

قائمة المصادر والمراجع

المصادر باللغة العربية

- أبو شيخة، نادر. (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان.
- أبو عودة، محمود إسماعيل. (٢٠١٨). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي " دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني " في قطاع غزة". رسالة ماجستير. كلية الإدارة الجامعة الإسلامية . غزة. فلسطين.
- أبو قاعد، غازي والرابعة، فاطمة. (٢٠١٣). " دور عوامل النجاح الحرجة CSFs في تحقيق التميز التنظيمي في شركات الأعمال دراسة ميدانية على شركات الدوية الأردنية من وجهة نظر الإدارة العليا". مجلة العلوم الإدارية. جامعة الملك سعود.
- أبو كريم، أيمن محمد أحمد. (٢٠١٣). علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري - دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعة الأزهر. غزة.
- أحمد، أحمد نجم الدين. (٢٠١٤). "تصور مقترح لاحترافية التدريب القيادي لمدراء المدارس السعودية لتدعيم التميز التنظيمي في ضوء بعض الاتجاهات الدولية والمستقبلية للتنمية القيادية المستدامة". مجلة الإدارة التربوية. الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التربوية. سنة ١٠١ ع ١٠١ يونيو.
- بانشوبة. (٢٠١٥). الحسن عبد الله. أفضل الممارسات والتميز المؤسسي المستدام. دار الوراق. ط ١٠١. الأردن.
- برنوطي، سعاد نايف. (٢٠٠٧). إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد. الطبعة الثالثة. دار وائل للنشر. الأردن. عمان.
- بوعبدالله، صالح. (٢٠٠٩). "قياس أبعاد جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على بريد الجزائر. جامعة محمد بوضياف المسيلة. مداخلة على في الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة". مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
- التلواني، نهاية. (٢٠١٣). "علاقة القيادة التحويلية بتمكين العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة". مجلة جامعة النجاح للعلوم الإنسانية. المجلد ٢٧. العدد ٤. غزة.
- ثاني، علي أحمد. (٢٠٠٩). دور جوائز الجودة والتميز في قياس وتطوير الأداء في القطاع الحكومي. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. الرياض.

- الجعبري، عدنان. (٢٠٠٩). دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية. دراسة تطبيقية على شركة كهرباء الخليل. رسالة ماجستير منشورة. كلية الدراسات العليا والبحث العلمي. جامعة الخليل. فلسطين.
- الجميلي، مطر عبد المحسن. (٢٠٠٨). الأنماط الإدارية وعلاقتها بمستويات التمكين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
- الحاج، مديوني جميلة ومداخ، عرايبي. (٢٠١١). قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية باستخدام نموذج *Servqual* تجربة المصارف الإسلامية بالمملكة الأردنية الهاشمية. بحث مقدم للملتقى الدولي الأول الذي يقيمه معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بغاردية الجزائر. بعنوان الاقتصاد الإسلامي الواقع ورهانات المستقبل ١٤ .
- حريم، حسين. (٢٠١٠). مبادئ الإدارة الحديثة. نظريات العمليات الإدارية. وظائف المنظمة. دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- حسن، زويلف مهدي. (٢٠٠٣). إدارة الأفراد. دار صفاء. عمان.
- حسن، خالد أحمد. (٢٠١٠). دور عمليات إدارة الأداء في تميز المنظمات. رسالة ماجستير في تقنيات العمليات. الكلية التقنية الإدارية. بغداد.
- الحمادي، علي. (١٩٩٩). طريقة ووصية لتصبح مدرباً ناجحاً وخطيباً مؤثراً ومتكلماً بارعاً. دار ابن حزم. بيروت. لبنان.
- حمداوي، وسيلة. (٢٠٠٤). إدارة الموارد البشرية. مديرية النشر لجامعة قلمة. الجزائر.
- حنا، نصر الله. (٢٠٠٢). إدارة الموارد البشرية. دار زهران. عمان.
- الخالدي، صالح عابر بشيت. (٢٠١٢). دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز - دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط.
- الخرشة، ياسين والزريقات، خالد ونور، محمود. (٢٠١٣). "أثر عوامل التغيير على تحقيق التميز التنظيمي شركة البوتاس العربية نموذجاً". مجلة دراسات العلوم الإدارية. المجلد ٤٠.

- خفاجي، سمية عمر. (٢٠٠٩). تطبيق ممارسة معايير التميز افداري للكفايات الإدارية من قبل منسوبات إدارة مدارس رياض الأطفال والمشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة والتخطيط التربوي. كلية التربية. جامعة ام القرى. مكة المكرمة.
- الخفاجي، نعمة عباس. (٢٠١٠). ثقافة المنظمة. دار اليازوري للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- خيري، أسامة. (٢٠١٤). التميز التنظيمي. دار الياقوت. ط ٠١. عمان- الأردن. استراتيجي. "عالم الكتب الحديث. الأردن.
- خيري، أسامة. (٢٠١٤). التميز التنظيمي. عمان: دار الياقوت للنشر والتوزيع.
- البغدادي، دباس عادل هادي حسين والعبادي، هاشم فوزي. (٢٠١٠). التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلقة وعلاقتها بالمفاهيم الإدارية المعاصرة: السلوك التنظيمي - الذاكرة التنظيمية - إدارة المعرفة - إدارة المعلومات - الأداء التنظيمي. ط ١. مؤسسة الوراق للنشر والطباعة. الأردن - عمان.
- درة، عمر (٢٠١٨)، تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى: دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد ١٠٥، المجلد ٢٤، ص ٣٥٢ - ٣٦٧
- الدرادكة، مأمون. (٢٠١٠). إدارة الجودة الشاملة. الطبعة الثانية. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- الدوري، معتز سلمان عبد الرازق. وآخرون. (٢٠٠٤). "أدارة المعرفة وأثرها في تحفيز اتخاذ القرار الاستراتيجي. جامعة الزيتونة". المؤتمر العلمي السنوي الرابع. إدارة المعرفة في العالم الخارجي. عمان.
- الرشيدة. نايل سالم. (٢٠٠٧). مفهوم الأداء المؤسسي المتميز لدى القادة التربويين في إقليم الجنوب وبناء نموذج تقييمي. رسالة دكتوراه غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان.
- الرشيدي. محمد. موقع إلكتروني. تاريخ الزيارة: ٢٠١٢/٥/١ الرابط http://www.sst5.com/writers.aspx?author_id=23
- رضا، هاشم حمدي. (٢٠١٠). التميز الإداري في منظمات الأعمال. دار الياقوت. ط ٠١. عمان-الأردن.
- رضا، إبراهيم المليجي. (٢٠١٢). إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق. عالم الكتب. ط ٠١. القاهرة- مصر. ص ١٠. ص ٢٠١٠.
- رعمة، مجراب، & بوالنعمة عفران. (٢٠١٨). أثر التحفيز على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية (Doctoral dissertation, Abdelhafid Boussouf University centre-Mila).

- الرويس، محمد حمد عبد الهادي. (٢٠٠٢). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية. بدولة قطر. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التجارة جامعة عين شمس جمهورية مصر.
- زايد، عادل محمود. (٢٠٠٦). الأداء التنظيمي المتميز. الطريق إلى منظمة المستقبل. كلية التجارة. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. القاهرة.
- زايد عبدالرحمن الشهري، ن. (٢٠٢١). دور تطبيقات نظم الجودة في تطوير أداء مؤسسات التعليم العام بالمملكة العربية السعودية: رؤية استشرافية. مجلة كلية التربية (أسيوط)، ٣٧ (٦)، ٢٢٧-٢٦١.
- زكي، شويكار. (٢٠٠٢). التدريب على جودة الخدمة. القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع. ٢٠٠٢.
- الزهراني، رندة. (٢٠٠٢). الإبداع الإداري في ظل البيروقراطية. عالم الفكر. المجلد ٣٠. العدد ٣.
- زهير، عبد الباري ودرة، الصباغ. (٢٠٠٨). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين. دار وائل للنشر والتوزيع.
- زين الدين، فريد عبد الفتاح. (١٩٩٦). المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية. دار الكتاب. بدون ذكر البلد.
- السالم، ماجد محمد (٢٠١٥). التميز التنظيمي لوظائف إدارة الموارد البشرية في إدارات التربية في المملكة العربية السعودية نموذج مقترح. أطروحة دكتوراه غير منشورة. قسم الإدارة والتخطيط التربوي. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. الرياض.
- السالم، مؤيد وصالح، عادل. (٢٠١١). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. عالم الكتب الحديث.
- سعد، علي. (٢٠١٦). نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي. الذاكرة للنشر والتوزيع. ط ١٠. بغداد-العراق.
- السكارنة، بلال. (٢٠٠٩). التدريب الإداري. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- السلطين، على ناصر شتوي آل زاهر. (٢٠١٤). تحقيق الجودة والتميز في مؤسسات التعليم العالي. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- السلمي، علي. (٢٠١٠-أ). إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية. القاهرة. مكتبة غريب.
- السلمي، علي. (٢٠٠١-ب). خواطر في الإدارة المعاصرة. القاهرة. دار غريب للطباعة والنشر.
- السلمي، علي. (٢٠٠٢-ج). إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة. دار غريب. القاهرة.

سليمان، حنان حسن. (٢٠١٦). التمكين الإداري المدرسي كآلية لتحقيق التميز التنظيمي بالتعليم العام المصري: سيناريوهات بديلة. كلية التربية. جامعة قناة السويس.

سهاد. (٢٠١١). قياس مدى تطبيق منظومة الجودة الشاملة للارتقاء بخدمات التأمين الصحي بالإمارات العربية المتحدة دراسة حالة برنامج ثقة في إمارة أبو ظبي- الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا. رسالة ماجستير. الإسكندرية. مصر

السيد، شحته السيد. (٢٠١٤). متطلبات تحقيق التميز التنظيمي بالجامعات المصرية: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة التربوية. الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية. سنة ١. ع ٢. سبتمبر.

مصطفى، سيد أحمد (٢٠٠٤). "إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتنافسية في الصناعة المصرفية. مجلة أفق اقتصادية". مركز البحوث غرفة التجارة والصناعة بدبي. المجلد ٢٥ العدد ٩٧.

السبيهي، صادق أحمد عبد الله. (٢٠١٥). قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء. دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية. رسالة ماجستير. جامعة نجران. المملكة العربية السعودية.

الشيخ، & أحمد أيوب عبد الله. (٢٠١٩). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة غزة للمهارات الريادية وعلاقتها بالتميز المنظمي فيها (Doctoral dissertation, Al Aqsa University).

صالح، محمد فالح. (٢٠٠٤). إدارة الموارد البشرية. عرض وتحليل الطبعة الأولى. عمان. دار حامد للنشر والتوزيع. الصالحي وجاب الله (٢٠١٦). مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية مصراته. رسالة ماجستير. ليبيا.

الصرف، رعد حسن. (٢٠٠٥). إدارة الإبداع والابتكار: الأسس التكنولوجية وطرائق التطبيق. دار الرضا للنشر والتوزيع. دمشق. سوريا. الطبعة الأولى.

الضلعين. على. (٢٠١٠). أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الأردنية. مجلة دراسات العلوم الإدارية. المجلد ٣٧. ١.

الطائي، على حسون فندي. (٢٠١٦). كتاب الإدارة الأضواء على التميز في الأداء. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. المجلد ٢٢ العدد ٨٧.

الطائي، يوسف حجيم وهاشم، فوزي المبادي. (٢٠١٠). "دور جودة المنتج في إيهاج الزبون باستخدام نموذج كانو". مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والإدارية. المجلد ٥. العدد ١٦. العراق ٢٠١٠.

- الطعاني، حسن أحمد. (٢٠١١). "درجة التمكين الإداري لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك الأردن". المجلة التربوية. الكويت. مج ٢٥. ع ٩٨. مارس ٢٠١١.
- الطيبة، عبد الله عبد العاطي. (٢٠١٧). مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الوحدة بمدينة درنة وطرق تحسينها من وجهة نظر العاملين. رسالة الماجستير في الإدارة الصحية والمستشفيات. من الجامعة العربية الألمانية للعلوم والتكنولوجيا.
- العاني، هيثم. (٢٠١٧). الإدارة بالحوافز. الطبعة الأولى عمان. دار كنوز المعرفة والتوزيع.
- عبادة، أمينة. (٢٠١٧). قياس وتقييم مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى بهدف تبني استراتيجية مستقبلية لتوفير أفضل الخدمات "دراسة استشرافية - افاق ٢٠٤٠". رسالة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة لونيبي علي - البلدة.
- عباس، أنس. (٢٠١١). إدارة الموارد البشرية. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان.
- عبد الباري، درة. (٢٠٠٣). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات. الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة. القاهرة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عبد الرحمن، يوسف بسام. (٢٠٠٥). أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل. أطروحة دكتوراه. فلسفة في الإدارة الأعمال. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة الموصل.
- عبد الرحيم، الهيتي خالد. (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية. دار وائل. عمان. الأردن.
- العنقري، عبد العزيز سلطان. (٢٠١٤). أثر ممارسة القيادة الأخلاقية للمديرين في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على المحافظات التابعة لإمارة مكة المكرمة. المجلة العلمية. كلية التجارة. جامعة أسيوط. ع ٥٧. ديسمبر.
- عبد الغفار، حنفي. (٢٠٠٢). السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. "دار الجامعة. الإسكندرية.
- عبد الله، الشمالية نانسي. (٢٠٠٤). تأثير سلوكيات الدور الإضافي في التميز التنظيمي. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة العامة. جامعة مؤتة: الأردن.
- العبد الله، عمر. (٢٠٠٩). أثر تطبيق المعايير الدولية للتميز في مجال الموارد البشرية على إدراك الزبائن لجودة الخدمة الصحية بالتطبيق على المستشفيات الجامعية بالقاهرة الكبرى. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة عين شمس. القاهرة.

عثمان، صلاح محمد شيخ ديب. (٢٠١٦). دراسة العلاقة بين جودة التعليم العالي الخاص وتحقيق رضا الطلاب: دراسة ميدانية على طلاب الجامعات السورية. مجلة جامعة البعث-مج ٣٧. ١٣٤.

على شديد، م. م. & مصطفى. (٢٠٢١). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ٢٢ (٤)، ١٩٣-٢٢٦.

العزاوي. نجم. (٢٠٠٩) جودة التدريب والإدارة ومتطلبات المواصفة الدولية الأيزو ١٠٠١٥ عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

حيدر، فداء ناصر. (٢٠١٧). تقييم فعالية التدريب في المؤسسات التعليمية. دراسة ميدانية على مركز التوجيه المهني في جامعة دمشق. رسالة ماجستير. جامعة دمشق.

عقيلي. عمر وصفي. (٢٠٠٩) المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. الطبعة الأولى. دار وائل للنشر. عمان. الأردن.

علوان، قاسم نايف. (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٠. دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان.

العلي، علي محمد سعيد. (٢٠١٦). متطلبات تحقيق التميز التنظيمي في المدارس الثانوية بمحافظة الطائف من وجهة نظر قادتها. المجلة الدولية التربوية المتخصصة. المجلد ٥. العدد ٩. أيلول.

العميان، محمود سلمان. (٢٠١٠). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الطبعة الثانية. دار وائل للنشر. عمان.

العنقري، عبد العزيز سلطان. (٢٠١٤). "أثر ممارسة القيادة الأخلاقية للمديرين في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على المحافظات التابعة لإمارة مكة المكرمة". المجلة العلمية. كلية التجارة. جامعة أسيوط. ع ٥٧. ديسمبر.

غنام، خالد محمد. (٢٠١٤). أثر التفكير الاستراتيجي في التميز التنظيمي. أطروحة دكتوراه غير منشورة. قسم الإدارة. جامعة العلوم الإسلامية العالمية: عمان.

غنام، خالد محمد. (٢٠١٤). أثر التفكير الاستراتيجي في التميز التنظيمي. أطروحة دكتوراه غير منشورة. قسم الإدارة. جامعة العلوم الإسلامية العالمية: عمان.

فارس، رشيد مازن. (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية - الأسس النظرية والتطبيقات العملية في المملكة العربية السعودية. مكتبة العبيكات. الرياض.

الفحيلة، إبراهيم زيد بن حمد، الفحيلة، & إبراهيم بن زيد بن حمد. (٢٠١٩). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في إدارات التعليم في المملكة العربية السعودية. مجلة البحث العلمي في التربية، ٢٠ (الجزء الثاني)، ١-٣٤.

الفاعوري، أسماء مروان. (٢٠١٢). أثر فاعلية تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية أمانة عمان الكبرى. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط.

الفتلاوي، إناس عباس يونس. (٢٠١٢). أثر عمليات التعلم التنظيمي وخصائص المنظمات المتعلمة في الأداء المتميز دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريس في جامعة كربلاء. رسالة غير منشورة.

قبطان، شوقي. (٢٠١٠). "إدارة التميز: الفلسفة الحديثة لنجاح المنظمات في عصر العولمة والمنافسة". الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج المحروقات في الدول العربية. جامعة المدينة.

كشواي، باري. (٢٠٠٦). إدارة الموارد البشرية. دار الفاروق.

كواتش، مراد. (٢٠١٣). "قياس الأداء المتميز للمؤسسات من خلال نماذج الجوائز العالمية للجودة". مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية. العدد ١٤. جامعة محمد بسكرة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. الجزائر.

لبوخ، فاطمة. (٢٠٠٩). إدارة التميز من مدخلي الإبداع والمعرفة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة. جامعة الجزائر-الجزائر.

اللوغان، محمد فهاد. (٢٠١١). إدارة التميز التنظيمي في الجامعات الحكومية السعودية تصور مقترح في ضوء المعايير الدولية. رسالة دكتوراه غير منشورة. قسم الإدارة والتخطيط التربوي. كلية التربية. جامعة أم القرى. مكة المكرمة.

ماهر، أحمد. (١٩٩٨). السلوك التنظيمي. مدخل بناء المهارات. الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع. الإسكندرية. الطبعة السادسة.

محمد. مصعب الفاتح حمدين محمد. (٢٠١٨). دور الرضا الوظيفي في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإداء العاملين دراسة حالة / علي العاملين بمصنع دبي للحديد و الصلب. رسالة ماجستير. قسم. إدارة أعمال. جامعة النيلين.

محمود، عقيل. (٢٠١٣). التمكين الإداري لدى المديرين بالمدارس الثانوية العامة في مصر من وجهة نظر المعلمين والمديرين: تصور مقترح في ضوء مهام ومسئوليات مدير المدرسة. مجلة مستقبل التربية العربية. مجلد ٢٠. ع ٨٦.

محمود اسماعيل إسماعيل أبو عودة. (٢٠١٨). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي

"دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني" في قطاع غزة (Master dissertation the Islamic University of Gaza.

مرعي، محمد مرعي. (٢٠٠٣). التحفيز المعنوي وكيفية تفعيله في القطاع العام العربي. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.

المسعودي، موسى أحمد. (٢٠٠٨). "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي - دراسة في البنوك الأردنية". المجلة الأردنية في إدارة الأعمال. مجلد ٤. العدد ٣.

المشهداني، آمنة عبد الكريم مهدي. (٢٠١٠). رأس المال البشري وتعزيز الأداء المتميز وتأثيرهما في المكانة التنظيمية. "بحث استطلاعي في مركز وزارة النفط". رسالة ماجستير غير منشورة. بغداد. كلية الإدارة والاقتصاد.

المليحي، رضا إبراهيم. (٢٠١٢). إدارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق. عالم الكتب. ط ٠١. القاهرة-مصر.

منصور، مجيد والعايد، حسين. (٢٠١٣). "علاقة التميز التنظيمي بالجودة الشاملة لدى منظمات على إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات وشركات لقطاع العام في الجمهورية العربية السورية: دراسة تطبيقية على الشركة العامة لصناعة الألمنيوم والشركة العامة لصناعة المحركات الكهربائية في اللاذقية". مجلة جامعية تشرين للدراسات والبحوث العلمية. سلسلة العلوم الاقتصادية. العدد ٢٠. ٢٢. المجلد

منجده عثمان ميرغني احمد. (٢٠١٧). التحفيز المادي والمعنوي وأثره على الإنتاج (Doctoral dissertation).

المهيرات، عماد علي. (٢٠١٠). أثر التمكين على فاعلية المنظمة. دار جليس الزمان. ط ٠١. عمان-الأردن.

- محمود زكي، خ.، خديجه، عبدالرزاق كشميري، & روزا. (٢٠١٩). جودة العلاقة التبادلية بين القادة ومروؤسيهم وأثرها على التميز التنظيمي. مجلة كلية التربية (أسيوط)، ٣٥ (٩،٢)، ٢٦١-٢٨٧.
- ناصر، مرفت وهاشم، نهلة. (٢٠١٠). "رؤية مقترحة لتحقيق التميز بالمدارس المصرية في ضوء جوائز التميز الدولية". مجلة الدراسات التربوية الاجتماعية. بجامعة عين شمس. المجلد ٦
- نجم. عبود نجم. (٢٠١٠). إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان الأردن. الطبعة الأولى.
- نجيب، شاويش مصطفى. (٢٠٠٠) إدارة الموارد البشرية - إدارة الأفراد. الشروق. عمان.
- النسور، أسماء سالم. (٢٠١٠). أثر خصائص المنظمة المتعلقة في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية. رسالة ماجستير. كلية الإدارة والأعمال. جامعة الشرق الأوسط. شحادة، نظمي وآخرون. (٢٠٠٠) إدارة الموارد البشرية. دار صفاء. عمان.
- النعيمي، محمد والرغبي، هيثم. (٢٠١٠). "اقتراح نموذج لمعايير الأداء وقياس تأثيرها في تحقيق التميز في الجماعات الخاصة الأردنية". مجلة اتحاد الجامعات العربية.
- النويقة، عطا الله بشير. (٢٠١٣). "أثر وظائف إدارة المعرفة في التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في جامعة الطائف". مجلة البحوث التجارية المعاصرة. كلية التجارة. جامعة سوهاج. مج ٢٧ ع ١. يونيو (٢٠١٣).
- هندر، عبد السلام مسعود. (٢٠١٢). "أثر استراتيجية تمكين العاملين في تنمية رأس المال الفكري دراسة ميدانية على الشركة العاملة للإلكترونيات". مجلة جامعة سبها للعلوم الإنسانية. مجلد ١١. العدد ١. وايتلي، فيليب. (٢٠٠٩). التحفيز. دار الكتاب العربي. بيروت.
- وجدي، شوقي وحجار، عبيده. (٢٠١٣). "التمكين الإداري كاستراتيجية حديثة تستخدم في زيادة رضا العاملين في المؤسسات الخدمية: دراسة ميدانية على مستشفيات عامة بالجزائر". المجلة العربية للإدارة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. مج ٣٣. ع ١. يونيو ٢٠١٣.
- اليحيى، محمد. (٢٠١٨). مدى تأثير معايير الجودة ل (Crosby) على تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة بجامعة شقراء. دراسة تطبيقية. رسالة دكتوراه. مجلة الاقتصاد والتنمية. عدد ١٨. جامعة لونيبي على البليدة.
- يوسف، منال سيد. (٢٠١٤). التميز البحثي: الأسس والمفاهيم. مؤسسة شباب الجامعة. الإسكندرية مصر.

- Abbasi, T., Hassanpoor, S., & Hassanaliipoor, R. (2012). Investigating the relationship between human resource empowerment and their organizational performance in Baghe Hospital of Ahar city. *Quarterly of Development and Transformation Management*, 11, 17 – 22.
- Adebanjo. D. Crawford. N. Mckenna.K. (2008). "Business Excellence". BPIR Management Brief-Volume 1. No.3.
- Ajaif. Mona. (2008). Cultuer of Excellence in Some Smi Government Organizations in Dubai. Paper for Quality Congress Middle East2 Creating an Architecture of Quality and Excellence in the Middle RESPONSIBILITLES: Challenges. Dubai: TQM College.
- Alamri ET all. (2014). Improve the performance of organizations using TQM 30-31 October. Prague. Czech Republic.
- Al-Ettayyem & Al-Zu'bi. (2015). "Investigating the Effect of Total Quality Management Practices on Organizational Performance in the Jordanian Banking Sector." By Rawan Al-Ettayyem & Zu'bi M. F. Al-Zu'bi International Business Research; Vol. 8. No. 3; 2015.
- Al-Mawdieh, R. (2020). The Reality of Strategic Planning in the Faculties of Educational Sciences in Jordanian Private Universities, and Its Relation to Academic Excellence. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 270-279.
- Al Manhal (2014) القيادة و مهارات تحفيز المرؤوسين.
- Alrubaiee, L., Alkaa'ida, F., (2011). "The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of health quality-patient trust relationship. Int. J. Mark. Stud. 3 (1), 103–127.
- Elsahati, W. A. A., & Amer, A. A. (2019). *Empowering Employees and its Impact on the Quality of Banking Services* (Doctoral dissertation, University of Benghazi).
- Anil K. Sharma & Balvir Talwar. (2007). "Evolution of Universal Business Excellence Model incorporating Vedic philosophy". *Measuring Business Excellence*. V. 11. N.3.
- Barnes, S.J., Vidgen, R.T., (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.* 3 (2), 114–127.
- Boussalem. A. (2015). Employees' Empowerment as an Approach to Achieve the Business Excellence – Case Study on Algerian Communications Company - Faculty of economics. University center of Mila; Algeria. Bakeur87@yahoo.fr.
- Benachour, H., & Taibi, R. (2021). The Role of Excellence Management to Create an Organizational Culture . *مجلة التنمية وإدارة الموارد البشري*. 8(1), 319-333.

- Cetinderea et al.. (2015). The effects of total quality management on the business performance: An application in the province of Kütahya". By\ Aysel Cetinderea. Cengiz Duranb. Makbule Seda Yetisenc. The Authors. Published by Elsevier B.V.
- Chen. Chi-Kuang et al. (2012). "Does Kanji's Business Excellence Model Work Well? A Study from the Measurement Aspect". Proceedings of the Asia Pacific Industrial Engineering & Management Systems Conference.
- Curtis, M. A. J. J. o. d. (2019). Leadership in preparations for the Research Excellence Framework 12-10, 87.
- Dabholkar, P.A., (1996). Consumer evaluations of new technology-based self-service options: an investigation of alternative models of service quality. *Int. J. Res. Mark.* 13 (1), 29–51.
- David Bulger. (2014). The Effects of Total Quality Management Practices on Davood Gharakhani. Hossein Rahmati. Mohammad Reza Farrokhi. Deborah Vilegi-Peters. 2010. The impact of effective leadership on quality: the role of Leadership in managing quality initiatives in health care. PhD thesis. UMI Number: 3397361.
- Davis. D&Daley. B.J. (2008). "The learning Organization and its Dimensions Key Factor in Firms Performance". *Human Resource Development International* Vol. 11. No.1:51.
- Dhar, R. L. (2015). Service quality and the training of employees: The mediating role of organizational commitment. *Tourism management*, 46, 419-430.
- Ely. R. and A. Feldberg.(2018) "Organizational Remedies for Discrimination." In *The Oxford Handbook of Workplace Discrimination*. Edited by Adrienne J. Colella and Eden B. King. 387–410. New York: Oxford University.
- Farid Mohammad Qawasmehet. Nadeen Darqal & Israa Farid Qawasmeh. The Role of irganizartion culture in achieving organizational excellence: Jadara University as a case study. *International journal of economics and management sciences*. Vol. 2. No. 7. (2013). PP. 5-19.
- Fensk. Robert H. Stampen Jacob High performing Colleges: The Malcolm Baldrige National Quality Award as a Framework for Improving Higher Education Vilume II. Case and practice Prescott publishing Co. Maryville (2004). p 304
- Hamid. Saremi. Empowerment as a New Approach in the Management. Proceedings of the International Conference on Global Business. Economics. Finance and Social Sciences. Thailand 20-22 February (2015).
- Hamid. Saremi. Empowerment as a New Approach in the Management. Proceedings of the International Conference on Global Business. Economics. Finance and Social Sciences. Thailand 20-22 February (2015).
- Hashemy, S. H., Yousefi, M., Soodi, S., & Omid, B. (2016). Explaining human resource empowerment pattern and organizational excellence among employees of emergency of Guilan's University hospitals. *Procedia-Social and behavioral sciences*, 230, 6-13.
- Harrington. James. (2005). "The Five Pillars of Organizational Excellence". Pakistan's ninth International Conference on Quality Improvement. 14-15. 2005- Karachi. Pakistan piqc.com.pkiqc. Com.

- Hesslbein, Frances and Johnston, Rob. (2002). on Mission and Leadership: A Leader-to-Leader Guide. United States of America.
- Hitt, Michael A. Hoskisson, E. Robert, Ireland, R. Duane. (2007). "Management of Strategy: Concepts and Cases". Southwestern. First Ed. New York.
- Http/ www. jqac . Com/ en/ index. Asp patten ed = 12& page no= 9 visit on 20-05-2018 at 11:30.
- http:// asq. Org/ a bout- asq/- awards/ deming consuler le 12-05-2018 a 20:00.
- Ivano,G.(2014). Self- assessment in Asil hospital based on EFQMexcellence model-(2006). 7th international conference of quality managers .*International Journal of Basic Sciences & Applied Research*, 4, 45-60.
- Jankel, R. (2014). The role of innovation in the assessment of the excellence of enterprise subjects.*Social & behavioral science* .25. 545- 549.Miran, Y. 2004. Empowerment in the modern era. *Journal of Management Knowledge*. 2.11 – 27.
- Javadin, R., &Moshfegh, M. (2008). Investigating the effect of performance evaluation on performance improvement of Imam Sadegh University. *Journal of Management Thoughts*, 2, 95 – 132.
- Job P. Antony and Sanghamitra Bhattacharyya. Measuring organizational performance and organizational excellence of SMEs – part 1: a conceptual framework. *Journal of Measuring Business Excellence*. Vol. 14. Iss 2. (2010). PP 3-11.
- joelEettinger .Baldrige National Quality Program Criteria Psper Presented at: The Path to Excellence Confernce 30-31 July (2008) Florida. USA. p5.
- Gorji, M. (2010). Evaluating the effect of human resource empowerment on performance of employees of Golestan Telecommunication Company. *Quarterly of Management Research*. Year 7. Issue 17. P 54 – 66.
- Kandula. Srinivas. R. (2005). Strategic Human Resource Development. Meenakshi Printers Delhi 11.
- Kansra, P., Jha, A.K., (2016). Measuring service quality in indian hospitals: an analysis of servqual model. *Int. J. Serv. Oper. Manag.* 24 (1), 1–17.
- Karthik. Namasivayam priyanko Guchait puiwa Lei. The influence of leader empowering behaviors and employee psychological empowerment on customer satisfaction. *International Journal of contemporary Hospitality Management*. Vol. 26 Iss 1. (2014). PP 69- 84.
- Khurshid, F. & Awan, M. U. (2017). Service Quality and Organizational Culture as Predictors of Faculty Job Satisfaction. *Pakistan Business Review*. 192. 499-517.
- Les Porter and Steve Tanner Assessing Business Excellence: A guide to business excellence and self-assessment printed and bound in the Netherlands (2004) p 66.
- Morinos,A.(2011). The impact of ISO 9001 and EFQM on the use of flexible work practice. *International Journal of Basic Sciences & Applied Research*,2, 322-345.
- Mikki Hebl, Shannon K. Cheng.* and Linnea C. Ng*m (2020).Modern Discrimination in Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* Vol. 7:257-282 Volume publication date January 2020 first published as a

- Mohan, K., & Gomathi, S. (2014). A study on empowering employee capabilities towards organizational excellence. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(20), 557.
- Mukonyo. (2014). Effects of total quality management implementation in performance of microfinance institutions in Kenya: A Case of K-Rep Development Agency KDA". By\ Muia Faith Mukonyo. Master degree. Kenyatta University.
- Nabitz, w.(2010). A self assessment process based on EFQM and INK , Iran : Proceeding of the Iranian National productivity and business excellence award.*International Journal of Basic Sciences & Applied Research*.1.29-41.
- Oakland. John (2001) "Total Organizational Excellence". Butterworth Heinemann. USA.
- Parlavan, R., & Khoobyari, M. (2012). Investigating the effect of cognitive aspects of empowerment on performance of employees in Pars Khazar Company. *Journal of Payame Modiriyat*. 2. 45 – 67.
- Parasuraman A, Zheitmal VA, Berry LL. SERVQUAL: a conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Mark*. (1985);49(1):41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Malhotra, A., (2005). E-s-qual a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *J. Serv. Res*. 7 (3), 213–233.
- P.kotler&G.Armstrong; (2006) principles of marketing services. Edition prentice hall; 1196; p 66.
- Pinar. M. Girard. T. (2008). “Investigating the impact of organizational excellence and leadership on business performance: An exploratory study of Turkish firms”. The SAM Advanced Management Journal. 73 one. pp. 29-45.
- Rafiee, A., Shojaee, S., & Mazidi, A. (2015). Evaluation of the relationship between psychological empowerment dimensions with perceived organizational support and leader- member exchange(case study: university staff Gorgan,Iran).*International Journal of Basic Sciences & Applied Research*, 4, 22-25.
- Rasoul Faraji et al. The Relationship between job satisfaction and organizational excellence in sport organizations. *International journal of Academic Research in Business and social science*. Vol.2. No. 6. June (2012). PP. 360-3653.
- Rasoul Faraji et al. The Relationship between job satisfaction and organizational excellence in sport organizations. *International journal of Academic Research in Business and social science*. Vol.2. No. 6. June (2012). PP. 360-3653.
- Reiche,M. Bolboli,S. M.(2015). Introducing a concept for efficient design of EFQM model. *The TQM Journal*.27. 382-396.
- Robbins. & Coulter. M. (1999). *Management*. Sixth ed. Prentice- Hall Inc. New Jersey.
- Robert Reix. (2011). *Systèmes d’information ET management des organisations*. Vuibert. Paris. 5eme Édition.
- Saada. I.(2013). Applying Leadership Criterion of EFQM Excellence Model in Higher Education Institution- Ucasas A Casestudy. Thesis Master in Business Administration . Islamic University .Gaza.

- Salah A. Alabduljader. (2018). The Influence of Service Quality Dimensions on Organizational Excellence Perspective of Employees within Kuwaiti Commercial Banks. Faculty Member of Management and Marketing. Department Business Administration College. Kuwait University. Kuwait.
- Samy S. Abu-Naser. Mazen J. Al Shobaki. (2017). Organizational Excellence and the Extent of Its Clarity in the Palestinian Universities from the Perspective of Academic Staff. All content following this page was uploaded by Samy S. Abu-Naser on 22 August 2017. The user has requested enhancement of the downloaded file. ITEE journal. Volume 6. Issue 2 April 2017.
- Sao Joao, E. A., Spowart, J., & Taylor, A. (2019). Employee training contributes to service quality and therefore sustainability. *Tourism and Leisure*, 8, 1-15.
- Shelton, C; Darling, J & Walker, W. 2010. Foundations of Organizational Excellence: Leadership Values, Strategies, And Skills. LTA. 12. 46-63.
- Shen, J., & Tang, C. (2018). How does training improve customer service quality? The roles of transfer of training and job satisfaction. *European management journal*, 36(6), 708-716.
- Spreitzer, Gretchen m. (1996). Social Structural characteristics of psychological empowerment. *Academy of management journal*, 39, 483-504.
- Subrahmanyam, A. (2017). Relationship between service quality, satisfaction, motivation and loyalty: A multi-dimensional perspective. *Quality Assurance in Education*.
- Thompson & Strickland. (1998). *Strategies management*. Boston. Irwin. McGraw-Hill.
- Thong Ngee Goh. Professional preparation for service quality and organizational excellence. *International Journal of Quality and service science*. Vol. 6. Iss 2/3. (2014). PP. 155-163.
- Thurlow, A., Kushniryk, A., Yue, A. R., Blanchette, K., Murchland, P., & Simon, A. J. P. R. (2017). Evaluating excellence: A model of evaluation for public relations practice in organizational culture and context. 43(1), 71-79.
- Ukil, M. I. (2016). The impact of employee empowerment on employee satisfaction and service quality: Empirical evidence from financial enterprises in Bangladesh. *Verlas: teorija ir praktika*, 17(2), 178-189.
- Waqanamaravu, M., & Arasanmi, C. N. (2020). Employee training and service quality in the hospitality industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(3), 216-227.
- Wolfenbarger, M., Gilly, M.C., (2003). Etailq: dimensional zing, measuring and predicting eetail quality. *J. Retail*. 79 (3), 183-198.
- Zarei, H., & Khademi, A. (2010). *Concepts of empowerment: from theory to practice* Danesh Publications.