

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. أحمد إبراهيم أبو سن العلاقات العامة في الدولة الحديثة المطبعة العصرية دبي 1989
2. أحمد إبراهيم أبوسن- العلاقات العامة في الدولة الحديثة -المطبعة العصرية دبي 1989
3. إبراهيم الفقى- العمل الجماعي - دار أجيال للنشر والتوزيع 2009
4. إبراهيم جمعه - التأثير في الجماهير عن طريق الخطابة - دار الفكر العربي بدون تاريخ
5. أبي سعيد الديوه جي، المفهوم الحديث لإدارة التسويق، الحامد للنشر والتوزيع، عمان،
6. أحمد الطراونه العلاقات العامة صناعة القرن مركز التميز للمنظمات غير الحكومية 2002
7. إسماعيل السيد وآخرون، التسويق، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
8. إسماعيل السيد، مبادئ التسويق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998
9. أحمد إبراهيم عبدالهادي :إدارة التسويق : مبادئ علمية ومشكلات تطبيقية فى الدول النامية ، بنها ، مكتبة الجامعة 2002
10. أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة، اتصالات، معلومات، قرارات، دار ا لجامعة، الإسكندرية، 2000.
11. أمين عبد العزيز حسن، استراتيجيات التسويق في القرن الحادي والعشرين، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، 2001.
12. أمين عبد العزيز حسن - إدارة الأعمال وتحديات القرن الحادى والعشرين - دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع 2001
13. أمين عبد العزيز حسن، إستراتيجية الترويج في القرن العشرين، دار قباء للنشر والطباعة والتوزيع، القاهرة، 2001.
14. أحمد سيد مصطفى، دليل الجودة الشاملة والإيزو 9000، دليل عصري للجودة والتنافسية، أحمد سيد مصطفى، القاهرة، 2005 ..أحمد سيد مصطفى، تحديات العولمة والتخطيط الاستراتيجي، م د ن، 2000.
15. أحمد شاكور العسكري، دراسات تسويقية متخصصة، ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
16. احمد الشامى ادارة الجودة الشاملة المفهوم والتطبيق فى الجمهورية اليمنية ؛ مجلة الادارى-العدد76 مارس1999 معهد الإدارة العامة- مسقط
17. أمير تاج الدين- فن التسويق - كنون للنشر والتوزيع
18. أمير تاج الدين- فن التسويق تعلم أصول المهنة الأولى في العالم كنوز للنشر والتوزيع 2008م
19. بابكر مبارك عثمان المدخل لإدارة الجودة الشاملة دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة 2006
20. باول تيم ، 50 طريقة فعالة للاحتفاظ بعميلك مكتبة جرير الرياض 2007
21. بدر الدين ميرغنى -الاتجاهات الفكرية الحديثةللادارة العامة جامعة الرباط 2005 الخرطوم

22. بشير العلاق، قحطان العبدلي، سعد غالب ياسين، استراتيجيات التسويق، دار
زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999 .
23. توفيق ماضي - دارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية - مجلة المنظمة العربية
للتنمية الإدارية القاهرة 2002
24. توفيق محمد عبد المحسن، التسويق، مدخل تدعيم القدرة التنافسية في الأسواق الدولية،
دار النهضة العربية، مصر، 2002
25. ثابت عبد الرحمن نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة -إدريس - الدار
الجامعية - الإسكندرية - 2005م
26. ثابت محمد إدريس، بحوث التسويق، شركة جلال للطباعة، الإسكندرية، 2002.
27. ثابت محمد إدريس، جمال الدين محمد المرسى، التسويق المباشر، الدار الجامعية،
القاهرة، 2003 .
28. ثامر البكري، التسويق، أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري العلمية للنشر
والتوزيع، الأردن، 2006.
29. جابر محمد الطماوى العلاقات العامة وتطبيقاتها العملية القاهرة جامعة الأزهر
الشريف 1999
30. جمال الدين محمد ،مصطفى محمود أبوبكر، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع
مدخلك لتحقيق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة ،الدار الجامعية 84 شارع
زكريا غنيم 2007
31. جمال الدين محمد مرسى خدمة العملاء مدخل تحقيق التميز ، الدار الجامعية شارع
زكريا غنيم 2005
32. جمال الدين محمد ومصطفى محمود ابوبكر -دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع -
مدخلك لتحقيق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة ، الدار الجامعية /شارع
زكريا غنيم الاسكندرية بدون تاريخ
33. جمال الدين محمد مرسى ومصطفى محمود ابوبكر ، دليل فن خدمة العملاء اشارع
زكريا غنيم بدون تاريخ الاسكندرية
34. جون وشيرلى باين الاجتماعات الناجحة ، الجمعية البريطانية لادارة الاعمال الدار
العربية للعلوم مركز التعريب والبرمجة ، القاهرة 1998
35. جون وسيتود، إعداد خطط التسويق خلال ثلاثين دقيقة، الدار العربية للعلوم، 1999.
36. حداد، شفيق وجوده، محفوظ، " أثر دوافع تعامل العملاء مع المصارف التجارية على
درجة ولائهم لها - دراسة ميدانية على عملاء المصارف التجارية في الأردن"،
جامعة العلوم 2003
37. خالد على عسيري المعادلة الصعبة :ادارة الخدمة العميل ولحظة صدق الرياض
2005
38. خالد بن سعيد عبد العزيز، إدارة الجودة الشاملة، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية،
1997
39. خالد بن سعد عبد العزيز، إدارة الجودة الشاملة، ، فهد الوطنية فهرست مكتبة الملك،
الرياض، 1997.
40. خضير كاظم محمود، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،
عمان، 2000
41. ديل كارنيجي -كيف تكون قائداً ناجحاً ومبدعاً ، اعداد ياسر حماية ، كنوز للنشر
والتوزيع 2008
42. ديل كارنيجي ، ترجمة رمزي يس - عزت فهيم صالح ، مراجعة الدكتور

43. دعاء مسعود ضمرة، إدارة التسويق، مكتبة النشر والتوزيع، الأردن، 2006
44. ريتشارد نور مان – النظرية الأولى في لحظة صدق، مكتبة العبيكان الرياض 2005
45. رفاعي محمد رفاعي، الإدارة الإستراتيجية، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000.
46. رونالد ج كوتمان، إدارة الجودة الهندسية الشاملة، ترجمة عادل بلبل، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1994.
47. ربيكا مورجان ترجمة د. خالد العامري كيف ترضى العملاء الغاضبين دار الفاروق للنشر والتوزيع 2003م
48. زكي محمود هاشم : التنظيم طرق العمل – منشورات السلاسل الكويت 1988م
49. زكي خليل المساعد، التسويق في المفهوم الشامل، دار زهران للتوزيع والنشر، عمان، الأردن، 1997.
50. سعيد يمانى العوض العلاقات العامة مفاهيم نظرية مجالات تطبيقية القاهرة 2008
51. سعود بن محمد النمر السلوك الإداري ، مطابع جامعة الملك سعود الرياض 1990
52. سبورت تشيش ، ترجمة أحمد حمودة الإنسان والعلاقات البشرية مكتبة مصر 1975م.
53. سلوى عثمان الصديق العملية الاتصالية رؤية نظرية وعملية وواقعية 2008 المكتبة الجامعي – الأسكندرية .
54. ستيفن أ- موسكوف- مارك ج سيمكن نظم المعلومات المحاسبية وإتخاذ القرارات مفاهيم وتطبيقات- دار المريخ للنشر الرياض ترجمة كمال الدين سعيد ، ود. أحمد حامد حجاج ، وسلطان محمد سلطان)
55. سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، مصر، 2002.
56. سمير محمد عبد العزيز، اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو، مكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 200.
57. شريف الدشوني، مبادئ فى علم الاقتصاد، مركز البحوث والاستشارات والتحكيم بور تسودان، سولو للطباعة 2005،
58. صلاح الشنواني- الادارة التسويقية الحديثة دار الجامعات -الاسكندرية 1977
59. صلاح الدين جوهر علم الأتصال ،مفاهيمة نظرياته – مجالاته- مكتبة عين شمس ،القاهرة 1979م.
60. صلاح الشنواني، إدارة التسويق الحديثة، المفهوم والإستراتيجية، مؤسسة شباب الجامعة، ، 1996
61. طاهر التميمي -التسويق ولعبة جر الحبل بين الإدارة والاقتصاد مجلة تنمية الرافدين /جامعة الموصل 1980.
62. طومسون إنا و مبرلين أستون إدارة العملاء عبر التلفون/ دار الفاروق للنشر والتوزيع / القاهرة 2007 .
63. طلال عبود، حسين علي، الدراسات التسويقية ونظم المعلومات التسويقية، دار الرضا للنشر مصر 1999.
64. طلعت أسعد عبد الحميد، الاتصالات التسويقية المتكاملة، طريقك المباشر إلى قلب وفكر العميل، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
65. عبد الحكيم خليل مصطفى- العلاقات العامة بين المفهوم والنظري والتطبيق العملي الدار العالمية للنشر والتوزيع 2009.
66. عائشة عبدالله المحجوب سياسات ضبط ومراقبة إدارة الجودة الشاملة مطابع السودان للعملة الخرطوم 2009.
67. عبد الرحمن بن فؤاد الجار الله فن التعامل مع الناس سلسلة المذكرات .

68. على عجوة-الأسس العلمية للعلاقات العامة عالم الكتب القاهرة 1978.
69. ناجى فوزي خشبة الإعلان رؤية جديدة المكتبة العصرية المنصورة 2003
70. عبيد سعد العبدلي العناية بالعملاء فى سوق المملكة العربية السعودية سلسلة نحو ثقافة تسويقية اصدار رقم 2 مكتبة جرير الرياض 2008
71. على محمد عبد الوهاب اتخاذ القرارات فى المملكة العربية السعودية معهد الإدارة العامة الرياض 1979
72. على عجوة العلاقات العامة والصورة الذهنية الناشر علم الكتب القاهرة -1983
73. عبد الحكيم خليل مصطفى العلاقات العامة بين المفهوم والنظري والتطبيق العملي - الدار العالمية للنشر والتوزيع 2009
74. عبد الحر محمد على إدارة نظم الجودة بغداد معهد النفط العربي للتدريب 2007
75. عمر احمد المقلي وعبدالله عبد الرحيم إدريس -إدارة الجودة الشاملة الخرطوم شركة مطابع العملة السودان للعملة المحدودة 2006
76. عمر وصفى عقيلي - المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة - دار وائل للنشر الأردن عمان 2001
77. عادل عباسي، موسوعة المصطلحات، التقييس، الجودة، الاعتمادية، ط1، مطابع الأرز، عمان، 1998
78. عبد المحسن توفيق محمد، مدخل إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 1996.
79. عبد السلام أبو قحف، أساسيات التسويق، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003.
80. عبد السلام أبو قحف، نبيلة عباس، علاء الغرباوي، التسويق، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2006.
81. عبد السلام أبو قحف التسويق (وجهة نظر معاصرة - مطبعة الأشعاع الفنية بدون تاريخ .
82. عبد الفتاح محمود سليمان، الدليل العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات ومشروعات التشيد، إتراك للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
83. عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
84. عبيد محمد عنان، بحوث التسويق في بيئة تنافسية، منهج علمي، م د ن، م م ن، 1999 .
85. علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9000، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1995 .
86. علي حسين وآخرون، الإدارة الحديثة ومنظمة الأعمال :البيئة والوظائف والاستراتيجيات، دار حامد للنشر، عمان، 1999.
87. عمرو وصفي عقيلي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، وجهة نظر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000.
88. عمرو وصفي عقيلي، قحطان بدر العبدلي، محمد راشد الغدير ، مبادئ التسويق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1996.
89. عمرو خير الدين، التسويق، المفاهيم والاستراتيجيات، مكتبة عين شمس القاهرة 1997
90. على محمد عبد الوهاب اتخاذ القرارات فى المملكة العربية السعودية معهد الادارة العامة الرياض 1979

91. عمر احمد المقل مبادئ الادارة مطابع السودان للعملة الخرطوم 2002
92. عبد الحليم خليل مصطفى ،العلاقات العامة بين المفهوم النظرى والتطبيق العملى الدار العالمية للنشر والتوزيع شارع الملك فيصل الجيزة 2009
93. على عوجة ، العلاقات العامة والصورة الذهنية عالم الكتب للنشر والتوزيع القاهرة 1983
94. عدنان سعد الدين ، فى التزكية والسلوك دار عمار /عمان 2007
95. على السلمي ، إدارة التميز،دار غريب للنشر، مصر، 2002 ،
96. عبد الرحمن بن فؤاد الجار الله فن التعامل مع الناس سلسلة المذكرات التوجيهية
97. علي السلمي السلوك التنظيمى في الإدارة – مكتبة غريب القاهرة
98. عصام الدين أبو علفه التسويق المفاهيم -الاستراتيجيات النظرية والتطبيق 2003 مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع الإسكندرية .
99. فاروق السيد عثمان التفاوض وإدارة الأزمات دار الأمين للنشر القاهرة 2004
100. دافيد شهبان – مرض القلق 1986
101. فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب، القاهرة، 1996.
102. فريد عبد الفتاح زين الدين، تخطيط ومراقبة الإنتاج، مدخل إدارة الجودة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1997 .
103. فاروق السيد عثمان، التفاوض وإدارة الأزمات دار الأمين للنشر والتوزيع 2004م
104. فهد سليم الخطيب، محمد سليمان عواد، مبادئ التسويق، مفاهيم أساسية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
105. فهد سليم الخطيب، محمد سليمان عواد، مبادئ التسويق، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1999 .
106. فرانسيس ماهوني، كارل جي ثور، ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي، ثلاثية الجودة الشاملة، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 1999 .
107. قاسم نايف علوان المحيادى ، إدارة الجودة في الخدمات ، دار الشروق عمان 2006.
108. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9001، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
109. كارل سيو ، بول براون، زبائن مدى الحياة، كيف تحول المشتري من المرة الاولى إلى زبون دائم ،ترجمة السيد المتولى مكتبة جرير 2003
110. كلير أوستن ، العلاقات العامة الناجحة الدار العربية للعلوم 1998
111. لعمارة جمال اساسيات الموازنة للدولة ، المفاهيم والقواعد والمداخل والاتجاهات ، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة 2004
112. ليلي محمود ، فن التواصل مع الآخرين وتحقيق أعلى معدلات النجاح، دار مصطفى للنشر والتوزيع 2010 القاهرة
113. مالكو لم هـ- ب ماكندو نالد ، ترجمة صالح محمد الدوسي ومحمد عبد الله العوض ، الخطط التسويقية – كيفية أعدادها وكيفية تطبيقها الرياض معهد الإدارة العامة 1996
114. محمد منير حجاب ، سحر محمد وهبي المداخل الأساسية للعلاقات العامة المدخل الاساسى – دار الفجر للنشر القاهرة -1995
115. ميرلين استون وآخرون -فن إدارة العملاء بالتلفون دار الفاروق للنشر والتوزيع القاهرة 2008

116. محمد أحمد عوض، الإدارة الإستراتيجية، الأصول والأسس العلمية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000.
117. محمد السعيد عبد الفتاح، التسويق، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1995.
118. محمد الفيومي، نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1990.
119. محمد باشا، محمد الجبوسي، نظمي شحادة، رياض الحلبي، مبادئ التسويق الحديث، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2001.
120. محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
121. محمد فريد الصحن، الإعلان، الدار الجامعية، مصر، 2000.
122. محمد فريد الصحن، التسويق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
123. محمد فريد الصحن، قراءات في التسويق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
124. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع والدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
125. محسن فتحي عبد الصبور، أسرار الترويج في عصر العولمة، مجموعة النيل العربية، مصر، 2001.
126. معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، القاهرة، 2002.
127. مصطفى محمود أبو بكر، إدارة التسويق في المنشآت المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003.
128. مصطفى رضا عبد الرحمن إعادة البناء الشامل كمدخل لتحسين الأداء بالمنظمات- مجلة البحوث الإدارية - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية القاهرة 1996
129. محمد منير حجاب وسحر محمد وهبي المداخل الأساسية للعلاقات العامة المدخل الاساسي، دار الفجر للنشر القاهر، 1995.
130. محمد حسن ويسام عزام، إدارة الجودة الشاملة الخطوط الموجهة لنظام الايزو 4مركز الرضا للكمبيوتر 1999.
131. مصطفى محمود ابوبكر- إدارة التسويق في المنشآت المعاصرة- الدار الجامعية القاهرة الإبراهيمية 2004
132. محمد على هلال مهارات إدارة السلوك الانساني، متطلبات التحديث سلسلة مهارات التطور الاداري دار الكتب السويس، مصر الجديدة 2004.
133. مصطفى احمد السيد إدارة الجودة الشاملة دليل عملي الدار الجامعية مصر 1998.
134. محمود قاسم الصميدى وردينة عثمان يوسف التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي، دار المناهج، عمان 2005.
135. محمد الصيرفي، إدارة الازمات مؤسسة حورس الدولية سلسلة اصدارات التدريب الاداري مسقط 2008.
136. معلا ناجي أصول التسويق المصرفي معهد الدراسات المصرفية 1994.
137. محمود العميسي، مدخل التسويق المتقدم دار زهران للنشر والتوزيع عمان 2000.
138. محمود جاسم الصميدى، التسويق المصرف مدخل استراتيجي كمي تحليل /دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.

139. ميرلين استون طومسون فن إدارة العملاء من خلال التلفون دار الفاروق للنشر والتوزيع 2008م.
140. مالك بن انس الموطا لامام الائمة وعالم المدينة -تحقيق حامد احمد الطاهر -دار الفجر للتراث القاهرة 2005.
141. المهندس محمد حسن المهندس بسام عزام ادارة الجودة & عناصر نظام الجودة مركز الرضا للكمبيوتر ، دمشق 1996.
142. محمد بن عيسى الجابر نعم العرب ايضا قادرون الدار المصرية اللبنانية بيروت 2009.
143. محمد شاكر عصفور؛ اصول التنظيم والاساليب ؛دار الشروق للنشر والتوزيع والطباعة ؛ الرياض 1984.
144. مصطفى أحمد السيد، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، الدار الجامعية، مصر، 1999 .
145. مصطفى أحمد السيد، إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 دليل عملي، الدار الجامعية، مصر، 1998
146. مايكل هامر، جيمس شامبي، ترجمة شمس الدين عثمان، إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات "الهندرة"، دعوة صريحة للثورة الإدارية الجديدة ، الشركة العربية للإعلام العلمي "شعاع"، القاهرة، 1995 .
147. موسى سويدان، شفيق ابراهيم حداد، التسويق: مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006 .
148. نعيم العبد عاشور، رشسد نمر عودة، مبادئ التسويق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
149. يسن عامر الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي ، دار المريخ للنشر الرياض 1986 .
150. ناجي فوزي خشبة الإعلان رؤية جديدة المكتبة العصرية المنصورة 2003.
151. هيوكوش ترجمة د/ طلال بن عايد الأحمدى – راجع الترجمة د/ خالد بن سعد بن محمد إدارة الجودة الشاملة – معهد الإدارة العامة 1422هـ -2002م .
152. ويليام اورى ترجمة د. تيفن غراب فن التفاوض الدار الدولية للنشر والتوزيع مصر – كندا – 1994.

ثانياً:المراجع الانجليزية

1*William B Martian-Managing Quality Customer Service.
London Crisp Publication .Inc1989

2*Yousif. H. yousif – effective customer Relation & complaint
Handling – Sudan A IR WAYS co . KH 2003

3*Joe Bulteman-Auto motive Saue Training Seminar
Cambridg International Training-Cenrets 2004 Sudan .

4*joe Bulteman-Automotive Sale Training Seminar- Cambridg
International
Training-Cenrets 2004 Sudan

5*Dale Zetoch good customer Relations
with improve Personal Michigan University USA1986

6*Philip Kotler *Marketing Management Analysis, planning
and control Hall-international ,London-1980

7* Johnson, Michael Anders Gustafssonb, Tor Wallin
Andreassenc, Line Lervikc and Jaesung Cha. "The evolution and
future of national customer satisfaction index models journal of
Economic 2001

8*Tranig Manual cuostomerr care Skills-
Toyota Motor Corporation Overseas Cuostme Service Operation
Center 2002

تالئاً: الاطروحات العلمية

1. إسماعيل بشير خالد المقبول ، إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مجال التدريب في السودان رسالة دكتوراه 2008 م .
2. إحسان إبراهيم الله جابو إبراهيم أثر الدوافع علي تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة والعامة في السودان الفترة من 1995م -2002م.
3. حسام فتحى أبو طعمية -أثر الإعلان علي سلوك المستهلك 2005م .
4. عرفه جبريل أبو نصيب أثر تطبيق نظم الجودة علي فعالية الأداء الإنتاجي في المنشآت الصناعية 2007م.
5. الصادق محمد حيدر النماذج القياسية لأثر الدعاية والإعلان علي المبيعات دراسة حالة (شركة البيبسي كولا) 2005م .
6. هبة الزبير عبد المجيد التسويق الداخلي وأثره علي تحقيق أهداف المصارف دراسة تطبيقية علي المصارف التجارية السودانية.
7. غانم الجمل، إدراك المستهلك لجودة الخدمات المصرفية في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن 1992
8. بوعنان نور الدين ؛ جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ماجستير جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر 2006/2007.
9. Lawrence Lim customers Relation Manage meant PHD Australia/2004

رابعاً:الدوريات العلمية و اوراق العمل :-

1. أحمد الشامي إدارة الجودة المفهوم والتطبيق في الجمهورية اليمنية مجلة الاداره، العدد 76 مارس 1999 معهد الإدارة العامة، مسقط.
2. الامين التوم؛ التغيير الادارى المفاهيم والاساليب؛ مجلة المدير مركز تطوير الادارة العدد الثالث مايو 2011.
3. احمد غبوش طبيعة التعامل مع العملاء وال جماهير جمعية إدارة الأعمال العربية مسقط 1990 .
4. بن عيشاوي أحمد، إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير الأداء الإداري للمنظمات، المؤتمر الدولي الثاني حول الأداء المتميز .للمنظمات والحكومات، أيام 9 ، 8مارس 2005، جامعة ورقلة.
5. أميره كمال الدين مجلة المصرفي العدد الثالث والعشرون يونيو 2000 اقتصاديات استثمار الموارد البشرية ، العدد 23 يونيو 2000 بنك السودان .
6. تاج السر احمد البشير العبادى ضغوط العمل ، مجلة الخدمة المدنية القومية السودانية العدد الثانى 2010 شركة مطابع السودان للعملة.
7. توفيق ماضي محمد، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد 358 ، مصر 2002.
8. حيدر ابراهيم على تأثير الثقافة السودانية على اداء الخدمة العامة ورقة عمل 2008أكاديمية السودان للعلوم الادارية .
9. سملاي محمد يحضية، إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، الملتقى الوطني الأول حول .
10. المؤسسة الاقتصادية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، أيام 23 - 22 أبريل 2003 ، جامعة ورقلة، الجزائر .
11. شقران الرشيدى و فضية الرئيس ، الاداء المتميز فى العمل كيف يتحقق -مجلة التنمية الإدارية ، معهد الإدارة العامة الرياض مايو 2008 .
12. على حسن على ورقة علمية ، مفهوم الجودة ورشة عمل ، وزارة الزراعة ، الارشاد الزراعى بحرى 2005.
13. عائشة بدوى عبد الرحمن مقال دور التسويق المصرفي فى زيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة البركة دورية ربع سنوية بنك البركة السودانى العدد 7.
14. عبيد سعد العبدلى العناية بالعملاء فى سوق المملكة العربية السعودية سلسلة نحو ثقافة تسويقية اصدارة رقم 2 مكتبة جرير الرياض 2008.
15. قاسم التميمي مجلة الرافدين، التسويق بين الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل العراق، 1980.
16. قاسم نايف أثر استراتيجية العمليات فى الميزة التنافسية، مجلة الإدارى معهد الإدارة سلطنة عمان ، العدد 117/2009.
17. بروفيسور كامل ميرغنى – أساليب التواصل وحل المشكلات ورقة عمل مقدمة لديوان الضرائب التواصل ومهارات التعامل مع الشركاء .
18. بروفيسور ميرغنى عبد العال حمور التميز في خدمة العملاء ديوان الضرائب .
19. محمد عثمان محمود، اعرف فرعك مقال مجلة الاموال بئل امدرمان الوطنى العدد 26/2012.

20. محمد حسن محمد العجب فن التعامل مع الجمهور برنامج العلاقات العامة مذكرة تدريبية 2008 برنامج الزمالة ،اكاديمية السودان للعلوم الادارية .
21. محمد فريد الصحن الجودة المدركة للخدمات المصرفية :دراسة ميدانية لإختبار محدداتها والنماذج المستخدمة في قياسها" ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، ملحق العدد الثاني المجلد الواحد والثلاثون، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 1994
22. محمد علي هلال مهارات إدارة السلوك الانساني ، متطلبات التحديث سلسلة مهارات التطور الإداري دار الكتب السويس /مصر الجديدة 2004.
23. هادي صلاح عباس، إدارة الجودة الشاملة مدخل نحو أداء منظمي متميز، المؤتمر الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات .والحكومات 8-9 مارس 2005
24. مجلة الحكم الإتحاد العدد السادس عشر تصدر عن المجلس الأعلى للحكم الإتحادي 2009 .
25. مجلة الاداري معهد الإدارة سلطنة عمان العدد 116 السنة الحادية والثلاثون مارس 2009.
26. منشورات إدارة الجودة الشاملة ، تجربة الهيئة القومية للكهرباء ديسمبر 1996
27. مجلة الحكم الأتحاد العدد السادس عشر تصدر عن المجلس الأعلى للحكم الأتحادي .
28. سيف الاسلام بوفلاق العولمة واثارها : السعودية انموذج مجلة المستقبل العربي مركز دراسات الوحدة العربية بيروت 2011 العدد 383.
29. خالد حسن زروق ، القيادة والتعلم ودورهما فى تطوير المنظمات المعاصرة -مجلة السودان للدارة والتنمية اكااديمية السودان للعلوم الادارية العدد 22 2007،
30. مجلة الأكاديمية العسكرية العليا العدد الخامس أغسطس شركة مطابع العملة السودانية 2006 الخرطوم السودان.
31. مرشد التدريب مركز عبد اللطيف جميل للدراسات المستمرة الرياض 2003.
32. مقال jeff-wuorio 7 تلميحات للمحافظة على العملاء شركة Benjamin-Franklin Plumbing برنامج مقدمة الصف 2011 نيو يورك.
33. افاق تطوير الخدمات الحكومية ورقة مقدمة الى ندوة التطوير الاداري من اجل الارتقاء بمستوى الخدمة دولة الكويت؛ بدون اسم مجلة الاداري ؛العدد 76 مارس 1999 معهد الإدارة العامة، مسقط .
34. مركز عبد الطيف جميل للتدريب المستمر انماط من سلوك العملاء كتيب تدريبي الرياض 2005
35. مفهوم الشراكة منشورات بنك البركة السوداني إدارة التسويق.
36. برنامج طبيعة التعامل مع العملاء وال جماهير ، جمعية إدارة الأعمال العربية مركز التدريب 1981 سلطنة عمان (منشورات جمعية ادارة الاعمال العربية)

