

النتائج

سيتناول هذا الجزء الاستنتاجات الخاصة بالدراسة وسيتم تقسيمها في إطار ثلاث مجموعات كالتالي:

خلاصة نتائج الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر القيادة الإستراتيجية بأبعادها (القيادة التبادلية، القيادة التحويلية) والمعرفة بأبعادها (معرفة الضمنية، والمعرفة الظاهرة) في تحقيق تميز الأداء، بالإضافة إلى التعرف دور مقاييس تميز الأداء (النمو والتعلم، الموارد البشرية، العمليات الداخلية، الزبائن، الأداء المالي) في تعزيز تميز الأداء، حيث تم إجراء الدراسة على قيادات شركة سوداتل وزين، وهذا نظراً لأعتبارات كثيرة منها وجود عدد معتبر من القيادات الذين يتميزون بميزات إستراتيجية ومعرفية، كما أن قطاع الاتصالات يعتبر من أكثر القطاعات التي تسعى إلى تحقيق التميز في جميع المجالات سوء كان بالموارد البشرية وتقديم الخدمة وارضاء الزبون، حيث أظهرت الدراسة التي تخص القيادة بين التبادلية والتحويلية في تجسيد الأهداف الإستراتيجية في الشركات الصناعية الكبيرة الذي قام بها (صالح، المبيضين، ٢٠١٣) حيث بلغ حجم مجتمع البحث ٣٣٦ فرداً وأخذت منه عينة ٦٣ فرداً بنسبة ٢٠%، كما بينت دراسة (حسوني، ٢٠٠٤) عينة من (المدير، ونائب المدير، ومديري الشعب، ورؤساء الأقسام)، حيث بلغ عددهم ٦٩ فرداً، وقد تم بناء الأسئلة البحثية لتحقيق أهداف الدراسة على النحو التالي:

- ١- التعرف على أثر القيادة الإستراتيجية بأبعاده المختلفة في تحقيق تميز الأداء.
- ٢- التعرف على أثر المعرفة بأبعاده المختلفة في تحقيق تميز الأداء.
- ٣- التعرف على العلاقة بين القيادة الإستراتيجية والمعرفة .
- ٤- التعرف على أثر القيادة الإستراتيجية والمعرفة في تحقيق تميز الأداء.
- ٥- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة معنوية في إجابات المبحوثين حول أثر القيادة الإستراتيجية و المعرفة في تحقيق تميز الأداء تعزى للعوامل الديمغرافية (النوع، العمر، سنوات ، الخبرة، المؤهل).

من خلال مراجعة الدراسات السابقة حددت هذه الدراسة المتغيرات بالاستفادة من دراسة (صالح، المبيضين، ٢٠١٣) والتي تشمل على متغيرين (القيادة التبادلية، القيادة التحويلية)، بالإضافة إلى دراسة (الزمطة، ٢٠١١) التي احتوت على متغيرين (المعرفة الضمنية، المعرفة الظاهرة)، وكذلك دراسة (النسور، ٢٠١١) الذي شملت على خمسة متغيرات (النمو والتعلم، الموارد البشرية، العمليات الداخلية، الزبائن، الأداء المالي).

تم الحصول على بيانات الدراسة عن طريق توزيع (١٦٠) استبانة عن طريق العينة العمدية للقيادات شركة سوداتل وشركة زين، كما وزعت الاستبيانات بعد تعبئتها مباشرة وكان عدد الاستبيانات المستردة (٩١%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة واستبانة واحدة فقط لم تسترد.

قبل إجراء التحليل الاختبار الفرضيات أجرى التحليل العاملي الاستكشافي والتحليل العاملي التوكيدي واختبار الموثوقية لضمان صلاحية المتغيرات واستخدام التحليل العاملي الاستكشافي لاختبار صلاحية الأبعاد المتعلقة بجميع متغيرات الدراسة واستخدام طريقة التدوير Varimax لتحديد أبعاد المتغيرات البحثية وأشارت النتائج إلى أن العوامل المستخرجة لمتغيرات الدراسة لم تختلف عن التصورات الموضوعية، كما استخدم التحليل العاملي التوكيدي للتأكد من صدق المقاييس المستخدمة وأثبت مؤشرات صورة النموذج أن المقاييس اتصفت بالصدق وأن العوامل المستخرجة لمتغيرات الدراسة لم تختلف عن التصورات الموضوعية كما حدد في الدراسات السابقة.

وصلت الدراسة إلى موثوقية القياسات التجريبية بطريقة الأتساق الداخلي باستخدام اختبار (الفاء كلرونباخ) أن توافر جميع المتغيرات المستقلة والتابعة.

١- النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

- تعطي الشركتان المبحوثتان الفرصة للذكور في التوظيف، حيث فاقت نسبة الذكور نسبة الإناث في العينة المختارة بشكل عام.

- تركزت أعمار عينة الدراسة في شركتي سوداتل وشركة زين السودانيّتين من فئة (٤٠-٥٠) سنة، ويشير ذلك إلى أنهم في هذا المستوى من العمر أكثر تقبلاً لأجراء التغيرات سواء المستوى الشخصي أو المستوى التنظيمي.
 - توزعت عينة الدراسة بنسب متفاوتة بين المراكز القيادية المختلفة، فبلغت أعلى فئة رؤساء الأقسام في شركتيّتيّ المبحوثة.
 - كان أغلب أفراد العينة في الشركتيّتيّ المبحوثتين من حملة شهادتيّتيّ البكالوريوس والماجستير مما يعطي مصداقية أكبر لنتائج الدراسة باعتبارهم أكثر قدرة على الإجابة على فقرات الاستبيان.
 - بلغ أغلبية خبرات العينة المبحوثة في الشركتيّتيّ المبحوثة بين (٨-١٣)، وهذا يتناسب مع حداثة خدمات الاتصالات في الشركتيّتيّ.
- ٢- تهتمّ الشركتيّتيّ المبحوثة بعقد الدورات الداخلية أكثر من ثلاث دورات للقادة، بينما الدورات الخارجية في شركتيّتيّ كانت متفاوتة وذلك حسب احتياج الوظيفة.

أختبار الفرضيات

- ١- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة الاستراتيجية وتميز الأداء (محور العملاء) .
- ٢- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة التبادلية وتميز الأداء (العملاء) .
- ٣- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية وتميز الأداء (العملاء) .
- ٤- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة الاستراتيجية وتميز الأداء (المحور المالي) .
- ٥- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة التبادلية وتميز الأداء (المحور المالي) .
- ٦- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية وتميز الأداء (المحور المالي) .
- ٧- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة الاستراتيجية والمشاركة المعرفية (المعرفة الضمنية) .
- ٨- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة التبادلية والمشاركة المعرفية (المعرفة الضمنية) .
- ٩- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية والمشاركة المعرفية (المعرفة الضمنية) .
- ١٠- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة الاستراتيجية والمشاركة المعرفية (المعرفة الظاهرة) .
- ١١- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة التبادلية والمشاركة المعرفية (المعرفة الظاهرة) .

١٢- هنالك علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية والمشاركة المعرفية (المعرفة الظاهرة).

هنالك علاقة إيجابية بين المشاركة المعرفية وتميز الأداء (الزبائن) .

١٣- هنالك علاقة إيجابية بين المعرفة الظاهرة وتميز الأداء (محور العملاء) .

١٤- هنالك علاقة إيجابية بين المعرفة الضمنية وتميز الأداء (محور العملاء) .

١٥- هنالك علاقة إيجابية بين المشاركة المعرفية وتميز الأداء (المحور المالي) .

١٦- هنالك علاقة إيجابية بين المعرفة الظاهرة وتميز الأداء (المحور المالي) .

١٧- هنالك علاقة إيجابية بين المعرفة الضمنية وتميز الأداء (المحور المالي) .

المشاركة المعرفية تتوسط العلاقة بين القيادة الاستراتيجية وتميز الأداء.

١٨- المشاركة المعرفية الظاهرة تتوسط العلاقة بين القيادة الاستراتيجية وتميز الأداء (محور العملاء) .

١٩- المشاركة المعرفية الظاهرة تتوسط العلاقة بين القيادة الاستراتيجية وتميز الأداء (المحور المالي) .

٢٠- مشاركة المعرفة الضمنية تتوسط العلاقة بين القيادة الاستراتيجية وتميز الأداء (محور العملاء) .

٢١- المشاركة المعرفية الضمنية تتوسط العلاقة بين القيادة الاستراتيجية وتميز الأداء (المحور المالي) .

من خلال التحليل الوصفي للمتغيرات نلاحظ زيادة اهتمام قيادة الشركتين المبحوثين بالقيادة التحويلية أكثر من القيادة التبادلية.

تهتم قيادة الشركتين المبحوثتين بالمعرفة الضمنية أكثر من المعرفة الظاهرة.

يتوافر مقياسي المتغير التابع تميز الأداء بشكل كبير هما بعد العملاء والبعد المالي.

٣- النتائج المتعلقة بالمستوى العام لتوافر متغيرات الدراسة:

أ- توافر محور القيادة الاستراتيجية

توصلت الدراسة إلى أن القيادة الإستراتيجية متوفرة بصورة عالية في الشركتين المبحوثتين وذلك من خلال توافر أبعاد القيادة الإستراتيجية، في حين توافر أبعاد القيادة الاستراتيجية في شركة زين أعلى من شركة سوداتل.

نتائج توافر أبعاد القيادة الإستراتيجية :

- تولي القيادة الإستراتيجية بتطبيق القيادة التبادلية في الشركتين المبحوثتين، وتشير نتائج التحليل الإحصائي إلى توافر المحور بصورة عالية جداً في شركتي سوداتل وزين، حيث حصلت الفقرة المتعلقة (بتشجيع المدير على تبادل المنافع بين العاملين) على الرتبة الأولى في شركة سوداتل بمتوسط موافقة (٥٨.٣٧%) وهذا يشير إلى توافر عالٍ للفقرة، في حين حصلت الفقرة (يكن المدير الاحترام والتقدير والثقة لجميع العاملين) على الرتبة الاولى في شركة زين بنسبة موافقة (٧١.٨%).
- يحتل محور القيادة التحويلية بصورة عالية في الشركتين المبحوثتين، حيث حصلت الفقرة (يتصف المدير بمعايير عالية من السلوك الاخلاقي) في شركة سوداتل بمتوسط موافقة (٥٤.٧%) وهذا يشير إلى توافر عالٍ للفقرة، في حين حصلت الفقرة المتعلقة (يحفز المدير العاملين للوصول الى اعلى مستوى في الأداء) على الرتبة الأولى في شركة زين بنسبة موافقة (٦٧.٦%).

ب-توافر محور المعرفة:

توصلت الدراسة إلى أن المعرفة متوفرة بصورة عالية في الشركتين المبحوثتين، وذلك من خلال أبعاد المعرفة، في حين توافر أبعاد المعرفة بشكل عام في شركة سوداتل أكبر من شركة زين.

نتائج توافر أبعاد المعرفة

- ❖ تستخدم شركة سوداتل المعرفة الضمنية من خلال الخبرة الماضية في صياغة البيانات الجديدة حيث بلغ متوسط الموافقة لهذه الفقرة (٤٩.٣%)، في حين حصلت الفقرة

(تستقطب الشركة الكوادر البشرية المؤهلة للحصول على ما تمثله من معرفة) على المرتبة الأولى في شركة زين بمتوسط موافقة (٥٣.٥%).

❖ يتوافر محور المعرفة الظاهرة بشكل عالٍ في الشركتين المبحوثتين، حيث حصلت الفقرة المتعلقة بنظام الداخلي لأرشفة المعارف وخطط أمان وسرية الوثائق والمعلومات على المرتبة الأولى في إطار المحور حيث بلغ متوسط الموافقة (٥٣.٣%) في حين حصلت الفقرة (تعمل الشركة على تطوير موجودات المعرفة لديها) على المرتبة الأولى في شركة زين بمتوسط موافقة (٥٦.٣%).

ج- توافر محور تميز الأداء

• توصلت الدراسة إلى إن محور تميز الأداء بصورة عالية جداً في الشركتين المبحوثتين، وحصل مقياس النمو والتعلم في شركة سوداتل على المرتبة الأولى وخاصة في الفقرة المتعلقة (باستمرار تدريب العاملين للتعامل مع متطلبات تكنولوجيا المعلومات) حيث بلغ متوسط الموافقة (٥٧.٣%)، في حين حصل مقياس الزبائن المرتبة الأولى في شركة زين خاصة الفقرة المتعلقة بـ (تسعى الشركة للحفاظ على زبائنها الحاليين) بمتوسط موافقة (٥٩.٢%).

٤- النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات الدراسية:

أ- توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية للقيادة التبادلية في تحقيق تميز الأداء في كلتا الشركتين المبحوثتين، إلا أن الأثر في شركة زين كان أكبر من شركة سوداتل بنسبة ٥%.

ب- وجود تأثير ذي دلالة معنوية للقيادة التحويلية في تحقيق تميز الأداء في كلتا الشركتين المبحوثتين، إلا أن الأثر في شركة سوداتل كان أكبر من شركة زين بنسبة ٣١%.

ج- توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمعرفة الضمنية في تحقيق تميز الأداء في كلتا الشركتين المبحوثتين، إلا أن الأثر في شركة سوداتل أكبر من شركة زين بنسبة ٣٤%.

د- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للمعرفة الظاهرة في تحقيق تميز الأداء في كلتا الشركتين المبحوثتين، إلا أن الأثر في شركة سوداتل أكبر من شركة زين بنسبة ٢٧%.

- أظهرت الدراسة وجود علاقة قوية بين أبعاد القيادة الإستراتيجية وأبعاد المعرفة في كلتا الشركتين المبحوثتين وفق ترتيب الأهمية النسبية المتمثلة في (المعرفة الظاهرة، والقيادة التحويلية، والمعرفة الضمنية، والقيادة التبادلية) على التوالي، هذه النتيجة أتفقت إلى حد ما مع دراسة (جميل، ٢٠١٠).
- هـ-توجد أثر ذو دلالة معنوية للعلاقة بين أبعاد القيادة الإستراتيجية والمعرفة في تحقيق تميز أداء الشركتين المبحوثتين، ويتبين من ذلك وجود ارتباط طردي قوي بين القيادة التبادلية والقيادة التحويلية والمعرفة الضمنية و المعرفة الظاهرة وتميز الأداء، حيث بلغت قيم معامل الارتباط المتعدد في شركة سوداتل (٠.٧٩) وفي شركة زين (٠.٨٢).
- و-توصلت الدراسة في الشركتين المبحوثتين إلى عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى تأثير القيادة الإستراتيجية والمعرفة في تحقيق تميز الأداء تعزى إلى متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، بينما توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول مستوى تأثير القيادة الإستراتيجية والمعرفة في تحقيق تميز الأداء تعزى لمتغيري (العمر، والدرجة الوظيفية) في كل من شركة سوداتل وشركة زين.

اسهامات الدراسة:

في هذا القسم يتم عرض نتائج هذه الدراسة من حيث الآثار المترتبة عليها بعد ذلك، ثم يتم تحديد المساهمات العلمية لهذه الدراسة.

الاسهامات النظرية للدراسة من خلال نتائج البحوث والدراسات السابقة:

أولاً: هذه الدراسة تعتبر من بين الدراسات الأولى التي تقيس الأثر القيادية الاستراتيجية والمعرفة في تحقيق تميز الأداء، وذلك نظراً لأنه تم تخصيص جهود قليلة جداً لقياس صحة الأثر في الدول النامية وهذه الدراسة سوف تكون إضافة إلى الأدب الموجود كما تعطي فكرة عن كيفية إنشاء مقاييس التميز وبالتالي تحفيز الباحثين لمزيد من الدراسات حول هذا المجال.

ثانياً: يمكن اعتبار هذه الدراسة من بين الدراسات الأولى التي تسعى لسد الفجوة الحاصلة في الدراسات المتعلقة بمواضيع تميز الأداء حيث أفترضت معظم الدراسات السابقة أن تطبيق تميز الأداء لا يقاس بمقاييس محددة وإنما بمقاييس عامة.

ثالثاً: على الرغم من أن عدد من الدراسات السابقة قد بحثت في القيادة الاستراتيجية من وجهة القيادة على أنها بناء أحادي الأبعاد، واقترح نموذج الدراسة الحالية نموذج متعدد الأبعاد.

رابعاً: شملت الدراسات السابقة المعرفة من ناحية عمليات المعرفة إلا أن الدراسة الحالية شملت متغيرات بعدين المعرفة الضمنية والظاهرة.

خامساً: فسرت الدراسة العلاقة بين القيادة الإستراتيجية والمعرفة في شركات السودانية الذي تعتبر من الدول النامية.

سادساً: كما يتجلى أسهام هذه الدراسة في تفسيرها لمفهوم القيادة الإستراتيجية بشكل صحيح سوى كانت من قيم وأخلاق وتعامل وأنجاز المعرفة في سياق المنظمة والذي ينعكس في مجال تقديم الخدمات وجودة العمليات ورضا الزبائن وهذا بدوره بوصفه ظاهرة اجتماعية

وأقتصادية داخل البناء الاجتماعي وما ستحدثه من ظواهر متباينة في المجالات الاقتصادية والإدارية.

الإسهامات التطبيقية:

من المتوقع أن تخرج من هذه الدراسة بعدد من المساهمات التطبيقية:

أولاً: بالرغم من تعدد الشركات في مجتمعنا إلا أنها لا تهتم بتقديم خدمة متميزة وذلك لعدم وجود دراسات علمية منظمة تقيس مستويات التميز لدى أفراد المجتمع ولهذا الدراسة الحالية يمكنها أن تساعد مديري الشركات لمعرفة مقاييس التميز وكيفية تحقيقها .

ثانياً: هذه الدراسة يمكن أن تكون مرجع للمنظمات المختلفة لتستفيد منها في جذب عدد كبير من المستهلكين وذلك بمعرفة العوامل المؤثرة على أداء العاملين الذي بدوره ينعكس تميزهم وأبداعهم في العمل .

ثالثاً: كما توجد جهات أخرى يمكنها الاستفادة من نتائج هذه الدراسة كالجهاز الحكومية ومختلف منظمات المجتمع والتي يقوم دورها في تلبية احتياجات أفراد المجتمع من خلال خدمة الاتصالات متميزة زيد من فعالية الخدمات الذي يقدمها لأفراد المجتمع.

رابعاً: أيضاً يستفيد منها شركات الاتصالات من خلال زيادة وعي العاملين وقياداتهم بضرورة تنمية مهاراتهم وتطويرها، مما يساهم في تقليل المشكلات الروتينية في إنجاز الأعمال وجذب أكبر عدد من العملاء.

محددات الدراسة :

- ١- تم التركيز على مفهوم تميز الأداء بخمسة مقاييس وليس التميز بشكل عام.
- ٢- هذه الدراسة اقتصر على قيادات شركة سوداتل وزين وربما هذه الفئة تتسم بصفات معينة مما أدى الى تضارب في بعض النتائج المثيرة للقلق وربما لو تم تعميمها على فئات أخرى تعطي نتائج أكثر صحة.

- ٣- قلة المصادر والمراجع المتوفرة حول القيادة الاستراتيجية وتميز الأداء أدى صعوبة الحصول عليها لتغطية الجوانب النظرية لذا تم اللجوء إلى أسلوب المراسلة الشخصية مع الزملاء والكتاب ودور النشر.
- ٤- ضعف الوعي بمفاهيم الإدارة الحديثة لدى مسؤولي الشركة والذي يتمثل بضعف معرفتهم بمفهوم القيادة الاستراتيجية وتميز الاداء ومتطلباتها وأبعادها.
- ٥- بعد مجتمع الدراسة عن موقع إقامة سكن الباحثة وهذا بدوره أدى إلى صعوبات تواجهها الباحثة وتتمثل في التكاليف المرتفعة.
- ٦- صعوبات في استجابة مفردات عينة الدراسة في الإجابة على الاستبانة.
- ٧- ظروف الحرب في بلد الاصلى للباحثة اليمن أدى الى مجازفتها لمداومة الوقت المحدد لها.

التوصيات

استكمالاً لمستلزمات الدراسة في ضوء ماسبق إستعراضه من مفاهيم نظرية لموضوع القيادة الإستراتيجية والمعرفة وتميز الأداء من جهة وما أظهرته دراسة واقع الشريكتين سوداتل وزين السودان، فقد تضمنت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطبيق هذه الفلسفة الإدارية فضلاً عن توصيات أخرى تتعلق بالمقترحات الخاصة بالدراسات المستقبلية.

أولاً- التوصيات الخاصة بتحقيق تميز الأداء بالشريكتين محل الدراسة:

١- توصي الدراسة الشريكتين المبحوثتين بأن تزيد الاهتمامها بتطبيق القيادة

الإستراتيجية، وذلك من خلال الآتي:

أ- شركة سوداتل:

- توصي الباحثة شركة سوداتل الاستمرارية والأهتمام بمشاركة العاملين بوضع إستراتيجية الشركة والتواصل معهم للتأكد من فهمهم الصحيح لرسالة وأهداف الشركة وأدوارهم في تحقيقها.
- تشجيع القادة على التوجه الاستراتيجي، وبناء رؤية حاملة، وحشد كافة الموارد، بما يضمن تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للشركة.
- منح العاملين المزيد من الثقة التي تمكنهم من التصرف في المواقف التي تواجههم.
- اعتماد فلسفة اللامركزية الإدارية، وضرورة تخلي القادة عن سلوكيات التمسك بالسلطة وتخويل العاملين الصلاحيات اللازمة لأداء المهام والنهوض بالمسؤوليات الملقاة عليهم.
- تشجيع مبدأ العمل الجماعي من خلال تعزيز الثقة والتعاون بين العاملين، وتشجيع تبادل الرأي والخبرات وتقبل النقد الذاتي.
- منح مزيد من الصلاحيات والأدوار والسلطات للقيادات لممارسة القيادة الإستراتيجية في الشركة ليكونوا قادرين على الاستجابة المناسبة للمتغيرات والظروف الطارئة والاستفادة من الفرص المتاحة ومواجهة التهديدات المحتملة.
- ربط سياسة الحوافز بقدرة الأفراد على مشاركة معلوماتهم وخبراتهم العلمية مع زملائهم.

- تعزيز اهتمام القائد بالتعرف على ما يود العاملون تحقيقه في حياتهم العلمية والعملية مع زملائهم.
- زرع الثقة والاحترام المتبادل بين القائد ومروؤسيه، مع الاهتمام بتلبية احتياجات وتطوير قدرات ومواهب الأفراد.
- تحقيق مبدأ الإنصاف العدالة والمساواة من خلال توزيع الشركة أرباحاً مرضية على العاملين والمساهمين.
- منح العاملين نظام المكافآت الشرطية.

ب- شركة زين

- توصي الباحثة شركة زين ضرورة استثمار واستنهاض الطاقات الكامنة بالعنصر البشري وتوظيفها لما يخدم المصلحة العامة ويحقق مستويات عالية من الأداء تفوق المتوقع.
- تشجيع القادة على التوجه الاستراتيجي، وبناء رؤية حاملة، وحشد كافة الموارد، بما يضمن تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للشركة.
- تحفيز وإلهام العاملين وإشراكهم في وضع السياسات العامة للعمل.
- ضرورة اهتمام قيادة الشركة بتوفير احتياجات ورغبات العاملين لما لهذا من أثر في تدعيم اتجاهات العاملين نحو تحقيق أهداف الشركة وغاياتها.
- زيادة قدرات المروؤسين، ومهاراتهم وخبراتهم في مجال العمل بما يعزز من النتائج الجيدة للمهام الموكلة إليهم، ورصد المبالغ اللازمة لهذا الغرض.
- وضع الرؤى التي تساعد على تحقيق التغيير وإقناع المروؤسين بأهمية الرؤية والعمل على تحقيقها، وتوفير المتطلبات المادية والفنية اللازمة لتحقيق رؤية الشركة.
- مشاركة العاملين في المنظمة وإدماجهم جميعاً لبناء الالتزام بعملية التغيير.
- تحفيز العاملين في مختلف الوحدات الإدارية في الشركة للتخلي عن القيم والعادات والممارسات القديمة من خلال التهيئة نفساً للتغيير.

٢- توصي الدراسة الشركتين المبحوثتين بأن تزيد اهتمامها بتطبيق المعرفة، وذلك

من خلال الآتي:

أ- شركة سوداتل

توصي الباحثة شركة سوداتل بتطبيق مفهوم المعرفة من خلال:

- تقليل الإجراءات اللازمة لحصول الموظفين على فرصة التعلم أو الموارد اللازمة للالتحاق بهذه الفرص.
- منح العاملين فرصة لإكمال دراستهم وتوسيع معارفهم.
- توفير سياسة عمل داعمة لحرية البحث والباحثين.
- استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة علمياً للحصول على ما تمثله من معرفة.
- بناء شبكة اتصالات لتشارك أفكار وابتكارات العاملين.
- قيام الشركة بتحمل نفقات الدراسة، واستمرار العاملين بتقاضي رواتبهم دون أي تخفيض لئلا يكون تخفيض الراتب دافعاً سلبياً نحو العزوف عن الالتحاق بهذه البرامج التطويرية.
- الاستمرار في تدريب العاملين للتعامل مع متطلبات تكنولوجيا المعلومات.
- زيادة دعم البحوث العلمية من خلال مساعدة الباحثين في التطبيق لمالها من دور في تعزيز المعرفة والاستفادة من النتائج المحققة من الدراسة.
- الاهتمام باستخدام أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا والتقانات في مجال الاتصالات، لضمان جودة الخدمات التي تؤهل للحصول على التميز ليس محلياً فقط بل على المستوى العالمي.

أ- شركة زين:

توصي الباحثة شركة زين بتطبيق مفهوم المعرفة من خلال:

- زيادة قدرات العاملين ومهاراتهم وخبراتهم في شركة زين وذلك بدعم المعرفة الظاهرة للشركة بايجاد قسم لتقديم الدراسات والأبحاث للعاملين، كما تحتفظ الشركة بسجلات تدون فيها موجودات المعرفة التي تمتلكها وفق خطة لتوقع التغيرات التي يمكن أن تطرأ على المحتوى المعرفي، ومن ثم تقاسم المعرفة من خلال الندوات واللقاءات والكتب.

- أن تتولى قيادة الشركة دعم ممارسة التطوير الذاتي للعاملين، وبما ينعكس على مستوى التعلم وذلك من خلال نشر المعرفة وتبادلها بين العاملين، وزيادة مهاراتهم وكفاءتهم بإنجاز الأعمال المنوطة بهم.
- إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع الخبرات التراكمية في الشركة.
- الاهتمام بإشراك العاملين في بناء إستراتيجية المعرفة.
- العمل على نشر المعلومات لتزويد من المعارف لدى الموظفين.
- العمل على تعزيز الثقة المتبادلة بين العاملين لتبادل المعرفة والخبرات.
- ضرورة توفير مناخ معرفي ملائم يشجع الكفاءات في الشركة المبحوثة على إبداء آرائهم ومقترحاتهم في تخطيط العمل وتنفيذه.
- القيام بإعداد خطط ورسم سياسات تدريبية وللقيادات الإدارية حول تقنيات المعرفة و أنظمة الذكاء الاصطناعي.
- استقطاب كوادر بشرية متخصصة في مجال المعرفة.

ثانياً. التوصيات الخاصة بتنمية الوعي بمفهوم تميز الأداء بالشركتين محل الدراسة:

- تبني المناخ الفكري الذي يسمح بزيارة المعارف وتنميتها ونشر ثقافة تميز الأداء.
- توفير المراجع والبحوث وتجارب تميز الأداء، ووضع المزايا والفوائد المترتبة على ممارسته، والمعوقات التي تحد من تطبيقه وكيف يمكن مراقبتها.
- ربط سياسة الحوافز بقدرة الأفراد على مشاركة معلوماتهم وخبراتهم العلمية مع زملائهم.
- توفير المكافأة المناسبة للعاملين، فيجب أن يحصل العاملون على الدخل و المكانة الضروريين لإعطائهم حافزاً لتقديم خدمات ذات جودة عالية والأداء المتميز.
- تنمية الإحساس بالالتزام والرقابة الذاتية وتقليل عمليات الرقابة الخارجية بما يمكن من تحسين الجودة وزيادة الانتاجية مع تقليل التكلفة.
- التأكيد على القيادات الإستراتيجية بمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، ووضع الأهداف التنظيمية، والرؤية المستقبلية الواضحة التي تصنع مستقبل المنظمة.
- تحسين عمليات الشركة وذلك من خلال تبني مفاهيم الجودة الشاملة وإعادة هندسة العمليات الأعمال، ومدخل المنافسة المستند على العمليات.

- أن تراعي الشركتان محل الدراسة الاختلاف والفروق الفردية بين العاملين من حيث المستوى التعليمي والخبرة والمركز الوظيفي لما لهذا من دور إيجابي على تعزيز أثر العلاقة بين القيادة الاستراتيجية والمعرفة في تحقيق تميز الأداء. وينبغي عليهما أن يعززا من دور القيادة في إدراك واتجاهات ودوافع مرؤوسيهن حول دور القيادة الاستراتيجية والمعرفة و تميز الأداء.
- التزام الشركة بتعزيز الإمكانيات البشرية للعاملين وذلك من خلال تدريب وتشجيع العاملين على التنمية الذاتية وإشاعة روح الفريق الواحد مما يؤدي إلى تحقيق مستويات أداء عالية.

مقترحات لدراسات مستقبلية

يعد موضوع تميز الأداء من المواضيع الحديثة، وبالتالي فهو يعد مجالاً خصباً لإجراء العديد من الدراسات والأبحاث، وستقدم الدراسة في هذا الجزء مجموعة من المحاور التي يمكن أن تمثل مجالاً للبحث في المستقبل من قبل الباحث والباحثين الآخرين:

١. إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية بهدف التعرف على العلاقة بين سلوك القيادة الاستراتيجية وتميز أداء العاملين.
٢. إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية بهدف التعرف على أثر أنماط القيادة الاستراتيجية في تحقيق ريادة الأعمال.
٣. إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية بهدف التعرف على مدى إمكانية تطبيق أبعاد تميز الأداء في منظمات المتعلمة.
٤. إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية بهدف التعرف على دور المعرفة في رفع كفاءة المنظمات.

الخلاصة :

هذه الدراسة محاولة للتعرف علي اثر لقيادة الإستراتيجية في تحقيق تميز الأداء ودراسة الدور الوسيط المعرفة كمتغير وسيط حيث طبقت هذه الدراسة علي القيادات شركة سوداتل وشركة زين وقد تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة ولتحقيق ذلك تم تصميم اداة الدراسة (الاستبانة) وتكون مجتمع الدراسة من القيادات بشركتين (سوداتل، زين) وبالبالغ عددهم 800 قائد. وقد اجريت الدراسة علي عينة قوامها 160 مفردة تم اختيارهم عن طريق العينة الحصصية غير الاحتمالية ، تم التأكد من الصدق عن طريق التحليل العاملي الاستكشافي الذي نتج عنه حذف بعض العبارات من بعض المحاور وما تبقي من عبارات يتلاءم مع بيئتنا المحلية تم التأكد من الثبات عن طريق الاعتمادية وتراوح معامل الفا كرنباخ ما بين ٠.٥٦ - ٠.٨٧ . كذلك تم حذف بعددين من ابعاد المتغير التابع تميز الأداء هما النمو والتعلم والعمليات الداخلية اللذان لا يمثلان حواجز للعينة المختارة اذ ان العينة كانت عينة القيادات الاستراتيجية فهم لايزولون بكثرة برامج النمو والتعلم والعمليات الداخلية لانهم سلطة عليا وليس سلطة تنفيذية، تمت الإجابة علي اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها عن طريق استخدام برنامج SPSS الاصدار ٢١ وبرنامج AMOS الاصدار ٢٢ وكانت اهم النتائج التي تم التوصل اليها يوجد أثر إيجابي للقيادة الإستراتيجية في تحقيق تميز الأداء (محور العملاء، محور المالي)، أيضاً يوجد أثر إيجابي للقيادة التبادلية والقيادة التحويلية في تحقيق التميز المالي، كما يوجد أثر إيجابي للقيادة التحويلية في تحقيق تميز العملاء بينما القيادة التبادلية لاتحقق تميز العملاء، كذلك يوجد أثر ايجابي للقيادة التبادلية والقيادة التحويلية في المعرفة الضمنية، يوجد أثر ايجابي للقيادة التبادلية في المعرفة الظاهرة ولكن لا يوجد أثر إيجابي للقيادة التحويلية على المعرفة الظاهرة ، كما يوجد أثر

إيجابي للمعرفة (الضمنية والظاهرة) في تميز العملاء، كذلك لا يوجد أثر إيجابي للمعرفة الضمنية في التميز المالي بينما يوجد أثر إيجابي للمعرفة الظاهرة في التميز المالي، كما أن المعرفة الضمنية والظاهرة لا تتوسط العلاقة بين القيادة الإستراتيجية وتميز العملاء، وخلصت الدراسة أن المعرفة الضمنية تتوسط العلاقة بين القيادة الإستراتيجية وتميز المالي، بينما المعرفة الظاهرة لا تتوسط العلاقة بين القيادة الإستراتيجية وتميز المالي.

قائمة المصادر والمراجع العربية:

أولاً: القرآن الكريم:

ثانياً: المراجع العربية

أ- الكتب العربية:

- ١- إبراهيم ، محمد محمد "المدير والاتجاهات الإدارية الحديثة"، مكتبة جامعة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٦م.
- ٢- إبراهيم، يحيى، "استراتيجيات النجاح وأسرار التميز"، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة، ٢٠٠١م.
- ٣- ابن تيمية، تقي الدين أحمد "مجموعة فتاوى" اعتنى بها وخرج أحدثها عامر الجزار وأنور ألباز، ط ح، المجلد الثامن العشرون، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، المنصورة، 2011م.
- ٤- ابن منظور، جمال الدين أبو الفضل "لسان العرب"، تحقيق، أمين، محمد عبد الوهاب، العبيدي، محمد الصادق، دار إحياء التراث العربي: بيروت، ١٩٩٦م.
- ٥- إدريس ، ثابت عبد الرحمن ،جمال الدين محمد ، " الإدارة الإستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقه " ، الطبعة الأولى، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002م.
- ٦- البخاري ، محمد بن أسماعيل " الجامع المسند الصحيح من أمور رسول الله صلى الله عليه وسلم وسنته وأيامه " تحقيق محمد زهير بن ناصر الناصر ، دار طوق النجاة، بيروت ، 2001م.
- ٧- بربر، كامل "الاتجاهات الحديثة والإدارة وتحديات إدارية حديثة لتطوير منظمات القرن ٢١" دار المؤيد ، الرياض، ٢٠٠٧م.
- ٨- بيجر، نورث هاوس، " القيادة الإدارية النظرية والتطبيق"، ترجمة صلاح المعيوف، مركز البحوث، الرياض، ٢٠٠٦م.
- ٩- توفيق ، عبدالرحمن " الإدارة المعرفة تغيير ما لا يمكن تغييره ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ببيمك ، القاهرة ، 2004م .
- ١٠- ثور، كارل، مقاييس النجاح"، ترجمة أمل منصور، بيت الأفكار الدولية، الرياض، 1998م.
- ١١- جرادات، عزت، القيادة في الإدارة التربوية ، اللجنة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم ، العدد السبعون، الدوحة، ١٩٨٤ هـ .
- ١٢- جلاب، إحسان دهش، " إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011م.
- ١٣- جاد الرب، سيد محمد، القيادة الاستراتيجية، الناشر المؤلف ، القاهرة، ٢٠١٢م.
- ١٤- جودة ،محفوظ و الزغبى ، حسن " منظمات الأعمال (المفاهيم والوظائف) ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، ٢٠٠٤م.
- ١٥- الحارثي، سعد، " نموذج مقترح لتطبيق إدارة المعرفة في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية "، بيت الأفكار الدولية، الرياض، ٢٠٠٦م.

- ١٦- حبتور ، عبد العزيز صالح "مبادئ الإدارة العامة" ، دار المسيرة للنشر، الطبعة الأولى ، عمان، 2009م .
- ١٧- حجازي، هيثم علي، " إدارة المعرفة مدخل نظري"، الأهلية للنشر والتوزيع ، عمان، 2005 م.
- ١٨- حريم، حسن، "السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات"، دار زهران للنشر، عمان، 1997م.
- ١٩- الحري ، قاسم بن عائل، "القيادة المدرسية في ضوء الاتجاهات الحديثة"، مكتبة الراشد ، ط 1 ، الرياض، 2004م.
- ٢٠- حسنين ، سيد ابوبكر، طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع"، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٤م.
- ٢١- خطاب ، حسن، "الاتجاه الحديث في الإدارة المدرسية" ، وزارة التربية والتعليم العراقية ، بغداد، ١٩٩٣م.
- ٢٢- حمد،عبد المقصود محمد،" القيادة الإدارية "، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2006م.
- ٢٣- حمود، خضير، "منظمة المعرفة" ، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010م.
- ٢٤- حمادات ، محمد حسن محمد ،"القيادة التربوية في القرن الجديد"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٦م.
- ٢٥- حميد، محمد، المعاز، حمدي "أفكار عظيمة في الإدارة" ترجمة محمد الحيوي، الرياض، الدار الدولية للنشر، الرياض، ١٩٨٣م.
- ٢٦- الخطيب، رباح وآخرون ، الإدارة والإشراف التربوي واتجاهات حديثة ، طبعة الثالثة ، ، دار الفرقان، عمان، ١٩٩٦ م .
- ٢٧- خليل، نبيل مرسي، التخطيط الإستراتيجي، دارالمعرفة الجامعية، الإسكندرية ، 1994م.
- ٢٨- داغر، منفذ محمد، صالح، عادل حرحوش، "نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي"، دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد، 2000م.
- ٢٩- دانيال، جولمان، وبويا تريس، وماكي آني، "القادة الجدد: تحويل فن القيادة الإدارية الى علم نتائج"، تعريب: عثمان الجبالي المثلوثي وبشير أحمد سعيد، دار المريح للنشر، الرياض، 2002م.
- ٣٠- درة، عبدالباري، العامل البشري والإنتاجية في المؤسسات العامة، دار الفرقان، عمان، ١٩٨٢م.
- ٣١- داؤود، عزيز حنا، "مناهج البحث في العلوم السلوكية"، الأنجلو المصرية للطباعة وللنشر، القاهرة، ١٩٩١م.
- ٣٢- درويش ، إبراهيم ، التحليل الإداري ، دارالنهضة العربية، القاهرة، ١٩٧٣م.
- ٣٣- درويش ، إبراهيم و تكلا ، ليلي، أصول الإدارة العامة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ط ٢، القاهرة ، ١٩٧٢م.
- ٣٤- الدوري ، زكريا مطلق ،"إدارة التمكين والاقتصاديات الثقة في منظمات الأعمال الألفية الثالثة " الطبعة العربية ، اليازوري ، عمان، 2009م.

- ٣٥- دلقين ، كيث " الإنسان في عصر المعلومات كيف تحول المعلومات إلى معرفة، تعريب اليافي شادن، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان ، الرياض، ٢٠٠١م.
- ٣٦- الرجال، أسعد أديب، إدارة شؤون الموظفين، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٩٨٠هـ.
- ٣٧- الرشيدة، محمد، " الإدارة المدرسية الواقع والطموح"، دار يافاء التعليمية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٩م
- ٣٨- الركابي، كاظم نزار " الإدارة الإستراتيجية: العولمة والمنافسة " دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٤م.
- ٣٩- زايد، عادل، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003 م.
- ٤٠- الزيادات ، محمد عواد ، " اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة " دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، ٢٠٠٨م.
- ٤١- زائيري ، محمد " التميز في الأداء دليل علمي "، ترجمة هاني وليم، الكلية الإلكترونية للجودة الشاملة، دبي، 2007 م .
- ٤٢- السكارنة، بلال خلف، " التطوير التنظيمي وإداري"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2009م.
- ٤٣- السكارنة، بلال خلف ، " الريادة وإدارة منظمات الأعمال "، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، عمان، 2008م.
- ٤٤- السكارنة ، بلال خلف، " القيادة الاستراتيجية: العولمة والمنافسة"، دار النشر والتوزيع ، عمان، ٢٠٠٤م.
- ٤٥- السلمي، علي " إدارة التميز - نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة " دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة، 2002م.
- ٤٦- سالم ، فؤاد الشيخ ، "المفاهيم الإدارية الحديثة"، مطبعة الصفدي، طبعة الثانية، عمان، ١٩٨٥م.
- ٤٧- سلامة، "كالقيادة الفعالة"، جامعة اليرموك، دائرة التعليم المستمر، 1999م.
- ٤٨- السويدان ، طارق و العدلوني ، محمد " مدخل إلى العمل المؤسسي "، قرطبة للنشر والتوزيع، الرياض، 2012م.
- ٤٩- السيد ، محمود محمد ،"مبادئ الإدارة : مدخل الوظيفي " كلية التجارة، جامعة عين شمس ، القاهرة، ٢٠٠٦م.
- ٥٠- شارلز، وجاريت جونز " الإدارة الإستراتيجية : مدخل متكامل "، ترجمة الرفاعي، محمد وعبد المتعال ، محمد ، دار المريخ ، الرياض ، ٢٠٠١م.
- الشبانات، لطيفة عبدالرحمن، وآخرون " نظريات القيادة وأنماطها"، رسالة ماجستير، كلية العلوم، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة السعودية، ٢٠٠٥م.
- ٥١- الشماع ، خليل محمد حسن " مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 1999م.

- ٥٢- الصيرفي، محمد، "التميز الإداري للعاملين بقطاع التربية والتعليم الإسكندرية"، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠٠٩م.
- ٥٣- عبد الرزاق ، علاء الساعي ، محمد " نظم دعم القرارات ، دار وائل للنشر وتوزيع، الطبعة الأولى ، عمان، ٢٠٠٥م.
- ٥٤- عباس ، سهيلة محمد ، "القيادة الابتكارية والأداء المتميز"، حقبة تدريبية لتنمية الإبداع المتميز، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٤م.
- ٥٥- عباس، سهيلة محمد، وعلي حسين، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، ٢٠٠٧م.
- ٥٦- عباس، علي " الرقابة الإدارية في منظمات الأعمال، دار إثراء، عمان، 2008م.
- ٥٧- عباس، علي، " أساسيات علم الإدارة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2004م.
- ٥٨- عبيدات، سهيل أحمد " القيادة : أساسيات نظريات المفاهيم " ، عالم الكتب الحديثة، عمان، ٢٠٠٧م.
- ٥٩- العجمي، محمد حسنين " القيادة الإدارية والتنمية البشرية" دار المسيرة للنشر، عمان، 2008م.
- ٦٠- العجمي، محمد حسنين، "الإدارة والتخطيط التربوي"، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ٢٠١٠م.
- ٦١- عدس، محمد وآخرون " الإدارة والإشراف التربوي " ، عمان ، مطبعة الزهراء، عساف ، محمود ، أصول الإدارة ، ، مطبعة لطفي، القاهرة، 1982 م .
- ٦٢- العريقي، منصور " السلوك التنظيمي"، جامعة العلوم والتكنولوجيا، الطبعة الأولى، صنعاء، 2009م.
- ٦٣- عز عبدالفتاح، "مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام Spss"، القاهرة، ١٩٨١م.
- ٦٤- العساف، أحمد بن عبد المحسن، "مهارات القيادة وصفات القائد"، دار العلوم، الرياض، 2002م.
- ٦٥- عساف، محمود ، أصول الإدارة ، مكتب لطفي ، القاهرة، ١٩٨٨م.
- ٦٦- عشاوي، سعد الدين "القيادة الإدارية والتنمية البشرية " دار المسيرة للنشر، عمان، ٢٠٠٨م.
- ٦٧- العلي ،عبد الستار وآخرون ، " المدخل إلى المعرفة " ، دار المسيرة ، عمان ، 2006م.
- ٦٨- العلي، عبد الستار، وقنديجي، عامر إبراهيم، العمري، غسان ، " المدخل إلى إدارة المعرفة " ، دار المسيرة ، عمان، ٢٠٠٦م.
- ٦٩- العقيل، عبدالله بن عبد اللطيف، "الإدارة القيادية الشاملة " ، مكتبة العبيكان، الرياض، ٢٠٠٤م.
- ٧٠- عقيلي ، عمر وصفي ، " مدخل إلى منهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر) ، دار وائل للنشر، عمان ، ٢٠٠١م.
- ٧١- عليان، ربحي مصطفى، "إدارة المعرفة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٨م.
- ٧٢- العميان ، محمود سلمان " السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال " ، دار وائل ، عمان ، 2010م.
- ٧٣- العمارة ، محمد حسن، "مبادئ الإدارة المدرسية "، ط 3 ، دار المسيرة ، عمان، 2002م.
- ٧٤- العواشر، عبدالله، القيادة متكاملة الجودة، الكويت، شركة الإبداع الفكري للنشر والتوزيع، 2010م.
- ٧٥- العايد، حاتم، "مشروع تقييم وإعادة هندسة العمليات"، نموذج المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة والتميز في التعليم العالي، غزة، ٢٠٠٩م.

- ٧٦- عياصرة، علي، "القيادة والدافعية في الإدارة التربوية"، عمان، دار حامد للنشر والتوزيع، 2006م.
- ٧٧- الغزالي، محمد، إدريس، أحمد، "دعائم المدير المتميز في البيئة العربية"، مكتبة الجامعة الحديثة، القاهرة، 2004م.
- ٧٨- غنيم، جمال، "القيادة التحويلية: مفهوم جديد للقيادة"، جمعية إدارة الأعمال العربية، عمان، العدد ١٠٩، 2005م.
- ٧٩- الفاعوري، رفعت عبدالحليم، "إدارة الابداع التنظيمي"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005م.
- ٨٠- الفقي، عبدالمؤمن فرج، الإدارة المدرسية المعاصرة، منشورات، جامعة قاريونس، بنغازي، ١٩٩٤م.
- ٨١- القحطاني، سالم بن حسن "القيادة الإدارية: التحول نحو نموذج القيادي العالمي"، مرمر للطباعة والنشر، الرياض، ٢٠٠١م.
- ٨٢- القيرواني، أين رشيق "العمدة في محاسن الشعر وآدابه"، الكاتب العربي، دمشق، 1994م.
- ٨٣- القريوتي، محمد قاسم، "مبادئ التسويق الحديث"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009م.
- ٨٤- القريوتي، محمد قاسم، "الإدارة المعاصرة"، ط ١، جمعية عمال المطابع التعاونية، عمان، ١٩٨٥م.
- ٨٥- قراقزة، محمود عبد القادر علي، نحو إدارة تربوية واعية، دار الفكر، اللبناني ودار الوسام، بيروت، ١٩٨٧م.
- ٨٦- القيسي، هناء "الإدارة التربوية: نظريات - اتجاهات حديثة"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٠م.
- ٨٧- كاتزن باخ وجون، "الأداء المميز: التوافق بين العقل والقلب"، تعريب محمد حسن شموط، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، 2002م.
- ٨٨- الكبيسي، عامر، "إدارة المعرفة" بغداد- العراق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٥م.
- ٨٩- الكبيسي، عامر خضير، "إدارة المعرفة وتطوير المنظمات"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005م.
- ٩٠- كنعان، نواف، "القيادة الإدارية"، مكتبة دار الثقافة، عمان، ٢٠٠٢م.
- ٩١- كنعان، نواف، "القيادة الإدارية"، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الإصدار السادس، عمان، 1999م.
- ٩٢- كنعان، نواف، القيادة الإدارية، طبعة الثالثة، دارالعلوم، الرياض، ١٩٨١م.
- ٩٣- كنعان، نواف، "القيادة الإدارية"، دارالثقافة، الطبعة الأولى، عمان، 2007م.
- ٩٤- اللوزي، موسى "التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، ٢٠٠٣م.
- ٩٥- نجم، عبود نجم، "إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات" مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2005م.
- ٩٦- المخلافي، محمد سرحان، محسن، محمد أبو بكر "أسس الإدارة التعليمية"، مطابع الكتاب المدرسي، صنعاء، 1994م.

- ٩٧- مرسى ، محمد منير ، الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها ، عالم الكتب ، القاهرة، ١٩٨٣ هـ .
- ٩٨- مصطفى، أحمد السيد، "إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية معاصرة"، الناشر المؤلف، القاهرة، ٢٠٠٨م.
- ٩٩- مصطفى، أحمد السيد " المدير وتحديات العولمة، إدارة جديدة لعالم جديد " ، دار النهضة العربية ، القاهرة : ٢٠١١م.
- ١٠٠- مصطفى ، صلاح عبد الحميد ، الإدارة المدرسية في ضوء الفكر الإداري ، ، دار المريخ، الرياض، ١٩٩٥ م.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، "بطاقة الأداء المتوازن: المدخل المعاصر لقياس الأداء الاستراتيجي"، الناشر المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، الطبعة الأولى، ٢٠٠٩
- ١٠١- المسند، طارق صالح، " إدارة العمليات ماهيتها - عملياتها - متطلباتها - معوقاتهما"، دار الهدى للنشر والتوزيع، الرياض، ٢٠١١م.
- ١٠٢- الملكاوي ، إبراهيم الخلوف " إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم ، مؤسسة الوراق ، الطبعة الأولى، عمان، 2007م.
- ١٠٣- المنيف، إبراهيم عبدالله، "وظيفة المدير العام"، دار الراية الشرقية للنشر والتوزيع، الرياض، ٢٠٠٤م.
- ١٠٤- النمر ، سعود بن محمد، " الإدارة العامة : الأسس والوظائف " ، مطابع الفرزدق، الرياض، ٢٠٠١م.
- ١٠٥- نور ، محمد عبد المنعم، الإنسان ومجتمعه ، دراسة أساسية للظواهر النفسية والاجتماعية ، دار المعرفة ، القاهرة، ١٩٧٨م.
- ١٠٦- الهواري، سيد، المدير الفعال للقرن ٢١، ط٥، مكتبة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٠ م .
- ١٠٧- الهواري ،سيد، " المدير العالمي"، مكتبة عين شمس، القاهرة، ط2، 1999م.
- ١٠٨- الهواري، سيد، " المدير العالمي"، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1997م.
- ١٠٩- الهواري ، سيد ، " القائد التحويلي: للعبور بالمنظمات الى القرن ال ٢١"، ط٢، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٩م.
- ١١٠- الهواري ،سيد ، "القائد التحويلي " مكتبة عين شمس ، القاهرة، ٢٠٠٥م.
- ١١١- هيوز، ريتشارد وبيتي ، كاترين ، كيف تصبح قائدا إستراتيجياً . ترجمة معين الامام، مكتبة العبيكان، الرياض، 2006م.
- ١١٢- ياسين ،سعد غالب " الإدارة الإستراتيجية" ، دار اليازوري، الطبعة الأولى ، عمان ، ٢٠٠٢م.
- ١١٣- يونس، طارق شريف "الفكر الاستراتيجي للقادة : دروس مستوحاة من التجارب العالمية والعربية ، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة ، 2002م.

ب -المجلات والدوريات

- ١- أحمد، أشرف السعيد والفيق ، محمد هادي ،"القيادة الإستراتيجية لرؤساء الأقسام الأكاديمية دراسة ميدانية بجامعة نجران " مجلة كلية التربية ، جامعة الأزهر، الجزء 1 ، العدد 146 ، 2011م.

- ٢- أقطي، جوهرة " اثر القيادة الإستراتيجية على التشارك في المعرفة: دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، 2014م.
- ٣- أميرخان، محمد حمزة " التفكير الابتكاري : دراسة ثقافية مقارنة بين الطلبة السعوديين والنيجيريين "، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد الأول ، ربيع ١٩٨٩م.
- ٤- البدران، عبدالاله جميل وطن، " نحو امكانية استعمال مدخل القياس المتوازن للأداء في تقييم الأداء الاستراتيجي للجامعات العراقية"، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد 9، العدد3، 2007م.
- ٥- البريدي، عبد الله بن عبد الرحمن ، نورة بنت محمد ، " مستويات ومعوقات التمكين وعلاقتة بالولاء التنظيمي في المصاريف السعودية "، دراسة تطبيقية على عينة من مصاريف مدينة بريده ، دورية الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة لنشر والإصدار ،المجلد ٥٢، العدد٢، ٢٠١٢م.
- ٦- البتانوني، علاء محمد،" إطار مقترح لتفعيل استخدام القياس المتوازن للأداء في البنوك التجارية: دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية التي تعمل في قطاع الأعمال العام في مصر"، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، المجلد ٤٢، العدد٢، مارس ٢٠٠٥.
- ٧- التيجاني، هادي، " النموذج التطويري ودليل المعايير لفئات جائزة أبوظبي لأداء الحكومي المتميز"، أبو ظبي، ٢٠٠٧م.
- ٨- توفيق، عبد الرحمن ، "الجودة الشاملة الدليل التكامل" الطبعة الثانية، سلسلة إصدارات بمبك بالقاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ٢٠٠٥م.
- ٩- الجبائي، حسنين علي عبد المطلب، "العلاقة بين بعض أبعاد المناخ التنظيمي والأداء: دراسة ميدانية مقارنة لعينة من المصارف التجارية العراقية"، كلية الإدارة والاقتصاد /جامعة بغداد، بغداد ٢٠٠٠م.
- ١٠- الجبوري ، حمزة محمد " جودة الخدمات ودورها في الأداء المتميز : دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل فرع المنصور" مجلة كلية للعلوم الاقتصادية الجامعة، بغداد، العدد الرابع والثلاثون ، 2013م.
- ١١- جودة، محفوظ أحمد " تطبيق نظام قياس الأداء المتوازن وأثره في الالتزام المؤسسي للعاملين في شركات الألمنيوم الأردنية"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 11، العدد 2، 2008م.
- ١٢- جوامع، إسماعيل و بركات ، فائزة " محددات إنجاح إدارة المعرفة في المنظمات الاقتصادية ، مجلة مركز صالح عبدالله كامل للاقتصادية" مجلة مركز صالح عبدالله كامل للاقتصاد الاسلامي، مجلد ١٣، العدد٣٧، ٢٠٠٩م.
- ١٣- حسوني، أنير عبد الأمير، " ممارسات القيادات الإستراتيجية ودورها في تعزيز التميز التنظيمي دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعات الميكانيكية"، قسم إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة القادسية، بغداد ، ٢٠٠٤م.
- ١٤- حيدر، عبداللطيف، " الأدوار الجديدة لمؤسسات التعليم في الوطن العربي في ظل مجتمع المعرفة"، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ٢١، ٢٠٠٤م.

- ١٥- الخشالي ، شاكِر جار الله و التميمي، فاضل محمد "اثر أساليب القيادة في التعلم التنظيمي :دراسة ميدانية في شركات القطاع الصناعي الأردني"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد4، العدد ٧، 2008م.
- ١٦- الخلف، عبد العزيز بن موسى، "حول ثالث التمييز: تحسين الجودة تخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية"، مجلة الإدارة العامة، المجلد ٣٧، العدد الأول، ١٩٩٧م.
- ١٧-خليفات ، عبد الفتاح صالح وآخرون " أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن"، جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 1+2، 2010م.
- ١٨-خميس، محمد عبد المنعم، "الرقابة ، مفهومها وأبعادها"، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ٣، يناير 1979م.
- ١٩-الخيرو، قتيبة وجلال ، سحر" أثر بعض مكونات إدارة المعرفة في عمليات القيادة الإدارية : دراسة تحليلية لأراء عينة من القيادة الإداريين في شركة المنصور العامة للمقاولات الإنشائية، بغداد، الجامعة المستنصرية، ٢٠٠٦م.
- ٢٠- الداوي ، الشيخ " تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء " مجلة الباحث، جامعة قاصدي ورقلة، الجزائر، العدد ٧، 2009م.
- ٢١- درويش ، إبراهيم و تكلا ، ليلي ، "أصول الإدارة العامة" ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، ط٢ ، ١٩٨٠م.
- ٢٢- دودين، أحمد يوسف، "معوقات استخدام بطاقة الأداء المتوازن في البنوك التجارية: دراسة ميدانية"، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الانسانية ، المجلد17 ، العدد2، 2009م.
- ٢٣-دوش ، أنعام عبد الزهرة، "أمكانية تطبيق أبعاد إدارة المعرفة في القيادة الإستراتيجية في المنظمات: دراسة ميدانية في الشركات العامة للإسمنت الجنوبية ، مجلة مركز دراسات الكوفة ، مجلد 1، العدد 21، 2011م.
- ٢٤-رحيمة، سلمى حنينة، " دور مهارات القيادة الإستراتيجية في التهيؤ بضغوط العمل : دراسة تحليلية لأراء عينة من القادة العسكريين"، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد ٩ ، ٢٠١٢م .
- ٢٥-رشدي، سلطاني محمد، " المعارف الجماعية أثرها على نشاط الإبداع في المؤسسة"، جامعة بسكرة ، الجزائر، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد ٢١، 2012م.
- ٢٦- الرشيد ، محمد الأحمد، "مشروع تطوير القيادات الإدارية في التربية"، رسالة الخليج العربي ، مكتب التربية العربي لدول الخليج ، الرياض، العدد٢٢ ، ١٩٨٦م.
- ٢٧- زرقون، محمد وعرابية، الحاج، "أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، عدد الأول، ديسمبر، 2014م.
- ٢٨-الساعد، رشاد و حريم، حسين، "علاقة إدارة المعرفة وتقنيات المعلومات بالميزة التنافسية للمنظمة- بحث ميداني على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد ٨، العدد الأول، 2005م.
- ٢٩- السعودى، إيهاب، " مقارنة أهم نماذج التميز "ورقة بحثية للمؤتمر السنوي التاسع" نحو منظومة للتميز الإداري العربي، منتجع كترالكت الهرم، القاهرة، ٢٠٠٨م.

- ٣٠- شاهين، عبد الحميد أحمد، "مدخل مقترح لتطوير مقياس الاداء المتوازن (C,D) كأحد الاتجاهات الحديثة للمحاسبة الإدارية : دراسة ميدانية على عينة من شركات قطاع صناعة الأدوية في مصر"، مجلة الفكر المحاسبي ، تصدر عن قسم المحاسبة والمراجعة، كلية التجارة ، جامعة عين شمس، العدد 2 ، 2003م.
- ٣١- الصرايرة، خالد أحمد، " الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها"، مجلة دمشق ، المجلد 27 العدد ١١ + ٢ ، 2011م.
- ٣٢- الضمور، إيتسام علي سلامة وآخرون، " أثر القيادتين التبادلية والتحويلية في إكساب مهارات التفكير الناقد للعاملين في المستشفيات الأردنية"، مجلة دراسات العلوم الادارية، الجامعة الأردنية، المجلد ٣٧، العدد ١، ٢٠١٠م .
- ٣٣- الطائي، علي حسون و حسين، ضياء محمد و محمد، نسرين جاسم، " دور القيادة الإستراتيجية في عمليات إدارة المعرفة"، دراسة تشخيصية في ديوان وزارة النفط- دائرة المشاريع، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد ١٧، العدد ٦١، ٢٠١١م.
- ٣٤- عبد الحليم، نادية راضي، "دمج مؤشرات الأداء البيئي في بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل دور منظمات الأعمال في التنمية المستدامة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، تصدر عن كلية التجارة، جامعة الأزهر (فرع البنات)، المجلد ٢١، العدد ٢، ديسمبر ٢٠٠٥.
- ٣٥- عبد الملك، أحمد رجب، " مدخل القياس المتوازن كأداة لتطوير نظم تقييم الأداء: دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الصناعية العاملة في مصر"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد الثلاثون، العدد الأول، ٢٠٠٦.
- ٣٦- عبد الوهاب، إيثار و جلاب، إحسان دهش، "ممارسات القيادة الإستراتيجية وعلاقتها بخدمة الزبون " دراسة تحليلية لآراء عينة من مديري المصارف الأهلية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المنتصرية ، 2006م.
- ٣٧- علي، شان سري عبد الحليم، " إعادة تهيئة الخدمة المدنية للتكيف مع متطلبات المعرفة " ، المجلة الدولية للعلوم الإدارية ، مجلد 6 ، العدد ١، الإصدار العربي ، معهد التنمية الإدارية، الإمارات العربية المتحدة ، 2010م.
- ٣٨- عيشاوي، أحمد، " إدارة الجودة الشاملة (TQM) السبيل إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد ٣، ٢٠١٣م.
- ٣٩- فريدمان ، مايك و تريجو ، بنيامين بي، " فن ومنهج القيادة الإستراتيجية " ترجمة عبد الرحمن هيجان، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، ٢٠٠١م.
- ٤٠- فضل الله ، فضل الله علي ، " القيادة الإدارية في الإسلام " المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب ، الرياض ١٩٩٦م.
- ٤١- فودة، شوقي السيد، " نحو إطار مقترح لتقويم الأداء الداخلي من خلال التكامل بين أسلوب تقنية ضبط الوقت (JIT) ومفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM): دراسة ميدانية على بعض الشركات الصناعية في بيئة الأعمال المصرية "، مجلة البحوث التجارية، تصدر عن كلية التجارة ، جامعة الزقازيق، مصر، العدد ١ و ٢، المجلد ٢٥، يناير و يوليو ٢٠٠٣.
- ٤٢- متعب، " عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تميز الأداء المؤسسي " دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات المطاطية في الديوانية، ٢٠١١م.

- ٤٣-لحسن، باشيوة، " استيعاب إدارة الجودة الشاملة والتميز في برامج مؤسسات التعليم العالي الجزائرية "، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد ٣، يونيو 2009م.
- ٤٤-مرعي، أحمد أبراهيم بيومي، "فاعلية برامج مشروع تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات في تحسين جودة الأداء المهني"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٢٩.
- ٤٥-مسلم، علي عبدالهادي " أثر القدرات الإبداعية للمديرين والسياق التنظيمي على مستوى ومحتوى تطوير المنظمات السعودية"، مجلة الإدارة العامة، الرياض، المجلد 45. العدد 2، ٢٠٠٥م.
- ٤٦-المصري، رفيق محمود " النمط القيادي السائد لدى رئاسة جامعة الأقصى كما يراها العاملون في الجامعة"، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، غزة، المجلد ١٥، العدد الأول، يناير ٢٠٠٧م.
- ٤٧-ملحم، يحيى مسلم، " التمكين كمفهوم إداري معاصر"، مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة اليرموك، أريد، 2006م.
- ٤٨-النجوم، إسماعيل وآخرون "قيادة التغيير التربوي" دليل المدرب المدير، مركز تطور المعلم، ٢٠٠٦م.
- ٤٩- نعساني، عبدالمحسن و اليوسفي، أحمد، "اختبار أثر العدالة التنظيمية والثقة كمتغيرات وسيطة في علاقة القيادة التحويلية والتبادلية بسلوكيات المواطنة التنظيمية"، مجلة بحوث جامعة حلب، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، العدد 32، 2002م.
- ٥٠- هاشم، صبيحة قاسم والعايدي، علي رزاق، " أثر الثقة التنظيمية على الأداء الاستراتيجي باستخدام بطاقة العلامات المتوازن: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للاسمنت الجنوبي في الكوفة"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد 12، العدد 1، 2010م.
- ٥١-الهالي، الهالي الشربيني، " استخدام نظريتي القيادة التحويلية والإجرائية في بعض الكليات الجامعية: دراسة ميدانية"، مجلة مستقبل التربية العربية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، المجلد 7 العدد 21، 2001م.
- ٥٢-هيجان، عبدالرحمن بن أحمد، " عرض نقدي لكتاب : القيادة الإستراتيجية : فن ومنهج "، دورية الإدارة العامة، الرياض، المجلد 44، العدد 2، 2004م.
- ٥٣-الياسري، أكرم محمد و الخفاجي، علي كريم و حسين، ظفر ناصر، " أثر عمليات إدارة المعرفة في الأداء الاستراتيجي"، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد ٢٠، العدد ١، العراق، ٢٠١٢م.
- ٥٤-ياسين، غالب، "المعلومات وإدارة المعرفة: رؤيا إستراتيجية عربية"، مجلة المستقبل العربي، 2000م.
- ٥٥-يونس، طارق شريف، "الفكر الإستراتيجي للقادة : دروس مستوحاة من التجارب العالمية و العربية"، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، سلسلة بحوث و دراسات، العدد 362، الطبعة الأولى، 2012م.
- ج- رسائل الماجستير**
- ١- احمد، عبدالوهاب محمد عبده " أثر خصائص القيادة في السلوك الاستراتيجي : دراسة تحليلية لآراء عينة من القيادات الاستراتيجية المصاريف اليمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عدن، اليمن، ٢٠١١م.

- ٢- البيشي، مقبل شاطر، "متطلبات إدارة المعرفة في مجلس الشورى ومدى جاهزيته لتطبيقها"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٩م.
- ٣- تيمجرين، عمر، "دور إستراتيجيه التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، الجزائر، ٢٠١٣م.
- ٤- ثابت، رائد حماد، "درجة ممارسة عمداء الكليات في الجامعة الفلسطينية للقيادة الإستراتيجية وعلاقتها بتطوير أداء أعضاء الهيئة التدريسية"، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013م .
- ٥- دروزة، سوزان صالح، " العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة الشرق، الأردن، ٢٠٠٨م.
- ٦- الدويل ، رفيق عبد الله علي "تقويم القدرة القيادية والأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في محافظة أبين"، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم التربية ، كلية التربية ، جامعة عدن ، 2011م.
- ٧- الرقب ، أحمد صادق محمد ، " علاقة القيادة التحويلية ومدى توفر إدارة الجودة الشاملة"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، الرياض ، ٢٠٠٤م.
- ٨- الرقيب، أحمد صادق محمد، " علاقة القيادة التحويلية بتمكين العاملين في الجامعة الفلسطينية بقطاع غزة": دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2010م.
- ٩- الزمطة، نضال محمد " إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١١م.
- ١٠- سليمان ، عواطف " أثر الإدارة بالأهداف والقيم في تفعيل الأداء المتميز: دراسة حالة المؤسسة الوطنية سونا طراك مديرية الصيانة بسكرة " رسالة ماجستير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2009م .
- ١١- سهمود، أيهاب عبدربه، " واقع إدارة التميز في جامعة الاقصى وسبل تطويرها في ضوء النموذج الأوربي للتميز EFQM"، رسالة ماجستير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا ، غزة، ٢٠١٣م
- ١٢- شاوش، زايد ناجي، "مدى إدراك الرئيس والمروؤوس لمقومات ومعوقات التمكين الوظيفي: دراسة تطبيقية على الجهاز الإداري لجامعة صنعاء في الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط، مصر، 2004م.

- ١٣- الشريف، ريم بنت عمر، " دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة"، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة، ٢٠١٣م.
- ١٤- الشهاري ، ياسين يحيى محمد عبد الله "تطوير الأداء المؤسسي لمنظمة عن إدارة الشعب والمحاكم المتخصصة بوزارة العدل"، رسالة ماجستير، جامعة صنعاء، صنعاء، 2013م.
- ١٥- الصامل، ناصر علي " تنمية المهارات القيادية للعاملين وعلاقتها بالأداء الوظيفي في مجلس الشورى السعودي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2011م.
- ١٦- الطائف، محمد أحمد محمد "إمكانية تطبيق ستة سيجما في مصانع الاسمنت اليمنية: دراسة حالة مصنع أسمنت البرح/ تعز" رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة أعمال، جامعة عدن، 2011 م .
- ١٧- الطائي، إبراهيم خليل إبراهيم، " الذكاء الشعوري وعلاقته ببعض متغيرات القيادة الإدارية: دراسة تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2006م.
- ١٨- العاني، أريج سعيد خليل، "المحددات التنظيمية وتأثيرها في الإبداع والأداء المنظمي" دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بغداد، ٢٠٠٢م.
- ١٩- العربي، شيقاوي "أثر إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي، دراسة ميدانية لعينة من منظمات الاتصالات الجزائرية"، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، جامعة عدن ، ٢٠٠٦م.
- ٢٠- العيسوي ، طارق عوني عيسى " مدى تطبيق معيار العمليات وفق النموذج الأوربي لتمييز الأداء وتأثيره على مكافحة الجريمة قبل وقوعها في قطاع غزة " من وجهة نظر ضباط الإدارة العامة للمباحث"، رسالة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٣م.
- ٢١- العتيبي، بثينة هلا، "العلاقة بين الأنماط القيادية والتمكين الإداري: دراسة اتجاهات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، 2007م.
- ٢٢- عطاء، شذى شفيق " تأثير تمكين العاملين في الرضا الوظيفي :دراسة ميدانية لآراء عينة من قيادات الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة بالجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، جامعة عدن، 2011م.
- ٢٣- العمري، مشهور ناصر، "العلاقة بين خصائص القيادة التحولية ومدى توافر مبادئ إدارة الجودة الشاملة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة سعود، الرياض، ٢٠٠٤م.
- ٢٤- عكاشة ، أسعد محمد أحمد ، " أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات Poltel في فلسطين"، رسالة ماجستير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008م.
- ٢٥- عوجه، أزهار مراد، " العلاقة بين بطاقة الأداء التوازن وإدارة الجودة الشاملة وأثرها في القيمة المستدامة للمنظمة"، دراسة تطبيقية في الشركة الوطنية لإنتاج المشروبات الغازية - الكوفة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة ، العراق، 2010م.

- ٢٦- الغنيم، سامي بن إبراهيم بن عبدالعزيز، "عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتطوير مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي إمارة منطقة القصيم"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠١٣م.
- ٢٧- الفاعوري، أسماء مروان، "أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة على تميز الأداء المؤسسي"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٢م.
- ٢٨- فرج، وليد علاء، "علاقة تقانة المعلومات بإعادة هندسة الأعمال وأثرهما في الأداء المتميز دراسة حالة في شركة بغداد للمشروبات الغازية/ المساهمة المختلطة"، رسالة ماجستير، الكلية التقنية الإدارية/ بغداد - هيئة زيد، ٢٠٠٦م.
- ٢٩- مصطفى، أمل محمد محمد، "أثر الأنماط القيادية على فاعلية العمل الجماعي: بالتطبيق على المدينة الجامعية طلبية بجامعة عين الشمس"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، ٢٠٠٦م.
- ٣٠- المعاني، أيمن عودة، "مدى توافر مقومات الإبداع الإداري لدى العاملين في مؤسسة التدريب المهني في الأردن": دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، غير منشورة، الأردن، أغسطس ١٩٨٩م.
- ٣١- نديم، مريم شكري محمود، "تقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٣م.
- ٣٢- النصور، أسماء سالم، "أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٠م.

د - أطروحات الدكتوراه

- ١- البدران، عروبة رشيد علي، "إستراتيجية القدرة المميزة المصرفية وأثرها في الاداء المصرفي - دراسة تطبيقية في مصرفي (الرافدين والرشد)"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة، جامعة البصرة، 2007 م.
- ٢- إبراهيم، شعيب، "أثر المعرفة التكنولوجية والسلوك الإبداعي في مستوى أداء بعض المنظمات الصناعية: دراسة ميدانية"، أطروحة دكتوراه، العراق، الموصل، 1998م.
- ٣- باسردة، توفيق، "تكامُل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة وأثره على الأداء": دراسة تطبيقية في شركات الصناعات الغذائية اليمنية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا، 2006م.
- ٤- جميل، أحمد نزار "تشكيلة الأنماط المعرفية وأنماط القيادة الإستراتيجية المحدد الفاعلية فريق الإدارة : دراسة اختبارية لعينة من قيادات مكاتب المفتشين العموميين" رسالة دكتوراه، إدارة أعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد، 2010م.
- ٥- الزيدي، ناظم جواد عبد المحسن، "العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة التحويلية وأثرهما في تفوق المنظمات"، دراسة استطلاعية لعينة من مديري المصارف الحكومية والأهلية العراق، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2007م.

- ٦- الزرير، رانيا محمد نزيه، "إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن BSC لقياس كفاءة المصارف الحكومية في سورية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، دمشق، 2008م.
- ٧- الزعبي، محمد موسى، " دور القيادات الإستراتيجية في تطوير المنظمات الأمنية والمدنية في الجمهورية العربية السورية"، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠١٠م.
- ٨- سعيد، سناء عبدالرحيم " تصميم نظام تقويم الأداء الاستراتيجي للجامعات باعتماد تقنية بطاقة الدرجات المتوازنة : دراسة تطبيقية في جامعة بغداد"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2005 م.
- ٩- مدني، حسن علي " أثر عوامل استخدام الهاتف المحمول في نية تبني استخدامه في الاعلانات التسويقية باستخدام تحليل المسار: موضع الضبط متغير معدل" أطروحة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ٢٠١٦م.
- ١٠- المريع، صالح بن سعد، " القيادة الإستراتيجية ودورها في تطوير الثقافة التنظيمية في الأجهزة الأمنية :دراسة ميدانية مقارنة على المديرية العامة للجوازات والمديرية العامة للدفاع المدني "، أطروحة دكتوراه، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2008م .
- ١١- المرجوش، أيتن محمود سامح، " تقييم الاداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية مع دراسة حالة المكتب الاقليمي لشرق المتوسط التابع لمنظمة الصحة العالمية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة، 2007.
- ١٢- العزاوي، غانم رزوقي، " إستراتيجية تطوير القيادات الإدارية العليا في العمل الدبلوماسي في العراق"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2002م.
- ١٣- عبد العزيز ،أحمد عزمي " القيادة الإستراتيجية ودورها في تنمية القدرات التنافسية لمنظمات الأعمال الدولية بجمهورية مصر العربية : دراسة ميدانية "، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة قناة السويس ، الاسماعلية ، ٢٠١٠م.
- ١٤- العتيبي، ياسر، " إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية- دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى" رسالة دكتوراه غير منشورة، ، قسم الإدارة التربوية والتخطيط - المملكة العربية السعودية، كلية التربية، جامعة أم القرى 2007م.
- ١٥- عطاءالله، سمر رجب سعيد، "دور إدارة المعرفة في بقاء المنظمات ومستقبلها : دراسة حالة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في السلطة الوطنية الفلسطينية 2008-2010" أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، 2011م.
- ١٦- العمري، عبدالله مهدي، "تأثير القيادة التحويلية على الثقافة التنظيمية " في المنظمات الامارتية مع التطبيق على قطاع البترول "، رسالة دكتوراه ، كلية الاقتصاد والعلوم والسياسية ، جامعة القاهرة ، القاهرة، ٢٠٠٨م.
- ١٧- قدوري، فائق مشعل، " إعداد إستراتيجية لتطوير القيادات الإدارية في العراق " ، أطروحة دكتوراه ، قسم إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، 1998م.
- ١٨- ال مزروع ، بدر"بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية " أطروحة دكتوراه ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010م.
- ١٩- محمد، "أثر تطبيق معايير التميز وأخلاقيات الأعمال فى نتائج الأعمال"، رسالة دكتوراه ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان ، ٢٠١٢ .

- ٢٠- موسي، غزالة حمد عبد الجواد " أثر الرقابة على تحسين كفاءة الاداء في منظمات الاعمال: بالتطبيق على شركة الاشغال العامة والخدمات بطبرق"، اطروحة دكتوراه، جامعة أم درمان الاسلامية، الخرطوم، 2015م.
- ٢١- Singh " دور القيادة في المعرفة" في شركة برمجيات هندية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، الهند، 2008م.
- ٢٢- يوسف، بسام عبد الرحمن، "أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز: دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، ٢٠٠٥م.

المؤتمرات والندوات:

- ١- أبو فارة، يوسف أحمد، "العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء"، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي الدولي الرابع- إدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، 26-28 أبريل 2004م.
- ٢- الحارثي، سعد عويض، "أنموذج مقترح لتطبيق إدارة المعرفة في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية"، دراسة مقدمة في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء المتميز في القطاع الحكومي، الرياض، معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٩م.
- ٣- جميل، أحمد و سفير، محمد " التميز في الأداء : ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات "، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومات الطبعة الثانية : نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22،23 نوفمبر 2011م.
- ٤- جواد، شوقي، ياسين، الخرشنة ، "المهارات القيادية ودورها في تبني إستراتيجية التميز: دراسة تحليلية في البنوك الأردنية"، ورقة علمية مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول لإدامة التميز التنافسي في القطاع العام والخاص، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، ٢٠٠٨م.
- ٥- رايس، وفا ، " رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة"، ورقة مقدمة لملتقى الدولي الخامس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، ١٣-١٤ ديسمبر، الجزائر، ٢٠١١م.
- ٦- السحيمي، زينب، "جاهزية المنظمات العامة لإدارة المعرفة: المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، الرياض، من 13-16 من ذي القعدة 1430 هـ الموافق 1-4 نوفمبر 2009 م .
- ٧- الرشيد، صالح سليمان " نحو بناء إطاراً منهجياً للإبداع وتميز الأعمال في المنظمات العربية"، ورقة علمية مقدمة للمؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة للإبداع والتجديد دور المدير العربي في الإبداع المتميز، المنظمة العربية الإدارية، شرم الشيخ، مصر، ٢٠٠٤م.
- ٨- زايد، عبد الناصر حسين رياض وآخرون ، " المنظمة المتعلمة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية دراسة حالة : القطاعات الرئيسية في الهيئة الملكية بالجبل، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات ، الرياض ، المملكة العربية السعودية، 4-1 نوفمبر 2009م.
- ٩- الزبيدي، صباح "دور الجامعات العربية في بناء مجتمع المعرفة في ضوء الإرهاب المعلوماتي"، بحث مقدم إلى مؤتمر الإرهاب في العصر الرقمي، جامعة الحسين بن طلال، عمان، ٢٠٠٨م.
- ١٠- صبري، هالة، "العرب والمعرفة والمستقبل"، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع -إدارة المعرفة في العالم العربي- جامعة الزيتونة، عمان، 26-28 نيسان / أبريل 2004م.

- ١١- عبو عمر وآخرون " دور الإستراتيجيات العامة للتنافس في تحقيق الأداء في المؤسسة"، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، الجزائر، ٢٠١٢م.
- ١٢- عبود، علي أحمد الثاني " دور جوائز الجودة والتميز في قياس وتطوير الأداء في القطاع الحكومي"، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي 5 -1 نوفمبر، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2009م.
- ١٣- العزاوي، محمد عبد الوهاب محمد، سليمان، ماجد محمد صالح، الجرجيري، أحمد سليمان محمد، " أثر أبعاد القيادة التحولية في إدارة التغيير التنظيمي"، دراسة استطلاعية لأراء نخبة من رؤساء الأقسام في معمل الألبسة والأدوية في الموصل"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثامن، إدارة التغيير ومجتمع المعرفة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، من 21- 24 ابريل، 2008م.
- ١٤- العلواني ، حسن " إدارة المعرفة المفهوم والمداخل والنظرية "، المؤتمر العربي الثاني، الأردن، 2009م.
- ١٥- العور ،منصور "تجربة شرطة دبي في التميز المؤسسي" ورقة علمية مقدمة إلى الملتقى الإداري الخامس، الإبداع والتميز الإداري نحو إدارة متميزة ومبدعة ،الرياض،الجمعية السعودية للإدارة، 2007م.
- ١٦- مخيمر، عبد العزيز جميل وآخرون، "قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية" ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ديسمبر، 1999م.
- ١٧- مزهودة ، عبدالمليك " الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية"، جامعة محمد خيصر بسكرة ، الجزائر ، العدد الأول 2001 م.
- ١٨- المبارك ، معصومة صالح ، "القيادة والتفكير الاستراتيجي الطريق الى المستقبل "، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الإداري الرابع - الجمعية السعودية للإدارة الخبر - المنطقة الشرقية - السعودية المنعقد خلال الفترة مابين ٢٠-٢١ مارس ٢٠٠٦م.
- ١٩- محمد، فيصل محمد و سالم، عبد رحمن محمد، الأداء التنظيمي وأبعاد قياسه في الجامعات العربية مقياس بطاقة الدرجة المتوازنة للأداء: ورقة عمل مقدمة لملتقى موازنة البرامج والأداء في الجامعات العربية، من 25-27 يوليو، جامعة الدول العربية للتنمية الادارية، دمشق ، 2004م.
- ٢٠- مصطفى، أحمد السيد ، "إستراتيجيات إدارة الأداء والتطور الوظيفي"، ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر التطوير الوظيفي الأول ، الكويت ، 2002م.

الانترنت

- ١- حسين ، سعد مهدي (القيادة والتفكير الإستراتيجي - العلاقة والأثر) مجلة تراث الجامعة ، العدد السابع ، 2011.
- ٢- Printed With Standard Upgrade at WWW. Priprinter.Com
- ٣- رزق، عبد الكريم " الأداء الوظيفي " وجوده سبتي 2015: 1، www.oujdacity.net
- ٤- مقدم، وهيبه، " استخدام بطاقة الأداء المتوازن في صياغة وتنفيذ وتقييم إستراتيجية المؤسسة " ص
- http://www.unpan1.un.org/intradoc/group.
- ٥- Robinson, what is BSC?. [www. Balanced score card. Org](http://www.Balanced%20score%20card.Org), 2000.

ثالثاً : المراجع الأجنبية :

1-The books

- 1- Balogun & Hailey V. P., "Exploring Strategic Change Harlow", Prentice Hall, England, 2004, 67-68.
- 2- Bank, John, "The Essence of Total Quality Management", 2nd Edition. Pearson Education Limited, Edinburgh Gate, Harlow. 2000.
- 3- Bass, "Transformational leadership: Industry, Military ,and Educational Impact", op ,cit ,1994.
- 4- Bass, B. M., "Transformational Leadership: Military, Educational Impact", (New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates , Inc,1998).
- 5- Balogun, J. and Hailey, V. P., (2004), "Exploring Strategic Change", Harlow, England, Prentice Hill.
- 6- Bass, B. & Stogdill "Hand Book of Leadership", New York :Free Press,1990.
- 7- Bass, B., "Improving organizational Effectiveness through Transformational Leadership", London, Sage Publications, 1994.
- 8- Bass, M., & Steidlmeier, P., "Ethics Character and Authentic Transformational leadership Behavior, leadership Quarterly", Vol 10, No 2, 1999.
- 9- Becerra- Fernandez, Irma Gonzalez, Avelino and Sobherwal Rajiv, 2004, "Knowledge Management: Challenges, Sudations and Technologies", Pearson Prentice –Hill, Upper Saddle River, New Jersey, USA, 2004.
- 10- Bozeman, Barry and Straausman D., "Public Management Strategies Guidelines for Managerial Effectiveness", San Francisco: Jossey –Bass Publishers.
- 11- Bowman Cliff, "The Essence of Strategic Management", New York : Prentice Hall 1990.

- 12- Burkhart, Patrick J. 1993 Successful Strategic Planning in U.S.A, Prentice Hall,: "A Guide For Nonprofit Agencies and Organizations" (Newbury Park CA: Sage Publications).
- 13- Burns, J., "Leader ship", New York: Happer & Row Publish,1978.
- 14- Conger, J. and Kanungo, R., "Charismac Leadership: The Elusive Factor in Organizational Effectiveness, San Francisco: Jossey Bass, 2002.
- 15- Champoux, J. E, Organizational Behavior Essential Tenets For a New Millennium, Canada: South College Publishing, 2000.
- 16- Coakes, El. and Stevec, "Encyelopedia of Communities of Practice in Information and Knowledge Management ", Idea Group (2006), Hershey, US .
- 17- Conger, J. and Kanungo, R., "Charismac Leadership The Elusive Factor in Organizational Effectiveness, San Francisco: Jossey bass, 2002.
- 18- Cullen, J. B. and Parboteeah K. P., (2005), Multinational Management.
- 19- Dass, B. M., "Leadership and Performance Beyond Expectation", (New York : Free Press 1985).
- 20- Dass, Gregory Gregory Glum Pin, "Strategic Management: Creating Compleitive Advantages", McGraw- Hill M New York , USA. 2007.
- 21- Davis, Mark M., Aquilano, Nicholas J., Chase, Richard B., "Fundamental of Operations Management", 4th ed., Mc-Graw Hill Higher Education, 2003.
- 22- Davaen Port Thomas and Prusak Lowyen, "Working Knowledge: How?", Harvard Business School Press Boston. USA ,2000.

- 23- Dess, Gergory G. Lumpkin, GT. & Eisner Alan B., "Strategic Management Cleating Competitive Advantage", MC Graw Hill, 3, New York,U.S.A,2008.
- 24- Davis, Mark M., Aquilano, Nicholas J., Chase, Richard B., "Fundamental of Operations Management", 4th ed., Mc-Graw Hill Higher Education, 2003.
- 25- Doyle, M. and Smith, M .K, "Born and Bred?", London, YMCA George Williams College, 1999.
- 26- Dyer, G., "Knowledge Management Crosses The chasm Knowledge Management" , 2000.
- 27- Eskild, Dahlgaard & Anders, "The Impact Of Creativity And Learning On Business Excellence, Total Quality Management", 10., 1999, p. 129-138.
- 28- Fisher, B., A., "Leadership: When Does a Difference Make a Difference?" R., Y., Hirokawa & M. S. Poole (Eds), "Communication and Group Decision – Making", Beverly Hill Sage, 1986.
- 29- Gibson, J. L., Donne LLy, J. .H Lvancevich, J. .M, & Konopaske, R., "Organization Behavior Structure Processes", New York :
- 30- Gibson, James L., I. vancevich James, "Organizations: Behavior Structure and Processes", 8thed, IRWIN, Homewood, 1994, 111,USA.
- 31- Grote, Dick. "The Performance Appraisal Question And Answer Book Survival Guide For Managers", United States Of America,2002.
- 32- Harrison Jeffery S., & Jonn Caron, "Foundations in Management Creating Competitive Advantages", MC Graw – Hill M New York, USA, 2008.
- 33- Hitt Micheal A. Ireland, RD & Hokinson, Robert E., "Strategic Management Competitiveness and Globalization" south–Western , 4th ed ,USA, 2003.

- 34- Hitt, Micheal Sirman , David, Ireland, Duane, " Managing firm Resources in dynamic environment to great Value "The academy of Management review, Vol.,32, Nolisn, 2007:7425.
- 35- Honeycutt, Jerry, "Knowledge Management Strategies", Microsoft Press, Washington, USA, 2000.
- 36- Hitt, Miched A., Irelend R. D. & Hockessin, Robert, E., 2003, "Strategic Management Competitiveness and Globalization South – Western", 5thed, USA, 2003.
- 37- Hugh Macmillan, Manan Tahan Tampoe, "Straategic Management", Oxford University Press, 2000.
- 38- Ivancevich John .M, et al, "Management: Quality and Competitiveness", 2ed ed, IRWIN, 1997.
- 39- Johnson, G., Scholes, K., "Exploring Corporate Strategy", Prentice Hall, New York,.Scholes, N,1993.
- 40- Marquardt, Michael, J., "Building the Learning Organization" U.S.A Davis- Black Publishing Company, 2002.
- 41- Nonaka, Ikujiro & Takeuchi Hirotaka, "Hitotsubashi on Knowledge Management", Singopore, John Wileg & Sons (Asia) pteltd, 2004.
- 42- Nonaka, Ikujiro & Takeuchi Hirotaka, "The Knowledge Create The Dgnamies of Innovation", New York, Oxford University Press, 1995.
- 43- Nonaka, Ikujiro & Takeuchi Hirotaka, "Adynamice Theory of Organization", Science,5 (1),1994.
- 44- Nonaka, Ikujiro and Takeuchi, Hirotaka Hitot Sub a Shi on Knowledge Management", Singopore, John Wiley & Sons (Asia) pet Ltd, 2004 .
- 45- Ordway, Tead, "The Art of Leadership", New York: Mcgraw – Hill Book ,1965.

- 46- Par, Bgen Paul, R. Hussey, "Canadian Forces Strategic Leadership in Theory and Practice", 2000.
- 47- Pisapia, John, "The Strategic Leader – New Tactics For A Globalizing World", Information Age publishing, USA, 2009.
- 48- Pisapia, John, " The Strategic Leader – New Tactics For A Globalizing World ", In Formation Age Publishing, USA.
- 49- Rrafferty, A. & Griffin M., "Dimension of Transformational Leadership: Conceptual and Empirical Extension" , The leadership Quarterly, 2004.
- 50- Shefifed Hallam, "University Applying Self Assessment Against The EFQM, Excellence Model in Further and Higher Education", United Kingdom: Higher Education Funding Council for England (HEFCE), 2003.
- 51- Simard, C., Rice Ronald E., "Managerial in Formation Behavior: Relationship among Total Quality Management Orientation in Formation Use Environments and Managerial Roles", Total Quality Management and Business Excellence, 17.1 ,2006 ,p79-95.
- 52- Spence, W., "Innovation: The Communication of Change in Ideas, Practices and Products", 2nd Ed, Chapman & Hall, London,1994,.
- 53- Slocum J. w., & Hellriegel D., "Principles Organizational Behavior", Twelfth Edition , South –Western, USA, 2009.
- 54- Slack, N., Chambers, S., Harland, C., Harrison, A. Johnston, R., "Operations Management",2nd ed., London, Pitman, publishing co., 1998.
- 55- Teegarden, James william. "TQM comes to the carter company: "A case study of Quality Improvement teams in a total Quality management initiative in amid- sized manufactur ing company, "Dis- Abst. Int, V-57, N-41996.: 1737-A.

- 56- Turner, D. & Crawford, M., "Competence Based Competition", 2nd Ed., John Wiley & Sons, New York, 1994.
- 57- Turban, E., Miclean E., Wetherbe, J., Westfall, R., Raine, K., "Information Technology for Management, Making Connections for Strategic Advantage", 2nd ed., John Wiley & sons, New York, 1999.
- 58- Thompson Johnl, "Strategic Management Awareness and Change in International", Third Edition, 1997.
- 59- Vera, D. and Crossan, M., "Strategic Leadership and Organizational Learning ", Academy of Management Review 2004.
- 60- Wright P., Kroll, M.J. & Parnell, J. A., "Strategic Management Concepts", Prentice –Hall Upper, Saddle River, 1998.
- 61- Webster Seventh Now Collegiate Dictionary, G & C Publishers, Spring field Massachusetts, U.S.A ,1998.
- 62- Wright P., "Strategic Management: Concepts and Cases", 3rd Prentice hall ,USA,1996.
- 63- Wheelen, T.L. & Hunger, J. D., (1995), "Strategic Management and Business Policy", 5th Ed., Addison – Wesley PUB,
- 64- Wheelen, T., Hunger D. J., "Strategic Management & Business Policy", Entering 21Ccentury Global Society Prentice Hall, 2000.
- 65- Wit, B., Meyer, R., Heuegens, P., "Strategy, Process, Content, Context, An International Perspective", 2nd ed., International Thomson Business Press, New York, 1998.
- 66- Yuki, G., "Leadership in Organizations", Prentice- Hall, Upper Saddle River, 1998.
- 67- Daft .Richard "Organization Theory", Seventh Edition South – Western College Publishing Printed in the United States of America", 2001.
- 68- Daft, R. L., & Noe, R. A., "Organizational Behavior", (San Diego: Harcourt College Publishers), 2001.

- 69- Davenport, D. H., "Knowledge Work and The Future of Management Chapter in Book The Future of Leadership", Jossey – Bass, C. A, 2001.
- 70- Evans, C "Managing For Knowledge –HR-s Strategic Role Butterworth Worth-Heinemann (2005).
- 71- Fisher, B. A., "Leadership as Medium: Treating Complexity in Group Communication Research Small Group Behavior", 1985,Vol (16).
- 72-
- 73- Galliers,R & Leidner, "Strategic in Formation System in Organization WWW, Strategic in Formation System", University of Green Witch, 16/9/2006.
- 74- Gottscholk, P., "Strategic Knowledge Management Technology", Idea Group Publishing, (2005), Hershey .USA.
- 75- Ireland, R. Duane ; Michael A. Hitt (2005), “ A achieving and Maintaining Strategic Competitiveness in The 21 Century : The Role of Strategic Leadership “ , Academy of Management Executive , Vol. 19 , Nov. 4 , 63-77.
- 76- Johson, R&Scholes ,N" Corporate Strategy :Text ,Cases and Analysis ,Prentice –Hell New Jersey, 2002.
- 77- Kandula, Srinivas R., "Strategic Human Resource Development Meenakshi Printers Delhi,2002.
- 78- Kaplan, R. and D. Norton, (1996), "Linking the Balanced Scorecard to Strategy", California Management Review.
- 79- Kaplan, R. and D. Norton (1996). Translating Strategy into Action:the Balanced Scorecard to, Harvard Business School Press, Boston,Mass, Fall.
- 80- Markkula M. and Suurla, R., "Developing and Implanting Knowledge Management in the Parliament of Finland, The

Committee For the Future", The Parliament of Finland Helsinki Finland, 2002.

- 81- Mertins,K & Hesyg P. Vorbeck .J."Knowledge Management : Best Practice in Europe " Springer-Verlag Berlin Heidelberg ,New Yor,2000.
- 82- Moodhead ,G,& Griffin,R.W., "Organizational Behavior: Managing People and Organization", Boston: Houghton Mifflin Company ,1995.
- 83- Mintzberg, Henrg, "The Managers Job: Folklore and Fact Harvard Business Review, 1990.
- 84- Pollard, D., "Becoming Knowledge – Powered", Sugumaran,V., "Intellgent Support Systems: Knowledge Management ", IRM Press, (2002), Hershey, USA.
- 85- Skyrn, David, "Developing Knowledge Strategy", www.Skyme.com, 2002.
- 86- Tiwana Amkit, "Knowledge Management Toolkit or Chestaring I T Strategy and Knowledge Plat Forms", Prentice Hall, Upper Saddle River , 2002.
- 87- Vroom , V. H, "Leadership and the Decision –Making Process Organizational Dynamice ", 2000.Vol 28, No 4.
- 88- Weinberger, L. A., "An Examination of the Relationship between Emotional Intelligence, Leadership Study and Perceived Leadership Effectiveness", Human Resource Development Research Center, Swanson & Associates, 2003.
- 89- Wiig, Karl M., "Knowledge Management Foundations Thinking about Thinking / How People and Organizations Create, Represent and Use Knowledge", U.S.A, Schema Press, 1993.

- 90- Wickrama Singhe, Nil and Lubitz D.V., "Knowledge – Based Enterprise : Theories and Fundamental", Idea Group Publish, (2007), Hershey, USA.
- 91- Zyngier, S., (2006), "Knowledge Management Governance", In: Schwartz, D., Encyclopedia of Knowledge Management, Idea Group Reference, p.p. 373-380.
- 92- Zboralskik, "The Impact of Communities of Practice", Cooks E. and Steve C., Encyclopedia of Communities of Practice Information and Knowledge Management", Idea Group Hershey, USA, 2006.

2- Magazines and periodicals:

- 1- Al-Marri Khalid, Abdel Moneim M. Baheeg Ahmed, Mohamed Zairi, "Excellence in service: an empirical study of the UAE banking sector". International Journal of Quality & Reliability Management, 24(2) . 2007.: 164-176.
- 2- Avolio , B., Bass, B., & Jung, D., "Examining The Components of Transformational and Transactional leadership Using the Multifactor leadership questionnaire", Journal of Occupational and Organizational Psychology ,Vol 72 ,1999.
- 3- Boeker, W., Goodstein, J., "Organizational Performance & Adaptation: Effects of Environment & Performance on Changes in Board Composition", Academy of Management Journal, Vol. 34, No. 4, 1991.
- 4- Bollinger. A and Robert, D., "Managing Organizational Knowledge as strategic Asset", Journal of Knowledge Management , 2001.

- 5- Brown, F., and Dodd, Rally, "The Troops or Make Train Run on Time: The Relative Importance and Interaction of Contingent Reward and Transformational Leadership", Leadership & Organization Development Journal ,N,1999.
- 6- Charbonneau, D., "Influence Tactice and Perceptions of Transformational Leadership", Leadership Organization Developmant Journal, 2004.
- 7- Daft, R. L., "Organizational Theory & Design ", New York, West Publishing Co., 1992.3- Eccles, R. G., "The Performance Management Manifesto", Harvard Review, Jan-Feb- 1991.
- 8- Davenport T. H. & Beers M. C., "Successful Knowledge Management Review", 1998, (Winter) 43-57.
- 9- Drucker Peter, "Knowledge–Worker Productivity: The Biggest Challenge", California Management Review, 41(2), 1999.
- 10- Duckett, H. and Macfarlane, "Emotional Intelligence and Transformational Leadership In Retailing" Leadership in Retailing, Leadership & Organization Development Journal, 2003.
- 11- Eccles R., "The Performance Measurment Manifests" Harvard Business Review ,Jan-feb,1991.
- 12- Frost, T. S, Birkinshaw J. M & Ensign P.C., 2002. "Centers of Excellence in Multinational Corporation", Strategic Management Journal, 23(11): 997-1018.
- 13- Gilgeous Vic, Gilgeous, Maria, 1999. "A framework for manufacturing excellence", Integrated Manufacturing Systems, Volume 10, Number 1, January 1999. 33- 44(12).
- 14- Guillot, W. Michael, "Strateingic Leadership defining the challenge", Air power Journal , vol., 2,No.1,Newdelhi,2005.

- 15- Guillot, W. Michael, "Strategic Leadership, Defining The challenge Air & Space", Power Journal ,Vol.,17, No.4.2003.
- 16- Hanidi, Yadollan, "Strategic leadership for effectiveness of quality managers In medical sciences universities what skills is necessary", Department of Health Management, Hamadan University of Medical Science, Australian Journal of basic and applied sciences 3(3):Issn 2009.
- 17- Hitt, Michael, A. Ireland, R. Duane., "The Essence of Strategic Leadership: Managing Human and Social Capital", Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol., 9,No.1, 2002.
- 18- Hinkin, T. R., & Tracey, J. B., The relevance of charisma for transformational leadership in stable organizations, Journal of organizational change management, vol, 12, No, 2, 1999.
- 19- Krishnan,R,2005,Transformational leadership and Outcomes : Role of Relationship Duration: leadership and organization Journal ,26(6).
- 20- Karabadshe .N .et .al .Reviewing The Knowledge Management Literature : Toward A Taxonomy .Journal Of Knowledge Management 2003.
- 21- Kelloway , E,Barling ,J,Kelly ,E,Comtois,J. and Gatién "Remote Transformational Leadership & Organization Development Journal 2003.
- 22- Krishnan ,Transformational Leadership and Outcomes: Role of Relationship Duration", Leadership & Organization Development Journal 2005.
- 23- Kupers, W. and Weibler .J, "How Emotional Is Transformational Leadership Really" Leadership & Organization Development Journal 2006.
- 24- Kotter, J., "Leading Change ", Harvard Business School Press, Boston MA,1996 .

- 25- Liebowitz Jay Team Handbook of Applied Expert System CRC Press llc Available on Earth Webinc,1999.
- 26- McGregor,B, public Service Status Review The Excellence Agend,Public Administration, 54(3):١٩٩٤ , 296- 301.
- 27- Murpy, L . " Transformational leadership" :Cascading Chain Reaction, Journal of Nuring Management, vol 13,no1,2005.
- 28- Miller, K.; Bromiley, P, "Strategic Risk & Corporate Performance, Analysis of Alternative Risk Measures", Academy of Management Journal, Vol. 30, No. 4, 1996.
- 29- Sasmita Palo, Nayantara Padhi. 2003. Measuring effectiveness of TQM training: an Indian study International Journal of Training and Development, 7 (3), 203–216.
- 30- Sasmita palo Nayantara Padhi, "Measuring Effectiveness of TQM Training : An Indian Study International", Journal of Training and Development,7(3): 2007.
- 31- Stone, A ,Russell ,R. and Pattersone, "Transformational Versus Servant Leadership: Difference In Leader Focus", Leadership & Organization Development Journal 2004.
- 32- Thompson ,Johnl ,(Strategic Management) , Awareness and Change ,International ,Review ,Vol 45 ,Special Issue ,2005.
- 33- Vouzas F., Psychogios A.G. Assessing managers' awareness of TQM, The TQM Magazine, 19(1) 2007: 62-75.
- 34- Weston, J. , Besley, S. & Brigham, E., (1996), "Essentials of Managerial . Finance", 11th Ed., The Dryden Press.,New York.
- 35- Brown,S.& Leaveick,S.,(1994),"Understanding The Measurement of . Organizational Performance", Management Journal ,Vol 2, PP.50-58.

- 36- Bass, M., & Steidlmeier, P., "Ethics Character and Authentic Transformational Leadership Behavior", Leadership Quarterly, Vol 10, No 2, 1999.
- 37- Beekun, R.I. ; G.O. Ginn (1993) , " Business Strategy And Introorganization Linkages Within The Acute Car Hospital Industry : An Expansion Of The Miles & Snow Typology " , Human Relations , Vol.46 , No.11, 1291-1318.
- 38- Block, L., "A Multi Level Analysis of Transformational Leadership", the International Journal of Applied Management and Technology, <http://www.ijamt.org>, 2004.
- 39- Banerji, P.,& Krishnan, V.R., "Ethical Preferences of Transformational Leadership: An Empirical Investigation", Leadership & Organization Development Journal, Vol, 21, No, 8, 2000.
- 40- Dionne, S . D., Yammarino, F. J., Atwater, L. E., & Spander, W. D., "Transformational Leadership and Team Performance", Journal of Organizational Change Management, vol 17, No 2, 2004.
- 41- Desai, G., Lyer, R., Paliwal, V., Patel, C., & Trivedi, N., "A Pilot Study Introspecting Organization Citizenship Behavior and Transformational Leadership in Layoff Survivors", [www. Apa. Org/ journals/ releases/ apl. Pdf](http://www.Apa.Org/journals/releases/apl.Pdf). 2003.
- 42- Druker, P.F., "The Discipline of Innovation", Harvard Business Review, . Nov.: 152-155, 1998.
- 43- Green, D., Barclary, S. & John, A., (1995), "Entry Strategy and Long-Term Performance: Conceptualization and Empirical Examination", Journal of Marketing, Vol 5, PP.30-

- 44- Gloria and Krzysztof and Marion J. H., Rod, G., (2007) "Knowledge Management", Journal of Information Systems Education , Vol.18,No.1 p.p.31-38.
- 45- Hagen, Abdalla, F., Hassan, T. Amin, Sammy G., "Critical Strategic Leadership Components: An Empirical Investigation Critical Strategic Leadership Components: An Empirical Investigation", SAM Advanced Management Journal, 1998,Vol .63,No.3.
- 46- Hough, Jonan Schecpers, Retha, "Global Strategic Management", Strategic Leadership Journal, Stellen Bosch University, Vol., 2, No,1,2008.
- 47- Hamidi, Yadollah, "Strategic Leadership For Effectiveness of Quality Managers in Medical Sciences Universities: What Skill is Necessary?, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, Vol. 3,No3,pp.2563-2569.
- 48- Kaplan. Robert,Norton Daved,(1996), The balanced Scorecard Measures that Drive performance, Harvard business review/ Jan – feb.
- 49- Ketchen, D. J., Combs, J. G., Russel, C. J., Shook, C., Dean, M. A., Runge, J., Lohrke, F. T., Naumann, S. E., Haptonstahl, D. E., Baker, R., Beckstein, B. A., Handler, C., Honig, H., & Lamoreux, S. (1997), "Organizational Configurations and Performance: a Meta-analysis", Academy of Management Journal, 40, 223-240.
- 50- Nonaka I Kujiro "knowledge – Creating Company " Harvard Business Review Vol (68)No (6)Nov Dec (1991) .pp76-104.
- 51- Pleshko , Larry P.(2006) , “ product Growth Strategies of The Miles and Snow Strategic Groups “ , Proceedings of the Academy of Strategic Management, Volume 5, Number 1 New Orleans , 15-19.

- 52- Pounder, J. S., "Employing Transformational Leadership to Enhance the Quality of Management Development Instruction", Journal of Management Development, Vol, 22, No, 1, 2003.
- 53- Robins J. & Wiersema M., "Aresource Based Approa to Mautibusiness Firm", Strategic Management Journal Vol 1No4,1995.
- 54- Venkatraman, N., Ramannjan, V., "Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches", Academy Management Review, Vol. 11, No. 4, 1986.
- 55- Zack, M., "Developing a Knowledge Strategy", California Management Review, (41) 3, (1999), 125 – 145.

3- Theses

- 1- Aldallal, Mohamed, "Performance Evaluation Using Self Assessment Approach and EFQM Excellence Model: The College, for Maseer Degree, United, Kingdom: University of Bredford, 2005.
- 2- Mungonge, Goliatath, "A case Study Of Strategic Leadership In The Creation & Development Of Aprvately Owned Newspaper In Zambia, Master Of Business Administration, 2007.

4- Dr. Messages

- 1- Alrayes Read Industry Using An Integrated Approach: an Empirical Study in The Saudi Context Doctoral dissertation, United, Kingdom Sheffield Hallam University, (2006).

5- Conferences

- 1- Lee,Yuan –Puen & Chen, Shin – Hao .A study of The Correlations Model Between Strategic Leadership and Business Execution – An Empirical Research of Top Managers of Small And Medium

Enter Prises In Taiwan "Proceedings Of The 13th The Asia Pacific Management Conference", Melbourne Australia ,2007.

3- Medhurst, Derek & Richards, Daved, "How Many Reasons for Not Using the EFQM Excellence Model are Just Excuses Excellence in Public Sector Performance", November 1-4, 2009, Riyadh: Instinctive of public Administration, 2006.

2- Zyngier, S., (2002), "**Knowledge Management Obstacles In Australia**", Paper presented at the 10th European Conference on Information Systems, Poland.

6- websites

- 1) Third – online- Management de la connaissance et performance organisationnelle, wekipediat encyclopédie, p 03, cite internet.,
- 2) البريدي - www al-Jaziran,com(2010)
- 3) www.vista.u,.com/whatwe, 2004.
- 4) Robertson (2004) Intranet And Knowledge Sharing.
- 5) Moran, M. T., Fostering organizational citizenship in schools: transformational leadership and trust, 2003, www.cs.jyu.fi/timokk/arti/sjis7(2)1995.pdf
- 6) (www.regoinsusresearch .eu.4-5)
- 7) Stonden, Jim. The EFQM Excellence Model, 2004.
[http// W.W.W Jimstan den . Co.UK 18/6/٢٠٠٨](http://W.W.W Jimstan den . Co.UK 18/6/٢٠٠٨) .