

## قائمة المصادر والمراجع

- القرآن الكريم
- إبراهيم، ميكائيل. 2018. التحليل الإحصائي للبيانات من المرحلة الابتدائية إلى المتقدمة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية SPSS. ماليزيا: جامعة العلوم الإسلامية الماليزية. ط 1.
- أفندي، عطية حسين. 2003. تمكين العاملين، مدخل للتحسين والتطوير المستمر. المنظمة الإدارية للتنمية الإدارية. القاهرة.
- بالانت، جولي. 2015. التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS. دار الفاروق. مصر. ط 5.
- المكري، ثامر ياسر. 2005. تسويق الخدمات الصحية. دار اليازوري عمان. الأردن
- المكري، سونيا محمد. 2002. إدارة الجودة الكلية. الدار الجامعة. د. ط
- العزاوي، محمد عبد الوهاب. 2005. إدارة الجودة الشامل. دار اليازوري العلمية للنشر. ط 1. عمان.
- البياتي، فارس رشيد. 2010. الفساد المالي والإداري في المؤسسات الإنتاجية والخدمية. دار أبله للنشر والتوزيع. عمان. الأردن. ط 1
- تغيزة، أحمد بوزيان. 2012. التحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمهما ومنهجيتهما بتوظيف حزمة SPSS وبرنامج LISREL. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع. ط 1.
- إدريس، ثابت عبد الرحمن. 2002. كفاءة وجودة اللوحاتية. الدار الجامعية الإسكندرية. مصر.
- عائض، عبد اللطيف مصلح. إدارة الجودة. جامعة العلوم والتكنولوجيا. ط 1. صنعاء
- حجازي، جمال طاهر. 2002. إدارة الإنتاج والعمليات مدخل إدارة الجودة الشاملة. مكتبة القاهرة للطباعة والتصوير. ط 1. مصر.
- حمود، خضير كاظم. 200. إدارة الجودة الشاملة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان. ط 1
- حمود، خضير كاظم. 2010. إدارة الجودة في المنظمات المتميزة. دار صفاء للنشر والتوزيع. الأردن. ط 1
- حنفي، عبد الغفار. 2007. السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. دار النهضة العربية. بيروت.
- دليل الجودة. 2013. وزارة التربية والتعليم. سلطنة عمان.
- دوينز لويد وماسون كليز كرافود ماسون. 1997. إدارة الجودة التقدم والحكمة وفلسفة ديمينج. ترجمة: حسين عبد الواحد. الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية. القاهرة.
- دودين، حمزة محمد. 2018. التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام SPSS. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. ط 1.

- رضا، هاشم حمدي. 2011. الإصلاح الإداري. دار الراجحة للنشر والتوزيع. عمان. الأردن. ط 1.
- الرفاعي، أحمد حسن. 1998. مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية. دار وائل. الأردن. ط 1
- العلاق، بشير والطائي حميد عبد النبي. 2008. تسويق الخدمات. دار زهران للنشر والتوزيع. الأردن
- زين الدين، فريد عبد الفتاح. 1997. تخطيط ومراقبة الإنتاج، مدخل إدارة الجودة. د. ط. دن. القاهرة.
- وليامز، ريتشارد. 1999. أساسيات إدارة الجودة الشاملة. ترجمة. مكتبة جرير. الجمعية الأمريكية للإدارة
- الرياض.
- زين العابدين، فريد عبد الفتاح. 1996. المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية.
- القاهرة. الرياض. ط 1.
- السامرائي، مهدي. 2007. إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. دار جرير للنشر
- والتوزيع. عمان. ط 1.
- سعيد، خالد بن سعد عبد العزيز. 1996. إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي. دن
- الرياض. ط 1.
- السلمي، علي. 1997. إدارة الموارد البشرية. دار غريب للطباعة. القاهرة
- الدرادكة، مأمون. 2006. إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. دار صفاء للنشر. عمان. ط 1
- شراز، محمد صالح. 2015. التحليل الإحصائي للبيانات SPSS. جدة السعودية: خوارزم العلمية ناشرون
- ومكتبات. ط 1.
- الصالح، شاكر بن أحمد والصريمي، خالد بن أحمد. 2015. الجودة الشاملة نشأتها وتطورها أساليبها. دار
- الفكر ناشرون وموزعون. عمان. الأردن. ط 1
- الشماع، خليل محمد محسن وخيضر، كاظم حمود. 2000. نظرية المنظمة. دار الميسرة الأردن
- صالح، نوار. 2006. فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية. قسنطينة محبر علم اجتماع الاتصال للبحث
- والترجمة.
- الطائي، رعد عبد الله وقداة، عيسى. 2008. إدارة الجودة الشاملة. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان.
- ط 1.
- الطبري، محمد بن جرير. 1415هـ. جامع البيان في تأويل القرآن. سورة النحل، الآيتان 30، 90. الجزء
- 17.
- الضحيان، عبد الرحمن بن إبراهيم. 1991. الإدارة في الإسلام الفكر والتطبيق. الناشر المؤلف. ط 3
- عبد المحسن، توفيق محمد. 2002. مراقبة الجودة، مدخل إدارة الجودة الشاملة وأيزو 9000. دار الفكر
- العربي. مكتبة النهضة العربية. مصر. ط 1.

- العريفي، عادل. 2014. الدليل المختصر لتحليل البيانات الإحصائية باستخدام طريقة PLS وبرنامج SMART PLS. استراليا: مركز الجودة البحثية. www.araifi.com.
- عقيلي، عمر وصفي 2005. إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي. دار وائل للنشر. الأردن. ط1.
- عقيلي، عمر وصفي. 2009. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. دار وائل للنشر والتوزيع. عمان. ط2.
- العلي، عبد الستار. 2001. الإدارة الحديثة للمخازن والمشتريات، إدارة سلسلة التوريد. ط1. دار وائل للنشر. عمان.
- العلي، عبد الستار. 2019. تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. دار المسيرة للنشر والتوزيع. الأردن. ط3.
- عليمات، صالح ناصر. 2004. إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية. ط1. دار الشروق للنشر والتوزيع. عمان.
- القرطبي. الجامع لأحكام القرآن تفسير القرطبي. سورة النحل. الآيتان 30، 90 ج10 ص 100:102. ص 165:168. سورة الملك الآيتان 1، 2 ج18 ص 205، 207.
- اللوزي، موسى. 1999. التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة. دائر وائل للنشر. عمان. الأردن.
- مارش، جون. 1996. أدوات الجودة الشاملة من الألف إلى الياء. ترجمة: عبد الفتاح النعماني. مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك. القاهرة.
- سيفر، مات. 2007. المرجع العلمي لإدارة الجودة. دار الفاروق للنشر والتوزيع. القاهرة. ط1
- مجيد، جاسم. 2006. المدخل إلى الإدارة والأيو. مؤسسة شباب الجامعة. الإسكندرية.
- المغربي، كامل محمد. 1995. السلوك التنظيمي ومفاهيم أسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. دار الفكر للنشر والتوزيع. عمان. ط2.
- هار، جوزيف وهالت، ج توماس وغينكل، كريستيان وماركوزارستد. 2020. نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية PLS-SEM. ترجمة زكريا بلخامسة. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- ويليامز، ريتشارد ل. 2004. أساسيات إدارة الجودة الشاملة. ترجمة مكتبة جرير. دار وائل للنشر. ط1 عمان.

## الرسائل الجامعية:

أبو ليلي، حسن محمد. 1998. إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية لاتجاهات أصحاب الوظائف الإشرافية نحو مستوى تطبيق ومعوقات إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات الأردنية. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعة اليرموك. الأردن.

آل سفرات، أحمد بن عبد الله بن هادي. 2013. ضمانات منع الفساد الإداري في أنظمة الخدمة العامة بالمملكة العربية السعودية. (رسالة ماجستير). جامعة الملك خالد. كلية الشريعة وأصول الدين. السعودية

بدر، رشاد محمود. 2009. أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). إدارة الأعمال. قسم التجارة. الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.

حجازي، جمال طاهر. 1996. إدارة الجودة الكلية، مدخل لتحسين جودة المنتج في صناعة الغزل والنسيج بجمهورية مصر العربية. (رسالة دكتوراه غير منشورة). كلية التجارة. جامعة الزقازيق. مصر. ص 86.

الحسان، عيسى. 1999. أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المناخ التنظيمي، دراسة حالة مستشفى الحسين السلط. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعة آل البيت. الأردن.

السعيدية رقية ناصر. 2017. درجة تطبيق إدارة الجودة في أداء المديرات العامة المطبقة للنظام بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان من وجهة نظر العاملين. (رسالة ماجستير). قسم التربية. كلية العلوم والآداب. جامعة نوى. سلطنة عمان.

سلامة، أسامة حسن. 1999. إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات الصحية، دراسة حالة مستشفى الجامعة الأردنية. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعة آل البيت. الأردن.

شيلي، إهام. 2014. دور استراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيكده. (رسالة ماجستير غير منشورة). إدارة الأعمال الاستراتيجية للتنمية المستدامة. جامعة فرحات عباس سطيف. الجزائر.

الصراي، حسن. 2010. مدى توفر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في شركة النفط اليمنية. (رسالة ماجستير غير منشورة). الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية. صنعاء.

العيساوي، عوض خلف. 2015. الرقابة الحكومية ودورها في مواجهة الفساد المالي والإداري في خلافة عمر بن الخطاب رضي الله عنه. (رسالة ماجستير). قسم المحاسبة. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة الأنبار. العراق

النيادي، حمد حليس. 1999. تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعة اليرموك. الأردن.

يوسف، محمد علي. 2006. تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية، السائدة على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الخدمات البلدية، دراسة تطبيقية على أمانة محافظة جدة والبلديات التابعة لها للفترة 2000-2003. (رسالة دكتوراه غير منشورة). كلية الدراسات العليا. جامعة أم درمان الخرطوم.

السعدية، رقية ناصر. 2017. درجة تطبيق إدارة الجودة في أداء المديريات العامة المطبقة للنظام بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان من وجهة نظر العاملين. (رسالة ماجستير). كلية العلوم والآداب. جامعة نزوى.

عبد الحق، القنعي. 2007. أثر البيئة التسويقية على أداء المؤسسة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة المدينة. الجزائر.

علي، عبد الله. 2001. أثر البيئة التسويقية على أداء المؤسسات العمومية الاقتصادية. (رسالة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر.

الغباري، عبد الله يحي. 2010. أثر تحقيق أبعاد الجودة في الخدمات الصحية في رضا العملاء. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم المالية والمصرفية. صنعاء.

قريشي، نجا. 2006. القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظيم. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة بسكرة قسم علم اجتماع

لمين، علوطي. 2002. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة. (رسالة ماجستير). جامعة الجزائر

## البحوث والأوراق العلمية:

- أبو زياد، زكي. 2011. "أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية". *مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الإنسانية*. م. 25.
- كواشي، مراد. 2013. "آليات نجاح عملية تقييم أداء المؤسسة". *مجلة العلوم الاقتصادية*. العدد 33. ح. 9.
- أبو نبعه، عبد العزيز ومسعد فوزية. 1981. "إدارة الجودة الشاملة، المفاهيم والتطبيقات". *مجلة الإداري*. العدد 47. ص 81. بحث منشور الأردن. عمان.
- بندقجي، محمد رياض. 1998. "اتجاهات التدريب على الجودة لدى المديرين العاملين في الشركات الصناعية الأردنية، دراسة ميدانية". *مجلة دراسات العلوم الإدارية*. م. 25. العدد 5. ص. 450. تموز. الأردن.
- بندقجي، محمد رياض. 2002. "اتجاهات المديرين نحو تنمية الموارد البشرية لاحتياجات الجودة الشاملة في شركات الفنادق الأردنية، دراسة ميدانية" بحث منشور. *مجلة دراسات العلوم الإدارية* م. 18. العدد 28. ص. 239. الأردن.
- أبو طيخ، ليث شاكر. "تحقيق الميزة التنافسية المستدامة". بحث استطلاعي في شركة التأمين العراقية العامة. *مجلة الدراسات المحاسبية والمالية*. م. 7. العدد 21.
- الخلف، عبد الله موسى. 1997. "ثالث التميز، تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية". *مجلة الدارة العامة*. م. 37. العدد 11. ص. 128. بحث منشور. معهد الإدارة العامة. الرياض.
- زين الدين، فريد عبد الفتاح. 1995. "حلقة الجودة كمدخل لتحسين خدمات وحدات الجهاز الحكومي المصري" بحث منشور. *مجلة الدارة*. م. 27. العدد 4. ص. 15-16.
- الشريف، عبد الرحيم خير الله. 2011. "مبادئ إدارة الجودة الشاملة في القصص القرآني قصة ذي القرنين نموذجاً" ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء. عمان.
- عباس، ياسر ميمون. 2011. "الجودة في التعليم الجامعي مفهومها وأهميتها وأساليب تقويمها" ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء. عمان.
- قوي، بوحنية، وآخرون. 2011. "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: دراسة حالة الجزائر". ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي. ص. 189. جامعة الزرقاء، الأردن.

المؤسسة العربية للاستثمارات والتنمية. 1998. "برنامج إدارة الجودة الشاملة". برنامج تدريب منتسبي المؤسسة العامة لصناعة الاسمنت بالجمهورية اليمنية. مصر.

الناصر، علاء حاكم. 2011. "تطبيق أنموذج إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية". ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الدولي العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي. جامعة الزرقاء. الأردن.

النعمة، أميرة محمد. 2004. "ثقافة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال، دراسة تطبيقية على مصنع كابو، مصنع سيقا، شركة النيل الأبيض للطائرات". مجلة جامعة أم درمان الإسلامية. مركز البحوث والترجمة والنشر. جامعة أمة درمان الإسلامية.

الغامدي، عثمان، الحمودي، سلوى . 2000. "انتشار وتطبيق مفهوم الجودة الشاملة بين الفعل والبريق المزيّف". رسالة معهد الإدارة العامة. العدد 26.

## References in English

- Agrawal, Nishant. 2019. "aframework for Crosby quality principles using ISM And MICMAC approaches". NirmaUniversit . *TOMjornal* 322:305.
- Dale, Barrie G. 2003. *Managin Quality*. MPC Books Ltd .4th ed. United Kingdom
- Goetsch David L. & Davis, Sanley 2003. B. *Quality Management Introduction to Total Quality for Production and Services*. Prentice Hall .4th ed. New Jersey.
- Jablonski, Joseph.R. 1995. *Impletmenting Total Quality Management Businesss Information Press*, Previous Reference .11 ed.
- Alawneh, Ali Saleem. 2006. "The Role of Information System in Implementing Total Quality Management", *A study Submitted to the 2<sup>nd</sup> Scientific conference" Total Quality in the light of Knowledge Management and technology*. College of Economics and Administrative Science. Private University of Applied science, Amaan.
- Walton, M. 1985. *The Deming Management Meton* .Putuan Puplishing Group, New Yourk.
- Chin, Wynne & Marcoulides, G. 1998 . *The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling*. Modern Methods for Business Research.
- Cohen, J. 1988 . *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Hulland, J. 1999 . "Use of partial least squares PLS in strategic management research: A review of four recent studies". *Strategic Management Journal*, 20, 195-204.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. 2015 . "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modelling". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115-135.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. 2008 . "Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in simple and multiple mediator models\" . *Behavior Research Methods*, 40, 879-891.

Joseph F. Hair, Jr. & G. Tomas M. Hult & Christian M. Ringle & Marko Sarstedt 2017 . *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling PLS-SEM*. United Kingdom: SAGE Publications India Pvt. Ltd. Second Edition.

Evans , James R. 1997 . *Production Operation Management*. Organization and Value 5th ed. Publishing west New – York.

### روابط الكترونية

المخلافي . عبد الواسع عبد الغني . جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز . صحيفة جامعتي  
<https://psau.edu.sa/ar/article/2018104/15204448>  
العبري ، زاهر . 2013 . جريدة الزمن . تحقيق صحفي <Http://www.azaman.com>