المراجع باللغة العربية:

أولا: الكتب:

1- أحمد محمود ال ازمل، ناصر محمد سعود ج اردات وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار اث ارء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.

2- إياد عبد الفتاح النسور، تسويق المنتجات المصرفية، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن ،2015.

3- إياد عبد الفتاح النسور، عبد الرحمن بن عبد الله الصغير، قضايا وتطبيقات تسويقية معاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر، عمان ،الأردن، 2014.

4- تيسير العجارمة ،التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

5- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات)مدخل است ارتيجي، وظيفي، تطبيقي(، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن ،2009.

6- حميد الطائي، محمود الصميدعي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن، 2007.

7- حميد عبد النبي الطائي، بشير العلاق، تطوير المنتجات وتسعيرها، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، 2008.

8- ربحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر، عمان، الأردن، 2009.

9- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.

10- طارق قندوز، على جعلاب، النظام التسويقي وتجويد خدمات القطاع المصرفي، مؤسسة الثقافة الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2015.

11- عبد العزيز مصطفى أبو نبعة، التسويق المعاصر، المبادئ ،النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2006.

12- علاء محمد سيد قنديل، القيادة الإدارية وادارة الإبتكار، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر، عمان، الأردن، 2010.

13- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1999.

14- فريد كورتل، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر، عمان، الأردن ،2009.

15- ماجد عبد المهدي مساعدة، إدارة المنظمات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن ،2013.

16- محمد منصور أبو جليل، إيهاب كمال هيكل وآخرون، المفاهيم التسويقية الحديثة وأساليبها، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر ،عمان، الأردن، 2014.

17- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن ،2005.

18- ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن ،2015.

19- نجم عبود نجم، إدارة الإبتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ،2003.

20- نعيم حافظ أبو جمعة، التسويق الإبتكاري، الطبعة الثانية ،منشوارت المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر ،2011.

ثانيا: الأطروحات والرسائل الجامعية:

أ- الأطروحات:

1- بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الج ازئرية، أطروحة دكتواره، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجاري وعلوم التسيير، جامعة الجازئر، الج ازئر ،2006.

2- سامية لحول، التسويق والم ازيا التنافسية، د ارسة حالة مجمع صيدال لصناعة الدواء في الج ازئر، أطروحة دكتواره ،منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر ،2008.

3- عطا الله فهد السرحان، دور الابتكار والإبداع التسويقي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الأردنية ،أطروحة دكتواره في فلسفة التسويق ،منشورة ،كلية الد ارسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية ،الأردن ،2005.

4- مع ارج هواري، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الج ازئرية، أطروحة دكتواره ،منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجاري وعلوم التسيير، جامعة الج ازئر، الج زائر، 2008..

ب- الرسائل الجامعية:

1- حامدي أحلام، التسويق الإبتكاري ودوره في تفعيل الميزة التنافسية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية، د ارسة حالة مركب سفيتال-بجاية، رسالة ماجستير،)غير منشورة(، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس-سطيف، الج ازئر، 2012.

2- رؤى رشيد سعيد آل قاسم، أثر الالت ازم التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، د ارسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية الاردنية، رسالة ماجيستير ،منشورة، كلية الادارة والاعمال ،جامعة الشرق الاوسطّ، الاردن ،2012.

3- سمارة ياقوتة، أثر التسويق بالعلاقات على جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا الزبائن)د ارسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية(، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الج ازئر ،2014.

4- محمد سليماني، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، د ارسة حالة ملبنة الحضنة-المسيلة، رسالة ماجستير، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف-المسيلة ،الج ازئر ،2007.

ثالثا: الملتقيات العلمية والمؤتمارت:

1- أحمد طرطار، سارة حليمي، حاضنات الأعمال التقنية كآلية لدعم الابتكار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،الملتقى الدولي للمقاولتية: التكوين وفرص الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة.

2- بن يعقوب الطاهر، هباش فارس، دور الابتكار التسويقي في اكتساب ميزة تنافسية لمنتجات المصارف الإسلامية، المؤتمر الدولي حول: منتجات وتطبيقات الابتكار والهندسة المالية، الأكاديمية العالمية للبحوث الشرعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الج ازئر، ماي 2014.

رابعا: المجلات العلمية والتقارير:

أ- المجلات العلمية:

1- أديب برهوم، رشا سعيد، أثر الإبتكار التسويقي على جودة الخدمات الصحية، من وجهة نظر المرضى في مشفى الباسل بطرطوس، مجلة جامعة تشرين، المجلد 36، العدد 4، 2014

2- أزهار عزيز العبيدي، أدوات التعلم التنظيمي ودورها في تبني مها ارت التسويق الإبتكاري،)د ارسة استطلاعية لآ ارء عينة من مد ارء أقسام الشركة العامة للإسمنت الجنوبية(، مجلة تنمية ال ارفدين، العدد 111، جامعة الكوفة ،2013.

3- إسلام طالب محمد صالح، أثر تقييم جودة الخدمات المصرفية في رغبة الزبون لاقتنائها، حالة د ارسية في أحد المصارف الاهلية، مجلة المنصور، العدد 14، الع ارق ،2010.

4- باسم عباس كريدي الجاسمي، جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون د ارسة استطلاعية لآ ارء عينة من زبائن مصارف مدينة الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2007.

5- باسم عباس كريدي الجاسمي، جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبون، د ارسة استطلاعية لآ ارء عينة من زبائن مصارف مدينة الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 09، العدد 01، العراق ،2008.

6- جعفر خليل مرعي، دور التسويق الإبتكاري في تحقيق الميزة التنافسية د ارسة تحليلية لآ ارء عينة من موظفي شركة الحكماء لصناعة الأدوية في الموصل، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 9، المجلد 4، العراق ،2012.

7- خير الدين محمد علي، دور ابعاد جودة الخدمة المصرفية الإسلامية في تحقيق رضا الزبون، د ارسة تحليلية ميدانية للمصرف الإسلامي في محافظة نينوى، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 23، الع ارق ،2011.

8- خيري علي أوسو، دور ابتكار الخدمة المصرفية في تحقيق التفوق التسويقي، د ارسة استطلاعية في عدد من المنظمات المصرفية في مدينة دهوك، مجلة تنمية ال ارفدين، المجلد 33، العدد 103، كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة الموصل، الع ارق ،2011.

9- خيري علي أ وسو، دور المعرفة السوقية في تحقيق الابتكار التسويقي، د ارسة استطلاعية في عدد من المنظمات السياحية في مدينة دهوك، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، مجلة تنمية ال ارفدين، العدد 97، المجلد 32، الع ارق ،2010.

10- خيري علي أوسو، لؤي لطيف بطرس، تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن، د ارسة استطلاعية لآ ارء عينة من زبائن مصارف دهوك، مجلة تنمية ال ارفدين، المجلد 30، الإصدار 89، العراق ،2008.

11- رعد حسن الصرن، أهمية د ارسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية، د ارسة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 08، 2005.

12- زكية مقري، سامية لحول، مساهمة التسويق الإبتكاري في استدامة الميز التنافسية في المؤسسات الاقتصادية ،د ارسة ميدانية لمجمع صيدال لصناعة الدواء بالج ازئر، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة ،الج ازئر، العدد 19، 2008.

13- سالم محمد عبود، قياس أبعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات ،المجلة الع ارقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، المجلد 06، العدد 01، الع ارق ،2014.

14- عباس نوار كحيط الموسوي، الأثر الاست ارتيجي للمصارف الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتحقيق الم ازيا التنافسية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 16، الع ارق ،2014.

15- عبد الرحيم ليلى، أثر جودة الخدمات المصرفية في اكتساب الميزة التنافسية للبنوك، د ارسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابن خلدون، تيارت، الج ازئر، العدد 09،2013.

16- مناور حداد، أثر جودة الخدمات المصرفية على أداء القطاع المصرفي في الاردن، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد 18، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة واسط ،2015.

مهابات نوري عبد الله، انعكاسات الابتكار التسويقي على الأساليب المتبعة في ترويج الخدمات التسويقية الفندقية)د ارسة ميدانية في عدد من الفنادق في محافظة أربيل(، المجلة الع ارقية للعلوم الإدارية، العدد 23، جامعة صلاح الدين–أربيل، الع ارق ،2012.

17- ندى عبد الباسط كشمولة، تأثير عناصر التسويق الإبتكاري في تعزيز الأداء التسويقي، د ارسة استطلاعية لآ ارء عدد من المد ارء في مجموعة المنظمات الصناعية في محافظة بغداد، مجلة تنمية ال ارفدين، العدد 115، المجلد 36، جامعة الموصل ،2014.

ب- التقارير:

1- التقرير السنوي لعالم كيبكو، الصفاة، الكويت، العدد السنوي، 2019.

المراجع باللغة الأجنبية:

-1 Christopher lovelock and Lauren Wright, principles of service marketing and management, published by Prentice Hal, 1999.

-2 John wilmshurst and Adrian MacKay, fundamentals and practice of marketing, Butterworth Heinemann publishes, England, 4th edition, 2002.

-3 Mark Dodgson and others, the oxford handbook of innovation management, oxford university press, 2014.

-4 Michael Ehret, Kostas Galanakist, Marketing innovation, The Innovation Challenge, Creative trainer module, Nottingham Trent University, Nottingham business school, 2014.

-5 Philip Kotler and Gary ARMSTRONG, principles of marketing, published by Pearson education, 15th edition, USA, 2014.

-6 Philip Kotler and Kevin lane Keller, Marketing Management, Pearson Prentice Hall publishes, 13th Edition, USA, 2008.

-7 Philip Kotler and others, principles of marketing, published by prentice hall Europe, second edition, USA, 1999.

8- Rajagopal, ph.d.FRSA, marketing dynamics, theory and practice, published by new age international, New Delhi, India, 2007.

المواقع الالكترونية:

1- www.AGB.dz

2- https://www.agb.dz/article-view-1.html.

3- https://www.agb.dz/article-view-113.html.

4- https://www.agb.dz/article-view-154.html.

5- https://www.agb.dz/article-view-23.html.

6- https://www.agb.dz/article-view-24.html.

7- https://www.agb.dz/article-view-6.html.

8- https://www.agb.dz/article-view-7.html.

9- https://www.agb.dz/article-view-80.html.

10- https://www.agb.dz/article-view-96.html.