جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية السنة الأولى ماستر علوم تجارية: تخصص تسويق الخدمات

السنة الجامعية 2023/2024

**مراجع مقياس إدارة الجودة في الخدمات**

1. أحمد سيد مصطفى(2005)، إدارة **الجودة الشاملة والإيزو 9000-دليل عصري للجودة والتنافسية**-
2. خضير كاظم حمود(2000**)، "إدارة الجودة الشاملة"،** دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، الطبعة 1، عمان
3. خضير كاظم حمود(2002)، **إدارة الجودة وخدمة العملاء،** دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الط1، عمان
4. رعد عبد الله الطائي، عيسى قدادة(2008)، **إدارة الجودة الشاملة،** دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
5. ريتشارد ل، ويليمز (2004)، **أساسيات إدارة الجودة الشاملة**، الطبعة الأولى، مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية
6. عواطف ابراهيم الحداد (2009)، **إدارة الجودة الشاملة،** الطبعة الأولى، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الأردن
7. مأمون الدرادكة، طارق الشبيلي (2002)**،" الجودة في المنظمات الحديثة "،** الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
8. مأمون سليمان الدرادكة(2008**)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء،** الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
9. محفوظ أحمد جودة(2008)، **إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان
10. محمد عبد العال النعيمي، راتب جليل صويص، غالب جليل صويص(2009)، **إدارة الجودة المعاصرة-مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات**، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
11. محمود حسين الوادي، عبد الله ابراهيم عبد الله نزال، بلال محمود الوادي(2012)، **إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال –بين النظرية والتطبيق**-الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
12. مهدي السامرائي(2007)، **إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي**، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
13. يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم(2009)، **نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية**، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
14. **ثابت عبد الرحمان ادريس(1996)، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت،** المجلة العربية للعلوم الإدارية**، الكويت، مجلس النشر العلمي، المجلد الرابع، العدد الأول، نوفمبر**
15. Frédéric CANARD(2009**), Management de la qualité**, Gualino Lextenso éditions, Paris
16. J.M. JURAN(1983), **Gestion de la Qualité**, 3em tirage, AFNOR, Paris
17. K.ISHIHARA(1996**), Maîtriser La Qualité,** éditions MARE NOSTRUM
18. David Goetsch & David Stanley(1994), **Introduction to total quality productivity competitiveness**, Prentice, Hill international Inc Publishing
19. Evans, James R., (1997), "**Production Operation Management Quality, Performance and Value**", 5thed., West Published Co, U. S.A
20. Hamid ,Noori&Russell ,Radford (1995)"**Production &Operations Management Total Quality &Responsiveness**"., McGraw- Hall,inc. USA.
21. Cales Fomell( 1992 ), A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience , Journal of Marketing, Vol 56, Jan,

David K. ,Tse and Peter C. Wilton. (1988). "Models of Consumer Satisfaction: An Extension," **Journal of Marketing Research**, 25 (May): (pp204-212)

Eugene. W. Anderson ,Claes Fornell, &Donald R. Lehmann(July 1994**),** Customer satisfaction, market share and profitability :Finding From Sweden, **Journal of Marketing**, Vol. 58,( pp53-66)

1. George Philip and Shirley-Ann Hazlett(1997), The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model, **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol. 14 No. 3, 1997, (pp. 260-286)
2. Grönroos,C. (1984),A Service Quality Model and its Marketing Implications, **European journal of Marketing**, Vol.18,N°.4,. ) PP.36-44(.
3. J. Joseph Cronin, Jr. and Steven A. Taylor (1992**),**Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, **Journal of Marketing** ,Vol. 56, No. 3 (Jul., 1992), (pp. 55-68)
4. Kumar V and Shan D. (2004). Building And Sustaining Profitable Customer Loyalty For Tthe 21ST Century**, Journal of retailing**, Vol. 80, (pp.317-330)

Mano, Haim and Richard L. Oliver. (1993). "Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience: Evaluation, Feeling, and Satisfaction." **Journal of Consumer Research** ,n°20 (December): (pp 451-466)

1. Nitin Seth and S.G. Deshmukh & Prem Vrat(2005), Service quality models: a review, **International Journal of Quality & Reliability Management**, Vol. 22 No. 9, (pp. 913-949)
2. Parasuraman, Zeithaml, Berry(1985**),** A conceptual model of service quality and its implications for future research, **Journal of marketing**, vol 49, No. 4 (Autumn, 1985),( pp. 41-50)
3. RA Spreng, RD Mackoy (1996),An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction**, Journal of retailing**, Vol 72, No 2
4. Roland T. Rust, Anthony J. Zahorik( Summer 1993) , Customer satisfaction, customer retention and market share, **Journal of retailing,** volume 69, Number 2 (pp193-215)
5. Roland T. Rust, Anthony J. Zahorik, & Timothy L. Keiningham( 1995),Return on Quality (ROQ): Making service quality financially accountable **, Journal of Marketing** Vol. 59 (April 1995), (pp58–70)
6. SA. Taylor & TL. Baker( 1994), An Assessement of the relationship between service quality and customer satisfaction in formation of customer’s purchase  intentions, **Journal of retailing**, Vol 70,Summer, ( pp163- 178)

**الأستاذة: د. نايلي إلهام**