

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الاداء الوظيفي في شركة السحيلي في مدينة جدة (دراسة حاله)

شوق علي سالم بلکم

2021205344

مشروع التخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر لله أولا ثم لجامعتي الشامخة وأخص بالذكر كلية الإدارة واساتذتها فعلا كنتم
خير عون لنا لنكمل مسيرتنا التعليمية مستفيدين من كل ما تعلمناه تحت أيديكم لننتقل
الى مرحلة جديدة نحو مستقبل مشرق بمشيئة الله جل في علاه.

ولا انسى شكري وامتناني.

لسعادة الدكتورة / منى مصطفى العشري

على ما بذلته معنا من توجيهات وارشادات حتى رأى هذا البحث النور

وأسال الله أن يجزيها عنا خير الجزاء أنه سميع الدعاء...

الاهداء

أومن بمقولة لكل نهاية بداية وها انا أرى رحلتي الجامعية قد شارفت على الانتهاء بالفعل، من بعد تعب ومشقة لوقت طويل، وها انا اليوم أختتم بحث تخرجي بكل ما لدي من همة ونشاط وبداخلي كل التقدير وامتنان لكل شخص كان له الفضل في مسيرتي وقدم لي المساعدة ولو باليسر

..

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، ما كنت لأفعل هذا لولا فضل الله فالحمد لله على البدء والختام قوله تعالى: { وَأَجْزُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ } .

أهدي هذا النجاح الى كل من سعى معي لإتمام هذا المسيرة، دمت لي سنداً لا عمر له . . أهدي ثواب هذا البحث الى من تربيت على يديه ومن علمني القيم والمبادئ الى من لا ينفصل أسمى عن اسمه الى من كان لي مصدر الدعم والعطاء الى رجل الأبرز بحياتي الذي لطالما عاهدته بهذا النجاح ها أنا أتمته وعدي واهديه إليك) والدي الحبيب رحمه الله

الى من أضاعت في ليالي العتمة طريقي، إلى من أفنت عُمرها في سبيل أن أحقق طموحي واحلق في أعالي المراتب .. إلى من سهرت وساندت وكافحت دوماً، من أجل أن تراني أتوج نبل قلادة شرف التخرج إلى نبراس أيامي ووهج حياتي إلى ظلت دعواتها تضم أسمى الى من مهدت لي طريق العلم من كانت ملجأ في دراستي) والدتي حفظها الله لي

.

وإلى الشموع التي تنير طريقي وإلى ملهمي نجاحي (اخي واخواتي) .

وإلى أوليك الذين يفرحهم نجاحي وإلى الذين مهدو عثرات مسيرتي بدعائهم وانسوا صعباتها بحبهم إلى من كانوا واقفين خلفي مثل ظلاً مهما كثرة تخطباتي (صديقاتي) .الله الشكر كله ان وفقني لهذه اللحظة, فالحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه الكريم

المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الاهداء.....
٦	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٧	المقدمة:.....
٩	مشكلة البحث:.....
٩	الفجوات النظرية:.....
٩	الفجوات العملية:.....
١٠	أهمية البحث:.....
١٠	الأهمية النظرية:.....
١٠	الأهمية العلمية:.....
١١	أسئلة البحث:.....
١١	أهداف البحث:.....
١٢	فرضيات البحث:.....
١٢	نموذج البحث:.....
١٣	منهجية البحث:.....
١٤	الدراسة الميدانية:.....
١٥	مخطط البحث:.....
١٦	الفصل الثاني: الإطار النظري.....
١٧	المقدمة :.....
١٧	المتغير الأول :.....
١٨	المتغير الثاني :.....
١٩	العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني :.....
٢٠	الخاتمة.....
٢١	المراجع:.....
٢٣	الملاحق:.....

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

ان الاهتمام بموضوع الأداء الوظيفي من قبل الباحثين والمفكرين أخذ مكانه كبيرة لما له من أثر كبير على أداء المنظمة ومستوى إنتاجيتها. وقد اجمع الباحثين والمفكرين على ان الاهتمام بأداء الأفراد والحرص على تحسينه يرتقي بالمنظمة إلى أسمى أهدافها، ويعتبر موضوع الأداء الوظيفي من أهم المواضيع الأساسية في عالم اليوم واخذ يؤخذ حيزا كبيرا من اهتمامات الباحثين والمهتمين بميدان إدارة الاعمال، ونظرا لأهمية هذا المصلح سوف نعالجه بشيء من التفصيل في هذا المحور أبو النصر (٢٠١٥).

أشارت النتائج أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى الأداء الوظيفي بلغ مستوى الموافقة بنسبة ٧١,٨٩% ، بينما حصلت الفقرة التي نصها " التزام الادارة بتطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة يؤدي إلى خلق مناخ وبيئة عمل تساعد على تطوير وتحسين الأداء الوظيفي " علي الترتيب الأول حسب الوزن النسبي وكانت نسبتها المئوية (٨٣,٢)٪ وهذا يدل على أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يزيد من رغبة العاملين في تحسين وتطوير أدائهم الوظيفي ، و حصلت الفقرة التي نصها " تمنح الادارة مكافآت مادية ومعنوية مقابل الانجاز المستمر " علي الترتيب الأخير حسب الوزن النسبي وكانت نسبتها المئوية (٦٢)٪ وهذا يدل على أن الحوافز التي تمنحها الادارة غير كافية ومجدية للعاملين بالجامعة.

هناك تعاريف متعددة للأداء واختلفت التعاريف تبعا لاختلاف أبعادها ويتلخص تعريف الأداء بإنجاز العمل بصورة صحيحة من اول مرة الشهري، الشهري (٢٠٢٠) ويعرف الحراشة الأداء على أنه " الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته (الحراشة : ٩٢، ٢٠١١).

اما مفهوم الأداء الوظيفي فيشير إلى " مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص" (أبو زيادة: ١١، ٢٠١٢). كما يعرف الرحامي الاداء الوظيفي بأنه " قيام الموظف بتنفيذ الاعمال الموكلة إليه بدقة وإتقان وكفاءة وفق صلاحيات وظيفته مستئنساً بإدارة الجودة الشاملة وخلال فترة زمنية معينة وبأقل جهد بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة للعمل الوظيفي" (الرحامي: ١٩، ٢٠١٩).

يمكن القول بأن الأداء عبارة عن جهد معين قام به الفرد لإنجاز مهمة معينة أو مجموعة من العمليات التي يشترك فيها مجموعة من الأفراد لتحقيق أهداف معينة سواء كانت على المدى القصير أو المدى الطويل (الشريف (٢٠١٣). وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لمفهوم الأداء الوظيفي فإنه يمكننا القول بأن الباحثون اجمعوا بان الاداء الوظيفي هدف او غاية يراد الوصول إليها فالبعض يتناوله من خلال اداء الفرد أو اداء الفريق او من خلال النظر إلى أداء المنظمة ككل

دراسات عديدة أظهرت أن الشركات التي تقوم بتطبيق أنظمة إدارة الجودة تحقق نتائج أفضل في الأداء الوظيفي على المدى الطويل، من خلال زيادة رضا العملاء وتحسين مستوى الخدمة المقدمة والمنتجات المصنعة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم تحقيق الجودة في خفض التكاليف وزيادة الربحية بسبب تقليل الفاقد وتحسين كفاءة استخدام الموارد.

بالنظر إلى شركة السحيلي بجدة، يمكن أن يكون تطبيق إدارة الجودة أداة فعالة لتحسين الأداء الوظيفي، من خلال تحسين عمليات الإنتاج والخدمة، وتعزيز رضا العملاء والموظفين، مما يساهم في تعزيز مكانتهم في السوق وزيادة تحقيق الأرباح.

يحث الجودة في الأداء الوظيفي يمثل موضوعاً مهماً في إدارة الأعمال، حيث يساهم تطبيق إدارة الجودة في تحسين الأداء الوظيفي بشكل كبير. يُعتبر تحقيق الجودة في المنتجات والخدمات أساسياً لنجاح الشركات في سوق المنافسة العالمي اليوم.

تطبيق نظم إدارة الجودة مثل نظام الجودة ISO 9001 يساعد الشركات على تحسين تنظيمها الداخلي وتعزيز كفاءتها، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والفسل في الإنتاج والخدمات. كما يعمل على تحسين تواصل العمل داخل الشركة وزيادة مشاركة الموظفين في عمليات تحسين الجودة.

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) تعتبر من أبرز الأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في جميع جوانب المؤسسة. تعتمد TQM على فلسفة الإدارة المستندة إلى الجودة، حيث تشرك جميع الموظفين في عملية التحسين والتطوير المستمر بهدف تحقيق رضا العملاء وتعزيز الكفاءة الإنتاجية. في ظل التحديات المتزايدة في الأسواق العالمية والتطورات التكنولوجية السريعة، أصبحت الحاجة ملحة للمنظمات لتبني مفاهيم وأساليب TQM لضمان بقائها وتحقيق التميز التنافسي.

تشير العديد من الدراسات إلى أن تطبيق TQM يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال تعزيز مهاراتهم وزيادة رضاهم عن بيئة العمل. حيث أكدت الأبحاث أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين العمليات وتقليل الأخطاء، مما ينعكس إيجابياً على الكفاءة الإنتاجية والأداء العام للمنظمة (Deming, 1986; Juran, 1988). علاوة على ذلك، تعتبر TQM أداة فعالة لتعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة وتحفيز الموظفين على الابتكار والمشاركة الفعالة في تحقيق الأهداف التنظيمية (Oakland, 2003).

مشكلة البحث:

في دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة على تحسين الأداء الوظيفي في شركة ما، تواجه الباحثين عدة تحديات. أحد هذه التحديات هو فهم كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة بشكل فعال ومناسب داخل البيئة الثقافية والتنظيمية للشركة، مع الحفاظ على استمرارية هذا التطبيق على المدى الطويل.

في ظل التحديات المتزايدة والتغيرات السريعة في بيئة العمل، أصبح تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي ضرورة أساسية لضمان تنافسية المؤسسات. من هذا المنطلق، تبرز إدارة الجودة الشاملة كمنهجية استراتيجية تهدف إلى تحسين الجودة في كافة جوانب العمل وتطوير العمليات لتحقيق أعلى مستويات الأداء. ومع ذلك، تبقى العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي في المؤسسات موضوعاً يحتاج إلى بحث وتحليل معمقين. تكمن مشكلة البحث في محاولة فهم مدى تأثير تطبيق مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات.

الفجوات النظرية:

فجوة المعرفة والتطبيق: قد يكون هناك فجوة بين المعرفة النظرية حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها الفعلي في البيئة العملية. يجب توجيه الجهود نحو تعزيز الوعي بأهمية تطبيق هذه المبادئ.

فجوة القيادة والالتزام: إذا لم يكن القادة ملتزمين بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، فقد يكون هناك فجوة في تحقيق الأهداف المرجوة. يجب أن يكون لديهم دور نشط في تعزيز الثقافة الجودة وتوجيه الجهود.

فجوة القدرات والمهارات: يحتاج الموظفون إلى تطوير مهاراتهم لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة. التدريب وورش العمل يمكن أن يساعد في تقليل هذه الفجوة.

الفجوات العملية:

تحسين العمليات الداخلية: كيفية استخدام أدوات إدارة الجودة مثل تحليل الفشل وتحسين العمليات لتحسين الكفاءة والفعالية داخل الشركة. هذا يشمل العمليات الإنتاجية، وإدارة سلسلة التوريد، والإدارة اللوجستية.

تفعيل التحسين المستمر: كيفية إنشاء ثقافة من التحسين المستمر داخل الشركة، وكيف يمكن لمبادئ إدارة الجودة أن تساهم في تحفيز الموظفين على تقديم الأفضل باستمرار.

التعامل مع الاختلافات الثقافية والجغرافية: كيفية تطبيق إدارة الجودة عبر المواقع المتعددة أو في بيئات متعددة الثقافات، وكيف يمكن توحيد الممارسات وتحقيق الاستقرار عبر الاختلافات الجغرافية.

التحديات القانونية والتنظيمية: كيفية التأقلم مع متطلبات القوانين واللوائح المحلية والدولية، وكيفية ضمان التوافق معها أثناء تنفيذ إدارة الجودة. الابتكار والتطوير التكنولوجي: كيف يمكن أن تدعم التكنولوجيا والابتكار إدارة الجودة في إحداث تحسينات.

وفقاً لما تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي :

ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الوظيفي على شركة السحيلي ؟"

أهمية البحث:

يحمل أهمية كبيرة للمنظمات والشركات التي تسعى لتعزيز كفاءتها وفعاليتها. إدارة الجودة الشاملة تمثل نهجاً منهجياً لتحسين الأداء بشكل مستدام من خلال دمج كل موظف في عملية تحسين (TQM) الجودة المستمرة. هذا البحث يمكن أن يقدم رؤى قيمة حول كيفية تحقيق هذه الأهداف داخل الشركات

الأهمية النظرية:

تحديد مؤشرات الأداء الفعالة: العديد من الدراسات لم تحدد بدقة مؤشرات الأداء التي تتأثر بتطبيق إدارة الجودة. يمكن أن تكون هذه المؤشرات متنوعة وتشمل الإنتاجية، الرضا الوظيفي، وتقليل الأخطاء التشغيلية. بدون تحديد دقيق لهذه المؤشرات، يصبح من الصعب تقييم تأثير إدارة الجودة بشكل كامل.

الاستثمار في التدريب والتطوير: الدراسات غالباً ما تفتقر إلى تحليل شامل لكيفية تأثير الاستثمار في تدريب وتطوير الموظفين على نجاح تطبيق إدارة الجودة

الأهمية العلمية:

إن الأهمية التطبيقية للبحث حول تأثير تطبيق إدارة الجودة على تحسين الأداء الوظيفي تتجلى في عدة جوانب عملية تؤثر على الممارسين ومتخذي القرار في الشركات. يمكن أن يؤدي هذا البحث إلى تحسينات عملية ملموسة في إدارة العمليات والأداء الوظيفي، مما يدعم اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر فعال

تحسين العمليات الداخلية: يمكن أن يوفر البحث رؤى قيمة حول كيفية تحسين العمليات الداخلية للشركة من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة. يمكن للممارسين استخدام هذه المعلومات لتبسيط العمليات، وتقليل الأخطاء، وتحسين الكفاءة التشغيلي

زيادة رضا العملاء: تطبيق إدارة الجودة يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، مما يزيد من رضا العملاء وولائهم. هذه النتيجة تعزز من سمعة الشركة وتجذب المزيد من العملاء

فوائد البحث لشركة السحيلي:

- زيادة الإنتاجية: تحسين العمليات والعمليات التشغيلية يمكن أن يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية، مما يساعد في تحقيق أهداف الشركة بشكل أسرع وأكثر فعالية
- تحقيق ميزة تنافسية: الجودة العالية والعمليات الفعالة يمكن أن تمنح الشركة ميزة تنافسية في السوق، مما يساعدها على التميز عن المنافسين وجذب المزيد من العملاء.
- تقليل التكاليف: من خلال تحسين العمليات وتخفيض الفاقد والهدر، يمكن لشركة السحيلي تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الأرباح.

أسئلة البحث:

- سؤال البحث الرئيسي : ما هو اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الوظيفي؟
- السؤال الفرعي ١ : كيف تؤثر القيادة الفعالة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟
- السؤال الفرعي ٢ : كيف تؤثر مهارات الاتصال لدى العاملين على تحسين الأداء الوظيفي؟
- السؤال الفرعي ٣ : كيف يؤثر التدريب على إدارة الجودة الشاملة ؟

أهداف البحث:

- الهدف الرئيسي : دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي ؟
- الهدف الفرعي ١ : دراسة تأثير القيادة الفعالة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟
- الهدف الفرعي ٢ : التحقق من تأثير مهارات الاتصال لدى العاملين على تحسين الأداء الوظيفي؟
- الهدف الفرعي ٣ : تقييم تأثير التدريب إدارة الجودة الشاملة ؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء الوظيفي

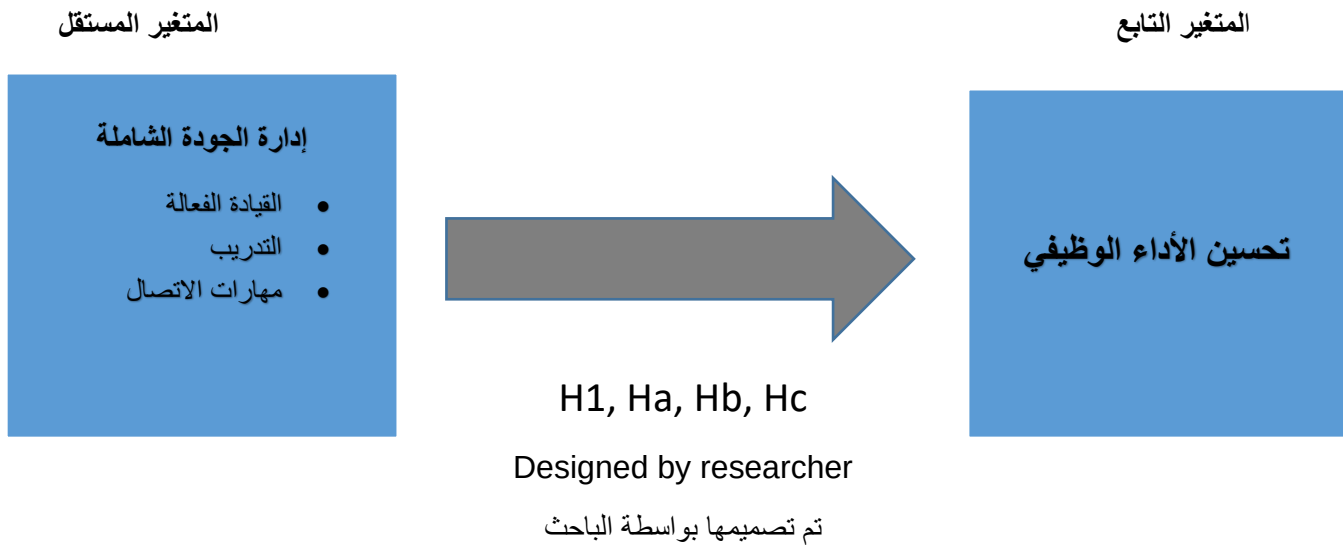
الفرضية الفرعية ١: توجد علاقة معنوية إيجابية بين القيادة الفعالة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة

الفرضية الفرعية ٢: توجد علاقة معنوية إيجابية بين مهارات الاتصال لدى العاملين وتحسين الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية ٣: توجد علاقة معنوية إيجابية بين التدريب و إدارة الجودة الشاملة

نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العالقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

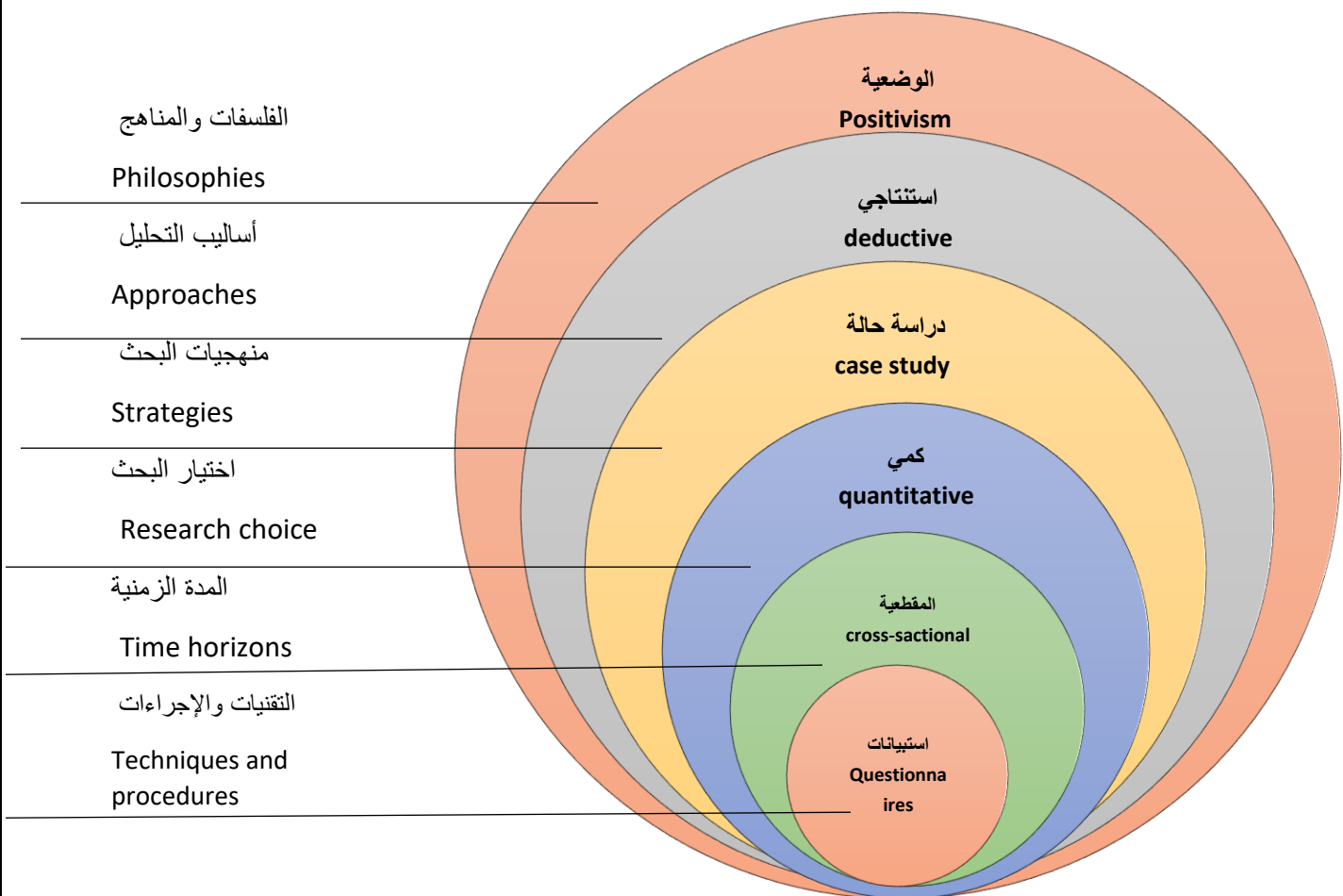
منهج البحث: استنتاجي

إستراتيجية البحث: دراسة حالة

اختيار البحث: كمي

الأفق الزمنية: المقطعية

تقنيات والإجراءات : الاستبيان والتحليل الإحصائي



الشكل (٢) ملخص منهجية البحث

المصدر: الباحث

الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تحسين الأداء الوظيفي. تركز إدارة الجودة الشاملة على تحسين الجودة عبر كل جوانب المنظمة من خلال إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر. سنستعرض في هذه الدراسة الأدبيات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، ثم نقوم بإجراء دراسة ميدانية في إحدى المؤسسات لتحليل تأثير تطبيق هذه الإدارة على الأداء الوظيفي للموظفين.

تأسست شركة السحيلي للتجارة والتنمية في عام ١٩٧٥ من قبل الشيخ محمد سعد عبد الله السهيلي. على مدى اثنين وأربعين (٤٢) عاما الماضية

تمت شركة السحيلي للتجارة والتنمية من مؤسسة صغيرة ذات قدرات محدودة إلى واحدة من الشركات الرائدة في مجال التجارة (مورد المواد الكهربائية في المملكة العربية السعودية ، ولديها ما مجموعه ٤٠٠ موظف.

يتمثل عملنا الأساسي في توريد جميع الطاقة الكهربائية والتحكم والحماية وجميع المنتجات ذات الصلة للمشاريع السكنية والتجارية والصناعية.

نحن توفر مجموعة كاملة من الكابلات بما في ذلك كابلات الكهرباء LT و HT والأجهزة . والألياف البصرية، وكابلات الاتصالات السلكية واللاسلكية واللحام. نحن توفر أيضاً مجموعة كاملة من المحركات الكهربائية والمبتدئين ولوحات التوزيع ومراكز التحكم في المحركات.

من أبرز معلومات عن شركة السحيلي :

- تأسست عام ١٩٧٥ على مدى ٤٢ عام .
- لديها حوالي ٤٠٠ موظف.
- شركة موزعه للمواد الكهربائية
- لديها ١٢ فرع حول المملكة

مخطط البحث:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
الفصل الثاني: الإطار النظري	
الفصل الثالث: منهجية البحث	
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة	

الفصل الثاني: الإطار النظري

المقدمة :

المتغير الأول :

المتغير الثاني :

العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني :

الخاتمة

المراجع:

أبو النصر (٢٠١٥) إدارة الجودة الشاملة: استراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات، المجموعة العربية.

أسامة المعمر (٢٠١٤) علاقة إدارة الجودة الشاملة بأداء الموظفين في الجامعات الفلسطينية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين.
3. أكرم الحاج علي (٢٠١٥) تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية.

الحراشة (٢٠١١) إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.

العالم (٢٠١٩) نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية: دراسة علمية وتطبيقية، دار اليازوري.

أولاد عبد اللطيف (٢٠١٦) أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي مجلة روافد للبحوث والدراسات، العدد الأول
<https://journaleals.com/2021/07/30/m280120/>

Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence. McGraw-Hill Professional.

Oakland, J. S. (2003). Total Quality Management: Text with Cases. Butterworth-Heinemann.

Dale, B. G., & Plunkett, J. J. (2016). Quality Management: Theory and Application. Wiley.

https://www.researchgate.net/profile/Mudassar-Hussain-15/publication/343398746_KEY_SUCCESS_FACTORS_OF_TOTAL_QUALITY_MANAGEMENT_TQM_FOR_THE_HOSPITALITY_SECTOR_A_CRITICAL_REVIEW_OF_THE_LITERATURE/links/5f2807baa6fdcccc43a62d51/KEY-SUCCESS-FACTORS-OF-TOTAL-QUALITY-MANAGEMENT-TQM-FOR-THE-HOSPITALITY-SECTOR-A-CRITICAL-REVIEW-OF-THE-LITERATURE.pdf

Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1993). Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence. McGraw-Hill Professional. <https://gmpua.com/QM/Book/quality%20handbook.pdf>

Oakland, J. S. (2003). Total Quality Management: Text with Cases. Butterworth-Heinemann.
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315815725/total-quality-management-operational-excellence-john-oakland>

Dale, B. G., & Plunkett, J. J. (2016). Quality Management: Theory and Application. Wiley.

Oakland, John S. "Total Quality Management: Text with Cases." Butterworth-Heinemann, 2003

https://www.academia.edu/8215672/an_investigation_into_the_impact_of_total_quality_management_implementation_in_construction_company

Zeithaml, Valerie A., et al. "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations." Simon and Schuster, 1990.

https://www.researchgate.net/publication/238685068_Delivering_quality_service_Balancing_customer_perceptions_and_expectations

Pande, P. S., Neuman, R. P., and Cavanagh, R. R. "The Six Sigma Way: How GE, Motorola, and Other Top Companies Are Honing Their Performance." McGraw-Hill, 2000.

Juran, J. M., & Gryna, F. M. "Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence." McGraw-Hill Professional, 1993

Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.

Juran, J. M. (1988). *Juran's Quality Control Handbook*. McGraw-Hill.

Oakland, J. S. (2003). *Total Quality Management: Text with Cases*. Butterworth-Heinemann.

Goetsch, D. L., & Davis, S. (2010). *Quality Management for Organizational Excellence*. Pearson.

Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2013). An empirical investigation of the relationship between total quality management practices and quality performance in Indian service companies.

International Journal of Quality & Reliability Management, 30(3), 280-31

<https://projectsuppliers.net/ar/supplier/%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%AD%D9%8A%D9%84%D9%89-%D9%84%D9%84%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D9%85%D8%A7%D8%A1>

الملاحق: