**أولا: الكتب**


١. أحمد بن عيشاوي ، **ادارة الجودة الشاملة " الاسس النظرية و التطبيقية و التنظمية في المؤسسات السلعية و الخدمية** "، دار الحامد ، عمان ، الاردن ، ٢٠١٣ .

٢. أريدجي باديرو ، **الدليل الصناعي الى الايزو ٩٠٠٠** ، ترجمة فؤاد هلال، دار الفجر ، الهرم ، مصر ، ٢٠٠٤ .

٣. أسعد حامد أورمان و أبي سعد ، **التسويق السياحي و الفندقي** ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان، الطبعة الأولى، ٢٠٠٠

٤. أيمن علي عمر ، **مقدمة في مداخل و تطبيقات الجودة ،** دار المعارف ، الإسكندرية ، مصر ، ٢٠١٠.

٥. تيسير العجارمة ، **التسويق السياحي** ، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان ، الطبعة الاولى ، ٢٠٠٥.

٦. ثابت عبد الرحمان ادريس ، **كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية "مفاهيم أساسية و طرق القياس و التقييم** ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ٢٠٠٦ .

٧. جمال الدين لعويسات ، **ادارة الجودة الشاملة** ، دار هومة للنشر والتوزيع ، الاردن ، ٢٠٠٣.

٨. حبيب الصحاف، معجم **إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي – إنجليزي**، مكتبة لبنان، بيروت، ٢٠٠٨.

٩. حميد الطائي و بشير العلاق ، **تسويق الخدمات** ، دار اليازوري ، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٩

١٠. خضير كاظم حمود ، **ادارة الجودة و خدمة العملاء** ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان ، الطبعة الأولى ، ٢٠٠٢ .

١١. خضير كاظم محمود ، **ادارة الجودة الشاملة ،** الطبعة الرابعة ، دار المسيرة ، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٩.

١٢. راوية محمد حسيين ،**إدارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية"**، الدار الجامعية ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٠.

١٣. رشدي أحمد طعمية و آخرون ، **الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز و معايير الاعتماد "الاسس و التطبيقات"** ، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن ، الطبعة الأولى ، ٢٠٠٦ .

١٤. رودريك ماكيتاي ، **تحقيق الجودة "الدليل العلمي لتطبيق الجودة"** ، أفاق الايداع للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى، ٢٠٠٦.

١٥. ريتشاردل و يليامز، **أساسيات ادارة الجودة الشاملة** ، ترجمة و نشر مكتبة جرير ، الطبعة الاولى ، ٢٠٠٠.

١٦. ستويل دانييل ، **المبيعات و التسويق و التحسين المتواصل** ، ترجمة أسعد كامل الياس ، مكتبة العبيكان ، عمان ، ٢٠٠٢.

١٧. سعيد شعبان ، **عن الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية** ، بحث مرجعي مقدم إلى اللجنة العلمية لإدارة الأعمال ، ٢٠٠٦

١٨. سعيد محمد المصري ، **ادارة و تسويق الانشطة الخدمية** ، الدار الجامعية، الاسكندرية ، ٢٠٠٢ .

١٩. سلطان محمد ، **إدارة الموارد البشرية** ، الدار الجامعية ، بيروت ، لبنان ، ٢٠٠٨ .

٢٠. سلمان زيدان ، **ادارة الجودة الشاملة " الفلسفة و مداخل العمل"** ، دار المناهج ، عمان ، الاردن ، ٢٠١١

٢١. سمير محمد عبد العزيز ، **اقتصاديات جودة المنتج بين ادارة الجودة الشاملة و الايزو ٩٠٠٠ . ١٠٠١١** ، مكتبة الاشعاع الفنية ، الاسكندرية ، مصر ، ٢٠٠٠.

٢٢. صلاح الدين عبد الباقي ، عبد الغفار حنفي ، **إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية** ، الإسكندرية المكتب العربي الحديث ، ٢٠٠٠ .

٢٣. صلاح الذين عبد الباقي، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، ٢٠٠٥

٢٤. عادل زايد ، **الأداء التنظيمي المتميز " نظرية إلى المنظمة المستقبل" المنظمة العلمية للتنمية الإدارية بحوث و دراسة** ، القاهرة ، ٢٠٠٣.

٢٥. عبد الغفار رضني ، حسين القزازي ، **السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد**، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، ٢٠٠٧ .

٢٦. عبد الفتاح محمود سليمان ، **ادارة الجودة الشاملة** ، ايتراك للطباعة و التوزيع ، مصر، الطبعة الأولى، ٢٠٠١.

٢٧. عبد الوهاب ، **علي محمد ، إدارة الموارد البشرية** ، الدار الجامعية ، بيروت ، لبنان ، ٢٠٠١ .

٢٨. عبيدات و اخرون ، **البحث العلمي مفهومه و أداوته و أساليبه** ، عمان ، الاردن ، دار الفكر للنشر ، ٢٠٠١ .

٢٩. عمر وصفي عقيلي ،**إدارة الموارد البشرية بعد استراتيجي** ،دار الأوائل للنشر ، عمان، الطبعة الأولى ، ٢٠٠٥ .

٣٠. عمر وصفي عقيلي، **المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ،** دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن، الطبعة الاولى ٢٠٠١.

٣١. فليب كوتلر و جاري أرمسترونج ، **أساسيات التسويق** ، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور ، دار المريخ للنشر، الرياض ، ٢٠٠٧.

٣٢. قاسم نايف علوان المحياوي ، **إدارة الجودة في الخدمات " مفاهيم ، عمليات، تطبيقات"** ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن، الطبعة الاولى،٢٠٠٦

٣٣. قاسم نايف علوان المحياوي ، **ادارة الجودة في الخدمات** ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، الاردن ، الطبعة الاولى ، ٢٠٠٦.

٣٤. مأمون الدراركة وطارق شبلي ، **الجودة في المنظمات الحديثة** ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الاولى ، ٢٠٠٢.

٣٥. مأمون السلطي و سهيل إلياس ، **دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الإيزو ٩٠٠٠**، دار الفكر المعاصر ، دمشق الطبعة الاولى ،٢٠٠٤.

٣٦. مأمون سليمان الدراركة ، **ادارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء** ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان، الطبعة الاولى ، ٢٠٠٦.

٣٧. ماهر، احمد ، **إدارة الموارد البشرية** ، الدار الجامعية ، مصر ،٢٠٠٦ .

٣٨. محمد توفيق ، **تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجال الصحة و التعليم** ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، جامعة الاسكندرية ، القاهرة ، الطبعة الاولى ، ٢٠٠٢.

٣٩. محمد حسن و بسام عزام ، **إدارة الجودة و عناصر نظام الجودة " في سلسلة الرضا للمعلومات "** ، دمشق مركز الرضا للكومبيوتر ،٢٠٠١.

٤٠. محمد صالح المؤذن ، **مبادئ التسويق** ، دار الثقافة للنشر و التوزيع و الدار العلمية الدولية للنشر و التوزيع ، عمان ،الطبعة الأولى ، ٢٠٠٢ .
٤١. محمد عبد الفتاح الصيرفي ،**إدارة الموارد البشرية**، دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن، الطبعة الأولى، ٢٠٠٦.
٤٢. محمد فريد الصحن ، **قراءات في إدارة التسويق** ، الدار الجامعية، مصر ، ٢٠٠٢ .
٤٣. محمود عوض الترتوري و أغادير عرفات ، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات** ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، الأردن، الطبعة الأولى ، ٢٠٠٦.
٤٤. مصطفى نجيب شاويش ، **إدارة الموارد البشرية "ادارة الافراد"** ، دار الشروق للنشر و التوزيع ،عمان ، الاردن ، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٥.
٤٥. المغربي عبد الفتاح عبد الحميد ،**إدارة الموارد البشرية** ، المكتبة العصرية بالمنصورة ، مصر ، ٢٠٠١.
٤٦. مؤيد سعيد السالم، **إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي تكاملي**، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الاولى، ٢٠٠٩.
٤٧. نجم العزاوي و عبدالله النقار ، **ادارة البيئة**، دار المسيرة ، عمان ، الاردن ، الطبعة الثانية ، ٢٠١٠ .
٤٨. هاني أحمد الضمور ، **تسويق الخدمات** ، الأردن ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة ، ٢٠٠٥.
٤٩. هيثم علي حجازي و شوقي ناجي جواد ، **وظائف المنظمات** ، دار الأهلية للنشر و التوزيع، عمان ، الاردن، ٢٠٠٦ .
٥٠. يوسف حجيم الطائي ، **نظم ادارة الجودة في المنظمات الخدمية و الانتاجية** ، دار اليازوري، عمان ، الاردن ، ٢٠٠٩.
٥١. يوسف حجيم سلطان الطائي و هاشم فوزي العبادي ، **ادارة علاقات الزبون** ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، الاردن ، الطبعة الاولى ، ٢٠٠٩.

## ثانيا:المذكرات

١. أبو قاسم حمدي " تنمية كفاءات الأفراد ودورها في دعم الميزة التنافسية للمؤسسات دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية الاغواط"، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تلمسان سنة ٢٠٠٣.

٢. حسن فلح حسن ،"إستراتيجية توظيف الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الأردنية"،مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا،الأردن سنة ٢٠٠٩.

**ثالثا:الملتقيات**

١. بن عوالي حنان، **متطلبات فعالية التسيير الإستراتيجي للموارد البشرية لخلق ميزة تنافسية**، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، ٢٠١٣، جامعة الشلف.

**رابعا: المواقع**

١ موقع وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال متوفر على الموقع : Https://www.mptic.dz