

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة عين الدفلى - الجزائر

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم مالية و محاسبة

العنوان

أثر تكاليف الجودة على ربحية الشركات الجزائرية

مذكرة مقدمة إستمالات لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم المالية ومحاسبة

تخصص : محاسبة وتدقيق

إشراف الأستاذ الدكتور:

- خلفاوي حكيم

إعداد الطلبة :

- إيمان حجيبي

- بلال لخضاري

السنة الجامعية 2022/2021

شكر

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله خاتم الأنبياء والمرسلين نشكر ونحمد الله
عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل

ويشرفني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف حكيم خلفاوي
الذي ساعدنا وقدم لي يد العون ولم يبخل علينا بنصائحه

ولا أنسى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع

إهداء

أتشرف برفع هذا العمل المتواضع وإهدائه إلى "أبي" الغالي الذي رفع رأسي و سما
بمعنوياتي، أنت سندي بعد الله عزو جل وستظل قدوتي ومعلمي فلك مني كل الحب والتقدير، كما
أهديها إلى "أمي" الغالية نبع الحنان وأحن وأرق قلب في الكون يا من سهرت الليالي ودعمتني
بكل ما لديها وتقاسمت معي الحياة

و إلى إخوتي الغاليين "محمد أمين، طارق، هناء، كوثر" حفظكم الله لي

وإلى فلذات كبدي "ليان، ضحى، محمد، أفنان، ديما، إسماعيل، أيوب، زكرياء"

وأهديها إلى صهري "بطاهر حسان" وإلى زوجة أخي "ياسمين" أشهد الله أنها بمثابة أخت لي وإلى
توأم الروح "أمينة" دمتي الأخت و صديقة العمر

وإلى جدتي الغاية حفظها الله

كما أخص بالذكر أستاذي ومرشدي "بن واضح عبد القادر" رزقك الله الصحة والسلامة

وإلى أخي "حشود زورة" حفظك الله و جزاك الله خير الجزاء

و إلى زميلي "لخضاري بلال" من تقاسمت معه جهد هذا العمل حفظك الله

و إلى زميلتي "خضراوي مريم" و"تمرود حياة" رفيقتي دربي حفظك الله

إيمان

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين

إلى إخوتي

و إلى كافة أفراد العائلة

إلى زملاء الدراسة و الأصدقاء

و إلى كل من ساعدنا ووقف معنا سواء من قريب أو بعيد

و إلى كل من دأب ولا يزال في سبيل تحصيل العلم

بلال

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر و دور تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي) في ربحية و تحسين الأداء المالي لمؤسسة الإتصالات - فرع المدية-، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستبانه موجهة لموظفي مؤسسة الإتصالات -فرع المدية-، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات بإستخدام إستمارة الإستبيان على عينة مجتمع الدراسة تكونت من 30 موظف ، بإلإستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل نتائج محاور الإستبيان، لتحقيق أهداف الدراسة و بعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة والفرضيات توصلت الدراسة إلى استخلاص النتائج أهمها إبراز أهمية إستخدام تكاليف الجودة في تقييم الأداء المالي للمؤسسة، كما بينت النتائج وجود إرتباط طردي موجب دال إحصائيا بين تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة مجمعة و تحقيق الربحية وتحسين الأداء المالي لمؤسسة الإتصالات -فرع المدية-.

الكلمات المفتاحية: تكاليف الجودة، الربحية، الأداء المالي، علاقة، مؤسسة إتصالات الجزائر.

ABSTRACT:

The study aimed to identify the impact and role of quality costs (prevention costs, Evaluation Costs, Internal, and the assignment of external failure) in the profitability and improvement of the financial performance of the télécommunications institution-Medea branch- and to achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed for the employees of the telecommunications institution- branch In light of this, data were collected and analyzed, and hypotheses were tested using a questionnaire on a sample of the study population, which consisted of 30 employees, using the SPSS analysis program to analyze the results of the positive axes, to achieve the objectives of the study and hypotheses.

Evaluation of the performance of the institution, as the results showed that there is a positive, statistically significant direct correlation between the costs of quality in its four combined dimensions, achieving profitability and Corporation- Medea Branch .

Keywords :Quality Costs, Profitability, Financial performance, Relationship, Algeria Telecom's.

قائمة المحتويات

| الصفحة | العنوان |
|--------|---|
| | شكر |
| | إهداء |
| 6 | الملخص |
| 7 | قائمة المحتويات |
| 9 | قائمة الجداول |
| 10 | قائمة الأشكال البيانية |
| 11 | قائمة الملاحق |
| 12 | قائمة الاختصارات والرموز |
| 14 | المقدمة |
| 19 | الفصل الأول دراسة نظرية لتكاليف الجودة و الربحية في المؤسسات الإقتصادية |
| 19 | تمهيد |
| 20 | المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكاليف الجودة |
| 20 | المطلب الأول: ماهية تكاليف الجودة |
| 25 | المطلب الثاني: تصنيف تكاليف الجودة وقياسها |
| 28 | المبحث الثاني: مفهوم الربحية وعلاقتها بتكاليف الجودة |
| 28 | المطلب الأول: مفهوم الربحية و أهميتها |
| 34 | المطلب الثاني: العلاقة بين تكاليف الجودة و الربحية |
| 40 | المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة |
| 40 | المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية |
| 41 | المطلب الثاني: الدراسة باللغة بالأجنبية |
| 46 | خلاصة الفصل الأول |
| 48 | الفصل الثاني دراسة ميدانية لمؤسسة إتصالات الجزائر - فرع المدينة- |
| 48 | تمهيد |
| 49 | المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة إتصالات الجزائر |
| 49 | المطلب الأول: لمحة تاريخية لمؤسسة إتصالات الجزائر |

| | |
|----|--|
| 50 | المطلب الثاني: فروع و هياكل مؤسسة إتصالات الجزائر |
| 51 | المطلب الثالث: المديرية العملياتية للإتصالات بالمدينة |
| 63 | المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية |
| 63 | المطلب الأول: عينة و أدوات الدراسة |
| 64 | المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة |
| 64 | المطلب الثالث: ثبات و الإتساق الداخلي لأداة الدراسة |
| 67 | المبحث الثالث: تحليل نتائج محاور الدراسة الميدانية و اختبار الفرضيات |
| 67 | المطلب الأول: عرض و تحليل خصائص عينة الدراسة |
| 70 | المطلب الثاني: عرض و تحليل محاور الدراسة |
| 77 | المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة |
| 82 | خلاصة الفصل |
| 84 | خاتمة |
| 86 | قائمة المصادر و المراجع |
| 92 | قائمة الملاحق |

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|---|------------|
| 43 | الدراسات السابقة | (1.1) |
| 60 | كيفية توزيع وجمع استبيان على عينة الدراسة | (2. 1) |
| 63 | معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة | (3. 1) |
| 65 | الإتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة | (4. 1) |
| 66 | توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس | (5. 1) |
| 67 | توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر | (6. 1) |
| 68 | توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي | (7. 1) |
| 69 | توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية | (8. 1) |
| 70 | التفسير الإحصائي لمقياس لكارث الخماسي | (9. 1) |
| 71 | نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول | (1. 2) |
| 72 | نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني | (2. 2) |
| 73 | نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث | (3. 2) |
| 74 | نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع | (4. 2) |
| 76 | نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول للربحية | (5. 2) |
| 77 | إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات | (6. 2) |
| 78 | ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى | (7. 2) |
| 78 | ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية | (8. 2) |
| 79 | ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة | (9. 2) |
| 80 | ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة | (1. 3) |

قائمة الأشكال البيانية

| الصفحة | عنوان الشكل | الرقم |
|--------|--|--------|
| 27 | أنواع تكاليف الجودة | (1.1) |
| 38 | العلاقة بين نتائج و قياس وتحليل تكاليف الجودة والأداء المالي | (2.1) |
| 52 | يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة | (3. 1) |
| 67 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس | (4. 1) |
| 68 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر | (5. 1) |
| 69 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي | (6. 1) |
| 70 | توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية | (7. 1) |
| 81 | ملخص نتائج إختبار الفرضية الرئيسة | (8. 1) |

قائمة الملاحق

| الصفحة | عنوان الملحق | رقم الملحق |
|--------|--|------------|
| 98 | نتائج إختبار ألفا كرونباخ للإستبيان | الملحق 01 |
| 99 | نتائج الإتساق الداخلي | الملحق 02 |
| 100 | نتائج الإتجاه العام لإجابات عينة الدراسة | الملحق 03 |
| 102 | نتائج توزيع عينة الدراسة | الملحق 04 |
| 103 | نتائج إختبار الفرضية الأولى | الملحق 05 |
| 104 | نتائج إختبار الفرضية الثانية | الملحق 06 |
| 105 | نتائج إختبار الفرضية الثالثة | الملحق 07 |
| 106 | نتائج إختبار الفرضية الرابعة | الملحق 08 |

قائمة الإختصارات والرموز

| بالعربية | بالإنجليزية | الإختصارات والرموز |
|---------------------------|----------------------|--------------------|
| العائد على الأصول | Return Of Assets | ROA |
| العائد على حقوق الملكية | Return On Equite | ROE |
| العائد على المبيعات | Return On Sales | ROS |
| معدل العائد على الإستثمار | Return On Investment | ROI |

مقدمة

توطئة:

في ظل التطورات المتسارعة و اشتداد حدة المنافسة أصبح إلزاما على المؤسسات الإقتصادية توفير بقدر كاف أفضل و أدق المعلومات و أكثرها ملائمة و مرونة بشكل يتناسب مع إحتياجات إدارتها بالإضافة إلى زيادة حجم المؤسسات الإنتاجية و الخدمية وتعقد هياكلها، وهذا لمواجهة الصعوبات والمشاكل التي تواجهها أثناء مزاولتها لأنشطتها ومهامها.

وبعد أن كان هدف المؤسسات إشباع الطلب الكمي المتزايد بتحسينها للطاقة الإنتاجية و الخدمية، ومع نمو عدد المنتجين و حرية التبادلات التجارية و المنافسة القوية، لم يبق للمؤسسات مجال لتحسين أدائها والحفاظ على مكانتها في السوق، إلا من خلال سلوكها لطريق الجودة، وهو ليس بمبتغى جديد لكنه أصبح ضروريا و هاما لكل مؤسسة، بعد أن أصبحت المنتجات متعددة بأشكالها و أنواعها، وصار بإمكان الزبون المفاضلة بين العديد من المنتجات والخدمات المقدمة، فلا يخفى على أي أحد أن وجود المؤسسة مرهون بوجود زبائنها.

كما احتلت الجودة في الآونة الأخيرة الأسبقية الأولى في سلم إهتمامات الهرم الإداري، و أصبحت من أهم القضايا في أي مؤسسة تسعى لرفع مستوى أدائها و تحقيق النجاح، وتشكل تكاليف الجودة في الوقت الحاضر نسبة كبيرة من تكاليف الإنتاج في العديد من المنشآت، الأمر الذي يستدعي توفير معلومات كافية عن هذه التكاليف.

وتعتبر تكاليف الجودة أحد الإتجاهات المحاسبية الحديثة التي ينصب الإهتمام عليها في الوقت الحاضر، وأن مفهوم تكاليف الجودة تطور حتى أصبح يشكل جانبا مهما و أحد المؤشرات الرئيسية في تكاليف الإنتاج مما ينعكس على مستويات الربحية وقدرة المؤسسات في مواجهة الظروف الطارئة، وعلى الرغم من التطور الذي شهدته المحاسبة خاصة تلك المتعلقة بموضوع التكاليف، إلا أنه لا يزال وجود مشاكل تواجه مسيري المؤسسات أهمها مشكلة قياس تكلفة الجودة لما لها من دور في ربحية الشركات و تحسين أدائها المالي.

كما تسعى المؤسسات الإقتصادية إلى خلق القيمة المتمثلة في الربحية والمردودية، واستمرارية نشاطها الذي يؤدي إلى النمو وبالتالي زيادة حجمها، ويلاحظ ذلك من خلال الإستراتيجيات المنتهجة من طرف المؤسسات التي غالبا ما تضع ضمن أولوياتها أهدافا كالنمو، الحجم، و الربحية، مما يحتم على مسيري هذه الوحدات الإقتصادية قياس العلاقة بين هذه الأهداف، و مما يساعد إستكشاف مواطن القوة و مواطن الضعف في البيئة التنافسية.

من هذا جاءت هذه الدراسة للتعرف على تكاليف الجودة و أهميتها في تحسين الأداء المالي و الربحية للمؤسسة .

إشكالية الدراسة:

يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي :

هل لتكاليف الجودة دور في ربحية مؤسسة إتصالات الجزائر - فرع المدية- ؟ وينفرع منه الأسئلة التالية:

أولاً: هل لتكاليف الوقاية دور في ربحية مؤسسة إتصالات الجزائر -فرع المدية- ؟

ثانياً: هل لتكاليف التقييم دور في ربحية مؤسسة إتصالات الجزائر -فرع المدية- ؟

ثالثاً: هل لتكاليف الفشل الداخلي دور في ربحية مؤسسة إتصالات الجزائر -فرع المدية- ؟

رابعاً: هل لتكاليف الفشل الخارجي دور في ربحية مؤسسة إتصالات الجزائر -فرع المدية- ؟

فرضيات الدراسة:

إستناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية التالية الرئيسية التي سيجرى إختبارها، وإستخلاص النتائج و التوصيات.

• **الفرضية الرئيسية:** وجود أثر تكاليف الجودة على ربحية الشركات الجزائرية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.

و اشتقنا من الفرضية الرئيسية أربعة (04) فرضيات فرعية تبعا لأبعاد تكاليف الجودة وهي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر لتكاليف الوقاية على تحسين الأداء المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر لتكاليف التقييم على تحسين الأداء المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر لتكاليف الفشل الداخلي على تحسين الأداء المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر لتكاليف الفشل الخارجي على تحسين الأداء المالي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة بالتعرف على دور تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي) في تحسين الأداء المالي و الربحية لمؤسسة إتصالات الجزائر -فرع المدية- ، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية :

✓ إعداد إطار نظري خاص بهذه الدراسة، من خلال الإطلاع على مدخل تكاليف الجودة والمفاهيم ذات الصلة المباشرة بالدراسة و التعرف على محتوياتها الفكرية و استخلاص أبرز المؤشرات المفيدة للدراسة الحالية، والسير لبناء و تطوير الإطار العملي للدراسة.

✓ بيان دور تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة في ربحية و تحسين الأداء المالي لمؤسسة إتصالات الجزائر بالمدينة.

✓ التعرف على واقع تكاليف الجودة في مؤسسة إتصالات الجزائر، من حيث مدى إدراك موظفيها لأهمية تكاليف الجودة.

✓ إبراز أهمية استخدام تكاليف الجودة في تقييم الأداء المالي للمؤسسة.

أسباب إختيار الموضوع:

تكمّن أسباب إختيار الموضوع فيما يلي:

■ أهمية تكاليف الجودة داخل المؤسسة و إعتبارها الأساس الذي يبني عليه الأداء المالي المناسب بمختلف أنواعه.

■ معرفة مدى إهتمام موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر -فرع المدينة- لأهمية الجودة ودورها الفعال في تحقيق الربحية والقدرة التنافسية للمؤسسة وتحسين محيطها.

■ محاولة إثراء المكتبة الجامعية نظرا لقلّة الدراسات والأبحاث في هذا الموضوع قمنا بدراسة إضافية حول تكاليف الجودة وأثرها على الربحية وتحسين الأداء المالي من خلال دراسة ميدانية تسلط الضوء على مؤسسة اتصالات الجزائر -فرع المدينة-.

■ الرغبة في إكتشاف والتعرف على كل ما يتعلق بجوانب هذا الموضوع.

حدود الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطروحة والتوصل إلى النتائج فإن الدراسة ارتبطت بحدود زمنية ومكانية.

- الإطار الزمني: مضمون ونتائج الدراسة الميدانية مرتبطان بالزمن الذي أجريت فيه الدراسة في الفترة ما بين أفريل إلى ماي 2022.

- الإطار المكاني: حاولنا في هذه الدراسة استقصاء آراء موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر -فرع المدينة-

منهجية البحث:

نعتد في دراستنا على المنهج الوصفي في عرض المفاهيم و المعلومات الخاصة بمجال البحث مع الإعتماد على المنهج التحليلي في تفسير تلك المعلومات و تحليلها و إستخلاص النتائج منها هذا في الجانب النظري، بالإضافة إلى الأداة الإحصائية بالنسبة للدراسة التطبيقية بالإستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS، لتحليل نتائج محاور الإستبيان و إسقاط نتائج الدراسة النظرية عليها.

مرجعية الدراسة:

يتم الإعتماد في الدراسة على مجموعة من الكتب والرسائل الجامعية و الملتقيات ومجالات علمية على مواقع الأنترنت معتمدة .

صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي واجهتنا لإنجاز هذه الدراسة نذكر منها :

- قلة المراجع ذات الصلة بموضوع دراستنا على مستوى المكتبة الجامعية.
- صعوبة الحصول على دراسات سابقة تتناول هذا الموضوع.
- قلة إن لم نقل إنعدام البحوث التي تناولت هذا الموضوع بشكل مباشر مما سبب لنا نوع من الغموض في كيفية معالجة الموضوع.
- صعوبة إيجاد مؤسسة تتوفر على معلومات كافية و وافية، إن وجدت فيكون هناك نوع من التحفظ في تقديمها مما أثر نوع ما على الدراسة.
- ضيق الفترة المخصصة لإنجاز البحث والدراسة.

هيكل الدراسة:

من أجل معالجة الموضوع و الإشكالية المطروحة و اختبار الفرضيات، سعيا منا لتحقيق الأهداف المرجوة و الإلمام بجوانب و سياسات البحث و الإجابة على إشكالية البحث، قمنا بتقسيم الموضوع إلى فصلين:

- **الفصل الأول:** تحت عنوان "دراسة نظرية لتكاليف الجودة و الربحية في المؤسسات الإقتصادية" والذي تضمن بدوره ثلاثة مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى مدخل لتكاليف الجودة، أما المبحث الثاني فكان تحت عنوان "مدخل للربحية و العوامل المحددة له" ، وأخيرا في المبحث الثالث تطرقنا إلى "عرض الدراسات السابقة".

- **الفصل الثاني:** خصص لدراسة ميدانية في مؤسسة إتصالات الجزائر - فرع المدية-، بهدف إسقاط الجوانب النظرية من الدراسة على الواقع الفعلي للمؤسسة الجزائرية، وتم تقسيم الجانب التطبيقي إلى ثلاثة مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى تقديم عام لمؤسسة إتصالات الجزائر، أما المبحث الثاني فستعرض فيه الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وأخيرا في المبحث الثالث تطرقنا إلى تحليل نتائج محاور الدراسة الميدانية و إختبار الفرضيات .

الفصل الأول

تمهيد

المؤسسة التي لديها الرغبة في البقاء والنمو مع التفوق فما عليها سوى أن تتبنى فلسفة جديدة تركز على تقديم قيمة أعلى للمستهلك المستهدف وهذا ما يجعل الإهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، حيث أصبحت المنظمات و الحكومات على المستوى العالمي توليها إهتماما خاصا، وتعتبر تكاليف الجودة أحد المؤشرات المهمة التي تلبي حاجة المنظمة بتوفيرها مقاييس مالية وغير مالية لتحقيق الربحية و تحسين الأداء المالي بصفة عامة، ومن خلال التحليل والتكامل ما بين كلف الجودة ومدى ربحية الشركات.

ارتأينا تخصيص هذا الفصل والذي يضم ثلاثة (03) مباحث خصصت في :

- المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكاليف الجودة
- المبحث الثاني: مفهوم الربحية وعلاقتها بتكاليف الجودة
- المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكاليف الجودة

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق لمفهوم تكاليف الجودة وأهميتها، وكذلك التصنيفات المتنوعة لها وكيفية قياسها، وهذا حتى نبين أهمية الجودة التي أصبحت من أهم مبادئ الإدارة في الوقت الحاضر، حيث كانت يعتقد في الماضي أن نجاح المؤسسة يكون في تصنيع منتجات وتقديم خدمات بشكل أسرع و أرخص، ثم يتم تصريفها في الأسواق، وتقديم خدمات لتلك المنتجات بعد بيعها من أجل تصليح العيوب الظاهرة فيها، في حين يرى البعض أن نجاح المؤسسة يعتمد على دقة ملاحظاتها لتوقعات الزبون وقدرتها على ملئ الفجوة بين هذه التوقعات وقدرتها التشغيلية، لكن مع التطورات التي نشهدها أصبح الزبون يفكر في الجودة في وقتنا الحاضر أكثر مما كان عليه في الماضي.

المطلب الأول: ماهية تكاليف الجودة وأهميتها

سنتناول في هذا المطلب مفهوم تكاليف الجودة وأهميتها في المؤسسة :

أولاً: مفهوم تكاليف الجودة

بغية التحديد الدقيق لمفهوم تكاليف الجودة لابد من تناول مفهوم الجودة أولاً، "الجودة" كمصطلح كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية والتي معناها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه، ولتحديد مفهوم الجودة لابد من استعراض تعاريف راودها الأوائل وكذلك ما أورده أهم الباحثين والمهتمين بموضوعها، لهذا تقوم الإدارة و كجزء من جهودها لإدارة جودة منتجاتها أو خدماتها بقياس تكاليف الأنشطة اللازمة لضبط الجودة وتكاليف الأنشطة أو الإجراءات المتخذة لتصحيح الفشل في ضبط الجودة.¹

تكاليف الجودة هي كافة التكاليف التي تدفعها الجهة المنتجة أو المؤسسة لغاية تحديد مستوى الجودة التي يصلها المنتج، والتحكم بها وتقييم مدى التطابق بين مواصفات المنتج و رغبات المستهلك ،كما يمكن تعريفها بأنها التكاليف المنفقة من قبل المؤسسة لغاية وضع المنتجات وتقديم الخدمات للمستهلك بما يتماشى مع متطلباته و رغباته، ويضاف إلى ذلك قيمة الإخفاقات الناجمة إثر عدم مطابقة مواصفات المنتج مع متطلبات الجودة ،سواء كان ذلك على المستوى الداخلي أو الخارجي للمؤسسة، ويشار إلى أن دراسة تكاليف الجودة هي من أهم الأفكار المدرجة ضمن إدارة الجودة الشاملة.

ومن بين التعاريف نذكر:

¹ - حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجياً ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الاردن،عمان،الطبعة العربية 2010 ص50.

فقد عرفها **Josephjuran** : بأنها هي الملائمة للغرض أو للإستعمال أي أن السلع والخدمات يجب أن تلبية إحتياجات مستخدميها.¹

وعرفها أيضا **Josephjuran** : الجودة بأنها تتمثل في تلك الصفات المميزة لمنتج أو خدمة ما.²

وقد عرف المعيار البريطاني (BS61143) : في الجزء الثاني منه عرف تكلفة الجودة بأنها تكلفة ضمان الجودة وتوكيدها، فضلا عن الخسارة المتحققة عندما لا تتحقق الجودة، فهي تمثل ما تنفقه المنشأة في سعيها لإنتاج منتجات تتمتع بالجودة العالية.³

كما تعرفها المواصفات الأسترالية AS2561 : بأنها حاصل الفرق بين التكلفة الحقيقية التي ستحصل إذا لم يحصل أي فشل للمنتج.⁴

وتظهر تكاليف الجودة بموجب هذا التعريف بأنها الفرق الحسابي بين التكلفة المتوقعة أو المحددة مسبقا لإنتاج منتجات خالية من العيوب و مطابقة للمواصفات وبين التكلفة الفعلية التي تحملتها المنشأة لإنتاج وبيع منتجاتها.

ويرى جاريسون و نورين :⁵ إن تكلفة الجودة لا تخص عملية الإنتاج فحسب بل تتجاوز ذلك إلى جميع الأنشطة في المنشأة بدءا من البحث والتطوير وحتى خدمة المستهلك.

أي أن تكاليف الجودة تمثل ما تستهلكه نشاطات المنشأة على امتداد سلسلة القيمة للحصول على منتجات بالجودة المطلوبة.

أما عقيلي:⁶ فيرى أن تكلفة الجودة هي استثمار له عائد يتمثل بالحصول على رضا وسعادة الزبون وكسب ولائه وجذب زبائن جدد والحصول على حصة أكبر من السوق.

فبموجب هذا التعريف على الزبون كمردود لتقديمها منتجات تلبية رغباته و إحتياجاته.⁷

¹ - أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة TQM دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2013 1434هـ- ص20، عن الدراركة مامون، طارق الشبلي، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر، عمان، 2001، ص 9.

² - أحمد بن عيشاوي، مرجع سبق ذكره ص 20.

³ - خليل عواد أبو حشيش، محاسبة التكاليف تخطيط ورقابة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص267.

⁴ - الحربي عوض سالم والكحلوت زياد، تكاليف الجودة وطرق قياسها، المؤتمر الوطني للجودة(السعي نحو الإتقان والتميز"الواقع والطموح")، 2005 10.

⁵ - Garrison ,R .H,Noreen,E.W ,Brewer,P.C ,**Managerial Accounting**, (13 th ed),New York,Mcgraw-Hill Irwin , 2015 .

⁶ - عمر وصفي عقيلي، المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، الأردن، 2001.

⁷ - حيدر علي المسعودي، مرجع سبق ذكره، ص51.

ومع اتساع مفاهيم تكاليف الجودة بوصفها من أهم أبعاد الميزة التنافسية فقد اختلف الباحثون في وضع مفهوم محدد لتكاليف الجودة فـاتـفقـوا على أنها تكاليف المطابقة مضافا إليها تكاليف عدم المطابقة.¹

ويرى **الحديثي**: تكاليف الجودة بأنها المدى الذي يتطابق بع مواصفات تصميم المنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة مع توقعات العملاء ومتطلباتهم.²

وأوضحت **الجمعية الأوروبية**: أن تكاليف الجودة هي التكاليف التي تنفقها الشركات لجعل الخدمات ضمن المواصفات المحددة، والمخطط لها لتحقيق رغبات المستهلكين واحتياجاتهم.³

ويشير **عريقات**: إلى أن تكاليف الجودة من بين أهم الأفكار في إدارة الجودة الشاملة، فهي جزء هام وتكميلي لبرنامج الجودة في الشركات والمنظمات، ويعتبر نجاح الشركة الحديثة في تحقيق ميزة تنافسية والحصول على حصة أكبر من السوق مرتبط بوجود نظام معلومات الجودة الذي يدعم الأنظمة التشغيلية لدى الشركة في تحقيق أهدافها، حيث أن الشركات دائما تسعى إلى تركيز على تلبية احتياجات العملاء للفوز بأكبر حصة من المبيعات وجذب ثقة العملاء الجدد وكسب رضاهم و ولائهم.⁴

ويرى **Garrison**:⁵ أن تكاليف الجودة هي التكاليف التي تنفقها الشركة لمنع إنتاج منتجات أو تقديم خدمات رديئة ذات جودة منخفضة لا تلبى احتياجات العملاء ومتطلباتهم، فهي جميع التكاليف اللازمة والتي تثبت أن المنتج أو الخدمة حققت المستوى المطلوب من الجودة التي تسعى الشركة إلى تحقيقها كما أن تكاليف الجودة لا تخص عملية الإنتاج فحسب، بل تتجاوز ذلك إلى جميع الأنشطة في الشركة بدأ من البحث والتطوير وحتى خدمة العميل أي أن تكاليف الجودة تمثل ما تستهلكه نشاطات الشركة كاملة للحصول على منتجات وخدمات بالجودة المطلوبة.

وعرفت تكاليف الجودة بأنها الفرق بين التكلفة الفعلية للمنتج أو الخدمة المقدمة والتكلفة المنخفضة في حال تقديم الخدمات أو المنتجات دون المستوى المطلوب، أو فشل الخدمات أو حدوث عيوب في تقديمها.⁶

¹ - Schfflauerova .A . Thomson ,V ,A Review of Research on Cost of Quality Models and Best Practices Mcgill University ,International Journal of Quality & Reliability Management,Vol 23,(No 6),P 1-23 ,2006.

² - الحديثي،سرى،دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية،رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا،عمان،الأردن،2011.

³ - الصياح،عبد الستار، والعلامة،محمد،التوازن الإستراتيجي وعلاقته بتكاليف الجودة:دراسة إختبارية في قطاع الصناعات الكيماوية الأردنية،المجلة الأردنية في إدارة الأعمال،المجلد9،العدد3،2013،ص.ص494-516.

⁴ - عريقات، شاكر، أثر رقابة الجودة على تخفيض التكاليف:دراسة تطبيقية على الشركات الغذائية في المملكة الأردنية الهاشمية،رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة الشرق الأوسط،عمان،الأردن،2015.

⁵ -Garrison ,R .H,Noreen,E.W ,Brewer,P.C ,Managerial Accounting,(13 th ed),New York,Mcgraw-Hill Irwin , 2015.

⁶ - الصالح،شاكر، والصرمي،خالد،الجودة الشاملة،ط1،عمان،الأردن،دار الفكر للنشر والتوزيع،2015.

وعرفت تكاليف الجودة بأنها تلك التكاليف التي تتحملها الشركة لمنع القصور في الجودة وعدم تلبية متطلبات العملاء فضلا عن التكاليف التي تتحملها عندما تفشل الجودة في تلبية متطلبات العملاء.¹

كما أن تكاليف الجودة هي التكاليف التي ترتبط وتتحدد مع تحقيق أو عدم تحقيق جودة المنتج أو الخدمة، وتنقسم إلى قسمين هما تكاليف الجودة الجيدة تتحملها الشركة لضمان تطوير ونجاح المنتج أو الخدمة، وتكاليف الجودة الرديئة التي تتحملها الشركة نتيجة معرفة العيوب التي حدثت في المنتج أو الخدمة وذلك لجعله مقبولا لدى العميل.²

فيمكننا القول أن تكاليف الجودة تمثل كل التكاليف التي تنفقها الشركات الخدمية لمنع تقديم خدمات رديئة ذات جودة منخفضة من الوصول إلى العملاء والتي لا تلبى احتياجاتهم و متطلباتهم، حيث دائما تسعى الشركات إلى تقديم خدمات بجودة عالية بأقل التكاليف الممكنة لجلب أكبر عدد من العملاء الجدد وكسب رضا و ولاء العملاء الحاليين.

ثانيا: أهمية تكاليف الجودة

تكاليف الجودة لها أهمية كبيرة في الشركات، خاصة أنها تعتبر أداة مهمة وضرورية لابد منها، كونها تؤثر على نوعية الخدمة المقدمة الذي تلبى احتياجات العملاء و متطلباتهم.

ويمكن القول أن تكاليف الجودة تكمن أهميتها من خلال عدة نقاط أهمها:³

- تعد أداة ضرورية في نجاح الشركات أو فشلها لما لها من دور في إيجاد مركز تنافسي للشركة في السوق وذلك من خلال عدة نقاط وهي (كسب ثقة العميل، حصة سوقية أكبر، ولاء العاملين، وتخفيض التكاليف).
- تساعد في تحديد الأخطاء و تحديد الوسائل اللازمة لتحسين مستوى الجودة، وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء وتحقيق معدلات ربح أكبر والتي تحسن قدرة الشركات في مواجهة الضغوطات المنافسة الشرسة الموجودة في السوق والتعايش مع بيئة الأعمال وكذلك تحسين قدرة الشركة على زيادة كفاءة أدائها من خلال الكشف عن المشكلات التي تواجه الجودة ومعالجتها.
- تعزز سمعة الشركة من خلال مستوى جودة خدماتها المقدمة.

¹ - مزهر أسيل، وسلطان عباس، دور **Lean Sigma Six (LSS)** في تخفيض تكاليف الجودة: دراسة حالة في مصنع إطارات الديوانية، مجلة المثنى للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 8، العدد 4، 2018، ص.ص 197-84.

² -Almorse ,Y . Kathem ,H, **The Role of Quality Costs in Reducing the Cost of Industrial Products**, Journal of Economics and Administrative Sciences , Vol .25, (No 111) P 550-568 , 2019

³ - سرور منال، وعمر صبيحه، استعمال تكاليف الجودة في تقييم الأداء الإستراتيجي، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم ، العدد 32 ، ص.ص 102-130، 2013.

- تشتمل على عنصري (التكلفة والجودة)الذين يعدان من ضمن عوامل النجاح الرئيسية الأربعة (التكلفة ، والجودة، والوقت، و الابتكار) للشركة.
- توفير معلومات تساعد الإدارة بمختلف مستوياتها في اتخاذ القرارات وخاصة بما يتعلق بكيفية تطوير المنتجات والخدمات بجودة عالية.

يمكن إختصار أهمية تكاليف الجودة في النقاط التالية:¹

- أشارت العديد من الدراسات التي تضمنها الفكر المحاسبي إلى أهمية المحاسبة عن تكاليف الجودة خاصة للمنظمة التي ترغب بالتميز على المستوى العالمي ،وقد أكد المعهد المحاسبي الإداريين الأمريكي (IMA) في دراسة له أن المنظمات التي تهتم بإدارة تكلفة الجودة والمحاسبة أن لديها ميزة تنافسية عن غيرها من المنظمات.
- كبر حجم التكاليف المتعلقة بالجودة، إذ قدرت عام 1987م في المملكة المتحدة بمبلغ 10ملايير جنيه إسترليني وهي تساوي 10 من الناتج القومي الإجمالي ،ولهذا السبب توجب على المنظمات القيام بدراسات موسعة لتكاليف الجودة لغرض معرفة سلوكها وتأثيرها في نشاطها وأرباحها ،ومن ثم القيام بعملية التخطيط والإدارة السليمة لها.
- تستعمل الإدارة في مساعيها لتحسين الجودة ،ورضا الزبون ،والحصة السوقية ،وتحسين الربح،تكاليف الجودة كقاسم مشترك إقتصادي ،فهي تشكل الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، ويوفر برنامج تكاليف الجودة تحذيرات مسبقة ضد أي خطر مستقبلي في الوضع المالي.
- يمكن استعمال معلومات تكاليف لإعداد التقارير ،أي المشاريع ستحقق عائد استثماري أعظم ،وأياها كانت أكثر فعالية في تخفيض تكاليف الفشل وتكاليف التقييم.
- يمكن أن يطبق نظام تكاليف الجودة على كل الأنشطة مهما كانت طبيعتها وحجمها ،مما يساعد المسؤولين على إدراك أهمية نظام تكاليف الجودة ومن ثم إعداد موازنات خاصة تركز على التخلص من أسباب عدم المطابقة بشكل نهائي.
- تستعمل المقاييس المالية لتكاليف الجودة كأساس عام لتقويم المبادلات بين تكاليف الوقاية وتكاليف الفشل، إذ توفر تكاليف الجودة مقياسا مميزا لأداء الجودة.
- تقيد عملية قياس تكاليف الجودة في قياس أداء الجودة، فتكاليف الجودة الكلية ينبغي أن تتخفض عند تبني إدارة الجودة الشاملة TQM، و إذا لم يحصل ذلك على المنظمة إعادة تفحص عمليات إدارة الجودة.
- وعن طريق تحديد تكاليف الجودة فإن الأفراد العاملين على إنتاج منتج أو تقديم خدمة ما، جميعهم يفهمون ما ستكون عليه التكلفة إذا كانت المنتجات معينة.

¹- نقاز نوال ،مذكرة لنيل شهادة الماستر دور الرقابة على تكاليف الجودة لتحسين الأداء المالي ،جامعة المسيلة ،كلية العلوم والتجارية وعلوم التسيير 2013-2014

لتشخيص تكاليف الجودة وقياسها منفعتان مضاعفتان هما:

- ❖ تحديد وفرات التكلفة وتحسين الجودة.
- ❖ تحسين جودة أداء المنظمة تحسين تكاليف الجودة أيضا.

بحسب ما تقدم فإنه كلما زادت المؤسسة من اهتمامها بتكاليف الجودة وتعمقت في دراستها وتحليلها فإنها ستحقق منافع متزايدة على الأمد القريب والبعيد، كما أن مجرد تحديد وقياس تكاليف الجودة هو دليل على أن المؤسسة تولي مسألة تحقيق الجودة إهتماما خاصا.

المطلب الثاني: تصنيف تكاليف الجودة وقياسها

أولا: تصنيف تكاليف الجودة

هناك أنواع من التكاليف التي تنفقها الشركات لتقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء وصنفت إلى تكاليف مطابقة وتكاليف عدم المطابقة، إذ تشير تكاليف المطابقة إلى أنها التكاليف التي تتزامن مع جهود التأكد من أن المنتجات والخدمات تطابق المواصفات والمتطلبات المحددة مسبقا وتضم تكاليف الوقاية وتكاليف التقييم، أما تكاليف عدم المطابقة فهي تلك التكاليف التي تحدث نتيجة لعدم مطابقة الخدمات مع معايير الجودة المحددة مسبقا وتضم تكاليف الفشل الداخلي والخارجي.¹

تتحمل المنشأة في سعيها لتوفير وضمان منتجات وخدمات بالجودة المطلوبة أنواع مختلفة من التكاليف، صنفها مجموعة من الباحثين المختصين ومنهم :

(جاريسون (Mors et .al.2002/383)(Hiltoet.al.2003/267) (Sommers.1997/424) ونورين،2000: (966).

بأنواع أربعة ضمن مجموعتين رئيسيتين هما:

(1) **تكاليف ضبط الجودة أو الرقابة Control Coste** : وتسمى أيضا تكاليف المطابقة Costeof Conformans إذ يعرفها (Morse ; et.al.2002/383) بوصفها التكاليف المنفقة نتيجة لإمكانيات حدوث المطابقة الرديئة بين المنتجات أو الخدمات الفعلية و معايير تصميمها ،فتكاليف ضبط الجودة تشمل إذن التكاليف جميعها التي تنفقها المنشأة في جهودها لإنتاج منتجات مطابقة للمواصفات ومنع حدوث المشاكل في إنشاء وبعد عملية الإنتاج.

وتشمل تكاليف ضبط الجودة:

¹ - Brekke ,J . Franzen, H ,**Quality Costs ?Using Quality Costing to Promote Quality Improvement in Chinese Company** ,(Unpublished Master Dissertation)Lulea University ,Chicago ,2007

أ- تكاليف الوقاية (المنع) **Preventive Costs**: هي التكاليف المتعلقة بالأنشطة التي تقلل من أو تستبعد إنتاج سلعة معيبة أو تقديم خدمة أقل من المستوى القياسي ، ومن أكثر الطرق فعالية لخفض تكاليف الجودة مع المحافظة على الجودة العالية للمخرجات هي تحاشي حدوث مشاكل الجودة من البداية ، فقد وجدت الشركات إن تكلفة المنع (الوقاية) أقل تكلفة تصحيح العيوب بعد حدوثها.¹

ب- تكاليف التقييم **Appraisal Costs** : وهي كلف تقييم المنتج أو توفير الخدمة لتحديد فيما إذا كان هذا المنتج في حالته التامة أو غير التامة قادر على تلبية المتطلبات الموضوعية من قبل الزبون .وتعد أنشطة التقييم ضرورية في بيئة الجودة الضعيفة ،فهو يمكن أن تنشأ في أي مكان كتقويم وفحص المواد الأولية والإنتاج تحت التشغيل والإنتاج التام، من ناحية أخرى فكل التقييم هي كلف الفحص لضمان تلبية المواصفات.²

وغالبا ما تصنف أنشطة التقييم بأنها أنشطة لا تضيف قيمة، لأن الزبائن لا يدفعون مقابل الفحص ، وإنما يدفعون مقابل المنتج على الجودة ، ويعتقد خبراء الجودة أن أنشطة التقييم يمكن تفاديها عن طريق وضع تعزيزات أكثر في منع العيوب ، إذ تدافع إدارة الجودة الشاملة عن عملية مثالية بتقديم تصميم خال من العيوب.³

(2) **تكاليف الفشل في ضبط الجودة Costs of Quality Failure**: وتسمى أيضا تكاليف عدم المطابقة ويعرفها بأنها التكاليف التي تحدث بسبب المطابقة الرديئة بين المنتجات أو الخدمات و معايير تصميمها.

إن الفشل في ضبط الجودة يسبب أنشطة الفشل الداخلي والخارجي وبشكل عام تعدها المنظمات أنشطة لا تضيف قيمة ، ويرتبط هذا النوع من التكاليف بالمؤشرات الرئيسية التي يمكن أن تحصل في المستقبل نتيجة لإنخفاض المبيعات الناتج عن هذا الفشل.⁴

فهذه التكاليف تحصل عند فشل المنشأة في إنتاج منتج بالشكل الصحيح من المرة الأولى ، مما يخلق عدم تطابق هذا المنتج أو الخدمة التام مع متطلبات الزبون ، وتنقسم إلى قسمين :

أ. **تكاليف الفشل الداخلي Internal Failure Costs**: وهي التكاليف الناتجة عن الأنشطة المطلوبة لتصحيح العمليات والمنتجات أو الخدمات المعيبة التي جرى تحديدها قبل وصولها إلى الزبائن.

و أنشطة الفشل الداخلي أنشطة لا تضيف قيمة ويمكن أن تكون مكلفة جدا خاصة بخسارة وقت العملية فعلى الرغم من أن وقت العملية يمكن أن يكون الأكثر كلفة ، فهو الأكثر صعوبة في القياس لأنه يمكن أن يؤثر على المبيعات المستقبلية للمنشأة.

ب. **تكاليف الفشل الخارجي External Failure Costs**: يمكن أن تكون أنشطة الفشل الخارجي الأكثر كلفة بسبب تأثيرها على سمعة المنشأة ، كذلك فإن التكاليف المنفقة على هذه الأنشطة يمكن أن تكون ضخمة،

¹ - (جاريسون و نورين، 2000/966)

² -Sommers ,1997/424

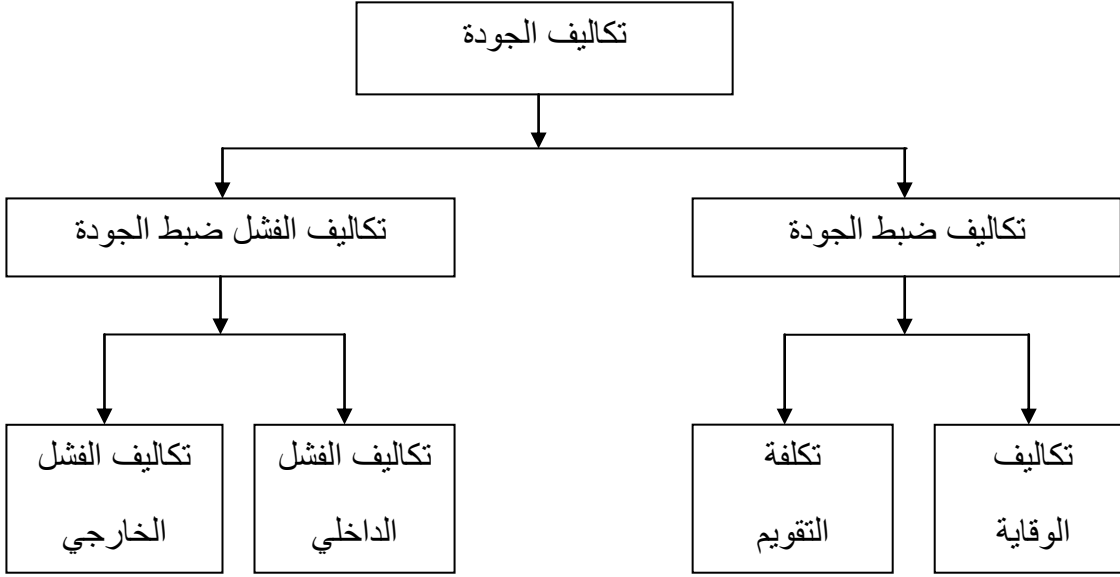
³ - .)al.et .Hilteon (Zero Defects,2003/267

⁴ - حيدر علي المسعودي ،مرجع سابق ذكره ، ص54

ويمكن أن تكون صغيرة مقارنة بالكلف الفرضية للمبيعات المستقبلية، والمدافعين عن إدارة الجودة الشاملة يرون بأن كل نشاط سيمنع الفشل الخارجي هو كلف فعالة، وهذه الحجة من الصعب فحصها لأن الكلف الفرضية عن المبيعات الضائعة يمكن أن تكون مرتفعة جدا لكنها في الوقت نفسه صعبة القياس بشكل موضوعي.¹

والشكل الموالي يبين أنواع تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة كمايلي:

الشكل رقم(1.1): أنواع تكاليف الجودة



المصدر: من إعداد الطلبة .

ثانيا: قياس تكاليف الجودة

إن قياس تكاليف الجودة وترجمتها في صورة مالية تفهما الأطراف المختلفة التي تهتم بدراسة الجودة، يعد أمرا ضروريا ويحقق العديد من المنافع منه.

❖ توفير بيانات كمية تقيد في تقييم مقترحات الإستثمار في مجال تحسين وتطوير الجودة.

تحفيز المسؤولين في المستويات الإدارية المختلفة على الدراسة والفحص لبرامج تحسين وتطوير الجودة.

- يرى Hilton: أن توفير احتياجات الزبون وتوقعاته في الحصول على منتج أو خدمة متميزة يمكن أن يكون ممكنا إذا كانت المنظمة قادرة على قياس الجودة، وقد صممت معظم نظم المحاسبة لتحقيق أهداف عدة، إلا أنه تصمم لتركيز على تكاليف الجودة المنظمة بشكل أساسي.

¹ - حيدر علي المسعودي، مرجع سبق ذكره، ص55

- يرى الحربي و الكحلوت: إن عملية قياس تكاليف الجودة تجري بموجب أنظمة المحاسبة وفق الخطوات الآتية:¹

- تشكيل فريق عمل مدرب لحساب تكاليف الجودة وتكاليف الأعمال اليومية، يجتمع هذا الفريق بحلقة عمل لشرح تكاليف الجودة، ويجري تقويم شامل لنفقات جودة التصنيع والخدمات ويحدد المسؤوليات.
- 1- تحديد تكاليف الجودة وتصنيفها، وتنظيم نموذج لتكاليف الجودة خاص بالمنظمة.
 - 2- عقد إجتماع مراجعة لفريق العمل تجرى بمقارنة نتائج تكاليف الجودة وتحليلها وتقديمها في تقارير واضحة تبين مناطق الخلل إصدار التحذيرات بشأنها.
 - 3- تكرار العملية ومقارنة النتائج.

ويرى HORENGREN: تحدد المنظمة تكاليف الجودة لمنتجاتها عن طريق تبني الخطوات الخمسة:

- الخطوة الأولى: تحديد المنتج المراد احتساب تكاليف جودته.
- الخطوة الثانية: تحديد تكاليف جودة المنتج المباشر.
- الخطوة الثالثة: إختيار أساس التوزيع لتخصيص تكاليف الجودة الغير مباشرة على المنتج.
- الخطوة الرابعة: احتساب التكاليف الغير مباشرة للجودة الموزعة على المنتج.
- الخطوة الخامسة: تحسب التكاليف الكلية للجودة ب جمع تكاليف الجودة المباشرة المخصصة للمنتج.

¹- حيدر علي المسعودي ، مرجع سبق ذكره ،ص99.

المبحث الثاني: مفهوم الربحية وعلاقتها بتكاليف الجودة

إن الغرض الأساسي لأي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها تجارية أو صناعية أو غيرها، تلعب دورا هاما في تعظيم ربحيتها والمحافظة على مكانتها في السوق مما يجعلها تعمل باستمرار وبأقل تكلفة ممكنة. وللتحدث عن الربحية موضوع هام، حيث من هذه الأخيرة تستطيع المؤسسة التحكم في قدرتها بالسيطرة على الأمور الإنتاجية و الإستغلال العقلاني ولكافة مواردها البشرية والمالية والمادية .

المطلب الأول: مفهوم الربحية وأهميتها

أولا : مفهوم الربحية Profitability:

الربحية هدف أساسي وأمر ضروري لبقاء المؤسسة واستمرارها وغاية يتطلع إليها المستثمرون ومؤشر يهتم به الدائنون عند تعاملهم معها، وهي أيضا أداة هامة لقياس كفاءة الإدارة في استخدام الموارد الموجودة بحوزتها لذا نجد أن جهدا كبيرا من الإدارة في المؤسسة يوجه بالدرجة الأولى نحو الإستخدام الأمثل للموارد المتاحة بهدف تحقيق أفضل عائد ممكن لأصحابها لا تقل قيمته عن العائد الممكن تحقيقه على الإستثمارات البديلة التي تتعرض لنفس الدرجة من المخاطر¹.

يعتبر مفهوم الربحية من المفاهيم الأكثر تعقدا وتشعبا نظرا لتعدد أوجهه، رغم أن التعاريف الخاصة بهذا المصطلح قد تبدو متفقة كما سنرى أدناه، إلا أن ذلك لا يعني أن هذه التعاريف لا تختلف في مضمونها أو محتواها، وقد تعزي حقيقة هذا الاختلاف بالدرجة الأولى، إلى إختلاف الآراء و وجهات النظر بين الباحثين والمستعملين لهذا المصطلح في إعطاء و تحديد مفهوم دقيق و واضح لها، ومن أهم هذه الآراء نذكر مايلي:

- يمكن تعريف الربحية بأنها: عبارة عن العلاقة بين الأرباح التي تحققها الشركات والإستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، والربحية تعبر هدفا للشركات و مقياسا للحكم على كفاءتها على مستوى الوحدة الكلية أو الوحدات الجزئية تقاس الربحية إما من خلال العلاقة بين الأرباح و المبيعات أو من خلال العلاقة بين الأرباح و الإستثمار الذي ساهم في تحقيقها، علما أن المقصود بالإستثمارات هو قيمة الموجودات أو حقوق الملكية².

- الربحية هي مفهوم واسع وله مجالات عديدة، وأن قياسها يعتبر مسألة دقيقة، وهذا القياس لا يكون ذات دلالة إلا إذا نسب إلى فترة مرجعية معينة، كما أنها مفهوم يطبق على كل عمل إقتصادي تستعمل فيه الإمكانيات المادية و البشرية و المالية ويعبر عنها بالعلاقة ما بين النتيجة و الإمكانيات المستعملة، وتعتبر القياس النقدي للفعالية³.

¹ - عبد الحلیم كراجة، علي ربابعة، ياسر السكران، موسى مطر، الإدارة و التحليل المالي: أسس، مفاهيم، تطبيقات، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص26.

² - مقيم صبري، محددات الربحية في البنوك التجارية، مجلة الحقيقية العدد 31، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2012، ص282.

³ - Pierre Conso, la gestion Financière de l'entreprise, Dunod ebtrise, 7^{eme} édition, 1985, P203.

ويركز هذا التعريف على أن الربحية تعتبر عن العلاقة ما بين النتيجة والإمكانات المستعملة لتحقيقها. - الربحية هي الكفاءة الذاتية للمؤسسة في إعادة الإنتاج المالي.¹ يعتبر هذا التعريف الربحية بمثابة مقياس لكفاءة المؤسسة في تسيير مواردها المالية. و مما سبق نستخلص أن الربحية هي الهدف الرئيسي الذي تعمل على تحقيقه جميع المؤسسات.

ثانياً: أهمية الربحية

يهدف تحليل الربحية إلى تحديد الموقف الربحي للمؤسسة بصفة كلية مع إمكانية التخطيط المستقبلي لها، ويمكن تطبيق هذا التحليل على كافة المؤسسات بغض النظر عن طبيعة نشاطها الإقتصادي وشكلها القانوني، ونجد أن هذا التحليل يفيد بالدرجة الأولى الجهاز المالي والإداري للمؤسسة فهو يعمل بمثابة الضوء الكاشف الذي يعكس فعالية الأداء مما يتيح فرصة إجراء مقارنة بين فترات معينة لإكتشاف معدلات النمو أو التراجع وكذا معرفة الموقف التنافسي للمؤسسة، إضافة إلى هذا يفيد الجهات المتعاملة معها من مقرضين، موردين... الخ

يهدف الإطار الخاص بتحليل الربحية إلى التأكد مامدى قدرة المؤسسة على تخفيض التكلفة التمويلية إلى أدنى حد ممكن، تحقيق معدلات مرتفعة على الأموال المستثمرة، تعظيم قيمة الربح القابل للتوزيع، تغطية الوظائف الإقتصادية للأرباح، رفع سعر الأسهم المتداولة في السوق، تعظيم قيمة المؤسسة.

ويتضمن أربعة مراحل متكاملة فيما بينها وهي: تحليل ربحية المبيعات، تحليل ربحية الأصول، تحليل ربحية رأس المال الممتلك، تحليل مقدرة الربحية على سداد الإلتزامات.

ثالثاً: مؤشرات قياس الربحية

لقياس الربحية يوجد العديد من المقاييس مثل العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، والعائد على الاستثمار، وغيرها ومن خلال هذه الدراسة سوف نعتمد على العائد على الأصول كمتغير تابع.

1- العائد على الأصول: Return of Assets

يعد مؤشر العائد على الأصول أو ما يسمى بمعدل العائد المحاسبي أو معدل العائد المحاسبي المستحق من أكثر المؤشرات التحليلية التي تستخدم في تقييم الأداء لدى شركات الأعمال والتي تهتم الملاك والإدارة والمستثمرين.²

ويمثل هذا المؤشر القدرة الربحية للدينار الواحد ومقدار العائد الذي يحصل عليه كل دينار تم استثماره في الشركة، ولذلك فإن ارتفاع القدرة الربحية للدينار الواحد يعني كفاءة العمليات التشغيلية والقرارات المالية المتخذة من قبل الإدارة المالية.

وهناك العديد من مزايا للعائد على الأصول منها:

¹ - A larbi,Analyse Financière de l'entreprise,et éléments de décisions court terme,mémoire de fin étude por obtenir la licence en finance,1983/1984,232.

² - عمر عيد الجعدي،مدى إختلاف العالقة لكل من ROA و ROE مع العوائد غير العادية للأسهم و تأثير العلاقة بنوع القطاع والحجم،مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية و الإدارية،عمان،2015،ص216.

- أ- سهولة عملية الحساب؛
- ب- تتماشى مع المفاهيم المحاسبية لقياس الدخل وعائد الاستثمار؛
- ج- تأخذ في الحسبان جميع التدفقات النقدية التي تحققها المنشأة، وتعتبر عن الربحية بشكل نسبة مئوية.
- رغم أهمية التحليل النسبي الذي يعتبر المحور الرئيسي في تقييم الأداء المالي إلا أن هذا الأسلوب لا يخلو من بعض العيوب والانتقادات منها:¹
- لا تعني نسب المالية شيئاً ما لم يتم مقارنتها بمعيار يستخدم لأغراض المقارنة والنسب مع المعيار لا تعني شيئاً لأنها قيم تاريخية؛
 - إن مجموعات النسب المالية لا بد أن تتكامل في منظومة واحدة لإعطاء صورة حقيقية عن منشأة الأعمال لأن الاعتماد على نسب معينة فقط قد يعطي نتائج مضللة؛
 - يتم استخراج الكثير من النسب المالية باستخدام الأرقام الواردة في الميزانية العمومية للشركة في لحظة زمنية محددة وهذا يجعل الحكم على أداء الشركات مرهوناً بهذه اللحظة الزمنية؛
 - إن اختلاف المعالجة المحاسبية لبعض عناصر الميزانية أو قائمة الدخل مثل معالجة الإهلاك والأرباح المحتجزة يؤدي إلى اختلاف نتائج النسب المالية وبالتالي اختلاف تقييم الأداء.
- بالإضافة إلى ما سبق وجهت بعض الانتقادات إلى مقياس ROA على الرغم من أهميته في قياس الأداء وكفاءة الإدارة من أهمها:²
- يعتمد مؤشر ROA على مفهوم صافي الأرباح وليس على مفهوم التدفقات النقدية الذي تهتم به الإدارة المالية عند تقييم المشروعات الاستثمارية وهذا قد يؤدي إلى قبول اقتراحات تسهم بدرجة أقل في تعظيم ثروة الملاك أو رفض اقتراحات قد تسهم في تعظيم ثروة الملاك؛
 - يتجاهل مؤشر ROA ومؤشرات النسب المالية عموماً القيمة الزمنية للنقود فليس منطقياً أن يتم النظر إلى قيمة الدينار الحالية بنفس القيمة في السنوات القادمة، وعلى العكس من ذلك فإن مؤشرات التدفق النقدي تراعي القيمة الزمنية للنقود؛
 - يفترض مؤشر ROA استخدام طريقة القسط الثابت في حساب الإهلاك بغض النظر عن طبيعة الاستثمارات المقترحة تنفيذها، كما أنها قد تعطي نتائج مضللة قد تؤثر في طبيعة القرار.
- ونتيجة لهذه العيوب في المقاييس التقليدية كان بدلاً من الاتجاه إلى مقاييس أكثر دقة وهي المقاييس الحديثة والتي تتمثل في مقياس القيمة الاقتصادية المضافة EVA والقيمة السوقية المضافة MVA والتي جاءت لمعالجة جوانب القصور في المؤشرات التقليدية لقياس وتقييم الأداء.³
- قياس العائد على الأصول: ¹(ROA)

¹ - الزبيدي، حمزة محمود، الإدارة المالية المتقدمة، مؤسسة الوراق، عمان، 2009، ص 144.

² - آل رقيب، دريد كامل، مقدمة في الإدارة المالية المتقدمة، دار المسيرة، عمان، 2007، ص 165.

³ - عمر عيد الجعدي، مرجع سبق ذكره، ص. ص 217.218.

يعتبر مؤشر العائد على الأصول (ROA) أو ما يسمى بالقابلية الإيرادية Earning Power من أكثر المؤشرات التحليلية المستخدمة في قياس الأداء لدى شركات الأعمال وعليه والتي تهم كلا من الإدارة والملاك والمستثمرين، وهو إطار تلجأ إليه الشركات لكونه يمثل مزيجا لكل مقومات الربحية (الإيرادات والتكاليف و الإستثمار).

ويعبر هذا المؤشر عن ربحية الدينار الواحد المستثمر داخل شركة الأعمال وعليه فإن ارتفاعه قياسا بالمعيار التاريخي أو الصناعي يعني كفاءة السياسات التشغيلية المختلفة في شركة الأعمال، بالإضافة إلى كفاءة القرارات المالية التي اتخذتها الإدارة المالية.

وذكر أبو نصار، بأن الشركات تختلف في تعريفها لمفهوم الدخل والاستثمار، فبعض الشركات تستخدم الدخل التشغيلي في حين تستخدم الأخرى صافي الدخل، كما أن البعض يستخدم إجمالي الموجودات عند الاستثمار والبعض الآخر يستخدم إجمال الموجودات مطروحا منه المطلوبات المتداولة وهذه الطريقة تسمى طريقة "دوبونت" في تحليل الربح، وبين ROA² بعد أحد المقاييس الأساسية للربح، ويعبر عن العلاقة بين الأرباح وحجم الأموال المتاحة للإدارة، إذ يقيس القدرة على تحقيق الأرباح من الأموال المتاحة للإدارة بغض النظر عن طرق تمويلها ويحسب على النحو التالي:³

النتيجة الصافية السنوية

$$\frac{\text{العائد على الأصول}}{\text{إجمالي الأصول}} =$$

1. العائد على حقوق الملكية: Return on Equite

ويقاس هذا المؤشر معدل العائد المحقق عن استثمار أموال المالكين، وأن ارتفاع معدل العائد على حق الملكية هو دليل لأداء الإدارة الكفؤ، ويمكن أن يكون ارتفاعه دليلا للمخاطرة العالية الناجمة عن زيادة الرافعة المالية، بينما يشير انخفاضه إلى تمويل متحفظ من القروض ويحسب بالصيغة الآتية:⁴

صافي الدخل

$$\frac{\text{معدل العائد على حق الملكية}}{\text{حقوق الملكية}} =$$

ويقصد بصافي الربح بعد الضريبة هو الربح المتحقق من عمليات المؤسسة أو أية مصادر أخرى بعد طرح الضرائب.

¹ - أبو نصار محمد، محاسبة الإدارة المتقدمة، مطبعة الجامعة الأردنية، عمان، 2001، ص 101.

² - الشيخ عماد، دراسة أسعار الأسهم، المجلة العربية للعلوم الإدارية، 2012، ص.ص 207-238.

³ - تهتان مراد، شروقي زين الدين، العوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية، المجلة الجزائرية للإقتصاد والمالية، جامعة المدية، العدد 01-أفريل 2014، ص 34.

⁴ - أيمن علي سليمان سليمان، أثر الحصة السوقية على ربحية الشركات المساهمة العامة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن ، 2017 ، ص 20.

أم المقصود بحقوق الملكية هي رأس المال المدفوع مضافا إليه الاحتياطات المختلفة والأرباح غير الموزعة مطروحا منها جميع الديون قصيرة الأجل، كما يطرح منها أية موجودات غير ملموسة إذا تحدثنا عن صافي حقوق المالكين الملموسة.

و يستخدم هذا المقياس لمعرفة كفاءة إدارة المؤسسة في إدارة جانبي الميزانية أو مهارة استخدام الموجودات لتحقيق المبيعات (كفاءة التشغيل) وكذلك المالية لتحقيق أفضل عائد ممكن لأصحاب المؤسسة.¹

2. هامش الربح التشغيلي: ² (Operating Profit Margin)

الربح التشغيلي هو مؤشر آخر لقياس الربحية الناتجة فقط عن النشاط الرئيسي للمنشأة، وهذا المعدل يعكس العلاقة بين الربح التشغيلي والمبيعات، ويظهر العائد من النشاط الأساسي قبل المصاريف غير التشغيلية والإيرادات والضرائب، ويشير قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح من أعمالها الأساسية.

الربح التشغيلي

هامش الربح التشغيلي =

100 ×

المبيعات

3. هامش صافي الربح : (Net Profit Margin)

تمثل العلاقة بين الربح والمبيعات، إن حساب هذه النسبة يمكن أن يعدل استنادا إلى حاجة المحلل مثل استبدال صافي الربح بالعائد قبل تكاليف الفائدة والضرائب، ويجب على المحلل أن يبحث عن أي دخل، مصاريف أو ربح، خسارة غير عادية أو غير متكرر فيما يتعلق مباشرة بالنشاط الأساسي للشركة، ويجب أن تستنتج هذه البنود عند قياس فاعلية الشركة.

صافي الربح

هامش صافي الربح =

100 ×

المبيعات

4. هامش الربح الإجمالي: (Gross Profit Margin)

هو أحد النسب الأكثر أهمية لقياس ربحية الشركة، ويحسب هامش الربح من خلال طرح تكلفة المبيعات من صافي المبيعات، وهذا المعدل يعكس العلاقة بين إجمالي المبيعات وتكلفة المبيعات، وهامش إجمالي الربح الناتج يقسم على المبيعات للوصول إلى نسبة هامش إجمالي الربح وهذه النسبة تشير إلى الهامش المتوفر لامتصاص تكاليف البيع والإدارة وغيرها من المصاريف والخسائر للوصول إلى صافي الربح.

¹ - سليمان شلال، علي البقوم، سالم العون، العوامل المحددة للهيكلة المالي في شركات الأعمال حالة تطبيقية في الشركات المساهمة العامة الأردنية في سوق عمان المالي، للفترة (1997-2001)، المنارة، المجلد 14 العدد 01، 2008، ص 62.

² - أيمن علي سليمان سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 20.21.

100 ×

المبيعات

5. العائد على رأس المال العامل:¹ (Return On Working Capital)

يقيس القدرة على التحكم بفعالية وكفاءة الأصول المتداولة بطريقة توفر للشركة أقصى عائد على أصولها، وتقليل المدفوعات عن التزاماتها، ويمثل رأس المال العامل الفرق بين الأصول المتداولة والالتزامات قصيرة الأجل، فيما يمكن حساب العائد على رأس المال العامل بالمعادلة التالية:

$$\frac{\text{صافي الدخل}}{\text{رأس المال العامل}} = \text{العائد على رأس المال العامل}$$

6. العائد على الاستثمار:²

يمكن تعريفه على أنه سعر الفائدة الذي يساوي بين القيمة الحالية للتدفقات النقدية التي يدرها المشروع وبين التكاليف التي يتطلبها المشروع المقترح، وهو يقيس قدرة المشروع على تحقيق العائد لمعرفة الربح ويلقى اهتماما من قبل القائمين على إدارة المشروع لمعرفة مدى نجاح وكفاءة الإنجاز على ضوء المنافسة الحادة للمشاريع الأخرى.

وعند حساب معدل العائد يمكن أن يكون ذلك على أساس التدفقات النقدية قبل الضرائب وبعدها، وكذلك يمكن أن تتضمن هذه التدفقات مخصصات الاندثار أو بدونها، والشائع أخذ التدفقات الجارية قبل خصم الضرائب ولكن بإستبعاد مخصصات الاندثار، ويجري حساب العائد على الإستثمار وفق المعادلة التالية :

$$\frac{\text{صافي الربح}}{\text{الاستثمارات}} = \text{العائد على الاستثمار}$$

حيث أن: الاستثمارات أو رأس المال المستثمر = رأس المال الثابت + رأس المال المتداول.

صافي الربح / المبيعات = نسبة الربح بالقياس إلى المبيعات.

المبيعات / الاستثمارات = معدل دوران رأس المال.

المطلب الثاني: العلاقة بين تكاليف الجودة و الربحية

أنواع الأداء الإستراتيجي:

¹ - أيمن علي سليمان سليمان، مرجع سبق ذكره، ص22.

² - عبد اللطيف مصيطفي وعبد القادر مراد، أثر إستراتيجية البحث و التطوير على ربحية المؤسسة الإقتصادية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة غرداية و جامعة الجلفة، العدد04، 2013، ص.ص 35.36.

1. الأداء المالي:

إن مفهوم الأداء المالي هو المفهوم الضيق لأداء الأعمال من خلال إهتمامه بتحقيق المخرجات من الأهداف المالية، ويقاس بالمؤشرات المالية، كما أنه يمثل وضع المؤسسة المالي، ووصف الأساليب التي تم استخدامها في هذا الموضوع من خلال وصف دراسة مجموعة من المتغيرات مثل: الإيرادات أو المبيعات، الموجودات، المطلوبات، وصافي الدخل.¹

كما أن الأداء المالي يعد الأداة الداعمة لجميع أنشطة الشركة المختلفة، لذلك يمكن القول بأن الأداء المالي هو: "تعبير عن أداء المنظمة من خلال تحقيق عدد من الأهداف المالية المتمثلة في الربحية وتحقيق معدلات نمو مرتفعة وتحسين القيمة الاقتصادية المتمثلة في العوائد المتحققة بعد طرح تكلفة رأس المال من الأرباح بعد الضرائب". بالإضافة إلى ذلك مواجهة المخاطر المالية الناجمة عن استخدام الديون وأموال الغير في تمويل استخدامات المنظمة.²

ويمكن تحديد أهم مؤشرات الأداء المالي فيما يلي:³

- **المقاييس المتعلقة بالإنتاج:** التي تمكن من تقييم مخرجات المؤسسة من سلع وخدمات مثل: تخفيض تكلفة المنتج، احترام مواصفات الجودة، الوفاء بمواعيد التسليم، وكفاءة وسائل الإنتاج.
- **المقاييس المتعلقة بالربحية (نقطة التعادل):** وهي النقطة التي تتساوى فيها التكاليف الكلية مع العائد على المبيعات أو يكون حجم المبيعات مساويا لحجم مبيعات التعامل، وعندما يزيد حجم المبيعات على حجم التعادل فإن الفرق يسمى ربح المردودية، وهو مؤشر على زيادة مستوى الأداء، وتفيد نقطة التعادل في تتبع أثر زيادة حجم المبيعات على قيمة الربح والخسارة. وكذلك مراقبة تأثير زيادة أو نقص التكاليف المتغيرة أو الثابتة على الربح.
- **معدل العائد على الإستثمار (ROI):** ويمثل نسبة صافي الربح إلى قيمة رأس مال المستثمر، وهو من أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء، وقياس مدى نجاح القرارات الإستثمارية.
- **العائد على حقوق الملكية:** تقيس هذه النسبة معدل ربحية المؤسسة في استثمار أموالها الخاصة.

¹ - فيروز تمجدين، أثر إدارة المعرفة على الأداء الإستراتيجي: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة، دراسة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014، ص48.

² - الحديثي، سري كريم، دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2010، ص34.

³ - قريشي، محمد الصغير، عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، 23-22 نوفمبر 2011، ص115.

2. الأداء التشغيلي:

يعد الأداء التشغيلي المفهوم الواسع للأداء من خلال اهتمامه بأداء العمليات التشغيلية و التمويلية كما أن الأداء التشغيلي يقود و يوجه الأداء المالي، ويتوجب النظر إلى الأداء التشغيلي من خلال تناوله ثلاثة أبعاد أساسية هي: الإنتاجية، الربحية، و الكفاءة.¹

أ. الإنتاجية : هي النسبة بين المخرجات إلى مدخلات العملية.

ومن أهم مؤشرات الإنتاجية:

- إنتاجية العمل: هي معدل المخرجات للعامل لكل ساعة عمل وتمثل المحدد الأساسي للأجور.
- إنتاجية رأس المال: يمثل رأس المال أحد عناصر المدخلات إلى جانب الآلات والمعدات والمواد الأولية والعمل والتنظيم.

ب. الربحية: هي عبارة عن العلاقة التي حققتها المنظمة بالنسبة لرأس المال المستثمر أو أي نشاط آخر.

ت. الكفاءة: وتعني استخدام أقل ما يمكن من المواد للوصول إلى حجم الإنتاج المطلوب من المخرجات.

3. الأداء التنافسي

يعكس الأداء التنافسي رغبة المنظمة في النمو و البقاء وبناء الموقع التنافسي الرائد في الأسواق، إذا كان الأداء المالي و التشغيلي يمثلان المنظور الداخلي قصير الأجل للأداء الإستراتيجي، فإن الأداء التنافسي يمثل المنظور الإستراتيجي أو منظور السوق.²

وقد حدد Whelen عدة مجالات لتقييم الأداء التنافسي من أهمها:³

- الربحية: وتشمل نسب الربحية التي يمكن معرفتها من خلال العائد على الموجودات، الإستثمار، المبيعات، وحقوق المساهمين.

- المركز السوقي: وهي تمثل الحصة السوقية التي غالباً ما يتم مقارنتها بأقوى المنافسين.

- الإنتاجية: وهي تمثل العلاقة ما بين المدخلات والمخرجات، وهي تدل على الإستخدام الأمثل للموارد.

- المنتجات: وذلك من خلال تقويم التكاليف والجودة والمركز السوقي لكل منتج من المنتجات الحالية والمخطط لها مستقبلاً.

¹ - عبد اوي، نوال، أثر تحليل القوى التنافسية لبورتر على الأداء الإستراتيجي للمنظمة:دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب أوماش،دراسة ماجستير غير منشورة، الجزائر،جامعة محمد خضير بسكرة، 2013،ص50.

² - الصفو، رياض، عناصر إستراتيجية العمليات و أثرها في بعض مجالات الأداء-دراسة إستطلاعية لآراء المدراء في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في النوي، رسالة ماجستير غير منشورة،كلية الإدارة و الإقتصاد، العراق، جامعة الموصل، 2009،ص68.

³ - السنور، عبد الحكيم،الأداء التنافسي لشركات صناعة الأردنية في ظل الإفتتاح الإقتصادي،رسالة دكتوراه غير منشورة،سوريا،جامعة تشرين اللاذقية،2009،ص47.

- تنمية اتجاهات الأداء والعاملين و قياس اتجاهاتهم بشكل مباشر و غير مباشر وذلك لتقييم الأسلوب الذي تتبعه المؤسسة.

ومن أهم المقاييس المستخدمة في قياس الأداء التنافسي: ¹

أ. العائد على الأصول: يتم حسابه من خلال قسمة صافي الأرباح على قيمة الموجودات و مقارنة النتيجة مع المؤسسات المنافسة.

ب. تدقيق ملاحظات المستفيدين: وهم يتأثرون بمدى تحقيق المؤسسة لأهدافها.

ت. القيمة السوقية المضافة: عبارة عن الفرق بين القيمة السوقية و رأس المال المستثمر من قبل المساهمين.

نتائج قياس و تحليل تكاليف الجودة و الأداء المالي (علاقة متبادلة):

إن قياس و تحليل تكاليف الجودة يعتبر من النتائج الإيجابية إذ يؤدي إلى خفض التكلفة، وتحسين الجودة و الإنتاجية، ورضا الزبائن، وهي إما متفرقة أو مجتمعة تمنح الشركة ميزة تنافسية وفي موقع السوق تساهم هذه الميزة في زيادة حصة الشركة في السوق و زيادة مبيعاتها فضلا عن السمعة و ثقة الزبائن و كليهما يمثلان نتائج استثمار إيجابية للمدى البعيد مؤكدة العلاقة الإيجابية بين جودة المنتجات التي تنتجها الشركة و الأداء المالي وكما يأتي: ¹

أولاً: تخفيض تكاليف الجودة وأثرها في تحسين الأداء المالي:

ففي هذا المجال يؤكد (Slack) من أن الجودة العالية يترتب عليها ارتفاع الإنتاجية و انخفاض في التكاليف، ومن العناصر التي يستهدفها انخفاض تكاليف الجودة عديدة مثل: (إعادة العمل، الشكاوي والضمان، الفحص و الإختبار) وان المجالات التي تؤثر فيها هذا التخفيض هو ارتفاع الإنتاجية، أسعار تنافسية منخفضة، ارتفاع في حجم المبيعات، صورة جيدة للشركة، وهذا يعني بالضرورة انعكاس على الإيرادات وهذه تزيد الربحية وبالتالي تؤثر على الأداء المالي. ²

ثانياً: تحسين الجودة و أثرها في تحسين الأداء المالي:

يشير (Hazer And Ronder) : أن التحسين في الجودة يساعد الشركات على تخفيض تكاليفها وزيادة الحصة السوقية، وهذا يعني زيادة مبيعاتها و بأسعار مناسبة، مقارنة بالمنافين و ما يترتب على ذلك من زيادة في الإنتاجية و بالتالي تحسين ربحية الشركة.

و يرى (Milera) ² : أن إحدى النتائج المهمة لتحسين الجودة هي تخفيض كمية مردودات المبيعات وما يرتبط بتلك المردودات من تخفيض التكاليف وينعكس ذلك على تحسين في الإنتاجية من خلال زيادة نسبة المخرجات

¹ - السنور، عبد الحكيم، الأداء التنافسي لشركات صناعة الأردنية في ظل الإفتتاح الإقتصادي، رسالة دكتوراه غير منشورة، سوريا، جامعة تشرين اللاذقية، 2009، ص 46.

² - نقاز نوال، مرجع سابق ذكره، ص 66، 67.

العالية الجودة و يؤدي ذلك إلى زيادة في الحصة السوقية وهذه تزيد من إيرادات الشركة التي سوف يظهر أثرها على التحسين في مقاييس الأداء المالي.¹

- رضا الزبائن و أثره في تحسين الأداء المالي:

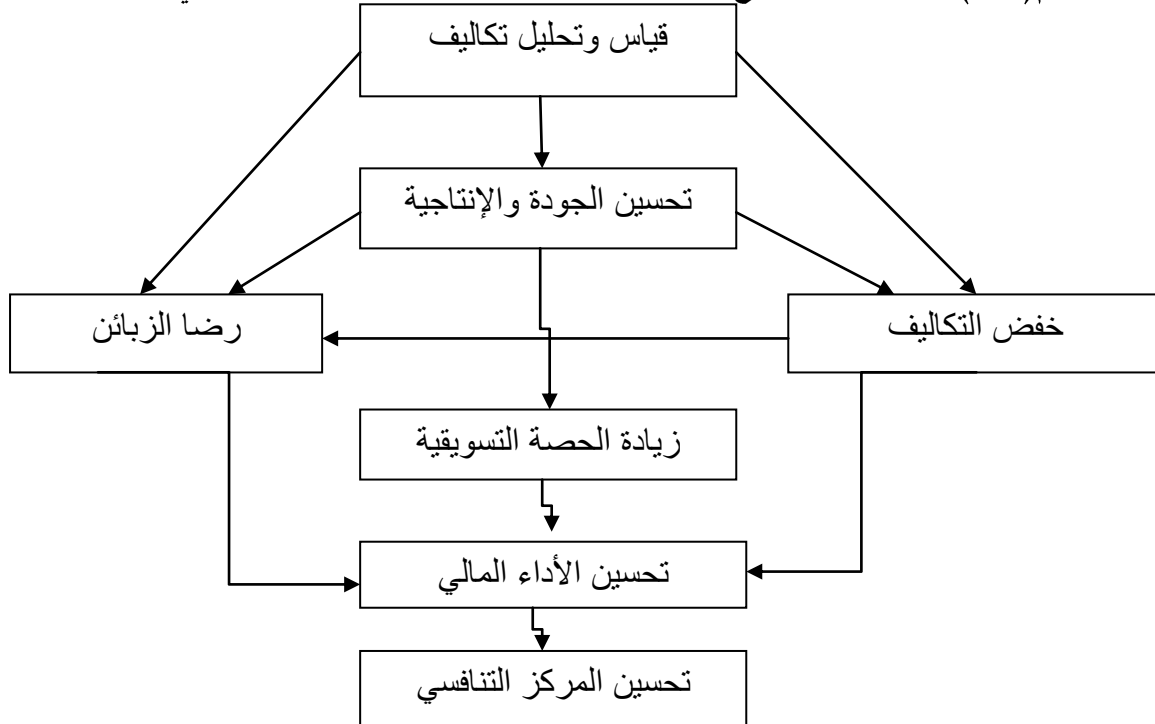
تشير الدراسات إلى المدى العشرين سنة الماضية إلى أن طلب الزبائن على جودة المنتجات والخدمات غير الطرق التي تقوم بها الشركة بأعمالها، فقد أدركت إدارة الشركات أن تحسين الجودة يلبي احتياجات و رغبات الزبائن.²

يشير (العزاوي): من أن العلاقة وثيقة بين الجودة و تحسين الجودة و المركز التنافسي على رضا الزبائن و الربحية الذي يمكن توضيحه من خلال:¹

- يؤدي تحسين الجودة إلى تحسين كفاءة استغلال الموارد و تحسين كفاءة العملية الإنتاجية.
- يؤدي تحسين الجودة إلى زيادة رضا الزبائن و زيادة الحصة السوقية الذي بدوره يؤدي إلى زيادة العائد.

الشكل الموالي يوضح العلاقة بين نتائج و قياس و تحليل تكاليف الجودة و الأداء المالي.

الشكل رقم(2.1): العلاقة بين نتائج و قياس و تحليل تكاليف الجودة و الأداء المالي



المصدر: حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجية، دار اليازوري العلمية، عمان ،

2010، ص288.

¹ - خالد محمد بني حمدان، وائل محمد إدريس، الإستراتيجية و التخطيط الإستراتيجي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة العربية، 2009، ص238.

² - منير شاكر محمود وآخرون، التحليل المالي مدخل صناعة القرارات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص197.

على هذا الأساس فإن تكاليف قياس الجودة و تحليلها يفترض أن يشكل أهمية مركزية كقاعدة عامة،وهنا تشكل الجودة العامل الأكثر أهمية في تحقيق قدرة مالية ناجحة للشركة و خاصة إذا ما رافق ذلك مقاييس مالية متعددة تؤثر على القدرة المالية الناجحة و فترات الإرتفاع و الإنخفاض فيها، تمكن الشركة من القدرة على التنبؤ بعيد المدى في المجال المالي.

ثالثاً: علاقة تكاليف الجودة بالأداء المالي

يمكن بيان أهمية تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي من خلال ازدياد اهتمام الشركات بالجودة والذي ساهم في تعزيز سمعتها لدى العملاء ومكانتها السوقية التي تمكنها من البقاء و الإستمرار في سوق المنافسة المحلي والعالمي، إذ تعتبر الجودة أحد الإتجاهات المحاسبية الحديثة و مؤشر من المؤشرات الرئيسية لتحسين الأداء المالي لشركات الذي ينعكس على مستويات الربحية و مدى قدرة الشركة في مواجهة الظروف الطارئة.¹

وتعمل الجودة على تحسين الأداء المالي ويمكن توضيح ذلك من خلال علاقة الجودة بتكاليف المنتج أو الخدمة المقدمة،فإن الإهتمام بالجودة يجب أن يرافقه اهتمام مماثل في قياس تكاليفها،الأمر الذي يحتم على الإدارة قياس تكاليف الجودة و الإفصاح عنها ليساعدها بمعرفة تكاليف الجودة الرديئة وغير الضرورية، كما أن قياس تكاليف الجودة تساعد الإدارة على معرفة الأماكن التي تتطلب تدابير وقائية، وأيضاً قيام إدارات الشركات بفصل تكاليف الجودة عن إجمالي التكاليف يساعدها في إعداد موازنة لتلك التكاليف و إظهارها بشكل منفصل في القوائم المالية بهدف ممارسة الإدارة لرقابة أكبر و أفضل على العمليات الجودة وبهدف تقييم الأداء،وبالتالي توزيع تكاليف الجودة نحو أنشطة الوقاية والتقييم والتي بدورها تخفض تكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي مما يحسن من سمعتها و أدائها المالي.²

¹- حليحل جلييلة، وسليمان مهند، أثر قياس تكاليف الجودة في زيادة الأرباح و تحقيق الميزة التنافسية،مجلة

دنانير،المجلد1،العدد8، 2016،ص.ص 553-580.

²- الرواد أنس،أثر قياس تكاليف الجودة و الإفصاح عنها في القوائم المالية،رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة الشرق الأوسط،عمان الأردن،2015.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

- دراسة البطانية لما محمد(2012):¹ رسالة ماجستير بعنوان "محددات الربحية في الشركات الصناعية والخدمية المدرجة في بورصة عمان " هدفت هذه الدراسة لإستقصاء المحددات الرئيسية لربحية الشركات الصناعية و الخدمية المدرجة في بورصة عمان للفترة 2000-2009، مقاسا بالعائد على الأصول و العائد على حقوق الملكية، حيث تكونت عينة الدراسة من 92 شركة بلغت منها الشركات الصناعية 57 شركة حيث بلغت الشركات الخدمية 35 شركة. لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام العديد من الأساليب مثل أسلوب تحليل بيانات السلاسل الزمنية المقطعية (Panel Data) لتقدير معادلة الإنحدار بإستخدام أسلوب الأثر الثابت (Fixed Effect Model) والأثر العشوائي (Random Effect Model) حيث أشارت النتائج عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الحجم و الأصول الملموسة و الإنتاجية من و الربحية من جهة أخرى، و أشارت النتائج أيضا إلى أن مخاطر الأعمال، نسبة المديونية و العمر تؤثر سلبيا على الربحية بعلاقة ذات دلالة إحصائية.

- دراسة مقيح صبري(2012):² مجلة الحقيقية بعنوان "محددات الربحية في البنوك التجارية " هدفت هذه الدراسة إلى تقسيم المحددات إلى محددات داخلية وأخرى خارجية، حيث اعتمدت قدرة البنوك في الوصول إلى تحقيق الربح و تعظيم الربحية على مدى تحديد تلك المحددات، وكذا قدرتها على وضع آليات و سياسات معينة بغرض التحكم بتلك المحددات. كما بينت هذه الدراسة أهم مؤشرات قياس الربحية في البنوك التجارية حسب نموذجين هما: معدل العائد على الأصول (ROA)، ومعدل العائد على حقوق الملكية (ROE) مع إجراء دراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR الجزائري للفترة 2006-2009 من خلال نموذج تحليل الإنحدار والإرتباط الخطي البسيط لتحديد أثر المحددات كمتغيرات مستقلة على ربحية البنوك التجارية كمتغير تابع، أشارت النتائج إلى أن مؤشرات ROA و ROE كان فيه النمو بصفة متزايدة و بشكل مستمر خلال فترة الدراسة مما يعني أن إدارة و تسيير العمليات البنكية كانت موفقة إلى حد كبير و تتمتع بدرجة مقبولة من الكفاءة.

- دراسة جميل حسن النجار(2013):³ بعنوان "مدى تأثير الرفع المالي على الأداء المالي للشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين" هدفت هذه الدراسة إلى إختبار أثر الرفع المالي على الأداء المالي وفقا لمقاييس الأداء المحاسبية التقليدية العائد على الأصول (ROA) و العائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على

¹ البطانية لما محمد، رسالة ماجستير بعنوان، محددات الربحية في الشركات الصناعية، عمان، 2012.

² مقيح صبري، محددات الربحية في البنوك التجارية، مجلة الحقيقة العدد 31، جامعة 20 أوت 1995، سكيكدة، 2012، ص

³ جميل حسن النجار، مدى تأثير الرفع المالي على الأداء المالي، مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد 15، العدد 1، فلسطين،

المبيعات (ROS)، و نمو المبيعات والقيمة السوقية للشركة التي تم احتسابها وفقاً لنموذج "s q Tobin، ويمتد هذا الأثر لعدة سنوات لاحقة.

- دراسة تهتان مراد و شروقي زين الدين(2014):¹ بعنوان "العوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية" هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر العوامل الداخلية(السيولة،القروض،المديونية،حقوق الملكية،حجم البنوك ، مصاريف الإستغلال العامة) على ربحية البنوك التجارية العاملة في الجزائر مقاسة بمعدل العائد على إجمالي الموجودات(ROA)، ولتحقيق ذلك تم تطبيق نماذج(Panel Data) على عينة مكونة من خمسة بنوك تجارية عاملة في الجزائر خلال الفترة(2005-2011)، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- تعتبر البنوك التجارية الخاصة أكثر كفاءة في تحقيق الأرباح مقارنة بالبنوك العمومية.
 - لا توجد علاقة ارتباط معنوية إحصائياً بين نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول، حجم البنك(إجمالي الأصول) و معدل العائد على إجمالي الموجودات(ROA).
- دراسة مصطفى عبد الله القضاة(2015):² بعنوان "أثر النسب المالية على الأداء المالي للشركات المساهمات العامة الصناعية المدرجة في بورصة عمان المالي"، هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر النسب المالية على الأداء المالي للشركات المساهمات العامة الصناعية الأردنية للفترة(2011-2015) مقاساً بالعائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، والعائد على القيمة السوقية، والعائد على المبيعات. تم استخدام البرنامج الإحصائي(E-VIEWS) للبيانات المقطعية، وتكونت عينة الدراسة من(65)شركة، منها(17)شركة مدرجة في السوق الأول و(48)شركة مدرجة في السوق الثاني. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر معنوي إيجابي للمتغيرات المستقلة مجتمعة على الأداء المالي للشركة، و وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الأداء المالي والمتغير المستقل المستثمر المؤسسي.

المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

- دراسة(Magoro،2009)³ بعنوان:

"A study of the relationship between market share and profitability in listed South African retail companies"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت هناك علاقة قوية بين الحصة السوقية (ممثلة بالنسبة المئوية التي تملكها الشركات في السوق) والربحية (ممثلة بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية والعائد على

¹- تهتان مراد، شروقي زين الدين،العوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية، المجلة الجزائرية للإقتصاد و المالية العدد 01، جامعة المدينة، 2005-2011، أبريل 2014.

²- مصطفى عبد الله أحمد القضاة، العوامل المؤثرة على الأداء المالي في الشركات المساهمة الصناعية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية، الأردن، 2015.

³ - Magoro ,A study of the relationship between market share and profitability in listed South Afican retail companies ,2009 .

رأس المال المستخدم)، وقد أجريت الدراسة الكمية من خلال اختبار الفرضيات، وتمثل مجتمع الدراسة في هذا البحث من المنظمات التي تعمل في قطاعات التجزئة التي تم إدراجها أو المدرجة في بورصة جوهانسبرج للأوراق المالية (JES) للفترة (2004-2008)، وكان حجم العينة 8 شركات، وقد تم استخدام البيانات الثانوية في هذه الدراسة من خلال الرجوع إلى معلومات السوق و التقارير المالية السنوية للشركات عينة الدراسة، وأظهرت النتائج الرئيسية للبحث أنه توجد علاقة بين حصة الشركات في السوق وربحيته، و أوصت الدراسة بضرورة إجراء كمية أكثر عبر صناعات أخرى غير مشمولة فيها.

دراسة: ¹ (Flamin ,V ,Mcdonald ,c. and Liliana Schummacher, 2009)

بعنوان: "محددات الربحية في البنك التجاري في إفريقيا جنوب الصحراء الكبرى". هدفت هذه الدراسة إلى تحديد محددات الربحية في البنوك التجارية في إفريقيا، واستخدمت هذه الدراسة عينة من 389 بنك في 41 بلدا إفريقيا جنوب الصحراء الكبرى لدراسة العوامل المحددة لربحية البنك التجاري، وتنوع النشاط و الملكية الخاصة. وتتأثر عائدات البنك من قبل متغيرات الإقتصاد الكلي، مما يدل على أن سياسات الإقتصاد الكلي التي تشجع على انخفاض معدلات التضخم و استقرار نمو الناتج يدفعه إلى التوسع في الإئتمان . كما أشارت النتائج إلى اعتدال مستمر في الربحية، وأن من معدل العائد على الأصول إلى رأس المال تحدث مع فارق كبير، مما يعني أنه لا يتم الإحتفاظ بها كعوائد عالية على الفور فتشكل زيادات رأس المال.

دراسة: ² (Gul ,S,Irshad ,F,Zaman) 2011

بعنوان: العوامل المؤثرة في ربحية البنوك التجارية في باكستان الغرض من هذا البحث هو دراسة تأثير العلاقة المحددة بين المصارف و خصائص الإقتصاد الكلي على ربحية البنوك، بإستخدام بيانات من أعلى 15 بنك تجاري باكستاني خلال الفترة 2005-2009، وتستخدم هذه الدراسة للتحقق في تأثير الموجودات و القروض والأسهم و الودائع، والنمو الإقتصادي و التضخم و السوق و رأس المال الموظفة، وصافي الفوائد، و الهامش على حدة.

وجدت النتائج التجريبية أن هناك أدلة قوية على التأثير القوي لكل من العوامل الداخلية و الخارجية في الربحية. كما تعد نتائج هذه الدراسة ذات قيمة لكل من الأكاديميين و صانعي السياسات.

¹ - Flamin.V .Mcdonal .c.and Liliana Schummacher , 2009، محددات الربحية في البنك التجاري في إفريقيا جنوب الصحراء الكبرى،

² - Gul ,S,Irshad,F ,Zaman, 2011، بعنوان: العوامل المؤثرة في ربحية البنوك التجارية في باكستان،

الجدول رقم (1. 1): لعرض الدراسات السابقة.

| الإسم | عنوان الدراسة | متغيرات الدراسة | هدف الدراسة | أهم نتائج الدراسة |
|-------------------------|--|---|--|---|
| البطينة لما محمد (2012) | محددات الربحية في الشركات الصناعية و الخدمية المدرجة في بورصة عمان | (الحجم، الأصول الملموسة، الإنتاجية) (العائد على الأصول) | إستقصاء المحددات الرئيسية لربحية الشركات الصناعية والخدمية المدرجة في بورصة عمان للفترة | أشارت النتائج عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الحجم و الأصول الملموسة و الإنتاجية من جهة والربحية من جهة أخرى، وأشارت النتائج أيضا إلى أن مخاطر الأعمال، نسبة المديونية و العمر تؤثر سلبا على الربحية بعلاقة ذات دلالة إحصائية. |
| دراسة مقيمح صبري (2012) | محددات الربحية في البنوك التجارية | - العائد على الأصول - العائد على حقوق الملكية - نسبة السيولة نقدية - نسبة الأصول الثابتة إلى حقوق الملكية - إجمالي حقوق الملكية - مجموع التسهيلات الإئتمانية - إجمالي الأصول الثابتة - إجمالي الأصول | تقسيم المحددات إلى محددات داخلية و أخرى خارجية، حيث اعتمدت قدرة البنوك في الوصول إلى تحقيق الربح وتعظيم الربحية على مدى تحديد تلك المحددات | أشارت النتائج إلى أن مؤشرات ROA و ROE كان فيه النمو بصفة متزايدة وبشكل مستمر خلال فترة الدراسة مما يعني أن إدارة وتسيير العمليات البنكية كانت موفقة إلى حد كبير وتتمتع بدرجة مقبولة من الكفاءة |
| جميل حسن النجار (2013) | مدى تأثير الرفع المالي على الأداء المالي للشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين | - العائد على الأصول - العائد على حقوق الملكية - العائد على المبيعات - الرفع المالي | إختبار أثر الرفع المالي على الأداء المالي وفقا لمقاييس الأداء المحاسبية التقليدية | توصلت الدراسة إلى وجود أثر سلبي للرفع المالي على مقاييس الأداء المحاسبية، وأن هذا الأثر يمتد لعدة سنوات لاحقة وأن هناك أثرا سلبيا للرفع المالي على القيمة السوقية للشركة |
| دراسة تهتان مراد وشروفي | العوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية | (السيولة، القروض، المديونية، حقوق الملكية، حجم البنوك، مصاريف الإستغلال العامة) | هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر العوامل الداخلية على | - تعتبر البنوك التجارية الخاصة أكثر كفاءة في تحقيق الأرباح مقارنة |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| بالبنوك العمومية. -لا توجد علاقة ارتباط معنوية إحصائيا بين نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول،حجم البنك(إجمالي الأصول)ومعدل العائد على إجمالي الموجودات(ROA) | ربحية البنوك التجارية العاملة | | | زين الدين (2014) |
| نتائج الدراسة إلى وجود أثر معنوي إيجابي للمتغيرات المستقلة مجتمعة على الأداء المالي للشركة،و وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الأداء المالي والمتغير المستقل المستثمر المؤسسي. | التعرف على أثر النسب المالية على الأداء المالي | (العائد على الأصول،والعائد على حقوق الملكية،و العائد على القيمة السوقية، والعائد على المبيعات) (حجم الشركة،المستثمر الرئيسي،عمر الشركة،نسبة المديونية،نسبة السيولة،رضا العملاء،الإنتاجية،درجة الرفع المالي) | أثر النسب المالية على الأداء المالي للشركات المساهمة العامة الصناعية المدرجة في بورصة عمان المالي | مصطفى عبد الله القضاة (2015) |
| لا توجد علاقة بين حصة الشركات في السوق و ربحيته | تحديد ما إذا كانت هناك علاقة قوية بين الحصة السوقية والربحية | (ممثلة بالنسبة المئوية التي تملكها الشركات في السوق) (العائد على الأصول،العائد على حقوق الملكية،العائد على رأس المال المستخدم) | A study of the relationship between market share and profitability in listed South African retail compaines . | Magoro ,2009 |
| إعتدال مستمر في الربحية، وأن من معدل العائد على الأصول إلى رأس المال تحدث مع فارق كبير . | هدفت هذه الدراسة إلى تحديد محددات الربحية في البنوك التجارية في إفريقيا | (متغيرات الإقتصاد الكلي)(العائد على الأصول) | محددات الربحية في البنك التجاري في إفريقيا جنوب الصحراء الكبرى | F.,V,Mc donald,c .and L.S.mm ancher,(2009) |
| هناك أدلة قوية على التأثير القوي لكل من العوامل الداخلية والخارجية في الربحية | العلاقة المحددة بين البنوك وخصائص الإقتصاد الكلي على ربحية البنوك | (الموجودات و القروض و الأسهم و الودائع،والنمو الإقتصادي والتضخم والسوق ورأس المال | العوامل المؤثرة في ربحية البنوك التجارية في باكستان | Gul ,S,Ir had,F,Z aman 2011 |

ما يميز هذه الدراسة على الدراسات السابقة :

تتشابه هذه الدراسة في الهدف الرئيسي و هو معرفة حقيقة تعامل المؤسسة الخدمية مع تكاليف الجودة و أثرها على الربحية و الأداء المالي للمؤسسة، وهذا من خلال دراسة العلاقة بين تكاليف الجودة و ربحية الشركات، أما أوجه الإختلاف فالدراسات السابقة تطرقت إلى العوامل المؤثرة على ربحية الشركات دون الأخذ بعين الإعتبار علاقتها بتكاليف الجودة، اعتمدنا في هذه الدراسة على تكاليف الجودة بأبعادها الأربعة وهي تكاليف الوقاية والتقييم و الفشل الداخلي و الفشل الخارجي، كذلك تناولنا مدى إمكانية تأثير تكاليف الجودة على ربحية الشركات الجزائرية وأدائها المالي، بالإضافة إلى توقيت الدراسة حيث تم إعداد الدراسة سنة 2022م، وأخذنا مجتمع الدراسة لتطبيق هذه الدراسة على مؤسسة خدمية جزائرية .

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا إلى مدخل لتكاليف الجودة و أهميتها كونه يعتبر من الإتجاهات الفكرية الحديثة في مجال الإدارة، حيث أصبحت تمثل مدخلا علميا متكاملًا يسعى إلى تطوير أداء المؤسسات بغية تحسين جودة منتجاتها من السلع والخدمات، وهذا تم إدراجه في المبحث الأول، أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى مدخل للربحية والعوامل المحددة له، وفي الأخير تطرقنا إلى العلاقة بين تكاليف الجودة والربحية، الذي أصبح يمثل محورا هاما وفعالا للنمو و الإستمرارية، فهو آلية تمكن من نجاح المؤسسة في الإستخدام الأمثل للوسائل المالية المتاحة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة، لذا يجب تقييم الأداء المالي في المؤسسة لإعطاء الصورة الحقيقية لها، بإعتبارها أداة رقابية فعالة تعتمد عليها المؤسسة في دراسة و تحليل مركزها المالي و ربحية أموالها، وكذا الكشف عن مواطن القوة والضعف، وهو ما يسمح لها بإستغلال مواطن القوة لتدعيمها، و محاولة معالجة نقاط الضعف بإتخاذ القرارات الصحيحة المناسبة، وبالتالي تحسين الأداء المالي، وعليه بات من الضروري أن تعتمد المؤسسة مهما كان حجمها و طبيعة نشاطها.

الفصل الثاني

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل الأول الى كل تكاليف الجودة والربحية من جانبها النظري سنقوم في هذا الفصل بإسقاط ما تم التوصل اليه نظريا على مديرية اتصالات الجزائر حيث سنحاول مدى تأثير أبعاد تكاليف الجودة على ربحية المؤسسة محل الدراسة، تم التطرق للمباحث التالية:

- **المبحث الأول:** تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر؛
- **المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة الميدانية؛
- **المبحث الثالث:** عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

سنتناول في هذا المبحث تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر، حيث ارتأينا تقسيمه إلى ثلاثة مطالب يتمثل المطلب الأول في لمحة تاريخية عن المؤسسة من حيث تاريخ نشأتها والتعريف بها، ثم نتناول في المطلب الثاني فروعها وهيكلها ، وأخيرا سنتطرق إلى المديرية العملياتية للاتصالات الجزائر بالمدينة .

المطلب الأول : لمحة تاريخية لمؤسسة اتصالات الجزائر

أولا : تاريخ اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد و المواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 م حيث جاء هذا القانون لأنفها احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ، وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات . وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين إحداهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية ممثلة في مؤسسة " بريد الجزائر " وثانيهما بالاتصالات ممثلة في " اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات المنافسة ، تم في شهر جوان من سنة 2001 بيع رخصة الإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق المنافسة ليشمل فروع أخرى حيث بيع رخص تتعلق بشركات " VSAT " وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية¹ .

كما شمل فتح السوق كذلك للدراسات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005 ، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية و لقواعد المنافسة ، وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

ثانيا : نشأة اتصالات الجزائر

نص القرار 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد ، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تعزيز شبكة الاتصالات في الجزائر وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهام المراقبة لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأسمال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات .

¹ اتصالات الجزائر، (على الخط)، متاح على: www.algerie telecom.dz، تاريخ الإطلاع 2022/03/17 .

بعد أزيد من عامين و بعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعا للقرار 2000/03 أصبحت اتصالات الجزائر حقيقة مجسدة سنة 2003.

01جانفي 2003 ، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر ، حيث كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا ترحم فيه شراسة المنافسة ، والبقاء فيها للأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة. وذلك من خلال :

- تطوير واستغلال و تسيير الشبكات العمومية و الخاصة للاتصالات؛
- تأسيس، استغلال و تسيير الروابط مع جميع المتعاملين للشبكات.

كما تتعهد اتصالات الجزائر في عالم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بـ: ¹

- تنمية جودة و نوعية الخدمات المقدمة و جعلها أكثر تنافسية في خدمات الاتصال؛
- تطوير الشبكة الوطنية بجعلها أكثر فعالية و ربطها بطرق واسعة للمعلومات .

ثالثا : التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر :

مؤسسة اتصالات الجزائر هي مؤسسة عمومية ملك للدولة بنسبة 100% تنشط بقطاع الاتصالات بدأت العمل فعليا في الفاتح من جانفي من سنة 2003 ، يقع مقرها الاجتماعي بالطريق رقم 05 ، الديار الخمس بالمحمدية ، الجزائر العاصمة ، ولديها :

- رأسمال اجتماعي مقدر بـ : 50.000.000.000 دينار جزائري في بداية نشأتها وأصبح حاليا يقدر بـ 61.275.180.000 دينار جزائري .
- رقم سجلها التجاري: 02B00180.03
- رقم الجبائي: 000216.2990330049
- بندها الضريبي: 16293838021
- رقم التعريف الإحصائي: 0002162290656936

تتمثل نشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر في تقديم خدمات الاتصال التي تسمح بنقل وتبادل الصوت، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية السمعية و والبصرية . ²

المطلب الثاني : فروع و هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر

سنتناول من خلال هذا المطلب فروع و هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر .

أولا : فروع مؤسسة اتصالات .

¹ اتصالات الجزائر، (على الخط)، متاح على: www.algerie telecom.dz، تاريخ الإطلاع 2022/04/18 .

² اتصالات الجزائر، (على الخط)، متاح على: www.algerie telecom.dz، تاريخ الإطلاع 2022/04/18 .

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت للاتصالات ، فقد تم إنشاء ثلاثة فروع هي :¹

أ- فرع اتصالات الجزائر " موبيليس": مختص في الهاتف ، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملين الهاتف النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة ، وكذا عدد زبائنها الذي تعدى 10 ملايين مشترك.

ب- فرع اتصالات الجزائر للإنترنت " جواب " : مختص في تكنولوجيا الإنترنت ذو السرعة الفائقة وللإشارة فإن كل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي ، البحث العلمي ، التربية الوطنية ، التكوين المهني الصحة ، الإدارة ، المحروقات ، المالية ، ... إلخ) مربوطة حاليا بشبكات الإنترنت "intranet" بمقرات الربط للإنترنت عن طريق شبكة" جواب ".

ت- اتصالات الجزائر الفضائية : مختصة في تكنولوجيا الساتل والأقمار الصناعية .

ثانيا : هيكل مؤسسة اتصالات الجزائر

بالإضافة على كونها متعامل مع متعاملين آخرين والرائدة في مجال الاتصالات في الجزائر ، تعتبر اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية متواجدة عبر كافة مناطق الوطن ، فهي تشمل كل شبر من ربوع الجزائر وذلك من خلال هيكلها الذي يتوزع عبر كل ربوع الوطن .

فاتصالات الجزائر تعتمد في هيكلها على منطق الشمولية أي إيصال خدماتها إلى أبعد نقطة من هذه البلاد ، والذي يتضمن مديرية عامة مقرها الجزائر العاصمة تسهر على تسييرها المؤسسة و 12 مديرية إقليمية ، موزعة عبر كل من الجزائر، وهران، قسنطينة، سطيف، عنابة، ورقلة، تلمسان، باتنة، تيزي وزو، البليدة، بشار، وأخيرا الشلف، وأعتمد في هذا التقسيم على مبدأ التقسيم حسب الأقاليم ، وتحتوي هذه المديريات الإقليمية على مديريات ولائية أين تتواجد اتصالات الجزائر في 48 ولاية بمديريات ولائية، بالإضافة إلى مديريتين إضافيتين بمجموع 50 مديرية عبر التراب الوطني ، من جهتها تحتوي هذه المديريات على وكالات تجارية ومراكز هاتفية.²

المطلب الثالث : المديرية العملياتية للاتصالات بالمدينة

سنتناول في هذا المطلب المديرية العملياتية للاتصالات بالمدينة من خلال تقديم لمحة تاريخية عن نشأتها وتقديم هيكلها الوظيفي ، وفي الأخير أهداف ومهام المديرية.

أولا . نشأة المديرية العملياتية للاتصالات بالمدينة :بتاريخ 11 نوفمبر 2002 تم وفق القرار رقم 02/15 الخاص بتنظيم المديرية العامة لاتصالات الجزائر تأسيس المديرية العملياتية للاتصالات عبر كافة القطر الوطني ، و منها المديرية العملياتية بالمدينة ، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في الفاتح من جانفي 2003 أي بعد

¹ اتصالات الجزائر، (على الخط)، متاح على: www.algerie telecom.dz، تاريخ الإطلاع 2022/04/18.

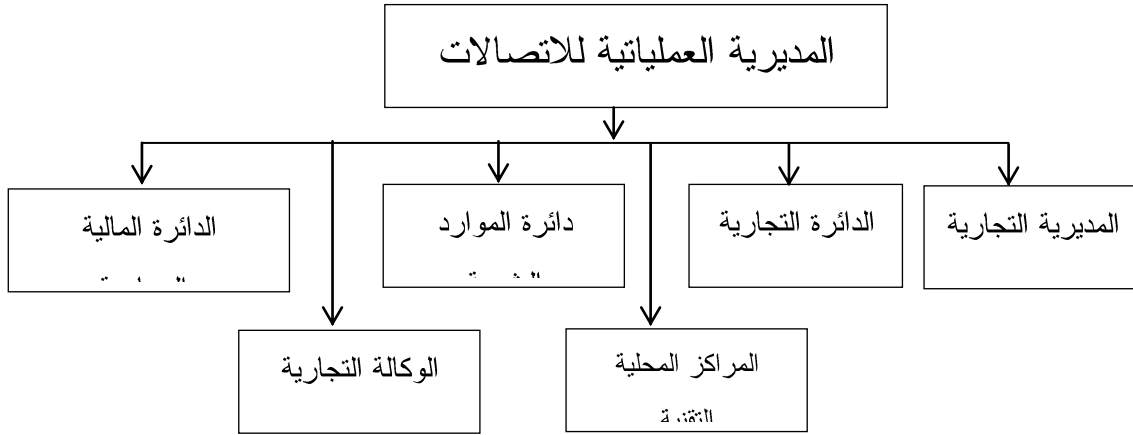
² اتصالات الجزائر، (على الخط)، متاح على: www.algerie telecom.dz، تاريخ الإطلاع 2022/04/18.

تقسيم قطاع البريد و المواصلات إلى مؤسستين ، بريد الجزائر ، وإتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للإتصالات إلى غاية جوان 2011 ، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية .

وتتفرع هذه المديرية إلى وكالات تجارية تتمثل فيما يلي :وكالة المدية، وكالة بني سليمان، وكالة البرواقية و وكالة قصر البخاري .

المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية هي وحدة عملية مستقلة ماليا ومقسمة إلى أربعة دوائر أساسية .

والشكل رقم (1. 3) : يوضح هيكلها التنظيمي.



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على وثائق المديرية.

من الشكل يتضح أن المديرية العملياتية للاتصالات تتكون من الدوائر الآتية :

1. **الدائرة التقنية:** وتنقسم هي الأخرى إلى ثلاثة مصالح وهي:

❖ **مصلحة شبكة البلوغ والحلقة المحلية:** وتتمثل مهامها الأساسية في ضمان الاستغلال الحسن للشبكة وصيانتها.

❖ **مصلحة الهياكل القاعدية:** تتمثل مهمتها الأساسية في دراسة تطوير شبكة المشتركين، توسيعها، وتهيئة المواقع الهندسة المدنية، توصيل الكهرباء، التهوية الخ).

❖ **مصلحة شبكة المعطيات:** ومسؤولياتها الرئيسية صيانة شبكة المعطيات.

2. **دائرة الموارد البشرية والوسائل:** وتندرج تحتها المصالح الآتية :

❖ **مصلحة التكوين** :وتتمثل مسؤولياتها في :تنظيم احتياجات التكوين وإعداد مخطط للتكوين من خلال متابعة الاتفاقات مع مؤسسات التكوين، وكذا المتابعة البيداغوجية لحركة التكوين والعمل على تنفيذ ميزانية التكوين.

❖ **مصلحة تسيير المستخدمين والأجور** : تقوم هذه المصلحة بالتسيير الإداري للمستخدمين وكذا نظام المعلومات الخاص بالأجور، والعمل على فض النزاعات والأخطاء.

❖ **مصلحة الوسائل** :ومسؤولياتها الأساسية هي متابعة تسيير المخزون وعملية التوزيع على مستوى الوحدات.

❖ **مصلحة الممتلكات** :ومسؤوليتها الأساسية هي عملية الجرد للوسائل والمعدات والمحافظة على الممتلكات.

3. **دائرة المالية والمحاسبة** :وتتكون من أربعة مصالح وهي الميزانية، الخزينة والمحاسبة ومهامهم مشتركة، والهدف منها إعداد الميزانية والتسيير المالي والمحاسبي لأموال المؤسسة من خلال تسيير الحسابات البنكية والبريدية للمديرية العملية، فضلا عن مصلحة التأمينات والقضايا القانونية التي تسهر على متابعة المنازعات بين المؤسسة وخصومها .

4. **الوكالة التجارية** :ومهامها الرئيسية تتمثل في :استقبال وتوجيه الزبائن، عرض شكاوى الزبائن .

5. **المراكز المحلية التقنية** :مهمتها جمع المراكز التقنية من أجل الاستغلال الأمثل لشبكة المشتركين وصيانتها، كما يقوم بدراسات مشاريع توسعة الشبكة وتقييمها .

6. **المديرية التجارية** :تتكون هذه الأخيرة من الغرف الآتية :

❖ **غرفة ما بعد البيع**، وتتمثل مهامها فيما يلي:

✓ السهر على إرضاء الزبون عن طريق الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها؛

✓ دراسة ومعالجة الشكاوى وطعون الزبائن بعد تلقي الإشارة من قبل غرفة قوة البيع، والعمل على إرضائهم وإعطاء الحلول لمشاكلهم .

❖ **غرفة قوة البيع**، وتتمثل مهامها في :

- ضمان الوسائل اللازمة لتحقيق أهداف البيع المرجوة؛

- القيام بدراسة تحليل سلوك الزبون اتجاه عملية البيع؛

- إعداد مخطط عمل تجاري يحدد أهداف عملية البيع في كل وحدة تجارية (وكالة، قسم)؛

- الإشهار للمنتجات المتاحة وبيعها؛

- تقديم بطاقة التعبئة للزبائن .

❖ **الغرفة التجارية**؛ وتتمثل مهامها في :

- ضمان متابعة الفواتير الهاتفية وتحصيلها؛

- المعالجة الودية للمستحقات مع الزبون؛

- إعداد ميزانية الفواتير وإرسالها إلى المديرية الإقليمية؛

- إدخال الحسابات في برنامج المعلومات؛

- مقارنة النتائج الخدمية التجارية مع غرفة المالية والمحاسبة .
- ❖ **الغرفة المالية والمحاسبية؛** تتمثل مهامها في الآتي :
 - المراقبة المالية للصندوق يوميا؛
 - تسجيل العمليات اليومية على مستوى EAC.AT.DZ؛
 - متابعة المخزون (بطاقات التعبئة، G4،،)؛
 - تسيير المخزونات؛
 - إرسال وضعية المخزون في آخر كل شهر إلى المديرية العملياتية للاتصالات .
- ❖ **غرفة الحسابات الكبرى:** هذه الغرفة تتعامل مع المؤسسات الكبرى وأصحاب الأعمال في مجال الهاتف، الأنترنت، و 4G.

ثانيا. خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع المدينة:-

تتمثل هذه الخدمات في ما يأتي :

❖ **بالنسبة للخواص:**

1. الهاتف الثابت: عرض IDOOM FIXE

عرض 250 دج/ شهر: يشمل هذا العرض على:

- ✓ مكالمات نحو المحلي / الوطني : Volte / مجانية و غير محدودة
 - ✓ مكالمات نحو المحمول: 500 دج /رصيد كل شهر
 - ✓ مكالمات نحو محمول بـ 8 :دج بدون رسوم / دقيقة غير مُجزأة
 - ✓ 1رقم محمول مفضل واحد ومكالمات بتسعيرة 4دج/دقيقة بتخفيض يصل إلى % 50
- عرض 500 دج/ شهر: يشمل هذا العرض على:

- ✓ مكالمات نحو المحلي / الوطني : Volte / مجانية و غير محدودة
 - ✓ مكالمات نحو المحمول: 1500 دج /رصيد كل شهر
 - ✓ دولي : 20% تخفيض إلى 10وجهات دولية
 - ✓ يومان (2)أنترنت مهداة عند دفع كل فاتورة الهاتف
 - ✓ مكالمات نحو محمول بـ 5 :دج بدون رسوم / دقيقة غير مُجزأة
 - ✓ (2)رقمان محمولان مفضلان ومكالمات بتسعيرة 3دج/دقيقة.
- عرض 750 دج/ شهر: يشمل هذا العرض على:

- ✓ مكالمات نحو المحلي / الوطني : Volte / مجانية و غيرمحدودة
- ✓ مكالمات نحو المحمول: 3000 دج /رصيد كل شهر
- ✓ دولي : 30% تخفيض إلى 50وجهات دولية
- ✓ خمسة أيام (5)أنترنت مهداة عند دفع كل فاتورة الهاتف
- ✓ مكالمات نحو محمول بـ 2 :دج بدون رسوم / دقيقة غير مُجزأة
- ✓ (5)خمسة أرقام محمولة مفضلة ومكالمات بتسعيرة 2دج/دقيقة.

2. **خدمة IDOOM Fibre** :هو عبارة عن حزمة (ألياف بصرية) تتضمن نفاذا إلى الأنترنت ذي التدفق الجد عالي وخط هاتفي ثابت. بسعر 4500 دج فقط، يستفيد كل مشترك جديد من شهر أنترنت مهدى بتدفق أعلى بالإضافة إلى جهاز المودم ومصاريف الربط.

عروض خدمة Idoom Fibre لسنة 2022 للأفراد :تتمثل هذه العروض في:¹

- ✓ 10ميغابت بتسعيرة 1600 دج/شهر
- ✓ 15ميغابت بتسعيرة 1999 دج/شهر
- ✓ 20ميغابت بتسعيرة 2599دج/شهر
- ✓ 50 ميغابت بتسعيرة 3599دج/شهر
- ✓ 100ميغابت بتسعيرة 6999دج/شهر

3. خدمة IDOOM ADSL :

تقترح اتصالات الجزائر عروض إنترنت IDOOM ADSLعالية التدفق تتلاءم مع احتياجات زبائنها ، خطوط اشترك تتراوح بين 10الى 20 ميغابايت

عروض خدمة Idoom ADSL لسنة 2022 للأفراد :تتمثل هذه العروض في:²

- ✓ 10ميغابت بتسعيرة 1600 دج/شهر
- ✓ 15ميغابت بتسعيرة 1999 دج/شهر
- ✓ 20ميغابت بتسعيرة 2599دج/شهر

كما تقدم خدمة مكافآت للأفراد مثل : e.Drive لتخزين البيانات الملفات الصوتية، المستندات، الفيديو ، الأرشفيف ، البرامج ،...)، برنامج مكافحة الفيروسات لتأمين أجهزة الكمبيوتر / الأجهزة اللوحية، مكتبة

¹ اتصالات الجزائر، (على الخط)، متاح على : <https://www.algeriatelecom.dz/ar/particuliers/idoom-fibre-prod50> تاريخ الاطلاع:20-04-2022.

² اتصالات الجزائر، (على الخط)، متاح على : <https://www.algeriatelecom.dz/ar/particuliers/idoom-fibre-prod50> تاريخ الاطلاع:20-04-2022.

الالكترونية للوصول إلى معارف غير محدودة ومساحة للتعلم الإلكتروني لأخذ دورات تدريبية عبر الإنترنت .
وللمؤسسات تتبع معهم مجموعة من العروض أيضا كالتنزيل غير المحدود، مشاركة ممكنة للربط بين الأقسام
المختلفة،¹

4. خدمة الجيل الرابع 4G :تسمح تقنية الجيل الرابع (IDOOM 4GLTE التطور على المدى البعيد)
الاتصالات الجزائر بالاستفادة من نفاذ لاسلكي إلى شبكة الأنترنت ذات التدفق العالي تصل إلى 100 ميغابيت
في الثانية (عبر الموجات اللاسلكية). تتم مشاركة التدفق بين الزبائن المتصلين في آن واحد عبر نفس
المحطة اللاسلكية (EnodeB).²

عروض خدمة IDOOM 4GLTE تشمل ما يأتي:

تعبئة الانترنت

✓ بطاقة 500 دج /10 أيام

➤ حجم بيانات 5 جيجا أوكتيه، بتدفق عالي صالح لمدة 10 يوما

➤ بعد استهلاك الحجم، يستفيد الزبون من نفاذ غير محدود لشبكات التواصل الاجتماعي و يوتوب بتدفق
مخفض

➤ تتمثل شبكات التواصل الاجتماعي في: فايسبوك، يوتوب، تويتر، سنابشات، إنستغرام، لينكد إن

✓ بطاقة 1000 دج /30 يوم

➤ حجم بيانات 20 جيجا أوكتيه، بتدفق عالي صالح لمدة 30 يوما + مكالمات غير محدودة نحو الثابت

المحلي والوطني + خدمة Volte

➤ بعد استهلاك الحجم، يستفيد الزبون من نفاذ غير محدود لشبكات التواصل الاجتماعي ، ويكيبيديا و
يوتوب بتدفق منخفض

➤ تتمثل شبكات التواصل الاجتماعي في: فايسبوك، يوتوب، تويتر، سنابشات، إنستغرام، لينكد إن

✓ بطاقة 2500 دج /30 يوم

➤ حجم بيانات 50 جيجا أوكتيه، بتدفق عالي صالح لمدة 30 يوما + مكالمات غير محدودة نحو الثابت

المحلي و خدمة Volte و الوطني 1000 + دج رصيد مكالمات نحو كل الشبكات

¹ اتصالات الجزائر، (على الخط)، متاح على <https://www.algeriatelecoin.dz/ar/particuliers/idooin-adsl> -
، تاريخ الاطلاع: 2022/04/20.

² اتصالات الجزائر،(على الخط)، متاح على: <https://www.algeriatelecom.dz/ar/particuliers/idoom-4g-lte-prod7> تاريخ
الاطلاع: 2022-04-20.

➤ بعد استهلاك الحجم، يستفيد الزبون من نفاذ غير محدود لشبكات التواصل الاجتماعي، ويكيبيديا و يوتوب بتدفق مخفض

تتمثل شبكات التواصل الاجتماعي في: فايسبوك، يوتوب، تويتر، سنابشات، إنستغرام، لينكد إن

✓ بطاقة 3500 دج /30 يوم

➤ حجم بيانات **70 جيجا** أوكتيه، بتدفق عالي صالح لمدة **30 يوما** + مكالمات غير محدودة نحو الثابت المحلي و خدمة **Volte** و الوطني + **2000** دج رصيد مكالمات نحو كل الشبكات

➤ نفاذ غير محدود بتدفق مخفض

✓ بطاقة 6500 دج /30 يوم

➤ حجم بيانات **140 جيجا** أوكتيه، بتدفق عالي صالح لمدة **30 يوما** + مكالمات غير محدودة نحو الثابت المحلي و خدمة **Volte** و الوطني + **3000** دج رصيد مكالمات نحو كل الشبكات + نفاذ غير محدود بتدفق مخفض

✓ بطاقة Pass 100

100 دج 24 ساعة

Pass 100، تتضمن حجم أولي بسعة **1 جيجا** أوكتيه بتدفق عالي، صالحة لمدة **24 ساعة**. بعد استهلاك حجم الأنترنت الأولي، يمكن للزبون أن يستفيد من نفاذ مجاني لشبكات التواصل الاجتماعي بتدفق مخفض لمدة **24 ساعة**.

بعد استهلاك الحجم الأولي، يستفيد الزبون من نفاذ غير محدود لشبكات التواصل الاجتماعي التالية : فايسبوك، تويتر، سناب شات، إنستغرام و لينكد إن.

✓ بطاقة Pass 200

200 دج 48 ساعة

➤ **Pass 200**، تتضمن حجم أولي بسعة **2 جيجا** أوكتيه بتدفق عالي، صالحة لمدة **48 ساعة**. بعد نفاذ التعبئة، يمكن للزبون أن يستفيد من نفاذ مجاني لشبكات التواصل الاجتماعي بتدفق مخفض خلال المدة المتبقية من الثماني والأربعين ساعة (48 سا).

➤ بعد استهلاك الحجم الأولي، يستفيد الزبون من نفاذ غير محدود لشبكات التواصل الاجتماعي التالية : فايسبوك، تويتر، سناب شات، إنستغرام و لينكد إن.

✓ بطاقة 200 دج / 10 أيام

- أسعار المكالمات انطلاقا من خط VoLTE نحو : VoLTE مجاني
- نحو الهاتف الثابت المحلي/الوطني : 3 دج / Minute /
- نحو الهاتف النقال : 8 دج / Minute /
- نحو الدولي : وفقا لقائمة الأسعار

✓ بطاقة 500 دج / 30 يوم

- انطلاقا من E نحو : VoLTE مجاني
- نحو الهاتف الثابت المحلي خط VoLTE أسعار المكالمات /الوطني : 3 دج / Minute /
- نحو الهاتف النقال : 8 دج / Minute /
- نحو الدولي : وفقا لقائمة الأسعار

بطاقة 1000 دج / 30 يوم

- أسعار المكالمات انطلاقا من خط VoLTE نحو : VoLTE مجاني
- نحو الهاتف الثابت المحلي/الوطني : 3 دج / Minute /
- نحو الهاتف النقال : 8 دج / Minute /
- نحو الدولي : وفقا لقائمة الأسعار

✓ بطاقة 2000 دج / 30 يوم

- أسعار المكالمات انطلاقا من خط VoLTE نحو : VoLTE مجاني
- نحو الهاتف الثابت المحلي/الوطني : 3 دج / Minute /
- نحو الهاتف النقال : 8 دج / Minute /
- نحو الدولي : وفقا لقائمة الأسعار

❖ بالنسبة للمحترفين:

1. عرض محترف¹

أطلقت اتصالات الجزائر عرضها الجديد "MOOHTARIF" المصمم خصيصا للمؤسسات الصغيرة والمؤسسات الناشئة وأصحاب المهن الحرة "MOOHTARIF" يتضمن هذا العرض الجديد عدة صيغ تتماشى تماما مع الاحتياجات المهنية، بغض النظر عن مجال النشاط. بفضل العرض الجديد"، يمكن الاستفادة من مزايا استثنائية تتمثل في خط أنترنت غير محدود بتدفق عالي جدا يصل إلى غاية 100 ميغا، الهاتف الثابت غير المحدود بالإضافة إلى عدة مزايا أخرى.

عرض محترف 10ميغا 1990 دج/ شهر: يشمل هذا العرض على:

➤ عرض أنترنت بسرعة تدفق 10 ميغا

➤ مكالمات غير محدودة نحو الهاتف الثابت المحلي

➤ 2 رقمان مفضلان بسعر 5 دج/دقيقة

➤ % 20 تخفيض على خدمة استضافة وتصميم الموقع الإلكتروني وعنوان بروتوكول انترنت ثابت

➤ المكالمات الهاتفية: بإمكانكم الاختيار بين احدى عروض الهاتف الثابت 250 Idoom Fixe دج او 500 دج او 750 دج

عرض محترف 20ميغا 3990 دج/ شهر: يشمل هذا العرض على:

➤ عرض أنترنت بسرعة تدفق 20 ميغا

➤ مكالمات غير محدودة نحو الهاتف الثابت المحلي و الوطني

➤ 4 أرقام مفضلة بسعر 4 دج/دقيقة

➤ % 30 تخفيض على خدمة استضافة وتصميم الموقع الإلكتروني وعنوان بروتوكول انترنت ثابت

➤ المكالمات الهاتفية: بإمكانكم الاختيار بين احدى عروض الهاتف الثابت 500 Idoom Fixe دج او 750 دج

عرض محترف 50ميغا 6900 دج/ شهر: يشمل هذا العرض على:

➤ عرض أنترنت بسرعة تدفق 50 ميغا

➤ مكالمات غير محدودة نحو الهاتف الثابت المحلي و الوطني

➤ 6 أرقام مفضلة بسعر 3 دج/دقيقة

➤ % 40 تخفيض على خدمة استضافة وتصميم الموقع الإلكتروني وعنوان بروتوكول انترنت ثابت

¹ <https://www.algeriatelecom.dz/ar/entreprises/pack-moohtarif-prod86>

➤ تكاليف الاشتراك في عرض الهاتف الثابت 750 Idoom Fixe دج مضمنة داخل سعر الاشتراك في هذه الحزمة.

عرض محترف 100ميغا 9900 دج/ شهر: يشمل هذا العرض على:

➤ عرض أنترنت بسرعة تدفق 100 ميغا

➤ مكالمات غير محدودة نحو الهاتف الثابت المحلي و الوطني

➤ 10 أرقام مفضلة بسعر 2 دج/دقيقة

➤ % 50 تخفيض على خدمة استضافة وتصميم الموقع الالكتروني وعنوان بروتوكول انترنت ثابت

➤ تكاليف الاشتراك في عرض الهاتف الثابت 750 Idoom Fixe دج مضمنة داخل سعر الاشتراك في هذه الحزمة.

2- المؤتمرات عن بعد¹

تضع اتصالات الجزائر تحت تصرفكم قاعات و حقائب مجهزة بالفيديو موزعة عبر التراب الوطني تسمح لكم بالقيام باجتماعات و تجمعات و تكوينات عن بعد عن طريق الفيديو ما بين عدة مواقع وطنية و دولية

| | قاعات للتكوين عن بعد | حقائب المؤتمرات عن بعد | قاعات المؤتمرات عن بعد |
|-----------------------|--|--|--|
| المزايا | اضمنوا لمساعدتكم دورات تكوينية و دورات تنشيطية أو تكوين عبر مواقع بعيدة دون تنقل | يسرعون في صنع القرار | ركزوا أساسا على فحوى اجتماعاتكم اتصالات الجزائر تتولى تنظيم اجتماعاتكم |
| | | وفروا وقتكم لن تنتقلوا سوف نتولى نقل اجتماعاتكم وإرسالها من أماكن إجرائها مباشرة عن بعد و بالفيديو | ليس لديكم أي استثمار تتوقون تحقيقه فانتم تتحكمون في تكاليفكم |
| الجدول الزمني للإيواء | توقيت الإيواء لمدة أربع ساعات من 9 سا و 00 د إلى غاية 21 سا و 00 د | توقيت الإيواء لمدة أربع ساعات من 9 سا و 00 د إلى غاية 21 سا و 00 د | توقيت الإيواء لمدة ساعتين من 09 سا و 00 د إلى 20 سا و 00 د |

للحجز بإمكانكم الاستعلام أو حجز قاعاتنا و حقائبنا عن طريق إرسال الى بريد إلكتروني corporate@algeriatelecom.dz

¹ <https://www.algeriatelecom.dz/ar/entreprises/centre-de-contacts-prod12>

3- إيواء المواقع الإلكترونية¹

"إيواء المواقع الإلكترونية (Web hosting) على أرضيات مشتركة لاتصالات الجزائر أو عبر موزعات خاصة"

✓ اسم المجال :تمنح اتصالات الجزائر للمهنيين إمكانية إيواء اسم مجال مؤسساتهم(votredomaine.dz) وتقوم بكافة المساعي الضرورية لتسجيل وإدارة اسم المجال

✓ المواقع الإلكترونية: تقترح عليكم اتصالات الجزائر خدمة إيواء المواقع الإلكترونية المهنية، على موزعات عالية الأداء وذات شهرة عالمية، متصلة بشبكة الأنترنت عبر وصلات ذات تدفق عالي، تسمح لهم بالحصول على مساحة قرص بسعة 1 جيجا وقد تصل إلى 100 جيجا أو أكثر

➤ تضمن لكم الحفظ الاحتياطي اليومي لبياناتكم(Backup)

➤ تضمن لكم التحديثات في أي وقت بناء على طلبكم أو وفق فترة زمنية محددة مسبقا

➤ تستفيدون من تأمين الموقع ضد كل أنواع الهجمات أو البرمجيات الخبيثة

➤ تستفيدون من مساعدة وتوجيه فريق من التقنيين من ذوي الخبرة

➤ تضع اتصالات الجزائر تحت تصرف زبائننا مجموعة متنوعة من صيغ الإيواء التي تسمح لهم: باختيار العرض الذي يتناسب ونشاطاتهم المهنية

4-مركز الاتصالات المتعددة القنوات²

يمثل رضا الزبون مؤشرا قويا لنجاح المؤسسة التجارية. ومن ثم فإن رصد السوق يكون أمرا ضروريا، اشتركت اتصالات الجزائر مع الرائد العالمي في الحلول الخاصة بمراكز الاتصال والموزعات الصوتية التفاعلية لتقترح عليكم حلا لتسيير العلاقة مع الزبون

مركز الاتصال (أو call center بالانجليزية) هو هيكل مكون من جهاز بشري ووسائل مواصلات يقام على أرضية هاتفية، ووظيفته هي التسيير عن بعد للزبائن آفاق المؤسسة.

وسهل تقدّم التكنولوجيا والأنترنت أيضا تطور مختلف قنوات الاتصال مما نشأ عنه ما يسمى اليوم "مركز الاتصالات المتعددة الوسائط" أو "مركز الاتصالات المتعدد القنوات"، عندما لا تكون طرق الاتصال هاتفية فقط : البريد الإلكتروني، الرسائل القصيرة، الفاكس، الدردشة، الشبكات الاجتماعية، موقع الاتصال الخلفي (web call back)، الموقع التعاوني.

¹ <https://www.algeriatelecom.dz/ar/entreprises/visioconference-prod13>

² <https://www.algeriatelecom.dz/ar/entreprises/centre-de-contacts-prod12>

يمكن لمركز الاتصال أن يتواجد داخل المؤسسة لاحتياجاتها الذاتية ويمكن أن يكون خارجيا في مركز متخصص.

- مراكز الاتصال المختلفة :

مراكز الاتصال ذات المنحى الإعلامي : ويتعلق الأمر بمصالح الإعلام في المؤسسات حول منتجاتها وخدماتها، وحول شبكات نقاط البيع والعروض الترويجية بالإضافة إلى مراكز الاتصال المخصصة لتلقي الشكاوى (مصلحة المستهلكين) أو خدمات ما بعد البيع.

مراكز الاتصال ذات المنحى التجاري : ويتمثل نشاطها الأساسي في البيع عن بعد وتأهيل بطاقات الزبائن آفاق المؤسسات والتحصيل والدراسات وسبر الآراء والحجز وتجديد الطلبيات وتحديد المواعيد... الخ

مراكز الاتصال ذات المنحى الخاص بالسندات التقنية، تسمى غالبا (hot-line) أو (help-desk) وتستعمل هذه المراكز في إطار تسويق المنتجات التقنية.

- مكونات مركز الاتصال :

التكنولوجيا : الهاتف - الإعلام الآلي - البرمجيات - قواعد البيانات - نظام الإعلام الداخلي

العنادر : العقاري والمنقول والمعدات

الموارد البشرية : المستعملون المكلفون بتسيير الاتصالات الداخلة إلى مركز الاتصال والخارجة منه ، وهم:

العون المكلف بتسيير الاتصالات الداخلة إلى مختلف مراكز الاتصال والخارجة منها. وتختلف كفاءات الأعوان بحسب وظيفة مركز الاتصال إذ نجد المستشرف عن بعد ، المحقق عن بعد.

المتصرفون الإداريون : وهم مسؤولون عن الإدارة والاستغلال والملاءمة العملية للحلول. وتشمل هذه المهام على سبيل المثال تسيير المستعملين والمجموعات ، تسيير أوقات الافتتاح ، تسيير الرسائل الصوتية أو موسيقى الانتظار، ونجد كذلك مهنا أخرى خاصة بالتأطير مثل رئيس قاعدة الاتصال - مدير مركز الاتصالات - مسؤول التخطيط - مسؤول عن النوعية.

✓ **خدمة خلاص :** خدمة " خلاص " هي عبارة عن وسيلة دفع جديدة تسمح للزبائن الخواص من تعبئة حسابهم ADSL والهاتف عبر فضاء الزبون لاتصالات الجزائر، حيث يتم خصم المبلغ مباشرة من حسابهم الجاري البريدي دون الحاجة إلى التنقل، في أي وقت وبكل أمان .

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة حالة وحها نظر عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر حيث تحديد أداة الدراسة لإجابات بيانات العينة على محاور الاستبيان، والأساليب المعتمدة في المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة

سنتطرق من خلال هذا المطلب لعينة وأدوات جمع البيانات "الاستبيان".

أولاً: عينة الدراسة: موظفي بنك الفلاة والتنمية الريفية محل الدراسة فقد تم اختيار عينة قصديه وتوزيع 40 استبيان على أفراد العينة وفيما يلي جدول يبين كيفية توزيع وجمع الاستبيانات:

الجدول رقم (1. 2): يبين كيفية توزيع وجمع استبيان على عينة الدراسة

| البيان | عدد |
|---------------------------------------|-----|
| عدد الاستبيانات الموزعة | 40 |
| عدد الاستبيانات المسترجعة | 35 |
| عدد الاستبيانات الملغاة (غير الصالحة) | 5 |
| عدد الاستبيانات الصالحة | 30 |

المصدر: من إعداد الطلبة

ثانياً: أدوات جمع البيانات

يتطلب إعداد أي دراسة جمع المعلومات التي تحيط بالموضوع وتصب في فحواه، وتم الاستعانة بمجموعة من الأدوات للحصول على البيانات المطلوبة وتتمثل فيما يلي:

- الوثائق والسجلات: حيث تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالجانب التعريفي بالمؤسسة محل دراسة من تعرفها هيكلها التنظيمي وأهم مهامها.
- الاستبيان: يعتبر الاستبيان الأداة الأكثر استخداماً في البحوث الاجتماعية والإنسانية إذ يعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائه على مجموعة من الأسئلة أو العبارات ويطلب من المبحوثين الإجابة عليها ويتم توزيع الاستبيان عادة باليد أو من خلال إرسالها إلى المبحوثين عبر البريد وغيرها".

ثالثاً: تصميم استبيان الدراسة

ومن أجل تيسير إجراءات الدراسة الميدانية والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها لاستكمال الجانب الميداني للدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ودقة في تصميمه ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضاً الدراسات السابقة ومدى الوضوح الأسئلة والعبارات الاستبيان لتمكين أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عنه بكل موضوعية وأنه خلصنا إلى بناء الاستبيان مكون من 34 عبارة وتضمن الاستبيان جزئين على النحو التالي:

القسم الأول: يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية عن أفراد عينة الدراسة حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية.

القسم الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محاور الدراسة كما يلي:

أولاً: محاور تكاليف الجودة

- **المحور الأول:** مستوى جودة تكاليف الوقاية بالمؤسسة محل الدراسة
- **المحور الثاني:** مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- **المحور الثالث:** مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة؛
- **المحور الرابع:** مستوى جودة تكاليف الفشل الخارجي بالمؤسسة محل الدراسة.

ثانياً: محور الربحية

المحور الأول: مستوى أداء مؤسسة محل الدراسة من حيث المردودية.

المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

يعتمد أسلوب التحليل الإحصائي على نوع المشكلة محل القياس والتحليل ونوع البيانات وفيما يلي توضيح أهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

أولاً: الأساليب الوصفية

- **التكرار والنسب المئوية:** للتعرف بالتفصيل على السمات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- **المتوسط الحسابي:** وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.
- **الانحراف المعياري:** للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.

ثانياً: الأساليب الاستدلالية

- **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛
- **معامل الارتباط بيرسون:** لتأكيد الصدق وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، كما تم استخدام معامل الارتباط لتحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.
- **معامل الانحدار البسيط:** معرفة درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع على حدى

المطلب الثالث: ثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة

سنحاول في هذا الجزء التعرف على مدى الاعتماد على أداة جمع البيانات في الدراسة التحليل من خلال قياس على مدى صدقها وثباتها، وذلك من خلال توضيح صدق المحكمين أو صدق المحتوى للاستبيان بالإضافة إلى اختبار كل من ثبات والاتساق الداخلي لأبعاده ومحاوره كما يلي.

أولاً: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصداقيته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحا للدراسة

الجدول رقم (1. 3): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

| عبارات الاستبيان | معامل ألفا كرونباخ |
|------------------|--------------------|
| 29 | 0.717 |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.717 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

ثانيا: الاتساق الداخلي للاستبيان

مصفوفة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية له لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع والجدول التالية توضح ذلك.

الجدول رقم (1. 4): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة

| الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان | | أبعاد ومحاور الدراسة |
|--|---------------------|--|
| Sig | Pearson Correlation | |
| 0.002 | 0.545** | المحور الأول: مستوى جودة تكاليف الوقاية بالمؤسسة محل الدراسة |
| 0.014 | 0.445** | المحور الثاني: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة؛ |
| 0.000 | 0.738** | المحور الثالث: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة؛ |
| 0.001 | 0.571** | المحور الرابع: مستوى جودة تكاليف الفشل الخارجي بالمؤسسة محل الدراسة. |
| 0.000 | 0.625** | أولا: محاور تكاليف الجودة |
| | | ثانيا: محور الربحية |
| 0.000 | 0.902** | المحور الأول: مستوى أداء مؤسسة محل الدراسة من حيث المردودية |
| **دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها | | |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال معاملات لارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لأبعاد المحور الأول محاور تكاليف الجودة من خلال كل المحور الأول: مستوى جودة تكاليف الوقاية بالمؤسسة محل الدراسة، المحور الثاني: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة؛ المحور الثالث: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة؛ المحور الرابع: مستوى جودة تكاليف الفشل الخارجي بالمؤسسة محل الدراسة.تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محاور تكاليف الجودة دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig(مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل محور هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه محاور محور تكاليف الجودة صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه ، كما يتبين لنا أنه أن هناك ارتباط بين محاور الدراسة المحور الأول تكاليف الجودة والمحور الثاني مستوى أداء مؤسسة محل الدراسة من حيث المردودية حيث قدرت قيمة مستوى المعنوية بين المتغيرين (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض وبالتالي هناك اتساق داخلي لمحاور الاستبيان.

المبحث الثالث: تحليل نتائج محاور الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

يتم في هذا المبحث الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات العامة والوظيفية لعينة الدراسة من حيث الجنس، السن، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، بالإضافة عرض عبارات محاور الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لعرض وتحليل الخصائص العامة والوظيفية لعينة الدراسة كما يلي.
أولاً: الخصائص العامة الشخصية الدراسة

تتمثل هذه الخصائص في الجنس، السن حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

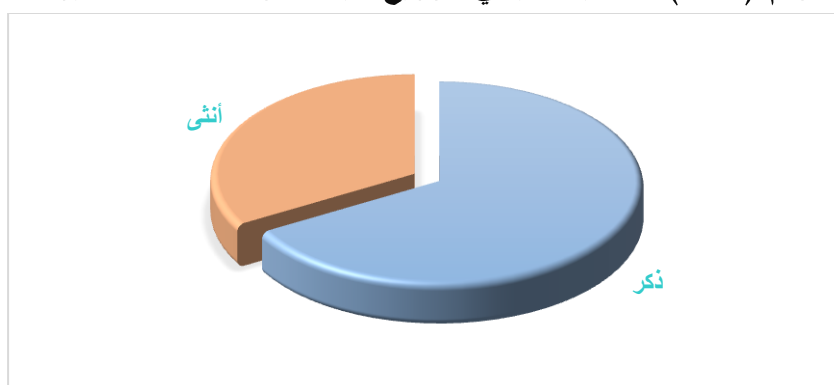
الجدول رقم (1. 5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

| النسبة % | التكرار | الجنس |
|----------|---------|---------|
| 66,7 | 20 | ذكر |
| 33,3 | 10 | أنثى |
| %100 | 30 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الجنس حيث 66.7% لصالح الذكور في حين 33.3% لصالح الإناث نفس هذه النسب على أن مؤسسة محل الدراسة تتعامل مع جميع فئات المجتمع مهما اختلف الجنس. كما هو مبين في الشكل الموالي:

الشكل رقم (1. 4): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

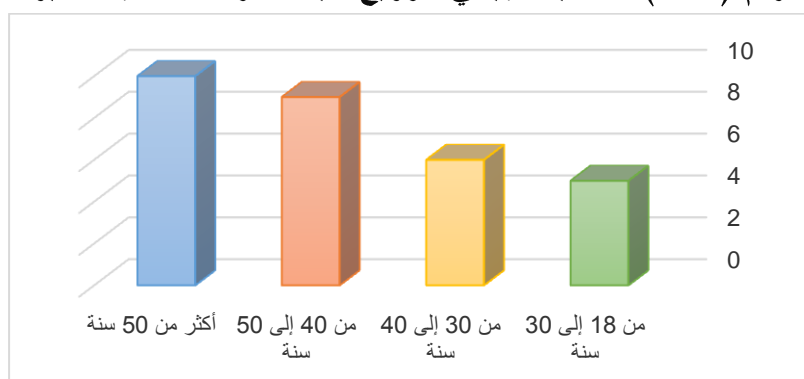
الجدول رقم (1. 6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

| العمر | التكرار | النسبة % |
|------------------|---------|----------|
| من 18 إلى 30 سنة | 5 | 16,7 |
| من 30 إلى 40 سنة | 6 | 20 |
| من 40 إلى 50 سنة | 9 | 30 |
| أكثر من 50 سنة | 10 | 33,3 |
| المجموع | 30 | %100 |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الفئات العمرية تتعامل مع المؤسسة محل الدراسة هي الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بعدد 10 ونسبة 33.3%، تليها الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة بعدد 9 ونسبة 30%، أما من 30 إلى 40 سنة بعدد 6 ونسبة 20.3% في حين من 18 إلى 30 سنة بعدد 5 ونسبة 16.7% من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل التالي.

الشكل رقم (1. 5): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ثانياً: البيانات الوظيفية لعينة الدراسة

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

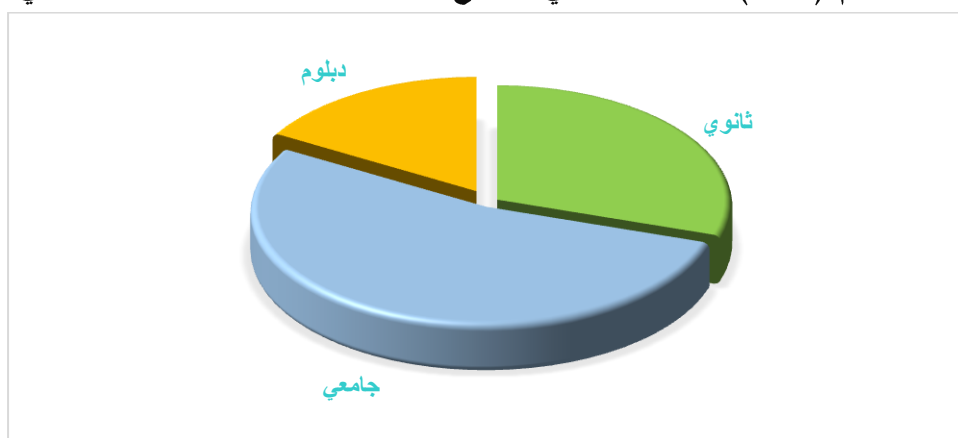
الجدول رقم (7. 1): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

| النسبة % | التكرار | المؤهل العلمي |
|----------|---------|---------------|
| 30,0 | 9 | ثانوي |
| 53,3 | 16 | جامعي |
| 16,7 | 5 | دبلوم |
| %100 | 30 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير المستوى التعليمي بأغلبية مستوى جامعي بعدد 16 ونسبة 53.3% تليها مستوى ثانوي بعدد 9 ونسبة 30% في حين دبلوم بعدد 5 ونسبة 16.7% من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل التالي.

الشكل رقم (6. 1): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

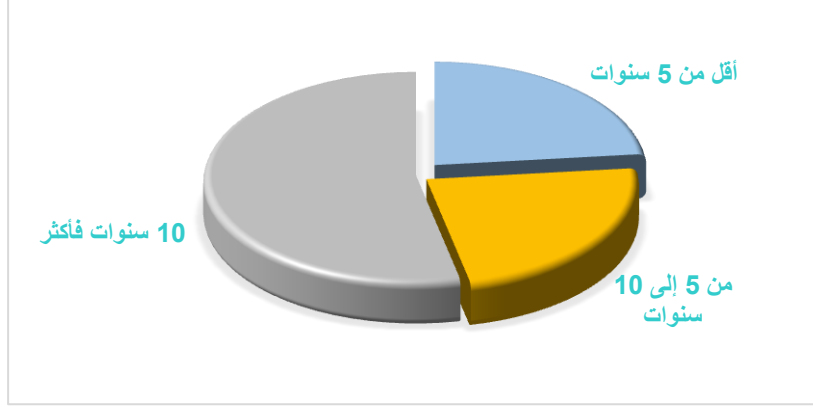
الجدول رقم (8. 1): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

| النسبة % | التكرار | درجة الوظيفة |
|----------|---------|-------------------|
| 23,3 | 7 | أقل من 5 سنوات |
| 23,3 | 7 | من 5 إلى 10 سنوات |
| 53,3 | 16 | 10 سنوات فأكثر |
| %100 | 30 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة ذات خبرة مهنية 10 سنوات فأكثر بعدد 16 ونسبة 53.3% تليها كل من 5 إلى 10 سنوات وأقل من 5 سنوات بنسبة متساوية على التوالي: 23.3% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (1. 7): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

نقدم من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال تقييم أثر تكاليف الجودة على ربحية الشركات الجزائرية في مؤسسة اتصالات الجزائر دراسة حالة مديرية ولاية المدية، وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك. وقبل التطرق لتحليل لجميع عبارات المتغير المستقل نوضح مقياس الاستبيان الذي تم استعماله مقياس ليكرت الخماسي الذي من خلاله نبين الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (1. 9): مقياس ليكرت الخماسي

| الاتجاه العام للعينة | المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة |
|----------------------|------------------------------------|
| منخفض جدا | 1] - 1.79 |
| منخفض | 1.80] - 2.59 |
| متوسط | 2.60] - 3.39 |
| مرتفع | 3.40] - 4.19 |
| مرتفع جدا | 4.20] - 5 |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، درا الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 22.

أولاً: محاور تكاليف الجودة :

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة كل محور من محاور تكاليف الجودة من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

1. تحليل عبارات المحور الأول: مستوى جودة تكاليف الوقاية بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (2. 1): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

| الاتجاه العام للعينة | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|----------------------|----------|-------------------|-----------------|--|
| مرتفع | <u>7</u> | 0,546 | 3,66 | 1 يتم حساب تكاليف تصميم المنتجات الجديدة بشكل دقيق. |
| مرتفع جدا | <u>4</u> | 0,639 | 4,26 | 2 يتم حساب تكاليف المنتجات الجديدة بشكل دقيق |
| مرتفع جدا | <u>2</u> | 0,498 | 4,40 | 3 يتم التأكد من سير العمل والأنظمة والمعدات، لتجنب الأعطال المفاجئة والوقت الضائع. |
| مرتفع جدا | <u>5</u> | 0,727 | 4,23 | 4 تهتم المؤسسة بتنظيم دورات تدريبية للعاملين على اعتبار أن ذلك يساهم في تحسين أداء وكفاءة العاملين . |
| مرتفع جدا | <u>3</u> | 0,499 | 4,40 | 5 تهتم المؤسسة بتكاليف صيانة ومعايرة الأنظمة والوسائل والاختبارات للحفاظ على دقتها . |
| مرتفع | <u>6</u> | 0,592 | 4,16 | 6 تحرص المؤسسة إلى الحصول على العروض الجيد والمثالية لتجنب العيوب بغض النظر عن التكاليف . |
| مرتفع جدا | <u>1</u> | 0,572 | 4,50 | 7 تحرص المؤسسة على إطلاق عروض ترويجية من أجل استهداف أكبر عدد ممكن من الزبائن مثل العرض الترويجي الذي أطلقته مؤسستكم فيما يخص الألياف البصرية FTTH . |
| مرتفع جدا | | 0,241 | 4,23 | المحور الأول: مستوى جودة تكاليف الوقاية بالمؤسسة محل الدراسة |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المحور الأول: مستوى جودة تكاليف الوقاية بالمؤسسة محل الدراسة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.23) و بدرجة تطبيق مرتفع جدا حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 4.20 إلى 5 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة

المستجوبين على عبارات المحور الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.66-4.50) حيث "العبارة رقم 07 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.50) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تحرص على إطلاق عروض ترويجية من أجل استهداف أكبر عدد ممكن من الزبائن مثل العرض الترويجي الذي أطلقته المؤسسة فيما يخص الألياف البصرية FTTH، أما "العبارة رقم 03" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.40) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي أنه يتم التأكد من سير العمل والأنظمة والمعدات، لتجنب الأعطال المفاجئة والوقت الضائع، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " تهتم المؤسسة بتكاليف صيانة ومعايرة الأنظمة والوسائل والاختبارات للحفاظ على دقتها " بمتوسط حسابي (4.40) ، تليها العبارة رقم 02 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.26) ما يدل على أنه يتم حساب تكاليف المنتجات الجديدة بشكل دقيق، وأخيراً نجد العبارة رقم 01 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.66) ما يؤكد على أنه يتم حساب تكاليف تصموم المنتجات الجديدة بشكل دقيق.

2. المحور الثاني: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (2.2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

| الاتجاه العام للعينة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|----------------------|-------------------|-----------------|--|
| مرتفع جدا | 0,430 | 4,23 | 8 تهتم المؤسسة بتكاليف عمليات فحص وتدقيق الوسائل والمعدات وذلك لضمان مدى فعاليتها. |
| مرتفع | 0,647 | 4,16 | 9 يتم حساب تكلفة في المنتجات الجديدة قبل طرحها في السوق، باعتبار ذلك ضروري لضمان نجاحها. |
| مرتفع | 0,379 | 4,16 | 10 يتم حساب تكلفة الترويج والاشهار لتحديد ومعرفة حجم الأرباح. |
| مرتفع | 0,507 | 4,13 | 11 يتم قياس التكاليف أو الخسائر الناتجة عن عدم المطابقة العروض والمنتجات. |
| مرتفع | 0,372 | 4,17 | المحور الثاني: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات المحور الثاني: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.17) وبدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.19 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (4.13-4.23)

حيث "العبارة رقم 08 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.23) أي أن المؤسسة تهتم بتكاليف عمليات فحص وتدقيق الوسائل والمعدات وذلك لضمان مدى فعاليتها. أما "العبارة رقم 10" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.16) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أنه يتم حساب تكلفة الترويج والاشهار لتحديد ومعرفة حجم الأرباح ، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يتم حساب تكلفة في المنتجات الجديدة قبل طرحها في السوق، باعتبار ذلك ضروري لضمان نجاحها " بمتوسط حسابي (4.16) ، تليها العبارة رقم 11 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.13) ما يدل على أنه يتم قياس التكاليف أو الخسائر الناتجة عن عدم المطابقة العروض والمنتجات.

3. المحور الثالث: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (3. 2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث

| الاتجاه العام للعينة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات | |
|----------------------|-------------------|-----------------|----------|---|
| مرتفع | 1 | 0,844 | 4,10 | 12 قدرت المؤسسة الخسائر الناتجة عن و التوقف المفاجئ للعمليات بشكل دقيق . |
| مرتفع | 3 | 0,661 | 3,90 | 13 يتم حساب تكاليف إعادة تصميم العروض والمنتجات وتمديد مدتها. |
| مرتفع | 5 | 0,776 | 3,86 | 14 قدرت المؤسسة تكاليف إنتهاء وقت العروض قبل الوصول إلى الأهداف. |
| مرتفع | 2 | 0,556 | 4,03 | 15 تهتم المؤسسة بتكاليف إعادة الفحص للمنتجات التي تم إصلاحها. |
| مرتفع | 4 | 0,666 | 3,90 | 16 تهتم المؤسسة بالرقابة على تكاليف الفشل الداخلي المتضمنة تكاليف التلف وإعادة العمل وإعادة الفحص والإختبار |
| مرتفع | 6 | 0,836 | 3,70 | 17 يتم حساب التكاليف المترتبة على خفض السعر للعروض . |
| مرتفع | 7 | 0,328 | 3,40 | 18 يتم حساب تكاليف التوظيف الخاطئ والذي ينجر عنه نقص في الفعالية البشرية، ومنه فقدان عدد من الزبائن المستهدفين. |
| مرتفع | | 0,493 | 3,84 | المحور الثالث: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات المحور الثالث: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.84) و بدرجة تطبيق

مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.19 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.40 - 4.10) حيث "العبارة رقم 12 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.10) أي أن المؤسسة قدرت الخسائر الناتجة عن و التوقف المفاجئ للعمليات بشكل دقيق. أما "العبارة رقم 15" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.03) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة، أن المؤسسة تهتم بتكاليف إعادة الفحص للمنتجات التي تم إصلاحها، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يتم حساب تكاليف إعادة تصميم العروض والمنتجات وتمديد مدتها" بمتوسط حسابي (3.90) ، تليها العبارة رقم 16 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.90) ما يدل على أن المؤسسة تهتم بالرقابة على تكاليف الفشل الداخلي المتضمنة تكاليف التلف وإعادة العمل وإعادة الفحص والاختبار، وأخيراً نجد العبارة رقم 17 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.40) ما يؤكد على أنه يتم حساب تكاليف التوظيف الخاطئ والذي ينجر عنه نقص في الفعالية البشرية، ومنه فقدان عدد من الزبائن المستهدفين.

4. المحور الرابع: مستوى جودة تكاليف الفشل الخارجي بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (2. 4): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الرابع

| الاتجاه العام للعينة | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|----------------------|----------|-------------------|-----------------|---|
| مرتفع | <u>3</u> | 0,484 | 3,80 | 19 يتم حساب تكاليف التعامل مع شكاوي الزبائن بشكل دقيق . |
| مرتفع | <u>6</u> | 0,758 | 3,66 | 20 يتم حساب تكاليف الدعاوي القضائية المرفوعة ضد المؤسسة نتيجة حدوث إلحاق الضرر بالمستهلكين أو غيرهم |
| مرتفع | <u>5</u> | 0,678 | 3,76 | 21 يتم حساب الخسائر الناتجة عن العروض من المنتجات الغير مباعه خلال فترتها الزمنية. |
| مرتفع | <u>1</u> | 0,833 | 4,16 | 22 تتحمل المؤسسة كافة التكاليف التي يتحملها الزبائن عند استلام المنتجات والاستفادة من العروض. |
| مرتفع | <u>4</u> | 0,550 | 3,80 | 23 حساب تكاليف أو خسائر تبدل المنتجات المعيبة والتالفة . |
| مرتفع | <u>2</u> | 0,556 | 4,03 | 24 حساب تكاليف الأخطاء والأعطال في الأنظمة أثناء العمل مع الزبائن. |
| مرتفع | | 0,428 | 3,87 | المحور الرابع: مستوى جودة تكاليف الفشل الخارجي بالمؤسسة محل الدراسة |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المحور الرابع: مستوى جودة تكاليف الفشل الخارجي بالمؤسسة محل الدراسة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.87) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الرابع موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين

(3.66 - 4.16) حيث "العبارة رقم 22 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.16) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تتحمل كافة التكاليف التي يتحملها الزبائن عند استلام المنتجات والاستفادة من العروض ، أما "العبارة رقم 24" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.03) و موافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي يتم حساب تكاليف الأخطاء والأعطال في الأنظمة أثناء العمل مع الزبائن، في حين برقم 19 جاءت بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.80) ما يدل على أنه يتم حساب تكاليف التعامل مع شكاوي الزبائن بشكل دقيق، تليها العبارة رقم 23 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.80) ما يدل على أنه يتم حساب تكاليف أو خسائر تبديل المنتجات المعيبة والتالفة ، وأخيراً نجد العبارة رقم 20 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.66) ما يؤكد على أنه يتم حساب تكاليف الدعاوي القضائية المرفوعة ضد المؤسسة نتيجة حدوث إلحاق الضرر بالمستهلكين أو غيرهم.

ثانياً: تحليل محاور " الربحية "

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة كل محور من محاور الربحية من خلال تحديد الاتجاه العام لاجابات عينة الدراسة.

1. المحور الأول: مستوى أداء مؤسسة محل الدراسة من حيث المردودية

الجدول رقم (2. 5): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الاول

| الاتجاه العام للعينة | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات |
|----------------------|----------|-------------------|-----------------|---|
| مرتفع جدا | <u>2</u> | 0,46 6 | 4,30 | 25 أحرزت المؤسسة تحسنا في معدل العائد على الاستثمار خلال 03 سنوات الأخيرة التي أطلقت فيها خدمة الألياف البصرية والتي تعد خدمة ذات جودة عالية. |
| مرتفع جدا | <u>1</u> | 0,60 6 | 4,33 | 26 حققت المؤسسة تحسنا خلال 03 سنوات التي أطلقت فيها خدمة الألياف البصرية ذات التدفق العالي في معدل العائد على حق الملكية . |
| مرتفع جدا | <u>4</u> | 0,50 4 | 4,23 | 27 توسعة تكاليف الجودة التي تم تحملها من أجل إطلاق خدمة الألياف البصرية في تحسين ورفع كفاءة المؤسسة ماليا. |
| مرتفع | <u>5</u> | 0,61 0 | 4,20 | 28 حققت المؤسسة معدل العائد على حق الملكية يتجاوز فيه المؤسسات المنافسة فيما يخص خدمة الجيل الرابع. |
| مرتفع جدا | <u>3</u> | 0,43 0 | 4,23 | 29 أحرزت المؤسسة تحسنا خلال السنوات الأخيرة في الربح الإجمالي من خلال بيع خدمات الألياف البصرية. |
| مرتفع جدا | | 0,39 7 | 4,26 | المحور الأول: مستوى أداء مؤسسة محل الدراسة من حيث المردودية |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات المحور الأول: مستوى أداء مؤسسة محل الدراسة من حيث المردودية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.26) و بدرجة تطبيق مرتفعة جدا حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 4.20 إلى 5 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الاول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (4.20- 4.33) حيث "العبارة رقم 26 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.33) ما يدل على أن المؤسسة حققت تحسنا خلال 03 سنوات التي أطلقت فيها خدمة الألياف البصرية ذات التدفق العالي في معدل العائد على حق الملكية . أما"العبارة رقم 25" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.30) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أنه أحرزت المؤسسة تحسنا في معدل العائد على الاستثمار خلال 03 سنوات الأخيرة التي أطلقت فيها خدمة الألياف البصرية والتي تعد خدمة ذات جودة عالية، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أحرزت المؤسسة تحسنا خلال السنوات الأخيرة في الربح الإجمالي من خلال بيع خدمات الألياف البصرية " بمتوسط حسابي (4.23) ، تليها العبارة رقم 27 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.23) ما يدل على أن توسعة تكاليف

الجودة التي تم تحملها من أجل إطلاق خدمة الألياف البصرية في تحسين ورفع كفاءة المؤسسة مالياً، أما العبارة رقم 28 جاءت بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.20) ما يؤكد على أن المؤسسة حققت معدل العائد على حق الملكية يتجاوز فيه المؤسسات المنافسة فيما يخص خدمة الجيل الرابع .

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أولاً: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الأعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج.

الجدول رقم (2. 6): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

| Shapiro-Wilk | | محاور الدراسة |
|--------------|--------|----------------------|
| Sig | قيمة Z | |
| 0.207 | 0.953 | أولاً: تكاليف الجودة |
| 0.102 | 0.874 | ثانياً: الربحية |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه حيث نجد مستوى المعنوية لكل من المحور الأول 0.207 والمحور الثاني: 0.102 أكبر من 0.05 وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع أبعاد الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

ثانياً: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: يوجد أثر لتكاليف الوقاية في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر لتكاليف الوقاية في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر لتكاليف الوقاية في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة

الجدول رقم (7. 2): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

| معامل الانحدار (B) | مستوى الدلالة (sig) | معامل التفسير R ² | قيمة F | قرار الاختبار |
|---|---------------------|------------------------------|--------|-------------------|
| 0.984 | 0.000 | 0.358 | 15.642 | (H ₁) |
| معادلة نموذج الانحدار البسيط: Y= 0.095+0.984x ₁ +e _i | | | | |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه يوجد أثر لتكاليف الوقاية في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة، وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت (B=0.984) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير (R²=0.358) ما يدل على أن تكاليف الوقاية تؤثر بنسبة 35.8% حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية (F=15.642) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الأولى: نرفض الفرضية الصفرية (H₀) نقبل الفرضية البديلة (H₁) يوجد أثر لتكاليف الوقاية في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة

2. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: يوجد أثر لتكاليف التقييم في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة. نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H₀): لا يوجد أثر لتكاليف التقييم في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة
- لفرضية البديلة (H₁): يوجد أثر لتكاليف التقييم في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة

الجدول رقم (8. 2): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

| معامل الانحدار (B) | مستوى الدلالة (sig) | معامل التفسير R ² | قيمة F | قرار الاختبار |
|--|---------------------|------------------------------|--------|-------------------|
| 0.743 | 0.000 | 0.485 | 26.363 | (H ₁) |
| معادلة نموذج الانحدار البسيط: Y= 1.159+ 0.743x ₂ +e _i | | | | |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه يوجد أثر لتكاليف التقييم في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة ذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت (B=0.743) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير (R²=0.485) ما يدل على أن تكاليف التقييم تؤثر بنسبة (48.5%) في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة

فرع ولاية المدية حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية (F=26.363) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1)
يوجد أثر لتكاليف التقييم في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نص الفرضية: يوجد أثر لتكاليف الفشل الداخلي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية
نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر لتكاليف التقييم في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر لتكاليف التقييم في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

الجدول رقم (2. 9): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

| معامل الانحدار (B) | مستوى الدلالة (sig) | معامل التفسير R^2 | قيمة F | قرار الاختبار |
|--|---------------------|---------------------|--------|---------------|
| 0.025* | 0.872 | 0.001 | 0.026 | (H_0) |
| معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y=0.25-4.355x_3+e_i$ | | | | |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه يوجد أثر لتكاليف الفشل الداخلي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية ذلك استناداً إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($B=-0.025$) غير دالة إحصائياً أكبر من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.001$) ما يدل على أن تكاليف الفشل لا تؤثر في ربحية المؤسسة محل الدراسة بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: نقبل الفرضية الصفرية (H_0) نرفض الفرضية البديلة (H_1) لا يوجد أثر لتكاليف الفشل الداخلي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

نص الفرضية: يوجد أثر لتكاليف الفشل الخارجي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية
نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر لتكاليف الفشل الخارجي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر لتكاليف الفشل الخارجي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية

الجدول رقم (3. 1): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

| معامل الانحدار (B) | مستوى الدلالة (sig) | معامل التفسير R^2 | قيمة F | قرار الاختبار |
|---|---------------------|---------------------|--------|-------------------|
| 0.633 | 0.001 | 0.229 | 24.144 | (H ₁) |
| معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 1.549 + 0.633x_4 + e_i$ | | | | |

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

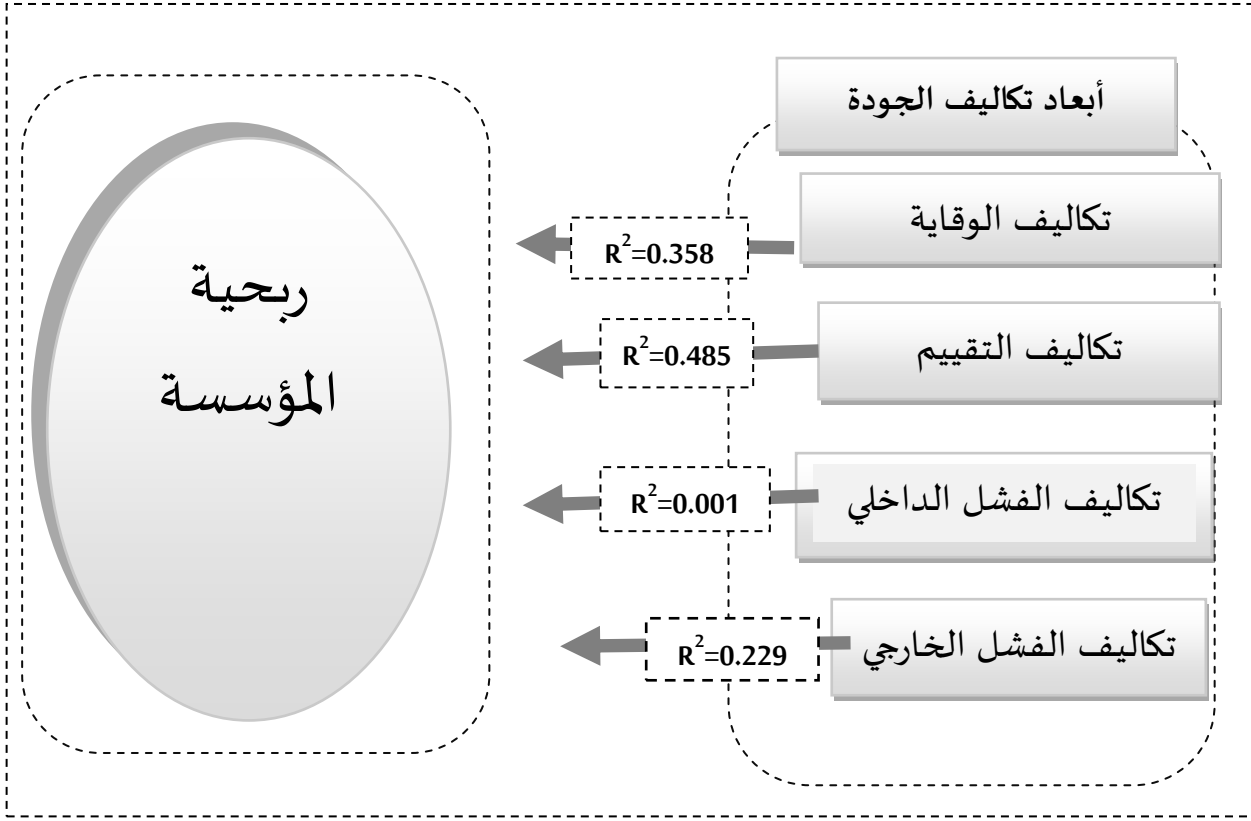
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه يوجد أثر لتكاليف الفشل الخارجي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة ، ذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت (B=0.633) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.229$) ما يدل تكاليف الفشل الخارجي تؤثر بنسبة (22.9%) في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية المدينة حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية (F=24.1444) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: نرفض الفرضية الصفرية (H₀) نقبل الفرضية البديلة (H₁) يوجد أثر لتكاليف الفشل الخارجي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة.

3. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

بعد اختبار الفرضيات الفرعية نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد أثر لتكاليف لتكاليف الجودة في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة من خلال كل من: تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الخارجي في حين لا يوجد أثر لتكاليف الفشل الداخلي على ربحية المؤسسة محل الدراسة.

الشكل رقم (1. 8): ملخص نتائج اختبار الفرضية الرئيسية



نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن تكاليف الجودة تؤثر على ربحية المؤسسة محل الدراسة من خلال تكاليف التقييم بنسبة 48.5% تليها تكاليف الوقاية بنسبة 35.5% في حين تكاليف الفشل الخارجي بنسبة 22.9% من المجموع الإجمالي للنسب، في حين تكاليف الفشل الداخلي لا تؤثر على ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين مدى أثر تكاليف الجودة على ربحية الشركات الجزائرية في مؤسسة اتصالات الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، حيث تم تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة من خلال التعريف والنشأة وتقسيمات الهيكل التنظيمية من أقسام ومصالح بالإضافة لأهم الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة، وبعد توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، تم فيما بعد معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهر أنه يوجد أثر لتكاليف لتكاليف الجودة في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة من خلال كل من: تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الخارجي في حين لا يوجد أثر لتكاليف الفشل الداخلي على ربحية المؤسسة محل الدراسة.

خاتمة:

حاولنا من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية لمعالجة موضوع أثر تكاليف الجودة على ربحية المؤسسات، اتضح لنا أن دراسة و تحليل و تطبيق تكاليف الجودة (الوقاية، التقويم، الفشل الداخلي، والفشل الخارجي) تمكن المؤسسة من أن تكسب حصة سوقية عالية نسبيا، مع المحافظة على الزبائن الحاليين والحصول على زبائن جدد.

كما اتضح لنا أن تقييم الأداء المالي يمثل المرآة العاكسة لنشاط المؤسسة أمام كل المتعاملين معها، كما يمكن من خلال تقييم الأداء المالي مراقبة حركة المؤسسة واتخاذ القرارات الصحيحة اللازمة للأهداف المراد تحقيقها، والكشف عن أسباب الضعف في المؤسسة و محاولة مساعدتها للخروج منها و تفاديها مستقبلا.

وعلى ضوء ما سبق تبرز أهمية بحثنا في أثر تكاليف الجودة على ربحية المؤسسة الخدمية وتحسين الأداء المالي بها، إذ يمكننا القول ان الإهتمام بتكاليف الجودة من أجل زيادة الربحية أصبح أكثر من الضروري على المؤسسات التي ترغب فعلا في الإستمرارية والبقاء و المواصلة في التطور.

وعليه حاولت الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي المتمثل في: هل لتكاليف الجودة دور في ربحية مؤسسة إتصالات الجزائر - فرع المدية- ؟

وتفرعت من هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية، كما تم اختبار الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة، واتبعت الدراسة في سبيل الإجابة على التساؤلات و اختبار الفرضيات الأسلوب الوصفي و التحليلي و القياسي من خلال تحليل استبيان وجه لـ 30 موظفا في مؤسسة إتصالات الجزائر - فرع المدية- إعتقادا على برنامج بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS.

إختبار الفرضيات:

تم اختبار خمسة (05) فرضيات واحدة رئيسية و أربعة فرعية و كانت نتائج إختبارها كمايلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: أنه يوجد أثر لتكاليف الوقاية في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية؛
 - الفرضية الفرعية الثانية: أنه يوجد أثر لتكاليف التقييم في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية؛
 - الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر لتكاليف الفشل الداخلي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية؛
 - الفرضية الفرعية الرابعة: أنه يوجد أثر لتكاليف الفشل الخارجي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية.
- كما توصلت الدراسات إلى جملة من النتائج والتوصيات والإقتراحات نستعرضها فيما يلي:

أولاً/- نتائج الدراسة: من خلال عرض وتحليل إجابات العينة حول: دراسة أثر تكاليف الجودة على ربحية الشركات الجزائرية في مؤسسة اتصالات الجزائر دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بالمدينة-توصلنا إلى استخلاص النتائج التالية:

✓ أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر لتكاليف الوقاية في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة؛

✓ أكدت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر لتكاليف التقييم في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة؛

✓ بينت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لتكاليف الفشل الداخلي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة؛

✓ أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر لتكاليف الفشل الخارجي في ربحية مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدينة.

ثانياً/- التوصيات: توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة دراسة تكاليف الجودة من أجل ضمان التحسين المستمر للمنتجات وحسن تقديم الخدمات، وذلك من خلال تحليل تكاليف الجودة و إكتشاف تكاليف المنتجات المعيبة، وإيجاد السبل الكفيلة لتقليل هذه التكاليف، والتحسين المستمر من جودة المنتجات في نفس الوقت.
- العمل على زيادة الدعم والإدراك بمفهوم تكاليف الجودة و تحسين الأداء المالي لجميع موظفي المؤسسة و ذلك للوصول إلى إمكانية تطبيق الجودة بفعالية و كفاءة.
- ضرورة أن تهتم المؤسسة بتطبيق تكاليف الجودة، خفض التكلفة و تحسين الجودة و الإنتاجية، ورضا الزبائن، لأنها تمنح المؤسسة ميزة تنافسية في السوق و زيادة مبيعاتها فضلا عن السمعة وثقة الزبائن و كليهما يمثلان نتائج إستثمار إيجابية للمدى البعيد.
- كون مقاييس الأداء المالي جسر رابط بين الأهداف و كافة الأنشطة التي يتم تنفيذها لتحقيق هذه الأهداف، نوصي بتوضيح علاقته بتكاليف الجودة في كشوفات تحليلية خاصة مع ذكر مقاييس الأداء المالي المستخدمة.
- على إدارة هذه الشركات استثمار الديون لتحقيق أداء مالي جيد للشركة من خلال قراراتها المالية السليمة المرتبطة بالإستثمار لكي تضمن زيادة الأرباح.

ثالثاً/- آفاق الدراسة:

من خلال تحليلنا لجوانب الموضوع تبين لنا وجود بعض النقاط تستدعي فتح أبواب وآفاق علمية جديدة تتيح للغير البحث والتوسع فيها إذ يمكن الخوض فيها حتى تزيح الكثير من الغموض في هذا المجال الواسع، نذكر منها:

✓ إن البحث في مجال ربحية الشركات الخدمية والعوامل التي تتأثر بها لا يزال واسعاً عمل دراسات أخرى باستخدام متغيرات أخرى تقيس المتغيرات الأساسية للدراسة، وذلك بالتحقق من نتائج الدراسة كالمتغيرات الحديثة على سبيل المثال.

✓ إجراء الدراسة في كثير من المجالات الإنتاجية والخدمية وشركات أخرى .

وفي الأخير يمكن القول أن دراستنا لم تلم بجميع الجوانب والتفاصيل المتعلقة بالموضوع، إذ يبقى مجرد محاولة تشوبها بعض النقائص لعلها تكون منطلقاً لبحوث أخرى مستقبلاً.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- حيدر علي المسعودي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجياً، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2010.
- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة TQM، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013، 1434هـ.
- عيشوني محمد، تحليل تكاليف الجودة، قسم التقنية الميكانيكية، الكلية التقنية بحائل، 2005، ص ص 183-184.
- خليل عواد أبو حشيش، محاسبة التكاليف تخطيط ورقابة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 267.
- عن الدراكة مامون، طارق الشبلي، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر، عمان 2001.
- السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000، ص 38.
- عمر وصفي عفيلى، المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، الأردن، 2001.
- بن أحمد الصالح شاكراً، وبن محمد الصريمي خالد، الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- عبد الحلیم كراجة، علي ربابعة، ياسر السكران، موسى مطر، الإدارة والتحليل المالي: أسس، مفاهيم، تطبيقات، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 26.
- محمد محمد عبد الفتاح، إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008، ص 194.
- الزبيدي، حمزة محمود، الإدارة المالية المتقدمة، مؤسسة الوراق، عمان، 2009، ص 144.
- آل رقيب، دريد كامل، مقدمة في الإدارة المالية المتقدمة، دار المسيرة، عمان، 2007، ص 165.
- أبو نصار محمد، محاسبة الإدارة المتقدمة، مطبعة الجامعة الأردنية، عمان، 2001، ص 101.
- أيمن علي سليمان سليمان، أثر الحصة السوقية على ربحية الشركات المساهمة العامة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2017، ص 20.
- خالد محمد طلال بني حمدان، وائل محمد صبحي إدريس، الإستراتيجية و التخطيط الإستراتيجي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة العربية، 2009، ص 238.
- منير شاكراً محمود وآخرون، التحليل المالي مدخل صناعة القرارات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 197.

- الطائي يوسف حجيم، العجيلي محمد عاصي، الحكيم ليث علي، راجعه الفضل مؤيد، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص 56-57.
الأطروحات:

- السنور، عبد الحكيم، الأداء التنافسي لشركات صناعة الأردنية في ظل الإفتتاح الإقتصادي، رسالة دكتوراه غير منشورة، سوريا، جامعة تشرين اللاذقية، 2009، ص 46-47 .
المذكرات:

- البطاينة لما محمد، رسالة ماجستير بعنوان، محددات الربحية في الشركات الصناعية، عمان، 2012.

- بدر ناصر الحربي، الرقابة على تكاليف الجودة و أثرها في تحسين مواصفات مشاريع الطرق لشركات المقاولاتية الكويتية، رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة الهندسية، قسم النظم الصناعية، جامعة مؤتة، 2016.

- الحديثي، سري، دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2011.

- عريقات، شاكرا، أثر رقابة الجودة على تخفيض التكاليف: دراسة تطبيقية على الشركات الغذائية في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2015.

- الرواد أنس، أثر قياس تكاليف الجودة و الإفصاح عنها في القوائم المالية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان الأردن، 2015.

- فيروز تمجدين، أثر إدارة المعرفة على الأداء الإستراتيجي: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة، دراسة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014، ص 48.

- الصفو، رياض، عناصر إستراتيجية العمليات و أثرها في بعض مجالات الأداء-دراسة إستطلاعية لآراء المدراء في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في النوي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة و الإقتصاد، العراق، جامعة الموصل، 2009، ص 68.

- حمودة خالد سامي، واقع تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة، العراق، 2014-2015، ص ص 36-37.

- العيهار فلة، دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، غير منشورة، جامعة الجزائر، خروبة، الجزائر، 2005-2006، ص 8.

- نقاز نوال، مذكرة لنيل شهادة الماستر دور الرقابة على تكاليف الجودة لتحسين الأداء المالي، جامعة المسيلة، كلية العلوم والتجارية وعلوم التسيير 2013-2014.

- حسيل سارة، مذكرة لنيل شهادة الماستر أثر تكاليف الجودة على تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، جامعة أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

- خطاب موسى ساعد، طبيباوي مداني، مذكرة لنيل شهادة الماستر دور الرقابة المالية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، جامعة ألكلي محمد أولحاج البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017-2018.

- قراوي إسلام غازي محمد، مذكرة لنيل شهادة الماستر تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون الخارجي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2014-2015.

المجلات:

- مقيح صبري، محددات الربحية في البنوك التجارية، مجلة الحفيقة العدد 31، جامعة 20 أوت 1995، سكيكدة، 2012، ص 282.

- جميل حسن النجار، مدى تأثير الرفع المالي على الأداء المالي، مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد 15، العدد 1، فلسطين، 2013.

- تهتان مراد، شروقي زين الدين، العوامل المؤثرة على ربحية البنوك التجارية، المجلة الجزائرية للاقتصاد و المالية العدد 01، جامعة المدية، 2005-2011، أبريل 2014.

- مصطفى عبد الله أحمد القضاة، العوامل المؤثرة على الأداء المالي في الشركات المساهمة الصناعية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الأردن، 2015.

- مزهر أسيل، وسلطان عباس، دور (Lean Sigma Six (LSS في تخفيض تكاليف الجودة: دراسة حالة في مصنع إطارات الديوانية، مجلة المثنى للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 8، العدد 4، 2018، ص ص 197-84.

- سرور منال، وعمر صبيحه، استعمال تكاليف الجودة في تقييم الأداء الإستراتيجي، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم ، العدد 32، 2013، ص ص 102-130.

- ريم محمد عامر، الأستاذ الدكتور ماهر موسى درغام، علاقة تكاليف الجودة بالاداء الإستراتيجي، دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في غزة، المجلة العربية للإدارة، المجلد 38، العدد 4، ديسمبر (كانون الأول) 2018.

- الصياح عبد الستار مصطفى، والحلامة محمد عزات، التوازن الإستراتيجي وعلاقته بتكاليف الجودة: دراسة إختبارية في قطاع الصناعات الكيماوية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 9 ، العدد 3 ، الأردن ، 2013-2014، ص ص 494-516.

- حليحل جلييلة، وسليمان مهند، أثر قياس تكاليف الجودة في زيادة الأرباح و تحقيق الميزة التنافسية،مجلة دنانير،المجلد1،العدد8، 2016،ص ص 553-580.
- عبد اللطيف مصيطفى وعبد القادر مراد،أثر إستراتيجية البحث و التطوير على ربحية المؤسسة الإقتصادية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة غرداية و جامعة الجلفة، العدد04، 2013، ص.ص 35.36.
- سليمان شلال،علي البقوم،سالم العون،العوامل المحددة للهيكل المالي في شركات الأعمال حالة تطبيقية في الشركات المساهمة العامة الأردنية في سوق عمان المالي، للفترة (1997-2001)، المنارة،المجلد14 العدد01، 2008،ص62.
- عمر عيد الجعيدي،مدى إختلاف العالقة لكل من ROA و ROE مع العوائد غير العادية للأسهم و تأثير العلاقة بنوع القطاع والحجم،مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية و الإدارية،عمان،2015،ص216.
- الشيخ عماد،دراسة أسعار الأسهم،المجلة العربية للعلوم الإدارية،2012،ص.ص 207-238.
- الداودي الشيخ،تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء،مجلة الباحث،عدد07،جامعة ورقلة،الجزائر،2009-2010،ص220.
- حسن ناظم،دور التدقيق الداخلي وفقا للمفاهيم وإلتجاهات الحديثة في الرقابة على تكاليف الجودة و مؤشراتها،مجلة العلوم الإقتصادية،العدد 26،المجلد7، 2010،ص ص 164-165.

الملتقيات:

- دادن عبد الغني،كماسي محمد الأمين،الأداء المالي من منظور المحاكاة المالية،المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات،المنعقد في كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية،جامعة ورقلة ، يومي 08 و 09 مارس 2005، ص304.
- الغوالي محمد البشير،أحمد علماوي،إدارة الجودة الشاملة مدخل فعال لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الإقتصادية ،مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، المنعقد بجامعة ورقلة ،يومي 22 و 23نوفمبر 2011،ص3.
- قريشي محمد الصغير،عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الإقتصادية،مداخلة في الملتقى الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات،الطبعة الثانية،المنعقد بكلية العلوم الإقتصادية والتسيير،جامعة ورقلة،يومي 22و 23 نوفمبر 2011،ص122.
- الفرا وليد عبد الرحمان،تحليل بيانات الإستبيان بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS،الندوة العالمية للشباب الإسلامي،2009،ص26.

- الحربي عوض سالم والكحلوت زياد، تكاليف الجودة وطرق قياسها، المؤتمر الوطني للجودة (السعي نحو الإتقان والتميز "الواقع والطموح")، 2005، 10.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Magoro ,A **study of the relationship between market share and profitability in listed South African retail companies** ,2009 .

- Flamin.V .Mcdonal .c.and l.iliana Schummacher , **في إفريقيا جنوب الصحرى ,محددات الربحية في البنك التجاري** , الكبرى، 2009.

- Gul ,S,Irshad,F ,Zaman,**العوامل المؤثرة في ربحية البنوك التجارية في باكستان**، 2011 .

- Schfflauerova .A . Thomson ,V ,**A Review of Research on Cost of Quality Models and Best Pratices Mcgill University** ,International Journal of Quality & Reliability Management,Vol 23,(No 6),P 1-23 ,2006.

- Pierre Conso,la gestion Financière de l'entreprise,Dunod ebtrise,7^{eme} édition,1985,P203.

- A larbi,Analyse Financière de l'entreprise,et éléments de décisions court terme, mémoire de fin étude por obtenir la licence en finance,1983/1984,232.

- Brekke ,J . Franzen, H ,**Quality Costs ?Using Quality Costing to Promote Quality Improvement in Chinese Company** ,(Unpublished Master Dissertation)Lulea University ,Chicago ,2007

- Garrison ,R .H,Noreen,E.W ,Brewer,P.C ,**Managerial Accounting**,(13 th ed),New York,Mcgraw-Hill Irwin , 2015 .

- Almorse ,Y . Kathem ,H,**The Role of Quality Costs in Reducing the Cost of Industrial Products**,Journal of Economics and Administrative Sciences ,Vol .25,(No 111)P 550-568 , 2019

مواقع الأنترنت:

- ناصر إسماعيل، **التحليل المالي**، تم تحميله من الموقع الرسمي للمؤلف

بتاريخ:

- شعوان جمال،مدخل لدراسة وتحليل البيانات الإحصائية-تطبيقات على برنامج SPSS ،الطبعة الثانية،2014،ص28،تم تحميله من الموقع الرسمي للمؤلف

بتاريخ:

الملاحق

جامعة الجبالي بونعامة - خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والمالية

قسم : العلوم المالية
التخصص: محاسبة وتدقيق

استبيان مقدم لمعرفة أثر تكاليف الجودة على ربحية الشركات
الجزائرية في مؤسسة اتصالات الجزائر
مديرية ولاية المدية

تحت اشراف الأستاذ(ة):
د. خلفاوي حكيم

من إعداد الطلبة:
- لخضاري بلال
- حجيمي إيمان

السنة الجامعية: 2021-2022

استبيان

أثر تكاليف الجودة على ربحية الشركات الجزائرية في مؤسسة إتصالات الجزائر

-مديرية ولاية المدية-

السيد الفاضل/ السيدة الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار إعداد مذكرة ماستر، الموسومة بـ: " أثر تكاليف الجودة على ربحية الشركات الجزائرية في مؤسسة إتصالات الجزائر-مديرية ولاية المدية-" وهي من متطلبات الماستر في التخصص محاسبة وتدقيق .
يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع البيانات والمعطيات اللازمة لتحقيق الدراسة الميدانية تماشيا مع العنوان السابق الذكر.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي تلعبه تكاليف الجودة على ربحية الشركات الجزائرية نظرا لأهمية هذا الأخير، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم .
نهيب بكم أن تولوا هذا الاستبيان اهتمامكم، فمشاركتم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها، ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم ستحظى بسرية كلية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .
سيدي (تي) شكرا على تعاونكم وتجاربتكم مع هذا الاستبيان

القسم الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لموظفي مؤسسة إتصالات الجزائر بغرض تحليل النتائج فيما بعد، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب لاختياركم.

1. الجنس : ذكر أنثى

2. العمر: من 18 إلى 30 سنة من 30-40 سنة من 40-50 سنة من 50 سنة

3. المؤهل العلمي : ثانوي جامعي دبلوم

4. الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات 10 سنوات فأكثر

القسم الثاني: محاور الاستبيان

أولاً: محاور تكاليف الجودة :

| المحور الأول: مستوى جودة تكاليف الوقاية بالمؤسسة محل الدراسة | | | | | | |
|---|---|-------|------------|-------|-------|------------|
| الرقم | الفقرة | موافق | موافق بشدة | محايد | معارض | معارض بشدة |
| 01 | يتم حساب تكاليف تصميم المنتجات الجديدة بشكل دقيق. | | | | | |
| 02 | يتم حساب تكاليف المنتجات الجديدة بشكل دقيق | | | | | |
| 03 | يتم التأكد من سير العمل والأنظمة والمعدات، لتجنب الأعطال المفاجئة والوقت الضائع. | | | | | |
| 04 | تهتم المؤسسة بتنظيم دورات تدريبية للعاملين على اعتبار أن ذلك يساهم في تحسين أداء وكفاءة العاملين . | | | | | |
| 05 | تهتم المؤسسة بتكاليف صيانة ومعايرة الأنظمة والوسائل والاختبارات للحفاظ على دقتها . | | | | | |
| 06 | تحرص المؤسسة إلى الحصول على العروض الجيد والمثالية لتجنب العيوب بغض النظر عن التكاليف . | | | | | |
| 07 | تحرص المؤسسة على إطلاق عروض ترويجية من أجل استهداف أكبر عدد ممكن من الزبائن مثل العرض الترويجي الذي أطلقتته مؤسستكم فيما يخص الألياف البصرية FTTH . | | | | | |
| المحور الثاني: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة | | | | | | |
| الرقم | الفقرة | موافق | موافق بشدة | محايد | معارض | معارض بشدة |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|--|
| | | | | | 01 | تهتم المؤسسة بتكاليف عمليات فحص وتدقيق الوسائل والمعدات وذلك لضمان مدى فعاليتها. |
| | | | | | 02 | يتم حساب تكلفة في المنتجات الجديدة قبل طرحها في السوق، باعتبار ذلك ضروري لضمان نجاحها. |
| | | | | | 03 | يتم حساب تكلفة الترويج والاشهار لتحديد ومعرفة حجم الأرباح. |
| | | | | | 04 | يتم قياس التكاليف أو الخسائر الناتجة عن عدم المطابقة العروض والمنتجات. |

المحور الثالث: مستوى جودة تكاليف الفشل الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة

| الرقم | الفقرة | موافق | موافق بشدة | محايد | معارض | معارض بشدة |
|-------|--|-------|------------|-------|-------|------------|
| 01 | قدرت المؤسسة الخسائر الناتجة عن و التوقف المفاجئ للعمليات بشكل دقيق . | | | | | |
| 02 | يتم حساب تكاليف إعادة تصميم العروض والمنتجات وتمديد مدتها. | | | | | |
| 03 | قدرت المؤسسة تكاليف إنتهاء وقت العروض قبل الوصول إلى الأهداف. | | | | | |
| 04 | تهتم المؤسسة بتكاليف إعادة الفحص للمنتجات التي تم إصلاحها. | | | | | |
| 05 | تهتم المؤسسة بالرقابة على تكاليف الفشل الداخلي المتضمنة تكاليف التلف وإعادة العمل وإعادة الفحص والإختبار | | | | | |
| 06 | يتم حساب التكاليف المترتبة على خفض السعر للعروض . | | | | | |
| 07 | يتم حساب تكاليف التوظيف الخاطئ والذي ينجر عنه نقص في الفعالية البشرية، ومنه فقدان عدد من الزبائن المستهدفين. | | | | | |

المحور الرابع: مستوى جودة تكاليف الفشل الخارجي بالمؤسسة محل الدراسة

| الرقم | الفقرة | موافق | موافق بشدة | محايد | معارض | معارض بشدة |
|-------|--|-------|------------|-------|-------|------------|
| 01 | يتم حساب تكاليف التعامل مع شكاوي الزبائن بشكل دقيق . | | | | | |
| 02 | يتم حساب تكاليف الدعاوي القضائية المرفوعة ضد المؤسسة نتيجة حدوث إلحاق الضرر بالمستهلكين أو | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | غيرهم |
| | | | | | 03 يتم حساب الخسائر الناتجة عن العروض من المنتجات الغير مباعه خلال فترتها الزمنية. |
| | | | | | 04 تتحمل المؤسسة كافة التكاليف التي يتحملها الزبائن عند استلام المنتجات والاستفادة من العروض. |
| | | | | | 05 حساب تكاليف أو خسائر تبدل المنتجات المعيبة والتالفة . |
| | | | | | 06 حساب تكاليف الأخطاء والأعطال في الأنظمة أثناء العمل مع الزبائن. |

ثانيا: محور الربحية:

| المحور الأول: مستوى أداء مؤسسة محل الدراسة من حيث المردودية | | | | | | |
|---|--|------------|--------|--------|--------|------------|
| الرقم | الفقرة | منخفضة جدا | منخفضة | متوسطة | مرتفعة | مرتفعة جدا |
| 01 | أحرزت المؤسسة تحسنا في معدل العائد على الاستثمار خلال 03 سنوات الأخيرة التي أطلقت فيها خدمة الألياف البصرية والتي تعد خدمة ذات جودة عالية. | | | | | |
| 02 | حققت المؤسسة تحسنا خلال 03 سنوات التي أطلقت فيها خدمة الألياف البصرية ذات التدفق العالي في معدل العائد على حق الملكية . | | | | | |
| 03 | توسعة تكاليف الجودة التي تم تحملها من أجل إطلاق خدمة الألياف البصرية في تحسين ورفع كفاءة المؤسسة ماليا. | | | | | |
| 04 | حققت المؤسسة معدل العائد على حق الملكية يتجاوز فيه المؤسسات المنافسة فيما يخص خدمة الجيل الرابع. | | | | | |
| 05 | أحرزت المؤسسة تحسنا خلال السنوات الأخيرة في الربح الإجمالي من خلال بيع خدمات الألياف البصرية. | | | | | |

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,717 | 29 |

الملحق رقم (03): نتائج الاتساق الداخلي

Correlations

| | | XXX1 | XXX2 | XXX3 | XXX4 | XXXXX |
|-------|---------------------|--------|-------|--------|--------|--------|
| XXX1 | Pearson Correlation | 1 | ,420* | ,300 | -,122 | ,545** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,021 | ,107 | ,519 | ,002 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| XXX2 | Pearson Correlation | ,420* | 1 | -,073 | -,080 | ,445* |
| | Sig. (2-tailed) | ,021 | | ,701 | ,673 | ,014 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| XXX3 | Pearson Correlation | ,300 | -,073 | 1 | ,302 | ,738** |
| | Sig. (2-tailed) | ,107 | ,701 | | ,105 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| XXX4 | Pearson Correlation | -,122 | -,080 | ,302 | 1 | ,571** |
| | Sig. (2-tailed) | ,519 | ,673 | ,105 | | ,001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| XXXXX | Pearson Correlation | ,545** | ,445* | ,738** | ,571** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,014 | ,000 | ,001 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

| | | XXXXX | MMMM2 | TOTAL |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|
| XXXXX | Pearson Correlation | 1 | ,259 | ,652** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,166 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 |
| MMMM2 | Pearson Correlation | ,259 | 1 | ,902** |
| | Sig. (2-tailed) | ,166 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 |
| TOTAL | Pearson Correlation | ,652** | ,902** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (04): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|--------|----------------|
| X1 | 30 | 3,6667 | ,54667 |
| X2 | 30 | 4,2667 | ,63968 |
| X3 | 30 | 4,4000 | ,49827 |
| X4 | 30 | 4,2333 | ,72793 |
| X5 | 30 | 4,4000 | ,49827 |
| X6 | 30 | 4,1667 | ,59209 |
| X7 | 30 | 4,5000 | ,57235 |
| XXX1 | 30 | 4,2333 | ,24163 |
| Valid N (listwise) | 30 | | |

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|--------|----------------|
| D1 | 30 | 4,2333 | ,43018 |
| D2 | 30 | 4,1667 | ,64772 |
| D3 | 30 | 4,1667 | ,37905 |
| D4 | 30 | 4,1333 | ,50742 |
| XXX2 | 30 | 4,1750 | ,37226 |
| Valid N (listwise) | 30 | | |

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|--------|----------------|
| F1 | 30 | 4,1000 | ,84486 |
| F2 | 30 | 3,9000 | ,66176 |
| F3 | 30 | 3,8667 | ,77608 |
| F4 | 30 | 4,0333 | ,55605 |
| F5 | 30 | 3,9000 | ,66176 |
| F6 | 30 | 3,7000 | ,83666 |
| F7 | 30 | 3,4000 | ,32873 |
| XXX3 | 30 | 3,8429 | ,49395 |
| Valid N (listwise) | 30 | | |

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|--------|----------------|
| M1 | 30 | 3,8000 | ,48423 |
| M2 | 30 | 3,6667 | ,75810 |
| M3 | 30 | 3,7667 | ,67891 |
| M4 | 30 | 4,1667 | ,83391 |
| M5 | 30 | 3,8000 | ,55086 |
| M6 | 30 | 4,0333 | ,55605 |
| XXX4 | 30 | 3,8722 | ,42814 |
| Valid N (listwise) | 30 | | |

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|--------|----------------|
| Z1 | 30 | 4,3000 | ,46609 |
| Z2 | 30 | 4,3333 | ,60648 |
| Z3 | 30 | 4,2333 | ,50401 |
| Z4 | 30 | 4,2000 | ,61026 |
| Z5 | 30 | 4,2333 | ,43018 |
| MMMM2 | 30 | 4,2600 | ,39706 |
| Valid N (listwise) | 30 | | |

الملحق رقم (05): نتائج توزيع عينة الدراسة

الجنس

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ذكر | 20 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| أنثى | 10 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

العمر

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid سنة 30 إلى 18 من | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| سنة 40 إلى 30 من | 6 | 20,0 | 20,0 | 36,7 |
| سنة 50 إلى 40 من | 9 | 30,0 | 30,0 | 66,7 |
| سنة 50 من أكثر | 10 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

العلمي. المؤهل

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ثانوي | 9 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| جامعي | 16 | 53,3 | 53,3 | 83,3 |
| دبلوم | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

المهنية. الخبرة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid سنوات 5 من أقل | 7 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| سنوات 10 إلى 5 من | 7 | 23,3 | 23,3 | 46,7 |
| فأكثر سنوات 10 | 16 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

الملحق رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الأولى

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | Df | Sig. |
| XXXXX | ,142 | 30 | ,127 | ,953 | 30 | ,207 |
| MMMM2 | ,244 | 30 | ,123 | ,874 | 30 | ,102 |

a. Lilliefors Significance Correction

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,599 ^a | ,358 | ,336 | ,32367 |

a. Predictors: (Constant), XXX1

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 1,639 | 1 | 1,639 | 15,642 | ,000 ^b |
| | Residual | 2,933 | 28 | ,105 | | |
| | Total | 4,572 | 29 | | | |

a. Dependent Variable: MMMM2

b. Predictors: (Constant), XXX1

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,095 | 1,055 | | ,090 | ,929 |
| | XXX1 | ,984 | ,249 | ,599 | 3,955 | ,000 |

a. Dependent Variable: MMMM2

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الثانية

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,696 ^a | ,485 | ,467 | ,29000 |

a. Predictors: (Constant), XXX2

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 2,217 | 1 | 2,217 | 26,363 | ,000 ^b |
| | Residual | 2,355 | 28 | ,084 | | |
| | Total | 4,572 | 29 | | | |

a. Dependent Variable: MMMM2

b. Predictors: (Constant), XXX2

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,159 | ,606 | | 1,912 | ,066 |
| | XXX2 | ,743 | ,145 | ,696 | 5,134 | ,000 |

a. Dependent Variable: MMMM2

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,031 ^a | ,001 | -,035 | ,40390 |

a. Predictors: (Constant), XXX3

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|------|-------------------|
| 1 | Regression | ,004 | 1 | ,004 | ,026 | ,872 ^b |
| | Residual | 4,568 | 28 | ,163 | | |
| | Total | 4,572 | 29 | | | |

a. Dependent Variable: MMMM2

b. Predictors: (Constant), XXX3

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4,355 | ,588 | | 7,404 | ,000 |
| | XXX3 | -,025 | ,152 | -,031 | -,162 | ,872 |

a. Dependent Variable: MMMM2

الملحق رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,759 ^a | ,229 | ,298 | ,37714 |

a. Predictors: (Constant), XXX4

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | ,589 | 1 | ,589 | 24,144 | ,001 ^b |
| | Residual | 3,983 | 28 | ,142 | | |
| | Total | 4,572 | 29 | | | |

a. Dependent Variable: MMMM2

b. Predictors: (Constant), XXX4

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,549 | ,637 | | 1,710 | ,000 |
| | XXX4 | ,633 | ,164 | ,759 | ,036 | ,001 |

a. Dependent Variable: MMMM2