

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

أ- الكتب:

1. البكري، سونيا محمد، "إدارة الجودة الكلية"،الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002م.
2. الدرادكة، مأمون سليمان، "إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر، عمان، 2006.
3. الدرادكة، مأمون سليمان، وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001م.
4. الدرادكة، مأمون، وطارق الشبيلي، "الجودة في المنظمات الحديثة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2002م.
5. الحديدي، سيد، "أضواء على البحث العلمي"، دار القلم العربي بحلب، سوريا، 1993م.
6. السقاف، حامد عبدالله " المدخل الشامل والسريع لفهم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة " مكتبة المجتمع ، الرياض ، 1997 م .
7. السقاف، حامد عبد الله، "قياس الجودة في الشركات الخدمية"، مطبعة الشباب، الخبر، 1996م.
8. الشبراوي، عادل، "الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة"، الشركة العربية للإعلام العلمي، مصر، القاهرة 1995م.
9. الصرن، رعد حسن، "كيف تتعلم أسرار الجودة الشاملة"، دار علاء الدين للنشر، دمشق، الطبعة الأولى، 2001م.

10. العجي، ماهر، وطلال عبود، "دليل الجودة في المؤسسات والشركات بحسب المواصفات القياسية ISO9000"، دار الإمام الرضا للنشر، دمشق، 1999.
11. العزاوي، محمد عبد الوهاب، "إدارة الجودة الشاملة"، دار اليازوري العلمية للطباعة والنشر، الأردن، 2005.
12. العزاوي، محمد عبد الوهاب، "أنظمة إدارة الجودة والبيئة"، دار وائل للنشر، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2002م.
13. القزاز، إبراهيم إسماعيل، "ضبط الجودة بين النظرية والتطبيق" المكتبة العلمية، طرابلس، الجماهيرية الليبية، 1997ف.
14. اللوزي، موسى، "التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999م.
15. المدلل، توفيق، "أساسيات الهندسة الصناعية"، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة بغداد، كلية الهندسة، بغداد، العراق، 2002م.
16. النمر، سعود بن محمد، "السلوك الإداري"، مطابع الجامعة، الرياض، 1990م.
17. بدر، أحمد، "أصول البحث العلمي ومناهجه"، وكالة المطبوعات والإعلام، دولة الكويت، الطبعة الأولى، 1973م.
18. بدوي، عبد الرحمن، "مناهج البحث العلمي" وكالة المطبوعات، الكويت، 1997.
19. بسترفلد، دالي، "الرقابة على الجودة"، ترجمة سرور إبراهيم سرور، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1995م.
20. بلوط، حسن إبراهيم، "إدارة الموارد البشرية، من منظور استراتيجي"، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2002.

21. بن سعيد، خالد بن سعد، "إدارة الجودة الشاملة"، دار العبيكان والنشر، الرياض، 1997م.
22. بوك ديان، وريك جريجر، "الجودة في العمل دليلك الشخصي لتأسيس وتطبيق معايير الجودة الكلية"، ترجمة سامي الفرس، دار الأفاق العالمية، الرياض، 1996م.
23. توفيق، عبد الرحمن، "الجودة الشاملة الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات" إصدار مركز الخبرات المهنية، بمبك، جمهورية مصر العربية، 2003.
24. توفيق عبد المحسن، "تخطيط ومراقبة جودة المنتجات: مدخل إدارة الجودة"، دار النهضة، القاهرة، 1999م.
25. جابلونسكي، جوزيف، "إدارة الجودة الشاملة"، ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 1996م.
26. جودة، محفوظ أحمد، "إدارة الجودة الشاملة، مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004م.
27. حجاج، إيمان عبد الوهاب، "إدارة العمليات والإنتاج"، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2002م.
28. حمداوي، وسيلة، "إدارة الموارد البشرية" مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2004.
29. حمود، خضير كاظم، "إدارة الجودة الشاملة"، دار المسيرة للنشر والإعلام، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2000م.
30. حمود، خضير كاظم، "إدارة الجودة وخدمة العملاء"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2002م.
31. خناق، سناء عبد الكريم، "مظاهر الأداء الإستراتيجي والميزة التنافسية" جامعة ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، 2005.

32. رودرك ماكينلي, "تحقيق الجودة: الدليل العلمي لتطبيق الجودة", ترجمة صلاح عبد الله المعيوف, دار آفاق للنشر والإعلام, الرياض, 1999م.
33. رياض, محمد, "دليل تأهيل المنظمات العربية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة", المنظمة العربية للتنمية الإدارية, بحوث ودراسات(364), القاهرة, مصر, 2002.
34. ريتشارد وليامز, "أساسيات إدارة الجودة الشاملة", ترجمة محمد الحديدي, مكتبة جرير, الرياض, 2003م. الزبيدي, حمزة محمود, "التحليل المالي, تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل", مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع, الأردن 2000.
35. زهير ثابت, "كيف تقيّم أداء الشركات والعاملين", دار قباء للطباعة والنشر, القاهرة, مصر, 2001.
36. زويلف, مهدي حسن, "إدارة الأفراد (مدخل كمي)", دار مجدلاوي للنشر, عمان, الأردن, 1998.
37. زين الدين, فريد عبد الفتاح, "المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية", جامعة الزقازيق, مصر, 1996م.
38. زين الدين, فريد عبد الفتاح, "تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل", القاهرة, مكتبة النهضة, الطبعة الأولى, 1996.
39. زين الدين, فريد عبد الفتاح, "عن الإدارة, حلقات الجودة: المفهوم والتطبيق", دار الكتب المصرية, القاهرة, مصر, 1998م.
40. سليمان, حنفي محمد, "السلوك التنظيمي والأداء" دار الجامعات المصرية, القاهرة, مصر, 1990.
41. عبيدات, نوفل, وآخرون, "البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه", دار أسامة للنشر والتوزيع, الرياض, 1997م.

42. عقيلي، عمر وصفي، "إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد إستراتيجي)"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005م.
43. عقيلي، عمر وصفي، "مدخل إلى المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)" دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001م.
44. علوان، قاسم، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001:2000"، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
45. عودة، أحمد سلمان، وفتحي ملكاوي، "أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم"، مكتبة المنار، الزرقاء، الأردن، 1992م.
46. قدار، طاهر رجب، "المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والأيزو ISO 9000"، دار المصادر، الطبعة الأولى، دمشق، سوريا، 2000م.
47. كوهين، ستيفن، ورولاندراند، "إدارة الجودة الكلية في الحكومة: دليل عملي لواقع حقيقي"، ترجمة عبد الرحمن أحمد هيجان، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1997م.
48. كيلادا، جوزيف، "تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة"، تعريب د.م. سرور علي سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004م.
49. محمود، فتحي محمد، "الإدارة العامة المقارنة"، دار العلوم، الرياض، 1985م.
50. مصطفى، أحمد سيد، "إدارة الجودة الشاملة والأيزو"، جامعة الزقازيق، مصر، 2003م.
51. مكتب الهيرة للاستشارات وهندسة الجودة، "إدارة الجودة الشاملة"، طرابلس، ليبيا، 2003ف.
52. هانز، ماريون، "إدارة الأداء والدليل الشامل للإشراف الفعّال" ترجمة محمد مرسي وآخرون، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1409هجري.

53. هلال، محمد عبد الغني، "مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب"، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، 2000م.

54. هيو كوش، "إدارة الجودة الشاملة: تطبيق إدارة الجودة الشاملة واستمرار الالتزام بها"، ترجمة طلال الأحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2003م.

55. وكيل محمد سعيد، "وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية"، الجزائر، 1992م.

56. وليام لي مور، "حلقات الجودة وتغير انطباعات الأفراد"، ترجمة زين العابدين عبد الرحمن، مراجعة سامي الفرس، الإدارة العامة للبحوث، الرياض، 1995م.

ب- المقالات والبحوث والدوريات واللوائح:

1. أحمد سعيد درباس، "إدارة الجودة الكلية: المفهوم والتطبيق وإمكانية الإفادة منها" مجلة رسالة الخليج العربي، العدد 50، 1994م.

2. أحمد موسى الخطيب، "خطة عمل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم، الأدوات، المحاذير"، المركز العربي للتطوير الإداري، المؤتمر السادس للتدريب والتنمية 19-21 ابريل 1993م.

3. القاضي، فؤاد، "المشاركة في اتخاذ القرار"، مجلة الإدارة، المجلد 22، العدد 2، 1991.

4. المنواتي، علي حسين، "الجودة الشاملة والأيزو 9000 العلاقة والبعد"، مجلة الصناعة والتقنية، العدد 137.

5. بديسي، فهيمة، "إدارة الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق"، مجلة العلوم الإنسانية، منشورات جامعة منتوري، الجزائر، عدد 21، 2004.

6. جوزيف جابلونسكي، "تطبيق إدارة الجودة الكلية"، مجلة خلاصات، العدد 6، 1993م.

7. جوزيف جوران, "دليل جوران إلى تصميم الجودة", مجلة خلاصات, العدد 6, 1993م.
8. زين الدين، فريد عبد الفتاح، "حلقات الجودة كمدخل لتحسين مستوى خدمات وحدات الجهاز الحكومي: دراسة تحليلية", مجلة معهد الإدارة العامة, المجلد 28, العدد 3, 1996م.
9. صحيفة الوسط البحرينية، "6" سيجمنا تنافس الطرق الإدارية الأخرى", العدد 750, السبت 25 سبتمبر 2004م.
10. عبد الله موسى الخلف, "ثالث التميز: تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية", مجلة الإدارة العامة, المجلد السابع والثلاثون, العدد الأول, معهد الإدارة العامة, الرياض, 1997 م.
11. ميا علي، "إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في القطاع الصناعي السوري"، مجلة جامعة تشرين والبحوث العلمية، سورية، المجلد 22، العدد الثاني، 2000.
12. وثيقة أهداف الجودة للشركة لسنة 2011، رقم D-03 الصادرة عن رئيس مجلس الإدارة وممثل الإدارة للشركة بتاريخ 2011 / 11 / 1.
13. وثيقة سياسة الجودة السنوية بالشركة لسنة 2011، رقم D-02 الصادرة من رئيس مجلس الإدارة وممثل الإدارة للشركة بتاريخ 2011 / 11 / 1 مسيحي.

ج- الرسائل الجامعية:

1. أبو سعدة، إبراهيم محمد علي، "تقييم نظام قياس أداء العاملين في الأجهزة الحكومية وأثره على القرارات المتعلقة بسياسة الأفراد"، رسالة دكتوراه دولة (غير منشورة)، كلية التجارة، جامعة الأزهر 1996.

2. الربو، أبو القاسم علي، "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الجودة: دراسة ميدانية على مصنع الزجاج بالعزيرية" أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، 2002ف، رسالة ماجستير غير منشورة.
3. القحطاني، سالم سعيد، "إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي"، جامعة آل البيت الأردن، 1993 رسالة ماجستير غير منشورة.
4. المسلوب، رحومة عيسى، "اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المناخ التنظيمي في الشركة العامة للصناعات الكيماوية"، جامعة العقدة الفريد/كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، الجماهيرية الليبية، 2007ف، رسالة ماجستير غير منشورة.
5. النعساني، عبد المحسن عبد السلام، "تقويم نظم تقييم أداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس القاهرة 1997.
6. زيد ذنون يوسف، "التصنيع الخلوي"، رسالة ماجستير غير منشورة، وزارة العالي والبحث العلمي، جامعة الموصل، قسم الإدارة الصناعية، العراق، 2008\2009.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Cole, R.E.(ED), 1995, "The Death and life of the American Quality Movement", New York: Oxford University Press
2. Crosby, P. B., "Let's Talk Quality", McGraw-Hill, 1989
3. Crosby, P.B. "Quality is free Art of Making Quality Certain"، New York: McGraw – Hill Book Co. 1979

- Hansson, Jonas, "**Total Quality Management-Aspects of Implementation and Performance (Investigation with a Focus on Small Organizations)**", Doctoral Thesis, University of Technology, Sweden, 2003 .4
- Juran, J. M. "**Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook**". New York, The Free Press, 1989 .5
- Parajogo, Daniel & Brown, "**The Relationship between TQM Practices And The Role of Formal TQM Programs: An Australian Empirical Study**", .QMJ, Vol. 11, No. 4, 2004 .6

ثالثاً: المواقع الالكترونية:

- .1 <http://www.mrahim.com>
- ملتقى المهندسين <http://www.arab-eng.org/vb/t40260.html> .2
- العرب <http://www.al-hlol.com/main.php?pages=training> .3
- .4 <http://www.6-sigma.com>

5. <http://www.arabicstat.com> منتدى الأحصائيون العرب
6. <http://www.sixsigma.co.uk>
7. [/http://www.lncsm.org.ly](http://www.lncsm.org.ly) المركز الوطني الليبي للمواصفات والمعايير
- القياسية
8. <http://www.minshawi.com/vb>
9. <http://www.libya-elghad.net/lg> موقع ليبيا الغد
10. [/http://www.quality.org.ly](http://www.quality.org.ly) موقع الجمعية الليبية للجودة
11. <http://aichouni.tripod.com/indexara.htm>