

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

- القران الكريم.
- أبو حطب. آمال فؤاد وصادق. 1980. علم النفس التربوي. الطبعة الثانية. القاهرة. الانجلوا المصرية.
- أبو داوود. سليمان بن الأشعث السجستاني الأزدي. دت. سنن أبو داوود. المكتبة العصرية.
- أسعد ورسلان. محمد نبيل. 2007. الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية. جدة، جامعة الملك عبدالعزيز.
- أكرا. يوسف سيد. 2004. تدريب الإدارة العليا بين النظرية والتطبيق. القاهرة. مجلة المدير العربي.
- إدريس. ثابت عبدالرحمن. 2002. كفاءة وجود الخدمات اللوجيستية. الإسكندرية. الدار الجامعية.
- الامام احمد، أحمد بن حنبل تحقيق: أحمد معبد عبد الكريم. دت. مسند الامام احمد. جمعية المكنز الاسلامي. دار المنهاج. رقم الحديث 1429.
- البخاري. محمد بن إسماعيل. دت. صحيح البخاري. بيروت: عالم الكتب. كتاب التفسير. دار ابن كثير. ج. 6: 41؛ رقم الحديث 1414.
- البكري. ثامر ياسر. 2005. تسويق الخدمات الصحية. عمان. دار اليازوري.
- الجارودي. ماجدة إبراهيم. 1423هـ. قيادة التحويل في المنظمات. الرياض. مكتبة الملك فهد.
- الجريسي. خالد عبدالرحمن. 2012. القيادة الإدارية من المنظور الاسلامي والاداري. الطبعة الأولى. الرياض. دار الالوكة.
- الدمرداش. طلعت إبراهيم. 2006. إقتصاديات الخدمات الصحية. الطبعة الأولى. القاهرة. مكتبة القدس الزقازيق.
- السلمي. علي. 1997. إدارة الموارد البشرية. القاهرة. دار غريب للطباعة.
- السواط وآخرون. طلق عوض. 2007. الإدارة العامة المفاهيم والوظائف والأنشطة. جدة. دار حافظ للنشر والتوزيع.
- الشرقاوي. علي. 2003. إدارة النشاط الإنتاجي. مدخل التحليل الكمي. القاهرة. دار الجامعة الجديدة للنشر.
- الشريف. طلال عبد الملك. 2004. الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجه نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم الإدارية. الرياض. جامعة نايف.

- الشقحاء. عادل بن صالح. 1424هـ. علاقة الأنماط القيادية بمستوى الإبداع الإداري. رسالة ماجستير. قسم العلوم الإدارية. الرياض. جامعة نايف.
- الشماع وحمود. خليل محمد محسن وخيضر كاظم. 2000. نظرية المنظمة. عمان. دار المسيرة.
- الصدريقي والسيد. سلوى عثمان ورمضان. 2004. الصحة العامة والرعاية الصحية من المنظور الاجتماعي. الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية.
- الصرن. رعد حسن. 2002. صناعة التنمية الإدارية في القرن الحادي والعشرون. دمشق. دار الرضا للنشر.
- الصميدعي والقر. محمود جاسم وإيهاب علي. 2007. الأسس العلمية للتسويق الحديث. عمان. دار اليازوري للنشر.
- الصيرفي. محمد عبد الفتاح. 2006. مبادئ التنظيم والإدارة. عمان. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الضمور. هاني حامد. 2005. تسويق الخدمات. ط 3. عمان. دار وائل لمنشر والتوزيع.
- الطائي والعلاق. بشير حميد وعبد النبي. 2008. تسويق الخدمات. عمان. دار زهران للنشر والتوزيع.
- الطراونة. تحسين أحمد. 2012. الفلسفة الأخلاقية وعلم القيادة وتطبيقاتها في قيادة فرق العمل الأمنية. الرياض. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الطعامنة وخيمر. عبد العزيز ومحمد. 2003. الإتحامات الحديثة في إدارة المستشفيات. القاهرة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- العتوم وآخرون. 2001. القيادة والتغيير الطريق نحو النجاح. عمان. إثراء للنشر والتوزيع.
- العجارمة. موافق أحمد. 2012. أنماط القيادة السائدة لدى مديري المدارس الخاصة وعلاقتها بمستوى جودة التعليم من وجهة نظر المعلمين في محافظة عمان رسالة دكتوراه غير منشورة. عمان.
- العديلي. ناصر محمد. 2002. السلوك الإنساني والتنظيمي - منظور كلي مقارن. الرياض. معهد الإدارة العامة.
- العساف. أحمد عبد المحسن. 2005. مهارات القيادة وصفات القائد. الرياض. الطبعة الأولى. النشر العلمي والمطابع.
- العلاق. بشير. 2010. القيادة الإدارية. عمان. دار اليازوري العلمية.
- العمري. علي ضيف الله. 1419 هـ. أثر البرامج التدريبية على اكتساب المهارات القيادية من وجهة نظر العاملين بالأجهزة الأمنية. دراسة تطبيقية على الدفاع المدني السعودي. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- العميان. محمود سلمان. 2010. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان. الطبعة الأولى. دار وائل للنشر.

- الغالي وإدريس. طاهر منصور ووائل محمد صبحي. 2007. الإدارة الإستراتيجية. عمان. الطبعة الأولى. دار وائل للنشر.
- الغامدي. عبد الله بن عبد الواحد. 2009. القيادة الإدارية. الدمام. مكتبة الملك فهد الوطنية.
- الفارس وآخرون. سليمان. 2005. إدارة الموارد البشرية. دمشق. الطبعة السادسة. دار العلوم.
- الفيومي. أحمد بن محمد بن علي المقرئ. 1987. المصباح المنير في غريب الشرح الكبير. لبنان. مكتبة لبنان.
- القحطاني. سالم بن سعيد. 2008. القيادة الإدارية - التحول نحو نموذج القيادي العالمي. الرياض. الطبعة الأولى. مكتبة نايف الامنية.
- القيروتي. محمد قاس. 2009. مبادئ الإدارة الحديثة. النظريات والعمليات والوظائف. عمان. دار وائل للنشر.
- الكفافي. محمد جمال. 2007. الإستثمار في الموارد البشرية للمنافسة العالمية. القاهرة. الدار الثقافية للنشر.
- الحيماوي. قاسم نايف علوان. 2006. إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات. ط1. صرت. دار الشروق للنشر والتوزيع.
- المزروع. سعود. 2004. اتجاهات العاملين في الخدمات الصحية بالحرس الوطني نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير منشورة. الرياض. جامعة الملك سعود.
- المساعد. زكي خليل. 2006. تسويق الخدمات وتطبيقاته. الطبعة الأولى. عمان. دار المنهج للنشر والتوزيع.
- المصري. أحمد محمد. 1998. إدارة المستشفيات. سلسلة إدارة المنشآت الخاصة. الإسكندرية. مؤسسة شباب الجامعة.
- المطيري. حزام بن ماطر. 1429. الإدارة الإسلامية المنهج والممارسة. الرياض. مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.
- المقذلي. عبد المحسن. 1422. مقومات القرار الأمني. الرياض. مطابع سمحة للنشر والتوزيع.
- المؤذن. محمد صالح. 2002. مبادئ التسويق. ط1. عمان. دار الثقافة.
- النجار، فريد راغب. 1976. إدارة الأعمال في الأنظمة الصحية والطبية. الكويت. مؤسسة الوحدة للنشر والتوزيع.
- النمر وآخرون. سعود بن محمد. 1426 هـ. الإدارة العامة الأسس والوظائف. ط 6. الرياض. مطابع الفرزدق.
- الهواري. سعيد. 1996. ما بعد المدير الفعال؟ القائد التحويلي. القاهرة. مكتبة عين شمس للتدريب والنشر.

- الويشي. السيد فتحي. 2013 . الأساليب القيادية. الأخلاق الإدارية. استراتيجيات التغيير. القاهرة. المجموعة العربية.
- بدر. حامد. 1983. الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والإقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت. الكويت. مجلة العلوم الإجتماعية. جامعة الكويت.
- بلوط. حسن إبراهيم. 2002. إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي. بيروت. دار النهضة العربية.
- بوكميشل. علي. 2004. ماهية تنمية الموارد البشرية في العالم العربي والنامي. كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية. الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية. جامعة ورقلة.
- توفيق. عبدالرحمن. 1996. إستراتيجيات الاستثمار البشري بالمؤسسات العربية. بميك. مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- توفيق. محمد عبد المحسن. 2006. اتجاهات حديثة في التقييم والتميز في الأداء. دار الفكر العربي. القاهرة. دار النهضة العربية.
- جمدة. سميم بطرس. 2008. إدارة المستشفيات والمراكز الصحية. عمان. دار الشروق.
- حريم، حسين. 2010. مبادئ الإدارة الحديثة. النظريات العمليات الإدارية. وظائف المنظمة. عمان. دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حنفي. عبد الغفار. 2007. السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. القاهرة. الدار الجامعية.
- زياني. دليلة. 2006. تنمية الموارد البشرية في إطار الجودة الشاملة. الجزائر. جامعة المدية.
- ساعاتي، عبد الله. 1420هـ. مبادئ إدارة المستشفيات وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية. الرياض. دار أديب للتوزيع والنشر.
- سلطان. محمد سعيد. 1993. إدارة الموارد البشرية. بيروت. الدار الجامعية.
- شحاده. رائف شحاده نايف. 2008. العلاقة بين أنماط السلوك القيادي وأنماط الاتصال لدى الإداريين والأكاديميين من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية رسالة ماجستير غير منشورة. غزة.
- صلاح الدين عبد الباقي. 2002. الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية. دار الجامعية الجديدة للنشر.
- عاشور. احمد صقر. 1985 . السلوك الإنساني في المنظمات . الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية.
- عبد الحق القنيعي. 2007. أثر البيئة التسويقية على أداء المؤسسة. رسالة ماجستير غير منشورة. صرت. جامعة المدية.
- عبد المجيد عبود. 2001. التدريب بطريقة الحالات العملية. القاهرة. منشورات المنظمة العربية الإدارية.

- عبدالله بن عبدالمحسن المدلج. 2003. قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة. رسالة دكتوراه غير منشورة. الرياض. جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- عبدالوهاب. علي محمد. 1990. إدارة الأفراد. القاهرة. مكتبة عين شمس.
- عقيلي. عمر وصفي. 2005. إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي. الطبعة الأولى. عمان. دار وائل للنشر.
- علوطي. لمين. 2002. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة. رسالة ماجستير. جامعة الجزائر. الجزائر.
- علي. عبد الله. 2001. أثر البيئة التسويقية على أداء المؤسسات العمومية الإقتصادية. أطروحة دكتوراه. كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير. مصراته.
- عيسوي. عبدالرحمن محمد. 2004. علم النفس الفسيولوجي. دراسة في تفسير السلوك الإنساني. الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية.
- غربية. رمضان فهي. 2008. القيادة الاستراتيجية مدخل إسلامي مقارن. الرياض. مكتبة الشقري.
- قريشي. نجاة. 2006. القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظي. مذكرة ماجستير غير منشورة. بسكرة. جامعة بسكرة. قسم علم الاجتماع.
- كامل مضر زهران. 2013. إدارة المستشفيات والرعاية الصحية. عمان. دار زهران للنشر والتوزيع.
- كامل. مصطفى. والبكري. سونيا. 1990. دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة. القاهرة. مجلة الإدارة العامة.
- كنعان. نواف. 2009. القيادة الإدارية. عمان. دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- ماهر. احمد. 1999. إدارة الموارد البشرية. القاهرة. الدار الجامعية.
- ماهر. أحمد. 2002. السلوك التنظيمي. مدخل لبناء المهارات. الإسكندرية. الدار الجامعية.
- محمدي. علي محمد. وآخرون. 1985. مصطلحات العلوم الإجتماعية. الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية.
- مذكور. فوزي. 1998. تسويق الخدمات الصحية. القاهرة. ايتراك للنشر والتوزيع.
- مسلم. مسلم بن حجاج. صحيح مسلم. تحقيق نظر بن محمد الفارابي أبو قتيبة. دار طيبة للنشر. ج. 3: 1693: رقم الحديث 1427.
- مصطفى عبد القادر. 2002. تسويق السياسة والخدمات. بيروت. المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- مصطفى. أحمد سيد. 2000. إدارة الموارد البشرية. منظور القرن الحادي والعشرين. بنها. القاهرة. منشورات جامعه بنها.

منديل. عبد الجبار. 2002. أسس التسويق الحديث. عمان. دار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع.

نجم. عبود نجم. 2011. القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين. عمان. دار صفاء للنشر والتوزيع.

نصيرات. فريد توفيق. 2012. ادارة منظمات الرعاية الصحية. عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

نوار. صالح. 2006. فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية. قسنطينة. مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة.

نياز. عبد العزيز بن حبيب الله. 1425.. جودة الرعاية الصحية. الأسس النظرية والتطبيق العملي. الرياض. مكتبة الملك فهد الوطنية.

يرقي حسين. 2007. إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية. أطروحة دكتوراة في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير. جامعة الجزائر. الجزائر.



- Al-Eisa. I. Al-Mutar. M. Radwan. M. Al-Terkit. A. 2005. "Patients' Satisfaction with Primary Health Care Services at Capital Health Region". *Journal of Family Medicine*. Vol. 3. Kuwait. Middle East.
- Asadi-Lari M. Tamburini M. Gray D. 2004. "Patients' needs. satisfaction. and health related quality of life: towards a comprehensive model". *Health and Quality of Life Outcomes*.
- Bowers, M.R., Swan, J.E., Koehler, and William, F., (1994), "What attributes determine quality and satisfaction with health care services?", *Health Care Management Review*
- Brown, L., Caylor, M. (2009), "Corporate governance and firm operating performance", *Review of Quantitative Finance and Accounting*,
- carnall C A,1999"toward a theory for the evaluation of organizational change",human relation.
- Carter, N., Stearns, T. M., Reynolds, P. D. & Miller, B. A. (1994). *New venture strategies: Theory development with an empirical base*. *Strategic Management Journal*, 15.
- Crow. R. Storey. L. and Page. H. 2003. "The measurement of patient satisfaction: Implications for health service delivery through a systematic review of the conceptual. methodological and empirical literature". *Health Technology Assessment*
- D. E. super (1953). *A theory of vocational Development*. *The American Psychologist*.
- Evan .W .M : *Hierarchy ,Alienation ,Commitment and Organizational*
- Fitzpatrick. R. 1991. "Surveys of patient satisfaction 1: important general considerations". *British Medical Journal*. Vol. 302: 887.
- hinzberg (1988), *the kind of managerial work, factors psychosocial workplace*. *Human relations* ,30-1-1977.
- Hunt, J. G. (1991). *Leadership: A New Synthesis*. Newbury Park, CA: Sage.
- Katz, Robert,1955, *Skills of an effective administrator harverd business review* January – February
- Keegan. O. McDarby. V. Tansey. A. and McGee. H. 2003. "Community involvement in A/E satisfaction survey". [Submitted for puplication].
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2006. *Marketing Management*,(12th ed.), New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Leonard Nadler & Gerland D.Wiggs, *Managing human resource developpment*, JossyBass, San Francisco, 1986
- Likart ,R.1961.new pattern of management . (1st ed) .Mc GRAW –Hill book company.new york
- Linder-Pelz. S. 1982. "Toward a theory of patients' satisfaction". *Social Science & Medicine*. Vol. 16. No. 37: 577–582.
- Lutz. B & Bowers. B. 2000. "Patient-Centered Care: Understanding Its Interpretation and Implementation in Health Care". *Scholarly inquiry for nursing practice*. Vol. 14. No. 2: 165.
- Maslow, A.H. (1943) 'A theory of human motivation'. *Psychological Review* [Online], 50, pp.370-396. Available from: <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm> [Accessed 5 March 2009].
- McGee. H. 1998. "Patient Satisfaction Surveys: Are they useful as indicators of quality of care?". *Journal of Health Gain*. June: 5-7.

- Meredith J and Wood. N. 1995. "The development of the Royal College of Surgeons of England's patient satisfaction audit service". Journal Quality in Clinical Practice.
- Palmer H, T. A. Louis, L. Hsu. et al. (1996) A randomized controlled Trial of Quality Assurance in sixteen Ambulatory care practices Medical Care . Hill Book company, New York.
- Parasuraman, A., A Valarie Zeithaml and Leonard L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multi. Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. place. Journal of police science and Administration.
- Richard A. Swanson & Elwood F. Holton, Foundation of Human Resource Development, Borrett – Koehler Publishers, INC and Francisco, 2001
- Sigler R. T and Wilson, C. N. (1988). Stress in the work
- Williams, s; Weinman, J; Dale, J and Newman, S, (1995), "Patient expectations: what do primary care patients want from the GP and how far does meeting expectations affect patient satisfaction"
- Williams. s; Weinman. J; Dale. J and Newman. S. 1995. "Patient expectations: what do primary care patients want from the GP and how far does meeting expectations affect patient satisfaction.

ثالثاً: مواقع الإنترنت:

<http://www.lesanarab.com/kalima/%D9%83%D9%81%D8%A3>

http://www.un.org/ar/documents/udhr/index.shtml#a15who.int/gb/DGNP/pdf_files/constitution

قائمة المحكمين

1. د. ميكائيل ابراهيم
جامعة العلوم الاسلامية الماليزية ... كلية القران والسنة
2. د. عبدالله عايض
جامعة العلوم الاسلامية الماليزية ... كلية الاقتصاد
3. د. محمود احمد
جامعة العلوم الاسلامية الماليزية ... كلية اللغات
4. د. عبدالرحمن حسن عبدالرحمن
جامعة بني وليد .. ليبيا..... كلية الاداب
5. د. اسماعيل عمر علي
جامعة طرابلس كلية الاقتصاد

قائمة المنشورات

ورقة بحثية بعنوان: "تقييم كفاءة استخدام الموارد البشرية بالقطاع الصحي بليبيا". (2015). المجلة

العربية للعلوم الاجتماعية. العدد الثامن. الجزء الرابع.

ورقة بحثية بالمؤتمر الدولي الثاني لبحوث الإدارة والإبتكار (IRMIC) 26&27 اغسطس 2015.

فندق اديا. لنكاوي. ماليزيا.

ورقة بحثية بعنوان: "أثر جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة الليبية (دراسة تطبيقية على

مستشفى بن وليد)". (2015). مجلة البحوث والدراسات الشرعية العدد الثالث.

الجزء الأول: معلومات عامة

1- الجنس:

 ذكر

 أنثى

2- العمر:

 أقل من (30) سنة

 من (30) إلى أقل من (40) سنة

سنة

 (50) سنة إلى (60) سنة

 (40) إلى أقل من (50) سنة

 (61) سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

 بكالوريوس

 ثانوية عامة فأقل

 غير ذلك

 دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)

4- المستوى الوظيفي:

 فني صحي

 طبيب

 اخرى

 ممرض

5- الخبرة العملية:

 (5) إلى (10) سنوات

 أقل من (5) سنوات

 (16) سنة فأكثر

 (11) إلى (15) سنة