

المراجع

أولا : المراجع العربية

- البخاري، محمد بن إسماعيل. 1987. صحيح البخاري. بيروت - دار ابن كثير ، كتاب الأدب، باب لا يلدغ المؤمن من جحر مرتين ج5، ص 2271 رقم الحديث (5782) معلومات النشر: ، بيروت، الطبعة الثالثة، تحقيق مصطفى البغا.
- البخاري، محمد بن إسماعيل. د.ت. صحيح البخاري. د.ن، كتاب الكسوف ، باب ما جاء في التطوع مثنى مثنى، ج1، ص391. رقم الحديث (1109).
- الطبراني، في المعجم الأوسط، من اسمه محمد. 1985. ج2، ص175، رقم الحديث (980) معلومات النشر: المكتبة الإسلامية، بيروت، الطبعة الأولى، تحقيق محمد شكور محمود الحاج أمرير.
- أحمد في المسند، مسند علي بن أبي طالب. 2001 ج2، ص453. رقم الحديث (1346) معلومات النشر: مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة الأولى، تحقيق شعيب الأرنؤوط. رواه مسلم في صحيحه ، باب المؤمن أمره كله خير، ج4، ص2295 رقم الحديث (2999) معلومات النشر: دار إحياء التراث العربي، بيروت، تحقيق محمد فؤاد عبد
- حديث قدسي ، رواه مسلم في صحيحه. د.ت. باب تروم الظلم، ج4، ص1994، رقم الحديث (2577)
- قصة بني قريظة ونقضهم للعهد ، رواها أحمد في مسنده، مسند أبي سعيد الخدري، ج17، ص259، رقم الحديث (11168)
- إشارة سلمان الفارسي بحفر الخندق ذكرها الحافظ ابن حجر العسقلاني في فتح الباري شرح صحيح البخاري، لابن حجر العسقلاني ، ج7، ص392. معلومات النشر: دار المعرفه، بيروت، 1379. تحقيق : محب الدين الخطيب.
- ابن نبي، مالك. 2006 . مشكلة الثقافة. الطبعة 12. دمشق: دار الفكر.
- أبو الفتوح، جمال طاهر حجازي. 2001. أثر الثقافة التنظيمية على فاعلية نظام إدارة الأزمات في البنوك التجارية السعودية. مجلة البحوث التجارية، الرياض.

أبو المجد، محمد جمال شحاتة. 1996. تقديم الخدمات الصحية عند وقوع الكوارث. المؤتمر السنوي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، 12 - 13 أكتوبر، جامعة عين شمس، القاهرة.

إبراهيم، مكيائيل. 2009. تأثير الاتجاهات والانفعالات على الرغبة في استخدام اللغة في العربية في العملية الاتصالية: دراسة حالة متعلمي اللغة العربية كلغة ثانية في جامعة العلوم الاسلامية الماليزية. مجلة الدراسات التربوية والنفسية. جامعة السلطان قابوس. المجلد السابع: العدد الثالث. ص 230-243.

أبو النصر، مدحت محمد. 2007. إدارة وتنمية الموارد البشرية، الاتجاهات المعاصرة: مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة.

ابو فارق، يوسف. 2009. إدارة الأزمات. الطبعة الأولى، أترأ للنشر والتوزيع، الاردن.

أبوبكر، مصطفى محمود. 2003. التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية. أبوبكر، مصطفى محمود. التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة.

أحمد بوشنافة، أحمد يوسف، (د، ن). أهمية البعد الثقافي وأثره على فعالية التسيير: مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول التسيير الفعال في المؤسسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة السليانة.

أحمد، ابراهيم أحمد. 2002. إدارة الأزمات العلمية في المدارس. الطبعة 1: دار الفكر العربي القاهرة.

أحمد، أحمد. 2003. إدارة الأزمات التعليمية منظور عالى. مدار الوفاء لطبعة والنشر. الإسكندرية. الطبعة الاولى.

أحمد، شهناز فاضل. 2009. تأثير الثقافة التنظيمية في التطلب على معوقات الابداع التنظيمي: المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، السنة 7، العدد 20.

إدريس، ثابت عبد الرحمان. 2005. إدارة الأعمال: نظريات نماذج تطبيقات. دار الجامعة الابراهيمية، الإسكندرية.

إصدارات بميك 37، 2004. إدارة الأزمات. التخطيط للتأكد لا يحدث. تعريب: علاء أحمد صلاح، مركز الخبرات المعنية بالإدارة، القاهرة.

الأعرجي، عاصم محمد، ودقاسمة، مأمون محمد. 1999. إدارة الأزمات: دراسة ميدانية ملهى توافر الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، القاهرة.

الكلبي، عائض. 2012. دور التدريب في احداث التغيير في المؤسسات الحكومية: النهضة، المجلد الثالث عشر، العدد 2.

الامير، محمد على .2003. خطط الطوارئ وإدارة الأزمات بقطاع البترول. دراسة تطبيقية، المؤتمر السنوي الثامن لإدارة الأزمات في القطاع الصناعي في ظل المتغيرات البيئية المعاصرة، جامعة عين شمس، القاهرة.

الباروني، يحيى مسعود ، 2004 (مداخل إدارة الأزمات) مجلة الدراسات العليا م 26، ط 2، ليبيا.

الباز، عفاف . 2002 . دور القيادة الابداعية في إدارة الأزمات: مجلة النهضة، العدد:10.

البرق، عباس نظير ، والملا، عايد محمد ، وسليمان، امل . 2013. دليل المبتدئين في استخدام التحليل الإحصائي باستخدام برنامج أموس (AMOS). عمان : إثراء للنشر والتوزيع .

البزاز، حسن . 2001 . إدارة الأزمات بين نقطتي الغليان والتحول. المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر

البعلي، منير . 1980 . المورد القريب: دار العلم للملايين، لبنان.

البيشي، محمد . 2009 . مداخل وأساليب قياس أثر التدريب. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض من 1-4 نوفمبر.

التباني، عبد الهادي وآخرون . 2011 . واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية: مجلة جامعة الأزهر بفرقة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 13، العدد الأول.

الجبوري، فؤاد يوسف، وآخرون . 2011. إدارة الأزمات الالكترونية واتخاذ القرار: مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 1، العدد 1

الجداوي، عبد المنعم احمد، 2009، إدارة المستشفيات كوسيلة لنجاح عملها. رسالة ماجستير غير منشورة. الاكاديمية لبيبة.

الجديلي، ربحي عبد القادر . 2006 . واقع استخدام أساليب إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكبرى في قطاع غزة. (رسالة ماجستير) في إدارة الأعمال كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة.

الجزائر . كريس.

الجو زأوي، ابراهيم والمدهون، موسى . 1995 . تحليل السلوك التنظيمي: المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان.

الحداد، فرح لفتة عامر . 1994 . إدارة الأزمات في المنظمات العراقية. دراسة ميدانية لعملة في

شركات وزارة الإسكان والتعمير، (رسالة ماجستير غير منشورة) في علوم إدارة الأعمال، جامعة

بغداد، العراق.

- الحسيني، نور محمود محمد. 2006 . العلاقة بين الثقافة التنظيمية ومؤشرات الأداء في الشركات المصرية في ظل وجود بعض العوامل الموقفية. (رسالة ماجستير غير منشورة) في إدارة الأعمال. جامعة الإسكندرية.
- الحملاوي، محمد رشاد. 2000 . التخطيط لمواجهة الأزمات. مكتبة عين شمس، القاهرة.
- الحملاوي، محمد رشاد. 1995 . التخطيط لمواجهة الأزمات. عشر كوارث هزت مصر. مكتبة عين شمس. القاهرة.
- الخضيري، محسن أحمد. 1993 . إدارة الأزمات. منهج اقتصادي اداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية. مكتبة مدبولي. القاهرة.
- الخضيري، محسن أحمد. 2003 . إدارة الأزمات. ط2. منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية: مكتبة مدبولي. القاهرة.
- الخطيب، زكي، والخطيب، محمد. 2006 . التدريب الفعال: عالم المكتب الحديث. اريد. الأردن.
- الخفاجي، نعمة جابر. 2009 . ثقافة المنظمة: دار اليازوري للنشر والتوزيع. الاردن.
- الدحيات، جهاد صالح. 1999 . تقييم فاعلية البرامج التدريبية في مراكز التدريب الخاصة من وجهة نظر المتدربين. دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الأردنية، (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية الاقتصاد. جامعة آل البيت، عمان.
- الديب، عبد السلام العربي. 2009 . ثقافة المنظمة ودورها في إدارة الأزمات. (رسالة ماجستير غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.
- الرازي، محمد بن أبي بكر. 1979 . معجم الصحاح: دار الكتاب العربي، بيروت لبنان.
- الرتيمه، 1421 هـ. دور الثقافة التنظيمية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة. (رسالة ماجستير غير منشورة) جدة. جامعة الملك عبد العزيز.
- الرزاق، عزالدين. 1995 . التخطيط للطوارئ وإدارة الأزمات في المؤسسات. ط1. دار الخواجا للنشر والتوزيع. عمان.
- الزهراني، عبد الله بن أحمد. 1428 هـ. نموذج مقترح لإدارة الأزمات من التعلم العالي. جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- السكرانة، بلال خلف. 2009 . التطوير التنظيمي والإداري. ط1: المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- السلماني، خميس خليفة، 2012. المستشفيات من منظور اداري تطويري. رسالة ماجستير غير منشورة. الاكاديمية لبيبة.

- السلمي، على. 2001. إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية. مكتبة غريب، القاهرة
- السليمان، وائل رمضان. 2007. أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية. (رسالة ماجستير غير منشورة) دراسة ميدانية على مستشفيات وزارة التعليم العالي، سورية.
- السهلي، مشيت مطلق جلال. 2014. فاعلة الثقافة التنظيمية في إدارة الأزمات الأمنية. (رسالة ماجستير) كلية العدالة الجنائية. جامعة نايف العربية للعلوم الامنية. الكويت.
- السيد علموة، 1997. إدارة الأزمات والكوارث. مركز القرار للاستشارات، القاهرة.
- السيد، إسماعيل محمد. 2000. الإدارة الاستراتيجية، مفاهيم وحالات تطبيقية: الدار الجامعية، الاسكندرية.
- السيد، عزميل وآخرون. 2002. الثقافة الإسلامية: مفهومها، مصادرها، السيليني، هشام ابوبكر، 2008، تطبيق الأساليب الإدارية الحديثة في المستشفيات. رسالة ماجستير غير منشورة. الاحكامية لبيبة.
- الشافعي، محمد. 1998. إدارة الأزمات: مكر حروسية للنشر والتوزيع، القاهرة
- الشريف، رجاء يحيى. 2006. دور التوعية في منع الزحام أولويات التنفيذ. دراسات منطقة الجمرات، الملتقى العلمي الخامس لأبحاث الحج. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، السعودية.
- الشعلان، فهد أحمد. 2002. إدارة الأزمات: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الشعلان، فهد أحمد. 1997. دور المؤسسات العلمية في تنمية مهارات الكوادر الامنية في مجال التعامل مع الأزمات والكوارث. المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث ، 25-26 أكتوبر.
- الشيخ، سوسن سالم. 2003. إدارة ومعالجة الأزمات في الإسلام. الطبعة الأولى، دار النشر للجامعات، القاهرة.
- الصباغ، زهير نعيم. 1997. دور إدارة الموارد البشرية في إدارة الأزمات: دراسة مقدمة إلى المؤتمر الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، القاهرة.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح. 2003. مفاهيم إدارية حديثة. دار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح. 2008. إدارة الأزمات: مؤسسة حورس، الاسكندرية.
- الصيرفي، محمد. 2006. إدارة الأزمات. مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.

- الطيراوي، توفيق محمد. 2008 . واقع الأزمات والبدائل المقترحة من وجهة نظر قادة المؤسسات الامنية والمدنية الفلسطينية. (رسالة ماجستير) جامعة النجاح، فلسطين.
- العاجز، فاروق مصباح. 2011. دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية. (رسالة ماجستير) في إدارة الأعمال.
- العامري، رمضان محمد، 2013، المستشفيات وسبل ادارتها الحديثة. رسالة ماجستير غير منشورة. الاكاديمية ليلية.
- العامري، عصام فؤاد. 2006 . طغيان أزمة القيم ومسئولية الفكر القومي في الواقع العربي: مجلة الدراسات العليا 4، ص 2، ليبيا.
- العبودي، محسن محمد. 1995 . نحو استراتيجية علمية في مجال إدارة الأزمات والكوارث: دار النهضة العربية، القاهرة.
- العتيبي، صبحي جبر. 2005 . تطور الفكر والأساليب في الإدارة: دار حامد للنشر، عمان.
- العديلي، ناصر محمد. 1994 . السلوك الانساني والتنظيمي، منظور كلي مقارنة. معهد الإدارة العامة، الرياض.
- العزاوي، سامي فياض. 2009 . ثقافة منظمات الأعمال: المفاهيم والأسس والتطبيقات معهد الإدارة العامة، الرياض.
- العمار، عبد الله بن سليمان. 2008 . دور تقنية نظم المعلومات في إدارة الأزمات والكوارث. (رسالة ماجستير) اكااديمية الامير نايف العربية للعلوم الامنية. الرياض
- العميان، محمود سلمان. 2005. السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال: دار وائل للنشر، عمان
- العميان، محمود سليمان. 2002 . السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال: دار وائل للنشر، عمان.
- العنزي، ممدوح فهد. 2014 . دور التدريب الإداري في إدارة الأزمات. (رسالة ماجستير). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العدالة الجنائية، الرياض.
- العوفي، محمد بن غالب. 2005 . الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتزام الموظفين (رسالة ماجستير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض
- الفاعوري، رفعت عبد الحكيم. بدون. إدارة الإبداع التنظيمي. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- الفريجات، خضير كاظم. 2009 . السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة. ط1: دار أترء للنشر والتوزيع، الأردن.
- الفاقي، فرحات عبد السلام، 2012، الإدارة الصحية بين التطبيق والواقع. دار النور لنشر والتوزيع. السودان. الطبعة الاولى.

- القحطاني. 2003 . دور إدارة العلاقات العامة في التعامل مع إدارة الأزمات والكوارث. (رسالة ماجستير) أكاديمية الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- القيروني، محمد قاسم. 2000 . السلوك التنظيمي. دار الشروق للنشر، الاردن.
- القوقا، ابراهيم عبد المجيد. 2007 . أثر التدريب على أداء المشروعات الصغرى والصغرى جداً. (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال). الجامعة الاسلامية، غزة.
- القيراوي، الفيتوري محمد، 2014، تخطيط الاستراتيجي في المستشفيات العامة. رسالة ماجستير غير منشورة. الاكاديمية لبيبة.
- الكردي، حامد عبد الله، 2010، إدارة المستشفيات ودورها تحسين الخدمات الإدارية. رسالة ماجستير غير منشورة. الاكاديمية لبيبة.
- اللافي، خالد محمد. 2007 . إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في ضوء الثقافة التنظيمية. (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس الغرب.
- اللوزي، موسى. 2005. التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة: دار وائل للنشر، عمان.
- اللوزي، موسى. 2002 . التنظيم وإجراءات العمل: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- المبار كفوري، صفى الرحمن. 2001. الرحيق المختوم. الصورة: دار الوفاء للنشر والتوزيع، ط4.
- المدني، أحمد بن بشير بن محمد. 2009 . أثر التدريب على الأداء بالمؤسسات العامة. (رسالة دكتوراه) في إدارة الأعمال. كلية الدراسات العليا، جامعة اليملمن، السعودية.
- المدهون، موسى والجوزاوي، ابراهيم. 1995 . تحليل السلوك التنظيمي: المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان.
- المربع، صالح بن سعد. 2008 . القيادة الاستراتيجية ودورها في تطوير الثقافة التنظيمية. (رسالة دكتوراه غير منشورة) نسخة إلكترونية. جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- المسدي، عادل عبد المنعم. 2011 . أثر ثقافة المنظمة في سلوكيات الالتزام العائلي. (رسالة ماجستير غير منشورة) دورية الإدارة العامة، المجلد 51، العدد. الرياض.
- المطيري، محمد غالب. 2013 . مكونات الثقافة التنظيمية وعلاقتها بدوافع التعلم الذاتي لدى العاملين في قطاع حرس الحدود بالخفجي. (رسالة ماجستير في الإدارة) كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض.
- المنصوري، عبيد على راشد. 2000. تأثير البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي. دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة ابوظبي. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة. جامعة عين شمس.

- المهدي، سوزان وهيبية، حسام. 2002. الممارسات السلوكية لمديري المدارس في التعامل مع الأزمات. العدد 26، الجزء 4.
- الناجي، فهد علي. 2012. أثر استراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة على الأداء التسويقي. (رسالة ماجستير).
- النجار، عناف. 2011. البرامج التدريبية وأثرها على أداء موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطيني. (رسالة ماجستير) كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، غزة. النيبال العربية.
- الهيبي، خالد عبد الرحيم. 2004. إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي: دار وائل للنشر. عمان.
- البحيا، فهد بن سعود. 1996. النواحي النفسية في عملية التفاوض في أزمة اختطاف. الرياض.
- اليوسف، أحمد وآخرون. 2004. السلوك التنظيمي: منشورات جامعة حلب، سورية.
- بالعور، سليمان. 2010. دور التدريب في تعزيز القدرة على التغيير التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية: كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سبعا دحلب البلدة.
- بربر، كامل. 1997. إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت.
- بركات، منالطه. 2007. وأتم تطبيق أعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة دراسة ماجستير إدارة الأعمال.
- برنوطي، سعاد نايف. 2007. إدارة الموارد البشرية. دار وائل للنشر، عمان.
- بن عبد الله، عادل خير الله. 2003. إدارة الأزمات كأحد الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة. مجلة مستقبل التربية العربية، العدد 30، الجزء 9.
- جدالله، محمود. 2008. إدارة الأزمات: دار سامة للنشر والتوزيع، عمان.
- جاسم، عيدان أحمد. 2012. تقييم مصداقية البرامج التاريخية المنفذة من خلال مخرجاتها: مجلة جامعة الانبار للعلوم الإدارية، المجلد 4، العدد 8.
- جبر، محمد صدام. 1999. إدارة الأزمات: نظرة مقاربة بين النموذج الإسلامي والنموذج الياباني الإداري: السنة 21 عدد 76.
- جبر، محمد صدام. 1998. المعلومات وأهميتها في إدارة الأزمات: المجلة العربية للمعلومات، تونس.
- جبر، محمد صدام. 1998. المعلومات وأهميتها في إدارة الأزمات: المجلة العربية للمعلومات، تونس.
- جبريل، ماجدة. 2005. مدخل إدارة الجودة الشاملة لمواجهة الأزمات والكوارث الصحية. كلية العلوم. جامعة عين شمس، القاهرة.

- جلاّب، إحسان دهبش. 2011 . إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير. ط1: دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان.
- جمال الدين، لعويسات. 2002. السلوك التنظيمي والتطوير الإداري، دار هومة للنشر والطباعة والتوزيع، جيزنبرج، جبريل و وبارون روبيرث. 2004 . إدارة السلوك في المنظمات. ترجمة: رفاعي اسماعيل بسيوي، دار المريخ، الرياض.
- حريم، حسين. 1997 . السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات: دار زهران للنشر، عمان.
- حريم، حسين. 2004 . السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات: دار زهران للنشر، عمان.
- حسن، عمار حسين. 1411هـ. مبادئ الأسس العامة والتطبيقات. مطابع معهد الإدارة العامة، السعودية.
- حواش، جمال الدين محمد. 1998 . إدارة الأزمات والكوارث ضرورة حتمية. المؤتمر السنوي الثالث لإدارة الأزمات والكوارث، البحث 38. كلية التجارة، جامعة عين شمس. القاهرة.
- حواش، جمال. 2003 . لتفاوض في الأزمات والمواقف الطارئة: ايتراك للنشر والتوزيع. القاهرة.
- حويجي، إسماعيل محمد إسماعيل. 2015. الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأبداع الاداري. رسالة ماجستير. كلية الاقتصاد والعلوم الادارية. جامعة الأزهر. غزة.
- خصائصها، مجالاتها، ط4، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- خليفة، مجدي انور عبد المقصود. 1999 . خطط مواجهة الكوارث الصحية ملامح ومشكلات: المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، 20 - 21 أكتوبر. جامعة عين شمس. القاهرة.
- خليل، أحمد ضياء الدين. 2002. إدارة الأزمات الأهمية. مقال، مجلة الامن العام، ع 129، القاهرة.
- داود، نظيم داود. 2001. ممارسات عملية لتطوير أساليب رصد وتحليل المخاطر الإنذار المبكر لأزمات الصناعة الاقتصادية والتكنولوجية. وقائع المؤتمر السنوي السادس لإدارة الأزمات الاقتصادية في مصر 27 - 28 أكتوبر.
- دقاسمة، مأمون والأعرجي، عاصم حسن. 2000. إدارة الأزمات، دراسة ميدانية التي توفر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الأشرافية في امانة عمال الكوي. الإدارة العامة. مجلد. 39. العدد. 4.
- رضوان، رضا عبد الحكيم. 1419هـ. الأمن والحياة. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- رفاعي، ممدوح، وجبريل، ماجدة. 2007. إدارة الأزمات. كلية التجارة جامعة عين شمس. القاهرة.
- زكريا مطلق الدوري. 2005 . الإدارة الاستراتيجية مفاهيم وعمليات وحالات دراسية: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.

- زويلف، مهدي حسن. 2003 . إدارة الأفراد: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- زيادة، فهد محمد نعمان. 2012 . أثر التدريب على مقدرة المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة على إدارة الأزمات. (رسالة ماجستير) كلية التجارة، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين.
- سعد، نادية. 2012 . دليل تقييم برامج التدريب. المعهد القضائي الفلسطيني.
- سليم، ابراهيم الحسنة. 1999 . السلوك التنظيمي والعلوم السلوكية: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- سليمان، محمد جمال. 1999 . أثر بعض العوامل التنظيمية على كفاءة إدارة الأزمات بمستشفيات بجامعة المنصورة. المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، القاهرة.
- سمعان، فتحى وديع. 1999 . الأزمات ومرحلة التعلم. المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، 20 - 21 أكتوبر. جامعة عين شمس.
- سميع، زيد صلاح. 2009 . أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي. (رسالة ماجستير) جامعة حلوان، مصر.
- سهلية، محمد عباس. 2003 . إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. الطبعة الأولى: دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سهيلة، محمد عباس وعلى، حسين. 1999 . إدارة الموارد البشرية ط1: دار وائل. عمان.
- شاين إدجار. 2004 . الثقافة التنظيمية والقيادة. ط3. ترجمة الأصبحي، محمد منير.
- شبير، ابتهاج شكري. 2007 . بعض عناصر ثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات في مستشفى ناصر. (رسالة ماجستير) في الإدارة كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- صالح، السيد بشار ذاكرو و يونس، نجلاء محمد. 2011 . نظم معلومات تسويقية ودورها في إدارة الأزمات التسويقية، رسالة ماجستير.
- طه، طارق. 2006 . السلوك التنظيمي في بيئة العمل والانترنت: دار الفكر الإسكندرية.
- عابد، سعود سراج. 1415 هـ. إدارة الأزمات: مجلة الحرس الوطني، 144، الراجح.
- عاصم محمد الأعرجي ودقاسمة، مأمون محمد. 1999 . إدارة الأزمات. دراسة ميدانية لمدى توافر الأزمات والكوارث. جامعة عين شمس، القاهرة.
- عبادي، عبد الواحد محمود، 2008، دور الإدارة في المستشفيات الحديثة. رسالة ماجستير غير منشورة. الأكاديمية ليلية.
- عباس، صلاح. 2007 . إدارة الأزمات في المنشآت التجارية: مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.
- عبد الباقي، صلاح. 2000 . إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية: الدار الجامعية، القاهرة.

عبد الرحمن توفيق، 2002. إدارة الأزمات التخطيط لما قد لا يحدث: مركز الخبرات المهنية للإدارة، بميك، القاهرة.

عبد الرحمن، أمين. 2010. واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية. (رسالة ماجستير) كلية إدارة الأعمال. جامعة الأزهر، غزة.

عبد العال، خالد فؤاد محمد. 2009. أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي. (رسالة ماجستير) في الإدارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

عبدالله، سعد الدين. 2007. إدارة مركز التدريب، الطبعة الأولى، القاهرة.

عبد الله، عمر محمود. 2003. تقييم مدى ملائمة الثقافة التنظيمية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالمستشفيات الجامعية. (رسالة ماجستير غير منشورة) في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.

عبد المعطي، محمد عباس. 1999. السلوك التنظيمي في المنظمات المعاصرة: دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.

عبد المعطي، عساف. 2000. التدريب وتنمية الموارد البشرية، الأسس والعمليات: دار زهران، الأردن.

عبدالهادي، محمد. 1995. المعلومات ودورها في اتخاذ القرار وإدارة الأزمة، المجلة العربية.

عبد الوهاب أحمد جاد. 2000. السلوك التنظيمي - دراسة لسلوك الأفراد والجماعات-. القاهرة: دار الوفاء. الطبعة 1.

عبيدات، شذى. 2003. واقع استراتيجيات وظائف الموارد البشرية في قطاع البنوك الأردنية: (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، الأردن.

عز الدين، أحمد جلال. 1990. إدارة الأزمات. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

عزت، نفين والحبيشي، على. 1998. الأسلوب العلمي لإدارة الأزمات: دراسة مقارنة بين مصر والولايات المتحدة الأمريكية. (رسالة دكتوراه) جامعة القاهرة.

عقيلي، عمر. 1996. إدارة القوى البشرية: دار زهران للنشر، الأردن.

عكاشة، اسعد أحمد محمد. 2008. أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات. Paltel. في فلسطين. رسالة ماجستير إدارة أعمال. الجامعة الإسلامية بغزة. كلية التجارة.

علوة، السيد. 2001. إدارة الأزمات في المستشفيات: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

- علوة، السيد. 2002 . إدارة الأزمات مخاطر العولمة والإرهاب الدولي. ط2: دار الأمين للنشر والتوزيع. القاهرة.
- علوة، السيد. 2003 . إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالأزمات: دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة.
- علوة، السيد. 2000. إدارة الأزمات في المستشفيات. القاهرة. ايتراك لطباعة والنشر والتوزيع. الطبعة الأولى.
- عيدان، أحمد. 2012 . تقييم مصداقية البرامج التدريبية المنفذة من خلال مخرجاتها: مجلة جامعة الانبار للعلوم الإدارية، المجلد 4، العدد 2.
- قاسمي، كمال. 2003 . المقومات والمعوقات الثقافية لتطبيق نظامي إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000، في المؤسسة الصناعية. (رسالة ماجستير في الإدارة) جامعة المسيلة، الجزائر.
- قدري، علي عبد المجيد. 2008 . اتصالات الأزمات وإدارة الأزمات: دار الجامعة الجديدة، القاهرة.
- كامل، احمد علي، 2013. وظائف الإدارة في المستشفيات. رسالة ماجستير غير منشورة. الاكاديمية البيية.
- كامل، عبد الوهاب محمد. 1424 هـ. تكنولوجيا إدارة الأزمات: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
- كردمين، محمد ساسي. 2008 . أثر تشكيل ثقافة المنظمة على أداء العاملين. (رسالة ماجستير غير منشورة) أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا.
- كساب، رؤى علي. 2011 . العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية. (رسالة ماجستير)، جامعة الازهر، غزة.
- كشواي، باري. 2006 . إدارة الموارد البشرية، ط3: مجموعة دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة.
- كمال، علي كمال، 2009، دور الإدارة في تحقيق التطور للمستشفيات. رسالة ماجستير غير منشورة. الاكاديمية لبيية.
- ماهر، أحمد. 2006 . إدارة الأزمات: الدار الجامعية، الاسكندرية.
- محمد حسن رأوية. 1999. إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية: الدار الجامعية، الاسكندرية.
- محمد، اثار عبد الهادي. 2011. استراتيجية إدارة الأزمات تأطير مفاهيمي على وفق المنطور الإسلامي: مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 17، العدد 64.
- مرواد، رحاب محمد. 2003 . تطوير دور الجمعيات الأهلية في مواجهة الأزمات والكوارث. القاهرة.

- مسك، زينات. 2011 . واقع إدارة الأزمات في المستشفيات القطاع العام، العاملة في الضفة الغربية واستراتيجية التعامل معها من وجهة نظر العاملين. (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال) كلية التمويل والإدارة. جامعة الخليل، غزة.
- منار، حبيب محمد. 2005 . تأثير تنمية الموارد البشرية على الاستعداد للأزمات والقدرة على مواجهتها. (رسالة ماجستير)، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- هاشم، غريب عبد الحميد. 1999 . أثر العوامل الإنسانية على تطبيق المنهج المتكامل لإدارة الأزمات في المنظمات. بالتطبيق على الهيئة العامة لمرفق مياه الإسكندرية، المؤتمر السنوي الرابع لإدارة الأزمات والكوارث، جامعة عين شمس، القاهرة.
- هشام، أحمد. 2010 . أثر استراتيجيات التدريب لتطوير الموارد البشرية في القطاع الحكومي. (رسالة ماجستير) كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية في الدنمارك.
- هلال، محمد عبد الغنى. 2004 . مهارات إدارة الأزمات. ط4: مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة.
- هيحان، عبد الحميد أحمد. 1992 . الإدارة العامة: ال عدد74، السنة الحادية والثلاثون.

المراجع الأجنبية .

Andy Podolak:2002 Crisis management series:creating crisi managementteams.risk management (v.4)n9.2002) p:14-18

Amir , D . , & Sonderpandian , J . 2002 . Complete Business Statistics . New York : McGraw – Hill .

Armstrong Michael : "Handbook of Human Resource Management Practice" , Eighth edition , Cogan Page Limited , USA , 2001 .

Barbara G. Tabachnick and Linda S. Fidell , 1996 , "Using Multivariate statistics" . Third Edition , USA , Harper Collins College Publishers .

Bate paul . " The Impact of organizational culture on Approaches . To organizational problem- solving , " London S AGE publications Ltd , 1994

Bate paul . " The Impact of organizational culture on Approaches . To organizational problem- solving , " London S AGE publications Ltd , 1994

Bentler, P. M. (1990). *Comparative fit indexes in structural models*. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.

Boin, Arjen & McConnell, Allan (2007). "Preparing for Critical Infrastructure Breakdowns: The Limits of Crisis Management & the Need for Resilience." *Journal of Contingencies & Crisis Management*. Vol.(15), No. (1):50-59

Brown, D and Harrey, D. 2006. "An experiential approach to organizational development" .7th edition . Prentice-Hall; New Jersey. Prentice-Hall.

Chatman, Jennifer A. & Jehn, Karen A. (1994). "Assessing The Relationship between Industry characteristics and Organizational Culture: How Different can you Be?" *Academy of Management Journal*, Vol. 37, No 3, pp.522-553.

Connelly, Brian L., Certo, S. Trevis, Ireland, R. Duane, & Reutzel, Christopher R. (2011). *Signaling Theory: A Review and Assessment*. *Journal of Management* January 2011 vol. 37 no. 1 39-67.

Coombs, T. Holladay, S. (1996). *Communication and attributions in a crisis: An experimental study in crisis communication*. *Journal of Public Relations Research*, 8(4): 279-295.

Coombs, T. (2006). *The protective powers of crisis response strategies: managing reputational assets during a crisis*. *Journal of Promotion Management*, 12(3/4):241-265.

Crisis .Public Relation Review Vol 29 pp 461-472

Falkheimer, Jesper & Heide, Mats (2006). "Multicultural Crisis Communication: Towards a Social Constructionist Perspective". *Journal of Contingencies & Crisis Management*. Vol. (14) No.(4):180-189

Field, A. 2006. *Discovering statistics using SPSS for windows*. London: Sage Publications.

Fleming, John, " Ethical Responsibility of Executives And Information professionals In crisis Management". *Advanced In Telecommunications Management*, volume 3, 1990.

Fleming, John, " Ethical Responsibility of Executives And Information professionals In crisis Management". *Advanced In Telecommunications Management*, volume 3, 1990.

George A. Marcoulides and Irini Moustaki, "Latent Variable and Latent Structure Models", USA, Lawrence Erlbaum Association, Inc.

Gundel, Stephan (2005). "Towards A New Typology of Crisis". *Journal of Contingencies & Crisis Management*. Vol. (13), No. (3): 106-115.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). "Multivariate Data Analysis" (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Hair, J., Black, B., Babin, B., Anderson, R. and Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th Edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall

James Lattin and Others, 2003, *Analyzing Multivariate Data*, Brooks/Cole, Canada Thomson Learning, Inc.

K.M. David "crisis management: A survey of property development firms property management" *journal of management* (v.17 n.3, 1999) p:232-248

Kline, R. B. 2011. *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York: Guilford Press.

Littlejohn, communication crisis: A case study public relations Review, No. 4, 1988.

Med nouiga, la conduit par la qualité dans un context socioculturelle, Essai de modalisation systémique et application à l'entreprise marocain, thèse de doctorat en génie industrielle dirigé par: P- TRUCHOT, ENSAM paris, 2003, p. 53.

Miller, M. B. 1995. "Coefficient alpha: A basic introduction from the perspectives of classical test theory and structural equation modeling". *Structural Equation Modeling*, 2(3), 255-273.

Mitroff, Ian I. & Pearson, Christine M. "from crisis prone to crisis prepared: A framework for crisis management" *The Executive*, volume VII, No 1, February 1993.

Mitroff, Ian I. & Pearson, Christine M. "from crisis prone to crisis prepared: A framework for crisis management" *The Executive*, volume VII, No 1, February 1993.

More, E.A. crisis management and communication in "Australian organizations". *Australian journal of communication* 1999, VOL 22, p.p 34-35

Myers Kemeth, (total contingency planning for disasters) New York: John Wiley & Sons, 2003 p.700

Myers Kemeth, (total contingency planning for disasters) New York: John Wiley & Sons, 2003 p.700

Norman Phelps: "Setting Up A Crisis Recovery Plan", *Journal Of Business Strategy*, Vol.6. No.4, 1986, P. 6.

Pallant, J. (2001). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS for windows*. Maidenhead, UK: Open University Press.

Robinson, K.R. *A Handbook of Training Management*. Kogan Page Ltd., London, 1985, p.367

Sekaran, U. (2003). *Research methods for business* (4th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Spence, M. (1973). Job market signaling. *The Quarterly Journal of Economics*, 87, 355-374. doi:10.2307/1882010.

Smith, Denis. "for whom the bell tolls: imagining accidents and the development of crisis simulation in organization": simulation and gaming, (v. 35n.3, 2003), p:347.

Tsai, Y. and Tang, T. (2008). How to Improve Service Quality: Internal Marketing as a Determining Factor. *Total Quality Management*, Vol. 19, No. 11, pp. 1117-1126.

William, Rick. "Crisis management in the midst of labor strife in the west". *Advanced management preparation journal* (v.61n.1, 1996) p:12-19.

Wise, Kea. "The Oxford Incident". *Organizational Cultures Role in an Anthrax*

المصادر الإلكترونية .

الحريري، عبدالرحمن توفيق . 2012. الخبرات المهنية للإدارة والتدريب والتنمية البشرية، موقع <http://www.Pmecegypt.com>

الزهراني، عبدالله بن أحمد 1428هـ . نموذج مقترح لإدارة الأزمات. في التعلم العالي بالمملكة العربية السعودية دراسة نظرية تحليلية، الرياض .
<http://www.tatwier.net/articles.php?action=show&id=34>

السواحل، طارق عوض الله والعنبي ، سعود محمد . 1999. البعد الوظيفي للثقافة التنظيمية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز. الاقتصاد والإدارة، المجلد 12، العدد 1، نسخة إلكترونية، جامعة الملك عبدالعزيز، الرياض .

<http://www.kau.edu.sa>

الشلوي، حمد بن فرحان (2005). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي. رسالة ماجستير، نسخة إلكترونية، جامعة تليف للعلوم الإدارية ، السعودية.

<http://www.nauss.edu.sa>.

الشاطري، مشعان، 2011، مقالة منشورة على الإنترنت، منتدى الموارد البشرية:

<http://www.hrdiscussion.com/him32773.html>

عزاوي، عمر ومحمد، عجيلة . 2006 . مؤسسات المعرفة وثقافة المؤسسات الاقتصادية ، رؤية مستقبلية : مجلة الباحث العدد 4، نسخة إلكترونية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قنطرة، الجزائر.

<http://rcweb.luedld.net/rc/.4.htm>

Diermeier ، Daniel (2004) . "Strategic Crisis Management .

<http://transportation.northwestern.edu/docs/0000/CrisisMgmt.pdf>

تتميز الأساليب

الأدوية المرادفة

الملاحق

أولاً: قائمة المحكمين

م	الاسم	الصفة	مكان العمل
1	د. ناصر أحمد حبتور	عضوا هيئة تدريس	جامعة العلوم الاسلامية الماليزية
2	د. عبدالله محمد عانض	عضوا هيئة تدريس	جامعة العلوم الاسلامية الماليزية
3	د محمد الهادي الحبلوي	عضوا هيئة تدريس	جامعة العلوم الاسلامية العالمية
4	د محمد عبدالله ابو عون	وكيل كلية الاقتصاد	جامعة طرابلس
5	د. ناصر أحمد العريقي	مدرب إحصائي	جامعة العلوم الإسلامية العالمية
6	د. خيرى محمد ارحومة	عضوة هيئة تدريس	جامعة جوماتيكا
7	د. البهلول أحمد الفقي	عضوة هيئة تدريس	الأكاديمية الليبية
8	د. عبد السلام الديب	عضوة هيئة تدريس	الأكاديمية الليبية
9	أ. نور الدين احنيش	مدير إدارة	مستشفى طرابلس المركزي

ثانياً: الاستبيان

الإخوة الكرام،،،

تحية طيبة وبعد.....

نأمل منكم المساعدة في إثراء هذا البحث من خلال الإجابة على الأسئلة المطروحة أمامكم ، والتي تهدف إلى التعرف على أثر التدريب على الثقافة التنظيمية وإدارة الأزمات في المستشفيات العامة (دراسة تطبيقية على مستشفى طرابلس المركزي) ، وأود أن أحيي سيادتكم علماً بأن كل ما تدلونه من آراء أو بيانات ستكون موضع اهتمام الباحثين وسيتم استخدامها في أغراض البحث العلمي فقط .

وأنا نشكر لكم حسن تعاونكم معنا ولكم منا كل تحية وتقدير .

ملاحظة : يرجى وضع علامة (/) أمام الفقرة التي نقتنع بها

المعلومات الشخصية:

الجنس	المستوى التعليمي	عدد سنوات الخبرة	المسمى الوظيفي
<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> اقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> مدير
	<input type="checkbox"/> جامعي	<input type="checkbox"/> من 5 الى 10 سنوات	<input type="checkbox"/> مساعد مدير
<input type="checkbox"/> أنثى	<input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> من 10 الى 15 سنة	<input type="checkbox"/> مساعد اداري
	<input type="checkbox"/> دكتوراه	<input type="checkbox"/> أكثر من 15 سنة	<input type="checkbox"/> رئيس قسم
			<input type="checkbox"/> رئيس وحدة

ت	العبرة	أوافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	أوافق بشدة
تقييم ردة فعل المتدربين						
1	أرى بأن عملية التقييم بمجملها تغطي باهتمام كبير من إدارة المستشفى.					
2	أرى بأن الالتحاق في برنامج التدريب يعتبر مطلباً ظاهرياً دون ادنى فناعه بضرورة هذه البرامج.					
3	أرى بأن الالتحاق ببرامج التدريب يساهم في تنمية شبكة العلاقات الشخصية.					
4	أرى بأن الالتحاق في برنامج التدريب يخرجني من جو الملل في العمل داخل المستشفى.					
5	أرى بأن التدريب ينفذ فقط من أجل استكمال الجانب الإداري المطلوب من المستشفى.					
6	تتم عملية تقييم ردة فعل المتدربين بالنسبة لبرامج التدريب لوجود خبرات للمستشفى على عمل هذا التقييم.					
7	تتم عملية تقييم ردة فعل المتدربين بالنسبة لبرامج التدريب لا تتطلب الوقت الكثير لأجرائها.					

					8	تتم عملية تقييم ردة فعل المتدربين بالنسبة لبرامج التدريب وذلك لوجود خطط تطويرية في المستشفى .
					9	تتم عملية تقييم ردة فعل المتدربين بالنسبة لبرامج التدريب لإيمان إدارة المستشفى بقيمة التقييم .
					10	تتم عملية تقييم ردة فعل المتدربين بالنسبة لبرامج التدريب بسبب قلة التكاليف التي تطالبها عملية التقييم .
تقييم التعلم						
					1	تقوم إدارة المستشفى باختبارات قبل وبعد عملية التدريب لقياس مدى التعلم الحاصل بعد العملية التدريبية.
					2	تقوم إدارة المستشفى بعمل اختبار بعد عملية التدريب فقط لقياس مدى التعلم الحاصل بعد عملية التدريب .
					3	تقوم إدارة المستشفى باختبار فاعلية التدريب باستخدام نماذج محاكاة التدريب بواقع العمل في المستشفى .
					4	تقوم إدارة المستشفى باختبار فاعلية التدريب عن طريق تقييم الإمكانيات المتوفرة للمتدربين.
					5	تقوم إدارة المستشفى باختبار فاعلية التدريب باستخدام نموذج التقييم الذاتي .
					6	تقوم إدارة المستشفى باختبار فاعلية التدريب باستخدام نموذج التقييم الجماع .
					7	تقوم إدارة المستشفى باختبار فاعلية التدريب عن طريق مراقبة

					المهارات التدريبية في العمل .
				8	اعتقد بأن عملية التدريب ساهمت بشكل كبير في منحي معارف ومهارات عديدة عن موضوعات مختلفة .
				9	اعتقد بأن عملية التدريب ساهمت بشكل كبير في تطوير إمكانياتي الإدارية والمهنية .
				10	اعتقد أن الهدف الرئيسي من عملية التدريب هو خلق كادر مهني قادر على أن يستطيع لتكيف مع ظروف العمل المختلفة باستخدام سلوكيات جديدة ثم اكتسابها من عملية التدريب .
تقييم السلوك					
				1	تقوم إدارة المستشفى باستخدام ملاحظة أداء المتدربين في محيط العمل لتقييم أثر البرنامج التدريبي على مستوى سلوك المتدربين .
				2	تقوم إدارة المستشفى باستخدام قصص النجاح الإدارية كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين .
				3	تقوم إدارة المستشفى باستخدام تقييم الأداء كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين .
				4	تقوم إدارة المستشفى بمراجعة سجلات العمل اليومية وسجلات الأداء لتقييم البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين .
				5	تقوم إدارة المستشفى بتسجيل المخرجات كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين .

					6	تقوم إدارة المستشفى بعمل تقييم من قبل المرؤوسين للمتدربين لتقييم البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين.
					7	تقوم إدارة المستشفى باستخدام التقييم الذاتي كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين .
					8	تقوم إدارة المستشفى باستخدام المقابلة كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين.
					9	تقوم إدارة المستشفى باستخدام المقابلة كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين .
					10	تقوم إدارة المستشفى باستخدام تقييم النظراء (المتدربين في نفس المستوى) كوسيلة لتقييم البرنامج التدريبي على سلوك المتدربين .
تقييم النتائج النظرية						
					1	تقوم إدارة المستشفى بمقارنة مستوى الخدمات قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية .
					2	تقوم إدارة المستشفى بمقارنة الهدر المالي قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية.
					3	تقوم إدارة المستشفى بمقارنة سجلات الأداء للموظفين قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية.
					4	تقوم إدارة المستشفى بمقارنة عدد الشكاوى من العملاء قبل وبعد

					العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية.
				5	تقوم إدارة المستشفى بمقارنة مستوى الجودة للخدمات المقدمة قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية.
				6	تقوم إدارة المستشفى بتحليل مستويات أداء وحدة العمل لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية.
				7	تقوم إدارة المستشفى باستخدام المعلومات الواردة من مديري وحدة العمل لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية.
				8	تقوم إدارة المستشفى باستخدام المعلومات الواردة من العاملين بوحدات عمل أخرى من غير المتدربين (لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية).
				9	تقوم إدارة المستشفى باستخدام المعلومات الواردة من المسؤولين بالوزارات والجهات المعنية المختلفة لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية.
				10	تقوم إدارة المستشفى بمقارنة هدر الوقت قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية.
محور إدارة الأزمات					

ت	العبارة	أوافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أسلوب تغيير المسار						
1	إن الأزمات السابقة كان لها تأثير على مسار أداء المستشفى .					
2	تحاول إدارة المستشفى إلى لفت انتباه الجمهور إلى موضوع مختلف عن موضوع الأزمات غالباً يكون إيجابياً					
3	تتعامل إدارة المستشفى مع الأزمات بناءً على الخيارات الملائمة لشدتها.					
4	تتعامل إدارة المستشفى بقلب الجانب العقلي عن الجانب العاطفي عند توجيه الأزمات.					
5	توفر إدارة المستشفى التقنيات اللازمة المتعلقة بالاتصالات والخاصة بإدارة الأزمات لدى إدارة.					
6	المستشفى يضع خطط متكاملة لتعامل مع أي نوع من الأزمات.					
7	تأخذ إدارة المستشفى عامل الوقت عند التعامل مع الأزمات بعين الاعتبار وبدقة متناهية.					
الاحتياط التعبير						
1	تدرك إدارة المستشفى أهمية وجود (حد أمان) لمخزون المواد واحتياجات المستشفى .					
2	عادة ما تقوم إدارة المستشفى بتوفير مخزون كافي من المتطلبات.					

					3	تقوم إدارة المستشفى عادة بتوفير مخزون من السيولة النقدية لمواجهة الأزمات.
					4	توجد تعليمات إدارية واضحة تحدد كيفية وإجراءات التعامل مع الأزمات المحتملة.
					5	يسهل الحصول على الإمكانيات البشرية المطلوبة من الأقسام الأخرى عند الحاجة لهما من أجل التعامل مع الأزمات.
					6	يسهل الحصول على الإمكانيات المادية المطلوبة من الإدارات والأقسام الأخرى عند الحاجة لهما للتعامل مع الأزمات.
					7	يسهل الحصول على الإمكانيات التقنية المطلوبة من الإدارات والأقسام الأخرى عند الحاجة لهما للتعامل مع الأزمات.
اسئلة تفتتت الأزمات						
					1	تمتلك إدارة المستشفى معلومات كافية عن طبيعة الأزمات التي تواجهها
					2	تولى إدارة المستشفى اهتمام بعمليات رصد وتجميع أشارت وعلامات الخطر التي قد تكون سبب في احتمالية وقوع الأزمات.
					3	تمتلك إدارة المستشفى نظم انذر مبكر يساعد على اكتشاف الأزمات قبل حدوثها.
					4	تقوم إدارة المستشفى بتقييم خطط إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية.

					5	تقوم إدارة المستشفى بإجراء الدراسات الضرورية لتحديد المصالح المتعارضة المسببة للأزمة.
					6	تعتمد إدارة المستشفى على الخبراء والمتخصصين في تفتيت (تجزئة) الأزمة بنجاح.
					7	إدارة المستشفى عادة ما تكون قادرة على تفتيت الأزمات بنجاح.
أسلوب مواجهة الأزمات						
					1	أحرص على سرعة جمع المعلومات الكافية والدقيقة المتعلقة بالأزمات ليسهل مواجهتها.
					2	أضع خطة شاملة لمواجهة الأزمات.
					3	أحرص قرارات سريعة وحاسمة ومناسبة لمواجهة الأزمات.
					4	أقوم بالسيطرة على الموقف وتوجيهه الوجهة السليمة.
					5	أحرص على خفض التوتر واستعادة الروح المعنوية للعاملين ليتمكنوا من مواجهة الأزمات.
					6	أحرص على إيجاد جدول أولويات يتسم بالدقة الفاعلة لمواجهة الأزمات.
					7	أتبني سياسة الباب المفتوح في الاتصالات الداخلية والخارجية.
					8	استعين بالتقنيات الحديثة كالحاسب الآلي والانترنت والخبرات الخارجية للتعامل مع الأزمات.
أسلوب احتواء الأزمات						

					1	أعمل على حصر الأزمات في نطاق محدد داخل المستشفى حتى لا تنتشر
					2	أعمل على تجميد الأزمات عند المرحلة التي وصلت إليها .
					3	العمل بسرعة ودقة على تحريك الإمكانيات المادية والبشرية الضرورية لاحتواء الأزمات .
					4	أستوعب الضغوط المولدة للأزمة من أجل إبقائها قوتها المؤثرة
					5	أعمل على عدم نشر الشائعات والمبالغت عن الحديث عن الأزمات حتى لا يتفاقم حوثها .
					6	تقوم إدارة المستشفى باعداد فرق متخصصة من الداخل لاحتواء الأزمات
					7	استطاعت إدارة المستشفى خلال السنوات السابقة من احتواء الأزمات بنجاح
محور الثقافة التشغيلية						
					ت	العبارة
	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	السياسات والإجراءات
					1	يوجد التزام واضح من قبل الموظفون بسياسات وإجراءات العمل المعتمدة في المستشفى.
					2	تسهم السياسات والإجراءات المتبعة في تحقيق أهداف المستشفى .
					3	هناك معرفة لدى الموظفون بطبيعة السياسات والإجراءات المتبعة.
					4	تراعى السياسات والإجراءات ثقافة

					1	أعمل على حصر الأزمات في نطاق محدد داخل المستشفى حتى لا تنتشر
					2	أعمل على تجميد الأزمات عند المرحلة التي وصلت إليها .
					3	العمل بسرعة ودقة على تحريك الإمكانيات المادية والبشرية الضرورية لاحتواء الأزمات .
					4	أستوعب الضغوط المولدة للأزمة من أجل إبقائها قوتها المؤثرة
					5	أعمل على عدم نشر الشائعات والمبالغت عن الحديث عن الأزمات حتى لا يتفاقم حوثها .
					6	تقوم إدارة المستشفى باعتداد فرق متخصصة من الداخل لاحتواء الأزمات
					7	استطاعت إدارة المستشفى خلال السنوات السابقة من احتواء الأزمات بنجاح
محور الثقافة التشغيلية						
					ت	العبارة
	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	السياسات والإجراءات
					1	يوجد التزام واضح من قبل الموظفون بسياسات وإجراءات العمل المعتمدة في المستشفى.
					2	تسهم السياسات والإجراءات المتبعة في تحقيق أهداف المستشفى .
					3	هناك معرفة لدى الموظفون بطبيعة السياسات والإجراءات المتبعة.
					4	تراعى السياسات والإجراءات ثقافة

					الموظفون داخل المستشفى.
				5	تسهم السياسات والإجراءات المتبعة في تحقيق معايير الجودة المطلوبة.
				6	توفر السياسات والإجراءات المعتمدة مناخ ملائم لتنفيذ مهام وواجبات الموظف.
				7	تساعد السياسات والإجراءات المتبعة في تعزيز الولاء والانتماء للمستشفى.
				8	تسهم السياسات والإجراءات المتبعة في وضوح التام لدى الموظفون.
القيم التنظيمية					
				1	تنظر إدارة المستشفى إلى العنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة في المستشفى.
				2	يوجد حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى إلى تطوير إجراءات العمل.
				3	يتقبل الموظفون الضغوط والمخاطر من أجل مصلحة المستشفى وتطويره.
				4	يحافظ الموظفون على علاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام.
				5	تعمل إدارة المستشفى بشكل مستمر لإرضاء الزبون والمحافظة عليه من خلال الخدمات المتميزة التي تقدمها للزبائن.
				6	يتوفر لدى الموظفون المهارة والقدرة الكافية على التكيف مع المتغيرات والتطورات الجديدة.

					7	يقوم الموظفون بأداء المهام والواجبات دون إشراف حيث يتوفر لديهم القدرة على تحمل المسؤولية .
					8	يلتزم الموظفون بالمستشفى في مواعيد العمل الرسمية حسب النظام الإداري المعتمد .
					9	محافظة الموظفون باستمرار على ممتلكات المستشفى ومقدراته مما يساهم في تعزيز مكانة المستشفى وتطويره .
					10	هناك اهتمام من قبل الموظفون بتمضية عمل الوقت لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة .
المعتقدات التنظيمية						
					1	يوجد قنوات مشتركة لدى الموظفون بأهمية المشاركة في عملية اتخاذ القرار .
					2	هناك معتقدات لدى الموظفون بأن الرضاء الوظيفي يساهم في الحان المهام والواجبات بالجودة والكفاءة المطلوبة .
					3	هناك أفكار مشتركة لدى الموظفون ترغب بأن يتيح نظام الاتصال الإداري المتبع حرية أكبر في تبادل الأفكار بين المستويات الإدارية المختلفة .
					4	يعتقد الموظفون بضرورة زيادة في حجم المكافآت والحوافز والعلاوات السنوية الممنوحة لهم .
					5	يتوفر لدى الموظفون الاعتقاد بأهمية تطوير علاقات العمل بين الأقسام المختلفة لتجسيد روح

				التعاون والتكامل أثناء تأدية المهام.	
				6 يعتقد الموظف بأن طبيعة مهام العمل تتطلب التطوير المستمر للمعارف والمهارات والقدرات .	
				7 يبادر الموظفون ذاتياً بالالتحاق بالدورات التدريبية رغبة في تطوير أداء العمل.	
				8 يتاح للموظف المسؤول عن إنجاز عمل معين فرصة اتخاذ معظم القرارات المتعلقة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسه المباشر.	
				9 يستخدم الموظفون أساليب وطرق حديثة لتأدية مهامهم الوظيفية.	
الاجاهات التنظيمية					
				1 هناك توجه لدى الموظفون بتعزيز قدراتهم ومهاراتهم من أجل القدرة على الإبداع والابتكار وتطوير نظم العمل .	
				2 هناك توجه واضح من قبل إدارة المستشفى نحو تطوير قدرات الأفراد وذلك لمواكبة التطورات والمتغيرات الجديدة .	
				3 تقوم إدارة المستشفى باستمرار في عملية التطوير المؤسسي بهدف تعزيز الموقع التنافسي له .	
				4 يتجه الموظفون نحو ترسيخ علاقات عمل مميزة مع رؤسائهم لتحقيق حالة من الانسجام والتوافق مما يساعد على مزيداً من التقدم والإنجاز .	
				5 هناك رغبة وميول لدى الموظفون بالاعتماد على المشاركات الجماعية وتشكيل فرق العمل كأسلوب في حل	

					مشكلات العمل والقضايا التي تهم الموظفين .
					6 تقوم إدارة المستشفى بشكل مستمر بتوفير أحدث التقنيات والأجهزة المتقدمة بهدف إنجاز الأعمال بالكفاءة والسرعة المطلوبة .
التوقعات التنظيمية					
					1 أتوقع بأن إدارة المستشفى تأخذ في الاعتبار الجهود التي يبذلها الموظف الكفء والمميز والذي يحافظ على مكانة المستشفى وسمعته .
					2 يتوقع الموظفون بأن تقوم إدارة المستشفى بتحفيزهم وتحفيزهم من أجل تطويع أداؤهم .
					3 يتوقع الموظفون بأن إدارة المستشفى تأخذ في الاعتبار الجهود الذي يبذلها الموظف المتميز الذي يحافظ على مكانة المستشفى وسمعته .
					4 يتوقع الموظفون بأن تتناسب الصلاحيات الممنوحة لهم من إدارة المستشفى مع حجم مسؤولياتهم .
					5 يتوقع الموظفون من إدارة المستشفى بأن تفصل بين العمل والعلاقات الشخصية .
					6 توفر إدارة المستشفى الأمان الوظيفي للفرد طالما انه ملتزم بالنظم والقوانين واللوائح الداخلية للمستشفى .
					7 يتوقع الرؤساء بأن يقوم الموظف بكافة مهامه وواجباته طالما انه يحصل على كافة حقوقه الوظيفية التي تنص عليها الأنظمة واللوائح

					الداخلية للمستشفى .
					8 تسعى إدارة المستشفى دوماً لتلبية ما يترقبه الموظف من المستشفى من علاوات وحوافز ومكافآت .
					9 يقوم الموظف ببذل الجهود اللازمة من أجل تحقيق إنجاز العمل بالجودة المطلوبة التي تتوقعها إدارة المستشفى من الموظف .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA