

بحث بعنوان

أثر استخدام تكاليف الجودة في تحسين كفاءة أداء المؤسسات الحكومية

نولين فوزي أحمد علي البقور

مفتش

مجلس الخدمات المشتركة - البلقاء

الملخص

يشهد العالم وجود منافسة بين المؤسسات الحكومية والذي ادى الى الاهتمام بالجودة، فأصبحت محط اهتمام المؤسسات من أجل تلبية متطلبات ورغبات العملاء والمواطنين وكسب رضاهم، ولتسهم في تحقيق ميزة تنافسية والتي تمكنها من البقاء والاستمرار ومواجهة اي تحديات محيطة وسيتم في هذا البحث عرض الاطار النظري، حيث يبدأ بالتطرق لمفهوم الجودة ومراحل تطورها، وتكاليف الجودة وأهميتها وأنواعها ونماذج قياسها، والاداء المالي ومؤشراته وأهدافه وأهميته والعوامل المؤثرة عليه.

<https://jasps.com>**Abstract**

The world is witnessing the existence of competition between government institutions, which has led to an interest in quality, so it has become the focus of attention for institutions in order to meet the requirements and desires of customers and citizens and gain their satisfaction, and to contribute to achieving a competitive advantage that enables them to survive and continue and face any surrounding challenges. In this research, the theoretical framework will be presented, as it begins by addressing the concept of quality and its stages of development, the costs of quality, its importance, types, and models of measurement, financial performance, its indicators, objectives, importance and the factors influencing it.

المقدمة

ازدياد اهتمام المؤسسات على تبني اساليب ادارية حديثة كادارة الجودة للخدمة المقدمة والذي يساهم في تعزيز سمعتها لدى العملاء ومكانتها السوقية التي تمكنها من البقاء والاستمرار في سوق المنافسة المحلي والعالمي، وايضا استغلال الموارد والفرص المتاحة بالشكل المثل لتحقيق خدمات بالجودة المطلوبة والمواصفات المحددة من قبل عملاء المؤسسات الحكومية.

ويتطلب الاهتمام بالجودة ان يرافقها الاهتمام بتكاليفها باعتبارها جزء هام وتكميلي لادارة والمستهلكين والمخططين والمستثمرين فهي تكاليف تتحملها المؤسسات الحكومية نتيجة جهودها التي تهدف الى ضمان توفير منتجات وخدمات بالجودة المطلوبة والمواصفات المحددة، وتساهم تكاليف الجودة (الوقاية، والتقييم، والفشل الداخلي، والفشل الخارجي) في انتاج السلع والخدمات عالية الجودة وبتكلفة منخفضة والتي يؤدي الى بيعها في السوق بأسعار منافسة وتعد الجودة معيار اساسي لزيادة الحصة السوقية وتحقيق المزيد من الارباح والذي يعتبر من اهداف المؤسسات الحكومية الهامة لنجاحها وبقائها فهو مرهون بكفاءة اداءها عامة واداءها المالي خاصة، لذا أصبح ينظر الى الجودة على انها استراتيجية مهمة تتبناها المؤسسات باعتبارها مفتاح نجاح في سباق المنافسة، اذ تعتبر أحد الاتجاهات المحاسبية الحديثة ومؤشر من المؤشرات الرئيسية لتحسين الاداء في المؤسسات الذي ينعكس على مستويات الربحية ومدى قدرة المؤسسات الحكومية في مواجهة الظروف الطارئة.

مفهوم الجودة

تعد الجودة من المتطلبات الاساسية الحديثة التي يجب توافرها في المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية لعملائها، لكي تلبي رغباتهم واحتياجاتهم مما يفرض علينا منح الاهمية اللازمة لهذا المفهوم الحديث لما له من آثار في تحقيق وادامة الميزة التنافسية سواء في الاسواق المحلية أو العالمية، لما تحققه من منافع في تحسين سمعة المؤسسات الحكومية وزيادة حصتها السوقية ومن ثم زيادة الارباح، ولمعرفة المقصود بالجودة يمكن تسليط الضوء على بعض التعاريف المختلفة لها:

يعرف رضوان 2012 الجودة أنها الملائمة للإستخدام اي كلما كانت الخدمة او السلعة المصنعة ملائمة الإستخدام المستفيد كلما كانت جيدة.

وعرفت الجودة من قبل عماري 2014 على أنها "القدرة على إتقان عمل الأشياء، فهي تختص بالحصول على منتج او خدمة تحتوي على مجموعة من الصفات والخصائص التي تلبي حاجات ورغبات وتوقعات المستفيدين عن طريق منتجات وخدمات خالية من العيوب.

فقط عرف عريقات (2015)، الجودة على أنها "الخصائص والمواصفات التي يجب أن تتوفر في الخدمة حتى تكون الخدمة قادرة على تلبية رغبات وحاجات العميل وتميزها بين خدمات المؤسسات المنافسة وأي خلل في تلك الخصائص والمعايير سوف يقود المؤسسات الحكومية إلى خسائر كان باستطاعتها أن تتفاداه.

مراحل تطور الجودة

<https://jasps.com>

1. مرحلة الفحص: تشير مرحلة الفحص الى تلك الانشطة المصممة لتحديد واكتشاف حالات عدم التطابق للمنتجات او الخدمات المقدمة، اي ان عملية فحص الجودة كانت مجرد ضمان لمعرفة أن المنتج أو الخدمة مطابق للموصفات الموضوعه، فالفحص لا يمنع وقوع الخطأ، بل تنحصر مهمته في اكتشاف الخطأ، حيث انه يتم اكتشاف الاخطاء بعد حصولها لا الوقاية منها او منعها، كما انها مفهوم قاصر وخطة تحتاج الى التحسين والتطوير.

2. مراقبة الجودة أو ضبط الجودة: تميزت هذه المرحلة بأستخدام الاساليب والطرق الاحصائية في مراقبة الجودة بقصد الحصول على منتجات اكثر تماثل في خصائصها، مما ادى الى تجاوز مرحلة التفتيش (الفحص) الى مرحلة مراقبة الجودة، فالاصل في هذه المرحلة هو مراقبة وتعديل المواصفات أثناء الانتاج او تقديم واستبعاد المنتجات او الخدمات الغير المطابقة للمعايير والمواصفات الموضوعه.

3. توكيد الجودة: يتم تركيز وتوجه كامل الجهود للوقاية من الاخطاء، أي أن هذه المرحلة تركز على نظام يقوم أساسا على منع وقوع الاخطاء من أول مرة ومن مميزات هذه المرحلة أنها نظام يقوم على تحسين الخدمة، كما يعمل على زيادة الانتاجية، ويركز على تطوير تخطيط الجودة وتحسين تصميم الخدمة وتطوير العمليات والخدمات، بالإضافة الى مشاركة وتحفيز الافراد.

4. ادارة الجودة الشاملة: وهي مرحلة الادارة الاستراتيجية للجودة التي تمثل التطور المتقدم في مرحلة الادارة الشاملة للجودة المعتمدة على استخدام الجودة كقوة تنافسية عن طريق بناء ثقافة وفلسفة للجودة في جميع المستويات الادارية للمؤسسة.

تكاليف الجودة

<https://jasps.com>

أن التكاليف الجودة هي التكاليف التي تتفقها المؤسسات الحكومية لمنع إنتاج منتجات او تقديم خدمات رديئة ذات جودة منخفضة لاتبلي احتياجات العملاء ومتطلباتهم، فهي جميع التكاليف اللازمة و التي تثبت ان المنتج او الخدمة حققت المستوى المطلوب من الجودة التي تسعى المؤسسات الحكومية الى تحقيقها كما أن تكاليف الجودة لا تخص عملية الانتاج فحسب، بل تتجاوز ذلك الى جميع الانشطة في المؤسسات الحكومية بدأ من البحث والتطوير وحتى خدمة العميل اي ان تكاليف الجودة تمثل ما تستهلكه نشاطات المؤسسات الحكومية كاملة للحصول على منتجات وخدمات بالجودة المطلوبة.

اهمية تكاليف الجودة

1. تعد أداءه ضرورية في نجاح المؤسسات أو فشلها لما لها من دور في إيجاد مركز تنافسي للمؤسسة في السوق وذلك من خلال عدة نقاط وهي كسب ثقة العميل، حصة سوقية أكبر، ولاء العاملين، وتخفيض التكاليف

2. تساعد في تحديد الاخطاء وتحديد الوسائل اللازمة لتحسين مستوى الجودة، وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء وتحقيق معدلات ربح أكبر والتي تحسن قدرة المؤسسات في مواجهة الضغوطات المنافسة الشرسة الموجودة في السوق والتعايش مع بيئة الاعمال وكذلك تحسين قدرة المؤسسات الحكومية على زيادة كفاءة ادائها من خلال الكشف عن المشكلات التي تواجه الجودة ومعالجتها

3. تعزز سمعة المؤسسات الحكومية من خلال مستوى جودة خدماتها المقدمة.

4. تشتمل على عنصري (التكلفة والجودة) اللذين يعدان من ضمن عوامل النجاح الرئيسية الأربعة التكلفة، والجودة، و الوقت، والابتكار للمؤسسة.

أنواع تكاليف الجودة

وسيتم التطرق الى تعريف كلا من انواع التكاليف الجودة على النحو التالي:

1. تكاليف الوقاية تعتبر أكثر الطرق فعالية لخفض تكاليف الجودة مع الحفاظ على الجودة العالية

للمخرجات وهي تجنب حدوث مشاكل الجودة من البداية وهي التكاليف المرتبطة بتصميم وتنفيذ وتشغيل نظام

الجودة، وتشمل تكاليف الوقاية عدة أنشطة منها:

- كفاءة تصميم الخدمة من خلال معرفة متطلبات والمواصفات التي تلبية حاجات ورغبات العملاء، وبحيث تتحمل المؤسسات الحكومية هذا النوع من التكاليف بهدف التعرف على احتياجات العملاء وتوقعاتهم عن الخدمة.

- تكاليف تطوير الخدمات وتدخل هذه التكاليف في معرفة احتياجات العملاء.

- تكاليف التدريب: وتشمل تكاليف إعداد وتنفيذ برامج تدريب العمال والمشرفين والموظفين والمدراء لتأمين

القدرات المطلوبة بشكل يلائم المستوى المطلوب.

- مشروعات تحسين الجودة من دراسات جدوى الاقتصادية.

<https://jasps.com>

2. تكاليف التقييم لغرض اكتشاف الخدمات غير المطابقة للمواصفات لابد من إنفاق تكاليف التقييم والتي تمثل تكاليف المحافظة على مستوى الجودة، وتشمل تكاليف الفحص والاختبار من أجل التأكد من إن الخدمة أو المنتج مقبولة من حيث تطابقها مع المقاييس والمعايير والمواصفات المحددة مسبقا وتشمل تكاليف التقييم عدة أنشطة منها:

- تكاليف تدقيق: وتشمل تكاليف التحقق مطابقة الخدمة.
- تكاليف فحص المباني والمعدات والحافلات: وتشمل تكاليف فحص وصيانة المباني والمعدات ومصاريف الاصلاح.
- تكاليف اختبار لمعرفة اذ يوجد مشاكل اثناء عملية تقديم الخدمات ومعرفة نقاط الضعف في مستوى الجودة المطلوب وكيفية معالجتها.
- تكاليف الفشل الداخلي هي التكاليف التي تنفقها المؤسسات الحكومية نتيجة عدم تطابق الخدمات أو المنتجات للمواصفات والمعايير التي تلبي احتياجات العميل وتم اكتشافها داخل المؤسسات الحكومية وقبل تسليمها للعميل وتشمل تكاليف الفشل الداخلي عدة أنشطة منه الديون المعدومة وتمثل الديون التي لايمكن تحصيلها في حالة عدم دفع العميل للمبالغ المترتبة عليه مصاريف اصابات العمل والتعويضات المترتبة عليها وتشمل المعالجات الطبية، وتأمين الصحي تكاليف المصاريف المكتبية وتشمل القرطاسية والمطبوعات ولوازم كمبيوتر.

<https://jasps.com>

تكاليف الفشل الخارجي عرفت بأنها التكاليف الناشئة عن الخدمات او المنتجات المعيبة التي يتم اكتشافها بعد شحن المنتج او تسليم الخدمات الى العميل وهي تكاليف لاتظهر عندما تكون المنتجات او الخدمات المطابقة مع المتطلبات والمواصفات تشمل تكاليف الفشل الخارجي عدة أنشطة منها:-

التكاليف المتعلقة في اجور القضاء والخدمات القانونية.

- تكاليف شكاوي العملاء وتشمل كل التكاليف المرتبطة بشكاوي العملاء عن فشل الخدمة المستلمة من قبلهم.
- تكاليف تعويضات الناتجة عن الحوادث.
- تكاليف كفالات و ضمانات.

أثر استخدام تكاليف الجودة في تحسين كفاية الأداء

يمكن أن يؤثر استخدام تكاليف الجودة في تحسين كفاية الأداء في المؤسسات من جهات عدة، منها:

1. زيادة معدل الأرباح حيث تساهم استخدام تكاليف الجودة في استمرار العملاء في الشراء من المنتجات التي تقدمها المؤسسة، وكسب رضاهم وولائهم، وزيادة تكرار شراء السلع والخدمات، وتقليل سعر نفقات الإنتاج، وبالتالي تحقيق المزيد من الأرباح

2. تقليل التكاليف حيث تساهم استخدام تكاليف الجودة في أن تدفع الأموال حسب الميزانية التقديرية التي تم وضعها، وإنتاج السلع والخدمات التي تلبى حاجة العميل، وإدارة الموارد المالية والبشرية بالطريقة الأمثل، وإدارة القرارات المتبعة في المؤسسة بحرص شديد. بالإضافة إلى زيادة وعي المستهلك في اختيار المنتجات

<https://jasps.com>

ذات الجودة العالية بسعر مناسب في ظل بيئة من المنافسة الاقتصادية، وتحقيق التكامل بين مختلف الأساليب الإدارية في المؤسسة.

3. تحقيق السيولة المالية حيث تساهم استخدام تكاليف الجودة في سداد ما يترتب على المؤسسة من ديون و التزامات قصيرة الأجل، وزيادة قدرة المؤسسة على بيع منتجاتها في الأسواق، ونمو الناتج المحلي الإجمالي، وبالتالي تحقيق السيولة المالية.

4. إدارة المخاطر المالية حيث تساهم استخدام تكاليف الجودة في وضع سياسات وإجراءات خاصة بالاستثمار التسهيلات وفحصها بشكل مستمر، والإشراف على الاعتماد والاستثمار، وإدارة المخاطر التشغيلية، وتقديم النصح والمشورة من متخصصين من أجل تحقيق أفضل إدارة مالية، وكذلك استخدام أدوات تحليل مالية حديثة لتقليل المخاطر ومعرفة مدى الانحراف عن الخطة المالية وتصحيحها.

5. تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حيث تساهم استخدام تكاليف الجودة في إيجاد معايير واضحة للعمل، وبناءً عليها تتم الترقيات والمكافآت والحوافز، مما ينعكس على زيادة الإنتاجية، وخلق بيئة عمل تسودها الثقة والاحترام والتقدير.

6. تحسين جودة المنتجات والخدمات حيث تساهم استخدام تكاليف الجودة في تلبية رغبات العملاء وولائهم للمؤسسة، وزيادة عدد العملاء، وخلق بيئة تنافسية في الأسواق، وتحسين سمعة المؤسسة، وتقليل كمية المنتجات التالفة، مما يؤدي إلى زيادة إجمالي المبيعات وزيادة الأرباح، وجمع المعلومات الكافية عن رغبات العملاء ومستوى تطلعاتهم.

<https://jasps.com>

7. زيادة كفاءة المؤسسة حيث تساهم استخدام تكاليف الجودة في وضع معايير واضحة لتحقيق الأهداف، ومراقبتها باستمرار، وتنسيق الجهود بين كافة أقسام ووحدات المؤسسة، وبالتالي نجاح الأعمال، وخلق ميزة تنافسية للمؤسسة، ومواجهة تحديات البيئة التنافسية الحديثة.

8. زيادة كفاءة أداء الجهاز الإداري حيث تساهم استخدام تكاليف الجودة في وضع مؤشرات تقييم واضحة للعمل، وكيفية تقسيم المهام بين الأقسام المختلفة على حسب المؤهلات والخبرات والأعداد بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، ومن خلال استخدام التوجهات التكنولوجية الحديثة في عملية الإنتاج.

9. تحسين الاقتصاد القومي حيث تساهم استخدام تكاليف الجودة في تقديم أفضل السلع والخدمات والمنتجات للمستهلك، حيث يتم ذلك من خلال الاهتمام بالمنتج لما بعد البيع من تشغيل وصيانة وإصلاح، وخلق الميزة التنافسية التي تساهم في نمو الاقتصاد الوطني.

أهداف جمع معومات التكاليف

- التعبير بالأرقام عن أهمية الأنشطة المتعلقة بالجودة.
- توضيح تأثير الأنشطة التي لها علاقة بالجودة على أعمال المنظمة والأرباح التي تحققها هذه الأنشطة.
- تحديد فرص التحسين في دوائر المنظمة وعمليات الإنتاج.
- تكون قادرة على إجراء المقارنات بين الدوائر فيما بينها داخل المنظمة.
- القدرة على إجراء المقارنة بين المنظمة والمنظمات الأخرى المنافسة.

- القدرة على تحديد أسس للموازنة التقديرية.
- تحديد أسلوب الرقابة على الجودة.
- المساعدة في تحديد نظام الحوافز بناءً على معلومات التكلفة.

عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة، فسوف تزداد بشكل طبيعي تكاليف الوقاية من الوقوع بالاختفاء وتكاليف التقييم. ولكن بعد التطبيق سوف تنخفض تكاليف الفشل الداخلية وتكاليف الفشل الخارجية؛ وهذا سوف يُغَطِّي التكاليف في الوقاية والتقييم.

الاداء المالي

يحظى الاداء المالي في المؤسسات بكافة انواعها باهتمام متزايد لدى الاطراف ذات العلاقة المباشرة او الغير المباشرة للباحثين والدار سين والادار ين والمستثمرين وغيرهم لان الاداء المالي هو السبيل الاساسي للحفاظ على بقاء واستمرار المؤسسات. كما ويعتبر من المقومات المالية للمؤسسات حيث يوفر نظام متكامل للمعلومات الدقيقة والموثوق بها لمقارنة الاداء الفعلي النشطة المؤسسات من خلال مؤشرات محددة لتحديد الانحرافات عن الاهداف المحددة مسبقا.

الاداء المالي بأنه يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الاهداف المحدده، ويعبر الاداء المالي عن اداء المؤسسات الحكومية باعتباره الداعم الاساسي للعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسات ويساهم في اتاحة الموارد المالية لها وتزويدها في فرص استثماريه في مختلف الميادين.

اهداف تقييم الاداء المالي

<https://jasps.com>

يعتبر الاداء المالي وتقييمه أداة رئيسية لازمة للرقابة في المؤسسات الحكومية، فهي تظهر من أجل تصحيح وتعديل الاستراتيجية وترشيد إستخدام الموارد المتاحة.

هنالك عدة اهداف لتقييم الاداء المالي ومن ضمنه

تقييم اداء المؤسسات والوقوف على مستوى إنجاز الوحدة ومقارنته بالاهداف المدرجة في خطتها الكشف اماكن الضعف في نشاط المؤسسات الحكومية، واجراء تحليل شامل وبيان مسبباته و وضع الحلول اللازمة وتصحيحها.

الوقوف على مدى كفاءة إستخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة لتحقيق عائد اكبر وبتكاليف اقل و بنوعية أفضل.

الاستفادة من البيانات المالية التي يقدمها الاداء المالي اتخاذ القرارات الادارية والمالية الرشيدة.

اهمية الاداء المالي للمؤسسة

تتبع اهمية معرفة الاداء المالي للمؤسسات من عدة جوانب وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات لتحديد جوانب القوة والضعف وكيفية معالجتها، وبأن الاداء المالي سيبقى العامل المحدد لمدى نجاح وفشل المؤسسات، وأن عدم تحقيق المؤسسات المستوى المرضي المطلوب يعرض وجودها واستمراريتها للخطر، كما أن الاداء المالي

<https://jasps.com>

المرتفع يتيح للمؤسسة استغلال الموارد المالية اللازمة للاقتناص الفرص الاستثمارية المختلفة، ويساعد على تلبية إحتياجات أصحاب المصالح والحقوق وتحقيق أهدافهم.

وتكمن أهميته أيضا بما يتعلق بالعوامل البيئية الخارجية، إذ أن المؤسسات الحكومية ذات الاداء المالي المرتفع، تكون أكثر قدرة على الاستجابة في تعاملها مع الفرص والتهديدات البيئية الجديدة، كما أنها تتعرض لضغط أقل من أصحاب المصالح والحقوق، مقارنة بغيرها من المؤسسات والتي تعاني من الاداء المالي الضعيف.

العوامل المؤثرة على الاداء المالي

- المناخ التنظيمي
- الهيكل التنظيمي
- التكنولوجيا
- الحجم
- السياسات المالية والاقتصادية للدولة

الدراسات السابقة :

حامد, إسماعيل إبراهيم حسن; علي, الخير تاج السر الخير; سر الختم, صلاح طارق علي; موسى,
لمياء جمال الدين أحمد; مالك, فاطمة فضل السيد عوض; مشرف, -محمد الناير محمدين: تناول البحث

<https://jasps.com>

تكاليف الجودة وأثرها على كفاءة الأداء المالي، تمثلت مشكلة الدراسة في عدم ادراك ادارات المنشآت الإنتاجية والخدمية بأهمية قياس تكاليف الجودة والذي يؤثر بشكل كبير على الأداء المالي للمنشأة. هدف البحث إلى دراسة أثر تكاليف الجودة على كفاءة الأداء المالي، ومعرفة أثر تكاليف الجودة على كفاءة الأداء المالي، ومعرفة أثر تكاليف الجودة على حساب النسب المالية، ومعرفة أثر الإفصاح عن تكاليف الجودة على التدفقات النقدية، ومعرفة أثر الإفصاح عن تكاليف الجودة على حساب عدة فرضيات وهي، تؤثر تكاليف الجودة على كفاءة الأداء المالي، تؤثر تكاليف الجودة على حساب النسب المالية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإفصاح عن تكاليف الجودة والتدفقات النقدية، يساعد الإفصاح عن تكاليف الجودة على دقة الموازنات التخطيطية. استخدمت الدراسة المنهج التاريخي والمنهج الاستنباطي والمنهج الوصفي. توصل البحث إلى عدة نتائج أهمها، تطبيق تكاليف الجودة بصورة جيدة يرفع من كفاءة الأداء المالي للمنشأة، تستخدم تكاليف الجودة عند حساب النسب المالية، هناك دلالة إحصائية بين الإفصاح عن تكاليف الجودة والتدفقات النقدية، تعتمد دقة الموازنات التخطيطية على الإفصاح الجيد عن تكاليف الجودة. يوصي الباحثون بالآتي، ضرورة تطبيق تكاليف الجودة لتساعد على رفع كفاءة الأداء المالي للمنشأة، ضرورة تطبيق تكاليف عند حساب النسب المالية، ضرورة إعداد قائمة التدفقات النقدية لتساعد على ترشيد قرارات الإدارة المتعلقة بتكاليف الجودة، ضرورة استخدام الموازنات التخطيطية لكونها تعبر عن جميع أهداف وسياسات المشروع التي تسعى إلى تحسين الجودة قياس أثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في المؤسسات الصناعية المساهمة العامة جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على مدى استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة والذي وصلت إليه المؤسسات الصناعية المساهمة العامة في البيئة الأردنية، كما هدفت إلى البحث فيما إذا كان لاستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة تأثير على تحسين الأداء

<https://jasps.com>

المالي للمؤسسة. وقد تم استخدام أسلوب المسح الشامل للمجتمع الإحصائي للدراسة المتمثل بكافة المؤسسات الصناعية المساهمة العامة الأردنية وعبر توزيع الاستبيانات على المؤسسات التي ادعت تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، والتي بلغ عددها 25 شركة وذلك للوقوف على حقيقة الوضع الفعلي لديها، أما بالنسبة للأداء المالي فقد تم الحصول على مؤشراته من بورصة عمان ومركز إيداع الأوراق المالية للفترة الممتدة من العام 2005 إلى العام 2009، هذا وقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي لبيان وتحليل ملامح تركيبة مجتمع الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لاستخدام أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في المؤسسات الصناعية المساهمة العامة. كما أوصت الدراسة إدارات المؤسسات بضرورة تبني استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة والالتزام بأبعاده بدرجة عالية، لأن تحسين الجودة يضمن الاستغلال والاستخدام الأمثل لطاقت القوى العاملة والآلات والمواد مما يعني خفض التكاليف، والذي سينعكس حتماً على تحسين الأداء المالي للمؤسسة في الأجل الطويل.

الخاتمة

ان ما نستطيع استنتاجه من خلال بحثنا هذا أن المؤسسة التي تريد المحافظة على بقائها واستمرارها في سوق تحكمه المنافسة الشديدة لا بد أن تكون لها قدرة على المنافسة تمكنها من مواجهة منافسيها في ظل التطورات السريعة والمتعاقبة للمحيط، وتعتبر الجودة أهم وسيلة لجذب الزبائن والمستهلكين، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، لأجل ذلك فقد أصبحت مسعى العديد من المؤسسات وقد لجأت لتعميمها على جميع نشاطاتها ووظائفها بدل التركيز على جودة المنتج النهائي فقط ، وذلك بتبني ما يسمى بالجودة الشاملة، كما لجأت إلى اعتماد خصائص تقنية عالمية للجودة في المنتجات التي تقدمها لكي تتمكن من الدخول إلى الأسواق العالمية، بإتباع ما يسمى بالمواصفات الدولية للإيزو، وهذا ما يبين أهمية كل من الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة.

المراجع

إسماعيل إبراهيم حسن حامد، الخير تاج السر الخير علي، صلاح طارق علي سر الختم و آخرون، أثر استخدام تكاليف الجودة على كفاءة الأداء المالي، صفحة 12.

طرق زيادة الأرباح التي تحققها المؤسسات الناشئة"، القيادي، 2021/1/3، اطلع عليه بتاريخ 2022/2/5.
"أسلوب التكلفة المستهدفة في إدارة التكاليف"، في نكر الرحمن، 2011/6/7، اطلع عليه بتاريخ 2022/2/5.

رشاد محمود بدر، أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، صفحة 74. بتصرف. "معيان الجهاز الاداري"، كلية التربية النوعية جامعة المنوفية، اطلع عليه بتاريخ 2022/2/5..

"الزهير: أنشطة التقييس تلعب دوراً في دعم الاقتصاد وحماية المستهلك"، وزارة الصناعة و التجارة و التمويل الأردنية، اطلع عليه بتاريخ 2022/2/5..

احمد، صهباء، (2012)، أثر تحديد ومراقبة عناصر كلف الجودة في نشاط المصارف حالة تطبيقية في مصرف الاقتصاد للاستثمار والتمويل، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادي.