

أثر الصحة والسلامة المهنية كمتغير وسيط بين إدارة الجودة الشاملة والتميز المنظمي
دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية

**The Impact of Occupational Health and Safety as a Mediating Variable
between Total Quality Management and Organizational Excellence: An
Applied Study on Saudi Telecommunications Company**

الإعداد:

الإشراف:

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يعد موضوع إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة، وهي نتيجة تطور في فكر وفلسفة الإدارة الحديثة، حيث يتضمن المفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج، ويشجع على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم بالإضافة إلى التركيز على المستفيدين من المجتمع والتواصل معهم.

وينظر إلى إدارة الجودة الشاملة باعتبارها أسلوباً في العمل وهدفاً في آن واحد، وبأنها عملية مستمرة وليست مرحلة تنقضي بانتهاء مدة أو مرحلة معينة، وتركز إدارة الجودة الشاملة على إيجاد ثقافة المسؤولية الجماعية والمساءلة والتميز، كما تركز على العمل الوقائي، أي منع وقوع المشكلات والخلل بدلاً من الانشغال بمعالجة المشكلات وحلها بعد وقوعها.

ويتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاته جهوداً كبيرة وطويلة المدى تشمل عادة على إعادة التركيز على رغبات وطموحات منظمات الأعمال والتجارة والمنظمات الأخرى في المجتمع بالإضافة إلى التطوير السريع في أنظمة المدخلات والعمل بروح الجماعة وتعميق روح الفريق بدلاً من اتباع الهيكلية الفردية، إضافة إلى ذلك العمل بمنظور الرؤية الطويلة الأمد بدلاً من الإصلاحات والحلول الفورية ذات الأمد القصير، إذ يهدف نظام الجودة الشاملة إلى تجديد الأعمال التي لها علاقة مباشرة بالجودة مع تحديد المسؤوليات والصلاحيات للأفراد ذات العلاقة وإقامة علاقات تعاونية بينهما وكذلك إلى تأسيس آلية منظمة لتكامل الوظائف داخل المنظمة كلها. (عبدالله وإسماعيل، 2021)

على الرغم من الجهود المبذولة من قبل قطاع الاتصالات التي يهدف ببذلها إلى الارتقاء بكفاءة خدماته وتحسين جودته والتي تتمثل في توظيف واستغلال وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستيعاب التطورات التكنولوجية الحاصلة فيها، وتبني العديد من التعاملات التي تعمل على تسهيل خطوات وإجراءات المستفيدين ودورها في تحديث المعدات والأجهزة التكنولوجية تعتبر السلامة والصحة المهنية هي القناع الواقي لجميع أفراد المجتمع ضد الأخطار والحوادث داخل العمل وخارجه، وعليه لا بد وأن يكون جميع الأفراد على وعي كامل

واقتناع بقيمة مفاهيم وأسس السلامة والصحة المهنية وذلك لتجنب حدوث الإصابات والحوادث داخل المنازل والأماكن العامة والمحلات والشركات والمؤسسات الصناعية.

ولا يتحقق ذلك إلا عن طريق إتباع المنهج السليم في تنفيذ إجراءات السلامة والصحة المهنية، حيث تقتضي الضرورة إنشاء نظام متكامل للسلامة والصحة المهنية بالشركة يلي متطلبات السلامة والصحة المهنية، واختيار أفضل الممارسات التي يمكن من خلالها تطبيق وتفعيل دور السلامة والصحة المهنية.

ولا يتأتى ذلك إلا بتضافر جهود الشركة ودراسة عائلة السلامة والصحة المهنية بالرضى وأيضاً تدارك ضعف الوعي لدى العاملين بمتطلبات السلامة والصحة المهنية والتي يمكن تلخيصها في تهيئة المناخ المناسب لمزاولة نشاط الشركة والذي بدوره يؤدي إلى استقرار العملاء، مما ينعكس إيجاباً على الشركة بصورة مباشرة أو غير مباشرة، ويتضح ذلك جلياً في زيادة الرضى الوظيفي بالنسبة للعاملين والذي بدوره ينعكس على جودة المنتجات والخدمات، وزيادة رضى العاملين والذي بدوره يزيد حصة المؤسسة السوقية، وزيادة رضى الموردين نسبة للوضع الذي يجعل المؤسسة في وضع يجعلها تفي بالتزاماتها المالية نتيجة لتحسن أوضاعها التي هي في الأصل نابعة من تحسن المستوى ظروف العمل، إضافة إلى ذلك فإن توفر المناخ المناسبة من حيث السلامة والصحة المهنية مثل: (التهوية الجيدة، والإضاءة ومعدات السلامة والصحة والتغذية) يجعل العاملين أكثر عطاءاً وبذلاً مما ينعكس على إنتاجية وأرباح الشركة، مما يؤدي إلى تحسن الاقتصاد الجزئي بالشركة ويساهم في الاقتصاد الكلي القومي على البلاد.(عامر وأخرون،2022)

ويتمثل التميز المنظمي من إحدى الأهداف التي يجب على المنظمات السعي لها لتحقيق الأداء المتوازن والذي يرتبط بمستويات الجودة سواء كانت بفعالية العمليات أو المخرجات أو كفاءة الموارد أو المستويات الإدارية أو الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية، وبذلك أصبحت تدرك المنظمات أهمية التميز المنظمي لها وأهمية التوجهات الإستراتيجية ودور هذه التوجهات كنشاط ممنهج للوصول إلى أساليب وسياسات لتحقيق أداء أفضل وتميز تنافسي.(السليحات والصوالحة،2022)

2.1 مشكلة الدراسة

إن إدارة الجودة الشاملة تعتبر أسلوباً في العمل وهدفاً في آن واحد، وهي عملية مستمرة وليست مرحلة تنقضي بانتهاء مدة أو مرحلة معينة ، وتركز إدارة الجودة الشاملة على إيجاد ثقافة المسؤولية الجماعية والمساءلة والتميز، كما تركز على العمل الوقائي أي منع وقوع المشكلات والخلل بدلا من الانشغال بمعالجة المشكلات وحلها بعد وقوعها .

هذا الأمر جعل أساليب الإدارة التقليدية وتنفيذ وظائف الإدارة التقليدية وحدها غير كاف لمواكبة التغيرات والتحديات والتعامل معها وتحويلها الى فرص، فكان لابد من تطبيق الأساليب الحديثة للإدارة والمعتمدة على الجودة الشاملة، والتي تعتبر العاملين من الركائز الأساسية لنجاح أي منظمه واستمرارها ، ولمواجهة هذه التغيرات والاستعداد لها، من خلال التركيز على أداء العاملين وتدريبهم وتمكينهم وصقل مهاراتهم لغايات زيادة وتطوير أدائهم بما يتوافق مع هذا التطور السريع لتحقيق أهداف المنظمة المرجوة بكفاءة.

وتواجه شركات الاتصالات تحديات متعددة في سعيها لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق التميز المنظمي. تلك التحديات تشمل تعقيدات التنظيم والهيكلية، وضرورة تغيير ثقافة المؤسسة، إلى جانب تأمين الموارد ومواجهة مقاومة التغيير. كما تتضمن التحديات تكنولوجيا متقدمة، ضغوط السوق والمنافسة، فضلاً عن ضغوط التشريعات واللوائح. يتطلب مواجهة تلك التحديات رؤية استراتيجية قوية والتزاماً قيادياً بالتحسين المستمر والتميز المنظمي.

لذلك فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن التساؤل التالي: هل أثر الصحة والسلامة المهنية كمتغير وسيط بين إدارة الجودة الشاملة والتميز المنظمي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية؟

3,1 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة من خلال تناول السلامة المهنية وما تشمله من أبعاد تمثل أحد الموضوعات المهمة في تحسين أداء العاملين ، وتبرز أهميته في كل من الأهمية العملية والنظرية من خلال الاتي:

أهمية الدراسة العلمية:

تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول أثر الصحة والسلامة المهنية كمتغير وسيط بين إدارة الجودة الشاملة والتميز المنظمي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية ، يمكن أن تكون هذه الدراسة أساساً للأبحاث المستقبلية والدراسات العلمية .

تقدم الدراسة إسهاماً نظرياً جديداً في مجال إدارة الجودة الشاملة والتميز المنظمي عن طريق التأكيد على دور الصحة والسلامة المهنية.

تقدم الدراسة رؤية جديدة ومبتكرة تعزز المعرفة في مجال إدارة الجودة الشاملة والتميز المنظمي.

تقدم النتائج والتوصيات من الدراسة إرشادات هامة لصنع القرار ووضع السياسات في الشركات والجهات الحكومية ذات العلاقة

أهمية الدراسة العملية:

تقدم إرشادات عملية للشركة حول كيفية تحسين إدارة الجودة الشاملة وتعزيز التميز المنظمي من خلال تعزيز الصحة والسلامة المهنية.

تقدم الدراسة نتائج قابلة للتطبيق والاستنتاجات التي يمكن للإدارة الاعتماد عليها في صنع قرارات استراتيجية لتحسين أداء الشركة.

بمسهم اهتمام الشركة بالسلامة المهنية في بناء سمعتها وصورتها الإيجابية ككيان يهتم بموظفيه وبمحيط العمل، مما يعزز الثقة بين الموظفين والإدارة والجمهور

تعزيز الاستدامة من خلال التركيز على الصحة والسلامة المهنية، وبناء بيئة عمل أكثر صحة وسلامة، مما يساهم في استدامة الأعمال ورفاهية الموظفين.

تساعد نتائج الدراسة في توجيه تطوير السياسات والممارسات التي تعزز إدارة الجودة الشاملة وتعزز الصحة والسلامة المهنية في الشركة.

4.1 أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على تحديد أثر الصحة والسلامة المهنية في تفسير أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي) في التميز المنظمي على شركة الاتصالات السعودية.

وتتفرع منها عدة أهداف فرعية :

- تقييم أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا) في التميز المنظمي على شركة الاتصالات السعودية.
- تحليل أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التحسين المستمر) في التميز المنظمي على شركة الاتصالات السعودية.
- فحص أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التركيز على الزبون) في التميز المنظمي على شركة الاتصالات السعودية.
- تقييم أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (تمكين العاملين) في التميز المنظمي على شركة الاتصالات السعودية.
- تحليل أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي) في التميز المنظمي على شركة الاتصالات السعودية.
- فحص دور الصحة والسلامة المهنية كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والتميز المنظمي.
- تحليل تأثير الصحة والسلامة المهنية على تفسير أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها على التميز المنظمي.
- تقديم توصيات عملية لتعزيز أداء إدارة الجودة الشاملة وتعزيز التميز المنظمي في شركة الاتصالات السعودية من خلال تعزيز الصحة والسلامة المهنية.

5.1 أسئلة الدراسة

✍ السؤال الرئيسي الأول: ما هو تأثير الصحة والسلامة المهنية على تفسير أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها

(دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي) على

التميز المنظمي في شركة الاتصالات السعودية؟

وتتفرع منها عدة أسئلة فرعية هي :

— كيف يمكن تقييم تأثير إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر،

والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي) على التميز المنظمي في شركة

الاتصالات السعودية؟"

— كيف يمكن تحليل دور الصحة والسلامة المهنية كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة

والتميز المنظمي؟"

— هل هناك تأثير إحصائي ذو دلالة لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها على التميز المنظمي في شركة

الاتصالات السعودية؟"

— كيف يمكن قياس تأثير الصحة والسلامة المهنية على تفسير أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها على

التميز المنظمي؟"

— ما هي التوصيات العملية التي يمكن اتخاذها لتعزيز أداء إدارة الجودة الشاملة وتعزيز التميز المنظمي

في شركة الاتصالات السعودية من خلال تعزيز الصحة والسلامة المهنية؟"

6.1 فرضيات الدراسة

استنادا إلى مشكلة الدراسة، فقد قام الباحثون بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي للجودة في التميز المنظمي بأبعاده مجتمعة على شركة الاتصالات السعودية.

وينبثق من الفرضية الرئيسة الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي للجودة في تميز الاستراتيجية على شركة الاتصالات السعودية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي للجودة في تميز القيادة على شركة الاتصالات السعودية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي للجودة في تميز الهيكل التنظيمي على شركة الاتصالات السعودية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي للجودة في تميز المرؤوسين على شركة الاتصالات السعودية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي للجودة في تميز الثقافة على شركة الاتصالات السعودية.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي للجودة في الصحة والسلامة المهنية على شركة الاتصالات السعودية.

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للصحة والسلامة المهنية في التميز المنظمي بأبعاده مجتمعة على شركة الاتصالات السعودية.

الفرضية الرئيسة الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للصحة والسلامة المهنية في تفسير أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي للجودة في التميز المنظمي على شركة الاتصالات السعودية.

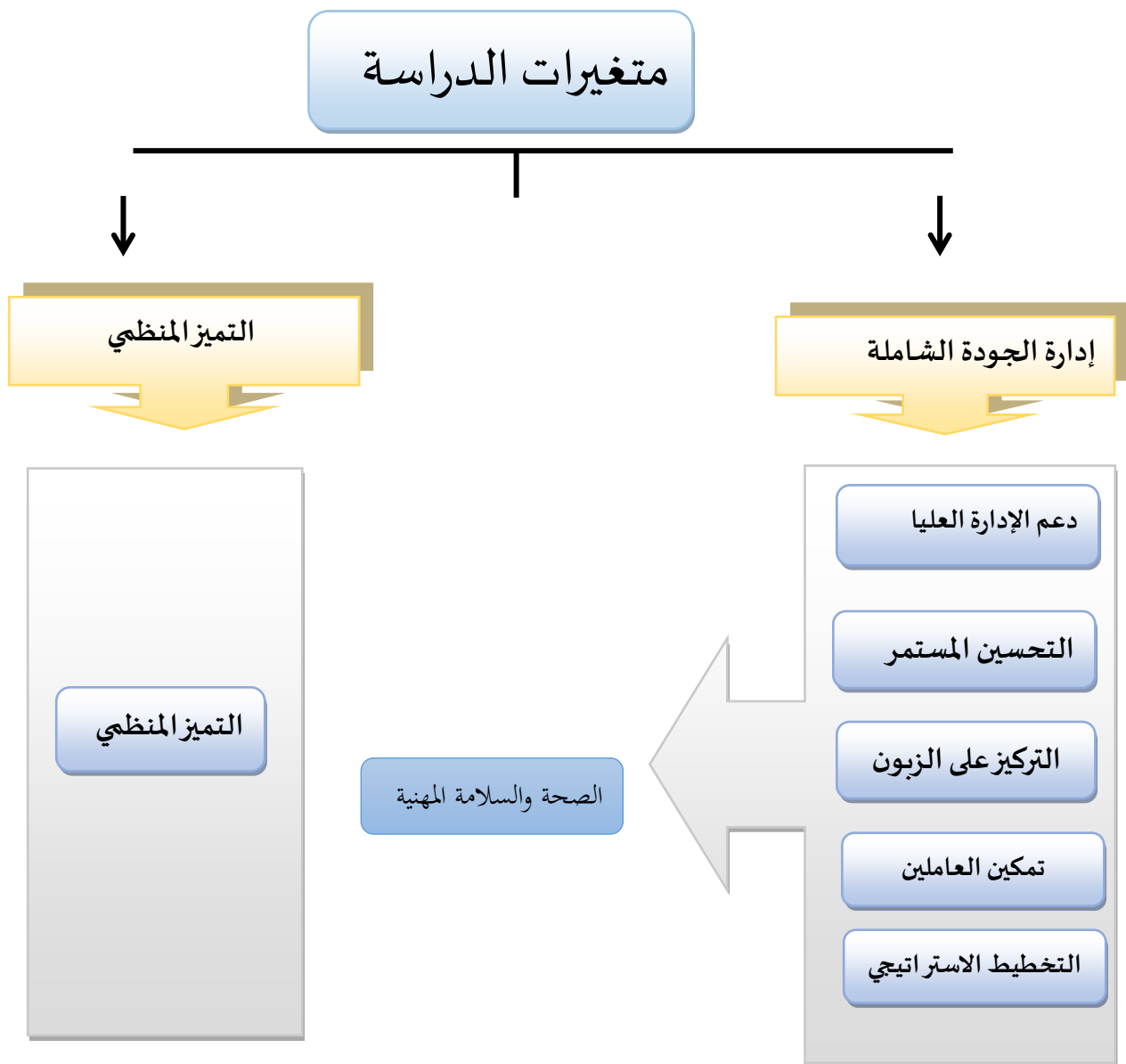
7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر للصحة والسلامة المهنية في تفسير أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي للجودة في التميز المنظمي على شركة الاتصالات السعودية، ويتضمن المتغيرات التالية:

1- المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي)

2- المتغير التابع: التميز المنظمي

3- المتغير الوسيط : الصحة والسلامة المهنية



المصدر: من إعداد الباحث

8.1 دافع اختيار الموضوع:

دافع اختيار الموضوع يمكن تقسيمه إلى دوافع موضوعية ودوافع ذاتية:

✍ دوافع ذاتية:

- الاهتمام الشخصي للباحث بمجال إدارة الجودة الشاملة والصحة والسلامة المهنية.
- الخبرة الشخصية السابقة للباحث في مجال الجودة أو الصحة والسلامة المهنية، مما يجعله مهتمًا بدراستهما بعمق.
- الرغبة في المساهمة في تطوير الممارسات والسياسات المتعلقة بإدارة الجودة والصحة والسلامة في المنظمات.

✍ دوافع موضوعية:

- يمكن أن يكون لدراسة مثل هذه الأهمية الاجتماعية في تحسين الظروف العملية وسلامة الموظفين.
- يكون هناك اهتمام من الشركات والمؤسسات بتحسين إدارة الجودة والسلامة في محاولة لتحقيق التميز والاستدامة.
- هناك توجيهات من الحكومة لتحسين معايير الجودة والسلامة في الصناعات المختلفة، مما يجعل هذه الدراسات مهمة لتلبية المتطلبات القانونية والتشريعات.

9.1 المنهجية:

تم اعتماد المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في هذه الدراسة لأنهما يتناسبان مع الأهداف والفروض النظرية ، وتم استخدام المنهج الوصفي للتعريف بالمفاهيم والنظريات المرتبطة بموضوع البحث، وذلك في الأجزاء النظرية من الدراسة. أما في الجزء التطبيقي من الدراسة، تم استخدام المنهج التحليلي لتحليل وتقييم البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على موظفي المؤسسة المدروسة.

يُسهّم استخدام المنهج التحليلي في الإجابة على أسئلة البحث من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها. وقد تم استخدام هذا المنهج في العديد من الدراسات السابقة ، مما يجعله مناسبًا لتحقيق أهداف البحث الحالي وفهم مكونات الموضوع. ويعتمد اختيار المنهج الملائم على طبيعة المشكلة المبحوثة وأهداف الدراسة. و تصميم الدراسة وتنفيذها بعناية لضمان جودة البيانات ودقتها وتطابقها مع أهداف البحث.

➤ مصادر البيانات :

مصادر البيانات التي يمكن الاعتماد عليها في دراسة أثر الصحة والسلامة المهنية كمتغير وسيط بين

إدارة الجودة الشاملة والتميز المنظمي على شركة الاتصالات السعودية تشمل:

- **المصادر الثانوية:** وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى

الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة، والدوريات، والمجلات العلمية، والمقالات.

- **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم

تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

➤ أدوات الدراسة:

أداة البحث المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبانة. تعتبر الاستبانة وسيلة لجمع البيانات من الأفراد

المشاركين في البحث. تتكون الاستبانة من مجموعة من الفقرات والأسئلة المحددة التي تهدف إلى استخلاص المعلومات

المطلوبة. سيتم تصميم الاستبانة خصيصاً لهذا البحث، وسيتم توزيعها على موظفي شركة الاتصالات السعودية.

➤ الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي،

وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (spss.23)، وقد تمثلت هذه الأساليب فيما يأتي:

— الإحصاء الوصفي لوصف عينة الدراسة.

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف وتوزيع الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

- المتوسطات الحسابية: لقياس متوسط إجابات عينة الدراسة على فقرات الإستبانة.

- الانحرافات المعيارية: لقياس مدى تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة عن وسطها الحسابي.

— اختبار معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لتحقق من التوزيع الطبيعي للعينة.

— تحليل الانحدار البسيط Simple Regression لاختبار الفرضيات الفرعية.

10.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية : أثر الصحة والسلامة المهنية في تفسير أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها دعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والتركيز على الزبون، وتمكين العاملين، والتخطيط الاستراتيجي للجودة في التميز المنظمي على شركة الاتصالات السعودية.
- حدود بشرية: على الموظفين من مختلف المستويات داخل شركة الاتصالات السعودية ، بما يشمل الفنيين والمهندسين والإداريين.
- حدود مكانية: تم تطبيق الدراسة على شركة الاتصالات السعودية.
- حدود زمنية: تم إعداد الدراسة في الترم الثاني عام 2024.

11.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
1-الدراسة	البطى وآخرون(2022)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (اقتناع ودعم الإدارة العليا - فرق العمل - تدريب العاملين) على الإبداع الإداري.
المتغير المستقل	إدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (اقتناع ودعم الإدارة العليا - فرق العمل - تدريب العاملين)
المتغير التابع	الإبداع الإداري.
منهجية البحث	تم استخدام منهج التحليل الوصفي والاستبانة في جمع البيانات الأولية، طبقت هذه الدراسة على العاملين بصندوق التضامن الاجتماعي.
أهم النتائج والتوصيات	وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج منها: وجود أثر لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها: (اقتناع ودعم الإدارة العليا- فرق العمل - تدريب العاملين) على الإبداع الإداري، وأوضححت الدراسة أن البعد الأكثر تأثيراً على الإبداع الإداري هو بعد (فرق العمل)، يليه بعد (تدريب العاملين)، ثم بعد (اقتناع ودعم الإدارة العليا)، وقد

	أوصت الدراسة بضرورة تبني صندوق التضامن لنظام إدارة الجودة الشاملة في جميع سياساته وبرامجه وإجراءاته، وأيضا الاهتمام بالإبداع الإداري ومعرفة أهم العوامل المؤثرة عليه، والعمل على إزالة وتدنية العقبات التي تقف عائقا في طريقه.
2-الدراسة	العتيبي (2022)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء وواقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال (المشاركة الإدارية، والمساءلة والشفافية، وتفويض السلطة، واللامركزية والتحسين المستمر) في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة، ومعرفة الصعوبات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها
المتغير المستقل	تطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال (المشاركة الإدارية، والمساءلة والشفافية، وتفويض السلطة، واللامركزية والتحسين المستمر)
المتغير التابع	أداء المؤسسات الحكومية
منهجية البحث	استخدمت الدراسة أسلوب العينة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، الذي شمل المؤسسات الحكومية بمدينة مكة المكرمة، ومن ثم اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي هذا المجتمع بلغت (113) في المؤسسات الحكومية ، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على وجود أثر إيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، كما أن غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون بشكل عام على المستوى العالي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، عبر تطبيق مبدأ اللامركزية والتحسين، ومبدأ المساءلة والشفافية، ومبدأ تفويض السلطة في المؤسسات الحكومية بمكة المكرمة. وأوصت الدراسة بضرورة

	الحفاظ على الأثر الإيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية في مكة المكرمة، وضرورة أن تتبنى الإدارة خطة استراتيجية لنشر ثقافة الجودة وتحقيقها في الأقسام المختلفة للمؤسسات، وضرورة قيام الإدارة بمراقبة مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية باستمرار، والعمل على تقديم الحلول والمقترحات؛ لتحسين الجودة والخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية.
3--الدراسة	عامر وآخرون(2022)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى قياس أثر برامج الصحة والسلامة المهنية على الأداء المؤسسي، بالتطبيق على قطاع كهرباء القليوبية
المتغير المستقل	برامج الصحة والسلامة المهنية بأبعادها (الأنظمة والقوانين، أدوات الصحة والسلامة المهنية، التدريب، التوعية والإرشاد، الرقابة والتفتيش)
المتغير التابع	الأداء المؤسسي
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يتناسب مع أغراض الدراسة.
أهم النتائج والتوصيات	أشارت النتائج إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبرامج الصحة والسلامة المهنية على الأداء المؤسسي، كما أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموجرافية (العمر، النوع، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) حول توفر الصحة والسلامة المهنية للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة. أهم توصيات الدراسة هي زيادة برامج التوعية وذلك لاكتساب العاملين المعرفة والمهارة في مجال الصحة والسلامة المهنية، تقييم البرامج التدريبية المقدمة للعاملين بشكل مستمر، والإستعانة بخبراء في مجال الهندسة البشرية للمساعدة في تصميم وتعديل أساليب العمل.
4--الدراسة	قورين وسكاك (2020)

أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تدقيق الصحة والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين، من خلال دراسة ميدانية تمت على مستوى المركز الاستشفائي الجامعي لولاية سطيف.
المتغير المستقل	الصحة والسلامة المهنية بأبعادها وهي: (الصحة البدنية – الصحة النفسية – السلامة المهنية)
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي .
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن مستويات تدقيق الصحة والسلامة المهنية ومستوى أداء العاملين بالمنظمة محل الدراسة منخفض، وأن للصحة والسلامة المهنية دور إيجابي في تحسين أداء العاملين في المنظمة محل الدراسة. أوصت الدراسة بإنشاء لجان متخصصة لتدقيق الصحة والسلامة المهنية .
5-الدراسة	بيومي (2020)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ويرجع الاهتمام بدراسة برامج السلامة والصحة المهنية هي الحفاظ على سلامة وصحة العاملين بالمستشفيات وذلك بتوفير بيئات آمنة وخالية من الإصابات والأمراض المهنية، ولتقييم أداء العاملين اتجهت هذه المنظمات للبحث عن أساليب حديثة يتم استخدامها لتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية ومنها بطاقة الأداء المتوازن
المتغير المستقل	بطاقة الأداء المتوازن (رضا العملاء – العمليات الداخلية – التعلم والنمو)
المتغير التابع	السلامة والصحة المهنية
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة ولتحقيق الاستبانة.
أهم النتائج	و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين بطاقة الأداء المتوازن

والتوصيات	وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية..، كما توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد بطاقة الأداء وتحسين الخدمة الصحية. الاهتمام بصورة أكبر بتطوير برنامج التحفيز والمكافآت لدعم القدرات الإبداعية لدى العاملين. تطوير قدرات ومهارات المشرفين والقيادة الإدارية على دعم وتبني الأفكار الإبداعية التي يقدمها الموظفون.
6- الدراسة	السليحات والصوالة (2022)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر إدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي بأبعاده (بناء استراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة) من خلال الدور الوسيط للتوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان
المتغير المستقل	إدارة المواهب بأبعادها (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب)
المتغير التابع	التميز المنظمي بأبعاده (بناء استراتيجي متميز، قيادة متميزة، خدمات متميزة، ثقافة تنظيمية متميزة)
المتغير الوسيط	التوجه الابتكاري
منهجية البحث	اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب بأبعادها مجتمعة (استقطاب المواهب، تنمية المواهب، تعويض المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في التميز المنظمي في المستشفيات الخاصة في عمان. إضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المواهب في التميز المنظمي بوجود التوجه الابتكاري كمتغير وسيط في المستشفيات الخاصة في عمان، كما أظهرت

النتائج أن إدارة المواهب جاءت بمستوى أهمية مرتفعة، بينما كل من التميز المنظمي والتوجه الابتكاري جاءا بمستوى أهمية متوسط في المستشفيات الخاصة في عمان. في ضوء نتائج الدراسة الحالية، يوصي الباحث بجملة من التوصيات أهمها: ضرورة وضع استراتيجية مبنية على معايير دقيقة للكشف عن المبدعين والموهوبين من الموظفين في المستشفيات الخاصة في عمان والعمل على تدريبهم لتوفير قيادات مؤهلة قادرة على استثمار طاقاتها وتقديم الأفكار الابتكارية، وضرورة حفاظ المستشفيات الخاصة في عمان على الأفراد الموهوبين فيها من خلال منحهم الحوافز المادية والمعنوية بهدف الحفاظ، وإخضاعهم للمزيد من البرامج التدريبية بهدف العمل على تطويرهم في مجال عملهم.	
عاصي وعبد الحسن (2020)	7-الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الذكاء الاستراتيجي عبر أبعاده (الاستشراف، الرؤية المستقبلية، الشراكة، الدافعية) في تميز الأداء المنظمي عبر أبعاده (رضا أصحاب المصالح، تميز القيادة، تميز الأفراد العاملين، التميز الاستراتيجي، تميز الثقافة التنظيمية)،	أهداف الدراسة
الذكاء الاستراتيجي عبر أبعاده (الاستشراف، الرؤية المستقبلية، الشراكة، الدافعية)	المتغير المستقل
تميز الأداء المنظمي عبر أبعاده (رضا أصحاب المصالح، تميز القيادة، تميز الأفراد العاملين، التميز الاستراتيجي، تميز الثقافة التنظيمية)،	المتغير التابع
تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي عبر أسئلة المقابلة في الحصول على المعلومات	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى عدت استنتاجات كان أبرزها وجود تأثير مهم للذكاء الاستراتيجي في تميز الأداء.	أهم النتائج والتوصيات
المطيري وآخرون (2022)	8-الدراسة

أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالقطاع الصحي بالتطبيق على مستشفيات مدينة الرياض، وكذلك التعرف على مستوى إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض
المتغير المستقل	إدارة الجودة الشاملة
(المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية طردية (موجبة) بلغت (0.583) وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، بين الدرجة الكلية لإدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بالقطاع الصحي السعودي لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة تبني الإدارة العليا بالمستشفيات مدينة الرياض تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة كإطار عمل لتطوير الأداء والتحسين المستمر لكافة علميات المستشفى الخارجية والداخلية. وضرورة سن القوانين والأنظمة التي تسهم في تذليل المعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك بتوفير نظام فعال للمحاسبة على جميع مؤسسات القطاع الصحي. وأهمية وضع خطط استراتيجية للجودة الشاملة من قبل كافة القطاع الصحي ووزارة الصحة السعودية، تنطلق من احتياجات المستفيدين. وضرورة وضع سياسات موحدة لنظام للتحفيز المادي والمعنوي من الحوافز والمكافآت والترقيات تبعاً للتميز في الأداء، ولخلق بيئة عمل مناسبة لتحفيز أداء العاملين في القطاع الصحي.
9-الدراسة	عبد الله وإسماعيل (2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إنتاجية العاملين.

المتغير المستقل	الجودة الشاملة (التركيز على العملاء- التزام القيادة - مشاركة العاملين- التخطيط الإستراتيجي- التحسين المستمر)
المتغير التابع	إنتاجية العاملين
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومنهج المسح الميداني ومن خلال تحليل بيانات الدراسة الميدانية.
أهم النتائج والتوصيات	توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود ارتباط طردي ومؤثر معنوي بين الجودة الشاملة والإنتاجية، أي كلما كان هنالك جودة شاملة إنعكس ذلك بالإيجاب على الإنتاجية. إدارة الشركة تؤمن بأن الجودة تتحدد عن طريق تلبية حاجات وتوقعات الزبائن، وأن الشركة تركز على تحقيق رضا الزبائن. تعتبر إدارة الشركة أن التحسين المستمر متطلب من متطلبات الجودة، كما يتم تقييم عمليات وإجراءات الخدمات بصورة منتظمة لهدف إحداث التغيير والتطوير، وكانت أهم التوصيات ضرورة الإهتمام بالجودة الشاملة لما لها من دور في تحسين الإنتاجية، ضرورة أن يتم إعلام الأقسام المختلفة من قبل إدارة الشركة بإحتياجات العملاء وتطلعاتهم، التأكيد على أهمية تطبيق استراتيجيات الجودة والسياسات التي ترمي للجودة لما لها من دور واضح في تحسين الإنتاج بالشركة.
10-الدراسة	سيف الدين و خليل (2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع إجراءات السلامة المهنية المطبقة في الشركة العامة لوليد الطاقة الكهربائية في دير علي وإبراز نقاط القوة والضعف بها، ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.
المتغير المستقل	إجراءات السلامة المهنية
المتغير التابع	الرضا الوظيفي
منهجية البحث	تم اتباع المنهج الوصفي في تحليل البيانات
أهم النتائج	توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق

والتوصيات	إجراءات السلامة المهنية وبين الرضا الوظيفي وانه يوجد رضا وظيفي للعمال في الشركة العامة لتوليد الطاقة الكهربائية في دير علي. وأوصت الدراسة بوجود اختصاص مختص بإدارة الموارد البشرية في الشركة ومراقب أمن صناعي يقوم بمراقبة مدى تطبيق إجراءات السلامة المهنية على أرض الواقع، وأن يوجد في كل قسم وموقع صيدلية واختصاصي بالإسعافات الأولية لأن حوادث العمل بحاجة لإسعاف سريع جداً.
11-الدراسة	مجيد وخضير (2022)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين عوامل نجاح السلامة المهنية التي أصبحت اليوم الركيزة الأساسية لعمل المنظمات وكيف تؤثر أو تتأثر بأداء العاملين في المنظمة بما يحقق الأهداف التنظيمية من خلال متغير المعرفة بالسلامة.
المتغير المستقل	السلامة المهنية
المتغير التابع	أداء السلامة
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الوصفي واستخدم استبيان
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية بين متغير (عوامل نجاح السلامة) و(أداء السلامة). و وجود دور تفاعلي لمتغير (المعرفة بالسلامة) في العلاقة بين (عوامل نجاح السلامة وأداء السلامة).
12-الدراسة	Sembe, F. (2017).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير ممارسات إدارة الصحة والسلامة المهنية على الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات في مدينة ناكورو، كينيا.
المتغير المستقل	ممارسات إدارة الصحة والسلامة المهنية بأبعاده (ممارسات إدارة الرفاهية ، ممارسات إدارة الطوارئ ، ممارسات بيئة مكان العمل)
المتغير التابع	الرضا الوظيفي

منهجية البحث	اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن ممارسات الرعاية الاجتماعية وبيئة مكان العمل لممارسات الإدارة المهنية والصحة والسلامة لها تأثير إيجابي مهم إحصائيا على الرضا الوظيفي في حين أن ممارسات إدارة الطوارئ لها أثر إيجابي غير ذي دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي.
13- الدراسة	(Kaynak,etal,2016)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى البحث في ممارسات الصحة والسلامة المهنية (OHS) انطلاقا من خمسة أبعاد، هي: إجراءات السلامة وإدارة المخاطر قواعد السلامة والصحة، دعم الإسعافات الأولية والتدريب منع الحوادث المهنية ودعم السلامة التنظيمية و تأثيرها على دوران العمل والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي كمخرجات لهذه الممارسات.
المتغير المستقل	ممارسات الصحة والسلامة المهنية (إجراءات السلامة وإدارة المخاطر قواعد السلامة والصحة، دعم الإسعافات الأولية والتدريب منع الحوادث المهنية ودعم السلامة التنظيمية)
المتغير التابع	الالتزام التنظيمي
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي .
أهم النتائج والتوصيات	أشارت نتائج التحليل إلى أن ممارسات الصحة والسلامة المهنية مثل إجراءات السلامة وإدارة المخاطر، وقواعد السلامة والصحة، ودعم الإسعافات الأولية والتدريب، ودعم السلامة التنظيمية كان لها تأثير إيجابي على الالتزام التنظيمي، ولوحظ أن قواعد السلامة والصحة والدعم التنظيمي للسلامة قللت من دوران العمل على عكس دعم الإسعافات الأولية والتدريب التي زادت من دوران العمل. وأخيرا، كان لإجراءات السلامة وإدارة المخاطر وقواعد السلامة والصحة والدعم التنظيمي للسلامة آثار غير مباشرة على الأداء الوظيفي للموظفين.

14-الدراسة	Saffar& Obeidat, (2020).
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) وأبعادها على أداء الموظفين العاملين في وزارة الداخلية في قطر، مع التركيز على دور تبادل المعرفة كعامل تعديلي. تشمل مكونات إدارة الجودة الشاملة التي تم دراستها في البحث التركيز على العملاء، ومشاركة الموظفين، والتحسين المستمر، والقيادة والرؤية الجيدة، وإدارة العمليات
المتغير المستقل	ممارسات إدارة الجودة الشاملة
المتغير التابع	أداء الموظفين
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	تشير النتائج إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة، مع أبعادها، لها تأثير على أداء الموظفين من خلال تبادل المعرفة. تساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير وتنفيذ اتجاهات استراتيجية مختلفة تعزز أداء الموظفين من خلال اعتماد إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافة تبادل المعرفة.
15-الدراسة	Aldarmaki, Etal (2023).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير التميز التنظيمي على عوامل أداء المنظمة في مناطق دبي الحرة.
المتغير المستقل	التميز التنظيمي
المتغير التابع	أداء المنظمة
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن التميز التنظيمي لا يؤثر بشكل إيجابي على العوامل الداخلية لأداء المنظمة، مثل الناس والعوامل الرئيسية. ومع ذلك، تبين أن للتميز التنظيمي تأثيرًا إيجابيًا على العوامل الخارجية لأداء المنظمة، مثل عوامل العملاء والمجتمع. تشير هذه النتائج إلى أن هناك حاجة لمزيد من التحقيق

لتحديد المتغيرات التي قد تعتدل في العلاقة بين التميز التنظيمي وجميع عوامل أداء المنظمة في مناطق دبي الحرة، وتقديم التوصيات لمناطق حرة أخرى في الإمارات العربية المتحدة

المراجع

- بيومي، نبينه محمود. (2020). تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة ميدانية على مستشفيات جامعة القاهرة. مجلة بحوث الشرق الأوسط، ع57، 203 - 234.
- البطي، أحمد علي مسعود، دبنون، محمد ياسين، العماري، مصباح سالم مفتاح، و أبو رميلة، سعد أبريك السنوسي علي. (2022). أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري. مجلة الدراسات الاقتصادية، مج5، ع1، 66 - 94.
- السليحات، طالب عيادة علي، و الصوالحة، أيوب أحمد محمد. (2022). أثر إدارة المواهب في التميز المنظمي: الدور الوسيط للتوجه الابتكاري في المستشفيات الخاصة في عمان (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- سيف الدين، عبدالله مصطفى، و خليل، نغم. (2021). دور السلامة المهنية في تحقيق الرضا الوظيفي: الشركة العامة لتوليد الطاقة الكهربائية في دير على نموذجاً. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، مج43، ع10، 125 - 152.
- عبدالله، عبدالله جمعة علي، و إسماعيل، زكي مكي. (2021). دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إنتاجية العاملين بالقطاع الصناعي: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء 2014-2019 م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- 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.
- عاصي، نايف علي، و عبدالحسن، مروي محمد. (2020). تأثير الذكاء الاستراتيجي في تميز الأداء المنظمي: دراسة استطلاعية لأراء عينة من مدراء وزارة الداخلية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، مج12، ع2، 356 - 388.

- عامر، أماني محمد، سعيد، محمد نصر محمد، و محمد، ولاء فتحي توفيق. (2022). أثر برامج الصحة والسلامة المهنية على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الكهرباء القليوبية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س42، ع3، 223 - 249.
- قورين، سعاد، و سكاك، مراد. (2020). دور تدقيق الصحة والسلامة المهنية في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي بسطيف. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مج23، ع2، 153 - 173.
- مجيد، آلاء فاضل مكي، و خضير، وميض عبد الزهرة. (2022). تأثير عوامل نجاح السلامة في أداء السلامة: الدور التفاعلي للمعرفة بالسلامة: دراسة استطلاعية في شركة مصافي الجنوب. مجلة دراسات إدارية، مج15، ع31، 28 - 60.
- المطيري، عارف عبدالعزيز، آل حسينة، مرضي مبارك، العنزي، ممدوح فهد، المطيري، فايز عبدالمحيي، و المطيري، رزان محمد. (2022). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج6، ع29، 22 - 42.
- Aldarmaki, S., Yaakub, K. B., & Adnan, A. A. Z. (2023). Effect of Organizational Excellence on Factors of Organizational Performance in Dubai Freezones. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 8(2), 50-63.
- Kaynak, R., Toklu, A. T., Elci, M., & Toklu, I. T. (2016). Effects of occupational health and safety practices on organizational commitment, work alienation, and job performance: Using the PLS-SEM approach. *International Journal of Business and Management*, 11(5), 146-166.

- Sembe, F. (2017). Effects of Selected Occupational Health And Safety Management Practices on Job Satisfaction of Employees In University Campuses In Nakuru Kenya (Doctoral dissertation, Egerton University).
- Saffar, N. A. G. A., & Obeidat, A. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Management Science Letters*, 10(1), 77-90.