

تأثير أسلوب إدارة الجودة الشاملة كأحد أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة على أرباح المنشآت الصناعية – دراسة ميدانية على عينة من المنشآت الصناعية في عدن

الاستلام: 2025 / 07 / 25
التحكيم: 2025 / 09 / 26
القبول: 2025 / 09 / 27

أنور أحمد قاسم عبد الله⁽¹⁾
عبد العزيز قاسم عبد الله محمد^{(*)،(1)}

© 2025 University of Science and Technology, Aden, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2025 جامعة العلوم والتكنولوجيا، المركز الرئيس عدن، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹قسم المحاسبة، كلية المجتمع، عدن، اليمن
* عنوان المراسلة: aziz.qassem@pg.foc.cu.edu.eg

تأثير أسلوب إدارة الجودة الشاملة كأحد أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة على أرباح المنشآت الصناعية – دراسة ميدانية على عينة من المنشآت الصناعية في عدن

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير أسلوب إدارة الجودة الشاملة كأحد أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة على أرباح المنشآت الصناعية في عدن، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بمراجعة الأدبيات المحاسبية، والدراسات السابقة والدوريات المتعلقة بالموضوع باللغتين العربية والإنجليزية والاستفادة منها في إنجاز الجانب النظري للدراسة، حيث قام الباحثان بتصميم استمارة استبيان، ووزعت 276 استبانة، واسترد منها 271 من أفراد العينة، تركزت على من هم في وظيفة مدير عام، ونائب مدير عام، ومدير إدارة، ورئيس قسم ووظائف أخرى، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الدراسة توصلت إلى نتائج من أهمها: وجود تأثير مباشر بين أسلوب إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل بأبعاده الثلاثة التخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر ورضا العملاء على أرباح المنشآت الصناعية في عدن وينسب متفاوتة، وخلصت الدراسة إلى توصيات من أهمها: توفير المناخ التنظيمي الملائم الذي يتسم بالمرونة في العمل من أجل تطبيق مبادئ أسلوب إدارة الجودة الشاملة، لما لها من أثر إيجابي على الأرباح في المنشآت الصناعية في عدن. زيادة الاهتمام من قبل الإدارة العليا في المنشأة بالتخطيط الاستراتيجي للتعرف على المشكلات المستقبلية المتوقعة التي قد تعترض سير العمل، والعمل على حلها وتصحيحها، وتعزيز انتماء العاملين لديها من خلال إشراكهم في وضع الأهداف وبناء الخطط والاستراتيجيات.

الكلمات المفتاحية: التخطيط الاستراتيجي، والتحسين المستمر، ورضا العملاء، الأرباح.

The effect of Total Quality Management as one of The Modern Management Accounting Methods on The Profits of Industrial Establishments - a Field Study on a Sample of Industrial Establishments in Aden

Anwar Ahmed Qasim Abdullah ⁽¹⁾
Abdulaziz Qasim Abdullah mohammed^(1,*)

Abstract:

This study investigated the impact of Total Quality Management (TQM) as a modern management accounting method on the profits of industrial firms in Aden. To achieve its objectives, the researchers conducted a comprehensive review of accounting literature, prior studies, and relevant Arabic and English publications to construct the theoretical framework. A questionnaire was designed and distributed to a sample of 276 individuals, with 271 responses collected. The sample targeted individuals in positions such as General Manager, Deputy General Manager, Department Manager, Head of Section, and other roles. The study employed a descriptive-analytical methodology.

Key findings revealed a direct, though varying, influence of TQM—as an independent variable with its three dimensions: strategic planning, continuous improvement, and customer satisfaction—on the profits of industrial establishments in Aden. The study concluded with several recommendations, most notably: providing a suitable and flexible organizational climate to implement TQM principles, given their positive impact on profits; enhancing top management's focus on strategic planning to identify and address potential operational challenges; and fostering greater employee commitment by involving them in goal-setting and strategic planning.

Keywords: *Strategic planning, continuous improvement, customer satisfaction, profits*

⁽¹⁾ Department of Accounting, Community College, Aden, Yemen

* Corresponding Email Address: aziz.qassem@pg.foc.cu.edu.eg

المقدمة

نشأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة في النصف الثاني من القرن العشرين كأحد الأنظمة الإدارية الحديثة التي تستجيب لتحديات العولمة والمنافسة (حميود، 2020) وفي ظل التحولات العالمية التي جعلت من العالم قرية واحدة، حيث تلاشت الحدود الجغرافية، أصبحت منظمات الأعمال تغير من نشاطها ووظائفها حسب البيئة التي تتواجد فيها، إذ حتمت عليها الظروف المحيطة السعي إلى البحث عن الأفضل سواء من حيث العقول المدبرة أو من حيث الأنظمة التي تطبقها، حيث تتسابق في العصر الراهن إلى إيجاد أسرع وأفضل الأنظمة الإدارية، وذلك في سبيل مواكبة التغيرات والتطورات التي تشهدها بيئة الأعمال، وبالأخص تلك التي يشهدها القطاع الصناعي، وما يسوده من منافسة حادة تشتد يوماً بعد يوم، ولمواجهة المنافسة الحادة في هذا القطاع تلجأ المنظمات الصناعية إلى العمل على تحقيق التميز من أجل بقائها واستمرارها، بحيث يعتمد الكثير منها إلى تطبيق هذا الأسلوب الإداري الحديث. وعلى الرغم من أصولها الأمريكية، فقد تطور تطبيقها بشكل ملحوظ في اليابان. وفي ظل السمات العالمية الحالية للتجارة الدولية، والتعقيدات الناتجة عن تداخل تأثيرات العلوم على عملية اتخاذ القرارات في مواجهة التغييرات المستمرة، ومع بقاء هذا الوضع المتسم بالمنافسة المحلية والعالمية، توجهت الأنظار إلى استخدام إدارة الجودة الشاملة التي اعتبرت المنظمات وسيلة فعالة من أجل إحداث تغييرات جذرية في فلسفة العمل وأسلوبه، لتحقيق أعلى جودة واستخدامها كجسر تعبر عليه للوصول إلى رضا عملائها والمحافظة عليهم، فأى خسارة لأي عميل وزبون، يعني ذلك تأثير مستقبل المنظمة وتعرض بقائها للخطر (قنديل، 2008).

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو تأثير عناصر إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية العاملة في عدن؟
ولتحليل هذا التأثير تركزت أبعاد رئيسية لإدارة الجودة الشاملة وهي: (التخطيط الاستراتيجي،
والتحسين المستمر، ورضا العملاء).

وذلك بالإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى تأثير التخطيط الاستراتيجي على أرباح المنشآت الصناعية في عدن؟
2. ما مدى تأثير التحسين المستمر على أرباح المنشآت الصناعية في عدن؟
3. إلى أي حد يساهم رضا العملاء في تعزيز أرباح المنشآت الصناعية في عدن؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة لدى الباحثين في الآتي:

1. تهتم بدراسة أسلوب الجودة الشاملة كأسلوب حديث للإدارة الاستراتيجية وبما يتلاءم مع متطلبات بيئة الأعمال.
2. توضح هذه الدراسة الأسس النظرية والعملية لتطبيق أسلوب الجودة الشاملة للمنشآت الصناعية العاملة في عدن للاستفادة منها في تطوير أنشطتها وتحسين أدائها.

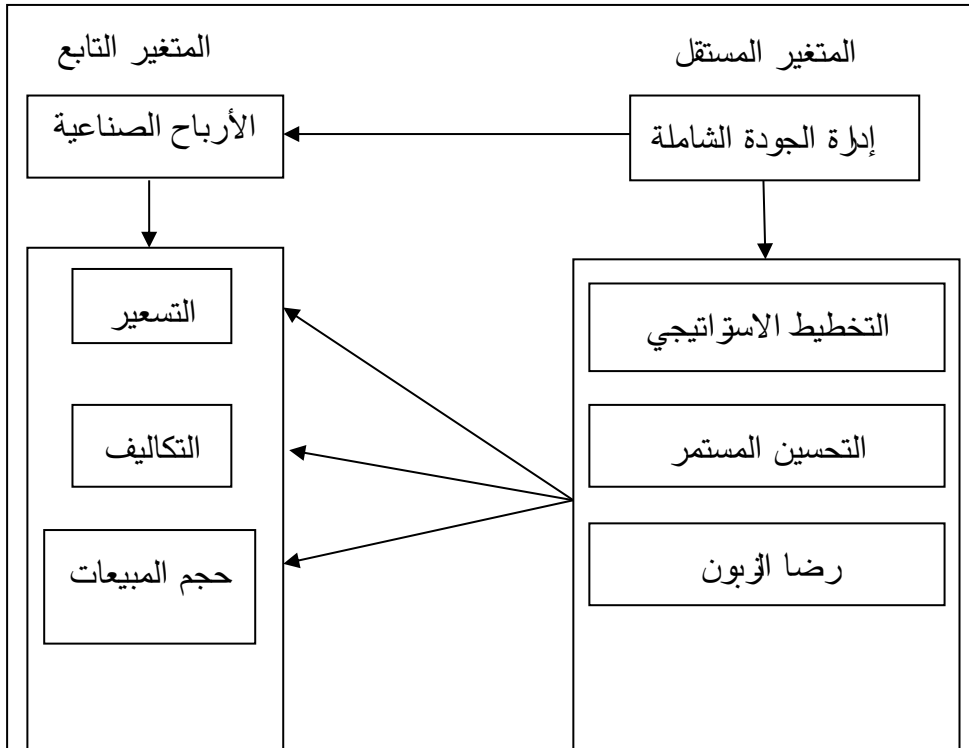
3. تعد هذه الدراسة إضافة إلى الدراسات العربية اليمنية إذ إنها تتضمن نتائج علمية لدراسة تطبيقية متخصصة في مجال إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في بيئة المنشآت الصناعية اليمنية.
4. تهتم الدراسة بدراسة تأثير عناصر الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية من خلال التركيز على عناصر الأنشطة: التخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر ورضا العملاء، وذلك من خلال عينة الدراسة المتمثلة في المنشآت الصناعية العاملة في عدن.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. توضيح المفاهيم والأسس النظرية والتطبيقية لأسلوب إدارة الجودة الشاملة، باعتباره أحد أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة، والذي يتلاءم مع متطلبات البيئة الحديثة لمنظمات الأعمال.
2. التعرف على طبيعة عناصر الجودة الشاملة وخصائصها وأهدافها.
3. دراسة تأثير عناصر الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية من خلال:
 - دراسة تأثير التخطيط الاستراتيجي.
 - دراسة تأثير التحسين المستمر.
 - دراسة تأثير رضا العملاء.

نموذج الدراسة:



الشكل (1) نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين، 2024م

فروض الدراسة:

لتحقيق الترابط بين مشكلة الدراسة وأهدافها تقوم الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير إدارة الجودة الشاملة وأرباح المنشآت الصناعية العاملة في عدن عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$.

وتنبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية العاملة في عدن عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير التحسين المستمر لإدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير رضا الزبون كعنصر من عناصر إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة في المنشآت الصناعية اليمنية العاملة في محافظة عدن، وهي: الشركة اليمنية للمطاحن وصوامع الغلال، والشركة الوطنية للبلاستيك، وشركة صفاء عدن للمياه.
- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في الأفراد المعنيين الذين يشغلون وظائف: مدير عام، ونائب مدير عام، ومدير إدارة، ورئيس قسم، ووظائف أخرى في تلك الشركات.
- الحدود الموضوعية: إن الحدود الموضوعية لهذه الدراسة تتمثل بالمتغير المستقل (إدارة الجودة الشاملة) المتمثلة بأبعادها الثلاثة (التخطيط الاستراتيجي، والتحسين المستمر، ورضا العملاء) والمتغير التابع الأرباح الصناعية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

تناول العديد من الكتاب والباحثين وذوي الاختصاص - كل بحسب نظريته - إدارة الجودة الشاملة وسنعرض بعض وجهات نظرهم على النحو الآتي:

فقد وضّح معهد الجودة الفيدي رالي، عند تعريفه الجودة الشاملة، بأنها منهج تطبيقي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات العميل وتوقعاته باستخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات (stephen Harrison، 1993، p4).

في حين عرف (جوبيير) الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارة الشركة للوصول إلى إرضاء العميل من خلال برنامج شامل من الإدارات والتقنيات والتدريب (المقرمي، عصار، 2009م، ص66)، كما أضاف (بندقجي، 1996م، ص133) في تعريفه للجودة الشاملة أنها مجموعة من الأعمال والنشاطات التي يلزم بها جميع المديرين والأفراد في المنظمة بهدف تلبية رغبات الزبون .

وعرفها معهد الجودة الضيدالي الأمريكي على أنها أداء العمل الصحيح، وبالشكل الصحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء (السامرائي، 2007م، ص 22). وعرفت بأنها فلسفة إدارية حديثة تستخدم أدوات وأساليب مختلفة لتحسين العمليات التنظيمية، بغية رفع الفعالية والإنتاجية في المستويات كافة (المدهون، 1999م، p: 73). في حين عرفها (Melnyk & Denzler) بأنها عبارة عن ثقافة متأصلة، فيها التزام شامل تجاه الجودة، وموقف واضح لارتباط الجميع في عملية التحسين المستمر في السلع والخدمات من خلال استخدام طرائق علمية وإبداعية (Denzler & Melnyk, 1996p: 295). أيضاً الجودة هي مدى تغطية المنتج أو الخدمة لتوقعات العملاء الحالية من حيث الخصائص والمواصفات والأداء والاستخدام ولا بد من حدوث تفاعل مستمر بين المستهلك ومصممي المنتجات في المنشأة حتى يمكن تغطية التوقعات المستقبلية للمستهلكين؛ وبذلك تضمن المنشأة ولاء المستهلك لها (الحرفوش، 2023م، ص 14). وعرفها (Deming) بأنها "فلسفة إدارية مهمة لأفضل مجموعة تطبيقات ومبادئ موجهة، التي تخاطب ليس فقط جودة الأداء، ولكن أيضاً جودة الإدارة، أي تقوية المنظمات في المجهودات تجاه تحسين الجودة وارضاء الزبائن داخلياً وخارجياً (Smadi & AL-Khawaldeh, 2006: 627p). كما يرى (جبلاق، 2021م، ص 6) الجودة الشاملة بأنها: فن إدارة كافة أجزاء ومكونات المنظمة لتحقيق الامتياز والتفوق.

أهداف إدارة الجودة الشاملة.

- أ- فهم حاجات العميل المستهلك والجمهور ورغباتهم لتحقيق ما يريدونه.
 - ب- توفير السلعة أو الخدمة على وفق متطلبات العميل من حيث الجودة، التكلفة، الوقت، الاستمرارية.
 - ت- التكيف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.
 - ث- توقع احتياجات العميل ورغباته في المستقبل وجعل ذلك عملاً مستمراً.
 - ج- جذب المزيد من العملاء والمحافظة على العملاء الحاليين.
- التميز في الأداء والخدمة عن طريق التطوير والتحسين للمنتج والخدمة، وجعل الكفاءة الإنتاجية بشكل عام عالية في ظل تخطيط التكلفة إلى أدنى حد ممكن، ولكن ليس على حساب الجودة بل من خلال ترشيد الإنفاق (عقبلي، 2001م، ص 41).

أهمية إدارة الجودة الشاملة:

تتبع أهمية إدارة الجودة الشاملة من أن تطبيقها يرجع إلى: أن هذا التطبيق تحتمه الضرورة حيث إن هناك العديد من الظواهر التي تؤكد لإدارة تبني إدارة الجودة الشاملة (الدرادكة، 2008م، ص 27) وتتخلص هذه الظواهر في:

1. انخفاض الجودة.
2. زيادة الوقت المقرر للعمليات.
3. اتجاه العاملين ذوي الخبرة لترك المنظمة.
4. زيادة عدد شكاوى العملاء.
5. زيادة عدد الاجتماعات.

6. كثرة حالات إلقاء اللوم على الآخرين.

مفهوم التخطيط الاستراتيجي:

لقد اختلف الباحثون والدارسون في وضع تعريف محدد للتخطيط الاستراتيجي ففي حين يعرفه (Drucker) بأنه "عملية اتخاذ قرارات مستمرة بناءً على معلومات ممكنة عن مستقبلية هذه القرارات، وأثارها في المستقبل، وتنظيم الجهود اللازمة لتنفيذ هذه القرارات وقياس النتائج في ضوء التوقعات عن طريق وجود نظام للتغذية المرتدة للمعلومات" (Drucker ، 1974، p.77).

عرفه (ياسين) بأنه "عملية تنبؤ لفترة طويلة الأجل، وتوقع ما سيحدث، وتخصيص الموارد والإمكانيات الحالية، ولكن في نطاق الزمن الذي تحدده الخطة". (ياسين، 2010م، ص 16).

فيما يعرف (عاشور) التخطيط الاستراتيجي بأنه "مجموعة من المفاهيم والإجراءات والأدوات، ويحتاج القادة الإداريون والمخططون إلى أن يتوخوا الحذر عند تناولهم للتخطيط؛ لأن نجاحهم سوف يعتمد في جانب منه على الأقل على أسلوب صياغتهم لعملية التخطيط .

أهمية التخطيط الاستراتيجي: (العارف، 2002م، ص 11)

1. يزود المنظمة بمرشد لما تسعى إلى تحقيقه.
2. يزود المسؤولين بأسلوب وملامح للتفكير في المنظمة ككل.
3. يساعد المنظمة على توقع التغييرات البيئية المحيطة وكيفية التأقلم معها.
4. يساعد المنظمة على تخصيص (أي توزيع) الموارد المتاحة، وتحديد طرائق استخدامها.
5. يزيد وعي المديرين وحساسيتهم لرياح التغيير والتهديدات والفرص المحيطة.
6. يقدم المنطق السليم في تقييم الموازنات التي يقدمها المديرون.
7. ينظم التسلسل في الجهود التخطيطية عبر المستويات الإدارية المختلفة (آل مشاري، 2022م، ص 38)
8. يجعل المدير خلاقاً ومبتكراً، ويبادر بصنع الأحداث، وليس متلقياً لها.
9. يوضح صورة المنظمة أمام جماعات أصحاب المصالح كافة.

مفهوم التحسين المستمر:

عرفه (لجبوري، 2008، 256)، بأنه "مجموعه من العمليات لإدخال الابتكارات الصغيرة المستمرة على المنتج أو الخدمة وهذه التحسينات شيئاً جديداً يختلف تماماً عن الأصل.

أما (McLancy، 2007:144) فعرف التحسين المستمر بأنه "طريقة لإجراء التحسينات بشكل مستمر في مفردات التكاليف من خلال دراسة مراحل تصنيع المنتج بالشكل الذي ينعكس على تخفيض تكلفة الوحدة المنتجة أو الخدمة المقدمة.

أهمية التحسين المستمر:

يمكن إيجاز أهمية التحسين المستمر بالنقاط الآتية (لجبوري ، 2008: 266)

1. التحسين المستمر ليس تقنية أو أداة أو أسلوب بل طريقة حياة تركز على الزبون لا على الحصص السوقية، لذا فهو من المرتكزات الأساسية في نجاح الشركة واستمرارها في السوق.
2. التحسين المستمر هو سباق بدون خط نهاية فهو مرحلة لا تنتهي لأن هناك مجالات للتحسين لأرجاء الشركة كافة.

3. يركز التحسين المستمر على منهجية What ماذا و How كيف وليس على منهجية من Who
4. التحسين المستمر يقوم على فكرة أن الوقاية خير من العلاج من خلال مبدأ العمل الصحيح منذ البدء.
5. التحسين المستمر يجبر الإدارة والعاملين على جعل التعلم الهدف الأساس الواجب تحقيقه بوصفه أحد الأساليب الداعمة للشركات في مجال المنافسة.

رضا العميل،

تعريف العميل،

يمكن تعريف العميل بأنه المشتري الراهن أو المشتري المتوقع الذي يحتاج إلى المنتج أو لديه رغبة في شرائه، وفي الوقت نفسه لديه القدرة على شراء ذلك المنتج. وقد عرفت جمعية التسويق الأمريكية العميل بأنه مشتري المنتجات أو الخدمات الفعلي أو المتوقع، وأنه يشكل الهدف النهائي لأية عملية تسويقية، لأنه هو مفتاح نجاح المنظمة أو فشلها، سواء كانت هذه المنظمة صناعية أو خدمية أو منظمة ربحية أو غير ربحية. ويمكن تصنيف العملاء (جودة، 2004م، ص71) إجمالاً إلى نوعين رئيسيين:

أ- العميل الداخلي،

العميل الداخلي هو المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية، ففي حالة تقسيم عملية الإنتاج إلى مراحل - مثلاً - فإن كل مرحلة تمثل عميلاً داخلياً للمرحلة التي قبلها، وكل قسم يمثل عميلاً داخلياً للقسم الذي استلم منه المنتج أثناء التصنيع، ففي كل مرحلة أو قسم هناك مدخلات وعمليات ومخرجات.

ب- العميل الخارجي،

أما العميل الخارجي فهو العميل الذي يكون موقعه خارج المنظمة ويقوم بشراء المنتج أو لديه الرغبة في شرائه. ثانياً: مفهوم الأرباح،

يمكن أن نتعرف على مفهوم الربحية من خلال المقارنة بينها ومفهوم الربح، إذ يرى الباحثان أن الكثير من الباحثين والكتاب يخلطون بين مفهوم الربح ومفهوم الربحية على الرغم من أن الأخير (الربحية) عبارة عن نسبة أو معدل يستخدم لقياس الأداء المالي للمؤسسة المستهدفة للربح، وأن الأول (الربح) يعني "النماء والزيادة في المال من العمل والتجارة والبيع والشراء وغيرها من المعاملات (تشارلز هورنجرن وآخرون، 2003م، ص 100 - 103).

ويمكن التمييز بينهما من حيث إن مفهوم الربح يعبر عن الفرق بين الإيرادات والمصروفات (التكاليف) بينما يشير مفهوم الربحية إلى العلاقة النسبية بين الأرباح المخططة أو الفعلية وعناصرها المخططة أو الفعلية على التوالي، والشواهد على ذلك كثيرة، فعلى سبيل المثال: إذ يرى (هورنجرن) أن الربح يعني الفرق بين الإيرادات المحصلة (أو يمكن تحصيلها) نتيجة لبيع المنتجات من السلع أو الخدمة للعملاء في زمن محدد وفقاً لشروط محددة متفق عليها، وبين النفقات (التكاليف) التي ساهمت في الحصول على الموارد واستخدامها حتى تسليم المنتج للعملاء وخدمة العملاء (زامل، 2000م، ص633).

ثانياً: الدراسات السابقة:

دراسات باللغة العربية:

دراسة (عبد القادر، 2016م) بعنوان (دور تكاليف التسويق في تعظيم أرباح الشركات دراسة ميدانية على الشركات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية).

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص وتحديد وتفسير طبيعة العلاقة بين التغيير في تكاليف التسويق وأثرها في أرباح الشركات وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، من أهمها ما يأتي:
لا تهتم الشركات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية بتكاليف التسويق كذلك لا تطبق الشركات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية نظام محاسبة التكاليف أيضاً لا تدرج الشركات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية تكاليف التسويق ضمن التكلفة الكلية لمنتجاتها.
دراسة (آل مشاري، 2020م) بعنوان (استراتيجية الجودة الشاملة في تحسين أداء منشآت القطاع الخيري - حالة دراسية لمنطقة عسير في المملكة العربية السعودية).

هدفت الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء منشآت القطاع الخيري في منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة من العاملين في منشآت القطاع الخيري، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أنه يتم تطبيق أبعاد استراتيجية الجودة الشاملة (التركيز على المستفيد، التزام القيادة بالجودة، مشاركة العاملين) بدرجة مرتفعة، وبنسبة مئوية (52.63%، 46.61%، 61%) للأبعاد الثلاثة على الترتيب، كما وأشارت النتائج إلى أن مستوى تحسين الأداء لدى العاملين في منشآت القطاع الخيري في منطقة عسير جاءت بدرجة كبيرة، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على المستفيد، التزام القيادة بالجودة، مشاركة العاملين) وتحسين أداء منشآت القطاع الخيري في منطقة عسير.

دراسة الكبيجي (2021م) بعنوان (تأثير جودة المراجعة في الحد من ممارسات إدارة الأرباح: دراسة تطبيقية على المصارف الفلسطينية المساهمة العامة).

وتهدف الدراسة إلى استكشاف مدى ممارسة إدارة المصارف الفلسطينية المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين لإدارة الأرباح، وفحص تأثير إحدى العوامل المؤثرة في تلك الممارسة والتمثلة في عوامل جودة المراجعة عبر (حجم أتعاب مراجع الحسابات، وحجم شركة المراجعة، ونسبة الرافعة المالية للمصارف، وتأثير حجم المصارف) في الحد من ممارسات إدارة الأرباح. استخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن المصارف قد قامت بممارسة إدارة الأرباح خلال سنوات الدراسة، إلى جانب وجود علاقة متباينة بين أبعاد جودة المراجعة وإدارة الأرباح.

دراسة (غويله، 2021م) بعنوان (قياس ممارسات إدارة الأرباح في المصارف الليبية وفق نموذج مخصص ومدى تأثيرها على الوعاء الضريبي دراسة تطبيقية).

هدفت الدراسة إلى قياس ممارسات إدارة الأرباح بالمصارف الليبية وفق نموذج مخصص خسائر القروض، وبيان مدى تأثير تلك الممارسات إن وجدت على الوعاء الضريبي. استخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والبرنامج الإحصائي SPSS وتوصلت الدراسة إلى: أنه لا يوجد ممارسة لإدارة الأرباح لدى المصارف الليبية خلال فترة الدراسة وفق نموذج القياس المطبق الخاص بالمصارف، وبالتالي لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الأرباح على الوعاء الضريبي.

دراسة (الحرفوش، 2023م) بعنوان (مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المنظمات غير الحكومية الجمعيات - دراسة ميدانية في الجمعيات الفاعلة في محافظة دمشق).

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ومستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجمعيات في الجمهورية العربية السورية، والمعوقات التي تواجه تطبيقها، وتقديم المقترحات الممكنة التي قد تساهم في تجاوزها في حال تم الأخذ بها، كما تهدف إلى التعرف على أثر تصنيف وطبيعة النشاط الرئيسي للجمعية في تقدير مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في هذه الجمعيات، وتوصلت الدراسة إلى وجود تطبيق متوسط إلى جيد للمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ضمن الجمعيات، وجاء ترتيبها وفق مستوى تطبيقها من الأعلى إلى الأدنى وفق الآتي: (التحسين المستمر- التركيز على المستفيد -إدارة العلاقات - مشاركة العاملين - اتخاذ القرار بناء على الأدلة - منهجية العمليات - القيادة) بوزن نسبي 77%، 72%، 71%، 67%، 66%، 67%، 62% على التوالي، وتبين وجود معوقات بشرية تؤثر على التزام الجمعيات بمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

دراسة الهنداوي والبغدادي (2023م) بعنوان (تأثير إدارة الأرباح على قيمة الشركة، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية).

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على إدارة الأرباح وطرق قياسها واستراتيجياتها ومدى تأثيرها الفكري والتطبيقي في قيمة الشركة في المصارف العراقية، وبيان المرتكزات المعرفية بقيمة الشركات وطرق قياسها بالتطبيق على عينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية. توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذات دلالة معنوية لإدارة الأرباح في القيمة السوقية للأسهم في المصارف عينة الدراسة.

دراسة (الحري 2024م) بعنوان (درجة تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بحضر الباطن من وجهة نظر المشرفين التربويين).

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة توفر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بمنطقة حضر الباطن من وجهة نظر المشرفين التربويين، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة، وأظهرت النتائج: أن درجة توفر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بمحافظة حضر الباطن من وجهة نظر المشرفين التربويين كانت بدرجة متوسطة، إذ جاء التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الأولى ومجال التدريب المستمر في المرتبة الثانية ومشاركة العاملين في المرتبة الأخيرة.

دراسة (Ahmed، 2018م) بعنوان (إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء المؤسسات التعليمية)

هدفت الدراسة إلى التعرف بإدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء المؤسسات التعليمية في جامعة سامراء العراقية، استندت هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات التعليمية في جامعة سامراء. وبناء على نتائج الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات كان أبرزها العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة في الجامعة، وإشراك الموظفين في عملية التخطيط الاستراتيجي للجودة، والاستفادة من خبراتهم في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

دراسة (pambremi & Others , 2019) بعنوان (تأثير إدارة الجودة الشاملة نحو أداء المنظمة).

وهدف الدراسة إلى تحديد تأثير إدارة الجودة الشاملة في أداء قطاع الخدمات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا، وتوصلت الدراسة إلى: أن هناك تباين بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة في تأثيرها على الأداء المنظمي في

قطاع الخدمات داخل المنظمات الصغيرة والمتوسطة، وحصل متطلب التركيز على الزبون على أدنى تأثير في الأداء المنظمي.

دراسة (Msallam & Others , 2020) بعنوان (واقع تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الكليات الجامعية في قطاع غزة).

وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في الكليات الجامعية في قطاع غزة من خلال أبعادها، واستخدام في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكشفت الدراسة الفروق في استجابة أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الكليات الجامعية في قطاع غزة بشكل عام كان مناسباً من حيث أبعادها، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين تعزى إلى الجنس لصالح الذكور.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في بعض المزايا وأبرزها:

1. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة خصوصاً في ربط المتغير المستقل (الجودة الشاملة) مع المتغير التابع (الأرباح) حيث إن هذه من الدراسات النادرة والشحيحة التي تم تناولها من قبل الباحثين.
2. أجريت هذه الدراسة في ظل الوضع الراهن والصعب الذي تعيشه اليمن، وما اعترض الباحثان من صعوبات في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاستكمال الدراسة.
3. 3- استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:
 - الإسهام في إثراء الإطار النظري للدراسة.
 - صياغة فقرات الاستبانة المرتبطة بأبعاد الدراسة.
 - الإسهام في صياغة مشكلة الدراسة ونموذجها الافتراضي.
 - الاسترشاد بعدد من المراجع والمصادر والبحوث والدراسات.

ثالثاً: الدراسة الميدانية:

منهج الدراسة وأسلوبها:

اعتمد الباحثان في إجراء هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره الأنسب لأسئلتها وفرضياتها.

رابعاً: مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المنشآت الصناعية اليمنية العاملة في عدن.

2: عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في الشركات (الشركة اليمنية للمطاحن وصوامع الغلال - الشركة الوطنية للبلاستيك - شركة صفاء عدن للمياه).

ثالثاً: عينة الدراسة:

أما بالنسبة للعينة التي شملتها الدراسة فقد اقتصر على من هم في وظيفة مدير عام، نائب مدير عام، مدير إدارة، رئيس قسم، ووظائف أخرى، حيث وُزعت الاستبانة على (276) فرداً، استرجعت منها (271) استبانة، واعتبرت (5) استبانات مفقودة.

مدى توافر عناصر إدارة الجودة الشاملة معاً وكل عنصر من عناصرها.

جدول (1) عناصر إدارة الجودة الشاملة معاً وكل عنصر من عناصرها، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور عناصر إدارة الجودة الشاملة.

م	عناصر إدارة الجودة الشاملة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة	مستوى التوافر	اختبار T	مستوى الدلالة (P.value)
1	التخطيط الاستراتيجي	4.38	0.39	87.6	2	عال جداً	27.5	0.000
2	التحسين المستمر	4.39	0.49	87.8	1	عال جداً	22	0.000
3	رضا الزبون	4.26	0.52	85.2	3	عال جداً	18.4	0.000
	المتوسط العام لمحور عناصر إدارة الجودة الشاملة	4.34	0.31	86.8		عال جداً	33.1	0.000

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن=60 مستوى الدلالة عند 0.05 (P=0.05) من خلال الجدول (1) الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التوافر والأهمية النسبية t لمحور عناصر إدارة الجودة الشاملة، نلاحظ الآتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر عناصر إدارة الجودة الشاملة معاً (4.34)، وهذا يعني أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة عن توافر متغيرات عناصر إدارة الجودة الشاملة مجتمعة معاً تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية جداً" إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (4.20-5.00) الذي يشير إلى توافر عال جداً لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها عن أبعاد إدارة الجودة الشاملة إذ بلغت قيمته (0.31)، كما يشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً ويوزن نسبي عال (86.8%) وهذا يدل على أن نسبة (86.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يوافقون على توافر إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية.
- يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر متغيرات إدارة الجودة الشاملة أن متوسط درجات التوافر لجميع الأبعاد الثلاثة (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، رضا الزبون) جاءت جميعها أعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكارد الخماسي، وبلغت (4.38، 4.39، 4.26) على التوالي، ومن ثم كانت في المستوى "متوافرة بدرجة عالية جداً" وتشير إلى توافر عال للتخطيط الاستراتيجي، والتحسين المستمر، ورضا الزبون، وانحرافات معيارية بلغت (0.39، 0.49، 0.52) على التوالي وتشير إلى تقارب الآراء وتجانسها عن البعد،

وبأوزان نسبية بلغت (87.6%، 87.8%، 85.2%) على التوالي، وبلغت قيمة اختبار t (27.5) (22) (18.4) على التوالي وهي موجبة وكان مستوى المعنوية لها (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يؤكد موافقة عينة الدراسة بدرجة عالية جداً على أبعاد إدارة الجودة الشاملة المتمثلة بـ التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، رضا الزبون.

- بوجه عام كان مستوى الدلالة معنوياً وبدرجة كبيرة جداً، من الناحية الإحصائية لجميع الأبعاد ($P < 0.05$) فيما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة نحو عناصر إدارة الجودة الشاملة، وهذا ما أظهرته قيم اختبار t ومستوى الدلالة الإحصائية إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد إدارة الجودة الشاملة، مما يشير إلى معنوية الاتجاه عن قيمة الوسط الفرضي لمقياس ليكارد الخماسي والذي يساوي (3).

تليل النتائج:

الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيس الأول:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (2) نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر وعلاقة التخطيط الاستراتيجي في أرباح المنشآت الصناعية.

المتغير المستقل	المعاملات	قيم المعاملات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة (P.value)
التخطيط الاستراتيجي	ثابت	2.511	0.358	0.128	3.911	8.534	0.005
الانحدار a	معامل	0.426			2.921		
الانحدار b							

$$y = 2.511 + 0.426x$$

يتضح من النتائج الظاهرة في الجدول رقم (2) وجود علاقة تأثير إيجابية وذات دلالة معنوية للمتغير المستقل المتمثل بالتخطيط الاستراتيجي بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المتغير التابع المتمثل بأرباح المنشآت الصناعية، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.426) أي إنه كلما زاد التخطيط الاستراتيجي بوصفه أحد أبعاد عناصر إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية بمقدار وحدة قياس واحدة، يؤدي إلى زيادة في أرباح المنشآت الصناعية بمقدار (0.426) من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط (0.358) وهو معامل ارتباط طردي معنوي متوسط وهذا يدل على أنه كلما زاد التخطيط الاستراتيجي بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة في أرباح المنشآت الصناعية والعكس صحيح، وهذان المعاملان - معامل الانحدار ومعامل الارتباط - ذات دلالة معنوية بحسب ما أشار إليه اختبار (T) أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار أعلاه والمتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت (0.128) مما يشير إلى إن (12.8%) من التغيرات في أرباح المنشآت الصناعية تعود إلى التخطيط الاستراتيجي بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة (مع ثبات بقية العوامل الأخرى)، وقد أشار اختبار F إلى أن نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية إذ بلغت قيمة مستوى دلالة (F) (0.005) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05).

وبهذه النتائج تم رفض فرضية العدم للفرز الفرعي الأول الذي ينص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية (0.05) $\leq \alpha$)، وقبول الفرز البديل الذي ينص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية (0.05) $\leq \alpha$).
الفرز الفرعي الثاني من الفرز الرئيس الأول:
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية (0.05) $\leq \alpha$).

جدول (3) نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر وعلاقة التحسين المستمر في أرباح المنشآت الصناعية.

المتغير المستقل	المعاملات	قيم المعاملات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة (P.value)
التحسين المستمر	ثابت الانحدار a	2.870	0.361	0.130	5.572	8.692	0.005
	معامل الانحدار b	0.344			0.948		

$$y = 2.870 + 0.344x$$

يتضح من النتائج الظاهرة في الجدول رقم (3) وجود علاقة تأثير إيجابية وذات دلالة معنوية للمتغير المستقل المتمثل بالتحسين المستمر بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المتغير التابع والمتمثل بأرباح المنشآت الصناعية، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.344) أي إنه كلما زاد التحسين المستمر، بوصفه أحد أبعاد عناصر إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية، بمقدار وحدة قياس واحدة، يؤدي إلى زيادة في أرباح المنشآت الصناعية بمقدار (0.344) من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط (0.361) وهو معامل ارتباط طردي معنوي متوسط وهذا يدل على أنه كلما زاد التحسين المستمر، بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة، يؤدي إلى زيادة في أرباح المنشآت الصناعية والعكس صحيح، وهذان المعاملان - معامل الانحدار ومعامل الارتباط - ذات دلالة معنوية بحسب ما أشار إليه اختبار (T)، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار أعلاه والمتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت (0.130) مما يشير إلى أن (13%) من التغيرات في أرباح المنشآت الصناعية تعود إلى التحسين المستمر بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة (مع ثبات بقية العوامل الأخرى)، وقد أشار اختبار (F) إلى أن نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية إذ بلغت قيمة مستوى دلالة (F) (0.005) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05).

وبهذه النتائج تم رفض فرضية العدم للفرز الفرعي الثاني الذي ينص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية (0.05) $\leq \alpha$)، وقبول الفرز البديل الذي ينص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية (0.05) $\leq \alpha$).
الفرز الفرعي الثالث من الفرز الرئيس الأول:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الزبون كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4) نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر وعلاقة رضا الزبون في أرباح المنشآت الصناعية

المتغير المستقل	المعاملات	قيم المعاملات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة (P.value)
رضا الزبون	ثابت	3.248	0.305	0.093	6.965	5.968	0.018
	الانحدار a	0.264			2.443		
	معامل الانحدار b						

$$y = 3.248 + 0.264x$$

ينضح من النتائج الظاهرة في الجدول رقم (4) وجود علاقة تأثير إيجابية وذات دلالة معنوية للمتغير المستقل المتمثل برضا الزبون بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في المتغير التابع والمتمثل بأرباح المنشآت الصناعية، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.264) أي إنه كلما زاد رضا الزبون، بوصفه أحد أبعاد عناصر إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصناعية، بمقدار وحدة قياس واحدة، يؤدي إلى زيادة في أرباح المنشآت الصناعية بمقدار (0.264) من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط (0.305) وهو معامل ارتباط طردي معنوي متوسط وهذا يدل على أنه كلما زاد رضا الزبون بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة في أرباح المنشآت الصناعية والعكس صحيح، وهذان المعاملان - معامل الانحدار ومعامل الارتباط - ذات دلالة معنوية بحسب ما أشار إليه اختبار (T) أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار أعلاه والمتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت (0.093) مما يشير إلى أن (9.3%) من التغيرات في أرباح المنشآت الصناعية تعود إلى رضا الزبون بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة (مع ثبات بقية العوامل الأخرى)، وقد أشار اختبار (F) إلى أن نموذج الانحدار أعلاه ذو دلالة معنوية إذ بلغت قيمة مستوى دلالة (F) (0.018) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05).

وبهذه النتائج تم رفض فرضية العدم للفرض الفرعي الثالث الذي ينص على (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الزبون كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$))، وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الزبون كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)).

النتائج:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). نسبة تأثير المتغير المستقل والمتمثلة في معامل التحديد بلغت (0.128) مما يشير إلى أن (12.8%) من التغيرات في أرباح المنشآت الصناعية تعود إلى التخطيط الاستراتيجي بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة. مما يعني ذلك تأثير التخطيط الاستراتيجي بالزيادة على أرباح المنشآت الصناعية عينتها الدراسة.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). نسبة تأثير المتغير المستقل والمتمثلة في معامل التحديد بلغت (0.130) مما يشير إلى أن (13%) من التغيرات في أرباح المنشآت الصناعية تعود إلى التحسين المستمر بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة ما يعني ذلك تأثير التحسين المستمر بالزيادة في أرباح المنشآت الصناعية عينتها الدراسة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على أرباح المنشآت الصناعية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وأن نسبة تأثير المتغير المستقل والمتمثلة في معامل التحديد بلغت (0.093) مما يشير إلى أن (9.3%) من التغيرات في أرباح المنشآت الصناعية تعود إلى رضا الزبون بوصفه أحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة ما يعني ذلك تأثير رضا العملاء بالزيادة على أرباح المنشآت الصناعية عينتها الدراسة.

التوصيات:

وفقاً للنتائج السابقة يقدم الباحثان أهم التوصيات التي خلاصتها إليها، أملين من المنشآت الصناعية العاملة في عدن - عينة الدراسة- العمل بها بشكل أفضل، وقد جاءت التوصيات كالآتي:

التوصيات الاستراتيجية:

1. تبني خطة استراتيجية طويلة الأمد لإدارة الجودة الشاملة تشمل رؤية واضحة ورسالة محددة وأهداف قابلة للقياس.
2. زيادة اهتمام الإدارة العليا في المنشأة بالتخطيط الاستراتيجي للتعرف على المشكلات المستقبلية المتوقعة، التي قد تعترض سير العمل، والعمل على حلها وتصحيحها وزيادة انتماء العاملين لديها من خلال إشراكهم في وضع الأهداف وبناء الخطط والاستراتيجيات.

التوصيات التنفيذية:

1. توفير المناخ التنظيمي الملائم الذي يتسم بالمرونة في العمل من أجل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، لما لذلك من أثر إيجابي في أرباح المنشآت الصناعية عينتها الدراسة.
2. تعميم نظام إدارة الجودة الشاملة على جميع المستويات الإدارية المختلفة، واعتماد فرق متخصصة في تحديد سياسات الجودة.
3. فيما يخص مبدأ التحسين المستمر، ينبغي على المؤسسة توفير الفرص الكافية لتدريب وتهيئة العاملين ورفع مستويات مجال الجودة، حيث تمكنهم من الإبداع وتقديم الأفكار الجديدة من أجل تحسين أدائهم باستمرار.

توصيات للتطوير المستدام:

1. الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تطوير أنظمة الجودة الحالية ومواءمتها مع الاحتياجات الفعلية للمنشآت الصناعية في عدن.
2. إجراء مراجعة دورية لمستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وقياس أثرها على الأداء المالي بشكل منتظم.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- آل مشاري، عبد الله. (2022). *استراتيجية الجودة الشاملة في تحسين أداء منشآت القطاع الخيري - حالة دراسية بمنطقة عسير في المملكة العربية السعودية*. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، (1)6، 34-47.
- باسل، فارس قنديل. (2008). *أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على السياسات التنافسية في المنشآت الصناعية: دراسة تطبيقية على منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة* (رسالة ماجستير، جامعة غزة).
- تشارلز، هورنجرنق، فوستر، جورج، وداقار، سريكانت. (2003). *محاسبة التكاليف: مدخل إداري* (الجزء الأول، تعريب: أحمد حامد حجاج). الرياض: دار المريخ للنشر.
- جبلاق، علي. (2021). *إدارة الجودة*. منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، ص 1-13.
- الجبوري، ميسر إبراهيم أحمد. (2008). *نظم إدارة الجودة* (ط. 1). بغداد: العراق.
- جودة، محفوظ أحمد. (2004). *إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات*. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- الحربي، أسماء لافي العوفي. (2024). *درجة تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بحضر الباطن من وجهة نظر المشرفين التربويين*. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، (38)، 463-487.
- الحرفوش، رشا نزيه. (2023). *مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المنظمات غير الحكومية (الجمعيات): دراسة ميدانية في الجمعيات الفاعلة في محافظة دمشق* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- حميود، عمار. (2010). *أثر إدارة الجودة الشاملة في المزيج التسويقي: دراسة حالة الشركة اليمنية لصناعة السمن والصابون* (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال). جامعة عدن.
- الدرادكت، مأمون سليمان. (2008). *إدارة الجودة الشاملة وخدمات العملاء* (الطبعة الأولى). عمان: دار صفاء للنشر.
- رشاد، محمود بدر. (2009). *أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة* (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية، غزة.
- زامل، أحمد محمد. (2000). *المحاسبة الإدارية مع التطبيقات بالحاسوب الآلي* (الجزء الثاني). معهد الإدارة العامة.
- العارف، نادية. (2003). *التخطيط الاستراتيجي والعولمة*. مصر: الدار الجامعية.
- عبد القادر، زهراء تاج الدين. (2016). *دور تكاليف التسويق في تعظيم أرباح الشركات: دراسة ميدانية على الشركات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية* (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، السودان.
- عقبلي، عمر وصفي. (2001). *المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة: وجهة نظر*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- غويله، محمد عمر. (2021). *قياس ممارسات إدارة الأرباح في المصارف الليبية وفق نموذج مخصص خسائر القروض ومدى تأثيرها على الوعاء الضريبي: دراسة تطبيقية*. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، (18)، 32-56.
- الكبيجي، مجدي وائل. (2021). *تأثير جودة المراجعة في الحد من ممارسات إدارة الأرباح: دراسة تطبيقية على المصارف الفلسطينية المساهمة العامة*. مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، (1)7، 176-210.
- الكرمي، فواز. (2000). *إدارة الجودة الشاملة في الجهاز الحكومي*. مجلة المهندس الأردني، (68)، فبراير. عمان: نقابة المهندسين الأردنيين.

- المدهون، موسى توفيق. (1999). *أ نموذج مقترح وتمكين العاملين في المنشآت الخاصة كأداة لإدارة الجودة الشاملة*. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 13(2). المملكة العربية السعودية: مركز النشر العلمي.
- المقري، عصام عبده عبد الله. (2009). *(مكانية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الفني والتدريب المهني: دراسة ميدانية لعينة من العاملين في المعاهد التقنية والمهنية بمحافظة عدن)* رسالت ماجستير في إدارة الأعمال). جامعة عدن، اليمن.
- مهدي، صالح السامرائي. (2007). *(إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي*. الأردن: دار جرير.
- الهنداوي، انتصار محمد جواد، والبغداد، أنوار عباس هادي. (2023). *(تأثير إدارة الأرباح على قيمة الشركة: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية*. مجلة وإيرث العلمية، (5)، 396-409.
- ياسين، سعيد غالب. (2010). *(الإدارة الاستراتيجية*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

المراجع الإنجليزية:

- Ahmed, A. A. A. (2018). *Total quality management: Its impact on the performance of educational institutions*. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(8), August.
- Denzler, D., & Melnyk, S. A. (1996). *Operations management: A value-driven approach*. United States of America: Richard D. Irwin, Inc.
- Msallam, A. A., Al Hila, A. A., Al Shobaki, M. J., & Abu Naser, S. S. (2020). *The reality of achieving the requirements of total quality management in university colleges*. *International Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR)*, 4(8), 67–90.
- Drucker, P. (1974). *Management: Tasks, responsibilities, and practice*. London: Heinemann.
- Smadi, M. S., & Al Khawaldeh, K. A. (2006). *The adoption of total quality management (TQM) in Dubai manufacturing firms*. *Jordan Journal of Business Administration*, 2(4).
- Harrison, S. (1993). *Total quality management*. *Public Administration Quarterly*, 16(4).
- Pambrenia, Y., Khatibi, A., Azam, S. M. F., & Tham, J. (2019). *The influence of total quality management toward organization performance*. *Management Science Letters*, 9(3).