yang dikongsi menjanjikan faedah besar buat sistem persekolahan. Oleh itu, penggubal polisi patut mengutamakan amalan-amalan ini untuk menyemarakkan budaya inovasi dan memacu pembangunan pendidikan.