

أولاًً: المراجع العربية:

(أ) الكتب:

- ١- القرآن الكريم .
- ٢- أحمد إبراهيم عبد الهادى، الإدارة، القاهرة دار النهضة العربية ٢٠٠١ .
- ٣- أحمد سيد مصطفى، الموارد البشرية، منظور القرن الحادى والعشرين، غير مبين جهة النشر، ١٩٩٩ .
- ٤- ، سلوك الناس فى العمل، رؤية معاصرة، غير مبين جهة النشر المؤلف الطبعة الثانية ٢٠٠١ .
- ٥- أحمد صقر عاشور، العمليات النفسية للرضا عن العمل، غير مبين جهة النشر، ١٩٩٢ .
- ٦- أحمد عبد المنعم أحمد معاذ، مقدمة الجودة، الدور الأساسية، القاهرة، مطابع أولى المطبوعات والنشرة ٢٠٠٨ .
- ٧- الأب وليم سيدهم اليسوعى، المواطنة عبر العمل الاجتماعى والعمل المدنى، الهيئة المصرية العام للكتاب، مطابع دار مصر المحرورة ٢٠٠٧ .
- ٨- السيد ياسين، المواطنة في زمن العولمة، المركز القبطي، للدراسة الاجتماعية ٢٠٠٢ .
- ٩- أمانى محمد عامر، فوزية عيد مبروك، المدير مخططاً ومنظماً في المنظمات، القاهرة، مطبعة الولاء الحديثة، ٢٠٠٧ .
- ١٠- محمد بكرى عبد العيم، مبادئ النظم وإدارة الأعمال، القاهرة، الدار الهندسية ٢٠٠٦ .
- ١١- توفيق محمد ماضى، تخطيط جودة المنتجات، مدخل إدارة الجودة الشاملة، القاهرة، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، ٢٠٠٣ .
- ١٢- سعيد طه محمود، التعليم العالى وتحديات المستقبل، قضايا في التعليم العالى الجامعى، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ٢٠٠٣ .
- ١٣- سعيد ياسين وعلى محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، القاهرة، مركز وايدسيرفيس للاستشارات والتطوير الإداري، ٢٠٠٥ .
- ١٤- سيد محمد جاد الرب، دور إدارة الموارد البشرية في بناء ودعم الثقافة التنظيمية، غير مبين جهة النشر، ١٩٩٨ .
- ١٥- عادل ريان محمد، بحوث التسويق:المبادئ والقياس والطرق، أسيوط الطبعة الأولى، مطبعة الصفا والمروءة للنشر، ٢٠٠٢ .

المراجع

- ٦- عبد الله أمين جماعة، *أصول الإدارة: مبادئ وأسس علمية*، القاهرة، غير مبين جهة النشر، ٢٠٠٢.
- ٧- إدارة السلوك البشري، شبين الكوم، مطبعة الولاء الحديثة، ٢٠٠١.
- ٨- ، *وظائف المنظمة: مبادئ وفنون*، غير مبين جهة النشر ٢٠٠٣.
- ٩- عبد الله أمين جماعة و محمد بكرى عبد العليم، *الإدارة بين النظرية والتطبيق*، غير مبين جهة النشر ٢٠٠٥.
- ١٠- ، *تنظيم وإدارة قواعد البيانات في منظمات الأعمال*، القاهرة مطبع الطوبجي التجارية، غير مبين سنة النشر.
- ١١- ، *المبادئ العلمية لكتابة الرسائل والبحوث العلمية*، القاهرة، شركة ناس للطباعة، ٢٠٠٦.
- ١٢- على محمد عبد الوهاب، وعايدة سيد خطاب، *إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية*، القاهرة، ١٩٩٩.
- ١٣- فريد رغب النجار، *منظومات تكنولوجيا السلوكيات الاقتصادية والتنظيمية*، الذكاء السلوكي، القاهرة، بيت الإدارة للاستشارات الإدارية، ١٩٩٨.
- ١٤- ، *السلوك التنظيمي للقرن الحادى والعشرين*، ١٩٩٨.
- ١٥- ، *المديرون والمنظمات: مدخل تجريبى لتنمية المهارات*، القاهرة، وكالة الإهرام للتوزيع ١٩٩٨.
- ١٦- إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، رؤية التنمية المتواصلة، الطبعة الأولى، القاهرة استرالك للنشر والتوزيع ٢٠٠٠.
- ١٧- فريد عبد الفتاح زين الدين، *المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية*، القاهرة غير مبين جهة النشر، ٤ ٢٠٠٩.
- ١٨- فوزية عيد أحمد مبروك، *أساسيات في سلوك الأفراد في العمل*، القاهرة، مطبع الدار الهندسية ٢٠٠٩.
- ١٩- فيليب اتكنسون، إدارة الجودة الشاملة، تعريب عبد الفتاح النعmani، مراجعة عبد الرحمن توفيق، سلسلة إصدارات بمبا، الجزء الأول ١٩٩٦.
- ٢٠- لمياء محمد أحمد السيد، *العلومة ورسالة الجامعة*، رؤية مستقبلية، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية ٢٠٠٢.
- ٢١- مبروك عبد المولى الهاوري و محمد المحمدى الماضى، *السلوك التنظيمي*، القاهرة، غير مبين جهة النشر، ٢٠٠٨.

المراجع

- ٣٢- محمد رمضان زهو، إدارة الأصول البشرية في إطار الاستثمار في العقل البشري، وتنمية رأس المال الفكري، القاهرة، مطبع الدار الهندسية، ٢٠٠٧
- ٣٣- ، الإدارة العامة: فكر الحكومة الإلكترونية، وإدارة التغيير، القاهرة، مطبع الدار الهندسية، ٢٠٠٤
- ٣٤- ، قواعد البيانات وتحسين فرص دعم اتخاذ القرارات، شبين الكوم، مطبعة الولاء الحديثة، ٢٠٠٠
- ٣٥- محمد محمد سكران، وظائف الجامعات المصرية في ضوء الاتجاهات التقليدية والمعاصرة، القاهرة، دار الثقافة للنشر، والتوزيع ٢٠٠١
- ٣٦- محمد سمير حسانين، دراسات مشكلات التعليم الجامعى والعالمى، طنطا، مطبع غباشى، ١٩٩٩
- ٣٧- محسن أحمد الخضيرى، الضغوط الإدارية: الظاهرة والأسباب والعلاج، القاهرة، مكتبة مدبولى ٢٠٠١
- ٣٨- مصطفى السايج محمد، الجودة - جودة التعليم إدارة الجودة الشاملة (رؤية حول المفهوم والأهمية) الإسكندرية مكتبة كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة إسكندرية ٢٠٠٨
- ٣٩- حسن شحاته، التعليم الجامعى والتقويم الجامعى بين النظرية والتطبيق، القاهرة، مكتبة الدراسة القومية للكتاب، ٢٠٠١
- ٤٠- هيثم مناع، المواطنة في التاريخ العربي الإسلامي مركز القاهرة لدراسات حقوق الإنسان، غير مبين جهة النشر، ١٩٩٨

(ب) الدوريات:

- ١- أحمد أمين حمزة، دور الجامعات في خدمة المجتمع وتنمية البيئة مجلة جامعة المنصورة، العدد الثاني، أكتوبر، ١٩٩٤
- ٢- أحمد محمود الخطيب ومحمد على عاشور، استراتيجية مقتضية لإعداد المعلم العربي في القرن الحادى والعشرين، جامعة أسيوط، مجلة دراسات مستقبلية، مركز دراسات المستقبل، العدد الأول، ٢٠٠٢
- ٣- أحمد مرسى أحمد، مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة ببني سويف، جامعة القاهرة، العدد الثالث، ٢٠٠٢

المراجع

- ٤- أحمد مرسى الخواص، محددات الإبداع الإدارى للعاملين بالأجهزة الحكومية، دراسة تطبيقية،
مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة بنى سويف، جامعة
القاهرة، العدد الثالث، ديسمبر ٢٠٠٢ .
- ٥- إسماعيل محمد دياب وعادل السعيد البنا، تقويم وحدة الأداء الجامعى بناء نموذج رياضى
وتطبیقی على بعض كليات جامعة الإسكندرية والمنصورة وأسيوط" ،
الإسكندرية، مجلة جامعة الإسكندرية، المكتبة المصرية، ٢٠٠١ .
- ٦- أشرف العربي، الدور التنموى للخدمات التعليمية فى مصر، مركز دراسات وبحوث الدول
النامية، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٠٠٧ .
- ٧- أنوار محمد مبارك، إطار مقترن بأساسيات إدارة جودة التعليم الجامعى، دراسة نظرية
تطبیقية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، كلية
التجارة، المجلد الثالث، العدد الأول ٢٠٠٦ .
- ٨- حلیم حلمی رزق، إدارة تکنولوجيا التعليم الجامعى: التکنولوجيا بين التعليم النظامى التقليدى
والتعليم المفتوح، مجلة آفاق جديدة، جامعة المنوفية، كلية تجارة السنة
ال السادسة، العدد الرابع ٢٠٠١ .
- ٩- حنان عبد الرحيم الأحمدى، التحسين المستمر للجودة: المفهوم وكيفية التطبيق فى
المنظمات الصحية، مجلة الإدارة العامة، الرياض، معهد الإدارة
العامة، المجلد الأربعون، العدد الثالث، ٢٠٠٠ .
- ١٠- راشد شبيب العجمى، تحليل العلاقة بين الولاء التنظيمى وإحساس العاملين بالعدالة
التنظيمية، مجلة الإدارى، معهد الإدارة العامة مسقط، سلطنة عمان،
١٩٩٨ .
- ١١- ، التأثير التفاعلى (المشتراك) لصراع وغموض الدور على الأداء الوظيفي، مجلة
الإدارى، معهد الإدارة العامة سلطنة عمان ، غير مبين سنة النشر .
- ١٢- رفعت محمد جاب الله، محددات سلوك المواطنـة التنظيمية، المجلة العلمية للاقتصاد
والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ١٩٩٥ .
- ١٣- رمضان محمود عبد السلام، محددات ظاهرة الاغتراب فى العمل، دراسة تطبيقية مقارنة
على العاملين بشركة مصر للغزل والنسيج، المجلة المصرية للدراسات
التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٢٠٠٠ .
- ١٤- زينب حسن حسن، دراسة تحليلية لتجربة الجامعات الإقليمية فى مصر، مجلة كلية التربية،
جامعة بنها ٢٠٠٧ .

المراجع

- ١٥ - سالم سعيد القحطانى، إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها فى القطاع الحكومى، مجلة الإدراة العامة، الرياض، معهد الإدارة العامة السنة الثانية والثلاثون ١٩٩٩ م.
- ١٦ - سوسن عبد الحميد مرسى، إطار مقترن لتدعم ثقافة الجودة فى الجامعات المصرية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة ، جامعة بنها، ٢٠٠٦ .
- ١٧ - صابر محمود اسماعيل، اتجاهات المسؤولين فى القطاع الحكومى نحو إمكانية تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التبظيمى، المجلة العلمية لكلية تجارة الأزهر، فرع جامعة الأزهر للبنات، العدد السادس عشر، ٢٠٠٢ .
- ١٨ - عادل ريان محمد، تحليل إدراك الأفراد لمتغيرات ضغط العمل - دراسة مقارنة لأثر الخلفيات الثقافية والتعليمية والتنظيمية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة بسوهاج، جامعة جنوب الوادى، المجلد الحادى عشر، العدد الأول ١٩٩٧ .
- ١٩ - عادل عبد المنعم المدى، محددات سلوكيات المواطن التنظيمية - دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي بمحافظة الغربية- المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة جامعة طنطا، العدد الأول ٢٠٠٢ .
- ٢٠ - عادل محمد زايد، تحليل دور المدير الرقابى فى التأثير على إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية - دراسة ميدانية- مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد الرابع والخمسون، السنة التاسعة والثلاثون ١٩٩٩ م.
- ٢١ -، تتمية سلوك المواطن التنظيمية للعاملين فى شركات قطاع الأعمال المصرى - دراسة تطبيقية- مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد الخامس والخمسون، السنة التاسعة، والثلاثون ٢٠٠٠ .
- ٢٢ - عادل مبروك محمد ، صبرى شحاته السيد، تقييم اتجاهات الإدارة العليا نحو ممارسات إدارة الموارد البشرية فى ضوء مفهوم رأس المال البشري، دراسات فى إدارة العمال والتمويل والإدارة المالية، قضايا وآراء ٢٠٠٢ .
- ٢٣ - عاطف عبد المجيد عبد الرحمن، مدلول التكلفة المستهدفة كهدف استراتيجي لتدعم المقدرة الإنتاجية، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، العدد الثامن والعشرون، يونيو ٢٠٠٠ .

المراجع

- ٤- عايدة سيد خطاب، الانتماء التنظيمي والرضا عن العمل - دراسة ميدانية عن المرأة العاملة، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، بالمملكة العربية السعودية، العدد الثالث عشر ١٩٩٨ .
- ٥- عبد الحميد صفت إبراهيم، الرضا عن العمل بين العاملين وعلاقته بالسلوك المؤسسى وبعض المتغيرات الديمقراطية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٨ .
- ٦- ، بعض العوامل المؤثرة على سلوك المواطن التنظيمي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ١٩٩٨ .
- ٧- ، الرضا الوظيفى وسلوك المواطن التنظيمية، مجلة العلم للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٧ .
- ٨- عبد الرحمن محمود الخويطر، إطار عمل لتحسين الجودة المستمر في نشاط توفير الخدمات الصيدلية، مجلة الإدارة العامة، الرياض، معهد الإدارة العامة، المجلد الرابع والثلاثون، العدد الثاني، ٢٠٠٠ .
- ٩- عبد الله موسى الخلف، ثالوث التميز: تحسين الجودة، وتخفيض التكلفة، وزيادة الإنتاجية، مجلة الإدارة العامة، الرياض معهد الإدارة العامة، المجلد السابع والثلاثون، العدد الأول ٢٠٠١ .
- ١٠- عبد المحسن على الكتبى، تحليل العلاقة بين المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة الاستراتيجية بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية، مجلة الإدارى، معهد الإدارة العامة، مسقط، سلطنة عمان، ١٩٩٨ .
- ١١- علاء الدين عبد الغنى محمود، دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوكيات المواطن التنظيمية بالتطبيق على العاملين بجامعة القاهرة، فرع بنى سويف، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة بنى سويف، جامعة القاهرة، ٢٠٠١ .
- ١٢- على محمود المبيض، العوامل المؤثرة على ممارسة سلوكيات المواطن التنظيمية - دراسة تطبيقية على العاملين بإدارة شئون الطلاب، جامعة عين شمس، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٩ .
- ١٣- على محمود المبيض، ومحروس أحمد حسن، دراسة تحليلية للرضا عن العمل والانتماء التنظيمى فى البنوك التجارية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٧ .

المراجع

- ٤٤ على محمود المبيض ، حسن محمد الجندي، الضغوط الوظيفية التي تتعرض لها المديرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٩ .
- ٤٥ على محمد المبيض، مدى توافر أبعاد القيادة الكاريزمية فيه في القيادات الإبداعية وتأثيرها على الأداء والرضا الوظيفي وتماسك الجماعة، المجلة العلمية للاقتصاد والإدارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول يناير ٢٠٠٠ .
- ٤٦ - فؤاد محمد سعيد المالكي، دراسة وتحليل درجة رضا الطلاب عن مستوى أداء لخدمة التعليمية وعناصر العمل الإداري - بالتطبيق على الكلية التقنية بجدة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثاني ١٩٩٩ .
- ٤٧ - فريد عبد الفتاح زين الدين، القيادة الإدارية، ودورها في بناء ثقافة الجودة في شركات قطاع الأعمال، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، المجلد السابع عشر، العدد الأول ١٩٩٨ .
- ٤٨ - محمد جابر التمري، التحديات التي تواجه استخدام نموذج تقييم الأداء المترافق في الدول المتقدمة والنامية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، العدد الثالث، ٢٠٠١ .
- ٤٩ - محمد حربى حسن، دور الجامعة في تنمية بيئتها الإدارية العامة، الرياض معهد الإدارة العامة، السنة الثلاثون، العدد الثامن والستون ١٩٩٩ .
- ٤٠ - محمد شريف توفيق، التعليم العالي وأبحاثه في مواجهة تحديات عصر الحاسوب الإلكتروني وبنوك المعلومات، الإدراة العامة، الرياض معهد الإدارة العامة، السنة السادسة والعشرون العدد الثاني والخمسون، ٢٠٠١ .
- ٤١ - محمد عبد التواب شاهين، التوافق النفسي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - كلية التجارة - جامعة عين شمس، العدد الثالث، يوليو ٢٠٠٠ .
- ٤٢ - محمد عبد التواب شاهين، أنماط القيادة الإدارية وعلاقتها بسلوكيات المواطن التنظيمية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة - جامعة عين شمس، العدد الأول يناير ٢٠٠١ .

المراجع

- ٤٣ - محمد محمد عريشة، محددات سلوكيات الدور الرسمي، والدور الإضافي في منظمات الأعمال، المجلة العلمية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الثالث ١٩٩٣ .
- ٤٤ - مصطفى محمد كمال، وأحمد عثمان رشوان، نحو إطار متكامل لقياس أداء الجامعات الحكومية المصرية، في ظل استراتيجية تحسين جودة التعليم العالي، منظور منهج الإحداث التفاعلي، مجلة الدراسات التجارية والإدارية، كلية التجارة بدمياط، جامعة الإسكندرية العدد الثاني ٢٠٠٦ .
- ٤٥ - نبيلة محمود الشال، نحو منهج لتطوير الإدارة المصرية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٧ .
- ٤٦ - الهلالى الشربينى، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعى والعلى - رؤية مقترحة - مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ١٩٩٨ .
- ٤٧ - على حسن محمد، استخدام مدخل العدالة التنظيمية في تحديد نتائج الممارسات الإدارية التقليدية، دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للاقتصاد التجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول يناير ٢٠٠٣ .

(ج) الرسائل:

- ١ - إجلال محمود الشريف، أثر العوامل البيئية الداخلية على دوافع العاملين وأدائهم للعمل، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المصرية، رسالة دكتواراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ١٩٩٧ .
- ٢ - أحمد سيد محمد سباعى، تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة كمرتكز لتحسين جودة أداء العملية التعليمية، رسالة دكتواراه غير منشورة - كلية تجارة - جامعة أسيوط ٢٠٠٥ .
- ٣ - أحمد عبد المنعم شفيق، مدى توافر مقومات المنظمة دائمة التعلم بالبنوك التجارية المصرية وأثره على الانتماء التنظيمي، رسالة دكتواراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بنها ٢٠٠٦ .
- ٤ - أمانى نور الدين رمضان، أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطنـة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية تجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤ .
- ٥ - حامد على حسن ، "إدارة مشروعات خدمة المجتمع وتنمية البيئة في جامعة طنطا - رسالة ماجستير غير منشورة - جامعة طنطا، فرع كفر الشيخ - كلية التربية، ٢٠٠٠ .

المراجع

- ٦- سامح عبد المطلب إبراهيم عامر، تطوير إدارة المدرسة الثانوية العامة بمصر، فى ضوء إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية التربية - جامعة المنوفية ٢٠٠٢ .
- ٧- سحر محمد أبو راضى، دور الجامعات الإقليمية في تلبية احتياجات المرأة الريفية في ضوء أهداف التنمية المستدامة - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التربية - جامعة بنها ٢٠٠٦ .
- ٨- سحر محمد أحمد بدوى، أثر التفاعل بين أنماط السلوك القيادى والمناخ التنظيمى على الرضا الوظيفى - دراسة تطبيقية على البنوك فى مصر - رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ١٩٩٥ .
- ٩- سوسن عبد الفتاح أحمد، أثر الثقافة التنظيمية على انتقاء الأفراد فى المنظمات - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة، جامعة الأزهر ١٩٩٩ .
- ١٠- شيرين عيد موسى، دور التعليم الأساسي في تنمية قيم المواطنة - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التربية - جامعة بنها ٢٠٠٧ .
- ١١- شيماء أحمد حسن عبد الحميد، تأثير الإثراء الوظيفي على ولاء العاملين، " دراسة تطبيقية" . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ببور سعيد - جامعة قناة السويس ، ٢٠٠٨
- ١٢- صابر محمد اسماعيل، تطوير الإدارة الجامعية في ظل الاستقلال الذاتي للجامعات مع التطبيق على جامعة القاهرة - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة جامعة القاهرة ١٩٨١ .
- ١٣- عبد الرؤوف محمد بدوى، " الجامعة والبيئة - دراسة الدور البيئي لجامعة طنطا" - رسالة دكتوراه غير منشورة - جامعة طنطا، كلية التربية، ١٩٩٣ .
- ١٤- عبد السلام محمد السيد، الاستثمار في البحث العلمي والتطور التكنولوجي - رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بنها ، ٢٠٠٧ .
- ١٥- عبد الله أحمد محمد، أثر العدالة التنظيمية على فاعلية الأداء الوظيفي - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة، جامعة عين شمس ٢٠٠٣ .
- ١٦- عصام محمد فوزى منير عبد العزيز، مدى ارتباط العاملين بالمنظمة فى ظل المتغيرات العالمية المعاصرة "دراسة تطبيقية" ، رسالة دكتوراه غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٣ .

المراجع

- ١٧ - عمرو محمد أحمد عواد، نموذج مقترن سلوكيات المواطن التنظيمية - دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بالقاهرة الكبرى ، رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية التجارة - جامعة عين شمس ، ٢٠٠١ .
- ١٨ - فايد دباب مجاهد، فلسفة المواطن المحلية والعلمية - رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب - جامعة بنها ٢٠٠٦ .
- ١٩ - ماجدة محمد رشاد حسن، أثر الثقافة التنظيمية على قيمة وأخلاقيات العمل، دراسة مقارنة بين مجالس المدن والبنوك التجارية العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة - جامعة بنها ٢٠٠٩ .
- ٢٠ - مجدى يونس، "دراسة تقويمية لإحدى الجامعات المصرية فى مصر - دراسة حالة على جامعة المنوفية، "رسالة دكتوراه غير منشورة - جامعة المنوفية، كلية التربية ١٩٩٣ .
- ٢١ - مروة محمد عبد الحميد، أثر تطبيق منهجية ستة سيجما فى دعم القدرة التنافسية، لشريك مصر للطيران، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة - جامعة بنها ٢٠٠٩ .
- ٢٢ - محمد إبراهيم خليل، تحليل أثر السياسات التعليمية البديلة على جانبى الطلب والعرض للمعلمين فى مرحلة التعليم قبل الجامعى - رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية تجارة - جامعة بنها ٢٠٠٥ .
- ٢٣ - محمد الشحات عبد الله، إدارة ضغوط العمل للعاملين بالجهاز الإداري بجامعة بنها- رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التربية - جامعة بنها ٢٠٠٦ .
- ٢٤ - محمد زايد الدسوقي، دراسة إحصائية لمقارنة العوامل المؤثرة فى جودة التعليم فى المدارس الحكومية والمدارس الخاصة فى مراحل التعليم الإلزامي - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية تجارة - جامعة بنها ١٩٩٠ .
- ٢٥ - محمد عبد القادر أحمد، ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي "دراسة تطبيقية على القطاع الصحى الحكومى)، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة - جامعة عين شمس ٢٠٠٣ .
- ٢٦ - محمد عبد الوكيل عطا، نحو نموذج مقترن لنظام الجودة الشاملة للخدمة لتحسين الجودة المدركة "دراسة تطبيقية على شركتى موبينيل وفودافون ٢٠٠٨ .

المراجع

- ٢٧- محمد نصر محمد سعيد، دور التسويق الالكتروني للخدمات الصحية فى تعزيز القدرات التناهية لمستشفيات محافظة القليوبية، رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية التجارة - جامعة بنها ٢٠٠٨
- ٢٨- مغیر خمیس الخبیلی، نموذج مقترن لتتمیة سلوك المواطنۃ التنظیمیة - دراسة تطبيقیة على الدوائر المحلیة لإدارة أبوظبی، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلیة التجارة ، جامعة عین شمس ٢٠٠٣
- ٢٩- نبیه محمد محمد الصعیدی، المرأة فی إدارة التعليم العام: صورتها ، تمثیلها، مشکلاتها، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلیة التربية - جامعة المنوفیة ٢٠٠٩
- ٣٠- نصر الدين عبد الرافع محمد ، مجهودات تطوير التعليم الجامعی فی مصر منذ ١٩٧٥ إلى ١٩٩٠ - رسالة دكتوراه غير منشورة - كلیة التربية جامعة حلوان ١٩٩٤
- ٣١- نهاد مراد المصری، تحلیل دوافع العمل بالمؤسسات الإسلامیة - رسالة ماجستير غير منشورة - كلیة التجارة - جامعة بنها ١٩٩٠
- ٣٢- هبة الله محمود عبد السميع، دور قادة الرأی فی تحصین الشباب الجامعی ضد الغزو الثقافی فی عصر العولمة "دراسة میدانیة على عینة من الشباب الجامعی" - رسالة ماجستير غير منشورة - كلیة آداب - جامعة بنها ٢٠٠٦
- ٣٣- ولید أحمد السيد السيد، استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة فی تطوير الأداء الإنتاجي بالشركة المصرية لمدينة الإنتاج الإعلامی، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلیة التجارة ، جامعة بنها ٢٠٠٩
- ٣٤- یاسر فتحی الهنداوى، العدالة التنظیمیة وأداء المعلمين لسلوك المواطنۃ بالمدارس الثانوية العامة فی مصر - رسالة دكتوراه غير منشورة - جامعة عین شمس ٢٠٠٦

A- Books:

- 1- Baldwin, L. and Daily, B. Using Malcelm Baldrige as criteria for performance excellence in higher education. Business Research year book: Global business perspective, Publication of the international academy of Business Disciplines, Volume V. 2005.
- 2- Burstein, C. and Sedlak, K. The federal Quality and productivity improvement efforts. Quality progress. October. 2003.
- 3- Blair H. Sheppard et al., Organizational Justice. (New York. Lexignton Books. 1992).
- 4- Branett, Ronaled, The Idea of Higher Education, Buckingham. Open university. Press 2001.
- 5- Chester. 4 Barnard. The function of the executive Cambridge Mass: Harvard University Press. 1938. P. 88.
- 6- Cole, B.R. Applying total quality management principle to faculty selection. Higher education. 29 (1). 2003.
- 7- Dennis, W.Organ. A organization citizenship behaviors. Academy of management Journal. 1983.
- 8- Dale, B. Starting the road to success. Total quality management (TQM). April. 2004.
- 9- Evans, J.R. and Dean, J.W. Total Quality. L Management organization and Strateg. V. 2nd ed., USA: South-Westem Colege publishing Thomson learning. 2000.

- 10- E.A. Locke, The Nature and causes of Job satisfaction. (Chicoago, Randa MC Nally, 2005).
- 11-G.S. Leventhal, Fairness in social relationship. (Morris Town, General learning Press. 2000).
- 12-Haksever, C. et al., Service Management and operations. 2nd ed., New Jersey: Prentice Hall, upper saddle river, 2002.
- 13-Huge, E.C. and Vasily, G. Leading Culture Change: Development vision and change strategy . In The Ernest and young Quality Improvement consulting Group. USA. Total quality; A manager's Guide For the 1990s' London: Kogan. Pag. 1999.
- 14-Historical Back ground of organizational Behavior, <http://11web.ban.edu/ewertheim/introd/history.html>. 2008.
- 15-Ishikaw, K. What is total quality the Japanese way. New Jersy: England Cilis, Prentic, Hall, Inc, 2001.
- 16- ISO quality management and quality assurance-vocabulary 2nd e d. Geneve. 1999.
- 17-Juran, J.M. Juran on Leadership for quality – New York. The free press. 2004.
- 18-John Rawls, A theory of Justice [Cambridge, MA: Harvard University press. 1971] .
- 19-J. Greaberg, The Social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational Justice [Hills dale, Lawrence Erlabaum Assoicates. 2003].

- 20-Koehler, J.W and pankowski, J.M. Quality government; designing, developing and implementing (TQM). Floreda: St. Cie press, Delary Beach. 2001.
- 21-Kotter, J.P. and Heskett, J.L. Corporate Culture and performance. New York: Free Press. 2003.
- 22-Levit, S. Quality is just the beginning: Managing for total responsiveness. New York. Mc Graw Hill, Inc, 2005.
- 23- Logothetis, N. Managing for total quality from deming to taguchi and spc. New., 2006.
- 24-Loyd, B.L. and Beatty, R.W. Quality planning and analysis. New York. John Wiley and Sons. 1995.
- 25- L.J. Williams. Affective and Non effective components of job satisfaction and organizational citizenship and In-Role behavior S. Human Relation. 1988.
- 26-Madu, C.N. and Kuei, CH. Strategic total quality management. London Quorum Books. 2003.
- 27-Peters, T. and Waterman, R. In Search of excellence, New York. Harper & row 2004.
- 28- Roa, A. et al., Total Quality management Across Functional perspective. New York. John Wiley & Son, 2003.
- 29-R.L. Cohen and J. Greenberg. The Justice concept in social psychology (New York): A cademic press. 1982.
- 30- Steven Son, W.J. Production and operation management. 5th ed. Boston: In Win. 2000.

- 31-Steve H.Barr and Badr In array an. S. Pawar."Organizational citizenship Behavior". Academy of management Best Proceeding 1995.
- 32- Tanner A.R. and Oetoro, I.J. Total quality management; Three steps to continuous improvement. New York. Addison-Wesley publishing Company, Inc. 2000.
- 33-Thompson, Leight, Braikovich, Leof. Improving the creativity of organizational work Group. Academey of management Executive Fele. 2006.

B- Periodicals:

- 1- Allen, R.S and Kilmann, R.H. The role of the reward system for a total quality management based strategy. Journal of organizational change Management. 14. 2007.
- 2- Anand, K.N. Give success a chance. Journal of Quality progress. 30 (3). 2001.
- 3- Boas Shamir et al., The motivational effects of charismatic leadership; A self-Concept. Based Theory, organization Science, Vol. 4. No. 4.
- 4- Chpman, R. MB. Quality signals. Journal of Marketing for higher Education, 8 (4) 2003.
- 5- Conger, J & Kanungo, R. "To ward a Benhavioral theory of chair smatic leader ship. Academy of management review vol. 12. 1987.
- 6- Denhardt, R.B. The Big question inpublic administration education. The public administration of review. 61 (5): 2001.
- 7- Denhardt, R.B. Question in public administration education. The public administration Review 2001.

- 8- Dennis W. Organ and Thomas S. Batewan "Job satisfaction and Good solider: he relation ship between affect and Employee citizenship". Acadewy of Management Journal, vol. 26. No. 4. 1998.
- 9- Dennis, W. Organ. "A organization citizenship. Behaviours" Acadery of Management Journal, 1983.
- 10- Daniel P. Sharlicki and Gray P. Latham. Leader ship training in organizational Justice to increase citizenship Behavior with in a labor union; A Replication. Personal Psychology.Vol 50. No. 3. 2005.
- 11- Increasing citizenship Behavior within labor urine; A test of organizational justice theory. Journal of Applied psychology. Vol. 81. No. 2. 2001.
- 12- Douglas Bolon., "Organizational citizenship Behavior among Hospital Employees; A multi dimensional Analysis involving Job Satisfaction and organizational commitment". Hospital and Health services Administration. Vol. 42. No, 2. 2004.
- 13- G.S. Leventhal. "The distribution of Rewards and resource in Groups and organizations: "Advances in Experimental Social Psychology. Vol 9. 1979.
- 14- Judith W. Tansky, Justice and Organizational citizenship Behavior: What is the relationship? Employee Responsibilities and right Journal vol. 6. No, 3, 1996.
- 15- J. Greenberg and R.J. Bies. "Establishing the role of Empirical studies of organizational Justice, philosophical. Inquiries into Business Ethics". Vol 11. 1992.
- 16- J. Green berg. Organizational Justice; Yesterday,Today and tomorrow. Journal of Management. Vol. 19. 1990.

- 17- J. Green berg, Protestant Ethic Endorsement and the fairness of Equity inputs. Journal of research in personality. Vol. 13 . 1979.
- 18- Kai Lamertz. Organizational citizenship Behavior as performance in Mutliple Network position. Journal of organization studies. Vol., 27. No. 1 2006.
- 19- M. Deutsch. Equity Quality and need: what determines which value will be used as the basis for distributive Justice? Journal of Social Issue . Vol. 31 No. 3. 1975.
- 20- Kenneth A. Rasinki. What's fair is fair. or is it? Public values and conflicting public views about social justice. Journal of personality and social psychology. Vol. 53. No. 2. 1987.
- 21- Kearns, D.T. Using quality to readsign School system. San Franciso CA, Jossey – Bass publishers. 2000.
- 22- Lafleur, W.C. The impact of total quality management (TQM) on higher education facility in the delivery of worker awareness, morale and Job satisfaction E.D.E. The university of Alabame, Dissertation Abstract international. Vol. 59 – 01A. No. A119821545. 2004.
- 23- Linn Van Dyne and Jeffery A. Lepine, Helping and voice Extra Role Behaviors; Evidence of construct and predictive validity", A cademy of management Journal, Vol. 41, No. 1, 2003.
- 24- L.J. Williams and S.E. Anderson "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and In. Rol Behaviors", Journal of management, Vol. 17, No. 3, 2000.
- 25- Mel Schnake et al., " En couraging organizational Citizenship. The effects of job satisfaction, perceived Enquiry, and leadership". Journal of management, Issues, Vol. 7, No. 2, 1997.

- 26- M.Chan "Organizational Justice and Landmant cases" International Journal of organizational Analysis, Vol. A, Vol 1, 2000.
- 27- Morre, S.H. Strategic planning total quality management and quality conceptions instituties of higher education; An Exploratory analysis E.D.D. University of Louisville, Dissertation Abstract International vol. 55. 07 A, No. AAI 9433309, 2003.
- 28- Mullen, J.A.: An examination of quality improvement initiatives in higher education D.P.A Arzona state University, Dissertation Abstract International Vol. 5. 7 – 07 – 03 a, No. AAI 962482. 2003.
- 29- Michael Allen: The Goals of Universities the society of Research, into Higher Education Journal open University, U.S.A 1992.
- 30- Michael F. Dipaola; Measuring organizational citizenship of schools. The OCB Scek, Journal of Management, Vol. 19, No. 2, 2004.
- 31- Morman, R.H. Refining our understanding of Mechanisms the link perceived fairness and OCB, Journal of Orgnaizaitonal Behavior, Vol. 1 b, No. 2, 2001.
- 32- Noble, J.S. Critical features for implementing total quality management in community colleges E.D.D, University of Bouston, Dissertation Abstract International Vol. 56. 01 A, No. AAC 9516744, 2001.
- 33- Nichols, K.L. Why public organizations adopt total quality management; Factors influencing descisions to invest in TQM. D, P.A., George Mason University, Dissertation Abstract International, Vol. 54. 06 A, No. AAIG 32847 2005.
- 34- Nicolai J, Foss, Introduction: New organizational forms critical perspectives, International Journal of the Economics of Business, Vol. 2, No. 1, 2003.

- 35- Orga, D.W. and Konovsky, M. "Cognitive versus Effective Determinants of organization of citizenship. Journal of Applied psychology, 1989.
- 36- Philip M. Podsackoff et al., "Transformational Leader Behaviors and their effects on followers trust in leader, satisfaction, and organizational, and organizational citizenship Behaviors leader ship quarterly, Vol. No, 1, 2002.
- 37- Report H Moorman "Relationship between organizational Justice and organizational citizenship behavior: do fairness perception influence employee citizenship? Journal of Applied psychology, Vol., 76, No. 6, 1999.
- 38- Ruth Blatt, "Organizational citizenship Behavior of Temporary knowledge Employees." Journal of organization. Studies [Vol. 29, No. 6, 2008].
- 39- Reynolds M.A. democracy in higher education participatory action research in the physics 101 – 102 cumiculum revision project at cornel University. Vol. 55- 05A. No. AAI 942787897, 2001.
- 40- Roopchand, R.S.; The critical analysis of total quality management in continuing higher education, E.D.D., Nothem Illiniois university, Dissertation Abstracts International, Vol. 58 – 12 A, No. AAI 981819, 2003.
- 41- R.Zwick and Ziao-ping Chen, "What is t he price of Fairnessi ABargaining study" Journal of Management, Vol. 25, No. 6, 1999.
- 42- Roland E. Kidwel et al., "Cohesiveness and organizational citizenship Behavior: A multilevel Analysis using work groups and individuals, Journal of management, Vol. 23, No. 6, 2003.
- 43- Robert Folger and J. Green berg, "Procedural Justice; An Interprctive Analysis of personal system", Research in personnel and Human resource Management, Vol. 3, 2004.

- 44- Seonghee Cho and Misty M. Johanson "Organizational citizenship Behavior and Employee Performance: Amoderating effect of work status in restaurant employees "Journal of Hospitality and tourism research [Vol. 32, No. 3, 2008].
- 45- Sanders, J.B.: Factors which enhance and construct implementation of total quality management of in two years colleges, E.D.D., University of Kentucky, Dissertation abstract International, Vol 54 – 08 A, No. AA c9402850, 2003.
- 46- Scott B. Mac Kenzie et al., "The impact of organization citizenship behavior on Evaluations of sales person performance," Journal of marketing vol. 57, No. 6 , 2005.
- 47- Thomas E. Becker and Donna M. Randall, "reliability and stability of the measures of organization citizenship behavior", Educational and psychological management, Vol. 57, No, 1, 2003.
- 48- W.W. Notz and FA, Starke, "Arbitration and Distributive Justice"Equity of Equality" Journal of applied psychology,Vol. 72, No. 3, 1987.

C- Reports and Studies:

- 1- Klocinski, J.R. Evaluation of success and failure of actors and criteria in the implementation of total quality management principle in administration at selected institution of higher education. Ph. D. Dissertation Abstract international. Vol. 60- 07A. No. AAI 9936335. 2001.
- 2- Langan, P.W. A study of the use of teams in the total quality management process, as implemented. Through Finance and University Services at the University of Iowa. Ph. D., The University of Iowa. Dissertation Abstract international. Vol. 59 – 05 A. No. AAI 983440. 2003.
- 3- Li, H.H. High performance teams in public organization. A case Study of Ohio's team excellence in the public sector. Ph. D. the Ohio State University, Dissertation Abstract international, Vol. 57 – 05A. No. AA 19630922.
- 4- Miller, S.E: The Applicability of Malcolm Baldrige national quality award criteria to assessing the quality of student affairs. Ph. D. Ohio University. Dissertation Abstract International. Vol. 54 – 96A. No. AAC 933 C0 28. 2001.
- 5- Moreno, R.F. (2002) Total quality management and hoshin planning in a university context. Ph. D, Dissertation Abstract international. Vol. 6- 01c. No. AAIC 805063.
- 6- Olson, P.A. Columns, Cathedrals and classrooms; Approaches to change in higher education administration. Ph. D., The Union Institute, Dissertation Abstract international, Vol. 56 – 01A. No. Acc 9514701, 2003.
- 7- Ousley, A.L. A study of the attitudes of faculty and does at IOWA state university improvement (IQI). Ph. D., IOWA state University

Dissertation abstract international. Vol. 56 – 95A. No. AAI 953
1773. 2002.

- 8- Rux, P.P. Bench marking total quality management databases for higher education. Ph. D. the University of wisconsin Madison, Dissertation abstract International. Vol. 55 – 07A. No. AAI 9429369. 2002.
- 9- Soisson, A.E. An Analysis of a university TQM program from process, content, and result perspectives, ph. D. Dissertation Abstract international. Vol. 61 – 88 A, No. AAI 9983640, 2003.
- 10- Thromas, C.D. Perceived levels of success of total quality management program in an institution of higher learning. Ph. D. the university of Tennessee, Disertation Abstract international, Vol. 158 – 09 A. No. AAI 9809997. 2000.
- 11- Warrack, B.J. An inquiry into quality processes in University and its faculties (IQM). Ph. D. the university of Manitoba, Canda, Dissertation Abstract international, Vol. 56 – 09A. No, AAI NN 99006, 2002.
- 12- Wendt, R.F. The politics of total quality management in higher education a critical analysis of communication practices. PH.D., Purdue university, dissertation Abstract international, Vol. 56 – 09A. No. AAC 9601620. 2003.
- 13- Wooten, T.C. Behavioral factors influencing the successful implementation of total quality management; An empirical investigation of atheoretical model. Ph. D., Georgia State university, Dissertation Abstract International. Nol. 56 – 04A. No., AAI 9526902. 2002.

D- Conferences:

- 1- Greenberg, The quest for justice on the job, working paper, CA: SAGE publications 1996.
- 2- Mark A. Bovens, The quest for responsibility and Citizenship behavior in complex organizations, working paper, Cambridge university, 2001.
- 3- Micheal, S.Q, the management of higher education challenges before higher education leaders in the twenty first century (presented at the first international conference and modalvian), 18 – 19 December 2001.