



جامعة آل البيت
كلية الاقتصاد
والعلوم الإدارية
الاقتصاد المال والاعمال

أثر الأيزو ٩٠٠٠ على اداء الشركات الصناعية الأردنية

The impact Iso ٩٠٠٠ performance on
The Jordanian industrial companies

إعداد الطالب

رمزي خالد نعامنة

الرقم الجامعي (١٦٧٠٥١٢٠٠٤)

إشراف

الأستاذ الدكتور تربي مجحم الفواز

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في الاقتصاد والتعاون الدولي

عمادة الدراسات العليا
جامعة آل البيت

الفصل الأول ٢٠١٨/٢٠١٩

التفويض

أنا رمزي خالد نعامنة أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي
للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

التوقيع..... التاريخ: / / ٢٠١٨ م

إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها

الرقم الجامعي:

أنا الطالب: رمزي خالد نعامنة

١٦٧٠٥١٢٠٠٤

الكلية: الاقتصاد والعلوم

التخصص: اقتصاد وتعاون دولي

الإدارية

أعلن بانني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت، وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان:

أثر الأيزو ٩٠٠٠ على أداء الشركات الصناعية الاردنية

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما أعلن بأن رسالتي غير منقولة أو مستتلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمّل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب..... التاريخ / / ٢٠١٨م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة:

أثر الآيزو ٩٠٠٠ على اداء الشركات الصناعية الاردنية

The impact ISO ٩٠٠٠ performance on
the Jordanian industrial companies

وأجيزت بتاريخ ١٢ / ١٧ / ٢٠١٨م

إعداد الطالب

رمزي خالد نعامنة

إشراف

الأستاذ الدكتور ترقي مجحم الفواز

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

.....	مشرفاً ورئيساً	الأستاذ الدكتور ترقي مجحم الفواز
.....	عضواً	الدكتور علي القضاة
.....	عضواً	الدكتور زياد ابو ليلي
.....	عضواً خارجياً	الاستاذ الدكتور سعود الطيب

الإهداء

إلى أجمل الأقدار في الحياة...

ستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وغداً وإلى الأبد وستبقى الروح الذي أعيش
فيها...

أخي العزيز الأستاذ صهيب نعامنة اهديك ثمرة نجاحي على ما قدمت لي....

إلى كل من ساندني والتمس في طريقا إلى العلم

إلى كل من علمني حرفاً وانا رطريقي للعلم والخير...

أساتذتي الكرام

إلى من أرى فيه ابتسامتي، إلى من يلتصق في كتفا إلى كتف صديقي...

الأستاذ حسن بواعنة

الباحث

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على افضل الخلق سيدنا محمد وعلى آله
وصحبه أجمعين, وبعد

الشكر كل الشكر إلى جامعة آل البيت لأتاحه فرصة الدراسة اسمى آيات الشكر
والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا اقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا لنا
طريق العلم والمعرفة إلى جميع أساتذتنا الأفاضل, الذين ساعدوني في الحصول على
المعلومات, وأخص بالشكر والتقدير إلى أستاذي الدكتور الفاضل: تري مجحم الفوز,
اعترافاً بجميله أولاً على قبوله الإشراف على الدراسة, وعلى توجيهاته ونصائحه ثانياً.

وأقدم بالشكر إلى الدكتور علي القضاة على حسن المعامله وثقته لطلابه, وكل
من ساعد وساهم في توجيهي التوجيه الصحيح, والى كل من بادر في تقديم المعلومات,
والمراجع العلمية في سبيل انجاز هذه الرسالة.

قائمة المحتويات

ب.....	التفويض
ه.....	الإهداء
و.....	شكر وتقدير
ز.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
ي.....	قائمة الأشكال
ك.....	الملخص بالعربية:
ل.....	ABSTRACT
١.....	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
١.....	المقدمة
٢.....	مشكلة الدراسة
٢.....	أهداف الدراسة
٣.....	فرضيات الدراسة
٣.....	نموذج الدراسة
٥.....	الفصل الثاني الاطار النظري والدراسات السابقة
٥.....	المبحث الأول :مدخل إلى الآيزو ٩٠٠٠ وإدارة الجودة
٥.....	أولاً: مفهوم الأيزو
٦.....	ثانياً: نشأة وتطور الأيزو ٩٠٠٠
٦.....	ثالثاً: فوائد الأيزو ٩٠٠٠ للشركات
٧.....	رابعاً: علاقة الأيزو ٩٠٠٠ بإدارة الجودة الشاملة
٧.....	خامساً: العلاقة بين الأيزو ٩٠٠٠ وأداء الشركات
٨.....	شهادة الايزو ٩٠٠٠ في الأردن:
١٠.....	المبحث الثاني : أداء الشركات
١٠.....	أولاً: مفهوم أداء الشركات وأهدافها:
١٠.....	ثانياً: أهداف أداء الشركات
١١.....	ثالثاً: علاقة الأيزو بالأداء المتميز
١٢.....	المبحث الثالث :الدراسات السابقة
١٦.....	الفصل الثالث منهجية الدراسة

١٦.....	تمهيد
١٦.....	مصادر جمع البيانات
١٧.....	مجتمع وعينة الدراسة
١٧.....	ثبات أداة الدراسة: Reliability test
١٧.....	وصف خصائص عينة الدراسة
٢٢.....	الفصل الرابع عرض النتائج والتوصيات
٢٢.....	مستوى تطبيق الآيزو ٩٠٠٠ على اداء الشركات الصناعية الاردنية
٢٨.....	النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة
٣٤.....	النتائج
٣٥.....	التوصيات
٣٦.....	قائمة المراجع
٣٦.....	أولاً- المراجع العربية
٣٧.....	ثانياً- باللغة الأجنبية
٣٨.....	الملاحق

قائمة الجداول

رقم	الموضوع	الصفحة
١.	حجم الصادرات والواردات في الأردن للفترة (٢٠١٥-٢٠٠٠)	١٣
٢.	معاملات ثبات الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل بعد من أبعاد مجالات أداة الدراسة ولأداة ككل	٢٦
٣.	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير الجنس	٢٦
٤.	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير العمر	٢٧
٥.	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	٢٨
٦.	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير الخبرة	٢٩
٧.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور " لمستوى تطبيق الأيزو ٩٠٠٠ في الشركات الصناعية " مرتبة تنازلياً	٣١
٨.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور "الإنتاجية" مرتبة تنازلياً	٣٢
٩.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور "المصاريف" مرتبة تنازلياً	٣٣
١٠.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور " مبيعات " مرتبة تنازلياً	٣٤
١١.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور " الحصة السوقية" مرتبة تنازلياً	٣٥
١٢.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور "أرباح الشركات" مرتبة تنازلياً	
١٣.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور " نسبة العائد على الاستثمار " مرتبة تنازلياً	٣٧

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
٥	مُودج الدراسة	.١
٢٧	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير الجنس	.٢
٢٨	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير العمر	.٣
٢٩	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير المستوي التعليمي	.٤
٣٠	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير الخبرة	.٥

أثر الآيزو ٩٠٠٠ على اداء الشركات الصناعية الاردنية

إعداد الطالب

رمزي خالد نعامنة

إشراف

الأستاذ الدكتور تركي مجحم الفواز

الملخص بالعربية:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الآيزو ٩٠٠٠ على النمو الاقتصادي للشركات الأردنية ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وكان مجتمع الدراسة شركات الصناعية في الأردن واما عينة الدراسة تم توزيع الاستبانة على عينة من ١٠٠ شركة صناعية في الأردن وتم استلام ٧٧ استبانة وتبين ان ٧٠ استبانة فقط صالحة للتحليل. قام الباحث باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية: ان تبني نظام الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على كل من إنتاجية الشركات الأردنية، وتخفيض مصاريف الشركات الأردنية، ومبيعات الشركات الأردنية، والحصة السوقية للشركات الأردنية، وأرباح الشركات الأردنية، ونسبة العائد على الاستثمار للشركات الأردنية لتحقيق نمو اقتصادي أردني.

The impact ISO 9000 performance on The Jordanian industrial companies

Prepared by
Ramzi Khaled Namniah

Supervision
Prof. Dr. Torki M. Al-Fawwaz

ABSTRACT

The aim of this study was to know the impact of ISO 9000 on the economic growth of Jordanian companies. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method was used. The study society was the industrial companies in Jordan. The study was distributed to a sample of 100 industrial companies in Jordan. Only 70 are valid for analysis. The researcher used the SPSS program to analyze the data and test hypotheses. The study found the following results: The adoption of the comprehensive quality management system ISO 9000 positively affects the productivity of Jordanian companies and achieve economic growth, reducing the expenses of Jordanian companies and achieve economic growth, sales of Jordanian companies and achieve economic growth, the market share of Jordanian companies and achieve economic growth, the profits of Jordanian companies and achieve economic growth, the rate of return on investment for Jordanian companies and achieve economic growth.

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

المقدمة

يعود مصطلح كلمة الايزو الى اليونانية حيث تعني هذه الكلمة المساواة (ISOS) ولان اسم الايزو لم ياتي من كلمة فرنسية ولا انكليزية او حتى اختصار لبعض المنظمات , فقد قام مؤسسها الاعضاء باعتماد هذا الاسم دوليا لهذه المنظمة , وكان الغايه من هذه التسمية ان يظهر هدف هذه المنظمة والذي يعني المساواة بين مختلف الثقافات و يشير مصطلح الايزو إلى مجموعة من المعايير الدولية الموضوعة من قبل الهيئة الدولية للمواصفات والمقاييس ويهدف مصطلح الايزو إلى تحديد أنظمة الجودة التي تستطيع تطبيقها في الشركات الصناعة والخدمية ويعرف الايزو أيضاً على انه جملة المعايير اللازمة لنظام الجودة كما حددتها المنظمة الدولية للقياس وجاءت الايزو اختصاراً لاسم هذه المنظمة, ويشير الرقم ٩٠٠٠ إلى سلسلة المواصفات التي تختص بإدارة الجودة في التنظيمات المتعددة, وتطبق هذه المواصفات على العمليات التشغيلية وليس على المنتج أو الخدمة وشهادة الايزو تعتبر وسيلة وليست غاية فهي وسيلة لمنهجية العمل وضبطه وتطويره والتقليل من المعيب والحد من تكلفة الخدمة وبالتالي تحقيق الجودة التي هي في نهاية المطاف وسيلة أيضاً لكسب رضا العميل وأصبحت هدفاً لكل المؤسسات الطموحة التي تنظر إلى المستقبل بمنظور العصر وديناميكية الاقتصاد العالمي الحديث. حيث تطبيق الجودة الذي يقوم على دراسة شاملة للمؤسسة ومعرفة مواردها بصورة صحيحة يساعد من تقليل الإهدار في إمكانيات المؤسسة من حيث الموارد ووقت العاملين كما أن النظام الإداري المتميز من خلال تطبيق الايزو يساهم في تمكين المؤسسة من تقليل المشكلات التي تواجهها ويجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية وأيضاً يساعد تطبيق واستخدام مفهوم الايزو على تحسين سمعة الشركات واقتصاديات الدول ولذلك يعتبر معيار الجودة من اهم المعايير للتبادل التجاري في العالم, ونلاحظ ان هناك عدة حدود للجودة مثل إدارة الجودة ومراقبة الجودة وتطوير الجودة ونظام الجودة وضمان الجودة, حيث تعمل جميع هذه الحدود على تحقيق هدف واحد وهو رفع مستوى الجودة, ولكن في بعض الأحيان يكون هناك اختلاف في مستوى الجودة من دولة إلى أخرى وأيضاً من منشأة إلى منشأة أخرى وللتغلب على هذه المشكلة تم إنشاء المنظمة العالمية للمقاييس والتي تهدف إلى توحيد مستوى المقاييس وتحسين مستوى الجودة (جلال الدين واخرون, ٢٠٠٩).

لذا اتجهت الكثير من الشركات في العالم إلى تطبيق واستخدام أساليب إدارية حديثة لكي تتمكن من تحسين أدائها الاقتصادي وزيادة قدرتها على منافسة الشركات الأخرى في نفس الصناعة ومن ابرز الأساليب هو تطبيق مفهوم الايزو من خلال تبني الشركات لأهم المواصفات والمعايير القياسية الصادرة عن منظمة الايزو بصورة متكاملة (ميهور, ٢٠١٦).

مشكلة الدراسة

إن مشكلة الدراسة تتمحور من خلال الإجابة عن كيفية مساهمة استخدام المواصفات النابعة عن منظمة الإيزو ٩٠٠٠ بصورة متكاملة في تحقيق النمو الاقتصادي من خلال تحسين أداء عمل الشركات الصناعية المحلية، لذا تسعى هذه الدراسة لمحاولة بيان الإجابة عن هذا السؤال من خلال القيام بدراسة تطبيقية على أداء الشركات الصناعية الأردنية التي تم اختيارها على أساس أنها تطبق مواصفات الآيزو ٩٠٠٠، من أجل معرفة وتوضيح أثر تبنيها وتطبيقها لتلك المواصفات على الأداء الكلي بعد حصولها على شهادات المطابقة، وفي ظل هذا الاهتمام المتزايد والتوجه الجديد للمؤسسات الاقتصادية من أجل تحقيق نمو اقتصادي جيد، تبرز لنا معالم الأشكال التي نعمل على معالجتها من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: ما هو أثر تبني الآيزو ٩٠٠٠ على أداء الشركات الصناعية الأردنية؟

وينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ١- ما هو أثر تبني الآيزو ٩٠٠٠ على أداء الشركات الصناعية الأردنية؟
- ٢- ما هو أثر تبني الآيزو ٩٠٠٠ على إنتاجية أداء الشركات الصناعية الأردنية؟
- ٣- ما هو أثر تبني الآيزو ٩٠٠٠ على تخفيض تكاليف الشركات الصناعية الأردنية؟
- ٤- ما هو أثر تبني الآيزو ٩٠٠٠ على مبيعات الشركات الصناعية الأردنية؟
- ٥- ما هو أثر تبني الآيزو ٩٠٠٠ على الحصة السوقية للشركات الصناعية الأردنية؟
- ٦- أرباح الشركات الأردنية، على نسبة العائد على الاستثمار للشركات الأردنية؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في أثر الآيزو ٩٠٠٠ على أداء الشركات الأردنية. وينبثق من

هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

- ١- قياس أثر تبني الآيزو ٩٠٠٠ على أداء الشركات الصناعية الأردنية .
- ٢- قياس تبني الآيزو ٩٠٠٠ على إنتاجية أداء الشركات الصناعية الأردنية.
- ٣- قياس تبني الآيزو ٩٠٠٠ على تخفيض تكاليف أداء الشركات الصناعية الأردنية.
- ٤- قياس تبني الآيزو ٩٠٠٠ على مبيعات الشركات الصناعية الأردنية.
- ٥- قياس تبني الآيزو ٩٠٠٠ على الحصة السوقية للشركات الصناعية الأردنية.
- ٦- قياس تبني الآيزو ٩٠٠٠ على أرباح الشركات الصناعية الأردنية.
- ٧- قياس أثر تبني الآيزو ٩٠٠٠ على نسبة العائد على الاستثمار للشركات الصناعية الأردنية.

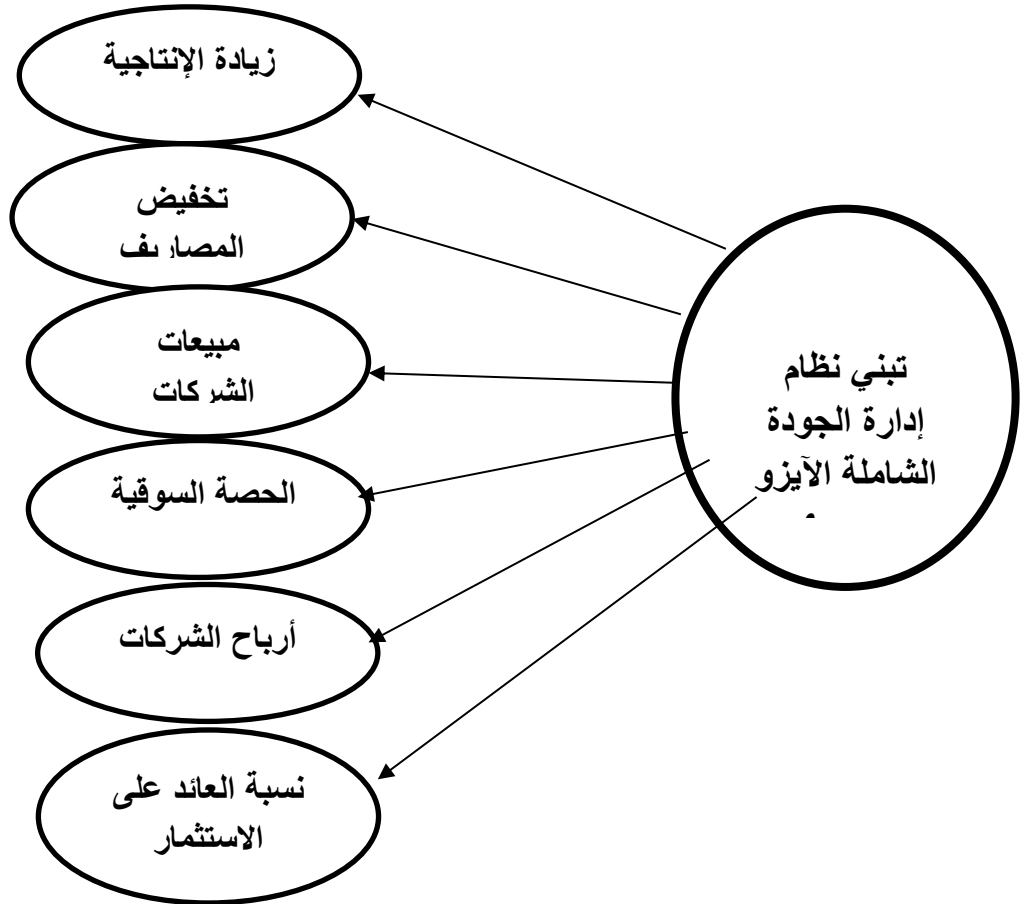
فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتبني الآيزو ٩٠٠٠ على أداء الشركات الصناعية الأردنية .

وينبثق من هذه الفرضية الرئيسية، الفرضيات الفرعية التالية:

- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الآيزو ٩٠٠٠ وإنتاجية الشركات الأردنية عند $(\alpha \leq 0,05)$.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الآيزو ٩٠٠٠ وتخفيض مصاريف الشركات الأردنية عند $(\alpha \leq 0,05)$.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الآيزو ٩٠٠٠ ومبيعات الشركات الأردنية عند $(\alpha \leq 0,05)$.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الآيزو ٩٠٠٠ والحصة السوقية للشركات الأردنية عند $(\alpha \leq 0,05)$.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الآيزو ٩٠٠٠ وأرباح الشركات الأردنية عند $(\alpha \leq 0,05)$.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الآيزو ٩٠٠٠ ونسبة العائد على الاستثمار للشركات الأردنية عند $(\alpha \leq 0,05)$.

نموذج الدراسة



شكل رقم (١) نموذج الدراسة

لقد دفعت الباحث جملة من الأسباب لاختيار هذا الموضوع منها:

١. ندرة الدراسات العلمية حول هذا الموضوع، فأغلب الدراسات تركزت حول أنواع أخرى من الازيو.
٢. يعتبر الموضوع من المواضيع الهامة التي تستدعي الدراسة والتحليل لما له من أثر قوي على اداء الشركات الصناعية في الاردن.
٣. محاولة المساهمة في إبراز الازيو ٩٠٠٠ وتبيان مكانته وأهميته من خلال التركيز على اداء الشركات الصناعية الاردنية.
٤. تقديم توصيات ومقترحات للدراسات المستقبلية ذات أهمية تستدعي الدراسة من قبل الباحثين، ومن ثم سوف تشجع النتائج الباحثين على دراستها وتحليلها.

الفصل الثاني الاطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: مدخل إلى الأيزو ٩٠٠٠ وإدارة الجودة

يعد مصطلح الجودة من أكثر الاصطلاحات شيوعاً في العصر الحالي بهدف الإشارة إلى مستوى المنتج أو الخدمة المقدمة إلى المستهلكين، فعلى سبيل المثال لا الحصر تُستخدم هذه الكلمة للتدليل على أفضلية نوع معين من السيارات على غيره من الأنواع أو لتمييز سلعة عن سلعة أخرى (ميهوب وقمام، ٢٠١٦)، ويُقصد بمصطلح الجودة في مثل تلك المواقف الرفاهية والتميز وهذا ما يصعب قياسه لاختلاف الأذواق بين الناس، أما في الجانب العلمي فقد مر مفهوم الجودة بعدة مراحل حتى وصل إلى المفهوم المتعارف عليه حالياً ومن تلك التعاريف عرفت الجودة على أنها بيان مدى ملائمة المنتج، واستخدامها بقصد المطابقة مع المواصفات (محمد والصفار، ٢٠١٨)، ويرى (Ishikawa) أنها القدرة على إرضاء العميل، أما حالياً فقد عُرِّفت في آخر إصدار للمواصفة ISO ٩٠٠٠ الخاصة بمبادئ ومصطلحات نظام إدارة الجودة لسنة ٢٠٠٥ على أنها: مجموعة من الخصائص لديها القدرة على إرضاء المتطلبات العملاء (العزاوي، ٢٠٠٢؛ Jang & Lin, ٢٠٠٨).

اولاً: مفهوم الأيزو

يمثل هذا المصطلح سلسلة المعايير الموضوعية من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسية وذلك لغرض تحديد أنظمة الجودة التي من الممكن تطبيقها في المنظمات الصناعية أو المنظمات الخدمية المختلفة وتعرف أيضاً بأنها جملة المعايير اللازمة لنظام الجودة كما حددتها المنظمة الدولية للقياس وجاءت الأيزو اختصاراً لاسم هذه المنظمة، ويشير الرقم ٩٠٠٠ إلى سلسلة المواصفات التي تختص بإدارة الجودة في التنظيمات المتعددة، وتطبق هذه المواصفات على العمليات التشغيلية وليس على المنتج أو الخدمة.

حيث ان للمنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس اتحاد عالمي تأسس إبان الحرب العالمية الثانية بعد اجتماع ٢٥ دولة بغرض وضع مواصفات ومقاييس عالمية موحدة تضمن جودة المنتجات والخدمات على المستوى الدولي عام ١٩٤٦ متخذاً من جنيف مقراً له، وتتمحور مهمة الأيزو في تطوير المواصفات كافة باستثناء الآليات الفنية للمنتجات الخاصة بالصناعة الكهربائية والهندسة الإلكترونية التي تدخل في اختصاص منظمات أخرى (السلمي، ١٩٩٥).

الايزو هي مجموعة من المعايير المتفق عليها دولياً تصدرها المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس وتشرف على تطبيقها هيئات الاعتماد والتصديق في مختلف الدول، ويتم تحديثها باتفاق دولي آخذاً بعين

الاعتبار التطورات التكنولوجية والمعرفية لتوجيه الشركات والمؤسسات إلى العمل المستمر لتحسين جودة الخدمة أو المنتج الذي تقدمه.

ثانياً: نشأة وتطور الآيزو ٩٠٠٠

تعود نشأة نظام إدارة الجودة المعروفة بالآيزو ٩٠٠٠ إلى عام ١٩٠٦ عندما تأسست اللجنة العالمية للبراءة الإلكترونية "IES" ، والتي قامت بوضع مجموعة من المقاييس العلمية خاصة بالإلكترونيات، ثم تم تأسيس المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس، والتي قامت بإصدار مجموعة المواصفات الدولية لنظم الجودة (٩٠٠٠) ISO وهي تركز على ضبط الجودة واكتشاف الأخطاء، وقد تم تعديلها في نهاية عام ١٩٩٤ لتتماشى مع متطلبات واحتياجات نظم الإدارة المطبقة عالمياً، حيث اهتمت بتأكيد الجودة والوقاية من وقوع الأخطاء، وقد تلى ذلك إصدار آيزو ٩٠٠١، آيزو ٩٠٠٢، آيزو ٩٠٠٣ عام ٢٠٠٠ والتي ركزت على نظام إدارة الجودة. وفي عام ٢٠٠٨ صدر الإصدار الأخير والمعروف بآيزو ٩٠٠١-٢٠٠٨، وقد أصدرت أكثر من ١٨٢٠٠ مواصفة دولية عالمية، وقد بلغ عدد الدول التي اعتمدت مواصفات ISO كمواصفات وطنية ١٦٣ دولة في مختلف انحاء العالم.(الغزاوي، ٢٠٠٢)

ثالثاً: فوائد الآيزو ٩٠٠٠ للشركات

إن أهمية الحصول على شهادة الآيزو ٩٠٠٠ للشركات الصناعية والخدمية تكمن في تحقيق أهداف الشركات وأيضاً تحقيق الجودة الشاملة التي تعتبر من اهم العناصر التي تساعد الشركات في تحقيقي رضا المستهلكين وبالتالي تحقيق افضل أداء للشركات ومن اهم فوائد الحصول على شهادة الآيزو ٩٠٠٠ ما يلي:

- ١- زيادة القدرة التنافسية للشركة عن طريق تحسين صورة الشركة لدى المستهلك.
- ٢- توفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية والمساهمة في تحقيق أداء جميع العمليات بصورة أفضل.
- ٣- المساعدة في رفع مستوى أداء الشركة وتحقيق الكفاءة والكفاية المطلوبة وتقليل الفاقد من العمليات الإنتاجية.
- ٤- بناء علاقات افضل مع العملاء والجمهور الخارجي.
- ٥- تمكين الشركة من القيام ذاتياً بعمل المراجعة والتقييم الذاتي.
- ٦- تحفيز موظفي الشركة على العمل ورفع الروح المعنوية لديهم وتشجيعهم على المساهمة في عمليات المراجعة الدورية الداخلية للنظام المطبق وبالتالي الوصول إلى افضل مستوى.
- ٧- ثبات الجودة وتطويرها بسبب اهتمام نظام الجودة بالمراجعة والتقييم المستمر.
- ٨- مساعدة الشركة على تحقيق أهدافها الربحية بسبب الحد من تكلفة الإنتاج وتقليل نسبة التالف والعيوب وزيادة المبيعات (موقع المنظمة الدولية للمواصفات, ٢٠١٤)

رابعاً: علاقة الآيزو ٩٠٠٠ بإدارة الجودة الشاملة

إن المواصفات الدولية للآيزو ٩٠٠٠ وهي عبارة عن نظام لإدارة الجودة له متطلبات موثقة وذات معاني متفق عليها وذلك ما يسهل تقييم مدى التطابق معها، بينما لا تتوافق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ذات الخواص، إذ أنها أكثر شمولاً ويرتبط جزء كبير منها بأخلاقيات العمل وأجوائه وبمهام العمل الجماعي مما يجعل الربط بين شهادة المطابقة لمواصفات الآيزو ٩٠٠٠ وبين تنفيذ فلسفة إدارة الجودة الشاملة غير ملزم، وهكذا فإن الآيزو ٩٠٠٠ تمثل نظام للجودة يقوم على مواصفات موثقة (٢٠٠٣، Terziowski)، بينما إدارة الجودة الشاملة هي إدارة للجودة من المنظور الشامل، فهما ليس متعارضتين بل هما متكاملتان، إذ يمكن أن تحصل الشركات على شهادة الآيزو دون أن تكون متبينة لفلسفة الجودة الشاملة كما يمكن تبني المؤسسة لفلسفة الجودة الشاملة دون الحصول على شهادة الآيزو حيث تضع في هذه الحالة معايير خاصة (قناني، ٢٠٠٨؛ ٢٠٠٥، Sharma).

خامساً: العلاقة بين الآيزو ٩٠٠٠ وأداء الشركات

(إنتاجية الشركات الأردنية، تخفيض تكاليف الشركات الأردنية، مبيعات الشركات الأردنية، الحصة السوقية للشركات الأردنية، أرباح الشركات الأردنية، نسبة العائد على الاستثمار للشركات الأردنية)

هناك علاقة إيجابية بين نظام الآيزو وأداء الشركات حيث ان تطبيق نظام الآيزو من قبل الشركات سوف يزيد من كفاءة أداء الشركات ككل ويمكن تلخيص الإيجابيات في النقاط التالية:

١. تخفيض الفاقد من إمكانيات المؤسسة من حيث المواد والوقت.
 ٢. تمكين المؤسسة من تحليل المشكلات التي تواجهها والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية ومحاولة منعها.
 ٣. يزيد من فعالية المشاركة لكل أعضاء المؤسسة في إدارتها ما يترك أثراً إيجابياً في نفس العامل.
 ٤. توجيه النظام للعمل من أجل خدمة المؤسسة وليس العكس والمساهمة في ربط كل أقسام المؤسسة ما يؤدي إلى انضباط أكثر وتحليل أدق للمشاكل التي يمكن أن تحدث.
 ٥. التقليل من البيروقراطية الإدارية إلى حد بعيد والتخلص من كثير من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحياناً وإضفاء لمسات مهمة ودقيقة في مجالات مختلفة وتحليل وترتيب الأنظمة المساندة كالإدارة المالية والمشتريات والعقود والأمن والسلامة.
- تعتبر كثير من الشركات سواء كانت صناعية أم خدمية ان شهادة الآيزو وخاصة الآيزو ٩٠٠٠ ذات دور كبير في تخفيض تكاليف الإنتاج وتحسين الأداء المالي والتنافسي للشركات وأيضاً تقديم افضل المنتجات والخدمات وزيادة قدرة الشركات على منافسة الشركات الأجنبية والمنتجات المستوردة من

الخارج وأيضاً يساعد تطبيق الآيزو ٩٠٠٠ إلى زيادة رضا العملاء عن منتجات وخدمات الشركات (Tsekouras, ٢٠٠٢).

هناك ضرورة ملحة لتطبيق مفهوم الآيزو ٩٠٠٠ خاصة في الدول النامية مثل الأردن حيث نلاحظ ان جودة المنتجات والخدمات ليست ذو كفاءة عالية وذلك بسبب عدم الاهتمام وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة ومنها الآيزو ٩٠٠٠.

ومن خلال التجارب السابقة تبين ان مفهوم وأبعاد وأصول الجودة الشاملة هي وسيلة للتعامل مع مستجدات العصر ومتطلبات القرن الواحد والعشرين حيث تساعد إدارة الجودة الشاملة الشركات على تقديم افضل المنتجات والخدمات للمجتمع وتحسين عملياتها الداخلية وهذا بدوره يساعد الشركات الصناعية على كسب المنافسة وتحقيق مركز مالي مميز وتحسين صورة الشركة في اذهان العملاء.

هناك مطالب من المجتمع والحكومة على ضرورة تبني مفهوم الجودة الشاملة وتبني مفهوم الآيزو كمبدأ وهدف أساسي في عمل الشركات الصناعية أو الخدمية. وعلى الرغم من ان تبني وتطبيق الآيزو ٩٠٠٠ عمل صعب وليس بالسهل من قبل الشركات الصناعية والخدمية الا انه له فوائد كثيرة للشركات فالآيزو يساعد الشركات على الدخول إلى الأسواق الدولية وتحسين الإنتاجية وتحسين الأداء مثل الأداء المالي والأداء الاقتصادي والأداء الإنتاجي وأداء الجودة وأيضاً يزيد من قدرة الشركات على المنافسة في سوق العمل وأيضاً يمكن الشركات من زيادة حصته السوقية.

إن العولمة ساعدت على سهولة الانفتاح التجاري بين الدول وهذا ساعد الشركات الأجنبية على دخول الأسواق التجارية الدولية ومنافسة الشركات المحلية في سوق العمل والحصة السوقية ولذلك من أهم أسباب زيادة منافسة الشركات المحلية هو تطبيق مبدأ الآيزو ٩٠٠٠ الذي سوف يزيد من قدرة الشركات المحلية على منافسة الشركات الأجنبية والعالمية من خلال تقديم افضل المنتجات والخدمات للسوق. وأيضاً يساعد الآيزو ٩٠٠٠ الشركات المحلية على زيادة قدرتها الإنتاجية وتحسين أداءها ككل لزيادة صادراتها إلى السوق الأجنبي ومنافسة الشركات الأجنبية في السوق الدولي وبالتالي تقوية الاقتصاد ورفع مستوى نموه (قناني، ٢٠٠٨).

شهادة الايزو ٩٠٠٠ في الأردن:

توفر المديرية العامة للمعايير والمقاييس في الأردن لأصحاب الشركات المعلومات المتعلقة بكيفية الحصول على شهادة الآيزو وفي ما يلي الخطوات الخاصة بعملية الحصول على شهادة الآيزو ٩٠٠٠, ان هذه الشهادة تصدر فقط بمقاييس دولية تعترف بجهة إصدار الشهادات مثل معايير الايزو, فأصدار الشهادة هي عملية تقوم بموجبها جهة مانحة للشهادة بإعطاء تأكيد مكتوب بأن المنتج والعمليات والخدمات تتوافق مع متطلبات الآيزو ٩٠٠٠, وتتبع أهمية الشهادة الحاجة إلى تأكيد

التطبيقات والمواصفات والمقاييس تبعاً لآيزو ٩٠٠٠، وقد أصبحت عملية إعطاء الشهادات حالة تعاقدية تتيح للشركات إظهار التزامها في الآيزو من خلال الموظفين على التغيير نحو ثقافة الآيزو، ونورد فيما يلي الخطوات التي يجب اتباعها عند التحضير لإصدار الشهادة:

التعليم والتدريب على مبادئ الآيزو ٩٠٠٠ مع المراجعة الشاملة لكافة الأشكال التنظيمية والإجراءات المتبعة للتحسين وتصميم وتوثيق الأنظمة والإجراءات والاختبارات من خلال التدقيق الداخلي والتنفيذ والتدقيق الخارجي، وتقوم اليوم أعداد متزايدة من الشركات العاملة في مجال التصدير على تحضير نفسها للحصول على الشهادة أو لتظهر ان نظام الآيزو يتوافق مع الوسائل التسويقية كسلاح في المنافسة على تأكيد الآيزو لخدمات المستهلك، ويتم اتخاذ الخطوات للحصول على الآيزو ٩٠٠٠ تحديد الأهداف الكلية وتحديد أهداف كل قسم وتحديد السياسة وتوضيح وتوزيع المصروفة وإجراء برامج التوعية في آيزو ٩٠٠٠ للجميع في الشركة وتحضير الإجراءات التي ستكتب في نظام الآيزو ٩٠٠٠، ومقارنة هذه الإجراءات دورياً وإصدار الإجراءات العامة لكل المنظمات التي تتعلق بوثائق الرقابة والبيان الرقابي وتدقيق الآيزو والتدريب وعقد البرامج التدريبية للتدقيق الداخلي، وكتابة دليل الآيزو الذي يحقق الربط بين الإجراءات المتنوعة وإجراءات التدقيق الملائم واجتياز التدقيق التنفيذي الذي تقوم به الجهة المانحة للشهادة، وفي الآونة الأخيرة أصبح الحصول على شهادة الآيزو دعاية للشركات حيث زادت المنافسة والطلب على شهادة الآيزو، وهذا الطلب المحموم يجعل المنافسة عالية بين الشركات تؤثر على إنتاج سلع وخدمات منافسة للمواصفات والمقاييس العالمية، وهنا لابد التطرق إلى بعض النقاط المهمة حول الآيزو ٩٠٠٠:

أولاً: الحصول على شهادة الآيزو يتطلب أمور واحتياجات واهتمامات في غاية الرقي والآيزو منها ما هو مادي (أموال وأصول) ومنها ما هو بشري (مهارات وسلوكيات) ومنها ما هو فني (معرفة وتأهيل) كما ان الانتماء إلى الآيزو يفرض تغيرات جذرية في الشركات أو المصانع يبدأ من شكل الهيكل التنظيمي وأسلوب الإدارة إلى شخصية المدير واهتمامه بالبحوث والتطوير والاهتمام بالتدريب والتنمية البشرية وتحقيق الريادة والتقنية وتشجيع العمل الجماعي والابتكار وفتح خطوط الاتصال والاستمرارية وتوفير القيادات الواعية المنفتحة والاهتمام بالمستهلك وجعله العامل الأول الذي يؤثر على قرارات وتصرفات الشركات والمصانع.

ثانياً: الآيزو قبل ان تكون شهادة هي سلوك وثقافة على مستوى القائد والأفراد بل وعلى مستوى المنشأة ككل. والتفكير في تحقيق الآيزو هو قرار استراتيجي ويعتبر هذا النمط التفكيري الهادف مكسباً للإدارة وللمنشأة والمجتمع. (موقع المنظمة الدولية للمواصفات، ٢٠١٤)

المبحث الثاني : أداء الشركات

(إنتاجية الشركات الأردنية، تخفيض تكاليف الشركات الأردنية، مبيعات الشركات الأردنية، الحصة السوقية للشركات الأردنية، أرباح الشركات الأردنية، نسبة العائد على الاستثمار للشركات الأردنية)

أصبحت عملية قياس وتقييم الأداء محل اهتمام العديد من المتعاملين وأصحاب المصالح مع المنظمات والمؤسسات مهما اختلفت أغراض وأساليب القياس والتقييم لديهم، من ناحية أخرى أصبح تركيز قياس الأداء على قياس المخرجات الخاصة بالمؤسسة غير مناسب بحيث بات من الضروري التركيز على العمليات والمعالجات ذاتها، كما أصبح أيضاً من الواجب الاهتمام بالمقارنات القياسية مع عدم تركيز الاهتمام على المؤشرات الكمية والرقمية فقط دون الاهتمام بقياس جودة الأداء (عبد الوهاب ٢٠٠٢)

وبالنظر إلى ما تواجهه المنظمات حالياً من ضغوط وتحديات محلية وعالمية فقد أصبح من الضروري إدراك أن نظم ومؤشرات قياس وتقييم الأداء المؤسسي للمنظمات بات يمثل ظاهرة متعددة الجوانب تتحرك خيوطها في مجالات متعددة، وبالتالي أصبح الأداء المؤسسي بمثابة منظومة متكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية. (مخيمر وآخرون، ٢٠٠٠).

أولاً: مفهوم أداء الشركات وأهدافها:

يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت اهتمام الباحثين بشكل واسع على مدار الأعوام الماضية ؛ لما له من أهمية للعامل والشركة بشكل عام، ونال هذا المفهوم العديد من الأبحاث والدراسات التي أشارت إلى تداخله مع العلوم الادارية والاتجاهات الفكرية الأخرى (عايش، ٢٠٠٨).

ويعرف أداء الشركات بأنه: محصلة الجهود والنشاطات والعمليات والسلوكيات ذات العلاقة بالأهداف والنتائج المراد تحقيقها في المنظمة على المستوى الفردي والوظيفي والكلي من خلال التفاعل والتأثير المتبادل بينها (شعبان، ٢٠٠٦).

ويعرف الأداء بشكل عام بأنه: تفاعل بين السلوك والإنجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج معاً، مع الميل إلى إبراز السلوك أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى (درة، ٢٠٠٣).

ثانياً: أهداف أداء الشركات

إن أداء الشركات يحقق عدة أهداف للمنظمة يمكن تلخيصها بالنقاط الآتية (مجبوي، ٢٠١٤):

- ١_ تحسين تنظيم العمليات داخل المنظمة مما ينعكس إيجاباً على أدائها الكلي وعلى أداء الأفراد فيها.
- ٢_ المساهمة في تنمية رأس المال الفكري للموظفين والعاملين من خلال اختيار مجموعة من الوسائل

التي تمكنهم من التعبير عن قدراتهم الابتكارية في عمليات المنظمة.

٣_ استغلال الموارد المادية والبشرية بالشكل الأفضل وذلك عن طريق تبني مجموعة من آليات العمل المواءمة للتطورات الحديثة.

٤_ خلق التوازن بين مستويات النمو في المنظمة وبين القدرات المادية والبشرية المتاحة داخل المنظمة.

٥_ استغلال الموارد البشرية بالشكل الأفضل عن طريق إعطائهم الفرصة للبحث عما هو جديد ومبتكر في مجال العمل والتحديث المستمر لآلياته.

ثالثاً: علاقة الآيزو بالأداء المتميز

تعد جودة الخدمات والمنتجات عنصراً أساسياً في المنافسة بين الشركات الصناعية سواء الانتاجية او الخدمية، ان سرعة استجابة الشركات الصناعية والخدمية لمتطلبات وحاجات ورغبات الجمهور الخارجي سوف تعمل على تحقيق الرضا للجمهور الخارجي اتجاه تلك الشركات، وبالتالي اكتساب حصص سوقية. ومن افضل الأساليب لتحقيق افضل جودة للمنتجات والخدمات هي تطبيق الآيزو ٩٠٠٠ التي تساعد على تحسين جودة المنتجات والخدمات والعمليات وذلك بهدف تحسين أداء الشركات وتنمية المهارات والأساليب التسويقية.

وتؤكد الشركات الصناعية والخدمية على ان تميز أداء الشركات يعتمد بشكل كبير خلال تطبيق الآيزو ٩٠٠٠ حيث يؤكد الباحث Arthur وهو خبير في الآيزو حيث قام بعمل دراسة ضمت ٥٠٠ شركة أمريكية ان تطبيق برنامج الآيزو ٩٠٠٠ من قبل الشركات سوف يساهم في تحسين أداء الشركات وزيادة القدرة التنافسية وزيادة الحصة السوقية للشركات وأيضاً تقديم افضل المنتجات والخدمات وتحسن عملياتها الداخلية. نلاحظ ان هناك علاقة إيجابية بين الآيزو ٩٠٠٠ وأداء الشركات ونلاحظ أيضاً ان تبني مفهوم ومبدأ الآيزو ٩٠٠٠ من قبل الشركات سوف يؤثر إيجابياً على أداء الشركات وبالتالي تحقيق نمو اقتصادي عالي (توفيق، ١٩٩٨).

وأشار الباحث مصطفى (٢٠٠٠) ان الشركات تستطيع ان تحقق أداء متميز من خلال التزام الشركة في تطبيق الآيزو على جميع المستويات من مدخلات ومخرجات وبذلك تعتبر الشركات ان الآيزو هي أساس التطوير والتحسين المستمر للأداء. وتؤكد الشركات إلى ان تبني الآيزو يساعد الشركات على تحقيق أهدافها مثلاً تحقيق رضا العميل (مصطفى، ٢٠٠٠).

مما سبق يرى الباحث أن التطور التجاري العالمي من بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية وظهور التكتلات الاقتصادية العالمية وظهور منظمة التجارة العالمية بين بلدان العالم الذي ساعد على ظهور منظمة الآيزو للمقاييس والمواصفات العالمية الذي تراعي متطلبات المستهلكين حسب رغباتهم، أيضاً ساعد الشركات على إنتاج سلع وخدمات عالمية طبقاً للمواصفات والمقاييس العالمية مما أصبحت

الشركات تسعى إلى المنافسة العالمية لزيادة الحصة السوقية، والعمل والاستمرار في الأسواق ومواكبة رغبة العملاء للبقاء، مع تحقيق أكبر عوائد واقل كلفة للشركات (ميزه نسبية) وزيادة أرباح الشركات.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

- دراسة يحيىوي (٢٠١٤) الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة
هدفت هذه الدراسة بجانبها النظري والميداني إلى التعرف على مساهمة الجودة في تحسين الأداء الإنتاجي بالمؤسسات الصناعية الجزائرية عامة وبإحدى شركات الإسمنت خاصة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أبرزها: - تدهور مستوى الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية، لكن بشركة الإسمنت عين التوتة اتسم بالتطور الإيجابي. - تطور الاهتمام بالجودة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، حيث تمتاز الشركة محل الدراسة بجودة منتجها وتحاول تحسين جودة الخدمات و الآثار الإيجابية لتطبيق الجودة على الأداء الإنتاجي لها. وعلى ضوء النتائج السابقة، قدمت الدراسة عدة توصيات واقتراحات أهمها: التحسين المستمر للأداء الإنتاجي بتطبيق الجودة لبلوغ الأداء الأفضل. - مساندة تطورات نظام الجودة بالتركيز على رغبات الزبائن.
- دراسة خضير (٢٠٠٨) تقييم تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO-٩٠٠١:٢٠٠٨) في قسم الشؤون الهندسية/ جامعة بابل
هدفت هذه الدراسة حلول للمشاكل الكثيرة التي يعاني منها قطاع التشييد في العراق في الإدارة والجودة التي أدت إلى تخلف هذا القطاع الذي لا يزال بعيداً عن تبني فكرة تطبيق فلسفة نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠٠، لذا تطلب إجراء دراسة ميدانية على عينة منها في سبيل تأشير نقاط الضعف لتقويتها وتعزيز نقاط القوة فيها. وبناءً على ماتقدم فقد جاء هذا البحث لتقييم تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ ودراسة واقع هذا النظام في قسم الشؤون الهندسية /جامعة بابل، حيث تناول الجانب النظري و الدراسات السابقة منظور عام للجودة والمواصفة العالمية الأيزو ٩٠٠١، اما الدراسة الميدانية فقد اشتملت على المقابلات الشخصية لعدد من المختصين في هذا المجال.
- دراسة داوود (٢٠٠٨) امكانية تطبيق البرنامج الياباني (هايبي HAPPI) لتحسين الانتاجية الحاصله على شهادة الأيزو ٩٠٠١ جامعة البصرة.

تهدف هذه الدراسة الى تطبيق البرنامج الياباني في الادارة (Program Human Adopted) (HAPPI) الذي يعنى (تحسين الانتاجية بالاعتماد على الجانب الانساني)، والذي يتكون من (٢٠) محور يتضمن كل محور من عدة فقرات، واختيرت شركة الصناعات الكهربائية ميداناً للدراسة، لانها من الشركات الرائدة والحاصلة على شهادة الايزو ISO ٩٠٠١ ولديها طموح لمنافسة الشركات الاجنبية للحصول على أكبر رقعة جغرافية وعملاء أعلى. تضمن الدراسة اربعة فقرات تناولت الاولى منهجية البحث والدراسات السابقة، وخصصت الثانية للتأطير المعرفي وتضمنت الفقرة الثالثة تحليل لنتائج تطبيق محاور البرنامج وتوصلت الفقرة الرابعة لعدة استنتاجات وتوصيات نذكر منها ضرورات الاهتمام بادارة الجودة الشاملة بغية تطبيق برنامج هاببي الحاصل على شهادة الايزو ٩٠٠١ والذي بدوره يحسن الانتاج والانتاجية.

- دراسة محمد والصفار (٢٠١٨). أثر تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وفق منظور الزبون الداخلي والخارجي على الأداء التشغيلي للمنظمات التصنيعية (حالة دراسية في شركة بترا للصناعات الهندسية في المملكة الأردنية الهاشمية

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وفق منظور الزبون الداخلي والخارجي في الأداء التشغيلي للمنظمات التصنيعية، من خلال قياس مدى اهتمام إدارة المنظمة بالزبون الداخلي والخارجي وأثره على الأداء. تم اختيار شركة بترا للصناعات الهندسية المطبقة لفلسفة TQM والحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في المملكة الأردنية الهاشمية، كعينة لقطاع الصناعات الكبيرة، إذ حصلت الشركة على الجائزة المذكورة لدورتين متتاليتين، الدورة الثانية (٢٠٠٢-٢٠٠١) والثالثة (٢٠٠٤-٢٠٠٣). تم توزيع (٧٠) استبانة جمع منها (٦٠) استبانة، ونسبة (٨٦%) توصلت الدراسة إلى التأثير الإيجابي الواضح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء التشغيلي مع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة واستثمار رأس المال البشري وتحسين أداء العاملين (الزبون الداخلي) ودرجة الرضا الوظيفي لهم وبين الارتقاء بمستوى جودة المنتجات وانخفاض كلف الجودة، فضلا عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام بالزبون الداخلي والخارجي مع ارتفاع نسبة المبيعات وأرباح المنظمة. خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والتي منها ضرورة بذل الإدارة قصارى جهدها لمواصلة التحسينات المستمرة لتعزيز قدراتها التنافسية، كما أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في مستويات الرواتب الحالية للعاملين لتكون متلائمة مع تكاليف المعيشة المرتفعة.

- دراسة بوقفلقول، ولموي (٢٠١٧). مدى تأثير الحصول على شهادة الآيزو ٩٠٠٠ في أداء المؤسسات الجزائرية-دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهم دوافع انخراط المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في مسعى الحصول على إسهاد إدارة الجودة آيزو (ISO ٩٠٠٠)، ومدى تأثير ذلك في أدائها وفق أربعة أبعاد: الإنتاجية، تكاليف الجودة، المبيعات والحصة السوقية. لتوضيح ذلك جرى القيام بدراسة استكشافية على عينة من ٤٠ مؤسسة اقتصادية جزائرية. تبين من خلالها أن هناك أثراً للدوافع الخارجية من تبني نظام إدارة الجودة آيزو ٩٠٠٠ في تطور الأداء العام للمؤسسات محل الدراسة على عكس الدوافع الداخلية.

دراسة ميهوب وقام (٢٠١٦). أثر تطبيق متطلبات نظم الإدارة البيئية المتعلقة بمواصفة الآيزو ١٤٠٠١ في الأداء التنافسي للمنظمات الصناعية دراسة ميدانية على الشركات الدوائية في محافظتي دمشق وريف دمشق

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الآيزو ١٤٠٠١ على الأداء التنافسي للشركات الصناعية في سوريا وقد طبقت الدراسة على القطاعين الخاص والعام. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل وتكونت عينة الدراسة من الشركات الصناعية في سوريا حيث بلغ عدد الشركات الصناعية الحاصلة على الآيزو ١٤٠٠١ ٢١٨٩ شركة واشتملت عينة الدراسة على ٣٢٧ شركة وتم توزيع ٣٢٧ استبانة وتم استلام ٣٢١ استبانة فقط.

أشارت النتائج إلى ان الشركات الصناعية الدوائية في سوريا تتمتع بأداء تنافسي جيد وذلك بسبب تطبيق الآيزو ١٤٠٠١ الخاص بي نظم الإدارة البيئية. ان تطبيق الآيزو ١٤٠٠١ ساعد الشركات على تقديم منتجات افضل وقد زاد قدرة الشركات السورية على منافسة الشركات الأجنبية والمنتجات المستوردة من الخارج.

كما أشارت النتائج إلى ان هناك علاقة دال إحصائيا وموجبة بين تطبيق الآيزو ١٤٠٠١ الخاص بي نظم الإدارة البيئية والأداء التنافسي للشركات الصناعية السورية.

_دراسة الطون (٢٠١٢) : مدى تطبيق الايزو والجودة الشاملة واثره في تخفيض نسبة التالف من المنتجات لشركات الفاين , كلية المامون الجامعية .الاردن

هدفت هذه الدراسة الى تطبيق الايزو ومعايير الجودة الشاملة في شركة فاين وتحديد اثر تطبيق المعايير في تخفيض نسبة التالف (المعييب) في المنتجات وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة الى ان شركة الفاين تلتزم في تطبيق الايزو ومعايير الجودة الشاملة ووجود علاقة وتأثير واضح في تخفيض نسبة التالف في الانتاج وان الشركة تعتمد على معايير ومواصفات عالمية .

_دراسة ابو رحمة (٢٠١٤): دور الادارة في تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسات الصناعية في الضفة الغربية .

هدفت هذه الدراسة التعرف على دور الادارة البيئية في تحقيق مزايا تنافسية للمؤسسات الصناعية الفلسطينية في الضفة الغربية والحاصلة على شهادة الايزو(١٤٠٠١) و لتحقيق اهداف الدراسة تم الاستعانة بمراجعة الادبيات السابقة اضافة الى المؤوسات الصناعية , وقد اجريت الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي. وبرز النتائج هناك تطور ايجابي في مفهوم المؤسسات الصناعية وكذلك المستهلكين , خصوصا رضا العاملين وتحسين الاجراءات المتبعة وتقليل الهدر الاداري واعطاء المؤسسات الحاصلة على الايزو (١٤٠٠١) على التحفيز المادي والمعنوي او فني او معلوماتي او تكنولوجي .

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمنهجية الدراسة المتبعة من خلال وصف منهجية الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، ومصادر جمع البيانات، تحليل البيانات ونتائج الدراسة. ولغاية تحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويقوم بالتفاعل معها بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً من خلال جمع البيانات، ومن ثم يعمد إلى تحليل الظاهرة وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير وتحسين الواقع .

مصادر جمع البيانات

المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على البيانات الأولية والتي تم جمعها من خلال الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة بهدف جمع المعلومات التي تخدم أهداف الدراسة .

المصادر الثانوية: المتمثلة بالكتب والدوريات والأبحاث العلمية العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تم الاعتماد عليها في بناء الإطار النظري وسرد الدراسات السابقة.

مجتمع وعينة الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي سوف يتبع فيها الباحث المنهج الوصفي التحليلي بهدف التعرف على أثر الأيزو ٩٠٠٠ على أداء الشركات الأردنية، وكان مجتمع الدراسة شركات الصناعية في الأردن، وأما عينة الدراسة فقد تم توزيع الاستبانة على عينة من ١٠٠ شركة صناعية في الأردن وذلك لغرض جمع البيانات واستخلاص اهم النتائج وتحليلها، بهدف التوصل لاختيار دقيق للفرضيات، وبالتالي بيان نتائج وتوصيات الدراسة. تم استلام ٧٧ استبانة وتبين ان ٧٠ استبانة فقط صالحة للتحليل. قام الباحث باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات

ثبات أداة الدراسة: Reliability test

يقصد بثبات أداة الدراسة استقرار النتائج واعتماديتها وقدرتها على التنبؤ أي مدى التوافق أو الاتساق في نتائج الاستبيان إذ طيق أكثر من مرة في ظروف مماثلة، وقد تم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، إذ يقيس مدى التناسق في إجابات المبحوثين عن كل الأسئلة الموجودة في المقياس، كما يمكن تفسير (ألفا) بأنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، ويدل على ارتفاع قيمته على درجة ارتفاع الثبات ويتراوح ما بين (٠-١) وتكن قيمته مقبولة عند (٦٠%) وما فوق، وفي دراسات أخرى تكون مقبولة عند (٧٠%) وما فوق والجدول التالي يبين ذلك.

جدول رقم (١) معاملات ثبات الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل بعد من أبعاد مجالات أداة الدراسة وللأداة ككل

يظهر من جدول (١) أن قيم معاملات ثبات (كرونباخ ألفا) لمحاور الدراسة تراوحت بين (٠,٩٣-٠,٨٤)؛ كما بلغ معامل (كرونباخ ألفا) للأداة ككل (٠,٩٦) وهي قيم مرتفعة لأغراض التطبيق إذ أشارت معظم الدراسات إلى أن نسبة قبول معامل الثبات (٠,٦٠).

المحاور	عدد الفقرات	معامل ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)
الايزو	١٥	٠,٩٢
الإنتاجية	١١	٠,٩٢
المصاريف	١٢	٠,٩١
مبيعات	٥	٠,٩١
السوقية	٩	٠,٨٨
الربحية	٩	٠,٩٠
الاستثمار	٥	٠,٨٤
ككل	٦٦	٠,٩٦

وصف خصائص عينة الدراسة

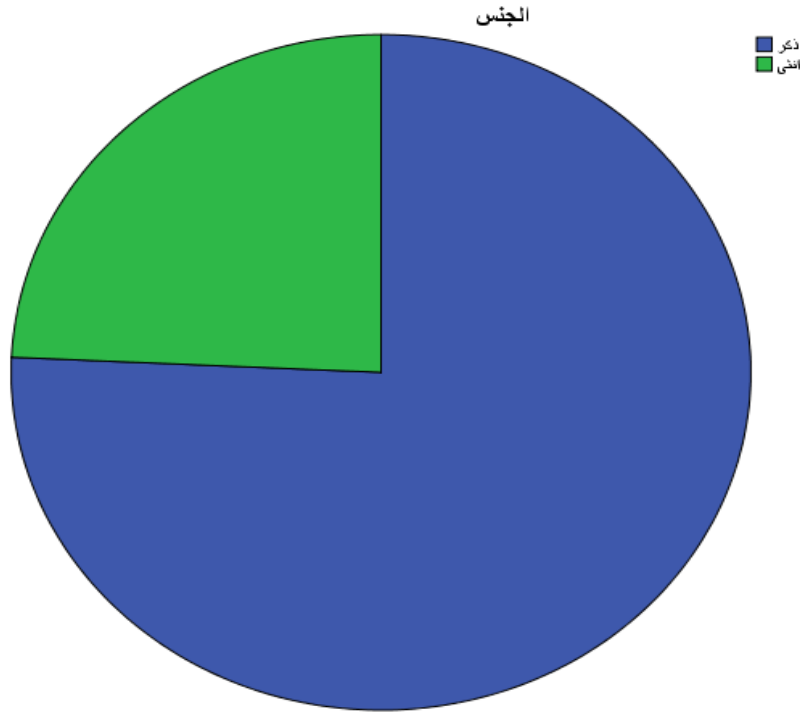
تم توزيع استبانة الدراسة على أفراد عينة الدراسة من مدراء الشركات الأردنية، فقد تم استخراج التكرارات، والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في

جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير الجنس يظهر من الجدول رقم (٢) أن عدد الذكور في عينة الدراسة (٥٣) بنسبة مئوية (٧٥,٧%)، بينما بلغ

عدد الإناث (١٧) بنسبة مئوية (٢٤,٣%)، ويوضح ذلك في الرسم البياني:

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	٥٣	٧٥,٧
أنثى	١٧	٢٤,٣
المجموع	٧٠	١٠٠

شكل رقم (٢): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير الجنس يظهر من الجدول رقم (٣) أن قيمة أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الفئة العمرية بلغت (٤١,٤%) للفئة العمرية (من ٣٠ إلى ٤٠ سنة)، وبينما بلغت أدنى نسبة مئوية (١٤,٣%) للفئة العمرية (أكثر من ٥٠)، ويوضح ذلك من خلال الرسم البياني

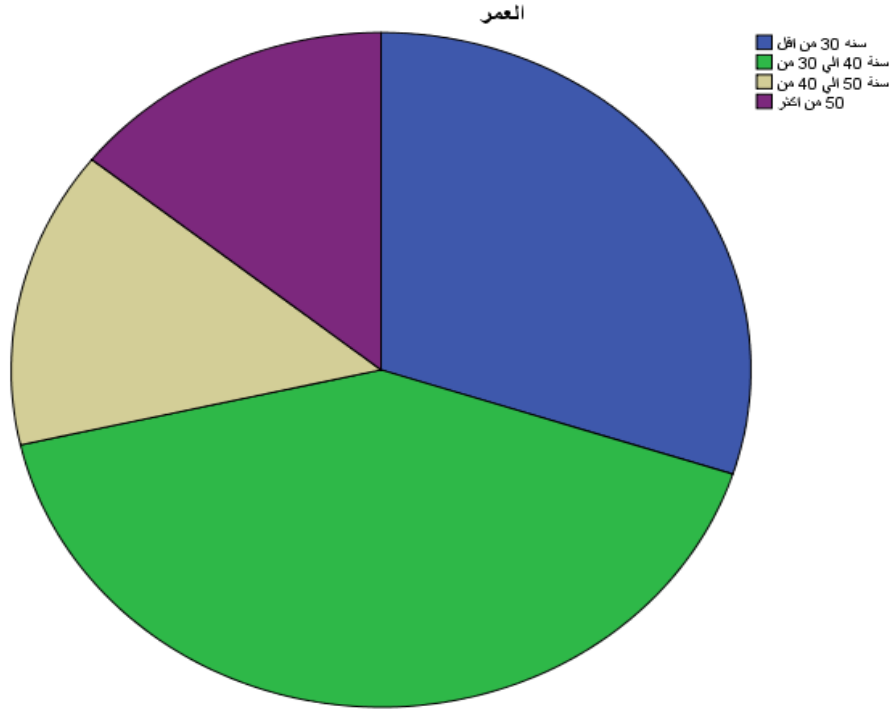


يظهر من الجدول رقم (٤) أن قيمة أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بلغت (٤٥,٧%) لدرجة البكالوريوس، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (١١,٤%) للدراسات العليا، ويوضح ذلك من خلال الرسم البياني

جدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
٣٠,٠	٢١	اقل من ٣٠ سنة
٤١,٤	٢٩	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة
١٤,٣	١٠	من ٤٠ إلى ٥٠ سنة
١٤,٣	١٠	اكثر من ٥٠
١٠٠,٠	٧٠	المجموع

شكل رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير العمر

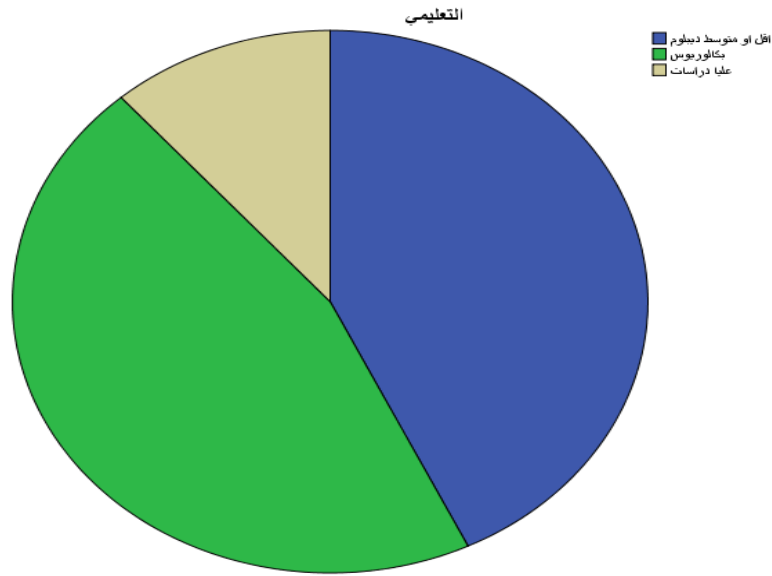


يظهر من الجدول رقم (٤) أن قيمة أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بلغت (٤٥,٧%) لدرجة البكالوريوس، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (١١,٤%) للدراسات العليا، ويوضح ذلك من خلال الرسم البياني

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
٤٢,٩	٣٠	ديبلوم متوسط أو أقل
٤٥,٧	٣٢	بكالوريوس
١١,٤	٨	دراسات عليا
١٠٠,٠	٧٠	المجموع

:

شكل رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

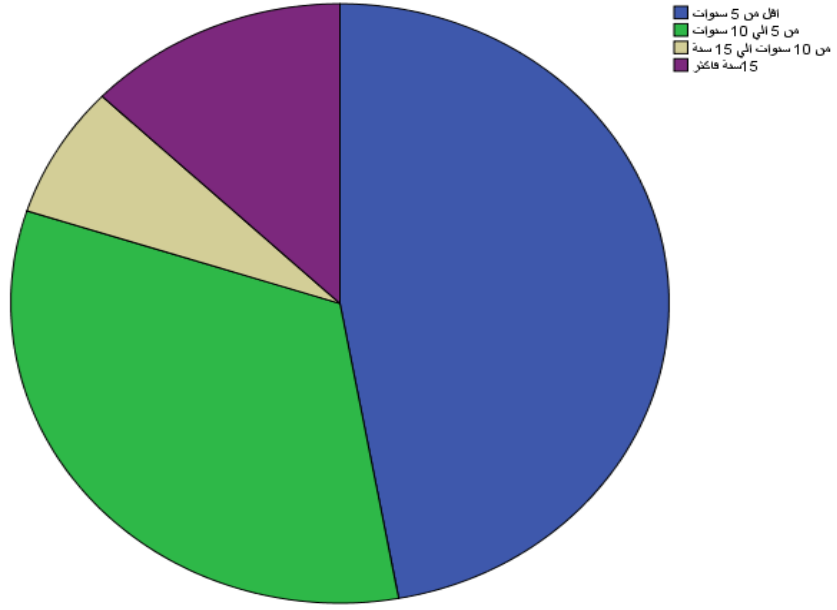


يظهر من الجدول رقم (٥) أن قيمة أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة بلغت (٤٧,١%) للخبرة (أقل من ٥ سنوات)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (٧,١%) للخبرة (من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة)، ويوضح ذلك من خلال الرسم البياني:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
٤٧,١	٣٣	أقل من ٥ سنوات
٣٢,٩	٢٣	من ٥ إلى ١٠ سنوات
٧,١	٥	من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة
١٢,٩	٩	١٥ سنة فأكثر
١٠٠,٠	٧٠	المجموع

جدول رقم (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية تبعاً لمتغير الخبرة

الخدمة



الفصل الرابع عرض النتائج والتوصيات

مستوى تطبيق الآيزو ٩٠٠٠ على اداء الشركات الصناعية الاردنية
فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين على الفقرات
لمستوى تطبيق الآيزو ٩٠٠٠ في الشركات الصناعية الاردنية، حيث كانت هذه المتوسطات الحسابية،
والانحرافات المعيارية كما هي موضحة في الجدول رقم (٧).
درجة (الايزو) لدى الشركات الصناعية من وجهة نظر عينة الدراسة متحقق بدرجة مرتفعة، حيث بلغ
مرتفعة للدرجات الكلية في هذا المحور ٤,٢٥ بانحراف معياري ٠,٦٣، أما بشأن العبارات الفرعية في
هذا المحور فيلاحظ انه:

جاءت العبارة تنظر شركتكم إلى الجودة عن إنهاء سلاح استراتيجي." في الترتيب الأول من حيث درجة
التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة
حول هذه العبارة ٤,٤٨ وبانحراف معياري قدره ٠,٥٠.
جاءت العبارة تولى الإدارة العليا اهتمام كبير بتطبيق نظام الآيزو ٩٠٠٠ في الترتيب والأخير
من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد
عينة الدراسة حول هذه العبارة ٣,٩٤ وبانحراف معياري قدره ٠,٦٣.

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور " مستوى
تطبيق الآيزو ٩٠٠٠ في الشركات الصناعية " مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	تنظر شركتكم الى الجودة على انها سلاح استراتيجي	٤,٤٨٥٧	٠,٦٤٤٣٩	مرتفعة
٢	تقوم الشركة باعداد خطة تدريبية حول الايزو ٩٠٠٠ ومراجعة اهداف الجودة	٤,٤٧١٤	٠,٦٣٤٤٢	مرتفعة
٣	تقدم سياسة الجودة اطار لتحديد ومراجعة اهداف الجودة	٤,٤٥٧١	٠,٧٤١٥٥	مرتفعة
٤	تقوم شركتكم بتجديد وتوفية المواد اللازمة لتطبيق وتحسين عمليات ادارة الجودة وتحقيق رضا العملاء	٤,٣٤٢٩	٠,٧٠١٣٧	مرتفعة
٥	توفر شركتكم بيئة عمل مناسبة لتحقيق مطابقة المنتجلمتطلبات المحددة	٤,٣٧١٤	٠,٧٤٥٤٥	مرتفعة
٦	تلتزم سياسة الجودة في شركتكم بمقابلة متطلبات العملاء والتحسين المستمر.	٤,٣٤٢٩	٠,٥٣٥٣٠	مرتفعة
٧	يقوم ممثل الادارة قي شركتكم بنشر الوعي باهمية متطلبات العملاء في كافة الادارة والاقسام	٤,٢٨٥٧	٠,٥٥٦٥٣	مرتفعة
٨	تجري مراجعة الادارة في فترات نخططة لضمان الصلاحية والكفاءة والفعالية المتجددة لمظام الايزو	٤,٣٤٢٩	٠,٥٩٣٣٧	مرتفعة
٩	توجد في شركتكم سياسة جودة واضحة ومحدده يفهمها ويطبقتها جميع العاملين	٤,٢٢٨٧	٠,٦٢٤٠٥	مرتفعة
١٠	تلتزم الادارة العليا في شركتكم بتحسين وتطوير نظام ادارة الجودة	٤,١٧١٤	٠,٦٥١٨٦	مرتفعة
١١	تلتزم الادارة العليا في شركتكم على احتياجات وتوقعات العملاء وتحدد وتحول الى متطلبات محدده تحق رضا العملاء	٤,١٧١٤	٠,٧٢٠٠٢	مرتفعة
١٢	تقوم شركتكم بالعمل على تحقيق مطابقة المنتج للمتطلبات المحددة	٤,١١٤٣	٠,٧٣٣١٣	مرتفعة
١٣	يشكل نظام الايزو ٩٠٠٠ احد نظم تطوير المنظمة	٤,٠٧١٤	٠,٥٥٧٤٦	مرتفعة

مرتفعة	٠.٥٠٣٤٠	٤,٠٥٧١	تهين شركتكم افراد مؤهلين لتنفيذ المسؤوليات المحدده في نظام ادارة الجودة (التعليم والتدريب والمهارات)	١٤
مرتفعة	٠.٦٤٠٩١	٣,٩٤٣٩	تواي الادارة العليا اهتمام كبير لتطبيق نظام الازو ٩٠٠٠	١٥
مرتفعة	٠,٦٣٩	٤,٣٥٠	الآيزو ككل	

درجة (الإنتاجية) لدى الشركات الصناعية من وجهة نظر عينة الدراسة متحقق بدرجة مرتفعة، حيث بلغ مرتفعة للدرجات الكلية في هذا المحور ٤,٣١ بانحراف معياري ٠,٦١ أما بشأن العبارات الفرعية في هذا المحور فيلاحظ انه:

جاءت العبارة يوجد نظام حوافز لتحفيز الأقسام والإدارات وتشجيعهم. في الترتيب الأول من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٥٥ وبانحراف معياري قدره ٠,٥٢.

جاءت العبارة "يوفر النظام المتبع في الشركة آليات سريعة ومناسبة لحل المشكلات الطارئة" في الترتيب والأخير من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٢١، وبانحراف معياري قدره ٠,٦٣.

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور "الإنتاجية" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	يوجد نظام حوافز لتحفيز الأقسام والإدارات وتشجيعهم.	٤,٥٥٧١	٠.٥٢٨٤٨	مرتفعة
٢	تعمل الشركة من خلال فريق عمل متخصص لاستعداد كل الأنشطة التي لا تضيف قيمة.	٤,٤٢٨٦	٠.٥٢٦٧٢	مرتفعة
٣	تهتم الإدارة بتطوير أساليب وتقنيات التصنيع من أجل تحسين فترة الانتاج	٤,٣٨٥٧	٠.٧٣١٠١	مرتفعة
٤	تهتم الإدارة بتوفير الكادر المناسب لتحقيق أهداف الإنتاج على أساس النشاط الموجه بالوقت	٤,٣١٤٣	٠.٥٤٧٧٢	مرتفعة
٥	يقوم نظام الشركة على تحديد الانجاز لكل قسم على حده	٤,٣٠٠٠	٠.٥٩٦٩٢	مرتفعة
٦	يتم تحديد الوقت لكل قسم بالتعاون مع العاملين فيه.	٤,٣٠٠٠	٠.٦٣٤٥٨	مرتفعة
٧	يقوم النظام المتبع في الشركة بتحديد وقت الإنتاج ومراقبته من بداية استلام طلب العميل وحتى التسليم النهائي.	٤,٢٨٥٧	٠.٧٠٥٤٩	مرتفعة
٨	توفر الادارة الدورات التدريبية التي تساهم في مهارات تطوير العاملين	٤,٢٤٢٩	٠.٥٩٣٢٧	مرتفعة
٩	يتم وضع إجراءات عمل واضحة لكل قسم بما يتناسب مع الوقت المحدد لها	٤,٢٤٢٩	٠.٦٤٤٩٤	مرتفعة
١٠	يتم تحديد الأنشطة التي لا تضيف قيمة على المنتج واستبعادها لازالة الهدر	٤,٢٢٨٦	٠.٦٣٤٠٥	مرتفعة
١١	يوفر النظام المتبع في الشركة آليات سريعة ومناسبة لحل المشكلات الطارئة	٤,٣١٤٣	٠.٦٣٦٥٤	مرتفعة
	الإنتاجية ككل	٤,٣١٨١	٠,٦١٤٥٢	مرتفعة

درجة (مصاريف) لدى الشركات الصناعية من وجهة نظر عينة الدراسة متحقق بدرجة مرتفعة، حيث بلغ مرتفعة للدرجات الكلية في هذا المحور ٤,٢١ بانحراف معياري ٠,٤٧ أما بشأن العبارات الفرعية في هذا المحور فيلاحظ انه:

جاءت العبارة تعمل الإدارة على توفير المعلومات التكاليفية. في الترتيب الأول من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٥٧ وبانحراف معياري قدره ٠,٤٩.

جاءت العبارة هناك حاجة لتطوير نظم التكاليف لتوفير رقابة سابقة وشاملة على التكلفة بهدف تخفيضها " في الترتيب والأخير من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٠٠، وبانحراف معياري قدره ٠,٧٩.

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور "المصاريف"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	تقوم دائرة المالية بتخفيض مصروفات التشغيل بما لا يؤثر على الجودة.	٤,٠١٤٣	٠,١١٩٥٢	مرتفعة
٢	تخضع التكاليف لنظام مالي ومحاسبي صارم على كافة المستويات الإدارية.	٤,٠٤٢٩	٠,٢٠٤٠٠	مرتفعة
٣	يمكن خفض التكاليف المتغيرة بإتباع مقياسه لاستهلاك الطاقة.	٤,٠٨٥٧	٠,٢٨١٩٦	مرتفعة
٤	تستخدم دائرة المالية مؤشر التكاليف الثابتة المحملة للمنتجات لحساب التكلفة	٤,١٧١٤	٠,٤١٦٠٣	مرتفعة
٥	تقوم إدارة دائرة المالية بتحليل وقياس التكلفة.	٤,٣٥٧١	٠,٤٨٢٦٢	مرتفعة
٦	تعتبر المصاريف الخاصة بالنقل وقنوات التوزيع من التكاليف التي يمكن التقنين منها.	٤,٣٥٧١	٠,٥١١٧٧	مرتفعة
٧	تعمل الإدارة على توفير المعلومات التكاليفية.	٤,٥٧١٤	٠,٤٩٨٤٤	مرتفعة
٨	تستخدم الدائرة مؤشر معدلات الأجور والرواتب لحساب التكلفة.	٤,٣١٤٣	٠,٤٩٧٦١	مرتفعة
٩	تركز الإدارة على تخفيض وقت الإنجاز وبالتالي تقليل التكلفة.	٤,٣١٤٣	٠,٥٢٥٩٣	مرتفعة
١٠	تنظر الدائرة إلى المخزون على أنه مسؤولية يجب تخفيضها لزيادة الإنجاز.	٤,٣٧١٤	٠,٥٠٨٥٢	مرتفعة
١١	تهتم الشركة بتخفيض التكلفة دون التأثير على جودة المنتج.	٤,٠٥٧١	٠,٧٩٦٤٧	مرتفعة
١٢	هناك حاجة لتطوير نظم التكاليف لتوفير رقابة سابقة وشاملة على التكلفة بهدف تخفيضها.	٤,٠٠٠٠	٠,٧٩٨٥٥	مرتفعة
مصاريف ككل		٤,٢١٣	٠,٤٧٠	مرتفعة

درجة (المبيعات) لدى الشركات الصناعية من وجهة نظر عينة الدراسة متحقق بدرجة مرتفعة، حيث بلغ مرتفعة للدرجات الكلية في هذا المحور ٤,٦٠ بانحراف معياري ٠,٥٢ أما بشأن العبارات الفرعية في هذا المحور فيلاحظ انه:

جاءت العبارة تهتم إدارة الشركة بتحسين جدوى منتجاتها باستمرار لرفع مستوى مبيعاتها. " في الترتيب الأول من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٧١ وبانحراف معياري قدره ٠,٤٥.

جاءت العبارة تركز الشركة على زيادة معدل نمو مبيعاتها " في الترتيب والأخير من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٦٠، وبانحراف معياري قدره ٠,٥٢.

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور " مبيعات "

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	١	تركز الشركة على زيادة معدل نمو مبيعاتها.	٤,٦٠٠٠	٠,٥٢١٩٨	مرتفعة
٢	٤	تهتم إدارة الشركة بالتركيز على تطوير منتجاتها باستمرار.	٤,٦٧١٤	٠,٤٧٣٠٩	مرتفعة
٣	٥	تسعى إدارة الشركة إلى تحسين مستوى مبيعاتها باستمرار.	٤,٧٠٠٠	٠,٤٦١٥٧	مرتفعة
٤	٧	تهتم إدارة الشركة بتحسين جدوى منتجاتها باستمرار لرفع مستوى مبيعاتها.	٤,٧١٤٣	٠,٤٥٥٠٢	مرتفعة
٥	٨	تهتم الشركة بتحليل اتجاه المبيعات من خلال قياس مقدار المبيعات المتحققة لفترة محددة مقارنة بفترة سابقة.	٤,٦٧١٤	٠,٤٧٣٠٩	مرتفعة
	مبيعات ككل	٤,٦٠٠	٠,٥٢١	مرتفعة	

درجة (الحصة السوقية) لدى الشركات الصناعية من وجهة نظر عينة الدراسة متحقق بدرجة مرتفعة، حيث بلغ مرتفعة للدرجات الكلية في هذا المحور ٤,٢١ بانحراف معياري ٠,٥٣ أما بشأن العبارات الفرعية في هذا المحور فيلاحظ انه:

جاءت العبارة تركز الشركة على زيادة معدل نمو توقعاتها النقدية" في الترتيب الأول من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٥٥ وبانحراف معياري قدره ٠,٥٠.

جاءت العبارة تهتم الشركة بمعرفة تغير الحصة السوقية للشركة قياساً بالمنافسين" في الترتيب والأخير من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٠٢، وبانحراف معياري قدره ٠,١٦.

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور
" الحصة السوقية "

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	تركز الشركة على زيادة معدل نمو توقعاتها النقدية.	٤,٥٥٧١	٥٠٠٣١	مرتفعة
٢	تتوجه إدارة الشركة نحو زيادة حصتها السوقية في الأسواق المختلفة التي تعمل بها.	٤,٥١٤٣	٥٠٣٤٠	مرتفعة
٣	تستخدم الشركة الحصة السوقية كمقياس جيد للأداء بالاعتماد على أداء الشركة في الماضي.	٤,٢١٤٣	٦٩٩٧٥	مرتفعة
٤	تهتم الشركة بتوفير المعلومات اللازمة عن تغيرات الحصة السوقية للشركة.	٤,١١٤٣	٦٤٩٢٦	مرتفعة
٥	تهتم الشركة بمعرفة حصة المنافسين من العملاء .	٤,١٥٧١	٦٥١٣٢	مرتفعة
٦	تهتم الشركة بمعرفة تحركات المنافسين بجذب العملاء.	٤,١٥٧١	٦٧٣٢١	مرتفعة
٧	تهتم الشركة بمعرفة مقدراتها على اكتساب للعملاء الجدد .	٤,٠٨٥٧	٦٧٥٥١	مرتفعة
٨	تهتم الشركة بمعرفة تغير الحصة السوقية للشركة قياساً بالمنافسين .	٤,٠٢٨٦	١٦٧٨٠	مرتفعة
٩	تهتم الشركة بتحليل الفرص السوقية لتعزيز الميزة التنافسية .	٤,٠٨٥٧	٢٨١٩٦	مرتفعة
	الحصة السوقية ككل	٤,٢١٢	٠,٥٣٣	مرتفعة

درجة (أرباح الشركات) لدى الشركات الصناعية من وجهة نظر عينة الدراسة متحقق بدرجة مرتفعة، حيث بلغ مرتفعة للدرجات الكلية في هذا المحور ٤,١٧ بانحراف معياري ٠,٥٤ أما بشأن العبارات الفرعية في هذا المحور فيلاحظ انه:

جاءت العبارة "تستخدم الشركة العناصر والموارد البشرية المتاحة الاستخدام الأمثل" في الترتيب الأول من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٣٢ وبانحراف معياري قدره ٠,٤٦ .
جاءت العبارة تستخدم الشركة المؤشرات والنسب المالية لقياس الأرباح مثل فترة الاحتفاظ بالمخزون أو تحصيل المدينون." في الترتيب والأخير من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٠٠ وبانحراف معياري قدره ٠,٧٩ .

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور "أرباح الشركات"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	تركز الشركة على زيادة معدل نمو ربحها التشغيلي.	٤,١٢٨٦	٠,٣٣٧١٤	مرتفعة
٢	تحرص الشركة أن يكون معيار الأداء المالي قابلاً للقياس والتقييم.	٤,١٤٣٩	٠,٣٩١٤٢	مرتفعة
٣	تستخدم الشركة العناصر والموارد البشرية المتاحة الاستخدام الأمثل.	٢٨٤٤,٣	٠,٤٦٧٥٨	مرتفعة
٤	تلتزم الشركة بالتكاليف المقدره لمشاريعها.	٤,٢٨٥٧	٠,٤٨٥٨٢	مرتفعة
٥	تلتزم الشركة بالبرامج الزمنية المحددة في تنفيذ مشاريعها.	٤,٢١٤٣	٠,٥٣٥٤٩	مرتفعة
٦	تلتزم الشركة في تنفيذ الخطط والموازنات المعدة مسبقاً لمشاريعها.	٤,٢١٤٣	٠,٥٨٧١٣	مرتفعة
٧	تعتبر الأرباح مؤشر مهم يمكن للمديرين استخدامها في تحديد مستوى الأداء الرقابي في الشركة.	٤,٣١٤٣	٠,٥٢٥٩٣	مرتفعة
٨	تستخدم الشركة المؤشرات والنسب المالية لقياس الأرباح مثل فترة الاحتفاظ بالمخزون أو تحصيل المدينون.	٤,٠٠٠٠	٠,٧٩٨٥٥	مرتفعة
٩	تسعى الشركة لتخفيض نسبة دفع التعويضات للعملاء عن الأخطار التي تقع معهم.	٠,١٠٣٤	٠,٩٩٤٠٧٩	مرتفعة
أرباح الشركات ككل		٤,١٧٩	٠,٥٤٧	مرتفعة

درجة (نسبة العائد على الاستثمار) لدى الشركات الصناعية من وجهة نظر عينة الدراسة متحقق بدرجة مرتفعة، حيث بلغ مرتفعة للدرجات الكلية في هذا المحور ٤,٢٩ بانحراف معياري ٠,٦٢، أما بشأن العبارات الفرعية في هذا المحور فيلاحظ انه:

جاءت العبارة تستخدم الشركة أساليب تساهم في زيادة كفاءة قرارات الاستثمار والسياسات التشغيلية المرتبطة بها " في الترتيب الأول من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٧٠، وبانحراف معياري قدره ٠,٤٦.

جاءت العبارة الإدارة قادرة على استغلال الفرص الاستثمارية المتاحة في مختلف ميادين العمل. " في الترتيب والأخير من حيث درجة التحقق، وتحققت بدرجة مرتفعة حيث بلغت قيمة المتوسط الوزني لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه العبارة ٤,٠٠، وبانحراف معياري قدره ٠,٧٩.

جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة الأفراد المبحوثين عن محور " نسبة العائد على الاستثمار "

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
١	تستخدم الشركة مقياس العائد على الاستثمار في قياس الأداء المالي (ROI).	٤,٠٢٨٦	.٧٩٨٠٣	مرتفعة
٢	الإدارة قادرة على استغلال الفرص الاستثمارية المتاحة في مختلف ميادين العمل	٤,٠٠٠٠	.٧٩٨٥٥	مرتفعة
٣	تهتم الشركة بزيادة العائد المالي على حقوق المساهمين في المشروع	٤,٤٠٠٠	.٥٢١٩٨	مرتفعة
٤	تستخدم الشركة أساليب تساهم في زيادة كفاءة قرارات الاستثمار والسياسات التشغيلية المرتبطة بها	٤,٧٠٠٠	.٤٦١٥٧	مرتفعة
٥	تستطيع الشركة تحسين قدرتها على استغلال الأصول لتحقيق دخل مناسب	٤.٣٢٨٦	.٥٥٧٤٦	مرتفعة
نسبة العائد على الاستثمار ككل		٤,٢٩١	٠,٦٢٧	مرتفعة

النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة

- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على إنتاجية الشركات الصناعية الأردنية .
- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على تخفيض مصاريف الشركات الصناعية الأردنية .
- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على مبيعات الشركات الصناعية الأردنية .
- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على الحصة السوقية للشركات الصناعية الأردنية .
- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على أرباح الشركات الصناعية الأردنية .
- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على نسبة العائد على الاستثمار للشركات الصناعية الأردنية .

للتحقق من صحة الفرضيات تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط، وفيما يلي عرض النتائج:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
١	.٧٨٩ ^a	.٦٣٢	.٦١٦	٣,٥٢٨١٧

a. Predictors: (Constant), الايزو

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
١ Regression	١٤٠٠,١٠٣	١	١٤٠٠,١٠٣	١١١,٨٤١	... ^b
Residual	٨٥١,٣٦٨	٦٨	١٢,٥١٩		
Total	٢٢٥١,٣٧١	٦٩			

a. Dependent Variable: الإنتاجية

b. Predictors: (Constant), الايزو

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
١ (Constant)	٩,٥٨٩	٤,٠٠٨		٢,٣٩٢	.٠٢٠
الايزو	.٦٦١	.٠٦٣	.٧٨٩	١٠,٥٧٦	.٠٠٠

a. Dependent Variable: الإنتاجية

تبين من النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الأيزو ٩٠٠٠ وإنتاجية الشركات الصناعية الأردنية ، حيث الدلالة الإحصائية ٠,٠٠٠ وهي دالة إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
١	.٢٣٦ ^a	.٠٥٦	.٠٤٢	٤,٣٣٥٤٩

a. Predictors: (Constant), الايزو

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	٧٥,١٠٨	١	٧٥,١٠٨	٣,٩٩٦	.٠٥ ^b
Residual	١٣٧٨,١٦٣	٦٨	١٨,٧٩٧		
Total	١٣٥٣,٢٧١	٦٩			

a. Dependent Variable: المصاريف

b. Predictors: (Constant), الايزو

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	٤٠,٧٩٤	٤,٩١٣		٨,٣٠٥	.٠٠٠
الايزو	.١٥٣	.٠٧٧	.٢٣٦	١,٩٩٩	.٠٥٠

a. Dependent Variable: المصاريف

تبين من النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الأيزو

٩٠٠٠ وتخفيض مصاريف الشركات الصناعية الأردنية ، حيث الدلالة الإحصائية ٠,٠٥٠ وهي دالة

إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.٣١٣ ^a	.٠٩٨	.٠٨٥	١,٩٨١٥٨

a. Predictors: (Constant), الايزو

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	٢٩,٠٥٨	١	٢٩,٠٥٨	٧,٤٠٠	.٠٠٨ ^b
Residual	٢٦٧,٠١٤	٦٨	٣,٩٢٧		
Total	٢٩٦,٠٧١	٦٩			

a. Dependent Variable: مبيعات

b. Predictors: (Constant), الايزو

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	١٧,٢٨٤	٢,٢٤٥		٧,٦٩٩	.٠٠٠
١ الايزو	.٠٩٥	.٠٣٥	.٣١٣	٢,٧٢٠	.٠٠٨

a. Dependent Variable: مبيعات

تبين من النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الأيزو ٩٠٠٠ ومبيعات الشركات الصناعية الأردنية ، حيث الدلالة الإحصائية ٠,٠٠٩ وهي دالة إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
١	.١٧١ ^a	.٠٢٩	.٠١٥	٣,٦١٩٣٢

a. Predictors: (Constant), الايزو

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	٢٦,٧٢٠	١	٢٦,٧٢٠	٢,٠٤٠	.١٥٨ ^b
Residual	٨٩٠,٧٦٦	٦٨	١٣,٠٩٩		
Total	٩١٧,٤٨٦	٦٩			

a. Dependent Variable: السوقية

b. Predictors: (Constant), الايزو

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	٣٢,٠٩١	٤,١٠٠		٧,٨٣٦	.٠٠٠
١ الايزو	.٠٩١	.٠٦٤	.١٧١	١,٤٢٨	.١٥٨

a. Dependent Variable: السوقية

تبين من النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الأيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على الحصة السوقية للشركات الصناعية الأردنية ، حيث انها ليست داله الإحصائية ٠,١٥٨ وهي دالة إحصائياً، وبالتالي ترفض الفرضية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
١	.٣١١ ^a	.٠٩٧	.٠٨٣	٣,٦٨٩١٥

a. Predictors: (Constant), الايزو

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
١ Regression	٩٩,١٢٠	١	٩٩,١٢٠	٧,٣٨٣	.٠٠٩ ^b
Residual	٩٢٥,٤٦٦	٦٨	١٣,٦١٠		
Total	١٠٢٤,٥٨٦	٦٩			

a. Dependent Variable: الربحية

b. Predictors: (Constant), الايزو

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
١ (Constant)	٣٦,٣٩٨	٤,١٧٩		٦,٣١٦	.٠٠٠
الايزو	.١٧٦	.٠٦٥	.٣١١	٢,٦٩٩	.٠٠٩

a. Dependent Variable: الربحية

تبين من النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ان تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الايزو ٩٠٠٠ وأرباح الشركات الصناعية الأردنية ، حيث الدلالة الإحصائية ٠,٠٠٩ وهي دالة إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية.

a. Predictors: (Constant), الايزو

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
١	.٢٤٩ ^a	.٠٦٣	.٠٤٨	٢,٤٧٣٠١

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	٢٧,٤٩٨	١	٢٧,٤٩٨	٤,٤٩٦	.٠٣٨ ^b
Residual	٤١٥,٨٧٣	٦٨	٦,١١٦		
Total	٤٤٣,٣٧١	٦٩			

a. Dependent Variable: الاستثمار

b. Predictors: (Constant), الايزو

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	١٥,٥٥٠	٢,٨٠٢		٥,٥٥٠	.٠٠٠
الايزو	.٠٩٣	.٠٠٤٤	.٢٤٩	٢,١٢٠	.٠٣٨

a. Dependent Variable: الاستثمار

تبين من النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ان تبني نظام إدارة الجودة الشاملة

الأيزو ٩٠٠٠ ونسبة العائد على الاستثمار للشركات الصناعية الأردنية، حيث الدلالة الإحصائية ٠,٠٣٨،

وهي دالة إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية.

a. Predictors: (Constant), الايزو

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.٤٩٩ ^a	.٢٤٩	.٢٣٨	١٥,١١٩٣٩

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	٥١٦١,٥٤٨	١	٥١٦١,٥٤٨	٢٢,٥٧٩	.٠٠٠ ^b
Residual	١٥٥٤٤,٥٢٣	٦٨	٢٢٨,٥٩٦		
Total	٢٠٧٠٦,٠٧١	٦٩			

a. Dependent Variable: الأداء

b. Predictors: (Constant), الايزو

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	١٤١,٧٠٥	١٧,١٢٩		٨,٢٧٣	.٠٠٠
الايزو	١,٣٦٩	.٣٦٧	.٤٩٩	٤,٧٥٢	.٠٠٠

a. Dependent Variable: الأداء

تبين من النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ان تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ وأداء الشركات الصناعية الأردنية ، حيث الدلالة الإحصائية ٠,٠٠ وهي دالة إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية.

النتائج

- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على إنتاجية الشركات الصناعية الأردنية .
- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على تخفيض مصاريف الشركات الصناعية الأردنية .
- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على مبيعات الشركات الصناعية الأردنية .
- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على الحصة السوقية للشركات الصناعية الأردنية .
- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على أرباح الشركات الصناعية الأردنية .
- إن تبني نظام إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠ يؤثر إيجابياً على نسبة العائد على الاستثمار للشركات الصناعية الأردنية.

التوصيات

بناءً على ما سبق من نتائج توصى الدراسة بما يلي:

- ١- نشر ثقافة الآيزو ٩٠٠٠ بين الشركات الأردنية من خلال الدورات التوعوية لمدراء الشركات.
- ٢- تبني نظام الآيزو ٩٠٠٠ للشركات الأردنية لرفع كفاءة إنتاج السلع وزيادة التنافسية بين الشركات الأردنية.
- ٣- إجراء دراسات سنوية للتنبؤ بنظام الآيزو ٩٠٠٠ ونجاح هذه الشركات.
- ٤- الإرشاد بنظام الآيزو ٩٠٠٠ وتحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح، بأقل كلفة ممكنة.
- ٥- بناء علاقات أفضل مع العملاء والجمهور الخارجي
- ٦- نشر ثقافة الآيزو ٩٠٠٠ بين المستهلكين .

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية

البنك المركزي الأردني (٢٠١٧)

بودالي، محمد (٢٠١١). دور المورد البشري في الرقابة على جودة المنتج " دراسة حالة مؤسسة الصناعات الطبية الجراحية , (SARL) IMC ". مذكرة ماجستير في إدارة أعمال.

بوقلقول، الهادي وملوي، أمينة (٢٠١٧). مدى تأثير الحصول على شهادة الأيزو ٩٠٠٠ في أداء المؤسسات الجزائرية-دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، ٢(٧).

توفيق، عبد الرحمن (١٩٩٨). قمة الأداء - كيف تجعل ١% من التغيير في القرار يصل بك إلى قمة الأداء - عالم جديد من المنشآت الناجحة"، تأليف لاسكل. مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك للنشر K القاهرة.

جلال الدين، أنس الشريف وموسى، عرفة جبريل أبونصيب (٢٠٠٩). أثر تطبيق معايير الأيزو على ترقية خدمات التأمين الصحي. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

حمارشة، أ. (٢٠١٨). العلاقة بين جودة الخدمات المكتبية ومؤشرات تأثير المكتبات وفق مواصفتي الأيزو: ١٦٤٣٩ و ٩٠٠١: ٢٠١٥. Journal of Information Studies and Technology, ١٨(١), ٦.

درة، عبد الباري (٢٠٠٣). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

السلمي، علي (١٩٩٥). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو ٩٠٠٠، القاهرة، مصر: دار غريب للنشر والتوزيع.

شعبان، حسن (٢٠٠٦). التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها، دورية الإدارة العامة، ٤٦(٤)، ٦٦٩.

عايش، شادي (٢٠٠٨). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة). رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

العزاوي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٢). أنظمة إدارة الجودة والبيئة: ISO ٩٠٠٠ و ISO ١٤٠٠٠، عمان: دار وائل للنشر.

قناني، أميرة تجني سمية (٢٠٠٨). استراتيجية إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي. مذكرة تخرج ليسانس. علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة.

الكي لوفلر (١٩٩٨). إدخال آليات القطاع الخاص وقوي السوق في إدارة الأجهزة الحكومية. ندوة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٣ - ٥ أكتوبر.

محجوبي، أسامة (٢٠١٤). أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة: حالة شركة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب بورقلة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

محمد، ماجدة عبد اللطيف والصفار، أحمد عبد إسماعيل (٢٠١٨). أثر تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وفق منظور الزبون الداخلي والخارجي على الأداء التشغيلي للمنظمات التصنيعية (حالة دراسية في شركة بترا للصناعات الهندسية في المملكة الأردنية الهاشمية). مجلة الإدارة والاقتصاد، ٦(٧٣).

مخيمر وآخرون (٢٠٠٠). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. المنظمة العربية لتنمية الإدارة، سلسلة ندوات ومؤتمرات ١٣، القاهرة، (ط١).

مصطفى، احمد (٢٠٠٠). إدارة الجودة الشاملة الآيزو ٩٠٠٠، مصر، القاهرة.

ميهوب وقمام (٢٠١٦). أثر تطبيق متطلبات نظم الإدارة البيئية المتعلقة بمواصفة الآيزو ١٤٠٠١ في الأداء التنافسي للمنظمات الصناعية دراسة ميدانية على الشركات الدوائية في محافظتي دمشق وريف دمشق. سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ISSN: ٢٠٧٩-٣٠٧٣، ٣٦(٦).

ثانياً- باللغة الأجنبية

- Jang, W. Y. & Lin, C. I. (٢٠٠٨). An integrated framework for ISO ٩٠٠٠ motivation, depth of ISO implementation and firm performance: the case of Taiwan. Journal of Manufacturing Technology Management, ١٩(٢), ١٩٤-٢١٦.
- Sharma, D. S. (٢٠٠٥). The association between ISO ٩٠٠٠ certification and financial performance. The international journal of accounting, ٤٠(٢), ١٥١-١٧٢.
- Terziovski, M., Power, D. & Sohal, A. S. (٢٠٠٣). The longitudinal effects of the ISO ٩٠٠٠ certification process on business performance. European Journal of operational research, ١٤٦(٣), ٥٨٠-٥٩٥.
- Tsekouras, K., Dimara, E. & Skuras, D. (٢٠٠٢). Adoption of a quality assurance scheme and its effect on firm performance: A study of Greek firms implementing ISO ٩٠٠٠. Total Quality Management, ١٣(٦), ٨٢٧-٨٤١.

الملاحق

ملحق

(الاستبانة)

(بسم الله الرحمن الرحيم)

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان (أثر الآيزو ٩٠٠٠ على النمو الاقتصادي الأردني: دراسة تجريبية على الشركات الأردنية)، لذا يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبانة المرفقة بدقة وموضوعية وذلك لأهمية آرائكم في وصول الباحث إلى نتائج دقيقة وتحقيق الغاية العلمية المنشودة، علماً بأن إجاباتكم ستُعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا منا كل الاحترام والتقدير

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية:

يرجى وضع إشارة (X) أمام كل عبارة وبها ينطبق عليك.

١. النوع الاجتماعي:
ذكر
أنثى
٢. الفئة العمرية:
أقل من ٣٠ سنة
من ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة
من ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة
٥٠ سنة فأكثر
٣. المستوى التعليمي:
دبلوم متوسط أو أقل
بكالوريوس
دراسات عليا
٤. عدد سنوات الخدمة:
أقل من ٥ سنوات
من ٥ - أقل من ١٠ سنة
من ١٠ - أقل من ١٥ سنة
١٥ سنة فأكثر

الجزء الثاني: يتعلق هذا الجزء بتقييمك لمستوى تطبيق الآيزو ٩٠٠٠ في الشركات الصناعية، لذا يرجى التكرم بوضع إشارة (x) في الخانة الأقرب لرأيك.

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
١	يشكل نظام الآيزو ٩٠٠٠ أحد نظم تطوير المنظمة.					
٢	تولي الإدارة العليا اهتمام كبير بتطبيق نظام الآيزو ٩٠٠٠.					
٣	تلتزم الإدارة العليا في شركتكم بتحسين وتطوير نظام إدارة الجودة.					
٤	تضمن الإدارة العليا في شركتكم أن احتياجات وتوقعات العملاء وتحدد وتحول إلى متطلبات محددة تحقق رضا العملاء.					
٥	توجد في شركتكم سياسة جودة واضحة ومحددة يفهمها ويطبقتها جميع العاملين.					
٦	تلتزم سياسة الجودة في شركتكم بمقابلة متطلبات العملاء والتحسين المستمر.					
٧	تقدم سياسة الجودة إطارا لتحديد ومراجعة أهداف الجودة.					
٨	يقوم ممثل الإدارة في شركتكم بنشر الوعي بأهمية متطلبات العملاء في كافة الإدارة والأقسام.					
٩	تجرى مراجعات الإدارة في فترات مخططة لضمان الصلاحية والكفاءة والفعالية المستجدة لنظام الجودة.					
١٠	تقوم شركتكم بتحديد وتوفير المواد اللازمة لتطبيق وتحسين عمليات نظام إدارة الجودة وتحقيق رضا العملاء.					
١١	تعين شركتكم أفراد مؤهلين لتنفيذ المسؤوليات المحددة في نظام إدارة الجودة (التعليم المناسب، التدريب، المهارات والخبرة).					
١٢	تقوم شركتكم بالعمل على تحقيق مطابقة المنتج للمتطلبات المحددة					
١٣	تقوم الشركة بإعداد خطة للتدريب حول الآيزو ٩٠٠٠ والجودة					
١٤	تنظر شركتكم إلى الجودة عن إنهاء سلاح استراتيجي.					
١٥	توفر شركتكم بيئة عمل مناسبة لتحقيق مطابقة المنتج للمتطلبات المحددة.					

الجزء الثالث: يتعلق هذا الجزء بتقييمك للنمو الاقتصادي الأردني: دراسة تجريبية على الشركات الأردنية، لذا يرجى التكرم بوضع إشارة (x) في الخانة الأقرب لرأيك.

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
زيادة الإنتاجية						
١	يوجد نظام حوافز لتحفيز الأقسام والإدارات وتشجيعهم.					
٢	تعمل الشركة من خلال فريق عمل متخصص لاستبعاد كل الأنشطة التي لا تضيف قيمة.					
٣	توفر الإدارة الدورات التدريبية التي تساهم في تطوير مهارات العاملين.					
٤	يقوم نظام الشركة على تحديد الوقت لإنجاز المهام لكل قسم على حدة					
٥	تهتم الإدارة بتطوير أساليب وتقنيات التصنيع من أجل تحسين فترة الإنتاج.					
٦	يوفر النظام المتبع في الشركة آليات سريعة ومناسبة لحل المشكلات الطارئة.					
٧	يتم تحديد الأنشطة التي لا تضيف قيمة على المنتج واستبعادها لإزالة الهدر.					
٨	يقوم النظام المتبع في الشركة بتحديد وقت الإنتاج ومراقبته من بداية استلام طلب العميل وحتى التسليم النهائي.					
٩	يتم تحديد الوقت لكل قسم بالتعاون مع العاملين فيه.					
١٠	يتم وضع إجراءات عمل واضحة لكل قسم بما يتناسب مع الوقت المحدد لها.					
١١	تهتم الإدارة بتوفير الكادر المناسب لتحقيق أهداف الإنتاج على أساس النشاط الموجه بالوقت.					
تخفيض المصاريف						
١	تقوم دائرة المالية بتخفيض مصروفات التشغيل بما لا يؤثر على الجودة.					
٢	تخضع التكاليف لنظام مالي ومحاسبي صارم على كافة المستويات الإدارية.					
٣	يمكن خفض التكاليف المتغيرة بإتباع مقننه لاستهلاك الطاقة.					
٤	تستخدم دائرة المالية مؤشر التكاليف الثابتة المحملة للمنتجات لحساب التكلفة					
٥	تقوم إدارة دائرة المالية بتحليل وقياس التكلفة.					
٦	تعتبر المصاريف الخاصة بالنقل وقنوات التوزيع من التكاليف التي يمكن التقنين منها.					
٧	تعمل الإدارة على توفير المعلومات التكاليفية.					
٨	تستخدم الدائرة مؤشر معدلات الأجور والرواتب لحساب التكلفة.					
٩	تركز الإدارة على تخفيض وقت الإنجاز وبالتالي تقليل التكلفة.					
١٠	تنظر الدائرة إلى المخزون على انه مسؤولية يجب تخفيضها لزيادة الإنجاز.					
١١	تهتم الشركة بتخفيض التكلفة دون التأثير على جودة المنتج.					
١٢	هناك حاجة لتطوير نظم التكاليف لتوفير رقابة سابقة وشاملة على التكلفة بهدف تخفيضها.					

مبيعات الشركات					
					١
					٢
					٣
					٤
					٥
الحصة السوقية					
					١
					٢
					٣
					٤
					٥
					٦
					٧
					٨
					٩
أرباح الشركات (الربحية)					
					١
					٢
					٣
					٤
					٥
					٦
					٧
					٨
					٩
نسبة العائد على الاستثمار					
					١
					٢
					٣
					٤
					٥

