

## مدى أهمية تقييم أداء مراكز الربحية في الشركات الصناعية وفقاً لمتطلبات الجودة الشاملة. دراسة تطبيقية على الشركة الليبية للحديد والصلب

اسم الطالب: امحمد جريد محمد خليفة

اشراف: د. عبدالرزاق محمد قناو

قسم المحاسبة - كلية الاقتصاد والعلوم السياسية

ماجستير - 2009

شهد العالم مؤخراً مجموعة من التغيرات السريعة والمتتالية مستت مختلف المجالات: والتي من أهمها: ظاهرة العولمة، الانفتاح العالمي للأسواق وتحرير التجارة الدولية، إزالة كافة العوائق والقيود أمام انتقال السلع والخدمات ورؤوس الأموال، التطور التكنولوجي السريع وتعدد المنتجات المعروضة كماً ونوعاً. أهم ما نتج عن هذه العوامل اشتداد حدة المنافسة ليس فقط على المستوى المحلي بل حتى على المستوى العالمي، مما أدى إلى تشكيل مشكل كبير يعترض حياة المنظمات المعاصرة والمتمثل في تعقد واضطراب إمكانية البقاء والاستمرار في ظل هذه الظروف، وفي هذه الأونة برزت إدارة الجودة الشاملة واكتسبت أهمية كبيرة وتساعد المنظمة على التكيف ومواكبة التطورات المستمرة وكذلك الحفاظ على حصتها السوقية وتوسيعها بكسب عدد أكبر من الزبائن. إن تحقيق التحسين المستمر للمنشآت الصناعية العاملة في البيئة الصناعية الحديثة يتطلب ضرورة إحداث تطوير في عملية قياس وتقييم الأداء لهذه المنشآت فالأداء كوسيلة لتحقيق التحسين المستمر لا بد وأن يتم قياسه وتقييمه في ضوء المستجدات الحديثة في استراتيجيات وأهداف المنشأة ونظمها الإنتاجية، وتمثل الجودة أحد المجالات الهامة لتقييم الأداء، فقد أصبح من الضروري تصميم مقاييس ومؤشرات جديدة تمكن من تقييم فعالية وأداء المنشآت الصناعية التي تطبق استراتيجيات التصنيع الحديثة. هذا وتأثر الشركة الليبية للحديد والصلب بما يحدث من تغيرات وتطورات حيث تواجه في الوقت الحالي عدة صعوبات نتيجة لقيود التصدير والتي جعلت استمرار وبقاء حصص الشركات الصناعية في الأسواق الخارجية مرهون بالإنتاج ذو الجودة العالية والتكلفة المنخفضة، هذا إلى جانب دخول ليبيا عضو في اتفاقية الجات مما فتح أسواقها أمام منتجات الغير وزاد من شدة المنافسة حتى في الأسواق المحلية، لذلك أصبح من الضروري تغيير وتطوير أسلوب الأداء وتبني مقياس للأداء تمكن من تقييم فاعليتها لتدعيم عملية التحسين المستمر لمستوى جودة المنتجات. وبالتالي فإن هذه الدراسة تبين كيفية تقييم أداء مراكز الربحية في الشركة الليبية للحديد والصلب وفقاً لمتطلبات الجودة الشاملة عليه فإنها تهدف إلى تحقيق هدفين رئيسيين:-

- 1- بيان كيفية تقييم أداء مراكز الربحية في الشركة الليبية للحديد والصلب وفقاً لمتطلبات الجودة الشاملة
- 2- تحديد مدى تأثير تطبيق فلسفة الجودة الشاملة على أداء مراكز الربحية في الشركة الليبية للحديد والصلب. ولتحقيق هذه الأهداف قسمت الدراسة إلى جزء نظري وآخر عملي ولقد تناول الباحث في الجزء النظري، دراسة التطورات المعاصرة للرقابة على الجودة، ومعايير الجودة الدولية، ثم تعرض إلى قياس تكاليف الجودة وأهميتها ونماذج قياسها، وتعرض الباحث أيضاً إلى مؤشرات تقييم أداء مراكز الربحية في الشركات الصناعية وفقاً لمتطلبات الجودة الشاملة، أما الجزء العملي فتم تخصيصه بالتعريف بالحالة الدراسية وتقييم أداء مراكز الربحية في الشركة الليبية للحديد والصلب وفقاً لمتطلبات الجودة الشاملة. وكذلك عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها من تحليل البيانات، ومن أهم هذه النتائج ما يلي: إن تطبيق فلسفة الجودة الشاملة أدى إلى ارتفاع مستوى أداء مراكز الربحية في الشركة الليبية للحديد والصلب، حيث انخفض كل من نسبة الإنتاج المعيب، وتكلفة الجودة إلى المبيعات، وتكاليف الوقاية إلى المبيعات، وتكاليف التقييم إلى المبيعات، وتكاليف الفشل الداخلي إلى المبيعات، وارتفاع الإنتاجية لمراكز الربحية في الشركة الليبية للحديد والصلب. المقاييس التقليدية المستخدمة في عملية تقييم الأداء لم تعد قادرة على مواكبة التطورات الحديثة في البيئة المحيطة، فهذه المقاييس تركز على

الجانب المالي قصير الأجل بينما المقاييس الحديثة تركز على الجوانب التشغيلية مع عدم إهمال الجوانب المالية وبالتالي فهي تعطي مؤشرات هامة عن مسببات حدوث التكلفة ومحركات الأداء في الأجل الطويل . واعتماداً على النتائج التي تُوصل إليها تم اقتراح بعض التوصيات منها: ضرورة تصميم نظم قادرة على قياس تكاليف الجودة وتوفير المعلومات المالية وغير المالية عن الجودة، وذلك حتى يمكن لمتخذي القرارات التصرف بالشكل الذي يتناسب مع أهداف إدارة الجودة الشاملة . ضرورة استخدام عدة مقاييس مستحدثة مالية وأخرى غير مالية لتقييم أداء مراكز الربحية في الشركات الصناعية، وذلك للحكم على مدى كفاءة هذه المراكز ومدى تأثيرها بتطبيق نظام الجودة الشاملة وبالتالي يكون تقييم الأداء موضوعياً في ظل التقنيات الصناعية الحديثة.