

أولاً. المراجع العربية

(أ) الكتب.

إبراهيم عبد الله المسلمي. الراديو والتلفزيون وتنمية المجتمع المحلي. القاهرة. العربي للنشر والتوزيع. 1997.

أحمد إبراهيم عبد الهادي. إدارة الإنتاج والعمليات والتكنولوجيا. الطبعة السادسة. غير مبين الناشر.

أحمد الحضري. تاريخ السينما المصرية. القاهرة. الهيئة المصرية العامة للكتاب. 2007.

أحمد سيد مصطفى. إدارة الموارد البشرية الإدارة العصرية لرأس المال الفكري . القاهرة . المؤلف . 2004 .

— إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات . الطبعة الثالثة. القاهرة. المؤلف. 1997.

— إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات. الطبعة الرابعة. غير مبين الناشر. 1999.

— التسويق العالمي بناء القدرة التنافسية للتصدير . الطبعة الأولى. المؤلف. 2001.

— إدارة البشر الأصول والمهارات . المؤلف. 2002.

— إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 دليل عملي . القاهرة – غير مبين الناشر. 2004.

— إدارة الموارد البشرية. الإدارة العصرية لرأس المال الفكري . القاهرة. المؤلف. 2004.

— إدارة الموارد البشرية. الإدارة العصرية لرأس المال الفكري . المؤلف. 2005.

— التنافسية في القرن الحادي والعشرين. مدخل إنتاجي . الطبعة الأولى. المؤلف. 2003.

— المدير وتحديات العولمة. إدارة جديدة. لعالم جديد . الطبعة الأولى. المؤلف. 2001.

قائمة المراجع

- توفيق محمد عبد المحسن. اتجاهات حديثة في التقييم والتميز في الأداء. ستة سيجمابطاقة القياس المتوازن. القاهرة. دار الفكر العربي. 2006.
- ثابت عبدالرحمن إدريس. كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية. الإسكندرية دار الجامعية. 2008.
- . مقدمة فى الأعمال اللوجستية الأدوار والتوزيع المادى. الإسكندرية. الدار الجامعية. 2003.
- جوديه دستون. توجيه الممثل فى السينما والتلفزيون. القاهرة. الهيئة العامة للكتاب. 2004.
- الدسوقي عبده إبراهيم. التلفزيون والتنمية. الطبعة الأولى. الإسكندرية. دار الوفاء للطباعة والنشر. 2004.
- ديزموند ديفز. قواعد الإخراج التلفزيوني. القاهرة. الهيئة العامة للكتاب 2005.
- سامية أحمد على. الدراما فى الإذاعة والتلفزيون. القاهرة. دار الفجر للنشر والتوزيع. 1997.
- سمير الجمل. الدراما التلفزيونية. القاهرة. دار الجمهورية للصحافة والنشر. 2000.
- سيد محمد جاد الرب. تنظيم وإدارة منظمات الأعمال. منهج متكامل فى إطار الفكر الإداري التقليدي والمعاصر. غير مبين الناشر. 2005.
- صبري غالب. التلفزيون والتنمية. الإسكندرية. دار الوفاء للطباعة والنشر. 2004.
- . التلفزيون والعولمة. القاهرة. دار التحرير للطباعة والنشر. 2002.
- عادل النادي. المدخل إلى فن كتابة الدراما. القاهرة. الهيئة العامة للكتاب. 2005.
- عبد الحميد عباس. الأزمة الاقتصادية الراهنة لصناعة السينما المصرية والحلول العلمية الشاملة. القاهرة. الهيئة المصرية العامة للكتاب. 2002.
- . دراسات فى الإنتاج السينمائي. القاهرة. الهيئة المصرية العامة للكتاب. 1997.
- . دراسات فى الإنتاج السينمائي. التخصصية فى جمهورية مصر العربي. الهيئة المصرية العامة للكتاب. 1997.

قائمة المراجع

- سلسلة دراسات في الإنتاج السينمائي. حرفة إنتاج الأفلام الروائية وأسعار تذاكر دور العرض السينمائي. الهيئة المصرية العامة للكتاب. 2001.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. الإدارة الاستراتيجية لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين. القاهرة. مجموعة النيل العربية. 1999.
- عبد الله أمين جماعة. تخطيط ومراقبة الإنتاج والجودة. غير مبين الناشر. 2003.
- إدارة الجودة الإنتاج والعمليات في المنظمات الخدمية. القاهرة. غير مبين الناشر. 2004.
- أصول الإدارة. مبادئ وأسس علمية. المؤلف. 2002.
- الإدارة العلمية للإنتاج والعمليات. غير مبين الناشر. 2004.
- عدلي رضا. عاطف العبد. إدارة المؤسسات الإعلامية. الأسس النظرية - النماذج التطبيقية. القاهرة. دار الفكر العربي. 2004.
- علي أبو شادي. اتجاهات السينما المصرية. مكتبة الأسرة. 2002.
- عمرو وصفي عقيلي. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. عمان. دار وائل للنشر. 2000.
- فريد عبد الفتاح زين الدين. تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل. القاهرة. المؤلف. 2002.
- المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية. القاهرة. المؤلف. 1996.
- محمد الشربيني. في الدراما التلفزيونية. القاهرة. الهيئة العامة للكتاب. 2003.
- محمد حيدر شيخ. صناعة التلفزيون في القرن العشرين. القاهرة. الهيئة العامة للكتاب. 1994.
- محمد فتحي. صبري غالب. التلفزيون والعولمة. القاهرة - مؤسسة دار التحرير. 2002.
- محمد فريد عزت. إدارة المؤسسات الإعلامية. القاهرة. العربي للنشر والتوزيع. 1994.

قائمة المراجع

- ناجي فوزي. آفاق الفن السينمائي. القاهرة. دار غريب للطباعة والنشر. 2000.
- .. الفن السينمائي. القاهرة. دار غريب للطباعة والنشر. 2003.
- ناصر جلال حسنين. الأبعاد الاقتصادية لأزمة صناعة السينما المصرية. الهيئة المصرية العامة للكتاب. 1995.
- هوبرت ذقيل. ترجمة سعدون الجنابي. خالد الصفار. المرجع في الإنتاج التلفزيوني. الطبعة الثالثة. القاهرة. دار غريب للطباعة والنشر. 2007.
- يسرى السيد جودة. عبد الفتاح عايش على. إدارة المواد مدخل الفعالية فى إدارة وظيفتى الشراء والتخزين. المؤلف. 2007.

(ب) الدوريات:

البنك الأهلي. القدرات التنافسية للاقتصاد المصري. **النشرة الاقتصادية**. المجلد الثامن والخمسون. العدد الرابع. 2005.

إبراهيم شكري جرجس. إستراتيجية الجودة الشاملة وعلاقتها بخفض التكاليف دراسة نظرية تطبيقية علي احدي المنشآت الإنتاجية في سلطنة عمان. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - كلية التجارة - عين شمس**. العدد الثالث. يوليو 1998.

أحمد سيد مصطفى. العوامل المؤثرة على الكفاءة الإنتاجية في استوديوهات التلفزيون المصري. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**. كلية التجارة. جامعة عين شمس. العدد الثاني. 1985.

— قدرة الإدارة العربية علي تنمية القدرات التنافسية العربية . كيف؟. **آفاق اقتصادية**. المجلد 22 العدد 85. 2001.

أسامة محمد عبد المنعم . محمد بكرى عبد العليم . تأثير حجم المشروع على تطبيق استراتيجية إدارة الجودة الشاملة . دراسة ميدانية مقارنة. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة -جامعة عين شمس**. العدد الثاني. 1999.

جمال طاهر أبو الفتوح. مدى تطبيق مفهوم إدارة المواد فى الشركات الصناعية السعودية **مجلة البحوث التجارية**. كلية التجارة - جامعة الزقازيق. المجلد الثانى والعشرون. العدد الأول. 2001.

سيد محمود السيد. تقييم أبعاد إدارة الجودة الكلية. دراسة ميدانية مقارنة بين مصر والكويت. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - كلية التجارة - جامعة عين شمس**. العدد الرابع. 2001.

علي السلمي. الفكر الإداري المعاصر وانعكاسه علي الإدارة المصرية. **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين - كلية التجارة جامعة القاهرة**. العدد السادس والستون. 2006.

قائمة المراجع

- فريد زين الدين. الإطار الفكري والفلسفي لمدخل إدارة الجودة الشاملة. *مجلة الإدارة*. اتحاد جمعيات التنمية الإدارية. المجلد 30. العدد الأول. 1997.
- محمد الرئيس. فاعلية القيادة الإدارية في إدارة الجودة الشاملة بالأجهزة الحكومية. دراسة تطبيقية علي بعض الوحدات الحكومية. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة* - كلية التجارة - جامعة عين شمس. العدد الرابع. 2001.
- محمد توفيق علي ماضي. الخطط المستقبلية للإدارة المصرية لاستخدام إدارة الجودة الشاملة. دراسة استطلاعية ونموذج مقترح. *مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية* - جامعة الإسكندرية. المجلد الخامس والثلاثون. العدد الثاني. 1998.
- محمود محمد السيد. أثر القيم الثقافية علي تطبيق فرق العمل ذاتية الإدارة في المنظمات لخدمية. دراسة ميدانية علي القطاع الفندقي. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة* - كلية التجارة - جامعة عين شمس. المجلد الأول. العدد الأول. 2004.
- . تمكين الموظفين. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة* - كلية التجارة - جامعة عين شمس. العدد الرابع. 2001.

(ج) الرسائل العلمية:

- مجدي عبد الفتاح عبد الرحمن. دور إدارة الجودة الكلية في زيادة فعالية إدارة العمليات في صناعة الخدمات بالتطبيق على إدارة المستشفيات. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التجارة. جامعة القاهرة. القاهرة. 2001. 123.
- محمد عبد الوكيل عطا. نحو نموذج مقترح لنظام الجودة الشاملة للخدمة كمدخل لتحسين الجودة المدركة - دراسة تطبيقية على شركتي موبنيل وفودافون. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة. جامعة بنها. 2008.

(د) التقارير والنشرات.

قائمة المراجع

- اتحاد الإذاعة والتلفزيون. بحث ميداني حور آراء المشاهدين حول المادة الدرامية التلفزيونية. 2003.
- تقرير الهندسة الإذاعية والتلفزيونية. بيانات غير منشورة. لعام 2007.
- قطاع القنوات الفضائية. بيانات غير منشورة.
- الاتحاد العام للصناعات. غرفة صناعة السينما والمسرح والتلفزيون. بيانات غير منشورة. 2007.
- غرفة صناعة السينما والمسرح والتلفزيون. بيانات غير منشورة. 2005.
- بيانات اتحاد المنتجين العرب. تقارير الدراما العربية لأعوام 2005. 2006-2007.
- تقرير الهندسة الإذاعية لاتحاد الإذاعة والتلفزيون 2007/2006.
- جامعة الدول العربية. اتحاد المنتجين العرب للأعمال التلفزيونية. بيانات غير منشورة. 2007.
- اتحاد المنتجين العرب. الأعمال التلفزيونية. تقرير الدراما العربية. بيانات غير منشورة. عام 2007.
- المجالس القومية المتخصصة. تقرير الثقافة والفنون والآداب والإعلام. الدراما المصرية. المشكلة والحل. الدورة 26. 2005.
- مجلس الوزراء. مركز دعم واتخاذ القرارات. بيانات غير منشورة. 2007.
- مركز دعم واتخاذ القرار. تقرير عن اتحاد الإذاعة والتلفزيون. 2007.
- ميزانية الشركة المصرية لمدينة الإنتاج الإعلامي. بيانات غير منشورة. لأعوام 2004 . 2006 . 2007 .
- الهيئة العامة لسوق المال. الإدارة العامة للمعلومات. مركز المعلومات.
- وزارة الاستثمار. الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة. بيانات غير منشورة. 2007.

قائمة المراجع

(هـ) المؤتمرات:

أحمد سيد مصطفى. تمكين العاملين. السمات المميزة والمقاييس المؤثرة. المؤتمر العربي الدولي الرابع عشر للتدريب والتنمية الإدارية. الاتحاد الدولي لمنظمات التدريب والتنمية والخبراء

العرب في الهندسة والإدارة. القاهرة. 20-22 إبريل. 2004.

بهيرة محمود الموجي. إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها علي تصميم وأداء نظام الإنتاج. المؤتمر العلمي السنوي اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال. إبريل 2000.

(و) مواقع الإنترنت:

موقع الشركة المصرية لمدينة الإنتاج الإعلامي على شبكة المعلومات الدولية

<http://www.esgmarket.com>.

ثانيا. المراجع الأجنبية

(A) Books:

- Alison Alexander et al. **Media Economics. Theory And Practice.** 2nd ed. London; Lowerance Erlboun Associates Publisher. 1998.
- Amitabh S. Raturi And James R. Evans. **Principles of Operations Management** .Ohio. South-Western College Pub. 2005.
- Bank. J. The **Essence of Total Quality Management.** 1st ed. Marlow. Prentic - Hall. 2000.
- Barrie Dale And Heather Bunny. **Total Quality Management.**1st ed. Massachusetts. Blackwell publisher. inc. 1999.
- Charles Warner. **Media Management Review** .London. Lawrence ERLBaum Associates Publishers. 1997.
- Dale. B.G. Managing Quality. Oxford . Blackwell publishers. 1999.
- David Croteau & William Haynes. **The Business of Media** .London. Pine Forge Press. 2001.
- Donna C.S. Summers. **Quality.** 2nd ed. New Jersey. Prentice – Hall. inc. 2000.
- Elaine England & Andy Finney. **Managing Multimedia** .2nd ed. New York. Addison. Wesley Longman Limited. 1999.
- Elizabeth M. Perse. **Media Effect And Society** .New Jersey. Lowerance Elrbaum Associates Publishers. 2001.
- ER Wink. Thomas. **Mass Media in 2005. Industries. Organizations. People. And Nations** .1st ed. London. Green Wood Press. 2001.
- Foster S. T. **Managing Quality - An Integrative Approach.** 2nd ed. New Jersey. prentice - Hall. 2004.
- Gerold F. Smith. **Quality problem solving.** Quality Press. 1998.

- Gillion Doyle. **Understanding Media Economics**. London. SAGE Publication. 2002.
- Gourdin N. kent. **Global logistics Management** .Oxford. Blaklvell Publishers. 2001.
- Hackman JR. **Leading Teams. Setting The Stage for Great Performances**. Boston. Harvard Business School Press. 2002.
- John K. Schermerhorn. **Management**. 6th ed. New York. John Wiley & Sons. 2001.
- Kaiyang. And Basem El-Haik. **Design for Six Sigma A Road Map for Product Development**. New York. McGraw-Hill. 2003.
- Kathy Choter. **Research for Media Production** .2nd ed. Oxford. Focal Press. 2002.
- Luis P. Gome Megia et al. **Management** .2nd ed. Boston. McGraw-Hill of Irwin. 2005.
- Namoi Sakr. **Women And Media in The Middle East; Power Through Self-Expression** .London. IB Tauries. 2004.
- Norman Gaither And Greg Frazier. **Production And Operations Management** 8th ed; Ohio. South-Western College Pub. 1999.
- Peter Block et al. **Managing in The Media** .1st ed. Oxford. Focal Press. 2001.
- Philip Rayner et al. **Media Studies. The Essential Introduction** .1st ed. London. Rutledge. 2001.
- Rao. Ashokm And Others. **Total Quality Management Across Functional Perspective**. New York. John Wiley & Sons. 1996.
- Richarrd Campbell et al. **Media & Culture** .3rd ed. Boston. Bedford pub. 2003.

Robert Renny. **Teaching TV Production in A Digital World** .Corlorado. Green wood Pub. 2001.

Stock R. And lambert MD. **Strategic Logstics Management**. Boston. McGraw-Hill. Indian. 2001.

William J. Kolarik. **Creating Quality. Process Design for Result** .Boston. McGraw-Hill. 1999.

William J. Steveneson. **Operations Management** .7thed. Boston. McCMMAW. 2002.

William J. Stevenson. **Operation Management**. 6th ed. McGraw Hill Irwin. New York. 2002.

(B) Periodicals:

A. Kokuro. Development of Science TQM a New Principle of Quality Management Effectiveness of Strategic Stratified Task Team at Toyota. **International Journal of Production Research**. Vol. 42 .No. 17. 2004.

Arvindanp And Other. Continuous Quality Improvement Through to Tguchi's Online Quality Control Methods. **International Journal of Operations And Production Management**. vol. 15. No. 7. 1995.

Bendell. Tony. And Others. The Quality Gurus – Their Approaches Described And Considered. **Managing Service Quality**. Vol. 5 .No. 6. 1995.

Carol A. Reeves And David A. Bednar. Defining Quality. Alternatives And Implications. The **Academy of Management Review**. Vol. 19 .No. 3. 1994.

- Cheng-Non chen And Sheu-Chin Ting; A Study Using The Grey System Theory to Evaluate The Importance of Various Service Quality Factors. The International of Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 19 .No. 7. 2002. P. 839.
- Ching-Chow young. Establishment And Applications of The Integrated Made of Service Quality Measurement. **Managing Service Quality**. vol. 13. no 4. 2003.
- Dale B. And Others. Total Quality Management And Theory. An Exploratory Study of Contribution. **Total Quality Management**. Vol. 12 .No. 4. 2001.
- Denis Leonar D And Rodney Mcadam. Developing Strategic Quality Management. A Research Agenda. **Total Quality Management**. Vol 13 .No. 4. 2002.
- Douglas Hensler And Bengel Klefsja. Why is it Difficult to Succeed With Quality Improvement?**Measuring Business Excellence**. Vol. 8. No. 3. 2004.
- Festus Olorunniwo. And Others. Service Quality. Customer Satisfaction And Behavioral Intentions in The Service Factory. **Journal Of Service Marketing**. Vol. 20. No. T'. 2001.
- Gi-Dukang And Others.. Measurement of Internal Service Quality. Application of .he Sekveual 1~ Baltery to Internal Service Quality. **Managing Service Quality**. vol. 12. No. 5. 2002.
- Gre Weiler. What Do CEDs Think About Quality. **Quality Progress**. Vol. 37. No. 5. 2004.
- H. Hayers .Challenges Posed to Operations Management by The New Economy. **Production And Operations Management**. Vol. 11 .No. 1. 2002.

- Hallesten. U. And Klefesge. B. TQM Management System Consisting of Values. Techniques And Tool. The **Magazine**. Vol. 12. No. 4. 2000.
- Howard Guttman. Effective White – Color Teams. The New Quality Imperative. **Quality Progress**. Vol. 37 .No. 5. 2004.
- Ian cunnigham. And Jeff Hyman. Why Emplacement Does Not Always Succeed. **Measuring Business Excellence**. vol. 6 .No.2. 2002.
- Jens J. Dohlgard And Su Mi Park Dahlgard From Defect Meduction to Reduction of Waste And Customer / Stakeholder Satisfaction .Understanding The New TQM Metrology. **Total Quality Management**. Vol. 13. No. 8. 2002.
- Josephine Yongm And Adrian Wilkinso. The Long And Winding The Evaluation of Quality Management. **Total Quality Management**. vol. 13 .No. 1. 2002.
- Krieter candy. Total Quality Management Versus Business Process Reengineering. are Academicians Teaching What Business are Protecting?. **Production Inventory Management Journal**. Second Quarter. 1996.
- Lederer Philip J. And Rhee. Seung – Kyu .Economics of Total Quality Management. **Journal of Operations Management**. Vol. 12. 1995.
- Leonard. D. And Me Adam. R. The Relationship Between TQM And Corporate Strategy. The Strategic Impact of TQM. The **Journal of Strategic Change**. Vol. 10. No. 8. 2001.
- M. Hasan. And R. Mkerr. The Relationship Between Total Quality Management Practices And Organisational Performance in Service Organisation. The **TQM Magazine**. Vol. 15. No. 4. 2003.

- M.A. Berawi. Quality Revolution Leading The Innovation And Competitive Advantages. **International Journal of Quality & Reliability Management**. Vol.21.No.4.2004.
- Manuela Pardo de Val And Bruce Liayed. Measuring Employment. Leadership As Organization Development. **Journal of Management** vol. 24 .No. 2. 2003.
- Manus Rungtusanatham. And other .Advancing Theory Development in Total Quality Management. A Deeming Management Method. Perspective. **International Journal of Operations & Production Management**. vol. 23 .no. 8. 2003.
- Marco Antonio Robledo. Measuring And Managing Service Quality. Integrative Customer Expectations. **Managing Service Quality**. Vol. 11. No. 1. 2001.
- Martijin Hesselink And First Van Dem Assem Building People And Organizational Excellence The Start Service Excellence Program. **Managing Service Quality**. Vol. 12 .no. 3 2000.
- Martinez - Lorente And Others. Relating TQM Marketing And Business Performance. An Exploratory Study. **International Journal of Production Research**. Vol. 38. No. 14. 2000.
- Mike Bolton. Get Staff Involved in Quality; in Initiatives. **Quality Progress**. vol. 37 .no.2.2004.
- Mohamed Zairi. Beyond TQM Implementation. The New Management of TQM Sustainability. **Total Quality Management** Vol. 13 .No. 8. 2002.
- Mohammed Al-Hawari And Tony Ward. The Effect of Automated Service Quality on Australian Banks. Financial Performance And The Mediating Role of Customer Satisfaction. **Marketing Intelligence & Planning**. Vol. 24. No. 2. 2006.

- Mosad Zienldin. The Quality of Health Care And Patient Satisfaction. **International Journal of Health Care Quality Assurance**. Vol. 19. No. 1. 2006.
- Nermine Atteya. A framework for Successful Total Quality Management Implementation in The Egyptian Petroleum sector. **Accounting. Management Insurance review**. Faculty of commerce. Cairo University. No. 6. 2002.
- Nick Jons. Whate is This Thing Called Service. **European Journal of Marketing**. Vo.33.No.9/10.1999.
- Noha Cans. Customer Loyalty And Supplier Quality Competition1. **Management Science**. Vol. 48. No. 2. 2002.
- P. Gary Jarrett. An Analysis of International Health Care Logists. **Leadership in Health Services** .vol 19. No 1. 2006.
- Paul Rjackson. Employee Commitment to Quality its Conceptualization And measurement. The **International Journal Of Quality & Reliability Management** vol. 21 .no. 617. 2004.
- Probhu. V.B. And Robson. A. Achieving Service Excellence Measuring The Impact of Leadership And Senior Manager Commitment. **Managing Service Quality**. vol. 10 .no. 5. 2000.
- Read Richard. And Others. Beyond Process. TQM Content And Form Performance. **Academy of Management Review**. Vol. 21. No. 1. 1996
- Regfer. V. TQM of The Experts. **Measuring Business Excellence**. Vol. 6. No. 3. 2002.
- Rick Brocato. Coaching for Improvement. An Essential Rate for Team Leaders And Mangers. The **Journal of Quality And Participation**. Vol. 26 .No. 1003.
- Rodney. Meadam. And Others. The Strategic .Pull. And Operational .Push. of Total Quality Management in U.K. Regional Electricity

- Service Companies. **International journal of quality & Reliability management**. vol. 20. No. 4. 2003.
- Rondney. McAdam. And Johan Henderosn. Influencing The Future of TQM. Internal And External Driving Factors. **Journal of Management**. Vol. 15 .No. 3. 2002.
- Roves Carol. And Bender David A. Defining Quality. Alternatives And Implications. The **Academy of Management Review**. Vol. 19 .No. 3. 1999.
- Rowley. Jennifer. And Sneyd Keith. Total Quality Research in The Pharmaceutical Industry. **Managing Service Quality**. Vol. 6 .No. 1. 1996.
- Rune lines. Influence of participation in Strategic Change. Resistance Organizational Commitment And Change Goal achievement. **Journal Of Change Management**. Vol. 4 .No. 3. 2004.
- S. Thomas Foster JR And Lyman Gallup. One Functional Difference And Quality Understanding. **Benchmarking**. Vol. 9. No. 1. 2002.
- Satish Mehra And Surendra P. Agrawal. Total Quality As A New Global Competitive Strategy. The **International Journal of Quality & Reliability Management**. Vol 20 .No. 9. 2003.
- Satish Mehra. And Others. TQM as Management Strategy for Next Millennium. **International Journal of Operations & Production Management**. Vol. 21. No. 5/6. 2001.
- Sithin. Sim. B. And Others .Distinguishing Control from Learning in Total Quality Management. A Contingency Perspective. **Academy of Management Review**. Vol. 19. No. 3. 1999.

- Spector. Bert. And Beer Michael. Beyond TQM Programs. **Journal of Organizational Change Management** vol. 7.no. 2. 1994.
- Stefan Lagrosen And Gvonne Lagrose. Management of Service Quality – Differences in Values. Practices And Outcome. **Managing Service Quality**. Vol. 13. No. 5. 2003.
- Stefan Lagrosen And Yomne Lagrosen. Management of Service Quality - Differences in Values -Practies And Outcomes. **Managing Service Quality**. Vol. 13. No. 5. 2003.
- Szymanski D. And Hcnard. D. Customer Satisfaction A. Meta - Analysis of The Empirical Evidence. **Journal Of The Academy Marketing Science**. Vol. 29. No. 1. 2001.
- Terry Nels Lee And Stanley E. Fawcett. Benchmarking The Challenge to Quality Program Implementation. **Benchmarking An International Journal**. Vol. 9 .No. 4. 2002.
- Terziovski. M. And Samson. D. The Link Between Total Quality Management Practice And Organizational Performance. **International Journal of quality & Reliability Management**. Vol. 16. No. 3. 1999.
- Tito conti. A Road Map Through The Fog of Quality And Organizational Assessment. **Total Quality Management**. vol. 13 .No. 8. 2002.
- Vanessa urch Druskat. And Jae V-Wheeler. How to Lead a Self – Managing Team. **Sloan Management Review**. Vol. 45 No. 4. 2004.
- Volker Kruger. Main School of TQM The Big Five. The **TQM Magazine**. Vol. No. 3. 2001.
- Wageman R. How Leaders Foster Self-Managing Team Effectiveness. Design Choices Versus Hands on changing. **Organization Science**. Vol 5. Nos. 2001.

Wele T. And Others. Empirical Evidence for The Relationship Between Customer Satisfaction And Business Performance. **Managing Service Quality**. Vol. 12. No. 3. 2003.

Yeung. M. And others. Customer Satisfaction And Profitability. A Reappraisal of The Nature of The Relationship. **Journal of Targeting Measurement And Analysis For Marketing**. Vol. 1 No. 1. 2002.

(C) Conferences And Reports:

Richard D. Stutzke. Management And Estimating Process Performance. The 5th **Annual CMMI Technology Conference & Users Group meeting**. Denver. Colorado. November 14-17.