

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: الكتب

١. أيمن عودة المعاني، الإدارة العامة الحديثة، (عمان: دار وائل للنشر، ٢٠١٠م).
٢. بول ج. ستينبارت، مارشال رومني، نظم المعلومات المحاسبية، (الرياض: دار المريخ للنشر، ٢٠٠٩م).
٣. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، (عمان: دار الحامد، ٢٠٠٥م).
٤. حازم حسن صبحي، إدارة المعرفة بناء لبنات النجاح، (القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١م).
٥. حمادة الخطيب، إعداد الرسائل الجامعية وكتابتها، (عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦م).
٦. راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٢م).
٧. سادات فيصل عبد الفتاح صالح، نظم المعلومات المحاسبية، (الخرطوم: دار جامعة القرآن للطباعة والنشر، ٢٠١٠م).
٨. سعد زناد درويش المحيوي، د.صلاح الدين عواد كريم الكبيسي، إدارة المعرفة - مفاهيم أساسية نماذج عمليات، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٤م).
٩. سوسن شاكر مجيد، د. محمد عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧م).
١٠. سيد محمد جاد الرب، موضوعات إدارية متقدمة، (الإسماعيلية: دن، ٢٠٠٩م).
١١. عامر إبراهيم قنديلجي، وآخرون، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧م).
١٢. علاء فرحان طالب، وآخرون، المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠١٠م).
١٣. فاطمة عوض صابر، وأ.د. مرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، (الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ٢٠٠٠م).
- ١٣.١٤. فائز جمعة صالح النجار، أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، (عمان: دار الحامد، ٢٠٠٨م).
١٥. محسن أحمد الخضير، التسويق المصرفي - المدخل المتكامل لحل المشاكل المصرفية، (القاهرة: مكتبة الأنجلو، ١٩٩٩م).
١٦. محمد سعيد عبدالله، التسويق في مجال الخدمات المصرفية، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠١٠م).
١٧. محمد غنيم، التسويق والتجارة الإلكترونية، (المنصورة: المكتبة العصرية، ٢٠٠٨-٢٠٠٩م).

١٨. محمود جاسم ويوسف الصميدعي، ردينة عثمان، التسويق المصرفي، (عمان: دار المناهج والتوزيع، ٢٠٠١م).

١٩. مروان عبدالمجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، (عمان مؤسسة الوراق، ٢٠٠٠م).

٢٠. هناء عبد الحليم سعيد، إدارة التسويق، (القاهرة: د.ن، ١٩٩٣م).

ثالثاً: الدوريات والمجلات العلمية

١. أميرة محمد النعمة، دور نظم المعلومات في إدارة الكوارث، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، (كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، العدد الأول/ج ٢، ٢٠١١م).

٢. بريس عبدالقادر، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة إقتصاديات شمال أفريقيا، (الجزائر: العدد الثالث، ٢٠٠٤م).

٣. توفيق أحمد عطية الله، أثر خصائص المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية كما يراها العاملين في الوظائف الإدارية في جامعة الطائف، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، (كلية التجارة جامعة بنها، العدد الثاني، ٢٠١٠م).

٤. ثابت عبدالرحمن أديس، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات - دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، (مجلس النشر العلمي جامعة الكويت، المجلد الرابع، العدد الأول، ١٩٩٦م).

٥. رشا محمد الساعد وحسين محمود حريم، علاقة إدارة المعرفة وتقنيات المعلومات بالميزة التنافسية للمنظمة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، (كلية العلوم التطبيقية، المجلد الثامن العدد الأول، ٢٠٠٥م).

٦. رشاد محمد الساعد وحسين محمود حريم، علاقة إدارة المعرفة بالميزة التنافسية للمنظمة، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية - العلوم الإنسانية، (عمادة البحث العلمي، جامعة العلوم التطبيقية، المجلد (٨) العدد الأول، ٢٠٠٥م).

٧. عامر عبد الرحمان الشيخ، الاستخدامات الإلكترونية في القطاع المصرفي، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، (عمان، المجلد (١٩) العدد الثاني، ٢٠٠٢م).

٨. عبدالله بن عبد الرحمن البريدي، إدارة المعرفة منظور ثقافي حضاري، مجلة الإدارة العامة، (الرياض: معهد الإدارة العامة، المجلد (٥١) العدد الرابع، ٢٠١١م).

٩. عزة أحمد الشربيني، إدارة المعرفة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية في شركات الأعمال بمحافظة الدقهلية، المجلة المصرية لدراسات التجارية، (كلية التجارة جامعة المنصورة، المجلد (٣١) العدد الثاني، ٢٠٠٧م).

١٠. علاء محمد شكري عبد الحميد، دور إدارة المعرفة في بناء وإدارة المحافظ الإستثمارية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، (كلية التجارة جامعة سوهاج، المجلد (٢٥) العدد الأول، ٢٠١١م).

١١. علاء محمد شكري عبد الحميد، دور إدارة المعرفة في بناء ودارة المحافظ الإستثمارية، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، (كلية التجارة جامعة سوهاج، المجلد (٢٥) العدد الأول، ٢٠١١م) .
١٢. عمرو محمد أحمد عواد، النتائج التنظيمية والفردية لإدارة المعرفة - دراسة تطبيقية، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، (كلية التجارة جامعة بنها، العدد الثاني المجلد الأول ٢٠٠٧م).
١٣. غزاي عمر، الخدمات المصرفية في ظل التحولات العالمية، مجلة إبحاث إقتصادية، (كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير جامعة البليدة الجزائر، العدد الرابع ٢٠٠٨م) .
١٤. فراس محمود أبو معمر، قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية "سلسلة الدراسات الإنسانية"، (المجلد (١٣) العدد الأول، ٢٠٠٥م) .
١٥. قاسم نايف علوان وأ. فتحية أبوبكر محمد، قياس وتقويم جودة الخدمات التي تقدمها المستشفيات الليبية، مجلة الإداري، (مسقط: معهد الإدارة العامة، مارس ٢٠٠٨م).
١٦. محمد فؤاد محمد محمد حسان، قياس جودة الخدمات في شركات التأمين بالتطبيق علي شركات القطاع العام، مجلة آفاق جديدة، (كلية التجارة جامعة المنوفية، العدد الثالث ١٩٩٧م).
١٧. منى يوسف شفيق، تأثير الثقة والرضا على العلاقة بين الجودة المدركة للخدمة وولاء العميل، مجلة الدراسات المالية والتجارية، (كلية التجارة جامعة بني سويف، العدد الثالث، ٢٠٠٩م) .
١٨. نموذج مقترح للعلاقة بين قدرة البنوك التجارية المصرية على إدارة المعرفة وبناء العلاقات مع العملاء، المجلة المصرية للدراسات التجارية، (كلية التجارة جامعة المنصورة، المجلد (٣٣) العدد الثاني، ٢٠٠٩م).
١٩. نعيمة حسن جبر رزوقي، إدارة المعرفة وهندستها لتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، (الكويت، العدد (١١٧) ٢٠٠٥م).
٢٠. نهلة أحمد محمد قنديل، تضمين مشاركة العميل في تقديم الخدمة وأثرها على مستوى الخدمة المقدمة، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، (كلية التجارة جامعة سوهاج المجلد (٢٠) العدد الأول، ٢٠٠٦م).
٢١. هالة طه محمد، إدارة المعرفة دراسة تطبيقية في شركات أدوية قطاع الأعمال العام، مجلة البحوث الإدارية، (القاهرة: أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، العدد الثالث، ٢٠٠٥م).
٢٢. الهام يحيوي، الجودة كمدخل لتحسين الأداء المالي للمؤسسات الصناعية الجزائرية، مجلة النهضة، (كلية الإقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة، المجلد (٨) العدد الثالث، يوليو ٢٠٠٧م).
٢٣. يونس عبدالعزيز مقدادي، أثر تطبيق مقاييس الجودة للخدمات المصرفية على إتجاهات عملاء البنوك التجارية الأردنية- دراسة ميدانية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، (كلية التجارة جامعة القاهرة، العدد (٧٤)، ٢٠٠٩م).

رابعاً: الرسائل الجامعية

١. حاتم باسرده، أثر إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية لقطاع الإتصالات اليمنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، (كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية بغزة، ٢٠٠٩م).
٢. رؤى رشيد سعيد آل قاسم، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة المصرفية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، (جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا كلية الأعمال، ٢٠٠٨م).
٣. محمد راجح أبو عواد، أهمية منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، (جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية، ٢٠٠٨م).
٤. نوال محمد النادي صبح، نموذج مقترح لإدارة المعرفة كمدخل للتطوير التنظيمي، رسالة دكتوراة في إدارة الأعمال غير منشورة، (جامعة المنصورة كلية التجارة، ٢٠٠٩م).

خامساً: المؤتمرات العلمية

١. خير الدين عبد ربه الحمري، مصادر التمويل ومتطلبات الإنفاق ودورها في دعم بناء راس المال الفكري والمعرفي، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون، إدارة المعرفة الإستراتيجيات والتحديات، (كلية التجارة جامعة المنصورة، الفترة من ٥-٦ مايو ٢٠١٠م).
٢. علي بن صالح الشايع، التحديات التي تواجه الجامعات السعودية نحو التحول لمجتمع المعرفة، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون، إدارة المعرفة الإستراتيجيات والتحديات، (كلية التجارة جامعة المنصورة، الفترة من ٥-٦ مايو ٢٠١٠م).
٣. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة وبناء القدرات المؤسسية، الملتقى العربي الثالث إدارة الجودة الشاملة وبناء القدرات المؤسسية، (الشارقة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الفترة من ١٥-١٧ مارس ٢٠٠٩م).
٤. ممدوح عبد العزيز الرفاعي، نحو نظرية لإدارة المعرفة، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون، إدارة المعرفة الإستراتيجيات والتحديات، (كلية التجارة جامعة المنصورة، الفترة من ٥-٦ مايو، ٢٠١٠م).

سادساً: مصادر الإنترنت

1. www.skyrme.com/insights/22km.htm.
2. financialmanager.wordpress.com/2009/12/27/cap/Available at