

أثر تكاليف الالاجودة على ربحية الشركات الصناعية-دراسة حالة شركة حضاة حليب بالمسيلة

The impact of non-quality costs on the industrial companies' profitability - Case study of the Hodna Milk company in M'sila

بوريش مهني

Bouriche Mhenni

جامعة المسيلة (الجزائر)، mhenni.bouriche@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 2025/01/01

تاريخ القبول: 2024/12/09

تاريخ الاستلام: 2024/09/14

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى قياس تكاليف الالاجودة وبيان أثر هذه التكاليف على ربحية الشركات الصناعية الجزائرية، وذلك بالتطبيق على شركة حضاة حليب بالمسيلة المتخصصة في إنتاج وبيع الحليب. وقد خلص البحث إلى أنّ الشركة قيد الدراسة تحمّلت تكلفة ملحوظة ناتجة عن الالاجودة والمتمثلة في عدم مطابقة منتجها لمواصفات الجودة المحددة، وأنّ قياس هذا النوع من التكاليف والعمل على تدنيها إلى أدنى المستويات، يؤدي إلى زيادة معدل ربحية الشركة بنسبة قدرها 0,04% خلال سنة 2022 وهو ما يعادل زيادة بمعدل 34 %.

كلمات مفتاحية: تحسين الجودة، الالاجودة، التكاليف، الربحية.

تصنيفات JEL: L25، D23، L15

Abstract:

This research aims to measure the costs of non-quality and show the impact of these costs on the profitability of Algerian industrial companies, by applying it to the Hodna Milk company in M'sila, which specializes in the production and sale of milk.

This research concluded that the company under study incurred a considerable cost resulting from the lack of quality, which is represented by the product's non-compliance with the specified quality standards, and that measuring this type of costs and working to reduce them to the lowest levels

المؤلف المرسل: بوريش مهني، الإيميل: mhenni.bouriche@univ-msila.dz

leads to an increase in the company's profitability rate by 0.04% during the year 2022, which represents an increase of 34%.

Keywords: Improving quality; non-quality; costs; profitability.

JEL Classification Codes: L15, D23, L25

1. مقدمة:

في ظل التحوّلات النوعية والحركية الدائمة التي تشهدها بيئة الشركة الصناعية والتي أصبحت تتميز بالتسارع والتعقيد، بحيث قصّرت من دورة حياة المنتجات وسرّعت زوال المزايا التنافسية وأصبح المستهلك في ظل هذه الظروف يجد كل ما يحتاجه وحتى ما يحلم به، أصبح من الضروري ومن الأهمية بمكان أن تكون الشركة الصناعية على استعداد كامل ودائم لاستيعابها وتحديد آثارها السلبية - إن أمكن - لمواجهة مفاجآت المستقبل، كما يجب أن تكون ذات ردّ فعل سريع وحتى توقعي بما ستكون عليه هذه البيئة وعلى ما تفرضه من فرص وتهديدات وعلى ما يجعلها تتميز عن غيرها في نظر المستهلك، وأن تعمل على ترصدها ومحاولة التكيّف معها من خلال اتباع عدّة إستراتيجيات تركز على تحسين جودة المنتج وقياس تكاليف لا جودته، الأمر الذي يؤدي إلى توفير معلومات يمكن للشركة الصناعية الاعتماد عليها في تحسين جودة منتجاتها من خلال ترشيد عملية اتخاذ القرارات والتي تنعكس على زيادة ربحيتها.

ومن خلال ما تقدّم، تتضح معالم الإشكالية من خلال التساؤل الرئيس التالي:

ما هو أثر تكاليف الـلاـجـودـة على ربحية شركة حضنة حليب بالمسيلة ؟

وانطلاقاً من الإشكالية المطروحة يقوم البحث باختبار الفرضية التالية:

- يساهم تحسين الجودة في تخفيض تكاليف شركة حضنة حليب بالمسيلة.

1.1 أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

- إبراز ماهية الجودة وكيفية تحقيقها؛
- بيان التكاليف الناتجة عن الـلاـجـودـة وكيفية العمل على تدنيها؛
- تسليط الضوء على ربحية الشركة الصناعية ومؤشرات قياسها؛
- محاولة الكشف عن مدى وجود تكاليف ناتجة عن الـلاـجـودـة بالشركة محلّ الدراسة وبيان أثر هذه التكاليف على ربحيتها.

2.1 منهج البحث: تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي بالتركيز على الدراسات السابقة والكتب ذات الصلة بمجال البحث في الجزء النظري، ومن خلال الاطلاع على الكشوف المالية وحساب النتائج للشركة محلّ الدراسة في الجانب التطبيقي، كما اعتمد منهج دراسة حالة بإسقاط الجزء النظري على واقع الشركة خلال السنة المالية 2022، كما استعنا بالمنهج التحليلي للوصول إلى الاستنتاجات والاقتراحات.

3.1 هيكلالبحث: للإحاطة بالموضوع قسّمنا هذا البحث إلى ثلاثة محاور أساسية وهي:

المحور الأول: الإطار النظري للجودة وتكالييفها؛

المحور الثاني: مفاهيم أساسية حول ربحية الشركة الصناعية؛

المحور الثالث: دراسة حالة شركة حضنة حليب بالمسيلة.

2. الإطار النظري للجودة وتكالييفها

1.2 مفهوم الجودة:

تعددت مفاهيم الجودة بتعدد معرّيفها واختلاف وجهات النظر، فهناك من ينظر إلى الجودة على أنها عبارة عن مجموعة من خصائص المنتج التي تحدد مدى ملاءمته لكي يقوم بتأدية الوظيفة المطلوبة منه (عبد العزيز، 1999، صفحة 59)، وهناك من ينظر إلى الجودة على أنها درجة مطابقة منتج معيّن لتصميمه أو مواصفاته (الخولاني، 2007، صفحة 290)، وحسب الجمعية الفرنسية AFNOR فإنّ جودة منتج أو خدمة هي قابليته لإرضاء حاجات المستعملين (BENASSY, 1990, p. 177)، ويرى (ISHIKAWA) بأنّ المقصود من الجودة هو التخلص من العيوب، بمعنى أنّ معدل الأخطاء يجب أن يكون قليلا جدا سواء في تصميم المنتج أو الخدمة أو في تقليل إعادة العمل الخاطئ ونسبة معدلات التفتيش (بومدين، 2001، صفحة 24).

ومن خلال ما سبق نستنتج أنّ الجودة تأخذ ثلاثة معاني وهي (سليمان، 2006، صفحة 60):

✓ جودة التصميم: وهي التي يتم تحديدها عند تصميم المنتج وتتكون من بعض الخصائص والمواصفات

الملموسة أو غير الملموسة الواجب توفرها في المنتج وفقا لاحتياجات المستهلكين؛

✓ جودة الإنتاج: وهي التي تكون مرتبطة بظروف الإنتاج الفعلية من خلال مطابقة المنتج للمواصفات

الموضوعية؛

✓ جودة الأداء: وهي قدرة المنتج على القيام بالوظيفة المتوقعة منه وتقديم الأداء المرضي في ظل ظروف التشغيل العادية ولمدة معينة من الزمن.

كذلك ومن خلال تعدد مفاهيم الجودة، يمكن ملاحظة أنّ أغلبية التعاريف المقدمة لهذا المصطلح تندرج ضمن توجّهين: توجه ينظر للجودة من زاوية المنتج أو الخدمة ويعرّفها على أنها خلوّ المنتج من العيوب؛ وتوجه حديث ينظر للجودة من وجهة نظر الزبون من خلال مقارنة الأداء الفعلي مع توقعاته المأمولة في المنتج أو الخدمة.

2.2 تكلفة الجودة

1.2.2 تعريف تكلفة الجودة: هي تلك التكلفة التي تتحمّلها الشركة من أجل منع إنتاج منتجات معيبة قد يحصل عليها الزبائن، فهي إذن التكلفة التي ترتبط بعدم الحصول على المنتجات أو الخدمات المطابقة للمواصفات بطريقة صحيحة منذ البداية، وهي أيضاً التكلفة المتحققة للوقاية، أو الناشئة نتيجة لإنتاج منتج بجودة منخفضة (عامر و درغام، 2018، صفحة 189). فتكلفة الجودة إذن يقصد بها مجموع التكاليف التي يتطلبها أداء الأعمال بشكل صحيح ووفق المعايير المحددة مضافاً إليها تكلفة تصحيح الأخطاء عند وقوعها وتكلفة إعادة الأعمال عند أداؤها بشكل غير صحيح، فتكلفة تصحيح الأخطاء عند وقوعها أو إعادة الأعمال التي لم تتم بشكل سليم يطلق عليها التكلفة السلبية أو تكلفة عدم التقيد بمعايير الأداء أو تكلفة الجودة الرديئة (الاجودة) أو تكلفة فشل الرقابة، أما التكلفة الناتجة عن السعي لضمان أنّ الأعمال تتم بشكل صحيح منذ الوهلة الأولى يطلق عليها التكلفة الإيجابية أو تكلفة الوقاية أو تكلفة التقيد بمعايير الأداء أو تكلفة الرقابة، ومجموع التكلفة السلبية والتكلفة الإيجابية هو ما يعرف بتكلفة الجودة.

2.2.2 أقسام تكلفة الجودة: إنّ لجنة تكلفة الجودة التابعة للمجموعة الأمريكية لرقابة الجودة (ASQC)

قامت بتقسيم تكلفة الجودة إلى أربعة أقسام وهي (الخلف، 1997، صفحة 5):

أ- **تكلفة الوقاية:** وهي مجموع التكاليف الناتجة عن الأعمال والنشاطات التي تقوم بها الشركة لمنع تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة متدنية، وتتضمن هذه النشاطات والأعمال توظيف أفراد مؤهلين في كل المستويات، التدريب المستمر، التخطيط للجودة، ورقابة الجودة، وتحتسب تكلفة الوقاية ضمن تكاليف الجودة الإيجابية.

ب- تكلفة التقويم: وهي مجموع التكاليف الناتجة عن الأعمال والنشاطات المتعلقة بتقويم المنتج والتي تتم للتأكد من أنّ الشركة لم تنتج منتجات أو تقدّم خدمات ذات جودة متدنية أو غير مطابقة للمواصفات المطلوبة، وتتضمّن هذه النشاطات جمع البيانات عن المنتجات والخدمات وتحليلها، وتحتسب تكلفة التقويم ضمن تكاليف الجودة الإيجابية.

ت- تكلفة العيوب والأخطاء الداخلية: وهي مجموع التكاليف الناتجة عن تصحيح الأخطاء والعيوب ومعالجة المشكلات الداخلية وإعادة الأعمال داخل الشركة، وتتضمّن تكاليف تصحيح الأساليب والطرق والوسائل المستخدمة، وتحتسب ضمن تكاليف الجودة السلبية.

ث- تكلفة العيوب والأخطاء الخارجية: وهي مجموع التكاليف الناتجة عن تصحيح الأخطاء والعيوب بعد تقديم الخدمة أو المنتج للزبون، وتتضمّن العيوب والأخطاء في الخدمة أو المنتج التي يكتشفها الزبون ويبلغ عنها الشركة، وينتج عنها إعادة المنتج أو رفض الخدمة وتحتسب ضمن تكاليف الجودة السلبية. هذه العناصر الأربعة تمثل تكلفة الجودة والتي تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى الحدّ منها وذلك عن طريق زيادة الاستثمار في التكلفة الإيجابية والمتمثلة في تكلفة الوقاية وتكلفة التقويم لتخفيض التكلفة السلبية المتمثلة في الأخطاء الداخلية والعيوب الخارجية، لكن مع مراعاة ألا يتجاوز الاستثمار في تكلفة الوقاية وتكلفة التقويم تلك التكاليف الناتجة عن الأخطاء والعيوب والإهدار وإعادة الأعمال.

3.2.2 أسباب تكلفة الجودة (اللاجودة): تتمثل أسباب اللاجودة في العناصر التالية (رحال و يحيياوي، 2003، صفحة 199):

- ✓ العنصر البشري: وذلك بسبب انخفاض مستوى أداء العمال (سوء الاختيار، نقص التدريب،...)
- ✓ عنصر التصميم: وذلك من ناحية تصميم المنتج (تقصير في جانب دراسات السوق، أنواع الزبائن، خصائص ومواصفات المنتج الذي يتوقعونه،...)، أو من ناحية تصميم عملية الإنتاج بحدّ ذاتها والتي تتوقف على تجميع المراحل التي تمر بها عملية التصميم (تجميع المواد الأولية، والآلات المستخدمة، أسلوب العمل،...)
- ✓ عنصر الآلات والمعدات: بحيث تتسبب الآلات والمعدات في اللاجودة من خلال الصيانة الرديئة، استعمال قطع غيار غير أصلية، سوء التشغيل،...

✓ عنصر المكونات: بحيث قد تتسبب المواد الأولية في الـاجودة من خلال عدم فعالية عمليات التخزين والنقل، وعدم احترام شروط المحافظة على هذه المكونات مثلاً.

4.2.2 قياس تكلفة الجودة: لمعرفة تواجد عنصر الـاجودة يتم الاعتماد على العلاقة التالية التي

تمثل مقارنة الإنتاج المعيب مع الإنتاج الكلي:

$$\text{معدل الإنتاج المعيب} = \frac{\text{عدد الوحدات المعيبة خلال فترة زمنية معينة}}{\text{عدد الوحدات المنتجة خلال نفس الفترة}} \times 100$$

يمكن بيان أهمية قياس تكلفة الجودة من خلال ما يلي (سالمي، 2010، صفحة 152):

✓ تكلفة الجودة تعتبر أداة لتخطيط وقياس كفاءة تطبيق برنامج الجودة والميزانية اللازمة لتحقيقه؛

✓ تكلفة الجودة تُعدّ أداة لتحديد وتحليل مواقع القصور وانخفاض مستوى الجودة؛

✓ تكلفة الجودة تساهم في توجيه التخطيط إلى ما يسمح بتحقيق المستوى الأمثل للجودة.

إنّ قياس تكلفة الجودة يساهم في تحقيق الأهداف التالية:

✓ تقييم التكاليف الناتجة عن لا جودة منتجات الشركة وتحديد كيفية تخفيضها؛

✓ تحسيس العمال من خلال نشر نتائج تقييم تكلفة الجودة، وتقييم التحسين المحقق في مجالات الجودة؛

✓ ضمان متابعة سياسة الجودة على المدى الطويل.

3. مفاهيم أساسية حول ربحية الشركة الصناعية:

1.3 تعريف ربحية الشركة: يعبر عن الربحية بأنها العلاقة بين النتيجة والإمكانات المستعملة، بمعنى أنها عبارة

عن العلاقة بين الأرباح التي تم تحقيقها والوسائل التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح؛ فالربحية تتحقق عندما تكون النتائج الاقتصادية المتحصل عليها أكبر من العناصر المستخدمة (مصطفى و مراد، 2013، صفحة 34).

ومن خلال ما سبق فإنه يمكن القول بأنّ الربحية تعبر عن العلاقة الموجودة بين النتائج المحققة و الوسائل المستخدمة لتحقيق هذه النتائج خلال مدة زمنية معينة، فهي تمثل مقياس للكفاءة النسبية الناتجة عن مد تحقيق الأرباح من خلال الاستغلال الأمثل للوسائل، كما أنها تعتبر بمثابة مؤشر هام للحكم على كفاءة الاستثمارات في توليد الأرباح للشركة.

ويمكن تحديد الربحية من خلال استخدام العلاقة التالية الربحية = $\frac{\text{التائج}}{\text{الوسائل المستخدمة}}$

2.3 مؤشرات قياس ربحية الشركة: لغرض قياس ربحية الشركة يتم الاعتماد على عدة مؤشرات تذكر منها ما يلي (مصيطفى و مراد، 2013، صفحة 35):

أ- العائد على المبيعات (هامش الربح): بواسطة هذا المؤشر يتم قياس مدى الربحية التي تحققت على مبيعات الشركة، ويتم حسابه وفقا للعلاقة التالية:

$$\text{العائد على المبيعات} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{صافي المبيعات}}$$

ب- معدل العائد على حقوق الملكية: يقيس هذا المؤشر معدل العائد على الأموال المستثمرة ويتم حسابه وفقا للعلاقة التالية:

$$\text{معدل العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{حقوق الملكية}}$$

ت- العائد على إجمالي الأصول: يهدف حساب هذا المؤشر إلى قياس مدى كفاءة التشغيل في الشركة، ويتم حسابه من خلال العلاقة التالية:

$$\text{العائد على إجمالي الأصول} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{متوسط إجمالي الأصول}}$$

حيث متوسط إجمالي الأصول يحسب كالتالي:

$$\text{متوسط إجمالي الأصول} = \frac{\text{إجمالي الأصول في بداية المدة} + \text{إجمالي الأصول في نهاية المدة}}{2}$$

وحيث أنّ مفهوم الكفاءة التشغيلية يشير إلى العلاقة بين مستويين من الإنتاج، أحدهما فعلي والآخر كامل، أي أنه يربط بين حجم الإنتاج الذي يحصل عليه المجتمع في وقت معيّن وبين حجم الموارد الإنتاجية الموجودة، حيث يعطى بالعلاقة التالية:

الإنتاج الفعلي

$$\frac{\text{الكفاءة التشغيلية}}{\text{الإنتاج في ظل التشغيل الكامل للموارد}} =$$

ث- العائد على رأس المال العامل: بواسطة هذا المؤشر يتم قياس القدرة على التحكم بفعالية وكفاءة الأصول المتداولة بطريقة توفر للشركة أقصى عائد على أصولها وتقليل المدفوعات عن التزاماتها، ويتم حسابه وفقا للعلاقة التالية:

$$\frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{رأس المال العامل}} = \text{العائد على رأس المال العامل}$$

وتعكس الربحية كفاءة الشركة في تشغيل أموالها ومدى تحقيقها لمستويات أداء جيدة للأنشطة، وما تجدر الإشارة إليه هو أنّ الشركة عندما تركز على تحقيق الربحية فإنّ هدفها ليس التركيز على الوفرة في النقود فقط، وإنما التركيز أيضا على تلبية حاجيات الزبائن بشكل أفضل من المنافسين، من أجل المحافظة عليهم واستقطاب زبائن جدد، ومن ثم تكون النتيجة تحسين الربحية مع التوسع في فرص النمو في الأجل الطويل (قريشي، 2013، صفحة 47).

3.3 العوامل المؤثرة في ربحية الشركة: هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على ربحية الشركة الصناعية يمكن تصنيفها إلى ثلاثة عوامل وهي: عوامل اقتصادية؛ عوامل داخلية؛ عوامل أخرى (زهراوي، 2020، الصفحات 13-15):

أ- عوامل اقتصادية: توجد هناك عدة عوامل اقتصادية تؤثر على ربحية الشركات الصناعية وهي كالتالي:

- ✓ **المنافسة:** فإذا كانت لدى الشركة قوة احتكارية فلن يكون لديها منافسة تذكر، لذلك سيكون الطلب أكثر مرونة وهذا يتيح للشركة زيادة الأرباح عن طريق زيادة السعر، أما إذا زادت المنافسة في السوق ستخفض الربحية كون المستهلكين سيشترون فقط من المؤسسات التي تكون أسعارها منخفضة؛
- ✓ **الوضع الاقتصادي:** بوجود نمو اقتصادي ستكون هنالك زيادة في الطلب على جلّ المنتجات وخاصة تلك التي تتمتع بالجودة العالمية مع مرونة الطلب للدخل المرتفع وبالتالي ستزداد الربحية؛

✓ **وفورات الحجم الاقتصادية:** فالشركة ذات التكاليف الثابتة المرتفعة ستحتاج إلى إنتاج أكبر كمية ممكنة من المنتجات كي تستفيد من وفورات الحجم والإنتاج على نطاق الحد الأدنى من الكفاءة، وبالتالي ستزداد الربحية؛

✓ **سعر الصرف:** إن انخفاض سعر الصرف سيزيد من ربحية الشركة التي تعتمد على الصادرات، أي أنّ انخفاض سعر الصرف يجعل الصادرات أقل ثمنًا بالنسبة للمشتريين الأجانب لذلك يمكن للشركة بيع أكثر، وإذا كانت الشركة تستورد المواد الأولية فإن الاستهلاك سيؤدي إلى زيادة تكاليف الإنتاج.

ب- عوامل داخلية:

✓ **أسعار المبيعات:** فكلما ارتفعت أسعار منتجات الشركة كلما زادت أرباحها عن الحالة التي تكون فيها الأسعار منخفضة، ولا شك أن ارتفاع أسعار منتجات الشركة يتطلب منها اتباع سياسات بيعية ملائمة، مثل: منح خصم، القيام بحملات إعلانية، وكذلك التعامل بالسلع ذات الطلب الكبير ومواكبة التغيرات في أذواق الجمهور؛

✓ **السيولة:** إنّ توافر السيولة لدى الشركة له جانب إيجابي وآخر سلبي، فتوافر السيولة يُعد أمرًا إيجابيًا لأنه يمكن الشركة من القدرة على استثماره في شراء أصول جديدة أو أوراق مالية أما الاحتفاظ به كنفد فيُعد أمرًا غير مُجدٍ بالنسبة للشركة؛

✓ **كثرة الإتااف:** يؤدي حتما إلى تخفيض الربح؛

✓ **طبيعة سياسة الاهتلاك:** إنّ اتباع الشركة لسياسة اهتلاك سريعة من خلال اقتطاع نسبة عالية لقسط الاهتلاك يؤدي إلى تقليل نسب الأرباح أكثر مما لو تم اتباع سياسة الاهتلاك الثابت؛

✓ **التطور التقني:** يساهم استخدام الآلات الحديثة والمتطورة في زيادة الإنتاج وتخفيض التكاليف وبالتالي المساهمة في زيادة الأرباح؛

✓ **أهداف المؤسسات:** تختلف أهداف المؤسسات، فمنها من تسعى إلى تعظيم الربح ومنها من تسعى إلى تعظيم حصتها في السوق، ففي هذه الحالة سيتم التضحية بالأرباح للحصول على حصتها السوقية.

ت- عوامل أخرى:

✓ الإعلانات: الحملة الإعلانية الناجحة يمكن أن تؤدي إلى زيادة الطلب وجعله أكثر مرونة وبالتالي ستزداد ربحية المؤسسات؛

✓ التكاليف النسبية: أي زيادة في التكاليف ستؤدي لانخفاض الأرباح؛

✓ الإدارة: فالإدارة الناجحة مهمة لزيادة ربحية المؤسسات في الأجل الطويل.

4. دراسة حالة شركة حلبة بالمسيلة:

1.4 تقديم عام للشركة:

الشركة محلّ الدراسة هي شركة خاصة بحيث تأخذ الشكل القانوني (SARL) شركة ذات مسؤولية محدودة، تم إنشاؤها بتاريخ 1998/12/15 من طرف أربعة (04) شركاء هم: الأخوين ديلمي وشريكين آخرين من ولاية باتنة، برأس مال اجتماعي قدره 60.000.000 دج ليصل إلى 2.100.000.000 دج في نهاية سنة 2015، ومقرها الاجتماعي في المنطقة الصناعية المسيلة، بحيث كانت تسمى بملبنة الحلبة لاقتصارها على إنتاج الحليب فقط وبعد تخصصها في إنتاج الحليب ومشتقاته أصبحت تسمى حلبة حليب، تربع الشركة على مساحة قدرها 32.000 م²، منها: 10.000 م² غير مبنية، بحيث تم إقامة البنايات على مساحة 22.000 م² منها مساحة 700 م² خصصت لبناء مستودعات لتخزين المنتجات النهائية.

2.3 محاولة لقياس تكلفة الجودة بالشركة:

اهتمت الشركة بالجودة بحيث أصبحت تنافس أعرق المؤسسات المحلية في هذا المجال وخير دليل على ذلك حصولها على الكأس الذهبية للجودة بمدريد الإسبانية سنة 2012، بحيث حظيت بتكريم في إطار الاحتفال بالأربعينية العالمية للكأس الذهبية للجودة بمدريد، هذا التميّز يمنح من طرف الشركة المرموقة نادي التجارة EDITORIAL OFICE و TRADE LEADERS' CLUB اعترافا بالجدية والمثابرة في العمل وجودة الخدمات المقدمة، وجاء التكريم بعد تصويت 7500 مؤسسة من 90 دولة مختلفة منها 130 مؤسسة تتعامل معها الشركة.

كما تسعى الشركة للحصول على شهادة الإيزو لسلامة الأغذية ISO 22000، وهي مواصفة قياسية دولية صادرة عن منظم ISO العالمية بالتنسيق مع هيئة دستور الأغذية الدولية CODEX، وبالتالي فالشركة

تدرك أنّ المنتجات عالية الجودة والأمانة صحيا هي الطريق الدائم لتحقيق النجاح المستمر واكتساب الثقة وتعظيم رضا الزبائن بتحقيق رغباتهم.

لكن ورغم هذا الاهتمام الكبير بالجودة من طرف الشركة، إلا أننا لاحظنا أنها تحمّلت خلال سنة 2022 تكاليف لا يمكن تجاهلها أو الاستهانة والتي تتمثل في تكاليف الإخفاق الداخلي، والتي هي عبارة عن تلك التكاليف التي يتم إنفاقها قبل تسليم المنتج للزبون، مثل تكاليف الوحدات المعيبة وغير القابلة للاستهلاك، تكاليف البحث عن أسباب العيوب، تكاليف الإصلاح، تكاليف إعادة التشغيل،...، بحيث تتحمّل الشركة كلّ هذه الأنواع من التكاليف نتيجة لعدم صلاحية المنتج أو عدم مطابقته لمعايير الجودة المطلوبة. ويمكن إبراز هذه التكاليف من خلال إعداد الجدول التالي:

الجدول 1: تكلفة الالاجودة بالشركة

البيان	سنة 2022
الوحدات المنتجة(كل الأصناف)	193.010.335
الوحدات المعيبة (المرفوضة)	752.741
معدل الإنتاج المعيب	0,39 %
متوسط سعر البيع الوحدوي	60
قيمة الإنتاج المعيب	45.164.465
هامش الربح	10 %
تكلفة الإخفاق الداخلي	4.516.446

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على وثائق مديرية المحاسبة والمالية بالشركة لسنة 2022

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنّه في سنة 2022 تحمّلت الشركة تكلفة ناتجة عن الالاجودة تقدر بـ: **4.516.446**دج. تتمثل في تكاليف الإخفاق الداخلية نتيجة للعدد المعبر من الوحدات المعيبة.

3.3 تحديد أثر تكلفة الالاجودة على ربحية الشركة:

لغرض تحديد أثر التكلفة الناتجة عن الالاجودة على ربحية الشركة محلّ الدراسة، نقوم بقياس الربحية وذلك بالاقصار على إحدى المؤشرات الهامة من مؤشرات قياس الربحية والتي تتمثل في مؤشر العائد على المبيعات

(هامش الربح) والذي يقيس مدى الربحية التي تحققت على مبيعات الشركة، بحيث يتم حسابه وفقاً للعلاقة التالية:

$$\frac{\text{صافي الربح بعد الضريبة}}{\text{صافي المبيعات}} = \text{العائد على المبيعات}$$

وبالتطبيق على معطيات السنة المالية 2022 ينتج لدينا ما يلي:

$$\text{معدل الربحية} = \frac{11.972.254.185}{359.160.186} = 3\%$$

ومن أجل تحديد أثر التكلفة الناتجة عن الـلاجودة على ربحية الشركة محل الدراسة، نقوم بمقارنة معدل الربحية المحقق مع معدل الربحية الممكن تحقيقه في حالة التحكم في هذا النوع من التكاليف، بحيث نقوم بتحديد صافي الربح بعد التحكم في التكاليف الناتجة عن الـلاجودة من خلال إضافة إجمالي هذه التكاليف التي تحملتها الشركة إلى صافي الربح قبل التحكم في هذا النوع من التكاليف مع الأخذ بعين الاعتبار مبلغ الضرائب على الأرباح، ويمكن تلخيص ذلك من خلال إعداد الجدول التالي:

الجدول 2: أثر تكلفة الـلاجودة على ربحية الشركة

البيان	المبالغ (دج)	الوضعية
صافي الربح بعد الضريبة	359.160.186	قبل قياس تكلفة الـلاجودة
رقم الأعمال	11.972.254.185	
معدل الربحية	3%	
صافي الربح بعد الضريبة	362.818.507	بعد قياس تكلفة الـلاجودة وأخذها في الحسبان
رقم الأعمال	11.972.254.185	
معدل الربحية	3,04%	
الفرق		0,04%
نسبة التغير		34%

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه في حالة قياس التكاليف الناتجة عن الـلاجودة ومعرفة حجمها ومن ثم العمل على التحكم فيها وتخفيضها إلى أدنى المستويات، فإن معدل ربحية الشركة محل الدراسة يصل إلى

3,04% بدلا من 3% الذي تم تحقيقه في سنة 2022، أي بزيادة قدرها: 0,04% وهو ما يعادل زيادة بنسبة 34%.

ومن خلال ما تقدّم، يمكن القول بأنّ تحسين الجودة يساهم مساهمة فعّالة في تخفيض تكاليف الشركة محلّ الدراسة، وذلك من خلال تفادي أسباب اللاحوجة لتخفيض التكلفة السلبية المتمثلة في الأخطاء الداخلية والعيوب الخارجية، وهو ما يعني قبول الفرضية الرئيسية للبحث.

4. خاتمة:

لقد سادت في السابق فكرة الجودة العالية هي مرادف للتكاليف المرتفعة، حيث يعتقد الكثير أن تحسين الجودة يكلف مبالغ ضخمة تتجاوز العائد من التحسين، وقد أدى هذا المفهوم عن الجودة إلى عدم إقبال العديد من الشركات على الاستثمار في تحسين الجودة وتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة كوسيلة لتحقيق هذا الغرض، لكن تبين أن هذا المفهوم غير صحيح لأنّ الواقع يؤكد لنا أنّ الاستثمار في تحسين جودة الإنتاج والخدمات يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض التكاليف.

ومن خلال هذا البحث توصلنا إلى استخلاص جملة من النتائج تمثّلت في الآتي:

- ✓ إنّ الجودة ليست سبب التكلفة العالية ولكن سوء الجودة هي التي تكلف، فاللجوء هو التي تعطي تكاليف مرتفعة؛
- ✓ تكاليف اللاحوجة هي العناصر الهامة في زيادة تكاليف الشركات الصناعية، بحيث تخسر هذه الأخيرة نسب لا يستهان بها من رقم أعمالها بسبب وجود الإنتاج المعيب؛
- ✓ أهم ما تؤدي إليه عملية تحسين الجودة في الشركة الصناعية هو تخفيض التكاليف من خلال تخفيض تكاليف الإنتاج وكذا تكاليف الوظائف الأخرى التي تساهم في تقديم المنتج للزبون؛
- ✓ تعتبر ربحية الشركة بمثابة مقياس للكفاءة النسبية التي تنتج عن مدى تحقيق النتائج من خلال الاستغلال الأمثل والعقلاني للوسائل المستخدمة في تحقيقها؛
- ✓ إنّ قياس تكاليف اللاحوجة ومعرفة حجمها ومن ثم العمل على التحكم فيها وتخفيضها إلى أدنى المستويات، ساهم مساهمة فعّالة في زيادة معدّل ربحية الشركة محلّ الدراسة بنسبة جد معتبرة وصلت إلى 34%.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن إدراج بعض الاقتراحات كالتالي:

✓ ضرورة الاستثمار في تحسين الجودة لما له من دور كبير في تحسين إنتاجية الشركات الصناعية وتخفيض تكاليفها؛

✓ ضرورة تركيز الشركات الصناعية على جودة الأداء الجيد لمختلف وظائفها والاستغلال الأمثل لمواردها وأصولها المالية والبشرية والتكنولوجية؛

✓ لتفادي عنصر الـلاجودة يجب على الشركة الصناعية العمل على تحسين جودة منتجاتها وذلك من خلال تهيئة مناخ الملائم والذي يؤكد على عدم وجود معيب في المنتج، تدريب المشرفين على القيام بدورهم في تحسين الجودة، تشجيع الابتكار الفردي داخل الشركة، اعتماد الإجراءات التصحيحية لأي خطأ يقع منذ البداية،...

5. قائمة المراجع:

1. BENASSY, J. (1990). *La gestion de production*. Paris: Mames.
2. حالص صافي صالح. (2012). الربحية: مفاهيمها وصيغ التعبير عنها. مجلة العلوم التجارية (22).
3. ريم عامر، و ماهر درغام. (2018). علاقة تكاليف الجودة بالأداء الإستراتيجي-دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في قطاع غزة. المجلة العربية للإدارة، 38(4).
4. سعيد محمد الخولاني. (2007). إدارة النشاط الإنتاجي والعمليات- مدخل التحليل الكمي. الإسكندرية: دار الوفاء.
5. سمير محمد عبد العزيز. (1999). جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو (9000-1011). الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع.
6. عبد اللطيف مصيطفى، و عبد القادر مراد. (2013). أثر إستراتيجية البحث والتطوير على ربحية المؤسسة الاقتصادية. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية (4).
7. عبد الله بن موسى الخلف. (مايو، 1997). ثلوث التميز: تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية. مجلة معهد الإدارة العامة، 37(1).
8. علي رحال، و إلهام يحيوي. (جوان، 2003). الالجودة تكلف باهضا. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية (8).
9. مأمون سليمان. (2006). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
10. محمد عبد الوهاب العزاوي. (2005). إدارة الجودة الشاملة. الأردن: دار اليازوري للطباعة والنشر.
11. محمد علي زهراوي. (2020). رسالة ماجستير. العوامل المؤثرة على ربحية الشركات الأردنية باستخدام تحليل Dupont-دراسة تطبيقية على قطاعي الصحة والخدمات-، 13-15. دمشق- سوريا: المعد العالي لإدارة الأعمال.
12. محمد قريشي. (2013). التغيير التكنولوجي وأثره على أداء المؤسسات الاقتصادية من منظور بطاقة الأداء المتوازن. أطروحة دكتوراه. الجزائر، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
13. نبيل خليل مرسي. (1996). الميزة التنافسية في مجال الأعمال. بيروت: الدار الجامعية.
14. ياسين سامي. (2010). الطرق الحديثة لحساب التكاليف واتخاذ القرار في المؤسسة. مذكرة ماجستير.
15. يوسف بومدين. (2001). تأهيل المنتجات التصديرية في إطار تسيير الجودة الشاملة. رسالة ماجستير. الجزائر: جامعة الجزائر.