ثبـــــت المراجـــــــع

أولا: المراجع باللغة العربية:

I- الكتب :

1- أبو بكر مصطفى محمد ، الموارد البشرية-مدخل لتحقيق الميزة التنافسية-، الدار الجامعية، مصر، 2008.

2- أبو النصر مدحت ، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، دار الفجر، مصر، 2006.

3- أبو النجا محمد عبد العظيم ، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، مصر، 2008.

4- أبو قحف عبد السلام ، كيف تسير على الأسواق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.

5- أحمد محمد سمير ، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، دار المسيرة، الأردن 2009.

6- البكري ثامر ، إستراتيجيات التسويق، دار اليازوري، الأردن، 2008.

7- آل ثاني فيصل بن جاسم بن محمد الأحمد ، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية، دار المعرفة، لبنان، 2008.

8- الدرادكة مأمون سليمان ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء، الأردن، 2008.

9- الحداد عواطف إبراهيم ، إدارة الجودة الشاملة، دا ر الفكر، الأردن، 2009.

10- الزعبي حسن علي ، نظم المعلومات الإستراتيجية، دار وائل، الأردن، 2005.

11- الزعبي علي فلاح ، التسويق، دار اليازوري، الأردن، 2009.

12- السلمي علي ، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب، القاهرة، 2001.

13- الصرن رعد حسن ، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار الوراق، الأردن، 2007.

14- الضمور هاني حامد ، تسويق الخدمات، دار وائل، الأردن، 2005.

15- الطائي رعد عبد الله وعيسى قدادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، الأردن، 2008.

16- الطائي حميد عبد النبي ، إدارة الجودة الشاملة والإيزو، دار الوراق، الأردن، 2003.

17- الطائي حميد وبشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري، الأردن، 2009.

18- العبد جلال إبراهيم ، إدارة الأعمال، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2003.

19- العاصي شريف أحمد شريف ، التسويق، الدار الجامعية الإسكندرية، 2006.

20- العمري غسان عيسى وسلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الإستراتيجية- مدخل إستراتيجي معاصر-، دار المسيرة، الأردن، 2008.

21- العلاق بشير عباس وحميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، مرجع سابق.

22- آل على رضا صاحب أبو حمد وسنان الموسوي، مفاهيم إدارية معاصرة –نظرة عامة، دار الوراق، الأردن، 2005.

23- المؤذن محمد صالح ، مبادئ التسويق، دار الثقافة، الأردن، 2008.

24- المحياوي قاسم نايف علوان ، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، الأردن، 2006.

25- النجار فريد ، المنافسة والترويج التطبيقي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2000.

26- النداوي عبد العزيز بدر ، عولمة إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة، الأردن، 2007

27- النعيمي محمد عبد العال وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، دار اليازوري، الأردن، 2009.

28- الوادي محمود حسين وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، دار صفاء، الأردن، 2010.

29- إيفان جيمس وجيمس دين، الجودة الشاملة: الإدارة والتنظيم والإستراتيجية، ترجمة سرور علي إبراهيمن دار المريخن السعودية، 2009.

30- بني حمدان خالد محمد ووائل محمد صبحي إدريس، الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي، دار اليازوري، الأردن، 2007.

31- جودة محفوظ أحمد ، إدارة الجودة الشاملة –مفاهيم وتطبيقات-، دار وائل، الأردن، 2007.

32- حجازي هيثم علي وشوقي ناجي جواد، وظائف المنظمات، دار الأهلية، الأردن، 2008.

33- حسن محمد وبسام عزام، إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة، سلسلة الرضا للمعلومات، دون بلد النشر، 1999.

34- حلاب إحسان دهش وهاشم فوزي دياس العبادي، التسويق– وفق منظور فلسفي ومعرفي-، دار الوراق، الأردن، 2010.

35- خلف فليح حسن ، إقتصاد المعرفة، عالم الكتب الحديثة، الأردن، 2007.

36- ديفيد لى روبرت أ بتس ، الإدارة الإستراتيجية، ترجمة عبد الحكم الخزامى، دار الفجر، مصر، 2008.

37- زايد عادل ، الأداء التنظيمي المتميز-الطريق إلى منظمة المستقبل-، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2006.

38- ساولر فيليب ، الإدارة الإستراتيجية، ترجمة علاء أحمد إصلاح، مجموعة النيل العربية، مصر،2007.

39- شارلز وجاريث جونز، الإدارة الإستراتيجية، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد أحمد عبد المتعال، دار المريخ، السعودية، 2001.

40- شريف علي ومنال الكردي، أساسيات تنظيم إدارة الأعمال، الدار الجامعية، مصر، 2004.

41- صقر عمر ، العولمة وقضايا إقتصادية معاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2001.

42- طه طارق ، إدارة التسويق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008.

43- عداوي فلاح حسن ، الإدارة الأستراتيجية: مفاهيمها- مداخلها- عملياتها المعاصرة، دار وائل، الأردن، 2006.

44- كوتلر فيليب وجاري ارمسترونج، أساسيات التسويق، ترجمة:سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ، السعودية، 2009،

45- محمد محمد عبد الفتاح ، إدارة الجودة الشاملة لمنظمات الرعاية الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2008.

46- محمود خضير كاظم ، إدارة الجودة وخدمة العملاء، دار المسيرة، الأردن، 2007.

47- محرز أحمد محمد ،الحق في المنافسة المشروعة، دون دار النشر، القاهرة، 1994.

48- مجيد سوسن شاكر ومحمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة – تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار صفاء، الأردن، 2007.

49- مرسي نبيل محمد ، الإدارة الإستراتيجية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.

50- مرسي نبيل محمد وأحمد عبد السلام سليم، الإدارة الإستراتيجية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2007.

51- عدون ناصر دادي ، إقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998.

52- عليوة السيد ، تنمية مهارات مديري الإدارات، دار إيتراك، مصر، 2001.

II- الملتقيات والمؤتمرات :

1- علي بوهنة وبلحاج فراجي، "المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل تدعيم قدراتها التنافسية"، الملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة سعيدة، الجزائر، 7-8 ديسمبر.

2- نور الدين مزهودة ، "أثر أداء نظام المعلومات علىى تنافسية المؤسسة الإقتصادية"، الملتقى الوطني حول إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة سعيدة، الجزائر، 10-11 نوفمبر 2009.

3- بوشعور حريري وصليحة فلاق،" رأس المال الفكري ودوره في دعم الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال"، الملتقى الدولي الخاص حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر 2011.

4- علي أمينة بن والعجال بوزيان، "الميزة التنافسية- المفهوم والمحددات-"، الملتقى الوطني حول إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة السعيدة، الجزائر، 10-11 نوفمبر 2009.

5- بلوناس عبد الله ، "طرق بناء المزايا التنافسية المستدامة"،الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، كلية العلوم افقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 8-9 نوفمبر 2010.

6- - تواتي بن علي فاطمة ونادي مفيدة، "فعالية رأس المال الفكري في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة"، الملتقى الدولي الخاص حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الإقتصادية،/ جامعة الشلف، الجزائر، 13-14 ديسمبر2011.

7- معاريف محمد وآخرون، دور الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الوطني حول: إستراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعيدة الجزائر، 10-11 نوفمبر 2009.

8- الحاج مداح عرايبي ومديوني جميلو،" قياس جودة الخدمات المصرفية بإستخدام نموذج servqual"،الملتقى الدولي الأول حول الإقتصاد الإسلامي الواقع ..ورهانات المستقبل، معهد العلوم افقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي غرداية، الجزائر، 23-24 فيفري 2011.

III- المجلات والتقارير :

1- الصرن رعد حسن ، تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد السادس، جوان 2004.

2- بن عيشاوي أحمد ، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث، العدد الرابع، جامعة ورقلة، الجزائر، 2006.

3- قوفي سعاد، "الملامح التنظيمية والإستراتيجيات التنافسية لمتعاملي صناعة الهاتف النقال الجزائري"، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 8-9نوفمبر 2010.

4- بن بريكة عبد الوهاب ونجوى حبه، الخيارات الإستراتيجية لمواجهة المنافسة، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، العدد الثاني، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2007.

IV- المذكرات :

1- فرحات عباس، دور خدمات ما بعد البيع في تعزيز المركز السوقي االمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير إدارة أعمال، جامعة المسيلة، 2006.

2- مسالتة سفيان ، قياس جودة الخدمة المصرفية بإستخدام نموذج الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، مذكرو ماجستير إدارة أعمال، جامعة تبسة، 2008.

3- العيهار فلة، دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة،مذكرة ماجستير، إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005.

V- وثائق أخرى :

1- جريدة موبيليس، العدد الأول، جوان 2006.

2- جريدة موبيليس، العدد 3.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

I- LES LIVRES :

1- P.KOTLER et autre, marketing management, pearson education, paris, 2006.

2- G.GARIBALDI, L'analyse stratégique, édition d'organisation, paris, 2005.

II- LES SITES WEB :

http://www.mobilis.dz/ar/particulier_ar/service.php?page=6

13/05/2012 16.47