

قياس تكاليف الجودة لكلية الادارة والاقتصاد في جامعة الأنبار وأثر النزوح على تلك التكاليف/ دراسة تحليلية للفترة من ٢٠١٣-٢٠١٧

م.م. سنان رحيم جاسم

كلية الادارة والاقتصاد

جامعة الأنبار

Sinanr810@gmail.com

المستخلص:

هدفت الدراسة الى تقييم تكاليف الجودة لكلية الادارة والاقتصاد في جامعة الانبار ، وبيان اثر النزوح والتهجير على تلك التكاليف للفترة الزمنية من ٢٠١٣ ولغاية ٢٠١٧.

وقد تمثلت مشكلة البحث الرئيسية في مدى وجود ادراك لأهمية قياس تكاليف الجودة في مؤسسات التعليم العالي العراقية، وصولاً الى امكانية وضع نظام الانتاج الخدمة التعليمية في تلك المؤسسات، ومن ثم قياس وتقييم تلك التكاليف، وقد تم استخدام الاسلوب التحليلي، واعتماد المنهج الاستقرائي والاستنباطي في تحليل واستخراج النتائج، فقد بينت الدراسة انخفاض في تكاليف الوقاية عام ٢٠١٤ بنسبة ٨,٧% عن العام السابق، مما ادى لارتفاع تكاليف الفشل الداخلي اذ وصلت الى ١٩,٩% من اجمالي تكاليف الجودة، ويعود السبب الرئيسي لارتفاع تكاليف الفشل لزيادة عدد الطلبة الراسبين، فقد وصل الى ١٣٨ طالباً للعام ٢٠١٤ ، وفي عام ٢٠١٦ ارتفعت كلفة الوقاية ١,٦% عن العام السابق الا ان تكالفة الفشل الداخلي قد ارتفعت ايضاً، وان السبب الرئيسي يعود الى زيادة كلفة الطالب الفاشل اذ وصلت الى ٣٥٨٩٠٦٣ دينار وهي اعلى تكالفة للفترة الزمنية محل الدراسة، وان هذه الزيادة مرتبطة بزيادة مصاريف الاندثار وتحديداً اندثار المباني، وكذلك بينت الدراسة عدم مسک سجلات خاصة بتكليف الجودة والتي تعتبر الاساس في اعداد التقارير الخاصة بكلفة الجودة، بالإضافة الى افتقار فريق الجودة الى محاسب يختص بكلف الجودة، مما ولد ضعف في عملية التوثيق التفصيلي لتكاليف الجودة، والذي سيفقد الادارة القدرة على وضع الخطط المستقبلية بشكل سليم وبالتالي ضعف الرقابة على اداء الجودة، وكذلك عدم وجودوعي وادرارك تام بأهمية تكاليف الجودة.

واوصت الدراسة بضرورة زيادة الوعي والادراك بأهمية تكاليف الجودة، وضرورة مسک سجلات واعداد تقارير الجودة لمتابعة ورقابة تكاليف الجودة للفترة المستقبلية وبيان اثر التغيرات فيها، مع ضرورة اشراك محاسب اداري في فريق او ادارة الجودة ليكون له القدرة على تجميع وتلخيص وتبسيب البيانات التكاليفية المتعلقة بالجودة، لأجراء عملية التحليل السليم للبيانات بالاشتراك مع فريق الجودة، بالإضافة لدوره في مساعدة الادارة في عملية التخطيط والرقابة والتقييم واتخاذ القرارات، وضرورة تحليل اسباب الفشل الداخلي بشكل معمق وتفصيلي لتخفيف هذه الكلفة مع مرور الزمن وصولاً الى اهداف الجودة المطلوبة من قبل الادارة.

الكلمات المفتاحية: تكاليف الجودة، تكاليف المطابقة، تكاليف عدم المطابقة.

Measurement of Quality Costs to Administration and Economics College at University of Anbar and the Impact of Displacement on These Costs/Analytical Study For 2013-2017

Assist. Lecturer Sinan Raheem Jasim
College of Administration and Economics
University of Anbar

Abstract:

The study aims to evaluate of quality costs to Administration and Economics College at University of Anbar and show the impact of displacement of these costs from 2013 to 2017. The main problem of research was the extent to which there is an awareness of the importance of measuring the quality costs in Iraqi higher education institutions, so that the system of production of the educational service in these institutions can be developed and then measured and evaluated. Analytical style was used and adopted inductive and deductive approach in analyzing and extracting results, the study has showed reduce in prevention costs in 2014 by 8,7% of previous year, which led to increase the internal failure costs to be 89,9% of quality costs total. The main reason of increase the failure cost is to increase the number of failed students to 138 student of 2014. In 2016 the prevention cost became 1,6% of previous year, but the internal failure cost has also increased, the main reason is to increase failed student cost to 3589063 dinar is higher cost of study period, this increase is connected with increasing the costs of extinction, specifically the destruction of buildings. The study also showed that the records of quality costs did not obtain which is considered a basis in preparing reports of quality cost. In addition that the quality team lacks accountant of quality costs which made a weak in detailed documentation of quality costs, accordingly the management will not be able to put future plans in a good way and weak control of quality performance as well as will not be awareness in an importance of quality costs.

The study recommended the necessity of increase awareness in an importance of quality costs, keep records, prepare quality reports to follow and control the quality costs for the future period, show changes, join an accountant management with team or quality management to be able to collect, clear and enter costs data of quality. In order to make a good analysis operation of data by participation with quality team, in addition to his role in helping management in planning, control, evaluation and taking decisions and analysis the reasons of an internal failure in deep and detail way to reduce this cost over time, reaching to the requested quality goals by the management.

Keywords: Quality Costs, Conformity Costs, Nonconformity Costs.

المبحث الاول: الإطار العام للبحث

المقدمة

تسعى جميع المؤسسات سواء كانت صناعية او خدمية حكومية او خاصة، وفي المجالات والقطاعات كافة للحصول على مكانة متميزة على الصعيد المحلي او العالمي او كلاهما معا، وفي

عالم اليوم ترکز اغلب هذه المؤسسات في الدول المتقدمة على مفاهيم ادارة الجودة الشاملة، من اجل تحقيق ذلك التميز في مجال الاعمال والخدمات وتبذل تلك المؤسسات جهودا حثيثة من اجل الوصول الى كلف منخفضة لمنتجاتها وخدماتها مع العمل الدؤوب لمنهج التحسين المستمر لعملياتها لضمان منتجات ذات جودة عالية تلبي رغبات وحاجات العملاء مع محاولة المحافظة او التوسيع في حصتها السوقية لزيادة ارباحها، ومع اشتداد المنافسة في سوق الاعمال زاد الاهتمام بشكل كبير جدا من اجل تبني هذه المفاهيم، والتي اثبتت نجاحها في الدول المتقدمة، اما في دول العالم النامي تحاول قدر الامكان بعض هذه المؤسسات تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة، وان تبني هذه المفاهيم الجديدة يحتاج الى كلف ويطلق عليها بتكليف الجودة، وممثله بتقارير وبيانات الجودة سواء اكانت مالية او غير مالية، ومن اهم القطاعات في المجتمع هي المؤسسات التعليمية التي تردد جميع القطاعات الاخرى بالكوادر البشرية ذات الكفاءة العلمية والمهنية والتي من خلالها يمكن تنمية المجتمعات اقتصاديا وثقافيا وسياسيا، لذلك كان على المؤسسات التعليمية ضرورة تبني افكار ومفاهيم الجودة في مؤسساتها لزيادة جودة ونوعية مخرجاتها التي سوف تطرح الى المجتمع بكل ما يمثله من مراافق عامة او خاصة، لذلك وجود الباحث ضرورة اغناء هذه العملية لتبني مفاهيم الجودة من خلال دراسة وتحليل الكلفة الخاصة بها وبشكل تفصيلي، وهنا تم دراسة وتحليل تكاليف الجودة في كلية الادارة والاقتصاد جامعة الانبار من اجل وضع خطوات اولى لزيادة الدراسات في هذا القطاع التعليمي الحيوي وتلبي تلك المفاهيم والاساليب الخاصة بالجودة.

مشكلة البحث: يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال الاجابة على التساؤلات الآتية:

١. هل يوجد إدراك لأهمية تقارير تكاليف الجودة في مؤسسات التعليم العالي العراقية بشكل واضح وسليم وتحديدا كلية الادارة والاقتصاد جامعة الانبار.
٢. هل يمكن قياس تكاليف الجودة في كلية الادارة والاقتصاد في جامعة الانبار.
٣. هل يمكن بيان اثر النزوح على تكاليف الجودة في كلية الادارة والاقتصاد في جامعة الانبار للفترة من ٢٠١٣ ولغاية ٢٠١٧.

أهداف البحث: تتركز اهداف البحث بما يأتي:

١. بيان المفاهيم الاساسية الخاصة بتكليف الجودة بجانبها النظري.
 ٢. بيان النظام الانتاجي في مؤسسات التعليم العالي.
 ٣. تقييم تكاليف الجودة في كلية الادارة والاقتصاد جامعة الانبار للفترة الزمنية محل الدراسة والبحث.
 ٤. بيان اثر نزوح الكلية عن موقعها الاصلي على تكاليف الجودة في خلال تلك الفترة الزمنية.
- أهمية البحث:** تتركز اهمية البحث من خلال التعرف على المصطلحات والمفاهيم الخاصة بتكليف الجودة بكافة تفاصيلها الاساسية من أهمية وعناصر ومؤشرات قياس تكاليف الجودة، مع اعداد تقرير لتكاليف الجودة في كلية الادارة والاقتصاد جامعة الانبار للفترة الزمنية محل الدراسة والبحث، بالإضافة الى تحليل تكاليف الجودة لتلك الفترة لتكون اساس عمل في المستقبل قابل للتعديل والتحديث من قبل المسؤولين عن اعداد تقارير تكاليف الجودة في الكلية، وكذلك بيان اثار النزوح والتهجير عن الموقع الاصلي للكلية وما هي الاثار المترتبة على عناصر تكاليف الجودة لتلك الفترة الزمنية.

فرضية البحث: يقوم البحث على فرضية رئيسة مفادها: يساعد قياس تكاليف الجودة واعداد التقارير الخاصة بها على بيان اثر النزوح على تلك التكاليف للفترة محل البحث.

منهج البحث: تم استخدام الاسلوب التحليلي لعرض بيانات ومعلومات البحث واعتماد المنهج الاستقرائي والاستباطي في تحليل واستخراج النتائج، وتم اتباع اسلوب المصادر الاولية للبيانات

والمعلومات والتي تمثلت بالبيانات المالية وغير المالية الكلية الادارة والاقتصاد في جامعة الانبار للفترة الزمنية محل الدراسة، وكما استخدمت اسلوب المصادر الثانوية والمتمثلة بالكتب والمراجع والدراسات والابحاث العلمية والنظريات الداعمة للبحث محل الدراسة.

مجتمع البحث: تمثل مجتمع البحث بكلية الادارة والاقتصاد/جامعة الانبار أحد مؤسسات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والمكونة من ثلاث أقسام هي (ادارة الاعمال، المحاسبة، الاقتصاد).

حدود البحث: وتضمنت حدود البحث البيانات المالية وغير المالية للفترة الزمنية من ٢٠١٣ ولغاية ٢٠١٧، اذ تم الحصول على البيانات المالية من السجلات والقوائم المالية الخاصة بالوحدة المالية فضلاً عن البيانات المتعلقة بأعداد الطلبة ونسب نجاحهم في كل عام من وحدة التخطيط والمتابعة والاقسام العلمية في الكلية وشعبة التسجيل.

المبحث الثاني: الجانب النظري

تمهيد

ازدادت اهمية ادارة الجودة الشاملة في القطاع التعليمي في جميع دول العالم، وتعود هذه الامية لما لها هذا القطاع من قدره في اعداد الكوادر البشرية ذات الكفاءة العلمية والمهنية القادره على العمل في القطاعات الاخرى، وبالتالي نقل هذه المعرفة العلمية والكفاءة المهنية الى تلك المؤسسات ليكون بإمكانها توفير المنتجات والخدمات بجودة ونوعية عالية، مع تبني الاساليب والطرق العلمية الحديثة في الانتاج، للوصول الى اقل كلفة ممكنة في انتاج السلع والخدمات، بالإضافة الى استخدام عملية التحسين المستمر على عملياتها التشغيلية للحصول على حصة سوقية قادرة على تحقيق ارباحاً لتلك المؤسسات لضمان البقاء في دائرة المنافسة سواء على الصعيد المحلي او العالمي، ولتحقيق نقطة التميز في ادارة اعمال تلك المؤسسات عليها دراسة وتطبيق الجودة بكل مفرداتها، ومن هذه المفردات او المحاور المهمة هي تكاليف الجودة، ولأهمية تكاليف الجودة في تحقيق الجودة الشاملة، كان واجباً على تلك المؤسسات زيادة الاهتمام بتقارير الجودة، وفي هذا الجانب النظري سيناول الباحث اهم المحاور الخاصة بتكليف الجودة قبل البدء بالجانب العملي.

أولاً. مفهوم وطبيعة تكاليف الجودة (Concept and Nature of Quality Costs): قبل التعرف على تكاليف الجودة لابد من معرفة ما هي الجودة للوصول الى تكاليف تلك الجودة، توجد مفاهيم عديدة للجودة سنأخذ بعضها من هذه المفاهيم فقد تطرق لها (Crosby, et al., 1997: 345) بشكل مختصر باعتبارها عملية مطابقة المنتج للمواصفات الخاصة الموضوعة للمنتج مسبقاً، وأيضاً عرفت المنظمة الدولية لتقدير الجودة (ISO) بانها:

مجموعة الخصائص والمميزات التي لها تأثير على قدرة وكفاءة المنتجات والخدمات على تلبية احتياجات وغايات معينة (عبدالوهاب، ١٩٩٩: ١٥)، وكما ان تطبيق مفهوم الجودة يرتبط به تكاليف ولذلك سميت بتكليف الجودة، لذلك لابد من التعرف على مفاهيم وطبيعة هذه التكاليف، وقد تطرق لمفهوم تكاليف الجودة العديد من الكتاب والباحثين ونأخذ بعضها من هذه التعريف، فقد تطرق لها (Kaplan, 2002, 16) واعتبرها مجموعة التكلفة المنفقة على المنتج او الخدمة للوصول الى الجودة او النوعية المطلوبة، كما تطرق لهذا المفهوم (Horngren, et al., 2006: 661) باعتبارها التكاليف المترتبة عن انتاج منتجات او خدمات لا تتمتع بالجودة المطلوبة.

ويرى الباحث امكانية تعريف تكاليف الجودة بانها التكاليف المنفقة من قبل المؤسسات لضمان تحقيق الجودة وتقليل او تحجيم تكلفة الفشل او الاخفاق سواء الداخلي او الخارجي من خلال

الوصول الى نقطة رضا العملاء عن تلك المنتجات او الخدمات المقدمة من قبلها، مع الاخذ بنظر الاعتبار مستوى التنافسية على الصعيد المحلي او العالمي.

ثانياً. أهمية تكاليف الجودة (Importance of Quality Costs): تعتبر تكاليف الجودة أحد حلقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات سواء الصناعية او التجارية او الخدمية، اذ هي تكاليف تتفق من اجل الحصول على منتجات او خدمات خالية من العيوب ويمكن تحديد اهم مميزات قياس تكاليف الجودة من وجها نظر الادارة في المؤسسة بما يلي (عبد، ٢٠٠٩: ٧١٣):

١. يتم استخدام تكاليف الجودة كأداة لقياس كفاءة تنفيذ البرامج الخاصة بضبط الجودة، وهي تعتبر ايضا اداة لتحديد نقاط الضعف، بالإضافة الى اعتبارها وسيلة مساعدة في عملية التخطيط لمنتجات وخدمات ذات جودة عالية.

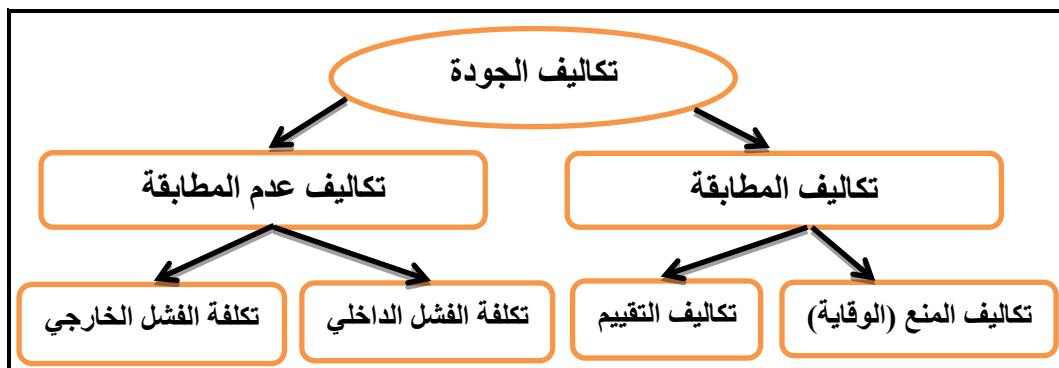
٢. تساعد تكاليف الجودة في عملية الرقابة، من خلال بيان ما تم تنفيذ من الخطط الموضوعة مسبقاً للوصول الى الجودة المطلوبة، كما وتلعب دوراً في عملية التنبؤ المستقبلي.

ثالثاً. أنواع تكاليف الجودة (Types of Quality Costs): ان استخدام وتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة يتطلب نفقات مالية من اجل الوصول الى اهداف تطبيق ذلك النظام، وان يكون هذا الانفاق بشكل مدروس لجميع مراحل التطبيق، وقد تطرق (زайд وحجاج، ٢٠٠٩: ٩٩٤-٩٩٨) الى تكاليف الجودة باعتبار تتكون من قسمين وكما يلي:

١. تكاليف المطابقة (Conformity costs): وهي كلف تتعلق بضمان الجودة من خلال عملية الفحص والرقابة والتقييم للمنتجات والخدمات لضمان عدم انتاج وحدات معيبة، اي لضمان انتاج يمتنع بالجودة وحسب المواصفات المطلوبة مسبقاً من قبل ادارة المؤسسة.

٢. تكاليف عدم المطابقة (Non-conformance costs): وهي كلف تتعلق بالفشل في انتاج منتجات سواء كانت سلع او خدمات، وتشمل تكاليف الفشل الداخلي والخارجي.

ويرى الباحث ان تكاليف المجموعة الاولى والثانية، اي تكاليف المنع (الوقاية) وتكاليف التقييم، هناك علاقة تأثير فيما بينهما اذ تؤثر تكاليف الوقاية على تكاليف التقييم، اذ كلما زادت تكلفة الوقاية سوف تقل تكلفة التقييم، بالإضافة الى العلاقة القائمة بين تكلفة المطابقة (تكاليف ضمان الجودة) بتكليف المجموعة الثالث والرابعة، اي تكاليف الفشل الداخلي والخارجي، وبمعنى اخر كلما زادت تكاليف ضمان الجودة كلما قلت كل الفشل الداخلي او الخارجي، وان جميع المؤسسات تسعى بخطى حثيثة للوصول الى درجة الكمال، اذ يلاحظ ان اغلب المؤسسات تعمل بمرور الوقت على زيادة تكاليف ضمان الجودة لتخفيض كلف الفشل سواء كان داخلياً او خارجياً.



الشكل (١): تكاليف الجودة

Source: (Rehman, 2005: 27).

يبين الشكل (١) تبويب او تقسيم تكاليف الجودة في مجموعتين.

رابعاً. التقرير عن تكاليف الجودة (Report on Quality Costs): ان ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات بصورة عامة تتطلب الاصلاح عن التكاليف الخاصة بها وبشكل تفصيلي، لمساعدة فريق الجودة او ادارة الجودة في تنفيذ وظائفها في التخطيط والرقابة والتقييم واتخاذ القرارات المستقبلية المتعلقة بالجودة، وهي تعتبر من صميم عمل المحاسبة الادارية، ويوجد عدد من المؤشرات التي يمكن اعتمادها في بيان تكاليف الجودة، اذ تتم المقارنة بين المؤشرات السابقة والحالية لبيان اثر التغيرات في تكاليف الجودة مثل مؤشر العمل ومؤشر التكاليف ومؤشر المبيعات (سالم، ٢٠١٣: ١٠-١٢)، كما وتوجد عدة طرق او نماذج لاحتساب تكاليف الجودة محاسبيا ونأخذ بعضها وكما يلي: (الفيصل وغدير، ٢٠١٠، ٢٤٠-٢٤١)

١. النموذج الاول: نموذج الوقاية والتقييم والفشل (PAF): ويستند الى احتساب تكاليف الجودة من وجهة انها تمثل ثلاثة محاور رئيسة هي كلف (الوقاية، والتقويم، والفشل) وحسب المعادلة التالية:

$$COQ = PC + AC + FC$$

٢. النموذج الثاني: نموذج كلفة العملية: ويستند هذا النموذج على احتساب تكاليف الجودة من محورين رئيسي و هي محور تكاليف المطابقة ومحور تكاليف عدم المطابقة، وحسب المعادلة التالية:

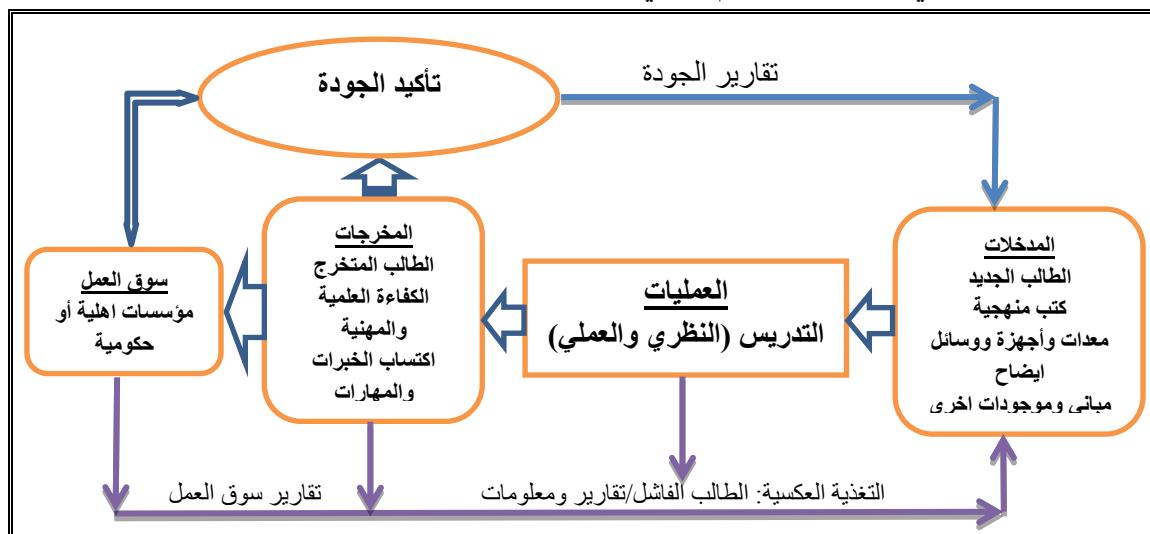
$$TQC = PCOC + PCON$$

ومن هذه المعادلة يمكن اشتقاق المعادلة ذي اربعة محاور وكما يلي:

$$TQC = PC + Ac + Fce + fci$$

المبحث الثالث: الجانب العلمي

يجب التمييز بين تكاليف الانتاج في مؤسسات التعليم العالي وتكاليف الجودة، والمتمثلة بتقارير الجودة والتي تتضمن بيانات ومعلومات مالية وغير مالية، ويوضح الشكل (٢) نظام انتاج الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي وتقارير الجودة.



الشكل (٢): نظام الانتاج في المؤسسات التعليمية

المصدر: إعداد الباحث (نظام الانتاج وتقارير الجودة في مؤسسات التعليم العالي) للتمييز بين تكاليف الانتاج وتقارير تكاليف الجودة.

نظام الانتاج في مؤسسات التعليم العالي: يتكون نظام الانتاج في مؤسسات التعليم العالي من عناصر النظام الاساسية والمتمثلة بكل من (المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية وتقارير الجودة)، ولضرورة التمييز بين فقرات النظام الانتاجي لهذه المؤسسات سيتم تناولها بشكل تفصيلي لتكون الاساس في احتساب تكاليف انتاج الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.

١. **المدخلات (Inputs):** وتتضمن هذه الفقرة المفردات التالية:

- الطالب (باعتبارها المادة الاساسية لنظام الانتاج الخدمة التعليمية).
- الكتب المنهجية المستخدمة في العملية التعليمية.
- الاجهزة والمعدات ووسائل الایضاح المستخدمة في العملية التعليمية.
- الابنية والقاعات الدراسية المرتبطة بالعملية التعليمية.

٢. **العمليات (Operations):** وتتضمن هذه الفقرة الكادر التدريسي الذي يقوم بعملية انتاج الخدمة التعليمية من خلال القاء المحاضرات النظرية والعملية او اجراء عملية التدريب سواء في المختبرات او ارض الميدان الطبيعي، بالإضافة الى الكادر الوظيفي المساند لانتاج الخدمة التعليمية والمتمثل بالموظفيين العاملين في مختلف اقسام وشعب ووحدات مؤسسات التعليم العالي.

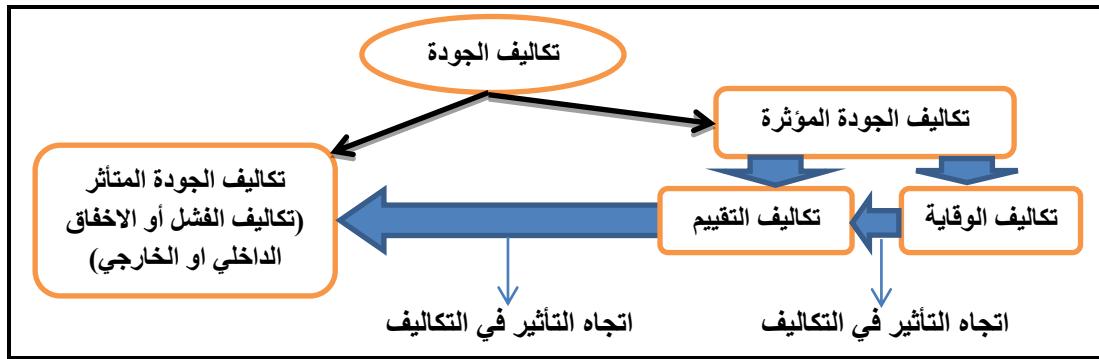
٣. **المخرجات (Outputs):** وتتمثل بالطالب المتخرج وما يحمله من افكار ومعرفة علمية حصل عليها من خلال دخول هذه المؤسسة التعليمية، والكفاءة والمقدرة العلمية والمهنية التي اكتسبها.

٤. **سوق العمل:** ويتمثل سوق العمل بجميع المؤسسات ودوائر القطاع العام والخاص، بالإضافة الى تأثير الفرد بالمجتمع بالأفكار التي يحملها.

٥. **التغذية العكسية (Reverse feeding):** وهي البيانات والمعلومات الراجعة الى مدخلات النظام لغرض التدقيق والمراجعة لبيان نتائج المخرجات واجراء المعالجات الازمة ان تطلب الامر، وتتضمن معلومات مالية وغير مالية.

٦. **تقارير الجودة (Quality reports):** تتضمن تقارير الجودة بيانات ومعلومات مالية وغير مالية، وتكون معدة بشكل تفصيلي وواضح وان جانب البيانات والمعلومات المالية يتمثل بتكاليف الجودة وتشمل تكاليف المنع والوقاية وتكاليف التقييم وتكاليف الفشل بنوعيه الداخلي والخارجي.

ويرى الباحث انه بالإمكان تمثيل تكاليف الجودة بالشكل (٣)، وتم اعداد هذا الشكل من وجهة النظر القائلة ان اي تغير في تكاليف المطابقة (تكاليف ضمان الجودة) سوف يؤدي الى تغير في تكاليف عدم المطابقة اي تكاليف الفشل بنوعية الداخلي والخارجي سواء بالزيادة او النقصان، وان هنالك علاقة ترابطية قائمة بين التكاليف المؤثرة والتكاليف المتأثرة، بالإضافة الى وجود علاقة بين فقرات المحور الاول، اي ان تغير فقرة تكاليف الوقاية وهي من فقرات المحور الاول والمتمثل بتكاليف ضمان الجودة سوف يؤثر على فقرة تكاليف التقييم، وكذلك فان اي تغير في فقرات المحور الاول بشكل عام سيؤدي الى تغير اكبر في تكاليف المحور الثاني والمتمثل بتكاليف عدم المطابقة ، لذلك عند دراسة وتحليل تكاليف الجودة يجب متابعة تأثير تغير اي فقرة من فقرات تكاليف ضمان الجودة فيما بينها وعلى تكاليف عدم المطابقة خلال الفترات الزمنية اللاحقة لإجراء اي معالجة وتصحيح للعمليات من اجل الوصول للأهداف والخطط الموضوعة من قبل ادارة المؤسسة، وضمان تمنع المنتجات بالمواصفات والخصائص المطلوبة لتحقيق رضا الزبائن على منتجات تلك المؤسسة وسواء كانت تلك المنتجات سلعية او خدمية، وقد تم اعداد الشكل (٣) لبيان التكاليف المؤثرة والتكاليف المتأثرة.



الشكل (٣): تكاليف الجودة

المصدر: إعداد الباحث.

ومن خلال البيانات الواردة في الشكل (٣) الخاص بالنظام الانتاجي لمؤسسات التعليم العالي، والشكل (١) الخاص بمحاور وفقرات تكاليف الجودة، تم اعداد تقرير يتلاءم مع البيانات الخاصة بالكلية وكما موضح في الجدول (١).

الجدول (١): تقرير تكاليف الجودة

| قيمة تكاليف الجودة | نوع التكلفة الجودة |
|--------------------|--|
| | أولاً. تكاليف المطابقة |
| | تكاليف الوقاية |
| xxx | تكاليف قسم او شعب الجودة |
| xxx | برامج التدريب الخاصة بالجودة |
| xxx | المؤتمرات والندوات |
| xxx | أنشطة الارشاد على الجودة |
| xxx | تطوير المناهج التعليمية |
| xxx | المراجع العلمية |
| xxx | المحاضرات الاضافية |
| xxx | تصميم وهندسة الجودة |
| | إجمالي تكاليف الوقاية |
| | تكاليف التقييم |
| xxx | فحص واختبار المدخلات |
| xxx | فحص العمليات |
| xxx | فحص واختبار المخرجات |
| xxx | صيانة معدات الاختبار والفحص |
| xxx | الارشاد على عملية التقييم |
| | إجمالي تكاليف التقييم |
| xxx | تكاليف ضمان الجودة (أو المطابقة) = (٢+١) |
| | ثانياً. تكاليف عدم المطابقة |
| | تكاليف الافاق الداخلي |
| xxx | تكلفة الطالب الفاشر |
| xxx | تكاليف فحص مخرجات الطالب الفاشر (الامتحانات) |
| xxx | تكاليف تحليل سبب الفشل |
| | إجمالي تكاليف الافاق الداخلي |

| تكاليف الاخفاق الخارجي | |
|------------------------|--------------------------------------|
| xxx | تكاليف بحوث سوق العمل الخاصة بالجودة |
| | إجمالي تكاليف الاخفاق الخارجي |
| | اجمالي تكاليف عدم المطابقة |
| xxx | اجمالي تكاليف الجودة |

المصدر: إعداد الباحث لتوضيح تفاصيل تقارير الجودة في مؤسسات التعليم العالي التعليمية. وبعد توضيح المفاهيم الأساسية والفرقات الخاصة بنظام انتاج الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ووضع نموذج لفرقات تكاليف الجودة في تلك المؤسسات التعليمية، قام الباحث بدراسة وتحليل تكاليف الجودة في كلية الادارة والاقتصاد، وهي إحدى المؤسسات التعليمية في جامعة الانبار.

ولغرض تقييم وتحليل تقارير الجودة في الكلية محل الدراسة للفترة من ٢٠١٣ ولغاية ٢٠١٧، فقد تم تجميع وتلخيص وتصنيف تكاليف الجودة تمهدًا لقياسها وتم وضعها الجدول رقم (٢) وحسب البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها من سجلات شعبة ضمان الجودة وشعبة التسجيل وحدة التخطيط والمتابعة والوحدة المالية في الكلية، ذات الأهمية في توفير البيانات والمعلومات لأعداد تقرير تكاليف الجودة، وكما يظهرها الجدول (٢) في أدناه:

الجدول (٢): تكاليف الجودة في كلية الادارة والاقتصاد للفترة من ٢٠١٣ ولغاية ٢٠١٧

| ٢٠١٧ | ٢٠١٦ | ٢٠١٥ | ٢٠١٤ | ٢٠١٣ | نوع التكاليف الجودة |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| أولاً. تكاليف المطابقة | | | | | |
| تكاليف المنع والوقاية | | | | | |
| ١٦٠٠٠ | ١٦٠٠٠٠ | ٠ | ٠ | ٢٣٥٠٠ | تكاليف قسم او شعب الجودة |
| ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | برامج التدريب الخاصة بالجودة |
| ٧٥٠٠٠ | ٢٥٠٠٠ | ٢٥٠٠٠ | ٠ | ١٥٠٠٠ | المؤتمرات والندوات |
| ٢٨١٧٠٠ | ٢٧٢٤٠٠ | ٢٦١٦٠٠ | ٢٥١٠٦٦٥ | ٢٥١٠٦٦٥ | انشطة الاشراف على الجودة |
| ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | تطوير المناهج التعليمية |
| ٠ | ٣٠٠٠٠ | ٠ | ٠ | ٢٠٠٠٠٠ | المراجع العلمية |
| ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | المحاضرات الإضافية |
| ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | تصميم وهندسة الجودة |
| ٣٧٢٧٠٠ | ٧٥٧٤٠٠ | ٢٨٦٦٠٠ | ٢٥١٠٦٦٥ | ٢٤٢٤٥٦٦٥ | اجمالي تكاليف المنع والوقاية |
| ثانية. تكاليف التقييم | | | | | |
| ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | فحص واختبار المدخلات |
| ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | فحص العمليات |
| ١٨٧٨٣٥٠ | ١٦٣٦٦٠٠ | ١٤٦٣٠٠٠ | ١٠٤٥٢٥٠ | ١٣٤٥٣٣٥ | فحص واختبار المخرجات (الامتحانات) المراقبات للدور الاول |
| ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | صيغة معدات الاختبار والفحص |
| ١٦٥١٠٠ | ١٦٠٠٠٠ | ١٦٢١٣٣٠ | ١٢٧٦١٧٦٥ | ١٤٤٦٦٦٠ | تقدير عملية التقييم (الجان الامتحانات) |
| ٣٥٢٩٣٥٠ | ٣٢٣٦٦٠٠ | ٣٠٨٤٣٣٠ | ٢٣٢١٢٠١٥ | ٢٧٩١٩٩٩٥ | اجمالي تكاليف التقييم |
| ٣٩٠٢٠٥ | ٣٩٩٤٠٠٠ | ٣٣٧٠٩٣٠ | ٢٥٧٢٢٦٨٠ | ٥٢١٦٥٦٦٠ | تكاليف ضمان الجودة (أو المطابقة) = (تكاليف الوقاية + تكاليف التقييم) |
| ثالثياً. تكاليف عدم المطابقة | | | | | |
| ثالثياً. تكاليف الاخفاق الداخلي | | | | | |
| ٦٩٢٥٢٤٠ | ٦١١٢٠٢٢ | ٥٧٤٤٣٠٠ | ٣٦٢٥١١٢ | ٦٤٥١٠٣٤ | تكاليف فحص مخرجات الطالب الفاشل (الامتحانات) للدور الثاني |
| ١٢٥٩٤٢٦٤٦ | ١٤٧١٥١٥٨٣ | ٨٤٨٤٩٦٨٨ | ٢٢٤٥٤٥٥٩٦ | ١٩٢٣٤٨٥٤٠ | نكلفة الطالب الفاشل |
| ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | تكاليف تطهير سبب الفشل |
| ١٣٢٨٦٧٨٨٦ | ١٥٣٢٦٣٦٥ | ٩٠٥٩٣٩٨٨ | ٢٢٨١٧٠٧٠٨ | ١٩٨٧٩٩٥٧٤ | اجمالي تكاليف الاخفاق الداخلي |
| رابعاً. تكاليف الاخفاق الخارجي | | | | | |
| ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | تكاليف بحوث سوق العمل الخاصة بالجودة |
| ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | ٠ | اجمالي تكاليف الاخفاق الخارجي |
| ١٣٢٨٦٧٨٨٦ | ١٥٣٢٦٣٦٥ | ٩٠٥٩٣٩٨٨ | ٢٢٨١٧٠٧٠٨ | ١٩٨٧٩٩٥٧٤ | اجمالي تكاليف عدم المطابقة |
| ١٧١٨٨٧٩٣٦ | ١٩٣٢٠٣٦٥ | ١٢٤٣٠٣٤٨٨ | ٢٥٣٨٩٣٣٨٨ | ٢٥٠٩٦٥٢٣٤ | اجمالي تكاليف الجودة |

المصدر: إعداد الباحث

أولاً. تكاليف المنع او الوقاية: وشملت الفقرات التالية:

١. تكاليف برامج التدريب الخاصة بالجودة: وهذه الفقرة لم تتضمن اي تكاليف على مستوى الكلية.

٢. تكاليف اقامت المؤتمرات والندوات: اذ يعمد لاقامتها لأجل زيادة المعرفة والكفاءة العلمية ورفع مستوى الجودة لمخرجات التعليمية على مستوى الكلية او الجامعة ككل، اذ يتبيّن من خلال تقرير تكاليف الجودة للفترة محل الدراسة والبحث انه في عام ٢٠١٣ كانت التكاليف (١٥٠٠٠٠) دينار، وفي عام ٢٠١٤ كانت التكاليف (٠) دينار، وفي عامي ٢٠١٥ و ٢٠١٦ كانت تكاليف الندوات (٢٥٠٠٠) دينار لكل عام عن اقامت ندوة واحدة في موقع بغداد الموقع البديل لجامعة الانبار بعد النزوح من المحافظة، تلاها العام ٢٠١٧ اذ شهدت التكاليف ارتفاعا وصلت الى (٧٥٠٠٠) دينار.
٣. تكاليف أنشطة شعبة الجودة: وتتضمن المخصصات الممنوحة للأفراد العاملين في قسم الجودة، وتنمح هذه المخصصات لمسؤول شعبة الجودة فقط، بالإضافة الى احتساب عدد الساعات المحددة وفق القانون والمخضرة لنصاب التدريسي عند العمل في الوحدات الادارية وبمعدل (٤) ساعات اسبوعيا، اما فيما يخص الموظفين فيتم احتساب كامل الاجور الشهرية المستلمة باعتبارها تكاليف جودة عن انشطة شعبة الجودة، اذ بلغت في عامي ٢٠١٣ و ٢٠١٤ مبلغا قدره (٢٥١٦٦٥) دينار لكل عام، مكونة من فقرة مخصصات منصب شعبة الجودة، والتدريسين العاملين في قسم الجودة، وفي عام ٢٠١٥ وصلت الى (٢٦١٦٠٠) دينار وفي عامي ٢٠١٦ و ٢٠١٧ وصلت الى مبلغا قدره (٢٧٢٤٠٠) دينار، وان تغير الراتب الاسمي عن طريق العلاوة او الترقيع يلقي بتأثيره على زيادة تكاليف الجودة الخاصة بأنشطة الارشاف وضمان الجودة.
٤. تكاليف تطوير المناهج التعليمية: وتتضمن التكاليف المصروفة على اللجان والافراد المتخصصين بدراسة وتطوير المناهج الدراسية، اذ لم تتضمن اي تكاليف تذكر للأعوام محل الدراسة والبحث.
٥. تكاليف المراجع والمصادر العلمية: وتشمل تكاليف كافة الكتب ورسائل الماجستير وأطارات الدكتوراه والمجلات العلمية والاكاديمية والاقراص المدمجة (عدا الكتب المنهجية) والتي تعمل على زيادة المعرفة والكفاءة العلمية والمهنية، اذ بلغت في عام ٢٠١٣ مبلغا قدره (٢٠٠٠٠٠٠) دينار، وفي عامي ٢٠١٤ و ٢٠١٥ توقفت كلية، ثم اصبحت عام ٢٠١٦ بمقدار (٣٠٠٠٠٠) دينار، ثم توقفت في عام ٢٠١٧.
٦. تكاليف وأجور المحاضرات الاضافية: وهي المحاضرات التي يتم تدريسها خارج الجدول الاسبوعي، والتي الغاية منها زيادة المعرفة والكفاءة والعمل على رفع المستوى العلمي لتحسين المخرجات، اذ لم تتضمن اي تكاليف تذكر للفترة محل الدراسة والبحث.
٧. تصميم وهندسة الجودة: وتشمل كافة التكاليف المتعلقة بتطوير اساليب الجودة ذاتها، بالإضافة الى كافة الاجراءات المتعلقة بتطوير المناهج الدراسية وباساليب وطرق حديثة ومبكرة تعمل على رفع المستوى العلمي، وتشمل ايضا نقل تجارب الجودة في الدول المتقدمة والتي يمكن اجراء بعض التعديلات عليها بحث تكون ملائمة وممكنة التطبيق في العراق، اذ لم تتضمن هذه الفقرة اي تكاليف تذكر للفترة الزمنية محل الدراسة والبحث.

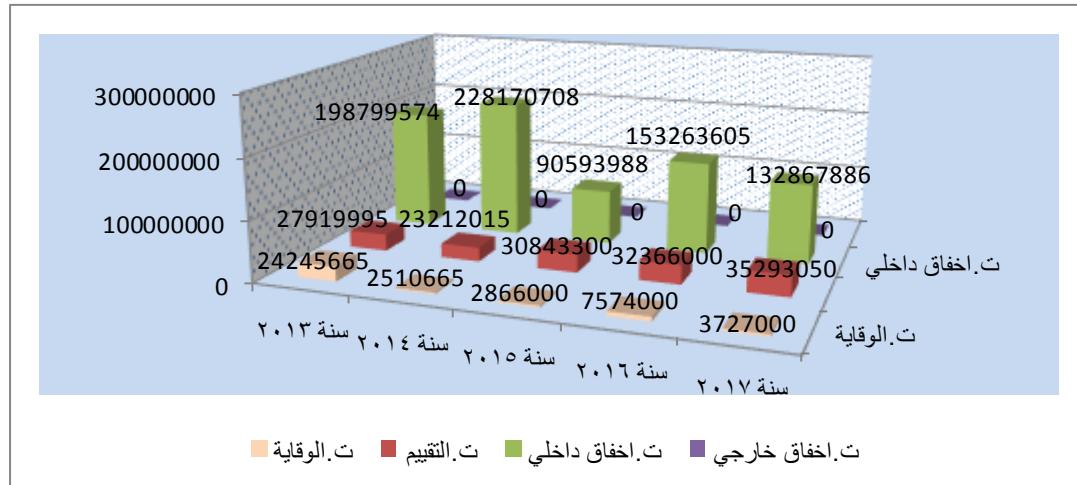
ثانيا. تكاليف التقييم: وتضمنت هذه الفقرة ما يلي:

١. تكاليف عملية فحص واختبار المدخلات: اي تكاليف فحص واختبار المواد الداخلة في النظام الانتاجي لمؤسسات الخدمات التعليمية التابعة للتعليم العالي، وتشمل عملية فحص واختبار الطالب الجديد، والطالب الفاشل في اختبار المخرجات الذي اعيد لدخول النظام لرسوبه في الامتحانات النهائية، بالإضافة الى عملية فحص وتقييم المناهج الدراسية قبل وبعد دخولها للنظام الانتاجي،

- وايضا تكاليف اختبار وفحص الاجهزة والمعدات الجديدة والقديمة الداخلة الى ذلك النظام، وكذلك الكلفة الخاصة بفحص وتقييم صلاحية الموجودات الثابتة العائدة لقاعات الدراسية والمخبرات والورش الفنية في جميع مراحل النظام، ومن خلال التحليل لتكاليف الجودة تبين عدم وجود اي مصاريف تتعلق بالعمليات اعلاه في الفترة محل الدراسة للأعوام من ٢٠١٣ لغاية ٢٠١٧.
٢. تكاليف فحص واختبار العمليات: وهي تشمل تكاليف بيان صلاحية وكفاءة اعضاء هيئة التدريس والذي يمثل الاساس في انتاج الخدمة التعليمية عن طريق التلقين والتدريب والبحث عن المعلومة لزيادة المعرفة والكفاءة العلمية والمهنية في الطالب، بالإضافة الى تكاليف فحص وختبار كافة الاجهزة والمعدات ووسائل الاضاح وال الموجودات المساعدة لوحدة العمليات، ومن خلال عملية التحليل لتكاليف الفترة علاه لم يتبن وجود اي تكاليف تتعلق بهذه الفقرة.
٣. تكاليف فحص وختبار المخرجات والتي تتمثل بأجور مراقبات الكادر التدريسي على اداء الطلاب للامتحانات النهائية للدور الاول، اذ تعتبر هذه النقطة هي نقطة اختبار وفحص جودة الخدمة التعليمية، وتشمل اما النجاح من الدور الاول او الرسوب او دخول امتحان الدور الثاني، ومن خلال تحليل تكاليف هذه الفقرة والتي تعتبر مهمة جدا في عملية فحص جودة الخدمة التعليمية تبين ان تكاليف واجور المراقبات للدور الاول خلال عام ٢٠١٣ تضمنت مبلغا وقدره (١٣٤٥٣٣٣٥) دينار، اذ تم احتساب المبلغ من خلال اعتماد الرواتب المصرفة لکادر المراقبة ولجان الامتحانات لفترة الامتحانات فقط والتي مثلت (١٤) يوما، ومن خلال قسمة المبلغ الكلي للأجور المستلمة على ايام الشهر مضروبا في عدد ايام الامتحانات، وفي عام ٢٠١٤ كانت تكلفة اجور المراقبات (١٠٤٥٢٥٠) دينار، وفي الاعوام ٢٠١٥ و ٢٠١٦ و ٢٠١٧ كانت تكاليف اجور المراقبات (١٤٦٣٠٠٠) و (١٦٣٦٠٠٠) و (١٨٧٨٣٥٠) دينار على التوالي، مع ملاحظة ان تكلفة اجور المراقبات قد شهدت انخفاضا واضحا في عام ٢٠١٤ والتي كانت فترة عدم استقرار وانتظام في العملية التعليمية بسبب العمليات العسكرية التي شهدتها المحافظة، مما ادى الى قلة عدد الكادر المشرف على مراقبة الامتحانات في تلك السنة.
٤. تكاليف صيانة معدات الاختبار والفحص: وتشمل هذه الفقرة كافة التكاليف المتعلقة بصيانة المختبرات لأداء العملية الامتحانية، بالإضافة الى صيانة الحاسوبات الخاصة باللجان الامتحانية والطابعات واجهزة الفاكس والاتصالات، وتبيين انه لم يتم تسجيل تكاليف لهذه الفترة الزمنية محل الدراسة من ٢٠١٣ ولغاية ٢٠١٧.
٥. تكاليف تنفيذ عملية الفحص والتقييم (لجان الامتحانات): اذ تتضمن تكاليف اللجان الامتحانية من بداية عملية التهيئة للامتحانات ولغاية اصدار النتائج، والتي يتم احتسابها من خلال تحديد عدد افراد اللجان الامتحانية ومقدار الدخل الشهري الذي يتلقاوه مقسوما على عدد ايام الشهر في عدد ايام عمل للجان الامتحانية، اذ بلغت خلال عام ٢٠١٣ مبلغا وقدره (١٤٤٦٦٦٠) دينار، وايضا في عام ٢٠١٤ شهدت انخفاضا عن العام السابق ووصلت الى (١٢٧٦١٧٦٥) دينار، وفي عام ٢٠١٥ ارتفعت الى (١٦٢١٣٣٠) دينار، وانخفضت في عام ٢٠١٦ بمقدار (٢١٣٣٠) دينار عن عام ٢٠١٥، ثم شهدت ارتفاعا في عام ٢٠١٧ لتصل الى (١٦٥١٠٠٠) دينار.
- ثالثا. تكاليف الاحقاق الداخلي: وتتضمن الفقرات التالية.**
١. تكاليف فحص المخرجات (الطالب الفاشر): وتشمل بتكلفة الطالب الفاشر او الراسب في امتحانات الدور الثاني، وتم احتساب تكلفة الفشل من خلال تحديد عدد ايام الامتحانات مضروبا في اجرة اليوم

الواحد الاعضاء الهيئة التدريسية المشرفين على اداء الامتحانات (المراقبين واعضاء اللجان الامتحانية)، وكما هو ملاحظ من خلال تقرير تكاليف الجودة قد شهدت انخفاضا في عام ٢٠١٤ عن العام السابق له لتصل الى (٣٦٢٥١٢) دينار، وايضا يعود هذا الانخفاض للأسباب الواردة سابقاً المتعلقة بأثار النزوح والتي ادت الى تقليل في عدد المراقبين بسبب نزوحهم الى مناطق مختلفة من العراق، وفي عام ٢٠١٥ وما بعدها شهدت هذه التكاليف ارتفاعاً تدريجياً لتصل في عام ٢٠١٧ الى (٦٩٢٥٢٤٠) دينار.

٢. تكلفة الطالب الفاشل (الطالب الراسب): وتحسب هذه الكلفة من خلال ايجاد كلفة الطالب (تكلفة انتاج الخدمة التعليمية للوحدة الواحدة) من خلال الجدول رقم (٤)، اذ يتم احتساب جميع الكلف المنشقة على الطالب خلال العام الدراسي الواحد، حيث يمثل العام الدراسي ٢٠١٤/٢٠١٣ سنة ٢٠١٣ والعام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٤ سنة ٢٠١٥ في الجدول وهكذا للأعوام الدراسية اللاحقة.
٣. تكاليف تحليل اسباب الفشل الدراسي للطالب: لم تتضمن هذه الفقرة اي تكاليف تذكر، وهي حالة غير ايجابية، اذ لم تبذل اي جهود من قبل الكلية من اجل تحليل اسباب رسوب الطالب في العام الدراسي.
٤. تكاليف الاحراق خارجي: وتمثل هذه الفقرة بكلفة البحوث والدراسات التي تجريها المؤسسة التعليمية او الكلية لمعرفة كفاءة المخرجات في سوق العمل والذي يمثل هنا المؤسسات التعليمية سواء اكانت حكومية او مؤسسات اهلية او تأثير المخرجات على المجتمع بشكل عام، من خلال بيان مدى التأثير للمعرفة او الكفاءة المهنية او العلمية التي تحملها المخرجات على افراد المجتمع ومجال استفاد المجتمع من هذه المعرفة.



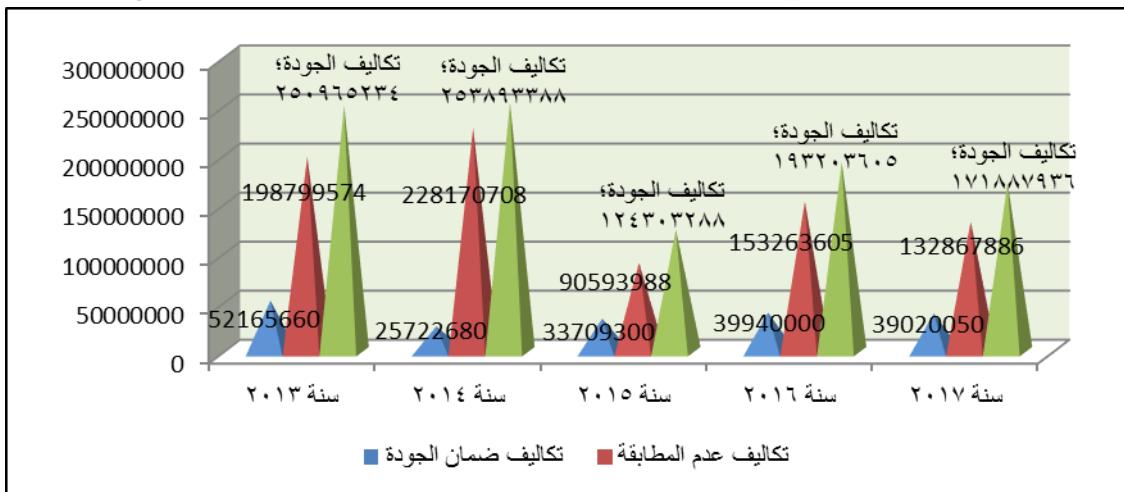
الشكل (٤): تكاليف الجودة للفترة الزمنية من ٢٠١٣ لغاية ٢٠١٧

المصدر: إعداد الباحث.

وبحسب الشكل (٤) التوضيحي يلاحظ ان تكاليف الاحراق الداخلي كانت تمثل اكبر قيمة في تكاليف الجودة للفترة الزمنية محل الدراسة والبحث، وشكلت تكاليف الاحراق الداخلي لعام ٢٠١٤ مبلغاً وقدره (٢٢٨١٧٠٧٠٨) دينار، وان ارتفاع هذا المبلغ يعود لارتفاع عدد الطلاب الراسبين في هذا العام فقد وصل الى (١٣٨) طالب، اي ان السبب الاكثر اهمية في ارتفاع تكلفة الاحراق الداخلي هي كلفة الطالب الفاشل اي ان اثار النزوح كانت واضحة على زيادة عدد الطلاب الراسبين

في عام ٢٠١٤ بسبب انتقال اغلب الطلاب الى مناطق متفرقة من العراق، مما سبب لهم حالة عدم الاستقرار والانتظام بالدراسة، بالإضافة الى التبعات الاقتصادية والنفسية على الطالب. ومن المعروف ان المؤسسات بصورة عامة تعمل على زيادة تكاليف المطابقة (ضمان الجودة) من أجل تخفيض تكاليف عدم المطابقة، وبذلك يمكن الاستنتاج ان اثار النزوح كانت واضحة في انخفاض تكاليف ضمان الجودة وتعود لأسباب عدم انتظام الدوام للكادر التدريسي والوظيفي في الكلية، وقلت النفقات المتعلقة بتكاليف المطابقة، اذ يلاحظ انخفاض كبير في تكاليف المنع والوقاية بصورة عامة عن العام الماضي ٢٠١٣، اذ وصل اجمالي تكاليف المنع والوقاية في عام ٢٠١٤ الى (٢٥١٠٦٦٥) دينار، مع ضرورة الانتباه الى ان اغلب فقرات المنع والوقاية لم تلقى اي اهتمام من قبل الكلية مثل اقامة برامج تدريبية خاصة لcadre الجودة، وعدم الاهتمام بتطوير المنهاج التعليمية من قبل الكلية، وكذلك عدم الاهتمام بتصميم وهندسة الجودة، وانخفاض كبير في نفقات المراجع العلمية في السنوات التي تلت عام ٢٠١٣ حيث بلغت في هذا العام (٢٠٠٠٠٠٠) دينار خلال الفترة اللاحقة اي السنوات الاربعة ٢٠١٤ و ٢٠١٥ و ٢٠١٦ و ٢٠١٧ لم تتضمن اي تكلفة للمراجع العلمية انما فقط في عام ٢٠١٦ كانت (٣٠٠٠٠٠) دينار، وهو مبلغ يقل بكثير عن عام ٢٠١٣ . وايضا شهد عام ٢٠١٤ انخفاضا في تكاليف التقييم، وهي تعتبر ايضا من تكاليف المطابقة (ضمان الجودة)، وبالتالي القت بأثرها على زيادة تكاليف عدم المطابقة، حيث وصلت في هذا العام (٢٣٢١٢٠١٥) دينار، ولنفس الاسباب الواردة في اعلاه كان للنزوح اثرا على تكاليف التقييم في هذا العام، مع ملاحظة ان هنالك زيادة تدريجية فيها في السنوات اللاحقة، وعند التدقيق والتحليل يتبيّن ان اجمالي تكاليف عدم المطابقة في عام ٢٠١٤ كان بمقدار (٢٥٧٢٢٦٨٠) دينار، وهي اقل قيمة من السنوات السابقة واللاحقة للفترة الزمنية محل الدراسة والبحث.

اما فيما يخص تكاليف الافاق الخارجي فقد كانت (٠) لجميع السنوات، وهي تتعلق بنفقات لدراسات وبحوث السوق والتي تشمل المؤسسات الحكومية والاهلية (الخاصة) والمجتمع.



الشكل (٥): اجمالي تكاليف المطابقة وعدم المطابقة

المصدر: إعداد الباحث.

ويلاحظ من الشكل (٥) ان تكاليف عدم المطابقة كانت اكبر من تكاليف ضمان الجودة، وهذا يعني قلت الاهتمام بتكليف ضمان الجودة ادى الى ارتفاع تكاليف عدم المطابقة والتي تمثل تكلفة الفشل الداخلي والفشل الخارجي، وبما ان مقدار الفشل الخارجي كان (٠) دينار للفترة محل

الدراسة، وهنا تكون تكاليف عدم المطابقة تمثل تكلفة الفشل الداخلي فقط لذلك يجب على فريق ضمان الجودة تحليل اسباب الفشل الداخلي، ووضع المعالجات المناسبة لقليل كلفة الفشل الداخلي، ومن خلال تحليلنا في هذا البحث فان السبب الرئيسي لذى ادى الى ارتفاع تكلفة الفشل او الاخفاق الداخلي هي كلفة الطالب الفاشل في الامتحانات لذلك يجب العمل على تخفيض هذا المبلغ من خلال وضع المعالجات المناسبة لأسباب الرسوب في الامتحانات من خلال زيادة التركيز على تكاليف المنع والوقاية.

الجدول (٣): النسب المئوية المتعلقة بتقرير الجودة للكلية

| السنوات | | | | | تكاليف الجودة |
|---------|-------|-------|-------|-------|---|
| ٢٠١٧ | ٢٠١٦ | ٢٠١٥ | ٢٠١٤ | ٢٠١٣ | نسبة تكاليف المنع والوقاية الى إجمالي تكاليف الجودة |
| %٢٢,٢ | %٣,٩ | %٢,٣ | %١ | %٩,٧ | نسبة تكاليف القييم الى إجمالي تكاليف الجودة |
| %٢٠,٥ | %١٦,٨ | %٢٤,٨ | %٩,١ | %١١,١ | إجمالي نسبة تكلفة ضمان الجودة الى إجمالي تكاليف الجودة |
| %٢٢,٧ | %٢٠,٧ | %٢٧,١ | %١٠,١ | %٢٠,٨ | نسبة تكاليف الاخفاق الداخلي الى إجمالي تكاليف الجودة |
| %٧٧,٣ | %٧٩,٣ | %٧٢,٩ | %٨٩,٩ | %٧٩,٢ | نسبة تكاليف الاخفاق الخارجي الى إجمالي تكاليف الجودة |
| %٠ | %٠ | %٠ | %٠ | %٠ | إجمالي نسبة تكلفة عدم المطابقة الى إجمالي تكاليف الجودة |
| ٧٧,٣ | ٧٩,٣ | ٧٢,٩ | %٨٩,٩ | %٧٩,٢ | إجمالي تكاليف الجودة |
| %١٠٠ | %١٠٠ | %١٠٠ | %١٠٠ | %١٠٠ | |

المصدر: إعداد الباحث.

ويلاحظ من الجدول رقم (٣) الخاص بالنسب المئوية لتكاليف الجودة في كلية الادارة والاقتصاد لجامعة الانبار للفترة محل الدراسة ومن خلال هذا الجدول تم تثبيت تكاليف الجودة وحسب المحاور الرئيسية الخاصة بها بشكل نسب مئوية لمعرفة ما يمثله كل محور من اجمالي تكاليف الجودة، وكذلك يعطي حرية للباحث او المسؤول عن تكاليف الجودة من الحكم على تغير هذه التكاليف بشكل أكثر سهولة ومساعدته على اتخاذ القرارات المناسبة من خلال ملاحظة التغير في نسبة كل محور.

وعند تحليل البيانات للنسب المئوية الخاصة بالتكاليف الجودة في الجدول (٣) من بداية الفترة الزمنية محل الدراسة والبحث سنة ٢٠١٣، يلاحظ ان تكاليف الوقاية شكلة نسبة (%) ٩,٧ واجمالي تكاليف ضمان الجودة (%) ٢٠,٨، بينما كانت تكاليف الفشل (%) ٧٩,٢ من اجمالي تكاليف الجودة، وهنا تعتبر سنة ٢٠١٣ سنة اساس للمقارنة بين السنوات اللاحقة محل الدراسة، وفي سنة ٢٠١٤ انخفاض تكاليف الوقاية الى (%) ١١ واجمالي تكاليف ضمان الجودة الى (%) ١٠,١ مما ادى الى ارتفاع تكاليف الفشل الى (%) ٨٩,٩ وهي سنة النزوح والتهجير عن موقع الكلية، اي ان النزوح اثر على تكاليف الوقاية مما ادى الى انخفاضها من (%) ٩,٧ الى (%) ١١ لسنة ٢٠١٤ وكان اثرها واضح في ارتفاع تكاليف الفشل وتحديدا الفشل الداخلي. وفي سنة ٢٠١٥ يلاحظ ارتفاع تكاليف الوقاية الى نسبة (%) ٢٠,٣ عن السنة السابقة وارتفاع اجمالي تكاليف ضمان الجودة الى (%) ٢٧,١ مما ادى الى انخفاض في تكاليف الفشل الى (%) ٧٢,٩، تماشيا مع قاعدة ان زيادة تكاليف المطابقة (تكلفة ضمان الجودة) تؤدي الى انخفاض في تكاليف الفشل، مع ضرورة التركيز الى ان تكاليف التقييم قد زادت وهذا خلافات للقاعدة، مما يتطلب من فريق الجودة والادارة البحث في اسباب عدم انخفاض تكاليف التقييم عن زيادة تكاليف الجودة، من خلال اجراء تحليل معمق لفهم اسباب هذا الاشكال. وفي سنة ٢٠١٦ يلاحظ ارتفاع في تكاليف الوقاية وانخفاض في تكاليف التقييم عن سنة ٢٠١٥، ولكن تكاليف الفشل قد ارتفعت وهو خلافا للقاعدة القائلة ان

زيادة تكاليف ضمان الجودة تؤدي الى تخفيض تكاليف الفشل، مما يتطلب من الادارة مزيداً من التحليل التفصيلي لبيان الاسباب وراء هذا الخلل. وفي سنة ٢٠١٧ يلاحظ انخفاض في تكاليف الوقاية الى (٢,٢٪) عن السنة السابقة مع زيادة في تكاليف التقييم عن السنة السابقة، ولكن هناك انخفاض في تكاليف الفشل ووصل الى (٣,٧٪).

ويتبين من التحليل اعلاه انه لا يوجد تخطيط او ادارة لتكاليف الجودة بشكل صحيح من قبل الكلية مما يتطلب من ادارة الجودة او فريق الجودة الاعتماد على التحليلات التفصيلية للوقف الى اسباب الخلل لتحقيق الادارة الصحيحة لتكاليف الجودة

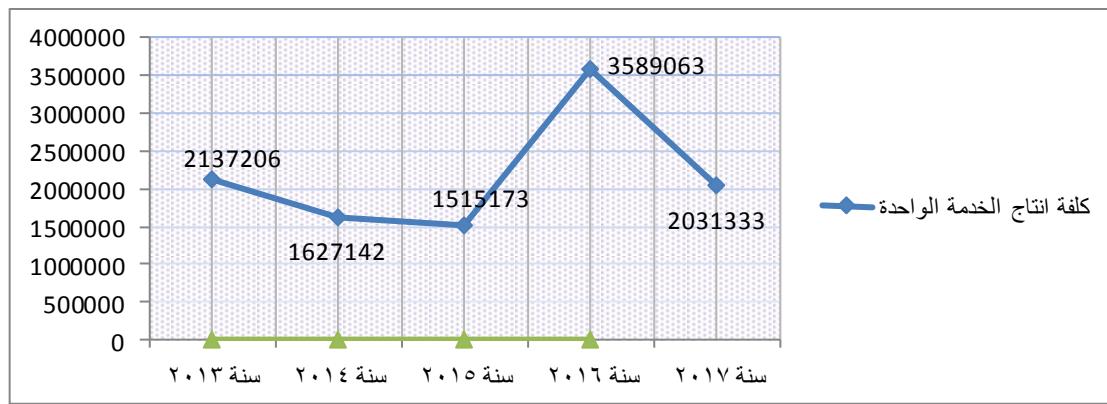
الجدول (٤): اجمالي تكاليف الانتاج للخدمات التعليمية في كلية الادارة والاقتصاد للفترة ٢٠١٣-٢٠١٧

| ٢٠١٧ | ٢٠١٦ | ٢٠١٥ | ٢٠١٤ | ٢٠١٣ | التفاصيل |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|--|
| المدخلات | | | | | تكاليف الكتب المنهجية الجديدة |
| ٣٠٠٠٠٠ | | | | | العمليات |
| ١٢٥٤٢٩٠٥٤٤ | ١٢٢٧٩١٠٩٤٤ | ١١٠٥٣٢٤٢٠٠ | ١٠٥٠٤١٠٤٠٠ | ١٠٣٨٢٢٣٤٤٠ | تكاليف واجور الكادر التدريسي |
| ٢٦٥٣٨٧٤٤٠ | ٢٥٥٧٢٣٧٤٤ | ٢٣٠٤٦٥٤٤٠ | ٢٢٧٠٤٤٠٤٨٠ | ٢١٩٠٣٠٤٨٠ | تكاليف واجور الكادر الوظيفي |
| ٦٨٠٠٠ | ٦٣٠٠٠ | ٣٢٠٠٠ | ٤٢٠٠٠ | ٩٦٠٠٠ | تكاليف واجور عمال الخدمات الساندة |
| ٢٠٠٠٠ | ٢٠٠٠٠ | ٦٠٠٠٠ | ٣٢٠٠٠ | ٤٨٠٠٠ | مصاريف الاندثار للأجهزة والمعدات ووسائل الاضاح |
| ٢٢٢٠٠ | ٢٣٢٠٠ | ١٢٠٠٠ | ٩٣٣٣٣٣٢ | ١٤٠٠٠ | مصاريف اندثار الاثاث |
| ٨٢٠٠٠ | ٨٢٠٠٠ | ٠ | ٦٣٣٣٣٣٢ | ٩٥٠٠٠ | مصاريف اندثار المباني |
| ٣٧٠٠٠ | ٣٥٠٠٠ | ٣٨٠٠٠ | ٢٤٠٠٠ | ١٤٥٠٠٠ | المصاريف السلعية |
| ٧٦٠٠٠ | ٧٢٠٠٠ | ٢٤٠٠٠ | ٢٠٠٠٠ | ١٨٥٠٠٠ | المصاريف الخدمية |
| المخرجات | | | | | |
| ١٦٢٧٠٩٧٩٨٤ | ١٥٨٩٩٥٤٦٨٨ | ١٣٤٦٩٨٩٢٤٠ | ١٣٦١٩١٧٤٧٢ | ١٤٢٧٦٥٣٩٢٠ | كلف انتاج الخدمات التعليمية (الطلاب) |
| ٨٠١ | ٤٤٣ | ٨٨٩ | ٨٣٧ | ٦٦٨ | عدد الطلاب المشاركين في امتحانات الدور الاول |
| ٢٠٣١٣٣٣ | ٣٥٨٩٠٦٣ | ١٥١٥١٧٣ | ١٦٢٧١٤٢ | ٢١٣٧٧٢٠٦ | كلفة الطالب الواحد |

المصدر: اعداد الباحث.

تم اعداد الجدول (٤) لبيان تكلفة انتاج الخدمات التعليمية في كلية الادارة والاقتصاد لجامعة الانبار، اذ تمثلت المدخلات بالكتب المنهجية الجديدة والطالب الجديد او الطالب الراسب الذي يتم اعادته لدخول النظام الانتاجي من جديد، اما فيما يتعلق بالمدخلات الاخرى كالاجهزة والمعدات ووسائل الاضاح فائزها في النظام تظهر خلال تنفيذ النظام لعملياته التشغيلية، وتكون على شكل مصاريف اندثار خاصة بها وتحمليها عملية الانتاج بنسبة الاستنفاد ووفق النسب المحددة في النظام المحاسبي المعمول به، او يتم احتساب العمر الانتاجي من قبل خبراء او اختصاصيين في مجال تحديد العمر الانتاجي او اعادة تقدير عمر الموجودات في الفترات اللاحقة من استخدامه، كما ان العمليات التشغيلية تتركز كلفتها بأجور ورواتب الكادر التدريسي والوظيفي واجور اعمال الخدمات الساندة ومصاريف الاندثار، بالإضافة الى كافة المصاريف السلعية والخدمية الاخرى كالقرطاسية ومواد الضيافة والتنظيف ومصاريف الصيانة في حال كانت ايرادية، اما اذ كانت مصاريف الصيانة رأسمالية فتحمل على كلفة الموجود و يتم اعادة تقدير عمره الانتاجي وتعديل نسبة الاندثار الخاصة به لكل سنة، وذلك لاستخراج كلفة انتاج الخدمات التعليمية والمتمثلة بكلفة انتاج الطالب الواحد المتخرج والتي تعتبر مخرجات النظام، وبعد ذلك يتم طرح هذه المخرجات الى سوق العمل والذي يتضمن المؤسسات الحكومية والاهلية، بالإضافة الى تأثيره على المجتمع لما يحمله من افكار ومعرفة علمية ومهنية في مجال اختصاصه، وان اعداد هذا الجدول سوف يساعد في احتساب

كلفة الطالب الفاشل، وهي تمثل احد كلفة تقارير الجودة ومن ضمن فقرات تكاليف الاخفاق الداخلي، مع ملاحظة ان سنة ٢٠١٤ و ٢٠١٥ لم تتضمن اي تكاليف تتعلق بالكتب منهجية، علما ان عام ٢٠١٤ يمثل فترة النزوح من موقع الجامعة الى موقع اخر في الرمادي ثم الى موقع بغداد بعد فترة اخرى، اي كانت فترة عدم استقرار للعملية التعليمية للكلية، وفي عام ٢٠١٥ تمثلت فترة مصاريف الاندثار لتشمل الموجودات الجديدة التي تم شرائها واستلامها في موقع بغداد بعد ترك الموجودات السابقة في موقع الكلية الاصلي، لذلك نجد ان نسب الاندثار قد تغيرت حسب قيمة الموجودات الجديدة، وفي عام ٢٠١٦ و ٢٠١٧، وهي تمثل فترة العودة الى الموقع الاصلي للكلية، وتم احتساب مصاريف الاندثار للموجودات بعد اضافة كلفة المصاريف الرأسمالية الى الموجودات اي مصاريف صيانة وتأهيل الابنية بعد تعرضها للأضرار نتيجة العمليات العسكرية التي حدثت بالمحافظة وموقع الجامعة الاصلي ومن ثم احتساب مصاريف الاندثار لذلك نجد ان مبلغها قد تغير.



الشكل (٦): تكلفة انتاج الخدمة التعليمية للواحدة (للطالب الواحد)

المصدر: إعداد الباحث.

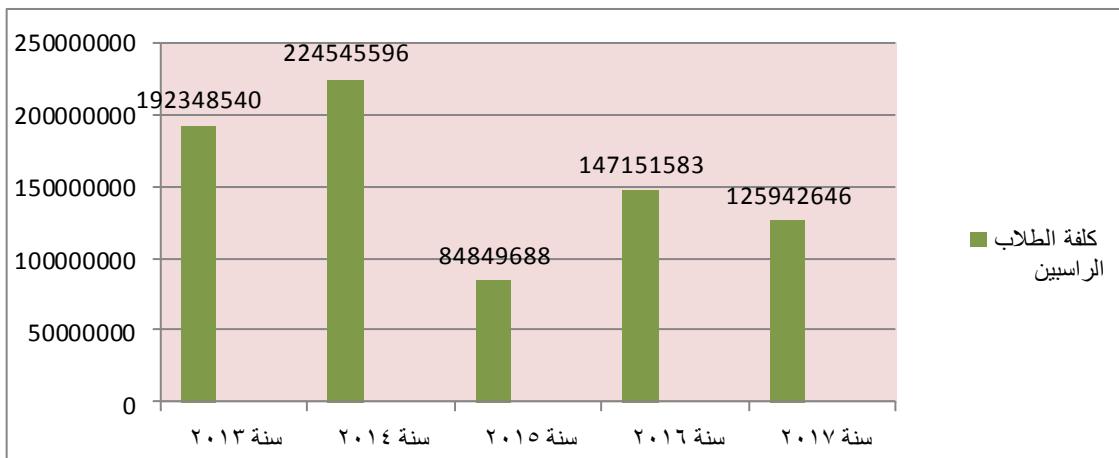
ويلاحظ من خلال الشكل (٦) اعلاه انخفاض في كلفة انتاج الخدمة التعليمية في عام ٢٠١٤ عن عام ٢٠١٣ وان سبب هذا الانخفاض يعود الى احتساب الاندثار لـ (٨) أشهر من عام ٢٠١٤ وذلك لانتقال الكلية الى مكان اخر خارج المبني المخصص لها وان تكاليف المبني الجديد التي تم اشغالها لم تدفع عنها اي تكلفة، اي ان عملية الانتقال قد تمت في بداية ايار ٢٠١٤ ، وفي عام ٢٠١٥ لوحظ انخفاض اخر في كلفة انتاج الخدمة التعليمية، والسبب يعود هنا الى الانتقال الى موقع اخر هو كلية الزراعة في بغداد موقع بديل خلال فترة النزوح، وفي هذا العام تم احتساب الاندثار على الموجودات الجديدة التي تم شرائها وهي بذلك تمثل مدخلات للنظام الاتمام عملية الانتاج، ومع التوقف عن احتساب اي اندثار للمبني القديم لهذا العام لكونها لم تدخل ضمن النظام الانتاج للكلية، وفي عام ٢٠١٦ كان هنالك ارتفاع كبير في كلفة انتاج الخدمة التعليمية وان هذا الارتفاع يعود الى العودة الى موقع الكلية الى المبني القديمة وبعد اعادة تقدير قيمة المبني القديمة واضافة كافة المصاريف الرأسمالية التي استخدمت في صيانتها وتأهيلها، بالإضافة الى المصاريف الرأسمالية الخاصة بصيانة وتأهيل الاجهزة والمعدات الاخرى الموجودة في موقع الكلية، مع الانتباه الى انخفاض في عدد الطلبة في عام ٢٠١٦ عن الاعوام السابقة فاصبح (٤٤٣) طلبا، مما جعله سببا اخر في ارتفاع كلفة انتاج الخدمة في هذا العام.

الجدول (٥): إجمالي تكلفة الطلاب الفاشلين في الامتحانات للفترة من ٢٠١٣ لغاية ٢٠١٧

| البيان | ٢٠١٣ | ٢٠١٤ | ٢٠١٥ | ٢٠١٦ | ٢٠١٧ |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| عدد الطلاب الفاشلين في الامتحانات (الراسبون) | ٩٠ | ١٣٨ | ٥٦ | ٤١ | ٦٢ |
| تكلفة الطالب الواحد | ٢١٣٧٢٠٦ | ١٦٢٧١٤٢ | ١٥١٥١٧٣ | ٣٥٨٩٠٦٣ | ٢٠٣١٣٣٣ |
| اجمالي تكلفة الطلاب الفاشلين في الامتحانات | ١٩٢٣٤٨٥٤٠ | ٢٢٤٥٤٥٥٩٦ | ٨٤٨٤٩٦٨٨ | ١٤٧١٥١٥٨٣ | ١٢٥٩٤٢٦٤٦ |

المصدر: إعداد الباحث.

تم اعداد الجدول (٥) من خلال الحصول على اعداد الطلبة الراسبين (الفاشلين) في الامتحانات النهائية بعد اداء الدور الثاني او الدور الثالث من خلال الجدول (٧) وكلفة الطالب الواحد من الجدول (٤) وتم اعداده من قبل الباحث بعد حصوله على البيانات الخاصة بكل سنة من وحدة التخطيط والمتابعة، مع القيام بعملية التدقيق على مستوى الاقسام للتأكد من دقت البيانات وبذلك تم الحصول على اجمالي اعداد الطلبة المشتركين في الامتحانات، بالإضافة الى اعداد الطلبة الناجحين في الدور الاول والدور الثاني، وفي بعض السنوات الدور الثالث ايضا، وبذلك امكن الوصول اجمالي تكلفة الطلاب الفاشلين في الامتحانات على مستوى الدورين الاول والثاني (او الثالث)، لغرض تحديد تكاليف الفشل الداخلي في تقرير الجودة للفترة الزمنية محل الدراسة والبحث.



الشكل (٧): اجمالي تكلفة الطلاب الفاشلين في الامتحانات للفترة من ٢٠١٣ لغاية ٢٠١٧

المصدر: إعداد الباحث.

يتبيّن من خلال الشكل (٧) ارتفاع في اجمالي تكلفة الطالب الفاشلين في عام ٢٠١٤ وان ذلك يعود الى الزيادة المتحققّة في عدد الطالب الراسبين في هذا العام بالرغم من وجود في انخفاض في كلفة انتاج الخدمة في هذا العام عن عام ٢٠١٣، اذ وصل عدد الطالب الفاشلين في الامتحانات للدور (الاول والثاني) بالإضافة الى الدور الثالث في ذلك العام (١٣٨) طالبا، وان السبب الرئيس في ارتفاع عدد الطلبة الراسبين يعود ايضاً لتأثير عملية النزوح ومثل عام عدم استقرار للطالب وللمؤسسة التعليمية بشكل عام وكان ذلك الاثر واضحاً من خلال ارتفاع العدد، ومع ضرورة تركيز فريق الجودة على تحليل هكذا اسباب مع محاولة وضع المعالجات المناسبة لها.

الجدول (٦): نسبة كلف الجودة الى إجمالي تكاليف الإنتاج

| البيان | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|---------------------------------------|
| ٢٠١٧ | ٢٠١٦ | ٢٠١٥ | ٢٠١٤ | ٢٠١٣ | إجمالي تكاليف الجودة |
| ١٧١٨٨٧٩٣٦ | ١٩٣٤٠٣٦٠٥ | ١٢٤٣٠٣٤٨٨ | ٢٥٣٨٩٣٣٨٨ | ٢٥٠٩٦٥٢٣٤ | إجمالي تكاليف الجودة |
| ١٦٢٧٠٩٧٩٨٤ | ١٥٨٩٩٥٤٦٨٨ | ١٣٤٦٩٨٩٢٤٠ | ١٣٦١٩١٧٤٧٢ | ١٤٢٧٦٥٣٩٢٠ | إجمالي تكاليف الإنتاج |
| %١٠,٦ | %١٢,٢ | %٩,٢ | %١٨,٦ | %١٧,٥ | نسبة تكاليف الجودة الى تكاليف الإنتاج |

المصدر: إعداد الباحث.

يتبيّن من خلال الجدول (٦) أن عام ٢٠١٤ شكل أعلى نسبة في إجمالي تكاليف الجودة للفترة محل الدراسة والبحث، وذلك كما ذكر سابقاً كان بسبب ارتفاع كلفة الفشل الداخلي، وشكل عام ٢٠١٥ أقل إجمالي تكاليف للجودة وكان السبب يعود إلى انخفاض كبير في تكاليف الاندثار وبالتالي تحدّي نفقات الاستنفاد الخاصة بالمباني.

الجدول (٧): أعداد الطلبة على مستوى الأقسام في الكلية

| البيان | | | | | | | | | | | |
|---|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|--|--|
| الجنس | | | | | | | | | | | |
| قسم الاقتصاد | | | | | | | | | | | |
| ٣٥ | ٢٦١ | ١٨ | ١٣٨ | ٣١ | ٢٨٠ | ٣٤ | ١٩٩ | ٢٣ | ١٧٥ | عدد الطلبة المشتركين في الامتحان النهائي | |
| ٣٥ | ٢١٥ | ١٢ | ٩٠ | ٣٠ | ٢٢٨ | ٢٦ | ١٣٣ | ١٤ | ١١٤ | عدد الطلبة الناجحين في الامتحان النهائي | |
| ٠ | ٤٦ | ٦ | ٤٨ | ١ | ٥٢ | ٨ | ٦٦ | ٩ | ٦١ | عدد الطلبة الراسبين والمؤجلين والتاركين والمنقولين | |
| قسم ادارة الاعمال | | | | | | | | | | | |
| ٣٦ | ١٩٩ | ١١ | ١٠٣ | ٣٣ | ٢٣٥ | ٢٧ | ٢٥٣ | ١٨ | ٢١٠ | عدد الطلبة المشتركين في الامتحان النهائي | |
| ٣٥ | ١٣٣ | ٩ | ٧٤ | ٢٢ | ١٧٨ | ٢٠ | ١٢٧ | ١٨ | ١٣٠ | عدد الطلبة الناجحين في الامتحان النهائي | |
| ١ | ٦٦ | ٢ | ٢٩ | ١١ | ٥٧ | ٧ | ١٢٦ | ٠ | ٨٠ | عدد الطلبة الراسبين والمؤجلين والتاركين والمنقولين | |
| قسم المحاسبة | | | | | | | | | | | |
| ٤٨ | ٢٢٢ | ٣٠ | ١٤٣ | ٤٣ | ٢٦٧ | ٤٧ | ٢٧٧ | ٣٤ | ٢٠٨ | عدد الطلبة المشتركين في الامتحان النهائي | |
| ٣٥ | ١٩٧ | ٢٨ | ١١٣ | ٤٠ | ٢٤٤ | ٤٣ | ٢٠٠ | ٣١ | ١٦٢ | عدد الطلبة الناجحين في الامتحان النهائي | |
| ١٣ | ٢٥ | ٢ | ٣٠ | ٣ | ٢٣ | ٤ | ٧٧ | ٣ | ٤٦ | عدد الطلبة الراسبين والمؤجلين والتاركين والمنقولين | |
| المجموع الكلي على مستوى الكلية ذكور واناث | | | | | | | | | | | |
| ١١٩ | ٦٨٢ | ٥٩ | ٣٨٤ | ١٠٧ | ٧٨٢ | ١٠٨ | ٧٢٩ | ٧٥ | ٥٩٣ | عدد الطلبة المشتركين في الامتحان النهائي | |
| ١٠٥ | ٥٤٥ | ٤٩ | ٢٧٧ | ٩٢ | ٦٥٠ | ٨٩ | ٤٦٠ | ٦٣ | ٤٠٦ | عدد الطلبة الناجحين في الامتحان النهائي | |
| ١٤ | ١٣٧ | ١٠ | ١٠٧ | ١٥ | ١٣٢ | ١٩ | ٢٦٩ | ١٢ | ١٨٧ | عدد الطلبة الراسبين والمؤجلين والتاركين والمنقولين | |
| مجموع الطلبة على مستوى كلية للفترة الزمنية من ٢٠١٣ لغاية ٢٠١٧ | | | | | | | | | | | |
| البيان | | | | | | | | | | | |
| ٨٠١ | ٤٤٣ | | ٨٨٩ | | ٨٣٧ | | ٦٦٨ | | | عدد الطلبة المشتركين في الامتحان النهائي | |
| ٦٥٠ | ٣٢٦ | | ٧٤٢ | | ٥٤٩ | | ٤٦٩ | | | عدد الطلبة الناجحين في الامتحان النهائي | |
| ١٥١ | ١١٧ | | ١٤٧ | | ٢٨٨ | | ١٩٩ | | | عدد الطلبة الراسبين والمؤجلين والتاركين والمنقولين | |
| ٨٩ | ٧٦ | | ٩١ | | ١٥٠ | | ١٠٩ | | | عدد الطلبة الناجحين بالدور الثاني او الثالث | |
| ٦٢ | ٤١ | | ٥٦ | | ١٣٨ | | ٩٠ | | | عدد الطلاب الراسبين (الفاشل) | |

المصدر: إعداد الباحث.

تم اعداد الجدول اعلاه عن طريق تجميع البيانات من قسمي التخطيط والمتابعة وقسم التسجيل وتدقيقها مع اقسام الكلية والخاصة باعداد الطلبة المشتركين في الامتحانات والناجحين في الدور الاول والثاني على مستوى الاقسام، ومن ثم تجميع البيانات على مستوى الكلية لتكون اساساً

في التعرف على اعداد الطلاب وبالتالي امكانية تحديد كلفة الفشل الداخلي وكلفة انتاج الخدمة التعليمية الواحدة والكلية للفترة الزمنية محل الدراسة والبحث.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً. النتائج:

١. هنالك اثر للنزوح في انخفاض تكاليف الوقاية والمنع عام ٢٠١٤ اذ انخفضت بنسبة (٨,٧%) عن سنة ٢٠١٣، قابله انخفاض في تكاليف التقييم وبنسبة (٢%), مع تحقيق ارتفاع في تكاليف الفشل الداخلي وبنسبة (١٠,٧%) عن العام السابق اذ وصلت تكاليف الفشل الى (٩,٨%) من اجمالي تكاليف الجودة.
٢. ارتفاع كلفة التقييم عام ٢٠١٥ بنسبة (١٥,٧%) عن العام السابق، ويعود سبب هذا الارتفاع لوجود موقعين لأداء الاختبار النهائي في بغداد وكركوك، وهي تعد ظروف غير طبيعية بسبب عملية النزوح والتهجير، وهي نفس الاسباب لعام ٢٠١٦، عدا عام ٢٠١٧ مثلاً وجود استقرار شبه جيد نسبياً.
٣. يلاحظ اثر زيادة تكاليف الوقاية على تخفيض تكاليف الفشل في سنة ٢٠١٥ و ٢٠١٧، عدا سنة ٢٠١٦ في لاحظ رغم زيادة تكاليف الوقاية عن العام السابق الا ان تكاليف الفشل الداخلي قد ارتفعت بنسبة (٤,٦%) وان اسباب هذا الارتفاع يعود لارتفاع كلفة الطالب الفاشل الواحد عام ٢٠١٦ فقد وصلت الى (٣٥٨٩٠٦٣) دينار، وبفارق مقداره (٢٠٧٣٨٩٠) دينار عن العام السابق، وعند التحليل تبين ان السبب الرئيسي وراء ارتفاع كلفة الطالب الفاشل، هي ارتفاع مصاريف الاندثار وخاصة اندثار المباني، وايضاً بسبب زيادة المصاريف الرأسمالية الخاصة بالابنية المتضررة بسبب العمليات العسكرية التي حدثت في موقع الجامعة، اذ وصل فارق مصاريف الاندثار الابنية في عام ٢٠١٦ عن العام السابق وصل الى (٨٢٠٠٠٠٠) دينار.
٤. ارتفاع في اجمالي تكاليف الجودة عام ٢٠١٤ عن باقي السنوات محل الدراسة اذ وصلت الى (٢٥٣٨٩٣٣٨٨) دينار، وان السبب الرئيسي يعود الى زيادة عدد الطلاب الراسبين في ذلك العام اذ وصل الى (١٣٨) طالباً، رغم انخفاض كلفة انتاج الخدمة التعليمية في هذه السنة عن السنوات (٢٠١٣ و ٢٠١٦ و ٢٠١٧)، وان عام ٢٠١٥ شكل اقل اجمالي تكاليف جودة، وذلك بسبب انخفاض كبير جداً في مصاريف الاندثار وبالتحديد اندثار المباني.
٥. اظهرت الدراسة ان قيمة الفشل الخارجي (٠%), مما يعني ان كلفة الفشل تعود للفشل الداخلي فقط.
٦. عدم وجود سجلات خاصة بالجودة لتوثيق واثبات الاحداث المالية وغير المالية المتعلقة بها، ولتكون اداة طيبة لخدمة ومساعدة فريق الجودة في اعداد التقارير الخاصة بالجودة ومنها تقارير تكاليف الجودة.
٧. عدم وجود محاسب مع فريق الجودة أضعف عملية توثيق واثبات البيانات المتعلقة بكلفة الجودة.

ثانياً. التوصيات: وتضمنت التوصيات ما يلي:

١. ضرورة الاهتمام بتقارير تكاليف الجودة في كلية الادارة والاقتصاد، من خلال فتح سجلات تتعلق بالجودة، ليكون لها القدرة على تلخيص وتجميع وتبسيط البيانات لأعداد التقارير الخاصة بالجودة، لتحقيق امكانية القياس والتحليل للبيانات.
٢. ضرورة زيادة الوعي لجميع افراد المؤسسة التعليمية بأهمية تكاليف الجودة، وما هي الاجراءات والاعمال المطلوبة منهم للوصول الى تحقيق اهداف الجودة الشاملة بكل ما تعنيه من مفردات

وتقاصيل سواء عن طريق القاء المحاضرات او اقامت البرامج التدريب مع التركيز على رفع كفاءة وفاعلية كادر الجودة.

٣. ضرورة متابعة تكاليف الجودة خلال العمليات التشغيلية، مع اجراء المقارنات السنوية بين كلفة الجودة للوصول الى تكاليف الجودة المطلوبة والمخطط لها مسبقا، وتحقيق امكانية اجراء المعالجات في الوقت المناسب.

٤. ضرورة الاطلاع على خبرات الدول المتقدمة في مجال الجودة، عن طريق ارسال الدورات او الاستعانة بخبراء من تلك الدول لبناء نظام جودة يتوافق مع عمل مؤسساتنا التعليمية.

٥. بما ان السبب الرئيسي في ارتفاع تكاليف الجودة يعود الى ارتفاع كلفة الفشل الداخلي، وتحديدا كلفة الفشل الدراسي، مما يتطلب متابعة وتحليل اسباب الفشل الدراسي لوضع المعالجات اللازمة لتخفيض هذه الكلفة.

٦. ضرورة وجود محاسب اداري يمتاز بالكفاءة والخبرة العملية ليكون شريك مع الفريق الجودة في عملية توثيق واثباتات وتحليل البيانات المتعلقة بكلف الجودة، ويكون مسؤولا عن اعداد التقارير الخاصة بالجودة، وتقديم كافة الاستشارات واللاحظات والمعالجات الممكنة للادارة، سواء اثناء عملية التخطيط او التقييم او الرقابة، من اجل الوصول الى قرارات سلية.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. عبدالوهاب، احمد، (١٩٩٩)، تطبيقات ادارة الجودة الشاملة رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

٢. عبود، سالم محمد، (٢٠٠٩)، تطبيقات حديثة في المحاسبة الادارية، الطبعة الاولى، دار الدكتور للعلوم، بغداد، العراق.

٣. عيسونى، محمد، (٢٠٠٥)، تحليل تكاليف الجودة، الباب السابع، قسم التقنية الميكانيكية، الكلية التقنية، حائل، السعودية: <http://acicouni.tripod.com>

٤. الفيصل، مؤيد محمد وغيره، انعام محسن، (٢٠٠٨)، تأثير محاسبة تكاليف الجودة في تحقيق التنافسية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، العدد ٢٣، العراق.

٥. سالم، مصطفى سعد، (٢٠١٣)، قياس تكاليف الجودة، المؤتمر الوطني حول استخدام المنطق العلمي التاريخي في دفع الحركة الاقتصادية، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد والمعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، العراق.

٦. زايد، محمد عصام الدين وحجاج، احمد حامد، (٢٠٠٩)، المحاسبة الادارية دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Crosby, B. Philip, Ivancevich, M. jhom, Skinner, J. steren, (1997), management Quality and competitiveness 2nd, edition.
2. Horngren, C. Daters S. and Foster, G., (2006), Cost Accounting/A Managerial Emphasis Prentice. Hall.
3. Kaplan, Roland, (2002), A Practical Approach to Quality Control 2nd ed, Business Books.
4. Rehman, Ased ur., (2005), Quality Cost Analysis Feditec Enterprise, www.feditec.com.