

قائمة المراجع

أولا : المراجع باللغة العربية

- أبو الجدائل ، حاتم ، (١٩٩٤م) ، إدارة الجودة الشاملة ، جدة : مؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية .
- أمانة مدينة جدة،(١٤٠٩هـ - ١٩٨٩م)، مشروعات استثمارية سياحية مقترحة بمدينة جدة، دراسة مقدمة بالتعاون مع جامعة الملك عبد العزيز إلى المؤتمر الرابع لرجال الأعمال السعوديين، ٢٤-٢٧ شوال ١٤٠٩هـ (٢٩ مايو - ١ يونيو ١٩٨٩م)، جدة: أمانة مدينة جدة.
- أمانة مدينة جدة (١٤٠٢هـ) ، إنجازات وطموحات - التقرير السنوي ١٤١٨/١٤١٩هـ ، جدة : أمانة محافظة جدة .
- أمانة مدينة جدة (١٤١٦هـ - ١٩٩٦م) ، جدة بوابة الحرمين الشريفين ، جدة : أمانة مدينة جدة .
- أمانة مدينة جدة (١٤٢٠هـ) ، جدة مائة عام : إنجازات وتحدي ، جدة : أمانة محافظة جدة .
- أمانة مدينة جدة ، (د.ت) ، بلدية جدة في ذاكرة الزمن ، مذكرة غير منشورة ، جدة: أمانة محافظة جدة .
- أمانة محافظة جدة (١٤٢٢هـ) ، خطة عمل الأمانة لثلاث سنوات ، مذكرة غير منشورة ، جدة : أمانة محافظة جدة .
- بدوي ، سحر محمد أحمد (١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م) ، أثر الثقافة التنظيمية على انتماء الأفراد في المنظمات بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية في مصر ، رسالة ماجستير غير منشورة ، القاهرة : كلية التجارة (فرع البنات) جامعة الأزهر .

- اللجنة العليا للإصلاح الإداري ، (١٤١٢ هـ) ، القرار رقم (٢٠٧) بتنظيم أمانات المدن ، الرياض : اللجنة العليا للإصلاح الإداري .
- جاد ، رمضان عبد العظيم ، (١٩٩٨ م) ، مقياس مقترح للاستخدام في برامج تحسين جودة الخدمة : دراسة تطبيقية في البنوك التجارية بمحافظة الغربية ، **المجلة العلمية للتجارة والتمويل** ، (٢) : ١-٤٤ .
- حجازي ، جمال طاهر أبو الفتوح (١٩٩٦ م) ، إدارة الجودة الكلية - مدخل لتحسين جودة المنتج في صناعة الغزل والنسيج بجمهورية مصر العربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، القاهرة : كلية التجارة جامعة الزقازيق .
- حلمي ، يحيى مصطفى ، (١٩٩٤ م) ، إطار مقترح لنظام معلومات الإنتاج يدعم تطبيق إدارة الجودة الكلية ، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة** ، ١ (٢) : ١٩٩-٢٥٩ .
- حمادي ، حسين ، (١٩٩٨ م) ، أسرار الإدارة اليابانية ، القاهرة : د.ن .
- خطة التنمية السادسة (١٤١٥ - ١٤٢٠ هـ) ، الرياض : وزارة التخطيط .
- خطة التنمية السابعة (١٤٢٠ - ١٤٢٥ هـ) ، الرياض : وزارة التخطيط .
- الخلف ، عبد الله بن موسى ، (١٤١٨ هـ - ١٩٩٧ م) ، ثلوث التميز : تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية ، **الإدارة العامة** ، (محرم _ مايو) ٣٧ (١) : ١٢١ - ١٦٠ .
- الخواص ، أحمد مرسي أحمد ، (١٩٩٦ م) ، مفهوم الجودة الشاملة بين النظرية والتطبيق في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية ، **مجلة الدراسات المالية والتجارية** ، (٣) : ٢٨٧-٣٤٥ .
- الدار العربية للموسوعات (د.ت) ، جدة .. عروس البحر الأحمر : تقدم وحضارة ، القاهرة : الدار العربية للموسوعات .

- رشيد ، أحمد ؛ عبد الرزاق أبو شعر (١٤٠٢ هـ) ، مشكلات مختارة في إدارة البلديات : دراسة استطلاعية لبعض المشكلات الإدارية والتنظيمية من وجهة نظر رؤساء البلديات ، الرياض : معهد الإدارة العامة .
- الرخيمي ، ممدوح جلال ، (١٤٢١ هـ - ٢٠٠٠ م) ، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على قطاع الصناعات الكيماوية بمحافظة جدة ، رسالة ماجستير غير منشورة .
- زايد عجير الحارثي (١٤١٢ هـ) ، بناء الاستفتاءات وقياس الاتجاهات ، مكة المكرمة : د.ن .
- زين الدين ، فريد عبد الفتاح ، (١٩٩٦ م) ، المنهج العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ، القاهرة : د.ن .
- ، - ، (١٩٩٨ م) ، توصيف ثقافة المنظمة المتوافقة مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة ، مجلة الإدارة ، ٣٠ (٤) : ١٧-٢٥ .
- ، - ، (١٩٩٨ م) ، توصيف ثقافة المنظمة المتوافقة مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة ، مجلة الإدارة ، ٣١ (٤) : ٢٨-٤١ .
- السفلان ، راشد مسلط ، (١٤١٦ هـ) ، الدور الإشرافي الفعال لرؤساء البلديات والمجمعات القروية في تطوير الأداء : دراسة تطبيقية للبلديات والمجمعات القروية في الأداء : دراسة تطبيقية للبلديات والمجمعات القروية بمنطقة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جدة : كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة الملك عبد العزيز .
- السفلان ، علي مشهور ، (١٩٩٧ م) ، الهياكل التنظيمية للمدن والبلديات : دراسة على بعض المدن والبلديات بالمملكة العربية السعودية ، الإداري ، ١٩ (٦٨) : ١٢١-١٥٩ .

- سند ، عرفه المتولي ، (١٩٩٤م) ، مدخل الجودة الكلية لتحسين الأداء في شركات التأمين دراسة ميدانية بالتطبيق على شركة الشرق للتأمين ، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة** ، (١) : ٥١٥-٥٨٣ .
- الشيخ ، سوسن سالم ، (١٩٩٥م) ، أبعاد الثقافة التنظيمية في الفقه الإداري الإسلامي ، **المجلة العلمية لكلية التجارة (بنات) الأزهر** ، (١٢) : ١-١٥٢ .
- الشيخ ، سوسن سالم ، (٢٠٠١م) ، أبعاد الثقافة التنظيمية في ماليزيا في ضوء الثقافة التنظيمية الإسلامية ومدى إمكانية تطبيقها في المنظمات المصرية : بحث ميداني ، **المجلة العلمية لكلية التجارة** ، (١٨) : ٤٥-١٤٤ .
- صالح حمد العساف (١٤٠٩هـ - ١٩٨٩م) ، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ، سلسلة البحث في العلوم السلوكية ، الرياض : د.ن .
- طوبار ، محمود سمير ، (١٩٩٤م) ، إدارة الجودة الشاملة (TQM) وأثرها على إنتاجية وربحية الشركات ، سعيد يسن عامر ، استراتيجيات التغيير ، القاهرة : مركز وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري ، ص ٣٠٨-٣١٤ .
- عبد المحسن ، توفيق محمد ، (١٩٩٥م) ، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات : مدخل إدارة الجودة الشاملة ، القاهرة : دار النهضة العربية .
- عبد الوهاب ، علي ، (٢٠٠١م) ، زيادة الإنتاجية في المنظمات في المنظمات من خلال تشخيص وتغيير ثقافة المنظمة ، مذكرة غير منشورة ، القاهرة : شركة صادر .
- عبيدات ، ذوقان ؛ عدس ، عبد الرحمن ؛ عبد الحق ، كايد ، (١٩٩٧م) ، البحث العلمي : مفهومه - أدواته ، أساليبه ، الرياض : دار أسامة للنشر والتوزيع .
- عرقسوس ، أيمن مصطفى ، (١٤١٣هـ) ، الجودة الإدارية ، مكة المكرمة : د.ن .
- الغرفة التجارية الصناعية بجدة ، (١٤٠٨هـ - ١٩٨٨م) ، المراكز التجارية بجدة ، جدة : مركز البحوث بالغرفة التجارية الصناعية .

- الغرفة التجارية الصناعية بجدة، (١٩٩٣م)، جدة ... المال والجمال، ط٤، جدة: المهرجان للإعلان والعلاقات والتسويق .
- الغرفة التجارية الصناعية بجدة، (١٤١٦هـ - ١٩٩٦م)، جدة، مؤشرات وإحصاءات، جدة: مركز البحوث بالغرفة التجارية الصناعية،
- فرانسيس ، ديف ؛ وودكوك ، مايك ، (١٤١٦هـ - ١٩٩٥م) ، القيم التنظيمية، ترجمة ، عبد الرحمن أحمد هيجان ، الرياض : معهد الإدارة العامة .
- فؤاد ، أبو إسماعيل (وآخرون) ، (٢٠٠٠م) ، إصلاح وتطوير مؤسسات المنافع العامة ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
- القربوتي ، محمد قاسم ، (٢٠٠٠م) ، نظرية المنظمة والتنظيم ، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع .
- قوقندي ، أمين إسماعيل ، (١٤٢١هـ-٢٠٠٠م) ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وظائف إدارة الموارد البشرية : دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة ، جدة : كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة الملك عبدالعزيز.
- كوهين ، ستيفن ؛ براند ، رونالد ، (١٤١٨هـ - ١٩٩٧م) ، إدارة الجودة الكلية في الحكومة : دليل عملي لواقع حقيقي ، ترجمة : عبد الرحمن أحمد هيجان ، الرياض : معهد الإدارة العامة .
- مجلس الوزراء ، (١٣٩٧هـ) ، نظام البلديات والقري - القرار رقم (١٢٠) وتاريخ ١٣٩٧/٢/٦هـ الرياض: مجلس الوزراء .
- مجلس الوزراء ، القرار رقم (٢٥٧) وتاريخ ١٤٢٢/٩/٢٣هـ بشأن ميزانية الأمانات والبلديات والمجمعات القروية ومصالح المياه والصرف الصحي للسنة المالية ١٤٢٢/١٤٢٣هـ .

- مصطفى ، أحمد سيد ، (١٩٩٨م) ، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات ، ط ٣ ، القاهرة : د.ن .
- محمد ، عادل ريان ، (١٩٩٤) ، ثقافة المنظمة والإحباط الوظيفي : دراسة ميدانية ، **مجلة البحوث التجارية المعاصرة** ، ٨ (١) : ١٤٣-٢٠١ .
- محرم ، أحمد محروس ، (١٩٩٤م) ، إدارة الجودة الشاملة : المفاهيم - التطبيق - الوسائل المستخدمة ، في : سعيد يسن عامر استراتيجيات التغيير ، القاهرة : مركز وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري، ص ٣٤٥-٣٥٦ .
- مختار ، هيفاء فؤاد ، (١٤٢٢هـ - ٢٠٠٢م) ، دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمة الصحية : دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فهد بجدة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جدة : كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز.
- المرسوم الملكي رقم (م/٤٦) وتاريخ ٢٣/٩/١٤٢٢هـ بشأن ميزانية الأمانات والبلديات والمجمعات القروية ومصالح المياه والصرف الصحي للسنة المالية ١٤٢٢/١٤٢٣هـ .
- هاني يوسف خاشقجي (١٤١٥هـ-١٩٩٤م) ، الإدارة المحلية في المملكة العربية السعودية : المفاهيم - الأسس - التطبيقات ، الرياض : د.ن .
- هيجان ، عبد الرحمن أحمد محمد ، (١٤١٥هـ - ١٩٩٤م) ، منهج عملي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية ، الإدارة العامة ، ٣٤ (٢) : ٤١٢-٤٤١ .
- وزارة التخطيط ، (١٤٢٠هـ - ٢٠٠٠م) ، خطة التنمية السابعة ، الرياض : وزارة التخطيط .
- وزارة الشؤون البلدية والقروية (١٤٢١هـ-٢٠٠٠م) ، التقرير السنوي ١٤٢١هـ ، الرياض : وزارة الشؤون البلدية والقروية .
- وزارة المالية والاقتصاد الوطني، (١٤٢١هـ) ، ميزانية السنة المالية ١٤٢١/١٤٢٢هـ، الرياض : وزارة المالية والاقتصاد الوطني .

- وزارة المالية والاقتصاد الوطني، (١٤٢٢ هـ)، ميزانية السنة المالية ١٤٢٢/١٤٢٣ هـ، الرياض : وزارة المالية والاقتصاد الوطني .
- ويليامز ، ريتشارد ، (١٩٩٩م) ، أساسيات إدارة الجودة الشاملة ، ترجمة مكتبة جرير، الرياض : مكتبة جرير .
- يوسف ، محمد علي مصطفى ، (١٤٢٠ هـ ، ٢٠٠٠م) ، تأثير جودة ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية على الرضا والأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على المراقبين بالبلديات الفرعية بأمانة جدة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الإسكندرية: معهد الإدارة المتقدمة ، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري .

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- Al-Amry, Hany Abdulrahman, (1995), Total Quality Management in the Saudi Manufacturing Sector: Prospects and Difficulties, unpublished Ph.D., Leicester: Leicester University.
- Bank, John, (1952), The Essence of Total Quality Management, Prentice-Hall Series of Essence of Management, London: Prentice-Hall International (UK) Ltd.
- Bedwell, Raymond T., (1993), How to Adopt Total Quality Management: Laying a Sound Foundation, *Nonprofit World*, 11(4) : 28 - 33.
- Berk, Joseph; Berk, Susan, (1993), Total Quality Management: Implementing Continuous Improvement, New York: sterling Publishing Co., Inc.
- Besterfield, Dale H., (et. al.), (1999), Total Quality Management, 2nd ed., Upper Saddle River: Prentice-Hall, Inc.
- Besterfield, D.H., (1995), Total Quality Management, New York: Prentice Hall.
- Brown, Andrew D., (1998), Organizational Culture, 2nd ed., Essex Pearson Education Limited.
- Bounds, Greg: et. al., (1994), Beyond Total Quality Management: Toward the Emerging Paradigm, New York: McGraw-Hill, Inc.
- Carr, David K.; Littman, Ian D., (1993), Excellence in Government: Total Quality Management in the 1990s, 2nd ed., Arlington: Coopers & Lybrand.
- Chalk, Mary Beth, (1993), Establishing A Quality Climate, *Journal of Property Management*, (Sept.-Oct.): 14-16.
- Chang, Shao-Liang, (1996), Organizational Culture and Total Quality Management, Unpublished Ph.D. Dissertation, Missouri: Faculty of The Graduate School, University of Missouri-Rolla.
- Chapin, Carol L., (1994), The CPA in Industry, *The Ohio CPA Journal*, August: 38-39.
- Crosby, Philip B., (1979), is Free, New York : McGraw-Hill Book Company.
- Daft, Richard L., (2001), Organization Theory and Design, 7th ed., Cincinnati: South Western College Publishing.
- Dahlgaard, Jens; Kristiansen, Kai; Kaanji, Gopal K., (1998), Fundamentals of Total Quality Management: Process Analysis and Improvement, London: Chapman & Hall.
- Dale, B.G., (1990), Managing Quality, Hamel Hempstead: Prentice-Hall International.

- Daus, Tim R., (1997), Open-Book Management: Its Promise and Pitfalls, *Organizational Dynamics*, (Winter): 7-20.
- Doyle, Kevin, (1992), Who's Killing Total Quality?, *Incentive*, August: 12-19.
- Drennan, David, (1992), Transforming Company Culture, London: McGraw-Hall.
- Fairfield-Sonn, James, (2001), Corporate Culture and the Quality Organization, Westport: Quorum Books.
- Garvin, David A., (1988), Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge, New York: The Free Press.
- Gatiss, G. F., (1996), Total Quality Management, London : Cassell.
- Goetsh, David L., Davis Stanley, (1995), Implementing Total Quality, Englewood cliffs: Prentice-hall Inc.
- Goodstein, Leonard D.; Nolan, Timothy M.; Pfeiffer, J. William, (1993), Applied Strategic Planning: A Comprehensive Guide. New York: McCraw-Hill, Inc.
- Gordon, GG., (1985), The Relationship of Corporate Culture to Industry Sector & Corporate Performance, San Francisco: Josey Bass.
- Gordon, Judith R., (1993), Diagnostic Approach to Organizational Behavior, 4th ed., U.S.A.: Allyn and Bacon.
- Hampden – Turner, C., (1990), Corporate Culture: From Vicious to Virtuous Circles, London: Economist Books.
- Harrison, Roger; Stokes, Herb, (1992), Diagnosing Organizational Culture, San Francisco: Jossey-Bass Pfeiffer.
- Harnens, Karen. (1991). Cultural Diagnosis in Total Quality Management Implementation Using the Betts Halfhill Organizational Culture Survey, Unpublished Master Thesis, Fresno: School of Business and Administrative Sciences, California State University.
- Hodgett, M. Richard, (1993), Blueprints for Continuous Improvement, New York: AMA Membership Publication Division.
- Huxtable, Neil, (1995), Small Business Total Quality, London: Chapman & Hall, Inc.
- Jablonski, Joseph R., (1991), Implementing Total Quality Management: An Overview, California: Pfeiffer & Co.
- Johnson, Geny, (2000), Strategy Through a Culture Lens: Learning From Manager's Experience, *Management Learning*, 31(4): 403-426.

- Lakos, Anes; Gray, Chris, (2000), Personalized Library Portals as an Organizational Culture Change Agent, *Information Technology and Libraries*, 19(4): 169-175.
- Lee, Sang; Faed; Luthand, Richard M. Hodgetts, (1992), Total Quality Management: Implication for Central and Eastern Europe, *Organizational Dynamics*, (20):14.
- Lorsch, J. W., (1986), Managing Culture: The Invisible Barrier to Strategic Change, *California Management Reviews*, 28(2): 95-109.
- Maccoby, Michael, (1994), Creating Quality Cultures in the East and West, *Research-Technology Management*, (Jan.-Feb.): 57-59.
- MagJuka, Richard J., (1993), The 10 Dimensions of Employee Involvement, *Training & Development*, (April): 61-67.
- Municipality of Jeddah, The Legacy of Old Jeddah, Jeddah: Municipality of Jeddah.
- Oakland, John S., (1999), Total Organizational Excellence: Achieving World-Class Performance, Oxford: Butterworth Heireman.
- Oren, H., (1997), Ten Reasons why TQM Doesn't work, *Management Review*, 86(1): 38-45.
- Parken. Martin, (2000), Organizational Culture and Identity: Unity and Division at work, London: Sage Publications.
- Pyburn, Eccles R., (1992), Creating a Comprehensive system to Measure Performance, *Management Accounting*, (Oct.) : p. 41.
- Pike, John; Barnes, Richard, (1994), TQM in Action: A Practical Approach to Continuous Performance Improvement, London: Chapman & Hall.
- Pool, Steven, (2000), The Learning Organization: Motivating Employees by Integrating TQM Philosophy in a Supportive Organizational Culture, *Leadership & Organization Development*, 21(8): 373-378.
- Schwartz, H. and Davis, S.M., (1981), Marching Corporate Culture and Business Strategy, *Organizational Dynamics*, 10:30-48.
- Sehucter, J.R.; Zeingein, P.K., (1992), The New Pay: Linking Employee and Organizational Performance, New York: Leington Books.
- Shin, Dooyoung; Kalinowski, John G.; Abou El-Enei, (1998), Critical Implementation Issues in Total Quality Management, *SAM Advanced Management Journal*, (Winter): 10-14.

- Teboul, James, (1991), *Managing Quality Dynamics*, London: Prentice Hall International.
- Thranhill, Adrian, (et. al.), (2000), *Managing Change: A Human Resource Strategy Approach*, Harlow: Pearson Education Limited.
- Thomas, Philip R.; Galace, Larry J.; Martin, Kenneth R., (1992), *Quality Alone is not Enough*, New York: American Management Association.
- Tunstall, W.B., (1983), Cultural Transition at AT&T, *Sloan Management Review*, 25(1): 15-26.
- Williams, A.; Dobson, P., and Walters, M., (1993), *Changing Culture, New Organizational Approaches*, 2nd ed., London: Institute of Personnel Management.