

الفصل السابع
نظام مقترح لتطبيق إدارة
الجودة البيئية على الحرم
الجامعي بجامعة عين شمس

النظام المقترح

بناء على نتائج الدراسة التطبيقية والملاحظات الميدانية للباحثة . فقد تم التوصل إلى نظام مقترح لتطبيق إدارة الجودة البيئية علي المدن الجامعية بجامعة عين شمس ، وذلك بهدف تحقيق مستوي عال من الجودة للخدمات الطلابية ، ويتكون هذا النظام من ثلاث مراحل مترابطة هي :

المرحلة الأولى :-

" تطوير وتحديث عناصر الخدمة الأساسية قي المدن الجامعية "

وتتضمن هذه المرحلة ستة عناصر أساسية هي :

- ١ . برامج الرعاية الصحية للطلاب والعاملين
- ٢ . التسهيلات المادية للطلاب والعاملين
- ٣ . مستوي النظافة للطلاب والعاملين
- ٤ . التدريب وتنمية العاملين
- ٥ . أساليب التعامل مع الطلاب
- ٦ . إنشاء إدارة الجودة البيئية

المرحلة الثانية :-

" التطبيق والمتابعة "

تتضمن هذه المرحلة التطبيق والمتابعة من خلال عناصر الجودة الأساسية .

المرحلة الثالثة :-

" النتائج المتوقعة "

ويوضح الشكل التالي تلك المراحل :-

شكل رقم (١١)

نظام مقترح لتطبيق إدارة الجودة البيئية

البيئة الحارجية (اقتصادية ، سياسية ، علمية ، اجتماعية ، ثقافية)

المرحلة الثالثة

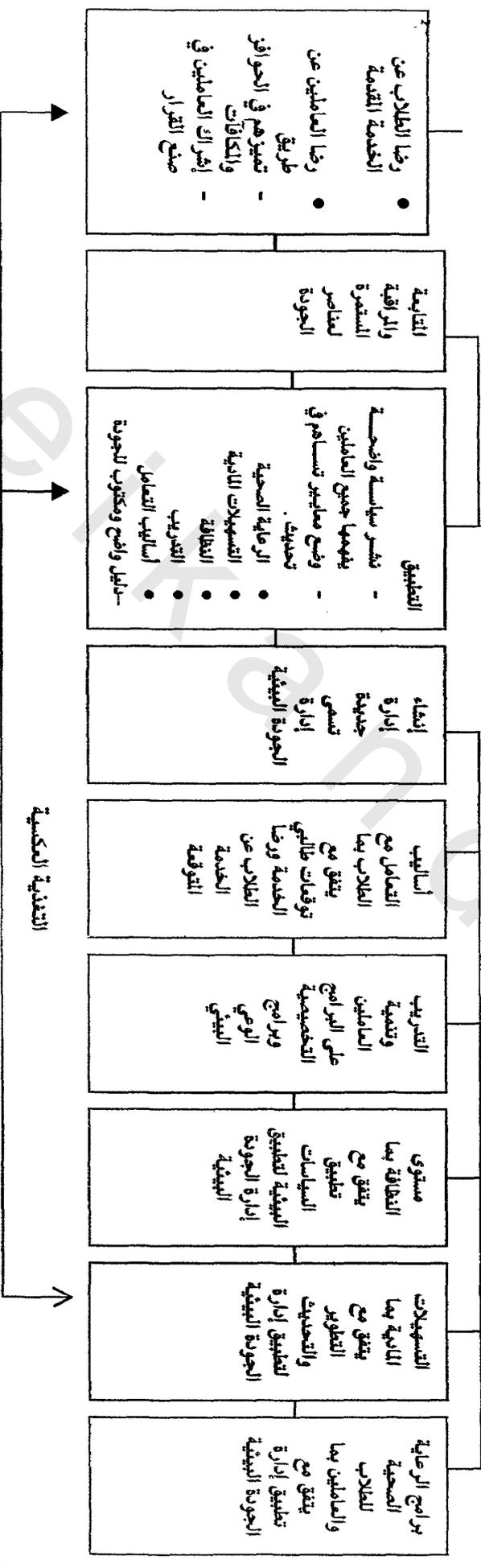
المرحلة الثانية

المرحلة الأولى

النتائج المتوقعة

التطبيق والتأثير

تطوير وتحديث عناصر الخدمة الأساسية في المدن الجامعية



المرحلة الأولى :

تطوير وتحديث عناصر الخدمة الأساسية في المدن الجامعية

تتكون هذه المرحلة من ستة عناصر أساسية للتطوير والتحديث بالمدينة الجامعية .

(١) برامج الرعاية الصحية للطلاب والعاملين

تتضمن جوانب التطوير والتحديث المطلوبة في مجال الرعاية الصحية

أ) لوائح العمل بالمدينة الجامعية

- تري الباحثة تعديل سداد رسوم الرعاية الصحية للطلاب مع سداد الرسوم المقررة عند قبوله بالمدينة ولا يتم سدادها منفصلة كما هو متبع حاليا .
- كما يتم ختم بطاقة الإقامة للطلاب بما يفيد سداد رسوم الرعاية الصحية ، وذلك لتقليل عدد الخطوات المستخدمة في الحصول على الخدمة .
- إن يتم الكشف الطبي للطلاب دون تحديد شروط على آخر كشف كما هو متبع حاليا (مرور فترة ١٠ أيام)
- أن يتم استخراج الشهادات الطبية للعاملين بالمطاعم على نفقة الجامعة .

ب) مكان العمل

من خلال الملاحظات الميدانية التي قامت بها الباحثة تبين وجود صالة واسعة بين حجرات الكشف الطبي بالمدينة طلبة ، ويقترح أن يتم استغلال هذه الصالة بتقسيمها إلى جزئين :-

الجزء الأول :-

يتم استغلاله كمعمل للتحاليل الطبية حيث يوفر الوقت والجهد على الطلاب

المترددون على المركز الطبي .

نظرا لأن إجراء التحليل الطبي يتم من خلال الكلية التي يلتحق بها الطلاب،

أو يذهب إلى المراقبة الطبية .

الجزء الثاني :

يتم تزويده بعدد من الكراسي حرصا علي راحة الطلاب وذلك كاستراحة للطلاب إثناء توجههم للمركز الطبي وانتظارهم لأجراء عملية الكشف .

ج) الإجراءات

١. أعداد لوحات إرشادية لتنمية الوعي الصحي بين الطلاب
٢. يتم وضع نظام الكشف الدوري علي الطلاب المقيمين وذلك لسهولة عملية اكتشاف الأمراض المعدية واتخاذ الإجراءات الوقائية (كل شهر ، شهرين)
٣. الاستعانة بالأخصائيين من خلال جدول يتيح تواجد أخصائي أسبوعيا وذلك لحصول الطالب علي خدمة الرعاية الصحية بصورة جيدة
٤. يتم إسناد الخدمات الطبية إلى أطباء ممارسين ومتفرغين ورفع مستوى مهارتهم من خلال البرامج التدريبية
٥. يتضمن دليل الطالب المستجد الإرشادات والتعليمات الطبية اللازمة
٦. يتم اتخاذ إجراء بتوفير وسيلة اتصال للطلاب بذويهم عن طريق (المينائل) ، وهذه الخدمة متوفرة بجامعة القاهرة

(٢) التسهيلات المادية

تعتبر العنصر الثاني من تطوير وتحديث عناصر الخدمة الأساسية بالمدن الجامعية .

تبين من خلال الدراسة التطبيقية والملاحظات الميدانية للباحثة إن هناك أوجه قصور في بعض الإدارات بالمدن الجامعية نتيجة لعدم توفير التسهيلات المادية بما يتناسب مع مستوى جودة الخدمة

وترى الباحثة :-

١- أن تكون هناك ميزانية مخصصة للمدن الجامعية ومستقلة عن ميزانية الجامعة ، ويتم تدعيمها من كليات الجامعة ويتم الصرف منها علي تحسين مستوى جودة الخدمة للجوانب التالية :-

أ) يتم توفير سيارة إسعاف مجهزة لكلا من المدينة (طلبة - طالبات)
ب) توفير شبكة اتصال تليفوني داخل المدن الجامعية تربط بين المباني السكنية والعيادات الطبية بمواجهة حالات الطوارئ

ج) توفير عربة مجهزة بأساليب بيئية سليمة لنقل الغذاء إلى المطاعم الخارجية
٢- يتم تخصيص مبالغ سنويا للصرف منها علي التغذية للطلاب من الجامعة كما أشارت الباحثة بالفصل الخامس المبحث الثاني عن تلك المخصصات وتبين إن هناك نسبة فائض من هذه المخصصات يتم إرجاعه إلى الجامعة

وتقترح الباحثة إن هذا الفائض يتم استخدامه في تحسين جودة الخدمة من خلال ما يلي :-

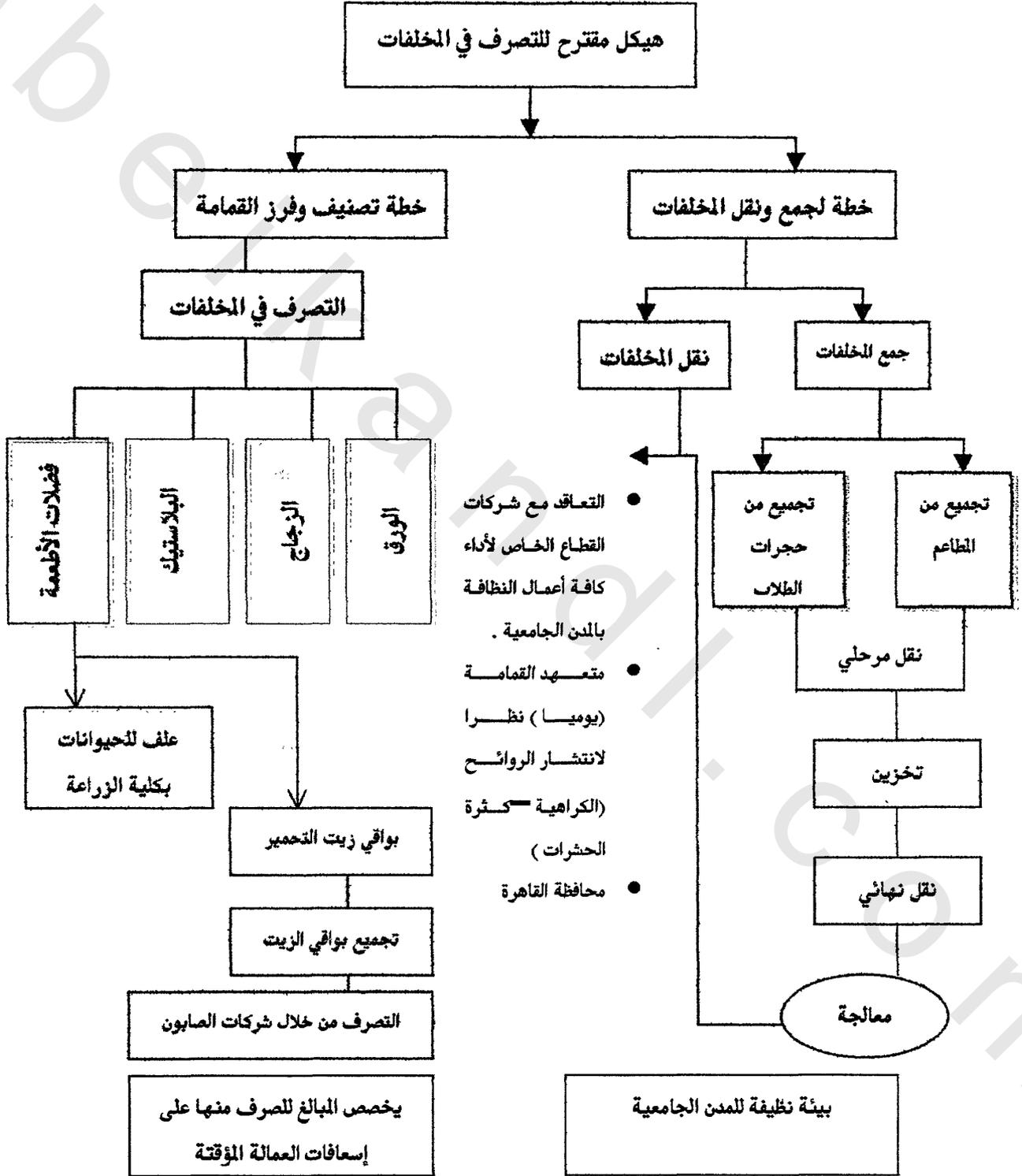
- العمل علي توفير الأجهزة الحديثة بكميات تتناسب مع حجم العمل بالمطاعم لتيسير أداء الخدمة ورفع الكفاءة للعاملين
- توفير المصاعد الكهربائية بمطاعم المدن الجامعية وذلك لتحقيق السرعة في نقل أواني الطعام إلى صالات التوزيع وذلك لتجنب تلوثها من أيدي العاملين أثناء نقلها
- توفير أجهزة الشفط المركزية بالمطابخ وذلك لعدم كفاية أجهزة الشفط العادية
- العمل علي أقامه معمل بالمدينة الجامعية طلبة وتزويده بالأجهزة الضرورية وذلك للقيام بعمليات فحص المواد الغذائية لكلا من المدينة طالبات وفروعها

- استغلال المكان المخصص بالمدينة طلبة لإنشاء المخبز الخاص بخدمة المدن الجامعية بأكملها بدلا من الشراء من شركات المخابز وذلك لضمان نظافة (رغيف العيش) الذي يستخدمه الطلاب وأيضا لتوفير التكاليف وسرعة الإنجاز
- ضرورة استخدام ماكينة لغسيل الصواني (سرفيس الطعام) كما هو متبع بجامعة القاهرة
- النظر في أعاده الهيكلة لمطاعم المدينة الجامعية للطلبة والطالبات مكن حيث إجراء توسيع بصالات التوزيع أو إضافة أدوار جديدة تتناسب مع أعداد الطلاب
- لا بد من توافر جمعية استهلاكية ، أو سوبر ماركت لكي يتدرك الطلاب احتياجاتهم اليومية من داخل المدينة وهذه الخدمة متوافرة بجامعة القاهرة
- الصيانة الدورية للمعدات والأجهزة بالمطاعم
- الصيانة الدورية للمباني وخصوصا دورات المياه
- العمل علي إدخال نظام الكمبيوتر في التعامل مع الطلاب وهذا النظام متبع في جامعة القاهرة ويساعد علي تحسين جودة الخدمة الطلابية.

(٣) مستوى النظافة

يعتبر العنصر الثالث من عناصر تطوير وتحديث الخدمة في المدن الجامعية والشكل التالي يوضح هيكل للتصرف في المخلفات

شكل رقم (١٢)



تري الباحثة أن الاهتمام بمستوي نظافة بيئة المدن الجامعية يعتبر من الأهداف الأساسية لتحسين مستوى جودة الخدمة الطلابية والتي يجب أن تتكاتف الجهود لتحقيقها حتى يتسنى للمدن الجامعية الدور البيئي الذي يتناسب مع حضارتها كجامعة ، ولكي يتحقق ذلك الهدف في إطار واجبات ومسئوليات محددة للأجهزة المعنية بالنظافة من خلال وضع خطة في حدود الإمكانيات المتوفرة للتصرف في المخلفات بأساليب بيئية حديثة كما هو موضح بالشكل السابق حيث تتم عن طريق الآتي :-

(١) خطة لجمع ونقل المخلفات .

- ◆ يتم توفير صناديق كبيرة للقمامة في أماكن مخصصة بعيد عن حجرات الطلاب .
- ◆ يتم تجميع مخلفات المطاعم عن طريق عمال النظافة وإلقاءها بهذا الصندوق .
- ◆ يتم تجميع مخلفات حجرات الطلاب أيضا وإلقاءها بهذا الصندوق ، وهذه تسمى (نقل مرحلي) بعد ذلك يتم إحكام غلق هذه الصناديق غلقا محكما حتى لا تتبخر أو تتطاير النفايات ، وتستخدم عملية النقل المرحلي لإتمام إزالة ونقل النفايات من العربات اليدوية التي يستخدمها العمال إلى مكان النقل النهائي .
- ◆ يتم توفير الخدمات الفعالة لإزالة محتويات الصناديق (نقل نهائي) وتتم المعالجة من خلال : طرق فنية حديثة للتجميع والنقل والمعالجة عن طريق تعاقد الجامعة مع شركات خاصة للقيام بجميع أعمال النظافة بالمدن الجامعية ، وحدث ذلك (في مطار القاهرة ، مجمع التحرير وغيرها) لأداء كافة أعمال النظافة .
- وإذا كانت إمكانيات الجامعة غير كافية للتعامل مع هذه الشركات الخاصة .

◆ يتم التصرف في هذه المخلفات عن طريق متعهد القمامة ولكن بصورة بيئية أفضل حيث تراكم هذه القمامة يؤدي إلى ظواهر سلبية كبيرة منها انتشار الحشرات والروائح الكريهة وأيضا كثرة توالد الذباب بصورة لا تتناسب مع المدن الجامعية .

(٢) خطة تصنيف وفرز القمامة

تحتاج هذه الخطة إلى إدارة مختصة للنظافة وعمالة تقوم بهذا العمل وصرف زي خاص وحوافر مادية مجزية للقيام بما يلي :-

◆ تقوم بفصل هذه المخلفات وفرزها إلى نوعيات مختلفة من الورق ، الزجاج ، البلاستيك ، فضلات الأطعمة .

◆ بالنسبة للورق ، والزجاج ، البلاستيك فيتم إعادة تدويره مرة أخرى والاستفادة منها أو بيعه .

◆ فضلات الأطعمة يمكن الاستفادة منها كعلف للحيوانات بكلية الزراعة أو تسميد للأراضي الزراعية .

◆ بواقي زيت التحمير يمكن تجميعها يوميا وتعبئتها في صفائح بدلا من إلقاءها في الصرف الصحي .

وتم تقدير هذه الصفائح بحوالي ثلاثة صفائح يوميا .

ويتم الاستفادة من قيمة الزيت المتبقي في (حالات طوارئ وإسعافات العمالة المؤقتة) .

◆ مما سبق يمكن التوصل إلى بيئة نظيفة للمدن الجامعية .

(٤) التدريب وتنمية العاملين

يعتبر العنصر الرابع من عناصر تطوير وتحديث الخدمة الأساسية في المدن الجامعية .

وهو إحدى الأنشطة الهامة والضرورية لتطوير العنصر البشري وتتضمن عملية التطوير والتحديث الجوانب التالية :-

- أ) وضع خطة تدريبية .
- ب) البرامج التدريبية التي يتطلبها التطوير والتحديث .
- ج) مكان التدريب .

(أ) وضع خطة تدريبية .

تشير الباحثة إلى تعديل أو تغير الوضع الحالي إلى المطلوب لأداء وتنمية المهارات وتغير الاتجاهات للعاملين بالمدن الجامعية عن طريق إدخال تغييرات بالمنظمة أو تغير اختصاصات أو إنشاء إدارات جديدة أو تكنولوجيا حديثة في الآلات والأجهزة المستخدمة من خلال الخطوات التالية للخطة التدريبية وهي :-

- ◀ حصر وتصنيف الاحتياجات التدريبية على أنواع التدريب المختلفة .
- ◀ حصر وتصنيف الاحتياجات التدريبية على سنوات الخطة (أكثر من سنة) .
- ◀ التوقيتات الزمنية لتنفيذ البرامج التدريبية (لمدة عام) .
- ◀ الإمكانيات التدريبية المختلفة .
- ◀ ميزانية التدريب .

(ب) البرامج التدريبية التي تتطلبها التطوير والتحديث .

ترى الباحثة إحداث تطوير في نوعية البرامج التدريبية للعاملين نظرا لحاجة العاملين بالمدن الجامعية إلى دورات متخصصة ومرتبطة بطبيعة عملهم في الجوانب التالية :-

١- برنامج للإشراف والقيادة وذلك لتأهيل العاملين على ممارسة الوظيفة الإشرافية .

٢- برامج للنظافة .

٣- برامج للجودة البيئية .

٤- برامج للتوعية البيئية .

٥- برامج مهارات التعامل مع الطلاب .

٦- برامج تبسيط الإجراءات .

٧- برامج السلامة المهنية (الأمن الصناعي) .

٨- برامج لحل المشكلات واتخاذ القرارات .

٩- برامج للعلاقات الإنسانية وذلك لزيادة مهارة المديرين في التعامل مع العاملين .

١٠- برامج في التوعية بالتدريب عن طريق :-

- نشر الوعي التدريبي .

- عن طريق توزيع مطبوعات .

- أن يرتبط التدريب بالترقية .

(ج) مكان التدريب

تري الباحثة أن يتم التدريب داخل العمل ويتمثل في تدريب الموظف أثناء ممارسة العمل الوظيفي له أو التدريب على التعليمات الحديثة سواء كانت استخدام أدوات حديثة في مجالات وواجبات الوظيفة الحالية أو مهارات جديدة وهذه الطريقة تسهل عملية التدريب للعاملين حيث لا يرغب البعض في الانتقال خارج بيئة العمل وأيضا لا يكلف الموظف مالا ووقتا وجهدا .

أما بالنسبة لبعض البرامج التدريبية التي تتطلب تخصص معين فيتم حضور هذه البرامج في الأماكن التالية :-

- مركز إعداد القادة .

- الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة .

- المراكز الخاصة التدريبية .

(٥) أساليب التعامل مع الطلاب

تعتبر أساليب التعامل مع الطلاب العنصر الخامس من عناصر تطوير وتحديث مستوى الخدمة في المدن الجامعية .

تقترح الباحثة الجوانب التالية :-

١- إعادة النظر في اختيار الهيئة الإشرافية بالمدينة الجامعية من حيث المؤهلات العلمية (خدمة اجتماعية) .

٢- الاهتمام بالعمالة المتخصصة في المطاعم من خريجي المدارس الفندقية ، كليات السياحة والفنادق وذلك لتحسين جودة الخدمة الطلابية .

٣- إن يخصص يوم في بداية العام الدراسي الجديد يتم فيه لقاء الطلاب والعاملين لتعريف الطلاب على كيفية أساليب التعامل مع العاملين وحقوقهم وواجباتهم اليومية .

٤- أن يكون هناك مشاركة فعالة بين الطلاب والعاملين عن طريق حملات توعية بأهمية النظافة ، وتشجير المدينة الجامعية .

(٦) إنشاء إدارة جديدة تسمى بإدارة الجودة البيئية

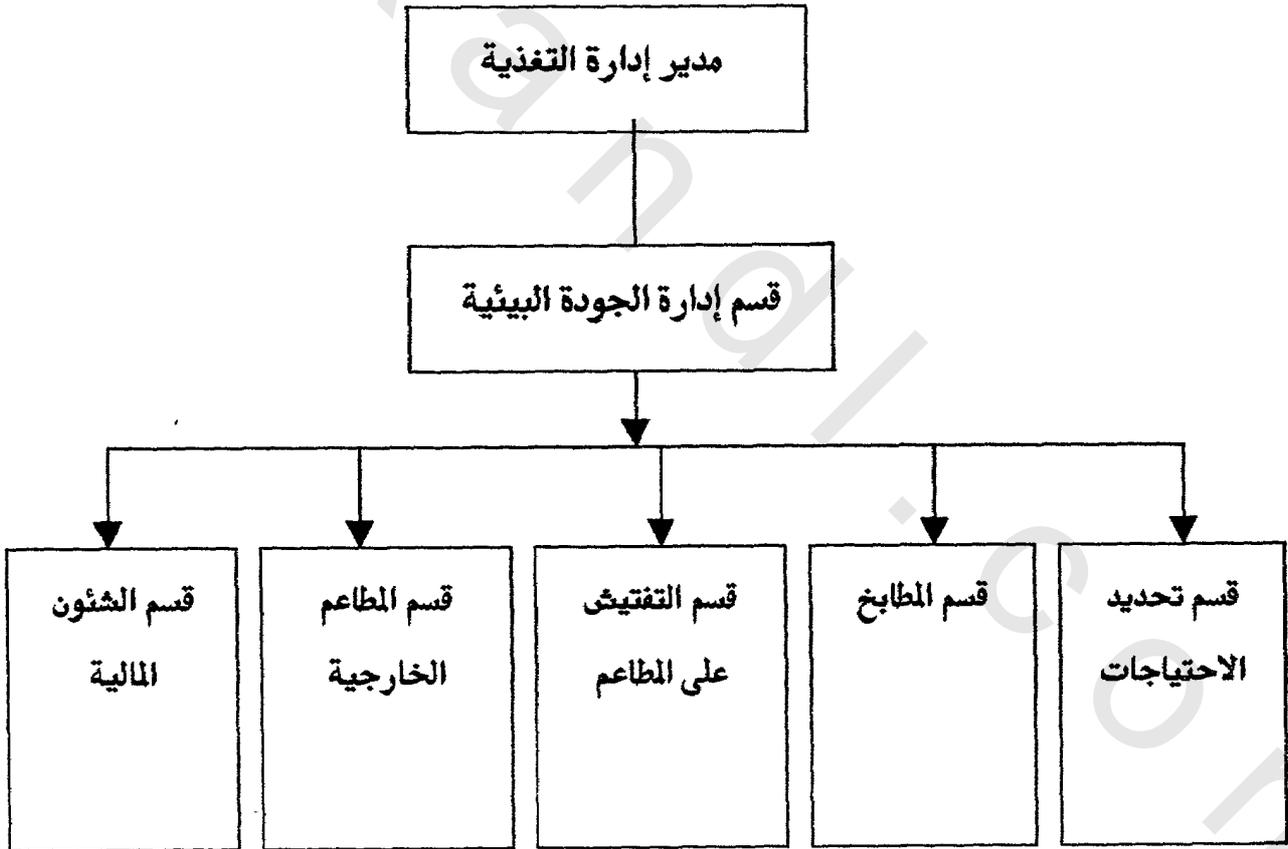
ترى الباحثة إضافة عنصر جديد من عناصر تطوير وتحديث مستوى الخدمة في المدن الجامعية وهو إنشاء إدارة الجودة البيئية ، وذلك نظرا لأهمية الدور الذي تقوم به هذه الإدارة في تطوير وتحديث مستوى جودة الخدمة

الطلابية ، ولقد تم اختيار أداره التغذية نظرا لأهمية هذه الإدارة في تقديم خدمات التغذية .

ويوضح الشكل التالي مكان هذه الإدارة بالهيكل التنظيمي لإدارة التغذية .

شكل رقم (١٣)

الهيكل التنظيمي لإدارة التغذية (المقترح)



المصدر/ من إعداد الباحثة .

ترى الباحثة وضع قسم إدارة الجودة البيئية بالقرب من مدير إدارة التغذية نظرا لأهمية هذا القسم ، حيث يقوم بتطوير وتحديث الأقسام السابق تناولها بإدارة التغذية بالفصل الثالث في المبحث الثاني.

وذلك من خلال الواجبات والمسئوليات التالية :-

الواجبات

- (١) التخطيط الداخلي لهذه الأقسام بما يساعد على أداء العمل بسهولة ويسر .
- (٢) إن يتناسب المكان مع إعداد المستفيدين من الخدمة المقدمة .
- (٣) التعرف على احتياجات العاملين بهذه الأقسام .
- (٤) تطوير المهارات لبعض العاملين بما يتلاءم مع الجودة البيئية .
- (٥) تحديد واجبات كل فرد بقسم تحديد الاحتياجات .
- (٦) تطوير سلوك الأفراد في تعاملاتهم مع المرؤوسين .
- (٧) التنسيق بين هذه الأقسام بما يتفق مع متطلبات الجودة .

المسئوليات

تعتبر إدارة الجودة البيئية مسؤولة أمام مدير التغذية عن الجوانب التالية :-

- تقييم الأداء الفعلي للخدمة لهذه الأقسام .
- يتم المقارنة بين الأداء الفعلي ومستوى الجودة المطلوبة .
- التركيز على علاج أوجه القصور وتدعيم أوجه التفوق .

المرحلة الثانية " التطبيق والمتابعة "

- تتضمن هذه المرحلة القسمين التاليين :-
القسم الأول : التطبيق من خلال عناصر الجودة الأساسية .
القسم الثاني : المتابعة .

(١) القسم الأول :- التطبيق

- تتم عملية التطبيق من خلال عناصر الجودة الأساسية من خلال :-
أ (تصميم برنامج لعناصر الجودة البيئية عن طريق ما يلي :-
• نشر سياسة للجودة البيئية واضحة يفهمها جميع العاملين بالمدن الجامعية .
• وضع دليل مكتوب وواضح للجودة البيئية .
• التخطيط وذلك لتحديد البرامج المطلوب تحسينها ورفع مستوى جودتها
الخدمية . حيث يتم التركيز على البرامج الضرورية والإشرافية .
• يتم وضع معايير تساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية ، النظافة ، وذلك
من خلال احتياجات الطلاب وتوقعاتهم .
• التعرف على مشكلات الطلاب ووضع أولويات لهذه المشاكل ويتم تحديدها
من خلال الأداء الفعلي وما يجب أن يكون وفقاً للمعايير الموضوعه ، ومدى
استمراريتها .
• أن يكون هناك فريق عمل من لديهم خبرات فنية تمكن من حل المشكلات
بالإضافة إلى التدريب المستمر للعاملين لكسب المهارات .
ب) التطبيق : يتحقق من خلال توفير الموارد اللازمة (مادية - بشرية)
وذلك بهدف رفع الكفاءات بالمنظمة .
• تقديم الحافز المادي والمعنوي الذي يساعد على التطبيق الفعال .

- مراعاة حقوق الطلاب وواجباتهم تجاه العاملين .
- تقديم الرعاية الصحية للطلاب طبقاً لبرنامج طبي . (مثال) .
- استطلاع آراء الطلاب عن جودة الرعاية الصحية المقدمة .
- تقييم أداء الأطباء والتمريض عن جودة الخدمة المقدمة .

(٢) القسم الثاني : المتابعة

بعد عملية التطبيق السابق ذكرها يتم إجراء الرقابة والمتابعة المستمرة ، للبرامج المطورة أو المستحدثة ، ثم إجراء عمل تقييم لهذه الإجراءات وعلى أساس نتائج التقييم يتبين إذا كانت غير فعالة ، يتم تصحيح الوضع في تنفيذ هذه المرحلة والرجوع إلى المرحلة الأولى .

المرحلة الثالثة

" النتائج المتوقعة "

تتمثل هذه المرحلة في النتائج المتوقعة لتطبيق إدارة الجودة البيئية وتحقيق أهداف المدن الجامعية وتتمثل في :-

(١) رضا الطلاب عن الخدمة المقدمة

ويتم التعبير عن رضا الطلاب بمدى تحقيق المستوى المطلوب من احتياجاتهم وتوقعاتهم ، وتشمل على بعدى :-

- إجرائي .
- شخصي .

يتضمن البعد الإجرائي النظم والسياسات والإجراءات المحددة لتقديم

الخدمة.

أما الشخص فيتمثل في كيفية تفاعل العاملون وسلوكياتهم تجاه طالبي الخدمة (الإنساني) ، وتعتبر جودة الخدمة هي المحدد الرئيسي لرضا أو عدم رضا الطلاب عن الخدمة المقدمة .

(٢) رضا العاملين

يتم رضا العاملين من خلال تميزهم في الحوافز والمكافآت وتقدير الجهود المبذولة في تحسين مستوى الخدمة . وإشراكهم في صنع القرار .

بعد أن تم عرض النظام المقترح بمراحله الثلاثة .

ترى الباحثة أن تطبيق إدارة الجودة البيئية في المنظمات الخدمية ليس من السهولة ، ولكن يتطلب إحداث تغييرات في سلوك الإدارة العليا والعاملين وأيضا في النظم والإجراءات المتبعة بالمنظمة ومدى استعداد المنظمة على إحداث هذا التغيير في تقديم مستوى الخدمة .

وسيتناول النتائج التي توصلت إليها الباحثة من الدراسة التطبيقية والملاحظات الميدانية وأيضا التوصيات التي توصى بها الباحثة من خلال العرض التالي .

خلاصة النتائج والتوصيات :

انطلاقاً من النتائج والمعلومات التي توصلت إليها الباحثة في الجزء النظري من البحث ، وفي إطار حدود الدراسة التطبيقية والملاحظات الميدانية للباحثة علي عينة من الطلاب والعاملين بالمدن الجامعية .

أولاً نتائج وتوصيات البعد الأول للرعاية الصحية بالنسبة للطلاب والعاملين

(١) نتائج الرعاية الصحية للطلاب

◀ تشتت وضياح وقت الطلاب بالمدينة طلبة بعد إجراء الكشف الطبي نظراً لعدم تشغيل الصيدلية وعدم توافر التجهيزات والمستلزمات الطبية اللازمة لأداء الخدمة.

◀ عدم الاستغلال الأمثل لصالة المركز الطبي في تحسين مستوى الخدمة للطلاب من خلال استخدامها كمعمل للتحاليل الطبية وعدم توفير الكراسي اللازمة لاستراحة الطلاب.

◀ عدم الكشف الدوري علي الطلاب المقيمين بالمدن الجامعية ومتابعة أحوالهم الصحية وذلك لاكتشاف الأمراض المعدية .

◀ عدم أعداد لوحات إرشادية تتضمن الإرشادات والنصائح الطبية لتنمية الوعي الصحي للطلاب .

وتوصي الباحثة بما يلي :-

١- العمل علي تشغيل صيدلية المركز الطبي بالمدينة الجامعية طلبة وذلك بتوفير احتياجات الصيدلية من الأدوية وذلك حرصاً علي عدم ضياح وقت الطلاب في التردد علي صيدلية الكلية أو الإدارة العامة للشئون الطبية.

٢- الاستغلال الأمثل لصالة المركز الطبي كمعمل للتحاليل الطبية للطلاب مع تزويدها بعدد من الكراسي حرصاً علي راحة الطلاب المترددين .

٣-الكشف الدوري علي الطلاب المقيمين بالمدن الجامعية كل (شهرين - ثلاثة شهور) وذلك لاكتشاف الأمراض المعدية بين الطلاب . وضرورة تواجد أخصائي أسبوعيا بالمركز وذلك لكي يحصل الطلاب علي الخدمة العلاجية بصورة جيدة .

٤-أن تكون هناك لوحات إرشادية لتنمية الوعي الصحي للطلاب المقيمين بالمدن الجامعية ووضعها بالأدوار المختلفة بالمباني وأيضا بالعيادات علي أن تتضمن كافة الإرشادات الصحية وأسباب الأمراض المختلفة والوقاية منها

(٢) نتائج الرعاية الصحية للعاملين

كشفت نتائج الدراسة الميدانية والملاحظة البيئية للمدن الجامعية عن

الآتي:-

- عدم توافر الرعاية الصحية للعاملين بالمطاعم .
- عدم وجود طبيب بالمدينة الجامعية للعاملين في حالة الطوارئ ولا يوجد أي إسعافات أولية.
- عدم توافر وسائل أمن وسلامة العاملين بالمطاعم.
- توافر الرعاية الصحية للعاملين بمستشفيات الجامعة ولكن في طار محدود ولا يوجد أي رعاية صحية للعمالة المؤقتة.

وتوصي الباحثة بما يلي :-

١. إعادة النظر في الهيكله الكهربائيه للمطاعم من خلال شئون المبني والإدارة الهندسية وذلك لتغير التوصيلات الكهربائيه بداخل الحوائط والعمل علي رفع الكابينة الكهربائيه بمطبخ المدينة طالبات إلى مكان خارج المطعم وذلك حرصا علي أمن وسلامة العاملين.

٢. الاهتمام بوضع أجهزة إطفاء للحرائق بالمطاعم ومخازن الأغذية بأماكن ظاهرة وذلك لسهولة الوصول إليها وتدريب العاملين علي كيفية استخدامها.
٣. توافر الرعاية الصحية للعاملين بالمطاعم من خلال الكشف الدوري لمتابعة حالتهم الصحية أولاً بأول بالإضافة إلى الاهتمام بالعمالة المؤقتة.

ثانياً نتائج وتوصيات البعد الثاني للتسهيلات المادية بالنسبة للطلاب

والعاملين

(١) نتائج التسهيلات المادية للطلاب

- ١- لا يوجد للطلاب وسائل اتصال بذويهم
- ٢- لا توجد سيارة إسعاف مجهزة بالمدن الجامعية وذلك لتحسين الخدمة الطلابية
- ٣- عدم توافر الأثاث والمفروشات اللازمة للطلاب (سرير - مكتب - دولاب)
وأيضاً عدم توافر أدوات النظافة

وتوصى الباحثة بما يلي :-

- توفير وسيلة اتصال للطلاب بذويهم وهذه الخدمة متوافرة بجامعة القاهرة من خلال خدمة (المينائل).
- توفير سيارة إسعاف مجهزة بالمدينة طلبة والمدينة طالبات.
- توافر المخصصات المالية اللازمة لشراء احتياجات الطلاب والتي تؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة.

(٢) نتائج التسهيلات المادية للعاملين

- عدم توافر المستلزمات المكتبية والأدوات والتجهيزات الحديثة.
- عدم توافر أجهزة الشفط المركزية لشفط الأبخرة المتصاعدة من المطاعم .
- عدم تحقيق العدالة في توزيع المكافآت علي العاملين.
- عدم الصيانة الدورية للمباني والمطاعم.

- عدم توافر المعدات والأدوات الحديثة بالمطاعم.
- عدم توافر العمالة المدربة والمتخصصة في أعمال المطاعم.

وتوصى الباحثة بما يلي :-

- ١- توافر مستلزمات المكاتب والأدوات والتجهيزات الحديثة بما يتفق مع حجم العمل بالمطاعم (الأفران الكهربائية - أجهزة الشفط المركزية وغير ذلك)
- ٢- توافر العمالة المدربة والمتخصصة في أعمال المطاعم مثال (خريجي المدارس والجامعات الفندقية)
- ٣- أن يكون هناك ميزانية مخصصة للمدن الجامعية سواء أكانت للصرف منها علي التغذية ، التدريب .
- ٤ - أن تكون هناك عدالة في توزيع المكافآت والأجور الإضافية بما يتناسب مع الجهود المبذولة وذلك لتشجيع العاملين علي العطاء.
- ٥ - ضرورة تواجد سوبر ماركت أو جمعية تعاونية وذلك لتوفير احتياجات الطلاب وأيضا العاملين وهذه الخدمة متوافرة بجامعة القاهرة.

ثالثا نتائج وتوصيات البعد الثالث للنظافة بالنسبة للطلاب والعاملين

(١) نتائج بند النظافة بالنسبة للطلاب

- عدم توافر الإضاءة والتهوية داخل حجرات الطلاب
- عدم مناسبة مستوي النظافة بصفة عامة في المدن الجامعية ويكون أكثر في المدينة طالبات عن المدينة طلبة
- وجود حشرات بحجرات الطلاب بالمدن الجامعية

ومن ملاحظات الباحثة تبين ما يلي :

- عدم العناية بحوائط حجرات الطلاب وطلاتها والاهتمام بالنواحي الجمالية
- عدم الاهتمام بالمساحات الخضراء علي مستوي المدن الجامعية

➤ عدم الاهتمام بنظافة ترايبيزات الأكل بعد تناول الوجبات وعدم النظافة في غسل سرفيس الطعام ووضع الفاكهة بدون غسل ويحدث ذلك بمطاعم المدينة طالبات وذلك نظرا لعدم توافر أحواض لغسيل الفاكهة.

(٢) توصيات بند النظافة بالنسبة للطلاب

وتوصي الباحثة بالآتي:-

➤ الاهتمام بنظافة حجرات الطلاب وطلاتها بألوان فاتحة تساعد علي الإضاءة وزيادة النواحي الجمالية.

➤ الاهتمام بالمساحات الخضراء من خلال المهندسين الزراعيين.

➤ الاهتمام بنظافة صالة توزيع الطعام بعد تناول الوجبات ونظافة الفواكه.

➤ توفير أدوات النظافة اللازمة لنظافة الحجرات من الحشرات وتوفير الصواعق الذبائية .

(١) نتائج بند النظافة بالنسبة للعاملين

➤ عدم مشاركة العاملين في حملات النظافة والتشجير بالمدن الجامعية.

➤ عدم توافر الإضاءة والتهوية داخل حجرات العاملين.

➤ عدم التزام العاملين بالزي المخصص للمطاعم وعدم توافر الزي للعمالمة المؤقتة.

➤ استخدام الأساليب التقليدية (المقشّة - الجرذل - الخيش) في نظافة المدن الجامعية و إلقاء الزيت المتبقي من عمليات التحمير بالصرف الصحي بالمطاعم مما يساعد علي انسداد الصرف الصحي ويؤدي إلى تلوث بيئة المطاعم.

➤ يتم التصرف في المخلفات بأساليب غير صحية حيث يتم إلقائها بجوار المباني السكنية للطلاب وليس لها مكان مخصص .

(٢) توصيات بند النظافة للعاملين

توصي الباحثة بما يلي :-

- ١- أن يكون هناك مكان مخصص ومغلق لتجميع المخلفات لحين التخلص منها سواء أكانت من خلال متعهدي القمامة أم محافظة القاهرة .
- ٢- عمل دراسة بالتعاون مع كلية الزراعة للاستفادة من تلك المخلفات من خلال إعادة تدويرها (كعلف للحيوانات - تسميد الأراضي الزراعية) .
- ٣- إلزام العمالة الدائمة بلبس الزي المخصص للعمل بالمطاعم مع توافر الزي للعمالة المؤقتة

٤- توفير وسائل تقنية حديثة بدلا من الأساليب التقليدية

- ٥- التصرف في بواقي زيت التحمير ببيعة لأحد المتعهدين أو شركات تصنيع الصابون والاستفادة بهذه المبالغ في تحسين الخدمة الطلابية .

رابعا نتائج وتوصيات البند الرابع لأساليب التعامل مع الطلاب (الأداء)

(١) نتائج بند أساليب التعامل مع الطلاب

- لا يوجد استجابة في التعامل مع الطلاب من حيث عدم مشاركة الطلاب في أنشطة بيئية مثل حملات النظافة و التشجير .
- عدم تنظيم مسابقات بين الطلاب حول حماية بيئة المدن الجامعية من التلوث
- عدم تميز أسلوب تقديم الخدمة بالأداء الجيد أو الجودة المرجوة في تبسيط الإجراءات المتبعة للإسكان والإقامة بالإضافة إلى عدم الاهتمام الكافي من جانب الموظفين في التعامل مع الطلاب.

(٢) توصيات بند أساليب التعامل مع الطلاب

توصي الباحثة بما يلي :-

- ١ - الاهتمام بالدورات التدريبية المتخصصة في أساليب التعامل مع الطلاب وتبسيط الإجراءات

٢- الاهتمام بالعمالة المتخصصة للهيئة الإشرافية ومناسبة المؤهلات العلمية للوظيفة

٣- مشاركة الطلاب في الأنشطة البيئية مثل حملات النظافة والتشجير بالإضافة إلى الوسائل الترفيهية والثقافية والدينية بين الطلاب والعاملين

خامسا نتائج وتوصيات البعد الخامس لرضا الطلاب عن الخدمة

(١) نتائج بند رضا الطلاب عن أداء الخدمة

- عدم ملائمة عدد الطلاب في كل حجرة من حجرات الإقامة وخصوصا في المدينة الجامعية طالبات (السبع عمارات)
- عدم تقديم الوجبات المطهية والجافة بشكل فاتح للشهية
- عدم الاهتمام بالمقترحات والشكاوي المقدمة من الطلاب من جانب المسؤولين والهيئة الإشرافية
- عدم تميز أداء الخدمة بالكفاءة العالية والجودة في التعامل والروابط بين العاملين والطلاب .

(٢) توصيات بند رضا الطلاب عن أداء الخدمة

توصي الباحثة بالآتي :-

- ١ - أعاده النظر في أعداد الطلاب في كل حجرة علي مستوي المدن الجامعية.
- ٢- الاهتمام بتقديم الوجبات بشكل فاتح للشهية مع التنويع في الأطعمة وإشراك الطلاب في اختيار الأصناف المقدمة.
- ٣- الاهتمام بالمقترحات والشكاوي المقدمة من الطلاب.

سادسا نتائج وتوصيات البعد السادس للبرامج التدريبية للعاملين

(١) نتائج بند البرامج التدريبية

- عدم تحديد أهداف التدريب مقدما .
- عدم مساعدة التدريب الحالي علي تحسين مستوي الخدمة المقدمة للطلاب .

- ◀ عدم وجود برامج تدريب تخصصية علي مهارات التعامل مع الطلاب وعدم وجود برامج تدريبية للهيئة الإشرافية .
- ◀ يغلب علي البرامج التدريبية الطابع النظري بالإضافة إلي عدم متابعة البرامج التدريبية بعد عودة المتدربين وأيضا تقييم البرامج التدريبية.

(٢) توصيات بند البرامج التدريبية

توصي الباحثة بما يلي :-

- ١- يجب تحديد أهداف التدريب مقدما بالإضافة إلي تحديد الاحتياجات التدريبية للإدارات المختلفة.
- ٢- توافر البرامج التدريبية التخصصية المتعلقة بمهارات التعامل مع الطلاب وبرامج تبسيط الإجراءات للطلاب والبرامج المتعلقة بالوعي البيئي للعاملين .
- ٣- أن تكون هناك برامج تدريبية للهيئة الإشرافية تتناسب مع الوظيفة الإشرافية للعاملين.
- ٤- أن يكون هناك متابعة للبرامج التدريبية بعد عودة العاملين وبيان أوجه الاستفادة من خلال التعامل مع الطلاب.

العلاج

المراجع

أولا المراجع باللغة العربية :

◀ الكتب

١. أد يدجي باد يرو ، الدليل الصناعي إلى أيزو ٩٠٠٠ ، ترجمة للدكتور فؤاد هلال ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ١٩٩٧ .
٢. أسامة المليجي ، علي عبد العزيز علي ، الأيزو ١٤٠٠٠ ، نظام الإدارة البيئية ، ١٩٩٩ .
٣. السيد محمود سماحة ، عادل طريح ، تبسيط الإجراءات والتطوير الإداري ، مكتبة كلية التجارة ، ٢٠٠١ .
٤. توفيق محمد عبد المحسن ، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٩٩ .
٥. حسن أحمد شحاتة ، التلوث البيئي ، فيروس العصر ، المشكلة أسبابها وطرق مواجهتها ، كلية العلوم ، جامعة الأزهر ، ١٩٩٨ .
٦. عايدة خطاب ، الإدارة والتخطيط الإستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات ١٩٨٥ .
٧. عبد الحكيم عبد اللطيف ، الإنسان وتلوث البيئة ، جامعة الأزهر ، الدار المصرية اللبنانية ، الطبعة الأولى ، ١٩٩٣ .
٨. علي السلمي ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات أيزو ، القاهرة ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٥ .
٩. علي محمد عبد الوهاب ، أحمد محمد عبد الله ، مدخل بيئي ، ١٩٨٨ .
١٠. علي محمد عبد الوهاب ، إدارة الموارد البشرية ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٧ .

١١. علي محمد عبد الوهاب ، عايدة سيد خطاب ، الإدارة مدخل بيئي ومنهج تنمية مهارات المدير ، ١٩٩٠ .
١٢. فريد عبد الفتاح زين العابدين ، أداره الجودة الشاملة في المؤسسات العربية جامعة الزقازيق ، دار الكتب المصرية ، ١٩٩٦ .
١٣. كمال شرقاوي غزالي ، التلوث البيئي ، العقدة والحل ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، ١٩٩٦ .
١٤. محمد شيرين الكردي ، الدليل العلمي إلى الأيزو ٩٠٠٠ ، ١٤٠٠٠ ، مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ١٩٩٨ .
١٥. محمد صلاح الدين ، نظم الإدارة البيئية والمواصفات القياسية العالمية أيزو ١٤٠٠٠ ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع القاهرة ، ١٩٩٨ .

◀ الدوريات

١. أبو زيد كامل السيد ، الدعم المتبادل بين نظام المعلومات المحاسبية ونظام إدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على دالة هدف المنشأة ، مجلة الاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة جامعة عين شمس ، العدد الثاني ١٩٩٥ .
٢. إستراتيجيات الاستثمار البشري بالمؤسسات العربية ، القاهرة ، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمبك) ١٩٩٦ .
٣. إسماعيل محمد السيد ، منى راشد الغيص ، جودة الخدمة الفندقية ودرجة رضا العملاء عنها ، دراسة تطبيقية على فنادق الدرجة الأولى بالكويت ، العدد الثاني ، ١٩٩٥ .
٤. أمن وحماية البيئة ، الندوة العلمية الثانية والأربعون ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ١٤-١٦ أكتوبر ١٩٩٦ الرياض ، ١٩٩٨ .

٥. السيد أحمد السقا ، مراجعة الأداء البيئي ، إطار مقترح ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، المجلة العلمية ، التجارة والتمويل ، العدد الأول ، ١٩٩٨ .
٦. المجالس القومية المتخصصة ، تقرير المجلس القومي للخدمات والتنمية الاجتماعية ، الدورة الثالثة عشر ، ١٩٩٣ .
٧. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، دليل استخدام المرجع البيئي في مراحل التعليم العام ، جهاز شئون البيئة ، ١٩٨٨ .
٨. تقرير عن بدايات تطبيق نظام إدارة البيئة ، أيزو ١٤٠٠٠ ، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، الأمم المتحدة ، نيويورك ، ١٩٩٩ .
٩. جهاز شئون البيئة ، مؤتمر المحافظة علي البيئة في القاهرة الكبرى ، التقرير النهائي والدراسات ، ٢٦ - ٢٩ أكتوبر ١٩٨٦ .
١٠. رمضان عبد العظيم ، إبراهيم بسيوني ، نموذج مقترح لترشيد الإحتياجات التدريبية ، كلية العلوم ، جامعة الملك سعود ، ١٩٩٥ .
١١. صبحي السيد الشافعي ، " العولمة من منظور تسويقي " مجلة المدير العربي (العدد ١٤٥ يناير ١٩٩٩)
١٢. عاطف عبد الملك ، السياسات البيئية وأبعادها الاجتماعية رؤوس وشواهد من مصر ، مجلة البحوث والدراسات العربية ، العدد ٢٩ ، يوليو ١٩٩٨ .
١٣. عبد القادر همام ، دافعيه الإنجاز عند المدير المصري في ضوء بعض المحددات ، مجلة البحوث الإدارية ، العدد ، ٣ ، ٤ ، ١٩٩٢ .

١٤. عبد الله عبد القادر نصير ، الإدارة البيئية ، نموذج مقترح لإستراتيجية إدارة الموارد المائية في منظمات العمل التطوعي ، ملحق العدد الثاني ، ١٩٩٦.

١٥. عزة حسين رزق ، التلوث البيئي الناتج عن التوطن الصناعي ، المؤتمر الدولي الخامس عشر للإحصاء والحسابات العلمية ، ١٩٩٠ .

١٦. علوي بشير عيسي ، ورقة عمل حول التنمية الصناعية بدولة البحرين وطرق التحكم في بيئة العمل ، المؤتمر العربي الأول حول حماية بيئة العمل ، القاهرة ، جامعة الدول العربية ، ١٩٩٢ .

١٧. علي عبد الوهاب ، الأسس النظرية لمتابعة وتقييم نشاط التدريب ، المؤتمر العربي الأول للتدريب الإداري للدول العربية ، تونس من ١٩-٢٧ ، جامعة الدول العربية للعلوم الإدارية ، فبراير ١٩٧٦ .

١٨. فؤاد يمن محمد سعيد المالكي ، دراسة وتحليل درجة رضا الطلاب عن مستوى أداء الخدمة التعليمية وعناصر العمل الإداري بالتطبيق على الكلية التقنية بجدة ، العدد الثاني ، ١٩٩٧ .

١٩. فاخر عاقل ، أهداف الجامعة في الوطن العربي ومستقبلها ، المؤتمر العام الثالث لاتحاد الجامعات العربية ، الأمانة العامة ، القاهرة، ١٩٧٩ .

٢٠. قياس وتحليل اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ، الأداء الحالي وأفاق السلوك المستقبلي لأقسام إدارة الأعمال بالجامعات المصرية ، المجلة العلمية، العدد الثاني ، ٢٠٠٠ .

٢١. كامل منصور، التعليم الجامعي والتعليم العالي في المرحلة القادمة ، المجتمع المصري للثقافة العلمية الدورة الثامنة والأربعين ، الكتاب السنوي، دار شوشه للنشر ، ١٩٧٨ .

٢٢. مجلس الشورى ، تقرير مبدئي عن موضوع الجامعات ، حاضرها ومستقبلها ، لجنة الخدمات ، دورة الانعقاد غير العادي ١٩٨٥ .
٢٣. محمد صلاح ، ورقة العمل المقدمة إلى المؤتمر العربي الأول حول حماية بيئة العمل من التلوث ، القاهرة ، جامعة الدول العربية ١٩٩٢ .
٢٤. محمد عبد القوي خليل ، دور منظمة الصحة العالمية في مجال صحة العمال وسلامة بيئة العمل ، المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية لشرق البحر المتوسط ، المؤتمر الأول لحماية بيئة العمل من التلوث ، القاهرة ، جامعة الدول العربية ١٩٩٢ .
٢٥. محمود محمد السيد ، اتجاهات المستهلك المصري نحو تسويق السلع عبر شاشات التلفزيون ، دراسة ميدانية على الأسر المقيمة بمحافظة القاهرة ، المجلة العلمية ، العدد الثالث ، ١٩٩٨ .
٢٦. محمود محمد السيد ، تأثير التخطيط المسار الوظيفي على رضا الموارد البشرية ، دراسة تطبيقية على شركات إنتاج الدواء ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، مجلة ربع سنوية ، العدد الثالث ، ٢٠٠٠ .
٢٧. محمود محمد السيد ، تأثير ثقافة المنظمة على الاستعداد للأزمات المحتملة والقدرة على مواجهتها في قطاع التشييد والتعمير ، العدد الثاني ، ١٩٩٧ .
٢٨. مركز التعاون الأوربي العربي ، البرنامج التأهيلي للقيادات التنفيذية العليا بالمحافظات في مجال البيئة ، ١٩٩٧ .
٢٩. مصر المعاصرة ، مجلة ربع سنوية ، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والنشر ، العدد ٤٦٢ ، ٢٠٠١ .

٣. مصطفى محمود أبو بكر إستراتيجيات الاستثمار البشري بالمؤسسات العربية ، المؤتمر السنوي الثاني للتدريب ، كلية التجارة جامعة المنوفية ، ١٩٩٦ .

◀ الرسائل الجامعية

١. أحمد سعيد خليل ، مشروع مقترح لجامعة بيئية في صعيد مصر ، رسالة دكتوراه غير منشوره ، جامعة أسيوط ، كلية التربية بأسوان ، قسم أصول التربية ، ١٩٨٨ .

٢. بدرية العوضي ، الإدارة البيئية في الوطن العربي ، رسالة ماجستير في العلوم البيئية ، معهد الدراسات والبحوث البيئية ، ١٩٩٥ .

٣. عادل عبد الفتاح ، دراسة مقارنة للاتجاه البيئي في بعض الجامعات بجمهورية مصر العربية والولايات المتحدة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، ١٩٨٤ .

٤. عبد الرؤوف محمد عبد الرؤوف ، رسالة دكتوراه ، الجامعة والبيئة دراسة للدور البيئي لجامعة طنطا ، ١٩٩٢ .

٥. محمد إبراهيم عطوه مجاهد : دور الجامعة في خدمة البيئة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة المنصورة ، كلية التربية ، قسم أصول التربية ، ١٩٨٦ .

٦. منال رشاد عبد الفتاح ، دراسة ميدانية للعلاقة بين العوامل التنظيمية وكفاءة العملية التعليمية بجمهورية مصر العربية ، رسالة دكتوراه ، ١٩٩٦ .

٧. منال فؤاد عبد الرازق ، تأثير العوامل البيئية علي إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمنظمات الخدمية ، رسالة ماجستير غير منشورة، ٢٠٠١.

• قراءات أخرى

أولا الكتب

١. أحمد عبد المنعم عسكر ، محمد حافظ حتوت ، الغذاء بين المرض وتلوث البيئة ، الدار العربية للنشر ، ١٩٩٢.
٢. السيد محمود عبد الغفار ، إدارة سلوكيات الأفراد في المنظمات، الخرطوم، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، ١٩٨٩.
٣. ربيع زكي عامر ، تحليل الانحدار ، أساليبه وتطبيقاته العملية باستخدام البرنامج الجاهز ، ١٩٨٩.
٤. طلعت إبراهيم الأعوج ، سلسلة العلم والحياة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ١٩٩٤.
٥. عادل الزبادي ، أداره الأفراد والعلاقات الإنسانية ، مكتبة جامعة عين شمس ، ١٩٩٩.
٦. عبد الجبار توفيق ، التحليل الإحصائي في البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية للطرق اللامعلمية ، مؤسسة الكويت ، ١٩٨٥.
٧. عبد الحكيم عبد اللطيف ، الإنسان وتلوث البيئة ، جامعة الأزهر ، الدار المصرية اللبنانية ، الطبعة الأولى ، ١٩٩٣.
٨. عبد الرحمن توفيق ، العملية التدريبيه ، موسوعة التدريب والتنمية البشرية ، ١٩٩٠.
٩. عبد القادر محمد عبد القادر عطية ، الاقتصاد القياسي بين النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية ، الطبعة الثانية ، ١٩٩٨.

١٠. عبد الوهاب عبد الجواد ، التربية البيئية ، دائرة المعارف البيئية ، الدار العربية للنشر والتوزيع ، ١٩٩٥ .
١١. علي السلمي ، إدارة الأفراد والكفاية الإنتاجية ، القاهرة ، مكتبة غريب ، ١٩٨٣ .
١٢. فؤاد القاضي ، المفهوم العلمي للكفاية الإنتاجية ودورها في التنمية الاقتصادية ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ١٩٨٣ .
١٣. فؤاد القاضي ، تنمية المنظمة والتطوير التنظيمي ، القاهرة ١٩٨٨ .
١٤. فرج عبد العزيز عزت ، إيهاب عز الدين نديم ، الموارد الاقتصادية ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ١٩٩٦ .
١٥. فرج عبد العزيز عزت ، قضايا التنمية الاقتصادية في مصر ، ١٩٩١ .
١٦. فرج عبد العزيز عزت ، محمد رضا العدل ، التخطيط الاقتصادي ، ١٩٩٣ .
١٧. محمد رشاد الحملوي ، التخطيط الإستراتيجي ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩١ .
١٨. محمد عثمان إسماعيل ، أداره الموارد البشرية ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، ١٩٩٣ .
١٩. محمود صادق بازرعة ، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٥ .
٢٠. محمود محمد السيد ، أداره الأفراد والعلاقات الإنسانية ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ٢٠٠٢ .
٢١. يحي إبراهيم ، مراقبة جودة المواد ، مكتبة كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٩٥ .

ثانياً الرسائل العلمية

١. صفاء رأفت محمد مرسى ، العلاقة بين المعطيات البيئية في مصر وفاعلية (إمكانية) تطبيق الجودة الشاملة ، رسالة دكتوراه ، أكاديمية السادات ، ١٩٩٨ .
٢. عادل الزيادي ، رسالة ماجستير ، تقييم فاعلية التدريب في مجال التخطيط ، ١٩٧٩ ،

ثانياً المراجع باللغة الإنجليزية :

1. California management Review, fall 1996 vol. 39.
2. DENNIS, R.S.; W.G. Wilson and R.W.Lawson (1997) ISO 14000 Answer Book. John Wiley & Sons, Inc., New York.
3. DENTION, KEITH D. Enviro - management: How Smart Companies Turn Environmental Costs into profits Englewood cliffs, NJ: prentice – Hall 1994.
4. ECEP / DRTPC / TIMS / FEL: Environmental Impact Assessment, Cairo 1995.
5. Gail Thomas, Kensy: A study of the Defensibility of Environmental Attitudes, Instrument Development and Defensibility As related to knowledge (D. A. I. vol. 39 No 10. 1997.
6. HAGLER BAILY CONSULTING, INC., “ISO 14000 & Environmental Management Systems” , 1996 .
7. HEMENWAY, CAROLINE G, Ed. What is ISO 14000? Questions and Answer, Fairfax VA: CEEM information Services and ASQC Quality press, 1995.
8. THOMAS, E. W. (1998) moving Beyond Environmental Compliance, Lewis publishers, New York and London.

9. KUHRE, W.LEE.ISO14001 Certification Environmental management System, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 1995.
10. Magnus Francis B: Toxic substances in the Environment, John Wiley & Sons, Inc., USA, 1994, p. 147.
11. Norman gaiter, production and Operations management, (library of Congress, 1995.
12. Norman Gaither, production and Operations management, (library of Congress, 1995.
13. Public Administration, Vol. 2, 1992.
14. R.C. Randall, "Randall's Practical Guide to ISO 9000", Addison Wesley publishing company , 1995 .
15. Richard L. Wallims Essentials of Total Quality Management (New York: AMACOM 1999).
16. ROTHERY, BRIAN, BS 7750 – Implementing the Environment Management Standard and the EC Eco-Management Scheme, Brookfield, VT: Gower Press 1993.
17. Sheldon mark yoxon. Installing environmental management system: A step Guide. (London. earthscan publications) 1999
18. Thomson, Rebecca, p. , Thomas E . Simpson and charges H. Le grand. "Environmental Auditing ", Internal Auditor, (April, 1993) .
19. TWCA: Environmental Impact Assessment, a handbook for women's groups, Netherland 1995.
20. Vinai, Veeravat nan ond: " the current status of Thai teacher institute Jonsin Regard to Environmental problems and Proposed environmental curriculum system for teacher training programs, (nurse Texas state university d. a. i. Vol.45, 1984.