



انعكاس تطبيق مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات لدى شركات الصناعات الدوائية

الأردنية

-دراسة ميدانية-

**The reflection of applying approach of quality costing on products structure in
the Jordanian pharmaceutical companies**

Field Study

إعداد الطالبة

نور حسن صالح الحجة

الرقم الجامعي: 201720013

المشرف

الأستاذ الدكتور طلال جريره

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

جامعة فيلادلفيا

حزيران ، 2020

آية قرآنية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ}

صدق الله العظيم

(المجادلة، 11)

نموذج تفويض

أنا نور حسن صالح الحجة ، أفوض جامعة فيلادلفيا بتزويد نسخ من رسالتي المعنونة ب: " انعكاس تطبيق مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات لدى شركات الصناعات الدوائية الأردنية " للمكتبات و المؤسسات و الهيئات و الأشخاص عند طلبها.



التوقيع:

٢٠٢٠ / ٥ / ٢٣

التاريخ:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة (انعكاس تطبيق مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات لدى شركات الصناعات

الدوائية الأردنية) و أجيّزت بتاريخ: ١٢/٨/٢٠٢٠م

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
الدكتور: الرتبة الأكاديمية: التخصص: رئيس اللجنة	
الدكتور: الرتبة الأكاديمية: التخصص: عضواً	
الدكتور: الرتبة الأكاديمية: التخصص: عضواً	
الدكتور: الرتبة الأكاديمية: التخصص: عضواً من خارج الجامعة	
اسم الجامعة: اسم الأستاذ: التخصص: اسم الجامعة:	

أقرار و التزام بقوانين جامعة فيلادلفيا و أنظمتها و تعليماتها

أنا الطالبة : نور حسن صالح الحجة ، الرقم الجامعي 201720013

التخصص : محاسبة الكلية : الأعمال

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة فيلادلفيا و أنظمتها و علمياتها و قراراتها سارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير و الدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان :

انعكاس تطبيق مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات لدى شركات الصناعات الدوائية الأردنية

و ذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل و الأطاريح العلمية . كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب ابحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية ، و تأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة فيلادلفيا بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها و سحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي اي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد .

التاريخ : ٨ / ٤ / 2020

توقيع الطالبة : 

إهداء

إلى من أحمل اسمه بكل فخر.. إلى من علمني النجاح والصبر.. إلى قدوتي في الحياة.. إلى والدي العزيز.

إلى من كللتني بدعائها ورضاها.. إلى منارة دربي .. إلى من أفضّلها على نفسي.. أمي الغالية.

إلى الروح والبسمة و سر السعادة .. الى معنى الوفاء و الرقة .. زوجي

الى مصدر إلهامي و سر ابداعي .. الى قدوتي .. الى من له الفضل علي .. أخي أيمن .

إلى من أرى التفاؤل في عينيهم.. إلى أصحاب القلوب الرقيقة .. إلى من وقفوا بجاني في أوقاتي الصعبة..

أخوتي الأعزاء مجد و عبدالله

إلى من كانوا بجاني في جميع أيامي .. إلى تلك الارواح التي تعني لي الكثير .. صديقاتي

إلى هذا الصرح التعليمي العظيم.. جامعة فيلادلفيا

إلى جميع أساتذتي في قسم المحاسبة

أهدي لكم ثمرة جهدي المتواضعة

نور الحجة

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي أتم علي نعمته ووفقي لانجاز هذا العمل راجية من الله أن يتقبله مني قبولاً حسناً و
بنفعني به و الصلاة و السلام على سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم و بعد:

لا يسعني بعد الانتهاء من هذا العمل، إلا التقدم بكامل الشكر و التقدير والامتنان إلى مشرفي سعادة
الأستاذ الدكتور القدير/ طلال سليمان جريه لما قدمه لها من دعم و إرشاد و توجيه من مرحلة الإعداد
وحتى مرحلة التنفيذ، ليخرج هذا العمل بهذه الصورة.

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير لجامعتي "جامعة فيلادلفيا" الممثلة برئيسها الأستاذ الدكتور/ معتر الشيخ
سالم وعميد كلية الأعمال الأستاذ الدكتور/ خالد سرطاوي، ورئيس قسم المحاسبة الدكتور/ جعفر
صوالحة.

كما أخص بالشكر السادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على ما بذلوه من جهد في قراءة رسالتي ولقبولهم
مناقشتها.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى كافة أساتذة كلية الأعمال وأساتذة الماجستير لما قدموه لي من توجيه
ومساندة و دعم ونصائح علمية لاتمام هذا العمل.

الباحثة

الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	العنوان	
ب	أية قرآنية	
ج	نموذج تفويض	
د	قرار لجنة المناقشة	
هـ	قرار و التزام بقوانين جامعة فيلادلفيا و أنظمتها و تعليماتها	
و	إهداء	
ز	الشكر و التقدير	
ح	فهرس المحتويات	
م	قائمة الجداول	
س	قائمة الأشكال	
ع	قائمة الملاحق	
ف	قائمة الاختصارات	
ص	الملخص باللغة العربية	
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	المقدمة	1
2	مشكلة الدراسة	2
3	أهداف الدراسة	3
3	أهمية الدراسة	4

4	فرضيات الدراسة	5
4	التعريفات الإجرائية	6
6	أنموذج الدراسة	7
6	حدود الدراسة	8
6	محددات الدراسة	9
8	الفصل الثاني: الإطار النظري و الدراسات السابقة	
8	المبحث الأول: مدخل تكاليف الجودة	
9	مفهوم الجودة	1
10	مدخل تكاليف الجودة	2
11	تعريف تكاليف الجودة	3
13	أنواع تكاليف الجودة	4
20	مجالات استخدام تكاليف الجودة	5
20	أهمية تكاليف الجودة	6
21	أهداف تكاليف الجودة	7
22	دور تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية	8
22	الصناعات الدوائية في الأردن	9
24	المبحث الثاني : هيكلية المنتجات	

25	هيكلية المنتجات	
25	أولاً : جودة المنتجات	
26	ابعاد الجودة	1
27	سياسة الجودة في شركات الصناعات الدوائية	2
28	ثانياً : تطوير المنتجات	
29	أسباب تطوير المنتج	1
29	مصادر تطوير المنتج	2
30	ثالثاً : تسعير المنتجات	
30	مفهوم تسعير المنتجات	1
31	العوامل المؤثرة في التسعير	2
32	تسعير المنتجات الدوائية بالأردن	3
34	المبحث الثالث: الدراسات السابقة	
35	الدراسات العربية	1
41	الدراسات الأجنبية	2
46	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	3
47	الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
48	المقدمة	1

48	منهجية الدراسة	2
48	أساليب جمع البيانات	3
48	مجتمع الدراسة و عينتها	4
50	أساليب التحليل الإحصائي	5
51	أداة الدراسة (الاستبانة)	6
52	صدق أداة الدراسة	7
53	ثبات أداة الدراسة	8
54	الفصل الرابع: اختبار الفرضيات	
55	اختبار الفرضية الرئيسة الأولى	1
57	اختبار الفرضية الرئيسة الثانية	2
57	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	2.1
63	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	2.2
69	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	2.3
72	الفصل الخامس: النتائج و التوصيات	
73	النتائج	1
75	التوصيات	2
76	المصادر و المراجع	

76	المصادر و المراجع العربية	1
81	المصادر و المراجع الأجنبية	2
83	المصادر الإلكترونية	3
85	الملاحق	
85	ملحق (1)	1
93	ملحق (2)	2
94	الملخص باللغة الانجليزية	

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	خصائص الافراد المجيبين على أسئلة الاستبانة	49
2	الدرجة و الأوزان النسبية و الأهمية	52
3	مقياس الدراسة	52
4	قيم معاملات ثبات الاتساق الداخلي	53
5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لمدى تطبيق شركات الصناعات الدوائية الأردنية مدخل تكاليف الجودة	55
6	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى حسب اختبار T-test	56
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	57
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف التقييم) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	58
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الداخلي) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	59
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الخارجي) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	60
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	61
12	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى حسب اختبار T-test	62
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية) في تطوير المنتجات في شركات	63

	الصناعات الدوائية الاردنية	
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف التقييم) في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	14
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الداخلي) في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	15
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الخارجي) في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	16
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	17
68	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية حسب اختبار T-test	18
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في تسعير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	19
70	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة حسب اختبار T-test	20
71	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية حسب اختبار T-test	21

قائمة الأشكال

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
1	أنموذج الدراسة	6
2	أنواع تكاليف الجودة	14

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	الرقم
86	الاستبانة	1
94	لجنة تحكيم الاستبانة	2

قائمة الاختصارات

الرقم	الاختصار	التعريف
1	ASQC	American Society for Quality Control الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة
2	EOQC	European Organization for Quality Control المنظمة الأوروبية لمراقبة الجودة
3	ISO	International Organization for Standardization المنظمة الدولية للمقاييس
4	PAF	prevention appraisal failure فشل تقييم الوقاية

انعكاس تطبيق مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات لدى شركات الصناعات الدوائية الأردنية

الباحثة: نور حسن صالح الحجة

المشرف: الأستاذ الدكتور طلال جريره

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق مدخل تكاليف الجودة و انعكاسه على هيكلية المنتجات (جودة – تطوير – تسعير) للشركات الصناعات الدوائية الأردنية .

و قد قامت الباحثة بتصميم استبانة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم توزيعها على المدراء الماليين ومدراء المبيعات ومدراء التسويق ومدراء الإنتاج و مدراء الدائرة الفنية والصيادلة ومشرفي المختبرات في 18 شركة صناعة دوائية في الأردن بواقع 7 استبانات لكل شركة، حيث بلغت عدد الاستبانات 126 استبانة استرد منها 116 استبانة. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والتحليلي من حزمة البرامج الجاهزة (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة واستخراج النتائج الاحصائية والتي تمثلت باختبار التكرارات والنسب المئوية، معادلة كرونباخ ألفا، الإحصاء الوصفي، واختبار Multiple Regression ، واختبار one sample T- test. تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: توافر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية و إسهام هذا المدخل في تحسين جودة المنتجات وتطويرها من خلال إيلاء الأهمية للمعدات والأجهزة الطبية والبنية التحتية ، التركيز على المنتج وفق المواصفات والمقاييس المطلوبة، تحديد تكاليف الانتاج في الدورة التصنيعية وعمليات الفحص والاختبار وبالتالي خفض التكاليف وضبطها، الحد من العيوب والأخطاء من البداية، إيلاء أهمية لبرامج التدريبية المتعلقة بالجودة، وقد بينت النتائج ايضاً تأثير هذا المدخل على قرارات التسعير و ذلك لما له من دور فعال في تخفيض التكاليف وتحقيق هامش الربح الذي تطمح له الإدارة. وقد أوصت الدراسة الى ضرورة الاهتمام بمدخل تكاليف الجودة في

إدارة تكاليفها في شركات الصناعات الدوائية وخاصةً أنها تطبق جزء كبير من عناصرها، بالإضافة الى مواكبة الشركات للتطورات الجديدة في مجال ادارة التكاليف، و زيادة الوعي بأهمية تكاليف الجودة لدى عاملها وعقد دورات تدريبية لتأهيلهم واكتساب الخبرات، وضرورة اجراء دراسات وابحث حول منافع تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية بالتعاون مع الباحثين في المجالات المحاسبية والمجالات الأخرى.

الكلمات الدالة: مدخل تكاليف الجودة، هيكلية المنتجات، جودة المنتجات، تطوير المنتجات، تسعير المنتجات، شركات الصناعات الدوائية.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1. المقدمة
2. مشكلة الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. فرضيات الدراسة
6. التعريفات الإجرائية
7. أنموذج الدراسة
8. حدود الدراسة
9. محددات الدراسة

1. المقدمة

تعد الصناعة الدوائية في الأردن ركيزة مهمة من ركائز الإقتصاد الوطني و تقوم بدورهمهم في تحقيق الأمن الدوائي الأردني حيث انها توفر منتجات جديدة وبديلة للمنتجات المستوردة وكذلك منتجات يمكن تصديرها للخارج والابتعاد عن بعض المنتجات المستوردة باهظة الثمن .

تواجه الشركات الصناعات الدوائية الأردنية في الوقت الحالي العديد من التحديات والانتقادات التي تدعو الى ضرورة تطويرها في مختلف جوانبها وعملياتها إلى تبني الجهود التي تسعى الى تطويرها والبحث عن أساليب حديثة تهدف الى زيادة الحصة السوقية وأيضاً جعل أداء الشركة يفوق أداء منافسيها في إنتاج المنتجات بأقل التكاليف وأفضل جودة وهو ما يعرف بالتنافس على أساس التكلفة.

إن ازدياد حدة المنافسة في الأسواق الدوائية العالمية وما تعكسه من تحديات وتهديدات على الشركات الصناعة الدوائية يفرض على الشركات الصناعية الدوائية الأردنية ضرورة الوصول بمنتجاتها إلى أعلى مستويات الجودة وبأقل التكاليف الممكنة مع المحافظة على المطابقة للمواصفات والمتطلبات الفنية والتشريعية المعمول بها لتعزز من قدرتها على المنافسة والبقاء بالسوق ولا يمكن لهذه الشركات تحقيق ذلك من دون تبني أساليب ومداخل تحسين الجودة الأكثر تطوراً كمدخل تكاليف الجودة و الذي يهدف إلى ضمان توفير منتجات بالجودة المطلوبة والمواصفات المحددة من خلال دراسة تكاليف الجودة (الوقاية، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) ومدى تأثيرها في إدارة إنتاج المنتجات والخدمات بجودة عالية وبكلفة منخفضة مما يؤدي إلى بيعها في السوق بأسعار تنافسية يمكّن الشركة من تحقيق حصة سوقية عالية نسبياً مع المحافظة على تحسين وتطوير المنتج والحفاظ على الأسعار وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية في ظروف جيدة (بلعقون، 2016).

إن تخفيض التكلفة للمنتج يعني أن الشركة قادرة على تخفيض أسعار منتجاتها مع المحافظة على مستوى الجودة للمنتج يضاهي ما يقدمه المنافسون و العمل بشكل مستمر في تطوير هيكليتها منتجاتها (جودة - تطوير - تسعير) بما يلبي رغبة و احتياج المجتمع .

2. مشكلة الدراسة

إن تكاليف المنتجات الدوائية بما فيها تكاليف الجودة أصبحت مرتفعة جداً لإرتفاع تكلفة المواد الأولية والداخلية بالإنتاج وبالتالي أصبح لزاماً على الإدارة في الشركات ضرورة النظر في هيكلية منتجاتها (جودة - تطوير - تسعير) وذلك بتخفيض التكاليف مع الاحتفاظ بجودة وأسعار المنتجات وإستمرارية التطوير لان غياب الجودة يحمل الشركة تكاليف إضافية نتيجة الجودة الرديئة للمنتجات وفشل الفحص في منع حدوث عيوب بالمنتج وبالتالي الإستخدام غير الأمثل للموارد والطاقات من الأيدي العاملة والوقت مما يترتب عليها تكاليف مرتفعة تنعكس سلباً على أرباحها وسيولتها النقدية وربما عدم قدرتها على البقاء في السوق بسبب إرتفاع تكاليف الانتاج والتكاليف الكلية للشركة وعليه, فمن الممكن صياغة عناصر مشكلة الدراسة على النحو التالي :

- ما مدى تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية الأردنية ؟
- ما مدى انعكاس مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات (جودة - تطوير - تسعير) ؟

3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهمية تكاليف الجودة ومزاياها، والمكونات الرئيسية لتكاليف الجودة إضافةً الى مدى تطبيقها بالشركات الدوائية الاردنية وبالإضافة لدور مدخل تكاليف الجودة وانعكاسه على هيكلية المنتجات (جودة - تطوير - تسعير) وذلك من خلال ما يلي :

- توضيح مفهوم تكاليف الجودة وعناصره وأهميته .
- التعرف على إمكانية تطبيق نظام مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية و مدى انعكاسه.
- توضيح انعكاس تطبيق مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات الدوائية (جودة - تطوير - تسعير) .

4. أهمية الدراسة

تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة في انها تتناول مدخل تكاليف الجودة والذي يعتبر أهم أساليب الإدارة الحديثة والذي يلعب دوراً مهماً في تخفيض التكاليف والمساعدة في تطوير المنتجات إذ يعتمد هذا المدخل على تحجيم وتخفيض التكاليف عن طريق إدارة تكاليف الجودة الجيدة (تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم او الرقابة) وتكاليف الجودة الرديئة (تكاليف الفشل الداخلي, تكاليف الفشل الخارجي)، كما تبرز

الأهمية العلمية للدراسة في اقتراح حلول للمشاكل التي تواجه الشركات الدوائية الأردنية بحيث تكون قادرة على تقديم منتجات تتسم بأسعار تنافسية وبجودة عالية لضمان صحة الانسان وسلامة أمنه الدوائي وصولاً الى أفضل النتائج في الاستثمار والاستغلال لتحقيق المعدلات الاقتصادية والأرباح، وبالتالي الوصول الى المركز التنافسي للشركة في الأسواق الأردنية.

5. فرضيات الدراسة

H₀₁ لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) لتطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية الأردنية .

H₀₂ لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) لانعكاس مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية ، ينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

H_{02.1} لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) لانعكاس مدخل تكاليف الجودة على جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية.

H_{02.2} لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية.

H_{02.3} لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في تسعير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية.

6. التعريفات الإجرائية

تكاليف الجودة:

هي مجموع التكاليف التي تنفقها المنشأة أو المنظمة الانتاجية لضمان تقديم المنتج إلى المستهلك حسب متطلباته ورغباته. هي مجموع التكاليف التي يتحملها المنتج والتي تحدد مستوى جودة المنتج وتحقيقه والتحكم فيه وتقييم مدى مطابقة مواصفات المنتج مع متطلبات ورغبات المستهلك. كذلك، تشمل هذه التكاليف: تكاليف للإخفاقات التي تحدث نتيجة عدم مطابقة المنتج لمتطلبات الجودة على المستوى الداخلي للمنظمة أو خارجها. (جاسم، 2008) .

عناصر تكاليف الجودة تتضمن

أولاً: تكاليف ضبط الجودة أو تكاليف المطابقة (Conformance Costs)

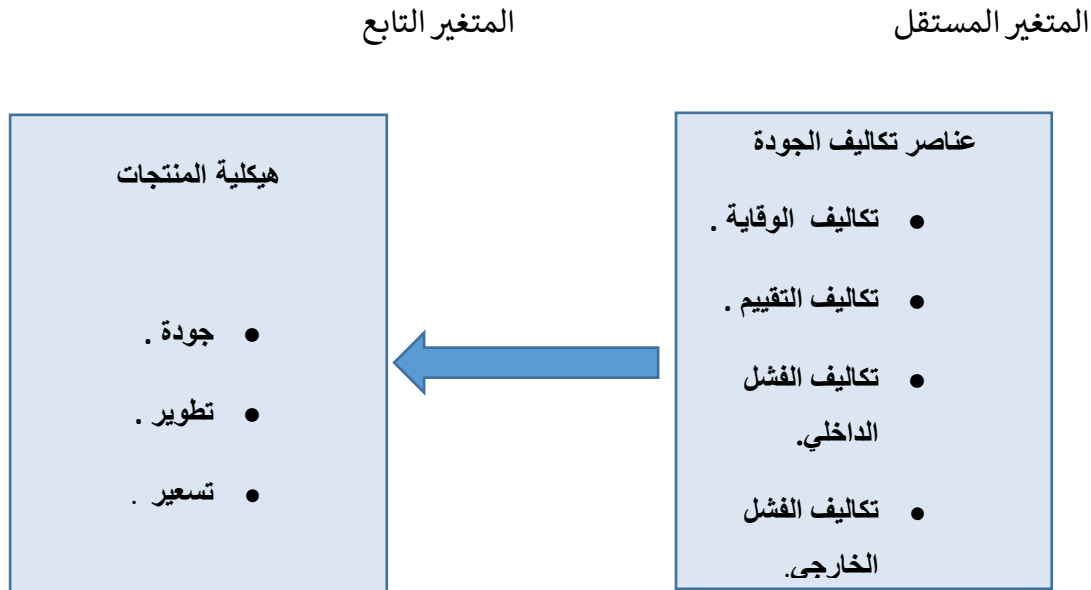
- تكاليف الوقاية **Prevention Costs**: هي التكاليف التي تتحملها الشركة نتيجة لعمليتي التصميم والتصنيع وبشكل مباشر للوقاية من عدم المطابقة للمواصفات والمقاييس وتصنيع المنتجات بصورة صحيحة من المرة الأولى لعمليات الإنتاج. (علوان، 2009: ص53).
- تكاليف التقييم **Appraisal Costs**: تعرف بالتكاليف المرتبطة بكلف القياس والتقييم أو مراجعة المنتجات أو الخدمات لضمان المطابقة لمعايير المواصفات والأداء المطلوبة (Campanella, 1999 وتشمل على عدة أنشطة (Slack, et. al, 2010) مثل:
 - الوقت والجهد اللازمين لفحص المدخلات والعمليات والمخرجات.
 - الحصول على تفتيش تجهيز وبيانات الاختبار.
 - التحقيق مشاكل الجودة وتقديم تقارير عن جودة.

ثانياً: تكاليف الإخفاق في ضبط الجودة أو تكاليف عدم المطابقة (Non Conformance Costs)

- تكاليف الفشل الداخلي **Internal Failure Costs**: هي تكاليف التي تتحملها الشركة عندما تكتشف المنشأة العيوب قبل ارسال المنتج الى العملاء وتشمل على: تكاليف إعادة التشغيل، وتكاليف الفاقد (الهالك) التي لا يمكن اصلاحها، وتكاليف حل المشكلة أو تحليل الخطأ (الجمال وشتيوي، 2010).
- تكاليف الفشل الخارجي **External Failure Costs**: هي التكاليف المتعلقة بشحن منتجات لا تتطابق مع مواصفات الجودة للعميل وتظهر بعد التسليم للعميل وتشمل تكاليف معالجة شكاوي العملاء واستبدال المنتجات المعيبة والمرتجعة والتكاليف التي تأثر على سمعة الشركة كبيع منتجات تفتقر للجودة (جريدة، 2009).
- جودة المنتجات: هي مطابقة المنتج للمواصفات والمعايير والخصائص المحددة في عمليتي تصميم وانتاج المنتج ومن ناحية أخرى مدى تطابقه مع حاجة المستهلك وقدرته على اقتناؤه .
(مفهوم جودة المنتج) <https://mawdoo3.com/>

- تطوير المنتجات: هي آلية تهدف الى زيادة الانتاجية للمنتج عن طريق تحسين الجودة من خلال التخلص من تكاليف الفشل و الوصول الى العيب الصفري وقياس مدى قبول السوق للمنتجات وذلك لمطابقة المنتج المواصفات والمعايير وبالتالي انتاج منتج ذات جودة عالية بتخفيض الاختلافات بين المواصفات المرغوبة والمنتجات النهائية.
- تسعير المنتجات: هو تعبير نقدي لقيمة المنتج في وقت ومكان محدد وهو العنصر الوحيد من المزيج التسويقي الذي يمثل إرادات الشركة وهو الدافع للمستهلك ليعبر عن تقييم المنتج للمنافع التي يحصل عليها المستهلك ويمكن للسعر أن يحدد من قبل الإدارة أو من قبل الهيئات الحكومية أو من قبل قوى العرض والطلب على المنتج (عيسى، 2009) .

7. أنموذج الدراسة



الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة

من إعداد الطالبة

8. حدود الدراسة

- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على شركات الصناعات الدوائية الأردنية .

- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على المدراء الماليين ومدراء التسويق والمبيعات والإنتاج ومدراء الدائرة الفنية و الموظفين من الصيدلة و مشرفي المختبرات في الشركات.
- الحدود الزمانية: العام الدراسي 2019-2020
- الحدود الموضوعية: تقتصر على بيان انعكاس مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات.

9. محددات الدراسة

واجهت الباحثة بعض الصعوبات أثناء قيامها بهذه الدراسة والتي تتمثل ب:

- ندرة الدراسات التي تناولت دور مدخل تكاليف الجودة وأثره على هيكلية المنتجات بشكل متكامل .
- ندرة الدراسات في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية.
- الموقع الجغرافي للشركات.

الفصل الثاني

الإطار النظري و الدراسات السابقة

المبحث الأول - مدخل تكاليف الجودة

1. مفهوم الجودة
2. مدخل تكاليف الجودة
3. تعريف تكاليف الجودة
4. أنواع تكاليف الجودة
5. مجالات استخدام تكاليف الجودة
6. أهمية تكاليف الجودة
7. أهداف تكاليف الجودة
8. دور تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية
9. الصناعات الدوائية في الأردن

1- مفهوم الجودة:

لمفهوم الجودة Quality أهمية كبيرة خاصة في يومنا هذا نظراً للتغيرات البيئية و ظهور المنظمات الاقتصادية على المستوى العالمي، وظهور المنافسة العالمية بين الدول والشركات على المستويات الدولية والاقليمية والمحلية، مما أدى الى ضرورة التركيز على الجودة سواء ما يتعلق بالمنتجات والخدمات وما يرغبه المجتمع وتلبية احتياجاته ومتطلباته والاستجابة لهذه الحاجات والمطلبات والرغبات المتزايدة، وما تفرضه التحديات كمّاً ونوعاً، ولذلك كان لا بد من التركيز على الجودة.

يرجع مفهوم الجودة (Quality) الى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديماً كانت تعني الدقة والاتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والأوابد التاريخية والدينية من تمايل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها أو لاستخدامها لأغراض الحماية، وحديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الادارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة . (الدرادكة، 2015).

عرفت الجودة بأنها درجة من الرضا تحقق فيه الخدمة للعملاء من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، وأنها درجة التميز والافضلية و الملائمة للاستعمال. (الطائي وقداة ، 2008)

وعرفت ايضاً بأنها الدرجة العالية من النوعية والقيمة والخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والعرض، أو المطابقة للغرض والصلاحية للغرض. (عبد العزيز، 2012)

كما عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) و المنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) بأنها: المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة. (البرزجي، وعلوان، 2012)

وعرفت أيضاً بأنها مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر الخدمة أو المنتج وحالتها بما في ذلك ابعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة وبعيدة وتغذية عكسية وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الخدمة، وأيضاً مجموعة من المواصفات والمعايير لرفع مستوى وجودة المنتج وأداء العمل بشكل صحيح منذ بدايته حتى النهاية. (فتحي، 2011)

تطور مفهوم الجودة اصطلاحاً بالتوافق مع تطور أساليب تطبيقها في مؤسسات الأعمال منذ الثورة الصناعية وحتى بداية القرن الواحد والعشرين، حيث ظهرت الجودة على أنها مواصفات المنتج النهائي، وكانت وسيلة تحقيق الجودة في تلك الفترة عن التفتيش خلال العملية الانتاجية، الى المرحلة بناء نظام متكامل يحقق تأكيد الجودة الى المرحلة ظهور الجودة الشاملة ، كالنظام الإداري في اليابان يستفيد من قدرات العاملين الفكرية، والجسدية، واخيراً بمرحلة ظهور الامتياز في الأعمال في العالم الغربي ليصبح الأسلوب الأفضل والسائد لتحقيق الجودة .

ورغم قدم مفهوم الجودة قدم الثورة الصناعة إلا أنها لم تظهر كوظيفة رسمية للإدارة إلا في الآونة الأخيرة، فأصبح ينظر اليها على أنها وظيفة الفكر الإداري الحديث بحيث أنها تماثل تماماً باقي الوظائف الاستراتيجية في الشركة كالإنتاج والتسويق...إلخ ، وعليه فالجودة عملية تطويرية وليست ثورية إذ مرت بعدد من مراحل .

والجودة بالمعنى العام، تعني إنتاج الشركة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من التميز، وتكون قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا لديهم. ويتم ذلك

من خلال المواصفات والمقاييس المخطط للوصول اليها سابقاً لإنتاج المنتجات أو تقديم الخدمة، وإيجاد صفة التميز فيهما. (عقيلي، 2001)

وترى الباحثة أنه يمكن تعريف الجودة على أنها مجموعة من الوسائل والأساليب الحديثة المستخدمة في العمليات الانتاجية التي تهدف لتحسين الأداء و تطوير الانتاج في الشركات بما يتتطابق مع المواصفات لتلبية رغبة المستهلك وتحقيق الارباح بأقل التكلفة وأقل نسبة من الأخطاء مما يرضي المستهلك و بالتالي كسب الميزة التنافسية .

2- مدخل تكاليف الجودة

تسعى الشركات المعاصرة للوصول لأعلى مستويات الجودة عن طريق البحث والتطوير والتحسين المستمر للمحافظة على مواصفات المنتجات ومتطلبات الزبون للمنافسة و البقاء بالسوق من خلال تحسين جودة المنتجات و الخدمات بتخفيض التكاليف وتقليل الوقت وزيادة الأرباح ، ويعتبر نظام تكاليف الجودة أحد الأنظمة الفرعية للتكاليف، وتحظى تكاليف الجودة بأهمية كبيرة لارتباطها بتكاليف الانتاج وأثرها في مستوى الربحية وعليه فإن دراسة تكاليف الجودة وتحليلها وتقييمها يساهم في تحسين نوعية المنتجات ويدعم عمليات التخطيط والتنفيذ السليم لانشطة الجودة، ويخفض مستوى تكاليف الجودة المنفقة على تلك الانشطة إلى المستوى الذي يمكن من تحقيق الكفاءة في تنفيذ الأنشطة، والحصول على أعلى جودة لنجاح الشركات وذلك بأقل التكاليف الممكنة وبالتالي زيادة حصتها السوقية والارباح .

يعد تطبيق مدخل تكاليف الجودة استثمار ذو عوائد مضمونة تتمثل بالحصول على رضا الزبون وكسب السوق وتحسين جودة المنتجات بأقل التكاليف المنفقة. حيث تتنافس الشركات على تحقيق علاقة الجودة والتكلفة في آنٍ واحد، حيث ان اي عمل تقوم به الشركة يترتب عليه نفقات نقدية تسمى بالتكاليف، ولذلك تسعى الشركات لإنتاج منتجات ذات جودة عالية بأقل التكاليف الممكنة مع اهتمام بالهدر والضياع الذي يكلف الشركة المزيد من التكاليف عند انتاج منتجات معيبة أو قليلة الجودة .

3- تعريف تكاليف الجودة

ظهر مفهوم تكلفة الجودة خلال الخمسينات ويعد خبير الجودة الأمريكي " فينبوم " أول من استخدم مصطلح تكلفة الجودة و تحديدها . وقد أشار إلى أنها " تكلفة إيجاد الجودة وتحديدتها والسيطرة عليها والتقييم والتغذية العكسية لمطابقة الجودة والاعتمادية ومتطلبات الأمان، فضلا عن تكلفة الفشل في تحقيق المتطلبات داخل المنظمة ولدى المستهلكين". (السيسي،2011)، وتشير كلمة التكاليف إلى قيمة الموارد التي يتم التضحية بها في سبيل الحصول على سلعة أو خدمة معينة.(الرجبي، 2006).

وقد عرف كل من ((Crosson&Needles, 2011 تكاليف الجودة بأنها "التكاليف التي ترتبط وتتحدد مع تحقيق أو عدم تحقيق جودة المنتج أو الخدمة " وتنقسم تكاليف الجودة الى قسمين هما تكاليف جودة جيدة تتحملها الوحدة الاقتصادية لضمان تطوير ونجاح المنتج أو الخدمة، تكاليف الجودة الرديئة والتي تتحملها الوحدة الاقتصادية نتيجة اصلاح عيوب حدثت في المنتج أثناء التصنيع او بعد التصنيع وذلك لجعل المنتج مقبول لدى الزبون .

وعرفت على انها مجموعة التكاليف التي يتم انفاقها من قبل الشركة لضمان تقديم المنتج أو الخدمة الى الزبون حسب متطلباته و توقعاته. كما أن تكاليف الجودة لا تخص عمليات الانتاج فقط بل تتجاوز ذلك الى جميع أنشطة الشركة بدءاً من البحثو التطوير وانتهاء بخدمة الزبون.(الجبوري، 2008)

وعرفت أيضا على انها جميع التكاليف التي تم انفاقها في أي منشأة أو منظمة إنتاجية أو خدمة لضمان تقديم المنتج أو الخدمة الى العملاء متوافقة مع متطلبات العميل. (الدرادكة وشبلي، 2002). فتكاليف الجودة لا تختلف عن تكاليف بقية وظائف الوحدة الاقتصادية كالصيانة والتصميم والانتاج والبيع وادارة العمليات وغيرها. إذ يمكن أن تعد موازنات تخطيطية لهذه التكاليف وقياسها وتحليلها.(الحديثي، 2010)

وعرفت تكاليف الجودة بأنها: "التكاليف التي تتكبدها الشركة لمنع انتاج منتجات معيبة قد تقع في أيدي العملاء" (garrison et al, 2015) وعرفها (الحلي، 2010) بأنها "مجموع المصروفات التي تحدث في أنشطة منع الخطأ أو المعيب أو التقييم والخسائر الراجعة ككل من الفشل الداخلي والخارجي لمنتج ما تتلاشى إذا لم توجد مشكلات الجودة"، وبمعنى آخر هي التكاليف المتعلقة بكل من الوصول وعدم القدرة على الوصول الى مستوى الجودة المطلوب لكل من المنتجات والخدمات، ويمكن رؤيتها

تكاليف الوقاية من مشاكل الجودة وقياس ورقابة مستويات الجودة والتفتيش على مستويات الجودة أو
ال فشل في الوصول إلى مستويات الجودة المطلوبة (wood, 2007))

وكذلك عرفت تكاليف الجودة بأنها "التكاليف التي يتم انفاقها لأغراض الوقاية من وجود عيوب في
الانتاج او اكتشاف هذه العيوب في حالة وجودها أو اصلاح العيوب بعد اكتشافها أو التكاليف الإضافية التي
تتفق لغرض تحسين مواصفات الانتاج وفق رغبات الزبائن" (عبود، 2008).

وعرفت بأنها: "مجموع التكاليف التي تنفقها المنشأة أو المنظمة الانتاجية لضمان تقديم المنتج
إلى المستهلك حسب متطلباته ورغباته. هي مجموع التكاليف التي يتحملها المنتج والتي تحدد مستوى
جودة المنتج وتحقيقه والتحكم فيه وتقييم مدى مطابقة مواصفات المنتج مع متطلبات ورغبات
المستهلك. كذلك، تشمل هذه التكاليف: تكاليف للإخفاقات التي تحدث نتيجة عدم مطابقة المنتج
لمتطلبات الجودة على المستوى الداخلي للمنظمة أو خارجه" (جاسم، 2008).

وعرفت أيضاً بأنها "مجموعة التكاليف التي تنفقها الشركة نتيجة جهودها وتهدف إلى ضمان توفير
منتجات بالجودة المطلوبة والمواصفات المحددة وتساهم أهمية دراسة تكاليف الجودة (الوقاية، التقييم،
الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) في إنتاج السلع والخدمات عالية الجودة وبكلفة منخفضة مما يؤدي إلى
بيعها في السوق بأسعار تنافسية يمكن الشركة من تحقيق حصة سوقية عالية نسبياً مع المحافظة على
تحسين وتطوير المنتج والحفاظ على الأسعار وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية في ظروف جيدة"
(بلعقون، 2016).

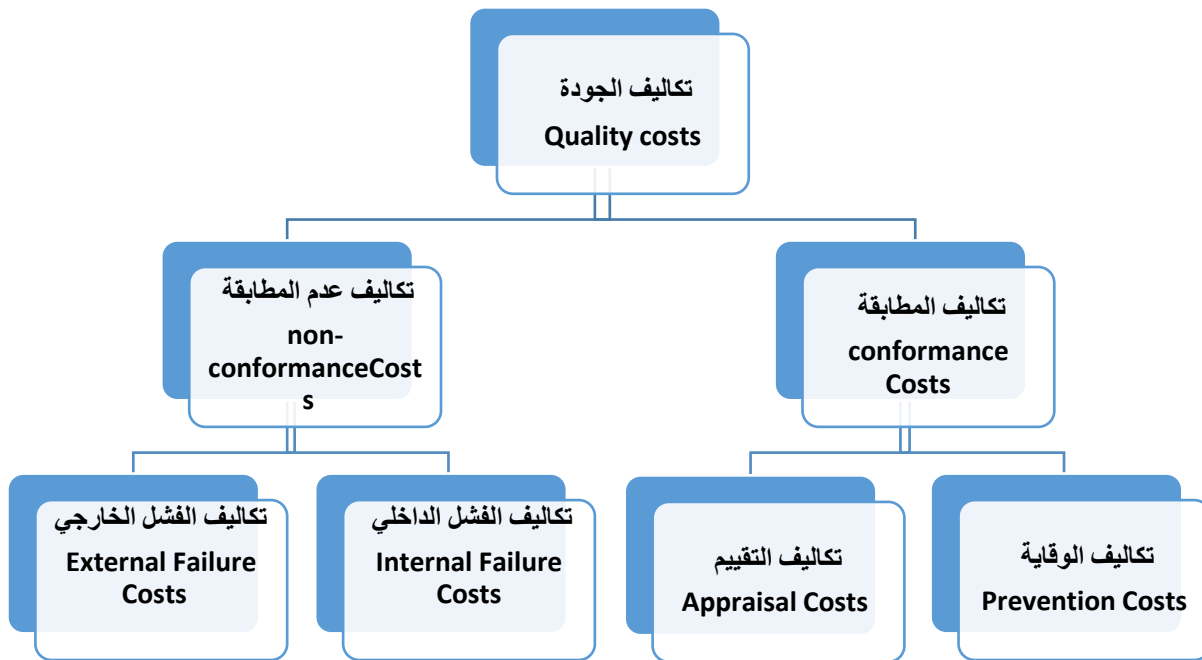
وترى الباحثة ان تكاليف الجودة هي التكاليف التي تنفقها الشركة لمنع انتاج المنتجات ذات جودة
رديئة (معيبة) والتي لا تتطابق مع المواصفات والمعايير المحددة بسبب الفشل الداخلي والخارجي،
والعمل على اكتشافها ومعالجتها وتصحيحها والتعرف على ماهي اسباب حدوثها لضمان تقديم منتجات
تحقق حاجة و رغبة و رضا الزبون مع المحافظة على تحسين وتطوير نوعية المنتج والحفاظ على الأسعار
وبالتالي كسب ميزة تنافسية في السوق.

4- أنواع تكاليف الجودة

في بداية عام 1961 م صنف العالم الأمريكي Feigenbaum تكاليف الجودة عموماً إلى أربعة أقسام وهي: تكاليف الوقاية، وتكاليف التقييم، وتكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي. (جاسم، 2008)

لقد اتفق أغلب الباحثين على أن تكاليف الجود الشاملة تتكون من تكاليف المنع والتقييم والفشل الداخلي والفشل الخارجي وتختلف من وحدة اقتصادية الى اخرى وذلك لاختلاف طبيعة أنشطتها، وهي كالآتي (الزامي، 2011) :

تصنف تكاليف الجودة الى تكاليف مطابقة و تكاليف عدم مطابقة (conformance and non-conformance)، اذ تشير تكاليف المطابقة الى التكاليف التي تتزامن مع جهود التأكد من أن المنتجات والخدمات تطابق المعايير المحددة مسبقاً، وتضم تكاليف الوقاية والتقييم. أما تكاليف عدم المطابقة فهي تلك التكاليف التي تحدث نتيجة لعدم مطابقة المنتجات مع معايير الجودة، وتضم تكاليف الفشل الخارجي والداخلي. (Brekke&franzen, 2007)



المصدر : من إعداد الباحثة استناداً الى المصدر (<https://asq.org/global/select-country-region>, 2011)

الشكل (2) : أنواع تكاليف الجودة

أولاً : تكاليف المطابقة (**conformance costs**) :

يطلق عليها تكاليف الجودة الجيدة أو تكاليف التوافق و أحياناً تكاليف الرقابة، وهي "تتضمن تكاليف المطابقة مجموعة تكاليف الوقائية وتكاليف التقييم أي كل الكلف الوقاية التي تضمن بأن المنتج سينتج بدون عيوب تؤثر على مستوى جودته" (عيشوني، 2005).

والذي يتضمن كل التكاليف الوقاية لضمان بأن المنتجات تنتج بلا عيوب وتشمل تكاليف الوقاية Prevention Costs ، تكاليف التقييم (Garrison, et al). (Appraisal Costs, 2010)

1- تكاليف الوقاية (**Prevention Costs**) :

هي المصروفات التي تنفقها الشركة على الجهود التي تبذل لغرض السيطرة على الجودة ومصروفات التحسن المستمر، ومصروفات مراجعة مواصفات السلع الجديدة في السوق والغرض منها هو

أن يكون انجاز العمل بشكل صحيح منذ البداية ومنع حدوث الأخطاء وانتشارها في عملية الانتاج (الطائي، 2009).

التكاليف المنفقة للحفاظ على تكاليف التقييم و الفشل أقل ما يمكن، وذلك فإن أكثر الطرق فاعلية لخفض تكاليف الجودة والمحافظة على الجودة العالية هي تحاشي حدوث مشاكل الجودة منذ البداية وهذا هو هدف تكاليف الوقاية، إذ إن هذه التكاليف تخص الأنشطة التي تستبعد إنتاج سلع معيبة أو تقديم خدمة أقل من المستوى المطلوب، وقد وجدت الشركات إن تكلفة الوقاية أقل من تصليح العيوب بعد حدوثها، وبالتالي هي التكاليف التي تحدث لمنع انتاج منتجات غير مطابقة للمواصفات أو أنها مرتبطة بمنع إنتاج المعيب الذي لا يلي احتياجات الزبائن وتوقعاتهم.

وعرفت ايضا بأنها "التكاليف التي تتزامن أو تنشأ بسبب أنشطة منع حدوث المعاب في المنتجات أو الخدمات التي تتضمن التكاليف المباشرة وغير المباشرة المتعلقة بأنشطة التدريب والتعليم والدراسات المسحية وحلقات الجودة وهندسة التصميم وهندسة الجودة وكذلك أنشطة الاهتمام بالجودة بوصفها البعد التنافسي التي تهدف الى ابقاء تكاليف التقويم والفشل بنوعيه الداخلي والخارجي الى ادنى حد ممكن وبشكل مختصر أن تكاليف الوقاية هي التكاليف التي تنشأ بسبب الجهود والأنشطة التي تهدف لعمل ما هو صحيح منذ البداية" (Superville & Gupta, 2001).

وعرفت كذلك بأنها "التكاليف التي تتحملها الشركة نتيجة لعمليتي التصميم والتصنيع وبشكل مباشر للوقاية من عدم المطابقة للمواصفات والمقاييس وتصنيع المنتجات بصورة صحيحة من المرة الأولى لعمليات الانتاج" (علوان، 2009).

تتضمن حسب (Horngren, 2003) كل من:

- التدريب على الجودة
- المواد الجديدة المستخدمة في تصنيع المنتجات .
- تقييمات المجهز
- هندسة التصميم
- الصيانة الوقائية للمعدات
- هندسة العملية

و من الأمثلة على تكاليف الوقاية: (Garrison et al., 2014)

- تكاليف التدقيق على فعالية نظام الجودة و طرق التطوير والتنفيذ .

- تكاليف التقرير عن الجودة .
- تكاليف الحصول على بيانات الجودة وتحليلها .
- تكاليف الدعم التقني للموردين .
- تكاليف أنشطة الإشراف و الوقاية .
- تكاليف برامج التدريب الخاصة بالجودة .
- تكاليف تطوير نظم الجودة
- تكاليف دوائر الجودة
- تكاليف مشاريع تحسين الجودة .
- تكاليف هندسة الجودة .

وترى الباحثة أن التكاليف الوقائية هي التكاليف التي تترتب على الشركة تجنباً من الوقوع في الأخطاء من المرة الأولى وبالتالي انخفاض تكاليف الفشل. وتتضمن تكاليف لتخطيط الجودة، تكاليف التدريب، تكاليف توثيق العمليات والمواصفات، تكاليف الصيانة.

2- تكاليف التقييم (Appraisal Costs) :

هي اجمالي المصروفات التي تنفقها الشركة من أجل تحديد مستوى الجودة، والتي يقدمها نظام الانتاج والخدمات والتشغيل فيها، وتضمن مصروفات قياس الاجزاء والمواد واختبارها في مختبرات خاصة، وتزود تلك المختبرات بالأدوات والمعدات اللازمة واستخدام الأساليب في ضبط العملية وتسليم نتائج الفحص وتقارير الجودة الى المسؤولين (الطائي، 2009).

ولغرض اكتشاف المنتجات غير المطابقة للمواصفات لابد من إنفاق تكاليف التقييم والتي تمثل تكاليف المحافظة على مستوى الجودة من خلال وسائل التقييم الرسمية لجودة المنتج أو إنها تكاليف الفحص والاختبار من أجل التأكد من إن العملية أو المنتج مقبول من حيث التطابق مع مقاييس الجودة المحددة، وأن تكاليف التقييم هي تلك التكاليف المتحققة عند تقييم مستوى الأداء المتحقق لجودة عمليات ومنتجات الوحدة الاقتصادية (الزامي، 2011).

وعرفت ايضا بأنها "الكلف المترتبة على تقويم وقياس المنتجات أو فحص الأجزاء أو المواد المشتراه لتحديد درجة مطابقتها لمعايير معينة ويحدث هذا النوع من الكلف خلال أو بعد عملية الانتاج و لكن قبل بلوغ المنتج للزبون" (جاريسون، 2004).

ومن الأمثلة على تكاليف التقييم (Garrison, et al, 2014).

- تكاليف الاشراف على فحص واختبار الأنشطة .
- تكاليف صيانة معدات الاختبار .
- تكاليف فحص انخفاض قيمة المعدات .
- تكاليف فحص واختبار الانتاج تحت التشغيل .
- تكاليف فحص واختبار المواد الأولية المستلمة .
- تكاليف معاينة واختبار المنتج النهائي .

وتعرف بأنها "التكاليف المرتبطة بكلف القياس والتقييم أو مراجعة المنتجات أو الخدمات لضمان المطابقة لمعايير المواصفات والأداء المطلوبة" (Campanella, 1999).

وتشمل على عدة أنشطة:

- الوقت والجهد اللازمين لفحص المدخلات والعمليات والمخرجات.
 - الحصول على تفتيش تجهيز وبيانات الاختبار.
 - التحقيق مشاكل الجودة وتقديم تقارير عن جودة (slack , et al, 2010).
- وترى الباحثة ان تكاليف التقييم هي "التكاليف التي تترتب على الشركة جراء اكتشاف الأخطاء والعيوب والانحرافات في العملية الانتاجية للمنتج وتشمل تكاليف فحص المواد الأولية وتحت التشغيل، تكاليف تدريب طاقم الفحص، تكاليف برامج الرقابة الادارية، وتكاليف اجهزة الاختبار والفحص المستخدمة".

ثانياً : تكاليف عدم المطابقة (non-conformance costs) :

وقد يطلق عليها تكاليف الجودة الرديئة أو تكاليف عدم التوافق واحياناً تكاليف الفشل، وهي "تتضمن تكاليف عدم المطابقة مجموع تكاليف الإخفاق الداخلي وتكاليف الإخفاق الخارجي والذي يتضمن كل التكاليف الحاصلة بسبب وجود عيوب في الجودة تحدث للمرة الأولى (عيشوني، 2005).

والذي يتضمن كل التكاليف الحاصلة بسبب وجود عيوب في الجودة تحدث في المرة الأولى من الإنتاج و تشمل : تكاليف الفشل الداخلي Internal failure costs , تكاليف الفشل الخارجي External Failure costs (Garrison, et al., 2010).

1- تكاليف الفشل الداخلي (Internal failure costs)

عرفت بأنها "إجمالي التكاليف المرتبطة بفضلات الانتاج والتخلص منها وإصلاح المنتجات المعيبة قبل أن ترسل الى السوق وبتوقف المكائن وبخسارة الانتاج الضائع وذلك لانها تمثل نقاط الضعف وتحاول المنظمة القضاء عليها من أجل استمرارها بالمنافسة والبقاء في بيئة الأعمال وتشمل كلف الخردة، كلف المعاد عمله، كلف فشل العملية، كلف توقف العملية، كلف خفض السعر" (الأسدي وسلمان، 2013).

وعرفت بأنها "التكاليف التي تنتج عن منتجات أو خدمات غير مطابقة لمتطلبات أو احتياجات العملاء وجدت قبل تسليم المنتجات والخدمات الى العملاء الخرجيين، والتي قد تؤدي الى جعل العميل غير راضي، وتؤدي الى قصور في الخدمة بسبب وجود أخطاء في المنتجات وعدم الكفاءة في العمليات" (حمادي وعبود، 2017).

كما تعرف بأنها "التكاليف التي تتحملها الشركة عندما تكتشف المنشأة العيوب قبل ارسال المنتج الى العملاء وتشمل على: تكاليف إعادة التشغيل، تكاليف الفاقد (الهالك) التي لا يمكن اصلاحها وتكاليف حل المشكلة أو تحليل الخطأ " (الجمال ، وشتيوي، 2010).

وعرفت كذلك بأنها " التكاليف المنتج غير المطابقة للمواصفات حيث أن عناصر واجراء المنتجات التالفة لا يمكن إعادة تصليحها أو حتى استعمالها لذلك هي تعتبر تالفة نهائياً وحدث هذا الفشل لأسباب مختلفة" (ذياب، 2019).

و من الأمثلة على تكاليف الفشل الداخلي : (Garrison, et al., 2014).

- تكاليف إعادة الاختبار للمنتجات المعدلة (المعاد انتاجها).
- تكاليف اعادة التشغيل.
- تكاليف الخردة والتالف.

- تكاليف تحليل سبب العيوب في الإنتاج.

- تكاليف صيانة الاعطال (توقف العملية الانتاجية).

- تكاليف التخلص من المنتجات المعيبة.

وترى الباحثة ان تكاليف الفشل الداخلي "هي التكاليف التي تترتب على الشركة نتيجة اكتشاف وتصحيح العيوب في المنتج قبل التسليم للزبون و تشمل على تكاليف التالف والمعيب، تكاليف إعادة التشغيل، تكاليف التوقف المؤقت، وتكاليف التخزين الاضافية".

2- تكاليف الفشل الخارجي (External failure costs):

وعرفت بأنها "التكاليف التي تنشأ بعد استلام الزبون المنتج ذوي الجودة الرديئة وتتضمن (كف الاصلاح والخدمة، كف الضمان، كف الشكاوي، كف المردودات، وكف المسؤولية القانونية)" (عبدالله ، 2015).

وتعرف بأنها "التكاليف المتعلقة بشحن منتجات لا تتطابق مع مواصفات الجودة للعميل وتظهر بعد التسليم للعميل وتشمل تكاليف معالجة شكاوي العملاء واستبدال المنتجات المعيبة والمرتجة والتكاليف التي تؤثر على سمعة الشركة كبيع منتجات تفتقر للجودة" (جريرة، 2009).

كما تعرف بأنها "التكاليف الناشئة عن المنتجات المعيبة غير المطابقة للمواصفات التي تكتشف بعد شحن المنتج أو تسلم الخدمات وهي تكاليف لا تظهر عندما تكون المنتجات متطابقة مع المتطلبات والمواصفات" (غدير، 2012).

وعرفت بأنها "التكاليف التي تنتج عن أوجه قصور وجدت بعد تسليم المنتجات والخدمات للعملاء الخارجيين مما يؤدي الى استياء العملاء" (حمادي وعبود، 2017).

وعرفت بأنها "فشل الشركة وذلك لتقديمها منتجات ذات جودة رديئة الى الزبون مما يؤثر سلبا على المبيعات وامتناع الزبون من شراء منتجات الشركة ويمكن احتسابه من خلال احتساب التعويضات

والغرامات التي تقع على عاتق الشركة وذلك بسبب رفع الدعاوى القضائية التي تتحملها الشركة بالإضافة الى تكلفة انتاج المنتجات المعيبة والمعادة " (ذياب، 2019).

ومن الأمثلة على تكاليف الفشل الخارجي (Garrison, et al, 2014):

- تكاليف اصلاح الوحدات المرجعة من قبل العملاء.
 - تكاليف التعويضات والضمانات والمسموحات التي تمنح للعملاء .
 - تكاليف المردودات والمسموحات الناتجة عن سوء الجودة .
 - تكاليف سحب المنتج .
 - تكاليف فحص شكاوي المستهلكين أثناء فترة الضمان.
 - تكاليف فقد المبيعات نتيجة سوء الجودة.
- وترى الباحثة ان تكاليف الفشل الخارجي "هي التكاليف التي تترتب على الشركة نتيجة لاكتشاف وتصحيح العيوب والأخطاء بالمنتج بعد التسليم للزبون وتشمل على تكاليف مردودات المبيعات ، تكاليف الضمان، تكاليف الشكاوي، وتكاليف التعديل والمعالجة"

5- مجالات استخدام تكاليف الجودة (الجبوري، 2008):

- تستعمل كأداة للقياس: اذ يمكن استعمال تكاليف الجودة كأداة لقياس كفاية أي برنامج أو نظام لضبط مستوى الجودة و رقابتها على سبيل المثال يمكن قياس اثر زيادة جهود التخطيط للجودة في الانخفاض الذي يجب ان يحدث في تكلفة الوحدات المرفوضة .
- تستعمل كأداة للتحليل: تعد تكاليف ضبط الجودة أداة تحليل تستعملها الإدارة لتحديد مواطن الضعف التي تحتاج الى رفع مستوى الجودة فيها، والمواقع التي تزداد فيها تكاليف الجودة بدون تحقيق عائد ملموس لغرض تخفيضها .
- تستعمل كأداة للتخطيط: التخطيط هو التنبؤ بالمستقبل والاستعداد له، وضع الخطط تعتمد على وجود بيانات لازمة لذلك، وبيانات تكاليف الجودة تعد اساس لوضع الخطط المستقبلية فضلاً عن توجيه الخطط بالاتجاه الذي يحقق الوصول الى المستوى الأمثل للجودة، وذلك من خلال التحكم بعناصر تكاليف الجودة مثل زيادة تكاليف الوقاية للوصول الى تكاليف اقل للمعاب او الفشل.

- تستعمل كأداة للتنبؤ: ان معلومات تكاليف الجودة توفر امكانية السيطرة على تقويم وضمان الأداء نسبةً الى الأهداف المطلوب تحقيقها في الوحدة الاقتصادية .

6- أهمية تكاليف الجودة

- تترتب عن دراسة التكاليف المتعلقة بالجودة و تحليلها أهمية كبيرة تنجلي فيما يلي:
- إن حساب تكاليف الجودة وتحويلها الى لغة مشتركة لمديري المنظمات يعد مؤشراً قويا لتحفيز الإدارة العليا في تطبيق وتنفيذ مفهوم تكاليف الجودة بالإضافة الى المنفعة لأكبر المتعلقة بتخفيض التكاليف الاجمالية للمنتج أو الخدمة والتحكم والسيطرة عليها بفاعلية ومن ثم زيادة الأرباح.
- تساعد في تحديد الفاقد على مستوى العمليات الانتاجية بشكل فعال وبالتالي تساعد في تسريع حل المشكلات وعمليات التحسين والتطوير داخل الشركة.
- تستعمل الإدارة في مساعيها لتحسين الجودة، ورضا الزبون والحصة السوقية وتحسين الربح وكلف الجودة كقاسم مشترك اقتصادي، فهي تشكل البيانات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ويوفر برنامج تكاليف الجودة تحذيرات مسبقة ضد أي خطر مستقبلي في الوضع المالي.
- تستعمل المقاييس المالية لتكاليف الجودة كأساس لتقويم المبادلات بين تكاليف الوقائية وتكاليف الفشل, إذ توفر مقياساً مميزاً لأداء الجودة.
- تشمل على عنصري (الكلفة والجودة) اللذان يعدان من ضمن عوامل النجاح الرئيسية الأربعة (الكلفة والجودة والوقت والابتكار) للشركة والتي تساعد على تحسين نقاط الضعف وذلك لتحديد الوسائل اللازمة لتحسين مستوى الجودة وبالتالي تعزيز الوضع التنافسي للشركة وتحقيق معدلات ربح أكبر.
- تعد الجودة أداء ضرورية في نجاح الشركات وفشلها لما لها دور في ايجاد مركز تنافسي للشركة في السوق وذلك من خلال كسب ثقة الزبون ورفع مستوى الحصة السوقية وولاء العاملين وخفض التكاليف، فقد أكد معهد المحاسبين الإداريين الأمريكي IMA في دراسة له "أن المنظمات التي تهتم بإدارة تكلفة الجودة والمحاسبة عنها لديها ميزة تنافسية عن غيرها من الشركات".

- يمكن أن يطبق نظام التكاليف الجودة على كل الأنشطة مهما كانت طبيعتها وحجمها (الحديثي، 2010) و(horengren,et al, 2008) و(Zairi& Baidoun, 2003) (الطائي، 2009) و(المسعودي، 2010) .

7- أهداف تكاليف الجودة

إن الأهداف الأساسية من تطبيق مدخل تكاليف الجودة في الشركات تتمثل في الآتي:

- خفض التكاليف: إن الجودة تتطلب العمل الصحيح بالطريقة الصحيحة من أول مرة ، وهذا يعني تقليل التالف وإعادة العمل وبالتالي تقليل التكاليف.
 - تقليل الوقت اللازم لانجاز المهمات العميل: فالاجراءات التي وضعت من قبل الشركة لانجاز الخدمات للعميل تركز على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي تختصر هذه الاجراءات الطويلة والجامدة في كثير من الأحيان التي تؤثر بشكل سلبي على وقت العميل.
 - تحقيق الجودة: وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، وأن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي شكوى المستفيدين من هذه الخدمات(المجلس السعودي للجودة، 2013).
- وتذكر (الكبراتي، 2005) العديد من الأهداف تسعى إدارة التكلفة الى تحقيقها، وهي: تحديد ورقابة الموارد المستعملة لتحقيق استراتيجية المنظمة، و تسهيل إعادة هيكلة الموارد ، تشخيص هيكل وسلوك تكاليف المنظمة لدعم الرقابة والتحسين المستمر وتقديم الإرشادات والنصح عندما يكون هنالك هبوط بالمؤشرات المالية، دراسة تكاليف الحاضر والماضي والمستقبل ودعم التخطيط الاستراتيجي الواقعي والموثوق به ، عكس سلوك فرق العمل و الأفراد باتجاه تحقيق الأهداف و مساءلة الأفراد و الجماعات عن أدائهم طبقاً لمعايير الأداء ، والمساعدة في تحليل نقاط الربحية والزبون والعمليات والمنتجات .

8- دور تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية

تعتبر تكاليف الجودة من أهم المتطلبات الأساسية التي تهدف الشركات الى بلوغها وتحقيقها وأن الهدف الأسمى هو دخول واحتلال مراكز قوية في الأسواق المحلية والعالمية، خاصة وأن الجودة تعبر عن مدى ملائمة المنتج للاستخدام ومدى مطابق المنتج مع متطلبات الزبون، وتظهر أهميتها في مدى رضا

وقبول الزبائن بالمنتج او الخدمة. ومن جهة اخرى اهتمام الشركة بتخفيض تكاليف الانتاج والخدمة والحرص على تقديمها بجودة عالية .

إن تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الدوائية هي التي تتكبدتها الشركة للمحافظة على مكانتها بالسوق وانتاج منتج خالي من العيوب ومطابق للمواصفات والمعايير الدولية حفاظا على صحة وسلامة الانسان وأمنه الدوائي ويتميز بالسعر المعقول. فنظام تكاليف الجودة وقياسها من أحد التقنيات العصرية المستخدمة لمواكبة مستجدات العصر والذي يعمل بشكل كبير على تخفيض تكاليف الانتاج على المدى الطويل للمؤسسة.

9- الصناعات الدوائية في الأردن

تعتبر الصناعات العلاجية والمستلزمات الطبية وبالأخص الدوائية ركيزة مهمة من ركائز الاقتصاد الوطني وتقوم بدور مهم في تحقيق الأمن الدوائي والطبي الأردني حيث أنها توفر منتجات جديدة وبديلة للمنتجات المستوردة و تصديرها للخارج ولعل ما يميز هذا القطاع من خصوصية وأهمية يجعلها من أبرز القطاعات الصناعية هو خضوعها لمعايير الرقابة والصحة والسلامة وهذا بدوره يؤكد مدى جودة وأهمية المنتجات الدوائية ونجاحها وقدرتها لى المنافسة والاستمرار في الأسواق المحلية والدولية.

يعتبر قطاع الصناعات العلاجية والمستلزمات الطبية في الاردن من أهم القطاعات الصناعية المحلية حيث تعتبر الصناعة الدوائية الاردنية رائدة في المنطقة وتشكل قصة نجاح بحد ذاتها لما تمكنت من تحقيقه، ويضم قطاع الصناعات العلاجية واللوازم الطبية القطاعات الفرعية التالية:

المواد طبية وعلاجية، و الأدوية، و المطهرات الطبية والعلاجية، و المستحضرات طبية طبيعية ، و المنتجات العلاجية البيطرية، و الكواشف المخبرية والأجهزة واللوازم طبية، الأجهزة البصرية والسمعية، الأجهزة ومستلزمات أسنان، و المستهلكات طبية ، و أية صناعات اخرى شبيهة ضمن هذا القطاع.

وبلغ عدد شركات الصناعات الدوائية المدرجة في سوق عمان المالي 18 شركة في عام 2019 وهي على الشكل التالي (مركز إيداع الأوراق المالية لسنة 2019 & بورصة عمان 2019 & الأردن أرض الشفاء JO health .com 2020):

● شركة دار للدواء للتنمية والاستثمار المساهمة العامة.

1. فيلادلفيا لصناعة الأدوية.

2. الأردنية لانتاج الأدوية.

3. الحياة للصناعات

- شركة الصناعات الدوائية المتطورة.
- شركة الرازي للصناعات الدوائية.
- شركة عمان للصناعات الدوائية.
- المركز العربي للصناعات الدوائية والكيميائية.
- الشرق الأوسط للصناعات الدوائية.
- الاردنية السويدية للمنتجات الطبية.
- الشركة العربية لصناعة الأدوية.
- شركة المتحدون للصناعات الدوائية

المبحث الثاني- هيكلية المنتجات

أولاً : جودة المنتجات

1. أبعاد الجودة
2. سياسة الجودة في شركات الصناعات الدوائية

ثانياً : تطوير المنتجات

1. أسباب تطوير المنتج
2. مصادر تطوير المنتج

ثالثاً : تسعير المنتجات

1. مفهوم تسعير المنتجات
2. العوامل المؤثرة في التسعير
3. تسعير المنتجات الدوائية في الأردن

هيكلة المنتجات

تواجه الشركات في الوقت الحالي تحديات كبيرة كشدة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية وظهور منتجات جديدة ومنتجات ذات دورة حياة قصيرة، وزيادة العروض المقدمة للزبائن بالإضافة الى التطورات التقنية في مجال المعلومات. ولكن التحدي الحقيقي لهذه الشركات هو القدرة على الحصول على الأدوية الأكثر أمناً في السوق بطريقة أكثر فاعلية من حيث التكلفة وتصنيعها محلياً حتى يتسنى للجميع الحصول عليها أينما كانوا في العالم. وتحقيق القيمة المالية والاقتصادية لها، الأمر الذي دفع الشركات الى الاهتمام بهيكل المنتجات باعتباره أحد الاستراتيجيات التي تمكن من التغلب على التحديات وتحقيق الميزة التنافسية.

وسنتطرق الى ثلاثة عناصر في هيكل المنتج وهي:

أولاً: جودة المنتج

ثانياً: تطوير المنتج

ثالثاً: تسعير المنتج

وتظهر أهمية العناصر بأنها تلعب دوراً حيوياً مهماً في استمرار نجاح الشركات من خلال وجود عنصري الجودة والتسعير في بقاء المنتج وحاجتهما الى التطوير المستمر لضمان استمرارهما وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية للشركة .

أولاً - جودة المنتجات:

تعني الجودة أداء الأشياء بصورة صحيحة وتهتم بجودة السلعة أو الخدمة كما هي مدركة من قبل الزبون. وتسعى إدارة العمليات الى تقديم منتجات دوائية تتميز بالجودة المطابقة للمواصفات بما يحقق سلامة المستهلك ورضا العميل الذي يمثل الجزء الأكثر أهمية في خطة الانتاج, ويجب أن يكون هدف الجودة حاجات الزبون الحاضرة والمستقبلية (اللامي والسوداني, 2008).

وعرفت أيضاً بأنها "مطابقة المنتج للمواصفات والمعايير والخصائص المحددة في عمليتي تصميم وانتاج المنتج ومن ناحية أخرى مدى تطابقه مع حاجة المستهلك وقدرته على اقتناؤه.

(<https://mawdoo3.com/>)

أسهمت الجودة أسهاماً فاعلاً في العمليات الانتاجية والخدمية بشكل عام وبدأت لها أهمية خاصة في تصنيع المنتج، اذ أصبحت محط اهتمام كافة الباحثين والمنظمات الانتاجية، وقد تباينت الأفكار ومفاهيم الباحثين المتعلقة بالجودة، الا ان هذا التباين يكون متماثلاً في الأهداف التي تسعى المنظمات لتحقيقها ويرتبط مستوى جودة المنتج بجوانب فنية وأخرى اقتصادية في عملية الانتاج، و يعد مستوى جودة المنتج وكلفته هدفين رئيسيين يسعى الى تحقيقها اي منظمة انتاجية(حيدر، 2008).

وقد وضح(الطائي، 2005) أن جودة المنتج تعد احدى الاستراتيجيات المهمة في المنظمات الصناعية لتحقيق ميزة تنافسية من خلال الحصول على منتج ذو جودة عالية وبكلفة قليلة وسرعة اجراء التغيرات لمواكبة احتياجات وطلبات الزبائن بالسوق.

واتفق كل من (Krassewski & Ritzman, 2005) و (Russell & Taylor, 2006), في تعريف

الجودة من منظور المنتج ولها جانبين أساسيين:

الجانب الأول: جودة التصميم (Design Quality):

ويقصد به مدى إستجابة خصائص ومواصفات المنتج لتحقيق الجودة المرغوب بها، ويمكن استخدام الحاسب الآلي في تحقيق جودة التصميم عن طريق تزويده بالبيانات التي يراد معالجتها للحصول على التصميم المطلوب وبأقل التكاليف (مجد، 2009).

الجانب الثاني: جودة المطابقة (Conformance Quality):

وتعني القدرة العملية لقياس التغيرات في مختلف مراحل التصميم لتحقيق المواصفات المطلوبة ومدى تطابق المواصفات الفعلية للمنتج النهائي للمواصفات المخطط لها دون الأخذ الاعتبار بمستوى جودة تصميم المنتج، ويعكس القدرة على ابقاء الاحتياجات المطلوبة الحالية والمستقبلية (مجد، 2009).

1- أبعاد الجودة

إن أبعاد الجودة تتمثل بالمواصفات و المعايير التي من خلال يمكن الحكم على جودة المنتج وتهدف الى تلبية الاحتياجات العميل الحالية والمستقبلية، وذكر كل من (اللامي والسوداني، 2008) و(العزاوي، 2006) الأبعاد الأساسية لجودة المنتج وهي:

- الأداء (Performance) : تعني مدى كفاءة المنتج وفاعليته لتحقيق الهدف المراد .
- الإعتمادية (dependability): احتمالية عمل المنتج بالشكل المطلوب في مدة زمنية معينة في ظل ظروف تشغيل معتمدة .
- الجودة المدركة (Perceived Quality): التقييم غير المباشر للجودة من خلال انطباع العميل من المنتج والتي يمكن أن تنشأ من خلال سمعة الشركة وهو ما يعرف بالاستخدام الوظيفي للمنتج هل تحقق لدى الزبون ام لا.
- السمات (characteristics) الخصائص المحسوسة للمنتج والتي تكون مكملية للخصائص الأساسية.
- الصفات الجمالية (Aesthetic qualities) هي الصفات الحسية للمنتج مثل الرائحة والمظهر.
- قابلية الخدمة (Serviceability): سهولة اجراء عمليات الصيانة والخدمة للمنتج اذ بدأ استعماله بالفعل وبتكلفة منخفضة ومراعاة الوقت ما بعد خدمة البيع.
- المتانة (durability): تعني امكانية المنتج على أداء وتحقيق الهدف الذي أنتج من أجله ولفترة زمنية قبل استهلاكه أو استبداله .

- المطابقة : (conformance) مدى مطابقة المنتج النهائي للمعايير والمواصفات المخطط لها خلال مرحلة التصميم.

2- سياسة الجودة في شركات الصناعات الدوائية:

- نهج الجودة للصناعات الدوائية هي استراتيجية أساسية للنمو والتنمية.
- شركات الصناعات الدوائية لديها نظام إدارة الجودة الذي يحدد التطوير والتصنيع والتعبئة والتسويق وتوزيع الأنشطة في المنتجات الدوائية من خلال تنفيذ ممارسات التصنيع الجيدة وفقاً لمتطلبات المؤسسة للغذاء والدواء الأردنية.
- تلتزم شركات الصناعات الدوائية لتنفيذ والمحافظة واستمرار تحسين النظم من خلال إنشاء أهداف الجودة ومراقبة الأداء، فضلاً عن التدريب المستمر لتحسين مهارات الموظفين.
- تهدف شركات الصناعات الدوائية أيضاً على العمل كفريق واحد لتلبية توقعات العميل لنوعية جيدة من المنتجات.
- يعرف نظام الجودة انه سلسلة من الإجراءات والوثائق الداعمة التي وضعها دليل الجودة بهدف الحفاظ على جودة المنتجات في شركة الجديد للصناعات الدوائية.
- إدارة شركات الصناعات الدوائية ملتزمة التزاماً كاملاً لتطوير وتنفيذ نظام إدارة الجودة وباستمرار تحسين فعاليتها عن طريق:
- التواصل على أهمية تلبية احتياجات العملاء، فضلاً عن المتطلبات القانونية والتنظيمية.
- وضع وتنفيذ سياسة الجودة.
- ضمان وضع أهداف الجودة.
- عمل اجتماعات (مراجعات الإدارة).
- ضمان توافر الموارد اللازمة لتحقيق أهداف الجودة.

ثانياً : تطوير المنتجات :

إن التطوير والتحسين للمنتجات هو عصب الحياة لريادة الأعمال حيث يعتبر تطوير وطرح منتجات جديدة أساسياً وضرورياً من أجل استمرار نجاح عمل هذه الشركات في الأسواق الحديثة في ظل نمو وانتشار العولمة وزيادة حدة المنافسة وتؤكد تجارب العديد من الشركات الناجحة أن نجاحها يستند

بالدرجة الأولى الى الاستجابة السريعة لتغيرات طلبات ورغبات المستهلكين فالميزة التنافسية لأي عمل أو شركة تكمن في القدرة على التنبؤ باحتياجات المستهلكين والتجاوب معها لاستباق المنافسين، وأن تكون ورائدة في مجال الأعمال وتطبيق ذلك من خلال الاهتمام بالتطوير، وأن الشركات تدرك رغبات وحاجات مستخدميها وتلبي المتطلبات المتغيرة للأسواق من خلال التحسين والتطوير والتنبؤ بها، حيث يتطلب تبني استراتيجية متكاملة للإنتاج والتصنيع والتسويق واستراتيجية ملائمة للتسعير لتحقيق مبيعات مرتفعة وبالتالي تحقيق نسب أعلى من الأرباح . فهي آلية تهدف الى زيادة الانتاجية للمنتج عن طريق تحسين الجودة من خلال التخلص من تكاليف الفشل والوصول الى العيب الصفري وقياس مدى قبول السوق للمنتجات وذلك لمطابقة المنتج المواصفات والمعايير وبالتالي انتاج منتج طي ذا جودة عالية بتخفيض الاختلالات الطبية بين المواصفات القياسية والمنتجات النهائية.

وعرفت بأنها "ادخال التعديلات أو التغييرات صغيرة كانت او كبيرة الى العمليات الانتاجية للمنتج الحالي مما يجعلها أكثر كفاءة وتنوعاً وملائمة للاستخدام، ويقصد به تطوير مواصفات المنتج من خلال اعداد الخطط الهادفة الى اجراء التحسينات على المنتج او الخدمة "(الفضل والطائي، 2004).

يرى (القريوتي، 2001) أن تطوير المنتجات تعد ضرورة في مسيرة أي شركة ويلزم تكاليف كبيرة، وان تطوير المنتجات لا يعني أن يكون مختلفاً وظيفياً عن المنتج الموجود ولكنه يعني تعديلاً للمنتج الموجود.

ويرى (ترويت وسشوينغ) أن تطوير المنتج هو أي شيء يمكن تغييره أو اضافته أو تحسينه على مواصفات وخصائص المنتج سواء كانت مادية ملموسة او غير ملموسة حيث يؤدي الى اشباع حاجات ورغبات المستهلكين الحالية والمتزايدة في قطاعات السوق المستهدفة (عكروش، 2004).

1- أسباب تطوير المنتج:

إن عملية التطوير لمنتجات جديدة تعد من ركائز ومهام الشركات وأهم استراتيجياتها لما لها من أهداف (الطائي والعلاق، 2008) و(عبيدات، 2006) :

- اكتشاف الفرص كماً ونوعاً وتطويرها وتحويلها الى منافع الشركة ونجاحها .
- التطوير المتواصل يساهم في بناء قاعدة للنمو المستقبلي وبالتالي مواجه التغيرات المستقبلية وإدارتها بفعالية.

- التغيرات التكنولوجية السريعة التي يمكن أن يجعل المنتجات الحالية والموجودة في خطر.
- تقليد المنافسين للمنتجات الناجحة في السوق, حيث التطوير المتواصل للمنتج لا يفقد ميزته التنافسية.
- التواصل المستمر مع المساهمين والموردين والمستهلكين، حيث يعد هذا التواصل سبب من أسباب تحقيق الأهداف .

2- مصادر تطوير المنتج:

عملية تطوير المنتجات هي عملية مشتركة بين جميع الأطراف العاملة بالشركة، حيث لها علاقة مباشرة بالتصميم، وينقسم مصادر تطوير المنتج الى مصدرين أساسيين (راجخان، 2002):

1. المصادر الداخلية: تتمثل بجميع الإدارات والأقسام داخل الشركة، حيث أن ايجاد أفكار تطوير المنتج هي مسؤولية مشتركة ومهمة لجميع العاملين بالشركة. بحيث تقوم شركات الصناعات الدوائية بأبحاث مكثفة في معاملها الكيميائية لابتكار أدوية جديدة تفوق مفعولها ما سبق من أنواع الدواء في السوق, أو ابتكار دواء جديد لعلاج مرض معين.
2. المصادر الخارجية: قد تلجأ الشركة للبحث عن مصادر خارج نطاق الادارة والعاملين لتبني أفكار جديدة لتطوير أو ابتكار منتجاتها الطبية، من هذه المصادر الخارجية:
 - أ . المخترعون: وهم الذين يعملون لحساب شركات الدواء، وهم أكثر المصادر الفعالة في تطوير المنتجات الدوائية، ويوفرون فرصة للشركة باحتكار النوع الجديد من الدواء الفعال والمطابق للمواصفات الطبية الحكومية لمدة 12 سنة ليعطيها الافضل لانتاجه في السوق ويصبح بعد ذلك من المنتجات الطبية الدارجة العادية في السوق .
 - ب . المصممون: هم المسؤولون عن تصميم الشكل الخارجي للدواء من حيث شكل العبوة وحجمها وايضا التصميم الملائم لها ليكون قادر على التخزين وملائم للاستخدام ومحافظ على سلامة الدواء .
 - ج . إدارة الأبحاث: تعتبر إدارة الأبحاث والوكالات الحكومية من المصادر التي تقدم افكار بناء لتطوير المنتجات، ويمكن الاستفادة من مشاركتهم في صياغة الأفكار، وخاصة في مجال الصناعات

الدوائية مثل: توصيل المعلومة عن سعر الدواء او القيمة المطلوبة من العملاء، و التقليل من درجة تعقيد المنتجات في الخط الانتاجي، اختيار التكنولوجيا الملائمة للمنتجات الدوائية، و التقليل من عدم الاستقرار على التصميم المناسب لعملية التطوير، والحد من تجاوزات للتكاليف.

ثالثا - تسعير المنتجات:

يعد قرار التسعير من أهم وأعقد القرارات التي تواجه الإدارة، فقد يؤثر القرار بشكل مباشر في امكانية تسويق المنتج ومستوى الربحية، اضافة الى قدرة المنشأة على البقاء في السوق والاستمرار في المنافسة. فلا يعتبر قرار تحديد سعر البيع للمنتج النهائي مجرد قرار تسويق أو تمويل فقط ، لكنه يمتد لجميع نواحي أنشطة الشركة حيث يؤثر على الشركة ككل، فسعر البيع يعد من العوامل المهمة في تحديد كمية الطلب على المنتجات وفي الوقت نفسه يحدد تدفق الإيرادات الداخلة للشركة.

1- مفهوم تسعير المنتجات:

التسعير هو التعبير النقدي لقيمة السلع في وقت ومكان محدد والعنصر الوحيد من المزيج التسويقي الذي يمثل إيرادات المنشأة ، ويعرف السعر أيضا على أنه القيمة التي تم تحديدها من قبل البائع ثمناً لسلعته أو خدمته أو أنه فن ترجمة قيمة السلعة في وقت ما الى قيمة نقدية (العسكري، 2000).

وعرف ايضا بأنه "تعبير نقدي لقيمة المنتج في وقت ومكان محدد وهو العنصر الوحيد من المزيج التسويقي الذي يمثل إيرادات الشركة وهو الدافع للمستهلك ليعبر عن تقييم المنتج للمنافع التي يحصل عليها المستهلك ويمكن للسعر أن يحدد من قبل الإدارة أو من قبل الهيئات الحكومية أو من قبل قوى العرض والطلب على المنتج " (عيسى، 2009).

يمثل السعر القيمة النقدية للمنتجات المعروضة للعميل، ونظرا لاختلاف طبيعة المنافسة واختلاف ظروف وطبيعة المنتجات فقد تختلف أهداف الشركات في التسعير، فمجملة الأهداف التي تتبعها الشركات في التسعير الآتي :

- تحقيق صافي ربح على المبيعات حيث يتم تحديد سعر يصمن عائد صافي ربح عالي وكافي.
- تسعى الشركات الى تسعير منتجاتها بالسعر الذي يعظم الأرباح .
- تسعى الشركات لمحاولة البقاء في السوق و الابقاء على حصتها في السوق.

- تعظيم الأرباح الاجمالية أو الصناعية لذلك تضع الشركة سياسة تسعيرية تتضمن هوامش الربح الاجمالية.
- زيادة التدفقات النقدية عن طريق خفض اسعار المبيعات النقدية والحد من المبيعات الآجلة.
- طرح مستويات سعرية مناسبة للزبون .
- المحافظة على مستوى عال من الجودة بهدف جلب عدد كبير من العملاء (الصبرفي، 2005) و(العلاق، 1997).

2- العوامل المؤثرة في التسعير:

لكي نستطيع فهم هيكل التسعير نحتاج أولا الى فحص المحددات و العوامل الأساسية التي تؤثر على وضع سياسة التسعير الدولية، وأهم هذه العوامل ماييلي (Albaum, 2002):

- الزبائن: يؤثر الزبائن على الأسعار من خلال الطلب على المنتجات، لذا يجب على الشركة أن تنظر الى قرار التسعير من وجهة نظر الزبون، فالسعر المبالغ فيه قد يسبب رفض الزبائن له وبالتالي تحولهم الى منتجات بدلة او منافسة (Maher , et.al. 2001)
- المنافسون: يجب الاخذ الاعتبار بوجود المنافسين عند اتخاذ قرار التسعير، اذ يمكن أن تؤثر اسعار المنتجات المنافسة في الطلب وتجبر الشركة على تخفيض اسعارها. فمعرفة تكاليف المنافسين اصبح مهما لقرار التسعير كتكاليف التكنولوجيا المستخدمة والطاقة الانتاجية وسياسات التسعير للمنافسين، كما ان قرارات التسعير تتأثر بتقلبات اسعار الصرف للبلدان المختلفة (Horngren , et al. 2000).
- التكاليف: تؤثر التكاليف في تحديد سعر بيع المنتج أو الخدمة، وتقوم الشركات عادة بتسعير منتجاتها بسعر يزيد عن تكاليف انتاجها. ويختلف التأثير باختلاف نوع المنتج والخدمة، يجب أخذ الاعتبار عند اتخاذ قرارات التسعير الملائمة في كل حلقة من سلسلة القيمة لجميع العمليات ذات الصلة بالمنتج منذ البدء بالانتاج ولغاية خدمات ما بعد البيع، ويمكن التحكم بها من خلال تعظيم الدخل التشغيلي للمنشأة (Horngren , et al. 2000).

● عوامل سياسية وقانونية وبيئية :هناك عوائل سياسية وقانونية وبيئية تؤثر على أسعار السلع، فإذا كانت بعض الشركات تحقق أرباحاً كبيرة وغير عادلة يتم تدخل في تحديد أسعار منتجاتها من جهات حكومية. وفي مجال العوامل القانونية يجب على المنشأة أن تتقيد بالقوانين السارية عند تسويقها للمنتجات. أما فيما يتعلق بالعوامل البيئية فإن الكثير من الدول تشترط أن يكون للمنتجات أقل تأثير سلبي على البيئة وتكون صديقة للبيئة. " كما أن انطباعات الجمهور عن الشركة وسمعتها قد تؤثر على تحديد سعر منتجاتها، فالشركة ذات السمعة الجيدة تتمتع بجودة عالية لمنتجاتها قد تضع سعراً عالياً للحفاظ على سمعتها لدى الجمهور" (ظاهر، 2003).

● المستوى التكنولوجي :يؤثر المستوى التكنولوجي للمنتج على تحديد سعره في الأسواق، فكلما زاد المستوى التكنولوجي المستخدم بحيث يكون منتج الشركة متميزاً عن المنتجات المنافسة له أعطى ذلك حرية تحديد سعر منتجاتها دون التقييد بمستوى أسعار المنافسين حيث تحاول الشركة في هذه الحالة إعطاء منتجاتها صورة ذهنية لدى المستهلك بأنه متميز بسعره نتيجة لتمييزه في الجودة و الكفاءة الفنية مقارنة بالمنتجات المنافسة له، و العكس صحيح أيضاً كلما كان المستوى التكنولوجي المستخدم منخفضاً ، انعكس ذلك على كفاءة المنتج و جودته ، و يفضل للشركة في هذه الحالة أن تحدد لمنتجاتها سعراً يقارب أسعار المنتجات المنافسة نتيجة لعدم تمييزه عن تلك المنتجات (الضمور، 2010).

3- تسعير المنتجات الدوائية في الأردن (المؤسسة العامة للغذاء والدواء، 2018)

● تسعير الدواء في الاردن

يتم تسعير الدواء في الأردن بناء على أسس معتمدة من عدة دول ومرجعيات في تسعير الأدوية الأصيلة إذ يتم مقارنة سعر الدواء في بلد المنشأ إضافة الى وسيط سعره في 16 دولة مرجعية وسعره في السوق الدوائي (للدواء المستورد فقط)، وعليه يتم احتساب السعر النهائي بالإعتماد على أقل سعر ينجم عن هذه المعادلة مما يحقق مصلحة المواطن وتوفير الأدوية بأسعار مناسبة ،علماً بأن هذه الاسس تم العمل بها قياساً لمعايير التسعير العالمية .

وبالتالي فإن سعر السوق لأي دواء سيكون بالعادة أقل أو يساوي سعره في بلد منشئه، وهذا يبرر إنخفاض أسعار بعض الأدوية الأردنية احياناً" في الأسواق الخارجية مقارنة بأسعارها في الأردن حيث تعد الأردن بلد منشأ لهذه الأدوية وهذا ينطبق على اسعار الدواء في السوق الأردني حيث ان اسعار الأدوية ذات المنشأ الأوروبي والعربي قد يكون يساوي أو أقل سعرا من بلد المنشأ .

إن المؤسسة ومنذ نشأتها في عام 2003 تقوم بتسجيل وتسعير الأدوية حسب القوانين والأسس المعتمدة والمنشورة في الجريدة الرسمية ، والدواء يعتبر السلعة الوحيدة التي يتم تسعيرها من قبل جهة حكومية في الاردن مما ادى الى استقرار اسعارها على مدى السنوات كما ويستمر دور المؤسسة الرقابي على أسعار الأدوية حيث قامت المؤسسة بتخفيض أسعار 2617 دواء بين عامي 2012- 2018 بناء على إنخفاض سعرها في بلد المنشأ او إنخفاض سعرالدواء الأصيل ، والتي تشكل ما نسبته 37% من مجموع الأدوية المسجلة المسعرة في الاردن ، وتوزعت هذه التخفيضات بين أدوية أمراض مزمنة مثل: أمراض القلب والشرابين ، السكري ، الأورام ، أدوية الأمراض النفسية ، المضادات الحيوية والمسكنات ، حيث تراوحت نسبة التخفيض من 1-82% من سعر الدواء .

1. الدراسات العربية
2. الدراسات الأجنبية
3. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

استطاعت الباحثة الوصول إلى العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة الحالية، قامت بتلخيص هذه الدراسات وتقسيمها إلى دراسات عربية وأخرى أجنبية، وترتيبها وفقاً لتسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم، وكما يأتي:

1- الدراسات العربية

- دراسة (الموسوي و كاظم، 2018) بعنوان " دور تكاليف الجودة في تخفيض تكاليف المنتجات الصناعية "

تناولت الدراسة دور تكاليف الجودة في تخفيض تكاليف المنتجات الصناعية، حيث هدفت الدراسة الى توضيح دور تكاليف الجودة الشاملة وعناصرها وأهميتها وأهم أدواتها التي تساهم في تخفيض التكاليف، ومدى دور استعمال تكاليف الجودة في تخفيض كلف الانتاج في الوحدات الاقتصادية. واجريت هذه الدراسة في العراق. وتم اختبار فرضيات الدراسة اعتماداً على المنهج الوصفي والتحليلي في دراسة بياناتها بتوفير البيانات المالية والصناعية للشركة وتحليلها. وتوصلت الدراسة الى وجود انخفاض في تكاليف الوقاية للشركة المعينة بسنة 31% من إجمالي التكاليف وهذا ينعكس سلباً على جودة الانتاج للشركة، وكانت أغلب تكاليف الفشل الداخلي للشركة في مراحل التصنيع حيث كانت تفتقر للجودة العالية في التصنيع لتقدمها وهو سبب من أسباب التلف في مرحلة الانتاج في الشركة. وأوصت الدراسة بضرورة صياغة خطط للجودة تتناسب مع ثقافة الوحدة الاقتصادية ومنافستها، وأهمية تعزيز وتطوير وتدريب العاملين في الوحدة، والتركيز على أهمية قياس تكاليف الجودة لما لها من دور في تحسين جودة المنتجات و التحكم بالتكاليف والارباح والمخاطر المتوقعة، وضرورة اهتمام الادارة العليا بمفهوم وفلسفة ادارة تكاليف الجودة من خلال التطوير والبحث المستمر لما هو جديد، التركيز على استمرارية خفض كلف الانتاج مع الحفاظ على الجودة، و الاهتمام بعمليات التخزين وتقليل مدة التخزين لما لها من ضرر على المواد ولاسيما الكيميائية منها لتجنب التلف .

- دراسة (علي و آخرون، 2018) بعنوان "تكاليف الجودة و أثرها في خفض تكاليف الانتاج، دراسة حالة : شركة المصنع الحديث للثلاجات (ليبهر)- السودان "

هدفت الدراسة الى بيان دور تكاليف الجودة وأثرها في خفض تكاليف الانتاج، ومعرفة تكاليف الفشل الداخلي، حيث أن الشركات تتحمل تكاليف مرتفعة من أجل ضمان جودة المنتج لنيل رضا العميل والقدرة على المنافسة في السوق. أجريت هذه الدراسة في السودان، وتم اختبار الفرضيات اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة العينة لمعرفة أثر تكاليف الجودة في خفض الانتاج في المصنع الحديث للثلاجات ليبهر. توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين تكاليف الفشل الداخلي والخارجي وتكاليف الوقاية والتقييم على التكاليف المباشرة وغير المباشرة. وأوصت الدراسة بضرورة البحث ومواكبة التطور التكنولوجي لخفض تكاليف الانتاج واتباع الشركة للمعايير المحلية والعالمية للصناعات, والسعي تطبيق نظام ومفهوم ضبط الجودة في أنظمة الشركة وتطويره.

● دراسة (بلعقون ، 2016) بعنوان " أهمية تخفيض تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية

بالمؤسسة الإقتصادية، دراسة حالة شركة روائح الورود – بالوادي – الجزائر "

تناولت الدراسة أهمية تخفيض تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة الإقتصادية دراسة حالة شركة روائح الورود – بالوادي. وكانت أهم أهداف الدراسة قياس وتحليل دور و أهمية تخفيض تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية بمجالاتها المختلفة في دراسة حالة شركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي - الجزائر. اختبرت الدراسة فرضياتها اعتماداً على المنهج الوصفي والتحليلي في دراسة العينة المكونة من محاسبين ومدراء الشركة، فضلاً عن تحليل علاقة الارتباط بين المتغيرات. توصلت الدراسة الى ادراك مسؤولي الشركة بدور تخفيض تكاليف الجودة بدرجة عالية، كما تعطي الشركة أهمية كبيرة لتمييز منتوجها كمصدر لتفوقها عن بقية المنافسين في مجال صناعة العطور. وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية بدرجة عالية بفضل جودة منتجاها وخفض تكاليفها و أوصت الدراسة الشركة : العمل على اعطاء الشركة اهمية أكبر لدراسة تكاليف الجودة لما لها من دور كبير في تخفيض تكاليف الشركة وزيادة حصتها السوقية, كما يجب أن تأخذ بعين الاعتبار ضرورة إرضاء الزبائن عن جودة منتجاتها للمحافظة على مكانتها التنافسية وضرورة دراسة تكاليف الجودة لضمان التحسين و التطوير المستمر للمنتجات و ايجاد الطرق الكفيلة بتخفيض التكاليف, وتشجيع الادارة على الحصول على شهادات الجودة والمواصفات المحلية والعالمية .

● دراسة (فرح، 2016) بعنوان " قياس تكاليف الجودة الشاملة وأثرها في دعم الميزة التنافسية)

دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الغذائية الخرطوم) "

هدفت هذه الدراسة الى قياس تكاليف الجودة الشاملة وأثرها في دعم الميزة التنافسية بالتطبيق على عينة من الشركات الصناعية الغذائية حيث تمثلت مشكلة الدراسة في توضيح دور قياس تكاليف الجودة في الشركات الصناعية في خفض التكلفة ودعم الميزة التنافسية و تحقيقها بأقل تكلفة ممكنة، وتوعية القيادات الإدارية بأهمية قياس تكاليف الجودة للسيطرة على هذه التكاليف، وتحقيق الميزة التنافسية لضمان الاستقرار والنمو. أما أهمية الدراسة من الناحية العلمية بما يقدمه من قيمة بحثية للمكتبة العربية والسودانية، ومن الناحية العملية مما تقدمه الدراسة من انجازات كبيرة للشركات الصناعية في حصولها على الميزة التنافسية من تحقيق اقل التكاليف وفضل جودة وانسب الاسعار وبالتالي تحقيق الأرباح المناسبة لتكون أكثر قدرة على التنافس والاستقرار والنمو. ومن أهم نتائج الدراسة التركيز على قياس تكاليف الفشل الداخلي وضرورة الاهتمام ببرامج الجودة التي تضمن إنتاج صفري للعيوب، وأن الشركات محل الدراسة تهتم بفحص معدات الإنتاج لتخفيض تكلفة الإنتاج المعيب، تقوم بإصلاح أو استبدال المنتجات المعيبة لإرضاء العميل ودعم الميزة التنافسية. وأوصت الدراسة بضرورة أن تسعى الشركات بقياس تكاليف الفشل الداخلي باعتبارها مؤشر جيد لاتخاذ الإجراءات المناسبة في تحسين جودة الإنتاج، وزيادة الاستثمار في تكاليف المنع من أجل تخفيض تكلفة الإنتاج المعيب، من خلال زيادة قدرتها التنافسية وذلك بإرضاء العميل.

● دراسة (عريقات، 2015) بعنوان " أثر رقابة الجودة على تخفيض التكاليف: دراسة تطبيقية

على الشركات الغذائية في المملكة الأردنية الهاشمية "

هدفت الدراسة الى معرفة تأثير الرقابة على الجودة في تخفيض التكاليف وتوضح أهمية نظام الرقابة وقدرته على تحسين الموقع التنافسي للشركة في السوق، اختبرت الدراسة فرضياتها اعتماداً منهج التحليل الاحصائي لعينة الدراسة المكونة من 13 شركة من الشركات الصناعية الغذائية وتم بتوزيع الاستبانة واجراء المقابلات الشخصية مع الاداريين في شركة نبيل للمواد الغذائية. توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذو دلالة احصائية في تطبيق الرقابة على تخفيض التكاليف وحصلت على درجة مرتفعة. أوصت الدراسة بضرورة التحسين المستمر لتكاليف الجودة المطلوبة وتحليلها لما لها من أثر في تخفيض تكاليف الانتاج وتحسين نوعية المنتج .

● دراسة (حمودة، 2014) بعنوان " واقع قياس تكاليف الجودة في الشركات الصناعية الفلسطينية

(دراسة تطبيقية) "

كان هدف الدراسة هو توضيح المفاهيم المتعلقة بالجودة وتكاليفها، من خلال التعرف على واقع تكاليف الجودة في شركات صناعة الأغذية الفلسطينية في قطاع غزة، ومدى إدراكهم بأهمية قياس تكاليف الجودة وتطبيق أنظمة تكاليف الجودة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي بتصميم استبانة وتوزيعها على مجتمع الدراسة. من نتائج الدراسة ما يلي: يوجد إدراك لدى إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية لأهمية تكاليف الجودة بحيث تطبق نظام تكاليف الجودة وتهتم بسياسات تخفيض تكاليف الجودة بدرجة كبيرة. ومن التوصيات: ضرورة زيادة رفع مستوى إدراك إدارات الشركات لأهمية قياس تكاليف الجودة من خلال إعداد دورات وورش عمل تهدف لتوعيتهم بأهمية قياسها والمنافع المترتبة على ذلك، وزيادة مستوى تطبيق أنظمة تكاليف الجودة في الشركات الصناعية من خلال إعداد دورات تدريبية للطواقم المحاسبية في فيها لتدريبهم على كيفية التعامل مع تكاليف الجودة وزيادة القدرة على تصنيفها وتبويبها وإعداد التقارير عن هذه التكاليف بالشكل الذي يساعدها في اتخاذ القرارات المناسبة، وضرورة اهتمام الشركات بسياسات تخفيض تكاليف الجودة من خلال زيادة الاستثمار في تكاليف الوقاية والتقييم بشكل مناسب، لتناسبها بعلاقة عكسية مع تكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي.

- دراسة (الصياح والحلايمة، 2013) بعنوان "التوازن الاستراتيجي وعلاقته بتكاليف الجودة: دراسة اختبارية في قطاع الصناعات الكيماوية الأردنية " .

هدفت الدراسة الى توضيح العلاقة بين التوازن الاستراتيجي وتكاليف الجودة وتقييمه في شركات صناعة المواد الكيماوية في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث طبقت الدراسة على 5 شركات مساهمة عامة هي الأكبر نسبياً في السوق مستخدمةً اسلوبين: اسلوب الملاحظة والتحليل والاستنتاج لمتغيرات البحث ومن ثم تشكيل استبانة الدراسة حيث تم توزيع الاستبانة على كل من مجلس الإدارة، والإدارة العليا، ومديري حسابات التكاليف. توصلت الدراسة الى وجود علاقة جوهرية بين التوازن الاستراتيجي وتكاليف الجودة، وأن التوازن الاستراتيجي يؤدي إلى تخفيض تكاليف الجودة ولكن ليس بصورة مطلقة وكذلك فإن الاختلال في التوازن الاستراتيجي يتسبب في تكاليف مرتفعة، وأن الوصول إلى جودة عالية يكلف الشركة تكاليف مرتفعة، والجودة الرديئة أيضًا تكلف الشركة تكاليف مرتفعة. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على التوازن الاستراتيجي، وضرورة مراجعة الأداء وتلقي تقييمات العملاء، وضرورة قياس التوازن الاستراتيجي في الشركة بشكل دوري كل 6 أشهر، وضرورة تدريب جميع الأفراد وضم افراد متميزين الى المنشأة وتحديد

اهداف كل فرد فيها، وضرورة تطبيق مقياس التوازن الاستراتيجي في الصناعات الأخرى مع مراعاة الأبعاد الفرعية التي تعكس وتشكل التوازن الاستراتيجي .

- دراسة (جريرة، 2012) بعنوان "مدى انعكاس قياس و تحليل عناصر تكاليف الجودة على تحسين وزيادة الانتاجية وتخفيض التكلفة في إحدى شركات تصنيع العصير الطبيعي في سورية

"

هدفت الدراسة الى توضيح أهمية قياس وتحليل عناصر تكاليف الجودة في إحدى شركات تصنيع العصير الطبيعي في سورية وانعكاسها على زيادة الانتاج و خفض التكاليف بالرغم من قلة استخدام مفهوم ومدخل تكاليف الجودة في البيئة العربية. اختبرت الدراسة فرضياتها اعتمادا على المنهج التحليلي. توصلت الدراسة الى عدم استخدام الشركة لعملية قياس وتحليل تكاليف الجودة بالشكل الصحيح وبالتالي عدم وضوح العلاقة بين عناصر التكاليف واتجاهاتها مما أثر على عملي الاحتساب لتكاليف الجودة الرديئة، ضعف الانفاق من أجل ضبط الجودة، كما ساهمت الدراسة في التعرف الدقيق على التكاليف التي تتحملها الشركة لضبط الجودة. فيما كانت أهم التوصيات تتمركز في ضرورة اهتمام الشركة بالمعلومات المالية لتكاليف الجودة والتركيز على أنشطة الوقاية والتقييم.

- دراسة (غدير، 2012)، بعنوان "تأثير محاسبة تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تحليلية لعينة من المنظمات الصناعية العراقية".

هدفت الدراسة الى معرفة التأثير بين محاسبة تكاليف الجودة، ومدى أهمية محاسبة تكاليف الجودة في دعم الميزة التنافسية للمنظمات الصناعية. أجريت هذه الدراسة في العراق. واختبرت فرضياتها بالاعتماد على منهج التحليل لعينة مكونة من 7 منظمات صناعية من مجتمع مختلف ليشمل جميع المستويات من الادارة العليا ورؤساء الأقسام والشعب الهندسية والمحاسبية والسيطرة على الجودة. توصلت الدراسة الى ضعف جميع المنظمات الصناعية الى تصنيف دقيق ومعتمد لتكاليف الجودة، وجهل المختصين والعاملين في اقسام الجودة والمحاسبين بالتصنيف التقليدي لتكاليف الجودة، واهمالهم لتكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي. أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتكاليف الجودة لتحقيق أهدافها في دعم الميزة التنافسية، واكد على الباحثين والعاملين على ضرورة اختبار متغيرات محاسبة تكاليف الجودة لتحقيق ونجاح الميزة التنافسية، وأكدت على الادارة العليا تبني نظام محاسبي خاص

بتكاليف الجودة، والتأكيد على ترسيخ ثقافة الجودة لدى المنظمات والعاملين فيها وعمل ما هو صحيح منذ البداية (التركيز على تكاليف الوقاية والتقييم لتجنب حدوث العيوب في المنتج).

- دراسة (الحديثي، 2011) بعنوان "دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية"

تناولت الدراسة دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية، وهدفت الدراسة الى معرفة دور وأهمية تكاليف الجودة وعناصرها في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية البشرية في المملكة الأردنية الهاشمية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات واختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة الى أن مستوى جودة التكاليف (الوقائية والفشل الداخلي والخارجي) كان مرتفعاً في شركات صناعة الأدوية البشرية، بينما المستوى في تكاليف التقييم كان متوسطاً. وأن مستوى الأداء المالي والعائد على الاستثمار والعائد على حقوق الملكية في السنوات الثلاث من 2006-2008 كان مرتفعاً ومتوسطاً من حيث هامش الربح، وبينت النتائج وجود دلالة احصائية لتكاليف الجودة في تحسين الأداء المالي في شركات تصنيع الأدوية البشرية. أوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة الشركة بالتحقق من عناصر تكاليف الجودة وتخطيطها ومراقبتها ودعم برامج ضمان الجودة وبشكل مستمر لتحسين الانتاج وتفادي العيوب ومطابقة المنتج للمواصفات والمقاييس المطلوبة، أوصت الباحثين بضرورة اجراء الدراسات فيما يتعلق بتكاليف الجودة في المملكة وفي القطاعات الأخرى.

- دراسة (الحبر، 2011) بعنوان "تكاليف الجودة في المنشآت وأثرها في خفض التكلفة وزيادة الانتاجية"

هدفت الدراسة الى تطبيق مفهوم تكاليف الجودة وقياسها في شركة دال للمنتجات الغذائية، وخفض تكاليف الانتاج وزيادة الاتاجية عن طريق تكاليف الجودة المنخفضة. تم إجراء هذه الدراسة في السودان، واختبرت الدراسة فرضياتها اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي الاستقرائي والاستنباطي في دراسة العينة. توصلت الدراسة الى أن قياس تكاليف الجودة والافصاح المحاسبي لها أثر ايجاباً على جودة المنتج والانتاجية، وأن برامج تحسين الجودة تحقق وفرات وايرادات مرتفعة للشركة، ووجود علاقة موجبة بين التكاليف المنخفضة و الجودة للانتاج. أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بخطط تكاليف الجودة للعمليات بالشركة لضمان تحقيق جودة الانتاج المستهدفة، وضرورة الاهتمام بطرق قياس تكاليف الجودة وتتبع علاقتها بجودة الانتاج، وعلى الشركة الاهتمام بتطوير وتحسين عملية حساب

التكاليف المنخفضة ومنع العيوب واتباع الوسائل الوقائية وتبني الأنظمة الحديثة لاكتشاف العيوب وتصحيحها.

2- الدراسات الأجنبية

● دراسة (Sadkowski, 2019)

“ Models of quality costs calculation and their classification”

تناولت الدراسة أهمية تكاليف الجودة كأداة تستخدمها الشركات لقياس تكاليف الجودة. حيث هدفت الدراسة الى عرض وتصنيف نماذج مختارة من حساب تكاليف الجودة وتنظيم المعرفة حول نماذج هذا الحساب، وتحديد العناصر الرئيسية المستخدمة في بنائها وحساب تكاليف الجودة. واجريت هذه الدراسة في بولندا. ومن أجل تحقيق الاهداف، تم تطبيق طريقة التحليل النقدي على الأدبيات المتعلقة بالموضوع في مجالات إدارة الجودة والمحاسبة الإدارية. وتشكل الدراسة الحالية مجموعة من النظريات التي يمكن من خلالها تطوير نموذج لحساب تكاليف الجودة. فيما كانت أبرز النتائج كما يلي: يتكون نموذج حساب تكاليف الجودة من هيكل تكاليف الجودة، وخطة الحسابات، ونظام الإجراءات للحفاظ على هذا الحساب جنبًا إلى جنب مع الإشارة إلى الأفراد المسؤولين، ومصادر المعلومات حول تكاليف الجودة، والتحسينات المقترحة. ونوع نشاط الشركة هو المعيار الرئيسي لتصنيف حساب تكاليف الجودة.

دراسة (Glogovac & Filipovic, 2018)

“ Quality costs in practice and an analysis of the factors affecting quality cost management”

هدفت الدراسة الى زيادة مستوى المعرفة بتكلفة الجودة في الصناعات حيث أجريت على 186 شركة من شركات التصنيع والخدمات. تم اختيار الشركات التي تستخدم مفهوم تكاليف الجودة فقط. تم اجراء هذه الدراسة في صربيا. وتم تشكيل قاعدة بيانات الشركات الخاصة بالبحث باستخدام ثلاثة مؤشرات لدراسة الشركات المختارة حيث تم استخدام جدول طوارئ في هذه الدراسة، من أجل تحديد ما إذا كان هناك فرق كبير بين المتغيرات. توصلت الدراسة: الى أن هناك مستوى عال من الوعي بمفهوم تكلفة الجودة في الشركات ذات الصلة ، ازدياد في عدد الشركات التي تستخدم مدخل تكاليف الجودة. تم توضيح المتغيرات التي تؤثر على طريقة إدارة الشركات الجودة والاعتراف بالتكاليف بمستوى عال. تم تحليل موقف المشاركين تجاه أهمية تلبية المتطلبات الفردية ISO 9001: 2015 لكفاية إدارة الشركات، بالإضافة إلى ذلك، تم اختيار المتطلبات التي أثرت بشكل كبير على المتغيرات التي تحدد إدارة الشركات وفقاً لاتجاه أهمية تحقيقها من حيث كفاية إدارة الجودة في الشركات.

● دراسة (Sailaja et al , 2015)

“ Costs of Quality: Exploratory Analysis of Hidden Elements and Prioritization using Analytic Hierarchy Process”

هدفت الدراسة الى توضيح تحليل تكلفة الجودة كأداة فعالة للإدارة لتحديد أوجه القصور وال فشل في النظام وتحديد مجالات التحسين من خلال الاستفادة من فرص خفض التكاليف. قد لا يكون التحليل فعالاً تماماً إلا إذا تضمن على التكلفة المتكبدة في ضمان الجودة في جميع مجالات سلسلة التوريد بما في ذلك التكاليف والتكاليف الخفية للفرص الضائعة. اجريت هذه الدراسة في الهند. تم إجراء تحليل استكشافي في هذا الدراسة لتحديد العناصر الخفية لتكاليف الجودة في شركات الصناعة. حيث يتم تصنيف عناصر التكلفة المحددة في مجموعات مختلفة لتحليلها بشكل أفضل، ومعرفة الأولويات لتحديد الحيوية منها. تم استخدام تقنية عملية التسلسل الهرمي التحليلي والتي تعد واحدة من أكثر طرق اتخاذ القرار متعدد المعايير وتحليلها في هذه الدراسة لتحديد أولويات عناصر تكلفة الجودة المخفية بناءً على درجة تأثيرها على تكلفة الجودة الشاملة. من خلال هذا التحليل، يتم تحديد عناصر التكلفة الرئيسية التي يجب معالجتها لتقليل تكلفة الجودة الشاملة.

● دراسة (Arenas , 2014)

“ Quality costs analysis in the service sector . An empirical study of the Colombian banking system”

هدفت الدراسة الى تحديد طريقة تكلفة الجودة المعدلة للنظام المصرفي التي يمكن استخدامها كأداة إدارية على مستوى مجلس الإدارة، مع مراعاة المنتجات أو المحفظة المصرفية القياسية وطبيعة الأعمال المالية. نتيجةً لذلك، تقترح الدراسة نموذجًا لتكلفة الجودة للنظام المصرفي يمكن أن يكون بمثابة مؤشر تشغيلي يقدم رؤية عملية حول تكاليف الجودة للمديرين. دمج النموذج طريقة PAF (منع تقييم الفشل) الكلاسيكية مع المتغيرات الخارجية والداخلية الهامة التي تؤثر على الجودة في البنوك. تم اجراء هذا البحث في كولومبيا. حيث تم إجراء بعض التحليلات الإحصائية من أجل التحقق من صحة البيانات المستخدمة ، وربط المؤشرات التشغيلية وتكاليف الجودة ، وتحديد العوامل التي لها أكبر تأثير على هذه التكاليف في البنوك.

● دراسة (Teli et al , 2014)

"Impact of poor quality cost in automobile industry"

تناولت الدراسة تأثير تكلفة الجودة الرديئة في صناعة السيارات. حيث تميز السوق التقني والاقتصادي الحالي بزيادة المنافسة في كل قطاع من قطاعات الاقتصاد والاستراتيجية والجودة والإنتاجية الربحية والقدرة التنافسية في الهند . لتعظيم أرباح المنظمة وازدياد العملاء والمنتجات، يجب ان تكون قادرة على تصميم و إنتاج البضائع لتلبية متطلبات الزبائن. و بالتالي، هناك تحدي لتصنيع المنتجات من الجودة والكمية المناسبة، في الوقت المناسب وبأقل التكاليف لضمان البقاء والنمو. فإن التكلفة النوعية الرديئة تساعد في تحليل تكاليف التشغيل لإدارة الأعمال الفعالة والمربحة. تم تصميم استبيان شامل لتقييم تكاليف الجودة في قطاع السيارات. استند استبيان الدراسة الاستقصائية في المقام الأول إلى فئات من أنظمة السيارات المختلفة وتحليلها فيما يتعلق بالسنة المالية، وبيان مفصل لشكاوى العملاء، وتكلفة الضمان لحل كل شكوى. تم التحقق من صحة الاستبيان على أساس بيانات العينة من الشركات المصنعة للسيارات والموردين. إلى جانب ذلك، تم إجراء زيارات شخصية لمختلف الشركات للحصول على معلومات مباشرة.

● دراسة (Hilmi & Çevik, 2013)

“ Measuring and Reporting Cost of Quality in a Turkish Manufacturing Company: A Case Study in Electric Industry “

هدفت الدراسة الى توضيح أهمية تكاليف الجودة في الشركات المعاصرة للمنافسة في الأسواق, و محاولة الشركات لتخفيض تكاليفها للبقاء في هذه الأسواق ,و بينت أهمية تكاليف الجودة في جميع أنحاء العالم. أجريت هذه الدراسة في تركيا. ومن خلال هذه الدراسة تم قياس تكاليف الجودة والابلاغ عنها في الشركة. تم جمع البيانات من قسم المحاسبة في شركة التصنيع التركية، حيث استخدمت هذه البيانات لدراسة قياس تكاليف الجودة . وتم التوصل إلى عدة نتائج أهمها: أن الشركة لا تستطيع قياس تكاليفها بشكل كاف, لهذا السبب جودة نظام الإبلاغ في الشركة غير فعال، وتحتاج الشركة إلى إعطاء المزيد من الأهمية لقياس تكاليف الجودة والإبلاغ عنها .

● دراسة (Ozcan , 2012)

“ An Empirical Research about Quality Cost Analysis and Its Impact on Managerial Decisions in Automotive Supplier Industry”

تناولت الدراسة تحليل تكلفة الجودة وأثره على القرارات الإدارية في صناعة موردي السيارات، حيث كان أهم أهداف هذه الدراسة هو تحليل تكاليف الجودة و قياس أثرها على القرارات الإدارية في صناعة السيارات، وتم تحليل تكاليف الجودة باستخدام البيانات التي تم جمعها في خمس سنوات ونصف من شركة تصنيع قطع غيار لازمة لصناعة السيارات في تركيا. وتم عمل دراسة حالة تم خلالها تحليل النسب وتحليل الاتجاهات، وفحص أثر تكلفة الجودة على القرارات الإدارية وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها : كانت تكاليف الوقاية في المنظمة في زيادة مستمرة ولكن تكاليف الفشل زادت في الفترات الأولى ثم انخفضت في الفترات الأخرى , نتيجة لأخذ المدراء تكاليف الجودة بعين الاعتبار، انخفضت تكاليف الفشل الخارجي وانعكس هذا الانخفاض على دخل المنظمة, أن هناك سبب وراء كل خطأ، وهذا

قد يساعد في منع الأخطاء أو الوقاية وهي الأرخص، وقد لوحظ في المؤسسة أن المدراء قد تبينوا أسباب تكاليف الفشل وقد منعت هذه الأسباب في السنوات التالية .

● دراسة (Murugan & Kanagi , 2011)

“The Implementation of Cost of Quality (COQ) Reporting System in Malaysian Manufacturing Companies: Difficulties Encountered & Benefits Acquired”

هدفت هذه الدراسة لمعرفة الصعوبات التي واجهتها في تنفيذ تقارير تكلفة الجودة بين منظمات التصنيع في ماليزيا. تم استخدام طريقة مسح الاستبيان لمعرفة الصعوبات التي صودفت أثناء تطبيق تكلفة الجودة، وكذلك الفوائد التي تم الحصول عليها بعد تنفيذ تكلفة الجودة. كشفت نتائج الدراسة أن 33 منظمة فقط من 84 منظمة قد نفذت نظام إبلاغ تكلفة الجودة . وقد كان الافتقار إلى التعاون بين الإدارات والصعوبات في الحصول على البيانات أحد أهم التحديات التي واجهتها هذه المنظمات الـ 33 أثناء تنفيذ تكلفة الجودة . ومع ذلك، هناك بعض الفوائد المبلغ عنها، بعد تنفيذ تقارير تكلفة الجودة في هذه المنظمات. تتمثل الفوائد الرئيسية المكتسبة في التحسينات من حيث جودة المنتج أو الخدمة وتقليل معدل فشل الشركة.

● دراسة (Chopra & Garg, 2011)

“ Behavior patterns of quality cost categories”

هدفت الدراسة الى معرفة أنماط سلوك فئات تكلفة الجودة المختلفة لتمكيننا من اتخاذ القرارات الصحيحة في تخصيص الموارد لخفض تكاليف الجودة. تم اجراء هذه الدراسة في الهند. وتم جمع البيانات المتعلقة بتكاليف الجودة للسنة المالية 2006-2007 من سجلات وملفات وبيانات وتقارير الصناعة المختلفة. كما تم المساعدة في إجراء المقابلات مع مختلف الموظفين في المنظمة لتقدير بعض تكاليف الجودة. توصلت الدراسة الى: وجود العلاقة المتبادلة الفعالة بين فئات تكلفة الجودة المختلفة إلى أنه من خلال زيادة الجهود المبذولة نحو أنشطة الوقاية والتقييم، تنخفض تكاليف عدم المطابقة. علاوة على ذلك، توجد علاقة إيجابية ضمن تكاليف المطابقة وبين تكاليف عدم المطابقة. في العالم الحديث التنافسي، تتمتع المنظمات الصغيرة بموارد محدودة. ليس لديهم أموال لتوظيف الاستشاريين.

لذلك فإن أنماط السلوك لفئات تكلفة الجودة تساعد هذه المنظمات على تخصيص موارد ثمينة بشكل أكثر فعالية وتؤدي إلى تخفيض تكاليف الجودة وبالتالي تحسين الربحية.

● دراسة (Judi , et al , 2011)

“ Quality control implementation in manufacturing companies motivating factors and challenges”

تناولت الدراسة أسباب تطبيق تقنيات مراقبة الجودة والتقنيات المستخدمة والمشكلات التي واجهتها خلال التنفيذ. حيث تبدأ بالقاء نظرة عامة على مراقبة الجودة وتنفيذها في الشركات. ويلى ذلك وصف أربع شركات مختارة في هذه الدراسة بما في ذلك منتجاتها وخلفيات الشركة. ثم يتم تقديم تطبيق مراقبة الجودة في كل شركة. العوامل المحفزة، وتناقش الشركات لتطبيق مراقبة الجودة والتحديات التي تواجه الشركات في تنفيذ مراقبة الجودة. فيما كان الهدف من هذه الدراسة هو تقديم تطبيق مراقبة الجودة في أربع شركات تصنيع وتحديد العوامل التي تؤثر على اختيار جودة تقنيات التحكم في هذه الشركات. أجريت الدراسة في ماليزيا. توصلت الدراسة إلى أنه يتعين على شركات التصنيع ضمان مراقبة عملياتها باستمرار وتحسين جودة المنتج من أجل البقاء والقدرة على تزويد العملاء بمنتجات جيدة، بالإضافة الى أن شركة التصنيع تطبق تقنيات مراقبة الجودة المختلفة لتحسين جودة العملية و تقليل تقلبها.

3- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة موضوع الدراسة "تكاليف الجودة الشاملة" بشكل جزئي، حيث تطرقت كل من دراسة (الموسوي وآخرون، 2018) ودراسة (علي وآخرون، 2018) ودراسة (حمودة، 2014) ودراسة (الحبر، 2011) دور تكاليف الجودة وعناصرها وأثرها على تخفيض التكاليف في الوحدات الاقتصادية، وتحدثت دراسة (الصياح والحلالمه، 2013) عن التوازن الاستراتيجي وعلاقته بتكاليف الجودة، وتناولت دراسة (بلعقون، 2016) أهمية دور تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية في شركة روائح الورود لصناعة العطور، بينما تناولت دراستي (فرح، 2016) و(غدير، 2012) قياس تكاليف الجودة الشاملة وأثرها في دعم الميزة التنافسية في شركات الصناعة الغذائية. وذكرت دراستي (عريقات، 2015) و(الحديثي، 2011) دور الرقابة على تكاليف الجودة وأثرها في تخفيض التكاليف في الشركات الصناعية

والغذائية والدوائية ، وتناولت بعض الدراسات موضوع الدراسة بشكل تحليلي كدراسة (جريدة، 2012) حيث تناولت علاقة وانعكاس قياس وتحليل عناصر تكاليف الجودة على تحسين الانتاجية وتخفيض التكاليف.

استفادت الباحثة من هذه الدراسات في تحديد منهج الدراسة المستخدم وهو منهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية, وتم الاستفادة من الأدوات المستخدمة في هذه الدراسات لتطوير أداة الدراسة . وتشابهت الدراسة مع بعض الدراسات السابقة من حيث الاطلاع والتعرف على تكاليف الجودة في الشركات المختلفة وتختلف في كونها ركزت بشكل أساسي على التعرف انعكاس تطبيق مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات (جودة- تطوير - تسعير) وتحسينها في شركات الصناعات الدوائية الأردنية.

يمكن القول أنه إضافة إلى الاسهامات القيمة التي أضافتها الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع تكاليف الجودة فإن ما يميز هذه الدراسة كدراسة استطلاعية هو تسليط الضوء على مدى انعكاس مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات (جودة – تطوير- تسعير) في شركات الصناعات الدوائية وذلك نظراً لأهمية هذه المحاور في نجاح شركات الصناعات الدوائية وتنافسها في السوق بالإضافة الى ضمان صحة وسلامة الانسان والحفاظ على الأمن الدوائي للانسان في إطار متكامل بشقيه النظري والعملي.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

1. المقدمة
2. منهجية الدراسة
3. أساليب جمع البيانات
4. مجتمع الدراسة و عينتها

5. أساليب التحليل الإحصائي
6. أداة الدراسة (الاستبانة)
7. صدق أداة الدراسة
8. ثبات أداة الدراسة

1. المقدمة

يتضمن هذا الفصل وصف منهجية الدراسة وطرق جمع البيانات، كذلك يتضمن وصفاً لأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وتوضيحاً لأداة الدراسة المستخدمة وثباتها، وعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الدراسة.

2. منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لبيان واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة وانعكاسه على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الأردنية.

3. أساليب جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام نوعين من البيانات وهما:

- البيانات الثانوية: حيث تم جمع البيانات المتعلقة بالإطار النظري من الكتب والأبحاث والدراسات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
- البيانات الأولية: حيث تم جمع البيانات الضرورية المتعلقة بفرضيات الدراسة من خلال تصميم استبانة مكونة من قسمين، حيث اشتمل القسم الأول على البيانات الديموغرافية، والقسم الثاني لبيان واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة و انعكاسه على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الأردنية، والملحق رقم (1) يبين استبانة الدراسة.

4. مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من شركات الصناعات الدوائية الأردنية والبالغ عددها لعام 2019 (18) شركة حسب النشرة الإحصائية الشهرية لبورصة عمان ومركز ايداع الأوراق المالية. تم اختيار 7 مسميات وظيفية من كل شركة وهي: المدير المالي، مدير الانتاج، مدير المبيعات، مدير التسويق، مدير الدائرة الفنية، مشرف مختبرات/محلل، صيدلي من كل شركة أي أن حجم العينة في ضوء ذلك سيكون بواقع 7 استبانات لكل شركة وبمجموع كلي (126) استبانة وزعت على الشركات الثمانية عشر وتم استرداد (116) استبانة تشكل ما نسبته (92.1%) من مجموع الاستبانات الموزعة، ويبين الجدول رقم (1) خصائص المجيبين على الأسئلة:

جدول رقم (1)
خصائص الافراد المجيبين على أسئلة الاستبانة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم	3	2.6%
	بكالوريوس	81	69.8%
	دبلوم عالي	5	4.3%
	ماجستير	17	14.7%
	دكتوراه	10	8.6%
	الإجمالي	116	100%
المسمى الوظيفي	مدير مالي	17	14.7%

14.7%	17	مدير إنتاج	
13.8%	16	مدير تسويق	
15.5%	18	مدير مبيعات	
14.7%	17	مدير الدائرة الفنية	
13.8%	16	مشرف مختبرات / محلل	
12.9%	15	صيدلي	
100%	116	الإجمالي	
22.4%	26	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
39.7%	46	من 5 سنوات - أقل من 10 سنوات	
26.7%	31	من 10 سنوات - أقل من 15 سنة	
11.2%	13	15 سنة فأكثر	
100%	116	الإجمالي	
34.5%	40	المحاسبة	التخصص العلمي
11.2%	13	إدارة الأعمال	
7.8%	9	العلوم المالية والمصرفية	
10.3%	12	تسويق	
19.0%	22	تحاليل طبية / مختبرات	
17.1%	20	الصيدلة	
100%	116	الإجمالي	

المؤهل العلمي:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لتوزيع الافراد المجيبين على أسئلة الاستبانة حسب الخصائص الديموغرافية، فيما يتعلق بالمؤهل العلمي نجد ان النسبة الاعلى من حملة درجة البكالوريوس والبالغة (69.83%)، تلاها حملة درجة الماجستير (14.66%) (فيما جاءت نسبة حملة درجة الدبلوم في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت (2.6%).

المسمى الوظيفي:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لتوزيع الافراد المجيبين على أسئلة الاستبانة حسب الخصائص الديموغرافية، وكما هو مبين في الجدول رقم (2) أن النسبة الاعلى من افراد الدراسة من مدرء المبيعات بنسبة بلغت (15.5%)، ثم جاءت نسبة تمثيل كل من مدرء المالية والانتاج والدائرة الفنية بنسبة تمثيل بلغت (14.7%) لكل منها.

عدد سنوات الخبرة

تشير نتائج الجدول السابق أيضاً المتعلقة بالخبرة إلى أن فئة (5- إلى أقل من 10 سنوات) خبرة قد جاءت في المرتبة الأولى وشكلت ما نسبته (39.66%) من عينة الدراسة، وهذا ما يدل على أن غالبية أفراد العينة من ذوي الخبرة الطويلة نسبياً. تلا ذلك فئة (10 - إلى أقل من 15 سنة) خبرة، وقد شكلت ما نسبته (26.72%)، فيما جاء بعد ذلك فئة (أقل من 5 سنوات) و فئة (15 سنة فأكثر) وقد شكل كل منهما نسبة (33.62%).

التخصص العلمي

كما يلاحظ بأن النسبة الاعلى من افراد الدراسة في تخصص المحاسبة بنسبة بلغت (34.48%) وهذا مؤشر على قدرة المجيبين على فهم أسئلة الاستبانة وموضوع الدراسة ، يليه نسبة تمثيل تخصص تحاليل طبية /مختبرات والبالغة (18.97%)، فيما جاءت نسبة تمثيل كل من العلوم المالية والمصرفية وإدارة الاعمال و التسويق و الصيدلة في المرتبة الأخيرة بنسبة تمثيل (46.55%) لكل منهم .

5- أساليب التحليل الإحصائي

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب الإحصاء التحليلي بالإضافة إلى الإحصاء الوصفي، وذلك لبيان واقع تطبيق مدخل تكاليف الجودة وانعكاسه على هيكلية المنتجات لدى شركات الصناعات الدوائية الأردنية. وقد استخدمت حزمة البرامج الجاهزة (SPSS) لاستخراج النتائج المتعلقة بالأساليب الإحصائية التي استخدمت في الدراسة وهي:

- اختبار التكرارات والنسب المئوية: وذلك لمعرفة توزيع عينة الدراسة على المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، والخبرة.
- معادلة كرونباخ ألفا: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.
- الإحصاء الوصفي: الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وذلك لوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة، ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الإستبانة.
- اختبار **one sample T-test** : تم اختبار الفرق بين متوسط العينة وقيمة معلومة one sample T-test لاختبار فرضيات الدراسة.

- اختبار **Multiple regression**: تم اختبار العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة (عناصر تكاليف الجودة : تكاليف الوقاية ، التقييم ، الفشل الداخلي ، الفشل الخارجي) و المتغيرات التابعة (جودة المنتجات ، تطوير المنتجات ، تسعير المنتجات) لاختبار فرضيات الدراسة .

6- أداة الدراسة (الاستبانة)

تم تصميم أداة جمع البيانات (الاستبانة) بالإفادة من الأدبيات المحاسبية المنشورة حول موضوع مدخل تكاليف الجودة و انعكاسه على هيكلية المنتجات، وللتأكد من صلاحية أداة الدراسة فقد تم عرضها على عدد من المحكمين والعاملين في بعض الجامعات الأردنية، وقد تم أخذ الملاحظات الواردة على الأداة وإجراء التعديلات المناسبة بما يضمن صلاحيتها للحصول على المعلومات اللازمة للدراسة. وتضمنت الاستبانة الأقسام التالية:

القسم الأول: احتوى على مجموعة من الأسئلة الديموغرافية الخاصة بالمجيبين.

القسم الثاني: احتوى على الفقرات من 1 إلى 11 لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

القسم الثالث: احتوى على الفقرات من 12 إلى 28 لاختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية .

القسم الرابع: احتوى على الفقرات من 29 إلى 42 لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

القسم الخامس: احتوى على الفقرات من 43 إلى 50 لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية .

وتمت الإجابة على الأسئلة الخاصة بالأقسام من الأول إلى الخامس وفق مقياس ليكرت بدرجاته الخمس (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة) و أعطيت هذه الإجابات الدرجات (1,2,3,4,5) على التوالي. ويبين الجدول (2) مقياس ليكرت والدرجة الخاصة بكل إجابة و الأهمية النسبية.

الجدول (2): الدرجة و الأوزان النسبية و الأهمية

الأهمية	الأوزان النسبية	الأهمية
مرتفعة	5	موافق بشدة
	4	موافق

متوسطة	3	موافق الى حد ما
منخفضة	2	غير موافق
	1	غير موافق بشدة

ولاختبار مقياس استبانة الدراسة فقد تم تقسيم درجة التأييد إلى ثلاثة مستويات: (مرتفعة، متوسطة، منخفضة)، وذلك بحسب المقياس : $(1 - 5) / 3 = 1.33$ وهو طول الفئة، وعليه تم تقسيم تلك الفئات على النحو التالي:

جدول (3)

مقياس الدراسة

الوسط الحسابي	درجة التأييد
3.68-5.00	مرتفعة
2.34-3.67	متوسطة
1.00-2.33	منخفضة

7- صدق أداة الدراسة

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها المحكمين المختصين، للتحقق من مدى صدق فقراتها، وتم الأخذ بملاحظاتهم جميعا بعين الاعتبار وتم إجراء التعديلات اللازمة وفقا لها، ويبين الملحق رقم (2) أسماء المحكمين.

8- ثبات اداة الدراسة

لأغراض التحقق من ثبات اداة الدراسة، تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's)، وتراوح قيمة معامل (Alpha) بين (0 - 1)، وتشير القيمة $(Alpha \geq 0.6)$ الى وجود درجة اتساق مقبولة، وفيما يتعلق

بالدراسة الحالية بلغت قيمة معامل الثبات بين فقرات متغير تطبيق شركات الصناعات الدوائية الأردنية مدخل تكاليف الجودة (0.792)، وبين فقرات متغير انعكاس لمدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية (0.766) مما يشير الى صلاحية الاستبانة للغاية منها، والجدول رقم (4) يوضح ذلك: (Hair et all, 2013)

جدول (4)
قيم معاملات ثبات الاتساق الداخلي

المتغير	البعد	عدد الفقرات	ثبات الاتساق الداخلي
تطبيق شركات الصناعات الدوائية الأردنية مدخل تكاليف الجودة		11	0.792
انعكاس لمدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية	انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	17	0.733
	انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	14	0.797
	انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في تسعير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	8	0.759
جميع فقرات انعكاس لمدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية		39	0.766

الفصل الرابع

اختبار الفرضيات

1. اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

2. اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

1- اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

H_{01} لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لتطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية الأردنية .

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لمدى تطبيق شركات الصناعات الدوائية الأردنية مدخل تكاليف الجودة

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	تتوافر المعرفة لدى ادارة الشركة بأهمية و مزايا مدخل تكاليف الجودة .	3.60	0.88	9	متوسطة
2	يدعم النظام المحاسبي و التكاليفي متطلبات تطبيق مدخل تكاليف الجودة .	3.77	0.75	6	مرتفعة
3	هناك اقبال من قبل ادارة الشركة على تطبيق مدخل تكاليف الجودة .	3.74	0.93	7	مرتفعة
4	هناك وضوح في كيفية تطبيق مدخل تكاليف الجودة بإجراءاته العملية من قبل العاملين .	2.30	0.67	11	منخفضة
5	تتقاضي الشركة وجود أي منتجات دوائية غير مطابقة للمواصفات .	3.90	0.96	5	مرتفعة
6	يوجد هناك منتجات طبية معاد تصنيعها في الشركة	2.60	0.87	10	متوسطة
7	تدرس الشركة الاسباب المؤدية الى منتجات مخالفة لمواصفات الجودة .	3.95	0.88	4	مرتفعة
8	تعمل الشركة على تحسين الوضع التنافسي لها بتطبيق مدخل تكاليف الجودة .	4.18	0.82	2	مرتفعة
9	تسعى الشركة لاستخدام مدخل تكاليف الجودة بهدف مطابقة المنتج للمواصفات القياسية المعتمدة	4.02	0.95	3	مرتفعة
10	يزود مدخل تكاليف الجودة الشركة بمواصفات محددة لتحديد تكاليف المنتج .	4.30	0.97	1	مرتفعة
11	يساعد مدخل تكاليف الجودة في حصول الشركة على بيانات أكثر دقة لتحديد التكلفة	3.65	0.79	8	متوسطة
الفقرات (1 إلى 11) المتعلقة بتطبيق مدخل تكاليف الجودة .		3.64	0.71	---	متوسطة

يلاحظ من الجدول رقم (5) بأن تطبيق شركات الصناعات الدوائية المساهمة العامة في الأردن جاءت بدرجة متوسطة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.64) وبانحراف معياري (0.71).

وفيما يتعلق بفقرات الجدول نلاحظ أن اعلى درجات الموافقة كانت على الفقرة رقم 10 بمتوسط حسابي (4.30) و انحراف معياري بمقدار (0.97)، والتي تشير الى تزويد مدخل تكاليف الجودة

بمواصفات المنتج الطبي التي ترغب الشركة بانتاجه ضمن المواصفات و المقاييس الأردنية المعلن عنها من دائرة الموصفات و المقاييس الأردنية للمنتجات الطبية و التي تتضمن المواصفات و المقاييس العالمية و الدولية لانتاج الدواء لتحديد ما هي تكاليف مواصفات المنتج الطبي .

أما في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم 8 بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.82)، والتي تشير الى تحسين الوضع التنافسي للشركات بتطبيق مدخل تكاليف الجودة هذا يدل على إدراك شركات الصناعات الدوائية في الأردن لأهمية مدخل تكاليف الجودة وميزاته في تحسين الوضع التنافسي لها. فيما جاءت الفقرة رقم 4 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.31) وانحراف معياري (0.67)، والذي يدل على اختلاف افراد العينة و تخصصاتهم و مؤهلاتهم ما بين التخصصات المحاسبية و الطبية مما يجعل وضوح كيفية تطبيق هذا المدخل بشكل نسبي .

وبشكل عام جاءت نتائج تحليل البيانات المتعلقة بهذه الفقرة لتظهر أن هناك تطبيق لمدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية الأردنية بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.71) وهذا يدل على الاتساق الواضح وقلة التباين بين اجابات افراد العينة . وبهدف التحقق من الدلالة الإحصائية للنتائج أعلاه ولاختبار الفرضية الأولى ثم استخدام اختبار T-test. ويوضح الجدول رقم (6) نتائج اختبار الفرضية الأولى:

جدول رقم (6)

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الاولى حسب اختبار T-test

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T الجدولية	T المحسوبة	الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	نتيجة اختبار الفرضية
لا تطبق شركات الصناعات الدوائية مدخل تكاليف الجودة	3.64	0.71	1.658	9.613	0.000*	115	رفض 1Ho

* الفروق دالة احصائيا عند مستوى خطأ (0.05).

يلاحظ من نتائج اختبار T-test وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (9.613) وهي أعلى من قيمة T الجدولية (1.658) والدلالة الاحصائية لها (0.000) وبما أن قاعدة القرار تشير الى قبول الفرضية العدمية اذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T

الجدولية, فإنه يتم رفض الفرضية العدمية و قبول البديلة أي أن شركات الصناعات الدوائية الأردنية تطبق مدخل تكاليف الجودة.

2 - اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

H_{02} : لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) لانعكاس مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية .

1.1 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

$H_{02.1}$: لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) لانعكاس مدخل تكاليف الجودة على جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
12	تهتم الشركة بصيانة الأجهزة والآلات بشكل دوري للحفاظ على جودتها.	3.82	0.98	2	مرتفع
13	تضمن الشركة عدم وجود الهدر والتلف في المنتجات الدوائية.	3.90	0.92	1	مرتفع
14	تقوم الشركة باستخدام مدخل تكاليف الجودة لانتاج منتجات تتماشى مع متطلبات الحصول على شهادة ال ISO .	3.89	0.69	3	مرتفع
15	تهتم الشركة بتكاليف التحفيز وتنفيذ برامج التدريب المتعلقة بالجودة لتعزيز الوعي حول أهمية الجودة في الشركة .	3.42	0.88	4	متوسط
	اجمالي الفقرات (12 إلى 15) المتعلقة تكاليف الوقاية	3.76	0.78	---	مرتفع

يلاحظ من الجدول رقم (7) بأن انعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية جاءت بدرجة مرتفعة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.76) وبانحراف معياري (0.78).

وفيما يتعلق بفقرات الجدول نلاحظ أن اعلى درجات الموافقة كانت على الفقرة رقم 2 بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري بمقدار (0.92) والتي تشير الى ضمان الشركات عدم وجود الهدر والتلف

في المنتجات الدوائية وهذا يدل على ان تطبيق مدخل تكاليف الجودة في الدورة التصنيعية للمنتج الطبي يحقق انتاج منتجات ذات جودة مطابقة للمواصفات والمقاييس المعتمدة وبالتالي تعزيز مفهوم سلامة الأدوية والحد من الآثار الصناعية للمنتج وتقليل معدلات الهدر والتالف للمواد الداخلة في التصنيع والمنتجات الطبية.

أما في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم 1 بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.98)، والتي تشير الى اهتمام الشركات بصيانة الأجهزة والآلات بشكل دوري للحفاظ على جودتها. وهذا يدل على أن الشركات تولي أهمية صيانة الآلات والمعدات والأجهزة الطبية بشكل دوري في الشركة للحفاظ عليها لتكلفتها الباهظة وأيضا لضمان كفاءة عملها وبالتالي الحفاظ على أصول الشركة وزيادة العمر الافتراضي لها وتحقيق جودة المنتج الطبي وزيادة حجم الانتاج بالوقت المخطط له.

فيما جاءت الفقرة رقم 4 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (0.88)، والتي تشير الى ضرورة نشر مفهوم مدخل تكاليف الجودة وأهميتها من خلال التدريب وتكوين فريق عمل أكثر فعالية وخبرة خلال العملية التصنيعية وتقديم التقارير المعنية بالعملية التصنيعية وخلق المزيد من التواصل بين الموظفين والإدارة العليا وتحسين نشاط العمل الجماعي لتحسين جودة المنتجات و تقليل التكاليف وبالتالي زيادة الربح والنهضة بالشركة.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف التقييم) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
16	تهتم الشركة بفحص و اختبار المواد الأولية الداخلة في العملية الانتاجية لضمان انتاج منتجات طبية عالية الجودة.	4.11	0.89	1	مرتفع
17	تقوم الشركة بفحص عينات من المنتجات تحت التشغيل اثناء العملية الانتاجية لتفادي انتاج منتجات طبية تالفة.	4.05	0.70	2	مرتفع
18	تقوم الشركة بفحص و اختبار المنتجات في نهاية العملية الانتاجية لضمان انتاج منتجات طبية ذات مواصفات مطابقة للمواصفات القياسية .	3.99	0.93	3	مرتفع
19	تقوم الشركة بتحديد تكاليف الفحص النهائي للمنتجات الطبية قبل القيام بالتوزيع .	3.60	0.68	4	متوسط
اجمالي الفقرات (16 إلى 19) المتعلقة تكاليف التقييم		3.94	0.55	---	مرتفع

يلاحظ من الجدول رقم (8) بأن انعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف التقييم) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية جاءت بدرجة مرتفعة بشكل عام حيث بلغ متوسط الانجابات الكلي (3.94) وانحراف معياري (0.55).

وفيما يتعلق بفقرات الجدول نلاحظ أن أعلى درجات الموافقة كانت على الفقرة رقم 1 بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري بمقدار (0.89) والتي تشير الى اهتمام الشركات بفحص واختبار المواد الأولية الداخلة في العملية الانتاجية لضمان انتاج منتجات طبية عالية الجودة، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم 2 بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.70)، والتي تشير الى قيام الشركات بفحص عينات من المنتجات تحت التشغيل اثناء العملية الانتاجية لتفادي انتاج منتجات طبية تالفة، وجاءت الفقرة رقم 4 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (0.68)، والتي تشير الى قيام الشركات بتحديد تكاليف الفحص النهائي للمنتجات الطبية قبل القيام بالتوزيع وهذا يدل على سعي شركات الصناعات الدوائية الى انتاج منتجات طبية وذات جودة عالية مطابقة للمواصفات القياسية من خلال مراقبة العملية التصنيعية بأكملها من بداية فحص سلامة المواد الأولية وإدخالها الى خط الانتاج ومراقبة العملية الانتاجية وفحص العينات خلال عملية التصنيع (تحت التشغيل) وحتى نهاية العملية الانتاجية بالحصول على منتجات طبية نهائية قابلة للفحص النهائي قبل القيام بالتغليف والتوزيع لمعرفة مدى تطابقها للمواصفات القياسية ومدى جودة تصنيعها.

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الداخلي) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
20	تهتم الشركة بحساب التكاليف الناتجة عن سوء تقدير المواد الخام بشكل دقيق وواضح .	3.63	0.85	4	متوسط
21	تتحمل الشركة تكاليف الاختبارات الأولية بسبب وجود عيوب في منتجاتها الطبية .	3.65	0.91	2	متوسط
22	تهتم الشركة بحساب تكاليف اعادة تصميم منتجات طبية التي لم تتجح في الاختبارات الأولية كمنتج جديد مطابق للمواصفات القياسية	3.66	0.89	1	متوسط
23	تعمل الشركة على تقدير تكلفة اعادة الفحص للمنتجات الطبية التي تم اعادة انتاجها وفحصها واختبارها.	3.64	0.74	3	متوسط
24	تعمل الشركة على ايجاد علاقة بين الموردين	3.55	0.92	5	متوسط

				والشركة لتوفير المواد اللازمة لاتمام التصنيع.	
متوسط	---	0.41	3.63	اجمالي الفقرات (20 إلى 24) المتعلقة تكاليف ال فشل الداخلي	

يلاحظ من الجدول رقم (9) بأن انعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الداخلي) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية جاءت بدرجة متوسطة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.63) وبانحراف معياري (0.41).

وفيما يتعلق بفقرات الجدول نلاحظ أن أعلى درجات الموافقة كانت على الفقرة رقم 3 بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري بمقدار (0.89) والتي تشير الى اهتمام الشركات بحساب تكاليف اعادة تصميم منتجات طبية التي لم تنجح في الاختبارات الأولية كمنتج جديد مطابق للمواصفات القياسية بالتالي تشير الى اهتمام الشركة بتصميم المنتج الطبي من حيث الحالة الفيزيائية له (صلبة, سائلة, غازية) بالشكل الذي يلبي حاجة العملاء, حيث يمكن ان يطرح المنتج الطبي في الأسواق بأكثر من حالة حيث يطرح المنتج الطبي بتصاميم مختلفة تتضمن شكل العبوة وحجمها والمادة المصنوعة منها (بلاستيك او زجاج) وايضا طريقة التغليف وتصميم المغلف الخارجي لها.

أما في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم 2 بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.91)، والتي تشير الى تحمل الشركات لتكاليف الاختبارات الأولية بسبب وجود عيوب في منتجاتها الطبية وهذا يدل على اهتمام الشركة بتكاليف الاختبارات الأولية للمنتجات الطبية المعيبة لدراسة الاسباب المؤدية لانتاجها والسعي الى تفادي المسببات لها من خلال عمليات البحث والتطوير.

فيما جاءت الفقرة رقم 5 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.92)، والتي تدل على اهتمام الشركة بعلاقتها مع الموردين وحرصها على توفير المواد الخام الداخلة بالصناعة لاستمرارية الانتاج وانتاج منتجات طبية مطابقة للمواصفات والمقاييس ضمن المدة المخطط لها.

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الخارجي) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
25	تتحمل الشركة تكاليف استقبال و تبديل المنتجات المعيبة المرتجعة من العملاء خلال فترة الضمان .	3.69	0.87	3	مرتفع
26	تعمل الشركة على وضع الحلول المناسبة لمشكلات	3.88	0.74	1	مرتفع

				المنتج و علاجه إن أمكن .	
مرتفع	2	0.88	3.70	تتبع الشركة سياسة تجنبها الخسارة الناتجة عن عدم سلامة جودة المنتج و ملائمته للاستخدام.	27
متوسط	4	0.74	3.21	تتحمل الشركة تكاليف ادارة الشكاوى بسبب وجود عيوب في المنتجات الطبية التي تم بيعها للعملاء .	28
متوسط	---	0.52	3.62	اجمالي الفقرات (25 إلى 28) المتعلقة تكاليف الفشل الخارجي	

يلاحظ من الجدول رقم (10) بأن انعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الخارجي) في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية جاءت بدرجة متوسطة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.62) وانحراف معياري (0.52).

وفيما يتعلق بفقرات الجدول نلاحظ أن اعلى درجات الموافقة كانت على الفقرة رقم 2 بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري بمقدار (0.74) والتي تشير الى اهتمام الشركة بالخطط ودراسة الحلول الممكنة لتفادي مشكلات انتاج المنتج الطبي وعلاجه ان أمكن, فالشركات تقوم باعادة طرح المنتج المعالج كمنتج من الدرجة الثانية في السوق.

أما في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم 3 بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (0.88)، والتي تشير اتباع الشركات سياسة تجنبها الخسارة الناتجة عن عدم سلامة جودة المنتج وملائمته للاستخدام وذلك من خلال التصنيع الصحيح من المرة الأولى ومن المرحلة الأولى للانتاج واتباع الاجراءات والسياسات التي تجنبها انتاج منتجات غير آمنة وغير ملائمة للاستخدام وسعيها الى انتاج منتجات مطابقة للمواصفات والمقاييس.

فيما جاءت الفقرة رقم 4 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (0.74)، والتي تدل على اهتمام الشركة بسياسات ادارة الشكاوى مع العملاء لوجود العيوب في المنتجات الطبية من خلال الخصومات و التأمينات على المنتج و التعويضات المترتبة عليها.

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	تكاليف الوقاية	3.76	0.78	2	مرتفع
2	تكاليف التقييم	3.94	0.55	1	مرتفع

متوسط	3	0.41	3.63	تكاليف الفشل الداخلي	3
متوسط	4	0.52	3.62	تكاليف الفشل الخارجي	4
مرتفع	--	0.33	3.73	اجمالي الفقرات (1 إلى 4) المتعلقة بعناصر تكاليف الجودة و انعكاسهم على جودة المنتجات.	

يلاحظ من الجدول رقم (11) بأن انعكاس مدخل تكاليف الجودة في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية جاء بدرجة مرتفعة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.73) وبانحراف معياري (0.33). وعلى مستوى الابعاد نلاحظ أن اعلى درجات الموافقة كانت على تكاليف التقييم بمتوسط حسابي (3.94) وبانحراف معياري (0.55)، ثم في الدرجة الثانية جاءت تكاليف الوقاية بمتوسط حسابي (3.76) وبانحراف معياري (0.78)، وفي الدرة الثالثة جاءت تكاليف الفشل الداخلي بمتوسط حسابي (3.63) وبانحراف معياري (0.41)، فيما جاءت تكاليف الفشل الخارجي في الترتيب الاخير بمتوسط حسابي (3.62) وبانحراف معياري (0.52).

و تستدل الباحثة من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصري تكاليف المطابقة لمدخل تكاليف الجودة (الوقاية والتقييم) وانعكاسها على جودة إنتاج المنتجات باهتمام وحرص الشركة بتكاليف التقييم والتكاليف الوقاية لارتفاع تكلفة المواد الخام والمواد الداخلة بالانتاج وارتفاع تكلفة العملية الانتاجية لصناعة الدواء والمنتجات الطبية، أيضاً اهتمامها بتكاليف التقييم المتعلقة بعمليات الفحص والاختبار على طول الدورة الانتاجية بشكل أكبر منها من التكاليف الوقائية التي تنفق لمنع حدوث العيوب بالمنتج والوقاية من عدم المطابقة مع المواصفات المطلوبة وذلك من خلال تطبيق ومراقبة نظام الجودة بالشركة من التخطيط للجودة وتصميمها وتطويرها وتكاليف التحكم بالعمليات الانتاجية وتكاليف تدريب العاملين في مجال الجودة وتكاليف مراجعة وتحليل بيانات الجودة.

أما فيما يتعلق بعنصري تكاليف عدم المطابقة لمدخل تكاليف الجودة (الفشل الداخلي والفشل الخارجي)، فهذا يدل على اهتمام الشركة بدرجة متوسطة بتكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي والذي قد يعود الى انخفاض تكاليف الاخفاق والفشل في إنتاج المنتجات الطبية ما قبل التسليم للعملاء وما بعد التوزيع، وان شركات الصناعات الدوائية الاردنية تحقق انتاج منتجات طبية ذات جودة عالية و مطابقة للمواصفات والمقاييس الاردنية والدولية.

جدول رقم (12)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى حسب اختبار T-test

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T الجدولية	T المحسوبة	الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	نتيجة اختبار الفرضية
لا يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية	3.73	0.33	1.658	23.873	0.000*	115	رفض H_0

* الفروق دالة احصائية عند مستوى خطأ (0.05).

يلاحظ من نتائج اختبار T-test وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (23.873) وهي أعلى من قيمة T الجدولية (1.658) والدلالة الاحصائية لها (0.000) وبما أن قاعدة القرار تشير الى قبول الفرضية العدمية اذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية, فإنه يتم رفض الفرضية العدمية و قبول البديلة أي انه يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية.

1.2 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

$H_{02.2}$: لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية.

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية) في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
29	تعي الشركة أهمية تكاليف تخطيط وتحسين الجودة وجمع التقارير عن بيانات الجودة.	4.00	0.93	1	مرتفع
30	تهتم الشركة بمراجعة فعالية نظم الجودة بشكل مستمر لتجنب حدوث الأخطاء في تصميم منتجات بأقل وقت .	3.65	0.99	3	متوسط
31	تهتم الشركة بتكاليف مراجعة تصميم المنتج بشكل مستمر لتطويره .	3.75	0.74	2	مرتفع
اجمالي الفقرات (29 إلى 31) المتعلقة تكاليف الوقاية		3.80	0.59	---	مرتفع

يلاحظ من الجدول رقم (13) بأن انعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية) في تطوير

المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية جاءت بدرجة مرتفعة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.80) وبانحراف معياري (0.59).

وفيما يتعلق بفقرات الجدول نلاحظ أن أعلى درجات الموافقة كانت على الفقرة رقم 1 بمتوسط حسابي (4.00) وبانحراف معياري بمقدار (0.93) والتي تشير الى وعي الشركات بأهمية تكاليف تخطيط وتحسين الجودة وجمع التقارير عن بيانات الجودة ويدل هذا الى اهتمام الدائرة الفنية في شركات الصناعات الدوائية بتأكيد الجودة والرقابة النوعية عليها والبحث والتطوير في الانتاج والتحقق والمطابقة من جودة المنتج الطبي بالمواصفات والمقاييس المعتمدة وذلك بجمع تقارير الجودة والبيانات المتعلقة بها والتخطيط لها.

أما في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم 3 بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.74)، والتي تدل على أهمية مراجعة التصميم لتطوير المنتج من خلال تقييم التصميم للمنتج الطبي , ومعرفة المشكلات بالمنتج والالتزام بالقيام بتطوير المنتجات الطبية .

فيما جاءت الفقرة رقم 2 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.99)، والتي تشير الى اهتمام شركات الصناعات الدوائية بمراجعة فعالية نظم الجودة والتقرير عن الجودة من خلال تعيين اللجنة الفنية للجودة والتي تقوم بمراجعة تطبيق نظم ادارة مدخل تكاليف الجودة طبقا للمواصفات الدولية، وتقوم بمراقبة فعالية مدخل تكاليف الجودة من خلال التقارير السنوية والقيام الزيارات الميدانية وتنظيمها في الشركة.

جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف التقييم) في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
32	تولي الشركة أهمية لاستخدام مدخل تكاليف الجودة في دورة تصنيع المنتج.	3.50	0.89	3	متوسط
33	تعمل الشركة على اختيار التصميم الأنسب للمنتج المطور.	3.71	0.80	2	مرتفع
34	تقوم الشركة بفحص واختبار عينات من المنتجات تحت التشغيل أثناء العملية الانتاجية لضمان مطابقة مقاييس تطوير المنتج.	3.45	0.91	4	متوسط
35	تعمل الشركة على جمع المعلومات الضرورية والبحوث من أجل تطوير المنتج الطبي ضمن معايير محددة عند مستوى معين.	4.04	0.71	1	مرتفع
اجمالي الفقرات (32 إلى 35) المتعلقة تكاليف التقييم		3.67	0.57	---	متوسط

يلاحظ من الجدول رقم (14) بأن لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف التقييم) في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية جاءت بدرجة متوسطة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.67) وانحراف معياري (0.57).

وفيما يتعلق بفقرات الجدول نلاحظ أن أعلى درجات الموافقة كانت على الفقرة رقم 4 بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري بمقدار (0.71) والتي تشير الى اهتمام شركات الصناعات الدوائية بجمع المعلومات من خلال انشاء قسم خاص بجمع المعلومات الدوائية للقدرة على الاستطلاع على السوق لمعرفة مدى حاجة العملاء للمنتجات الطبية ونوعها وأسعارها والتي قد تساعد ايضاً في تطوير المنتجات الطبية عند مرحلة الانتاج و التصميم و التخطيط .

أما في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم 2 بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.80)، والتي تشير الى اهتمام شركات الصناعات الدوائية بتلبية احتياجات العملاء والمجتمع من خلال التصميم الأنسب للمنتج الطبي ليكون أكثر ملائمةً للاستخدام.

فيما جاءت الفقرة رقم 3 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.91)، والتي تشير الى اهتمام الشركات بمراقبة العمليات الانتاجية واختبار المنتجات الطبية المطورة وفحص العينات تحت التشغيل حتى نهاية العملية الانتاجية والحصول على منتجات طبية مطورة وجديدة تتسم بالجودة العالية ومطابقة للموصفات والمقاييس.

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الداخلي) في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
36	تعمل الشركة على تقدير تكلفة الفاقد وانتاج منتجات جديدة بأقل وقت .	3.80	0.68	2	مرتفع
37	تهتم الشركة بتقدير تكاليف صيانة الاعطال وتوقف العملية الانتاجية في البنية التحتية للشركة.	3.89	0.73	1	مرتفع
38	تحدد الشركة عدد الوحدات المعيبة والتالفة وتقدير تكلفة كل وحدة منها	3.70	0.91	3	مرتفع
	اجمالي الفقرات (36 إلى 38) المتعلقة تكاليف الفشل الداخلي	3.80	0.55	---	مرتفع

يلاحظ من الجدول رقم (15) بأن انعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الداخلي) في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية جاءت بدرجة مرتفعة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.80) وبانحراف معياري (0.55).

وفيما يتعلق بفقرات الجدول نلاحظ أن أعلى درجات الموافقة كانت على الفقرة رقم 2 بمتوسط حسابي (3.89) وبانحراف معياري بمقدار (0.73) والتي تدل على اهمية البنية التحتية والآلات والمعدات للشركات الصناعات الدوائية المستخدمة لعملية الانتاج ومعالجة اي حجم من المنتجات الطبية وتطوير التركيبات الطبية دون الحاجة لتوقف العملية الانتاجية في حالة الأعطال حيث تكون عمليات الصيانة بشكل سريع وفعال وبالتالي يساعد على انتاج المنتجات بشكل سريع وبأقل وقت وبجودة عالية ضمن المواصفات والمعايير القياسية.

أما في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم 1 بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.68)، والتي تشير الى اهتمام الشركة بالتقارير الدورية والمفصلة لتكاليف الانتاج المنتجات ومعرفة مقدار الفاقد منها ومقدار تكاليف الانتاج الجديدة من خلال الأرقام المفصل والدقيقة للميزانيات.

فيما جاءت الفقرة رقم 3 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (0.91)، والتي تدل على اهتمام شركات الصناعات الدوائية بتكاليف خسائر العمليات الانتاجية من المنتجات المعيبة والتالفة، حيث إعادة تصنيعها مرة أخرى للتخلص من العيوب. في حين يتم التخلص من المنتجات التالفة والتي لا تتطابق مع مستوى الجودة المطلوبة في منتج معين و يتطلب عزله والتخلص منه .

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الخارجي) في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
39	تقوم الشركة بتحديد وتحليل الاسباب المؤدية الى انتاج منتجات رديئة الجودة.	3.75	0.89	3	مرتفع
40	العمل على جمع المعلومات الضرورية الحديثة في تصميم المنتجات.	4.02	0.82	1	مرتفع
41	تقوم الشركة بمعالجة المنتجات الطبية المعيبة من خلال البحث وتطوير المنتج.	3.77	0.87	2	مرتفع
42	تتبع الشركة سياسة تجنب الخسارة الناشئة عن عدم سلامة الدواء أو عدم جودة المنتج أو فقد الثقة لعدم	3.66	0.83	4	متوسط

				مطابقتها للمواصفات .
مرتفع	---	0.47	3.80	اجمالي الفقرات (39 إلى 42) المتعلقة تكاليف الفشل الخارجي.

يلاحظ من الجدول رقم (16) بأن انعكاس مدخل تكاليف الجودة (تكاليف الفشل الخارجي) في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية جاءت بدرجة مرتفعة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.80) وبانحراف معياري (0.47).

وفيما يتعلق بفقرات الجدول نلاحظ أن أعلى درجات الموافقة كانت على الفقرة رقم 2 بمتوسط حسابي (4.02) وبانحراف معياري بمقدار (0.82) والتي تشير الى اهتمام الشركة بجمع وتوفير المعلومات المتعلقة بتطوير المنتج الطبي من خلال قسم السموم والمعلومات الدوائية الذي يهتم بتزويد الجهات المختصة بخصائص وسمات المطورة للمنتج والمرتكزة على الأبحاث العلمية.

أما في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم 3 بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (0.87)، والتي تشير قيام الشركات بمعالجة المنتجات الطبية المعيبة من خلال البحث وتطوير المنتج حيث تنفق شركات الصناعات الدوائية مبالغ كبيرة على عمليات البحث والتطوير للمنتج الطبي ليكون مطابق للموصفات والمقاييس وبجودة عالية .

فيما جاءت الفقرة رقم 4 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.89)، والتي تشير الى اتباع الشركات سياسة تجنب الخسارة الناشئة عن عدم سلامة الدواء أو عدم جودة المنتج أو فقد الثقة لعدم مطابقتها للمواصفات من خلال المحافظة على العملية التصنيعية بكافة جوانبها واتباع الاجراءات والسياسات بالطريقة الصحيحة التي تضمن انتاج منتجات طبية ذات جودة عالية ومطابقة للمواصفات والمقاييس الاردنية والدولية .

جدول (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	تكاليف الوقاية	3.80	0.59	3	مرتفع
2	تكاليف التقييم	3.67	0.57	4	متوسط
3	تكاليف الفشل الداخلي	3.80	0.55	2	مرتفع
4	تكاليف الفشل الخارجي	3.80	0.47	1	مرتفع
اجمالي الفقرات (1 إلى 4)	المتعلقة بعناصر تكاليف الجودة	3.76	0.33	---	مرتفع

يلاحظ من الجدول رقم (17) بأن انعكاس مدخل تكاليف الجودة في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية جاء بدرجة مرتفعة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.76) وبانحراف معياري (0.33). وعلى مستوى الابعاد نلاحظ أن اعلى درجات الموافقة كانت على كل من تكاليف الفشل الخارجي وتكاليف الفشل الداخلي والتكاليف الوقائية بمتوسط حسابي (3.80) وبانحراف معياري (0.47، 0.55، 0.59) على التوالي، ثم في الدرجة الثانية جاءت تكاليف التقييم بمتوسط حسابي (3.67) وبانحراف معياري (0.57).

تستدل الباحثة من المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعنصري تكاليف المطابقة لمدخل تكاليف الجودة (الوقائية والتقييم) وانعكاسها على تطوير إنتاج المنتجات الطبية باهتمام وحرص الشركة بتكاليف التقييم والتكاليف الوقائية لارتفاع تكلفة العملية الانتاجية لتطوير صناعة الدواء والمنتجات الطبية الجديدة وارتفاع تكلفة عمليات البحث والتطوير ودراسة المنتجات الطبية الجديدة والمطورة، أيضاً اهتمامها بتكاليف التقييم المتعلقة بعمليات الفحص والاختبار المنتجات المطورة على مدى الدورة الانتاجية بشكل مساوي من التكاليف الوقائية التي تنفق لمنع حدوث العيوب بالمنتج والوقاية من عدم المطابقة مع المواصفات المطورة والمطلوبة وذلك من خلال تطبيق ومراقبة نظام الجودة بالشركة من التخطيط للجودة وتصميمها وتطويرها وتكاليف التحكم بالعمليات الانتاجية وتكاليف تدريب العاملين في مجال الجودة وتكاليف مراجعة وتحليل بيانات الجودة بما يتناسب مع تطوير وتحسين المنتجات الطبية الجديدة .

أما فيما يتعلق بعنصري تكاليف عدم المطابقة لمدخل تكاليف الجودة (الفشل الداخلي والفشل الخارجي) فهذا يدل على اهتمام الشركة بدرجة مرتفعة بتكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي والذي قد يعود الى انخفاض تكاليف الاخفاق والفشل في إنتاج المنتجات الطبية المتطورة واهتمام شركات الصناعات الدوائية بجمع المعلومات والبيانات من المجتمع والعلماء لتكون قادرة على معرفة احتياجاتهم وبالتالي السمات والخصائص والتراكيب التي تسعى لتطويرها بالمنتج لطرح منتج طبي جديد في السوق ملائم للاستخدام و يلي احتياجاتهم وبالتالي انتاج شركات الصناعات الدوائية الاردنية منتجات طبية جديدة ذات جودة عالية ومطابقة للمواصفات والمقاييس الاردنية والدولية.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية حسب اختبار T-test

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T الجدولية	T المحسوبة	الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	نتيجة اختبار الفرضية
لا يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في تطوير المنتجات	3.76	0.33	1.658	25.249	0.000*	115	رفض H_0

* الفروق دالة احصائية عند مستوى خطأ (0.05).

يلاحظ من نتائج اختبار T-test وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (25.249) وهي أعلى من قيمة T الجدولية (1.658) والدلالة الاحصائية لها (0.000) وبما أن قاعدة القرار تشير الى قبول الفرضية العدمية اذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية, فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة أي انه يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية.

1.3 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_{02.3}$: لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في تسعير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية.

جدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد الدراسة لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في تسعير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
43	يسهم تسعير المنتجات وفقاً لمدخل تكاليف الجودة في زيادة المبيعات.	3.69	0.92	4	مرتفع
44	ان تسعير المنتجات وفقاً لمدخل تكاليف الجودة يعمل على استقطاب عملاء جدد.	3.90	0.69	2	مرتفع
45	يحافظ مدخل تكاليف الجودة على العملاء الحاليين .	3.81	0.83	3	مرتفع
46	ان تسعير المنتجات باستخدام مدخل تكاليف الجودة يسهم في تحسين القدرة التنافسية	3.41	0.94	7	متوسط
47	تحرص الشركة على الحصول على التصميم الجيد والخالي من العيوب وتسعيه بما يناسب يحقق الميزة التنافسية	3.58	0.88	5	متوسط
48	تحرص الشركة على التوجه الى عمليات تطوير وتنفيذ برنامج الجودة.	3.01	0.72	8	متوسط
49	يسهم مدخل تكاليف الجودة في تخطيط الربحية	3.45	0.97	6	متوسط

				وإدارة التكلفة لاتخاذ قرار التسعير المناسب.	
مرتفع	1	0.76	4.00	تسهم سياسة التسعير في الشركة في تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.	50
متوسط	---	0.73	3.61	الفقرات (43 إلى 50) المتعلقة انعكاس مدخل تكاليف الجودة على تسعير المنتجات	

يلاحظ من الجدول رقم (19) بأن لانعكاس مدخل تكاليف الجودة في تسعير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الأردنية جاءت بدرجة متوسطة بشكل عام حيث بلغ متوسط الاجابات الكلي (3.61) وبانحراف معياري (0.73).

وفيما يتعلق بفقرات الجدول نلاحظ أن أعلى درجات الموافقة كانت على الفقرة رقم 8 بمتوسط حسابي (4.00) وبانحراف معياري بمقدار (0.76) والتي تشير الى أن مدخل تكاليف الجودة يسهم في زيادة رضا العملاء عن منتجات الشركة من خلال قدرة العملاء على دفع السعر المحدد مما يحقق التوازن بين رغبة الشركة بالربح وحصول العميل على المنتج بالسعر المناسب و افضل جودة .

أما في المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم 2 بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.69)، والتي تشير الى ان تسعير المنتجات وفقاً لمدخل تكاليف الجودة يعمل على استقطاب العملاء وهذا يدل على أن العملاء هم العامل الاساسي في تحديد سعر المنتجات الطبية وتحسين الانتاجية من خلال تلبية حاجة العملاء لانتاج منتج طبي معين والتوصل الى الجودة المطلوبة بسعر مقبول لديهم مما يخدم الشركة في وضع الخطط المستقبلية لانتاج المنتج حسب حاجة العملاء مما خلق الانتماء بين العميل والشركة .

فيما جاءت الفقرة رقم 6 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.01) وانحراف معياري (0.72)، وهذا يدل أيضاً على وجود اهتمام الشركات بمدخل تكاليف الجودة وما تحققه من إدارة التكاليف وتخفيضها و انتاج المنتج الطبي بالجودة المطلوبة والمطابقة للمواصفات مما يسهم في عملية اتخاذ قرار التسعير وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية .

جدول رقم (20)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة حسب اختبار T-test

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T الجدولية	T المحسوبة	الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	نتيجة اختبار الفرضية
لا يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في تسعير المنتجات	3.61	0.73	1.658	8.966	0.000*	115	رفض Ho

* الفروق دالة احصائية عند مستوى خطأ (0.05).

يلاحظ من نتائج اختبار T-test وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (8.966) وهي أعلى من قيمة T الجدولية (1.658) والدلالة الاحصائية لها (0.000) وبما أن قاعدة القرار تشير الى قبول الفرضية العدمية اذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية, فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة أي أن هناك انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في تسعير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الأردنية.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

H_{02} : الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية.

جدول رقم (21)

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية حسب اختبار T-test

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T الجدولية	T المحسوبة	الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	نتيجة اختبار الفرضية
لا يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية	3.70	0.30	1.658	25.020	0.000*	115	رفض H_{02}

* الفروق دالة احصائية عند مستوى خطأ (0.05).

يلاحظ من نتائج اختبار T-test وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغت قيمة T المحسوبة (25.020) وهي أعلى من قيمة T الجدولية (1.658) والدلالة الاحصائية لها (0.000) وبما أن قاعدة القرار تشير الى قبول الفرضية العدمية اذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من قيمة T الجدولية, فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول البديلة أي يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

ثانياً : التوصيات

بعد تحليل البيانات التي تم الحصول عليها حول عينة الدراسة في الفصل السابق، يأتي هذا الفصل ليوضح أهم النتائج التي تم الحصول عليها بناءً على نتائج التحليل، إضافةً الى عرض بعض التوصيات التي تراها الباحثة بأنها تفيد بعض الأطراف المعنية.

أولاً: النتائج :

1- تطبق شركات الصناعات الدوائية الأردنية مدخل تكاليف الجودة وذلك من خلال :

- إدراك شركات الصناعات الدوائية بمزايا تكاليف الجودة ودوره في التأثير على ربحية الشركات وزيادة حجم الإيرادات وذلك لتخفيض التكاليف الاجمالية وبالتالي تحسين الوضع التنافسي للشركة والقدرة على الاستمرار.

- دعم النظام المحاسبي والتكاليفي في شركات الصناعات الدوائية الأردنية لمتطلبات مدخل تكاليف الجودة من خلال تحديد مدى استخدام المدخل وهدفه الرئيسي والفرعي من النظام والتحديد الدقيق للمصطلحات ورموز مدخل تكاليف الجودة وتحديد انواع التكاليف الأربعة وترابطها مع بعضها وتحديد الأنشطة والعمليات.
 - أهمية دراسة الشركة للأسباب المؤدية الى انتاج منتجات مخالفة وغير مطابقة لمواصفات الجودة للحفاظ على متطلبات خط الانتاج والتركيز على الالتزام بها للحصول على منتجات طبية ذات جودة عالية وبأقل التكاليف الممكنة.
 - تطبيق مدخل تكاليف الجودة يوفر المعلومات التي توضح العملية التصنيعية للمنتجات الطبية من خلال تقديم تقارير مفصلة وأكثر دقة وشفافية الى إدارة شركات الصناعات الدوائية لتحسين الجودة وحجم الانتاج وخفض التكلفة.
- 2- أظهرت الدراسة أن تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية الأردنية لم يعد مقتصرًا على الدورة التصنيعية فقط بل يتم تطبيقه ايضا في اقسام البحث وجمع المعلومات والتسويق والمبيعات .
- 3- تدرك شركات الصناعات الدوائية أهمية تطبيق مدخل تكاليف الجودة في العملية الانتاجية واستمرارها دون الحاجة للتوقف وانتاج المنتجات بأقل وقت ممكن وبالجودة العالية المطابقة للمواصفات والمعايير القياسية.
- 4- توافر مقومات تطبيق مدخل تكاليف الجودة من خلال التطوير المستمر للآلات والمعدات الخاصة بالجودة وخطوط الانتاج وتوفير الصيانة الدورية لها لضمان كفاءة عملها وضبط تكلفتها وبالتالي تحقيق جودة المنتجات الطبية وزيادة الانتاج و بالتالي تحسين الوضع التنافسي في شركات الصناعات الدوائية الأردنية.
- 5- تسعى شركات الصناعات الدوائية الأردنية الى توفر لمتطلبات الادارية والفنية والبشرية التي تمثل البيئة الملائمة لنجاح تطبيق مدخل تكاليف الجودة فيها .
- 6- يساهم مدخل تكاليف الجودة في جودة المنتجات وتطويرها وذلك من خلال :
- تطبيق مدخل تكاليف الجودة الذي يقلل من معدلات الهدر والتالف للمواد الأولية الداخلة بالانتاج وبالتالي تقليل التكاليف الانتاج وضبط الجودة للمنتجات الطبية النهائية.

- اسهام مدخل تكاليف الجودة في الحصول على شهادة ال ISO على مستويات الهيكل التنظيمي والبنية التحتية في العمليات الانتاجية والتجارية والتسويقية إضافة الى تلبية احتياجات العملاء وبالتالي ضمان انتاج منتجات طبية ذات جودة عالية على المستوى المحلي والعالمي.
 - ايلاء أهمية لبرامج التدريب المتعلقة بالجودة لتدريب العاملين والموظفين بمختلف المستويات لاكتساب مهارات وخبرات جديدة تتطلبها مهنة الموظف من خلال معرفته لافضل الحلول للمشكلات التي قد يواجهها خلال العملية التصنيعية مما يزيد من أداء وكفاءة العمل وتجنب الأخطاء للوصول الى المستوى المطلوب من الجودة التي تطمح له الشركات.
 - ادراك شركات الصناعات الدوائية الأردنية لأهمية الدائرة الفنية للجودة واللجنة المعنية فيها لمراجعة نظام الجودة و مراقبة المنتجات ضمن المواصفات و المقاييس الدولية والمحلية من خلال التقارير .
 - سعي الشركات لتحديد تكاليف الانتاج وعمليات المراقبة في الدورة التصنيعية وعمليات الاختبار والفحص للمواد الأولية وتحت التشغيل وما بعد الانتاج من خلال تطبيق مدخل تكاليف الجودة وبالتالي خفض التكاليف وضبطها وانتاج منتجات ذات جودة عالية من المرة الاولى.
- 7- ادراك الشركات وبدرجة مرتفعة للربحية التي تحقق من تطبيق مدخل تكاليف الجودة وذلك لما له من دور فاعل في تخفيض التكاليف وتحقيق هامش الربح التي تطمح له الادارة و بالتالي التأثير على قرارات التسعير

ثانياً: التوصيات

- ضرورة قيام شركات الصناعات الدوائية الاردنية باستخدام مدخل تكاليف الجودة بشكل متكامل في إدارة تكاليفها , بما أنها تطبق جزء كبير من عناصر هذا المدخل .
- الاستفادة من مهارات وخبرات مدراءها الماليين ومسؤولي ادارة التكاليف فيما يتعلق بالتطبيق الأمثل للمدخل وتحقيق الاستفادة القصوى منه.

- ضرورة مواكبة شركات الصناعات الدوائية الأردنية للتطورات الجديدة في مجال ادارة التكاليف للأخذ بطرق ادارة التكاليف الحديثة.
- تشجيع ودعم إقامة الدورات التدريبية المتخصصة لتدريب العاملين في ظل الظروف الجديدة وإعادة تأهيلهم بما يناسب لأكسابهم المهارات اللازمة لتطبيق المدخل والعمل به.
- توجيه شركات الصناعات الدوائية الأردنية الى تبني المواصفات والمقاييس الأردنية مع الاستفادة من المواصفات والمقاييس العالمية الخاصة بالجودة.
- ضرورة اهتمام الشركات بالبحث العلمي والابداع والابتكار حيث ينمى المهارت الشخصية في التفكير والتفاعل الجماعي في فرق العمل وادارة تكاليف الجودة ويزيد من جودة القرارات في جميع مستويات الشركة وعلى جميع مجالاتها المختلفة الفنية والمالية والتسويقية وفي خدمة العملاء وخدمة المجتمع.
- العمل على زيادة الانفاق على الأنشطة الوقائية, وهذا يزيد من القيمة للمنتجات الطبية ويؤدي الى تخفيض كلف التقييم والفسل, والكلف المتعلقة بالفحص والاختبار مما يؤدي الى تخفيض الهدر والضاياع مع الاستمرار في تطوير المنتجات الطبية .
- ضرورة اجراء دراسات وابحاث حول منافع تطبيق مدخل تكاليف الجودة في شركات الصناعات الدوائية بالتعاون مع الباحثين في المجالات المحاسبية والمجالات الأخرى لما لها من فوائد تعود على الشركات وعلى المجتمع .
- العمل على مواجهة التحديات التي تعيق تطبيق مدخل تكاليف الجودة في بعض الشركات الدوائية غير المطبقة للمدخل عن طريق التعاون والاستفادة من خبرات الشركات المطبقة لها حتى وإن كانت خارج الأردن.
- ضرورة اجراء المزيد من الدراسات فيما يتعلق بتكاليف الجودة في شركات الصناعات الطبية الأردنية و في قطاعات اخرى.

المصادر والمراجع

- الأسدي، خولة طالب وسلمان، ندى (2013). دور و أهمية أتمتة النشاط المصرفي في تحقيق الجودة وتخفيض تكاليف الخدمة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (34)
- البرزجي، آمال كمال حسن وعلوان، نوفل عبد الرضا (2012). نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة للنهوض بالمؤسسات التعليمية السياحية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- بلعقون، كوثر (2016). أهمية تخفيض تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة روائح الورود – بالوادي ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- جاريسون، ري اتش (2002). المحاسبة الإدارية، ترجمة: محمد عصام الدين، دار المريخ، الرياض، السعودية.
- الجبوري، نصيف جاسم محمد علي (2008). محاسبة التكاليف المتقدمة، كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد، العراق.
- جريرة، طلال سليمان (2009)، أثر تطبيق مدخل تكاليف الجودة على تحسين نوعية المنتجات وتخفيض التكاليف في الشركات الصناعية المساهمة في الأردن، بحث غير منشور، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة جرش الأهلية، جرش، الأردن .
- جريرة، طلال سليمان (2012) مدى انعكاس قياس وتحليل عناصر تكاليف الجودة على تحسين وزيادة الانتاجية وتخفيض التكلفة في إحدى شركات تصنيع العصير الطبيعي في سورية، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 12(9) ، 122-146
- الجمال، رشيد وشتيوي، أيمن (2010). المحاسبة الإدارية المتقدمة في بيئة الأعمال الحديثة (ط1)، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر.
- الحبر، مصطفى محمد مصطفى (2011). تكاليف الجودة في المنشآت وأثرها في خفض التكلفة وزيادة الانتاجية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان، السودان.
- الحديثي، سري كريشان (2011). دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن .

- الحلبي، أنور هائل (2010). دراسة للنظام المحاسبي لتكاليف الجودة وتأثيرها على الدخل والعائد الربحي، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، القاهرة، مصر.
- حمادي، سعد فرح وعبود، محمد سلمان (2017). مدى ادراك إدارات الشركات العراقية لأهمية تكاليف الجودة في تحقيق الوفورات المالية: دراسة تطبيقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، 112 (4) ، 322-339.
- حمودة، خالد سامي (2014). واقع تكاليف الجودة على الشركات الصناعية الفلسطينية: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .
- حيدر، يونس ابراهيم (2008). الادارة الاستراتيجية للمؤسسات، تحليل الاستراتيجي: اساليبه ونماذجه وأدواته (ط2)، دار الرضا للنشر، دمشق , سوريا.
- الدرادكة، مأمون و الشبلي، طارق (2002). الجودة في المنظمات الحديثة، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن.
- ذياب ، خضير سلمان (2019). ترشيد تكاليف الجودة من خلال الايصاء الواسع, مجلة كلية مدينة العلم الجامعية، 11(1) ، 109-123.
- راجخان، ميساء محمود (2002). دور التكاليف المستهدفة في تخفيض التكاليف وتطوير المنتجات: دراسة ميدانية على شركة المشروبات الصناعية في مدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة الملك عبدالعزيز ، المملكة العربية السعودية .
- الرجي، محمد تيسير (2006). مبادئ محاسبة التكاليف (ط3)، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- الزاملي، علي عبدالحسين هاني (2011). تكاليف الجودة الشاملة وتأثيرها في تقويم الأداء الاستراتيجي، مركز الإدارة والتنمية الشاملة، القاهرة، مصر.
- سرحان، فتحي (2011). إدارة الجودة الشاملة: الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة، مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- السيسي ، صلاح الدين حسن (2011). تطبيق المعايير في إدارة الشركات: ستراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة، دار الكتاب الحديثة، القاهرة، مصر.
- الصبرفي، محمد (2005). مبادئ التسويق، حورس للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر.

- الصياح، عبد الستار مصطفى والحلالمة، محمد عزت (2013). التوازن الاستراتيجي وعلاقته بتكاليف الجودة دراسة اختبارية في قطاع الصناعات الكيماوية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 3(9)، 167-179.
- الضمور، هاني حامد (2010). التسويق الدولي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الطائي، يوسف حليم (2009). نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن.
- الطائي، حميد والعلاق، بشير (2008). تطوير المنتجات وتسعيورها، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، وعمان، الأردن.
- الطائي، رعد عبدالله ، وقداة، عيسى (2008). ادارة الجودة الكلية، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الطائي، محمد عبد حسين (2005). مدخل لنظام المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ظاهر، أحمد حسن (2003). المحاسبة الادارية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- عبد العزيز، جمال عبد الحميد (2012). مدخل مقترح لترشيد تكاليف الجودة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن وعملية التحليل الشبكي الضبابي، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، 2(1)، 310-338.
- عبدالله، حنان صاحب (2015). تكامل إعادة هندسة العمليات وتكاليف الجودة الشاملة لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة الكوت للعلوم الإدارية، 17 (1)
- عبود، سالم محمد (2008). إدارة التكاليف، ج1، المكتبة الوطنية، بغداد، العراق.
- عبيدات، محمد ابراهيم (2006). تطوير المنتجات الجديدة: مدخل سلوكي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عريقات، شاكر محمود أحمد (2015). أثر رقابة الجودة على تخفيض التكاليف: دراسة تطبيقية على الشركات الغذائية في المملكة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

- العزاوي، محمد عبدالوهاب (2006). الانتاج وإدارة العمليات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.
- العسكري، أحمد شاكر (2000). التسويق مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- عقيلي، عمر وصفي (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- عكروش، مأمون وعكروش، سهير (2004). تطوير المنتجات الجديدة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العلاق، بشير عباس (1997). مبادئ التسويق الحديث: إدارته وبحوثه، الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع، ليبيا.
- علوان، قاسم نايف (2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001:2000، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علي، عبدالرحمن الطيب وبرير الشاذلي معاوية وبشر ابراهيم سليمان (2018). تكاليف الجودة وأثرها في خفض تكاليف الإنتاج: دراسة حالة شركة المصنع الحديث للثلاجات (ليبهر)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- عيسى، رقية محمد أحمد (2009). تكاليف الجودة وأثرها على قرارات التسعير في القطاع الصناعي في السودان: دراسة حالة شركة السكر السودانية المحدودة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة أم درمان الإسلامية، الخرطوم، السودان.
- عيشوني، محمد (2005). ضبط وتحليل تكاليف الجودة، ورقة عمل منشورة على الإنترنت، www.aichuni.tripod.com، تاريخ الدخول (2020/4/20)
- غدير، انعام محسن (2012). تأثير محاسبة تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة تحليلية لعينة من المنظمات الصناعية العراقية، جامعة الكوفة، العراق .
- غدير، انعام محسن (2012). دور تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية بمنظور المحاسبة الإدارية الاستراتيجية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الكوفة، العراق.
- فرح، محمد فرح عباس (2016). قياس تكاليف الجودة الشاملة وأثرها في دعم الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخرطوم، السودان.

- الفضل، مؤيد عبدالمحسن والطائي، يوسف حجيم (2004)، إدارة الجودة الشاملة .
- القريوتي، محمد قاسم (2001). مبادئ التسويق الحديث، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن.
- الكبراتي، حنان صبحت عبدالله (2005). استعمال معلومات إدارة الكلفة الاستراتيجية في تقويم أداء الوحدات الاقتصادية : دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة بغداد، بغداد، العراق .
- الكسم، عبدالرحيم (2001). محاسبة التكاليف وتطبيقاتها في إدارة الشركات، دار الرضا للنشر، دمشق، سوريا.
- اللامي، غسان قاسم داود والسوداني، أثير عبدالله مجد (2008). تأثير خصائص معرفة العمل في أبعاد جودة المنتج ، مجلة الإدارة والاقتصاد، (4)68.
- المجلس السعودي للجودة (2013). نشرة المؤتمر الوطني الثاني للجودة، <https://www.sqc.org.sa>، 2013/5/17 .
- محمد، رجاء جاسم (2009). دراسة دور تقانة المعلومات في تحسين جودة المنتج: دراسة تطبيقية في شركة الخياطة الحديثة، مجلة الادارة والاقتصاد، (2)79 ، . 112-134
- الموسوي، يحيى وكاظم، هبة (2018). دور تكاليف الجودة في تخفيض تكاليف المنتجات الصناعية، أطروحة دكتوراة غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق .
- النجار، دجلة مهدي محمود (2001). أثر إستراتيجية النمو في تحقيق المزايا التنافسية: دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات القطنية، معمل حياكة الكوت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق.
- ياسين، أيام ميكائيل (2010). قياس تكلفة الجودة اعتماداً على نظم التكاليف الحديثة وأثره على عملية اتخاذ القرار في المنشآت الصناعية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا.

- Albaum, G., Strandskov, J. Duerr, E. & Dowd, L. (2002). **International Marketing and Export Management**, Addison Wesley Publishing CO. Inc, Workingham.
- Arenas, Patricia, D. (2014). **Quality costs analysis in the service sector: an empirical study of the Colombian banking system**, master dissertation, Concordia University.
- Brekke & Franzen. (2007). **quality costs? Using quality costing to promote quality improvement in Chinese company**, Msc Thesis, Lulea University.
- Chopra, Arvind & Garg, Dixit. (2011). Behavior patterns of quality cost categories. **The TQM Journal**. 23. 510-515. 10.1108/17542731111157617.
- Crosson, Susan, V., & Needles, Belverd, E. (2011). **Managerial Accounting**, 9th Edition, Soath _Western cengage Learning.
- Garrison, Ray H, Noreen, Eric W, Brewer, Peter C (2010). **Managerial Accounting**, thirteen edition, McGraw –Hill Irwin.
- Garrison, Ray H, Noreen, Eric W, Brewer & Peter, C. (2014). **Managerial Accounting**, McGraw –Hill Irwin.
- Glogovac Maja & Filipovic, Jovan. (2018). **Quality costs in practice and an analysis of the factors affecting quality cost management**, Faculty of Organisational Sciences, University of Belgrade, Belgrade, Serbia, Total Quality Management & Business Excellence.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2013). **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. Sage Publications

- Hilmi, Kırlioğlu & Çevik, Zülküf. (2013). Measuring and Reporting Cost of Quality in a Turkish Manufacturing Company: A Case Study in Electric Industry. **Journal of Economic and Social Studies**, 7(3), 87-100.
- Horngren , C. T . Foster G . & Datar , S. M. (2008) **Cost Accounting , A managerial Emphasis**, Prentice-Hall , 12th Edition USA .
- Horngren , Charles T . Foster George . & Datar , Srikan. (2003). **Cost Accounting , AA managerial Emphasis**, (11thEdition) USA, pearson education, Inc .
- Horngren Charles T. Datar , Srikant M. and Foster George (2006). **Cost Accounting, A managerial Emphasis**, (12th edition), Prantce hall .
- Judi, H.M. , Jenal, R. & Genasan, D. (2011). **quality control implementation in manufacturing companies motivating factors and challenges**, unpublished master dissertation, university Kebangsaan Malaysia 43600 Bangi, Malaysia.
- Krasewski , lee j. & Ritzman, Larry , 2005 , “ Operations management “ , 7th ed , pearson prentice hall , New Jersey ,USA .
- Maher , M. W. , Stickney , C.P. & Weil R. L. (2001). **Manegerial Accounting :An Introduction To Concepts , Methods , And uses** ,7thed, USA , Harcourt , Inc .
- Murugan,R .& Kanagi,K. (2011). The Implementation of Cost of Quality (COQ) Reporting System in Malaysian Manufacturing Companies : Difficulties Encountered & Benefits Acquired, **Internatonal Journal Of Business And Social Science** , 2 (6) , 243 -247 .
- Ozcan, selami ,(2012) , **An Empirical Research about Quality Cost Analysis and Its Impact on Managerial Decisions in Automotive Supplier Industry**,

international conference on management, Applied and social sciences, march 24-25-2012, dubai.

- Russell , R. S. & Taylor , Bernhard W. (2006). **Operations management** , 5th ed. , John Wiley And Sons , Inc , USA.
- SADKOWSKI, Wojciech ,(2019). **Models of quality costs calculation and their classification**, Jagiellonian University, Cracow.
- Sailaja A, P. C. Basak & Viswanadhan K G. (2015). Costs of Quality: Exploratory Analysis of Hidden Elements and Prioritization using Analytic Hierarchy Process, **International Journal of Supply and Operations Management**.
- Slack, Nigel, and Chambers, Stuart, and Johnston, Robert. (2010). **Operations management**, Printice Hall.
- Superville ,C.R., Gupta ,S., (2001). Issues in molding , monitoring & managing quality cost, **The TQM Magazine** , 13(6).
- Teli, S. & Majali, Vijay & Bhushi, Umesh & Surange, Vinod. (2014). Impact of poor quality cost in automobile industry. **Int. J. of Quality Engineering and Technology**. India.
- Trott ,Paul , 255, “ Innovation management and new product development” Upper Saddle Rivier .
- Wood , doglas C. (2007), **the executive guide to understanding and implementing quality cost programs** , ASQ quality press .
- Zairi , Mohamed & Baidoun , Samir. (2003). understanding **the essentials of total quality management a best practice Approach**, Part2 ,Working Paper No03 /05 , January .

- [.https://asq.org/global/select-country-region, 2011\)](https://asq.org/global/select-country-region, 2011)
- مركز ايداع الأوراق المالية 2019:
[https://www.sdc.com.jo/arabic/index.php?option=com_public&Itemid=28
&member_info=131255](https://www.sdc.com.jo/arabic/index.php?option=com_public&Itemid=28&member_info=131255)
- [https://www.ase.com.jo/ar/products-services/securties-
types/shares](https://www.ase.com.jo/ar/products-services/securties-types/shares) : بورصة عمان 2019
- <https://mawdoo3.com/>
- المؤسسة العامة للغذاء والدواء الأردنية 2019
[http://www.ifda.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=169:](http://www.ifda.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=169)
- الأردن أرض الشفاء : 2020 JO health .com
<http://www.johealth.com/Links.asp?category=172>

الملاحق

الملحق (1)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

استبانة

عزيزي الموظف/ة المحترم/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

أضع بين يديك هذه الاستبانة و ذلك لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة في جامعة فيلادلفيا، للدراسة التي تحمل عنوان " انعكاس تطبيق مدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات لدى شركات الصناعات الدوائية الأردنية "

ومن باب اختبار فروض الدراسة تم إعداد استبانة مكونة من مجموعة أسئلة تغطي فرضيات الدراسة المتعلقة بمدخل تكاليف الجودة و تتطلب هذه الأسئلة منك إبداء وجهة نظرك في الجوانب المرتبطة بتطبيق مدخل تكاليف الجودة .

لهذا السبب أرجو قراءة كل عبارة بدقة و الإجابة على الأسئلة، حتى نتمكن من إتمام الجانب الميداني لهذه الدراسة، والإسهام في إخراج هذه الدراسة بالصورة العلمية المطلوبة، مع تأكيد مراعاة السرية التامة لهذه الإجابات و أن تكون فقط ضمن أغراض البحث العلمي.

شاكرون لكم حسن تعاونكم

المشرف

الباحثة

أ.د. طلال سليمان جريه

نور حسن صالح الحجة

القسم الأول

بيانات المتغيرات الديموغرافية

التعليمات: يرجى التكرم بوضع إشارة ✓ أمام الاختيار المناسب:

● المؤهل العلمي:

☐ دبلوم☐ كالوريوس☐ م عالي☐ ماجستير☐ كتوراه☐ ير ذلك

● المسمى الوظيفي:

☐ مدير مالي☐ دير إنتاج☐ مدير تسويق☐ دير مبيعات☐ مدير الدائرة الفنية☐ مشرف مختبرات☐ صيدلي☐ مسمى آخر، يرجى ذكره:

● عدد سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات☐ 5 سنوات – أقل من 10 سنوات☐ 10 سنوات- أقل من 15 سنوات☐ 15 سنة فأكثر

● التخصص العلمي:

☐ محاسبة☐ ارة أعمال☐ علوم مالية و مصرفية☐ سوق☐ مختبرات /تحليل☐ صيدلة

تخصص آخر، يرجى ذكره:

القسم الثاني - بيانات متغيرات الدراسة

يرجى التكرم بوضع إشارة ✓ أمام الإجابة المناسبة، علماً بأن أعلى الدرجات موافق بشدة (5) درجات، و أقلها غير موافق بشدة (1) درجة، و ما بينهما يتسلسل حسب درجة القوة.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
الفرضية الرئيسية الأولى: لا تطبق شركات الصناعات الدوائية الأردنية مدخل تكاليف الجودة .						
1	تتوافر المعرفة لدى ادارة الشركة بأهمية و مزايا مدخل تكاليف الجودة .					
2	يدعم النظام المحاسبي و التكاليفي متطلبات تطبيق مدخل تكاليف الجودة .					
3	هناك اقبال من قبل ادارة الشركة على تطبيق مدخل تكاليف الجودة .					
4	هناك وضوح في كيفية تطبيق مدخل تكاليف الجودة بإجراءاته العملية من قبل العاملين .					
5	تتفادى الشركة وجود أي منتجات دوائية غير مطابقة للمواصفات .					
6	يوجد هناك منتجات طبية معاد تصنيعها في الشركة					
7	تدرس الشركة الاسباب المؤدية الى منتجات مخالفة لمواصفات الجودة .					
8	تعمل الشركة على تحسين الوضع التنافسي لها					

					بتطبيق مدخل تكاليف الجودة .	
					تسعى الشركة لاستخدام مدخل تكاليف الجودة بهدف مطابقة المنتج للمواصفات القياسية المعتمدة	9
					يزود مدخل تكاليف الجودة الشركة بمواصفات محددة لتحديد تكاليف المنتج .	10
					يساعد مدخل تكاليف الجودة في حصول الشركة على بيانات أكثر دقة لتحديد التكلفة	11
الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة على هيكلية المنتجات في شركات الصناعات الدوائية						
الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في جودة المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية .						
التكاليف الوقائية :						
					تهتم الشركة بصيانة الأجهزة و الآلات بشكل دوري للحفاظ على جودتها .	12
					تضمن الشركة عدم وجود الهدر و التلف في المنتجات الدوائية.	13
					تقوم الشركة باستخدام مدخل تكاليف الجودة لانتاج منتجات تتماشى مع متطلبات الحصول على شهادة ال ISO .	14
					تهتم الشركة بتكاليف التحفيز و تنفيذ برامج التدريب المتعلقة بالجودة لتعزيز الوعي حول أهمية الجودة في الشركة .	15
تكاليف التقييم :						
					تهتم الشركة بفحص و اختبار المواد الأولية الداخلة في العملية الانتاجية لضمان انتاج	16

					منتجات طبية عالية الجودة .	
					تقوم الشركة بفحص عينات من المنتجات تحت التشغيل اثناء العملية الانتاجية لتفادي انتاج منتجات طبية تالفة.	17
					تقوم الشركة بفحص و اختبار المنتجات في نهاية العملية الانتاجية لضمان انتاج منتجات طبية ذات مواصفات مطابقة للمواصفات القياسية .	18
					تقوم الشركة بتحديد تكاليف الفحص النهائي للمنتجات الطبية قبل القيام بالتوزيع .	19
تكاليف الفشل الداخلي:						
					تهتم الشركة بحساب التكاليف الناتجة عن سوء تقدير المواد الخام بشكل دقيق وواضح .	20
					تتحمل الشركة تكاليف الاختبارات الأولية بسبب وجود عيوب في منتجاتها الطبية .	21
					تهتم الشركة بحساب تكاليف اعادة تصميم منتجات طبية التي لم تنجح في الاختبارات الأولية كمنتج جديد مطابق للمواصفات القياسية	22
					تعمل الشركة على تقدير تكلفة اعادة الفحص للمنتجات الطبية التي تم اعادة انتاجها و فحصها و اختبارها .	23
					تعمل الشركة على ايجاد علاقة بين الموردين و الشركة لتوفير المواد اللازمة لاتمام التصنيع .	24
تكاليف الفشل الخارجي:						
					تتحمل الشركة تكاليف استقبال و تبديل المنتجات المعيبة المرتجعة من العملاء خلال فترة الضمان .	25

					تعمل الشركة على وضع الحلول المناسبة لمشكلات المنتج و علاجه إن أمكن .	26
					تتبع الشركة سياسة تجنبها الخسارة الناتجة عن عدم سلامة جودة المنتج و ملائمة للاستخدام.	27
					تتحمل الشركة تكاليف ادارة الشكاوى بسبب وجود عيوب في المنتجات الطبية التي تم بيعها للعملاء .	28
الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في تطوير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية.						
التكاليف الوقائية :						
					تعي الشركة أهمية تكاليف تخطيط و تحسين الجودة و جمع التقارير عن بيانات الجودة .	29
					تهتم الشركة بمراجعة فعالية نظم الجودة بشكل مستمر لتجنب حدوث الأخطاء في تصميم منتجات بأقل وقت .	30
					تهتم الشركة بتكاليف مراجعة تصميم المنتج بشكل مستمر لتطويره .	31
تكاليف التقييم :						
					تولي الشركة أهمية لاستخدام مدخل تكاليف الجودة في دورة تصنيع المنتج.	32
					تعمل الشركة على اختيار التصميم الأنسب للمنتج المطور .	33
					تقوم الشركة بفحص و اختبار عينات من المنتجات تحت التشغيل أثناء العملية الانتاجية لضمان مطابقة مقاييس تطوير المنتج .	34
					تعمل الشركة على جمع المعلومات الضرورية و	35

					البحوث من أجل تطوير المنتج الطبي ضمن معايير محددة عند مستوى معين .	
تكاليف الفشل الداخلي :						
					تعمل الشركة على تقدير تكلفة الفاقد و انتاج منتجات جديدة بأقل وقت .	36
					تهتم الشركة بتقدير تكاليف صيانة الاعطال و توقف العملية الانتاجية في البنية التحتية للشركة.	37
					تحدد الشركة عدد الوحدات المعيبة و التالفة و تقدير تكلفة كل وحدة منها	38
تكاليف الفشل الخارجي :						
					تقوم الشركة بتحديد و تحليل الاسباب المؤدية الى انتاج منتجات رديئة الجودة .	39
					العمل على جمع المعلومات الضرورية الحديثة في تصميم المنتجات .	40
					تقوم الشركة بمعالجة المنتجات الطبية المعيبة من خلال البحث وتطوير المنتج .	41
					تتبع الشركة سياسة تجنب الخسارة الناشئة عن عدم سلامة الدواء أو عدم جودة المنتج أو فقد الثقة لعدم مطابقتها للمواصفات .	42
الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد انعكاس لمدخل تكاليف الجودة في تسعير المنتجات في شركات الصناعات الدوائية الاردنية.						
					يسهم تسعير المنتجات وفقاً لمدخل تكاليف الجودة في زيادة المبيعات .	43
					ان تسعير المنتجات وفقاً لمدخل تكاليف الجودة يعمل على استقطاب عملاء جدد.	44
					يحافظ مدخل تكاليف الجودة على العملاء	45

					الحاليين .	
					ان تسعير المنتجات باستخدام مدخل تكاليف الجودة يسهم في تحسين القدرة التنافسية	46
					تحرص الشركة على الحصول على التصميم الجيد و الخالي من العيوب و تسعيره بما يناسب يحقق الميزة التنافسية	47
					تحرص الشركة على التوجه الى عمليات تطوير و تنفيذ برنامج الجودة.	48
					يسهم مدخل تكاليف الجودة في تخطيط الربحية و ادارة التكلفة لاتخاذ قرار التسعير المناسب .	49
					تسهم سياسة التسعير في الشركة في تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.	50

الاسم	الرتبة العلمية	التخصص	الجامعة
أ.د. ميشيل سويدان	استاذ	محاسبة	جامعة عمان الأهلية
أ.د. سليمان البشتاوي	استاذ	محاسبة	جامعة العلوم الاسلامية العالمية
د. محمد سعدات	استاذ مشارك	محاسبة	جامعة فيلادلفيا
د. نوفان عليما	استاذ مشارك	محاسبة	جامعة آل البيت
د. عبير خوري	استاذ مشارك	محاسبة	جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا
د. أحمد الدحيات	استاذ مشارك	محاسبة	جامعة البلقاء التطبيقية
د. قاسم العواقله	استاذ مشارك	محاسبة	جامعة فيلادلفيا
د. جعفر صوالحة	استاذ مساعد	محاسبة	جامعة فيلادلفيا
د. محمد وليد حمدان	استاذ مساعد	محاسبة	جامعة فيلادلفيا
د. محمد العزام	استاذ مساعد	محاسبة	جامعة اليرموك
د. علي مساعدة	استاذ مساعد	محاسبة	جامعة فيلادلفيا
د. أنس غزالات	استاذ مساعد	محاسبة	الجامعة العربية المفتوحة

**The reflection of applying approach of quality costing on products structure in
the Jordanian pharmaceutical companies**

Name: Nour Hassan Saleh Al-Hajjeh

Supervisor: Prof. Talal Souliman Jrairah

Abstract

This study aimed to identify the extent of application of the quality costs approach and its reflection on the structure of products (quality - development - pricing) for Jordanian pharmaceutical industries companies.

And the researcher designed a questionnaire distributed to financial managers, sales managers, marketing managers, production managers, managers of the technical department, pharmacists and laboratory supervisors in 18 pharmaceutical companies in Jordan, with 7 questionnaires per company, where the number of questionnaires reached 126 questionnaires Take back from them 116 a questionnaire. And by using the Ready Software Package (SPSS) to extract the results of the statistical methods, which were the frequency and percentages test, the Cronbach's alpha formula, descriptive statistics and the simple regression test , One Sample T-test, the results were achieved, most importantly: availability of ingredients for the application of quality costs in the pharmaceutical industries companies and contribution of this approach to the quality of products and their development by giving importance to equipment, medical devices and infrastructure , Focusing on the product according to the required specifications and standards, and defining production costs in the manufacturing cycle and examination and testing operations, therefore reducing and controlling costs, Reducing defects and errors from the beginning, giving importance to quality training programs , and the results have also shown the impact of this approach on pricing decisions, because of its effective role In reducing costs and achieving

the profit margin that the administration aspires to. The study recommended the necessity of paying attention to the approach of quality costs in managing its costs in pharmaceutical companies, as it applies a large part of its components, keeping pace with companies of new developments in the field of cost management, raising awareness of the importance of quality costs for its employees and holding training courses to qualify them and gain experience, And the necessity of conducting studies and research on the benefits of applying a quality cost approach in pharmaceutical companies in cooperation with researchers in accounting and other areas.

Keywords: Quality Cost approach, Product Structure, Product Quality, Product Development, Product Pricing, Pharmaceutical Industries.