

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

1. الكتب:

1. أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1983.
2. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، ط8، 2002.
3. أدريان بالمر، مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة بهاء شاهين وآخرون، مؤسسة بن راشد آل مكتوم، الإمارات.
4. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد، الأردن ط1، 2005.
5. ثامر البكري، احمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر والتوزيع، 2009.
6. جاي كاندا ميولي، ضمان الخدمة، الطبعة الزرقاء للتنظيم للمساعدة في تسليم الخدمة الممتازة، في إدارة جودة الخدمة في الضيافة و السياحة، ترجمة سرور علي إبراهيم، دار المريخ، الرياض، 2007.
7. جوفري سوتار، جودة الخدمة رضا العمال والقيمة، دراسات العلاقات في ادارة جودة الخدمة في السياحة والضيافة، ترجمة سرور علي إبراهيم، في إدارة جودة الخدمة في الضيافة و السياحة، ترجمة سرور علي إبراهيم، دار المريخ، الرياض، 2007.
8. خضير كاظم حمود الفريجات، و آخرون، السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة، إثراء للنشر و التوزيع، الأردن، 2009.
9. حميد عبد النبي الطائي، بشير العلق، تسويق الخدمات، دار اليازوري، عمان 2009.
10. حميد الطائي، بشير العلق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري، الأردن 2009.
11. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004.
12. ريتشارد نورمان، إدارة الخدمات، ترجمة عمرو الملاح، مكتبة العبيكان، الرياض 2000.
13. محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
14. نظام موسى السويدان، عبد المجيد البراوري، إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية، دار حامد للتوزيع و النشر، الأردن، 2008.
15. مبروك عبد المولى الهوارى، محمد المحمدي الماضي، أصول التسويق، الدار الهندسية بالقاهرة، الطبعة الأولى 2004.
15. محمد إبراهيم، إدارة التسويق، مكتبة عين الشمس، القاهرة .
16. محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
17. محمد الصيرفي، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي، التحليل على مستوى المنظمات، الجزء الرابع، المكتب الجامعي الحديث 2009.
18. محمد الصيرفي، السلوك الاداري و العلاقات الانسانية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2007.
19. منصور فهمي، انتاجية العمل في ضوء الدوافع و الحوافز، دار النهضة العربية، لبنان، 1984.
20. مصطفى محمود أبوبكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007.

21. مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، إثراء للنشر و التوزيع، الأردن، 2001.
22. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، دار وائل، عمان، ط2، 2006.
23. صالح مهدي، محسن العامري، طاهر محسن منصور، إدارة منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2007.
24. عادل حرحوش، مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، عالم الكتاب الحديث الأردن، 2002.
25. عبد الباقي صلاح الدين محمد، السلوك التنظيمي: مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003.
26. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثالثة، 2005.
27. يحيى ملحم، التمكين كمفهوم إداري معاصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث و دراسات، القاهرة 2006.
28. محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية، مطبعة العشري، مصر 2008.
29. فرج طريف شوقي، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، وائل للنشر، عمان 2000.
30. صادق محمد عفيفي و آخرون ، الإدارة في مشروعات الأعمال، دار الكتاب، الكويت 1981.
32. نبيل النجار، الإدارة أصولها و اتجاهاتها المعاصرة، الشركة العربية للنشر، 1993.
33. سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل إستراتيجي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان 2006.
34. يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الجودة الشاملة من المستهلك الى المستهلك، الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2004.

2. المقالات والدراسات:

1. حامد شعبان، أثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمة الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي بالقاهرة الكبرى ،مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد60، 2003 .
2. بن عيسى محمد المهدي، ثقافة المؤسسة كموجه للسلوكات و الأفعال في المنظمة الاقتصادية الحديثة،مجلة الباحث، العدد الثالث، 2005،جامعة ورقلة.
3. إلهام فخري أحمد حسن، التسويق بالعلاقات، ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى العربي الثاني للتسويق في الوطن العربي، الفرص و التحديات، قطر 6-8 أكتوبر 2003.

3. الرسائل الجامعية:

1. صالح عمر الكرامة الجريري، أثر التسويق الداخلي و جودة الخدمة على رضا الزبائن:دراسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمنية، أطروحة دكتوراة تخصص إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا 2006 غير منشورة.
2. ساهل سيدي محمد، أفاق تطبيع التسويق في المؤسسات المصرفية العمومية الجزائرية مع الإشارة الى بنك الفلاحة و التنمية الريفية،رسالة دكتوراة تخصص تسويق،جامعة تلمسان، الجزائر، 2004-2005، غير منشورة

3. أمل الحاج عبد، أثر التسويق الداخلي في الرضا الوظيفي لموظفي المبيعات في مجموعة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية ، عمان 2008، غير منشورة.
4. سهام موسى دربالي، واقع ممارسات التسويق الداخلي و أثرها على الرضا الوظيفي دراسة حالة الكادر الطبي و التمريضي في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، اربد، جامعة اليرموك، الأردن، 2009، غير منشورة.
5. مزيان التاج ، أي تسيير للموارد البشرية في الوظيف العمومي، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر، غير منشورة.

المراجع باللغة الأجنبية:

1.Books:

1. Ahmed.P.K, Rafiq.M. , **Internal marketing: Tools and concepts for customer-Focused managemet**, Butterworth-Heinmann, (NY).2002.
2. Berry,L, Parasurman,A, **Services marketing starts from within** , In Varey & Barbara ,Internal marketing Directions for Management,Routledg2000.
3. Dunmore, M, **Inside-Out Marketing, how to create on internal marketing strategy**, kagan page, London (UK),2002.
- 4 Ballantyne,D, **The strengths and weaknesses of internal marketing**, In Varey & Barbara ,Internal marketing Directions for Management,Routledg2000.
- 5 G.Tocquer M.Longloi, **Marketing des service le défi relationnel**, édition Dunoud, Paris 1992.
6. D.Jober, **Principles and practice of Marketing**, 4th edition, Mc Graw-hill education,(uk) 2004.
7. Paivi Voima,**Internal relationship management, Broadening the scope of internal marketing**,In Varey &Barbara, Internal marketing Directions for Management, Routledg 2000.
8. Rafiq,M, Ahmed,P,**Ameta-model of Internal marketing**, in Varey & Barbara Internal marketing Directions for Management,Routledg2000.
9. Maisonnas,S,& Dufour,J, **Marketing et Services du transactionnel,au relationnel**, Chenelière éducation.
- 10.Gilmore,A, **Services marketing and Management**, SAGE Publications, London,2003.
- 11.Mudie,P& Pirrie,A, Services Management, ELSEVIER, London, Third edition,2006.
12. Peter Dunne, James Barnes, **Internal marketing A relationships and value-creation view**, In Varey & Barbara, Internal marketing Directions for Management, Routledg 2000.

13. Joel Couden, **Gestion des Ressources Humaines**, 2^{ème} édition BERGER LE VAU P116, 1997.

2. Journals and Researches:

1. Ahmad,P,K,Rafiq,M,and Saad,N,M, **Internal Marketing and the mediating role of organizational competencies** , European Journal of Marketing", 37, 9, 2003.

2. Cemile C, **Relationship of Organizational, Commitment and Job Satisfaction: A Field study of Tax Office Employees**, working paper in Mersin University, Turkey.

3. Ching-sheng,C Hisn-Hisn,C, **Effects of Internal Marketing on Nurse Job Satisfaction and Organizational commitment: Example of :Medical centers in Southern Taiwan.**", Journal of Nursing Research,Vol 15, 4, 2007.

4. Catrina,C, **Employee satisfaction & customer satisfaction: is there a relationship ?**, Guidestar research white paper, February 2005

5. Sempene, ME et Al,**Job Satisfaction in Relation to Organizational Cultur**,Journal of Industrial psychology,28(2),2002.

6. Keller,S, et al, **The Impact of Internal Marketing Efforts in Distribution Services Operations** ,Journal of Business Logistics, Vol27, 2006..

7. Lings,I, **Measuring Internal Market Orientation**, Journal of Services Research ,Vol 7,February 2005

8. . Mihaela kelemen, Loana Papasolomou, **Internal marketing: A qualitative study of culture change in the UK banking sector**, Hournal of marketing management,Vol,23, No,7-8,2007.

9. Norbani che ha, et Al,"Internal Marketing Issues in service Organizations in Malaysia.", International Review of Business Research papers, Vol3,11, 2007.

10. Simberova I, **Internal marketing As A part of Marketing culture supporting Value for External Cutomer**. Brno University of Tichnology Journal of Economics and Management:12,2007

11. Sincic,D&Ploski,N, **integrating internal communications,human resource managment and marketing concepts into the new internal marketing philosophy**, working paper series, No,7-12.university of Zagreb, Croatia

12. Taniver Ahmed Minar,et AL, **Internal marketing: A strategic Tool to Achieve inter-functional Co-ordination in the context of manufacturer of industrial Equipment**, Daffodil international University Journal of Business and Economics, Vol3, January 2008.

13. Gudmundson,A, Lundberg,C, **Internal marketing: A way of Improving Quality**, electronic page.

14. Hawng,I,S, Chi, D,J,**Relationships among internal marketing employees satisfaction and international hotels performance: An Empirical study.**" Journal of management, Vol,22, 6, 2005.
15. Yang,J, **The Development and Emergence of the Internal Marketing Concept**, Department of Hotel and Restaurant Management, National Kaohsiung Hospitality College p6.electronic page.
16. Wiesek J, et Al, **The Rol of Leadres in Internal marketing**, Journal of Marketing, Vol73, 03, 2009.
17. Farad A, Nahavandi N & Garuena, **The Effect of Internal Marketing on Organization Commitment in Iranian Banks**, American Journal of Applied, Vol 5, 11, 2008.
18. Collins,B & Payne,A , **Intrnal Marketing: a new perspective for human resource management** , European Journal Management, Vol 09,3,19991.
- 19.Kellemen M,& Papisolomou,DL, **can culture be changed? A study of internal Marketing**, The services industries Journal, Vol 24, 5, 2004.
- 20.Naudé,P, Desai,J, Murphy,J, **Identifying the determinants of internal marketing orientation**, European Journal of Marketing, Vol37,9, 2003
21. ----- **Emloyee Satisfaction Lead to Butter Customer Management** ,Ibhar partner electronic paper....
- 22 Tanvir,AM, Sarowfi S, Monalisa,S, **Internal Marketing: Astrategicic tool to Achieve Intre-functional Co-ordination in the context of a manufacturer of industrial Equipment**, Daffodil university Journal of business and economics, Vol, 3, 1,2008.