

## قائمة المراجع

أولاً: الكتب

### 1- باللغة العربية:

1. أحمد الخطيب، رداح الخطيب، إدارة الجودة الشاملة، عالم الكتب الحديث، ط2 ، إربد الأردن ، 2006 .
2. أحمد سيد مصطفى ، إدارة الجودة الشاملة و الإيزو 9000 ، مكتبة الأنجلو مصرية ، القاهرة 1998.
3. أحمد سيد مصطفى، تحديات العولمة والتخطيط الإستراتيجي، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، بدون سنة نشر.
4. أحمد شاكر العسكري ،التسويق الصناعي ( مدخل استراتيجي )، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2005 .
5. أيمن مصطفى عرقسوس، الجودة الإدارية، مطابع مراد، مكة المكرمة، 1992.
6. توفيق عبد المحسن، تخطيط و مراقبة جودة المنتجات ( مدخل إدارة الجودة الشاملة )، دار النهضة العربية، ط1، القاهرة، 1995.
7. جمال طاهر أبو الفتوح حجازي، إدارة الإنتاج و العمليات ،مكتبة القاهرة للطباعة و التصوير ، ط1 ، مصر ، 2002 .
8. جوزيف كيلادا : تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة ، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.
9. جمال الدين لعويسات، إدارة الجودة الشاملة، دار هومة للنشر، الجزائر، 2003.
10. جوزيف جابلونسكي، إدارة الجودة الشاملة، ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بيمك"، القاهرة، 1996.
11. حشمت جبر، ياسر فاروق، المدير المحترف و حلقات التميز، مطبعة النيل، القاهرة، 1996.
12. حميد عبد النبي الطائي و آخرون، إدارة الجودة الشاملة TQM و الإيزو ISO، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2003.
13. خضير كاظم حمود ، سلطان نايف أبو تايه، متطلبات التأهيل لشهادة الإيزو 2000 ، اليقظة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2001 .
14. سعود بن محمد النمر وآخرون، الإدارة العامة"الأسس و الوظائف" ، مطابع الفرزدق، الرياض، 2001.
15. سونيا محمد البكري ، إدارة الجودة الكلية ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية ، 2003 – 2004.

16. سمير محمد عبد العزيز، جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو 9000، 10011، مكتبة الإشعاع الفنية، ط1، الإسكندرية، 1999.
17. سعيد يسن عامر، إدارة الأفراد، مركز التميز لعلوم الإدارة والحاسب، القاهرة، 2000.
18. صلاح الشنواني، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية "مدخل الأهداف"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1999.
19. صالح ناصر علمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، دار الشروق للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2004.
20. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي ، زينب شكري محمد نديم ، إدارة الجودة الشاملة و المعولية ( الموثوقية )، دار الشروق ، ط1 عمان ، 2007.
21. عطيفة حمدي أبو الفتوح، منهجية البحث العلمي و تطبيقاتها في الدراسات التربوية و النفسية ، دار النشر للجامعات، القاهرة، 1996.
22. علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للإيزو 9000 ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 1995.
23. علي السلمي، السياسات الإدارية في عصر المعلومات، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة ، 1995.
24. علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2001 .
25. علي السلمي، إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للنشر، القاهرة، 2003.
26. علي السلمي، تطوير الأداء و تجديد المنظمات، دار قباء للطباعة و النشر، السعودية، 1998.
27. عبد الرحمان توفيق ، الجودة الشاملة : "مدخل متكامل"، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بيمك"، القاهرة ، 2003 .
28. عبد الرحمان توفيق، المناهج التدريبية المتكاملة" منهج إدارة الجودة الشاملة"، مركز الخبرات المهنية للإدارة " بيمك"، ط4 ، القاهرة، 2006.
29. عبد الفتاح محمد سليمان، إدارة الجودة الشاملة في شركات و مشروعات الإنشاء، أترك للطباعة و النشر، الإسكندرية، 2001.
30. عمر وصفي عقيلي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، ط1، عمان، 2001.
31. عبيدات ، و آخرون ،البحث العلمي "مفهومه، أدواته،و أساليبه، دار أسامة للنشر و التوزيع، الرياض، 1997.
32. فرانكلين أوهارا ، دليل الإيزو 9000 للمطابقة و الحصول على شهادة معايير إدارة الجودة العالمية ، الدار العربية للعلوم و النشر ، ط1 ، بيروت ، 1999.

33. فريد عبد الفتاح زين الدين، فن الإدارة اليابانية: حلقات الجودة المفهوم والتطبيق، دار الكتب المصرية، القاهرة، 1998.
34. فريد عبد الفتاح زين الدين، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب المصرية، القاهرة، 1996.
35. قدار طاهر رجب، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة و الإيزو، مكتبة الأسد، دمشق، 1997.
36. قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الإيزو 9001-2000، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2005.
37. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004.
38. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة" مفاهيم و تطبيقات"، دار وائل للنشر، ط 1، عمان، 2004.
39. مأمون الداركة و آخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2001.
40. مأمون الداركة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر، ط 1، عمان، 2002.
41. مأمون سليمان الداركة، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2006.
42. محمود سلامة عبد القادر، الضبط المتكامل لجودة الإنتاج، وكالة المطبوعات الجامعية، الكويت، 1976.
43. مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي و الخدمي، دار جرير للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2007.
44. محمد عوض الترتوري، أغادير عرفات حويجات، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2006.
45. محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2003.
46. مؤيد عبد الحسين الفضل، يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك، مؤسسة الوراق للنشر، ط1، عمان، 2004.
47. محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة و البيئة ISO9000، ISO1400، دار وائل للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2002.
48. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، 2005.

49. مايكل هامر وجيمس شابي، إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات (الهندرة)، ترجمة شمس الدين عثمان، الشركة العربية للإعلام العلمي "شعاع"، القاهرة، 1995.
50. نظمي نصر الله، إيزو 9000 بداية الطريق إلى تطوير المنظومة الإدارية، إصدارات إتحاد الصناعة العربية، القاهرة، 1995.
51. ويليامز رينشارد، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ترجمة محمد الحديد، مكتبة جرير، الرياض، 2003.

## 2- باللغة الأجنبية:

52. Alain Hocquet et autres, **L'amélioration de la qualité dans les pme-pmi**, Afnor, Paris, 1990.
53. Benedict Gautier, Jean Louis Muller, **La qualité totale Guide pratique pour les agents de maîtrise et les techniciens**, Entreprise moderne d'édition, Paris, 1998.
54. Cattan Michel, **Maîtriser les processus de l'entreprise "Guide opérationnel"** Les édition d'organisations, Paris: 2000.
55. Claude y ves Bernard, **Le management par la qualité totale**, Afnor, Paris, 2000.
56. Claude Jambart, **L'assurance qualité ( les normes ISO 9000 en pratique)** Economica, 2<sup>ème</sup> édition, Paris, 1997.
57. Daniel Boeri, Melina Cuguen, **Maitriser la qualité tout sur la certification et la qualité totale**, Ed maxima, Paris ,2000.
58. Daniel Druet, Mourice Pillet, **qualité en production**, Edition d'organisation, Paris, 1998.
59. Gogue Jean-Marie, **Management de la qualité**, Edition economica, 3<sup>ème</sup> édition, Paris , 2001.
60. Gogue Jean-Marie, **traité de la qualité**, Edition economica, paris , 2000
61. Helfer J-P et autres , **Management stratégie et organisation** , Vuibert gestion , Paris , 1997.
62. Ishikawa Kaoro , **Le TGC ou la gestion de la qualité à la Japonaise** , Afnor , Paris ,1991.
63. J. J Daudin ,C.S Tapiero, **Les outils et le contrôle de la qualité**, Economica, Paris,1996.
64. J-Kelada, **La gestion intégré de la qualité**, Edition quafec , Paris ,1986 .
65. J. M . Douchy, **Vers le zéro défaut dans l'entreprise** , Entreprise Dunod , Paris,1986 .
66. Jean, Michel Monin, **La certification qualité dans les services**, Afnor, Paris, 2001.
67. Kiochi Shimouzu, **Le Toyotisme** , Casbah édition , Alger ,1997.
68. Katchyochi Ichihara, **Maitriser la qualité**, Edition Mare, Nostrum, 1996.
69. Karou Ishikawa, **La gestion de la qualité**, traduit par JM Douchy, Dunod, Paris, 2002.
70. Kotler et Dubois, **Marketing management**, Publie union, 10<sup>ème</sup> édition, Paris, 2000.
71. Mitonneau Hermi , **Iso9000, version 2000, le management de la qualité au plus proche des entreprises**, Dunod, Paris,2001.

72. Mizuno Shgene, **La maitrise pleine et entière de la qualité du PDG au manoeuvre**, Dunod, Paris, 1990.
73. Octave Gelinier, **Guide qualité pour la direction générale**, Les documents d'entreprise CEGOS, Paris, 1983.
74. Orsnij, **Management stratégique**, Libraire vuibert, Paris, 1990.
75. Philip Hermel, **Qualité et management stratégique du mytique au réel**, Edition d'organisation, Paris, 1989.
76. Robert Chapeancon, **Thechnique d'amélioration continue**, Dunod, Paris, 2003.
77. Renaud Demaricourt, **Les samourais du managmrnt production "marketing et finances au japon"**, Vuibert, Paris, 1993.
78. Richard Whildeg, **Dynamique du client, une révolution des services**, Maxima, Presses universitaires de France, Paris, 1995.
79. Seddiki Abdellah, **Le management de la qualité de l'inspection à l'inspection à l'esprit kaizen**, OP 4, Alger, 2004,
80. Sebilo Didier et Vertighem Christophe, **"De la qualité a l'assurance de la qualité ; Accompagner la démarche"**, Edition Afnor, 2ème édition, Paris, 1998.
81. Stora .G et Montaignen, **La qualité totale dans l'entreprise**, Les Edidtions d'organisation, Paris, 1986.
82. Segot Jaque, **Assurer le passage a les normes ISO9001 version 2000**, Afnor, Paris, 2001.
83. Shojshiba et Autre, **(4) révolution de management pour la qualité total, manuel d'pprentissage et de mise en œuvre du systémm TQM**, Dunod, Paris, 1997.
84. Vincent laboucheix, **Traité la qualité total, les nouvelles règles du management des années 90**, Dunod, Paris, 1990.

ثانيا: المجالات و الدوريات العلمية

1- باللغة العربية:

85. صلاح الدين حسين الهيبي، زياد يوسف المعشر، **العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومجالات الموارد البشرية وأثرها على الأداء**، مجلة النهضة العربية، كلية الإقتصاد والعلوم الإقتصادية، العدد 12، القاهرة، يوليو 2002.
86. علي محمد شاهين، **إدارة الجودة الشاملة و أنظمتها في نجاح المنظمة و المنتج**، المجلة العلمية للعلوم الإنسانية و الإدارية، جامعة الملك فيصل، المجلد 5، العدد 1، المملكة العربية السعودية، 2004.
87. عبد العزيز أبو نبعة، فوزية مسعد، **إدارة الجودة الشاملة" المفاهيم و التطبيقات"**، مجلة الإداري، العدد 74، جامعة اليرموك، عمان، سبتمبر 1998.
88. عبد الرحمان أحمد محمد هيجان، **منهج علمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة**، مجلة الإدارة العامة، المجلد 34، العدد 03، الرياض، ديسمبر 1994.

89. عبد العزيز جميل مخيمر وآخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 1999.

## 2- باللغة الأجنبية:

90.D.Garvin, **The eight dimensions of quality** , Harvard business review, Edition d'organisation , Nov-dec 1987.

## ثالثاً: الملتقيات

91. أميرة محمد النعمة، أثر تطبيق الجودة الشاملة، و مواصفات الإيزو في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإقتصاد و العلوم الإدارية، الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، جامعة الزيتونة ، عمان 26 - 27 أبريل، 2006.
92. بن عيشاوي أحمد، إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير الأداء الإداري للمنظمات، المؤتمر العلمي العالمي حول: الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، 08-09 مارس 2005.
93. بسام زاهر، تحسين القدرة التنافسية للشركات العربية من خلال مواصفات الإيزو 9000 إصدار عام 2000، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإقتصاد و العلوم الإدارية، الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، جامعة الزيتونة ، عمان 26 - 27 أبريل، 2006.
94. حسن صادق حسن عبد الله: إدارة الجودة الشاملة في ظل استراتيجيات الأعمال، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإقتصاد و العلوم الإدارية، الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، جامعة الزيتونة، عمان 26 - 27 أبريل 2006.
95. سملاي يحضية، إدارة الجودة الشاملة "مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية"، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الإقتصادية الجزائرية و تحديلت المناخ الإقتصادي الجديد، جامعة ورقلة، 22-23 أبريل 2003 .
96. فرهنك جلال ، ضمان الجودة في الصناعة الغذائية و مجموعة المواصفات الدولية إيزو 2000 و إيزو 14000، مؤتمر الصناعة الغذائية وتحديات الجات و الإيزو ، الشارقة ، الإمارات العربية المتحدة 06 - 11 / 10 / 1997 .
97. قويدر عياش، مدخل إدارة الجودة الشاملة كمحدد للأداء المتميز في المنظمات ، المؤتمر العلمي العالمي حول: الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، يومي 08-09 مارس 2005.
98. نازة قضماني، دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير مؤسسات الأعمال، دراسة مقدمة إلى المؤتمر السادس للتدريب و التنمية المنعقد في المركز العربي للتطوير الإداري، القاهرة، 1993.

#### رابعاً: الرسائل

99. علي فلاح المناصير، إدارة الجودة الشاملة" دراسة ميدانية على سلطة الكهرباء الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، 1994.

100. Mohamed Nouiga, **La conduite du changement par la qualité dans un contexte socioculturel, Essai de modélisation systématique et application a l'Entreprise marocaine'**, Thèse de doctorat, Ecole national supérieure d'Actes et Métiers, Centre d'Enseignement, Paris, 2003

#### خامساً: مواقع الإنترنت

101. [www.ibn-taymia.edu/quality\\_files/frame.html](http://www.ibn-taymia.edu/quality_files/frame.html).
102. [www.mmsec.com/jawda1.html](http://www.mmsec.com/jawda1.html).
103. [www.moe.gov.com/moe/bultin/issueg/quality\\_mang.html](http://www.moe.gov.com/moe/bultin/issueg/quality_mang.html).
104. [www.am\\_einfo.com/arabic/petailed/14734.html](http://www.am_einfo.com/arabic/petailed/14734.html)
105. [www.mmsec.com/jwda1.html](http://www.mmsec.com/jwda1.html)
106. [www.kau-tqm/site/articles-centre/29-quality/32-importanse-of.tqm-culture-in-organizations](http://www.kau-tqm/site/articles-centre/29-quality/32-importanse-of.tqm-culture-in-organizations).
107. [http:// nr discussion.com/hr3391.html](http://nr_discussion.com/hr3391.html).
108. Integrated quality dynamics, [www.igd.com/hoshin-def.html](http://www.igd.com/hoshin-def.html).