

قائمة المراجع

المراجع العربية

أولا : الكتب:

- أحمد سيد مصطفى . إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة و الخدمات . القاهرة : المؤلف ، 1997 .
- _____ . إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 دليل عصري للجودة والتنافسية ، مع ترجمة لنصوص ومفاهيم وإرشادات منظمة الأيزو . القاهرة : الناشر غير مبين ، 2005 .
- _____ . إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 دليل عملي . القاهرة : المؤلف ، 1998 .
- _____ . دليل المدير العربي إلى سلسلة الأيزو 9000 مع ترجمة للنص الأصلي لمواصفات أيزو , 9000-3, 9001, 1-9000, 2-9000 . القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية - بحوث ودراسات ، 1997 .
- جاسم مجيد . تكنولوجيا الإدارة الجودة - الأيزو . الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة ، 2005 .
- حسن محمد علي حسنين . التسويق المعاصر والفعال في البنوك التجارية (المنهج والتطبيق) بين البنوك العالمية والمصرية . القاهرة : الناشر : غير مبين ، 2001-2002 .
- سعيد محمد المصري . التنظيم والإدارة . الإسكندرية : الدار الجامعية ، 1999 .
- سيد الهواري . خصائص منظمة القرن الـ21 وخصائص حكومة القرن الـ21 ، سبعة محاور للتغيير . القاهرة : دار الجيل للطباعة ، 2005 .

- عاطف السيد . الجات والعالم الثالث . الإسكندرية : غير مبين ، 1999.
- عايدة سيد خطاب . التخطيط الاستراتيجي . القاهرة : غير مبين ، 2004-
2005.
- عبد الله أمين جماعة . إدارة الإنتاج والعمليات في المنظمات الصناعية
والخدمية. القاهرة : الناشر غير مبين 2004 .
- عبد المطلب عبد الحميد . الجات وآليات منظمة التجارة العالمية (من
أوروجواي لسياتل وحتى الدوحة) . القاهرة : الدار الجامعية
، 2002- 2003 .
- _____ . العولمة واقتصاديات البنوك . القاهرة : الدار
الجامعية للنشر ، 2001 .
- _____ . العولمة واقتصاديات البنوك . القاهرة : الدار
الجامعية ، 2003/2002 .
- عبد الرحمن محمد أبو عمه ، وآخرين . مقدمة في المعينة الإحصائية . القاهرة :
دار المريخ للنشر ، 2003 .
- علي السلمي . إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للأيزو . القاهرة : دار
غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، 1995 .
- علي عبد الوهاب . " التغيير " إدارة القرن الواحد والعشرين . القاهرة : مركز
وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري ، 1997 .
- عوض بدير الحداد . تسويق الخدمات المصرفية . الطبعة الأولى ؛ غير مبين :
البيان للطباعة والنشر ، 1999 .
- فريد زين الدين . إدارة الجودة الشاملة – في المؤسسات العربية القاهرة :
مكتبة غريب ، 2001 .

- فريد عبد الفتاح زين الدين . المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية . الزقازيق : الناشر غير مبين ، 1996 .

- محسن أحمد الخضيرى . التسويق المصرفي مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات . الطبعة الأولى ؛ القاهرة : أيتراك للنشر والتوزيع ، 1999 .

- نبيل مرسى خليل . التخطيط الاستراتيجي . الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، 1996 .

- هالة حلمي السعيد . "اندماج البنوك الدوافع والآثار" . الجيزة : غير مبين ، العدد 22 ، مارس 2005 .

- يحيى إبراهيم علي . التمويل الدولي والعمليات المصرفية الدولية . الطبعة الثانية ؛ القاهرة : الناشر غير مبين ، 2001 .

- ناجي معلا . استراتيجيات التسويق في المصارف والمؤسسات المالية . الطبعة الأولى ؛ عمان الأردن : معهد الدراسات المصرفية ، 1995 .

ثانياً : كتب مترجمة

- جوزيف جابلو نسكى . إدارة الجودة الشاملة – الجزء الثاني – ترجمة عبد الفتاح السيد النعمانى . القاهرة إصدار بمبك 1996 .

- جيم فيولر . ترجمة : عبد الحكم أحمد الخزامي . إدارة مشروعات تحسين الأداء . القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2001 .

- جيمس سي كراج روبرت إم جرننت . ترجمة تيب توب لخدمات التعريب والترجمة شعبه العلوم الاقتصادية والإدارية ، الإدارة الاستراتيجية . الطبعة الأولى ؛ القاهرة : دار الفاروق للنشر والتوزيع ، 2003 .

ثالثاً : الدوريات:

- أحمد عبد الفتاح . "استقراء نتائج الدمج المصرفي ومستقبل الدمج المصرفي العربي" . مجلة إتحاد المصارف العربية . العدد 135 ، المجلد الثاني عشر - آذار / مارس 1992 .
- أحمد عقاد جاويش. " إدارة الجودة الشاملة والتدريب " . مجلة إدارة الأعمال ، جمعية إدارة الأعمال العربية ، يوليو 2000.
- إسماعيل زغلول ومحمد الهزايمي . " خطط وسياسات تطوير القدرات التنافسية للاقتصاد الأردني " . صندوق النقد العربي معهد السياسات الاقتصادية بعنوان : القدرة التنافسية للاقتصادات العربية في الأسواق العالمية ، العدد الخامس ، أبو ظبي : شركة أبو ظبي للطباعة والنشر ، 1999 .
- إكرام عبد النبي . " استراتيجيات المنافسة الدولية " . كتاب الأهرام الاقتصادي ، العدد 112 ، قلوب البلد ، أول مايو 1997 .
- أيهاب عز الدين نديم . " أثر اتفاقية الجات علي اقتصاد الدول النامية والاقتصاد المصري " . مجلة التجاريون ، مارس 1998 .
- بشير عباس محمود العلاق . " قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال علي الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية " . مجلة جامعة الزيتونة الأردنية ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – قسم التسويق .الأردن , 1998 .
- توفيق محمد عبد المحسن. تخطيط ومراقبة جودة المنتجات. القاهرة: دار النهضة العربية، 1999.
- سلوى العنتري . مخاطر البنوك الأجنبية في مصر . الأهرام الاقتصادي ، العدد 1867 ، 2004/10/18 .

- سمير إسماعيل جاد علام . " مناهج التحسين المستمر للجودة ودورها في زيادة إنتاجية شركات الإسكان والتشييد المصرية وتحسين قدراتها التنافسية (دراسة ميدانية) " . **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين** ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، السنة السابعة والثلاثون ، العدد الواحد والخمسون ، 1997 .

- سهير محمود معتوق . " اثر تحرير التجارة في الخدمات المالية علي القطاع المصرفي المصري " . **مجلة مصر المعاصرة** ، القاهرة : الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء ، العددان 439-440 ، السنة السادسة والثمانون ، يوليو / أكتوبر 1995 .

- صلاح الدين الدباغ . الجوانب القانونية لعمليات الدمج المصرفي . **مجلة اتحاد المصارف العربية** ، العدد 135 ، المجلد الثاني عشر - آذار / مارس 1992 .

- عبد الحميد احمد إبراهيم . " متطلبات التنافسية في عصر العولمة " درس من السوق الأوروبية " . **مجلة الدراسات والبحوث التجارية بينها** ، العدد الثاني ، السنة التاسعة عشر ، 1999 .

- عبد الحميد صديق عبد البر . " دراسة تحليلية لظاهرة الاندماج المصرفي علي المستويين العربي والدولي " . **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة** ، جامعة عين شمس ، العدد الثالث ، يوليو 1999 .

- علاء الدين عبد الغني محمود . نحو إطار متكامل لتطوير ثقافة الجودة لخدمة أغراض إدارة الجودة الشاملة " دراسة نظرية " . **مجلة الدراسات المالية والتجارية (العلوم الإدارية) - جامعة القاهرة** - كلية التجارة فرع بني سويف ، السنة الثامنة ، العدد الثاني ، أكتوبر 1998 .

- علي بدران . الإدارة الحديثة للمخاطر المصرفية في ظل بازل -2 . **مجلة اتحاد المصارف العربية** ، العدد 300 ، تشرين ثاني / نوفمبر 2005 .

- عمر محمد عثمان . "مدى تأثير برنامج الإصلاح الاقتصادي علي القدرة التنافسية للاقتصاد المصري " . **المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية جامعة حلوان** ، السنة الحادية عشر ، العدد الأول ، 1997.

- محسن هلال . " اثر الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات وانعكاساتها عالميا وعربيا " . **مجلة اتحاد المصارف العربية** ، لبنان: 2002 .

- محمد إبراهيم عراقي . إدارة النشاط السياحي مدخل إدارة الجودة الشاملة ، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة جامعة عين شمس** ، العدد الثاني ، أبريل 1999.

- محمد عبد الرحيم الشافعي . " دمج وإدماج البنوك " . **المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية** ، قضايا محاولة لبلورة تطورات جارية ، العدد 8 – السنة الأولى ، أغسطس 2005 .

- محمد نبيل إبراهيم . " توكيد الجودة أهم شروط عولمة البنوك المصرية " . **مجلة اتحاد المصارف العربية** ، العدد 204 ، المجلد السابع عشر ، ديسمبر 1997.

- معتصم سليمان . " الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات (GATS) والنظام التجاري العالمي الجديد " . **مجلة اتحاد المصارف العربية** بعنوان : تحرير تجارة الخدمات في الوطن العربي ، لبنان : غير موضح ، 2002 .

- مني قاسم . جاتس وأسواق المال . **مجلة البنوك** ، القاهرة : العدد 13 يونيو 1998.

- نبيل حشاد . دمج واستحواذ البنوك في مصر : الفرص والمخاطر ، **سلسلة أوراق العمل** ، **المركز المصري للدراسات الاقتصادية** ، ورقة عمل رقم (79) ، مارس 2003 .

- هشام البساط . نظريات الدمج المصرفي . مجلة اتحاد المصارف العربية ، العدد 135 ، المجلد الثاني عشر - آذار / مارس 1992 .

- _____ . " ندوة عن الدمج المصرفي " . مجلة اتحاد المصارف العربية ، 1992 .

- يحيى إبراهيم عبد الحليم . " اتفاق التجارة في الخدمات وآثره علي مصر بين النظرية والتطبيق " . سلسلة اتفاقيات منظمة التجارة العالمية ، وزارة التجارة الخارجية والتمثيل التجاري ، ديسمبر 2001 .

- يسري علي مصطفى . " الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات مع التركيز علي الخدمات المالية " . سلسلة أوراق للمناقشة ، الورقة العشرون المعهد المصرفي ، البنك المركزي المصري ، سبتمبر 1998 .

رابعاً : أبحاث غير منشورة:

- أحمد عبد المطلب بدوي . " الآثار المستقبلية لتحرير تجارة الخدمات علي التنمية الاقتصادية في مصر " . رسالة ماجستير غير منشوره ، كلية التجارة . جامعة عين شمس ، 1995 .

- أحمد قدرى محمد كامل . " أهمية إدارة الجودة الشاملة في رفع معدلات أداء مشروعات التنمية " . بحث مقدم للحصول علي درجة العضوية غير منشور - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 2003 .

- أحمد محمد أبو بكر محمد . " أثر جودة الخدمات المصرفية علي القدرة التنافسية للبنوك (دراسة تطبيقية علي القطاع المصرفي - البنوك التجارية المصرية) " . رسالة دكتوراه ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 2001 .

- أحمد محمد منير إبراهيم خليل . " دور إدارة الجودة الشاملة في التحسين المستمر علي البنوك الشاملة " . بحث مقدم للحصول علي درجة العضوية (الماجستير) غير منشور - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 2004.

- أكرم نعمان الطيب . " أثر التحرر الاقتصادي علي الجهاز المصرفي المصري " . رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، 2001.

- السيد متولي عبد القادر السيد . " أثر تحرير التجارة الدولية في الخدمات المالية علي النظام المصرفي المصري " . رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة حلوان ، 1998 .

- جمال طاهر أبو الفتوح . " إدارة الجودة الشاملة " . رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، 1998 .

- حنان محمد علي جلي . " اتفاقيات تحرير التجارة الدولية وتأثيرها علي قطاع الخدمات مع التطبيق علي مصر " . رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، 1998 .

- سامي أحمد محمد مراد . " دور اتفاقية تحرير تجارة الخدمات الدولية " الجاتس " في رفع كفاءة أداء الخدمة المصرفية ببنوك القطاع العام في مصر (بالتطبيق عل بنك القاهرة) " . رسالة دكتوراه غير منشورة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية 2002 .

- فاخر فريد . " إدارة الجودة الكلية " . رسالة دكتوراه غير منشورة ، أكاديمية السادات ، 1998 .

- ماجي سمير جرجس . " دور إدارة الأفراد في تنمية القدرة التنافسية للصناعة المصرية " . رسالة دكتوراه غير منشورة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 2001 .

- منصور سليمان عبد الرحمن . " الدور المشترك للحكومة والشركات المصرية في خلق الميزة التنافسية من خلال برامج الجودة الشاملة والأيزو". رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 2002 .

خامساً : أبحاث منشورة :

- عبد المطالب عبد الحميد . " الاندماج بين البنوك في ظل العولمة " . مجموعة محاضرات المعهد المصرفي المصري ، البنك المركزي المصري ، القاهرة ، 2002.

- يحيى إبراهيم . " إدارة الجودة الشاملة بالبنوك " . برنامج التنمية الإدارية للوظائف القيادية بالبنوك ، البنك المركزي المصري ، المعهد المصرفي ، مايو 2000 .

- طارق طه . " إدارة الجودة الشاملة بالمصارف " . البرامج التدريبية ، البنك المركزي المصري ، المعهد المصرفي المصري ، 2003 .

خامساً : ندوات ومؤتمرات :

- إبراهيم نصار – أحمد مندور. " أثر تحرير تجارة الخدمات علي الجهاز المصرفي المصري (حالة البنوك التجارية) " . المؤتمر السنوي لقسم الاقتصاد ، اليوبيل الذهبي لكلية التجارة ، أبريل 2000 .

- احمد سيد مصطفى . " قدرة الإدارة العربية علي تنمية القدرات التنافسية ... كيف ؟ " . المؤتمر السنوي الثالث للجمعية العربية للإدارة ، بعنوان : استراتيجيات تطوير الإدارة العربية لتثمر علاقات المشاركة مع الاتحاد الأوربي ، القاهرة ، 18- 20 سبتمبر 1999 .

- "مجالات واستراتيجيات المنافسة في القرن الحادي والعشرين" . المؤتمر السنوي الرابع للجمعية العربية للإدارة بعنوان : استراتيجيات تطوير مفاهيم وأساليب التسويق في منشآت الأعمال العربية ، القاهرة : 25 – 26 أكتوبر 2000 .

- أمينة زكي شبانه . " أثر قواعد الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات علي أداء البنوك المصرية " . المؤتمر السنوي لقسم الاقتصاد ، اليوبيل الذهبي لكلية التجارة ، أبريل 2000 .

- زهيرة عبد الحميد معربه . " التزامات مصر في اتفاقية الجاتس وأثارها علي قطاعي " (المصارف – السياحة) " . المؤتمر السنوي لقسم الاقتصاد ، اليوبيل الذهبي لكلية التجارة ، أبريل 2000 .

- سعيد عبد الخالق محمود . " القطاع المصرفي في مواجهة عصر الاندماج والتكتل " ندوة الأبعاد الاقتصادية والإدارية للاندماج المصرفي . القاهرة : أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 28 أغسطس 1999 .

- سلوى العنتري . " أثر تحرير تجارة الخدمات المالية علي وظائف البنوك المركزية " . المؤتمر السنوي لقسم الاقتصاد ، اليوبيل الذهبي لكلية التجارة ، أبريل 2000 .

- صفوت عبد السلام عوض الله . " الآثار الاقتصادية للعولمة علي القطاع المصرفي في مصر " . المؤتمر السنوي السادس ، كلية الحقوق ، جامعة المنصورة ، 26-27 مارس 2002 .

- علي السلمي . " نموذج قياس الفجوة التنافسية " . المؤتمر الأول للجمعية العربية للإدارة ، بعنوان : الإدارة الاستراتيجية والقيمة التنافسية لمنشآت الأعمال العربية ، الإسكندرية : 30 ، 31 أكتوبر 1996 .

- فائقة الرفاعي . " الاتفاقية العامة للخدمات المالية وانعكاساتها علي القطاع المصرفي في الدول العربية . مؤتمر قسم الاقتصاد ، انعكاسات دورة أروجواي علي الدول العربية ، 13- 15 يناير 1996 .

- لطفي لويز سيفين . " معيار القدرة التنافسية " . المؤتمر الأول للجمعية العربية للإدارة ، بعنوان : الإدارة الاستراتيجية والقيمة التنافسية لمنشآت الأعمال العربية ، الإسكندرية : 30 ، 31 أكتوبر 1996 .

- محسن أحمد الخضيري . " الاندماج المصرفي مدخل متكامل " . ندوة الأبعاد الاقتصادية والإدارية للاندماج المصرفي في القاهرة : أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، أغسطس 2002 .

- محمد رضوان . "من الدوحة إلي كانكون" . أوراق موجزة – الأعداد للمؤتمر الوزاري الخامس لمنظمة التجارة العالمية ، الإسكوا ، كانكون – المكسيك ، 10-14 أيلول/سبتمبر 2003 .

- محمود أبو العيون . " تحرير التجارة الخارجية في الخدمات بين الطموح والواقع " . مؤتمر قسم الاقتصاد ، انعكاسات دورة أروجواي علي الدول العربية ، 13-15 يناير 1996 .

سادساً : تقارير ونشرات :

- اتفاقية إنشاء منظمة التجارة العالمية (اتفاقية الجات) . الطبعة الثانية ؛ القاهرة : المطابع الأميرية ، 2005 .

- بنك الإسكندرية . النشرة الاقتصادية . المجلد الثاني والثلاثون ، 2000 .

- البنك الأهلي . النشرة الاقتصادية . المجلد الثاني والخمسون ، العدد الرابع ، 1999 .
- البنك الأهلي المصري . النشرة الاقتصادية . " الدمج المصرفي " . المجلد الثالث والخمسون ، العدد الثاني ، 2000 .
- البنك الأهلي المصري . النشرة الاقتصادية . المجلد السادس والخمسون ، العدد الثالث ، 2003 .
- البنك الأهلي المصري . النشرة الاقتصادية . " الجهاز المصرفي المصري .. واقع جديد " . المجلد الثامن والخمسون ، العدد الثالث ، 2005 .
- بنك القاهرة . النشرة الاقتصادية المصرفية . العدد الرابع ، ديسمبر 2000 .
- بنك القاهرة . النشرة الاقتصادية المصرفية . سبتمبر 1998 .
- البنك المركزي المصري . المجلة الاقتصادية . العدد الرابع ، 1997 – 2006 .
- البنك المركزي المصري . التقرير السنوي ، 2005/2004 .
- البنك المركزي المصري . التقرير السنوي ، 2006/2005 .
- بنك مصر . النشرة الاقتصادية . العدد الأول ، السنة الخامسة والأربعون ، 2002 .
- بنك مصر ، أوراق بحثية . " عمليات الدمج والاستحواذ المصرفي وأثرها على القطاع المصرفي والاقتصاد القومي " . العدد 5 ، 1999 .

- الجريدة الرسمية . " جولة أورو جواي للمفاوضات التجارية متعددة الأطراف " .
العدد 24 ، السنة الثامنة والثلاثون ، 15 يونيه 1995 .

- دليل بنوك مصر ، (الاقتصادية للنشر والتوزيع ، ديسمبر 2005/يناير 2006
.)

المراجع الأجنبية

Books:

- Anthony Gandy . **Banking Strategies Beyond 2000**. U.K
: The Chartered Institute of Bankers,1999.
- Arthur Thompson , Jr. A.T. Strickland .**Strategic Management Concepts &Cases** . Press ;Ninth ,
U.S.A : Times Mirror ,Higher Education Group ,
1996 .
- B. C. Resmich . **Globalization, of World Currency Markets**,
London, 1993.
- Charles W.Lamb , Joseph F. Hair , and Carl McDaniel .
Marketing . Canada : South-Western Publishing ,
a Division of Thomson Learning , 2002 .
- GATT Secretariat . **The Results of The Uruguay Round of
Multilateral of Trade Negotiations ,The Legal
Texts** (Geneva , June 1994 .
- Gordan Walker . **Modern Competitive Strategy**. American ,
New York : Library of Congress Cataloging –in-
Publication Data , 2004.
- Gordon Walker . **Modern Competitive Strategy**.New York :
The McGraw- Hill / Irwin ,2004.
- Hubert K. Rampersad . **Total Quality Management** . New
York : Springer –Verlag Berlin Heidelberg , 2001 .

- Irfan UI Haque et . **Trade Technology and International Competitiveness**, (Economic Development Institute of the World Bank, 1995.
- James A. Fitzsimmons, William H.Seay and Monaj J. Fitzsimmons . **Service Management Operations, Strategy and Information Technology** . London: Oxford University , 2004.
- Jaun Pike and Richard Barnes . **TQM in Action : A Practical Approach to Continous Improvement** .England: Chapman and Hall ,1994.
- Jill A. Rossiter . **Total Quality Management Mastering your Small Business** .U.S.A : The Board of Regents, University of Wisconsin,1996 .
- Jim Blythe . **Marketing Strategy** . New York : the McGraw-Hill Companies , 2003.
- Jim Keogh . **e.Mergers, Merging , Acquiring ,and Partnering e-Commerce Businesses** .Upper Saddle River , NJ : Prentice Hall PTR , 2002 .
- Joseph F.Sinkey, Jr . **Commercial Bank Financial Management In the Financia-Services Industry**. New Jersey: Prentice Hall , 1998.
- Kujawa Duane . **International Business :Theory and Managerial Applications**. U.S.A , 3 rd ; ed; 1995.
- Michael A.Hitt and Jeffrey S.Harrison and R. Duane Ireland . **Mergers and Acquisition a Guide to Creation Value for Stakeholders**. New York : Oxford University Press , 2001 .

- Michael E. Porter . **Competitive Advantage ,Creating and Sustaining Superior Performance** . The Free Press ; New York : 1985 .
- Michael E. Porter . **Competitive Strategy** . The Free Press ; New York : 1980 .
- _____ .**On Competition** . U.S.A : Harvard Business Review , 1998.
- Mark Grinblatt and Sheridan Titman . **Financial Markets and Corporate Strategy** .New York : McGraw-Hill ,2002.
- Neil Hubble . **Small Business Total Quality** . Great Britain: Chapman and Hall , 1995.
- Orville C. Walker, Harper W. Boyd , Jean-Claude Larr'ech'e . **Marketing Strategy Planning and Implementation** . U.S.A : Irwin Series in Marketing , 1996.
- Peithaml A. et all. **Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations** . New York : The Free Press , 1990 .
- Peter Wright , Charles D. Pringle , Mark J. Kroll , John A. Parnell . **Strategic Management Text and Cases** .Press ; Tow , U .S .A : Allyn and Bacon , 1994 .
- Richard H. Snape . **Principles in Trade in Services ,The Uruguay Round –Services in The World Economy** .New York : United National Center on Transnational Corporation , 1990.
- Sarv Singh Soin . **Total Quality Essentials: Using Quality Tools and Systems to Improve and Manage**

Your Business . USA , The McGraw- Hill Companies, inc- Allrights Reserved , 1999.

- Shelagh Heffernan . **Modern Banking in Theory and Practice** . New York : JohnSons,1996.
- Subhash G.Jain . **Marketing Planning & Strategy** . United States of America : South – Western Publishing Co. Cincinnati , Ohio , 1990.
- Timothy W. Koch . **Bank Management** .U.S.A : The Dryden Press , 1995 .
- Uincent K. Omachonu Toel .E. Ross . **Principles of Total Quality** . U.S.A : Juice Press,1994 .
- V. Daniel Hunt . **Managing for Quality " Integrating Quality and Business Strategy"** . U.S.A , Business One Irwin Homewood , Illinois , 1993 .

Periodicals:

- A. Lievens and R.K. Moenaert " Project Team Communication in FinancialService Innovation". **Journal of Management Studies** , Vol 37 , No.5 , July 2000.
- Aian Gelb and Silvia Sagai ." Trade in Banking Service: Issues for Multilateral Negotiations Working paper" .**World Bank W.P.S** , 381, Washington. D . C , March , 1997 .
- Androne Raymond V. ." Improving Quality Involves Everyone On The Staff." . **Marketing News** , Mer.28, 1988 : 22,7 : ABI/INFORM Global .

- Anonymous. " Service Excellence : Lessons for the Banking Industry" .**The Journal of Services Marketing** , ABI/INFORM Global ,1996 .
- _____ . " Long -Distance Monitoring Could Enhance Service Quality ".**Quality (QUA)**, ISSN:0360-9936, Vol.37, Iss.3 , Mar 1998.
- Bennett , Rex . " The Customer-Driven Competitive Edg" . **Bank Marketing** . VO1. , ISS. 5 ,Washington : May , 1992 .
- Bill Donaldson and Frances Runciman ." Service Quality in Further Education : an Insight into Management Perceptions of Service Quality and Those of the Actual Service Provider" .**Journal of Management** ,Vol 11, No 1-3 , Jan / Feb /April , 1995 .
- David Ballanlyne , Martin Christopher and Adrian Payne . " Improving the Quality of Services Marketing : Service (Re) Design is the Critical Link . **Journal of Marketing Management** , Vol 11, No 1-3 , April 1995 .
- Gillian Rice and Essam Mahmoud ." **Integrating Quality Management , Creativity and Innovation in Islamic Banks**" . Paper Prepared for Presentation

at the American Finance Hous-Lariba 8th Annual International Conference , Pasadena ,CA , June 16, 2001.

- Harari ,Oren ."Taxi Driver' Redux ". **Management Review (MRV)**, ISSN:0025 – 1895,VOI . 87, Iss .3 , Mar1998. .
- Kekale T. and Ketale J.A." Mismatch of Cultures : A Pitfall of Implementation a Total Quality Approach". **International Journal of Quality & Reliability Management** ,vol. 21 , nov.1995.
- Mosad Zineldin ." Quality and Customer Relationship Management (CRM) as Competitive Strategy in Swedish Banking Industry Mosad Zineldin The TQM " .**The TQM Magazine** ,Vol.19 , iss.7, Bradford , 2001.
- Rhoades Stephen. Bank Mergers and Industry Wide Stru 1980-1994 " Board of Governors of the Federal Reserve System **Work Paper** (169) .Washington , DC20551,January 1996.
- Ronald A. Frick . "Application of Total Quality Management on Service Quality in Banking" . **Journal of Bank Cost & Management Accounting** , 1997 .

- Schachter , Harvey. “Are the Banks Competitive ? “
Canadian Banker (CBI) , ISSN :0822 – 6830
,VOI . 104, Iss . 3 , May/Jun 1997 .
- Stahl , Dulcelina A . “ Customer Service : The Key to Market
Differentiation”. **Nursing Management (N S M)** ,
ISSN :0744 – 6314, VOI . 28 Iss . 6 Date :Jun 1997.
- Stephen W. Brown and Edward U. Bond III . " The Internal
Market External Market Framework and Service
Quality : Toward Theory in Services Marketing
.Journal of Management , Vol 11 , 1995 .
- Steve Davidson ." Seizing your Competitive Advantage" .
Community Banker , Vol .10,Iss.8 ,Washington :
Aug 2001 .
- Stone, D. "the Five Key Rules of Market Positioning" . **Bank
Marketing Journal** ,December 1995 .
- Wilhelm , Wayne ; Rossello , Bill . “ The Care and Feeding
Customers “. **Management Review (MRV)** ,
ISSN : 0025 – (1895 ,VOI . 86 , Iss .3 , Mar 1997 .

Publications:

- UNCTAD . "Environment , International Competitiveness and
Development : Lessons From Empirical Studies "
.
Trade and Development Report , Geneva ,
1995.

- The Banker Top 1000 by Country " , **The Banker** " Listings
Published By Financial Tim Business , Date July
1997-2005.
- WTO : **The Agreements – Services – Rules for growth and
investment** , WTO,1995.
- WTO Singapore Ministerial Declaration , 13 Dec , 1996 .

Internet:

- Richard S. Barr & Thomas F. Siems , Bank Failure Prediction
Using DEA to Measure Management Quality ,
June , 1996 . **WWW. Seas.smu/edu** .
- WWW. AFPonline.org/bankpricing , Jan./Feb 2006 .
- WWW. Findartical .com.
- WWW.kdv.com/management/nonprofit/merge.pdf.