كلية التربية

قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية

تطوير العمليات الإدارية بمدارس وكالة الغوث الدولية في فلسطين على ضوء مدخل إعادة الهندسة

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

في التربية "تخصص إدارة تعليمية"

إعداد الباحثة

سحر سعيد محمد مربوع

إشراف

أ. د أمين محمد النبوي

أستاذ التربية المقارنة والإدارة التعليمية

كلية التربية – جامعة عين شمس

د. هالة عبد المنعم أحمد سليمان

مدرس بقسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية

كلية التربية – جامعة عين شمس

د. محمد عمران صالحة

عميد الكلية الجامعية للعلوم التربوية

في وكالة الغوث الدولية – فلسطين

١٤٣٢هـ /٢٠١١م

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

﴿ ذَٰلِكَ بِأَنَّ ٱللَّهَ لَمْ يَكُ مُغَيِّرًا نِّعْمَةً أَنْعَمَهَا عَلَىٰ قَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا۟ مَا بِأَنفُسِهِمْ ۙ وَأَنَّ ٱللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴾

صدق الله العظيم

[سورة الأنفال، آية:٥٣]

قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية

صفحة العنوان

تطوير العمليات الإدارية بمدارس وكالة الغوث الدولية في فلسطين على ضوء مدخل إعادة الهندسة

اسم الباحثة: سحر سعيد محمد مربوع

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص "إدارة تعليمية"

القسم التابع له: التربية المقارنة والإدارة التعليمية

اسم الكلية: كلية التربية

الجامعة: جامعة عين شمس

سنة التسجيل: ٢٠٠٨

سنة المنح: ٢٠١١

كلية التربية

قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية

رسالة دكتوراه

اسم الباحثة: سحر سعيد محمد مربوع

عنوان الرسالة: تطوير العمليات الإدارية بمدارس وكالة الغوث الدولية في فلسطين على ضوء مدخل إعادة الهندسة

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص "إدارة تعليمية"

أعضاء اللجنة

١. أ. د سعاد بسيوني عبد النبي	١. الأستاذة المتفرغة بقسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية كلية التربية– جامعة عين شمس.
٢. أ. د يوسف عبد المعطي مصطفى	٢. الأستاذ المتفرغ بقسم الإدارة التربوية وسياسات التعليم كلية التربية– جامعة الفيوم.
٣. أ. د. أمين محمد النبوي	٣. أستاذ التربية المقارنة والإدارة التعليمية كلية التربية– جامعة عين شمس.

تاريخ البحث: ٧/ ٩ /٢٠١١

الدراسات العليا

ختم الإجارة

أجيزت الرسالة بتاريخ

٧ / ٩ /٢٠١١

موافقة مجلس الكلية

٥ / ٧ /٢٠١١

موافقة مجلس الجامعة

٧ / ٧ /٢٠١١

جامعة عين شمس

كلية: التربية

شكر

أشكر السادة الأساتذة الذين قاموا بالإشراف:

وهم: ١) أ.د أمين محمد النبوي

٢) د. هالة عبد المنعم أحمد سليمان

٣) د. محمد عمران صالحة

ثم الأشخاص الذين تعاونوا معي في البحث:

وهم: ١) م. عماد سعيد مربوع

٢) د. ناصر سعافين

٣) سمر سعيد مربوع

وكذلك الهيئات: ١) مكتبة كلية التربية بجامعة عين شمس

٢) مكتبة كلية التجارة بجامعة عين شمس

٣) المكتبة المركزية بجامعة عين شمس

٤) مكتبة كلية البنات بجامعة عين شمس

٥) المكتبة المركزية بجامعة القاهرة

٦) مكتبة معهد البحوث والدراسات التربوية بجامعة القاهرة

٧) مكتبة كلية التربية بجامعة الزقازيق

٨) مكتبة كلية الدراسات الإنسانية شعبة التربية بجامعة الأزهر/القاهرة

٩) مكتبة كلية التربية بجامعة حلوان

١٠) مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية/ القاهرة

١١) وزارة التربية والتعليم والمركز القومي للبحوث التربوية والتنمية/ القاهرة

١٢) وزارة التربية والتعليم العالي برام الله/ فلسطين

١٣) مكتبة مركز المصادر التابعة لوكالة الغوث/ فلسطين

١٤) مكتبة كلية العلوم التربوية التابعة لوكالة الغوث برام الله/ فلسطين

١٥) مكتبة مركز القطان الثقافي برام الله/ فلسطين

١٦) مكتبة بلدية البيرة برام الله/ فلسطين

﴿ و ﴾

شكر وتقدير

الحمدُ لله نحمدُه، وهو المستحقُّ للحمد والثناء، نستعين به في السّراء والضّراء، ونستغفره ونستهديه لما يقرّبنا إليه، ونؤمن به، ونتوكل عليه، في جميع حالاتنا، والصلاة والسلام على النبي الأمي سيد الخلق الذي بعثه الله رحمة للعالمين ليفيض علينا علماً مما علمه الخبير العليم، وبعد....

إني أسجل من الشكر أوجبه، ومن التقدير أرفعه لتفضل الأستاذ الدكتور ***أمين محمد النبوي*** بقبول الإشراف على رسالة الدكتوراه، زاده الله علماً فشكر وأفاض عليه بعلمه الغزير، فانتفع به طلابه، فأعطاه الحكمة والصبر فاتصف بالحلم، وزاده علماً وتواضعاً، واعترافاً مني في نسب الفضل إلى أهله، فجزاه الله خير الجزاء.

كما يطيب لي أن أعبر عن عميق شكري وامتناني للدكتورة ***هالة عبد المنعم سليمان*** رغم كثرة مشاغلها، فقد كانت وما زالت خير معلم ومعين لي، فقد أعطت فأحسنت العطاء، ووجهت فكانت خير موجه، فلا يسعني إلا أن أتقدم لها بخالص التقدير والعرفان، على ما قدمته من توجيهات بناءة، وما استحوذت عليه من ساعات من وقتها الجليل، الذي كان لجهدها الكبير وتوصياتها وإرشاداتها القيمة أعظم الأثر.

كما أتوجه بخالص شكري وتقديري وعرفاني للدكتور ***محمّد عمران صالحة*** زاده الله علماً وحلماً وتواضعاً ورفعةً وسمواً، والذي أحاط الباحثة بالرعاية وحسن الإرشاد والإخلاص في النصيحة وسعة الصبر طيلة إعداد هذا البحث المتواضع، وكان له دور عظيم في إخراجه إلى حيز الوجود، فله مني كل التقدير والاحترام والاعتزاز.

كما يسعدني أن أقدم شكري وتقديري للأستاذة الدكتورة **سعاد بسيوني** على تفضلها وتشريفها بمناقشتي، فلها أجل التقدير وأوفى العرفان وأسمى عبارات الثناء، وكما أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان بالجميل إلى الأستاذ الدكتور **يوسف عبد المعطي مصطفى** على تفضله وتشريفي بمناقشتي، فجزاه الله خير الجزاء، ومع خالص شكري وتقديري واحترامي إلى رئيس وأعضاء هيئة التدريس في جامعة عين شمس كلية التربية – قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية –، على ما قدموه من مساعدة وعون للباحثة طيلة الإعداد لهذا البحث. كما أتوجه بالشكر إلى كل من مدَّ يد العون والمساعدة في إعداد هذا البحث وإخراجه، وأخص بالذكر الدكتور **ناصر سعافين** الذي كان لملاحظاته إنارة لطريقي في البحث واعتناءً وإثراءً له. ثم أتقدم بالشكر العميق إلى جميع المؤسسات والمراكز البحثية والمكتبات التي زودتني بالعديد من المصادر والكتب لإتمام هذا العمل.

وبعد ... فإن كان حالفني التوفيق في شيء ممّا قصدت فما ذلك إلا من عند الله، وإن كان لم يحالفني في شيء من ذلك فحسبي أنني اجتهدت، فالنقص صفة الإنسان والكمال صفة الله وحده وهو حسبنا ونعم الوكيل.

والحمد لله ربّ العالمين

إهداء

إلى الروح الطّاهرة الزّكية، والنّفس المؤمنة النّقية، إلى من أبت الحياة في عالم محدود، وكون مصفود،
فنأت بعيداً بعيداً، وحلقت عالياً عالياً، وانتقلت من عالمٍ ضيقٍ بائد، إلى عالمٍ رحبٍ خالد.

.....إلى روح والدي.....

إلى من عاشت من أجلنا، وتصنعت الفرح درءاً لازدياد حزننا،
إلى من أوقدت فينا جذوة الأمل، وهي عندها نجمٌ قد أفل، إلى من حجبت أفق ذاتها، ووارت في غفلة عنا آهاتها، إلى من تألمت فشَدَتْ، وضحت فَسُرِّتْ.

.....إلى أمّي الحنون.....

إلى المهندسين عماد وسعيد، اللذين كانا لي عوناً بوجه الخطوب،
إلى من أشتاق إليهم كلما رحلت، وأفكر بهم أينما حللت، أطال الله بقاءهم، وجعل نفسي فداءهم،
إلى من بفضلهم غمروني، وأوفوا وازدادوا فأخجلوني، إلى أصحاب الفضل الكرماء، وأهل الصدق والوفاء.

.....إلى إخوتي.....

يواجه المرء العديد من المواقف يعجز اللسان عن التعبير عن مكنون ذاته، وما يفيض به جوانبه من مشاعر قمة في العطاء، كما أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والاحترام إلى سمر على جميل مسعاها حتى اكتمل هذا العمل، فلها مني كل التقدير والعرفان.

.....إلى أختي.....

إلى ألحان البلابل، وأغصان الخمائل، إلى الورود البريئة، والوجوه الوضيئة،
فلهم كل الاحترام والحب والتقدير والوفاء والإخلاص.

.....إلى أولاد إخوتي.....

أولاً: محتويات الدراسة

الموضوع	الصفحة
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	٢-٤٢
المقدمة	٢
مشكلة البحث	١٢
أهداف البحث	١٣
أهمية البحث	١٤
حدود البحث	١٤
منهج البحث	١٥
مصادر البحث وأداته	١٦
مصطلحات البحث	١٦
الدراسات السابقة	١٨
خطوات البحث	٤٢
الفصل الثاني: إعادة هندسة العمليات الإدارية في المدارس – إطار نظري	٤٤-164
تمهيد	٤٤
أولاً: مفهوم إعادة الهندسة	٤٤
ثانياً: متطلبات إعادة الهندسة	٤٩
ثالثاً: أهداف إعادة هندسة العمليات الإدارية	٤٩
رابعاً: المصادر الفكرية لإعادة هندسة العمليات الإدارية	٥١
خامساً: أنواع إعادة الهندسة	٥٩
سادساً: أنواع المنظمات التي تحتاج إلى إعادة هندسة العمليات	٦٠
سابعاً: أدوات إعادة هندسة العمليات	٦١
ثامناً: مناهج إعادة الهندسة	٦٢
تاسعاً: إطار إعادة الهندسة	٧٣
عاشراً: المبادئ الأساسية للهندسة الإدارية	٧٥
الحادي عشر: عوامل نجاح إعادة هندسة العمليات الإدارية	٧٨
الثاني عشر: ميزات استخدام إعادة الهندسة الإدارية	٧٩
الثالث عشر: معوقات النجاح في برامج إعادة الهندسة	٧٩
الرابع عشر: مقارنة بين إعادة الهندسة والأساليب الإدارية الأخرى	٨٢

الخامس عشر: دور الإدارة في إعادة الهندسة	٨٩
السادس عشر: معايير اختيار العمليات الإدارية التي ستخضع لإعادة الهندسة	٩١
أولاً: إعادة هندسة عملية التخطيط	٩٢
ثانياً: إعادة هندسة عملية التنظيم	١٠٥
ثالثاً: إعادة هندسة عملية الاتصال	١٢٦
رابعاً: إعادة هندسة عملية التدريب	١٣٩
الفصل الثالث: واقع العمليات الإدارية بمدارس وكالة الغوث الدولية بالضفة الغربية (دراسة نظرية تحليلية)	١٦٦-٢٤٨
تمهيد:	١٦٦
أولا: نشأة الخدمات التعليمية بوكالة الغوث الدولية في الضفة الغربية وتطورها.	١٦٧
ثانياً: طبيعة العلاقة بين مدارس وكالة الغوث والسلطة الفلسطينية.	١٦٩
ثالثاً: طبيعة المدارس بوكالة الغوث في الضفة الغربية.	١٧٥
رابعاً: نواحي القصور في العمليات الإدارية بمدارس الوكالة في الضفة الغربية.	١٧٨
الفصل الرابع: وصف وتشخيص الواقع الميداني للعمليات الإدارية بمدارس وكالة الغوث الدولية بالضفة الغربية. (دراسة تنبؤية)	٢٥٠-٢٨٩
تمهيد:	٢٥٠
أولاً: إجراءات الدراسة التنبؤية	٢٥٠
ثانياً: إجراءات الدراسة الميدانية	٢٥٧
ثالثاً: نتائج الجولة الأولى	٢٦١
رابعاً: نتائج الجولة الثانية	٢٦٤
خامساً: نتائج الجولة الثالثة	٢٨٠
الفصل الخامس: تصور مقترح لتطوير العمليات الإدارية بمدارس وكالة الغوث الدولية بالضفة الغربية في ضوء مدخل إعادة الهندسة	٢٩١-٣٢٠
تمهيد:	٢٩١
أولاً: أهم نتائج البحث	٢٩١
ثانياً: مرتكزات التصور المقترح	٣٠١
ثالثاً: ملامح التصور المقترح بجانبيه الفني والاجتماعي	٣٠٦
رابعاً: متطلبات تنفيذ التصور المقترح	٣١٤
خامساً: المعوقات التي تعوق تحقيق التصور المقترح	٣١٦

سادساً: كيفية التغلب على معوقات التصور المقترح	٣١٨
سابعاً: أبحاث مستقبلية مقترحة	٣٢٠
المراجع:	٣٢٢-٣٤٦
أ. اللغة العربية	٣٢٢
ب. اللغة الإنجليزية	٣٤١
الملاحق:	٣٤٨-٣٦٣
الملخص:	٣٦٥-٣٧١
أ. اللغة العربية	٣٦٥
ب. اللغة الإنجليزية	٣٦٨

ثانياً: الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١.	الفرق بين تطوير العمليات وابتكار العمليات	٨٣
٢.	الاختلاف بين إعادة هندسة العمليات والأساليب الإدارية الأخرى	٨٥
٣.	جوانب الخلل في عملية التخطيط (جولة أولى)	٢٦٤
٤.	جوانب الخلل في عملية التنظيم (جولة أولى)	٢٦٦
٥.	جوانب الخلل في عملية الاتصال (جولة أولى)	٢٦٧
٦.	جوانب الخلل في عملية التدريب (جولة أولى)	٢٦٩
٧.	التغيرات الجذرية في عملية التخطيط (جولة ثانية)	٢٧١
٨.	التغيرات الجذرية في عملية التنظيم (جولة ثانية)	٢٧٣
٩.	التغيرات الجذرية في عملية الاتصال (جولة ثانية)	٢٧٦
١٠.	التغيرات الجذرية في عملية التدريب (جولة ثانية)	٢٧٨
١١.	التغيرات الجذرية في عملية التخطيط (جولة ثالثة)	٢٨١
١٢.	التغيرات الجذرية في عملية التنظيم (جولة ثالثة)	٢٨٣
١٣.	التغيرات الجذرية في عملية الاتصال (جولة ثالثة)	٢٨٤
١٤.	التغيرات الجذرية في عملية التدريب (جولة ثالثة)	٢٨٧

ثالثاً: الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
١.	المرتكزات الأساسية في مفهوم هامر وتشامبي لإعادة الهندسة.	٤٥
٢.	أهداف بينس في إعادة هندسة العمليات.	٥١
٣.	المنظمات التي تحتاج إلى إعادة الهندسة.	٦٠
٤.	تطبيق إعادة الهندسة للأنشطة التي يتضمنها هذا النموذج.	٧٤
٥.	أهم مبادئ الهندسة لإحداث التغيير الجوهري في العمليات الإدارية.	٧٧
٦.	محاور إعادة الهندسة.	٩٠
٧.	العمليات الإدارية في المدرسة كنظام حركي يتصف بالاستمرارية.	٩٢
٨.	مبررات التخطيط المدرسي.	٩٩
٩.	خطوات الأسلوب العلمي للتخطيط الإداري.	١٠١
١٠.	الدورة التنظيمية.	١٠٧
١١.	تنظيم آيسبرج.	١١٠
١٢.	مكونات الاتصال المدرسي.	١٢٩
١٣.	عناصر الاتصال المدرسي.	١٣٠
١٤.	الوسائل التكنولوجية المتقدمة وأبعادها.	١٥٢
١٥.	مفهوم الحاجات التدريبية.	١٥٥
١٦.	مواقع تحديد الاحتياجات التدريبية في المنظمات.	١٥٧
١٧.	البيئة الداخلية للمنظمة.	١٧٩
١٨.	التسلسل الإداري في دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث الدولية في فلسطين.	١٨٩
١٩.	الصعوبات التي تعترض التدريب.	٢٠٣
٢٠.	وصف واقع العمليات الإدارية بمدارس وكالة الغوث في الضفة الغربية.	٢٠٥
٢١.	البيئة الخارجية للمنظمة.	٢٠٧
٢٢.	التصميم الفني المقترح لتطوير العمليات الإدارية بمدارس وكالة الغوث الدولية في الضفة الغربية على ضوء مدخل إعادة الهندسة.	٣٠٨

رابعاً: الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
١.	قائمة خبراء دلفاي.	٣٤٨
٢.	استبانة الجولة الأولى لدلفاي.	٣٥٠
٣.	استبانة الجولة الثانية لدلفاي.	٣٥٥
٤.	استبانة الجولة الثالثة لدلفاي.	٣٦١

الفصل الأول
الإطار العام للبحث

- المقدمة
- مشكلة البحث
- أهداف البحث
- أهمية البحث
- حدود البحث
- منهج البحث
- مصادر البحث وأدواته
- مصطلحات البحث
- الدراسات السابقة
- خطوات البحث

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة:

أدت كثير من الظروف والمستجدات السياسية والاقتصادية والبيئية السريعة المتلاحقة والمتجددة، إلى إحداث تغيرات جذرية في بنية وهياكل المدارس. وللتواؤم مع هذه المتغيرات بات لزاماً عليها إعادة تصميم عملياتها وهياكلها بشكل جذري وشامل من أجل الارتقاء بالإنتاجية، وتحسين وتطوير الأداء بتحقيق الأهداف المنشودة بأقصر الطرق اقتصاداً وفعالية.

وقد تطورت واتسعت فلسفة إعادة الهندسة لتشمل التغيرات الجديدة في إدارة المعرفة Knowledge Management ودعم العاملين وتطوير قدراتهم واستغلال تقنية المعلومات، وتحديد رؤية واضحة وشاملة للمدارس بشكل عام؛ لأن أساليب التحسين المستمر وتطوير الأداء، مثل: مقياس الأداء المتوازن والقياسات المقارنة تمثل رافداً هاماً لدعم منهجية إعادة الهندسة الإدارية[١].

واستنادا لما سبق تعد إدارة المعرفة وسيلة يمكن من خلالها زيادة الإنتاجية والكفاءة، وتحقيق ميزة تنافسية وذلك من خلال سعي المنظمة باستمرار نحو تطوير المعرفة سواء كان ذلك داخل المنظمة من خلال مشاركة أفضل الممارسات أو خارجها من خلال متلقي الخدمة؛ لاستخلاص القيمة المضافة.

وتشير الفكرة الأساسية من وراء إعادة الهندسة إلى أن المدارس تحتاج لتعريف عملياتها الرئيسة وأن ترفع من كفاءتها مع محاولة إيجاز وتركيز هذه العمليات؛ لأن المدارس الناجحة لا تهمل الماضي بكل موروثاته، بل تحاول البناء عليه. وفي تلك المدارس يحاول رجالها فهم الأسباب التي أدت إلى نجاحهم في عمق، ويجاهدون من أجل تحقيق ما هو أكثر من ذلك النجاح، ومميزات هؤلاء الناجحين أنهم يحترمون المعرفة المتراكمة من الخبرة ويقرون بأن كثيراً من تلك المعرفة والتعلم هو الأساس السليم لتطوير مدارسهم[٢].

وتعد الهندسة الإدارية دعوة لتبني الحديث حيث الابتكار والإبداع والتغيير الجذري في

---

[١]. سعد بن عبد العزيز الموسى، "إعادة هندسة العمليات وسيلة تحقيق التميز التنافسي للمنظمات المعاصرة"، ورشة عمل أدوار الحكومة المستجدة لمواجهة التغيرات والتحديات العالمية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٨-٢٩ ابريل ٢٠٠٤، ص ١٣٣.

[٢]. ستيورات كراينر، الريادة الفكرية: صناعة القرن الحادي والعشرين، ترجمة حسام الدين زكريا وعبد الرحمن توفيق، ج(١): التطوير التنظيمي، (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، ١٩٩٩) ص١٥٣.

الأسس والأساليب، وتقديم الحلول المبتكرة والاهتمام بها وتبنيها وتشجيعها، وهجرة القديم دون محاولة تحسينه أو تعديله، ومن ثم فهي صورة من صور التغيير الفني بأبعاده المختلفة[١].

ويصبح من الضروري لنجاح عمليات إعادة الهندسة إيجاد التناغم بين التغييرات التنظيمية والفنية والسلوكية كنتيجة لعمليات إعادة الهندسة، والصفات الواجب توافرها في العنصر البشري الذي تعتمد عليه المدرسة في تنفيذ هذه التغييرات، وفي معظم الحالات يكون هناك حاجة لعمل تغيير في القدرات والمعارف والمهارات والاتجاهات؛ لتنفيذ العمل بفعالية في جميع المواقع التي تخضع لعمليات إعادة الهندسة[٢]. واقتناعاً بأهمية العنصر البشري في خلق بيئة تنظيمية تدعو إلى مزيد من الإبداع والابتكار والاحتراف والمثابرة في العمل.

وتعد منهجية إعادة هندسة العمليات الإدارية مثلها مثل: أي منهج من مناهج الإدارة الحديثة تعتمد في نجاح تطبيقاتها، وتحقيقها لأهدافها المرسومة على وجود خطة، واضحة ومنهج علمي مدروس لتطبيق عمليات التغيير، ويقول مايكل هامر Michael Hammer "إنك لا تعيد الهندسة ما لم تكن مضطراً لذلك، غير أن الكل مضطرون لإعادة الهندسة"[٣].

وعند إعادة هندسة المنظمة يجدر بالقائم على جهود إعادة الهندسة أن يبدأ بعمل تحليل تنظيمي للبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة والتي تعرف بتحليل SWOT Analysis ويمثل تحليل البيئة الداخلية:[٤] "تحديد نواحي القوة بالتنظيم أي الأنشطة التي يتم أداؤها بشكل جيد، وتحديد نواحي الضعف بالوقوف على الأنشطة التي تحد أو تؤثر بشكل سلبي على نجاح المنظمة، ويشمل تحليل البيئة الخارجية: الوقوف على الفرص المتاحة أمام المنظمة والتي عليها اقتناصها والاستفادة منها، مثل: التوجه نحو الإدارة الذاتية، أو وجود مفاهيم مستحدثة للتطوير، على حين تشتمل التهديدات: الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية والتنافسية

---

[١]. سعيد يس عامر، وصفة في ظلال التغيير، (القاهرة: مركز وايد سيرفيس للاستشارات والتطوير الإداري، ١٩٩٦) ص١٣٥.

[٢]. خالد محمد حنفي ربيعي، "تقويم أساليب إدارة الموارد البشرية لزيادة فعالية إعادة هندسة الإدارة نموذج مقترح للتطبيق بالبنوك الإسلامية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، مقدمة إلى قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧/٢٠٠٨، ص٣.

[٣]. مايكل هامر, وستيفن ستانتن، ثورة إعادة الهندسة: دليلك إلى ثورة إعادة هندسة العمليات الإدارية، ترجمة حسين الفلاحي، (الرياض: آفاق الإبداع للنشر والإعلام، ٢٠٠٠) ص ٢٥.

[٤]. يوسف عبد المعطي مصطفى، "نموذج مقترح لتطبيق مفهوم إعادة هندسة العمليات في التعليم الجامعي"، مجلة التربية– الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، السنة الخامسة، العدد (٦)، مارس ٢٠٠٢، ص ص ١٢٤-١٢٦.