

المراجع

المراجع العربية

المذكرات والدوريات والرسائل الجامعية

المراجع الأجنبية وشبكة والانترنت

المراجع العربية:

1.القران الكريم

2.الحديث الشريف (سنن الترمذي والجامع الصغير للسيوطي)

- 3.د.إبراهيم عبد الله المنيف. إستراتيجية الإدارة اليابانية. الطبعة الأولى. الرياض. مكتبة العبيكان 1998م
- 4.د.احمد عبد الله الصباب(دكتور) أصول الإدارة الحديثة , الطبعة السابعة ,(جدة : دار البلاد للطباعة والنشر 1998م)
- 5.د.الغالي الحاج محمد، المنهجية البحثية في العلوم التربوية والنفسية، الطبعة الثانية.الخرطوم.مركز الباحث للطباعة 2004م
- 6.ايفرام توربان ,نظم دعم الإدارة نظم دعم القرارات ونظم الخبرة تعريب سرور علي إبراهيم سرور وآخرون الطبعة الرابعة المملكة العربية السعودية الرياض دار المريخ للنشر 2000م
- 7.بدوي محمود الشيخ , الجودة الشاملة في العمل الإسلامي , الطبعة الأولى , (القاهرة : دار الفكر العربي للنشر- والتوزيع 1421هـ/2000م)
- 8.بريان تراسي- القوانين العامة للنجاح. الطبعة الثالثة. السعودية.مكتبة جرير 2006م.
- 9.تشارلز دبليو.سور نسن وآخرون. التميز- في الجودة النوعية والأداء في التعليم العالي، نقله للعربية سمة عبد ربه، راجعه د.عبد المطلب يوسف جابر، الطبعة العربية الأولى،المملكة العربية السعودية،الرياض العبيكان للنشر 1427هـ -2006م
- 10.د.توفيق بن احمد خوجه، معجم جودة الرعاية الصحية تفسير المصطلحات ،الطبعة العربية الأولى، المملكة العربية السعودية الرياض- 1428هـ -2007م.

11. د.توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء :مداخل جديدة..للعالم
جديد الهندسة الإدارية،الجودة الشاملة،القياس المقارن ، (مصر-
الناشر دار النهضة العربية 1999م)
12. د.توفيق محمد عبد المحسن .تخطيط ومراقبة جودة المنتجات:
مدخل إدارة الجودة الشاملة . الزقازيق : الناشر- دار النهضة
العربية 1999م
13. د.توفيق محمد عبد المحسن ، مراقبة الجودة،مدخل إدارة الجودة
الشاملة وايزو 9000 بدون طبعة، مصر، مكتبة النهضة المصرية
2001-2002م
14. توني نيوباي- ترجمة شويكار زكي،التدريب على جودة الخدمة ،
الطبعة الأولى القاهرة-مجموعة النيل العربية ،2003م
15. د.ثابت عبد الرحمن إدريس، وآخرون، الإدارة الإستراتيجية :
مفاهيم ونماذج تطبيقية ،(الإسكندرية : الدار الجامعية 2002-
2003م)
16. جاسم مجيد ،دراسات في الإدارة والايزو،بدون
طبعة،الإسكندرية،مؤسسة شباب الجامعة،2002م
17. جاري ديسلر، أساسيات الإدارة: المبادئ والتطبيقات الحديثة
تعريب: د.عبد القادر محمد عبد القادر،مراجعة: د. درويش
مرعي،الطبعة الإنجليزية (الرياض: دار المريخ للنشر 2002م)
18. جفري إن لوينثال إعادة هندسة المنظمة:منهج الخطوة بخطوة
لتجديد حيوية الشركة،تعريب خالد بن عبد الله الدخيل الله مراجعة

أ.د. سرور علي إبراهيم سرور، الطبعة الإنجليزية (الرياض: دار المريخ للنشر 2002م)

19. جلال الصياد وعبد الحميد محمد دربيع. مبادئ الطرق الإحصائية. الطبعة الأولى. جدة- المملكة العربية السعودية: تهامة للنشر والتوزيع. 1404هـ - 1983م

20. جلال الصياد وعادل سمرة. مبادئ الإحصاء. الطبعة الأولى. جدة- المملكة العربية السعودية: مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بدون تاريخ.

21. جمال طاهر أبو الفتوح حجازي، إدارة الإنتاج والعمليات مدخل إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، الزقازيق مصر، مكتب القاهرة للطباعة والتصوير،

22. جوزيف كيلادا، تعريب سرور علي إبراهيم سرور (دكتور) و آخرون، الطبعة الإنجليزية، تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة، (الرياض: دار المريخ للنشر 1424هـ/ 2004م)

23. جون ف. ورغن، الأقسام الفاعلة بناء ثقافات التميز وتعزيزها في البرامج الأكاديمية، نقله إلى العربية د. ثائر ديب، الطبعة العربية الأولى (الرياض: مكتبة العبيكان: 1427هـ)

24. جيمس آر. شيرمان. التخطيط أول خطوات النجاح. ترجمة محمد طه علي وآخرون. الطبعة الأولى. الرياض. دار المعرفة للتنمية البشرية 1421هـ

25. جيمس تشامبي. إعادة هندسة الإدارة المطلب الحتمي للقيادة الجديدة. ترجمة عبد الرحمن بن احمد الهيجان وآخرون. الرياض . معهد الإدارة العامة 1995م
26. د. حامد احمد رمضان بدر، إدارة المنظمات: اتجاه شرطي، الطبعة الأولى، (الكويت: دار القلم للنشر والتوزيع 1982م)
27. حامد عبد الله السقاف , قياس الجودة في الشركات الخدمية , الطبعة الأولى , (السعودية , الخبر: 1422هـ/2001م)
28. د. حامد بن صالح الشمري، إدارة الجودة الشاملة: تحسين الإنتاجية في القطاع العام , الطبعة الأولى , (الرياض: 1425هـ/2004م)
29. د. حسين عثمان محمد عثمان. دروس في الإدارة العامة , (مصر- 1990م) المكتبة الإدارية , الدار الجامعية.
30. حسين محمد علي العلوي. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي . الطبعة الاولى . جدة . مركز النشر-العلمي جامعة الملك عبد العزيز 1998م
31. د. حنان عبد الرحيم الأحمدى (2000م). التحسين المستمر للجودة : المفهوم وكيفية التطبيق في المنظمات الصحية. الرياض. الإدارة العامة، المجلد الأربعون، العدد الثالث.
32. د. خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة : تطبيقات على القطاع الصحي , الطبعة الأولى , (الرياض : 1418هـ/1997م)

33. د. خضير كاظم محمود، إدارة الجودة : وخدمة العملاء , الطبعة الأولى (الأردن , عمان: دار المسيرة للنشر- والتوزيع والطباعة 1422هـ/2002م)
34. خضير كاظم محمود ، إدارة الجودة الشاملة , الطبعة الأولى , (الأردن , عمان : دار المسيرة للنشر- والتوزيع والطباعة 1421هـ/2000م)
35. ديان بون وريك جير جز , سامي حسن الفرس وآخرون , الجودة في العمل: دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية , الطبعة الأولى (الرياض: دار آفاق الإبداع العالمية للنشر- والإعلام 1416هـ/1995م)
36. رانجيت سنج مالهى. تعزيز الجودة الشخصية تقوية ذاتك من اجل بلوغ ذروة الاداء في العمل. الطبعة الأولى ،إعادة طبع الطبعة الاولى 2006م. السعودية. مكتبة جرير 2004م
37. رايموند مكليود , تعريب سرور علي إبراهيم سرور وآخرون, نظم المعلومات الإدارية , الطبعة الإنجليزية 1998م , دار المريخ للنشر, الرياض 2000م.
38. رايموند مكليود نظم المعلومات الإدارية الجزء الثاني تعريب سرور علي سرور وآخرون الطبعة العربية المملكة العربية السعودية الرياض دار المريخ للنشر 1990م
39. ريتشارد ل. ويليامز، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى جدة مكتبة جرير- 2003م.

40. ستيفن جورج، ارنولد ويمر زكيرتش، ترجمة حسين حسنين وآخرون، إدارة الجودة الشاملة: الاستراتيجيات والآليات المجرية في أكثر الشركات الناجحة اليوم، الطبعة الأولى، (الأردن، عمان: دار البشير 1419هـ/1998م).
41. ستيفن هاينز. التخطيط الاستراتيجي الناجح. الطبعة العربية الثانية. مصر. مكتبة الاسرة 2005م.
42. سعود الضحيان وعزت عبد الحميد ، معالجة البيانات باستخدام برنامج spss10 الجزء الثاني (الرياض 2002م) .
43. سر الختم محجوب علي (دكتور) تشخيص بيئة العمل وأنماط السلوك الإداري , (دار الزهراء للطباعة والنشر)
44. شارلز هل وجاريت جونز، الإدارة الإستراتيجية مدخل متكامل الجزء الأول، ترجمة ومراجعة د. رفاعي محمد رفاعي و د. محمد سيد احمد عبدالعال، الطبعة الانجليزية 1998م ، الرياض، دار المريخ للنشر 1421هـ - 2001م.
45. د. طارق السويديان وآخرون .كيف تكتب خطة إستراتيجية (قرطبة للنشر والتوزيع: الرياض: 1425هـ)
46. طارق شريف يونس ،الفكر الاستراتيجي للقادة- دروس مستوحاة من التجارب العالمية والعربية ،بدون طبعة مصر، المنظمة العربية للتنمية الادارية 2002م
47. د. طلال بن عايد الأحمدى الرياض : إدارة الجودة . معهد الإدارة العامة 1425هـ - 2005م

- 48.د.طلق عوض الله السواط وآخرون، الإدارة العامة المفاهيم، الوظائف، الأنشطة، الطبعة الأولى، المملكة العربية السعودية جدة، دار النوابع للنشر والتوزيع 1416هـ.
- 49.د.عايدة سيد خطاب. الادارة والتخطيط الاستراتيجي في قطاع الاعمال والخدمات "سياسات ادارية" . الطبعة الاولى.عين-شمس.دار الفكر العربي 1985م
- 50.د.عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الإستراتيجية لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين , الطبعة الأولى,(القاهرة : مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع 1999م)
- 51.د.عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. نظم المعلومات الإدارية(الأسس والمبادئ) .المكتبة العصرية بالمنصورة 2005م كلية التجارة جامعة المنصورة
- 52.د.عبد الرحمن إبراهيم الجويبر، إدارة الجودة الشاملة: الإلتقان : في الفكر الإسلامي المعاصر. , الطبعة الأولى ,(السعودية , المدينة المنورة: مطابع الرشيد 1425هـ/2005م)
- 53.د.عبد الرحمن احمد عثمان، مناهج البحث العلمي : وطرق كتابة الرسائل الجامعية , (الخرطوم: دار جامعة أفريقيا العالمية للنشر- 1415هـ/1995م)
- 54.د.عبد الرحمن توفيق، السيناريو : فن الحوار الاستراتيجي, ترجمة إصدارات بميك- أميرة نبيل, (القاهرة: سلسلة إصدارات مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك" مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع 2002م)

55. د. عبد الرحمن توفيق، التخطيط الاستراتيجي: هل يخلو المستقبل من المخاطر؟، الطبعة الأولى (القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك" مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع 2003م)
56. د. عبد الرحمن توفيق، الجودة الشاملة: الدليل المتكامل، (القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك" 2003م)
57. د. عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، (مصر- الإسكندرية : الناشر المكتب العربي الحديث بدون تاريخ)
58. عبد المحسن بدوي. الجودة الشاملة في العمل الإعلامي الأمني- الطبعة الأولى. الخرطوم. مركز دراسات المستقبل ابريل 2005م
59. د. عبد الناصر- الزهراني وآخرون، الاستراتيجيات، الطبعة الأولى، بيروت دار ابن حزم للطباعة والنشر- والتوزيع 1426هـ - 2005م
60. د. على السلمي، تطور الفكر التنظيمي، (مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، بدون تاريخ)
61. عمر احمد عثمان المقلي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، بدون طبعة، الخرطوم، بدون ناشر 2006م
62. فرانسيس ما هوني وكارل جي. ثور ترجمة عبد الحكم احمد الخزامي، ثلاثية إدارة الجودة الشاملة TQM : سلسلة ألا يزو، جائزة ديمنج اليابانية، معايير بالدريدج الأمريكية. الطبعة الثانية (القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع 2000م)
63. د. فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، القاهرة 1996م

64. د. مأمون الدرادكة وآخرون . الجودة في المنظمات الحديثة .
الطبعة الأولى. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2002م
65. د. مأمون الدرادكة وآخرون . إدارة الجودة الشاملة. الطبعة
الأولى. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2001م -1421هـ
66. د. مأمون السلطي، وآخرون , دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة
الجودة : ألا يزو 9000 , طبعة معادة عن الأولى , (دمشق: دار
الفكر 1999م)
67. د. محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات
, الطبعة الأولى (الأردن , عمان : دار وائل للنشر- والتوزيع 2004م
(
68. د. محفوظ جودة، وآخرون , منظمات الأعمال: المفاهيم
والوظائف , الطبعة الأولى , (الأردن, عمان : دائرة المكتبة
الوطنية, دار وائل للنشر والتوزيع 2004م)
69. محمد إسماعيل عمر، أساسيات الجودة في الإنتاج، بدون طبعة،
القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع 2000م
70. محمد بهجت جاد الله كشك, المنظمات وأسس إدارتها: مدخل
إلى إدارة المؤسسات الاجتماعية , (مصر- الإسكندرية : الناشر-
المكتب الجامعي الحديث 1985م)
71. د. محمد توفيق ماضي، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في
المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم: نموذج مفاهيمي
مقترح , (القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية
2002م)

72. د. محمد توفيق ماضي . إدارة الانتاج والعمليات. الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع , الإسكندرية
73. د. محمد زيان عمر ، البحث العلمي مناهجه وتقنياته ، الطبعة الرابعة، جدة السعودية ، دار الشروق للنشر- والتوزيع 1983م ص 289.
74. محمد عبد الوهاب العزاوي . إدارة الجودة الشاملة . الطبعة العربية .الأردن، عمان. دار اليازوري العلمية للنشر- والتوزيع 2005م
75. د. محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم , الطبعة الأولى , (الأردن، عمان :دائرة المكتبة الوطنية ,دار وائل للطباعة والنشر 2000م)
76. محمد مرعي مرعي دليل التشخيص وتحديد الاهداف ووضع الخطط في المؤسسات ، الطبعة الاولى، دمشق، دار الرضا للنشر- 1999م.
77. د. مدني عبد القادر علاقي، الإدارة دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية , الطبعة الثامنة،(جدة :مكتبة دار جدة للنشر- والتوزيع 1998م)
78. ناصر محمد ألعديلي وآخرون , الدليل العملي لتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية : الايزو 9000-2000 , الطبعة الأولى،(الأردن , عمان: دار آفاق الإبداع للنشر والأعلام 1422هـ/2001م)
79. وارين شممت وجيروم فاتجا , ترجمة محمد عبد الحميد مرسي-(دكتور) وآخرون , مدير الجودة الشاملة: الدليل العلمي

للقادة والمديرين لتحقيق إدارة الجودة الشاملة , الطبعة الأولى ,
(الرياض : دار آفاق الإبداع العلمي للنشر والإعلام 1418هـ/1997م)
80.و.لوتز،تصميم الاستبيانات-المسوحات الصحية في المجتمعات
المحلية،الطبعة العربية، الإسكندرية ،1989م،منظمة الصحة
العالمية.

81.وليم كوكران،ترجمة أنيس كنجو تقنية المعاينة
الإحصائية،الطبعة الثالثة،مطابع جامعة الملك سعود 1416 الموافق
1995م.

التقارير المذكرات و الصحف والمجلات و الرسائل الجامعية

82.الشركة السودانية للاتصالات المحدودة(سود اتل) التقرير
السنوي 1996م شركة مطابع السودان للعملة، الخرطوم 1996م.
83.الشركة السودانية للاتصالات المحدودة(سود اتل) تقرير تنمية
الموارد البشرية.

84.د.الطيب مختار الطيب، سوداتل تميز ونجاح، مكتبة سوداتل
1993-2000م.

85.جيم هيريرا رئيس قسم تنمية الموارد البشرية بالاتحاد الدولي
للاتصالات،إدارة الجودة الشاملة ، الاتحاد الدولي للاتصالات
المكتب الإقليمي للدول العربية ورشة عمل " إدارة الجودة الشاملة
(الإصدار الأول مايو 1997م)

86. جريدة الرياض السعودية العدد 13507 الجمعة 17 يونيو 2005م
87. جريدة الرياض السعودية العدد 13452 السبت 23 أبريل 2005م
88. صحيفة السوداني العدد رقم 822 بتاريخ 25/2/2008م مؤشرات كتاب الإحصاء السنوي للعام (2006).
89. صحيفة الصحافة العدد رقم 5276.
90. مجلة الاداري الناجح، نشرة ادارية تصدر عن ادارة التخطيط والمعلومات وزارة الاوقاف والشئون الاسلامية الكويت، العدد 81
91. مجلة صناع المستقبل العدد الرابع السنة الثالثة والعشرون الكويت ديسمبر 2007م دكتور فيصل الشريف عميد كلية العلوم الصحية <http://www.paaet.edu.kw/FutureMakers/FM4-23-2007/4.html>
92. إبراهيم حسن إبراهيم علي، اثر القيادة الإدارية على تخطيط الجودة الشاملة لعمليات منظمات الأعمال، دراسة حالة شركة النيل للبترول (1995-2004م). بحث دكتوراه غير منشور- الخرطوم 2005م.
93. النور قدف نوجي، التخطيط الاستراتيجي وأثره على الفعالية الاداره، دراسة تطبيقية للهيئة ألعامه للطيران المدني الفترة (1998-2000م)، بحث غير منشور، 2000م.

94. ذكية مصطفى النعيمة، اثر التطوير الإداري والتقني- على قطاع الاتصالات بالتركيز على الشركة السودانية للاتصالات "سوداتل"" 1994-2000م"، بحث غير منشور ، 2002م.

95. رحاب إبراهيم حسن، قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع خدمات الفنادق السودانية، بحث غير- منشور بحث غير- منشور، ابريل 2004م.

96. زينب عبدالعاطي عمر دور الإدارة الإستراتيجية في تحقيق أهداف المنشأة ، دراسة حالة شركة سكر كنانة 1993-2000م بحث غير منشور 2005م.

97. سلافه عبد المنعم طه علي، العلاقة الإنسانية وأثرها على السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال "بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات- سوداتل"، بحث غير منشور ، 2004م.

98. عبد المنعم خليل فضل ، التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات المصرفية وأثره على كفاءة الأداء المالي.دراسة حالة المصرف السوداني الفرنسي(1996-2000م) بحث غير- منشور 2004م ص 29-

32

99. عرفة عثمان مصطفى عبد الله، تكنولوجيا المعلومات وأثرها في بناء وتكوين الاستراتيجيات في منظمات الأعمال،دراسة حالة الشركة السودانية للاتصالات المحدودة-سوداتل، بحث غير- منشور ، 2003م.

100. فائزة ادم عيسى- تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأثره على الربحية في المؤسسات التجارية-دراسة حالة المؤسسة السودانية للمناطق والأسواق الحرة(1996-2000م) بحث غير منشور 2001م.
101. محمد علي محمد الحسين، دور التخطيط الاستراتيجي في التسويق المصرفي،دراسة حالة البنك السعودي السوداني(1995-1998م)، بحث غير منشور، 2000م.
102. مها عبد الفتاح احمد دور الإعلان والاتصال في انتشار خدمات الشركات،دراسة حالة الشركة السودانية للاتصالات المحدودة-سوداقل 1996-2000م"، بحث غير منشور، 2003م.
103. منصور محمد بشار احمد، اثر تحديد رسالة المنظمة في نجاح وتنمية الاستراتيجيات،دراسة حالة الشركة السودانية للاتصالات المحدودة"سوداقل 1999-2003م" بحث غير منشور، 2004م.
104. ناهد عثمان على بابكر،التغيير الاستراتيجي وأثره على القيم التنظيمية والانسانيه في منظمات الأعمال،دراسة حالة الشركة السودانية للاتصالات المحدودة-سوداقل، بحث غير منشور، 2002م.
105. ياسر- محمد خلف الله، إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في البنوك التجارية السودانية-دراسة حالة البنوك السودانية بالتركيز على البنك السعودي السوداني، بحث غير منشور،ديسمبر 2000م.
106. ياسر- مختار عمر احمد، اثر تطبيق نظم الجودة على كفاءة الأداء التسويقي في المؤسسات الخدمية(دراسة حالة الشركة

السودانية للاتصالات المحدودة-سود اتل) بحث غير منشور ، يوليو
2005م.