

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

- حلواني، ايتسام عبد الرحمن. ٢٠٠٨. من أين نبدأ التغيير في ثقافة المنظمة. مداخلة للمؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. الجزائر.
- أبو النصر، مدحت محمد. ٢٠١٠. أسس الخدمة المتميزة للعملاء، المجموعة العربية للتدريب والنشر. ط ١. القاهرة، مصر.
- أبو النصر، مدحت. ٢٠٠٩. قادة المستقبل. ط ١. القاهرة: المجموعة العربية للنشر.
- أبو زيد، سمير. والشريف شادي. ٢٠٠٩. "جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية العاملة في الضفة الغربية ومدى رضا العملاء عنها". مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا. فلسطين: جامعة الخليل.
- أبو شيخة، نادر أحمد. ٢٠٠٥. "إدراك عملاء شركة الاتصالات الأردنية لجودة خدماتها". مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة. مجلد ١٩، العدد ١.
- أبو صيام، نانسي حسين. ٢٠١١. تأثير جودة خدمة البريد الإلكتروني على رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية، دراسة حالة: شركة مكتوب في الأردن. (رسالة ماجستير منشورة). عمان الأردنية: الجامعة الأردنية.
- أبو نبعة، عبد العزيز. ٢٠٠٥. دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة، منهج تطبيقي. عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- أبو بكر، كلثوم. ٢٠١٣. جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية وآثارها على رضا الزبون: دراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات "تقرت". (رسالة الماجستير). الجزائر. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- أبو عبد الله، صالح. ٢٠١٠. "قياس أبعاد جودة الخدمة". مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة مسيلة. العدد ١٠.
- أحمد زهير الرحاحلة وياسر صالح العمري. ٢٠١٢. درجة رضا المراجعين (الجمهور) لوزارة التربية والتعليم في مركزها عن الخدمات المقدمة لهم. وزارة التربية والتعليم. المملكة الأردنية الهاشمية.
- أحمد. عبد الكريم عبد الرحمن. ٢٠٠٠. "قياس جودة الخدمة في المنظمات الحكومية بالتطبيق على الخدمات الصحية بالمستشفيات الجامعية". مجلة البحوث التجارية المعاصرة. المجلد (١٤)، العدد (١٤)، جامعة جنوب الوادي: ٢١٣ - ٢٥٩.
- أحمد، بن عيشاوي. ٢٠٠٦. "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية" مجلة الباحث. جامعة ورقلة.

أحمد، آدم؛ وآخرون. ٢٠١٦. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. كلية الدراسات التسويقية. بحث مشروع بكالوريوس. السودان.

درو، إسكوت. ١٩٩٦. إرضاء العميل: النصف الآخر لوظيفتك. ترجمة: خالد مرزوق. الرياض: دار آفاق الإبداع العالمية.

قراري، إسلام؛ ومحمد غازي. ٢٠١٥. تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون الخارجي: دراسة حالة الفرع التجاري لمؤسسة نفضال وحدة البويرة (CLP)، (رسالة ماجستير). الجزائر: جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة.

النادي، أسماء ياسر محمد. ٢٠٠٧. قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من وجهة نظر المستفيدين. (رسالة ماجستير). الأردن: جامعة آل البيت.

إسماعيل، شاكر تركي. ٢٠٠٧. "التسويق المصرفي الإلكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الأردنية". المؤتمر العلمي الخامس: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية. جامعة فيلادلفيا كلية العلوم الإدارية والمالية. ٤-٥ تموز: ٢٤.

السيد، الإمام وفقى. ٢٠١١. "أثر مستوى جودة الخدمة الفندقية على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على فنادق الخمسة نجوم بالقاهرة الكبرى". المجلة المصرية للدراسات التجارية. مصر، مجلد (٣٥)، العدد (٣): ٥٥٧ - ٥٨٤.

محمود، البشير أحمد عيسى. ٢٠١٦. أثر جودة خدمة الصراف الآلي في رضا عملاء المصارف السودانية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا.

البكري، ثامر ياسر. ٢٠٠٥. تسويق الخدمات الصحية. عمان، الأردن: دار اليازوري.

الجنبيهي، منير وممدوح. ٢٠٠٥. البنوك الإلكترونية. مصر: دار الفكر الإسكندرية.

الحداد، عوض بدير. ٢٠٠١. تسويق الخدمات المصرفية. القاهرة: البيان للطباعة والنشر والتوزيع.

الحسنية. سليم. ٢٠٠٩. "مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والإدارية. ٢٥ (٢).

الخالدي، أيمن فتحي فضل. ٢٠٠٦. قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء. (رسالة ماجستير غير منشورة). بغزة، فلسطين: الجامعة الإسلامية.

لخضيري، محسن أحمد. ١٩٩٩. التسويق المصرفي مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات. د.ط. القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع.

الخليفة، زياد سعيد. ٢٠٠٨. الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء: دراسة مسحية على ضباط

كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة). السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا.

الدرامية مأمون. وشبلي طارق. ٢٠٠٢. الجودة في المنظمات الحديثة، ط ١. عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

الزهرة، زوزو فاطمة. ٢٠١١. دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة) (رسالة ماجستير). الجزائر: جامعة قاصدي مربا.

الزواوي، خالد محمد. ٢٠٠٣. الجودة الشاملة في التعلم. القاهرة: مجموعة النيل العربية.

السبي، صادق أحمد عبد الله. ٢٠١٤. قياس جودة الخدمات المصرفية من منظور العملاء: دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية السعودية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نجران، المملكة العربية السعودية.

السلمي، علي. ٢٠٠١. إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية. القاهرة. دار الغريب.

الشمعي، محمد صغير قاسم. ٢٠١٦. "مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة في الجمهورية اليمنية: دراسة تفويجية لجامعة جازان والحكمة اليمانية". المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي. (٩) ٢٣، ٧٥ - ١٠٠.

الشلي، طارق. ومأمون الدرادكة وآخرون. ٢٠٠١. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع: ١٤١.

الشمري، زهرة عبد محمد. ٢٠١٠. "مستويات إدارة الجودة في المنظمات الخدمية: دراسة حالة في مستشفى دار التمريض الخاص". مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية. المجلد ١٨. العدد ٣.

الشيخ، بدوي محمود. ٢٠٠٠. الجودة الشاملة في العمل الإسلامي. ط ١. القاهرة: دار الفكر العربي.

الصحن، محمد فريد. وأحمد، طه طارق. ٢٠٠٥. إدارة التسويق في بيئة العولمة والإنترنت. الإسكندرية: توزيع منشأة المعارف. ١٤٣.

الطاهر، محمد نور. وعبد القادر، محمد. ٢٠١٥. "قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين، دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم". المجلة الأردنية. في إدارة الأعمال. المجلد ١١. العدد ٤.

الطائي، حميد. والعلاق، بشير. ٢٠٠٩. إدارة عمليات الخدمة. دار اليازوري، عمان (الأردن).

الطراونة، محمد. والبليسي، بدرية. ٢٠٠٢. الجودة الشاملة والأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في الأردن. أبحاث مؤتة، الكرك.

العالم. إيداد فتح محمد. ٢٠١١. قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظة قطاع غزة. (رسالة ماجستير منشورة). جامعة الأزهر: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. العجامة. تيسير. ٢٠٠٥. التسويق السياحي. ط١. الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع. العجمي، محمد حسنين. ٢٠٠٨. الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية. ط١. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. ص ٦٥.

العراق، عبد العزيز بن عبد الله. ٢٠٠٩. الجودة الشاملة في إدارة المستشفيات: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمدينة جدة. كلية الاقتصاد والإدارة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك عبد العزيز. السعودية.

العسكري، أحمد شاكر. ٢٠٠٠. التسويق مدخل إستراتيجي. دار الشروق للنشر والتوزيع. عمان. الأردن. العلامة، بشير عباس. ٢٠٠٧. تسويق الخدمات. عمان - الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع. العمري، عايض. ٢٠١٥. آفاق الجودة. مجلة دورية. المجلس السعودي للجودة. العدد ٢١. أبريل ٢٠١٥. www.sqc.org.sa

العنزي، فهد مشهور. ٢٠٠٧. اتجاهات العاملين والعملاء لجودة الخدمة المدركة في شركة الاتصالات السعودية في المنطقة الشمالية (تبوك). (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة. الفراء، عبد الخالق. وجود، محمد. ٢٠٠٧. تقييم مستوى رضا العملاء عن أداء رجال بيع شركات الأدوية الوطنية في سوق قطاع غزة. (رسالة ماجستير). غزة، فلسطين. الجامعة الإسلامية.

الفريج، حامد سليمان. ٢٠١١. "جودة الخدمات التي تقدمها الوزارات في دولة الكويت من منظور المراجعين". مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية. الكويت. المجلد ٣٧. العدد ١٤١. الكويت.

الكتاب الإحصائي السنوي. ٢٠١٧. دائرة الإحصاء والمؤشرات، وزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان. دائرة خدمة المراجعين. وزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان.

المعاينة، رولا نايف. والحموري، صالح سليم. ٢٠١٢. إدارة الموارد البشرية: دليل علمي. عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

إهام نايلي، ٢٠١٥. "جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا الزبائن: دراسة حالة البنوك التجارية بولاية قسنطينة". مجلة رؤى اقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة الوادي - الجزائر، المجلد ٨، العدد ٨.

الهنداوي، عماد محمد مراد. ٢٠١٤. أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من البنوك التجارية الأردنية على رضا العملاء. (رسالة ماجستير منشورة). الأردن: جامعة عمان العربية.

أمين، جواهر إبراهيم. ٢٠١٢. الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء. دراسة تطبيقية. (رسالة ماجستير منشورة). جامعة القاهرة، مصر.

أوسو، خيرى علي. وبطرس، لؤي لطيف. ٢٠٠٨. "تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن: دراسة استطلاعية للآراء عينة من زبائن مصارف مدينة دهوك" تنمية الرفادين ٨٩، العدد (٣٠).

إيدي، بوشة. ٢٠١٣. إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الميزة التنافسية للبنوك. كلية العلوم الاقتصادية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر.

أيمن النحاس. وهلال محمد. ٢٠٠٩. مبادئ الإدارة. ط ١. الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية: ٢٢٧. برجاجة مريم. ٢٠١٥. أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي دراسة حالة - مديرية التربية لولاية بسكرة. (رسالة ماجستير). جامعة محمد خيضر. الجزائر.

بركات. زياد. ٢٠١٠. "الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها". المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، المجلد الثاني. العدد الرابع.

الجددي، بلال جمال محمد. ٢٠١٨. أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). فلسطين: الجامعة الإسلامية بغزة. كلية التجارة.

حسان، بوزيان. ٢٠١٤. أثر جودة الخدمة على رضا الزبون (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلة). رؤى اقتصادية. العدد السادس.

مفيد، بيمر إيهاب. ٢٠١٤. تقييم مستوى خدمة العملاء في شركات القطاع العام القطري في الفترة من عام ٢٠٠٠ إلى ٢٠١٢ من وجهة نظر العملاء. (أطروحة دكتوراه). السودان: جامعة أم درمان الإسلامية.

الخزام، ثريا خلف. ٢٠١٦. أثر جودة الخدمات المقدمة من قبل منظمات المجتمع المدني على رضا المستفيدين دراسة تطبيقية على الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية في الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة). الأردن: جامعة الزرقاء. كلية التجارة.

هشام، جبر. ٢٠٠١. إدارة البنوك أصولها العلمية والعملية. فلسطين: جامعة بيزيت. جريدة الوطن العمانية. ٢٠١١. الخميس ٢٨ من أبريل ٢٠١١م. العدد ١٠١٢٩. السنة ٤١. سلطنة

عمان. graphics ,www.alwatan.com

جمال الدين وعبد القادر الكمالي وسعيد حسان. ٢٠١٤. "الثقافة التنظيمية في الفكر التربوي المعاصر".
مجلة العلوم التربوية. القاهرة. جامعة القاهرة. المجلد الأول. العدد الثالث. يوليو.

جيرسون، ريتشارد. ٢٠٠٣. كيف تقيس رضا العميل؟، ترجمة خالد العامري. القاهرة: دار الفاروق.

حسن، إبراهيم بلوط. ٢٠٠٥. المبادئ والاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات. بيروت: دار النهضة.

حمود، خضير. ٢٠١٠. إدارة الجودة وخدمة العملاء. ط ٣. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

خيري، أسامة. ٢٠١٤. التميز التنظيمي. عمان. ط ١. الأردن. دار الراجحي للنشر والتوزيع.

دائرة خدمة المراجعين. ٢٠١٨. ديوان عام الوزارة. مكتب الوزير. وزارة التربية والتعليم. سلطنة عمان.

درويش، مروان جمعة. ٢٠٠٩. أثر جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في فلسطين على رضا المستفيدين". المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظمات. الرياض.

دوبين، حمزة محمد. ٢٠١٣. التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS. ط ٢. دار المسيرة.

ذياب، صلاح. ٢٠١٢. "قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين". مجلة الدراسات الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. الأردن. (١٦): ١.

موسى، رسمية أحمد أمين. ٢٠٠٠. أثر جودة الخدمة على الربحية ورضا العملاء في المصارف الأردنية: مقارنة بين بنك الإسكان والبنك الأردني. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

جامعة آل البيت. المفرق.

رشام، بدر الدين. ٢٠١٤. "معايير قياس جودة خدمة المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الأداء الفعلي للخدمة SERVPERF نموذجاً". المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ودار الكتب الوطنية.

صليحة، رقاد. ٢٠١٦. محاضرات في جودة الخدمة لطلبة السنة الأولى ماستر تسويق خدمات. جامعة فرحات عباس. الجزائر. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

خالد، سعد عبد العزيز. ١٩٩٧. إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي. الطبعة ١. فهرسة الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

سعيد يعقوبي. ٢٠٠٥. تقييم جودة الخدمات المقدمة من مديرية القوى العاملة بمنطقة الظاهرة في سلطنة عمان من وجهة نظر المستفيدين، دراسة ميدانية. (رسالة ماجستير غير منشورة). الأردن: جامعة آل البيت.

سلطان بن سيف الحبسي. ٢٠٠٧. اتجاهات المستفيدين من الضمان الاجتماعي نحو الخدمات المقدمة إليهم في سلطنة عمان: دراسة ميدانية في محافظة مسقط. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، الأردن.

سلمان، محمد. ٢٠١٣. "مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة". مجلة الأقصى. سلسلة العلوم الإنسانية. (١٧).

سويدان، نظام مرسى. ٢٠١٠. "تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه (دراسة حالة)". مجلة جامعة الأزهر بغزة. سلسلة العلوم الإنسانية. المجلد ١٣. العدد ١.

سي الطيب، ميمونة وبنات موارد. ٢٠١٨. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الجليلي بونعامة. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. الجزائر.

شعشاعة، حاتم غازي. ٢٠٠٤. قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء. (رسالة ماجستير). فلسطين: الجامعة الإسلامية.

صخري، عمر. ٢٠٠٦. اقتصاد المؤسسة. ط ٤. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر. ٢٤.

صلاح، الطالب. ٢٠٠٣. قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية (دراسة تحليلية ميدانية). (بحث غير منشور). المملكة الأردنية الهاشمية.

صليحة، رقاد. ٢٠٠٨. تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجزائر: جامعة الحاج لخضر.

طلال، مضوي. ٢٠١٦. أثر جودة الخدمات في رضا العملاء: دراسة حالة الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء (٢٠١٠-٢٠١٥م). (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الزعيم الأزهري.

طلال، مضوي. ٢٠١٦. أثر جودة الخدمات في رضا العملاء: دراسة حالة الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء. (رسالة ماجستير غير منشورة). الأزهري: جامعة الزعيم.

عادل، محمد زايد. ٢٠٠٣. الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

عايدة، عمر حيدر أحمد. ٢٠١٦. جودة الخدمة التعليمية ودورها في تطوير العملية التعليمية بمرحلة الأساس بولاية الخرطوم (دراسة حالة مدارس القبس الخاصة). (رسالة ماجستير غير منشورة). السودان. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

أسعد، عبد الحميد طلحت. ١٩٩٣. كيف تتذبذب عميلاً دائماً: فن البيع المتميز. مكتبة القاهرة: عين شمس.

- عبد الرحمن، طارق عطية. ٢٠١٢. "أثر جودة الخدمة على رضا المستفيدين في ظل سياسة التحرر الاقتصادي: دراسة على عينة من المستفيدين من القطاع التعاوني الزراعي المصري". مجلة جامعة الملك سعود. العلوم الإدارية. مجلد ٢٤، العدد ٢.
- عبد العزيز، أحمد محمد محمد. ٢٠١٣. "إستراتيجية مقترحة لتحقيق التميز في جودة الخدمات المقدمة لطلاب كلية التربية بالجامعات المصرية باستخدام نموذج SERVQUAL. مجلة كلية التربية. عين شمس - مصر، المجلد ١، العدد ٣٧.
- عبد الفتاح، زين الدين فريد. ١٩٩٩. المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية. ط٢. القاهرة: دار الكتب.
- عبد المحسن، توفيق محمد. ٢٠٠٦. قياس الجودة والقياس المقارن. مصر: دار الفكر للنشر والتوزيع. ٤٠.
- عبد الرحمن، نور الهدى محمدلين. وإدريس، الصديق إدريس محمد. ٢٠١٠. "جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا العملاء: دراسة حالة الشركة التعاونية للتأمين - المملكة العربية السعودية". مجلة العلوم الاقتصادية. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا <http://journals.edu/>.
- عبود، خالد صالح. ٢٠١٢. "قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية: دراسة ميدانية على بنك سوريا الدولي الإسلامي". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. المجلد ٢٨، العدد الثاني، جامعة دمشق، سوريا.
- علي، محمد الحريشة. ٢٠١٨. "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضا العملاء: دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا". (دراسة ماجستير غير منشورة). الجامعة الافتراضية السورية. الجمهورية العربية السورية.
- فرحات، غول. ٢٠٠٨. الوجيز في اقتصاد المؤسسة. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع. ٨.
- فؤاد، بوجناتة. ٢٠٠٩. تقييم واقع الاتصال التسويقي في المؤسسات الاقتصادية. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجزائر: جامعة ورقلة. ٣.
- فيروز، قطاف. ٢٠١١. تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي: دراسة حالة "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" لولاية بسكرة. (أطروحة دكتوراه غير منشورة). الجزائر: جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- قدور، باي آمنة. ٢٠١٨. جودة الخدمات الصحية وأثرها على المريض: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمستغانم شبيغمارا. جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم. كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

قاسم، نايف علوان. ٢٠٠٥. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٠. عمان- الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

فليسي، ليندة. ٢٠١٢. واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. (رسالة ماجستير). الجزائر. جامعة أحمد بوقرة، بومرداس.

مجلس التعليم. ٢٠١٦. نبذة عن التعليم المدرسي في سلطنة عمان. ديوان البلاط السلطاني. المديرية العامة للاتصالات ونظم المعلومات.

<http://www.educouncil.gov.om/page.php?scrollto=start&id>

عبيدات، محمد إبراهيم. ٢٠١٠. التسويق المباشر والعلاقات العامة. عمان: دار وائل للنشر. جلال، محمد؛ وأحمد بن زكور. ٢٠٠٧. تحقيق رضا العملاء من خلال الجودة. (رسالة ليسانس غير منشورة). الجزائر: المركز الجامعي بالمدينة.

المبيطين، محمد ذيب، ونجم عبود نجم. ٢٠١٤. أثر الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردني على مستوى الرضا عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان. دراسات العلوم الإدارية. المجلد ٤١. العدد ٢. الأردن.

العتيبي، محمد زويد. ٢٠٠٣. الطريق إلى التميز. الرياض: الدار العربية للطباعة والنشر. عبد الحميد، محمد عزت. ٢٠٠٠. الإحصاء المتقدم للعلوم النفسية والاجتماعية والتربوية. القاهرة: دار الزهد القدسي.

محمد، علي حسام. ٢٠٠٧. أثر استخدام التسويق الداخلي على جودة الخدمة المقدمة للعملاء (المرضى والمراجعين) في المركز العربي الطبي: دراسة ميدانية. (رسالة ماجستير منشورة). جامعة عمان العربية، الأردن.

محمد، قادري. ٢٠١٠. الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق: دراسة حالة مؤسسة الحزف المنزلي تافنة بمغنية. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجزائر: جامعة أبي بكر بلقايد. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.

مخيمر، عبد العزيز جميل. وآخرون. ٢٠٠٠. "قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية". مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة: ط ١. العدد الأول.

مصطفى محمد. ٢٠٠٣. التسويق الإستراتيجي للخدمات. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع. عطية، مصلح. ٢٠١٠. قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقيلية. فلسطين: جامعة القدس المفتوحة.

معهد الإدارة العامة. ٢٠١٥. "ثقافة خدمة العملاء في القطاع الحكومي". مؤتمر بالرياض - المملكة العربية السعودية.

منصور، إياد شوكت. ٢٠٠٨. إدارة خدمة العملاء. ط ١. الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع. عبد القادر، منصور عوي. ٢٠٠٣. واقع خدمات المستفيدين في مكتبات الجامعات الخاصة في الأردن: دراسة مسحية. (رسالة ماجستير). جمهورية السودان: جامعة النيلين.

الحلبي، مؤمن عبد السميع حسن. ٢٠١٧. جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين "دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة". (دراسة ماجستير غير منشورة). بغزة- فلسطين: كلية التجارة. الجامعة الإسلامية.

ملودي، أم الخير. ٢٠٠٢. تحليل النشاط التسويقي للخدمات الإشهارية في المؤسسة العمومية للإذاعة المسموعة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الجزائر. الجزائر.

ناصر فارس. ٢٠١٧. أثر الجودة المدركة للخدمات على رضا الزبائن: دراسة حالة مؤسسة موبيليس - بسكرة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجزائر. جامعة محمد خيضر بسكرة. كلية العلوم التجارية والاقتصادية والتسيير.

نجم، عبود نجم. ٢٠١٠. إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت. ط ١. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع. نسيمة خير. ٢٠١٥. إسهام أخلاقيات القيادة الإدارية في ريادة المنظمات الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة المنظمات الاقتصادية الجزائرية الرائدة في صناعة الموارد الغذائية الواسعة الاستهلاك. (أطروحة دكتوراه غير منشورة). الجزائر: جامعة أحمد بوقرة (بومرداس). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

نواف، كنعان. ٢٠٠٩. القيادة الإدارية. ط ١. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع. الإصدار الثامن. نور الدين بو عنان. ٢٠٠٧. جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في مؤسسات ميناء سكيكدة في الجزائر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة محمد بوضياف، الجزائر.

نور الدين بو عنان. ٢٠٠٧. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجزائر: جامعة محمد بوضياف.

العجمي، نواف؛ وفاطمة التويجري. ٢٠١٦. "مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجا". المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد التاسع. العدد ٢٥.

الملك، هاجر محمد؛ والطاهر محمد أحمد. ٢٠١٦. "جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية على بنك الصادرات". مجلة العلوم الاقتصادية. العدد ١٧. السودان.

<http://scientific-journal.sustech.edu/>

هاني حامد لضمور. ٢٠٠٥. تسويق الخدمات. ط٣. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

وادي رشدي. وعاشور يوسف. ٢٠٠٥ "تقييم جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة". مجلة الجامعة الإسلامية. غزة، فلسطين.

وزارة الخدمة المدنية. ٢٠١٦. المديرية العامة للمعلومات والإحصاء. الإحصاء السنوي لموظفي الخدمة المدنية ٢٠١٥. إصدار أبريل ٢٠١٦. سلطنة عمان.

تيلخ، وليد أحمد محمود. ٢٠١٠. أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستفيدين منها في المستشفيات العامة والخاصة في الأردن (دراسة مقارنة). (رسالة ماجستير منشورة). الأردن: جامعة عمان العربية.

يحيوي، إهام، ٢٠١٥. "أثر جودة الخدمة المدركة على رضا الزبائن: دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة في الجزائر". مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية - جامعة الزرقاء الخاصة - الأردن، المجلد ١٥، العدد ١.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- Alkarim, Rashed And Chowdhury Tabassum. ٢٠١٤ . "Customer Satisfaction On Service Quality In Private Commercial Banking Sector In Bangladesh". *British Journal of Marketing Studies* ,Vol. ٢ ,No. ٢ ,P: ١-١١).
- Anber, Abraheem Shlash Mohammad. ٢٠١١. *Service Quality Perspectives And Customer Satisfaction In Commercial Banks Working In Jordan* *Meddle East Finance And Economics*. Issue ١٤ ,P٦٢.
- Athanassopoulos M.M. ٢٠٠١. *Analyzing Multivariate Data* *Books/Canada*. Thomson Learning Inc.
- Bedman, Narteh and John Kuada. ٢٠١٥. *Customer Satisfaction with Retail Banking Service Quality in Ghana*. University of Ghana Business School Department of Marketing Thunderbird International Business Review ,Vol. ٥٦ ,No. ٤ ,P. ٥٨.
- Bedman. Narteh. & John. Kuada. ٢٠١٥. *Customer Satisfaction with Retail Banking Service Quality in Ghana*. University of Ghana Business School. Department of Marketing. Thunderbird International Business Review. Vol ٥٦ ,No ٤: ٥٨.
- Bena, Arina. ٢٠١٠. *Evaluating customer satisfaction in banking services*. academy of economic studies, Bucharest, Romania.
- Byles et. al. ١٩٩١. "Organizational Culture and Performance". *Journal Of Managerial Issues*. Vol.٤. P٥١٦.
- Bedi. ٢٠١٤. *Impact of Healthcare Service on Outpatient in Public and Private Hospitals: A study of Hospitals in Mumbai*. Navi Mumbai, Thane, Pune and Surat. India.
- Byrne, B, M, ٢٠١٠. *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts Applications and Programming*. (S.Ed) Taylor and Francis Group. P. 1-460.
- Charles Berger. et al. ١٩٩٣. "Kanos Methods for Understanding Customer- Defined Quality" *In Center for Quality Management Journal*. Vol. ٤, pp. ٣ - ٣٦.
- David Ullman. ١٩٩٧. *The Mechanical Design Process*. USA. McGraw-Hill Inc., pp. ١٠٥ - ١٠٨.
- Ghaobadin, A, Speller S. and Jones M. ١٩٩٤. "Service Quality: Concepts and Models". *International Journal of Quality and reliability*. V: ١١ ,No. ٩ ,PP. ٤٣- ٦٦.
- Grnoroos Christian. ١٩٩٠. *Service Management and Marketing* Maxwell Mac Millan International Editions. Lexington books Massa chuscetts. Toronto.
- Hiezer. Jay, Render. Barry "Operations Management" ٧th. ed. Pearson Prentice Hall Upper Saddle River New Jersey ٢٠٠٨
- Haque, A. Osman, J. and Hj Ismail A. Z. ٢٠٠٩. "Factor Influences Selection of Islamic Banking: A Study on Malaysian Customer Preferences". *American Journal of Applied Sciences* ٦(٥): pp ٩٢٢-٩٢٨.
- Jing. G. S. I. Yoo. ٢٠١٣. "An Empirical Study on the effect of e-service quality to satisfaction". *Journal of Management Sciences and Business Research*. ٢(١٠). ٢٥-٣١.
- Kolter P. ٢٠٠٠. *Marketing Management*. ١١ edition, prentice, Hall, New Jersey.
- Kotler & Armstrong. ١٩٩٨. *Principles of Marketing*. ٥th ed. Prentice Hall New York.
- Kotler P. and Keller K.L. ٢٠٠٦. *Marketing Management* newjersey Pearson: Prentice Hall. ١٢th Edition.
- Lee J Krajewski, & Larry P. Ritzman. ٢٠٠٠. *Operation Management Strategy & Analysis* Don Mills, Ontario. New Yor, Addition Wesley Publishing Company.

- Obsborne D. & Ted Geebler. 1992. *Reirventing Covement " How the entre bran --- Spirit and Trasforming the Public Sector* (Ne Qethir Prentice Hall: 146-104.
- Patel, Anoop. 1994. "Quality Assurance In Social Services Department". *The International Journal Of Public Sector Management*. Vol.7 (No.2: 4-5.
- Payne, McDaniel and Adrian, Kanthi. 1996. *Quality Management in Service firms: sustaining structures of total quality service, Managing Service Quality*.
- Ramaswamy, R. 1996. *Design and Management of Service Processes: Keeping Customer for Life* (Reading. (MA: Addison-Wseley Publishing Co).
- Ramaswamy, R. 1996. *Design and Management Of Service Processes: Keeping Customer Of Life. Reading*. (MA: Addison-Wseley Publishing) Co: 3.
- Redha, Widarsyah. 2012. *The Impact of Airport Service Quality Dimensions On Overall Airport Experience And Impression*. (Master Of Science in Hotel Administration). University Of Nevada (Las Vegas (USA.
- Sumaedi, S., Bakti, G.M., and Nur M. 2011. "The Student Perceived Quality Comparison of ISO 9001 and Non-ISO 9001 Certified School: and Empirical Evaluation". *International journal of Engineering & Technology IJETIJENS*. 11(1): 104-8
- Wang, Yonggui and Lo, Hing-P and Hui, Yer 2003. *The antecedents of service quality and product quality and their influences on bank reputation: evidence from the banking industry in China* (Managing Service Quality. Vol (1).
- Yamane, Taro. 1967. *Statistics. An Introductory Analysis*. 2nd Ed. New Yurok. and Row. P868. Haper
- Zeithaml. Berry. & Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York. The free Press.