جامعة آل البيت

كلية إدارة المال والأعمال

قسم تمويل ومصارف

رسالة ماجستير بعنوان أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية

The Impact of Cost Quality on Financial Performance Jordanian Commercial Banks

إعداد الطالب

أبو بكر كمال رياض العبدلي

الرقم الجامعي

1420503011

اشراف الدكتور

أحمد الخزاعلة

قُدِمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التمويل والمصارف

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

الفصل الدراسي الاول

2017-2018

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

تفويض

أنا أبو بكر كمال العبدلي، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع:

التاريخ:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اقرار

أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية

إعداد

أنا الطالب: أبو بكر كمال العبدلي الرقم الجامعي: 1420503011

التخصص: التمويل والمصارف الكلية: إدارة المال والاعمال

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

أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والإطاريح العلمية. كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل، أو أطاريح، أو كتب، أو أبحاث، أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية. وتأسيسا على ما تقدم فإنني أتحمل 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: / /2017م

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قرار لجنة المناقشة

أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية

The Impact of Cost Quality on Financial Performance Jordanian Commercial Banks

إعداد الطالب: أبو بكر كمال رياض العبدلي

الرقم الجامعي:1420503011

إشراف الدكتور: أحمد سالم خالد الخزعلي

لجنة المناقشة

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
الدكتور: أحمد سالم خالد الخزعلي (مشرفاً ورئيساً)	
الأستاذ الدكتور: حسين علي العريمط الزيود (عضواً داخلياً)	
الدكتور: محمود علي عبد الحميد جردات (عضواً داخلياً)	
الدكتور: أياد محمد ملكاوي (عضواً خارجياً)	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهـــــداء

اهدي هذا العمل المتواضع إلى:-

معلّمِ البشرية الأعظمِ، والرسولِ الأكرم محمد، صلّى اللهُ عليه وسلّم

إلى...عزتي وكرامتي.. وطني الحبيب

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون إنتظار .. إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول إنتظار، وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد..

والدي العزيز

الى التي كانت دعواتها عنوان دربي وتبقى أمنيتي على وشك التحقق طالما يداها في يدي ....

الى القلب النابض ناصع البياض ....

إلى من قدمت لي كل شيء أمي الحبيبة.. أمد الله في عمرها وأكرمني من أجلها

إلى من به أكبر وعليه أعتمد .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي.. إلى من بوجوده أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها.. إلى من عرفت معه معنى الحياة

إلى أخي الحبيب.. حفظه الله

إلى زهور الياسمين وبساتين الورود أخواتي

إلى...الأصدقاء والأحبة وكل من كانت له يد بيضاء في إنجاز هذا العمل المتواضع.

الباحث

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكر والتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل والامتنان والتقدير إلى الدكتور أحمد الخزاعلة

الذي أولاني كل الاهتمام من خلال تقديم النصائح والمعلومات القيمة، والتي أسهمت بشكل كبير في إنجاز هذا العمل، جزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير

إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا بمنحي جزءا من وقتهم؛ لقراءة هذه الرسالة ومناقشتها.

وأتوجه بالشكر إلى جامعة آل البيت وجميع العاملين بإدارة الجامعة على مساندتهم لي في بحثي

وكل الشكر والتقدير إلى كل من ساعدني من الأهل والأصدقاء.

والله الموفق

جزاهم الله جمعياً كل خير.

الباحث

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

قائمة المحتويات

تفويض.....ب

اقرار..... ج

قرار لجنة المناقشة ..... د

الإهـــداء..... ه

الشكر والتقدير ..... و

قائمة المحتويات ..... ز

الموضوعات ..... ح

قائمة الجداول..... ي

قائمة الملاحق ..... ي

الملخص ..... ك

Abstract ..... ل

الفصل الأول الإطار العام للدراسة 1

الفصل الثاني الاطار النظري والدراسات السابقة..... 7

الفصل الثالث..... 34

الفصل الرابع النتائج والتوصيات 49

التوصيات: 50

قائمة المراجع 51

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الموضوعات

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

المقدمة:

مشكلة الدراسة:

أسئلة الدراسة:

أهمية الدراسة:

أهداف الدراسة:

فرضيات الدراسة:

شكل الدراسة:

التعريفات الإجرائية:

مصادر جمع البيانات:

الفصل الثاني الاطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: تكاليف الجودة في الأداء المالي

المبحث الثاني: الأداء المالي.

الدراسات السابقة:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

المبحث الأول: :منهجية الدراسة ((Methodology

المبحث الثاني :تحليل البيانات واختبار الفرضيات

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

التوصيات:

قائمة المراجع

ملحق (1) البيانات

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

قائمة الجداول

الرقم	الجدول
جدول (1)	ملخص تكاليف الجودة في البنوك
جدول (2)	مجتمع وعينة الدراسة
جدول(3)	نتائج اختبار سكون السلاسل الزمنية
جدول (4)	نتائج اختبار سكون البواقي
جدول (5)	معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة
جدول (6)	نتائج نموذج الأثر الثابت
جدول (7)	نتائج نموذج الأثر العشوائي
جدول (8)	نتائج اختبار هوسمان

قائمة الملاحق

الملحق	عنوان الملحق
.1	البيانات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الملخص

أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية

إشراف الدكتور

أحمد الخزاعلة

إعداد

أبو بكر كمال العبدلي

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية، ولتحقق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة واستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة، وكانت المتغيرات المستقلة تمثل تكاليف الوقاية، وتكاليف التقييم، وتكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي، اما المتغير التابع فهو الاداء المالي ممثلاً بمعدل العائد على الأصول، وتكون مجتمع الدراسة وعينته من جميع البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان والبالغ عددها (16) بنك مدرج في بورصة عمان؛ واعتمدت الدراسة على البيانات المالية لهذه البنوك خلال الفترة الزمنية الواقعة ما بين (2009-2015).

وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود اثر معنوي على تكاليف الوقاية وتكاليف التقييم وتكاليف الفشل على الأداء المالي، كما وأظهرت وجود اثر معنوي لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي.

وتمثلت أهم التوصيات لإدارات البنوك التجارية بزيادة الاهتمام بموضوع تكاليف الجودة والافصاح عنها ضمن التقارير المالية لما لها من دور مهم في تخفيض التكاليف وزيادة الإيراد.

الكلمات المفتاحية: تكاليف الجودة، الأداء المالي، البنوك التجارية.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

Abstract

the impact of the Quality Costs on the Financial Performance at the Jordanian Commercial Banks

Prepared by

Abu Baker Kamal Al-Abdali

supervision

Prof. Ahmad Al-Khaza'leh

This study aimed to identify the impact of the quality costs on the financial performance at the Jordanian commercial banks. To achieve the objectives of the study, the researcher used the analytical descriptive method, adopted the previous studies and used the appropriate statistical tests. The independent variables represented the costs of protection, evaluation and internal failure while the dependent variable represented the financial performance. The study population and sample consisted of all the Jordanian commercial banks listed on Amman Stock Exchange amounting to (16). The study adopted the financial statements of these banks during the period (2009-2015). The study results showed that there was no significant impact on the costs of protection, evaluation and internal failure on the financial performance and that there was a significant impact for the costs of the external failure on the financial performance.

Keywords: quality costs, financial performance, commercial banks

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تسعى منظمات الأعمال بصفة عامة والبنوك التجارية منها بصفة خاصة إلى تحقيق الميزات التنافسية التي تمكنها من الصمود في وجه التحديات الخطيرة للمنافسة العالمية، وضمان البقاء والاستمرار، والبحث عن الطرائق والأساليب التي تساعدها في تحقيق مثل هذه الميزات وبخاصة الدمج بين ميزتي خفض الكلفة وتحسين الجودة، ويعد أسلوب تحليل تكاليف الجودة واحدا من الأساليب المهمة والحديثة التي تسهم في بلوغ ميزتي خفض الكلفة وتحسين الجودة في آن واحد، حيث ان لهذا الأسلوب أثر إيجابي في تحسين قدرة البنوك في ضبط تكاليف الجودة وتحسين الأداء بما ينعكس إيجاباً على القطاع المصرفي وبالتالي على الاقتصاد ككل.

يعتبر قطاع البنوك من القطاعات الهامة في الاقتصاد الأردني وقد شهدت السنوات الأخيرة تطورا في طبيعة ونوع الخدمات التي تقدمها البنوك، إذ أنَّ نجاح أي اقتصاد يتوقف إلى حد كبير على قدرة وكفاية وفاعلية نظامه المصرفي والمالي ولغرض الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة للعملاء، ومواجهة حدة المنافسة، والمحافظة على الحصة السوقية لا بد من الاهتمام بعناصر الجودة وتحديد كلفها وتحليلها وإدارتها بشكل علمي مدروس، من اجل تحسين الأداء وتقديم خدمات عالية الجودة.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في معرفة أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية، ومعرفة مدى الضعف في مستوى الرقابة على عنصر التكاليف وبيان أوجه القصور في الأساليب المتخذة من قبل البنوك لتحسين مستوى إدارة تكاليف الجودة بالشكل الذي يعزز من قدرتها التنافسية، ومعرفة النتائج المترتبة على تطبيق مثل هذه الأساليب في محاولته لتحقيق كفاءة عالية فيما يتعلق بالأداء المالي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تظهر المشكلة في بُعدها العام من خلال الهدر، والضياع في الوقت، نتيجة ضعف الاهتمام بمتطلبات الجودة، وعدم وجود اتفاق عام لدى المحاسبين حول نموذج نظام تكاليف الجودة القابل للتطبيق في قطاع البنوك، والذي يمكن من خلاله قياس تكاليف الجودة وترجمتها في التقارير المالية للبنوك التجارية الأردنية، الأمر الذي يعرقل إمكانية تحسين أداء البنوك ويؤخر استخدامها لتطبيقات محاسبة تكاليف الجودة.

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي: هل تؤثر تكاليف الجودة على الأداء المالي ممثلاً بمعدل العائد على الاصول للبنوك التجارية الاردنية.

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الفرعي الأول : هل تؤثر تكاليف الوقاية على معدل العائد على الاصول؟

السؤال الفرعي الثاني: هل تؤثر تكاليف التقييم على معدل العائد على الاصول؟

السؤال الفرعي الثالث : هل تؤثر تكاليف الفشل الداخلي على معدل العائد على الاصول؟

السؤال الفرعي الرابع : هل تؤثر تكاليف الفشل الخارجي على معدل العائد على الاصول؟

أهمية الدراسة:

إن لموضوع ادارة تكاليف الجودة أهمية كبيرة في تعزيز المركز التنافسي للبنوك وزيادة كفاءة العمليات لديه، وتخفيض التكاليف، وتحسين الأرباح، وبالتالي زيادة جودة الخدمة المقدمة للعملاء وتحسين أداءها بما تحقق الميزة التنافسية ، لذا جاءت أهمية الدراسة من أهمية النقاط التالية:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مساعدة إدارة البنوك التجارية على تحديد عناصر تكلفة الجودة وإدارتها بالطريقة المُثلى، وتحقيق التوازن المرغوب فيما بينها، وبالتالي تحسين أداء البنك من خلال تحسين فعالية العمليات الداخلية والتطوير المستمر، وإرضاء العملاء والذي ينعكس بدوره على تحقيق الميزة التنافسية للبنك، وتحقيق المستوى المرغوب من الأرباح.

توفير معلومات كمية ونوعية تفيد مستخدمي التقارير المالية في تحديد أثر تكاليف الجودة وعناصرها على أداء البنك.

المساعدة بنشر ثقافة الجودة لدى العاملين في البنوك التجارية الأردنية مما يساهم في ضمان مشاركتهم في تنفيذ برامج الجودة.

المساهمة في بيان أهمية الإفصاح عن تكاليف الجودة في التقارير المالية وأثر ذلك على أداء البنوك وبالتالي على فعالية السوق المالي وتطوره.

توفير معلومات مهمة للإدارة يمكن الاستفادة منها في إنجاز العمليات الإدارية واتخاذ القرارات الرشيدة التي تحقيق رؤية ومهمة وأهداف البنك الإستراتيجية.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في التعرف على أثر تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي) في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية ، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

دراسة أثر تكايف الوقاية على الأداء المالي للبنوك التجارية الاردنية.

دراسة أثر تكايف التقييم على الأداء المالي للبنوك التجارية الاردنية.

دراسة أثر تكايف الفشل الداخلي على الأداء المالي للبنوك التجارية الاردنية.

دراسة أثر تكايف الفشل الخارجي على الأداء المالي للبنوك التجارية الاردنية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فرضيات الدراسة:

لقد تم صياغة فرضيات الدراسة على عناصر مشكلة الدراسة بالصيغة العدمية وهو كما مبين أدناه:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الجودة على معدل العائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية.

ويتفرع عنه الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الوقاية على معدل العائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف التقييم على معدل العائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية.

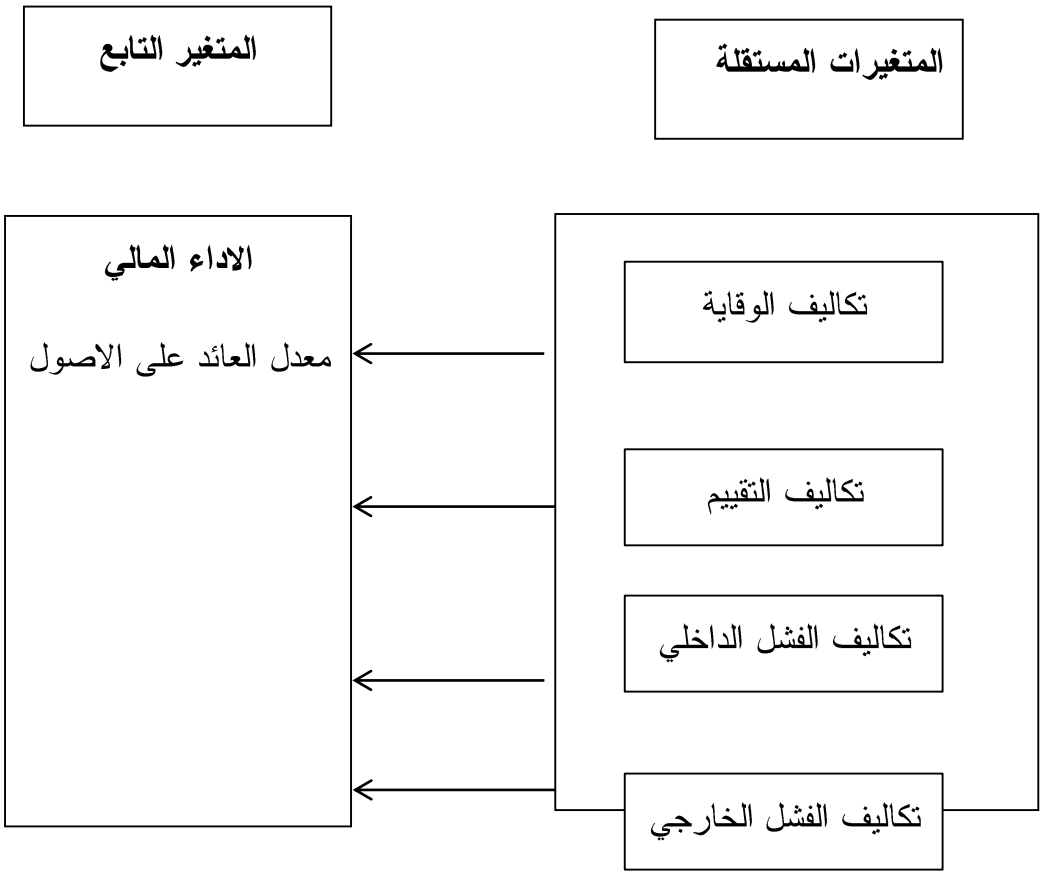
الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الفشل الداخلي على معدل العائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكاليف الفشل الخارجي على معدل العائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكل الدراسة:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة تبعاً للفرضيات:



من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

التعريفات الإجرائية:

تكاليف الجودة: كافة التكاليف الانتاجية أو الخدمية التي تنفقها البنك لضمان تقديم منتج أو خدمة إلى العملاء لتتناسب مع متطلباتهم (أبو حشيش، 2012).

تكاليف الوقاية: وهي التكاليف المستخدمة لمنع أو وقاية انتاج الخدمات او المنتجات غير الملاءمة للمواصفات المطلوبة (Horngren, et al.2012).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تكاليف التقييم: هي تكلفة قياس والتقييم والمراجعة للمنتجات المصرفية أو الخدمات المعرفة لضمان مطابقة لمعايير الجودة ومتطلبات الأداء(بن بايرة، 2016).

تكاليف الفشل الداخلي: تمثل هذه التكاليف الخدمات المصرفية ذات الجودة المنخفضة (السيئة) والتي يتم التنبيه لها قبل عملية تقديم الخدمات المصرفية (Vahevanidis et al., 2009)

تكاليف الفشل الخارجي: هي التكاليف الناتجة من عدم مطابقة المنتج أو الخدمة للعملاء والتي تكتشف بعد تسليم الخدمة للعملاء(درغام وحمودة،2014).

الأداء المالي: : الوضع المالي القائم في البنك في وقت أو فترة محددة لناحية معينة من أداء البنك أو لأدائها ككل حيث سيتم حسابه من خلال حساب معدل العائد على الأصول (Holota & hrubec, 2016).

حجم البنك: عبارة عن قيمة أجمالي الأصول في البنوك التجارية الاردنية.

الرافعة المالية: درجة اعتماد البنك على مصادر التمويل ذات الدخل الثابت سواء كانت قروض أم سندات أم أسهم ممتازة في تمويل أصوله.

مصادر جمع البيانات:

تعتمد هذه المصادر على نوعين من المصادر:

مصادر أولية: تتمثل هذه المصادر بالبحث في الجانب الميداني بحيث تتكون من خلال التقارير المالية والتي سيتم الحصول على البيانات الخاصة بهذا المتغير بالاعتماد على التقارير المالية للبنوك خلال الفترة الزمنية الواقعة ما بين (2009-2015).

مصادر ثانوية: وتتمثل بالبيانات التي سيتم الحصول عليها من المصادر المكتبية ومن المراجعة للأدبيات المتاحة التي تتعلق بدراسة أثر تكاليف الجودة على أداء البنوك التجارية الأردنية، كذلك الرجوع إلى الدوريات والمجلات العلمية المحكمة والمواقع الالكترونية وأية مراجع تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، وذلك بغرض التعرف على الأسس العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وأخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدث في مجال الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني
الاطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: تكاليف الجودة في الأداء المالي

أولاً: المقدمة

غالبا ما يرتبط مفهوم الجودة بالتكاليف المترتبة عليها، إذ أن المنتجات أو الخدمات التي تتصف بجودة رديئة تتسبب بهدر الطاقات والموارد والوقت والأيدي العاملة في المنظمة، مما يرتب على المنظمة تكاليف إضافية غير مبررة تسهم في ارتفاع التكاليف الكلية بشكل عام وتكاليف الانتاج على وجه الخصوص.

تتنوع تعريفات تكاليف الجودة بحسب تنوع المدخل الذي تعتمد عليه ، فبعض الإداريين يقومون بربط تكاليف الجودة بالتكلفة الناتجة عن سوء او فشل الخدمات وتقسم إلى قسمين (تكاليف ضبط الجودة وتكاليف الفشل في ضبط الجودة)، ويرى آخرون أن تكاليف الجودة ترتبط بنظام الجودة المطلوب في المنظمة، في حين أن هناك مجموعة من الإداريين يرون أن تكاليف الجودة هي التكاليف الناتجة عن تشغيل قسم الجودة في البنك، وسيتم عرض عدة تعريفات لتكاليف الجودة لعدد من الباحثين للفترة من (2006- 2016) :

تعتبر تكاليف الجودة بانها مجموع التكاليف التي تنتج عن أنشطة الشركة من خلال منعها للخطأ أو التقييم، والناتجة عن الخسائر من الفشل الداخلي والخارجي لمنتج أو خدمة معينة (الحلبي، 2010).

كما تعتبر بأنها التكاليف التي يمكن تقليلها إذا تم التخلص من جميع العيوب في العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة (Hall and Tom kins, 2000).

وهي التكاليف التي يتحملها البنك لمنع تقديم منتجات أو خدمات دون المستوى المطلوب للعملاء(Garrison et. al.,2014).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وعرفت أيضاً بأنها: التكاليف التي يتكلفها البنك في سبيل منع إنتاج سلعة منخفضة الجودة Marzuki (et. al.,2014).

كما عرفت بأنها: تكاليف تتعلق بنوعية محددة من العمليات والتي تهدف إلى تبني نظام جودة في المنظمة، كما أنها التكاليف المرتبطة بضمان وتحسين جودة المنتجات والعمليات والأنظمة داخل المنظمة (Holota Et al.2016) حيث أن تكاليف الجودة مرتيطة بشكل وثيق

ويعبر عنها بأنها التكاليف التي تنفق للوصول على الجودة دون أي مشاكل في قياس ورقابة مستويات الجودة والتفتيش عنها أو عنها تكاليف الفشل في الوصول إلى مستويات الجودة المطلوبة. كما أن وجود اختلافات في تقدير تبعاً لاختلاف حجم البنك ومستوى الاهتمام بالجودة فيه(Hall and Tom kins 2000).

ومما سبق يتبين ان اغلب التعريفات والمفاهيم السابقة الذكر اتفقت بشكلها العام على أن تكاليف الجودة هي مقدار الأموال التي يتم انفاقها في سبيل منع الخطأ في الانتاج أو الوقاية منه، وعليه يرى الباحث ان مفهوم الجودة "يتمثل بمقدار ما تنفقه المؤسسة من أموال بهدف المحافظة على درجة الجودة المنشودة منها في المنتجات أو الخدمات التي تقدمها وبما يمنع الخسارة التي تترتب على عدم الاهتمام بالجودة وعدم تحقيقها".

أهمية إدارة تكاليف الجودة:

تكمن أهمية تكاليف الجودة في النقاط التالية:

يعد نجاح البنك او فشله مؤشرا لمركزه التنافسي في السوق، وهناك مجموعة من النقاط التي توضح أهمية الجودة وهي: (تخفيض التكاليف، وكسب ثقة العملاء، وولاء العاملين، والسمعة الجيدة في السوق)، ويؤكد معهد المحاسبين الإداريين الأمريكيين في دراسة له أن المنظمات التي تهتم بإدارة تكاليف الجودة والمحاسبة سيتوفر لها ميزة تنافسية عن غيرها من المنظمات(الحديثي، 2010:30).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تتضمن أهم عنصرين (التكلفة، والجودة) اللذان يعدان من عوامل النجاح الرئيسية الأربعة (التكلفة، الجودة، الابتكار، الاتقان) للمنظمة (الحديثي، 2010:30).

تساهم في إيجاد نقاط الضعف وتحديد الوسائل المطلوبة لتطوير مستوى الجودة، مما يؤدي إلى تعزيز الوضع التنافسي للبنك وتحقيق أكبر قدر من معدلات الربح(Kirlioglu& cevik,2013).

تعمل على تطوير وتحسين تكاليف الجودة داخل البنك وحل المشكلات بأسرع وقت ممكن، عن طريق تحديد ما هو مفقود في عمليات الانتاج(المسعودي، 2010).

تخفض الخسائر المالية (Cokins, 2006).

عناصر تكاليف الجودة:

تعد تكاليف الجودة بانها المؤشر الذي يحدد إنفاق البنوك للأموال بهدف محافظتها على درجة الجودة المطلوبة منها في خدماتها أو منتجاتها، ويساهم هذا في مساعدة البنوك على منع الخسارة التي تحدث من عدم الاهتمام بالجودة إما خلال عملية الانتاج أو بعدها، ويرى الباحث أن تطبيق عمليات الجودة ومقاييسها للمنتج المصرفي تقلل بشكل واضح من التكاليف التي قد ينفقها البنك ، واعتمدت الدراسة الحالية في قياس الجودة على المعلومات المالية التي تعبر عن (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل (الداخلي، الخارجي))، وفيما يلي عرض للاصناف الاربع:

أ- تكاليف الوقاية:

عُرفت بأنها مجموع التكاليف التي تكبدتها المؤسسة للوقاية من عدم مطابقة منتجاتها أو خدماتها لمتطلبات الجودة المطروحة في السوق وفشلها في تلبية الاحتياجات لعملائها(Kirlioglu& cevik,2013).

كما عرفت (Evans & Lindsay, 2002) بأنها الكلفة الناتجة عن صرف مبالغ لمنع عدم ملائمة المنتج أو الخدمة للمواصفات المطلوبة في السوق، وأن تكاليف الوقاية تتضمن كلفة تصميم وتحسين المنتوج، وكلفة تخطيط الجودة، وتكاليف التدريب والتأهيل، وتكاليف الرقابة على عمليات الإنتاج.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ب- تكاليف التقييم:

تعرف تكاليف التقييم بأنها التكاليف التي تتكبدها المنظمة للتأكد من أن المواد الأولية والمنتجات تتطابق مع معايير جودة المطابقة (المسعودي، 2010)

أن تكاليف التقييم من أكثر تكاليف الجودة ظهور في مراحل الانتاج؛ إذ أنها تبدأ من مرحلة ما قبل الانتاج وتمتد إلى مرحلة بعد الانتاج فهي تكاليف قياس مدى ملاءمة المنتج أو الخدمة لمتطلبات العملاء واحتياجاته(بن بايرة، 2016).

تعتبر هذه التكاليف من تكاليف المواءمة (المطابقة) تبعاً لتصنيف العالم (Crosby) والتي تهدف إلى تحسين وتطوير الجودة من خلال تقييم درجة الجودة المتحققة بواسطة نظام العمليات المستخدمة في البنوك التجارية ، إذ يساهم في تعيين مشاكل الجودة وتشمل هذه التكاليف (جوان، 2016):

تكاليف الاختبار والفحص، وتتضمن تكاليف فحص المواد، وقياس كلفة العملية، والرواتب، وتكاليف المعدات.

تكاليف صيانة معدات القياس، وهي التكاليف الناتجة عن عملية اصلاح معدات القياس.

تكاليف قياس العملية والتحكم بها، وتشمل تكاليف الوقت المصروف من العاملين لجمع البيانات الخاصة بمقاييس الجودة وتحليلها.

تكلفة مراقبة المطابقة الداخلية والخارجية للشراء للمواد.

تكاليف شراء وصيانة معدات المراقبة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تكاليف الاختبار الميداني.

وفيما يتعلق بالقطاع المصرفي فأن أهم أنواع تكاليف التقييم تكاليف تدقيق العمليات والبيانات المصرفية فيجب أن تكون تكاليف تدقيق العمليات المصرفية شاملة ولا يجوز اتخاذ اسلوب العينات في اسلوب القياس، فيطلق اسم التدقيق التشغيلي على تدقيق العمليات المصرفية، حيث تشمل تدقيق جودة الخدمة من كافة الجوانب الإدارية والمالية والفنية ومن ثم عرض نتائج التدقيق مع التوصيات على الجهة المسؤولة وذلك لتجنب الأخطاء قبل تقديم الخدمة للعميل، وفي هذا الصدد، فأن هناك أثر لتطور الاتصالات في طريقة استقبال وإرسال العمليات المالية، والإعلان عن المنتجات السلعية والخدمية، وطريقة تسويقها، حيث أصبحت الأجهزة التقنية الحديثة من المكونات الأساسية لأداء العمليات الخاصة بالمصارف؛ مما يستوجب على البنوك الاهتمام بتكاليف التقييم خلال هذا العمليات (السلماني، 2002).

ج - تكاليف الفشل الداخلي.

تعرف تكاليف الفشل الداخلي بأنها جميع التكاليف ذات العلاقة بالأخطاء المرتكبة أثناء الانتاج والتي تأثر بطريقة ما على جودة المنتجات أو الخدمات (Slack, 2010).

وتعرف أيضاً أنها جميع التكاليف التي تحدث أثناء مراحل الإنتاج والتي تساهم في عملية كشف المنتجات الغير مطابقة للمواصفات قبل وصولها للعملاء (Mcwatters, et.al, 2001).

أن التكاليف المتكبدة من إزالة المنتجات أو الخدمات التي لا تتطابق مع مواصفات ومعايير الجودة أثناء مرحلة الانتاج أو ما بعده وقبل تسلم المنتج أو الخدمة العميل وهي التكاليف التي تحدث نتيجة حصول أخطاء بسبب التخلص من الوحدات التي يشوبها عيب مما يؤدي إلى حدوث خسارة في العائد،

وتكلفة إعادة العمل بسبب تكرار العمليات على تلك الوحدات وتكاليف المخلفات وهي كما يلي(Holota Et al.2016):

تكاليف التصحيح، وتنتج بسبب الوقت الذي يقضى في تحديد أسباب الفشل وتصحيح. مشاكل الانتاج، وتكاليف عدم المطابقة للمنتجات غير القابلة للتصحيح.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تكاليف المخلفات وإعادة العمل، وتشمل تكاليف المواد وتكاليف العمل الغير مباشر.

تكاليف فشل العملية، وهي التكاليف التي تنتج عن استخدام المكائن لمدة أطول من المخطط لها، وتكاليف تصليح المعدات أكثر من المخطط لها.

التكاليف الناتجة من فقدان العائد، وذلك ببيع المنتج بسعر أقل من سعره لأنه لا يطابق المواصفات.

التكاليف المرتبطة الإجراءات التصحيحية.

وفي المنظمات الخدمية لا يكون هذا النوع من التكاليف واضحا كما في القطاع الصناعي، مما يقلل من فرصة تصحيح الأخطاء قبل وصول الخدمة للعملاء(Evans; Lindsay, 2002).

د- تكاليف الفشل الخارجي:

تكاليف الفشل الخارجي هي التكاليف التي تتعلق بشكل مباشر بخدمة العميل؛ إذ أنها التكاليف التي تفرض على البنوك التجارية بعد استلام العميل للمنتج رديء الجودة، وهي التكاليف المتكبدة كنتيجة لتقديم المنتجات أو الخدمات لا تتطابق مع مواصفات ومعايير الجودة بعد البيع (خارج البنوك التجارية) (Hansen & Mowen,2009).

تعد هذه التكاليف من التكاليف التي تكون صعبة القياس والتقدير، وقد تظهر هذه التكاليف بعد تسليم المنتج للعميل، ومن هذه التكاليف (Evans,2000):

التكاليف التي تنتج عن تذمر العميل، أو التكاليف الناتجة عن إعادة المنتوجات للبنوك التجارية والتي تشمل إعادة العمل على بعض فقرات المنتوج، والأجور الإضافية، والرسوم الإضافية.

تكاليف المسؤولية القانونية والتسويات والإجراءات القانونية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبخصوص البنوك يعتبر هذا النوع من التكاليف ذو أهمية، لذا يجب على الإدارة السيطرة عليه بشكل جيد، لأن الصورة الذهنية للبنك هي الأساس في جلب عدد أكبر من العملاء، وكلما كانت هناك مصداقية وموثوقية بالتعامل مع البنك كلما زاد حجم النشاط بسبب زيادة عدد عملاء البنك، وجذب عملاء جدد ، مما يعني أن تكاليف الفشل الخارجي هي أهم أنواع تكاليف الجودة التي يستوجب على البنك التجاري الاهتمام بها(Schroeder, 2007).

يوضح الجدول الآتي تكاليف الجودة في البنوك التجارية:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (1)

ملخص تكاليف الجودة في البنوك

التكاليف	البنود
تكاليف الوقاية :	كلف التدريب
	السفر والإيفاد
	اشتراكات/ الانترنت
	دعاية وإعلان
	نشر وطبع
	ضيافة
	مؤتمرات وندوات
	احتفالات
	اندثار الموجودات
	نفقات طبية
تكاليف التقييم	صيانة المباني والأجهزة.
	أجور التدقيق.
تكاليف الفشل الداخلي	القرطاسية
	الاتصالات
	الوقود
	اشراكات خاصة
	الأدوات الاحتياطية
	تكلفة اصابات العمل والتعويضات المرتبة عليها
تكاليف الفشل الخارجي	أجور القضاء والخدمات القانونية
	غرامات التأخير

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الثاني: الأداء المالي.

يعد الأداء المالي تعبير عن أداء البنوك التجارية من خلال تحقيق عدد من الأهداف المالية المتمثلة في الربحية وتحقيق معدلات نمو مرتفعة وتحسين القيمة الاقتصادية المتمثلة في العوائد المتحققة بعد طرح كلفة رأس المال من الأرباح بعد الضرائب، وبالإضافة إلى ذلك مواجهة المخاطر المالية الناجمة من استخدام الديون وأموال الغير في تمويل استخدامات البنوك التجارية(الحديثي، 2010).

كما أن الأداء المالي يعبر عن الوضع المالي القائم في البنوك التجارية في وقت أو فترة محددة لناحية معينة من أداء البنوك التجارية أو لأدائها ككل(Wenxiang & Lucy Lu, 2016) .

يعتبر الأداء المالي أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها اتجاه البنوك التجارية الناجحة فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى البنوك التجارية أو الأسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح عن غيرها، كما يساهم الأداء المالي في مساعد البنوك التجارية على إدراك الثغرات والصعوبات والمعيقات التي قد تظهر في مسيرتها فمؤشرات الأداء المالي غالبا ما تدق ناقوس الخطر إذا كانت البنوك التجارية تواجه مشاكل نقدية أو ربحية أو لكثرة الديون والقروض ومشكلة العسر المالي والنقدي وبذلك تنذر إدارتها للعمل لمعالجة الخلل(جمعة، 2002).

ولهذا فان تقييم الاداء المالي يعد احد العناصر التي توفر للادارة معلومات وبيانات تستخدم في قياس مدى تحقيق اهداف المنشأة وبالتالي هو تعبير عن مدى نجاحها.

وتعبر البنوك التجارية عن أدائها المالي بعبارات تمثل رؤية موضوعية لمستوى الأداء من خلال صيغ ملموسة ذات قيمة عددية وكمية بدلاً من استخدام عبارات تؤكد على حقائق عامة حتى يتسنى للبنوك التجارية تحديد مستوى الأداء بدقة وفعالية (الخطيب، 2007).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خصائص الأداء المالي

للأداء المالي مجموعة من الخصائص تكمن فيما يلي (Omnamasivaya& Prasad,2016):

- الصدق أو السلامة: تتمثل سلامة أداة القياس في تمكنها من إعطاء الحقيقة، والمؤشرات الموضوعية هي أداوت قياس صادقة عكس المؤشرات الذاتية، والمؤشرات الذاتية توجد بكثرة عندما يتعلق الأمر بقياس أداء الموارد البشرية لأن أداة التقييم هي الأفراد، إذن الصدق أو السلامة محققة طالما كانت أدوات القياس موضوعية.

- الحساسية: وتتمثل الحساسية بالقدرة على تمييز عدة درجات من الأداء، وهذا يعني إن وجد اختلاف بين أداتين فإن المؤشر يستطيع تدارك ذلك.

- الكفاية: وتتمثل الكفاية بالقدرة على تقييم جميع جوانب الأداء، مثل الأداء المالي، الأداء التجاري، الأداء الاجتماعي، الأداء الإنتاجي.

- يعد الأداء المالي استراتيجية مهمة يمكن للموارد استخدامها في تحديد مستوى الأداء الكلي في المنظمة، فضلاً عن ما يؤشره من نقاط قوة داخلية.

فإن كل خاصية من خصائص الأداء المالي سابقة الذكر له تأثير ملحوظ على الأداء المالي، فلو أصبح هناك اختلال في خاصية الصدق أو السلامة فعندها سوف يتم قياس الأداء المالي بطريقة غير موضوعية وغير دقيقة وسوف يكون هناك نوع من الحياد لتحقيق مصالح شخصية وهذا بدوره يعمل على التأثير على الأداء المالي وعلى جودته، أما خاصية الحساسية فإذا كان المقياس المستخدم لقياس الأداء ضعيف وغير دقيق عندها يكون هذا المقياس عاجز عن التمييز وعلى الإدراك بأسباب الاختلاف بين الأداء وأخر وعندها سوف يكون هناك عدم دقة في قياس الأداء المالي وعدم موثوقية في هذا الأداء، أما خاصية الكفاية تتمثل في قدرة مقياس الأداء على قياس أي نوع من أنواع الأداء مهما كان نوعه وشكله وذلك حتى يتصف هذا المقياس بالكفاءة والدقة والفعالية،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فكل خاصية من هؤلاء الخصائص مهمة وكل خاصية تكمل الأخرى أي يجب أن تجتمع هذه الخصائص كاملة وذلك لكي يتصف الأداء المالي ويقاس بكل كفاءة وفاعلية وحتى يتصف الأداء المالي بأنه جيد، ففقدان أي خاصية سابقة الذكر أو اختلالها تؤدي إلى قياس غير فعال للأداء المالي مما ينتج عنه نتائج سلبية وغير جيدة للأداء المالي قد تؤدي إلى انهيار أو إفلاس البنوك التجارية.

أهمية الأداء المالي

تبرز أهمية الأداء المالي من خلال ما يقدمه من خدمات لمستخدمي البيانات وأصحاب المصالح المالية في البنوك وذلك من خلال تقييم أبرز نقاط قوة وضعف هذه البنوك، فضلا عن أمكانية الاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين وذلك من خلال متابعة ومعرفة نشاط البنوك التجارية وطبيعته ومتابعة ومعرفة الظروف المالية والاقتصادية المحيطة والمساعدة في إجراء التحليل والمقارنة وتقييم البيانات المالية والمساعدة في فهم وإدراك التفاعل بين البيانات المالية(إبراهيم، 2010).

من الضرورة أن تقوم البنوك على إتباع السياسات والإجراءات والطرق التي تعمل على رفع هذا الأداء وتحسينه ووضعه في المقدمة من بين جميع البنوك المنافسة

وذلك من أجل تحقيق الأهداف التي خلق من أجلها البنك ومن أجل تحقيقها، حيث إن الأداء المالي الجيد ما هو إلا حافز لكل من المساهمين والملاك من جهة، ومن جهة أخرى فهو حافز للإدارة والعاملين في البنك لتحقيق الأهداف بالاتجاه المطلوب كما في الخطط المحددة مسبقاً وأن تقوم الإدارة على تحقيق وتنفيذ الأهداف المرسومة بكل كفاءة وفاعلية مما يعطي دافع لهؤلاء العاملين والإدارة على بذل المزيد من الجهد في سبيل تحسين هذا الأداء المالي أكثر وأكثر لأن ذلك يعود عليهم بالمنفعة والفائدة من خلال بقاء البنك واستمراريته وقدرته على مكافأة العاملين فيه والإدارة نتيجة لهذا الأداء المالي الجيد، حيث أن الأداء المالي الجيد للبنك يساعده على توسيع نشاطه وعملياته للمضي قدماً من أجل وضع هذا البنك في المراتب الأولى من بين البنوك التنافسية والتي تعمل في نفس مجال ونشاطه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتنبع أهمية الأداء المالي أيضاً وبشكل خاص في عملية متابعة أعمال البنوك التجارية وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعه وتقييم مستويات أدائها وفعاليته وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للبنوك التجارية واستثماراتها وفقاً للأهداف العامة للبنوك التجارية والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة (الخطيب، 2007)، فعلى البنوك المالية أن تدرك دور وأهمية الأداء المالي، إذ أنه يعد استراتيجية مهمة في تحديد مستوى الأداء الكلي للبنك، وإن البنوك ذات الأداء المالي الجيد تكون أكثر قدرة على الاستجابة في التعاملات مع الفرص والتهديدات البيئية الجديدة وتمكن البنك من المنافسة بشكل أفضل وتحسن في الربحية وتوسع الفرص والنمو وتحقيق رضا الملاك والمساهمين (أسباقة،2011)، حيث أن الأداء المالي يمكن أن يساعد المستثمرين من إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع الشركات.

مؤشرات الأداء المالي

يمكن تقسيم المؤشرات المالية طبقاً للغرض منها على أربعة مجموعات وهي (راضي، 2011):

- مؤشرات السيولة (Liquidity Ratios): وهي مقاييس يمكن بها الاستدلال على قدرة الشركة على سداد ديونها المستحقة في الأجل القصير وتعتبر السيولة بأنها كمية الموجودات القابلة للتحوبل الى نقد خلال فترة معينة.

- مؤشرات الربحية (profitability Paties): وهي مقاييس يمكن بها الاستدلال على نجاح الشركة أو فشلها في تحقيق هدف الربحية وتحضى هذه المقاييس باهتمام زائد من المستثمرين الجدد والمالكين.

- مؤشرات النشاط (Activity Ration): وهي مقاييس يمكن بها الاستدلال على كفاءة الشركة في استخدام أصولها وتقديم معلومات عن اداء الشركة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مؤشرات الحماية (التغطية) (Coverage Ratios): وهي مقاييس يمكن بها الاستدلال على درجة الحماية المالية لأصحاب الحقوق والمستثمرين الجدد والملاك أو أصحاب الديون طويلة الأجل.

- مؤشر العائد على الأصولROA: تمثل مساهمة الأصول في خلق النتيجة الصافية، وهي مؤشر على ربحية الشركة بالنسبة لمجموع أصولها، ومقياس لكفاءة المستثمرين في استخدام الأصول لتوليد الأرباح.

يعتمد تحسين الأداء المالي على تقديم أفضل الخدمات وتقليل تكاليف العمليات، ومن أهم المحددات التي تواجه الأداء المالي المتميز للبنك هو إمكانيتها في تحقيق المزايا التنافسية من خلال تقديم خدماتها بأقل مستوى من تكلفة الجودة مع الأخذ بعين الاعتبار عنصر الوقت، وبناءً عليه فإن الأداء المالي للبنوك التجارية يؤثر عليه العوامل التالية: المنافسة، السوق، العوامل الاقتصادية، الأبعاد الخارجية للبيئة، عوامل الجودة، القدرات المميزة، العمليات التشغيلية، الميزة التنافسية، بصفتها عوامل تتضمنها وتعمل على أساسها البيئة الداخلية، ويذكر (Kaplan, et, at, p:442) أنه يوجد سببين رئيسيين لاستخدام مقاييس الأداء المالي وهما:

تستجيب مقاييس الأداء المالي لأهداف البنوك التجارية بعيدة المدى، فمثلاً الربحية تتشكل عند الأهداف بعيدة المدى وتكون أموالاً إضافية.

إن مقاييس الأداء المالي للبنوك التجارية يقدم نظرة تراكمية عامة على ادائها.

فقد أشار (Horngren, et,2000) بناءاً على إجراءات القياس المحاسبي لتكاليف الجودة وأساسها في قرارات الاستثمار الرأسمالي إلى أن العلاقة تظهر بين قياس تكاليف الجودة ومقاييس الأداء المالي ويتضح فيما يلي:

يساهم القياس المالي لتكاليف الجودة على تحسين الجودة وتحديد أولويات تقليل التكاليف.

تهتم تكاليف الجودة اهتماماً كبيراً في الجودة الرديئة لأنها تعتبر من أعلى تكاليف الجودة كلفة.

وبناءاً على ما سبق فإن قياس تكاليف الجودة يحتاج معرفة واضحة لمفهوم تكاليف الجودة الأساسية وعناصرها الفرعية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن قياس وتحليل التكاليف يؤدي إلى نتائج إيجابية، فيوجد العديد من العوامل التي تمنح البنوك التجارية ميزة تنافسية في السوق وتعمل على زيادة حصتها السوقية وارتفاع نسبة مبيعاتها وتحسين مستوى سمعتها وثقة العملاء بها، وهذا كله يمثل استثمار ايجابي للمدى البعيد ويؤكد على أهمية العلاقة بين جودة المنتجات المصرفية والأداء المالي وكما يأتي:

تقليل تكاليف الجودة وأثرها في تحسين الأداء المالي: ليحصل البنك على الجودة العالية يتطلب ذلك ارتفاع في الانتاجية وتقليل التكاليف في البنك، فهناك مجموعة عناصر تستهدف خفض تكاليف الجودة ومنها (الفحص والاختبار، الشكاوي والضمان، إعادة العمل) ومن المجالات التي تتأثر بها: (اسعار تنافسية منخفضة، ارتفاع في الانتاجية، صورة جديدة للبنوك التجارية، ارتفاع حجم المبيعات) وهذا الامر يؤثر على الايرادات وتؤدي بمحصلتها إلى الزيادة في الربحية وانعكاساتها على الأداء المالي بصورة عامة، كما ويعتبر تحسين تكاليف الجودة يحسن ارباح البنوك التجارية مما يجعل نظام الجودة جاذباً للاستثمار(Slack, et, al, 1995, p: 35).

تحسين الجودة وأثرها في التحسين الأداء المالي: يعمل تحسين الجودة على تخفيض تكاليف البنوك التجارية وارتفاع اسهمها في السوق مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة مبيعاتها، وذلك بأسعار منافسيها مقارنة مع غيرها، ويترتب على ذلك زيادة في الانتاجية وتحسين ربحية البنوك التجارية، كما وتتطلب عملية تحسين الجودة التقليل من كمية العائدات والمبيعات وما يرتبط بها من انخفاض التكاليف الامر الذي يعكس تحسن في الإنتاجية عن طريق زيادة نسبة المخرجات ذات الجودة العالية، مما يؤدي إلى ارتفاع في الاسهم والحصة السوقية للبنك، الامر الذي يعمل على زيادة ايرادات البنوك التجارية، وتحسين مقاييس الأداء المالي(محمد، 2008).

رضا العملاء وأثره في تحسين الأداء المالي: اكدت معظم الدراسات على أن تحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة امر يلبي احتياجات ورغبات العملاء (محمد، 2008).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتعتبر عملية قياس تكاليف الجودة وعملية تحليلها امرا مهما في خطط وأفعال إدارة البنوك كقاعدة عامة تتبعها. كما وتمثل الجودة المقدمة للعملاء أهمية في تحقيق ارباح وزيادة ناجحة للبنوك التجارية وخاصة إذا ما رافق ذلك مقاييس مالية متعددة تؤشر على القدرة المالية لها، كما وتمكن البنوك التجارية من التنبؤ البعيد المدى لاهدافها.

الدراسات السابقة:

أجريت العديد من الدراسات على موضوع العلاقة بين تكاليف الجودة والأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، وفيما يلي عرض للدراسات التي قام الباحث بجمعها.

أولاً: الدراسات باللغة العربية:

دراسة (أبو عامر، 2015) بعنوان "علاقة تكاليف الجودة بالأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة التعرف على علاقة بين تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي) والأداء الإستراتيجي (الأداء المالي، الأداء التشغيلي، والأداء التنافسي) للشركات الصناعية الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على البيانات الأولية والثانوية، إذ تم تصميم استبانة تتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها، وتم توزيع (60) استبانة على إدارات الشركات الصناعية في قطاع غزة، وقد تم الحصول على (53) استبانة بنسبة استرداد (88.3%)، واعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي لوصف وتحليل متغيرات، واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحقيق تحليل الانحدار المتعدد، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: إن الشركات الصناعية تطبق تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية والتقييم والفشل الداخلي والفشل الخارجي) بنسبة (79.13%)،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وأظهرت ارتفاع في مستويات الأداء الاستراتيجي بنسبة (83.46%) نتيجة تطبيق الشركات لتكاليف الجودة، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكاليف الجودة والأداء الاستراتيجي لدى الشركات الصناعية في قطاع غزة، وخرجت الدراسة بعدة توصيات، منها: زيادة اهتمام إدارات الشركات بتكاليف الجودة والتقرير عنها ضمن التقارير المالية لما لها من دور مهم في تخفيض التكاليف، وزيادة الإيرادات مما يعود بالأثر الإيجابي على الأداء الاستراتيجي للشركات الصناعية.

دراسة (حمودة، 2014) بعنوان " واقع تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية (دراسة تطبيقية)".

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح المفاهيم المتعلقة بالجودة وتكاليفها، من خلال التعرف على واقع تكاليف الجودة في شركات صناعة الأغذية الفلسطينية في قطاع غزة، من حيث مدى إدراك إدارة الشركات بأهمية قياس تكاليف الجودة، ومدى تطبيق أنظمة تكاليف الجودة، ومدى اهتمامهم بأنواع ومسببات التكاليف،

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي لذلك تم تصميم استبانه وتوزيعها على مجتمع الدراسة البالغ عددها (38) شركة صناعة أغذية، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها يوجد إدراك لدى إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية لأهمية تكاليف الجودة بدرجة كبيرة بلغت (76.48 %)لجميع الأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة، وتطبق إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية نظام تكاليف الجودة بدرجة كبيرة بلغت (70.16 %) لجميع الأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة، وتهتم إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية بسياسات تخفيض تكاليف الجودة بدرجة كبيرة بلغت (71.20 %) بجميع الأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة، و خرجت الدراسة بعدة توصيات، أهمها :ضرورة زيادة رفع مستوى إدراك إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية لأهمية قياس تكاليف الجودة من خلال إعداد دورات وورش عمل تهدف لتوعيتهم بأهمية قياس تكاليف الجودة، والمنافع المترتبة على ذلك.

دراسة (سرور، 2013) بعنوان: "استعمال تكاليف الجودة في تقويم الأداء الاستراتيجي".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هدفت الدراسة إلى تحديد وقياس التكاليف الجودة بعناصرها الأربعة (المنع التقييم الفشل الداخلي والفشل الخارجي) والإفصاح عنها بتقارير منفصلة في الشركات ضمن بيئة التصنيع العراقية، والتوصل إلى مؤشرات ومقاييس جديدة للأداء من خلال تكاليف الجودة الكلية بحيث تتناسب مع التغيرات العديدة والمتلاحقة التي رافقت البيئة لعينة الدراسة واستعمالها في تقويم الأداء الاستراتيجيـ وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: لتكاليف الجودة الكلية أهمية كبيرة في تقويم الأداء الاستراتيجي من خلال توفيرها لمجموعة مقاييس المالية وغير المالية الخاصة بهذه التكاليف، إمكانية لاستعمال المقاييس المالية وغير المالية لتكاليف الجودة الكلية في تقويم الأداء الاستراتيجي من خلال بطاقات العلامات المتوازنة بأبعادها الستة.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها: على الوحدات استعمال المقاييس المالية وغي المالية لتقويم الأداء لتحقيق التقويم المتكامل والسليم بين الأهداف القصيرة والبعيدة المدى ضمن أداءها الاستراتيجي، التركيز على دور تكاليف الجودة بتقويم الأداء من خلال مقاييسها المالية وغير المالية.

دراسة (عبد القادر،2012) بعنوان: "أثر تحديد ومراقبة عناصر كلف الجودة في النشاط المصارف".

تواجه المنظمات بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص ضغوط وتحديات كبيرة بسبب التقدم التكنولوجي وتطور نظم الإدارة والمعلومات وانفتاح المجتمعات

مما أدى إلى زيادة حدة المنافسة فبات لزاماً عليها تحسين جودة الخدمات المسوقة للزبائن للاحتفاظ بحصتها السوقية ...يهدف البحث إلى توجيه عناية إدارات المصارف إلى تحديد ورقابة عناصر كلف الجودة بالشكل الذي لا يسمح بقبول أي فشل خارجي بالخدمة المقدمة للزبائن وتحقيق القيم المستهدفة للمصرف، وقد توصلت الباحثة إلى وجود حاجة ملحة لتثقيف الكوادر العاملة في القطاع المصرفي بمتطلبات الجودة وآليات تصميم جودة الخدمة وتقديمها ...ابتداءً بالتصميم الوظيفي ورسم سياسة الإنفاق على عناصر كلف الجودة بشكل دقيق ومراقبة عملية الإنفاق وتخطيط توجيهها بالشكل الذي يؤثر ايجابياً في نشاط المصرف ويؤدي إلى تحقيق قيمه المستهدفه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة (الحديثي، 2010) بعنوان "دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية".

هدفت الدراسة التعرف على دور تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية، وتكاليف التقييم، وتكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي) في تحسين الأداء المالية لشركات تصنيع الأدوية في المملكة الأردنية الهاشمية، ولتحقيق أهداف الدراسة أعدت الباحثة استبانتين، الأولى موجهة لمديري الإنتاج والجودة، وشملت (29) فقرة، والثانية خصصت لمديري المالية والمحاسبين، وشملت (14) فقرة وذلك لجمع للمعلومات الأولية عن عينة الدراسة، وتم تحليل بيانات النتائج الأولية باستخدام اختبار (T) للعينة المفرد (One Sample T-test) إلى عدة نتائج أهمها، ما يلي: أن مستوى جودة تكاليف الوقاية والفشل الداخلي والخارجي في شركات صناعة الأدوية الأردنية مرتفعاً، في حين متوسطاً في مستوى جودة تكاليف التقييم، وبينت النتائج وجود دور ذو دلالة معنوية لتكاليف جودة التصنيع المتضمنة تكاليف الوقاية والفشل الداخلي والخارجي، والتقييم في تحسين الأداء المالي لشركات صناعة الأدوية في المملكة الأردنية.

دراسة (ياسين، 2010) بعنوان "قياس تكلفة الجودة اعتمادا على نظم التكاليف الحديثة وأثره على عملية اتخاذ القرار في المنشآت الصناعية".

هدفت هذه الدراسة إيجاد الأسس العلمية لقياس تكلفة الجودة بشكل يمكن معه تطوير المعلومة المحاسبية وصياغتها وزيادة دقتها اعتماداً على أنظمة محاسبية متطورة وفقاً لمنظور التكامل بين أنظمة التكاليف الحديثة في القياس الدقيق لتكلفة المنتج، وإمكانية تطبيق ما يلائم الصناعة السورية من هذه الأنظمة، وبلورة المعلومات لقياس تكاليف الجودة وتحليلها بغرض توجيه سياسات تخفيض تكاليف المنتج، وتحقيق الجودة وبيان أثرها على عملية اتخاذ القرارات،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي التحليلي، إذ قام بتصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة البالغة (35) موظف وموظفة في المنشآت الصناعية، والذي أظهرت نتائجه أن حصول المنشآت على شهادات الجودة هو شكلي ويعتمد الحد الأدنى المطلوب من المعايير للحصول على الشهادة، وأن التغير في أداء وظائف الجودة بعد حصولها على الشهادات المطبق في ISO حدث في شكل الأداء الظاهري وليس في جوهر وظيفة الجودة، كما أظهرت النتائج أن نظام المنشآت الصناعية السورية ما هو إلا مجموعة من المعايير وإجراءات المطابقة التي تتعلق بالنظام الإداري والمنظمة ككل ولا تركز أساساً على المنتج، وتبين أيضا عدم وجود برامج فعالة لدى الشركة تستهدف الأداء الكلي، كما أن أغلب المنشآت لم تهتم بالبنود المتعلقة بالتكاليف غير الظاهرة للجودة إذ أنها لا تعتبر أن التكاليف أو الخسائر نتيجة انخفاض المبيعات أو تراجع حصتها بالسوق هي تكاليف جودة.

دراسة (الشعراني، 2010) بعنوان: "أهمية تطبيق نظام التكلفة حسب الأنشطة على نشاط المراجعة في المصارف الإسلامية".

سعت الدراسة إلى بحث إمكانية إمكانية تطبيق نظام التكلفة حسب الأنشطة الزمني على نشاط المرابحة لدى بنك سورية الدولي الإسلامي، من خلال نموذج مقترح قائم على معادلات زمنية تكاليفية تعتمد على محركات الزمن المضاعفة، وقد تمت الدراسة على فروع الحريقة، وقد تمكنت الباحثة من خلال النموذج من تحويل الأنواع الخمسة من نشاط التمويل عن طريق المرابحة المقدمة من بنك سورية الدولي الإسلامي إلى أربعة معادلات تكلفة فعالة، احتوت ببساطتها تعقيدات المراحل المختلفة مع قابيلتها للتوسع لاحتواء ظهور متغيرات جديدة، بالاضافة إلى قدرتها على تحديد تكلفة كل عميل على حدة وربحيته، وتحديد تكاليف كل سنة من سنين التمويل بشكل منفصل وإيراداتها، مع قابلية للتحديث بشكل فوري دون الحاجة إلى انتظار التحديث الدوري، وقدرتها على مساعدة الإدارة على تحديد مواضع التكلفة المرتفعة والتحكم فيها من خلال تحديد العنصر الأكثر تأثيراً على ارتفاع التكلفة والعمل علة تخفيضه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبينت أهمية تطبيق نظام التكلفة حسب الأنشطة الزمني على نشاط المراحبة لدى بنك سورية الدولي الإسلامي، وأن تطبيقه يدعم جهود تخفيض التكلفة وتحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

وأوصت الدراسة بنك سورية الدولي الإسلامي بتطبيق نظام التكلفة حسب الأنشطة الزمني على نشاط المرابحة وتوسيعه ليشمل نشاطات المصرف كافة. ولأوصت بإجراء المزيد من الدراسات الهادفة إلى تطبيق نظام التكلفة حسب الأنشطة الزمني على مصارف ومؤسسات مالية أخرى.

دراسة (الكركي، 2010) بعنوان: " جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين والزبائن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإدارة والزبائن ، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك العاملة في مدن (الخليل ، بيت لحم ، رام الله).

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي المقارن، حيث تكونت عينة الدراسة العشوائية من (674) فرداً منهم 182 يعملون في المصارف، (325) من الزبائن، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانه وفقاً للإطار النظري، وقد جرى التحقق من صدقها خلال لجنة من المحكمين المختصين، كما تم التحقق من ثباتها بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الأداة بحساب معامل كرومباخ ألفا، حيث بلغ معامل الثبات حسب معامل كرومباخ ألفا (83%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن درجات تقدير أفراد العينة من الإداريين كانت عالية حول أثر الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين وذلك من حيث الأبعاد الخمسة (التجسيد، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف) التي رسمت على أساسها الدراسة أهدافها، حيث احتل المرتبة الأولى في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف والبنوك الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين، بعد الاستجابة، حيث بلغ المتوسط الحسابي(3.81)، في حين احتل المرتبة الأولى لدى الزبائن بعد التجسيد، حيث كان المتوسط الحسابي له(3.82) .

المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين وذلك من حيث الأبعاد، وأوصت الدراسة بعديد من التوصيات منها: منح المصارف بطاقات ائتمان لزبائنها ، وذلك لزيادة إقبال المواطنين للتعامل مع هذه المصارف.

دراسة (البطاط، 2009) بعنوان "علاقة تحليل تكاليف الجودة بتحسين العائد و خفض التكاليف : دراسة ميدانية في الشركة لصناعة الأسمدة"

هدفت الدراسة لكشف طبيعة العلاقة بين تحليل تكاليف الجودة حسب إجراءات الجودة الشاملة وكل من العائد على الجودة وخفض التكاليف وإثباتها، واعتمد تساؤلا رئيسا (هل يمكن أن ينعكس تحليل تكاليف الجودة ايجابيا على كل من العائد على الجودة وخفض التكاليف؟) أجري البحث في الشركة العامة لصناعة الأسمدة – بصرة، اتبع الباحث في دراسته منهج دراسة الحالة، معتمدا على البيانات الكمية التي حصل عليها من وثائق الشركة موضوع الدراسة وسجلاتها وملاحظات المسؤولين في قسم الجودة، واستند إلى فرضية رئيسة مفادها (أن تطوير برنامج تحسين الجودة المبني على أساس تحليل تكاليف الجودة يؤدي إلى خفض التكاليف الإجمالية للجودة، والتحسن في العائد على الجودة)، واتخذ الباحث من الشركة العامة لصناعة الأسمدة مجالا لدراسته، لأنها تتبنى الآن العمل على وفق (المواصفة القياسية الدولية ISO9001 إصدار 2000) وأنها تتصف بنظم عمل أفضل وأكثر وضوحا مقارنة بالشركات العراقية الأخرى، واستخدم الباحث لأغراض التحليل مجموعة مؤشرات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من أهمها (مؤشر علاقة تكاليف الجودة بتكاليف الإنتاج، مؤشر نسبه العائد على الجودة، ومؤشر نسبة الجودة الجيدة، ومؤشر التكاليف الإجمالية للجودة) بغية معرفة انعكاس تحليل تكاليف الجودة على وفق إجراءات الجودة الشاملة على كل من العائد على الجودة وخفض التكاليف، واخذ الباحث البيانات المتعلقة بالبحث من الواقع الميداني للشركة موضوع الدراسة، أشارت النتائج إلى التأثير الايجابي والمهم لتكاليف الوقاية على كل من تحسين العائد وخفض التكاليف.

دراسة (محمد، 2008) بعنوان "أثر تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي دراسة حالة في شركة المشروبات الغازية شركة مساهمة خاصة / مختلطة صناعية"

هدفت هذه الدراسة توضيح الدور الذي يمكن أن يؤديه قياس وتحليل تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي لشركة بغداد للمشروبات الغازية، كما هدفت الدراسة إلى وصف نظري للجودة ومداخلها وأنواعها لتبين طبيعة وعلاقة نتائج قياس وتحليل تكاليف الجودة وتأثيرها في تحسين الأداء المالي، واختيار علاقة نتائج قياس وتحليل تكاليف الجودة وتأثيرها في مقاييس الأداء المالي للشركة، تم اعتماد الأساليب الإحصائية وإيجاد العلاقات بين متغيرات البحث بما يدعم تحقيق الفرضيات، وتكونت عينة الدراسة من شركة بغداد للمشروبات الغازية شركة مساهمة خاصة ومختلطة صناعية ومسجلة في سوق بغداد للأوراق المالية وتقتصر مدة الدراسة (2000-2002)،

وبعد إجراء التحليل الإحصائي تبين أن الشركة قيد الدراسة تفتقر إلى أي تصنيف علمي لتكاليف الجودة، أو طريقة علمية لتحليل التكاليف، كما أظهرت النتائج أنه بالرغم من اعتماد الشركة قيد الدراسة "مراكز التكلفة" لتوزيع التكاليف على الأقسام والنشاطات المختلفة فإن توزيع تكاليف الجودة على مركز كلفة السيطرة على الجودة كان مضللا وهذا لا يسمح بتحليل علمي ومنطقي لتكاليف الجودة.

دراسة (الخناق والربيعي، 2005) بعنوان: "أهمية قياس تكاليف الجودة والافصاح عنها في القوائم المالية".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هدفت الدراسة تحديد الأنشطة المسببة لحدوث التكاليف الجودة ومن ثم القياس الموضوعي والعادل لتكاليف الجودة وبيان أهمية تلك التكاليف قياسا بايرادات الشركات ومن ثم الافصاح عنها في القوائم المالية. وقد بين البحث عن طريق الدراسة النظرية والتطبيقية أن تكاليف الوقاية هي الأساس في تكاليف الجودة لأنها تساهم في الحد من ارتفاع أنواع التكاليف الأخرى. كما بين البحث أن أفضل نظام لتطبيق تكاليف الجودة استخدام نظام تكاليف الأنشطة ABC للسيطرة على التكاليف بشكل مبسط وعادل كما بين البحث أن الاهتمام بتكاليف الجودة والافصاح عنها في القوائم المالية لم يحظى بالاهتمام اللازم خاصة وأنها تحتل نسب لا يستهان بها قياساً بايرادات الشركات.

دراسة (الأشقر، 2001) بعنوان "دراسة نظام الجودة ISO9000 وتحليل أثر تكاليف الجودة على تكاليف الإنتاج مع التطبيق العملي في شركة أديداس".

هدفت هذه الدراسة توضيح مفهوم الجودة والأفكار وفلسفات متعددة تدور حول الجودة التي تمثل ميزة تنافسية تساعد منشآت الأعمال على الاستمرار ضمن بيئة الأعمال الحديثة، وأوضحت أهمية التزام المنشآت بالجودة من خلال بيان طبيعة العلاقة بين الجودة والتكلفة من منظور مالي، واستخدم المنهج الاستنباطي في إعداد القسم النظري من البحث، كما تم إجراء الدراسة الميدانية التي على شركة أديداس التي تطبق نظام ضمان الجودة ISO900 لتعميق الدراسة النظرية، إذ توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: إن مفهوم الجودة يجب أن يحقق التوازن بين مواصفات المنتج، وتوقعات العميل، وهذا يجب أن يكون بأقل التكاليف الممكنة، وبسعر يقبله العميل، كما توصلت إلى أن تغير ملامح بيئة التصنيع بشكل جذري نتيجة للتطورات التكنولوجية وعولمة التجارة، أدى إلى زيادة الاهتمام بالجودة لتحقيق مزية تنافسية في السوق، وإرضاء العملاء الذين تغيرت نظرتهم إلى السلع، وإن من المبررات التي تدفع لتبني جودة في المنشآت هو العلاقة الأساسية بين الجودة والإنتاجية والربحية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً: الدراسات باللغة الانجليزية:

دراسة أكيندور (2014) (Akenbor,2014) بعنوان " An accounting reflection of quality cost of health products in Nigeria and customer satisfaction "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على انعكاس محاسبة تكاليف ضبط الجودة على رضا العملاء عن المنتجات الصحية في نيجيريا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المختارة من المحاسبين في (7) شركات الأدوية المدرجة في البورصة النيجيرية، وكشفت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين تكلفة الجودة المطابقة ورضا العملاء من المنتجات الصحية، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالجودة وطرق قياسها.

دراسة (Al-Dujaili, 2013) بعنوان "Study of the Relation Between Types of the Quality Costs and its Impact on Productivity and Costs: A Verification in Manufacturing Industries".

هدفت هذه الدراسة تسليط الضوء على مفهوم مراقبة الجودة (QC)، وتكاليف الجودة كعناصر أساسية لبقاء المنظمات في السوق، حيث ركزت الدراسة على قياس تكاليف الجودة من حيث (الوقاية، والتقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي)، وتم تصميم هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين أنواع تكاليف الجودة والتكاليف الإجمالية الجودة. فضلا عن قياس أثر تحسين الجودة في الإنتاجية، وبالتالي خلق فرصة عملية لإدخال تحسينات للمنظمات، واعتمدت الدراسة على بيانات تم جمعها من سجلات شركات الغزل والنسيج في العراق، وبعد إجراء التحليل الاحصائي باستخدام اختبار (One Sample T-test) وتحليل الانحدار التي أظهرت نتائجها أن التقادم التكنولوجي يؤدي إلى زيادة في نسبة المنتجات التي تتطلب إعادة العمل، وبالتالي زيادة التكاليف وانخفاض مستويات الجودة والإنتاجية. كما أشارت النتائج إلى أن هناك ضعف في استخدام التكنولوجيا الحديثة مما يؤثر سلبي على جودة والإنتاجية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة (Surange, 2012) بعنوان " Assessment of Cost of Poor Quality in Automobile Industry in India"

هدفت الدراسة إلى تقييم تكاليف عدم المطابقة أو تكاليف الجودة الرديئة في صناعة السيارات في الهند، إيجاد حلول لمساعدتها على تحليل تكاليف التشغيل

بهدف زيادة فاعلية وريحية المنشأة، كما هدفت لتوضيح قدرة أدوات (Six sigma) من إيقاف عيوب التصنيع قبل إنتاجها، وتقليل تكاليفها وعدم المطابقة بالإضافة إلى القدرة على جدولة التوقف، والحصول على القضايا الجدرية التي تسمح بانقطاع الإنتاج وجودة أفضل، واستخدمت الدراسة منهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها: افتقار شركات صناعة السيارات في الهند إلى أدوات الجودة حيث أن إدارة الجودة الشاملة هي الآلية الوحيدة التي تسخدمها الشركات، كما أظهرت النتائج أن طرق تحقيق ميزة تنافسية أو البقاء في وضع تنافسي غير ملاءمة، و أن أداة الدراسة ستساعد قطاع السيارات في الهند في تحسين أوضاعه التنافسية، وأوصت الدراسة إلى تنبي أداء الدراسة من قبل شركات صناعة السيارات لزيادة فاعليتها وريحيتها .

دراسة راساماني وكاناباثي (2011) (Rasamanie & Kanapathy, 2011) بعنوان: " The Implementation of Cost of Quality (COQ) Reporting System in Malaysian Manufacturing Companies: Difficulties Encountered and Benefits Acquired"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الصعوبات التي واجهة تنفيذ تكلفة الجودة في تقارير الشركات الصناعية في ماليزيا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليل حيث تم تطوير استبيانة تتضمن مجموعة من الصعوبات التي واجهة تنفيذ تكلفة الجودة فضلا عن مجموعة من الفوائد التي تم الحصول عليها بعد تنفيذ تكلفة الجودة ، تم توزيع على موظفي (84) شركة صناعية مدرجة في السوق، وبعد إجراء التحليل الاحصائي كشفت النتائج أن هناك (33) شركة صناعية بما نسبته (39.3٪) تقوم بتطبيق تكلفة الجودة كما كانت أبرز الصعوبات التي تواجه تطبيق هذا النظام انعدام التعاون بين الإدارات وكانت إدخال تحسينات من حيث جودة المنتج / الخدمة والحد من نسبة الفشل البنك من أبرز فوائد التطبيق، وأوصت الدراسة بضرورة إيجاد آليات لمواجهة الصعوبات التي تواجه واجهة تنفيذ تكلفة الجودة (COQ) في تقارير الشركات الصناعية في ماليزيا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة (Suhansa, 2009) بعنوان

" Comparative Analysis of Quality Costs and Organization Sizes in the Manufacturing Environmet"

هدفت الدراسة إلى تحليل ومقارنة أنواع تكاليف الجودة بين الشركات متوسطة وصغيرة الحجم والشركات كبيرة الحجم،

وتكونت عينة الدراسة من (63) مستجيباً من مديري الجودة العاملين في الشركات الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلافات دالة معنويا بين تكاليف الوقاية وتكاليف التقييم وتكاليف الفشل الداخلي بين الشركات متوسطة وصغير الحجم والشركات كبيرة الحجم، إلا أن هناك اختلافا في تكاليف الفشل الخارجي، وأوصت الدراسة بإدخال تحسينات من حيث جودة الخدمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة (Kim& Nakhai, 2007) بعنوان:

"The Dynamics Of Quality Costs In Continuous Improvement"

هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح نموذج لتحديد مستوى الجودة من خلال المطابقة للمواصفات والمعايير، والتعرف على العلاقة بين مستوى الجودة وتكلفة الفشل، كما هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الجودة وتكلفة الأنشطة الوقائية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستنادا إلى الأدب النظري، تم تطوير نموذج وصفي لدراسة ديناميكية تكاليف الانشطة ومستوى الجودة مع مرور الوقت، وهدف النموذج المقترح إلى توضيح ديناميكية تكاليف الجودة من خلال برنامج ديناميكي لدمج وتحسين جودة البنك، حيث تم الاعتماد على أمثلة توضيحية تصف سلوك تكاليف الجودة، وأظهرت النتائج أن النموذج المقترح يدعم التحسين المستمر بغض النظر عن فعالية برامج تحسين الجودة للبنك، وأوصت الدراسة بعديد من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام إدارة البنوك بالافصاح عن التقارير المالية لأهمية تقليل التكاليف وزيادة الإيرادات.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتضح مميزات هذه الدراسة من خلال مقارنتها مع الدراسات السابقة أنها درست أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي، كما أنها إجريت على البنوك التجارية الأردنية، ونظراً لقلة الدراسات العربية التي تتناول الموضوع؛ فأن هذه الدراسة تعد إضافة علمية في هذا المجال.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

المبحث الأول: :منهجية الدراسة (Methodology)

المقدمـــــة:

سيتم من خلال هذا الفصل التطرق إلى التعريف بالمنهج الأمثل الذي سيخدم الدراسة، وتوضيح الاختبارات الإحصائية التي تخدم متطلبات الدراسة والتي تم إدراجها، وأخيرا بيان النتائج المتحصل عليها والاستنتاجات لتستخلص في الأخير مجموعة من التوصيات.

أسلـوب الدراســة:

من خلال الاطلاع على الدراســـــات السابقـــة ظهر جليا أن المنهج المناسب للدراسة هو المنهج الوصفي والتحليلي بهدف الإحاطة بمختلف الجوانب النظرية والعملية للموضوع اعتمادا على المصادر والمراجع المختلفة كالكتب، المقالات والمجلات العلمـية وغيرها، بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية والقياسية بهدف تسهيل قياس للمتغيرات المستخدمة في النموذج.

متغيرات الدراسة:

من أجل تقدير أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية استخدمت الدراسة أسلوب ال panel Data ، وسيتم الاعتماد على نموذج الأثر العشوائي Random Effect متضمنا أربعة متغيرات مستقلة وهي تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي وتكاليف الفشل الخارجي بالإضافة إلى الأداء المالي كمتغير تابع .

الأساليب الإحصائية:

بعد الحصول على البيانات اللازمة، واعتمادا على الدراسات السابقة تم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بالاعتماد على برمجية EVIEWS ، بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها ومن ثم صياغة النتائج والتوصيات ويمكن توضيحها فيما يلي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اختبار جذر الوحدة:((Unit Root)

سيتم استخدام اختبار الاستقرار(Stationary) للسلاسل الزمنية لاختبار مدى استقرار السلاسل الزمنية أو عدم احتوائها على جذر الوحدة.

اختبار استقرار بيانات السلسلة الزمنية(جذر الوحدة):

يوجد على المستوى التطبيقي عدة اختبارات يمكن استخدامها لاختبار صفة الاستقرار في السلسلة، وسيتم التركيز على اختبارات جذر الوحدة (Unit Root Test) لأنها من أكثر الاختبارات استخداماً في التطبيقات العملية، وحيث إن جذور الوحدة ترتكز على وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء فأن اختبارات جذور الوحدة ترتكز على فرضية إن حدود الخطأ ليست مترابطة بشكل جوهري وإسقاط هذا الفرض يؤدى إلى حدوث مشكلة الارتباط الذاتي.

أولاً: اختبار ديكي فوللر البسيط (Dickey-Fuller1979، اختبار ديكى فوللر المركب) (Augmented Dickey-Fuller , 1981).

ثانياً: بيرون فيليبس (Phillips and Perron , 1988).

اختبار ديكى فوللر البسيط ديكى فوللر المركب:-

يعتبر اختبار ديكى فوللر من أكثر الاختبارات استخداما في التطبيقات العملية، ومضمون هذا الاختبار، إذا كان معامل الانحدار للصيغة القياسية المقترحة يساوى الواحد فأن هذا يؤدى إلى وجود مشكلة جذر الوحدة الذي يعنى عدم استقرار بيانات السلسلة الزمنية (p=1)، ويلاحظ إن اختبار ديكى فوللر البسيط قائم على فرض إن حد الخطأ ذو إزعاج ابيض أي انه لم يضع في اعتباره إمكانية وجود ارتباط ذاتي وهذه نقطة الضعف في الاختبار لذا تم تعديله بديكى فوللر المركب أو المعدل.

يقوم اختبار ديكى فوللر المركب على إدراج عدد من الفروق ذات الفجوة الزمنية حتى تختفي مشكلة الارتباط الذاتي الخاصة باختبار ديكى فوللر البسيط، وعليه تصبح الصيغة القياسية المقترحة متضمنة متغيرات بفترات إبطاء كمتغيرات تفسيرية للتخلص من إمكانية وجود ارتباط ذاتي لعنصر الخطأ .(الرشيد، محمود، 2010).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويتم اختبار ADF على ثلاثة توصيفات (Specification)، وذلك لأن توزيع

(ADF للقيم الحرجة يتأثر بمدى وجود الثابت من عدمه):

إجراء انحدار بوجود ثابت واتجاه عام وهو النموذج الشمل.

إجراء انحدار بوجود ثابت فقط.

إجراء انحدار بدون وجود ثابت أو اتجاه عام.

اختبار فيليبس بيرون (Phillips and Perron, 1988)

يقوم هذا الاختبار على إدخال تصحيح للارتباط الذاتي باستخدام طريقة غير معلمية، وما يميز هذا الاختبار انه يأخذ في الاعتبار التغيرات الهيكلية للسلسة الزمنية، فهو ذو قوة اختباريه اكبر من اختبار ADF، حيث انه يختلف عن DF وADF في انه يحتوى على قيم متباطئة للفروق، والذي يأخذ في الاعتبار الفروق الأولى للسلسلة الزمنية باستخدام التصحيح غير المعاملي (Correlated Non Parametric) ويسمح بوجود متوسط يساوي صفر واتجاه خطى للزمن أي أنه لا يستند إلى توزيع معامل لحد الخطأ.

تحليل البيانات الجدولية (The Panel Data Analysis)

إن مصطلح البيانات الجدولية (Panel data) هو بيانات السلاسل الزمنية والبيانات المقطعية (time series and cross section data . وفي هذا السياق بين (Hsiao, 1986) بأن البيانات الجدولية هي بشكل عام تحليل للبيانات المطولة. ومن مزايا استخدام البيانات الجدولية (panel data) أنها تأخذ بعين الاعتبار الاختلافات الفردية، وتعطي بيانات أكثر فائدة، وتنوعا، وأقل ارتباطا بين المتغيرات، وعددا كبيرا من درجات الحرية، وأكثر كفاءة من السلاسل الزمنية التي تعاني من مشكلة الارتباط الذاتي. كما أن البيانات الجدولية لها القدرة على تعريف وقياس التأثيرات غير الملاحظة في التحليل الوصفي وتحليل السلاسل الزمنية (Baltagi, 2000).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

النموذج الأساسي للبيانات الجدولية (Panel data)

$$Y_{it} = \beta X_{it} + U_{it} .....(1)$$

حيث تمثل Y المتغير التابع، i الوحدة، t الزمن، X المتغيرات المستقلة، U هيكل حد الخطأ غير المحدد في هذه المعادلة حيث تبدو مستقلة لكل من الوحدات i، والزمن t، (Worral and Pratt 2000).

هذا ومن الممكن أن يستخدم في تحليل بيانات الجدولية نموذج التأثيرات الثابتة (Fixed Effects Model) أو نموذج التأثيرات العشوائية (Random Effects Model). إن نموذج التأثيرات الثابتة له ميول ثابتة عبر الزمن، أما الحد الثابت فهو مختلف لكل وحدة ولكنه ثابت عبر الزمن، حيث يعكس الحد الثابت خصائص الوحدات محل الاختبار حيث تختلف هذه الخصائص من وحدة لأخرى. وبالنسبة لنموذج التأثيرات العشوائية فإن الميل أيضا ثابت عبر الزمن إلا أن الحد الثابت عشوائي، وهذه العشوائية هي دالة في متوسط القيم مضافا إليها الحد العشوائي (Manez, Rochina, and Sanchis 2004).

ويتم استخدام اختبار هوسمان (Hausmann Test) لاختيار الاختبار الملائم نموذج التأثيرات الثابتة أو نموذج التأثيرات العشوائية وذلك بالاعتماد على قيمة احتمالية أو مستوى المعنوية(probability) الخاصة بـ (Chi-Square) فإذا كانت قيمتها أقل من 5% يتم استخدم نموذج التأثيرات الثابتة وإذا كانت أكبر من 5% يتم استخدم نموذج التأثيرات العشوائية (Torres-Reyna, 2007).

النموذج القياسي (The Empirical Model) :

تستخدم هذه الدراسة تحليل بيانات السلاسل الزمنية المقطعية (البيانات الجدولية) وذلك لأن البيانات الجدولية هي بكل تأكيد الأكثر ملائمة لأنها تأخذ بعين الاعتبار التغيرات عبر الزمن للمؤشرات ، كما أنها تأخذ بعين الاعتبار الخصائص المختلفة لكل بنك والتغيرات المؤقتة في بيئة عمل البنوك (Bortolotti, D'Souza and Megginson, 2002).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نماذج الدراسة :

$$ROA_{i,t} = \alpha_i + \beta_1 PRCO_{i,t} + \beta_2 EVC_{i,t} + \beta_3 FAC_{i,t} + \beta_4 EXFi,t + \varepsilon_{i,t} \ldots\ldots\ldots(1)$$

حيث أن:

$ROA_{i,t}$: معدل العائد للبنك i عند السنة t. $PRCO_{i,t}$: تكاليف الوقاية للبنك iعند السنة t

$EVC_{i,t}$: تكاليف التقييم للبنك iعند السنة t. . $FAC_{i,t}$: تكاليف الفشل الداخلي للبنك iعند السنة t.

$EXFi,t$: تكاليف الفشل الخارجي للبنك iعند السنة t. B1,2, 3,4: معاملات الانحدار في

$\varepsilon_{i,t}$: معيار الخطاء. α_i: المقطع العرضي للنماذج.

منهجية الدراسة

يتضمن هذا الجزء وصفاً للطريقة والإجراءات كما يتضمن تعريفاً بمنهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها ومتغيرات الدراسة وطرق قياسها، والأدوات المستخدمة فيها، إضافة إلى وصف الطريقة الإحصائية، التي ستستخدم في تحليل البيانات، واستخلاص النتائج.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة وعينته من جميع البنوك التجارية والاسلامية الأردنية المدرجة في بورصة عمان والبالغ عددها (16) بنك مدرجًا وتم استثناء بعض البنوك من العينة لعدم تداول اسهمها في بورصة عمان؛ إذ ستعتمد الدراسة على البيانات المالية لهذه البنوك خلال الفترة الزمنية الواقعة ما بين (2009-2015).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مجتمع وعينة الدراسة جدول(2)

الرقم	اسم البنك
	البنك الاسلامي الاردني
	البنك الأردني الكويتي
	البنك التجاري الأردني
	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
	بنك الاستثمار العربي الأردني
	بنك دبي الاسلامي
	بنك الاتحاد
	بنك المؤسسة العربية المصرفية (الأردن)
	البنك الاستثماري
	بنك المال الأردني
	بنك سوسيته جنرال (الأردن)
	بنك القاهرة عمان
	بنك الأردن
	البنك الأهلي الأردني
	البنك العربي الدولي الاسلامي
	البنك العربي

المبحث الثاني :تحليل البيانات واختبار الفرضيات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المقدمـــة:

بعد الحصول على البيانات اللازمة، واعتمادا على الدراسات السابقة سيتم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بالاعتماد على برمجيةEVIEWS، بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها ومن ثم صياغة النتائج والتوصيات، ويمكن توضيحها من خلال المراحل التالية:

اختبار سكون السلاسل الزمنية:

أثبتت العديد من الدراسات القياسية (Stock and Watson)(1)،(Plosser& Nelson)(2)(Yule)(3)، أن السلاسل الزمنية المتعلقة بالمتغيرات المالية تتسم بعدم الاستقرار ناتجا عنها مشكلة الانحدار الزائف (Spurious Régression) ويظهر ذلك من خلال النتائج المضللة التي يتحصل عليها حيث تكون قيم R2 مرتفعة حتى في ظل عدم وجود علاقة حقيقية بين المتغيرات، وعليه لابد من التأكد من استقرار متغيرات الدراسة بالاعتماد على اختبار جذر الوحدة (Unit Root Test) عن طريق استخدام اختبار Augmented Dickey Fuller (ADF) لاختبار مدى استقرار السلاسل الزمنية أو عدم احتوائها على جذر الوحدة بحيث تكون الفرضية العدمية هي احتواء السلسلة الزمنية للمتغير على جذر الوحدة أي أنه غير مستقر ويتم الحكم على هذه الفرضية بالقبول أو بالرفض بملاحظة قيمة الاحتمالية "Probability"، فإذا كانت أقل من (0.05) فهذا يعني أن القيمة المحسوبة لإحصائية (ADF) أكبر من القيمة الجدولية لها، مما يعني رفض فرض الأساس بوجود جذر الوحدة والحكم باستقرار السلسلة الزمنية للمتغير محل الدراسة.

اختبارات استقرار السلاسل الزمنية لمتغيرات الدراسة

---

[1]-Stock, J. H. and Watson, M. W., «Testing for Common Trends Journal of »
, AmericanStatistical Association, Vol. 83, 1988.

[2]-NelsonC., and C. Plosser, «Trends and Random Walks in Macroeconomic Time Series: Some
, Journal of Money Economics, Vol. 10, 1982.»Evidence and Implications

[3]-Yule, G.U., «Why Do We Some Times Get Nonsense-Correlations Between Time-Series? A
, Journal of the RoyalStatistical Society, »Study in Sampling and the Nature of Time-Series
Vol. 89, 1926.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول (3)

نتائج اختبار سكون السلاسل الزمنية

المتغيرات	الاختبار			
	ADF-Fisher Chi-sq		PP-Fisher chi-sq	
	الفرق الأول Prob	المستوى Prob	الفرق الأول Prob	المستوى Prob
EVC	0.0041	0.4143	0.0000	0.0008
PRCO	0.0033	0.3588	0.0000	0.0001
FAC	0.0001	0.8297	0.0001	0.0316
EXFC	0.0003	0.8840	0.0000	0.0059
ROA	0.0.001	0.1579	0.0000	0.0167

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات EVIEWS.

من خلال النتائج المتحصل عليها والموضحة في الجدول (3) تبين أن المتغيرات لا تتسم بالسكون عند إجراء اختبار (ADF) فقد كانت القيم المطلقة للإحصائية المقدرة تقل عن تلك الحرجة لكل مستويات المعنوية الإحصائية مما يستوجب قبول الفرضية الصفرية والدالة على وجود جذور الوحدة، وبعد أخذ الفرق الأول أصبحت كل المتغيرات تتسم بالاستقرار عند مستوى معنوية 5%، بينما كانت البيانات مستقرة عند المستوى باستخدام اختبار(PP) . وللتأكد ما إذا كانت المتغيرات متكاملة من الدرجة الأولى أو لا قام الباحث باختبار درجة تكامل البواقي ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول (4)

نتائج اختبار سكون البواقي

المتغيرات	المستوى		
	التباطؤ	ADF	PP
Z=resid	4	***0.0000	***0.0000

***، **، *، تشير إلى سكون المتغيرات عند مستوى معنوية 1%، 5% و10% على التوالي.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات EVIEWS.

من خلال النتائج المتحصل عليها والموضحة في الجدول (4) تبين أن البواقي تتسم بالسكون عند إجراء اختبار(ADF) و(PP) عند المستوى، فقد كانت القيم المطلقة للإحصائية المقدرة تفوق تلك الحرجة لكل مستويات المعنوية الإحصائية مما يستوجب رفض الفرضية الصفرية والدالة على وجود جذور الوحدة، وعليه فإن البواقي متكاملة من الدرجة الصفرية I(0) عند مستوى معنوية اقل من 1%. ونظرا للنتائج المتحصل عليها وباعتبار أن البواقي تتسم بالسكون عند الدرجة الصفرية I(0)، لا يمكن رفض الفرضية الصفرية القائلة أن المتغيرات ليست متكاملة.(4)

اختبار الارتباط بين المتغيرات المستقلة :

[4]-خالد محمد السواعي، «أساسيات القياس الاقتصادي باستخدام EVIEWS»، دار الكتاب الثقافي، إربد، الأردن، 2011، ص199.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (5)

معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة

	EVC	EXFC	FAC	PRCO
EVC	1	0.072	0.4363	0.745
EXFC		1	0.043	0.053
FAC			1	0.778
PRCO				1

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات EVIEWS.

يوضح الجدول رقم (5) معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة الخاصة بالبنوك محل الدراسة، حيث يتبين عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة .

فرضيات الدراسة :

H1 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% لتكاليف الوقاية على الأداء المالي.

H2 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% لتكاليف التقييم على الأداء المالي.

H3: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% لتكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي.

H4 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي.

تقدير النموذج:

لقد تم تقدير نموذج التأثيرات الثابتة ونموذج التأثيرات العشوائية ، واختبار هوسمان. كما تم استخدام طريقة المربعات الصغرى العامة (Generalized least square) (GLS) حيث تأخذ بعين الاعتبار عدم التجانس والارتباط الذاتي لحد الخطأ (Green, 2008). حيث يوضح الجدول(6) نتائج تقدير نموذج الأثر الثابت، والجدول (7) نتائج تقدير الأثر العشوائي، والجدول(8) نتائج اختبار هوسمان.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول(6)

نتائج نموذج الأثر الثابت

		Dependent Variable: ROA		
		Method: Panel Least Squares		
		Date: 10/06/17 Time: 16:41		
		Sample: 2009 2015		
Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.0000	5.706813	0.165712	0.945687	C
0.6960	0.391950	6.91E-08	2.71E-08	PRCO
0.9659	0.042810	8.35E-08	3.58E-09	EVC
0.1920	1.314489	1.18E-07	1.55E-07	FAC
0.0083	-2.698693	4.64E-08	-1.25E-07	EXFC
3.377991	F-statistic		0.114013	R-squared
0.012138	Prob(F-statistic)		0.080262	Adjusted R-squared

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات EVIEWS.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول(7)

نتائج نموذج الأثر العشوائي

		Dependent Variable: ROA		
Method: Panel EGLS (Cross-section random effects)				
		Date: 10/06/17 Time: 16:43		
		Sample: 2009 2015		
Prob.	t-Statistic	Std. Error	Coefficient	Variable
0.0000	6.279911	0.158752	0.996948	C
0.9814	0.023386	6.06E-08	1.42E-09	PRCO
0.7911	0.265581	7.57E-08	2.01E-08	EVC
0.1151	1.588653	9.38E-08	1.49E-07	FAC
0.0052	-2.851333	4.53E-08	-1.29E-07	EXFC
8.414122	F-statistic		0.639810	R-squared
0.000000	Prob(F-statistic)		0.563770	Adjusted R-squared

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات EVIEWS.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول(8)

نتائج اختبار هوسمان

	Correlated Random Effects - Hausman Test		
		Equation: Untitled	
Prob.	Chi-Sq. d.f.	Chi-Sq. Statistic	Test Summary
0.9295	4	0.864906	Cross-section random

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات EVIEWS.

ومن أجل معرفة النموذج المناسب للتقدير (نموذج الأثر الثابت أم نموذج الأثر العشوائي)، تم تقدير اختبار هوسمان ومن خلال نتائج اختبار هوسمان في جدول(8) ومن خلال قيمة كاي تربيع والاحتمالية البالغة (0,9295) وهي اكبر من 5% وبالتالي يتم قبول فرضية العدم التي تنص على إن نموذج الأثر العشوائي هو المناسب لتقدير اثر كل من تكاليف الوقاية وتكاليف التقييم ،وتكاليف الفشل الخارجي ، وتكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي، ورفض الفرضية البديلة التي تنص على إن نموذج الأثر الثابت هو المناسب للتقدير.

اختبار الفرضيات:

من اجل اختبار الفرضيات تم استخدام نموذج الأثر العشوائي بين المتغيرات المستقلة (تكاليف الوقاية ، وتكاليف التقييم ، وتكاليف الفشل الخارجي، وتكاليف الفشل الداخلي على الاداء المالي) كمتغير تابع بناء على اختبار (Hausman)، ويتبين من خلال الجدول (7) ما يلي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عدم وجود اثر معنوي لتكاليف الوقاية على الأداء المالي حيث بلغت قيمة المعنوية(0.98) وهي اكبر من 5%، يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تكاليف الوقاية تعد من الأنشطة الأولية في نظام الجودة؛ إذ أنها تهدف للحد من الانحرافات التي قد تحدث خلال عملية تقديم الخدمات المصرفية، وبالتالي فأن أثر تكاليف الوقاية على الأداء المالي يخضع لبعض الظروف التي قد تحد منه مقارنة بغيرها من التكاليف، وبالتالي يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على أنه لا يوجد اثر معنوي لتكاليف الوقاية على الأداء المالي ورفض الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر معنوي لتكاليف الوقاية على الأداء الماليلا، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو عامر، 2015) و دراسة (الحديثي، 2010) و(البطاط، 2009).

عدم وجود اثر معنوي لتكاليف التقييم على الأداء المالي حيث بلغت قيمة المعنوية(0.79) وهي اكبر من 5%، وبالتالي يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على أنه لا يوجد اثر معنوي لتكاليف التقييم على الأداء المالي، ويعود السبب في ذلك إلى أن تكاليف التقييم ترتبط مع تقييم العميل لخدمات إذ أنها تعد من أنواع تكاليف التقييم تكاليف تدقيق العمليات والبيانات المصرفية فيجب أن تكون تكاليف تدقيق العمليات المصرفية شاملة ولا يجوز اتخاذ اسلوب العينات في اسلوب القياس، ورفض الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر معنوي لتكاليف التقييم على الأداء المالي. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو عامر، 2015) و دراسة (الحديثي، 2010) و(البطاط، 2009) و دراسة (محمد، 2008).

عدم وجود اثر معنوي لتكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي حيث بلغت قيمة المعنوية (0.11) وهي اكبر من 5%، وبالتالي يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على أنه لا يوجد اثر معنوي لتكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي، ويعزو الباحث أن هذه التكاليف المترتبة على تقديم خدمات الغير مطابقة للمواصفات ومعايير الجودة أثناء مرحلة الانتاج أو ما بعده وقبل تسلم المنتج أو الخدمة العميل (داخل المنظمة) وهي التكاليف التي تحدث نتيجة حصول أخطاء بسبب التخلص من الوحدات التي يحصل بها خلل مما يؤدي إلى حدوث خسارة في العائد، وتكلفة إعادة العمل بسبب تكرار العمليات على تلك الوحدات وتكاليف المخلفات، ورفض الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر معنوي لتكاليف الفشل على الأداء المالي. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (أبو عامر، 2015) و دراسة (الحديثي، 2010) و(البطاط، 2009) و دراسة (محمد، 2008).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- وجود اثر معنوي لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي حيث بلغت قيمة المعنوية(0.005) وهي اقل من 5%، وقد بلغت قيمة معامل الفشل الخارجي (1.29E-07-) ويرى الباحث أن البنوك الأردنية تستخدم كافة إمكانياتها لدعم سمعتها من خلال التركيز على العميل، وتلبية احتياجات العملاء الحاليين من خلال تقديم خدمات جديدة، وجذب عملاء جدد من خلال خلق نوع من الترويج البشري عن طريق اتصال وتبادل المعلومات بين العملاء الحاليين والعملاء المستقبلين؛ مما يعني أن تكاليف الفشل الخارجي هي أهم أنواع تكاليف الجودة التي يستوجب على البنك التجاري الاهتمام بها، وبالتالي يتم رفض الفرضية الرابعة التي تنص على أنه لا يوجد اثر معنوي لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر معنوي لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو عامر، 2015) و دراسة (الحديثي، 2010) و(البطاط، 2009) و دراسة (محمد، 2008).

ويتبين من خلال قيمة ال F (8.414) ومعنويتها (0.0000) ان النموذج صالح لقياس العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع
النتائج والتوصيات

النتائج (Results)

يتبين من النتائج ما يلي :

عدم وجود اثر معنوي لتكاليف الوقاية على الأداء المالي حيث بلغت قيمة المعنوية(0.98) وهي اكبر من 5%، وبالتالي يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على أنه لا يوجد اثر معنوي لتكاليف الوقاية على الأداء المالي ورفض الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر معنوي لتكاليف الوقاية على الأداء المالي.

عدم وجود اثر معنوي لتكاليف التقييم على الأداء المالي حيث بلغت قيمة المعنوية(0.79) وهي اكبر من 5%، وبالتالي يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على أنه لا يوجد اثر معنوي لتكاليف التقييم على الأداء المالي ورفض الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر معنوي لتكاليف التقييم على الأداء المالي.

عدم وجود اثر معنوي لتكاليف الفشل الداخلي على الأداء المالي حيث بلغت قيمة المعنوية(0.11) وهي اكبر من 5%، وبالتالي يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على أنه لا يوجد اثر معنوي لتكاليف الفشل على الأداء المالي ورفض الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر معنوي لتكاليف الفشل على الأداء المالي.

وجود اثر معنوي لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي حيث بلغت قيمة المعنوية(0.005) وهي اقل من 5%، وقد بلغت قيمة معامل الفشل الخارجي (-1.29E-07) وبالتالي يتم رفض الفرضية الرابعة التي تنص على أنه لا يوجد اثر معنوي لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود اثر معنوي لتكاليف الفشل الخارجي على الأداء المالي.

ويتبين من خلال قيمة ال F (8.414) ومعنويتها (0.0000) ان النموذج صالح لقياس العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التوصيات:

زيادة اهتمام إدارات البنوك بتكاليف الجودة والافصاح عنها ضمن التقارير المالية لما لها من دور مهم في تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات .

ضرورة رفع مستوى إدراك إدارات البنوك التجارية في الاردن لأهمية قياس تكاليف الجودة من خلال إعداد دورات وورش عمل تهدف لتوعيتهم بأهمية قياس تكاليف الجودة.

ضرورة إيجاد آليات لمواجهة الصعوبات التي تواجه عملية ادارة تكلفة الجودة في تقارير البنوك التجارية الاردنية.

ضرورة عمل البنوك التجارية الأردنية دراسات لمتابعة كل ما هو جديد فيما يتعلق بتطوير الخدمات المصرفية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

الكتب:

أبو حشيش، خليل عواد. (2012) . محاسبة التكاليف تخطيط ورقابة، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

جمعة، السعيد فرحان.(2002). الأداء المالي لمنظمات الأعمال، ط1، دار المريخ للنشر: الرياض، المملكة العربية السعودية.

الحسيني، فلاح حسن والدوري، مؤيد عبد الرحمن.(2003). إدارة البنوك - مدخل كمي واستراتيجي معاصر، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع: عمان، الأردن.

الخلايلة، محمود عبد الحليم. (2007). التحليل المالي باستخدام البيانات المحاسبية، ط4، مطبعة الدستور التجارية، عمان.

راضي ، محمد .(2011). المدخل المعاصر في المحاسبة الإدارية، الإسكندرية، مصر: دار التعليم الجامعي.

المسعودي، حيدر علي.(2010). إدارة التكاليف الجودة استراتيجية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيعية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الأبحاث المحكمة:

إبراهيم، علي يونس .(2010). تحليل الرفع المالي والتشغيلي وأثره في تقييم الأداء المالي للشركات دراسة تطبيقية لعينة من شركات قطاع الصناعات البتروكيماوية السعودية، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، مصر، 34(2).

البطاط، عدي.(2009). علاقة تحليل تكاليف الجودة بتحسين العائد وخفض التكاليف دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة، مجلة العلوم الإقتصادية، الجامعة المستنصرية، العراق، 2(25).

البكري، رياض حمزة. (2002). استخدامات نظام الكلف النوعية في المنشآت الصناعية QCS، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 7(22)، ص (289-316).

بن بايرة، ريمة.(2016). دراسة أثر الجودة على تكاليف المنتج-نموذج مقترح لمؤسسة صناعية "البنك العامة للاسمنت العراقية" معمل اسمنت كركوك، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة2، العدد(14).

الخناق، نبيل محمد عبد الحسين؛ الربيعي، جبار جاسم.(2005). أهمية قياس تكاليف الجودة والافصاح عنها في القوائم المالية، مجلة التقني، 18(4).

الخناق، نبيل محمد والربيعي، جبار جاسم. (2005). أهمية قياس تكاليف الجودة والافصاح عنها، مجلة التقني، 18(4).

دادن، عبد الغني، (2006). قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الباحث، ع(4)، الجزائر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

درغام، ماهر موسى؛ حمودة، خالد سامي.(2014). واقع تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية "دراسة تطبيقية"، مجلة جامعة الأزهر، غزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد(17).

سرور، منال.(2013). استعمال تكاليف الجودة في تقويم الأداء الاستراتيجي، مجلة كلية الرافدين، ع(32).

عبد القادر، صهباء.(2012). أثر تحديد ومراقبة عناصر كلف الجودة في النشاط المصارف، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد(31).

محمد، فاطمة جاسم.(2008). أثر تكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي، مجلة العلوم الاقتصادية، ع(20)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة.

منصور، ماهر وشحدة، حسين .(2003). استراتيجية التنويع والأداء المالي: دراسة ميدانية في بنك عراقية، دراسات العلوم الإدارية، 300(2).

يحياوي، إلهام.(2007). الجودة كمدخل لتحسين الأداء المالي للمؤسسات الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية ببنك الإسمنت عين التوته (باتنخ)، مجلة النهضة، 8(2)، مصر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الرسائل الجامعية:

أبو عامر، ريم محمود.(2015). علاقة تكاليف الجودة بالأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الإسلامية، غزة.

الأرياني، يحصب علي.(2005). استراتيجية تطوير الاداء المالي في المصارف التجارية في ظل متغيرات السياسة النقدية: دراسة تطبيقية في قطاع المصارف التجارية في الجمهورية اليمنية، رسالة دكتوراه، الأكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية، عمان، الأردن.

أسباقة، خالد صالح.(2011). نموذج مقترح للمقارنة بين الأداء المالي لمصرف الجمهورية ومصرف الصحاري في الجماهرية الليبية، رسالة دكتوراه في المصارف والتأمين، جامعة دمشق، سوريا.

الأشقر، ميادة محمد .(2001). دراسة نظام الجودة على تكاليف الإنتاج مع التطبيق العملي في شركة أديداس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.

الحديثي، سرى كريم.(2010). دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.

الحلبي، أنور هايل .(2010). دراسة النظام المحاسبي لتكاليف الجودة وتأثيرها على الدخل والعائد الربحي. دراسة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.

الخطيب، محمد محمود، (2007). أثر الأداء المالي على عوائد اسهم الشركات الصناعية المساهمة في بورصة عمان، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

زويلف، انعام محسن.(2005). أهمية تقرير نظم المعلومات المحاسبية عن تكاليف الجودة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الأردنية، الاردن.

السلماني، منال حسين لفته صال.(2002). تصميم نظام معلومات لنوعية الخدمة المصرفية وأهميته في تقويم الأداء، اطروحة دكتوراه، جامعة بغداد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشعراني، علا أسامة.(2010). أهمية تطبيق نظام التكلفة حسب الأنشطة على نشاط المراجعة في المصارف الإسلامية، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا.

الكركي، وسام محمد ناصر.(2010). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الإداريين والزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.

نوفل، موسى. (2002). تقييم أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن باستخدام معدل العائد للفترة (1991 – 2000)، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

ياسين، أيام ميكائيل.(2010). قياس تكلفة الجودة اعتمادا على نظم التكاليف الحديثة وأثره على عملية اتخاذ القرار في المنشآت الصناعية، رسالة دكتوراه، جامعة تشرين، اللاذقية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المراجع باللغة الأجنبية:

Akenbor, O. Cletus.(2014). An Accounting Reflection of Quality Cost and Customer Satisfaction of Health Products in Nigeria, Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR) Vol. 8 Issue 2. 42-53.

Al-Dujaili A, Mohammed A. (2013). Study of The Relation Between Types Of The Quality Costs ond Its Impact on Productivity And Costs: A Verification In Manufacturing Industries, Total Quality Management & Business Excellence, Vol. 24 Issue 4, p397-419.

Baltagi, B. H. "Econometric analysis of panel data". 2nd Edition, New York: John Wiley & Sons. 2000.

Barfield, J., Raiborn, C., & Kinney, M. (2002). Cost Accounting: Traditions & Innovations. South-Western College Pub.

Chen K.C and J. Lee.(1995).Accounting measures of business performance and Tobin's Q theory, Journal of Accounting Auditing and Finance, 10.

Chorafas. N, Dimitris. (1999). The Commercial Banking Hand Book, 1st Edition, Macmillan Business.

Chung, H. & Pruitt, W. (1994), A Simple Approximation of Tobin's q. Financial Management Association. Vol.23, No. 3.

Cokins, Gary.(2006). Economic case for quality: measuring the cost of quality for management, ASQ Organization.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Crosby, P. B. (1979). Quality is Free. New York: McGraw-Hill Book Co.

Denis, J; Satanova, A; Sedliacikova, M; Zavadsky, J; Zavadska, Z.(2015). Process Model of Quality Cost Monitoring for Small and Medium Wood-Processing Enterprises. Wood Industry/ Drvna Industrija. 2015.

Dicky and Fuller.(1979). Distribution of the estimators for Autoregressive time series with unit root, journal of American statistical Association , 74,pp. 427-431.

Dicky and Fuller.(1981). likelihood ratio statistics for Autoregressive time series with unit root , Economtrica , 49,4,pp.1057.

Evans. A. james. (2000). Production/ Operation management Quality performance and value 5th-ed west publishing company.

Feigenbaum. A. v.(1991) .total Quality control. 4th-ed, Mc Graw, Hill, inc.

Garrison, Ray H, Nooren, Eric W, Brewer, peterC,(2014)."managerial accounting", McGraw-hill Lrwin.

Green, W.H. (2008). Econometric Analysis, 5th Edition, Prentice Hall: Upper Saddle River, New Jersey.

Griliches Z.(1981). "Market value, R & D, and patents", EconomicLetters, 7.

Hall. Mark, Tomkins. Cyril, A cost Quality Analysis of abuiding Project: to Words acomplete, Methodology 2000, hnternet.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2006). Cost Management: Accounting and Control. Thomson South- Western.

Holota, tomáš; hrubec, jozef; kotus, martin; holiančinová, mária; čapošová, eva.(2016). The management of quality costs analysis model, Serbian, journal of management. 2016, vol. 11 issue 1, p119-127.

Horngren, Charles T., Datar, Srikant M., and Rajan, Madhav V. (2012). Cost Accounting A Managerial Emphasis, (14th ed.), Prentice Hall, New Jersey.

Horngren, T. Charles, foster. G ,Dater. S.(2000). A cost Accounting Amnageral Emphasis "Perntice- Hall, 10thed prentice- Hall".

Hsiao, C. Analysis of panel data.Cambridge University Press. Cambrige. U.K. 1986.

Johansen(1995): Likelihood-Based Inference in Cointegrated Vector Autoregressive Models (New York: Oxford University Press).

Juran J., and Godfrey A. (1999)." Juran's Quality Handbook, McGraw-Hill", New York,PP:1-2.

Kaplan, S. Robert Atkinsin. Anthony.(1998). "Advanced management" Accounting 3th-ed, Prentice hall international Inc.

Khatab H., Masood, M., Zaman, K., Saleem, S., Saeed, B. (2011), "Corporate Governance and Firm Performance, Acase Study of Karachi Stock Market" International Journal of Trade, Economics and Finance, vol 2 february.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Kim, S ; Nakhai, B.(2007). The dynamics of quality costs in continuous improvement, International Journal of Quality& Reliability Management Vol. 25 Issue. 8, 842-859

KIRLIOgLU, ilmi; ÇEVIKm Zulkuf.(2013). Measuring and Reporting Cost of Quality in a Turkish Manufacturing Company: A Case Study in Electric Industry. Journal of Economic & Social Studies (JECOSS). Jul2013, Vol. 3 Issue 2, p87-100.

Lang, LHP, RM Stulz, and RA Walkling, (1989), "Managerial Performance, Tobin's q, and the Gains from Successful Tender Offers," Journal of Financial Economics (September) 4.

Lindenberg, E.G, S.A .Ross, (1981), "Tobin's q Ratio and Industrial Organization," Journal of Business (January).

Manez, J. A., Rochina, M. E. & Sanchis, J. A. (2004). 'The decisionto export: a Panel Data Analysis for Spanish manufacturing'. Applied Economics Letters. 11: 669-673.

Marzuki, Puti F.; Wisridani, M.(2014). Identifying Contractors' Planned Quality Costs in Indonesian Construction Project, Journal of Engineering & Technological Sciences. 2014, Vol. 46 Issue 4, p368-380.

McWatters, Cherls, Morse, Dale C. and Zimmerman, Jerold, L.(2001). Management Accounting: Analysis and interprestation, second ed, McGraw-Hill/ Irwin.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Omnamasivaya, B.; Prasad, M. S. V. IUP.(2016 The Influence of Financial Performance on Environmental Accounting Disclosure Practices in India: Empirical Evidence from BSE.) Journal of Accounting Research & Audit Practices. Jul2016, Vol. 15 Issue 3, p16-33.

Phillips, P.C. and Perron, P. (1988). Testing for a Unit Root in Time Series Regression. Biometrica, 75, 335-346.

Rasamanie, M & Kanapathy, K (2011). The Implementation of Cost of Quality (COQ) Reporting System in Malaysian Manufacturing Companies: Difficulties Encountered and Benefits Acquired, International Journal of Business and Social Science, Vol. 2 Issue 6.

Rodchua, S. (2006, Oct-Dec). Factors, Measures, and Problems of Quality Costs Program Implementationin the Manufacturing Environment. Journal of Industrial Technology, 510-515.

Rose, P. Sylvia, & Hudging, S.C. (2005), "Bank Management & Financial Services", 6th Ed., Mc Graw-Hill, New York.,

Russel, Robertas, Taylor, W. Bernard.(2000). Operation management multimedia verson, prantic- Hall Inc.

Schroeder, Roger G.(2007). Operation management: Contemporary Concepts and Cases, 3rd.ed, McGraw Hill, Irwin, New York

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Simon, C. and M. Sullivan, (1993), "The measurement and determinants of brand equity: a financial approach", Marketing Science, 12.

Slack, Nigle, chamers, stuert, jahson.(2010). Operation management 2th-ed, pitman publishing.

Suhansa, Rodchua. (2009). Comparative Analysis of Quality Cost and Organization Sizes in the Manufacturing Environment", University of Central Missouri, Vol.2 Issue 52.

Surange, V.G, teli S,N.,and Bhushi, U.M (2012). Assessment of cost of poor quality in Automobile Industry in India, Lntemational Journal of Engineering, Vol. 2. Issue 6, 330-336.

Tobin J. .(1969), "A general equilibrium approach to monetary theory", Journal of money, credit and banking, 1.

Torres-Reyna, O. **"**Panel Data Analysis: Fixed and Random Effects usingSTATA**"**.PrincetonUniversity,2007.Available.[online]http://dss.princeton.edu/training, accessed on 18/07/2012.

Tsai, W.,H.(1998)"Quality cost measurement under activity,based costing" International journal of quality &reliability management, vol.15 no.7,PP 719-752.

Vahevanidis, N. M., Petropouolos, G., Avakumovic, J., & Mourlas, A. (2009). Cost Of Quality Models And Their Implementation In Manufacturing Firms. International Journal for Quality esearch, 27-36.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Vaxevanidis, N.M; Petropoulos, G.(2008). A Literature survey of cost of quality models, Journal of engineering, Volume 3 Number 1586.

Wenxiang (Lucy) Lu; Taylor, Martin E. (2016). Which Factors Moderate the Relationship between Sustainability Performance and inancial Performance? A Meta-Analysis Study. Journal of International Accounting Research. 2016, Vol. 15 Issue 1, p1-15

Wernerfelt. B. and C. Montgomery, (1988), "Tobin's q and the importance of focus in firm performance", the American Economic review.78.

Worrall L., J. & Pratt C., T. **"**Estimation issues associated with time-series-cross-section analysis in criminology**"**. Western Criminology Review, 2004.5(1): 35-49.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

ملحق (1) البيانات

ملحق (1)

البيانات

			تكاليف الوقاية							تكاليف التقييم		تكاليف الفشل الداخلي				تكاليف الفشل الخارجي					
البنك	الرمز	السنة	كلف التدريب	السفر	اشتراكات / نت	دعاية واعلان	تبرعات لندوات ومؤتمرات	ضيافة	نفقات طبية	صيانة المباني والأجهزة	اجور تدقيق	اشتراكات خاصة	هاتف وفاكس	مصاريف مكاتب	مصاريف المكتبية	اجور القضاء والخدمات قانونية	معدل العائد على الأصول	القيمة السوقية الى القيمة الدفترية	الديون المعودمة	اجمالي الاصول	عائد السهم العادي
البنك الإسلامي الأردني	111001	**2015**	189097	903557	1526589	1917009	141213	145504	2536395	1109960	100000				1686047	290644	**1.79**	1.71	0	3798991435	0.33
		2014	159589	759714	1281763	1806578	77602	125452	2265202	1200989	160000				1443594	206983	**1.27**	1.96	0	3554739368	0.3
		2013	147943	800141	1270850	1409384	66672	114530	2106292	1050752	150000				1423845	368126	**1.37**	1.67	0	3281638362	0.36
		2012	137147	897587	982669	1399650	175535	138429	1888320	1353450	134930				1637996	355717	**1.21**	1.54	0	3021280631	0.29
		2011	167016	690770	996847	1207601	157037	117407	1777487	847246	124680				1227903	267460	**0.98**	1.33	0	2898300754	0.28
		2010	140964	590773	867563	1401992	66300	125450	1403572	894498	114100				1141938	129343	**1.12**	1.55	0	2603683927	0.29
		2009	113049	489888	879327	1088242	26276	174867	1359379	951741	103520				1267745	114643	1.28	1.79	0	2183062940	0.28
البنك الاردني الكويتي	111002	2015	149433	385720	220829	1075371	56700	131941	1183772	2243045	222872				811021	34896	1.45	0.9	0	2844731503	0.39
		2014	132254	392846	193147	1121042	48797	97500	1057550	1924795	222686				691904	52299	1.79	0.98	0	2609714566	0.47
		2013	129095	346854	172447	914270	29742	83263	912219	1836916	223300				612264	61273	1.86	0.95	0	2552465748	0.47
		2012	142277	291167	147438	684673	60386	68847	810809	1695222	206043				534213	75158	1.93	0.8	0	2409637456	0.47
		2011	172614	274524	146621	852580	54208	67184	714201	1508667	206970				601181	102425	1.75	1.03	0	2274489130	0.4
		2010	251478	364287	143926	922284	8000	77845	627681	1594516	189228				595031	121946	2.51	1.31	0	2083965605	0.52
		2009	300914	354553	81207	716870	5300	68053	591598	1575369	143197				535958	137439	2.1	1.3	0	2138860149	0.45
البنك التجاري الأردني	111003	2015	185437	185745	455142	1097620	-	117511	579230	1206938	323689				578778	246463	1.06	0.89	0	1487563166	0.15
		2014	126820	206945	1336088	1336088	-	127273	492479	844098	306651				493162	182535	1.01	0.96	0	1165263284	0.12
		2013	144081	172689	1485767	1485767	-	143096	432727	516012	393595				451810	301402	0.3	0.91	0	1054980527	0.03
		2012	68005	135253	1318949	1318949	-	122069	511507	461249	361002				392151	230080	0.24	0.9		844343030	0.02
		2011	121090	109616	1105416	1105416	-	114722	512875	386022	250991				400200	144258	-0.17	0.99	0	801443624	-0.02
		2010	92989	94007	661982	661982	-	84483	460427	352386	222226				431912	166698	0.57	1.49	0	762778377	0.05
		2009	74052	70310	682839	682839	-	96937	483393	288840	202666				275197	286845	0.88	1.3	0	630087686	0.08
بنك الإسكان للتجارة و التمويل	111004	2015	782587	1426047	-	3365260	20000	-	2904436	-	433020				2303982	358173	1.57	2.29	0	7922698728	0.5
		2014	436408	1529826	-	3240754	20000	-	2745999	-	388273				2301270	247390	1.63	2.21	0	7594929467	0.49
		2013	473032	1174250	-	3862511	-	-	2375877	-	388803				2807042	253111	1.48	2.07	0	7227090355	0.42
		2012	436400	1151331	-	3423949	-	-	2098894	-	379905				2452635	775298	1.47	1.99	467611	7091627609	0.42
		2011	404548	1138779	-	3624899	-	-	2048472	-	407195				2721272	292162	1.44	1.92	12111	6937969687	0.4
		2010	735985	846135	-	3846347	-	-	1646565	-	243276				2019135	125463	1.32	1.99	0	6679660443	0.35
		2009	413501	880703	1655463	2276897	-	209898	1467981	3432418	374219				1634607	8256	1.09	1.86	0	6090337737	0.26
بنك الاستثمار العربي الاردني	111005	2015	61173	312628	680589	544685	-	-	825743	756245	156578				564550	127000	1.29	1.29	0	1793206868	0.16
		2014	61146	55722	890834	126756	-		630630	724825	122609				499182	92000	1.39	1.41	0	1750223699	0.16
		2013	37609	99560	737294	-			409243	695334	-				383003	-	1.39	1.24	0	1198714238	0.17
		2012															1.45	0.9	0	1032905639	0.15
		2011															1.29	1.01	0	927258283	0.12
		2010															1.36	1.1	0	871170777	0.12

47

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

0.11	800824481	0	1.03	1.34															2009		
0.03	780151083	4975	0.8	0.42	91590	222966				64960	288634	526471	50932		508304	144810	274536	73446	2015		
0.02	657799676	0	0.73	0.29	131475	197295				58000	207932	347775	47040		489097	216207	191340	67146	2014		
0.02	528462073	0	0.65	0.28	162615	171900				52200	249541	344774	50479		415309	185200	217424	79278	2013		
0.02	475217035	0	0.72	0.45	158345	174815				46400	142622	312851	-		368087	220234	226433	141673	2012	111006	بنك دبي الاسلامي
0.06	350398767	0	0.67	1.53	178455	139711				46400	137597	197149	-		387677	192841	251477	95016	2011		
-0.05	268088438	0	0.87	-1.29	1252311	129075				46400	92637	165601	-		1030024	150106	230233	57621	2010		
																			2009		
0.23	2389129640	0	0.65	1.21		748233				74240	2887973	824397	-		3575530	503902	187678	392970	2015		
0.24	2256420333	0	0.73	1.17	22469	514874				101900	2442989	718783	-		2052141	503853	171367	218132	2014		
0.21	1927906298	0	0.72	1.17	-	391113				93524	2003005	574869	-		1749077	128623	168610	212471	2013		
0.15	1750116224	0	0.58	0.84	-	446490				82492	1611164	549899	-		838953	169151	130697	148266	2012	111007	بنك الاتحاد
0.1	1461540317	0	0.64	0.71	-	331659				71688	1375683	454935	-		1665137	203317	123721	83558	2011		
0.21	1539404608	0	0.86	1.39		278063				47624	425887	392544	-		1829531	323293	152323	137435	2010		
0.16	1456573683	0	0.79	1.12	437715	251068				58763	272118	155665	-		463214	180332	156464	71065	2009		
0.14	1029034055	0	0.84	1.52	1416451	489476				50156	-	405313	-		642532	8412	22362	108346	2015		
0.12	1099926447	0	0.82	1.22	1526316	435682				81369	-	374994	-		436750	11745	31208	109328	2014		
0.12	956291367	0	0.82	1.22	1508016	396023				54047	-	299720	-		318255	5249	54775	87617	2013		
0.11	827350973	0	0.77	1.33	1459170	295451				51968	-	255995	-		566442	6455	37470	39601	2012	111009	بنك المؤسسة العربية المصرفية/الاردن
0.13	758080329	0	0.74	1.49	1632986	495658				49945		240168			377060	4377	5807	74741	2011		
0.13	697212052	0	0.86	1.49	1406965	259254				47974	-	280822	-		495726	14207	13800	50033	2010		
0.13	610981717	0	0.8	1.51	1195781	241616				40113	-	235008	-		455847	7026	52014	65629	2009		
0.14	845419891	0	0.87	1.69	109553	145894				74500	968410	539711	-		804699	708730	86494	137639	2015		
0.12	805163338	0	0.83	1.54	37718	226371				81200	799347	489455	-		808705	596165	83927	114782	2014		
0.12	778923054	0	0.86	1.53	140011	161340				70006	752619	418989	-		778428	470177	70082	65897	2013		
0.11	708514095	0	0.87	1.59	118419	153662					866686	292041	-		495205	532173	79421	36421	2012	111014	البنك الاستثماري
0.11	691771974	0	0.87	1.39	166155	113432					311401	292134			461270	637984	23149	30685	2011		
0.14	677216707	0	1.16	1.61	144034	85092					357971	133030			241995	562044	24356	46980	2010		
0.1	666715036	0	1.13	1.09	116104	136888					258686	98463	-		104724	515033	12911	10664	2009		
0.01	1986231309	0	0.62	0.05	355840	433653				156810	686180	1107082	84202		3274485	299362	570316	403509	2015		
0.2	2061689519	0	0.8	1.76	125000	377811				134310	589487	841866	64086		2805232	201466	912046	181720	2014		
0.22	1886577482	0	0.81	1.96	-	364837				134310	592666	727941	60254		1705580	112634	1821501	280456	2013		
0.15	1606916984	0	0.7	1.37		286609				127350	609189	591227	73094		1022981	73743	241328	82116	2012	111017	بنك المال الأردني
0.01	1395843070	0	0.92	0.1	8639524	402446				127350	489903	564879	-		975967	144713	300775	95712	2011		
0.03	1204769089	0	1.08	0.43	-	330303				149909	370755	508429	-		1397475	277264	213298	271649	2010		
0.01	1074603476	0	0.99	0.13															2009		
0.1	1210141450	0	0.79	0.83	193979	158847		589643	136089	71950	307502	232006	56945		396322		22406	52121	2015		
0.09	866560175	0	0.88	1.06	207269	149618		590745	103132	54940	254831	193896	53917		382704		15997	44936	2014		
0.07	640797419	0	0.79	1.09	147979	146869		493349	74772	70380	135386	193067	51198		230074		14946	32540	2013		
0.05	479473646	0	0.81	0.99	103396	137166		494822	47323	64260	143393	163393	44305		302939		12562	43763	2012	111020	بنك سوسيتة جنرال - الأردن
0.07	360971654	0	0.79	0.9		152859		420573	44570	57377	147732	147419	42299		234729		14191	41604	2011		
0.11	342656075	20445	0.76	1.34		146867		385398	43436		137340	147152	36089		259327		10370	44750	2010		
0.11	300579393	76983	1.01	1.43															2009		
0.26	2532062104	0	1.33	1.63	461787	700034				190643	1517699	2211224			2003083	875953	972338	336392	2015		
0.36	2353354996	0	1.23	1.89	258108	680835				169763	1457161	1973020			1702134	746125	916619	264334	2014		
0.41	2212969220	0	1.05	1.84	248266	761607				162663	1276460	1738295			1940499	679551	713958	276359	2013	111021	بنك القاهرة عمان
0.35	2024335814	0	1.14	1.74	356336	657526				143334	1151086	1505580			2330517	528850	690997	308009	2012		
0.37	1940363261	0	1.24	1.89	360176	664338				145334	1128328	1393751			2651201	482263	666169	244177	2011		

48

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

0.35	1843445180	0	1.54	1.89	229686	569155				130134	1020573	1313999			2536644	455279	647433	215473	2010		
0.29	1746913972	0	1.23	1.46	190552	396740				143963	883230	1391854			1680454	446052	642536	267087	2009		
0.26	2206221873	0	1.1	1.82	23234	895352				168464	3039529	1360857	236702		3508021	3508021	638548	295605	2015		
0.29	2190187366	0	1.21	2.05		870770				174938	2724832	1175680	218434		2804403	2804403	722964	479564	2014		
0.24	2076936998	0	1.21	1.75	2747	772669				156163	2303933	1190888	189914		2334753	2334753	641222	426423	2013		
0.21	2016627925	0	1.23	1.65	37699	1063278				154275	2146975	1244126	215291		2227340	2227340	531409	400333	2012	111022	بنك الاردن
0.24	2052858043	0	1.15	1.78	169683	1017567				164410	1938404	1086244	273370		2727235	2727235	503267	168605	2011		
0.32	1969064155	0	1.26	1.63	-	1116876				145975	1729275	1012516	293301		2163926	2163926	495563	184938	2010		
0.25	1907991848	0	1	1.33	322000	1117646				140046	1595643	927906	267071		3391459	3391459	538834	353085	2009		
0.13	2494628998	0	0.7	0.92	1260599	1064812				197896	5288824	1558971	28352		2691015	4114465	387530	424182	2015		
0.2	2325144263	0	0.75	1.47	1177493	1153744				252988	4736532	1366049	38566	34260	3677770	3279997	196541	369700	2014		
0.1	2702629821	0	0.71	0.59	1168299	1108264				435140	3759356	1260360	43434		3394885	2751313	187259	291693	2013		
0.16	2650286719	0	0.7	0.9	1227023	1273062				285184	4162935	1337956	102740		3122760	2516114	427957	315090	2012	111033	البنك الاهلي الاردني
0.18	2616668995	0	0.71	0.89	1040035	1283624				337713	3831007	1245411	127267		3599966	2175310	420548	490563	2011		
0.21	2519664227	0	0.92	0.91	1046904	1220271				250192	3445410	1168269	127029		2974858	2524864	421109	252004	2010		
0.17	2256082381	0	0.77	0.83	1036667	1215962				218047	3458461	1224947	134806		2569805	2179956	364243	272188	2009		
0.17	1808583910	0	0.09	0.92	3413	441311				40800	692860	747378			629454	429622	393559	98706	2015		
0.13	1568855695	0	0.1	0.85	134832	402804				30312	589104	679003			565004	382670	510395	123827	2014		
0.16	1345244028	0	0.12	1.17	2422	355152				41912	501659	508898			356893	497848	424650	131780	2013		
0.12	1173775421	0	0.14	0.98	123097	389667				33808	440981	470320			601876	311345	349948	154115	2012	111201	البنك العربي الدولي الإسلامي
0.11	1127482501	0	0.14	0.94	13866	361616				21818	343969	360884			403650	242414	217425	114656	2011		
0.07	1096162778	0	0.15	0.64	123270	229187				23310	334103	281611			614747	309981	193232	84744	2010		
0.03	1040778297	0	0.16	0.25		197482				23310	202592	252256			663063	380370	152656	44594	2009		
0.24	25859162000	0	1.18	0.6															2015		
0.38	25859777000	0	1.14	0.84															2014		
0.65	24538372000	0	1.06	1.41		32779	33700			1276		5271				5223		649	2013		
0.49	23912416000	0	1	1.09	4000	62788	62667			1160		9559				12459		2349	2012	113023	البنك العربي
0.49	23921485000	0	1.1	1.1	194000	65739	56161			1144		8556				12262		2387	2011		
0.27	23319408000	0	1.41	0.62	294000	72388	62143			1056		12107				17724		3323	2010		
0.47	23099491000	0	1.71	1.08	98000	69276	54439			1481		11762				20765		3943	2009		

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com