

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية :

أ. المصادر:

1. القران الكريم

ب. الكتب:

1. إبراهيم عبد الهادي المليجي، استراتيجيات وعمليات الإدارة، مكتبة الجامعة الحديثة الإسكندرية - مصر، 2000م.

2. امجد الغانم، ألا يزو 9000 لسنة 2000 - خطوة جديدة نحو إدارة الجودة الشاملة جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين ، 2000م.

3. أحمد شاكر العسكري، التسويق - مدخل استراتيجي، دار الشروق، عمان، 2000م.

4. أحمد سيد مصطفى، التسويق العالمي - بناء القدرة التنافسية للتصدير، ناس للطباعة والنشر مصر، 2001 م.

5. أحمد سيد مصطفى، التنافسية في القرن الحادي والعشرين (مدخل إنتاجي)، المؤلف مصر، 2000م.

6. أحمد سيد مصطفى، تحديات العولمة والتخطيط الاستراتيجي - رؤية مدير القرن الحادي والعشرين، جامعة الزقازيق، مصر، 2000م.

7. أحمد علي عبد المجيد جبر، التسويق النظرية والتطبيق، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1986.

8. باسم مكحول، استراتيجيات وسياسات التصنيع الفلسطينية - المقومات والتحديات المتاحة في المديين القصير والطويل، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، فلسطين

2001 م.

9. باسم مكحول ونصر عطيان، هيكل التكاليف واقتصاديات الحجم في الصناعات الفلسطينية وأثرهما على القدرة التنافسية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية ماس، فلسطين، 2004م.
10. باسم مكحول، القدرة التنافسية للصناعات الفلسطينية مقارنة بالصناعة الأردنية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني ماس، فلسطين، 2006م.
11. توفيق عبد المحسن، التسويق وتدعيم القدرة التنافسية للتصدير، دار النهضة العربية، مصر 1997م.
12. توفيق عبد المحسن، التسويق وتحديات التجارة الالكترونية، دار النهضة، مصر، 2005م.
13. ثابت إدريس وجمال الدين المرسي، الإدارة الإستراتيجية (مفاهيم ونماذج تطبيقية) الدار الجامعية، مصر، 2006م.
14. جاسم مجيد، الإدارة الحديثة (التسويق - الوقت - الجودة)، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية - مصر، 2004م.
15. حسن علي الزغبى، نظم المعلومات الإستراتيجية (مدخل استراتيجي)، وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004م.
16. حسن عليية ، تنمية المهارات البيعية، دار رضا للنشر، عمان ، 2000م.
17. رضا آل علي وسنان الموسوي، إدارة الجودة والأيزو، الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2003م.
18. زكريا مطلق الدوري، الإدارة الإستراتيجية - مفاهيم وعمليات وحالات دراسية دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2005م.
19. زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية جامعة الزقازيق، مصر، 1996م.

19. سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، مصر، 2002م.
20. سونيا بكري، إدارة الإنتاج والعمليات - مدخل النظم، الدار الجامعية، مصر، 2001م.
21. سعيد ياسين، الإدارة الإستراتيجية، اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 1998م.
22. شارلز وجاريت جونز، الإدارة الإستراتيجية - مدخل متكامل، ترجمة رفاعي محمود رفاعي ومحمد احمد عبد المتعال، دار المريح للنشر، السعودية، 2001م.
23. طلعت اسعد عبد الحميد، التسويق الفعال - كيف تواجه تحديات القرن 21، مطبعة النيل مصر، سنة (بدون).
24. طارق طه، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية والحاسبات الآلية، دار الكتب، القاهرة، 2000م.
25. علم الدين أبو عاصي، إدارة التسويق، دار النشر للطباعة والتوزيع، الطبعة الثانية، غزة فلسطين، 1998م.
26. عايدة سيد خطاب، الإدارة الإستراتيجية: المخل إلى القرن الواحد والعشرون، الطبعة الرابعة، جامعة عين شمس، مصر، 2001م.
27. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية والإستراتيجية، دار غريب للنشر والطباعة، القاهرة 2001م.
28. عبد العزيز صالح بن حبتور، الإدارة الإستراتيجية (إدارة جديدة في عالم متغير)، المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2004م.
29. عمر وصفي عقلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة - وجهه نظر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2001م.
30. عمر وصفي عقلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، وائل للنشر، الأردن، 2000م.
31. عبد السلام أبو قحف، التنافسية وتغير قواعد اللعبة، مكتبة ومطبعة الإشعاع، مصر 1997م.

32. عباس الخفاجي، الإدارة الإستراتيجية (المدخل والمفاهيم والعمليات)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2004م.
33. عبد الحميد المغربي ورمضان غربية، التخطيط الاستراتيجي بقياس الأداء المتوازن المكتبة المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2006م.
34. عبد الفتاح نصر الله وطاهر عواد، واقع القطاع الصناعي في فلسطين، وزارة الاقتصاد الوطني، فلسطين، 2005م.
35. عبد الستار العلي، إدارة الإنتاج والعمليات - مدخل كمي، وائل للنشر والتوزيع، عمان 2000م.
36. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع مصر، 2001م.
37. عمر بن حمدو الحمود، تقنيات التسويق، شعاع للنشر والعلوم، سورية، 2005م.
38. عمرو حمد، القطاع الصناعي ودوره في دعم المنتج المحلي، الاتحاد العام للصناعات الفلسطينية، فلسطين، 2006م.
39. فريد زين الدين، دراسة تطبيقية لفرص تطبيق إدارة الجودة الشاملة على إحدى شركات الغزل والنسيج المصرية، منشورات جامعة الزقازيق، القاهرة، 1996م.
40. فريد زين الدين، تخطيط ومراقبة الإنتاج - مدخل إدارة الجودة الشاملة، دار الفكر العربي مصر، 1997م.
41. فريد راغب، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا - مدخل تكاملي تجريبي، شعاع للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1997م.
42. فريد النجار، إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا - مدخل تكاملي تجريبي، شعاع للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 1990م.

43. فلاح حسن الحسني، الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر، عمان، 2000م.
44. فرنسيس ما هوي وكارل جي تور، ثلاثية إدارة الجودة الشاملة، ترجمة عبد الحكيم الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2000م.
45. كاظم نزار الركابي، الإدارة الإستراتيجية (العولمة والمنافسة)، دار وائل للنشر، عمان 2004 م
46. مأمون السلطي، وسهيلة الياس، دليل عملي لتطبيق أنظمة الجودة- ايزو 9000، دار الغد، سوريا، 1999م.
47. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1999م.
48. محمد محمود النصر وعيدا لله محمد شامية، الاقتصاد الجزئي، الأمل للنشر والتوزيع عمان، 1989م.
49. محمود الصميدي، استراتيجيات التسويق - مدخل كمي تحليلي، الحامد للنشر والتوزيع عمان، 2004م.
50. محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك - مدخل استراتيجي، وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، 2001م.
51. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، 2005م.
52. محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، 2005م.
53. محمد الحناوي ومحمد الصحن، مقدمة في الأعمال والمال، الدار الجامعية، مصر، 1999م.
54. محمد نصر، دور القطاع الصناعي في التنمية الاقتصادية الفلسطينية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية ماس، فلسطين، 2002م.

55. محمود جاسم الصعيدي وبشير عباس العلاق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002م.
56. محفوظ احمد جودة، إدارة الجودة الشاملة - مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، 2006م.
57. مؤيد عبد الحسين الفضل ويوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة - من المستهلك إلى المستهلك - منهج كمي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2004م.
58. موسى المدهون وإبراهيم الجزراوي، تحليل السلوك التنظيمي، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان، 1995م.
59. ماجدة العطية، سلوك المنظمة - سلوك الفرد والجماعة، دار الشرق للنشر والتوزيع، عمان 2003م.
60. مأمون الدرادكة وطارق الشبلي، الجودة في المنظمة الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، 2002م.
61. مأمون الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، 2006م.
62. منشورات جامعة القدس المفتوحة، مبادئ التسويق، مطابع الجامعة، الأردن، 1998م.
63. منشورات جامعة القدس المفتوحة، قنوات التوزيع، مطابع الجامعة، عمان، 1998م.
64. منشورات جامعة القدس المفتوحة، الإدارة الإستراتيجية، مطابع الجامعة، عمان، 2006م.
65. منشورات جامعة القدس المفتوحة، سلوك المستهلك، مطابع الجامعة، عمان، 1999م.
66. منشورات جامعة القدس المفتوحة، إدارة المبيعات، مطابع الجامعة، عمان، 1993م.
67. منشورات جامعة القدس المفتوحة، مبادئ الاقتصاد (1)، مطابع الجامعة، عمان، 2000م.
68. نعيم العبد عاشور ورشيد نمر عودة، مبادئ التسويق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2002م.

69. ناجي معلا ورائف توفيق، أصول التسويق: مغل تحليلي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر عمان ، 2005م.

70. ناصر العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي - منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العامة السعودية، 1995م.

71. نظام سويدان وشفيق حداد، التسويق - المفاهيم المعاصرة، الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2003م.

72. نبيل مرسى، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر 1998م.

ج. المقالات العلمية:

1. توفيق عبد المحسن، دور العوامل غير السعرية في تدعيم القدرة التنافسية لمنشآت النسيج السعودية - دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد الأول، العدد الأول القاهرة، 1995م.

2. توفيق عبد المحسن، تدعيم القدرة التنافسية للصادرات المصرية من وجهه نظر شركات التجارة الخارجية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الأول، القاهرة، 1991م.

3. جون سي وديفيد قوبيل ، إدارة الجودة الشاملة وتجارب عشر مؤسسات تجارية صغيرة، مجلة أفاق التجارية ، المجلد 35، الولايات المتحدة الأمريكية، 1995 م.

4. سليمان عبيدات ومروان الكردي، الجودة والعوامل المؤثرة عليها - دراسة تحليلية لقطاع صناعة الطباعة في الأردن، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 25، العدد الأول، عمان 1998م.

5. فوزي البواب ،إدارة الجودة الشاملة، مجلة الإنماء والإدارة، المجلد (بدون)، العدد 28 عمان، 1995م.

6. محمد احمد الطراونة، الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الأردنية ، دراسة ميدانية ، دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 1، العدد 3 عمان ،1996م.

7. محمد أحمد الطراونة، الجودة الشاملة والقدرة التنافسية - دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الدوائية في الأردن، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 9، العدد 1، عمان 2002م.

8. منظمة التوصيف العالمية، فلسطين تتقدم على دول عربية وأفريقية في عدد شهادات الجودة العالمية، مجلة الأيام، العدد 3575، فلسطين، 2006/1/1م.

9. نعيم المصري، صناعة البلاستيك بمحافظات الوطن، مجلة الصناعة، وزارة الاقتصاد الوطني، فلسطين، 2006م.

د. الرسائل العلمية:

1. إسماعيل المقبول، " إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مجال نظام التدريب في السودان"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2008م.

2. احمد محمد، " اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المنظمات في قطاع الأعمال في السودان - دراسة نموذج شركة البنبان خلال الفترة 1995- 2004"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2006م.

3. إحسان إبراهيم، " اثر الدوافع على تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات خاصة والعامة في السودان"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2005م.

4. إبراهيم علي، " اثر القيادة الإدارية على تخطيط الجودة الشاملة عمليات منظمات الأعمال - حالة شركة النيل للبترول خلا الفترة 1995- 2004"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2005م.

5. احمد السيد, " العلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية- دراسة حالة شركة الجياد لصناعات الشاحنات والسيارات المحدودة", رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, السودان, 2003م.
6. إيهاب محمد, " قياس تكاليف جودة الإنتاج وأثره على تقويم أداء القطاع الصناعي في السودان- دراسة حالة مجموعة شركات بيطار", رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة السودان, السودان, 2007م.
7. المعتر عمر, " نظام إدارة الجودة ISO بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات ", رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة جوبا, السودان, 2005م.
8. برعي علي, " اثر تطبيق نظم إدارة الجودة في رفع مستوى الأداء الإداري بمركز التدريب النفطي خلال الفترة 2002- 2005", رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة السودان, 2008م.
9. رحاب حسن, " قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع خدمات الفنادق السودانية", رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, السودان, 2004م.
10. داليا سليمان, " جودة الخدمات المصرفية وتحقيق رضا العملاء- دراسة حالة البنوك التجارية السودانية خلال 2000- 2006" رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الدراسات العليا - جامعة السودان, السودان, 2007م.
11. سعيد موسى, " ضبط الجودة في صناعة المنتجات الغذائية- دراسة حالة مصنع سعيد للمواد الغذائية", رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, السودان, 2004م.

12. صلاح حسيب, " إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي السوداني بالتطبيق على المصانع الحائزة على شهادة الجودة العالمية بولاية الخرطوم خلال الفترة 1994- 2003 ", رسالة دكتوراه غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, السودان, 2006م.
13. عبد الرزاق احمد, اثر الاستراتيجيات والسياسات التسويقية على الأداء بالتطبيق على شركة الخطوط الجوية السودانية خلال 1994- 2005, رسالة دكتوراه غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, السودان, 2006م.
14. عرفة موسى, " اثر تطبيق نظم إدارة الجودة على زيادة فعالية الأداء الإنتاجي في المنشآت الصناعية السودانية- دراسة حالة بعض المنشآت الحائزة على شهادة الايزو 9001:2000 خلال الفترة 1999- 2005", رسالة دكتوراه غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, السودان, 2006م.
15. علي ميا, إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات وشركات القطاع العام الصناعي في الجمهورية العربية السورية, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة تشرين سوريا, 2000م.
16. عماد أبو شناف, الميزة التنافسية في المؤسسات الاقتصادية - مصدرها تنميتها وتطويرها رسالة دكتوراه غير منشورة, جامعة الجزائر, الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية 2002م.
17. فائزة ادم عيسى, " تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الربحية في المؤسسات التجارية- دراسة حالة المؤسسة السودانية للمناطق والأسواق الحرة خلال الفترة 1996- 2000", رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة السودان, السودان, 2001م.
18. مازن مسودة, " اثر تطوير الموارد البشرية الصحية في تحقيق الجودة الشاملة- دراسة ميدانية تحليلية تطبيقية على المستشفيات الأردنية الخاصة خلال الفترة 1995- 2003", رسالة دكتوراه غير منشورة, كلية الدراسات العليا- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا, السودان, 2004م.

19. مشاعر محمد، " اثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الإنتاجية- دراسة حالة شركة الخرطوم لتصنيع الصمغ العربي المحدودة خلال الفترة 1999- 2003"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2004م.
20. محمد يا غي، إدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية على سلطة الكهرباء الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، 1999م.
21. محمود رفيق المدهون، تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة - دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية للصناعات الغذائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان 1999م.
22. مسعود عبد الله بدوي، إدارة الجودة وتأثيرها على أداء المنشآت في دولة الإمارات العربية دراسة باستخدام التحليل المساري، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان 1999م.
23. نحاسية رتيبة، أهمية اليقظة التنافسية في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة - دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائرية، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، 2003م.

هـ. المؤتمرات والندوات والبحوث:

1. أمجد الغانم، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة ونظام إدارة الجودة العالمي الآيزو 9000، ورقة عمل منشورة، شركة النخبة للنظم الصناعية والإدارية، فلسطين، 1999م.
2. باسم فرحات، القطاع الصناعية ودورة في الاقتصاد الفلسطيني - التحديات والصمود، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الاقتصادي للجامعة العربية الأمريكية، فلسطين، 2006م.

3. سيد الخولي وهناء البوريني، تقييم انخفاض مستوى إدارة الجودة الكلية للخدمات عن المستوى العالمي

- مع التطبيق على المستشفيات في القاهرة الكبرى، بحث مقدم في المؤتمر السادس للتدريب والتنمية

الإدارية، القاهرة، (19- 21) أبريل 1990م.

4. علي السلمي، نموذج قياس الفجوة التنافسية، ورقة قدمت لمؤتمر: الإدارة الإستراتيجية والقيم التنافسية

لمنشآت الأعمال العربية، للجمعية العربية للإدارة ، الإسكندرية - مصر

(30- 31 أكتوبر) 1999م.

5. محمد الخطيب، خطة عمل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة - المفاهيم والأدوات والمحاذير

بحث مقدم في المؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية، القاهرة، من 19- 21 أبريل 1993م.

6. محمد عشري عبد المهدي، مناهج ومؤشرات القدرة التنافسية للجامعات العربية، ورقة قدمت لمؤتمر:

القدرة التنافسية للجامعات ومؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي المصرية والعربية في إطار

اتفاقيات تحرير التجارة الدولية في الخدمات، جامعة حلوان، مصر

(7- 9 مايو) 2006م.

7. هاني العمري، منهجية إدارة الجودة الإستراتيجية - التحول العالمي الحديث في بناء الجودة التنافسية،

ورقة قدمت للمؤتمر الأول للجودة: السعي نحو الارتقاء والتميز - الواقع والطموح، الناشر (بدون)،

السعودية، (16- 18 مارس) 2005م.

و. المؤسسات الغير حكومية:

1. الجمعية العلمية الملكية، المقدرة التنافسية للمنتجات الأردنية وسبل تعزيزها، مركز تكنولوجيا الحاسوب

والتدريب والدراسات الصناعية، عمان ، 1997م.

ز. المؤسسات الحكومية:

1. السلطة الوطنية الفلسطينية، مؤسسة المواصفات والمقاييس الفلسطينية، بيانات غير منشورة دائرة الجودة والتأهيل، 2006م.

2. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، لبيانات المسح الصناعي لعام 2005م.

3. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، مسوحات الحسابات القومية للأعوام 1995م - 2005م.

ح. المقابلات:

1. أحمد الكرد، عضو مجلس الإدارة بالإتحاد العام للصناعات البلاستيكية والوكيل المعتمد للمواد الخام في فلسطين، 2007/11/1م.

2. سامي النفار، رئيس الاتحاد العام للصناعات البلاستيكية، فلسطين، 2007/10/24م.

3. سامي أبو ظريفة، مدير عام المشروعات الصناعية في فلسطين، بتاريخ 6 / 5 / 2008م.

4. علي عبد الله الحاكم، كلية التجارة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، بتاريخ 2006/9/5

م.

5. عبد الفتاح نصر الله، مدير دائرة التخطيط والسياسات في وزارة الاقتصاد الوطني، فلسطين بتاريخ

2006 / 10 / 18م، وبتاريخ 4 / 2 / 2008، وبتاريخ 3 / 5 / 2008م.

ثانياً : المرجع الانجليزية :

1. James A. Belohlav , " The Evolving Competitive Paradigm ", Business Horizons ,USA. 1996 .
2. Cengiz Haksever, " Total Quality Management in the Small Business Environment", Business Horizons , USA , 1996
3. Enitai Etzion: Modern organizations, Englewood Cliffs, N.J. Brenticehall, 1964.
4. Sean B . Eon and Demetrius karathanos," The Role of Expert Systems in Improving the Management of Processes in Total Quality Management Organizations " , Sam Advances Management Journal , USA , July1996.
5. Hamid Noori and Russell Radford, Production and Operations Management: Total Quality and Responsiveness, : McGraw - Inc USA , 1995.
6. Marilyn M . Helms, " Perspectives on Quality and Productivity for Competitive Advantage" , The TQM Magazine ,USA.1996
7. Thomas. H. Patten. Jr ., " Beyond System – Thepoltices Of Managing In TQM Environment" , Mational Productivity Review , Winter , 1991- 1992
8. Patricia . Wood , "How Quality Coverment Is Being Achieved" , National Productivity Review , Vol . 11,No.2,1992

ثالثاً : مواقع الانترنت:

1. منتدى مجموعات إدارة المـــوارد البشـــرية، عملاء المنشأة

موقع إلكتروني: WWW. Goggle .com /Group.Com /V b /Show thread. php

2. موقع إلكتروني: WWW. Almuallem. Net / Jawda. Html .

3. سلسلة دورية تعنى بقضايا التنمية في الأقطار العربية، العدد 24، ديسمبر 2003م

موقع إلكتروني: WWW.Google.Com /Arab-API.Org /Develop.

4. موقع إلكتروني: WWW. Thisissyria .Net / 2005 /02 .

5. وقع إلكتروني: WWW.Mng8 . Com /Info / Showmsg .Ph .

6. موقع إلكتروني: WWW. Ngoce . Org / Content / Swot 1 . Doc

7. موقع إلكتروني: WWW . Islam memo. CC / Article 1 . Aspxx ?Id

8. منتدى العراق للأوراق المالية، موقع إلكتروني: WWW. Iraqism. com /vb