المراجع باللغة العربية:

1. البياتي حسين، المعايير المعتمدة في إقامة وإدارة المستشفيات – وجهة نظر معاصرة–، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
2. السيد لطفي أمين، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، القاهرة،2005.
3. الطائي مُحَمَّد عبده حسين و الخفاجي نعمة عباس خضير، نظم المعلومات الاستراتيجية، منظور الميزة الاستراتيجية، الطبعة 01، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
4. العجلوني موسى، إدارة السجلات الطبية في المستشفيات الحديثة، دار الفكر، عمان، الأردن، 2011.
5. الغالبي طاهر محسن منصور وادريس وائل مُحَمَّد صبحي، الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
6. أسامة جميل بسيوني، دور نظم المعلومات في أقسام الحوادث والطوارئ بالمستشفيات، المؤتمر العربي الثاني، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الجامعة العربية، القاهرة، مصر، 27 – 29 سبتمبر 2003.
7. أسامة الفراج، تقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في مستشفيات التعليم العالي في سورية من وجهة نظر المرضى: نموذج لقياس رضا المرضى، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد 02، دمشق، 2009.
8. أيمن مزاهرة، الصحة والسلامة العامة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة 1، الأردن، 2006.
9. ثابت عبد الرحمان إدريس، "كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية، مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2006.
10. ثامر البكري، إدارة المستشفيات، دار اليازوري، الأردن.
11. ثامر ياسر البكري: التسويق: أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
12. ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري، الأردن، 2005.
13. جناة بوقجاني، أثر جودة الخدمات الصحية على درجة ولاء المرضى في مستشفى الجامعة الأردنية (دراسة حالة)، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، 2010.
14. حميد الطائي، بشير العلاق:مبادئ التسويق الحديث،مدخل شامل ، اليازوري، عمان، 2009.
15. حنان الأحمدي، تحسين الجودة، المفهوم والتطبيق في المنظمات الصحية، دورية الإدارة العامة، الرياض، مركز البحوث بمعهد الإدارة العامة، المجلد الأربعون، العدد الثاني، أكتوبر 2000.
16. دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية مُحَمَّد بوضياف ورقلة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2011.
17. ردينة عثمان يوسف، التسويق الصحي والاجتماعي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
18. زكي خليل مساعد: تسويق الخدمات الصحية، دار حامد للنشر، الأردن، 1998.
19. سليم بطرس جلدة، إدارة المستشفيات والمراكز الصحية، دار الشرق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2007.

قائمة المراجع

20. شوربجي نجيب، المعلومات الصحية والطبية في إقليم الشرق الأوسط، منظمة الصحة العالمية، المكتب الإقليمي للشرق الأوسط، القاهرة، مصر، 2001.

21. صلاح محمود ذياب، قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، جانفي 2012.

22. طلال بن عابد الأحمدي، إدارة الرعاية الصحية، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2004.

23. طلعت الدمرداش: اقتصاديات الخدمات الصحية، الإسكندرية.

24. عبد الجبار منديل: أسس التسويق الحديث، الدار العلمية الدولية، عمان، 2002.

25. عبد العزيز مخيمر، مُحَمَّد الطعامنة، "الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات: المفاهيم والتطبيقات"، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003.

26. عبد المهدي بواعنة، إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية، دار ومكتبة الحامد، الطبعة 1، عمان، 2004.

27. عدمان مريزق، واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العمومية دراسة حالة المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد والتسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008.

28. علي سكر عبود وآخرون، تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفى الديوانية التعليمي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 03، 2009.

29. فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة، الطبعة الأولى، الجزائر، 2009.

30. فريد كورتل، "تسويق الخدمات"، كنوز المعرفة للنشر، الأردن، 2008.

31. فريد النجار، إدارة المستشفيات وشركات الأدوية، الإسكندرية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، 2007.

32. فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، مكتبة أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

33. فراس أبو قاعود وآخرون، أثر عناصر المزيج التسويقي الخدمي في جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى في المستشفيات الحكومية في عمان، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد 27، العدد 01، الأردن، 2011.

34. فوزي مدكور: تسويق الخدمات الصحية، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1998.

35. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 2000:9001، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2005.

36. قنديلجي عامر والجنابي عبد القادر، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، 2006.

37. شفيق حداد، نظام سويدان، أساسيات التسويق، الطبعة 1، دار ومكتبة حامد للنشر والتوزيع، الجبيهة، عمان، .1998

38. ليث سعد الله حسين ومُحَمَّد اخليف نزال، تصميم نظام المعلومات الصحي المحوسب في رئاسة صحة نينوى: منظور استراتيجي "دراسة نطبيقية في دائرة نينوى وبعض المستشفيات المرتبطة بها"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 01، العدد 41، ج1، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2018.

39. مجدي عبد الفتاح عبد الرحمان، دور إدارة الجودة الكلية في زيادة فعالية إدارة العمليات في صناعة الخدمات بالتطبيق على إدارة المستشفيات، بحث مقدم لكلية التجارة، جامعة القاهرة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال.

40. [1]-محمد عبد العزيز: اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو 9000 و10011، مكتبة الاشعاع، الإسكندرية، 2000.

41. محمد ريحان: التسويق لخدمة الرعاية الصحية، بحث مقدم من خلال المؤتمر العربي الثالث، الاتجاهات التطبيقية الحديثة في إدارة المستشفيات: تقنية نظم المعلومات، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 5-6 ديسمبر 2004

42. محمد محمد إبراهيم: طبيعة حماية المستهلك في مجال الخدمات الصحية، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية، العدد الرابع، السنة الثالثة، ديسمبر، 1983

43. محمود جاسم الصميدعي: تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010

44. محمود حسن الغرباوي، نظم المعلومات الصحية المحوسبة وعلاقتها بالأداء الوظيفي "دراسة ميدانية على مراكز وكالة البحوث الصحية الأولية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2014

45. مصباح عبد الهادي حسن الدويك، نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010،

46. هدى جبلي، "قياس جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك البركة الجزائري"، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010

المراجع باللغة الفرنسية:

1. *beaver K, health care information systems, second edition, best practice series, CRC press LLC, Florida, USA, 2003*
2. *Claude vilcot, hervet leclet, indication qualité en santé : certification et evaluation des pratiques professionnelles, France : AFNOR, 2006,*
3. *Crame R, Raymond B, Fulfiling the Potential of clinical informationsystems, thez Permanente Dournal, Vol 7, No1, 2003K*
4. *P. Eiglier et E. Langeard, Servuction : le marketing des services, Paris : Edition International, cinquième tirage, 1994*
5. *Éric Volger, management stratégique des services : du diagnostic à la mise en œuvre d'une stratégie de services, paris, dumod, 2004*
6. *Farida Djellal et al, L'hôpital innovateur: de l'innovation médicale à l'innovation de service, paris, Masson, 2004*
7. *Fréderic Bielener, Christophe Semples : les fondements du marketing des services examen et evolution, revue française du marketing, n° 212, avril 2007*
8. *Hervé leteurte et autre, la qualité hospitalière, France : groupe berger – Hervé leteurte et autre, la qualité hospitalière, France : groupeberger – levrault, 2éme édition, 1999*

9. *Jocelyn Husser, le Management Stratégique de la qualité Hospitaliére par l'encadrementIntermédiaire, Genéve (anncy) : conférence internationale de Management stratégique, 13-16 juin 2006,*
10. *Kotler, K. Keller, D. manceau, B. Dubois: marketing management , 12eme édition, édition spéciale, publié par Pearson edition, Paris, 2006,*
11. *Lippeveld T., Saverbron R, Caland B, ''design and implementation of health information systemes'', WHO, Geneva, 2000*
12. *Malliaron M, Zyga S, advantage of information systems in healthservices, sport Management international journal, Vol 5, N 02, 2009,*
13. *Reid P, Compton D, grossman J & Fanfinong G, building a better delivery system : a new engineening, health care partnership, the national academies press, Washington, USA, 2005,*
14. *wager karen, lee frances & glaser dohn, managing health care information systems, dohn wuley & sons, Inc, Sun Francisco, CA, USA, 2005*
15. *WHO, Health Metrics Network, Frane work and standars for the development of country health information systems, first edition, WHO, Geneva, 2006.*