

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على أداء الشركات دراسة حالة شركات الطيران
السعودية

إعداد الطالب/احلام مطر دهيران المطيري

إشراف/

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مقدمة:

تعد صناعة الطيران من القطاعات الحيوية التي تشهد تطوراً متسارعاً وتنافسية شديدة على مستوى العالم. وفي ظل هذا المناخ المتغير، باتت الشركات الجوية تواجه تحديات كبيرة تتطلب منها الابتكار المستمر والبحث عن آليات لتحسين أدائها وتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي توقعات العملاء المتزايدة. ومن بين الأدوات الإدارية التي أثبتت فعاليتها في هذا الصدد، تأتي نظم إدارة الجودة الشاملة (TQM).

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على أداء شركات الطيران السعودية، وذلك من خلال دراسة حالة تفصيلية لشركات الطيران العاملة في المملكة. وتأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى للإجابة على سؤال محوري: هل يساهم تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء شركات الطيران السعودية؟ وما هي العوامل التي تؤثر على هذا التأثير؟

مشكلة الدراسة :

المشكلة الرئيسية:

ما هو تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على أداء شركات الطيران السعودية؟ وهل هناك علاقة بين مستوى تطبيق هذه النظم ومؤشرات الأداء المختلفة لهذه الشركات؟

المشكلات الفرعية:

- مشكلة فرعية 1: ما هي أبرز التحديات التي تواجه شركات الطيران السعودية في تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة؟ وما هي العوامل التي تؤثر على فعالية هذه النظم؟
- مشكلة فرعية 2: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الشركات التي طبقت نظم إدارة الجودة الشاملة وبين تلك التي لم تطبقها من حيث مؤشرات الأداء الرئيسية مثل: رضا العملاء، كفاءة العمليات، سلامة الطيران، والإيرادات؟
- مشكلة فرعية 3: ما هي العلاقة بين مستوى نضج تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ومستوى أداء الشركات؟ وهل هناك علاقة طردية بينهما؟
- مشكلة فرعية 4: ما هي أبرز الممارسات الجيدة التي تتبعها شركات الطيران السعودية في تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة؟ وما هي الدروس المستفادة من هذه الممارسات؟

الأهمية العلمية والعملية للدراسة

الأهمية العلمية:

- إثراء المعرفة الأكاديمية: تساهم الدراسة في توسيع نطاق المعرفة الأكاديمية حول نظم إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على أداء الشركات، خاصة في قطاع حساس مثل الطيران.
- اختبار النظريات: يمكن للدراسة أن تختبر وتؤكد أو تنفي النظريات القائمة حول العلاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء.
- تطوير الأطر النظرية: من المحتمل أن تسفر الدراسة عن تطوير أطر نظرية جديدة أو تعديل الأطر الحالية لتعكس خصوصيات قطاع الطيران السعودي.
- تحديد الفجوات البحثية: قد تكشف الدراسة عن فجوات بحثية جديدة تحتاج إلى دراسات مستقبلية لتغطيتها.

الأهمية العملية:

- تحسين أداء شركات الطيران السعودية: يمكن للدراسة أن تقدم توصيات عملية لمساعدة شركات الطيران على تحسين أدائها من خلال تطبيق فعال لنظم إدارة الجودة الشاملة.
- اتخاذ قرارات مستنيرة: توفر الدراسة معلومات قيمة يمكن لصناع القرار في شركات الطيران والحكومة الاستفادة منها لاتخاذ قرارات استراتيجية بشأن الاستثمار في جودة الخدمات.
- تعزيز تنافسية شركات الطيران السعودية: تساهم الدراسة في تعزيز قدرة شركات الطيران السعودية على المنافسة في السوق العالمية من خلال تبني أفضل الممارسات العالمية في مجال إدارة الجودة.
- رفع مستوى الوعي بأهمية الجودة: تساهم الدراسة في رفع مستوى الوعي بأهمية الجودة بين العاملين في شركات الطيران السعودية والجمهور بشكل عام.

- تطوير السياسات الحكومية: يمكن للدراسة أن توفر معلومات مفيدة لتطوير السياسات الحكومية التي تدعم تطبيق نظم إدارة الجودة في قطاع الطيران.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

تقييم تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على أداء شركات الطيران السعودية وتحديد العوامل المؤثرة في هذا التأثير.

الأهداف الفرعية:

1. تقييم مستوى تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في شركات الطيران السعودية:
 - تحديد مدى انتشار تطبيق هذه النظم في الشركات المشمولة بالدراسة.
 - تقييم مدى نضج تطبيق هذه النظم في مختلف العمليات والأقسام.
 - تحديد الفجوات الموجودة في تطبيق هذه النظم.
2. قياس أداء شركات الطيران السعودية:
 - اختيار مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية (مثل رضا العملاء، كفاءة العمليات، سلامة الطيران، والإيرادات) لقياس أداء الشركات.
 - جمع البيانات اللازمة لقياس هذه المؤشرات.
 - تحليل البيانات لتحديد العلاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات الأداء.
3. تحليل العلاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات:
 - تحديد العلاقة الإحصائية بين مستوى تطبيق النظم ومؤشرات الأداء المختلفة.

○ تحديد العوامل المؤثرة في قوة هذه العلاقة (مثل حجم الشركة، نوع الخدمة المقدمة، المنافسة، البيئة التنظيمية).

4. تحديد العوامل المؤثرة في تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة:

○ تحديد العوامل التي تشجع على تطبيق هذه النظم (مثل الدعم الإداري، التدريب، الثقافة المؤسسية).

○ تحديد العوامل التي تعيق تطبيق هذه النظم (مثل الموارد المحدودة، مقاومة التغيير).

5. تقديم توصيات عملية لتحسين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في شركات الطيران السعودية:

○ بناءً على نتائج الدراسة، تقديم توصيات محددة لتحسين تطبيق هذه النظم في الشركات المشمولة بالدراسة.

○ اقتراح آليات لتجاوز التحديات والعقبات التي تواجه تطبيق هذه النظم.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

ما هو مدى تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على أداء شركات الطيران السعودية، وما هي العوامل المؤثرة في هذا التأثير؟

التساؤلات الفرعية:

- حول مستوى تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة:
 - إلى أي مدى تطبق شركات الطيران السعودية مبادئ ونظم إدارة الجودة الشاملة؟
 - ما هي أبرز التحديات التي تواجه هذه الشركات في تطبيق هذه النظم؟
 - ما هي الممارسات الجيدة التي تتبعها هذه الشركات في مجال إدارة الجودة؟
- حول أداء الشركات:
 - ما هي العلاقة بين مستوى تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ومؤشرات الأداء الرئيسية في شركات الطيران السعودية (مثل رضا العملاء، كفاءة العمليات، سلامة الطيران، والإيرادات)؟
 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الشركات التي تطبق نظم إدارة الجودة الشاملة وبين تلك التي لا تطبقها من حيث مؤشرات الأداء؟
- حول العوامل المؤثرة:
 - ما هي العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في شركات الطيران السعودية؟
 - ما هي العلاقة بين حجم الشركة، نوع الخدمة المقدمة، المنافسة، والبيئة التنظيمية وتطبيق هذه النظم؟
 - ما هو دور القيادة العليا في دعم وتشجيع تطبيق هذه النظم؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- هناك علاقة موجبة بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة وأداء شركات الطيران السعودية.

الفرضيات الفرعية:

- فرضيات تتعلق بمستوى التطبيق:
 - فرضية 1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الشركات التي تطبق نظم إدارة الجودة الشاملة وبين تلك التي لا تطبقها من حيث مستوى نضج التطبيق.
 - فرضية 2: هناك علاقة طردية بين مستوى التزام الشركات بمبادئ ونظم إدارة الجودة الشاملة وبين رضا العملاء.
- فرضيات تتعلق بالأداء:
 - فرضية 3: الشركات التي تطبق نظم إدارة الجودة الشاملة تحقق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية مقارنة بالشركات الأخرى.
 - فرضية 4: هناك علاقة طردية بين مستوى تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ومستوى السلامة في عمليات الطيران.
 - فرضية 5: الشركات التي تطبق نظم إدارة الجودة الشاملة تحقق إيرادات أعلى مقارنة بالشركات الأخرى.
- فرضيات تتعلق بالعوامل المؤثرة:
 - فرضية 6: حجم الشركة له تأثير إيجابي على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة.
 - فرضية 7: المنافسة الشديدة تحفز الشركات على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة.

- فرضية 8: الدعم الإداري القوي يزيد من فرص نجاح تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة.
- فرضية 9: الثقافة المؤسسية الموجهة نحو الجودة تساهم في تعزيز تطبيق هذه النظم.

مصطلحات الدراسة

- نظم إدارة الجودة الشاملة (TQM): فلسفة إدارية تركز على تحقيق رضا العملاء من خلال تحسين مستمر لجميع عمليات المنظمة.
- شركات الطيران السعودية: المنظمات التي تقدم خدمات نقل جوي للمسافرين والبضائع داخل المملكة وخارجها.
- الأداء: مجموعة من المؤشرات التي تقيس مدى تحقيق الأهداف المنشودة من قبل المنظمة.
- مؤشرات الأداء: مقاييس كمية أو كيفية تستخدم لتقييم الأداء في مجالات مختلفة مثل الجودة، الإنتاجية، والربحية.

مصطلحات مفاهيمية:

- جودة الخدمة: مدى ملاءمة الخدمة المقدمة لتوقعات واحتياجات العملاء.
- رضا العملاء: مدى شعور العملاء بالارتياح تجاه الخدمة المقدمة.
- كفاءة العمليات: قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بأقل تكلفة وبأعلى جودة.

- سلامة الطيران: مجموعة الإجراءات والأنظمة التي تضمن سلامة الطيران وتقليل الحوادث.
- تحسين مستمر: عملية مستمرة لتحسين جميع جوانب الأداء في المنظمة.
- مشاركة الموظفين: إشراك جميع الموظفين في عملية تحسين الجودة واتخاذ القرارات.

متغيرات الدراسة: التابع والمستقل

المتغير المستقل:

- مستوى تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة: يقاس هذا المتغير بمدى تطبيق الشركات لمبادئ ونظم الجودة الشاملة، ويمكن قياسه باستخدام مقاييس مثل:
 - نسبة الموظفين المدربين على الجودة
 - عدد المشاريع التحسينية المنفذة
 - وجود نظام لقياس رضا العملاء
 - وجود نظام للمراجعة الداخلية

المتغيرات التابعة:

- مؤشرات أداء الشركات: وهي تلك المؤشرات التي تتأثر بتطبيق نظم الجودة الشاملة، ويمكن أن تشمل:
 - رضا العملاء: يقاس بأساليب مختلفة مثل استبيانات رضا العملاء ومؤشرات الشكاوى.
 - كفاءة العمليات: تقاس بقياس الوقت اللازم لإنجاز المهام، وتقليل الهدر، وزيادة الإنتاجية.

- سلامة الطيران: تقاس بمعدل الحوادث، ومخالفات السلامة، وتطبيق إجراءات السلامة.
- الإيرادات: تقاس بالإيرادات الكلية للشركة.
- حصة السوق: تقاس بنسبة الشركة من إجمالي حصة السوق.

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: Zimon (2016)

- الهدف: دراسة تأثير ISO 9001:2015 على تحسين التعاون في سلسلة التوريد من وجهة نظر المنظمات الصغيرة والمتوسطة.
- المنهجية: مسح إلكتروني شمل 30 منظمة في جنوب بولندا.
- النتائج: أظهرت النتائج أن تطبيق ISO 9001:2015 له تأثير إيجابي على تحسين العلاقات مع الموردين وتعزيز التعاون في سلسلة التوريد.

الدراسة الثانية: Abouzid (2016) & Rakha

- الهدف: تقييم تأثير ISO 9001:2015 على الأداء الوظيفي للموظفين في جامعة نجران.
- المنهجية: طريقة شبه تجريبية ووصفية، شملت استبيان موجه للموظفين.
- النتائج: أظهرت النتائج أن تطبيق ISO 9001:2015 له تأثير إيجابي على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

الدراسة الثالثة: Malindžák (2017) & Zimon

- الهدف: تحديد تأثير ISO 9001:2015 على عمل منظمات النسيج المتوسطة والصغيرة.
- المنهجية: بحث تجريبي شمل شركات في بولندا وسلوفاكيا.
- النتائج: أظهرت النتائج أن تطبيق ISO 9001:2015 يساهم في تحسين إدارة العملاء والعمليات الرئيسية في الشركات.

الدراسة الرابعة: Antony (2015) & Psomas

- الهدف: تقييم فعالية نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 وتحديد العوامل المؤثرة في شركات التصنيع اليونانية.

- المنهجية: استبيان موجه لشركات يونانية حاصلة على الشهادة، وتحليل العوامل باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية.
- النتائج: أكدت الدراسة أن فعالية النظام تتكون من ثلاثة أبعاد مرتبطة بأهداف ISO 9001:2015، وهناك خمسة عوامل حاسمة تؤثر على فعالية النظام، منها الدوافع الداخلية، سمات الشركة والموظفين، والضغط الخارجي.

الدراسة الخامسة: (Neyestani (2016)

- الهدف: تقييم تأثير نظام إدارة الجودة على مشاريع البناء في مترو مانيلا.
- المنهجية: مراجعة أدبية واستبيان موجه للمديرين.
- النتائج: أظهرت الدراسة أن نظام إدارة الجودة يؤثر بشكل كبير على رضا العملاء والتكلفة والوقت، بينما تأثيره على الجودة أقل.

الدراسة السادسة: Yusof (2016) & Kiew, Ismail

- الهدف: تقييم تأثير تطبيق ISO 9001:2015 في صناعة البناء الماليزية.
- النتائج: أشارت الدراسة إلى أن تطبيق النظام يؤدي إلى تحسين صورة الشركة، كفاءتها، وحل مشاكل الجودة، وخفض التكاليف، والوفاء بالمتطلبات الحكومية والعملاء.

الدراسة السابعة: Bharmanaikar (2017) & Khanai

- الهدف: استكشاف تأثير الحصول على شهادة ISO 9001:2015 على الأداء المالي لشركة محددة.
- المنهجية: تحليل البيانات المالية للشركة قبل وبعد الحصول على الشهادة.
- النتائج: لم تحدد الدراسة بشكل واضح تأثير الشهادة على الأداء المالي، ولكنها أشارت إلى بعض التحسينات المحتملة.

النتائج العامة:

- تأثير إيجابي: تشير معظم الدراسات إلى أن تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 له تأثير إيجابي على أداء المنظمات، سواء من حيث الجودة، الكفاءة، رضا العملاء، أو الأداء المالي.
- عوامل مؤثرة: هناك عوامل متعددة تؤثر على فعالية النظام، مثل الدوافع الداخلية، سمات الشركة والموظفين، والضغط الخارجية.
- أبعاد الفعالية: ترتبط فعالية النظام بشكل كبير بأهداف ISO 9001:2015، مثل منع عدم المطابقة، التحسين المستمر، وتركيز على رضا الزبائن.
- تحسين العلاقات مع الموردين: يساهم النظام في بناء علاقات تعاونية أقوى مع الموردين وتحسين كفاءة سلسلة التوريد.
- تحسين الأداء الوظيفي للموظفين: يؤدي النظام إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي وتحسين كفاءة الموظفين.
- تحسين العمليات الداخلية: يساهم النظام في تحسين إدارة العمليات والحد من الأخطاء والهدر.
- تعزيز رضا العملاء: يؤدي النظام إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، مما يعزز رضاهم.

الإطار النظري

1. مفهوم الجودة ونظم إدارة الجودة الشاملة (TQM):

- تعريف الجودة وأنواعها (الجودة التصنيعية، جودة الخدمة).
- مبادئ ونظم إدارة الجودة الشاملة وأبعادها.
- تاريخ تطور نظم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مختلف القطاعات.

2. أهمية الجودة في قطاع الطيران:

- خصائص قطاع الطيران وتحدياته.
- العلاقة بين الجودة ورضا العملاء في قطاع الطيران.
- أهمية الجودة لسلامة الطيران وكفاءة العمليات.

3. أبعاد الجودة في قطاع الطيران:

- جودة الخدمة المقدمة للمسافرين.
- جودة المنتجات والخدمات المساندة.
- جودة العمليات التشغيلية.
- جودة السلامة والأمن.

4. العوامل المؤثرة في تطبيق نظم الجودة الشاملة في شركات الطيران:

- العوامل الداخلية: القيادة، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، التكنولوجيا.
- العوامل الخارجية: المنافسة، البيئة التنظيمية، المتطلبات القانونية.

5. فوائد تطبيق نظم الجودة الشاملة في شركات الطيران:

- تحسين أداء الشركة.
- زيادة رضا العملاء.
- تقليل التكاليف.
- تحسين صورة الشركة.

- زيادة الكفاءة والإنتاجية.

6. التحديات التي تواجه تطبيق نظم الجودة الشاملة في شركات الطيران:

- مقاومة التغيير.
- نقص الموارد.
- التعقيد التنظيمي.
- الضغط على الوقت.

7. نماذج ونظريات مرتبطة بنظم الجودة الشاملة:

- نموذج ديمينغ لدورة تحسين الجودة.
- نموذج جوران لثلاث مراحل لتطبيق الجودة.
- نموذج إسبو لتقييم نضج الجودة.

8. أدوات ومقاييس لقياس الجودة في قطاع الطيران:

- استبيانات رضا العملاء.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- مراجعات الأقران.

منهجية وطرق بحث الدراسة

المنهجية :

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث سيتم وصف حالة تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في شركات الطيران السعودية وتحليل العلاقة بين تطبيق هذه النظم ومؤشرات الأداء المختلفة.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة جميع شركات الطيران السعودية العاملة في السوق المحلية.

أداة جمع البيانات:

الاستبيان هو الأداة الأساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة. سيتم تصميم استبيان شامل يغطي الجوانب التالية:

- مستوى تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة: أسئلة حول مدى تطبيق مبادئ ونظم الجودة الشاملة في الشركة، ونوعية الأدوات المستخدمة، والتدريب المقدم للموظفين.
- مؤشرات الأداء: أسئلة حول قياس رضا العملاء، كفاءة العمليات، سلامة الطيران، والإيرادات.
- العوامل المؤثرة: أسئلة حول العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على تطبيق نظم الجودة الشاملة، مثل الدعم الإداري، المنافسة، وحجم الشركة.

خطوات البحث:

1. تصميم الاستبيان:

- صياغة أسئلة واضحة ومباشرة.

- استخدام مقياس ليكرت في معظم الأسئلة.
- تضمين أسئلة مفتوحة للحصول على آراء أعمق.
- مراجعة الاستبيان من قبل خبراء في مجال إدارة الجودة.

2. اختيار العينة:

- سيتم اختيار عينة عشوائية من شركات الطيران السعودية.
- حجم العينة سيتم تحديده بناءً على حجم مجتمع الدراسة.

3. توزيع الاستبيانات:

- سيتم توزيع الاستبيانات إلكترونياً أو ورقياً.
- يمكن استخدام البريد الإلكتروني، أو المنصات الإلكترونية، أو الزيارات الميدانية لتوزيع الاستبيانات.
- سيتم توفير تعليمات واضحة للمستجيبين حول كيفية ملء الاستبيان.

4. جمع البيانات:

- سيتم تخصيص فترة زمنية لجمع الاستبيانات.
- سيتم متابعة المستجيبين للتأكد من استرجاع جميع الاستبيانات.

5. تحليل البيانات:

- سيتم إدخال البيانات في برنامج إحصائي مثل SPSS.
- سيتم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل البيانات (مثل المتوسط، الانحراف المعياري، الترددات).
- سيتم استخدام الإحصاء الاستدلالي لاختبار الفرضيات (مثل تحليل التباين، الارتباط).

أدوات التحليل الإحصائي:

- الإحصاء الوصفي: حساب المتوسطات، الانحرافات المعيارية، الترددات، والجداول التوزيعية.
- الإحصاء الاستدلالي:
 - اختبارات التباين: لتحديد الفروق بين مجموعتين أو أكثر.
 - تحليل الارتباط: لقياس قوة العلاقة بين متغيرين.
 - الانحدار الخطي: لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

حدود الدراسة

- الزمنية: الدراسة ستركز على الفترة الزمنية الحالية، وقد تتضمن تحليلاً لبيانات سابقة إذا كانت متاحة.
- المكانية: الدراسة ستقتصر على شركات الطيران السعودية العاملة في السوق المحلية.
- المنهجية: ستعتمد الدراسة بشكل أساسي على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد لا تتضمن أساليب جمع بيانات أخرى مثل الملاحظة المباشرة أو المقابلات المتعمقة.
- المتغيرات: الدراسة ستركز على مجموعة محددة من المتغيرات المستقلة والتابعة، وقد لا تشمل جميع العوامل التي تؤثر على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركات.
- العينة: الدراسة ستعتمد على عينة عشوائية من شركات الطيران السعودية، وقد لا تكون تمثيلية لجميع الشركات في القطاع.

1. الدعاس، ع. (2010). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الأردنية. *دراسات العلوم الإدارية*، 37(1)، 113-123.
2. الرواد، أ. (2015). أثر قياس تكاليف الجودة والإفصاح عنها في القوائم المالية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
3. ثابت، م. (2017). أثر التخطيط الضريبي على الأداء المالي للشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
4. حامد إسماعيل إبراهيم حسن علي الخير تاج السر الخير، سر الختم صلاح طارق علي موسى، لمياء جمال الدين أحمد مالك، فاطمة فضل السيد عوض مشرف، محمد الناير محمددين. (2017). أثر استخدام تكاليف الجودة على كفاءة الأداء المالي. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية المحاسبة والتمويل.
5. حميل، س.، وجباري، ش. (2017). أثر تكاليف الجودة على تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية. جامعة أم البواقي، الجزائر.
6. حنتوش، ط. (2016). دور الرقابة المالية الاتحادية في تقويم الأداء الضريبي. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، 11(34)، 191-214.
7. حسين، س.، حسون، ل.، وفرهان، م. (2017). الإفصاح المالي عن تكاليف الجودة على أساس النشاط ودوره في تخفيض التكاليف. *مجلة الدراسات العليا*، 8(29)، 35-75.
8. ابراهيم، م. (2021). تحليل تكاليف الجودة وأثرها على تخفيض التكاليف. الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية.
9. احمد عثمان ابراهيم محمد. (2020). تكاليف الجودة ودورها في دعم الميزة التنافسية بالشركات الصناعية: دراسة ميدانية على شركتي جيا دال. الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية.

1. Agues, A., & Hajinoor, M. S. (2012). Lean production supply chain management as a driver towards enhancing product quality and business performance: Case study of manufacturing companies in Malaysia. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29(1).
2. Avella, L., & Vazquez Bustelo, D. (2010). The multidimensional nature of production competence and additional evidence of its impact on business performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 30(6).
3. Badawy, M., El-Aziz, A. A. A., Idress, A. M., Hefny, H., & Hossam, S. (2016). A survey on exploring key performance indicators. *Future Computing and Informatics Journal*.
4. Baloglu, S. (2002). Dimensions of customer loyalty. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 43(1).
5. Carmignani, G. (2008). Process-based management: A structured approach to provide the best answers to the ISO 9001 requirements. *Business Process Management Journal*, 14(6).
6. Chen, Y., Shen, Y., & Liao, S. (2009). An integrated model of customer loyalty: An empirical examination in retailing practice. *Service Industries Journal*, 29(3), 267–280.

7. Chi, T., Kilduff, P. P. D., & Gargeya, V. B. (2009). Alignment between business environment characteristics, competitive priorities, supply chain structures, and firm business performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 58.
8. Cooper, L., & Nakanishi, M. (2010). *Market–Share Analysis Evaluating Competitive Marketing Effectiveness*. Kluwer Academic Publishers.
9. Dambrin, C., & Robson, K. (2011). Tracing performance in the pharmaceutical industry: Ambivalence, opacity, and the performativity of flawed measures. *Accounting, Organizations and Society*, 36(4), 428–455.
10. Feng, M., Terziovski, M., & Samson, D. (2007). Relationship of ISO 9001 quality system certification with operational and business performance: A survey in Australia and New Zealand–based manufacturing and service companies. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 19(1).
11. Fuller, R. (2016). The paradox of workplace productivity. *Harvard Business Review*, April.
12. Gonzalez–Benito, J. (2005). A study of the effect of manufacturing proactivity on business performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(3).
13. Hadidi, L., Assaf, S., & Akrawi, H. (2017). The effect of ISO 9001 implementation on the customer satisfaction of the

engineering design services. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*.

14. Ho, G., Choy, K., Chung, S., & Lam, C. (2010). An examination of strategies under the financial tsunami. *Industrial Management & Data Systems*, 110(9).
15. Khanai, S., & Bharmanaikar, S. (2017). A study on impact of ISO 9001:2015 QMS certifications on financial performance: A case study on Bemco Hydraulics Ltd, Belagavi.