

أولاً: 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 المحروسة ٢٠٠٧ .

٨- السيد ياسين، المواطنة فى زمن العولمة، المركز القبطى، للدراسة الاجتماعية ٢٠٠٢

٩- أمانى محمد عامر، فوزية عيد مبروك، المدير مخططاً ومنظماً فى المنظمات، القاهرة، مطبعة اللواء الحديثة، ٢٠٠٧ .

١٠- — ومحمد 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 فى التعليم العالى الجامعى، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ٢٠٠٣ .

١٣- سعيد ياسين وعلى محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر فى التنظيم والإدارة، القاهرة، مركز وايدسيرفيس للاستشارات والتطوير الإدارى، ٢٠٠٥ .

١٤- سيد محمد جاد الرب، دور إدارة الموارد البشرية فى بناء ودعم الثقافة التنظيمية، غير مبين جهة النشر، ١٩٩٨ .

١٥- عادل ريان محمد، بحوث التسويق:المبادئ والقياس والطرق، أسيوط الطبعة الأولى، مطبعة الصفا والمروة للنشر، ٢٠٠٢ .

## المراجع

- ١٦- عبد الله أمين جماعة، أصول الإدارة: مبادئ وأسس علمية، القاهرة، غير مبين جهة النشر، ٢٠٠٢ .
- ١٧- ، إدارة السلوك البشرى، شبيب الكوم، مطبعة الولاء الحديثة، ٢٠٠١ .
- ١٨- ، وظائف المنظمة: مبادئ وفنون، غير مبين جهة النشر ٢٠٠٣ .
- ١٩- عبد الله أمين جماعة ومحمد بكرى عبد العليم، الإدارة بين النظرية والتطبيق، غير مبين جهة النشر ٢٠٠٥ .
- ٢٠- ، تنظيم وإدارة قواعد البيانات فى منظمات الأعمال، القاهرة مطابع الطوبجى التجارية، غير مبين سنة النشر .
- ٢١- ، المبادئ العلمية لكتابة الرسائل والبحوث العلمية، القاهرة، شركة ناس للطباعة ، ٢٠٠٦ .
- ٢٢- على محمد عبد الوهاب، وعائدة سيد خطاب، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة، ١٩٩٩م .
- ٢٣- فريد رغب النجار، منظومات تكنولوجيا السلوكيات الاقتصادية والتنظيمية، الذكاء السلوكى، القاهرة، بيت الإدارة للاستشارات الإدارية، ١٩٩٨ .
- ٢٤- ، السلوك التنظيمى للقرن الحادى والعشرين، ١٩٩٨ .
- ٢٥- ، المديرون والمنظمات: مدخل تجريبى لتنمية المهارات، القاهرة، وكالة الإهرام للتوزيع ١٩٩٨ .
- ٢٦- ، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، رؤية التنمية المتواصلة، الطبعة الأولى، القاهرة استراك للنشر والتوزيع ٢٠٠٠ .
- ٢٧- فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات العربية، القاهرة غير مبين جهة النشر، ٢٠٠٤ .
- ٢٨- فوزية عيد أحمد مبروك، أساسيات فى سلوك الأفراد فى العمل، القاهرة، مطابع الدار الهندسية ٢٠٠٩ .
- ٢٩- فيليب اتكنسون، إدارة الجودة الشاملة، تعريب عبد الفتاح النعمانى، مراجعة عبد الرحمن توفيق، سلسلة إصدارات بمبك، الجزء الأول ١٩٩٦ .
- ٣٠- لمياء محمد أحمد السيد، العولمة ورسالة الجامعة، رؤية مستقبلية، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية ٢٠٠٢ .
- ٣١- مبروك عبد المولى الهوارى ومحمد المحمدى الماضى، السلوك التنظيمى، القاهرة، غير مبين جهة النشر، ٢٠٠٨ .

## المراجع

- ٣٢- محمد رمضان زهو، إدارة الأصول البشرية فى إطار الاستثمار فى العقل البشرى، وتنمية رأس المال الفكرى، القاهرة، مطابع الدار الهندسية، ٢٠٠٧ .
- ٣٣- ،، الإدارة العامة: فكر الحكومة الإلكترونية، وإدارة التغيير، القاهرة، مطابع الدار الهندسية، ٢٠٠٤ .
- ٣٤- ،، قواعد البيانات وتحسين فرص دعم اتخاذ القرارات، شبين الكوم، مطبعة الولاء الحديثة، ٢٠٠٠ م.
- ٣٥- محمد محمد سكران، وظائف الجامعات المصرية فى ضوء الاتجاهات التقليدية والمعاصرة، القاهرة، دار الثقافة للنشر، والتوزيع ٢٠٠١ .
- ٣٦- محمد سمير حسانين، دراسات مشكلات التعليم الجامعى والعالمى، طنطا، مطابع غباشى، ١٩٩٩ م.
- ٣٧- محسن أحمد الخضيرى، الضغوط الإدارية: الظاهرة والأسباب والعلاج، القاهرة، مكتبة مدبولى ٢٠٠١ .
- ٣٨- مصطفى السايح 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 فى التاريخ العربى الإسلامى مركز القاهرة لدراسات حقوق الإنسان، غير مبين جهة النشر، ١٩٩٨ .

## (ب) الدوريات:

- ١- أحمد أمين حمزة، دور الجامعات فى خدمة المجتمع وتنمية البيئة مجلة جامعة المنصورة، العدد الثانى، أكتوبر، ١٩٩٤ .
- ٢- أحمد محمود الخطيب ومحمد على عاشور، استراتيجية مقترحة لإعداد المعلم العربى فى 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 فى القطاع الصناعى بالمملكة العربية السعودية، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة ببنى 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 ببنى سويف، جامعة القاهرة، العدد الثالث، ديسمبر ٢٠٠٢ .
- ٥- إسماعيل محمد دياب وعادل السعيد البناء، تقويم وحدة الأداء الجامعى بناء نموذج رياضى وتطبيقى على بعض كليات جامعة الإسكندرية والمنصورة وأسيوط، الإسكندرية، مجلة جامعة الإسكندرية، المكتبة المصرية، ٢٠٠١ .
- ٦- أشرف العربى، الدور التتموى للخدمات التعليمية فى مصر، مركز دراسات وبحوث الدول النامية، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٠٠٧ .
- ٧- أنوار محمد مبارك، إطار مقترح بأساسيات إدارة جودة التعليم الجامعى، دراسة نظرية تطبيقية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلد الثالث، العدد الأول ٢٠٠٦ .
- ٨- حليم حلمى رزق، إدارة تكنولوجيا التعليم الجامعى: التكنولوجيا بين التعليم النظامى التقليدى والتعليم المفتوح، مجلة آفاق جديدة، جامعة المنوفية، كلية تجارة السنة السادسة، العدد الرابع ٢٠٠١ .
- ٩- حنان عبد الرحيم الأحمدي، 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 (المشترك) لصراع وغموض الدور على الأداء الوظيفى، مجلة الإدارى، معهد الإدارة العامة سلطنة عمان ، غير مبين سنة النشر .
- ١٢- رفعت محمد جاب الله، محددات سلوك المواطنة 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 القحطاني، إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها فى القطاع الحكومى، مجلة الإدارة العامة، الرياض، معهد الإدارة العامة السنة الثانية والثلاثون ١٩٩٩م.
- ١٦- سوسن عبد الحميد مرسى، إطار مقترح لتدعيم 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 التنظيمى، 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 المسدى، محددات سلوكيات المواطن التنظيمية - دراسة تطبيقية على القطاع المصرفى 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- ، تنمية 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 البشرى، دراسات فى إدارة العمال والتمويل والإدارة المالية، قضايا وآراء ٢٠٠٢ .
- ٢٣- عاطف عبد المجيد عبد الرحمن، مدلول التكلفة المستهدفة كهدف استراتيجى لتدعيم المقدرة الإنتاجية، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، العدد الثامن والعشرون، يونيو ٢٠٠٠ .

- ٢٤- 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 .
- ٢٥- عبد الحميد صفوت إبراهيم، الرضا عن العمل بين العاملين وعلاقته بالسلوك المؤسسي وبعض المتغيرات الديمقراطية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٨ .
- ٢٦- ،، بعض العوامل المؤثرة على سلوك المواطنة التنظيمية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ١٩٩٨ .
- ٢٧- ،، الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، مجلة العلم للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٧ .
- ٢٨- عبد الرحمن محمود الخويطر، إطار عملي لتحسين الجودة المستمر في نشاط توفير الخدمات الصيدلانية، مجلة الإدارة العامة، الرياض، معهد الإدارة العامة، المجلد الرابع والثلاثون، العدد الثاني، ٢٠٠٠ .
- ٢٩- عبد الله موسى الخلف، ثالث التميز: تحسين الجودة، وتخفيض التكلفة، وزيادة الإنتاجية، مجلة الإدارة العامة، الرياض معهد الإدارة العامة، المجلد السابع والثلاثون، العدد الأول ٢٠٠١ .
- ٣٠- عبد المحسن على الكتبي، تحليل العلاقة بين المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة الاستراتيجية بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، مسقط، سلطنة عمان، ١٩٩٨ .
- ٣١- علاء الدين عبد الغنى محمود، دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بجامعة القاهرة، فرع بنى سويف، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة ببنى سويف، جامعة القاهرة، ٢٠٠١ .
- ٣٢- علي محمود المبيض، العوامل المؤثرة على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية - دراسة تطبيقية على العاملين بإدارة شئون الطلاب، جامعة عين شمس، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٩ .
- ٣٣- علي محمود المبيض، ومحروس أحمد حسن، دراسة تحليلية للرضا عن العمل والانتماء التنظيمي في البنوك التجارية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٧ .

## المراجع

- ٣٤ - على محمود المبيض ، حسن محمد الجندى، الضغوط الوظيفية التى تتعرض لها المديرون فى القطاع الحكومى وتأثيرها على الرضا الوظيفى، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٩ .
- ٣٥ - على محمد المبيض، مدى توافر أبعاد القيادة الكاريزمية فيه فى القيادات الإبداعية وتأثيرها على الأداء والرضا الوظيفى وتماسك الجماعة، المجلة العلمية للاقتصاد والإدارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول يناير ٢٠٠٠ .
- ٣٦ - فؤاد محمد سعيد المالكى، دراسة وتحليل درجة رضا الطلاب عن مستوى أداء لخدمة التعليمية وعناصر العمل الإدارى - بالتطبيق على الكلية التقنية بجدة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثانى ١٩٩٩ .
- ٣٧ - فريد عبد الفتاح زين الدين، القيادة الإدارية، ودورها فى بناء ثقافة الجودة فى شركات قطاع الأعمال، مجلة البحوث، التجارية، كلية التجارة جامعة الزقازيق، المجلد السابع عشر، العدد الأول ١٩٩٨ .
- ٣٨ - محمد جابر الثمرى، التحديات التى تواجه استخدام نموذج تقييم الأداء المتوازن فى الدول المتقدمة والنامية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، العدد الثالث، ٢٠٠١ .
- ٣٩ - محمد حريى حسن، دور الجامعة فى تنمية بيئتها الإدارة العامة، الرياض معهد الإدارة العامة، السنة الثلاثون، العدد الثامن والستون ١٩٩٩ .
- ٤٠ - محمد شريف توفيق، التعليم العالى وأبحاثه فى مواجهة تحديات عصر الحاسب الالكترونى وبنوك المعلومات، الإدارة العامة، الرياض معهد الإدارة العامة، السنة السادسة والعشرون العدد الثانى والخمسون، ٢٠٠١ .
- ٤١ - محمد عبد التواب شاهين، التوافق النفسى وعلاقته بسلوك المواطننة التنظيمية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - كلية التجارة - جامعة عين شمس، العدد الثالث، يوليو ٢٠٠٠ .
- ٤٢ - محمد عبد التواب شاهين، أنماط القيادة الإدارية وعلاقتها بسلوكيات المواطننة التنظيمية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة - جامعة عين شمس، العدد الأول يناير ٢٠٠١ .

## المراجع

- ٤٣- محمد محمد عريشة، محددات سلوكيات الدور الرسمى، والدور الإضافى فى 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، فى ظل استراتيجية تحسين جودة التعليم العالى، منظور منهج الأحداث التفاعلى، مجلة الدراسات التجارية والإدارية، كلية التجارة بدمهور، جامعة الإسكندرية العدد الثانى 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 فى مؤسسات التعليم الجامعى والعالى - رؤية مقترحة - مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ١٩٩٨ .
- ٤٧- على حسن محمد، استخدام مدخل العدالة التنظيمية فى 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 دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة ١٩٩٧ .
- ٢- أحمد سيد محمد سباعى، تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة كمرتكز لتحسن جودة أداء العملية التعليمية، رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية تجارة - جامعة أسيوط ٢٠٠٥ .
- ٣- أحمد عبد المنعم شفيق، مدى توافر مقومات المنظمة دائمة التعلم بالبنوك التجارية المصرية وأثره على الانتماء التنظيمى، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة جامعة بنها ٢٠٠٦ .
- ٤- أمانى نور الدين رمضان، أثر الثقافة التنظيمية على سلوكيات المواطننة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية تجارة ،جامعة عين شمس، ٢٠٠٤ .
- ٥- حامد على حسن ، "إدارة مشروعات خدمة المجتمع وتنمية البيئة فى 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 دكتوراة غير منشورة - كلية التربية - جامعة المنوفية ٢٠٠٢ .
- ٧- سحر محمد أبو راضى، دور الجامعات الإقليمية فى تلبية احتياجات المرأة الريفية فى 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 انتماء الأفراد فى المنظمات - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة، جامعة الأزهر ١٩٩٩ .
- ١٠- شيرين عيد موسى، دور التعليم الأساسى فى تنمية قيم المواطنة - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التربية - جامعة بنها ٢٠٠٧ .
- ١١- شيماء أحمد حسن عبد الحميد، تأثير الإثراء الوظيفى على ولاء العاملين، " دراسة تطبيقية" . رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ببور سعيد - جامعة قناة السويس، ٢٠٠٨ .
- ١٢- صابر محمد اسماعيل، تطوير الإدارة الجامعية فى ظل الاستقلال الذاتى للجامعات مع التطبيق على جامعة القاهرة - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة جامعة القاهرة ١٩٨١ .
- ١٣- عبد الرؤوف محمد بدوى، " الجامعة والبيئة - دراسة الدور البيئى لجامعة طنطا" - رسالة دكتوراه غير منشورة - جامعة طنطا، كلية التربية، ١٩٩٣ .
- ١٤- عبد السلام محمد السيد، الاستثمار فى البحث العلمى والتطور التكنولوجى - رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة بنها ، ٢٠٠٧ .
- ١٥- عبد الله أحمد محمد، أثر العدالة التنظيمية على فاعلية الأداء الوظيفى - 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 دكتوراة غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٣ .

## المراجع

- ١٧- عمرو محمد أحمد عواد، نموذج مقترح سلوكيات المواطننة التنظيمية - "دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بالقاهرة الكبرى" رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية التجارة - جامعة عين شمس، ٢٠٠١ .
- ١٨- فايد دياب مجاهد، فلسفة المواطننة المحلية والعولمة - 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 تقييمية 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، لشرك 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 الإدارى 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 الأساسى - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية تجارة - جامعة بنها ١٩٩٠ .
- ٢٥- محمد عبد القادر أحمد، ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفى "دراسة تطبيقية على القطاع الصحى الحكومى"، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة - جامعة عين شمس ٢٠٠٣ .
- ٢٦- محمد عبد الوكيل عطا، نحو نموذج مقترح لنظام الجودة الشاملة للخدمة لتحسين الجودة المدركة "دراسة تطبيقية على شركتى موبنيل وفودافون ٢٠٠٨ .

## المراجع

- ٢٧- محمد نصر محمد سعيد، دور التسويق الإلكتروني للخدمات الصحية في تعزيز القدرات التنافسية لمستشفيات محافظة القليوبية، رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية التجارة - جامعة بنها ٢٠٠٨ .
- ٢٨- مغير خميس الخبيلي، نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطن التنظيمية - دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإدارة أبوظبي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ٢٠٠٣ .
- ٢٩- نبيه محمد محمد الصعيدي، المرأة في إدارة التعليم العام: صورتها ، تمثيلها، مشكلاتها، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية - جامعة المنوفية ٢٠٠٩ .
- ٣٠- نصر الدين عبد الرافع محمد ، مجهودات تطوير التعليم الجامعي في مصر منذ ١٩٧٥ إلى ١٩٩٠ - رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية التربية جامعة حلوان ١٩٩٤ .
- ٣١- نهاد مراد المصري، تحليل دوافع العمل بالمؤسسات الإسلامية - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة - جامعة بنها ١٩٩٠ .
- ٣٢- هبة الله محمود عبد السميع، دور قادة الرأي في تحصين الشباب الجامعي ضد الغزو الثقافي في عصر العولمة "دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجامعي" - رسالة ماجستير غير منشورة - كلية آداب - جامعة بنها ٢٠٠٦ .
- ٣٣- وليد أحمد السيد السيد، استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأداء الإنتاجي بالشركة المصرية لمدينة الإنتاج الإعلامي، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة بنها ٢٠٠٩ .
- ٣٤- ياسر فتحى الهنداوى، العدالة التنظيمية وأداء المعلمين لسلوك المواطن بالمدارس الثانوية العامة في مصر - رسالة دكتوراه غير منشورة - جامعة عين 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. Lexington 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. 2<sup>nd</sup> 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. 2<sup>nd</sup> 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://www.eduln.com/intro/history.html>. 2008.
- 15-Ishikaw, K. What is total quality the Japanese way. New Jersy: England Cilis, Prientic, Hall, Inc, 2001.
- 16- ISO quality management and quality assurance-vocabulary 2<sup>nd</sup> e d. Geneve. 1999.
- 17-Juran, J.M. Juran on Leadership for quality – New York. The free press. 2004.
- 18-Johin 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. Corprate 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 citizen ship 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. Green berg. The Justice concept in social psychology (New York): A cademic press. 1982.
- 30-Sтивен Сон, W.J. Production and operation management. 5<sup>th</sup> ed. Boston: In Win. 2000.

- 31-Steve H.Barr and Badr In array an. S. Pawar."Orgnizational 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 Excutive 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 statisfaction 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 Francisco 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 Enquity, and leadership". Journal of management, Issues, Vol. 7, No. 2, 1997.

- 26- M.Chan "Organizational Justice and Landmant ca ses" 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 e ducation D.P.A Arizona 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 Sceek, 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 Illinois university, Disseration 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: A moderating 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 constrain 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 factors 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, A 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 Co 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 deans 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- Thomas, C.D. Perceived levels of success of total quality management program in an institution of higher learning. Ph. D. the university of Tennessee, Dissertation 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, Canada, 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 a theoretical model. Ph. D., Georgia State university, Dissertation Abstract International. Vol. 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, combridge university, 2001.
- 3- Micheal, S.Q, the management of higher education challenges before higher education feaders in the twenty first century (presented at the first international conference and modalvian), 18 – 19 December 2001.