



جمهورية السودان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة شندي

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر إجراءات الشراء علي جودة المنتجات

(دراسة ميدانية – مصنع فابي للإنتاج الزراعي والحيواني)

بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

إشراف :

دكتور / التجاني الطاهر عبد القادر

إعداد الطالب:

عباس الخضر احمد محمد الشيخ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قَالَ تَعَالَى:

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ^ط وَسُرُدُّونَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾ ﴾

صدق الله العظيم

سورة التوبة ، الآية : 105

الإهداء

إلى التي غرست في قلبي الصبر والعطاء ومن تحت قدميها جنات الخلد والرحمة فهذه أمنيتك
مصحوبة بصفاء دعواتك أترجمها لك لعلها تنال رضاك

أمي الحبيبة

في فمي نغماً أرددته مدى الدهر وفي روحي مناجاة ورمزاً للوفاء الأبدي إلى ذلك النيل الذي
اجتاح كل السدود لكي يصب بداخلي إلى رمز الفداء والتضحية الذي علمني معنى الثبات في
أصعب المواقف ومعنى الصبر على الشدائد .

والدي العزيز

الذين أثاروا لي طريق حياتي وكانوا شموعاً تحترق من أجلي

أخي وأختي وأهلي وعشيرتي

بقايا مداد هي قليل من غزارة علمكم وجزالة فقهكم وغرة جهدكم .

زملائي وزميلاتي

وإلي كل من علمني حرفاً تنحني قامتي أمامكم إجلالاً وتقديراً إليكم جميعاً أهدي بحشي عليه يكون
نقطه في محيط العلم الشاسع .

الشكر والتقدير

الشكر أجزله لله فاطر السماوات والأرض ممهد لي الطريق ومسهل لي ما أصبو إليه القائل في

كتابه العزيز (ولئن شكرتم لأزيدنكم)

يتقدم الباحث بالشكر من بعد الله سبحانه وتعالى

لجامعة شندي ممثلة في كلية الدراسات العليا التي أتاحت لي الفرصة لنيل الدرجة العلمية
والشكر للدكتور: التجاني الطاهر الذي رعى البحث منذ أن كان فكرة إلي أن صار
واقعا ملموساً ولم يبخل بفكره وجهده ووقته فكان خير معين والشكر موصول لأسرة
مكتبة جامعة شندي المركزية و أسرة مكتبة جامعة السودان وأسرة مكتبة جامعة النيلين
وإلي كل من تعاون معي وأسهم في تسهيل مهمتي وساعدني في إخراج وطباعة هذا البحث
ولم يسع المجال لذكرهم والحمد والشكر لله من قبل ومن بعد وآخر دعوانا إن الحمد لله
رب العالمين.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الإستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	قائمة الموضوعات
و	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال
ط	المستخلص
ي	Abstract
المقدمة	
2	أولاً : الإطار المنهجي للدراسة
4	ثانياً: الدراسات السابقة
الفصل الأول : الإطار النظري لإجراءات الشراء	
12	المبحث الأول : إدارة المشتريات
18	المبحث الثاني : إجراءات الشراء
26	المبحث الثالث: سياسات الشراء
الفصل الثاني : الإطار النظري لجودة المنتجات	
38	المبحث الأول : أساسيات المنتج وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه
44	المبحث الثاني : أساسيات جودة المنتج
48	المبحث الثالث : تحسين المنتج

الفصل الثالث : الدراسة الميدانية	
54	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن مشروع فابي للإنتاج الزراعي و الحيواني
58	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية
82	المبحث الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة
الخاتمة :	
95	أولاً : النتائج
96	ثانياً : التوصيات
97	قائمة المصادر والمراجع
101	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
59	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع	(1/2/3)
60	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	(2/2/3)
61	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	(3/2/3)
62	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي	(4/2/3)
63	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة	(5/2/3)
64	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة	(6/2/3)
65	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى	(7/2/3)
66	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية	(8/2/3)
67	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة	(9/2/3)
68	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة	(10/2/3)
69	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة	(11/2/3)
70	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السادسة	(12/2/3)
71	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السابعة	(13/2/3)
72	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثامنة	(14/2/3)
73	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة التاسعة	(15/2/3)
74	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة العاشرة	(16/2/3)
75	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الحادية عشر	(17/2/3)
76	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية عشر	(18/2/3)
77	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة عشر	(19/2/3)
78	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة عشر	(20/2/3)
79	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة عشر	(21/2/3)
80	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السادسة عشر	(22/2/3)

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
82	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الفرضية الأولى	(1/3/3)
84	نتائج مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع عبارات الفرضية الأولى	(2/3/3)
86	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع عبارات الفرضية الأولى	(3/3/3)
88	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الفرضية الثانية	(4/3/3)
90	نتائج مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع عبارات الفرضية الثانية	(5/3/3)
92	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع عبارات الفرضية الثانية	(6/3/3)

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
56	الهيكل التنظيمي لمصنع فابي لمنتجات الألبان	(1/1/3)
59	الشكل البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع	(1/2/3)
60	الشكل البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	(2/2/3)
61	الشكل البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	(3/2/3)
62	الشكل البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي	(4/2/3)
63	الشكل البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة	(5/2/3)
64	الشكل البياني لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة	(6/2/3)
65	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى	(7/2/3)
66	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية	(8/2/3)
67	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة	(9/2/3)
68	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة	(10/2/3)
69	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة	(11/2/3)
70	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السادسة	(12/2/3)
71	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السابعة	(13/2/3)
72	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثامنة	(14/2/3)
73	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة التاسعة	(15/2/3)
74	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة العاشرة	(16/2/3)
75	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الحادية عشر	(17/2/3)
76	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية عشر	(18/2/3)
77	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة عشر	(19/2/3)
78	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة عشر	(20/2/3)
79	شكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة عشر	(21/2/3)
80	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة السادسة عشر	(22/2/3)
86	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع عبارات الفرضية الأولى	(1/3/3)
92	الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع عبارات الفرضية الثانية	(1/3/3)

المستخلص

تناولت الدراسة أثر إجراءات الشراء في جودة المنتجات بالتطبيق علي مشروع فابي للإنتاج الزراعي والحيواني

تمثلت مشكلة الدراسة في أنه لا تزال العديد من المنشآت لا تدرك أهمية دور إجراءات الشراء والسؤال الرئيسي هل تؤثر إجراءات الشراء علي جودة المنتجات بالمنشأة.

تتبع أهمية الدراسة من أهمية الشراء في تأثيره الجوهري علي نجاح واستمرار المشروع والذي يتوقف علي الفاعلية وكفاءة القيام بنشاط الشراء.

نصت الدراسة علي فرضيتين رئيسيتين هي : هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجراءات الشراء العلمية و جودة الإنتاج بالمنشأة ، و هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات الشراء و جودة المنتجات .تم اختبار صحتها واتبعت دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلي العديد من النتائج أهمها :

_ يهتم مسئولين الشراء بالتحديد الدقيق للاحتياجات حتي يمكن تحقيق جودة المنتجات .
_ وأن إدارة المشتريات تقوم بمتابعة أمر الشراء للحصول علي المواد التي تحقق الجودة المطلوبة.

_ لتحقيق جودة المنتج تقوم إدارة المشتريات بالاختيار السليم للمورد.

كما أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها:

_ لابد أن يكون هنالك تحديد دقيق للاحتياجات من المواد والأصناف قبل إصدار أمر الشراء .

_ يجب علي القائمين بالشراء متابعة أوامر الشراء لأنها تساعد في الحصول علي المواد المطلوبة لتحقيق الجودة.

_ لتحقيق جودة المنتجات بالمنشأة لابد من شراء الاحتياجات بالمواصفات المطلوبة.

Abstract

The study dealt with the effect of procurement procedures on the quality of the products by applying to Fabi factory for agricultural and animal production.

The problem of the study was that many enterprises still don't realize the significance of the procurement procedures rule and the main question is whether procurement procedures affect the quality of the products in the institution.

The importance of study stems from the importance of purchasing in its essential impact on the success and continuation of the project which depends on the efficiency of the procurement activity.

The study hypothesis are summarized as follows :

There is a statistically significant relation between the obvious scientific procurement procedures and the quality of production in an institution and there is also a statistically significant relation between purchasing from the appropriate source of supply and the quality of products in the institution. The researcher followed the case study and the analytical descriptive method.

The study comes to a number of results summarized as follows :-

- Procurement officials are keenly concerned with need to ensure that the quality of the products can be achieved.
- The procurement department follows up the purchase order to obtain the material that meets the required quality.
- To achieve product quality, the procurement department makes the right choice meeting the product.

The study comes to a number of recommendations summarized as follows:-

- There must be a precise identification of the needs of materials and items before issuing the purchase order.
- Buyers should follow the purchase orders as they help in obtaining the materials needed to achieve quality.
- In order to achieve the quality of the products in the establishment, it is necessary to purchase the required specifications.

الإطار العام للدراسة ويشتمل علي :

– الإطار المنهجي للدراسة

– الدراسات السابقة

اولا : الاطار المنهجي للدراسة

المقدمة :

تمثل وظيفة الشراء نشاط جوهري في مختلف المشروعات لدورها الرئيسي في توفير مئات الأصناف من المواد و المهمات و المستلزمات التي تتطلبها ظروف المنشأة و قد تعتمد هذه الوظيفة علي مجموعة من الخطوات و الإجراءات التنفيذية لإتمام طلب الشراء بل حظيت من التطور ما يجعلها تحتل مكانة عالية في الخرائط التنظيمية في المشروعات الإنتاجية و الخدمية علي السواء و من ثم فهناك ضرورة لترشيد قرارات الشراء و تنمية أجهزة المشتريات بما يحقق اقتصادية الحصول علي الاحتياجات بالكمية و الجودة و السعر و الوقت و من مصدر الشراء المناسب .

كما تقتضي طبيعة الصناعة في مختلف المشروعات سواء كانت عامة أو خاصة كبيرة أو صغيرة أو متنوعة الأنشطة ضرورة القيام بتخزين كميات من الأجزاء و المواد و المهمات و المشتريات و خلافة و لو لفترة قصيرة للغاية و ذلك بهدف مواجهة مقتضيات و ظروف الإنتاج المتغيرة و التي تتسم بالحركية و الديناميكية وفقاً لمتغيرات و مؤثرات البيئة الداخلية و الخارجية للمشروع .

و لهذا فإننا لن نتوقع انتظام و استقرار عمليات الشراء و التوريد و النقل بالكمية و النوعية و في الوقت المناسب و الذي يوافي جهات الاستخدام بحاجتها لتحقيق برامجها المخططة و هو ما يعني بدوره صعوبة الالتزام بتلبية احتياجات و متطلبات عمليات الإنتاج أو الأفراد أو العملاء و بالتالي التأثير علي استمرار المشروع و نتائج أعماله و ربحيته و نجاحه . و لعل ما يبرر ضرورة الاهتمام بوظيفة الشراء .

تعتبر وظيفة المشتريات وظيفة اقتصادية لما لها من أثر علي ربحية الشركات إلي جانب رفع مستوي جودة المنتجات من خلال ضمان استمرارية عمليات التشغيل و الإنتاج بالجودة و الكمية المطلوبتين . كما تعتبر من أهم الوسائل التي أصبحت تسعى كل منظمة إلي الابتكار فيها و العمل علي تطويرها و ذلك لتحقيق أعلي عائد بأقل تكلفة.

مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في أنه لا تزال العديد من المنشآت لا تدرك أهمية دور إجراءات الشراء و السؤال الرئيسي ، ما أثر إجراءات الشراء في جودة المنتجات بالمنشأة . و تساؤلات الدراسة هي :

1. هل تؤثر إجراءات الشراء العلمية في جودة المنتجات؟

2. هل تؤثر سياسات الشراء في جودة المنتجات ؟

أهمية الدراسة :

1. تتبع أهمية الدراسة من أهمية الشراء في تأثيرها الجوهرية علي نجاح و استمرار

المشروع و الذي يتوقف علي الفاعلية و كفاءة القيام بنشاط الشراء .

2. عمليات الشراء محل إهتمام كثير من المنشآت الصناعية التي لها أثر علي

الإنتاج و جودته و حجمه . مما أدى ذلك إلي وجود حاجة ماسه إلي وظيفة

تهتم و تنظم إجراءات الحصول علي المواد التي تحقق أهداف المنشأة .

أهداف الدراسة :

1. التعرف علي إجراءات الشراء ووظيفة الشراء .

2. معرفة سياسات الشراء المتبعة في المنشآت المختلفة .

3. معرفة الطرق العلمية و الخطوات التفصيلية المناسبة لإجراءات الشراء و التي يمكن

أن ترتقي بالإنتاج .

4. التوصل إلي نتائج تساعد المنشآت في زيادة جودة منتجاتها عن طريق ترشيد

إجراءات الشراء .

فرضيات الدراسة :

1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إجراءات الشراء العلمية و جودة الإنتاج

بالمنشأة .

2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسة الشراء و جودة المنتجات .

منهج الدراسة :

يستخدم المنهج الوصفي التحليلي و منهج دراسة الحالة .

مصادر جمع البيانات والمعلومات :

المصادر الثانوية : المراجع ، الكتب ، الدراسات السابقة ، الأنترنت.

المصادر الأولية :، المقابلة ، الاستبانة .

حدود الدراسة :

أ- الحدود المكانية : مصنع فابي للإنتاج الزراعي والحيواني.

ب- الحدود الزمانية : 2010 – 2016 م .

ثانياً : الدراسات السابقة :

قام الباحث بدراسة عدد من الدراسات السابقة و التي تناولت موضوع أثر إجراءات الشراء علي جودة المنتجات و قد تناولت هذه الدراسات حسب العلاقة بمتغيرات موضوع البحث :

3/ فواز علي عبد القادر (2000م)¹

(أساليب التعامل مع العوامل البيئية المؤثرة علي قرارات الشراء و التخزين و مردودها علي أداء المؤسسات العامة و الخاصة بالتطبيق علي عدد من المؤسسات العامة و الخاصة) .

تمثلت مشكلة الدراسة الأساسية في أساليب التعامل مع العوامل البيئية المؤثرة علي قرارات الشراء و التخزين في المؤسسات العامة و الخاصة من حيث غياب الإدارة الناجحة الأمر الذي أعاق معظم المؤسسات في تحقيق أهدافها و أن الجهود التي تبذل من أجل تطوير إدارة الشراء و التخزين في المؤسسات العامة و الخاصة لم تصل إلي المستوي المطلوب .

1 فواز علي عبد القادر ، أساليب التعامل مع العوامل البيئية المؤثرة علي قرارات الشراء و التخزين و مردودها علي أداء المؤسسات العامة و الخاصة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، (مكتبة الدراسات العليا الجناح الغربي، جامعة السودان 2000م).

هدفت الدراسة إلي تحديد العلاقة ما بين إدارة الشراء و التخزين و الإدارات الاخرى ، و كذلك التعرف علي الممارسات الفعلية في عمليات الشراء و التخزين في المؤسسات العامة و الخاصة في إطار التعامل مع العوامل البيئية .

افتترضت الدراسة وظيفة الشراء و التخزين وظيفة مساعدة للوظائف الاخرى فإن وجدت تفتقد للكوادر المتخصصة و كذلك تتعامل المؤسسات العامة و الخاصة مع فرص و محددات و قيود بيئية بدون اكرثا .

أظهرت نتائج الدراسة وظيفة الشراء و التخزين في المؤسسات الخاصة مجرد وظيفة مساعدة للوظائف الأخرى و تفتقد إلي الكوادر المتخصصة و الأساليب الحديثة و المعلومات الكافية حول مصادر الشراء و التوريد و كذلك أن العوامل البيئية ذات صلة بعمليات الشراء و يترتب عليها آثار واضحة علي أداء المؤسسات . و أوصت الدراسة بتأهيل الإداريين و تدريبهم و تعيين من لديهم خبرة سابقة في مجالات الشراء و التخزين .

و ضرورة دراسة الأسواق المحلية و الخارجية للتعرف علي أماكن توافر المستلزمات المراد شراؤها .

اختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تناولت تقييم أساليب التعامل مع العوامل البيئية المؤثرة علي قرارات الشراء و التخزين و مردودها علي أداء المؤسسات العامة و الخاصة ، بينما تناولت الدراسة الحالية أثر إجراءات الشراء علي جودة المنتجات .

1/ دراسة إبراهيم حمزة علي (2006م)¹

(إجراءات الشراء في المؤسسات العامة دراسة الحالة جامعة شندي)

تمثلت مشكلة البحث الرئيسية في أن هنالك قصور في طرق و إجراءات وظيفة الشراء المتبعة في المؤسسات .

1 إبراهيم حمزة علي ، إجراءات الشراء في المؤسسات العامة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (مكتبة الدراسات العليا، جامعة شندي 2006م).

أفترض الباحث إتباع إجراءات الشراء السليمة تتطلب إمكانيات مادية ضخمة و موارد بشرية مؤهلة .

و هدفت الدراسة إلي تقييم تجربة جامعة شندي في إجراءات الشراء و التخزين ، و معرفة الطرق العلمية و الخطوات المناسبة لإجراء الشراء التي يمكن أن يرتقي بتقديم الخدمات بجامعة شندي .

و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن إجراءات الشراء بجامعة شندي تتم بصورة سهلة و ميسرة دون تعقيدات و أوصت الدراسة بضرورة إعطاء الإدارات و الكليات صلاحيات أكبر بالنسبة للشراء الداخلي .

اختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تناولت تقييم إجراءات الشراء في المؤسسات العامة و الخدمية بينما تناولت الدراسة الحالية أثر إجراءات الشراء علي جودة المنتج في المنشآت الإنتاجية .

4/ دراسة إسماعيل عثمان محمد النجيب(2012م)¹:

(تطبيق نظام المعلومات التكلفة و أثره علي جودة الإنتاج دراسة ميدانية عينه من المنشآت الصناعية في السودان) .

تمثلت مشكلة الدراسة في اهتمام المنشآت الصناعية بجودة الإنتاج دون قياس لتكاليف الجودة التي قد تزيد من المطلوب ، و كذلك تركيز المنشأة علي تخفيض تكلفة الإنتاج إلي الحد الذي يخل بالجودة مما يؤثر سلباً علي المركز التنافسي .

افتترضت الدراسة أن نظام المعلومات التكلفة يؤثر علي جودة الإنتاج و التحسين المستمر من خلال وضع معايير الجودة و الرقابة عليها و كذلك نظام المعلومات التكلفة وسيلة فاعلة لإزالة التعارض بين مبدأ تحقيق الجودة و مبدأ تحقيق التكلفة.

و تهدف الدراسة إلي تحقيق جودة الإنتاج و التحسين المستمر من خلال الالتزام بمعايير الجودة و العمل علي تطويرها باستمرار ، و كذلك تهدف إلي مراقبة تكاليف الجودة حتي لا تزيد عن الحد المطلوب .

1 إسماعيل عثمان محمد النجيب ، تطبيق نظام المعلومات التكلفة و أثره علي جودة الإنتاج، رسالة دكتوراه غير منشورة ، (مكتبة السودان العامه ، جامعة النيلين 2004م) .

و أظهرت الدراسة نتائج منها أن نظام المعلومات التكاملي هو نظام المعلومات المناسب لتوفير المعلومات اللازمة لإدارة الجودة لإتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة ، وكذلك نظام المعلومات التكاملي يمكن الإدارة المثلي للتكاليف و استبعاد التكاليف التي لا تضيف قيمة للمنتج بما يحقق تخفيض التكلفة .

و توصلت الدراسة إلي توصيات منها الحرص علي تطبيق نظام معلومات تكامليه فعال يساعد في إزالة التعارض بين مبدأ تخفيض الجودة و مبدأ تخفيض التكلفة و تحقيق التحسين المستمر ، والحرص علي توفير التقارير المنتظمة عن تكاليف الجودة التي لا تزيد عن الحد المطلوب و تصبح زيادتها أنشطة لا تضيف قيمة للمنتج .

تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تناولت قياس تطبيق نظام المعلومات التكاملي و أثره علي جودة الإنتاج من منظور المعلومات اللازمة التي يوفرها النظام لإدارة الجودة بينما تناولت الدراسة الحالية تأثير إجراءات الشراء المثلي.

2/ دراسة كمال الدين محمد أحمد (2013م)¹

(تقييم فعالية نظام المشتريات و المخازن في المنشآت الصناعية ، دراسة حالة شركة بترودار لعمليات البترول)
تمثلت مشكلة البحث في التساؤلات التالية: ما مدي فاعلية نظام المشتريات و المخازن في شركة بترول دار لعمليات البترول ؟
و هل يوجد تنسيق بين إدارة الشراء و الإدارات الاخرى بالشركة في وضع الخطط الإنتاجية التي يترتب عليها شراء المدخلات وفقاً لجدول زمنية محددة؟ و هل الشركة تراعي النواحي البيئية في التخزين؟

1 كمال الدين محمد أحمد ، تقييم فعالية نظام المشتريات و المخازن في المنشآت الصناعية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (مكتبة السودان العامه ، جامعة السودان 2013م).

و أفترضت الدراسة ضعف التنسيق و القصور في الإتصال بين الإدارات يؤدي إلي زيادة التكاليف ، و كذلك وجود مستودعات تخزين المواد البترولية بالقرب من المنطقة السكنية يؤثر سلبياً علي البيئة .

هدفت الدراسة إلي تقييم فعالية نظام المشتريات و المخازن بالشركة و كذلك هدفت الدراسة إلي تقديم بعض المقترحات .

و توصلت الدراسة إلي نتائج أن نظام المشتريات و المخازن لديه أنظمة فعالة لتبادل البيانات و المعلومات يستطيع من خلالها التنسيق و الإتصال بين الإدارات و تنفيذ مهامه بفاعلية و كذلك فعالية كوادر النظام في تناول المواد و التعامل معها دون التأثير سلباً علي البيئة .

و أوصت الدراسة بإعادة النظر في عمليات تعيين الموظفين حسب المؤهلات التي يحتاجها نظام المشتريات ، كما أوصت بزيادة الدور الرقابي لضبط الطلبات و العمل باستمرار لتجويد الأداء .

اختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تناولت قياس فعالية نظام المشتريات و المخازن بأكمله ، بينما تناولت الدراسة الحالية تقييم نظام المشتريات فقط في المنشآت الإنتاجية .

5/ دراسة بوخلوة بأديس (2016م)¹:

(أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة علي جودة المنتجات النفطية دراسة حالة مؤسسة نفط سونا طراك) .

تمثلت مشكلة الدراسة إلي أي مدي يؤثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة علي المنتجات النفطية بالمؤسسة؟

و ما هي درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة و ما هو مستوي جودة المنتجات النفطية .

1 بوخلوة بأديس ، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة علي جودة المنتجات، رسالة دكتوراة (مكتبة دراسات الجودة ، جامعة ورقلة 2016 م). منشورة على الموقع التالي : bu.univ.ouargla.dz التاريخ 2017/6/5م

و هدفت الدراسة إلي محاولة التعرف علي مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي لها تأثير علي جودة المنتجات ، و تحديد مدي الالتزام بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة .

افتترضت الدراسة فرضية رئيسية هناك أثر ضعيف لأثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة علي جودة المنتجات .

توصلت الدراسة إلي أهم النتائج توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين كافة مبادئ إدارة الجودة الشاملة و جودة المنتجات ، و أن مستوي جودة المنتجات النفطية كان جيداً ولكنه ليس عالي .

أوصت الدراسة علي أنه يجب توفير مناخ تنظيمي ملائم يتسم بالمرونة من أجل تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتأثيرها الإيجابي علي تحسين المنتجات .
و كذلك ينبغي علي الإدارة العليا الاهتمام بمبدأ أنماط القيادة الإدارية .

اختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تناولت أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة علي جودة المنتجات و مدي الالتزام بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة و درجة تطبيقها و أثرها علي جودة المنتجات ، بينما تناولت الدراسة الحالية أثر تطبيق إجراءات الشراء المثلي علي جودة المنتجات بالمنشآت .

هيكل الدراسة :

يتكون البحث من الإطار العام للدراسة وثلاثة فصول وخاتمة ويتناول الفصل الأول إجراءات الشراء وينقسم إلي ثلاثة مباحث ، المبحث الأول يشتمل علي إدارة المشتريات ، والمبحث الثاني يتضمن إجراءات الشراء ، والمبحث الثالث يتناول سياسات الشراء ، والفصل الثاني يتناول جودة المنتجات وينقسم إلي ثلاثة مباحث ، المبحث الأول يشتمل علي أساسيات المنتج وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه ، والمبحث الثاني يتضمن أساسيات جودة المنتج ، والمبحث الثالث يتناول تحسين جودة المنتج، أما الفصل الثالث عبارة عن الدراسة الميدانية وينقسم إلي ثلاثة مباحث ، المبحث الأول يشتمل علي نبذة عن تعريفه عن (مشروع فابي للإنتاج الزراعي والحيواني) ، والمبحث الثاني يتضمن إجراءات الدراسة الميدانية ، والمبحث الثالث يتناول اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة. ثم الخاتمة والتي تشتمل علي : النتائج والتوصيات .

الفصل الأول

الإطار النظري لإجراءات الشراء

المبحث الأول : إدارة المشتريات

المبحث الثاني : إجراءات الشراء

المبحث الثالث : سياسات الشراء

المبحث الأول

ادارة المشتريات

أولاً : التطور الذي صاحب مفهوم نشاط الشراء

قديمًا تتم ممارسة نشاط الشراء بإعتباره عملية أو نشاط يتم بمقتضاه الحصول علي الاحتياجات المطلوبة لمواجهة جهات الاستخدام إلا أن عملية الاتصال بجهة مصادر التوريد للحصول علي الاحتياجات من مختلف المتطلبات لم تخرج عن كونها عملية روتينية بسيطة للغاية .

تطورت وظيفة الشراء تدريجيا خاصة مع تعقد العمل في المشروعات الكبيرة و كبر حجم الإنتاج و التطور الصناعي و أصبحت حديثا إدارة لها جوانبها التخطيطية و التنظيمية و الرقابية و أصبحت وظيفة أساسية لها موقع علي خريطة التنظيم الإداري في المشروعات يتساوي مع المستوي الإداري لباقي الإدارات الرئيسية.

بلغ التطور ذروته حينما أدركت الإدارة الحديثة أن جهاز الشراء و مراقبة الإنتاج و قسم مناولة المواد و النقل و الشحن و التخزين أقسام ذات علاقة وثيقة ببعضها ، و أن هذه الأقسام تعمل معا لتحقيق الهدف العام للمشروع ، لهذا أصبحت هذه الأنشطة تخضع تحت سلطة و أشرف مدير واحد و هو مدير إدارة الموارد و المهمات أو المشتريات .¹

ثانيا : تعريف وظيفة الشراء و إدارة المشتريات

يعرف الشراء بأنه (عملية تحديد الاحتياجات و مكان استلام البضائع مع الموردين الذين يقدمون أرخص الأسعار للبضائع المراد شرائها مع أفضل المستويات الممكنة)².

و تعرف أيضا وظيفة الشراء بأنها : (تلك الأنشطة التي تحصل المنشأة عن طريقها علي مختلف احتياجاتها من المواد و المهمات و المستلزمات و الآلات و المعدات

1 نظيمة عبد العظيم خالد ، إدارة المشتريان و المخازن (الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر ، 2008م) ص7.

2 ماهر عبد العزيز توفيق ، إدارة الشراء و التخزين (بيروت : دار زهراء للنشر و التوزيع ، 2004م) ص6 .

و الخامات و ذلك بالكمية و الجودة و السعر و الوقت و من مصدر الشراء المناسب بما يحقق استمرار عمليات الإنتاج و التشغيل و بما يتفق مع ظروف المنشأة و يحقق أهدافها بدرجة عالية من الكفاءة و الإقتصادية في الأداء)¹.

و هناك تعريف آخر لوظيفة المشتريات : (هي وظيفة متكاملة و مسؤولة عن التخطيط المسبق لتوفير المواد الخام و المواد تحت الصنع و المواد تامة الصنع إضافة إلي كل ما يدخل و يساهم في عمليات الإنتاج كالمعدات و الآلات و قطع الغيار من أجل ضمان استمرارية العمل في المنشأة) .

و تعرف إدارة المشتريات : (هي الإدارة التي تمارس وظيفة الشراء من خلال الأنشطة التي تحصل المنشأة عن طريقها علي مختلف الاحتياجات من المواد و المهمات و الآلات بالكمية و الجودة و السعر و الوقت المناسبين و من مصدر الشراء المناسب لتحقيق أهداف المنشأة بكفاءة و فاعلية)².

و تعرف أيضا إدارة المشتريات بأنها (لإدارة التي تتولي أوجه النشاط اللازمة لتوفير احتياجات المنشأة من المواد و المعدات و الخدمات و ضمان تدفقها للمخازن و مواقع الإنتاج بالكمية التي تحتاجها المنشأة و بأقل تكلفة تتناسب مع المواصفات المطلوبة و في الوقت المناسب بما يتضمن استمرار الإنتاج و المساهمة في تخفيض التكاليف الكلية للمنشأة)

و يمكن تعريف إدارة المنشأة بأنها الإدارة المسؤولة عن تخطيط و تنظيم و إنجاز جميع الأعمال و المهام و الأنشطة التي تستهدف توفير جميع المواد و السلع بالكميات و النوعيات التي تكفي لإشباع احتياجات جميع الأقسام و الأدوات التي يتألف منها الهيكل التنظيمي للمنظمة في الوقت المناسب و المكان الملائم و بالسعر و من مصادر الشراء الملائمة)³.

1 نظيمة عبد العظيم خالد ، مرجع سبق ذكره، ص5 .

2 عبد الستار محمد العلي ، إدارة الإنتاج و العمليات : مدخل كلي ، ط1 ، (عمان : دار وائل ، 2000م) ص21 .

3 محمد عبد الفتاح حافظ ، الإدارة الإلكترونية للمواد ، (الإسكندرية : دار الكتاب القانوني) ص42 .

ثالثاً : أهداف إدارة المشتريات

تقع مسؤولية المشتريات علي تأمين التدفق المنتظم للمواد إلي داخل المنظمة و التعامل مع الموردين و متابعتهم إلي حيث وصول المواد و علية بالإمكان تقسيم أهداف المشتريات إلي أربعة مجموعات هي :

1. الحصول علي السلع و الخدمات بالكمية و الجودة المطلوبتين .
2. الحصول علي السلع و الخدمات بأقل الأسعار .
3. التأكد من الحصول علي أفضل خدمة ممكنة من قبل المورد .
4. تطوير و إدارة العلاقات مع المورد و كذلك البحث عن الموردين الذين يتمتعوا بقدرات كبيرة¹ .

بالإضافة إلي الأهداف التالية :

1. الحفاظ علي مستوي تخزين مناسب و عدم نفاذ المخزون بين فترات التسليم .
2. تقليل الاستثمار في التخزين بحيث لا يؤثر علي الفائدة الممكن الحصول عليها بالشراء بكميات كبيرة .
3. الحفاظ علي مستويات جودة معينة للبضائع المشتراه .
4. الحصول علي أقل الأسعار الممكنة و بمستويات الجودة المطلوبة .
5. المحافظة علي موقع المنافسة² .
6. زيادة القدرة التنافسية للمنظمة عن طريق إمدادها بصورة دائمة بإحتياجاتها من المواد و الاصناف.
7. مراعاة مستويات المخزون الثلاثة : الحد الادني ، الحد الاقصي ، نقطة إعادة الطلب و المحافظة عليها من التلف و التقادم و المخاطر الاخري³ .

1 عبد الستار محمد العلي ، مرجع سبق ذكره ، ص 171 .

2 ماهر عبد العزيز توفيق ، مرجع سبق ذكره ، ص 35 - 36 .

3 محمود عبد الفتاح رضوان ، الأساليب الحديثة لإدارة المشتريات ، ط 1 (القاهرة : المجموعة العربية للتدريب و النشر 2014م) ص 18 .

8. استمرار تدفق المواد و جميع المستلزمات المادية في المنشأة لضمان عملياتها الإنتاجية و التسويقية، و يتم ذلك من خلال شراء المواد و السلع في الوقت المناسب.

9. تفادي حدوث الازدواج و التلف و التقادم في جميع الأصناف المشتراه ، و يتحقق ذلك من خلال تحديد كمية صفقات الشراء في ضوء الخطط الإنتاجية و التسويقية الطويلة المدى إلي جانب الاعتبارات التي تفرضها الحاجات و الظروف المحيطة بالخطط قصيرة المدى .

10. تكوين علاقات جيدة مع جميع الإدارات الاخرى التي يتألف منها الهيكل التنظيمي للمنشأة ، و التي لها علاقة بعمليات الشراء ، و يتم تحقيق ذلك من خلال الاتصالات المستمرة بها و الاسترشاد بأداء العاملين فيها بهدف تحقيق التكامل .

11. تدريب و تنمية و تطوير قابليات و مهارات الأفراد العاملين في حقل المشتريات ، بهدف خلق كوادر لها القدرة و الرغبة في العمل في إدارة المشتريات .

و يؤكد ما تقدم بوضوح تام أن أهداف إدارة المشتريات يجب أن تكون جزءا من الأهداف التي تسعى إدارة المنشأة لتحقيقها ، ولذلك يجب ألا تتعارض مع الأهداف العامة ، و يتحقق ذلك من خلال النظر إلي أن إدارة المشتريات تمثل أحدي الإدارات التابعة للمنشأة ، و تقع عليها مسئولية المساهمة بصورة مباشرة في تحقيق أهداف المنشأة و تطوير إنتاجيتها باستمرار¹.

رابعا : أهمية وظيفة الشراء

وظيفة الشراء لها أهمية كبرى بالنسبة لأي منظمة صناعية كانت أم خدمية حيث أنها تعمل علي الآتي :

1. ضمان استمرار و انتظام الإنتاج من خلال إمداده باحتياجاته .
2. توفر مصدر من مصادر التمويل من خلال الشراء الآجل من الموردين و يتم السداد بعد فترة زمنية يتفق عليها الطرفان .

1 غانم فنجان موسي ، إدارة المشتريات (عمان : دار البازوري للنشر 2011م) ص ص24-23 .

3. تمثل نسبة تأثير قيمة المشتريات من المواد علي إجمالي الإيرادات بنسبة كبيرة من إجمالي التكاليف الكلية للمشروع.¹
4. إن عدم ممارسة المبادئ و الأصول العلمية للمشتريات و التخزين و خاصة من حيث الجودة و الكمية و الأسعار و شروط التوريد و الإمداد سيؤثر سلباً علي كفاءة و فعالية الإدارات و الأقسام الاخري في المنظمة و ذلك لوجود الترابط و التكامل بين إدارة المشتريات و بقية إدارات المنظمة .
5. الاستفادة من خصم الكمية و المضاربة في الأسعار.²
6. تشكل نسبة الإنفاق علي المواد و المشتريات نسبة كبيرة بالمقارنة بعناصر الإنتاج الاخري من خلال تحليل القوائم المالية لعدد كبير من المنظمات الخاصة و العامة أتضح أن نسبة المنفق علي المواد و المشتريات تشكل ما يقارب 60% بالمقارنة بإجمالي الإنفاق في هذه المنظمات.³
7. كبر حجم المنشأة و توسع نشاطها و تعدد منتجاتها و تعقد أعمالها زاد من حجم الطلب من المواد الأولية مما أدي إلي ضرورة وجود حاجة ماسة جدا للمنشأة ليكون لها إدارة متخصصة بالشراء حتي تستطيع أن تشتري كل الاحتياجات و المتطلبات بكميات كبيرة و اقتصادية بأسعار مناسبة.⁴

خامسا : أنواع المشتريات

تقوم إدارة المشتريات في المنشآت الإنتاجية بشراء الأصناف التالية :

1. المواد الأولية .
2. المكائن و المعدات و الأجهزة و السيارات و معدات النقل .
3. قطع الغيار .
4. العدد و الأدوات .

1 محمد عبد الفتاح حافظ ، مرجع سبق ذكره ، ص36 .

2 محمود عبد الفتاح رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص16 .

3 صلاح الدين محمد عبد الباقي و آخرون ، إدارة المشتريات و المخازن من الناحية العملية و العلمية (الإسكندرية : الدار الجامعية للطباعة و النشر : ب ت) ص11 .

4 حمد راشد الغدير ، إدارة الشراء و التخزين ، ط2 (الأردن : دار زهران للنشر 2002م) ص2 .

5. مواد التعبئة و التغليف .
 6. مستلزمات الإنشاء و الترميم .
 7. القرطاسية و الأثاث .
 8. جميع أنواع الوقود و مستلزمات توليد الطاقة .
 9. جميع المستلزمات الاخرى الضرورية لإنجاز الأعمال المطلوبة .
- بينما تقوم إدارة المشتريات في المنشآت التجارية بشراء جميع أنواع الأصناف السلعية التي تحتاجها جميع الأقسام و الإدارات التابعة للمنشأة لإنجاز الأعمال المطلوبة منها ، كما تقوم إدارة المشتريات في المنشآت الخدمية بشراء جميع الأصناف التي تساهم في تمكين تلك المنشآت من تحقيق أهدافها بكفاءة¹.

1 غانم فنجان موسي ، مرجع سبق ذكرها ، ص22

المبحث الثاني إجراءات الشراء

تساعد إجراءات الشراء السليمة علي تخفيض نفقات الشراء و يجب علي مدير المشتريات أن يراجع بصفة دورية الأنظمة التي يتبعها و الإجراءات التي يسير عليها للتعرف علي مدي كفايتها من يختار أحسنها و يبعد عن الإجراءات التي يثبت فشلها . و لا يمكن أن تكون تلك الإجراءات هدفا في حد ذاتها و لكنها تساعد علي تنفيذ المهام المختلفة في المشروع يجب أن تكون إجراءات الشراء حديثة و متطورة و مناسبة للظروف التي تنطبق فيها . فالإجراءات التي تصلح في وقت معين و تخدم غرضا ما قد تكون غير صالحة في وقت آخر أو في ظروف أخرى بحيث إذا طبقت ستؤدي إلي نتائج عكسية أو تزيد من النفقات ¹.

أولا : مفهوم إجراءات الشراء :

إجراءات الشراء هي مجموعة من الطرق أو الوسائل التي تستعمل للحصول علي المواد و المستلزمات و المنتجات و غيرها من الاحتياجات المادية لمختلف جهات الاستخدام بالمنشأة وذلك بالسعر والوقت المناسبين والكمية والجوده المطلوبه ². و قد يطلق البعض مصطلح دورة الشراء مرادفا لإجراءات الشراء و يقصد بها الخطوات التي تتم بها صفقة الشراء من بدايتها حتى نهايتها و التي يعبر عنها في شكل دورة أو سلسلة متتابعة من المراحل ³.

يقصد أيضا بإجراءات الشراء الخطوات التفصيلية العملية التي يجب إتباعها لإنجاز السياسية العامة للشراء و يخول لإدارة المشتريات سلطة القيام بهذه الإجراءات بهدف إنجاز عمليات الشراء ، فهي تعبر عن طريقة القيام بالمهام و المسؤوليات الملقاة علي عاتق إدارة المشتريات و من ثم فهي وسيلة في تحقيق المهام و يشير هذا المفهوم للتأثير الملموس لإجراءات الشراء علي الكفاءة التي

1 عاطف جابر طه ، إدارة المشتريات و المخازن : مدخل منظرة إدارة المواد (القاهرة : الدار الجامعية 2008م) ص 49 .

2 محمود عبد الفتاح رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 21 .

3 رسمية قرياقص ، الإدارة الحديثة في إدارة الإمداد و المخزون (الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2004م) ص 176 .

تؤدي بها هذه الوظيفة بفاعلية و ذلك بسبب : أن لهذه الإجراءات تأثير علي تكلفة ووقت الشراء و الجهد المبذول فالإجراءات الطويلة و المتعددة تعوق الأداء علي عكس الإجراءات المتطورة و المناسبة و البسيطة و التي تتفق مع الظروف التي تحيط بعملية الشراء¹.

ثانيا : المبادئ الأساسية التي تقوم عليها إجراءات الشراء السليمة :

علي الرغم من الاختلافات في تطبيق إجراءات الشراء بين مختلف المنظمات وفقا لطبيعة عملها و شكل ملكيتها و نوعية و كمية الموارد المادية التي تتعامل معها ، فإنه يوجد عدد من المبادئ يجب مراعاتها و التقيد بها في كل المنظمات حيث أثبت الواقع جدواها و فاعليتها و أهم هذه المبادئ هي :

1. يجب أن يتجه الإجراء نحو الهدف بصورة مباشرة .
2. يجب مراعاة مبدأ البساطة و الوضوح لكل العاملين المسؤولين عن تطبيقها .
3. يجب تحديد الجهة أو الشخص المسئول في كل خطوة من خطوات تنفيذ عمليات الشراء و الإمداد و ذلك لتسهيل عملية الرقابة و المساءلة و الكفاءة.
4. يجب أن تتمتع الإجراءات بقدر كاف من المرونة .
5. يجب مراعاة مبدأ تحقيق الوفورات من إجراء تطبيق أي إجراء أو علي الأقل عدم تكبيد المنظمة نفقات إضافية نتيجة تطبيق هذا الإجراء².
6. مراعاة الإقتصاد في التكاليف مع عدم التضحية بسلامة تأدية الأعمال التي من أجلها وضعت هذه الإجراءات³.

1 نظيمة عبد العظيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 89 .

2 محمود عبد الفتاح رضوان ، الإدارة المتميزة للمخازن والمشتريات ، ط1، (القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر ، 2012م) ، ص 22 .

3 عاطف جابر طه ، مرجع سبق ذكره ، ص 50 .

ثالثا : معايير تحديد إجراءات الشراء :

هناك مجموعة من المعايير يجب أخذها في الاعتبار عند تحديد إجراءات الشراء هي:

1. أن تكون الإجراءات المحددة بسيطة و سهلة و يمكن فحصها بسرعة ووضوح فالإجراءات المعقدة تؤدي إلي أخطاء و بطء في التنفيذ ، و تستغرق وقت طويل و يترتب عليها نتائج غير مرضية كما أن الإجراءات الغير مفهومة تؤدي الي الوقوع في تضارب و ازدواج في الأداء أو فشل في التنفيذ.
2. أن تكون الإجراءات محددة تحديدا دقيقا و مكتوبة و تتفق مع قدرات العاملين في إدارة المشتريات علي عكس ما إذا وضعت إجراءات غير مكتوبة و لا تتفق مع قدرات العاملين .
3. يجب أن تمكن الإجراءات من تحقيق الأهداف المطلوبة بسهولة مما يتطلب ضرورة الوقوف علي أثر هذه الإجراءات علي الإدارات و الأقسام الأخرى بالمنشأة و هو ما يتطلب ضرورة التنسيق بين مهام إدارة المشتريات و باقي إدارات المشروع ، و من وسائل تحقيق هذا التكامل وجود نظام فعال للاتصالات و خرائط لانسباب الإجراءات .
4. يتطلب كفاءة أداء عملية الشراء التحديد الواضح للاختصاصات الشرائية بالنسبة لكل خطوة أو مرحلة من مراحل إجراءات الشراء ، وذلك لتجنب التداخل في الاختصاصات و صعوبة تحديد المسؤولية أو مصدر الخطأ¹ .

رابعا : إجراءات الشراء

أن دورة الشراء تكاد تتماثل من مشروع لآخر في خطواتها و إجراءاتها و فيما

يلي توضيحا لهذه الخطوات :

1. ظهور الحاجة و التأكد منها :

لا يمكن أن تكون هناك عملية شراء إلا بعد التأكد من وجود حاجة الي المواد و تقرر الحاجة من قبل جهة معينة (إدارة أو قسم أو ورشة) أو شخص معين داخل

1 نظيمة عبد العظيم ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 90 - 91 .

المنظمة و هذه الجهة هي الجهة الطالبة للاحتياجات بالكميات و الجودة مع تحديد الوقت المناسب لإمدادها و ذلك من أجل تشغيل عملياتها بانتظام دون توقف ، و تحديد الحاجة يعني توفير المادة إما بالشراء أو من مخازن أخرى في المنظمة اذا لزم الأمر ، و المهم في هذا الإجراء التأكد من وجود الحاجة أو عدم وجودها في المنظمة لإتخاذ الإجراء المناسب لتوفيرها ¹.

2. توصيف الحاجة أو الأصناف المطلوبة :

في هذه المرحلة يتم التوصيف الدقيق الواضح للأصناف المطلوبة حتي يتمكن مدير المشتريات من تنفيذ طلبيات الشراء التي ترد اليه من الإدارات المختلفة . و يتعرف مدير الشراء علي المادة أو السلعة المطلوبة و خصائصها و مواصفاتها و استخداماتها حتي يستطيع أن يقترح بعض التعديلات التي قد تحقق للشركة وفورات دون تخفيض جودة المنتجات .

و يعني التوصيف غير الدقيق للمواد تسليم أصناف غير الأصناف المتفق عليها و التي لا تكون متفقة مع الحاجة إليها . و خلاصة القول فإن التفاوض بين إدارة المشتريات و بين الإدارة الطالبة للمواد بصدد التوصيف الدقيق للمواد يبعث الثقة و العلاقات الطيبة داخل المشروع و يتحقق ذلك عند إتباع الإجراءات السليمة للشراء ².

3. اختيار مصدر الشراء المناسب و إصدار أمر التوريد :

بعد أن يتم تحديد مواصفات الصنف أو الأصناف المطلوبة يقوم جهاز الشراء باختيار مصادر التوريد ، و تجري المنشأة بحثا و استعلامات لإختيار أنسب الموردين القادرين علي توفير كل احتياجاتها و يرتبط اختيار مصدر الشراء بمجموعة من العوامل الأساسية منها :

1 محمود عبد الفتاح رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 23 .

2 عاطف جابر طه ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 52 - 53 .

أ. طرق الشراء : تتعدد طرق الشراء من مناقصات بأنواعها و ممارسات و شراء بالأمر المباشر و لكل منها مجالات استخدام معينة و تعد كل طريقة منها أسلوبا محددًا في اختيار مصدر الشراء .

ب. السعر : يعد السعر عنصر هام في اختيار المصدر و يدخل في ذلك عناصر و اعتبارات أخرى مالية كتكلفة النقل و الموقع الجغرافي للمورد و شروط الدفع....الخ
ج. جودة المنتج : هي الجودة التي تضمن التشغيل الاقتصادي لأغراض و احتياجات المشتري . و المقصود بالجودة الخصائص المرغوب توافرها في الأصناف و ذلك في ضوء احتياجات الإنتاج و أغراضه .

د. خصائص الأصناف المشتراه : من الضروري معرفة خصائص الأصناف المطلوبة قبل اختيار مصدر التوريد .

هـ. الكميات المطلوبة : يؤثر حجم الكمية المطلوبة في اختيار مصدر الشراء من حيث التسهيلات الإنتاجية و إمكانيات الإنتاج التي يمنحها كل مصدر من مصادر الشراء.

و. التعامل السابق للمورد : و يدخل فيها سمعة المورد و شهرته فضلا عن تاريخ تعامل المنشأة معه كقدرته علي التسليم في المواعيد المحددة و حجم الخدمات التي يقدمها كتلبية الطلبات غير العادية أو الطلبات الطارئة¹.

4. متابعة أمر الشراء و التسهيلات :

يقوم بهذه الخطوة قسم متابعة التوريد التابع لإدارة المشتريات و تتضمن هذه المرحلة متابعة عمليات الشحن و النقل و التأمين علي الكميات المطلوب توريدها و ذلك من مصدر الشراء حتي وصول الطلبية إلي المنشأة .

و يقع علي هذا القسم مسؤولية مواجهة العقبات التي تحدث خلال هذه المرحلة سواء تعلقت بشروط السعر أو مكان التسليم أو مواعده و إذا كان المورد هو المسئول عن النقل و الشحن فيقع علي عاتق قسم المتابعة أن يؤكد علي الناقل تعليمات إدارة المشتريات و الظروف المحيطة و الظروف المتغيرة هي التي تحتم

1 رسمية قرياقص ، ادارة المواد والامداد ، (الاسكندرية : دار الجامعة ، 2002م) ص ص 129 - 130 .

متابعة أوامر الشراء و رغم أن إجراءات المتابعة قد تكون مستقرة داخل الشركة إلا أن مسؤولية الإخلال بمواعيد التسليم تقع علي رجل الشراء الذي أرسل الطلب و هو الشخص الذي اتصل بالمورد و الذي حدد تسليم البضاعة في المواعيد المتفق عليها هي ضمن مسؤوليات مدير المشتريات و رجال الشراء الذين يساعدونه¹. و يختلف تنظيم أعمال المتابعة من شركة إلي أخرى فبعضها يخصص لها قسم في إدارة المشتريات يتولي متابعة أوامر الشراء ، و في شركات أخرى تفترض علي رجال الشراء متابعة البضاعة التي تعاقدوا عليها و بعض الشركات تفضل أن تفصل مهمة متابعة التوريد عن الشخص الذي طلب البضاعة ، و تبلغ شركات أخرى في إجراءات المتابعة لدرجة أنها تنشئ مكاتب للمتابعة لدي شركات التوريد لمتابعة أعمالهم التشغيلية².

5. الاستلام و الفحص :

تقوم إدارة المشتريات و بالتحديد القسم المعني بالفحص بالكشف علي المواد و إجراءات عمليات المعاينة و الفحص عليها قبل استلامها بصورة نهائية و إدخالها إلي المخازن ، تتضمن عمليات الفحص و المعاينة و الاستلام التأكد من أن الأنواع و الأصناف و الكميات و المواصفات هي المطلوبة . و الفحص قد يتم بأساليب مختلفة ، فقد يكون عن طريق العد أو اللمس و المعاينة في المخابر ، و حسب طبيعة المواد إما أن يكون الفحص المخبري لكامل وحدات الشحنة أو لعينة عشوائية منها . و إذا أشارت نتائج الفحص بقبول البضاعة فيتم تحديد وثيقة تضم المعلومات التالية :

اسم البائع "المورد" ، الكمية المستلمة ، الكمية المرفوضة ، الكمية المقبولة مبدئيا و من ثم توجيه المواد المستلمة و المقبولة إلي المخازن³.

و يتطلب استلام البضاعة الكشف علي الجودة و يكتفي في الطلبات الضخمة بالاختبارات السريعة التي تفيد فقط في التحقق من صحة المواد من حيث الجودة .

1 نظيمه عبد العظيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 99 .

2 محمد سعيد عبد الفتاح ، مرجع سبق ذكره ، ص 441 .

3 محمود عبد الفتاح رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 28 .

أما بخصوص عدد الصور التي ينبغي توفيرها من تقرير الفحص فإن الأمر يختلف بين الشركات ، يري البعض إرسال صورة من تقرير الفحص إلي كل الإدارات و يري البعض الآخر الاقتصار علي تزويد كل من إدارة المشتريات و إدارة الحسابات بنسخة من تقرير الفحص كما تحتفظ جهات الفحص بنسخة من هذا التقرير¹ .

6. مراجعة الفواتير و إتمام الدفع :

تختص هذه المرحلة بالقيام بمراجعة الفواتير بدرجة كافية من الدقة و السرعة حتي تتمكن الإدارة المالية من دفع قيمة الفاتورة إلي المورد و الاستفادة من خصم تعجيل الدفع و الخصم النقدي بجانب الاحتفاظ بالعلاقات الطيبة مع الموردين .

تتم المراجعة بمطابقة ثنائه لكل من أمر التوريد مع تقرير الاستلام تعني التأكد من تطابق المواصفات و الكمية لمحتويات الطلبية .

أما المطابقة الثلاثية بين المستدين السابقين و الفاتورة الواردة من المورد تعني حق المورد في صرف ثمن الطلبية وفقا لشروط الدفع المتفق عليها .

تتولي هذه العملية الإدارة المالية و قد تقوم بذلك إدارة المشتريات ، و لكن يفضل من الناحية العلمية قيام الإدارة المالية بهذه المهمة لعدة اعتبارات :

أ. توفر هذه المراجعة نظاما مباشرا للرقابة الداخلية .

ب. يحد من تكرار المراجعة من أكثر من جهة .

ج. تحقيق المطابقة الثلاثية : و ذلك يحقق نوعا من المراجعة الدقيقة التي تمنع وقوع أي خطأ² .

7. الإضافة و التسجيل :

بعد الموافقة علي دفع ثمن طلبية التوريد إلي المورد و قبول الأصناف و استلامها نهائيا ، يتولي أمين المخزن تحرير إذن إضافة و يعني هذا الإذن إضافة الأصناف إلي عهده بالمخازن لذا تقع عليه المسؤولية التالية :

1 عاطف علي جابر ، مرجع سبق ذكره ، ص71 .

2 نظيمة عبد العظيم ، مرجع سبق ذكره ، ص101 .

- أ. استلام محتويات الطلبية الواردة
- ب. إضافتها إلي عهده
- ج. حفظها في أماكنها المناسبة بالمخزن
- د. ترتيبها داخل المخزن
- هـ. وضعها في الأماكن التي تتفق مع طبيعتها
- و. تسجيل هذه المواد في النماذج و السجلات المحددة لذلك
- ز. إخطار قسم مراقبة المخزون بالإضافة الجديدة للأصناف الواردة في رصيد كل صنف عن طريق صورة من إذن الإضافة¹.
- و يتضمن هذا الإجراء مسك السجلات و الوثائق و الملفات ذات العلاقة بالصنف و كميته و استلامه .. و بعد إرسال البضائع يتم تخزينها حتي تكون معدة عند طلبها من الإدارات الاخرى في المشروع بهذا تكتمل دورة الشراء².

1 نظيمة عبد العظيم ، المرجع السابق ، ص102 .

2 محمود عبد الفتاح رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص30 .

المبحث الثالث

سياسات الشراء

أولاً : الشراء بالجودة المناسبة

في مجال الأعمال و الأنشطة الصناعية يتم تعريف الجودة علي أساس العلاقة بالحاجة أو الوظيفة التي تحققها . فتعني ملائمة الصنف في إشباع حاجة حالية معينة و تطابق الاشتراكات¹ المطلوبة تحديد الجودة يمثل نقطة البداية بعد تحديد الاحتياجات المطلوبة من مستلزمات الإنتاج ، لأن تحديد الجودة هو الذي يحدد السعر و الكمية المشتراه و مصادر الشراء وقد تؤثر أيضا علي تحديد وقت الشراء ، و دون تحديد مستوي الجودة المطلوبة لن يكون هناك فائدة من مناقشة السعر أو أي عنصر من العناصر المؤثرة في قرار الشراء و تعرف الجودة المناسبة بتلك النوعية التي يجب الحصول عليها بأقل تكلفة لتتناسب الحاجة التي من أجلها يتم الشراء و يرتبط مفهوم الجودة بملائمة و مدي إمكانية الحصول علي مستوي معين للمواد المطلوب توفيرها ، و الملائمة هي مقياس أو معيار للتأكد من أن المواد المتوفرة توافق تماما الغرض الذي تستخدم من أجله ، و يشير مفهوم الجودة إلي مجموعة من الصفات و الخصائص التي يجب أن تكون متوافرة في الصنف حتي يعتبر مقبولا أو مناسبا و تكون هذه الصفات أو الخصائص قابله للتوصيف أو القياس لأن عن طريق التوصيف يتمكن المسئول عن الشراء من توفير هذه المستلزمات².

تأخذ الجودة مجموعة من الملامح الأساسية منها :

أ/ تميز القدرات الأساسية للمنتج .

ب/ قابلية و سرعة الصيانة و الإصلاح .

ج/ تطابق المواصفات .

د/ الشكل الجمالي المتميز .

1 صلاح الدين محمد عبد الباقي ، إدارة الموارد و الإمداد (الإسكندرية : مركز الإسكندرية للكتاب . ب ت) ص59 .

2 رسمية قرياقص ، مرجع سبق ذكره ، ص38 .

هـ / قابلية و سرعة الصيانة و الإصلاح .

و ترتبط الجودة بالنسبة لنظام الشراء بمدى القدرة علي توفير الاحتياجات و المتطلبات المختلفة من مواد و مستلزمات تشغيل و مهمات و غيرها بالمواصفات المحددة و التي تتناسب و إمكانات المنظمة¹.

أهمية الجودة المناسبة في الشراء

أصبحت الجودة الاعتبار الأول في العديد من القرارات و الذي رجع إلي :

أ/ زيادة عدد و قدرات المنظمات الحالية و المرتقبة و التي تتنافس جميعها علي تحقيق أعلى مستويات الجودة .

ب/ التغيير المستمر في حاجات و رغبات العملاء و الذي يتطلب ضرورة التأكيد علي الجودة كأساس لجذب أكبر عدد من العملاء الحاليين و المرتقبين ، و قد اهتمت الكثير من الجمعيات علي مختلف مستوياتها بوضع المعايير و المواصفات و الالتزام بها و منها :

علي المستوي العربي المنظمة العربية للمواصفات و المقاييس و المنظمة الدولية () المعايير علي المستوي العالمي .

العناصر الأساسية المرتبطة بالجودة المناسبة في قرار الشراء والتي تؤثر علي مستوى جودة المواد :

1. السعر : أحد العناصر الأساسية لقرار الشراء لما له من تأثير علي تكاليف الشراء.
2. المواصفات مع الأخذ في الاعتبار المنظمات المنافسة .
3. العمر الافتراضي للمنتج الذي يستخدم فيه المواد المشتراه .
4. الاعتمادية المطلوبة.
5. اختبار الموردين الذي لديهم الإمكانيات الفنية لإنتاج هذا المستوي بتكلفة اقتصادية .
6. تنمية العلاقات مع الموردين لتحقيق فهم أفضل وواقعي لمتطلبات الجودة و تنمية الحافز لديهم للإنتاج².

1 محمود عبد الفتاح رضوان ، الإدارة المتميزة للمخازن و المشتريات ، مرجع سبق ذكره ، ص33 .

2 عبد الغفار حنفي ، إدارة المواد و الإمداد (الإسكندرية : الدار الجامعية 2009م) ص67 .

مسئولية تحديد الجودة

نظرا لأهمية تحديد مواصفات الجودة فإن الإدارة العليا هي التي تحدد سلطات و

اختصاصات الإدارات المختلفة المختصة بهذا الصدد ، فقد تحدد عن طريق :

1. اللجان المختصة و تضم مجموعة من التخصصات المرتبطة بتصميم المنتج و الإنتاج و البحوث و التطوير و التسويق .
2. الجهات المستخدمة للمواد و المستلزمات.

طرق توصيف و قياس الجودة:

تختلف طرق توصيف أو قياس الجودة حسب نوع المواد أو السلع المراد شراؤها و حسب الغرض الذي من أجله يتقرر الشراء و يوجد الكثير من الطرق الأكثر استخداما و انتشارا في توصيف الجودة منها :

1. العلامة أو الاسم التجاري .
2. المواصفات .
3. طريقة الرتب .
4. الرسومات الهندسية و التصميمات .
5. العينات .
6. استخدام المعايير .
7. أسلوب الطرق المجمع¹ .
8. التحليل الفني أو الكيميائي .
9. الاختبارات الفعلية² .

ثانيا : الشراء بالكمية المناسبة

الكمية المناسبة من العوامل المؤثرة في قرار الشراء بعد عامل الجودة المناسبة ذلك أنه بعد قرار تحديد الاحتياجات المطلوبة بالمواصفات المناسبة يأتي تحديد الكمية التي

1 محمود عبد الفتاح رضوان ، الاساليب الحديثه لإدارة المشتريات ، مرجع سبق ذكره ، ص36 .

2 رسمية قرياقص ، مرجع سبق ذكره ، ص41 .

يجب شراءها و يجب علي إدارة المشتريات تحقيق التوازن بين الكميات الموجودة و الاحتياجات التي تحددها العملية الإنتاجية و بين مزايا الشراء بكميات كبيرة .

العوامل المؤثرة علي تحديد الكمية المناسبة

تحديد الكمية المناسبة يحكمها العديد من العوامل منها : طبيعة المواد المشتراه ، طبيعة الإنتاج ، الظروف الاقتصادية و اتجاهات العرض و الطلب ، إمكانيات التخزين المتوافرة و التسهيلات الخاصة بها ، تكلفتي الطلب و التخزين ، الظروف المالية للمنشأة¹.

و توجد العديد من تلك العوامل و المتغيرات التي تؤثر علي تحديد الكمية المناسبة للشراء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة و ترتبط ببيئة الشراء الداخلية و الخارجية و يمكن توضيحها كما يلي :

1 / العوامل المرتبطة ببيئة الشراء الداخلية :

و هي مجموعة العوامل الداخلية للمنظمة و المرتبطة بالاحتياجات و المتطلبات و الإمكانيات المتاحة و التي من أهمها :

أ/ طبيعة النشاط و مدي أهمية توفير الاحتياجات بشكل عاجل .

ب/ طبيعة العمليات الإنتاجية ، مستمرة أو متقطعة .

ج/ كمية و قيمة الاحتياجات المطلوبة .

د/ خصائص المخزون .

هـ/توافر الإمكانيات المادية و التكنولوجية و البشرية التي تساعد في التحديد الدقيق للكمية المطلوبة .

و/ فلسفة و اتجاهات الإدارة العليا من حيث المنافسة و تحمل المسؤولية الاجتماعية و حماية البيئة من التلوث.

1 رسمية قرياقص ، مرجع سبق ذكره ، ص54 .

2/ العوامل المرتبطة ببيئة الشراء الخارجية :

هي مجموعة من العوامل و المتغيرات الخارجية و التي تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة علي تحديد الكمية المناسبة للشراء و تتميز هذه العوامل بالتغيير السريع و المستمر و منها ما يلي :

أ/ هياكل الأسواق و التي ترتبط بمجموعة من الجوانب كعدد الموردين و قدراتهم و خدماتهم و الوقت المستغرق في توفير الاحتياجات المطلوبة و المسافات و تكاليف النقل و التعبئة .

ب/ الأسعار السائدة و تقلباتها : في حالة اتجاه الأسعار إلي الارتفاع تقوم المنظمة بالشراء بكمية صغيرة والعكس في حالة انخفاض الأسعار .

ج/ وفرة أو ندرة الاحتياجات المطلوبة ، ندرة الأصناف تحد من إمكانية الاستفادة من مزايا الوفرة و الخوف من عدم توافر الاحتياجات المطلوبة مما يدفع المنظمة إلي الشراء بكميات كبيرة .

د/ التقلبات الاقتصادية و السياسية و ما ينتج عنها من رواج أو كساد ، ففي حالة الرواج تشتري المنظمة بكميات كبيرة و العكس في حالة الكساد حيث يفضل فيها الشراء بكميات صغيرة لانخفاض المبيعات و الأسعار¹.

ثالثا : الشراء بالسعر المناسب

السعر المناسب هو السعر الذي تستطيع دفعة المنظمة المشتريه مقابل الحصول علي المنفعة المرجوة من هذا السعر المدفوع علي المواد ، بمعنى أو تغطي التضحية النقدية للمشتري حاجته الاستعمالية و متطلبات عملياته و أنشطته أو تزيد عنها فالسعر المناسب يجب أن يتصف بصفتين أساسيتين هما :

1. الصفة الاقتصادية ، أي التكلفة الأقل .
2. الملائمة ، أي الحصول علي المنفعة المطلوبة التي تتسع حاجات و رغبات المشتري².

1 محمود عبد الفتاح رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 52-54 .

2 صلاح الدين محمد عبد الباقي ، مرجع سبق ذكره ، ص 24 .

و يمكن تعريف السعر المناسب بأنه تلك القيمة التي يمكن التضحية بها مقابل شراء أو توفير الاحتياجات المطلوبة ، و هذه القيمة مرتبطة بكثير من العوامل منها ما يلي :

1. العوامل الاقتصادية ، كما المنافسة و الاحتكار .
 2. تكلفة السلع المرغوب شراؤها .
 3. نوعية السلع المطلوبة ، فهناك علاقة بين السعر و نوعية السلع و المواد المطلوبة .
- مصادر الحصول علي المعلومات السعريّة :**

1. الكتولوجات و قوائم الأسعار .
2. النشرات التي تصدرها البورصات .
3. مندوبي البيع .
4. بطاقات الأسعار .
5. والعطاءات .
6. المفاوضات .

طرق التسعير :

يستخدم المنتجين أو الموردين أساليب مختلفة للتسعير يمكن تقسيمها إلي مجموعتين:

1. التسعير علي أساس التكلفة : يتم فيه تصنيف التكاليف بعدة طرق حسب غرض التحليل كتقسيمها إلي تكاليف ثابتة وتكاليف متغيرة أو تقسيم التكاليف إلي مباشرة أو غير مباشرة .
2. التسعير علي أساس السوق كالتسعير بناء علي دراسة اتجاهات الأسعار و ظروف العرض و الطلب و أسعار المنافسين¹ .

رابعا : الشراء من المصدر المناسب

بعد اختيار مصدر التوريد المناسب تتوجبا لأسس و أصول المشتريات الناجحة ، حيث لا يمكن فصل عملية اختيار المصدر أو المورد الجيد عن موضوعات الجودة

1 رسمية قرياقص ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 52-49 .

المناسبة و الكمية المناسبة و السعر المناسب و الخدمة الملائمة و التي تسمى بمجموعها الأصول العلمية للشراء .

و تتمثل أهمية اختيار مصدر التوريد المناسب في الاختيار السليم لمصدر التوريد كونه عاملا من عوامل نجاح المنظمة و يترسخ هذا النجاح بصورة أفضل إذا تمكن المشتري من بناء علاقات طيبة ووثيقة مع مصادر التوريد المناسبة و تنمية و تطور هذه العلاقات في المستقبل .

مراحل اختيار مصادر التوريد المناسبة

هناك أربعة مراحل تتبع إجراءاتها التنفيذية وتؤدي إلي ضمان توصل إدارة المشتريات للاختيار السليم لمصدر التوريد :

1. مرحلة حصر الموردين : يتم فيها حصر و تحديد كافة المصادر و القيام بعملية غربله أولية لاستبعاد المصادر غير القادرة علي التوريد .
2. مرحلة تحليل المعلومات : يتم جمع و تحليل المعلومات الخاصة بكل مورد باستخدام عدد من المؤشرات للمقارنة و التقييم و المفاضلة بين مختلف الموردين ، كالموقع الجغرافي و مستوي الجودة و السعر لدي الموردين و الإمكانيات المالية و الفنية للموردين و حجم الطاقة الإنتاجية و الخدمات و التسهيلات .
3. مرحلة اختيار المورد المناسب و التفاوض معه : يتم اختيار المورد أو الموردين المناسبين علي أساس معايير المقارنة السابقة و الاتصالات معه و التفاوض لتنفيذ عملية التوريد بصورة مباشرة أو عن طريق التعاقد .
4. مرحلة تدعيم و تنمية العلاقات مع المورد المختار : في هذه المرحلة يتم بناء علاقات جيدة مع المورد أساسها الثقة و التفاهم المتبادلين لأن ذلك يحقق مرونة و سهولة الاتصال بين الطرفين ووفاء كل منهم بمتطلبات الطرف الآخر¹ .

بعض العوامل الكمية المستخدمة في تقييم الموردين :

1. التقييم علي أساس معدل التكلفة : و ذلك بمعرفة إجمالي تكلفة التعاملات مع المورد بالنسبة لطلب شراء معين حيث يفترض تدفق المعلومات من الحاسب الآلي علي

1 محمود عبد الفتاح رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 80- 82 .

أساس نظام محاسبة التكاليف بالإضافة إلي صافي سعر التسليم و بهذا يمكن معرفة إجمالي التكلفة لكل مورد.

2/ التقييم من خلال الأوزان المرجحة :

يستند هذا المدخل في تقييم المورد علي أساس التعاملات السابقة مع المورد و بناء علي ذلك يتم تحديد العوامل الواجب تقسيمها (كالجودة ، الخدمة ، السعر ،.....) ومن ثم إعطاء لكل من هذه العوامل وزن نسبي معين حسب أهميتها النسبية و بعد تحديد تلك العوامل و أهميتها النسبية فإنه يمكن إتباع إجراء محدد لقياس و تقييم أداء المورد بأسلوب كمي و من ثم ترتيب الموردين حسب هذه العوامل و ذلك بضرب قيمة الأداء المالي للمورد بالنسبة للعامل في الوزن النسبي للتوصل إلي التقييم شامل للمورد و ترتيب الموردين يتم جمع الدرجات الخاصة بكل من هذه العوامل .

3/ التقييم بالأهداف الاجتماعية للتعامل مع المورد المحلي :

قد يتأثر اختيار المورد بظغوط اجتماعية بهدف تحقيق الإصلاح الاجتماعي أو يضع المجتمع ضوابط تقيد عملية الاختيار بهدف إعطاء الأولوية في التعامل مع الموردين المحليين و تحسين و تقوية العلاقة بين الشركة و المجتمع و من ثم دعم الاقتصاد المحلي¹.

أنواع مصادر التوريد :

تتعدد المصادر التي يمكن أن تحصل من خلالها المنشآت الصناعية علي حاجاتها من المواد و المهمات و فيما يلي توضيحا لبدائل مصادر الشراء المتاحة .

أ/ الشراء من خلال منافذ التوزيع :

يتم الشراء بالنسبة للخامات التي لا تستخدم في الإنتاج بكميات كبيره من خلال المنافذ المحلية للتوزيع .

1 صلاح الدين محمد عبد الباقي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 126- 127 .

ب/ الشراء المباشر من المنتج إلي المورد :

يتم الشراء مباشرة من المنتجين الموردين بالنسبة للمواد و الخامات التي تستخدم بكميات كبيرة بطريقة مباشرة في الإنتاج و ذلك من أجل الحصول علي أسعار منخفضة .

ج/ مندوبي البيع :

يعتبر مندوبي الموردين ممثلين للاتصال المباشر المتبادل بين المشتريين الصناعيين وبين مصنع المورد ، و هناك مزايا يحققها المشترون من وراء التعامل مع مندوبي بيع المورد الذي يحصل علي مرتب ثابت و هو الحصول علي خدمة ممتازة¹ .

د/ ممثلي المنتجين :تقوم بعض الشركات الصغيرة بالبيع عن طريق ممثلي المنتجين و ذلك في مقابل عمولة علي المبيعات و تعتبر هذه الطريقة أكثر الطرق اقتصادية لذا لا يتم الاحتفاظ ب ممثلي المنتجين الموردين في منطقة تكون تكلفة المبيعات فيها غير اقتصادية .

هـ/ الشراء من الموزع الوحيد (الوكيل الوحيد) .

الوكيل يكون لديه امتياز توكيل لمنتجات معينه و لا يتعامل مع المنتجات المتنافسة و في بعض الحالات فإن الموزع الوكيل في منطقة محددة قد يتعامل في مختلف الماركات و لأصناف مختلفة .

ز/ هيئة البائعين :

بفضل كثير من العملاء التعامل مع هيئة البائعين فتهتم الهيئة بتوطيد العلاقات و الصلات الشخصية بين البائع و المشتري و يتوافر لدي الهيئة كافة البيانات و المعلومات عن منتجات شركتها ، و تهتم أيضا بجمع معلومات شاملة عن مشاكل المشتري² .

1 نظيمة عبد العظيم الخالد ، مرجع سبق ذكره ، ص233 .

خامسا : الشراء في الوقت المناسب

لا تقل أهمية الشراء في الوقت المناسب عن سائر الأسس الأخرى حيث أنه يؤثر بطريقة مباشرة علي انتظام الإنتاج في المنشأة .

و يقصد بالوقت المناسب : الوقت الذي يتم توريد المستلزمات فيه و الذي يتناسب مع احتياجات الإدارة الطالبة و الذي يضمن عدم تعطل أو ارتباك الإنتاج¹ .

العوامل المؤثرة في تحديد وقت الشراء :

1. توقيت دورة الإنتاج : فيجب تسليم المستلزمات في الوقت الذي يناسب معدلات السحب من المخزون وفق جداول الإنتاج و ظروف التشغيل .

2. النقل : يجب الأخذ في الاعتبار البضاعة بالطريق و إمكانيات النقل الممكن توافرها لتجنب مشاكل النقل التي يترتب عليها وصول البضاعة في وقت غير مناسب .

3. طبيعة السلعة المطلوب شراؤها : بعض المواد و الأصناف ذات الطبيعة الموسمية يتم شراؤها و تخزينها في مواسم الإنتاج و بعض التعاقدات تستلزم تجزئة التوريد علي دفعات خلال السنة أو يتم التوريد بعد فترة طويلة من التعاقد.

4. الظروف المالية للمنشأة : تؤثر الظروف المالية للمنشأة في توقيت عمليات الشراء من حيث توافر السيولة النقدية و توقيت التدفقات النقدية الداخلية و الخارجية و معدلات سعر الفائدة و استقرار أو تقلب العرض و الطلب و أثر ذلك علي اتجاهات الأسعار² .

أهمية الشراء في الوقت المناسب :

1. يعد الشراء في الوقت المناسب هدفا من أهداف إدارة المشتريات و المخازن يؤثر إيجابيا أو سلبيا في نتائج أعمال المنظمة من ربح أو خسارة .

2. يعد الوقت المناسب للشراء مقياسا لكفاءة إدارة المشتريات في الاضطلاع بمسؤولياتها .

1 عبد الغفار حنفي : مرجع سبق ذكره ، ص 95 .

2 رسمية قرياقص ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 58 - 59 .

3. الوقت المناسب للشراء يعني التحديد الدقيق لإصدار طلبيه التوريد ووصول البضاعة و المواد المطلوبة إلي المنظمة علي النحو الذي تكون فيه هذه المواد جاهزة للاستلام و بالتالي للاستخدام وفقا لبرامج و عمليات الإنتاج و التوزيع¹

1 محمود عبد الفتاح رضوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 68 .

الفصل الثاني

الإطار النظري لجودة المنتجات

المبحث الأول : أساسيات المنتج وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه

المبحث الثاني : أساسيات جودة المنتج

المبحث الثالث : تحسين جودة المنتج

المبحث الأول

أساسيات المنتج وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه

أولاً : مفهوم المنتجات :

يحتاج الإنسان إلي العديد من الأشياء يوميا لإشباع حاجاته و رغباته بغرض استمرار حياته سواء كانت تلك الأشياء منتجات ملموسة أو غير ملموسة .
و تعرف المنتجات بالآتي :

المنتج : هو خليط من الخصائص الملموسة و غير الملموسة التي تهدف إلي إشباع حاجات و رغبات المستهلك .

جراء استهلاكه للمنتج الذي يؤدي إلي إشباع حاجاته و رغباته .

المنتجات في المفهوم الشامل : هي كل سئ يشبع حاجات و رغبات المستهلكين و المستعملين الصناعيين و المجتمع و تقدم لهم المنفعة في الأجل القصير و الطويل ، و بهذا فقد شمل جميع المنتجات الملموسة و غير الملموسة¹ .

هنالك ثلاثة أبعاد أساسية لمفهوم المنتج :

أ- البعد الجوهري : و هو البعد الذي يعبر عن المنفعة التي يدركها المستهلك و يتوقعها من المنتج . أي أن هذا البعد يفسر سبب شراء المنتج .

ب- البعد الملموس : و هو البعد الذي يجسد الجوانب الملموسة من المنتج و يشمل الخصائص المادية ، الشكل ، مستوى الجودة ، الاسم التجاري ، و المنتج الجيد الذي يحول جوهر أو قلب المنتج إلي منتج ملموس .

ج- البعد الإضافي : هو البعد الذي يتمثل في مجموعة من الخدمات و المنافع المضافة للمنتج و التي يحصل عليها العميل عند شراء المنتج كخدمات النقل و التركيب و الضمان و الصيانة و الإصلاح² .

1 زكي خليل المساعد ، التسويق في المفهوم الشامل (عمان : دار زهران للنشر 2000م) ، ص201.

2 عبد الخالق احمد باعلوي ، مبادئ التسويق ، ط3 ، (بيروت : الأمين للنشر والتوزيع 2008م) ، ص35.

ثانيا : أنواع المنتجات

من التعاريف السابقة يشمل مفهوم المنتج التصنيفات الآتية :

1. **السلع** : هي منتجات مادية يدركها الزبائن باللمس أو الرؤية أو التذوق أو الشم كالملابس و المأكولات....الخ
 2. **الخدمات** : منتجات غير مادية تقدم منافع مالية أو قانونية ، طبية ، ترفيهية ، تعليمية . كخدمات القانون ، شركات التأمين ، المستشفيات ...الخ
 3. **الأفكار** : مفاهيم أو فلسفات أو تصورات معينة يمكن تبادلها في السوق مثل برامج محو الأمية و تخطيط الأسرة .
- و قد أضاف المفهوم التسويقي الحديث الأمور التالية ما يمكن التسويق له كمنتجات:

- | | |
|--------------|---------------|
| أ-الأفراد | ب - الأماكن |
| ج- المنظمات | د- الأنشطة |
| هـ - الأحداث | و - الممتلكات |

و يمكن تصنيف المنتجات السلعية من وجهة النظر التسويقية التي تركز علي خصائص السلعة إلي مجموعتين :

1. السلع الاستهلاكية : و هي المنتجات التي يقوم المستهلك بشرائها لإشباع حاجاته و رغباته أو لأسرته و ذلك عن طريق متاجر التجزئة و تستخدم مباشرة في الاستهلاك بصرف النظر عن شكلها ، و من خصائص هذه السلع :
- أ- يتم شراؤها من قبل عدد كبير من المستهلكين .
- ب- تتميز بكون أسعارها أقل من أسعار السلع الصناعية حيث يتم شراؤها بكميات صغيرة في كل مرة .
- ت- تكرر عمليات شراء هذه السلع أكثر قياسا بعدد مرات شراء السلع الصناعية.
- ث- أن دوافع شراؤها عاطفية أكثر من انها عقلانية¹ .

¹ عبدالخالق احمد باعلوي ، مرجع سبق ذكره ، ص36 .

و من أهم أنواع هذه السلع :

أ- السلع سهلة المنال و الميسر .

ب- سلع التسوق .

ت- السلع الخاصة¹ .

2. السلع الصناعية : و هي التي يشريها المستعمل الصناعي لاستخدامها في

الأغراض الصناعية و الإنتاجية أو استخدامها لغرض أنتاج سلع أخرى ، تكمن

التفرقة بين السلع الصناعية و السلع الاستهلاكية في صفة المشتري و الغرض من

الشراء .

و فيما يلي أهم خصائص السلع الصناعية :

أ- ضخامة حجم الصفقة الواحدة و ارتفاع قيمتها .

ب- قلة عدد المشترين للسلع الصناعية بالمقارنة بالسلع الاستهلاكية فكلما زادت درجة

التخصص في استخدام سلعة معينة كلما قل عدد المشترين .

ت- تركز سوق العدد من السلع الصناعية من الناحية الجغرافية حيث تمثل كثيرا من

الصناعات المتكاملة في منطقة جغرافية واحدة .

ث- تحتاج الكثير من السلع الصناعية إلي بعض الخدمات من جانب المنتج قبل و بعد

البيع كخدمات الصيانة و الإصلاح و التشغيل .

ج- تعدد المستهلكين في اتخاذ قرار شراء هذه السلع .

ح- ان دوافع شراء هذه السلع عقلانية ورشيده .

خ- يتميز شراء هذه السلع بطول فترة التفاوض بين البائع و المشتري .

د- يمكن أتباع نظام المبادلة في شراء هذه السلع ، فيفضل المنتج الشراء من المنظمات

التي تشتري منتجاته .

و فيما يلي أهم أنواع السلع الصناعية :

أ- المواد الأولية

ب- المواد نصف المصنعة

1 زكي خليل المساعد ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 205 - 208 .

ت- الأجزاء تامة الصنع

ث- تجهيزات التشغيل

ج- التركيبات الثقيلة

ح- العدد و الأجهزة¹

ثالثا : دورة حياة المنتج

يقصد بدورة حياة المنتج سلسلة المراحل التي يمر من خلالها المنتج و هي :
المرحلة الأولى : التطوير : و تشمل علي ولادة فكرة المنتج الجديد حيث تبدأ فيها عملية تصميم المنتج و تهيئة متطلبات الإنتاج الأولية و تشمل أيضا هذه المرحلة علي فحص العينات الأولية من المنتج و تطويرها و تتميز هذه المرحلة بإجراء التعديلات في تصميم المنتج ، و الحاجة إلي مستويات عالية من المهارة لتطبيق التعديلات المقترحة ، تكون كمية الإنتاج قليلة مما يؤدي إلي ارتفاع تكلفة الوحدة المنتجة ، الالتزام الكامل يحقق الجودة .

المرحلة الثانية : مرحلة النمو : تتميز بزيادة كبيرة في حجم المبيعات و يبدأ المنافسين بعرض منتجات منافسة أو بديله تتميز هذه المرحلة بتحسين جودة المنتج ، و خفض الأسعار ، البحث عن قطاعات سوقية جديدة و تمويل السياسات الترويجية من الترويج التعريفي إلي الترويج التنافسي .

المرحلة الثالثة : مرحلة النضج : في هذه المرحلة يدرك المستهلك الفرق بين المنتجات و العلامات المعروضة و تأخذ معدلات المبيعات بالارتفاع و تزداد فرص المبيعات لكن بمستوي أقل من مرحلة النمو حيث تصل إلي أعلى مستوي كما تقوم المنظمة بإلغاء الترويج و مراقبة ردود المنافسين .

المرحلة الرابعة : الإشباع : يبدأ فيها المنتج بفقد أهميته في السوق و ترتفع نفقات التسويق ، تتميز هذه المرحلة بقلة الفرص البيعية أو انعدامها ، محافظة المبيعات علي معدلاتها دون أي زيادة ، انخفاض المبيعات بتحول بعض المستهلكين إلي المنتجات البديلة .

1 زكي خليل المساعد ، المرجع السابق ، ص ص 209 - 210.

المرحلة الخامسة : التدهور : تنخفض المبيعات في هذه المرحلة و قد تصل بعض الحالات إلي الصفر ، حيث تتعرض المنظمة إلي خسارة و في هذا المجال يجب علي المنظمة التفكير في تخطيط منتج جديد و تتميز هذه الفترة بانخفاض كمية المبيعات إلي أدني حد و تحقيق هامش ربح بسيط أو خسارة نتيجة لفقدان المنظمة لعدد كبير من العملاء ووجود منتجات غير مرغوبة و يمكن ان تطول فترة هذه المرحلة أو تقصر حيث يسحب المنتج من السوق¹.

رابعا خصائص المنتجات السلعية:

1. السلع ملموسة بينما تكون الخدمات دائما غير ملموسة.
2. السلع يمكن تخزينها ونقلها بينما الخدمات لا يمكن تخزينها ونقلها.
3. السلع يسهل وضعها وتحديد ملامحه بينما يصعب وصف الخدمات.
4. السلع متجانسة ويمكن تنميتها بحيث تكون ذات مستوى جودة وخصائص واحدة بينما الخدمات غير متجانسة.
5. يمكن ان تنتج السلع في أماكن وتوزع في أماكن أخرى بينما الخدمات لا تتفصل عن مقدم الخدمة.
6. المنتجات السلعية تخضع لضبط الجودة وعملية القياس بينما الخدمات غير قابلة للاستدعاء والفحص والقياس.
7. الجانب المادي هو الركن الأساسي في إنتاج وتقديم السلعة أما في إنتاج وتقديم الخدمة يكون الجانب الإنساني هو الركن الأساسي.

خامسا العوامل المؤثرة في المنتج:

1. درجة تعقد المنتج : تشير درجة تعقد المنتج الي درجة صعوبة فهم واستخدام المنتج ، كلما زادت درجة تعقد المنتج كلما أدي الي بطئه وقلة استخدامه.
2. درجة التوافق : تشير مدى تناسب المنتج مع القيم والمعرفة السائدة والخبرات السابقة والحاجات المالية للمستهلكين.

1 عبدالستار محمد العلي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 126 - 128.

3. الميزة النسبية : تشير إلي مدى تفضيل المنتج والنظر إليه على انه أفضل من البدائل الأخرى الموجودة في الأسواق.
4. سهولة تجربة المنتج : تشير إلي الدرجة التي يمكن من خلالها الحكم على المنتج على أسس ومعايير سهلة ومحددة.
5. المواد الأولية ومدخلات الإنتاج : اذا ما كان للمنظمة رقابة على مصادر المواد الأولية سوف يؤثر ذلك على إستراتيجية مواد أولية معرضة لمشاكل.
6. التقلبات الدورية : اذا كان الطلب على منتجات المنظمة يتسم بعدم الثبات فعلي المنظمة أن تنتج أنواع أخرى مستقلة الطاقة الإنتاجية المتاحة¹.

1 محمد عبدالعظيم ، إدارة التسويق ، مدخل استراتيجي ، ط2 ، (الإسكندرية : الدار الجامعية 2010م) ، ص 95 - 96.

المبحث الثاني أساسيات جودة المنتج

أولاً : جودة المنتج

جودة المنتج تتمثل في قدرة المنظمة علي تحقيق رضا العميل من خلال تقديم منتج بمواصفات و خصائص و اشتراطات تشبع رغبات العميل و حاجاته بصورة تفوق توقعاته أي أن جودة المنتج تبدأ بتعرف المنظمة علي حاجات العميل و رغباته و تقدم له ما يفوق توقعاته و تتأكد من رضاه¹.

يتم تقسيم جودة المنتج إلي ثلاثة مجالات رئيسية هي :

1. جودة تخطيط المنتج : و تعتمد علي تلبية احتياجات السوق و الملائمة بين خصائص المنتج و هذه الاحتياجات . و تركز علي صياغة أهداف الجودة و تحديد العمليات التشغيلية الضرورية و الموارد الأخرى اللازمة لتحقيق هذه الأهداف تخطيط الجودة هو الخطوة الأولى نحو تحقيق أهداف الجودة و مفتاح نجاحها فهو يمكن المنظمة من إدارة منتجاتها بطريقة تجعلها تتواءم و تتفاعل مع المتغيرات المتلاحقة ، هكذا فإن التخطيط هو تلك العملية التي تحقق هذا التواءم و التفاعل تخطيط الجودة وفقاً لتعريف المواصفة القياسية و الدولية ISO هو الأنشطة التي تحدد الأهداف و المتطلبات الخاصة بالجودة و بتطبيق عناصر نظام الجودة ، و يشمل تخطيط المنتج ، التخطيط الإداري و العمليات ، تعداد خطط الجودة ووضع الترتيبات اللازمة لتحسين الجودة².

2. جودة تصميم المنتج : تركز علي قابلية تسويق المنتج و أدائه و مصداقيته و صلاحيته و قدرته علي التكيف مع احتياجات السوق المتغيرة و القيمة الدائمة له فيها يتم ترجمة الخطط و رغبات العملاء إلي مواصفات هندسية للمنتج و تتناول القابة في هذه المرحلة عملية وضع المعايير بحيث يمكن ترجمة رغبات العملاء إلي

1 مصطفى محمود أبو بكر ، إدارة التسويق في المنشآت لمعاصرة (الإسكندرية : الدار الجامعية 2005 م) ص171 .

² النعيم حسن محمد ، إدارة الجودة الشاملة ، ط1 (الخرطوم : هيئة الخرطوم للصحافة و النشر 2008م)

مواصفات و تكون هذه المواصفات ممكنة التنفيذ و تحقق الاستعمال النهائي للمنتج¹.

3. جودة التصنيع : تشير إلي الجودة في المكونات و عمليات الإنتاج والفحص و التعبئة ، و تهدف جودة المنتج إلي تلبية الاحتياجات المادية للعميل .
ينبغي علي جميع المؤسسات في سلسلة التوريد معالجة جميع فئات الجودة السابقة حتي تتمكن من الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد² و يتم في هذه المرحلة اختيار أنسب طرق التصنيع و الأدوات اللازمة لإنتاج المنتج بالمواصفات المحددة و بما يحقق الوفاء بإحتياجات المستهلك و تنصب رقابة الجودة في هذه المرحلة علي جودة الأجزاء المصنوعة في كل خطوة من خطوات الإنتاج³ .

أهمية الجودة :

تعتبر الجودة ذات أهمية استراتيجيه و حيوية بالنسبة لكل من المستهلك و المنظمات علي اختلاف أنشطتها و أحجامها و تنعكس أهمية الجودة علي ما يلي :

1. سمعة المنظمة : تكتسب المنظمة شهرتها من جودة المنتجات التي تقدمها للسوق ، فإذا كانت منتجاتها منخفضة الجودة يمكنها من خلال تحسين الجودة أن تحقق الشهرة و السمعة الطيبة .

2. المنافسة العالمية : تكتسب الجودة أهمية خاصة في استراتيجيه المنافسة فهي تمكن المنظمة من تحقيق وضع تنافسي أفضل لكسب حصة مقدره في السوق العالمية و تحسين الاقتصاد .

3. حماية المستهلك : تطبيق نظام الجودة في أنشطة المنظمة ووضعه مواصفات قياسية محددة تؤدي إلي تحقيق منتج نهائي عالي الجودة و تعزيز ثقة المستهلك في منتجات المنظمة .

4. تخفيض تكاليف الإنتاج : يقود تطبيق نظام الجودة في جميع عمليات و مراحل الإنتاج إلي إتاحة الفرص لاكتشاف الأخطاء مما يجنب المنظمة تكاليف إضافية

1 توفيق محمد عبد المحسن ، مراقبة الجودة ط1 (القاهرة : دار الفكر العربي 2002) ص75 .

2 مارك داي و آخرون ، إدارة المشتريات ط1 (القاهرة : دار الفاروق للنشر 2009م) ص243.

3 توفيق محمد عبد المحسن ، مرجع سبق ذكره ص76.

كما يؤدي إلي تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج و التكلفة الكلية للمنتج و يزيد من أرباح المنظمة .

5. المسؤولية القانونية للجودة : إنتاج سلع غير جيدة تلقي مسؤولية قانونية علي عاتق المنظمة عن أي ضرر يصيب المستهلك جراء استخدامه لهذه المنتجات و يترتب علي ذلك تعويضات مالية لرفع الضرر عن المستهلك و ربما عقوبات إدارية رسمية تؤدي إلي توقف المنظمة مؤقتاً¹.

أهداف الجودة

تنقسم أهداف الجودة إلي أهداف خاصة بضبط الجودة و أهداف متعلقة بتحسين الجودة يمكن تناولها كما يلي :

1. أهداف ضبط الجودة : هي تلك الأهداف التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها و تصاغ علي مستوي كل المنظمة بإستخدام متطلبات ذات مستوي أدني تتعلق بصفات مميزة فهي أهداف الأداء الخارجي للمنظمة و تشمل :

أ. الأسواق

ب. البيئة

ت. المجتمع

2. أهداف تحسين الجودة : هي الأهداف التي تنحصر في الحد من الأخطاء و الفاقد و تطوير منتجات جديدة ترضي المستهلكين بصورة أفضل و يمكن تصنيفها إلي الفئات التالية :

أ. أهداف أداء المنتج : تتناول احتياجات المستهلكين و المنافسة .

ب. أهداف العمليات : تتناول مقدرة العمليات و فاعليتها و قابليتها للضبط .

ت. أهداف الأداء الداخلي : تشمل مقدرة المنظمة و فاعليتها و مدي استجابتها للمتغيرات و محيط العمل .

ث. أهداف أداء العاملين : تتناول المهارات و القدرات و التحفيز و تطوير العاملين²

1 عواطف إبراهيم الحداد ، إدارة الجودة الشاملة ، ط1 (عمان : دار الفكر 2009م) ص ص24 - 25 .

2 النعيم حسن محمد ، مرجع سبق ذكره . ص ص28-29 .

استراتيجيه تطوير جودة المنتج :

تهدف هذه الإستراتيجية إلي رفع مستوي أداء المنتج و خاصة فيما يتعلق بطول عمره و متانته و سرعته أو مذاقه .

و تمتاز هذه الأستراتيجيه بفاعليتها و خاصة في الحالات التي تركز فيها الدعاوي الترويجية علي جودة المنتج إذ المفروض أن يكون هناك توافق بين الدعاوي الترويجية وواقع حال المنتج المروج له ¹.

1 ناجي معلا ، أصول التسويق ط1 (عمان : دار وائل للنشر 2002م) ص333.

المبحث الثالث

تحسين المنتج

ينبغي أن تقوم كل منظمة بتطوير و تحسين منتجاتها الحالية بصفة مستمرة بما يتفق مع التطورات التكنولوجية في الصناعة و ظهور المواد و البدائل و المخترعات الجديدة و التغيرات في العادات الاستهلاكية لمواجهة شكاوي المستهلك و المستعمل و تأخذ تطوير المنتجات الحالية أحد اتجاهين :

1. تحسين أو تعديل المنتج

يتم تحسين المنتج بغرض إعادة الحيوية له إما بتطوير ملامح جيدة أو صفات جديدة و في الغالب يتم التعديل في تغيير نوعية المنتج و سماته و في تشكيلة المنتج .
علي المنظمة أن تطور و تحسن منتجاتها معتمدة علي ما يظهر من مواد و بدائل جديدة و ما قد يجذب المستهلكين المحتملين .

2. إيجاد استعمالات جديدة للمنتج :

تقوم المنظمات باكتشاف استعمالات جديدة للمنتج الحالي و التي قد تختلف عن استعمالاته الأصلية و قد يتعذر توقع استخدامات جديدة حيث أن اكتشافها عن طريق الصدفة أو عن طريق بحوث التسويق .
و في هذا المجال ينبغي أن تكون الإدارة علي دراية بالاستخدامات غير الأولية للمنتج لأن ذلك يفتح أبواب جديدة أمام المنظمة و يساعدها علي تطوير استخدامها أو علي استخدام استراتيجيات جديدة و تكون النتيجة النهائية هي زيادة أرباح المنظمة¹ .

أهمية تطوير و تحسين المنتجات :

ازدهرت الدراسات الخاصة بتطوير المنتجات كثيرا خلال عقد الثمانينات و التسعينات و بداية هذا القرن و ذلك من حيث إتباع أساليب و منهجيات علمية

1 زكي خليل المساعد ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 233 - 234 .

- حديثة عملت و ما زالت تعمل لدعم موضوع تطوير المنتجات لدى المؤسسات المعاصرة و تضح أهمية تحسين المنتجات و تطويرها في الأمور الآتية :
1. تحسين المنتجات و تطويرها من أهم النشاطات التسويقية في المنشآت و تحث قراراته جانبا كبيرا من الأهمية و الخطورة و ذلك لتأثيرها الكبير علي أعمال المنشأة و فعاليتها .
 2. أن هدف البقاء و الاستمرار الذي تستهدفه المؤسسة يملئ عليها الاهتمام بتطوير منتجاتها من السلع و الخدمات و ابتكار منتجات جديدة حتى تتمكن من تلبية الحاجات و الرغبات الاستهلاكية التي تتصف بدرجة عالية من التطور .
 3. قدرة المؤسسة علي البقاء و الاستمرار في دنيا الأعمال تكمن في قدرتها علي تحقيق مطابقة فعالة بين منتجاتها و الاحتياجات الخاصة بالمستهلكين .
 4. مع التطور الكبير في التكنولوجيا و المنافسة لم تعد الشركات تعتمد علي منتجاتها الحالية ، فالمستهلكون يطلبون و بشكل مستمر منتجات محسنة و جديدة¹ .
- أسباب تحسين المنتج و تطوير المنتجات الجديدة :**

1. التطور التكنولوجي المستمر يحتم علي المؤسسات ضرورة اللحاق بالتطورات و الإبداعات فتقوم بإتباع استراتيجيات و سياسات هادفة لابتكار أفكار يجري تحويلها إلي سلع جديدة أو معدلة .
2. تشير جميع الدراسات إلي أن التوسع في أعمال المنشآت كان مصدرة الأساسي المنتجات الجديدة و قد تمثل ذلك في زيادة المبالغ للمخصصة للإنفاق في أنشطة البحث و التطوير .
3. تساهم السلع المحسنة و الجديدة في زيادة الأرباح .
4. تسهم السلع المعدلة و الجديدة في تحقيق أهداف النمو لمنظمات الأعمال .
5. تزيد ابتكارات المؤسسات للسلع الجديدة من تحقيق ميزة الريادة في السوق و تعمل علي ارتفاع معدلات السيطرة علي استقرار دورة حياة السلع .

1 زكريا أحمد عزام و آخرون ، مبادئ التسويق الحديث ، ط2 (الأردن : إدارة الميسرة للنشر 2011م) ص 227 .

6. يساهم إنتاج سلع جديدة في توسع الخبرات المكتسبة من الاستمرار في تقديم منتجات جديدة .

7. التعرف علي الفرص التسويقية من خلال وضع خطط و استراتيجيات واقعية تسهل عملية التعرف علي أية فرص متاحة يمكن استغلالها لتطوير أو تعديل أو تحسين أية سلعة بما ينسجم مع متغيرات البيئة الكاملة و الجزئية المحيطة بالمستهلكين المستهدفين .

8. استغلال الطاقة الإنتاجية الزائدة من الأسباب الرئيسية لتقديم سلع جديدة لأن ذلك سيساعد في تخفيض التكاليف الكلية للوحدة الواحدة من خلال إنتاج كميات مثالية و متفقة مع الطاقة المتاحة و استغلالها حق الاستغلال .

9. نقص الموارد أو ظهور مواد و بدائل جديدة و زيادة تدخلات القوانين و التشريعات تخلق قيودا علي المؤسسات مما يجعلها تعمل علي زيادة كفاءتها الإنتاجية لمواجهة هذه القوانين و ابتكار منتجات جديدة تعتمد علي بدائل أخرى متاحة¹ .

قرارات تطوير و تصميم المنتج :

1. قرار اختيار المنتج و التي تمر بثلاثة اختيارات للتعرف علي مدى ملائمتها للسوق و الموارد و قابليتها لإدارة العمليات .

2. تطوير و إعادة المنتج التي تساعد علي تطوير المنتجات من خلال أبحاث السوق و الأبحاث الفنية و الإنتاجية .

3. وضع مواصفات أولية للمنتج و ترجمتها لتصميم يعتمد علي تحقيق الموازنة بين الكلفة و النوعية المطلوبة .

4. الاختيار في مستوي أداء المنتج فنيا و مدى قبوله من قبل المستهلكين .

5. التصميم النهائي و هنا يتلاءم الشكل النهائي مع احتياجات المستهلكين و متطلبات الإنتاج .

1 زكريا أحمد عزام و آخرون ، المرجع السابق ، ص ص 232 - 233 .

استراتيجيات تقديم منتج جديد :

1. إستراتيجية رفع التكنولوجيا : و الذي يؤكد بيع ما تستطيع تصنيعه ، أي المنتج الجديد الذي يتحدد خلال تكنولوجيا الإنتاج مع الاهتمام القليل بالسوق ، وتتمثل هذه المهمة في خلق السوق و بيع المنتج الذي تم تصنيعه .
2. استراتيجيه الدفع : و هي التي تنتج كل ما يستطيع بيعه ، و المنتج الجديد يتحدد بالسوق مع اهتمام قليل بالتكنولوجيا الموجودة و العمليات التشغيلية .
3. استراتيجيه النظرة التفاعلية : تقدم المنتج الجديد بالتفاعل مع طبيعة و متطلبات التنسيق بين العمليات و التسويق و الهندسة و الوظائف الأخرى المختلفة¹ .

ثالثا : تحسين جودة المنتج

يعد تحسين جودة المنتج الخطوة الثالثة و المهمة في ثلاثية جوران للجودة ، و يتم خلال هذه العملية وضع الآليات المساندة في أماكنها الصحيحة و المناسبة حتي يمكن تحقيق الجودة بشكل مستمر ، و يشمل ذلك توزيع الموارد و تكليف الأفراد بمتابعة مشاريع الجودة و توفير التدريب اللازم لهؤلاء الأفراد كما يشمل علي تشكيل هيكل دائم يتولي مسؤولية متابعة الجودة و المحافظة علي المكاسب المحققة² .

أدوات تحسين الجودة :

توجد العديد من الأدوات التي يمكن استخدامها في تحسين الجودة و هي :

1. مدخل إستخدام أدوات الاستفهام السبعة
2. خرائط التدفق
3. قوائم الفحص
4. تحليل باريتو
5. العصف الذهني
6. خرائط المراقبة
7. حلقات الجودة

1 عبد الستار محمد العلي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص155 ، 158 .

2 خالد بن سعد عبد العزيز ، إدارة الجودة الشاملة (ب ط ، ب ت) ص150 .

8. القياس المقارن بأفضل الأداء

9. مخطط السبب و النتيجة

10. خرائط المتابعة و طرق الحماية ضد الفشل¹

إستراتيجيه تحسين جودة المنتجات

تهدف هذه الإستراتيجيه إلي إضافة سمات مميزة جديدة إلي مضمون المنتج و من نشأة هذا التطوير أن يضيف إلي المنتج قيم مضافة كالأمان و الملائمة و تتصف هذه الإستراتيجيه بالمزايا التالية :

1. بناء صورة إيجابية للمنتج في أذهان الجمهور .
2. توفير المرونة الكافية في خط المنتجات .
3. توليد دافعية و حماس أكثر لدي مندوبي بيع و موزعي السلعة .
4. تقديم دعاية مجانية لمنتجات المؤسسة².

1 إسماعيل عثمان محمد ، تطبيق نظام المعلومات التكلفية و أثره علي جودة الإنتاج ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، (مكتبة السودان العامه ، جامعة النيلين 2012م) ، ص ص58- 59 .

2 ناجي معلا ، مرجع سبق ذكره ، ص334 .

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

المبحث الأول : نبذة تعريفية عن مشروع فابي للإنتاج الزراعي والحيواني

المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثالث : اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

المبحث الأول

مشروع فابي للإنتاج الزراعي والحيواني

بدأت فكرة مشروع فابي للإنتاج الزراعي في عام 2006م كامتداد لأرض زراعية بمشروع قندتو الزراعي . و ذلك بإزالة كثبان الرمال التي تحد هذه المنطقة جنوب غرب قندتو لإقامة بستان من الموالح و المانجو و مزرعة أبقار . و بعدها تولدت فكرة إقامة مصنع ألبان في عام 2007م و قد بدأت بإقامة مصنع ألبان صغير أدي نجاحه إلي إقامة مصنع الألبان للمرحلة الأولى و هو مصنع فابي للألبان و إنتاج الأجبان الطرية و الجافة و شبة الجافة و الزبادي و المش و السمن البلدي و القشطة . أدي نجاح هذه المرحلة إلي فكرة ترسيخ العمل في الصناعات الغذائية لإنتاج العصائر المركزة و الطازجة و الألبان المبسترة و الزبادي و المياه الصحية و تصنيع عبوات الألبان و العصائر بطاقة إنتاجية (60) طن في اليوم و يحتوي هذا المشروع علي مزارع الأعلاف و الخضر و الفاكهة و مزرعة للأبقار و التسمين و مصنع للألبان و المياه الصحية .

الدائرة الجغرافية :

يقع المشروع ضمن امتداد مشروع قندتو الزراعي في الناحية الجنوبية شرق قرية قندتو و يحده من الجنوب خط طريق شندي العوتيب . و يعتبر مشروع فابي للإنتاج الزراعي و الحيواني و مصنع فابي لمنتجات الألبان ثاني أكبر مصنع في السودان لمنتجات الألبان حيث أمتد إنتاج المصنع إلي معظم ولايات السودان و يعمل علي إكتفاء ولاية الخرطوم من الألبان الطازجة و منتجاتها و تدعمه ولاية نهر النيل باعتباره استثمار لا يقدم عليه الكثير من المستثمرين .

أهداف المشروع :

الهدف الرئيسي للمشروع هو إنتاج حليب بجودة عالية خالي من أي اضافات أو مسببات للأمراض للحفاظ علي صحة المستهلك و تقليل استيراد منتجات الألبان و هذه الإستراتيجية لتوفير كثير من العملات الأجنبية التي تنفق سنوياً لاستيراد

منتجات الألبان فضلاً عن القضاء علي المشاكل والامراض المرتبطة باستيراد منتجات الألبان من الخارج .

كما يهدف المشروع إلي توفير عجول لسلاسل إنتاج اللحم المتخصصة و التي تعطي معدلات عالية في التحويل الغذائي للأعلاف و المراعي المتوفرة بأراضي السودان الخصبة مما يجعل عملية إنتاج اللحوم و التسمين اقتصادية .

كما يستهدف المشروع تغطية ولاية نهر النيل و الخرطوم من الألبان (الفريش) اضافة إلي منتجات الألبان الاخرى و تقديم ألبان مبسترة في عبوات اقتصادية بدلاً عن البيع التقليدي .

الوحدات المكونة للمصنع :

أولاً : مزرعة الإنتاج الحيواني : تقع مزرعة الإنتاج الحيواني في منطقة شندي بولاية نهر النيل حيث تعتبر هذه المنطقة خالية من الأمراض الوبائية . قد صممت مزرعة الأبقار ليصل عدد الأبقار الحلابة إلي (1500) رأس علي مرحلتين بمتوسط إنتاج يومي 32 طن حليب ذات مواصفات قياسية عالية من حيث الجودة و العد البكتيري و القيمة الغذائية و يعتمد المشروع علي أحدث الأساليب الحديثة في إيواء و إدارة و تغذية و حلابة الأبقار و كوادر فنية ذات خبرة عالية .

ثانياً : الزراعة

تقوم شركة موندريال الزراعية و هي مختصة بالزراعة في مشروع فابي بإدارة ثلاثة مزارع في كل من :

1. قندتو 500 فدان .
2. مشروع الشهيد 1000 فدان .
3. مشروع التراجمة 3000 فدان .

و توفر هذه المشاريع كافة احتياجات المشروع الصناعي من فواكه و خضر و أعلاف للحيوانات و يعتمد عليها المشروع بشكل رئيسي .

ثالثاً : الوحدات المساندة

توجد بالمشروع العديد من الوحدات السكنية و هنالك جزء مخصص للعائلات و جزء مخصص للسكن العام لإقامة العاملين كما توجد خدمات أخرى من نوادي و ميادين رياضية و غيرها من أساليب الحياة الراقية و هناك وحدات كهربائية متكاملة و شبكة توزيع كهرباء و محطات مياه منفصل و يوجد بالمشروع أيضاً مركز ضيافة متكامل لضيوف المشروع و قوامه 30 غرفة فندقية مجهزه بكافة الاحتياجات المطلوبة لتوفير إقامة طيبة لزائري المشروع .

حجم الاستثمار بالمصنع :

بدأ المشروع في مرحلته الأولى بحجم رأس مال استثماري حوالي (7) مليون دولار و بعد اكتمال المرحلة الأولى في ديسمبر 2010م بلغ 10 مليون دولار .

حجم العمالة بالمصنع :

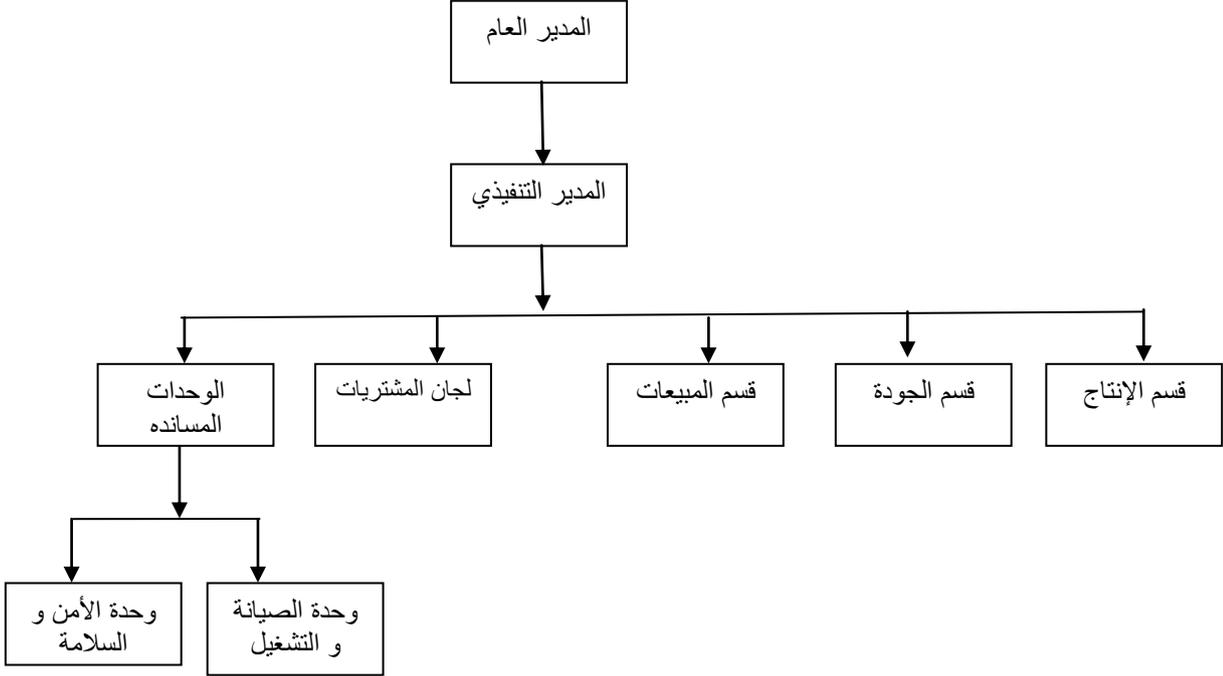
يتيح المشروع فرص لما لا يقل عن (150) فرصة عمل لعمالة ماهرة و تنقسم ما بين 100 فرصة عمل للعمالة الماهرة بالولاية و ال 50 الاخرى من العمالة الأجنبية بهدف التدريب و إتقان العمل . إضافة إلي أن المشروع يتيح حوالي مائتي فرصة لعمالة غير ماهرة¹ .

أقسام المصنع .

يضم مصنع فابي عدد من الأقسام و الوحدات المساندة يرأسها مدير عام المصنع كما مبين في الشكل التالي :

1 مستندات المشروع 2000م

شكل (1/1/3) يوضح الهيكل التنظيمي لمصنع فابي



المصدر : مستندات المشروع 2000م

لجان الشراء :

تقوم لجان الشراء بتوفير مواد و إحتياجات المصنع من الخارج و تتخذ المشتريات شكل مركزية الشراء خاصة عندما تتعلق المواد و الاحتياجات بالاستيراد من الخارج كموايد التعبئة و الدباجه و المواد الحافظة و الخميرة . أما الشراء الداخلي يتخذ شكل اللامركزية في الشراء فيقوم قسم الإنتاج بتوفير بعض إحتياجات الإنتاج المتوفرة محلياً كالسكر و بعض المواد المكملة للإنتاج .

قسم الإنتاج :

يقوم قسم الإنتاج علي عدد من منتجات الحليب الخام و مشتقات الألبان و المياه المعدنية و العصائر الطبيعية . تمر علمية الإنتاج بالمصنع بثلاثة مراحل : مرحلة الاستلام ، و البسترة ، و التوزيع و التعبئة .

يعمل بقسم الإنتاج 35 كادر يتراوحون ما بين مهندسين و فنيين و مشرفين ، و أكثر من 20 عاملاً يعملون بالتعبئة و خدمات الترحيل الداخلية بالقسم .

المبحث الثاني إجراءات الدراسة الميدانية

أولاً: أداة الدراسة :

تم تصميم الإستبانة بشكل خاص لجمع البيانات بالاعتماد على الدراسات السابقة والمراجع للمواضيع المتعلقة بموضوع الدراسة وأراء عدد من أعضاء هيئة التدريس ذوى الخبرة في هذا المجال، وكذلك بعض أصحاب الخبرة في مجال إدارة الأعمال ، وذلك لتحديد فقرات الاستبانة ، وقد تم تحكيم الاستبانة من قبل ذوى الخبرة.

تم توجيه الإستبانة إلى عينة تتكون من 40 فرد من الموظفين بمصنع فابي للإنتاج الزراعي والحيواني وتتكون الإستبانة من جزأين :

الجزء الأول : يتضمن المعلومات الشخصية للمبحوثين (النوع ، العمر ، المؤهل العلمي ، التخصص العلمي ، الوظيفة ، سنوات الخبرة) وذلك للوقوف على الأنواع والأعمار والمؤهلات العلمية والتخصصات ووظائف وسنوات خبرة المبحوثين.
الجزء الثاني يتضمن عبارات الفرضيات كلا علي حده.

عبارات الإستبانة :

تم توجيه عبارات الإستبانة على الموظفين بمصنع فابي للإنتاج الزراعي والحيواني(عينة الدراسة) وقد احتوت الإستبانة على (16) عبارة و على كل فرد من عينة الدراسة تحديد إجابة واحدة في كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة).

وقد تم توزيع عبارات الإستبانة على فرضيات الدراسة ، وقد اشتملت كل فرضية على عدة عبارات.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من الموظفين بقسم المشتريات والانتاج والبلغ عددهم 40 فرد

عينة الدراسة :

استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل و تم توزيع الاستبانة علي جميع أفراد المجتمع المكون من 40 موظفاً بقسم المشتريات وقسم الانتاج و تم توزيع وإستلام الاستبانة عن طريق اليد وحلت اجابات المبحوثين و الوصول للنتائج و التوصيات.
الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها ، تم استخدام الطرق والإجراءات الإحصائية التالية:

— العرض البياني والتوزيع التكراري للإجابات.

— النسب المئوية.

—الوسط الحسابي.

—الانحراف المعياري.

—الوسيط.

—اختبار مربع كاي لاختبار فرضيات الدراسة.

ولتطبيق الطرق والأساليب الإحصائية المذكورة أعلاه علي البيانات التي تم الحصول عليها من إجابات العينة تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss) والذي يعد من أكثر الحزم الإحصائية دقة في النتائج كما تم استخدام برنامج Microsoft Office Excel 2007 في عمليات الرسم البياني

تطبيق أداة الدراسة :

وزعت الإستبانة على عينة الدراسة وتم تفريغ البيانات في جداول أعدها الباحث لهذا الغرض ، حيث تم تحويل المتغيرات الاسمية (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة) إلى متغيرات كمية (1 2 3 4 5) على الترتيب . واعد الباحث الجداول والأشكال البيانية اللازمة لكل سؤال في الإستبانة كما يلي :

أولاً : تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة :
1/النوع :

جدول (1/2/3)

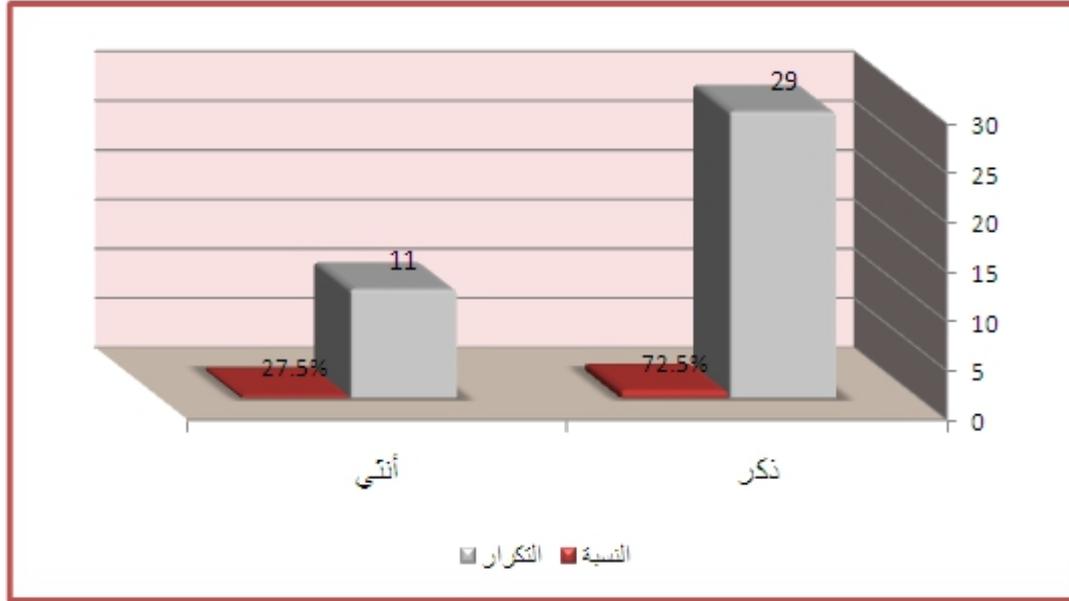
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع

الرقم	النوع	التكرار	النسبة
1	ذكر	29	%72.5
2	أنثي	11	%27.5
	المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

شكل (1/2/3)

الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتضح من الجدول والشكل البياني أعلاه أن هنالك (29) فرداً وبنسبة (%72.5) أنواعهم ذكور ، وأن هنالك (11) فرداً وبنسبة (%27.5) أنواعهم إناث. نجد ان غالبية المبحوثين من الذكور مما يدل علي إعتقاد المنشأة لسياسة توظيف الذكور بنسبة اعلي من الإناث وذلك لطبيعة الوظائف بالمصنع ولظروف عمل الورديات المسائية.

2/العمر :

جدول (2/2/3)

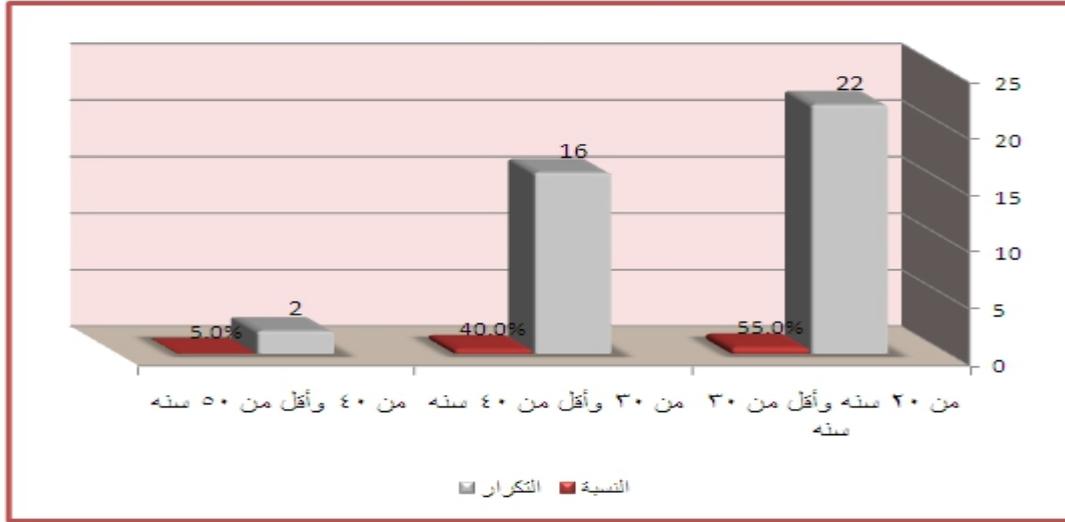
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر

الرقم	العمر	التكرار	النسبة
1	من 20 سنة وأقل من 30 سنة	22	55%
2	من 30 وأقل من 40 سنة	16	40%
3	من 40 وأقل من 50 سنة	2	5%
4	50 سنة فأكثر	—	—
المجموع		40	100%

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

شكل (2/2/3)

الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتضح من الجدول والشكل البياني أعلاه أن هنالك (22) فرداً وبنسبة (55%) أعمارهم من 20 وأقل من 30 سنة ، وأن هنالك (16) فرداً وبنسبة (40%) أعمارهم من 30 وأقل من 40 سنة ، وأن هنالك (2) من الأفراد وبنسبة (5%) أعمارهم 40 وأقل من 50 سنة . نجد ان غالبية المبحوثين من الشباب وذلك يدل علي حرص المصنع علي زيادة الانتاجية بالاستفادة من طاقاتهم واكسابهم الخبرات المطلوبه لدي المصنع.

3/المؤهل العلمي:

جدول (3/2/3)

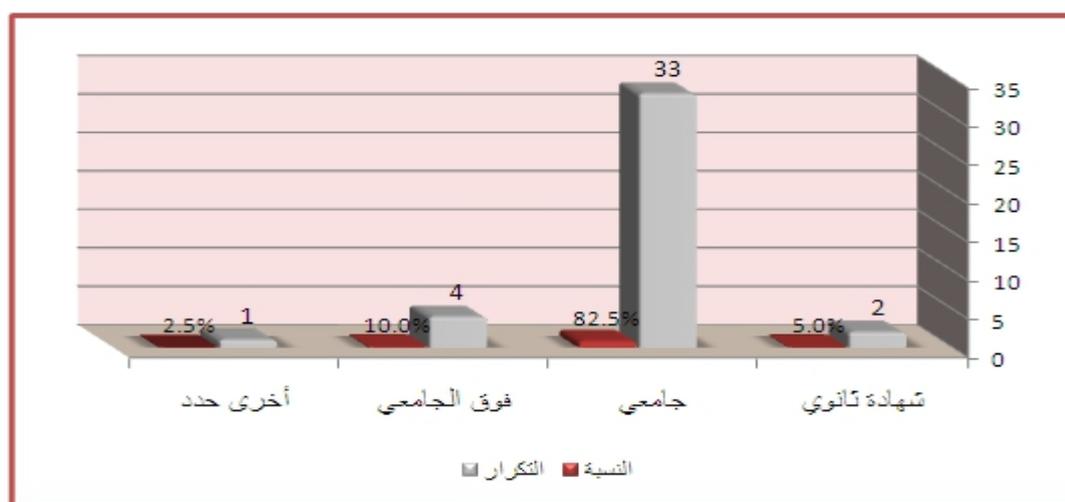
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

الرقم	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
1.	شهادة ثانوي	2	5%
2.	جامعي	33	82.5%
3.	فوق الجامعي	4	10%
4.	أخرى حدد	1	2.5%
	المجموع	40	100%

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

شكل (3/2/3)

الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتضح من الجدول والشكل البياني أعلاه أن هنالك (33) فرداً وبنسبة (82.5%) مؤهلهم العلمي جامعي ، و أن هنالك (4) أفراد وبنسبة (10%) مؤهلهم العلمي فوق الجامعي ، وأن هنالك (2) من الأفراد وبنسبة (5%) مؤهلهم العلمي شهادة ثانوي، وأن هنالك (1) من الأفراد وبنسبة (2.5%) لديه مؤهل علمي آخر نجد ان غالبية المبحوثين يحملون شهادات جامعيه وهذا يعزز من صدق نتائج البحث لمعرفةهم بأهمية الدراسة الميدانية ومعرفةهم لطبيعة عمل المصنع.

4/ التخصص العلمي :

جدول (4/2/3)

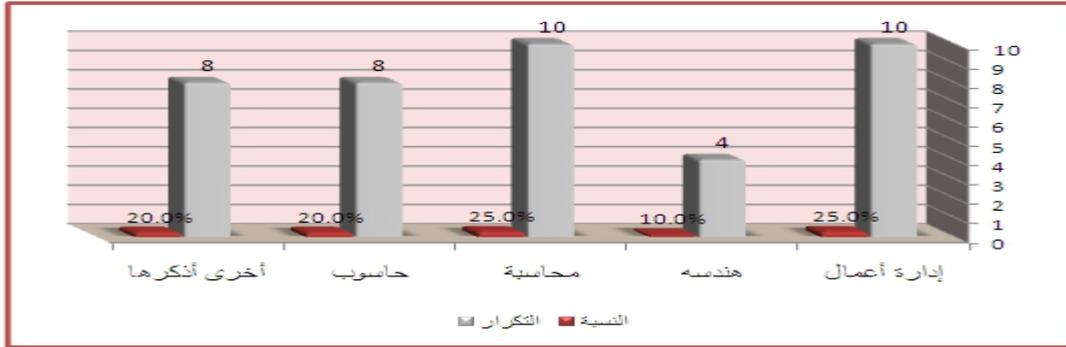
يوضح التوزيع لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي

الرقم	التخصص العلمي	التكرار	النسبة
.1	إدارة أعمال	10	%25
.2	هندسه	4	%10
.3	محاسبة	10	%25
.4	حاسوب	8	%20
.5	أخرى أذكرها	8	%20
	المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (4/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة متغير التخصص العلمي



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (10) أفراد وبنسبة (25%) تخصصهم العلمي إدارة أعمال ، وأيضاً هنالك (10) أفراد وبنسبة (25%) تخصصهم العلمي محاسبة ، وأن هنالك (8) أفراد وبنسبة (20%) تخصصهم العلمي حاسوب ، وأيضاً هنالك (8) أفراد وبنسبة (20%) لديهم تخصصات علمية أخرى ، وأن هنالك (4) أفراد وبنسبة (10%) تخصصهم العلمي هندسه . نجد ان غالبية المبحوثين تخصصاتهم في المحاسبه والعلوم الاداريه وهذا يعزز من نتائج البحث لمعرفةهم وإلمامهم بموضوع البحث .

5/ الوظيفة :

جدول (5/2/3)

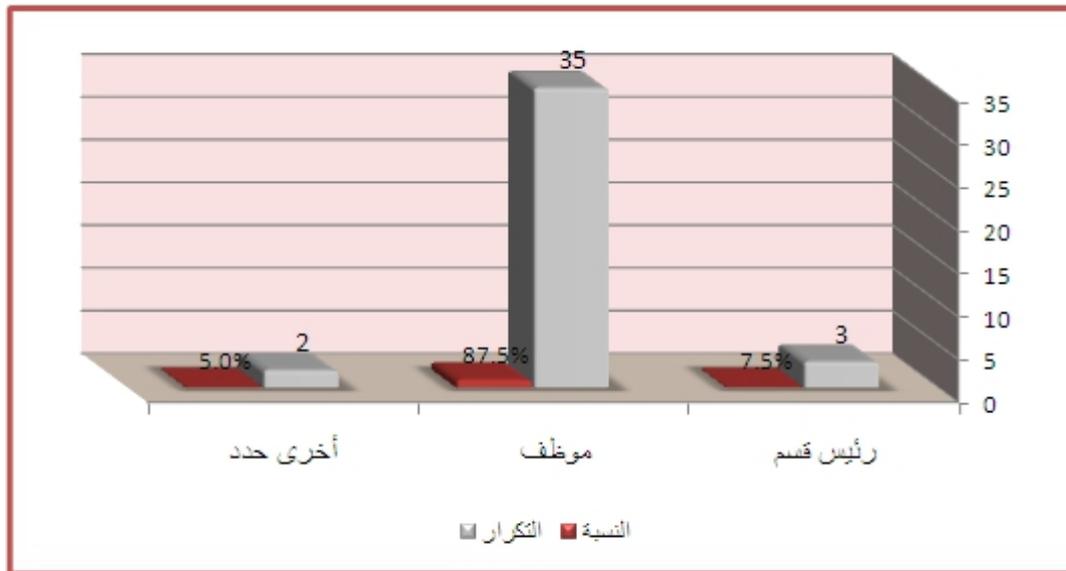
يوضح التوزيع لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة

الرقم	الوظيفة	التكرار	النسبة
1	مدير عام	–	–
2	رئيس قسم	3	7.5%
3	موظف	35	87.5%
4	أخرى حدد	2	5%
	المجموع	40	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (5/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (35) فرداً وبنسبة (87.5%) وظيفتهم موظف ، وأن هنالك (3) أفراد وبنسبة (7.5%) وظيفتهم رئيس قسم ، وأن هنالك (2) من الأفراد وبنسبة (5%) لديهم وظائف أخرى . نجد ان غالبية المبحوثين من فئة الموظفين وهذا يعزز من نتائج الاستبانة لمعرفةهم بالعبارات المطروحة لديهم في الاستبانة.

6/ سنوات الخبرة :

جدول (6/2/3)

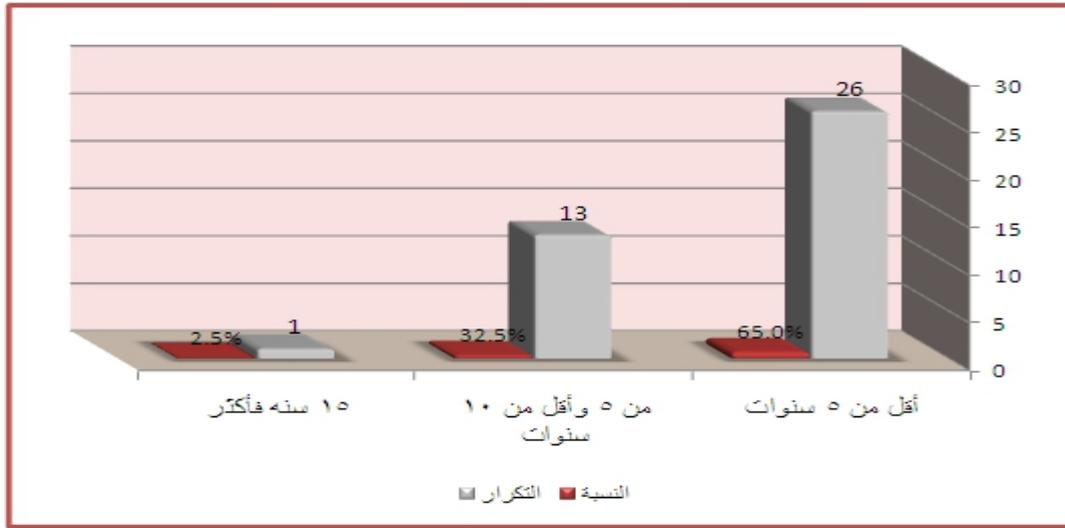
يوضح التوزيع لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

الرقم	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
1	أقل من 5 سنوات	26	65%
2	من 5 وأقل من 10 سنوات	13	32.5%
3	من 10 وأقل من 15 سنة	–	–
4	15 سنة فأكثر	1	2.5%
المجموع		40	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (6/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (26) فرداً وبنسبة (65%) لديهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات ، وأن هنالك (13) فرداً وبنسبة (32.5%) لديهم سنوات خبرة 5 وأقل من 10 سنوات ، وأن هنالك (1) من الأفراد وبنسبة (2.5%) لديهم سنوات خبرة أكثر من 15 سنة .
نجد ان غالبية المبحوثين لديهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات نسبة لحدائة تشغيل المصنع .

ثانياً :عبارات الأستبانة:

العبرة الأولى : التحديد الدقيق للإحتياجات يمكن من تحقيق جودة المنتجات

جدول (7/2/3)

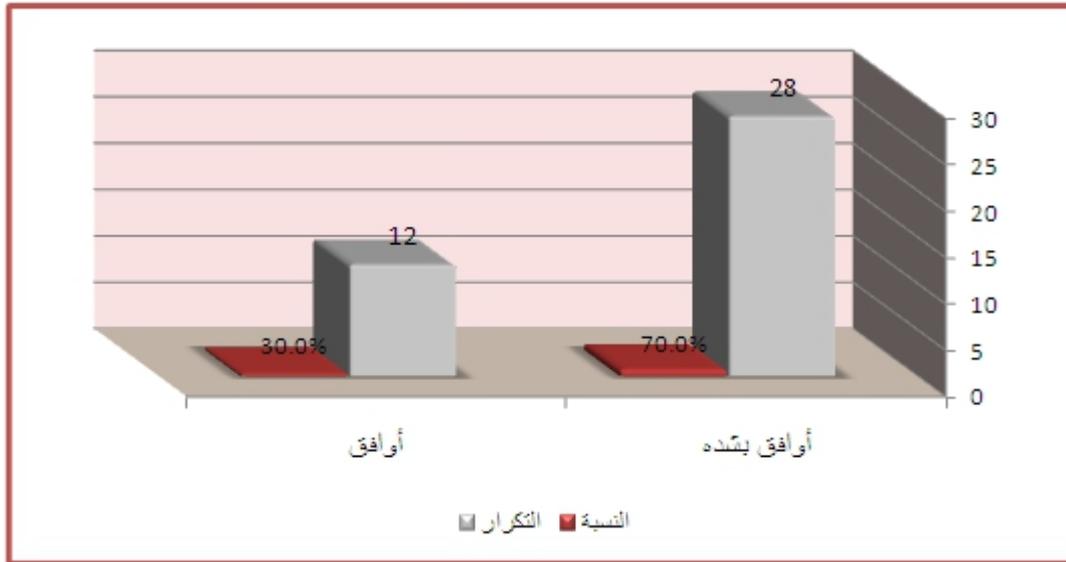
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الأولى

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
.1	أوافق بشدة	28	%70
.2	أوافق	12	%30
.3	محايد	–	–
.4	لا أوافق	–	–
.5	لا أوافق بشدة	–	–
	المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (7/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الأولى



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (28) فرداً بنسبة (70%) وافقوا بشدة على العبرة ، وأن هنالك (12) فرداً بنسبة (30%) وافقوا ، ويتضح من خلال ذلك أن التحديد الدقيق للإحتياجات يمكن من تحقيق جودة المنتجات .

العبرة الثانية : متابعة أمر الشراء يساعد في الحصول علي المواد المطلوبة التي تحقق جودة المنتج

جدول (8/2/3)

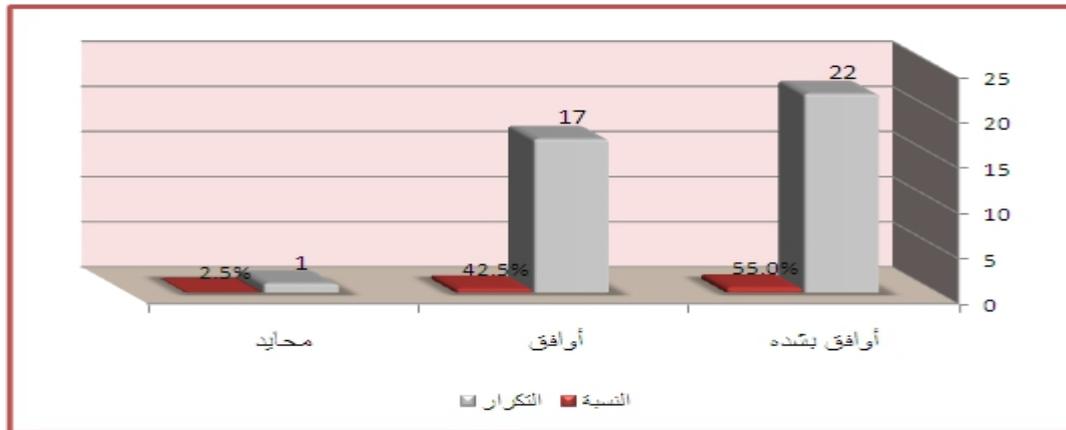
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الثانية

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
.1	أوافق بشدة	22	%55
.2	أوافق	17	%42.5
.3	محايد	1	%2.5
.4	لا أوافق	—	—
.5	لا أوافق بشدة	—	—
	المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (8/2/3)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الثانية



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (22) فرداً بنسبة (55%) وافقوا بشدة على العبرة ، وأن هنالك (17) فرداً بنسبة (42.5%) وافقوا ، وأن هنالك (1) من الأفراد بنسبة (2.5%) محايد ، ويتضح من خلال ذلك أن متابعة أمر الشراء يساعد في الحصول علي المواد المطلوبة التي تحقق جودة المنتج .

العبرة الثالثة: إتمام الدفع في الوقت المناسب يساعد في ضمان جودة الإنتاج

جدول (9/2/3)

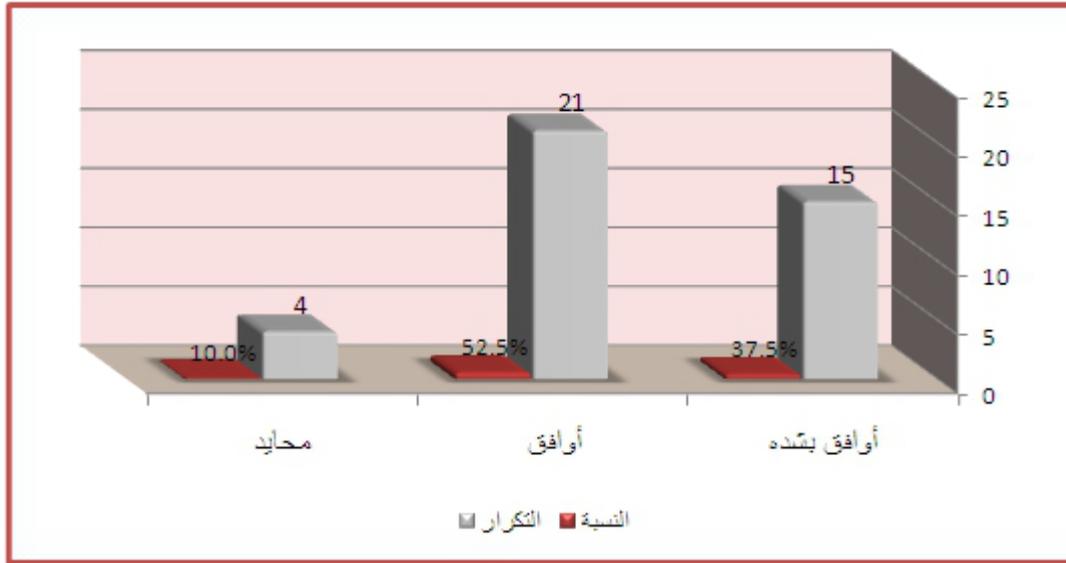
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الثالثة

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
1.	أوافق بشدة	15	37.5%
2.	أوافق	21	52.5%
3.	محايد	4	10%
4.	لا أوافق	—	—
5.	لا أوافق بشدة	—	—
المجموع		40	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (9/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الثالثة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (21) فرداً بنسبة (52.5%) وافقوا على العبارة ، وأن هنالك (15) أفراد بنسبة (37.5%) وافقوا بشده ، وأن هنالك (4) أفراد بنسبة (10%) محايدين ، ويتضح من خلال ذلك أن إتمام الدفع في الوقت المناسب يساعد في ضمان جودة الإنتاج .

العبرة الرابعة : التخزين السليم للمواد يحقق جودة المنتج

جدول (10/2/3)

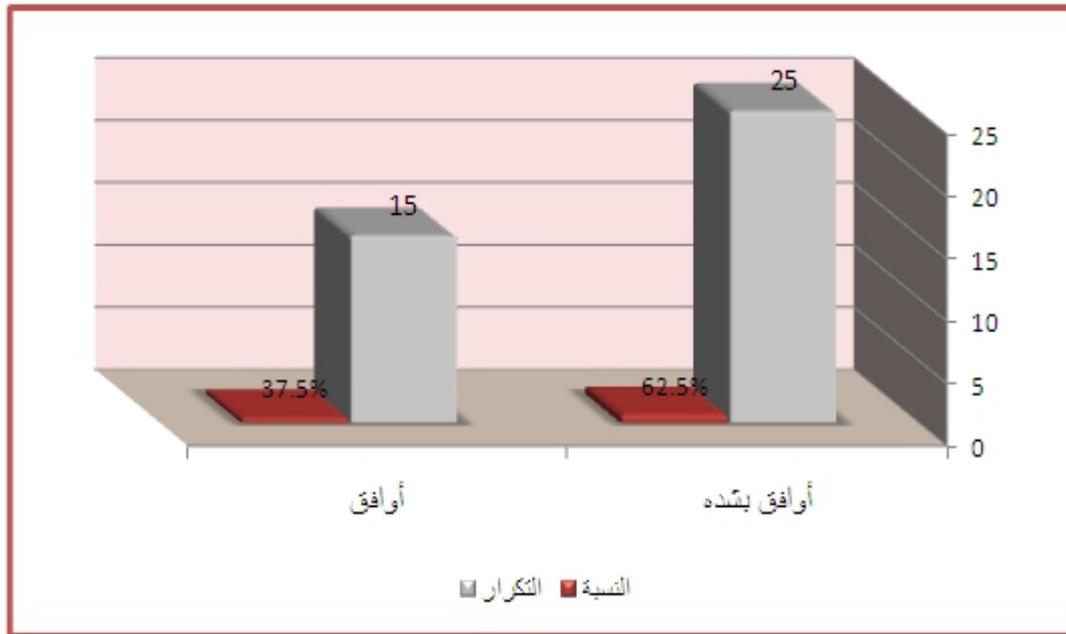
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الرابعة

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
.1	أوافق بشدة	25	%67.5
.2	أوافق	15	%37.5
.3	محايد	–	–
.4	لا أوافق	–	–
.5	لا أوافق بشدة	–	–
المجموع		40	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (10/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الرابعة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (25) فرداً بنسبة (62.5%) وافقوا بشدة على العبارة ، وأن هنالك (15) فرداً بنسبة (37.5%) وافقوا ، ويتضح من خلال ذلك أن التخزين السليم للمواد يحقق جودة المنتج .

العبرة الخامسة : شراء الإحتياجات بالموصفات المطلوبة يساعد في تحقيق جودة المنتج

جدول (11/2/3)

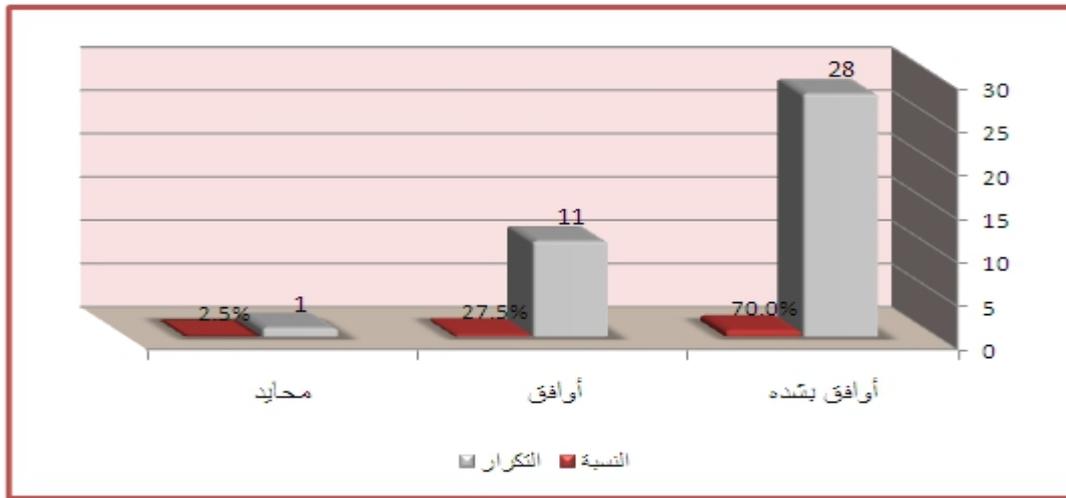
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الخامسة

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
1.	أوافق بشدة	28	70%
2.	أوافق	11	27.5%
3.	محايد	1	2.5%
4.	لا أوافق	–	–
5.	لا أوافق بشدة	–	–
المجموع		40	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (11/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الخامسة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (28) فرداً بنسبة (70%) وافقوا بشدة على العبارة ، وأن هنالك (11) فرداً بنسبة (27.5%) وافقوا ، وأن هنالك (1) من الأفراد بنسبة (2.5%) محايد ، ويتضح من خلال ذلك أن شراء الإحتياجات بالموصفات المطلوبة يساعد في تحقيق جودة المنتج.

العبرة السادسة : توفير المواد بالكمية المناسبة يمكن من تحقيق جودة الإنتاج

جدول (12/2/3)

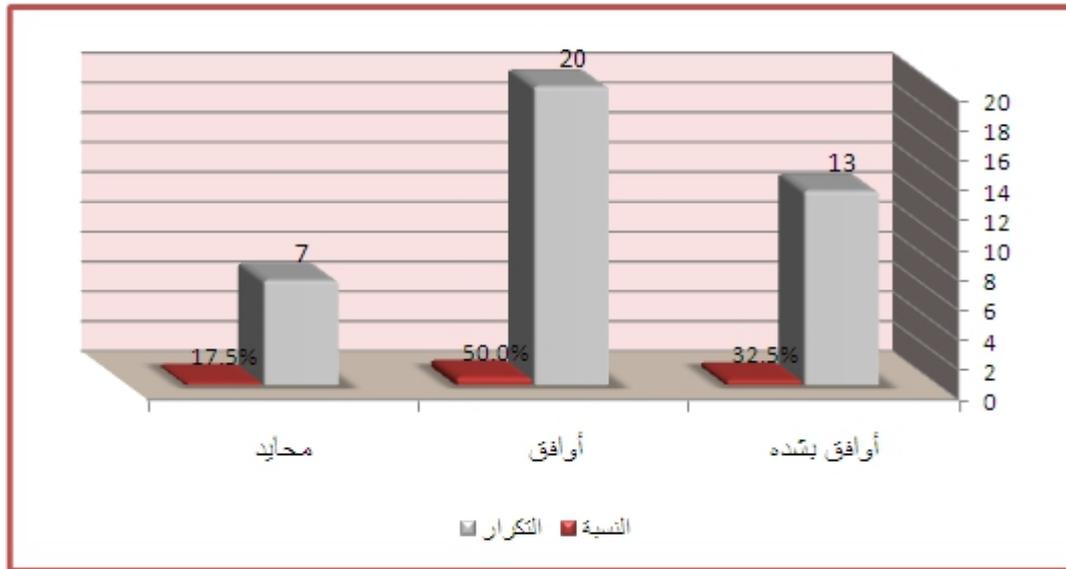
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة السادسة

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
.1	أوافق بشدة	13	%32.5
.2	أوافق	20	%50
.3	محايد	7	%17.5
.4	لا أوافق	–	–
.5	لا أوافق بشدة	–	–
	المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (12/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة السادسة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (20) فرداً بنسبة (50%) وافقوا على العبارة ، وأن هنالك (13) أفراد بنسبة (32.5%) وافقوا بشده ، وأن هنالك (7) أفراد بنسبة (17.5%) محايدين ، ويتضح من خلال ذلك أن توفير المواد بالكمية المناسبة يمكن من تحقيق جودة الإنتاج .

العبرة السابعة : شراء المواد بالسعر المناسب يساعد علي تخفيض تكاليف الإنتاج

جدول (13/2/3)

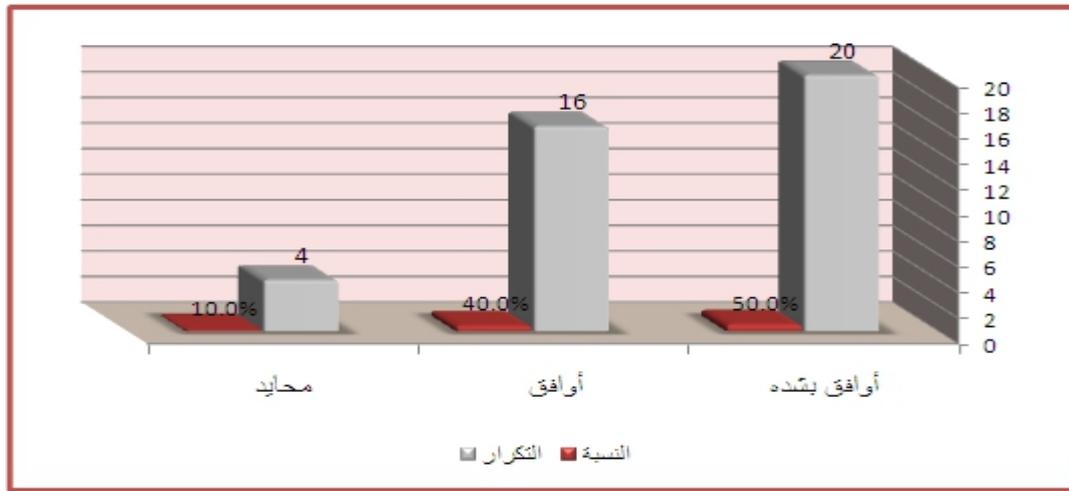
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة السابعة

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
.1	أوافق بشدة	20	%50
.2	أوافق	16	%40
.3	محايد	4	%10
.4	لا أوافق	–	–
.5	لا أوافق بشدة	–	–
	المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (13/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة السابعة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (20) فرداً بنسبة (50%) وافقوا بشده على العبارة ، وأن هنالك (16) فرداً بنسبة (40%) وافقوا ، وأن هنالك (4) من الأفراد بنسبة (10%) محايدين ، ويتضح من خلال ذلك أن شراء المواد بالسعر المناسب يساعد علي تخفيض تكاليف الإنتاج .

العبرة الثامنة : توفير إحتياجات الإنتاج في الوقت المناسب يساعد علي استمرارية عمليات الإنتاج

جدول (14/2/3)

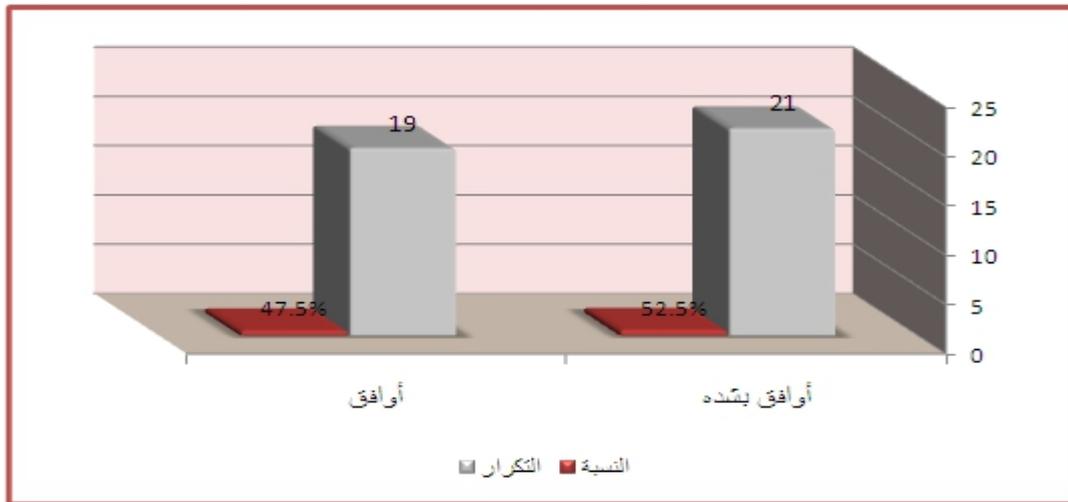
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الثامنة

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
1.	أوافق بشدة	21	%52.5
2.	أوافق	19	%47.5
3.	محايد	–	–
4.	لا أوافق	–	–
5.	لا أوافق بشدة	–	–
المجموع		40	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (14/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الثامنة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (21) فرداً بنسبة (52.5%) وافقوا بشده على العبرة ، وأن هنالك (19) فرداً بنسبة (47.5%) وافقوا ، ويتضح من خلال ذلك أن توفير إحتياجات الإنتاج في الوقت المناسب يساعد علي استمرارية عمليات الإنتاج .

العبرة التاسعة : الإختيار السليم لمصدر التوريد يساهم في جودة المنتجات

جدول (15/2/3)

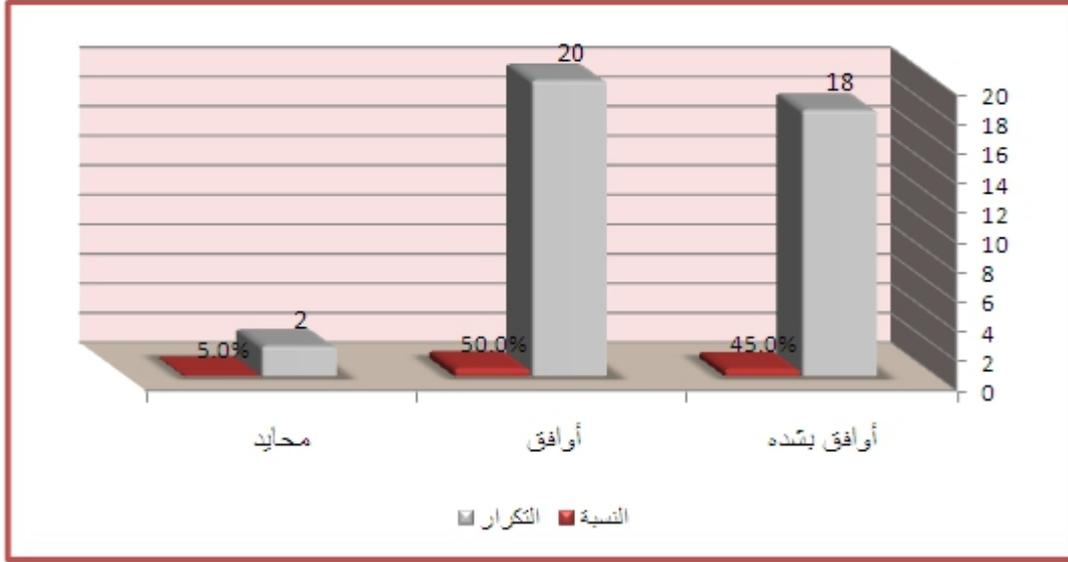
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة التاسعة

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
.1	أوافق بشدة	18	45%
.2	أوافق	20	50%
.3	محايد	2	5%
.4	لا أوافق	–	–
.5	لا أوافق بشدة	–	–
المجموع		40	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (15/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة التاسعة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (20) فرداً وبنسبة (50%) وافقوا على العبرة ، وأن هنالك (18) أفراد وبنسبة (45%) وافقوا بشده ، وأن هنالك (2) من الأفراد وبنسبة (5%) محايدين ، ويتضح من خلال ذلك أن الإختيار السليم لمصدر التوريد يساهم في جودة المنتجات .

العبرة العاشر: الاعتماد على مورء معين يساعء في تحقيق ءوءة المنء

ءءول (16/2/3)

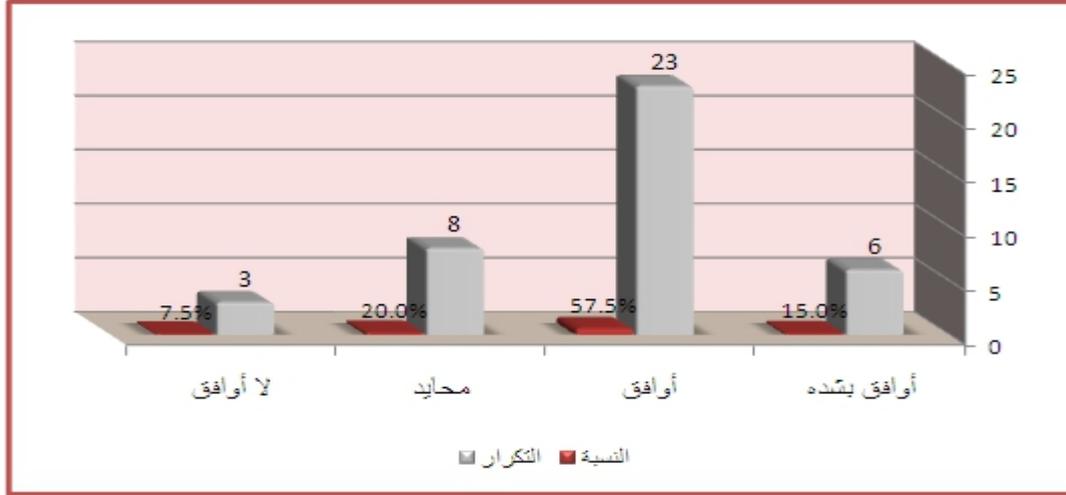
الءوزيع الءءارري لإءاباء أفراء عينة الءراسة عن العبرة العاشر

الرقم	ءرءة الموافءة	الءءارر	النسبة
.1	أوافق بشءة	6	%15
.2	موافق	23	%57.5
.3	مءايب	8	%20
.4	لا أوافق	3	%7.5
.5	لا أوافق بشءة	–	–
المءموء		40	%100

المصدر: إءاء الءاءء من بباء الءراسة الميباءية 2017م

شكل (16/2/3)

الءوزيع الببائي لإءاباء أفراء عينة الءراسة عن العبرة العاشر



المصدر: إءاء الءاءء من بباء الءراسة الميباءية 2017م

يبءء من الءءول والءوزيع الببائي أن هنالك (23) فرداً وبنسبة (57.5%) وافءوا على العبرة ، وأن هنالك (8) أفراء وبنسبة (20%) مءايبين ، وأن هنالك (6) أفراء وبنسبة (15%) وافءوا بشءه ، وأن هنالك (3) أفراء وبنسبة (7.5%) لم يوافقوا ، ويبءء من ءلال ذلك أن الاعتماد على مورء معين يساعء في تحقيق ءوءة المنء.

العبرة الحادية عشر: الخدمات التي يقدمها الموردين تسهم في تحقيق جودة الإنتاج

جدول (17/2/3)

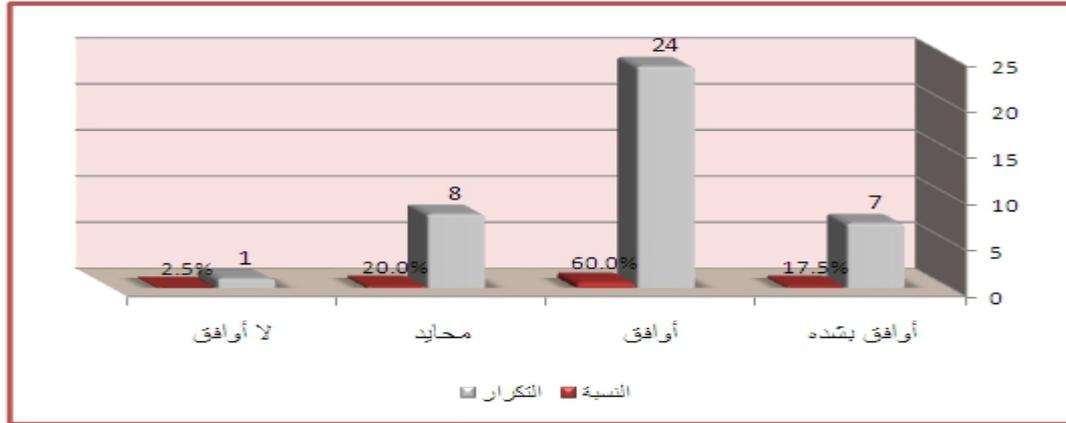
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الحادية عشر

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
.1	أوافق بشدة	7	%17.5
.2	أوافق	24	%60
.3	محايد	8	%20
.4	لا أوافق	1	%2.5
.5	لا أوافق بشدة	—	—
	المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (17/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الحادية عشر



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (24) فرداً وبنسبة (60%) وافقوا على العبارة ، وأن هنالك (8) أفراد وبنسبة (20%) محايدين ، وأن هنالك (7) أفراد وبنسبة (17.5%) وافقوا بشده ، وأن هنالك (1) من الأفراد وبنسبة (2.5%) لم يوافق ، ويتضح من خلال ذلك أن الخدمات التي يقدمها الموردين تسهم في تحقيق جودة الإنتاج .

العبرة الثانية عشر : الإمكانيات الفنية والمالية للمورد تساهم في توفير احتياجات جودة الإنتاج

جدول (18/2/3)

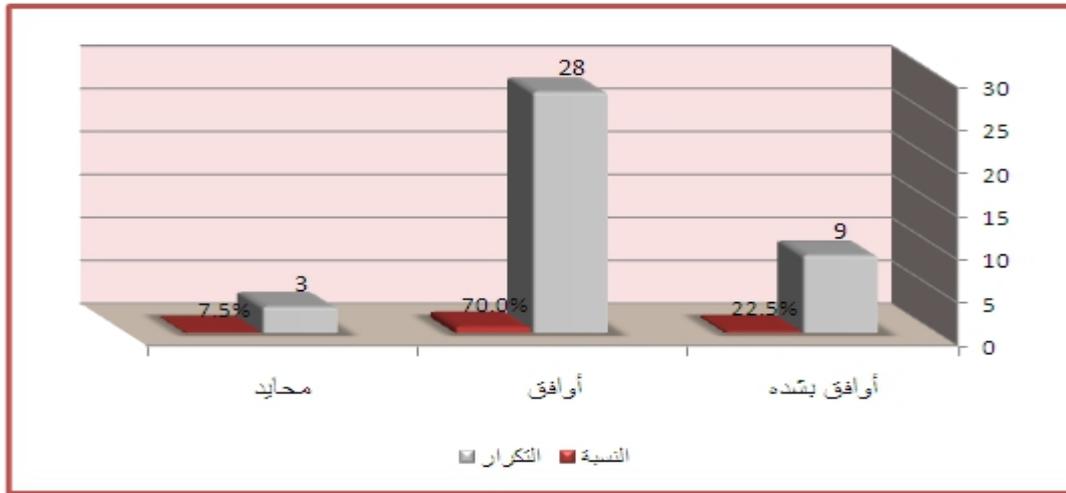
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الثانية عشر

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
1.	أوافق بشدة	9	22.5%
2.	أوافق	28	70%
3.	محايد	3	7.5%
4.	لا أوافق	–	–
5.	لا أوافق بشدة	–	–
	المجموع	40	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (18/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الثانية عشر



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (28) فرداً وبنسبة (70%) وافقوا على العبرة ، وأن هنالك (9) أفراد وبنسبة (22.5%) وافقوا بشده ، وأن هنالك (3) أفراد وبنسبة (7.5%) محايدين ، ويتضح من خلال ذلك أن الإمكانيات الفنية والمالية للمورد تساهم في توفير احتياجات جودة الإنتاج .

العبرة الثالثة عشر : تمكن عملية الفحص والإستلام من سلامة وصول الطلبة في الوقت المناسب

جدول (19/2/3)

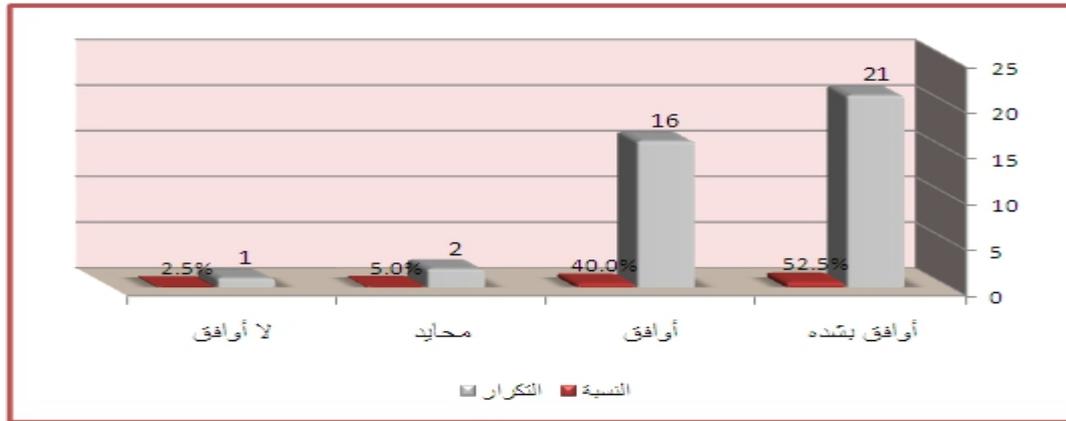
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الثالثة عشر

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
1.	أوافق بشدة	21	52.5%
2.	أوافق	16	40%
3.	محايد	2	5%
4.	لا أوافق	1	2.5%
5.	لا أوافق بشدة	—	—
المجموع		40	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (19/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الثالثة عشر



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (21) فرداً وبنسبة (52.5%) وافقوا بشدة على العبرة ، وأن هنالك (16) أفراد وبنسبة (40%) وافقوا ، وأن هنالك (2) من الأفراد وبنسبة (5%) محايدين ، وأن هنالك (1) من الأفراد وبنسبة (2.5%) لم يوافق ، ويتضح من خلال ذلك أن عملية الفحص والإستلام تمكن من سلامة وصول الطلبة في الوقت المناسب .

العبرة الرابعة عشر : عملية فحص واستلام المواد تمكن من استبعاد المواد التي لا تفي بمتطلبات جودة المنتج

جدول (20/2/3)

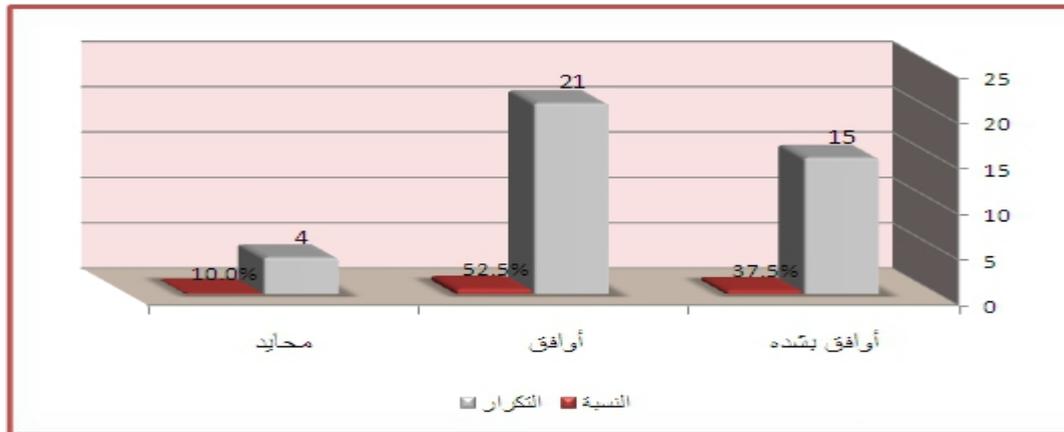
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الرابعة عشر

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
1.	أوافق بشدة	15	37.5%
2.	أوافق	21	52.5%
3.	محايد	4	10%
4.	لا أوافق	–	–
5.	لا أوافق بشدة	–	–
المجموع		40	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (20/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبرة الرابعة عشر



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (21) فرداً وبنسبة (52.5%) وافقوا على العبرة ، وأن هنالك (15) أفراد وبنسبة (37.5%) وافقوا بشده ، وأن هنالك (4) أفراد وبنسبة (10%) محايدين ، ويتضح من خلال ذلك أن عملية فحص واستلام المواد تمكن من استبعاد المواد التي لا تفي بمتطلبات جودة المنتج .

العبرة الخامسة عشر : تمكن عملية الفحص والاستلام من مطابقة مواصفات المواد الواردة مع المواصفات المطلوبة

جدول (21/2/3)

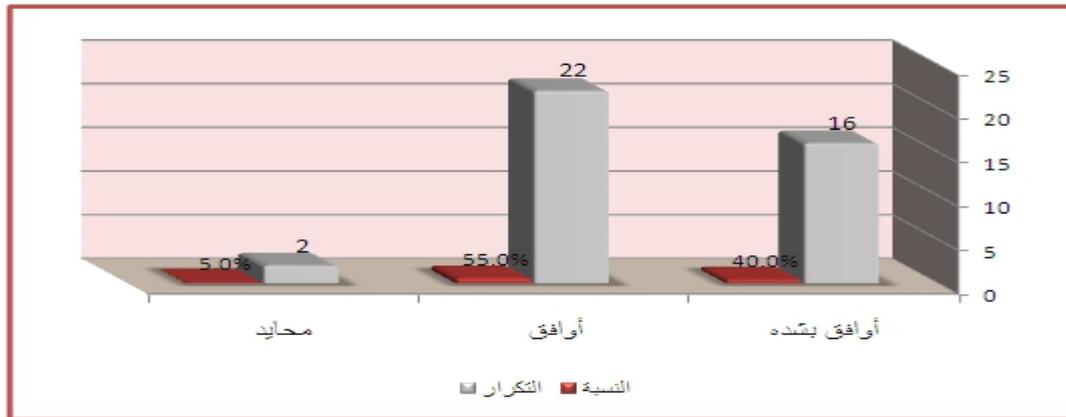
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الخامسة عشر

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
1.	أوافق بشدة	16	40%
2.	أوافق	22	55%
3.	محايد	2	5%
4.	لا أوافق	-	-
5.	لا أوافق بشدة	-	-
المجموع		40	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (21/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الخامسة عشر



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (22) فرداً وبنسبة (55%) وافقوا على العبارة ، وأن هنالك (16) أفراد وبنسبة (40%) وافقوا بشده ، وأن هنالك (2) من الأفراد وبنسبة (5%) محايدين ، ويتضح من خلال ذلك أن عملية الفحص والاستلام تمكن من مطابقة مواصفات المواد الواردة مع المواصفات المطلوبة .

العبارة السادسة عشر : عمليات الفحص والاستلام تمكن من معرفة قدرة المورد ومدى التزامه بتوفير الاحتياجات المطلوبة

جدول (22/2/3)

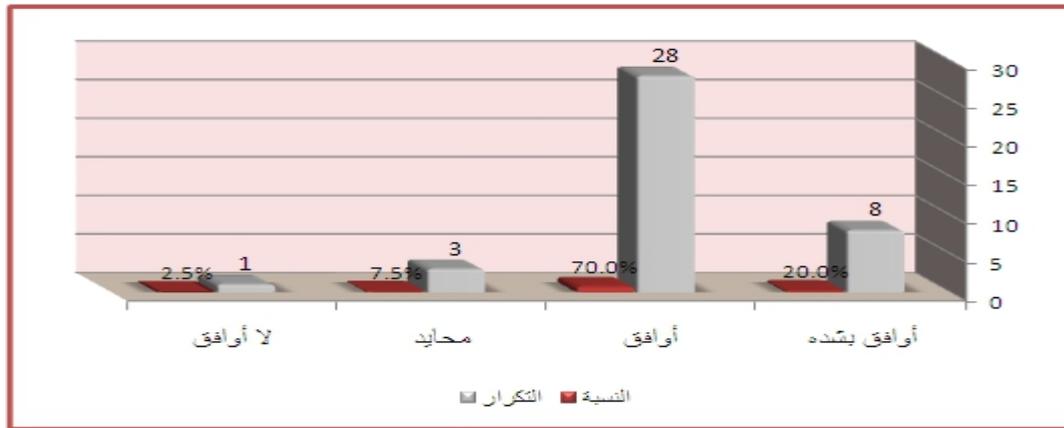
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة السادسة عشر

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
1.	أوافق بشدة	8	20%
2.	أوافق	28	70%
3.	محايد	3	7.5%
4.	لا أوافق	1	2.5%
5.	لا أوافق بشدة	—	—
المجموع		40	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

شكل (22/2/3)

التوزيع البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة السادسة عشر



المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول والتوزيع البياني أن هنالك (28) فرداً وبنسبة (70%) وافقوا على العبارة ، وأن هنالك (8) أفراد وبنسبة (20%) وافقوا بشده ، وأن هنالك (3) أفراد وبنسبة (7.5%) محايدين ، وأن هنالك (1) من الأفراد وبنسبة (2.5%) لم يوافق ، ويتضح من خلال ذلك أن عمليات الفحص والاستلام تمكن من معرفة قدرة المورد ومدى التزامه بتوفير الاحتياجات المطلوبة .

المبحث الثالث

عرض ومناقشة نتائج الفرضيات

وفى الجزء التالي يقوم الباحث باستعراض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة كل على حدها

أولاً : عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى :

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشراء من مصدر التوريد المناسب وجودة المنتجات بالمنشأة

جدول (1/3/3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الفرضية الأولى

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	التحديد الدقيق للاحتياجات يمكن من تحقيق جودة المنتجات.	1.30	0.464	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
2	متابعة أمر الشراء يساعد في الحصول على المواد المطلوبة التي تحقق جودة المنتج.	1.48	0.554	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
3	إتمام الدفع في الوقت المناسب يساعد في ضمان جودة الإنتاج.	1.73	0.640	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
4	التخزين السليم للمواد يحقق جودة المنتج.	1.38	0.490	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
5	تمكن عملية الفحص والإستلام من سلامة وصول الطلبية في الوقت المناسب	1.58	0.712	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
6	عملية فحص واستلام المواد تمكن من استبعاد المواد التي لا تفي بمتطلبات جودة المنتج	1.73	0.640	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
7	تمكن عملية الفحص والاستلام من مطابقة مواصفات المواد الواردة مع المواصفات المطلوبة	1.65	0.580	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
8	عمليات الفحص والاستلام تمكن من معرفة قدرة المورد ومدى إلتزامه بتوفير الاحتياجات المطلوبة	1.93	0.616	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة

المصدر : إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتبين من الجدول (1/3/3) أعلاه ما يلي :

1/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الأولى هي 1.30 والانحراف المعياري لها يساوي 0.464 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن التحديد الدقيق للإحتياجات يمكن من تحقيق جودة المنتجات .

2/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الثانية هي 1.48 والانحراف المعياري لها 0.554 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده علي أن متابعة أمر الشراء يساعد في الحصول علي المواد المطلوبة التي تحقق جودة المنتج .

3/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الثالثة هي 1.73 والانحراف المعياري لها يساوي 0.640 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن إتمام الدفع في الوقت المناسب يساعد في ضمان جودة الإنتاج .

4/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الرابعة هي 1.38 والانحراف المعياري لها يساوي 0.490 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن التخزين السليم للمواد يحقق جودة المنتج .

5/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الأولى هي 1.58 والانحراف المعياري لها يساوي 0.712 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن عملية الفحص والإستلام تمكن من سلامة وصول الطلبية في الوقت المناسب .

6/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الثانية هي 1.73 والانحراف المعياري لها 0.640 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده علي أن عملية فحص واستلام المواد تمكن من استبعاد المواد التي لا تفي بمتطلبات جودة المنتج .

7/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الثالثة هي 1.65 والانحراف المعياري لها يساوي 0.580 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن عملية الفحص والاستلام تمكن من مطابقة مواصفات المواد الواردة مع المواصفات المطلوبة .

8/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الرابعة هي 1.93 والانحراف المعياري لها يساوي 0.616 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون على أن عمليات الفحص والاستلام تمكن من معرفة قدرة المورد ومدى إلتزامه بتوفير الاحتياجات المطلوبة .

جدول (2/3/3)

نتائج مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات عن عبارات الفرضية الأولى

الرقم	العبرة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	قيمة الوسيط	التفسير
1	التحديد الدقيق للاحتياجات يمكن من تحقيق جودة المنتجات.	6.400	0.001	1	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشده
2	متابعة أمر الشراء يساعد في الحصول على المواد المطلوبة التي تحقق جودة المنتج.	18.050	0.000	1	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشده
3	إتمام الدفع في الوقت المناسب يساعد في ضمان جودة الإنتاج.	11.150	0.004	2	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
4	التخزين السليم للمواد يحقق جودة المنتج.	2.500	0.114	1	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشده
5	تمكن عملية الفحص والإستلام من سلامة وصول الطلبية في الوقت المناسب	30.200	0.000	1	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشده
6	عملية فحص واستلام المواد تمكن من استبعاد المواد التي لا تفي بمتطلبات جودة المنتج	11.150	0.004	2	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
7	تمكن عملية الفحص والاستلام من مطابقة مواصفات المواد الواردة مع المواصفات المطلوبة	15.800	0.000	2	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
8	عمليات الفحص والاستلام تمكن من معرفة قدرة المورد ومدى التزامه بتوفير الاحتياجات المطلوبة	45.800	0.000	2	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يمكن تفسير نتائج الجدول (2/3/3) كما يلي :

- 1/ قيمة مربع كاي للعبارة الأولى تساوي 6.400 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين بشده لأن قيمة الوسيط تساوي 1.
- 2/ قيمة مربع كاي للعبارة الثانية تساوي 18.050 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين بشده لأن قيمة الوسيط تساوي 1.
- 3/ قيمة مربع كاي للعبارة الثالثة تساوي 11.150 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.004 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين لأن قيمة الوسيط تساوي 2.
- 4/ قيمة مربع كاي للعبارة الرابعة تساوي 2.500 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.114 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين بشده لأن قيمة الوسيط تساوي 1.
- 5/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الخامسة هي 1.58 والانحراف المعياري لها يساوي 0.712 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن عملية الفحص والإستلام تمكن من سلامة وصول الطلبة في الوقت المناسب .
- 6/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة السادسة هي 1.73 والانحراف المعياري لها 0.640 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده علي أن عملية فحص واستلام المواد تمكن من استبعاد المواد التي لا تفي بمتطلبات جودة المنتج .
- 7/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة السابعة هي 1.65 والانحراف المعياري لها يساوي 0.580 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن عملية الفحص والاستلام تمكن من مطابقة مواصفات المواد الواردة مع المواصفات المطلوبة .
- 8/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الثامنة هي 1.93 والانحراف المعياري لها يساوي 0.616 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون على أن عمليات الفحص والاستلام تمكن من معرفة قدرة المورد ومدى إلتزامه بتوفير الاحتياجات المطلوبة .

جدول (3/3/3)

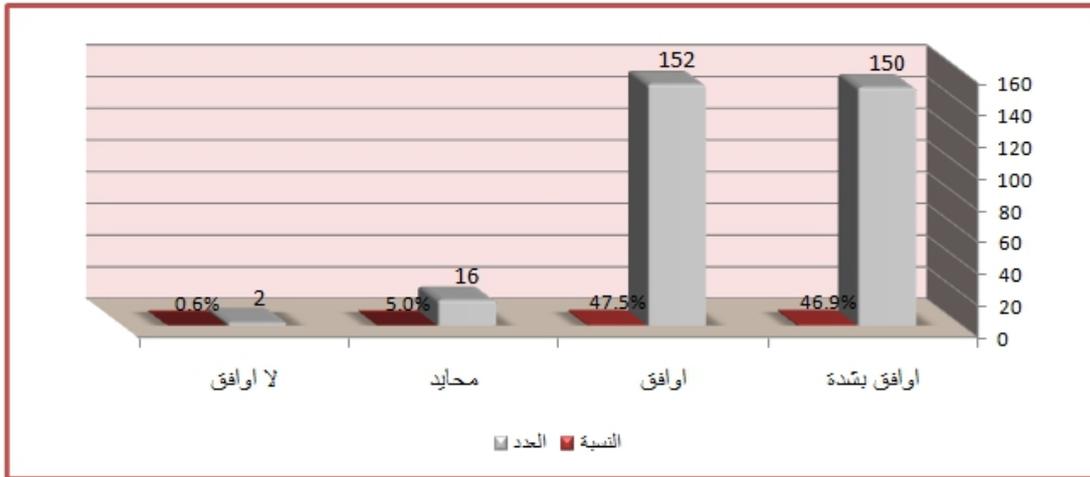
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع عبارات الفرضية الأولى

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
1.	أوافق بشدة	150	46.9%
2.	أوافق	152	47.5%
3.	محايد	16	5%
4.	لا أوافق	2	0.6%
5.	لا أوافق بشدة	-	-
المجموع		320	100%

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

شكل (1/3/3)

الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع عبارات الفرضية الأولى



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتضح من الجدول والشكل البياني أن عدد الأفراد الموافقين بشده عن جميع عبارات الفرضية الأولى بلغ (150) فرداً وبنسبة (46.9%) ، وعدد الموافقين بدون تشدد بلغ (152) فرداً وبنسبة (47.5%)، والمحايدين (16) أفراد وبنسبة (5%) . ، وعدد الموافقين بدون تشدد بلغ (2) فرداً وبنسبة (0.6%)

يتضح من الجدول (2/3/3) أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي² لدلالة الفروق بين إجابات عينة الدراسة عن معظم عبارات الفرضية الأولى أصغر من

مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعنى أن الفروق بين أعداد الأفراد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين ذات دلالة إحصائية عالية لصالح الموافقين على ما جاء بمعظم عبارات الفرضية الأولى. وعليه تأسيساً على ما تقدم من تحليل يستنتج الباحث بأن الفرضية الأولى والتي نصت على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشراء من مصدر التوريد المناسب وجودة المنتجات بالمنشأة) قد تحققت .

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات الشراء المثلي وجودة المنتجات

جدول (4/3/3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الفرضية الثانية

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	شراء الإحتياجات بالمواصفات المطلوبة يساعد في تحقيق جودة المنتج	1.33	0.526	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
2	توفير المواد بالكمية المناسبة يمكن من تحقيق جودة الإنتاج	1.85	0.700	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
3	شراء المواد بالسعر المناسب يساعد علي تخفيض تكاليف الإنتاج	1.60	0.672	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
4	توفير إحتياجات الإنتاج في الوقت المناسب يساعد علي استمرارية عمليات الإنتاج	1.48	0.506	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
5	الإختيار السليم لمصدر التوريد يساهم في جودة المنتجات	1.60	0.591	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
6	الاعتماد علي مورد معين يساعد في تحقيق جودة المنتج	2.20	0.791	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
7	الخدمات التي يقدمها الموردين تسهم في تحقيق جودة الإنتاج	2.08	0.694	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
8	الإمكانيات الفنية والمالية للمورد تساهم في توفير إحتياجات جودة الإنتاج	1.58	0.533	اجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتبين من الجدول (4/3/3) أعلاه ما يلي :

1/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الأولى هي 1.33 والانحراف المعياري لها يساوي 0.526 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن شراء الإحتياجات بالمواصفات المطلوبة يساعد في تحقيق جودة المنتج .

2/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الثانية هي 1.58 والانحراف المعياري لها 0.700 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون علي أن توفير المواد بالكمية المناسبة يمكن من تحقيق جودة الإنتاج .

3/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الثالثة هي 1.60 والانحراف المعياري لها يساوي 0.672 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن شراء المواد بالسعر المناسب يساعد علي تخفيض تكاليف الإنتاج .

4/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الرابعة هي 1.48 والانحراف المعياري لها يساوي 0.506 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن توفير إحتياجات الإنتاج في الوقت المناسب يساعد علي استمرارية عمليات الإنتاج .

5/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الخامسة هي 1.60 والانحراف المعياري لها 591 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن الإختيار السليم لمصدر التوريد يساهم في جودة المنتجات.

6/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة السادسة هي 2.20 والانحراف المعياري لها 0.791 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون علي أن الاعتماد علي مورد معين يساعد في تحقيق جودة المنتج.

7/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة السابعة هي 2.08 والانحراف المعياري لها يساوي 0.694 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون على أن الخدمات التي يقدمها الموردين تسهم في تحقيق جودة الإنتاج .

8/ قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارة الثامنة هي 1.58 والانحراف المعياري لها يساوي 0.533 وتعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون بشده على أن الإمكانيات الفنية والمالية للمورد تساهم في توفير احتياجات جودة الإنتاج .

جدول (5/3/3)

نتائج مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات عن عبارات الفرضية الثانية

الرقم	العبرة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	قيمة الوسيط	التفسير
1	شراء الإحتياجات بالمواصفات المطلوبة يساعد في تحقيق جودة المنتج	27.950	0.000	1	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشده
2	توفير المواد بالكمية المناسبة يمكن من تحقيق جودة الإنتاج	6.350	0.042	2	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
3	شراء المواد بالسعر المناسب يساعد علي تخفيض تكاليف الإنتاج	10.400	0.006	1	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشده
4	توفير إحتياجات الإنتاج في الوقت المناسب يساعد علي استمرارية عمليات الإنتاج	0.000	0.752	1	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشده
5	الإختيار السليم لمصدر التوريد يساهم في جودة المنتجات	14.600	0.001	2	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
6	الاعتماد علي موارد معين يساعد في تحقيق جودة المنتج	23.800	0.000	2	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
7	الخدمات التي يقدمها الموردين تساهم في تحقيق جودة الإنتاج	29.000	0.000	2	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة
8	الإمكانيات الفنية والمالية للمورد تساهم في توفير إحتياجات جودة الإنتاج	25.550	0.000	2	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يمكن تفسير نتائج الجدول (5/3/3) كما يلي :

1/ قيمة مربع كاي للعبرة الأولى تساوي 27.950 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبرة وهذه الفروق لصالح الموافقين بشده لأن قيمة الوسيط تساوي 1 .

2/ قيمة مربع كاي للعبارة الثانية تساوي 6.350 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.042 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين لأن قيمة الوسيط تساوي 2.

3/ قيمة مربع كاي للعبارة الثالثة تساوي 10.400 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.006 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين بشده لأن قيمة الوسيط تساوي 1 .

4/ قيمة مربع كاي للعبارة الرابعة تساوي 0.000 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.752 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين بشده لأن قيمة الوسيط تساوي 1.

5/ قيمة مربع كاي للعبارة الخامسة تساوي 14.600 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين لأن قيمة الوسيط تساوي 2.

6/ قيمة مربع كاي للعبارة السادسة تساوي 23.800 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين لأن قيمة الوسيط تساوي 2.

7/ قيمة مربع كاي للعبارة السابعة تساوي 29.000 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين لأن قيمة الوسيط تساوي 2.

8/ قيمة مربع كاي للعبارة الثامنة تساوي 25.550 والقيمة الاحتمالية لها تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على العبارة وهذه الفروق لصالح الموافقين لأن قيمة الوسيط تساوي 2.

جدول (6/3/3)

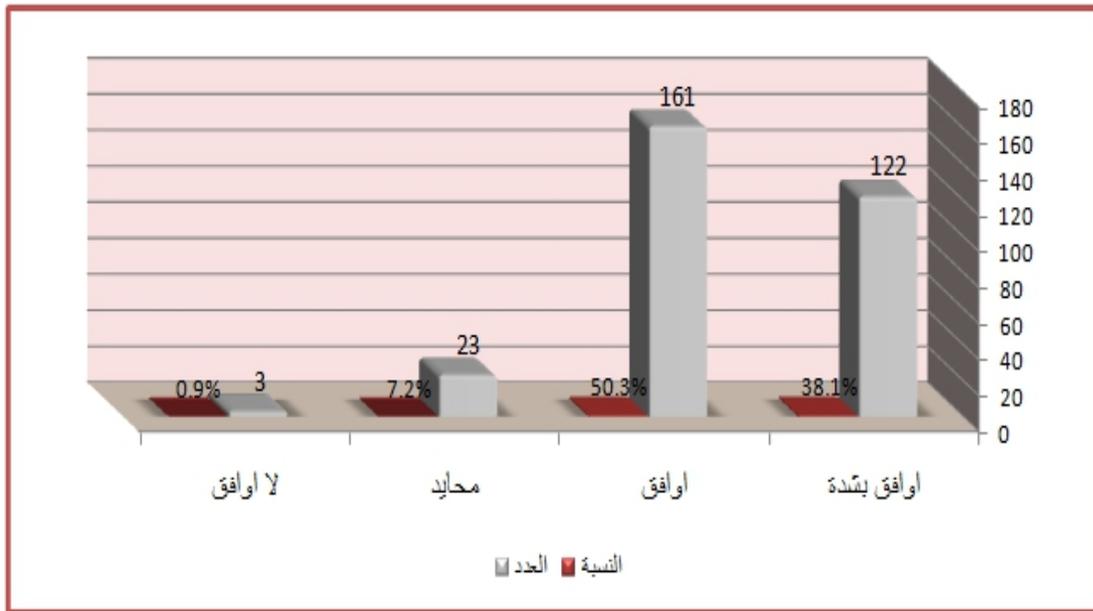
التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع عبارات الفرضية الثانية

الرقم	درجة الموافقة	التكرار	النسبة
.1	أوافق بشدة	122	%38.1
.2	أوافق	161	%50.3
.3	محايد	33	%7.2
.4	لا أوافق	3	%0.9
.5	لا أوافق بشدة	—	—
المجموع		320	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

شكل (2/3/3)

الشكل البياني لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع عبارات الفرضية الثانية



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتضح من الجدول والشكل البياني أن عدد الأفراد الموافقين بتشدد عن جميع عبارات الفرضية الثانية بلغ (122) فرداً وبنسبة (38.1%) ، وعدد الموافقين بدون تشدد بلغ (161) فرداً وبنسبة (50.3%) ، والمحايدين (33) فرداً وبنسبة (7.2%) ، وعدد غير الموافقين بدون بلغ (3) فرداً وبنسبة (0.9%)

يتضح من الجدول (5/3/3) أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي² لدلالة الفروق بين إجابات عينة الدراسة عن معظم عبارات الفرضية الثانية أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعنى أن الفروق بين أعداد الأفراد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين وغير الموافقين بشدة ذات دلالة إحصائية عالية لصالح الموافقين على ما جاء بمعظم عبارات الفرضية الثانية. وعليه تأسيساً على ما تقدم من تحليل يستنتج الباحث بأن الفرضية الثانية والتي نصت على أن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات الشراء المثلي وجودة المنتجات) قد تحققت.

الخاتمة وتشتمل علي :

_ النتائج

_ التوصيات

_ المصادر والمراجع

_ الملاحق

الخاتمة

أولاً : النتائج

1. يهتم مسئولين الشراء بالتحديد الدقيق للإحتياجات حتي يمكن تحقيق جودة المنتجات.
2. تقوم إدارة المشتريات بمتابعة أمر الشراء للحصول علي المواد المطلوبة التي تحقق الجودة المطلوبة .
3. إن إتمام عملية الدفع في الوقت المناسب يساعد في وصول المواد المطلوبة التي تحقق جودة المنتج.
4. تقوم إدارة المشتريات بشراء الاحتياجات بالمواصفات المطلوبة .
5. أن شراء المواد بالسعر المناسب يساعد على تخفيض تكاليف الإنتاج .
6. تقوم إدارة المشتريات بتوفير الإحتياجات في الوقت المناسب وذلك لاستمرار عمليات الإنتاج و المحافظة على جودتها.
7. تعمل إدارة المشتريات علي اختيار افضل مصادر التوريد .
8. يتم الاعتماد على مورد معين في توفير المواد التي تحقق الجودة المطلوبة .
9. يقوم جهاز الشراء بعملية فحص وإستلام الطلبية للتأكد من سلامتها .
10. عملية فحص واستلام المواد تمكن مسؤولي الشراء من مطابقة مواصفات المواد المطلوبة مع الطلبية الواردة .

ثانياً : التوصيات

1. لابد أن يكون هنالك تحديد دقيق للاحتياجات من المواد و الأصناف قبل اصدار أمر الشراء.
2. يجب على القائمين بأمر الشراء بمتابعة أوامر الشراء لأنها تساعد في الحصول على المواد المطلوبة لتحقيق الجودة .
3. لتحقيق جودة المنتجات بالمنشأة لابد من شراء الاحتياجات بالموصفات المطلوبة .
4. لابد توفير إحتياجات الإنتاج في الوقت المناسب لأن ذلك يساعد علي استمرارية عمليات الإنتاج
5. حتي تضمن المنشأة توفير جودة المنتج يجب على مسؤولي الشراء إختيار الموردين الذين لديهم إمكانيات فنية و مالية عالية .
6. يجب على مسؤولي الشراء الاهتمام بعملية الفحص والإستلام لأنها تساعد في التحقق من سلامة وصول الطلبية في الوقت المناسب و مطابقة مواصفات المواد الواردة مع المواصفات المطلوبة.
7. يوصى بعمل دراسة مستقبلية لدور إدارة المشتريات في إدارة الجودة ، فجودة المنتج هي إنعكاس لمستوي جودة معينة للمواد مما يعني أن مسؤولية المشتري التحقق من أن المورد يمتلك القدرة و الكفاءة على توفير مستوي الجودة المطلوبة في المواد و بطريقة اقتصادية .

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : القرآن الكريم

ثانياً : المراجع

1. حمد راشد الغدير ، إدارة الشراء و التخزين ، ط2 (الأردن : دار زهران للنشر 2002م).
2. خالد بن سعد عبد العزيز ، إدارة الجودة الشاملة (ب ط ، ب ت) .
3. رسمية قرياقص ، الإدارة الحديثة في إدارة الإمداد و المخزون (الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2004م).
4. رسمية قرياقص ، إدارة المواد و الإمداد (الإسكندرية : دار الجامعة 2002م).
5. زكريا أحمد عزام و آخرون ، مبادئ التسويق الحديث ، ط2 (الأردن : إدارة الميسرة للنشر 2011م) .
6. زكي خليل المساعد ، التسويق في المفهوم الشامل (عمان : دار زهران للنشر 2000م).
7. صلاح الدين محمد عبد الباقي ، إدارة الموارد و الإمداد (الإسكندرية : مركز الإسكندرية للكتاب . ب ت) .
8. صلاح الدين محمد عبد الباقي و آخرون ، إدارة المشتريات و المخازن من الناحية العملية و العلمية (الإسكندرية : الدار الجامعية للطباعة و النشر : ب ت) .
9. عاطف جابر طه ، إدارة المشتريات و المخازن : مدخل منظورة إدارة المواد (القاهرة : الدار الجامعية 2008م) .
10. عبد الستار محمد العلي ، إدارة الإنتاج و العمليات : مدخل كلي ، ط1 ، (عمان : دار وائل ، 2000م) .
11. عبد الغفار حنفي ، إدارة المواد و الإمداد (الإسكندرية : الدار الجامعية 2009م).
12. عبدالخلق احمد باعلوي ، مبادئ التسويق ، ط3 ، (صفاء : الأمين للنشر والتوزيع 2008م).
13. عواطف إبراهيم الحداد ، إدارة الجودة الشاملة ، ط1 (عمان : دار الفكر 2009م).
14. غانم فنجان موسي ، إدارة المشتريات (عمان : دار البازوري للنشر 2011م).
15. مارك داي و آخرون ، إدارة المشتريات ط1 (القاهرة : دار الفاروق للنشر 2009م).

16. ماهر عبد العزيز توفيق ، إدارة الشراء و التخزين (بيروت : دار زهراء للنشر و التوزيع ، 2004م).

17. محمد عبد الفتاح حافظ ، الإدارة الإلكترونية للمواد ، (الإسكندرية : دار الكتاب القانوني).

18. محمد عبدالعظيم ، إدارة التسويق ، مدخل استراتيجي ، ط2 ، (الإسكندرية : الدار الجامعية 2010م).

19. محمود عبد الفتاح رضوان ، الإدارة المتميزة للمخازن و المشتريات ، ط1 (القاهرة : المجموعة العربية للتدريب و النشر ، 2012م).

20. محمود عبد الفتاح رضوان ، الأساليب الحديثة لإدارة المشتريات ، ط1 (القاهرة : المجموعة العربية للتدريب و النشر 2014م).

21. مصطفى محمود أبو بكر ، إدارة التسويق في المنشآت لمعاصرة (الإسكندرية : الدار الجامعية 2005 م).

22. ناجي معلا ، أصول التسويق ط1 (عمان : دار وائل للنشر 2002م).

23. نظيمة عبد العظيم خالد ، إدارة المشتريان و المخازن (الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر ، 2008م).

24. النعيم حسن محمد ، إدارة الجودة الشاملة ' المفاهيم ، الأساسيات ، الأدوات ط1 (الخرطوم : هيئة الخرطوم للصحافة و النشر 2008م).

ثالثاً : الرسائل الجامعية:

1. إبراهيم حمزة علي ، (إجراءات الشراء في المؤسسات العامة) رسالة ماجستير غير منشورة ، مكتبة الدراسات العليا ، جامعة شندي 2006 م .

2. إسماعيل عثمان محمد ، (تطبيق نظام المعلومات التكلفة و أثره علي جودة الإنتاج) ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، مكتبة السودان العامه ، جامعة النيلين 2012م.

3. بوخلوة بأديس ، (أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة علي جودة المنتجات) ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، مكتبة دراسات الجودة ، جامعة ورقله 2016 م .

4. فواز علي عبد القادر ، (أساليب التعامل مع العوامل البيئية المؤثرة علي قرارات الشراء و التخزين و مردودها علي أداء المؤسسات العامة و الخاصة) ، رسالة

دكتوراه غير منشورة كلية الدراسات العليا مكتبة الدراسات العليا الجناح الغربي،
جامعة السودان 2000م.

5. كمال الدين محمد أحمد ، (تقييم فعالية نظام المشتريات و المخازن في المنشآت
الصناعية) ، رسالة ماجستير غير منشورة مكتبة السودان العامه ، جامعة
السودان 2013م .

الملاحق

ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة شندي

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أخي الكريم /أختي الكريمةالمحترم/ المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

الموضوع : استبانة

يضع الباحث بين أيديكم هذه الاستمارة بهدف الحصول علي بعض البيانات والمعلومات و التي تعتبر الجزء المكمل لدراستي لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال
بعنوان : أثر إجراءات الشراء في جودة المنتجات

دراسه ميدانيه مصنع فابي للانتاج الزراعي والحيواني

يرجو التكرم بالاجابه عن العبارات الواردة في هذه الاستبانة علما بأن البيانات والمعلومات التي ستدلون بها ستحاط بالسريه التامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط .

ولكم الشكر والتقدير

الباحث / عباس الخضر احمد

0117392814

أولاً : البيانات الشخصية :-

الرجاء التكرم بوضع علامة (√) أمام الخيار المناسب :-

1/ النوع :

أ/ ذكر () ب/ أنثي ()

2/ العمر :

أ/ من 20 سنة و أقل من 30 سنة () ب/ من 30 و أقل من 40 سنة ()

ج/ من 40 و أقل من 50 سنة () د/ 50 سنة فأكثر ()

3/ المؤهل العلمي :-

أ/ شهادة ثانوي () ب/ جامعي () ج/ فوق الجامعي ()

د/ أخري (حدد).....

4/ التخصص العلمي :-

أ/ إدارة أعمال () ب/ هندسه () ج/ محاسبة ()

د/ حاسوب () هـ/ () أخري (أذكرها).....

5/ الوظيفة :-

أ/ مدير عام () ب/ رئيس قسم () ج/ موظف ()

د/ أخري (حدد).....

6/ سنوات الخبرة :-

أ/ أقل من 5 سنوات () ب/ من 5 وأقل من 10 سنوات ()

ج/ من 10 وأقل من 15 سنه () د/ 15 سنه فأكثر ()

ثانياً :-بيانات الدراسة:

الفرضية الأولى: الرجاء التكرم بوضع (√) امام مستوى الموافقة المناسبة هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين إجراءات الشراء العلمية وجودة الإنتاج بالمنشأة.

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
.1	التحديد الدقيق للاحتياجات يمكن من تحقيق جودة المنتجات.					
.2	متابعة أمر الشراء يساعد في الحصول على المواد المطلوبة التي تحقق جودة المنتج.					
.3	إتمام الدفع في الوقت المناسب يساعد في ضمان جودة الإنتاج.					
.4	التخزين السليم للمواد يحقق جودة المنتج.					
.5	تمكن عملية الفحص والاستلام من سلامة وصول الطلبية في الوقت المناسب.					
.6	عملية فحص واستلام المواد تمكن من استبعاد المواد التي لا تفي بمتطلبات جودة المنتجات.					
.7	تمكن عملية الفحص والاستلام من مطابقة مواصفات المواد الواردة مع المواصفات المطلوبة.					
.8	عمليات الفحص والاستلام تمكن من معرفة قدرة المورد ومدى التزامه بتوفير الاحتياجات المطلوبة.					

الفرضية الثانية :-

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سياسات الشراء المثلي وجودة المنتجات.

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1.	شراء الاحتياجات بالمواصفات المطلوبة يساعد في تحقيق جودة المنتجات.					
2.	توفير المواد بالكمية المناسبة يمكن من تحقيق جودة الإنتاج.					
3.	شراء المواد بالسعر المناسب يساعد علي تخفيض تكاليف الإنتاج.					
4.	توفير احتياجات الإنتاج في الوقت المناسب يساعد علي استمرارية عمليات الإنتاج.					
5.	الاختيار السليم لمصدر التوريد يساهم في جودة المنتجات.					
6.	الاعتماد علي مورد معين يساعد في تحقيق جودة المنتج.					
7.	الخدمات التي يقدمها الموردين تسهم في تحقيق جودة الإنتاج.					
8.	الإمكانيات الفنية والمالية للمورد تساهم في توفير احتياجات جودة الإنتاج .					

ملحق رقم (2)

قائمة المحكمين

الاسم	التخصص	الوظيفة
أبوذر عمر آدم	إدارة أعمال	استاذ مساعد
هيثم طلعت عيسى	إدارة أعمال	استاذ مساعد
الحارث عبد المنعم حمد النيل	نظم معلومات إدارية	استاذ مساعد
مهند جعفر حبيب	محاسبة	استاذ مساعد