

المراجع

أولاً: أمهات الكتب والمعاجم والموسوعات.

- القرآن الكريم
- سنن أبي داود، سليمان بن الأشعث السجستاني (ت: 275 هـ). 1420 هـ - 1999 م. كتاب الجهاد. باب في القوم يسافرون يؤمرون أحدهم. 1129/3. حديث رقم: 2608. تحقيق: عبد الخير عبدالقادر، وآخرون. القاهرة: دار الحديث.
- صحيح ابن خزيمة، محمد بن إسحاق (ت: 311 هـ). 1390 هـ - 1970 م. تحقيق: الأعظمي، مصطفى. بيروت: المكتب الإسلامي. 141/4. حديث رقم: 2541.
- الترمذي، سنن الترمذي. كتاب البر والصلة عن رسول الله صلى الله عليه وسلم. باب ماجاء في الشكر لمن أحسن إليك. ج 3 - ص 267. حديث رقم: 2082. ص: 267.

ثانياً: الكتب والمراجع العربية

الكتب

- إبراهيم، محمد محمد. 1997. المدير والاتجاهات الإدارية الحديثة. القاهرة: مكتبة عين شمس.
- إبراهيم، مصطفى وآخرون. 1980. المعجم الوسيط. مجمع اللغة العربية. مصر: مطبعة مصر.
- أبو النجا، محمد عبدالعظيم. 2008. العسوق المتقدم. إدارة العلاقات مع العملاء. مصر: دار الجامعة للنشر.
- أبو النصر، مدحت محمد. 2008. إدارة العمالة التنموية (النظرية والتطبيق). جمهورية مصر العربية: دار الفجر للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى.
- أبو سن، أحمد إبراهيم. 1996. الإدارة في الإسلام. الرياض: دار الخريجي.
- أبوشبخة، نادر أحمد. 2010. إدارة الموارد البشري إطار نظري وحالات عملية. الأردن: دارصفاء. الطبعة الأولى.
- أحمد علي صالح وطاهر الغالي. 2010. التطوير التنظيمي. مدخل تحليلي للمفاهيم والعلاقات الاستراتيجية والعمليات والمناهج والتقنيات. عمان: دار وائل للنشر.

- أحمد، محمد سمير. 2009. الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في المصارف التجارية. الاردن: دار المسيرة للنشر.
- آلان، لويس. 2002. مهنة الإدارة. نظام متكامل لإدارة المنظمات. امريكا: شركة لويس آلان.
- البدري، طارق عبد الحميد. 2002. اساسيات في علم ادارة القيادة. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. الطبعة الاولى.
- بربر، كامل. 2000. إدارة الموارد البشرية وكفاءة الاداء التنظيمي. لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع. الطبعة الثانية.
- بربر، كامل. 2008. إدارة الموارد البشرية: اتجاهات وممارسات. بيروت: دار المنهل. الطبعة الاولى.
- البرنوطي، سعاد نايف. 2001. إدارة الموارد البشرية. الاردن: دار وائل للطباعة والنشر.
- برنوطي، صفيحة. 2003. الإدارة: استراتيجيات إدارة الأعمال. عمان: دار وائل. الطبعة الثانية.
- بلوط، حسن إبراهيم. 2002. إدارة الموارد البشرية: منظور استراتيجي. لبنان: دار النهضة. الطبعة الأولى.
- بن عيشي، عمار. 2012. اتجاهات التدريب المعاصر وتقييم أداء الأفراد العاملين. الاردن: دار أسامه للنشر والتوزيع. الطبعة الاولى.
- بوحفص، عبد الكريم. 2010. التكوين الاستراتيجي لتسمية الموارد البشرية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- تيسفا ميدين، بيتر شافير. 2005. تحديات القيادة الإدارية الفعالة (ترجمة) سلامة عبد العظيم حسين. الأردن: دار الفكر.
- الجارودي، ماجدة بنت إبراهيم. 2011. قيادة التحول في المنظمات مدخل الى نظريات القيادة. الرياض: قرطبة للنشر والتوزيع.
- جليروكس. 2001. قدرات التدريب والتطوير. (ترجمة) عبدالإله اسماعيل. المملكة العربية السعودية: مركز البحوث.
- جمجوم، هشام محمد نور. 2008. سيكولوجية الإدارة. دمشق: دار الهلال للنشر.

- جودة، محفوظ. 2006. إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات. الاردن : دار وائل للنشر والتوزيع. الطبعة الثانية.
- جيلان، دانيال. 2004. القادة الجدد. (ترجمة) عثمان الجبالي. الرياض: دار المريخ.
- حاروش، نور الدين. 2011. إدارة الموارد البشرية. الجزائر: دار الامة. الطبعة الأولى.
- الحداد، عوض بدير. 1999. تسويق الخدمات المصرفية: البيان للطباعة والنشر. الطبعة الاولى.
- الحريري، عبدالله محمد. 2009. مسابقات التدريب. ندوة الامن مسؤولية الجميع. المملكة العربية السعودية. الدورة السنوية الثانية.
- حريم، حسين. 2003. السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حسن، ماهر محمد صالح. 2004. القيادة: اساسيات ونظريات ومفاهيم. الاردن: دار الكندي للنشر.
- حسونة، فيصل. 2008. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع. الطبعة الاولى.
- حسين، راوية محمد. 2000. إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية. مصر: جامعة الاسكندرية كلية التجارة.
- حمدي، رضا هشام. 2010. تنمية مهارات الاتصال والقيادة الادارية. عمان: دار اليازة للنشر. الطبعة الاولى.
- حمزاوي، محمد سعيد. 2004. اسس التدريب. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. الطبعة الاولى.
- حمود، خضير. 2007. إدارة الجودة وخدمة العملاء. الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع. الطبعة الثانية.
- حميد الطائي وآخرون. 2007. الاسس العلمية للتسويق. الاردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- حنفي، عبدالغفار. 2002. السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- الخضر، عثمان. 2005. علم النفس التنظيمي. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع. الطبعة الاولى.

- دافيد راتشمان وآخرون. 2001. الإدارة المعاصرة. (ترجمة ومراجعة) رفاعي محمد رفاعي وآخرون. المملكة العربية السعودية الرياض: دار المريخ للنشر.
- الدراك، مأمون. 2006. إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى.
- درويش، محمد أحمد. 2009. نظريات القيادة واستراتيجيات الاستحواذ على القوة. القاهرة: عالم الكتب.
- دزة، عبد الباري ابراهيم. 2003. تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات: الاسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية. مصر: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- دورين، دقة محمد. 2010. التحليل الاحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS. عمان: دار المسيرة للنشر والطباعة الأولى.
- ذاتقان عبيدات وآخرون. 2002. البحث العلمي: مفهومه وأسانيه وأدواته. الرياض: دار أسامة للنشر والتوزيع. المملكة العربية السعودية.
- رسمي، محمد حسن. 2004. السلوك التنظيمي في التربية الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- زايد، عادل. 2006. الاداء التعليمي المتميز. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية. الطبعة الاولى.
- الزبيدي، حمزة محمود. 2000. ادارة المصروف - الاستراتيجية تعبئة الودائع وتقييم الائتمان. الاردن: الوراق للنشر. الطبعة الاولى.
- الزعبي، أحمد. 1994. أسس علم النفس الاجتماعي. صنعاء: دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع.
- الزبيدي، عادل رمضان. 1999. إدارة الموارد البشرية. القاهرة: مكتبة عين شمس.
- زيدان، سلمان. 2010. إدارة الجودة الشاملة: الفلسفة ومداخل العمل. الاردن: دار الفاهج للنشر والتوزيع.
- السامرائي، مهدي. 2007. إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. الاردن: دار جرير للنشر والتوزيع.

- سعد، نادية. 2012. دليل تقييم برامج التدريب. المعهد القضائي الفلسطيني.
- سعود بن محمد النمر وآخرون. 2006. الإدارة العامة: الأسس والوظائف. الرياض: مطابع الفزديق، الطبعة الخامسة.
- السكارنة، مالك. 2010. القيادة الإدارية الفعالة. الطبعة الأولى. عمان: دار المسيرة لنشر والتوزيع.
- السلمي، علي محمد. 1999. المهارات الإدارية والقيادية للمدير المتفوق. القاهرة: دار غريب.
- سند، عرفه متولي (ب.د.). مقدمة في العلوم السلوكية وتطبيقاتها في مجال الإدارة. بيروت: دار النهضة العربية.
- سهيلة محمد عباس وعلي حسن علي. 2007. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل. الطبعة الأولى.
- سهيلة، محمد عحاس. 2004. القيادة الابتكارية والاداء المتميز. عمان: دار وائل. الطبعة الأولى.
- شفيق، محمد. 2009. المبادئ تطبيقات العلوم السلوكية في مجال القيادة. القاهرة: نهضة مصر للنشر.
- الشنواني، صالح. 1999. إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- الشوبكي، سمير. 2006. المعجزة الإدارية. الاردن: دار اسامة للنشر والتوزيع.
- صالح العامري وطاهر الغالي. 2007. الإدارة والأعمال. عمان: دار وائل.
- الصحن، محمد فريد. 2002. قراءات في الإدارة التسويقية. جمهورية مصر العربية: دار الجامعة.
- الصيرفي، عبدالفتاح. 2006. مبادئ التنظيم والإدارة. عمان: دار المناهج.
- الضمور، هاني. 2009. تسويق الخدمات. الاردن: دار وائل للنشر. الطبعة الخامسة.
- طاهر الغالي وآخرون. 2006. إستراتيجية الأعمال من أجل تطبيقي. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى.
- الطراونة، تحسين أحمد. 2012. الفلسفة الاخلاقية وعلم القيادة. تطبيقاتها في قيادة فرق العمل. الرياض: مطابع جامعة نايف للعلوم الامنية.
- الطريقي، صالح أحمد. 2008. التدريب التربوي: المدخلات العلمية والمخرجات وقياس اتجاهات المستهدفين.

- عامر، سامح عبد المطلب. 2011. استراتيجيات إدارة الموارد البشرية. الاردن: دار الفكر. الطبعة الاولى.
- عباس علي. 2008. الرقابة الإدارية في منظمات الأعمال. الاردن: دار إثراء للنشر والتوزيع.
- عبد الله العرش وعباس مهدي. (ب.ت). مدخل إلى الإدارة التربوية. ليبيا: جامعة قارونس.
- عبدالباري مرة وزهير الصباغ. 2008. إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرون. الاردن: وائل للنشر. الطبعة الاولى.
- عبدالباقي، صلاح الدين. 2004. إدارة الموارد البشرية: مدخل تطبيقي معاصر. مصر: دار الجامعة.
- عبدالقادر الهادي مدني. 1998. الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية. دار جدة.
- عبدالنبي، محمد أحمد. 2010. إدارة الموارد البشرية. الاردن: دار زمزم ناشرون وموزعون. الطبعة الاولى.
- عبدالوهاب، أحمد. 2000. السلوك التنظيمي: دراسة سلوك الافراد والجماعات داخل المنظمة. المنصورة: دار الوفاء. الطبعة الاولى.
- عبودي، زيد. 2007. القيادة في ظلها في العملية الإدارية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
- العتيبي، صبحي جبر. 2005. تطور الفكر والأساليب في الإدارة. عمان: دار الحامد.
- العتيبي، ياسر. 2003. الذكاء العاطفي والقيادة والإدارة. دمشق: دار الفكر.
- العجارمة، تيسير. 2005. التسويق المصري. الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- العديلي، ناصر محمد. 1995. السلوك الإنساني والتنظيمي. منظر كل مقارنة. الرياض: منشورات معهد الإدارة العامة.
- العزاوي، نجم عبدالله. 2006. التدريب الإداري. الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- العطية، ماجدة. 2003. سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة. عمان: دار الشروق. الطبعة الاولى.
- عقلة محمد المبيضين وأسامة محمد جرادات. 2001. التدريب الإداري الموجه بالأداء. جامعة الدول العربية: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

- عقيلي، عمر وصفي. 1996. إدارة القوى العاملة. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- علاء طالب وآخرون 2010. المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن. الاردن: دار صفاء للنشر.
- العلاق، حسن. 1999. أسس الإدارة الحديثة. عمان: دار اليازوري.
- علوان، قاسم. 2009. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الآيزو. الأردن: الثقافة للنشر والتوزيع. الطبعة الثانية.
- العميان، محمود سليمان. 2010. السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال. الاردن: دار وائل للنشر. الطبعة الخامسة.
- العنزي، عوض. 2005. إدارة جودة الخدمات العامة: المفاهيم وأساليب التطوير. الكويت: الفلاح للنشر والتوزيع.
- عودة، صالح سعيد (ب.ص). إدارة الأفراد. ليبيا: الجامعة المفتوحة.
- عوض، عامر. 2008. السلوك التنظيمي الإداري. الطبعة الأولى. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- عياصرة، علي أحمد. 2006. القيادة والدافعية في الإدارة التربوية. الاردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- العيسوي، عبد الرحمن محمد. 2002. دراسات في علم النفس المهني والصناعي. الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة.
- العيسوي، عبدالرحمن محمد. 2003. علم النفس والاحتاج. مصر: دار الجامعة.
- الفارسي، الصديق بوسنية. 2003. الموارد البشرية: تنظيمها - مسؤوليتها - مهامها. ليبيا: أكاديمية الدراسات العليا طرابلس.
- فائز الزعبي ومحمد ابراهيم عبيدات. 1997. اساسيات الادارة الحديثة. عمان: دار المستقبل. الطبعة الاولى.
- فرج عبد القادر وآخرون. 1993. معجم علم النفس والصحة. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة.

- فيليب كوتلر واخرون. 2002. التسويق: اساليب التسويق الرئيسية (ترجمة) مازن نفاع. الجزء الثالث. دمشق.
- القحطاني، سالم بن سعد. 2001. القيادة الإدارية: التحول نحو نموذج القيادي العالمي. الرياض: مرمر للطباعة والنشر.
- القحطاني، سالم بن سعيد. 2008. القيادة الإدارية: التحول نحو نموذج القيادي العالمي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- القريوتي، محمد قاسم. 2000. السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المحاففة. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع. الطبعة الثالثة.
- القريوتي، محمد قاسم. 2003. السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المحاففة. عمان: دار الشروق. الطبعة الرابعة.
- قزار، عبدالغفار حنفي. 2002. السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. مصر: الدار الجامعية للنشر.
- قنديل، سيد علاء. 2010. القيادة الإدارية وإدارة الابتكار. عمان: دار الفكر للنشر. الطبعة الأولى.
- الكبيسي، عامر خضير. 2012. القيادة الإدارية تحت المجهر النظريات والسلوكيات. الرياض: مؤسسة الإمامة.
- الكردي، أحمد السيد. 2011. التخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة في إدارة علاقات الزبائن. موسوعة الاسلام والتنمية.
- كشيوي، باري. 2006. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار فاروق للنشر والتوزيع. الطبعة الثانية.
- الكلابي، سعد عبدالله. 2000. نحو نموذج شامل في القيادة: دراسة نقدية لنظريات ومدائل القيادة الإدارية. الرياض: مطابع جامعة الملك سعود.
- كلالدة، ظاهر محمود. 1997. الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

- كنعان، نواف سالم. 2002. القيادة الإدارية. عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع. الطبعة الثالثة.
- كنعان، نواف سالم. 2008. القيادة الإدارية. عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع. الطبعة الخامسة.
- لاسكلدافيد و رويسكوب. 1998. قمة الاداء: عالم جديد من المنشآت الناجمة (ترجمة) حمد عثمان. القاهرة.
- ماهر، أحمد. 2003. إدارة الموارد البشرية. مصر: الدار الجامعية.
- المنجوب، طارق. 2000. الإدارة العامة. جمهورية مصر العربية: الدار الجامعية.
- مجدي أحمد بيومي ومحمد السيد الطفي. 2009. الكفاءة التنظيمية والسلوك الإنتاجي: مدخل في علم الاجتماع الصناعي، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- محفوظ، زياد رمضان. 2003. الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك. الاردن: دار وائل للنشر. الطبعة الثالثة.
- محمد النعيمي و راتب صوص. 2008. تحقيق الثقة في إدارة الجودة: مفاهيم وتطبيقات. الاردن: إثراء للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى.
- محمد، إبراهيم محمد. 1997. المدير والاتجاهات الإدارية الحديثة. القاهرة: مكتبة عين شمس.
- محمود الصميدعي و ردينة يوسف. 2005. تسويق الخدمات. الاردن: دار المسيرة للنشر. الطبعة الأولى.
- محمود الوادي وآخرون. 2010. إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية. عمان. الاردن: دار صفا للنشر والتوزيع.
- محمود، منال طلعت. 2003. اساسيات في علم الادارة. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- مرسي، جمال الدين. 2003. الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية. جمهورية مصر العربية: الدار الجامعية.
- مساد، عمر حسن. 2005. الإدارة التعليمية. عمان: دار الصفاء.

- المساعد، زكي خليل. 2006. تسويق الخدمات وتطبيقاته. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى.
- المغربي، كامل محمد. 2002. السلوك التنظيمي: مفاهيم أسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى.
- المغربي، كامل محمد. 2004. السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الافراد والجماعة في التنظيم. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. الطبعة الثالثة.
- المنجد في اللغة والأعلام، 1998. بيروت: دار المشرق - المكتبة الشريفة.
- المنياوي، عائشة مصطفي. 1998. سلوك المستهلك: المفاهيم والاستراتيجيات. مكتبة عين شمس. الطبعة الأولى.
- مؤيد سعيد، محمد و عادل جرحوش صالح. 2002. إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. الاردن: عالم الكتب الحديثة.
- نجم، عبود نجم. 2010. إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت. الاردن: دار صفاء للنشر. الطبعة الأولى.
- النداوي، عبدالعزيز بدر. 2009. عولمة إدارة الموارد البشرية: نظرة استراتيجية. عمان: دار المسيرة للنشر.
- نزار البرواري و حسن باشيوة. 2011. إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة: مفاهيم وأسس وتطبيقات. الاردن. الطبعة الأولى.
- الهلالي، الشريفي الهلالي. 2006. إدارة المؤسسات التعليمية في القرن الحادي والعشرين. مصر: المكتبة العصرية.
- الهواري، سيد. 2002. الإدارة: الأصول العلمية للقرن 21. مصر: دار العلم.
- الوليد، بشار يزيد. 2009. الإدارة الحديثة للموارد البشرية. الاردن: دار الراية للنشر.
- يوسف حجيم الطائي و هاشم فوزي العبادي. 2009. إدارة علاقات الزبون. الاردن: دار الوراق.

- الدراسات والرسائل الجامعية:
- أبو زيد، خالد ذيب حسين. 2010. أثر القوة التنظيمية على الابداع الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية بالأردن (رسالة ماجستير). الاردن. جامعة الشرق الاوسط.
- الاسمري، عبد العزيز بن سعيد أحمد. 2009. نحو بناء برنامج تدريبي لتطوير المهارات الإستراتيجية للقادة الأمنيين (اطروحة دكتوراة). الرياض. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- آل بريك، محمد بن فالح. 2010. دور الانماط القيادية في تحسين إدارة الاداء في قوات امن المنشآت في المملكة العربية السعودية (رسالة ماجستير). الرياض. جامعة نايف للعلوم الامنية.
- آل قاسم، روى رشيد. 2012. أثر الالتزام الوظيفي في تحسين جودة الخدمة المصرفية (رسالة ماجستير). الاردن. جامعة الشرق الأوسط.
- بالبال، عبدالح. 2010. دور التمويج الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا الزبائن. (رسالة ماجستير) غير منشورة. الجزائر. جامعة مرياح ورقلة.
- بركات، محمد علي. 2001. قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات. دراسة تطبيقية (رسالة ماجستير) غير منشورة. جمهورية مصر. كلية التجارة. جامعة عين شمس.
- بلحسن، سميحة. 2012. تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبائن (رسالة ماجستير). الجزائر. جامعة مرياح ورقلة.
- بلقاضي، آسيا. 2010. الأنماط القيادية وأثرها في جودة الخدمات الصحية. دراسة تطبيقية على قطاع المستشفيات (رسالة ماجستير). جامعة دمشق. كلية الاقتصاد.
- الجميلي، خميس طلب عباس. 2004. أثار الثقافة والقوة التنظيمية في السلوك القيادي: دراسة عملية في القطاع المصرفي العام (اطروحة دكتوراة) بغداد. الجامعة المستنصرية. كلية الإدارة والاقتصاد.
- الحكيمي، إخلاص علي. 2010. دور النمط القيادي الفاعل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض المؤسسات التعليم العالي اليمني (رسالة ماجستير). صنعاء. كلية العلوم المالية المصرفية. الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية.

- خلف، محمد كريم. 2010. علاقة القيادة التحويلية بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعة الإسلامية بغزة (رسالة ماجستير). كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة. قسم إدارة الأعمال.
- الدهمشي، يوسف مظهر. 2011. دور القيادة التفاعلية في تحسين الاداء لضباط الإدارة العامة للمرور (رسالة ماجستير) الرياض.
- الراجحي، محمد علي. 2007. تقويم البرامج التدريبية لإدارة الامتات (رسالة ماجستير). المملكة العربية السعودية: جامعة نايف للعلوم الامنية.
- الرويس، محمد حماد عبدالمهادي. 2002. نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر. (رسالة ماجستير) غير منشورة. كلية التجارة جامعة عين شمس. جمهورية مصر.
- زبيده، منى علي. 2007. أثر معيار قوة الإدارة العليا في تحديد الاهداف الاستراتيجية. دراسة تطبيقية على المصارف التجارية بقطاع غزة (رسالة ماجستير). الجامعة الاسلامية بغزة.
- الشريف، طلال عبد الملك. 2004. الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي (رسالة ماجستير) أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- صورية، لعذاتر. 2008. أهمية التسويق المصرفي في تحسين العلاقة مع الزبون. دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (رسالة ماجستير). الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.
- العتيبي، سلطان عامر. 2014. انماط القيادة الادارية وعلاقتها بإدارة التغيير التنظيمي من وجهة نظر العاملين في إدارة شؤون المرضى بمدينة الأحمر سلطان العليبة العسكرية بالرياض (رسالة ماجستير).
- العكيدي، سوسن ابراهيم. 1998. اثر نضج المعلومات في بناء هيكل القوة في المنظمة (رسالة ماجستير) جامعة الموصل: كلية الإدارة والاقتصاد.
- العمامي، حسين الهادي ضوء. 2008. نمط الإشراف الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين: دراسة ميدانية على عينة من العاملين في الإدارات الإشرافية بالشركات النفطية الليبية (رسالة ماجستير) غير منشورة. جامعة قاريونس بنغازي. ليبيا. كلية الاقتصاد. قسم إدارة الأعمال.

- العمري، قاسم شاهين يرسم. 2009. أنماط القيادة الادارية وتأثيره في نجاح المنظمات الحكومية دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء العاملين في محافظة ذي قار (اطروحة دكتوراة) جامعة سانت كلستون: كلية الإقتصاد.
- عمون، رمضان. 2014. علاقة الأنماط القيادية بمستوى الابداع الاداري والتطوير التنظيمي للمؤسسات الجامعية (اطروحة دكتوراة) الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
- العنزي، نايف جناح الهدال. 2001. اتجاهات المديرين في المستويات العليا والوسطى في البنوك السعودية نحو إدارة الجودة الشاملة (رسالة ماجستير). الاردن: جامعة اليرموك كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- عيسى، حمد علي عبدالله. 2014. تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين. دراسة ميدانية على إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والهجرات والاقامة في وزارة الداخلية (رسالة ماجستير). مملكة البحرين: جامعة العلوم التطبيقية. كلية العلوم الادارية.
- غنية، بودوح. 2013. إستراتيجيات التكوين المتواصل في المؤسسة الصحية وأداء الموارد البشرية. (اطروحة دكتوراة) منشورة. الجزائر: جامعة محمد حضير بسكرة.
- قاسم، فاطمة. 2003. بعض السمات الشخصية للقيادات الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية والاجتماعية (رسالة دكتوراة) فلسطين. جامعة الأقصى. كلية التربية.
- مجمي، ناصر محمد إبراهيم. 2004. أنماط القيادة الإدارية في المؤسسات الصناعية الخاصة وعلاقتها بالنمو المهني في المملكة العربية السعودية (رسالة ماجستير) المملكة العربية السعودية: جامعة الملك سعود.
- مرعي، كائنان فواز. 2008. أثر القيادتين التحويلية والتبادلية على أداء الموارد البشرية في شركات الصناعات الدوائية الاردنية (اطروحة دكتوراة) غير منشورة. الاردن. جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- المزروع، بدر بن سليمان. 1999. النمط القيادي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي والخاص (رسالة ماجستير). الرياض: أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

- المشريقي، مجاهد يحيى صالح. 2008. دور الموارد البشرية في كسب رضا العملاء في المنظمات الخدمية. دراسة تطبيقية على البنوك الاسلامية في الجمهورية اليمنية (رسالة ماجستير). جامعة دمشق، كلية الاقتصاد.
- المشهداني، عبدالكريم خزعل حمادي. 2005. أثر الانماط القيادية للمدرين في تطوير راس المال الفكري. دراسة ميدانية في عدد من شركات وزارة التجارة (رسالة ماجستير) غير منشورة. بغداد. الجامعة المستنصرية. كلية الإدارة والاقتصاد.
- مصباح، علي رمضان. 2007. جودة التعامل والجوانب المادية الملموسة لتسويق الخدمة المصرفية وأثرها على رضا العملاء (رسالة ماجستير) غير منشورة. ليبيا. أكاديمية الدراسات العليا طرابلس.
- المطرفي، محمد بن هابس. 2012. دور برنامج تطوير المهارات الإدارية في تنمية مهارات العاملين بمدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض (رسالة ماجستير). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الندوي، مريم مصطفى سلمان. 2004. العلاقة بين خصائص القيادة الجامعية العراقية وإدارة الأزمات. دراسة ميدانية لثلاثة من بعض الجامعات بالمنطقة الشمالية (اطروحة دكتوراة) غير منشورة. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة الوصل.
- نعمان، عائدة عبدالعزيز علي. 2008. علاقة التدريب بإداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى دراسة حالة جامعة تعز الجمهورية اليمنية (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا.
- النعيمي، جبر بن حمود. 2006. اتجاهات القيادة الأمنية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة. دراسة ميدانية بالتطبيق على وزارة الداخلية بدولة قطر (رسالة ماجستير). جامعة نايف للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا.
- النويجم، صالح محم. 2005. تقويم الكفاءة التدريسية في معاهد التدريب الأمنية. (رسالة ماجستير). المملكة العربية السعودية: جامعة نايف للعلوم الأمنية.

- المجلات والدوريات والتقارير:
- ابتسام عبد الرحمن حلواني، وآخرون. 1991. "القيادة الإدارية والجوهر المفقود". دراسة عن العلاقات الإنسانية في الإدارة ومدى توافرها في الأجهزة الحكومية في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة. المجلد الرابع.
- احمد طرطار و سارة حليمي. 2010. "جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية". الملتقى الدولي. إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات. جامعة تبسة.
- ادريس، ثابت عبدالرحمن. 1996. "قياس جودة الخدمة المصرفية باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات". دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمات الصحية بدولة الكويت. المجلة العربية للعلوم الإدارية. المجلد الرابع. العدد الاول.
- الأكلبي، عاين شاتي. 2012. "دور التدريب في احداث التغيير في المنظمات العامة الحكومية". مجلة النهضة. المجلد الثالث عشر. العدد الثاني.
- اياد حماد و تيسير زاهر. 2011. "اثر القيادة التحويلية في إدارة التغيير التنظيمي". دراسة ميدانية على مشفى الهلال الاحمر دمشق. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد السابع والعشرون. العدد الرابع.
- بركات، زياد. 2010. "الفجوة بين الادراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة الدارسين فيها". المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد. المجلد الثاني. العدد الرابع.
- بن قدارة، فرحات عمر. بحوث ودراسات مصرف ليبيا المركزي. تاريخ الاطلاع: 2014/04/23. <http://cbl.gov.ly/pdf/09X3V96mnc4gaQ3kSDK.pdf>
- بوزيان، حسان. 2014. "اثر جودة الخدمة علي رضا الزبون". دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة. جامعة قسنطينة. مجلة رؤى اقتصادية. العدد السادس.
- بوهزة محمد و مرزوقي رفيق. 2009. "القيادة الإدارية وعلاقتها بالإبداع الإداري". ورقة بحثية مقدمة إلي الملتقى الدولي. صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية الجزائر: جامعة بوضياف.
- التقرير السنوي الثالث "إدارة الرقابة على المصارف والنقد لمصرف ليبيا المركزي" للستين الماليين 2011/2010.

- جغلولي، يوسف. 2009. "القيادة الإدارية وتطوير الثقافة التنظيمية كمؤشر لقياس أداء المنظمة". الملتقى العلمي الدولي حول أداء وفاعلية المنظمة في ظل التنمية المستدامة. الجزائر: جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- الحسنية، مسلم إبراهيم الحسنيه. 2009. "مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد الخامس والعشرون، العدد الثاني.
- خالد بو جعدار وشهيناز درويش. 2013. "أثر أنماط القيادة الإدارية على تنمية الابداع لدى الموارد البشرية: دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصناعية الخاصة بولاية قسطينة". مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الثاني والثلاثون.
- خالد صالح محمود، علي كنعان. 2012. "قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية". دراسة ميدانية على بنك سورية الدولي الإسلامي. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد الثامن والعشرون، العدد الثاني.
- الخشالي، شاكرا جاراالله. 2010. "أثر مصادر قوة الإدارة العليا في اختيار استراتيجية النمو دراسة ميدانية في البنوك الأردنية". المجلة الأردنية في إدارة الاعمال. المجلد الثاني. العدد الاول.
- رجب، جيهان عبد المنعم. 2006. "أطروحة مقترحة لدراسة أسلوب القيادة التحويلية والتمكين على التزام مندوبي المبيعات تجاه الشركة كمحددات لأسلوب البيع الموجه بالعميل ونواتج الأداء". مجلة الدراسات المالية والتجارية. جامعة بني سويف. العدد الرابع.
- سليمان، حنفي. 2006. "مستقبل الإدارة العربية في عالم المعرفة والتقنية العالمية للسلوك الإداري وتطوير المنظمات". ورقة مقدمة في المؤتمر السنوي الثاني حول نحو منهجية عملية لقيادة التغيير. مجلة الجمعية العربية.
- شهيناز فضل أحمد. 2008. "تحليل العلاقة بين القيادة التحويلية والقيم التنظيمية". مجلة الإدارة والإقتصاد. العدد الثالث والسبعون.
- الصياح، عبدالستار مصطفى. 1999. "تحليل علاقة القوة التنظيمية وأثرها في تحديد الاهداف الاستراتيجية". دراسة إختبارية في صناعة المصارف التجارية الاردنية. المجلة العربية للإدارة. المجلد الحادي والعشرون. العدد الثاني.

- عايض، عبداللطيف مصلح. 2013. "دور القيادة الإدارية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيه". المجلة العربية لضمان التعليم الجامعي. العدد الحادي عشر.
- عيسى حسين الحميري و أكرم محسن الياسري. 2006. "تحديد أثر القوة والإبداع في إحداث التغيير التنظيمي". بحث ميداني في عينة من دوائر محافظة كربلاء. المجلة العراقية للعلوم الإدارية. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة كربلاء. المجلد السابع. العدد الرابع عشر.
- عباس، علي. 2012. "تأثير أنماط القيادة الإدارية على عملية صنع قرارات التغيير". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. المجلد العشرين. العدد الأول.
- عبدالرحيم، عبدالسلام محمد. 2013. "بعض العوامل المحددة للابتكار وأثرها على السلوك الإداري الابتكاري لدى المديرين في قطاع المصارف التجارية الليبية". مجلة المختار للعلوم الاقتصادية. جامعة عمر المختار. المجلد الأول. العدد الثاني.
- علي يونس ميا وآخرون. 2009. "قياس أثر التدريب في أداء العاملين". دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان. سوريا: مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية. المجلد الواحد والثلاثون. العدد الأول.
- عمر محمد صبحي، ناهد الشامل عبدالله. 2009. "تأثير النمط القيادي في بناء القدرات الاستراتيجية للمنظمة". كلية الاقتصاد جامعة الموصل. تنمية الراكدين العدد. الثالث والتسعون. المجلد. الواحد وثلاثون.
- الكبيسي، عامر خضير. 2007. "التدريب الأممي العربي. وقعة وأفاق تطويره". الرياض: مركز الدراسات والبحوث. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- محجوب، بسمان. 2004. "الدور القيادي لرؤساء الأقسام العلمية في الجامعات العربية". القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- محمد بن محمد المطهر، أحمد بن محمد الشامي. 2003. "إستراتيجيات التميز في الأداء الحكومي". المؤتمر السنوي الرابع في الإدارة الإبداعية لتطوير وتنمية المؤسسات في الوطن العربي. المجلة العربية للإدارة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. دمشق.
- محمد سليم الشورة وآخرون. 2012. "انماط القيادة وجودة الخدمة الصحية الداخلية في المستشفيات الاردنية".

- محمد يوسف خالد، عقيل ابوبكر غلبون. 2010. "القيادة الإدارية والتغيير بمنظمات الاعمال. المؤتمر الدولي حول الدعوة والإدارة الاسلامية الممارسات والافاق. جامعة العلوم الاسلامية الماليزية كلية القيادة والإدارة.
- مسعود الشاهد. 2007. "الإدارة المدرسية الرشيدة مجال من مجالات الحكم الراشد". مداخلة ضمن المنتدى الدولي حول الحكم الراشد وإستراتيجيات التغيير في العالم النامي. جامعة فرحات عباس سطيف.
- المطيري، عبدالعزيز جمعة. 2011. "أثر القيادة التبادلية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية". دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات النفطية بدولة الكويت. جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا. قسم ادارة الاعمال.
- المعاينة، سليمان صالح. 2006. "أثر بيئة العمل في الإبداع التنظيمي". دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين الإداريين في الجامعات الخاصة. الاردن: جامعة مؤتة.
- منصور، منصور عبدالقادر. 2013. "دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية.
- نعيمة بوكلتوم. 2009. "أهمية القيادة الادوية في تحسين الاداء الوظيفي المنتقى العلمي الدولي حول أداء وفاعلية المنظمة في ظل التنمية المستدامة". الجزائر: جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- نهاية عبدالهادي التلباني وآخرون. 2011. "واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية". غزة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر. مجلة جامعة الأزهر. سلسلة العلوم الإنسانية. المجلد الثالث عشر. العدد الاول.
- هلال، شرييني. 2001. "استخدام نظريتي القيادة التحويلية والإجرائية في بعض الكليات الجامعية". مجلة مستقبل التربية. المجلد السابع. العدد الواحد والعشرون.
- الياسري، أكرم محسن. 2007. "تحديد أثر القوة وادارة المعرفة في فاعلية المنظمة". بحث ميداني في عينة من شركات القطاع الصناعي العراقي المختلط. المجلة العراقية للعلوم الإدارية. المجلد السابع. العدد السابع عشر. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة كربلاء.

- Adrian Mackay.2007."Motivation, ability and confidence building in people" Gulf Professional Publishing.
- Alain Meignant.2003."Manager la formation". 6TH Ed. Liaison. Paris.
- Ann K. Boggiano, Thane S.Pittman.2007."Achievement and motivation: a social- developmental perspective". Cambridge University Press.
- Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell.1996."Using Multivariate Statistics". Third Edition, HarperCollins College Publishers, USA.
- Bass, B.M.2003."Transformational Leadership and Organizational Success Retrived". February 20/ 2011. from: www.iacmi.org/wichum_zhu_1.pdf.22/06/2013.
- Bennie, Warren .1961. "Revionist Theory of Leadership". Harvard, Business Review.
- Biljana Angelova, Jusuf Zekiri.2011."measuring customer satisfaction with service quality using American customer satisfaction model" international journal of academic research in business and social sciences, vol.1.
- Blake, R & Mauton, J.1988."The New Managerial Grid", Houston Gulf Publishing Corp.
- Bolden, R.2004.what is Leadership? Leadership South West. Research Report.1.
- Bordia, Sarbari, Wales, Lynn, and Pittam, Jeffrey. 2006."The Role of Student Expectation in Tesol: Opening A Research Agenda", Tesol in Context, Journal of ACTA, Vol.16 .
- Brown, D, and Harrey, D.2006. An experiential approach to organizational development, 7TH edition. PrenticeHall. New jersey. Prentice-Hall.
- Browne, M. W., & Cudeck, R.1993. Alternative ways of assessing model fit. Sage Focus Editions, 154, 136.
- Buzzell. R. and Gale, B.2003."The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance". Free Press, New York.
- Certo, Samuel C. and Certo, S.Trevis.2003. "Modern Management", 10th Ed. New Jersey.
- Certo, Samuel c.2007."Modern management". 8th ed. prentice. Hell. New Jersey.
- Chin, W.1998."The partial least squares approach for structural equation modeling". In G. A. Marcoulides (Ed.), Modern methods for business research (pp. 295–336). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Cohen, J.1989."Statistical power analysis for the behavioral sciences". 2nd ed. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Daft, Richard L.2001."Organization Theory and Design", U.S.A. southwestern college publishing.
- Daft.R.L.2003."Management". 6th ed. United States: South – Western.

- David C. McClelland.2006. "Human motivation", CUP Archive.
- Denton Keith.1996. "How to Give Quality Services to Customers", Universal Book Stall, New Delhi, 2th Ed.
- Dessler. Gary.2012. "Fundamentals of Human Resource Management". 2nd ed. Boston Pearson Education.
- Edwin, B. Flippo.2003. "Personnel Management", prentice Hall, New York.
- Ensley, M. D. , Preface , C. L. & Hameiliski , k. m.2004."The moderating Effect of Environmental Duwamish of the Relationship between Entrepreneurial Leadership and new venture performance" , Journal of leadership Education, VOL.3.
- Ferrell, O. C and Geoffrey Hirt.2003."Business". A changing world. Mc Graw – Hill, New York.
- Fiedler, F, Chemers, M & Mahar, L.1987."Improving Leadership Effectiveness: The Leader Match Concept", New York, Wiley.
- Field, A.2006."Discovering statistics using SPSS for windows" London: Sage Publications.
- Frederick Herzberg.2006. Bernard Mausner, Barbara Bloch Snyderman: The motivation to work, Transaction Publishers.
- George A. Marcoulides and Irini Moustaki, Latent 2002."Variable and Latent Structure Models", Lawrence Erlbaum Association, Inc. USA.
- Glaveli & Kufidu.2005."the old, the young and the restless: A comparative analysis of the impact of environmental change on training in four Greek banks". European Business Review, 17(5).
- Groves, K. and LaRocca, M.2011."An Empirical Study of Leader Ethical Values", Transformational and Transactional Leadership, and Follower Attitudes toward Corporate Social Responsibility, Journal of Business Ethics, Springer.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, B. L. & Black, W. C.2006. "Multivariate Data Analysis". 5th ed, New Jersey, Prentice-Hall.
- Hair, J.H, Anderson, R.E,Tatham, R.L.& Black, W.C.2010."Multivariate Data Analysis". Prentice-Hall, New Jersey.
- Hellriegel, Don, Slocum, John. & Woodsman, R.2001."Organizational behavior". 6th Ed. USA, South-Western: College Publishing.
- Hersey and Blanchard's Situational Leadership Model (Payroll Managers Report). <https://loveinspirestandnow.wordpress.com>. 25/11/2014.
- Hoffman, K. Douglas, Bateson, John. E.G.2011."Services Marketing", Concepts, Strategies, & Cases, South- Western, Cengage Learning, U.S.A. Htp: llwww.leadership southwest .com.09/11/2014.
- Ivancevich, J. M, and Matteson, M.T.2002."Organizational Behavior and Management", 6th ed, Mc Graw Hill Company, New York.
- James Lattin and Others.2002.Analyzing Multivariate Data, Brooks/Cole, Thomson Learning, Inc, Canada.

- James Sebenius.2007.sharpening your skills: Negotiation, Harvard Business School Working Knowledge.
- Jeoung-Hak Lee, Hyun-Duck Kim. 2011."The Influence of Service Quality on Satisfaction and Intention", Sport Management Review 14.
- Jim Heskett.2007.what is Management's Role in innovation. November 30.
- Johns & Saks.2005.Oganizational behavior .6th ed. United States. Prentice – Hall.
- Jones, Gareth R. and Jennifer M. George.2003.contemporary Management, 3rd ed. MC Graw Hill, Boston.
- Kline, R. B.2011."Principles and practice of structural equation modelling". 2nded. New York: Guilford Press.
- Kotler and Armstrong.1991.Principles of Marketing, 7thed. Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler et al.2006.marketing Management, Pearson Prentice Hall France 12th Ed.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane.2012,Marketing Management, Prentice Hall, Boston Columbus Indianapolis, New York.
- Kotter. J. P.2007.Leadng change. Harvard Business Review, March-April.
- Krishnan, V. R.2005.Leader-member exchange, transformational leadership, and value system. Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies. Vol. 10.
- Linda Pittari and Annie Mekee.2001."Connective culture with leadership development": Getting Bulish about Leadership presentation for Linkage. Chicago.
- Lori Bradley.2011."The Impact of Training on Employee Advancement", Doctoral Dissertation, University of North Texas, ProQuest Library.
- McDonald, R. P., & Marsh, H. W.1990.Choosing a multivariate model: Noncentrality and goodness of fit. Psychological Bulletin, 107(2), 247-255.
- Miller M.1995.Coefficient alpha: a basic introduction from the perspectives of classical test theory and Structural Equation Modeling.
- Monique Zolinger Et Eric Lumarque, Marketing ET strategie de la banque, 3.emeedition, dunod, Paris.
- Oxford 2006 .
- Pangil, F and Others.2011."The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction": The Case of a Government Agency in Malaysia. International Journal of Humanities and Social Science.
- Rahmani, Mohammad Mizenur, Abdullah, Md, Rahmans, Ataur.2011."Measuring Service Quality using Servqual Model": A Study on PCBs (Private Commercial Banks) in Bangladesh, Business Management Dynamics Vol.1.

- Riaz, A. and Haider, M.2010."Role of transformational and transactional leadership on job satisfaction and career satisfaction", BEH - Business and Economic Horizons.
- Robbins, S, P.2003.Organizational Behavior, 10th Ed, Prentice Hall, Inc, New Jersey.
- Robbins, S.2001.Organizational behavior. 9th ed. Prentice – Hall.
- Sarah Jane Gilbert.2007.Teaching the Moral leader. Harvard. Business School Working Knowledge: November 19.
- Sattari S. Sangari E. and Peighambari K.2008."Service Quality in The Iranian Cellular Telecommunications Market". Lulea University of Technology, Sweden.
- Schermerhorn, I.2002."Management". 1h Ed. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Schettler, J.2003."Training Top 100", and Ranking Training.
- Sean Silver thorne.2007.Six Steps for Reinvigorating America, Harvard Business School Working Knowledge: 13th Nov.
- Sekaran, U.2003. Research Methods for Business: A Skill Buiding Approach (4th ed). New York: Wiley. SILVERMAN, D.2000.Doing Quantitative Research.
- Size for Covariance Structure Modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-149.
- Stoner, J.Freeman, R.E. And Gilbert, J. D.2004."Management". 6th Ed. India: Baba Barkha Nath Printers.
- Sydney, Raymond J. Stone.2002."Human Resource Management". 4th Ed.
- Teresa Brannick, Sean de Burca, Brian Fynes, Evelyn Roche, Sean Ennis.2002.*Service Management Practice-Performance Model: A Focus on Training Practices*, Journal of European Industrial Training, Vol. 26.
- Weiskittle.2006.some leadership definitions, Business leadership Review, VOL.3, NO.1. <http://www.mba.wv/d.com/b/article.php.20/03/2013> .
- Yong-Jae Park, et al.2008."Measurement of a Customer Satisfaction Index". For Improvement of Mobile RFD Services in Korea, ETRI Journal, Vol. 30.
- Yukl, G.2006.Leadership in Organizations, 6th ed. New Jersey.

رابعاً: المواقع الالكترونية:

- الموقع الرسمي لبنك ليبيا المركزي، التقرير السنوي الثالث لإدارة الرقابة على البنوك والتعهد للمدينين الماليين 2010-2011م، تاريخ الزيارة: 2014/03/20. متوفر على الرابط التالي:
<http://www.cbl.gov.ly>
- الموقع الرسمي لمصرف الوحدة تاريخ الزيارة: 2014/07/25 متوفر على الرابط التالي:
<http://www.wahdabank.com>
- الموقع الرسمي للمصرف التجاري الوطني تاريخ الزيارة: 2014/07/25: متوفر على الرابط التالي:
<http://www.ncb.ly>

- الموقع الرسمي لمصرف الجمهورية: تاريخ الزيارة: 2015/01/13. متوفر على الرابط التالي:
http://www.jbank.ly/Branches.asp
- الموقع الرسمي لمصرف الصحاري: تاريخ الزيارة: 2014/03/21. متوفر على الرابط التالي:
http://www.arabbankingnetwork.org/ManageBanKInfo.aspx?Id=888
- الموقع الرسمي لمصرف شمال أفريقيا: تاريخ الزيارة: 2014/11/08. متوفر على الرابط التالي:
http://www.nbc.com.ly/
- الموقع الرسمي لمصرف الواحة: تاريخ الزيارة: 2014/11/08. متوفر على الرابط التالي:
http://www.alwahabank.com
- http://www.leadershipsouthwest.com . 2014/11/08: تاريخ الزيارة
- site.iugaza.edu.ps/eqasem/files/2010/11/leader2.2013/12/28: تاريخ الزيارة
- https://loveinspirestandnow.wordpress.com . 2014/02/25: تاريخ الزيارة
- http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc67962/m2/1/high_res_d/dissertation.pdf . 2014/02/25: تاريخ الزيارة
- http://www.mbawr/d.com/b/article . 2014/11/12: تاريخ الزيارة
- http://cbl.gov.ly/pdf/09X3V96mnc4gaQ3kSDK.pdf. 2015/01/19: تاريخ الزيارة
- http://www.manhal.net/articles.?action.show&id,2481. 2014/08/27: تاريخ الزيارة
- IMG]file:///C:/DOCUME~1/owner/LOCAL~1/Temp/msohtmlclip1/01/clip_image001.png[/IMG] 2014/12/07: تاريخ الزيارة
- www.iacmr.org/wichun_zhu. 2014/06/28: تاريخ الزيارة
- http://vb.arabsgate.com/showthread.php?t=498355 . 2014/06/22: تاريخ الزيارة
- http://www.wise.edu.jo/index.php . 2014/11/04: تاريخ الزيارة