جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة المشاريع

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام

أسم الطالب

(محمد علي محمد القحطاني)

الرقم الجامعي

2021202829

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهـــــــداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

جدول المحتويات

الشكر والتقدير 1

الإهــداء 2

المستخلص: 3

جدول المحتويات: 4

قائمة الأشكال: 6

قائمة الجداول: 7

المقدمة: 8

مشكلة البحث: 10

أهمية البحث: 10

أولا/ الأهمية النظرية: تتمثل أبرز جوانب الأهمية العلمية للدراسة الحالية في الآتي: 11

ثانيا/ الأهمية التطبيقية: تتمثل أبرز جوانب الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في الآتي: 11

أسئلة البحث: 11

أهداف البحث: 11

فرضيات البحث: 12

نموذج البحث: 13

منهجية البحث: 14

الدراسة الميدانية: 15

مخطط المشروع: 16

الدراسات السابقة والإطار النظري: 17

الملخص: 18

المراجع: 19

الملاحق: 21

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

تواجه بيئة المؤسسات على اختلاف أحجامها وأشكالها تحديات كبيرة نتيجة للتطورات والتغيرات التي تحدث بطريقة مفاجئة وسريعة في البيئة العملية الخارجية والداخلية لها, بالإضافة إلى توجهات المستفيدين المختلفة عند طلب الخدمة, فقد تجاوزت تلك المؤسسات قدرتها على التكيف ومواصلة الأداء وتقديم خدمات تتميز بالجودة و قلة التكلفة والوقت, إذ حرصت في التوجه إلى استخدام عدة أساليب إدارية قد اثبتت فاعليتها في الارتقاء بمستوى المؤسسة, وعلى الرغم من الاختلاف في الأساليب المستخدمة إلا أن اسلوب إدارة الجودة الشاملة كان أحد الاتجاهات التي فرضت نفسها وأصبحت عامل نجاح رئيسي لبناء مؤسسة ذات تميز مؤسسي تحقق أفضل أداء.

وتعد إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة المهمة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي تمكن أي مؤسسة إذا طبقتها من تحقيق أفضل أداء ممكن (حطاب وآخرون،2019، ص.2)، كما يعد تبني اتجاه إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية ضرورة برزت به من خلال نماذج التأثير الإيجابي التي توصلت إليه مجموعة من البحوث والدراسات العلمية في نتائجها مثل دراسة (العتيبي2022) عند تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية , وكدراسة (الزايدين والحوامدة, 2006) أن لإدارة الجودة الشاملة أثر هام وإيجابي في إدارة التمكين الإداري فيها, ودراسة (مسعود وآدم, 2017) بأهمية استخدام إدارة الجودة الشاملة وأثرها الإيجابي على التنظيم, لذا لابد للمؤسسات الحكومية على وجه الخصوص التي تهدف إلى البقاء والاستمرارية عليها أن تهتم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق أهدافها (خالد ،2020، ص.118).

وإن بناء ثقافة الجودة الشاملة داخل المؤسسات هي فلسفة إدارية تهدف نحو التحسين التطوير المستمرين, فإن ما يكمن في استمرارية الجودة يبدأ من التخطيط الاستراتيجي الجيد وكذلك تحديد السياسات الاستراتيجية بالاعتماد على الأساليب والوسائل الفعالة, وكما هو معروف عن إدارة الجودة الشاملة أنها تغطي عدد كبير من الأنشطة التي تسعى في تحقيق الأهداف الرئيسية على مختلف المستويات, فمن دون التخطيط الجيد تصبح الجهود مشتتة مما يؤدي إلى ضياع الوقت والجهد والمال (الزين وعبد الهادي،2023، ص.958).

فالاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية لا يعني التخطيط لجعل تلك المؤسسات تحقق أعلى عدد من المستفيدين فحسب, وإنما تسعى إلى تحسين أداء جودة الخدمة لذا ما ينبغي أن يستفاد منه من خلال نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء هذه المؤسسات, هو تطوير أساليب الإدارة تحقيقاً لجودة الخدمة (حطاب وآخرون،2019، ص.3).

ومن أجل تعزيز قدرة هذه المؤسسات على المنافسة في تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين لديهم, حرصت عند تقديم الخدمة للمستفيد تحقيق الجودة وتقليل التكلفة ومن ثم تقديمها في الوقت المحدد, ونظراً لآن المستفيد حالياَ أصبح لديه وعي ومعرفة بمصطلح الجودة, الأمر الذي أوجب على المؤسسة العمل على تقديم خدمات تتسم بمستوى الجودة لإرضاء تطلعات المستفيدين (القحطاني وشعيبي ،2022، ص.183-184), ويعد التركيز على المستفيد من أهم الركائز التي يستند إليها تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ فالتركيز على المستفيد بمعنى أوسع وأشمل في إطار إدارة الجودة الشاملة يطلق على كل من المستفيد الخارجي والداخلي, حيث يعتبر المستفيد الخارجي هو الذي يتلقى الخدمة أما المستفيد الداخلي فهو الوحدات التنظيمية التي تقع داخل المنظمة من أقسام وإدارات وأفراد (الكرشمي والعريقي ،2015، ص.40), ولكن الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة لم يعد يقتصر فقط على جودة الخدمات في المؤسسات, إذ امتد ليشمل أيضاً الجانب البشري فنظام الجودة الشاملة أصبح يهتم بتغيير رؤية الفرد العامل إلى طبيعة العمل وإتقانه, وإن نجاح إدارة الجودة الشاملة يعتمد على مشاركة العاملين في المؤسسة عند

اتخاذ القرار وتنفيذ الأعمال لأن ذلك يشعرهم بأهميتهم ومساهمتهم في تنفيذ الأعمال وإنجاحها (بلكبير وطويل ،2021، ص.854).

وتشتمل أبعاد المشاركة عند إعطاء فرصة للعاملين في إبداء الرأي والانتقاد البناء ليتمكنوا من تحديد معوقات الأداء والعمل على إيجاد فرص التحسين المناسبة وإعطاء كافة الصلاحيات للتغيير ومنحهم السلطة لتلبية رغبات المستفيدين بعد تأهيلهم وتدريبهم بما يغطي احتياجاتهم التدريبية وتحسين أدائهم الوظيفي (الكرشمي والعريقي ،2015، ص.40).

حيث يمثل الأداء الوظيفي منظومة متكاملة من خلال دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي لنتائج أعمال المؤسسات المختلفة (حسن وعياد وآخرون ،2022، ص.156) , لذا فإن تنمية قدرات العاملين في المنظمات من الأولويات التي يجب على المسؤولين الاهتمام فيها لكي يرتقوا بالعاملين وبأدائهم الوظيفي ويزيدوا من قدراتهم وطاقتهم في العمل من أجل تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين.

وقد أثبتت البحوث والدراسات العلمية تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء الوظيفي للعاملين في مختلف المؤسسات، مثل دراسة عبدالله (2016) التي تناولت أثر الجودة الشاملة على أداء العاملين حيث هدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة أداء العاملين وتمثلت مشكلة الدراسة في (ما مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين) حيث توصلت الدراسة إلى عدم معرفة الموظفين في اجتهادات وتوجيهات إدارة الجودة بالمؤسسة وذلك لعدم وجود محاضرات وورش عمل للإدارة تساعد في تطوير أداء العاملين وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنشر ثقافة الجودة الشاملة بين العاملين ودعم الإدارة العليا من خلال الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة، وكدراسة مساعد و آدم (2020) التي هدفت إلى التعرف على دور تطبيق الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة: ضرورة زيادة تطبيق إدارة الجودة الشاملة وإشراك العاملين على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوضع برامج تدريبية لهم مع تمكينهم من الوقوف على برامج بعض الدول المتقدمة وإشراكهم في وضع الخطط وعمليات صنع القرار، وإجراء حوارات بناءة مع العاملين وإقناعهم بحتمية التغيير والتخفيف من عمليات مقاومة التغيير, ودراسة المعايطة و أبو زيد (2021) التي بينت نتائجها إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين وأيضا أثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين وأهم ما أوصت به الدراسة أن تتبنى المؤسسة التركيز على المستفيدين كممارسة لإدارة الجودة الشاملة بهدف تعزيز أداء العاملين وتعزيز التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة كاستراتيجية لتحسين أداء العاملين, وكدراسة حسن وآخرون (2022) والتي كشفت عن أثر تطبيق نظم معلومات إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين, وأظهرت النتائج وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تطبيق نظم معلومات إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين وقد أوصت الدارسة بضرورة توفير برامج تدريبية للعاملين على آليات تطبيق الجودة الشاملة وسبل تعزيزها، ودراسة آسليماني ومعوشي (2023) لتقييم نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، حيث وجدت الدراسة وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية وموجبة بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين.

ويتضح من نتائج الدراسات السابقة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للعاملين في مختلف المؤسسات؛ وأن مفهوم الأداء يعتبر من المفاهيم التي لها حصة كبيرة من الأهمية وخصوصا دراسات الموارد البشرية، وذلك لأنها مهمة للمؤسسة والافراد ولكثرة وتنوع المؤثرات التي تؤثر على الأداء.

ويعد الأداء الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف المؤسسات لذلك نالت اهتمام كبير من قبل المنظرين والإداريين في المجالات الإدارية، ونظرا لان أداء الإدارة ما هو إلا انعكاس لأداء العاملين فإننا نجد أن الكثير من المسؤولين الإداريين من مستويات مختلفة يقومون بمنح موضوع أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه نصيبا كبيرا من الاهتمام.

من هذا المنطلق فإن تحسين الأداء مهمته الأساسية هي تحقيق الأهداف التي قامت من أجلها المؤسسة، حيث يتم الوصول إلى الأهداف من خلال توفير مجموعة من الموارد اللازمة، وتنسيقها وتوجيهها ما يجعلها قادرة على تحقيق النتائج التي تبتغيها المؤسسة, ولعل من المحاور الهامة والأساسية في دارسة الإدارة هي النظر في وسائل وأساليب تحفيز العاملين على الإنتاج، سعيا نحو تحقيق الفاعلية المرجوة من ذلك والمتمثلة في تحسين مدي أدائهم للخدمات المنوط بهم تقديمها للمستفيدين, ولان العامل يمارس هذا الدور المهم والحيوي والجوهري في حياة المؤسسات، فمن الإنصاف والعدل منحه الاهتمام الذي يليق به، بتقديم كافة الاحتياجات التدريبية لهم لتحسين أداءه ومن أجل خلق أداء متميز يمكنه من المنافسة على كافة الأصعدة وجميع المستويات (إبراهيم والسيد ،2018، ص.309-310).

وتأسيساً على ما سبق؛ فإن موضوع إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام يستحق الدراسة لأهميته في التطوير المستمر، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.

مشكلة البحث:

لا يمكن تحسين الأداء بدون تقييم للأداء، فإذا كانت المؤسسات لا تعلم واقعها الحالي، لا يمكن أن تعرف مستقبلها، وبالتالي لا يمكن الوصول إلى ما تريد الوصول إليه, فإن كثير من المؤسسات في المملكة العربية السعودية تعاني من مشكلة ضعف الأداء وقلة الإنتاجية كما أكدت عليه دراسة كلاً من والتي طبقت بالمملكة: كدراسة نايل وأبو حجل (2019), ودراسة الشهري والشهراني (2020), ودراسة القحطاني والصباغ (2022), على ضرورة الاهتمام بتطبيق معاييرإدارة الجودة الشاملة والتركيز على المعايير الأكثر أهمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي, وحيث أن ذلك يؤثر على نجاح المؤسسة ومدى قدرتها على التحسين والتطوير خاصة في ضوء تسارع التغيرات المعاصرة والمؤثرة في المستقبل وتماشياً مع رؤية 2030، ومن هذا كله برزت الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في أنها تسعى لبيان عدم التزام الإدارة العليا في هذه المؤسسات بالجودة، وعدم إدراك الأهمية الحيوية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على الأداء في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام، وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: **ما أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام؟**

أهمية البحث:

ترجع أهمية الدراسة نظرياً الى محاولة إثراء الدراسة بالمفاهيم والأدبيات حول **أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام**. كذلك تهتم الدراسة بإمكانية مرجعاً يعد به لكافة الباحثين والمهتمين في مجال استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة ومقاومة التغيير وتحسين أداء العاملين في المؤسسات الحكومية, ومن الناحية التطبيقية تكمن أهمية الدراسة في إمكانية تطبيق النتائج والتوصيات في مؤسسة الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام في المملكة العربية السعودية وإليكم تفصيلاً لذلك:

أولا/ الأهمية النظرية: تتمثل أبرز جوانب الأهمية العلمية للدراسة الحالية في الآتي:

- تساعد هذه الدراسة العاملون بالهيئة تبني أبعاد إدارة الجودة الشاملة.
- تثري هذه الدراسة المفاهيم والأدبيات حول تطبيق أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام ومدى اسهامه الفاعل في إخراج كوادر بشرية تتمكن من امتلاك مهارات تمكنهم من إحداث تغيرإيجابي.
- سوف تساهم الدراسة الحالية من خلال ما سوف تضيفه من مفاهيم وأدبيات بإثراء المكتبة العلمية.

ثانيا/ الأهمية التطبيقية: تتمثل أبرز جوانب الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في الآتي:

- يؤمل أن تفيد هذه الدراسة من خلال ما سوف تضيفه من نتائج وتوصيات عملية لصناع القرار في مؤسسة الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام في المملكة العربية السعودية عن أوجه القصور ومقاومة التغيير لموظفي المؤسسة نتاج التحول الإداري لمشروع إدارة الجودة الشاملة والسعي نحو التميز.
- تفيد هذه الدراسة في العمل على موضوع إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام يستحق الدراسة لأهميته في التطوير المستمر، بالإضافة إلى العمل على تنمية وتعزيز نقاط القوة، ودعمها بالطرق والأساليب المناسبة.
- يؤمل أن تفيد هذه الدراسة في توفير رؤية أكثر وضوحا وواقعية لصناع القرار في مثل هذه المؤسسات في المملكة العربية السعودية وتطورها في مجال إدارة الجودة الشاملة.

أسئلة البحث:

وانسجاماً مع ما سبق فإن مشكلة الدراسة برزت من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام؟

ويتفرع عن هذا السؤال عدة أسئلة فرعية وهي:

- ما أثر العملية التدريبية على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام؟
- ما أثر التحفيز على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام؟
- ما أثر التمكين على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام؟

أهداف البحث:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد آثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام كهدف رئيس ويتفرع عنه عدة أهداف فرعية وهي:

- تحديد أثر العملية التدريبية على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.
- تحديد أثر التحفيز على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.
- تحديد أثر التمكين على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.

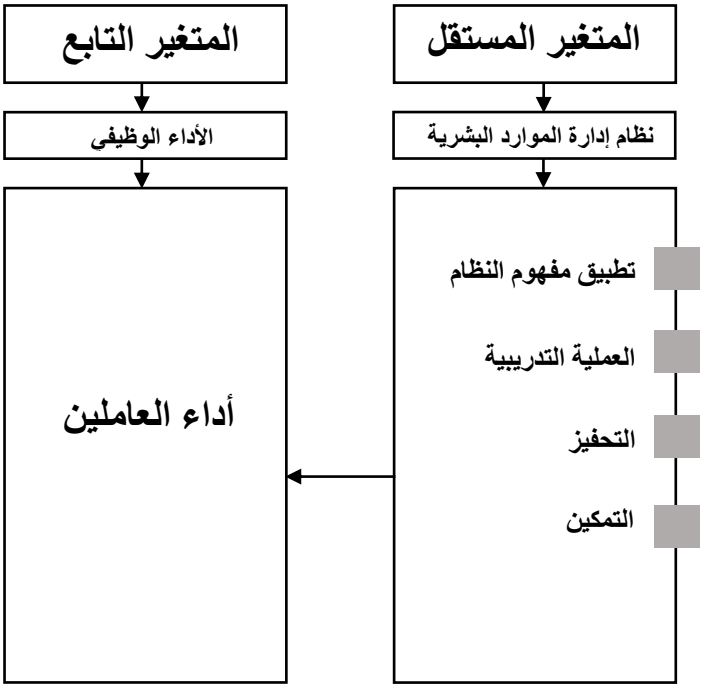
فرضيات البحث:

وللإجابة على المشكلة المطروحة نفترض الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير العملية التدريبية على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير التحفيز على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير التمكين على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.

نموذج البحث:

تقوم هذه الدراسة على متغيرين أساسيين هما المتغير المستقل والمتغير التابع والشكل أدناه يوضح ذلك.



شكل (1) متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

منهجية البحث:

شكل (2) بصلة منهجية البحث

الدراسة الميدانية:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام (https://wmn.gov.sa/public/?page=Home) والتي تسعى إلى تمكين القاصدين من أداء العبادة والمناسك على بصيرة في بيئة آمنة طاهرة مثرية، وتحقيق رسالة الحرمين الشريفين العلمية والدعوية مرتكزين على أسس مهنية واحترافية وكفاءات بشرية مؤهلة وتقنيات متجددة وشراكات فاعلة, ،من خلال هذه الدراسة سيعتمد الباحث على أداة الاستبانة لجمع البيانات وسيتم تصميمها استرشاداً بالدراسات السابقة وقد تعكس الأداة المتغيرات الأساسية للدراسة والتي تعكس محاور الاستبيان, وسيتم تقسيمها إلى 5 محاور كل منها يعكس متغيرات الدراسة كالآتي:

المحور الأول: يقيس المتغير المستقل أثر تطبيق مفهوم النظام على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.

المحور الثاني: يقيس المتغير المستقل أثر العملية التدريبية على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.

المحور الثالث: يقيس المتغير المستقل أثر التحفيز على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.

المحور الرابع: يقيس المتغير المستقل أثر التمكين على أداء العاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.

المحور الخامس: يقيس المتغير التابع الأداء الوظيفي للعاملين في الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

- **إبراهيم، أيمن محمد حمزة، والسيد، خالد قدري. (2018). أثر تطبيق نظام "توكيد الجودة ISO 9001" على الرضا الوظيفي للعاملين بقطاع خدمات الاستثمار: دراسة ميدانية على الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة .المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع3، 307-322.**
- **اسليماني، محمد، ومعوش، عماد. (2023). أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين: حالة مديرية الموارد المائية لولاية المدية .مجلة المالية والأسواق، مج10, ع2، 226-246.**
- **بلكبير، بومدين، وطويل، ياسمينة. (2021). مقارنة أثر تطبيق الجودة الشاملة على أداء العاملين بين البنوك الوطنية والبنوك الأجنبية بولاية سكيكدة .مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مج7, ع1، 853 -869.**
- **حطاب، هادي عماد هاني، أسمر، معاذ، والظاهر، مفيد عبد الله. (2019) .أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي دوائر ضريبة الدخل في فلسطين) رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، نابلس.**
- **حسن، السيد عبد الرازق محمد، عياد، تامر حمدي، ومنصور، سعاد عمران. (2022). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على شركات السياحة المصرية .مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج23, ع2، 155-168.**
- **خالد، تاج السر أحمد. (2020). أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي الإسلامية: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي ولاية سنار (السودان .(مجلة جامعة البطانة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع17، 117- 141.**
- **الزيدانيين، محمد مطر، والحوامدة، نضال صالح إبراهيم. (2006) .أثر التمكين الإداري في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المالية الحكومية الأردنية)رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، الكرك .**
- **الزين، فتيحة بلحاج، وعبد الهادي، محمد. (2023). إدارة الجودة الشاملة: التخطيط الاستراتيجي - مراحل التطبيق - الأساليب والمقاومات .مجلة دفاتر البحوث العلمية، مج11, ع1، 957-977.**
- **الشهري، محمد حسن، والشهراني، سعيد عايض ناصر. (2020). أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي / المملكة العربية السعودية .مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، مج4, ع10 ، 122-143.**
- **عبدا الله، نادية صديق(2016). "أثر الجودة الشاملة على أداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم –السودان.**
- **العتيبي، سعد عزيز حبيب. (2022). أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في مكة المكرمة .المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج12, ع5، 532-551.**
- **القحطاني، حسين حسن، وشعيبي، فيصل بن أحمد بن عابد. (2022). أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة .المجلة العربية للآداب والدراسات الانسانية، ع24، 181- 226.**

- القحطاني، سعد، و الصباغ، محمد عبدالغني عبده. (2022) .أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على أداء موظفي هيئة الإذاعة والتلفزيون في المملكة العربية السعودية (رسالة دكتوراه غير منشورة). الأكاديمية الملكية السويسرية للاقتصاد والتكنولوجيا، زيورخ.
- الكرشمي، حامد ضيف الله محمد، والعريقي، منصور محمد إسماعيل. (2015) .أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بخدمة الجمهور في المؤسسات الحكومية اليمنية: دراسة ميدانية على الإدارة العامة للسكرتارية العامة وخدمة الجمهور بوزارة الأشغال العامة والطرق (رسالة ماجستير غير منشورة). الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان.
- مسعود، مسعود عبد الله، وآدم، موسى أحمد. (2017) .دور أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية بجنوب ليبيا بالتطبيق على مستشفى سبها. جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان.
- مساعد، ريان النويري، وآدم، عبد المطلب إبراهيم عبد الرسول. (2020). دور تطبيق الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي .مجلة الدراسات العليا، مج15, عدد خاص، 60-70.
- المعايطة، زيد سليمان عبيد، وأبو زيد، أحمد ناصر أحمد. (2021) .أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين: دراسة حالة شركة مياه العقبة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- نايل، سلوى سيد أحمد، وأبو حجل، محمد مصطفى محمد. (2019) .أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء في مؤسسات القطاع الصحي: دراسة تطبيقية بمستشفى الحياة بجدة المملكة العربية السعودية 2008-2018 م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الاسلامية، أم درمان.

المواقع الالكترونية:

-https://wmn.gov.sa/public/?page=Home

الملاحق: