قياس تكاليف الجودة في الجامعات اليمنية الأهلية وعلاقته بتحقيق الميزة التنافسية

" دراسة ميدانية على عينة من الجامعات الأهلية العاملة في العاصمة صنعاء "

د.هلال قاسم أحمد صالح المريسي[1]
د.فهمي سعيد محمد[2]

(1) جامعة العلوم الحديثة – صنعاء – الجمهورية اليمنية
Helal_ahmed7@yahoo.com
(2) كلية المجتمع – سنحان – الجمهورية اليمنية
fahmysaeed@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى قياس تكاليف الجودة (الوقاية، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) في الجامعات اليمنية الأهلية العاملة في العاصمة صنعاء وعلاقته بتحقيق الميزة التنافسية.

وحاولت الدراسة أن تجيب على السؤال الآتي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الجودة بأبعادها تكاليف: (الوقاية (المنع)، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) في الجامعات اليمنية الأهلية في تحقيق الميزة التنافسية.

وقامت الدراسة باختبار الفرضية المتمثلة في أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لقياس تكاليف الجودة بأبعادها: (الوقاية، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي)، وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية الأهلية.

كما توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن الجامعات اليمنية الأهلية تطبق تكاليف الوقاية والمنع، من خلال عقد الدورات التدريبية بشكل مستمر، ومحاولة العمل على توفير معامل متطورة، كما تعمل على تحديث ومراجعة الخطط الدراسية بشكل مستمر؛ لأن تطبيق تكاليف الوقاية في الجامعات الأهلية اليمنية يساعد على إظهار حداثتها، مما يعطيها قيمة تنافسية في السوق، من خلال محاولة مواكبتها لسوق العمل، كما تستخدم الجامعات اليمنية الأهلية إجراءات تساعد على تفعيل الاتصال، وتبادل المعارف بين أعضاء هيئة التدريس، كما تسعى الجامعات إلى إدخال أساليب وطرق جديدة لخدماتها التعليمية المقدمة للطلاب، وهذا بدوره يتطلب تكاليف إضافية، إلا أنه يحقق ميزة تنافسية عالية للجامعات محلياً وعربياً.

الكلمات المفتاحية : تكاليف الجودة ، الجامعات اليمنية الأهلية، الميزة التنافسية.

Abstract

The potentiality of measuring the quality costs at the Yemeni private universities to achieve the competitive advantage

This study aimed at investigating the quality costs measurement (prevention, evaluation, internal failure and external failure) at the Yemeni Privet Universities in Sana'a to achieve the competitive advantage.

The study tried to answer the following question: what is the impact of measuring the quality costs with its dimensions (prevention, assessment, internal failure and external failure) at the Yemeni Privet Universities to achieve the competitive advantage.

The study tested the hypothesis that there is no statistically significant relationship to measure quality costs with its dimensions (prevention, evaluation, internal failure and external failure) and achieve competitive advantage in Yemeni private universities.

The study results showed that the Yemeni privet universities apply the costs of prevention through holding training courses continuously, trying to provide advanced laboratories and constantly updating and reviewing the study plans. Applying the costs of prevention in Yemeni civil universities helps to show its current status, which gives it competitive value in the market by trying to keep up with the labor market. Yemen's private universities use procedures to promote communication and knowledge exchange among faculty members, and universities are seeking to introduce new methods and styles for their education services to students, which in turn requires additional costs, but also provides a high competitive advantage to universities for the local and the Arab level.

Keywords : quality costs , Yemeni private universities , competitive advantage

ISSN : 2410-1818

المقدمة:

تؤكد جميع التطورات الإدارية الحديثة، والتكنولوجيا السريعة التي يشهدها العالم في نواحي الحياة المختلفة على أهمية قيام القيادات الجامعية بضرورة النظر بشكل ملحٍّ في واقع النظم الجامعية من جهة، وضرورة البحث عن أهم طرائق وأفضل أساليب وتقنيات قياس الأداء وتقويمه في الجامعات من جهة أخرى.

ونظراً لأهمية الجودة فقد أصبح إدخال نظام إدارة الجودة الشاملة والعمل بها ضرورة يجب الأخذ بها للوصول إلى قدرة تنافسية، فإذا كان لكل عنصر خاصية تميزه ومسمى يعرف به فإنه يمكننا أن نطلق على عصرنا هذا عصر التغير العنيف وهو ما يعني إلى حد بعيد أن البقاء سيكون للأجود، حيث تلجأ الجامعات إلى العمل على تحقيق التميز من أجل بقائها واستمراراها.

ونتيجة لاشتداد حدة المنافسة بين الجامعات، الأمر الذي يشكل تحدياً لها يتطلب الاستجابة له من خلال انتهاج مجموعة من الاستراتيجيات التي تركز على قياس تكاليف هذه الجودة باستخدام مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية، أي أن تحديد وقياس تكاليف الجودة يؤدي إلى توفير معلومات مفيدة يمكن الاستناد عليها في تحسين الجودة داخل الجامعة من خلال ترشيد عملية اتخاذ القرارات وانعكاس ذلك على تحقيق ميزة تنافسية.

ومن هذا المنطلق يتوجب على الجامعات تحقيق ميزة الكلفة الأدنى والتي تعتبر إحدى المزايا التنافسية وذلك للحصول على أسعار مناسبة للتنافس في البيئة، ومن هنا زاد الاهتمام بقياس تكاليف الجودة إذ تعتبر حجر أساس في دعم الميزة التنافسية، حيث وإن التكلفة والجودة عوامل رئيسة من عوامل المنافسة، أي أنه على الجامعة أن تحقق جودة أعلى وتكلفة أقل من أجل تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

وفي هذا الإطار تتضح أهمية هذه الدراسة **في قياس تكاليف الجودة في الجامعات الأهلية اليمنية وعلاقتها بتحقيق الميزة التنافسية؟**

أولاً: مشكلة الدراسة:

من أهم ما يميز الجامعات الحكومية والأهلية جودة خدمة التعليم المقدمة، ولشدة التنافس القائم بين الجامعات تم إنشاء واستحداث مراكز الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات؛ لغرض تطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة؛ لغرض تحقيق ميزة تنافسية لها لتساعد في التميز بين الجامعات، وهذه المراكز تحتاج تكاليف لتنفيذ السياسات المرسومة للجامعة وتنفيذ خططها الاستراتيجية، ولمعرفة تلك التكاليف فقد تم قياس تكاليف الجودة وفقا لأسس متعارف عليها.

وهنا تتمثل مشكلة البحث في توضيح العلاقة الذي يمكن أن يحققه قياس تكاليف الجودة في الجامعات الأهلية لتحقيق الميزة التنافسية.

ISSN : 2410-1818

وبناء على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في **السؤال الرئيس الآتي:**

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الجودة بأبعادها، تكاليف (الوقاية (المنع)، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية :

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الوقاية (المنع)، وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية؟
2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف التقييم، وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الفشل الداخلي، وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية؟
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الفشل الخارجي، وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

1) **الأهمية العملية:**

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية تكاليف الجودة بصفتها نسبةً مهمةً من التكاليف التي تتحملها الجامعات ومحاولة تشخيص واقعها لدى الجامعات، وذلك من خلال أثر قياس تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية.

وتنبع أهمية الدراسة من كونها تتناول موضوع الجودة، وأهمية تطبيقها في الجامعات اليمنية الأهلية الذي يمثل قطاعاً مهماً من قطاع التعليم العالي الذي يشهد منافسة حادة وشديدة على الدوام.

وتعمل هذه الدراسة إلى الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية لنظام التعليم في الجامعات اليمنية الأهلية.

2) **الأهمية العلمية:**

تظهر أهمية الدراسة العلمية في إثراء المكتبات التي تعاني من قلة الدراسات التي تتناول قياس تكاليف الجودة في الجامعات الأهلية لتحقيق الميزة التنافسية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في التعرف على العلاقة بين قياس تكاليف الجودة، وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية.

ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على قياس تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية.
2. معرفة العلاقة بين تكاليف الوقاية وتحقيق الميزة التنافسيــة في الجامعات الأهلية.

ISSN : 2410-1818

3. معرفة العلاقة بين تكاليف التقييم وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية.
4. معرفة العلاقة بين تكاليف الفشل الداخلي وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية.
5. معرفة العلاقة بين تكاليف الفشل الخارجي وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية.

رابعاً: فرضيات الدراسة:

وفقاً لمشكلة الدراسة وأهدافها تمّ صياغة الفرضية الرئيسة للدراسة كما يلي:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الجودة بأبعادها تكاليف (الوقاية (المنع)، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية.

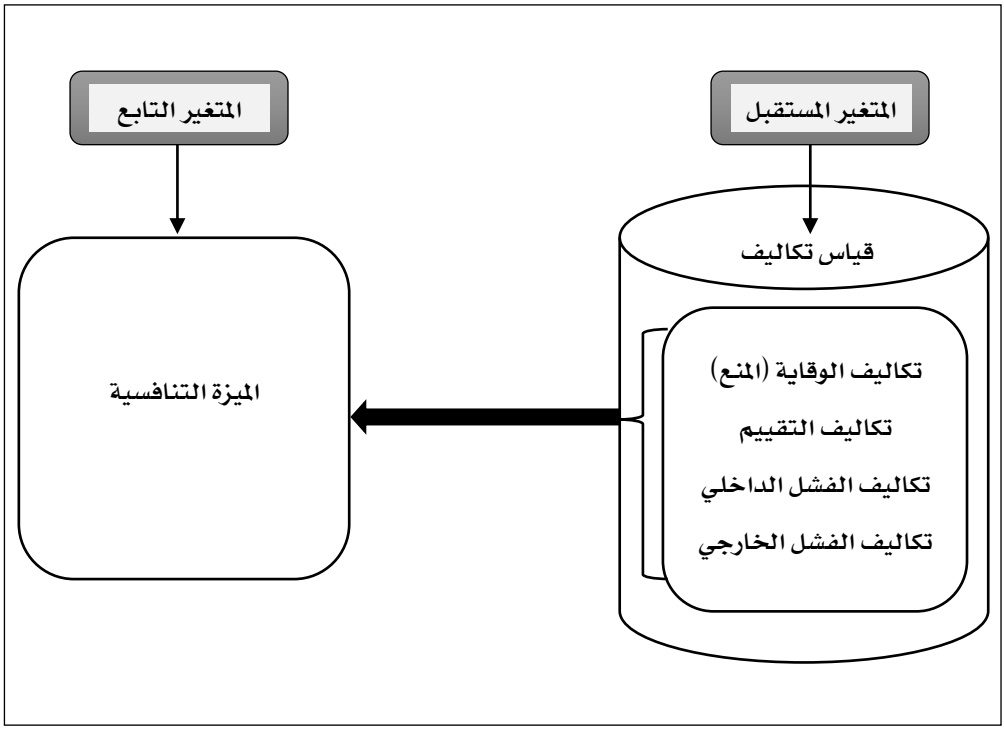
ويتفرع من الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الوقاية، وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف التقييم، وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الفشل الداخلي، وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية.
4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الفشل الخارجي، وتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية.

ISSN : 2410-1818

خامساً: نموذج الدراسة:

شكل رقم (1) يبين نموذج الدراسة



المصدر : إعداد الباحثَين بناء على مشكلة الدراسة

سادساً: مصادر جمع البيانات والمعلومات:

1- المصادر الثانوية:

اعتمد الباحثان في الإطار النظري للدراسة على الأدبيات المتخصصة التي تناولت قياس تكاليف الجودة والميزة التنافسية، من كتب ودوريات متخصصة؛ عربية منها كانت أو أجنبية، والرسائل الجامعية والأبحاث العلمية، فضلاً عن المقالات المنشورة في مواقع الانترنت المختلفة، وذلك بهدف استكمال الإطار النظري.

2- المصادر الأولية:

كما تمّ الاعتماد في الجانب العملي على استمارة استبيان قُدمت للمبحوثين من أجل الحصول على البيانات الأهلية بذلك المجال.

ISSN : 2410-1818

الدراسات السابقة:

- **دراسة حليحل وسلمان** (2017):

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية استعمال المقاييس والمؤشرات غير المالية فضلاً عن المقاييس المالية؛ لما توفره من انسجام مع التغييرات الحاصلة في بيئة التصنيع الحديثة من أجل إعطاء صورة كاملة عن أداء الوحدة الاقتصادية من خلال تحديد وقياس تكاليف جودة منتجاتها، وانعكاس ذلك على ربحيتها، وقد طبقت الدراسة في شركات إنتاج المياه، من خلال دراسة حالة لثلاث شركات متخصصة بإنتاج المياه المعدنية.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

تمثلت الاستراتيجية بمجموعة من السياسات والأساليب والإجراءات التي تترجم رؤية ورسالة الوحدة الاقتصادية بهدف توظيف مواردها الاقتصادية المتاحة وبالشكل الذي يضمن لها بناء ميزة تنافسية تضمن بقاءها في دائرة المنافسة، كما أن الجودة قد نالت درجة كبيرة من الاهتمام في مختلف الشركات، وذلك بوصفها وظيفة دفاعية لبقاء الوحدات الاقتصادية باعتبارها سلاحاً تنافسياً.

- **دراسة فرح** (2016):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر قياس تكاليف الجودة الشاملة في دعم الميزة التنافسية.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

أن التركيز على قياس تكاليف الفشل الداخلي يلفت نظر الإدارة إلى ضرورة الاهتمام ببرامج الجودة التي تضمن إنتاج صفري العيوب، وأن الشركات محل الدراسة تهتم بفحص معدات الإنتاج لتخفيض تكلفة الإنتاج المعيب، وتقوم الشركات محل الدراسة بإصلاح أو استبدال المنتجات المعيبة لإرضاء العميل ودعم الميزة التنافسية.

- **دراسة بلعقون** (2016):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تكاليف الجودة، ومعرفة أهمية تخفيض تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية، ومعرفة طبيعة العلاقة بين تكاليف الجودة والميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية، طبقت الدراسة في شركة روائح الورد لصناعة العطور.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

أن للجودة أهمية استراتيجية كبيرة على صعيد الشركة والزبون، و أن الميزة التنافسية تمثل مصدرا حاسما لتفوقها على بقية المنافسين، و أن الصيانة تعتبر عنصرا مهماً في استمرار العملية الإنتاجية وتحقيق الجودة، كما تعد هذه الأخيرة ذات الأثر المضاعف في تحقيق ميزة تنافسية من خلال رفع قيمة المنتج لدى الزبون من جهة والتحكم في تخفيض تكاليف الجودة من جهة أخرى.

ISSN : 2410-1818

- **دراسة الرواد (2015):**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر قياس تكاليف الجودة والإفصاح عنها على القوائم المالية في الشركات الأردنية للصناعات الكهربائية ذات المسؤولية المحدودة.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

إن قياس تكاليف الجودة والإفصاح عنها في القوائم المالية، وكذلك تقديم ايضاحات إضافية حول بنود وعناصر تكاليف الجودة، يوفر الأساس السليم في اتخاذ قرارات توزيع الموارد الاقتصادية، وتحسين مستوى الجودة للمنتجات المصنعة والخدمات المقدمة، كما أظهرت الدراسة وجود اهتمام لدى الشركات الأردنية للصناعات الكهربائية بتطبيق مفاهيم تكلفة الجودة، وكذلك وجود ثقافة وقائية لدى الشركات من خلال الاهتمام بتدريب وتأهيل أداء الموارد البشرية واستخدام النظم الحديثة في مراقبة الجودة والعمل على تطويرها، وكذلك الاستجابة لتحديات المنافسة العالمية.

- **دراسة حمودة (2014):**

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح المفاهيم المتعلقة بالجودة وتكاليفها من حيث إدراك إدارة هذه الشركات بأهمية قياس تكاليف الجودة، ومدى تطبيق أنظمة تكاليف الجودة، ومدى اهتمامهم بأنواع ومسببات هذه التكاليف.

طبقت الدراسة على شركات صناعة المواد الغذائية في قطاع غزة.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، تمثلت فيما يلي:

أنه يوجد إدراك لدى إدارات الشركات الصناعية في قطاع غزة إلى مدى أهمية قياس تكاليف الجودة لجميع الأبعاد الأربعة مجتمعة، وتطبق إدارات الشركة الصناعية الفلسطينية نظام تكاليف الجودة بدرجة كبيرة، و أن إدارات الشركات الصناعية الفلسطينية تهتم بسياسات تخفيض تكاليف الجودة بدرجة كبيرة بجميع الأبعاد الأربعة لتكاليف الجودة.

- **دراسة الفضل، غدير (2014):**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة التأثير بين محاسبة تكاليف الجودة (الوقاية، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) والميزة التنافسية.

طبقت الدراسة في العراق على سبع منظمات صناعية.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

أن محاسبة تكاليف الجودة يمكن أن تعتمد مؤشرا جوهريا للتحقق من قدرة المنظمات الصناعية قيد الدراسة في تحقيق الميزة التنافسية، و أن جميع المنظمات الصناعية قيد الدراسة تفتقر إلى تصنيف معتمد لتكاليف الجودة، و أن تركيز المنظمات الصناعية قيد الدراسة على الجودة بوصفها الميزة التنافسية الأهم في أولوياتها لن يحقق أهدافه إن لم تول تكاليف الجودة اهتماما مماثلا، وقد حققت

ISSN : 2410-1818

تكاليف الجودة مجتمعة تفسيرا معنويا لقدرة المنظمات الصناعية قيد الدراسة والتطوير الميزة التنافسية وبنائها.

- **دراسة سالم (2013):**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الجودة وأنظمتها وكيفية قياس تكاليفها والتقرير عنها وتحليلها، كما هدفت إلى دراسة إمكانية تطبيق قياس تكاليف الجودة في عينة البحث وتأثيرها في إجمالي تكاليف عينة البحث، طُبقت الدراسة في الشركة العامة للإسمنت العراقية "معمل أسمنت كركوك".

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

أن أنشطة الجودة معهودة إلى مجموعة من الأقسام والأنشطة، ولا توجد جهة مسؤولة عن أنشطة الجودة، وارتفاع تكاليف الفشل الداخلي للعمليات الإنتاجية متمثلا بالصيانة المفاجئة والتوقفات الفجائية.

- **دراسة باسردة (2010):**

هدفت هذه الدراسة إلى تناول المفاهيم النظرية المتصلة بإدارة المعرفة والميزة التنافسية، وأهمية إدارة المعرفة وعلاقتها بالميزة التنافسية، كما هدفت إلى معرفة مستوى تحقيق المزايا التنافسية في المنظمات المبحوثة، وتوضيح أثر العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات عينة الدراسة.

- طبقت الدراسة على المنظمات العاملة في سوق الهاتف النقال بمحافظة عدن، متمثلة في " شركة سبأفون، شركة إم تي إن(MTN)، شركة يمن موبايل، وشركة واي".

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

أن هناك اختلاف في توزيع الوظائف بحسب الجنس، أن غالبية أفراد العينة يحملون مؤهل بكالوريوس، تركيز المنظمات المبحوثة على الدورات التدريبية الداخلية التي تعقد في تلك المنظمات دوناً عن الدورات التدريبية الخارجية التي تعد أكثر أهمية.

- **دراسة الليمة (2010):**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة (التركيز على الزبون، التزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة، مشاركة العاملين في المنشآت الصحية في اتخاذ القرار) و زيادة القدرة التنافسية.

طبقت الدراسة في مراكز الرعاية الصحية الأولية في محافظة الحديدة على أربع مستشفيات وثلاث مراكز رعاية صحية أولية.

ISSN : 2410-1818

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

عدم وجود اهتمام كافٍ من قبل إدارة المستشفيات المبحوثة بإدارة الجودة، زيادة اهتمام إدارة المستشفيات المبحوثة برضا العميل، وذلك في ضوء اشتداد المنافسة في القطاعات الحيوية، قبول الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيادة الاهتمام بالزبون وزيادة القدرة التنافسية)

- **دراسة المطري** (2007):

هدفت هذه الدراسة إلى أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأنظمة التكاليفية في المنشآت الصناعية اليمنية الحائزة على شهادة الجودة العالمية الأيزو 9000. وهدفت إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها والتطرق للمقاييس الدولية (الأيزو) وبيان علاقتها بهذا المفهوم، إضافة إلى تحليل واقع البيئة الصناعية.

طبقت الدراسة في القطاع الصناعي في الجمهورية اليمنية.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

عدم وجود تطبيق حقيقي لنظام تكاليف الجودة في الشركات محل الدراسة، وأنها غير مؤهلة لهذا التطبيق، كما يوجد قصور في أنظمة التكاليف القائمة، بالإضافة إلى ذلك يمكن للمحاسبين استخدام دالة تاجوشي لخسارة الجودة في تقدير تكاليف الجودة المستترة.

- **دراسة** Schiffauerova & Thomson (2006):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الممارسات التطبيقية لنظام تكاليف الجودة بأربع شركات دولية ناجحة، وهي (A,B,C,D) وجميع هذه الشركات لها مبادرات أولية في تطبيق الجودة إلا أن واحدة منها فقط، وهي (A) تمكنت من تطبيق نظام تكلفة الجودة بصورة علمية ومنهجية.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

أن الشركات الأربع محل الدراسة على الرغم من نجاحها في تحسين الجودة وتخفيض تكاليف عدم المطابقة، إلا أن الدراسة توصلت إلى أن شركة واحدة فقط هي من تقيس تكاليف الجودة وتستخدم نموذجاً معيناً لتكاليف الجودة، و بدأت الشركة (D) بالخطوات الأولى في استخدام أداة لقياس الجودة.

- **دراسة** Zimak (2000):

هدفت هذه الدراسة إلى وضع إطار يساعد المنظمات او المنشآت في اختيار الطريقة أو الأداة المناسبة لها في جمع بيانات تكاليف الجودة، وركزت الدراسة بشكل أساسي على أهم الطرق وأكثرها استخداماً وهي الطريقة التقليدية، وطريقة التوثيق المستندي للعيوب، وطريقة التوثيق، والحضور وطريقة التقدير.

ISSN : 2410-1818

طبقت الدراسة في عدد من المنظمات التي تستخدم نظام تكاليف الجودة، والتي لازالت في بداية مرحلة الاستخدام في الولايات المتحدة الأمريكية.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها:

توجد العديد من الطرق المختلفة لتجميع تكاليف الجودة داخل المنظمة، تعتمد أنظمة تجميع البيانات المختلفة على معالجة البيانات وتقنية الاتصال.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتشابه هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في الهدف الرئيسي، وهو تكاليف الجودة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، وتميزت هذه الدراسة أنها تناولت قياس تكاليف الجودة في الجامعات الأهلية اليمنية؛ لتحقيق الميزة التنافسية، حيث تم تطبيقها على قطاع التعليم بينما الدراسات السابقة تم تطبيقها على قطاعات أخرى صناعية ، ونفطية، وصحية، كما تميزت هذه الدراسة من حيث اختلاف بعض العوامل والمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية، واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تطوير موضوع دراستها، فضلاً عن الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة عند مناقشة نتائج الدراسة الحالية.

1- مفهوم تكاليف الجودة، وأهميتها، وأنواعها وطرق قياسها:

1-1 مفهوم تكاليف الجودة:

يعرف البعض تكاليف الجودة من منظور الجودة بأنها: " كافة التكاليف التي يتم إنفاقها في المنظمة لضمان تقديم المنتج أو الخدمة إلى المستهلك وفقاً لمتطلباته ورغباتها"(شرف الدين، 2019، ص51)

ويعرفها البعض بأنها: "الكلف المرتبطة بعدم الحصول على السلع أو الخدمات المطابقة للمواصفات بطريقة صحيحة منذُ المرة الأولى"

ويتضمن التعريف السابق أربعة أنواع رئيسة، وهي: تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلية، تكاليف الفشل الخارجية". (العزاوي، 2005، ص19)

كما تعرف بأنها: "التكاليف المتعلقة بمنع انتاج المنتجات المعيبة، أو اكتشاف وتصحيح المنتجات المعيبة"(جودة، 2014، ص167)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن تكاليف الجودة: "عبارة عن التكاليف التي تتحملها المنظمات التي تلتزم بتطبيق الجودة، وتشمل تكاليف وقاية وتكاليف تقييم، وتكاليف تتحملها المنظمات التي لا تلتزم بتطبيق الجودة وتشمل تكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي".

ISSN : 2410-1818

2-1 أنواع تكاليف الجودة:

يمكن تقسيم تكاليف الجودة إلى أربعة أنواع رئيسة، وهي :

أ. تكاليف الوقاية (تكاليف المنع)(Prevention Costs):

"وهي التكاليف التي تُدفع لتحول دون وصول المنتجات الرديئة للمستهلك".

ومن أنواع تكاليف الوقاية: التخطيط للجودة، التنظيم، تدريب العاملين، التجهيز، الصيانة، تصميم المنتجات، المعلومات..(صويص، صويص، 2009، ص73)

يتبين أن الهدف من تحمل تكاليف الوقاية هو منع حدوث الأخطاء من البداية، أو إزالة الأسباب التي تؤدي إلى وقوع المشكلة نهائياً.

ونرى أن كل مؤسسة تعليمية وبشكل خاص في الجامعات الأهلية، لا بد وأن تتحمل في سبيل تطبق الجودة تكاليف الوقاية (المنع) ، وهي التي تسعى من خلالها تحديد الجذور الحقيقية للمشاكل المرتبطة بالجودة، حيث لا بد من ضرورة تطوير القدرات الإدارية، وذلك من خلال التدريب للموظفين بشكل مستمر والتنسيق لتلك الدورات، وأيضاً إشراك الموظفين في المؤتمرات والندوات وورش العمل، وتشجيعهم من أجل الحصول على أفكار جديدة ومعلومات يعتمد عليها، وكما أن الخطط الدراسية يجب أن تكون ملائمة لسوق العمل من خلال اختيار مناهج تعليمية قادرة على تحقيق النتائج المطلوبة وطرح هذه المناهج ضمن خطط الجامعة، وأيضاً قدرة الإدارة على أن تكون تجهيزات المعامل كافية ومتطورة، وهذا يساهم في تحسين ممتلكات الجامعة بهدف تمكين الفئات ذات العلاقة من الدراسة في جو مناسب ومهيأ، ووضع الطلاب في صورة مجموعات عمل من أجل أن يتم إنزالهم للتطبيق العملي الميداني، وعقد امتحانات القبول للطلاب المتقدمين من أجل اختيار الطلبة ذوي الكفاءة لدراسة تحديد التحصيل العلمي المطلوب، وأيضاً عقد امتحانات كفاءة للطلبة الخريجين لكونها تضيف قيمة للخريجين.

ب. تكاليف التقييم (Appraisal costs):

هي الكلف التي تحدث للتأكد من أن المواد والمنتجات تطابق معايير الجودة الموضوعة، أو هي تكاليف الأنشطة الرامية إلى إيجاد الأخطاء في عملية تطبيق الجودة، وتشمل كلف عمليات الفحص، الاختبارات للمواد الأولية المشتراة، كلف فحص واختبار الإنتاج تحت التشغيل، كلف فحص واختبار الإنتاج التام، كلف فحص واختبار العمليات على الخط الإنتاجي، كلف رواتب القائمين بعمليات الفحص، كلف الاندثار الأهلية بأجهزة الفحص. (العزاوي، 2013، ص59)

ومن أنواع تكاليف التقييم: تكاليف فحص المنتجات النهائية، تكاليف فحص العمليات، تكاليف المراجعة،

ISSN : 2410-1818

يتبين أن الهدف من تطبيق تكاليف التقييم هو تحسين وتطوير المنتجات.

ج. تكاليف الفشل الداخلي (Internal Failure Costs):

ويقصد بها: "التكاليف الناتجة عن اكتشاف أخطاء وعيوب في المنتج أثناء العمليات الإنتاجية أو بعد الانتهاء منها، ولكن يتم اكتشاف هذه الأخطاء والعيوب قبل خروج المنتج من المنشأة"(جودة، 2014، ص167)

ومن أنواع تكاليف الفشل الداخلي: تكاليف إعادة تصنيع المنتج، أو إصلاح الأخطاء، وكذلك تكاليف إعادة تشغيل خط الإنتاج ونفقات العمال.....الخ.

وفي الجامعات نرى أنه طالما هدف الجامعة الرئيس الطالب؛ لأنه يمثل أهم المخرجات في المؤسسات التعليمية، فإن تكاليف الفشل الداخلي في الجامعات تركز على الطالب بقصد تنمية الطالب، وتزويده بالمعلومات والمعارف، والبحث المستمر عن الأفضل؛ لذلك تتحمل الجامعة نفقات لإعادة تدريس بعض المقررات للطلاب الراسبين، وتتحمل الجامعة نفقات في دراسة وتحليل أسباب رسوب الطلاب في بعض المقررات لكي تحقق التغير الذي يتناسب مع طموحاتها، وعدم حصول فجوة بين المتحقق والمستهدف، وتنفق أيضاً مبالغ كبيرة نتيجة إعادة امتحانات الطلاب، وجميعها تكاليف يجب العمل عليها قدر الإمكان للتخلص منها.

د. تكاليف الفشل الخارجي (External Failure Costs):

وهي التكاليف الناجمة عن اكتشاف أخطاء أو عيوب في المنتج بعد خروجه من المنظمة ووصوله إلى المستهلك"(علوان، 2005، ص54)

ومن أنواع التكاليف للفشل الخارجي ما يلي: تكاليف سحب المنتج من الأسواق، إعادة إصلاح الخلل، الدعاوى القضائية، فقدان حصة سوقية.....

وتتحمل الجامعات تكاليف الفشل الخارجي بعد الانتهاء من تقديم الخدمة؛ لذلك فإن الجامعة تتحمل تكاليف الفشل الخارجي في حالة كانت الحصيلة العلمية للطالب ضعيفة، وتتحمل الجامعة أيضاً تكاليف المسؤولية القانونية والأخلاقية تجاه المستفيدين من الجودة نتيجة نقص أو فقدان الجودة؛ لذلك فإن جميع من يعمل في الجامعة مسئول مسؤولية كاملة عن جودة الخدمة، وتتحمل الجامعة تكاليف إعادة تسجيل الطلاب السابق فصلهم، ولأن الجامعة تعمل على تلبية احتياجات القطاعات الأخرى وتساعد على إشباع حاجات المجتمع فإنها تساعد في تدريب الخريجين وتأهيلهم لسوق العمل، وفي حالة أن الحصيلة العلمية لا تتلاءم مع متطلبات سوق العمل فإن الجامعة سوف تتحمل تلك التكاليف.

ISSN : 2410-1818

2-مفهوم الميزة التنافسية وخصائصها، والأسس العامة ومعايير الميزة التنافسية:

2-1 مفهوم الميزة التنافسية:

برز مفهوم الميزة التنافسية بشكل واضح في مطلع الثمانينيات حين قدم (بورتر) مفهوم الاستراتيجيات التنافسية بين منظمات الأعمال، وأشار إلى أن العامل الأهم والمحدد لنجاح منظمات الأعمال هو الموقف التنافسي لها، حيث عرفها بأنها: "الطرق الجديدة التي تكتشفها المؤسسة والتي تكون أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، بحيث يكون بمقدورها تجسيد هذ الاكتشاف ميدانياً، أي بمعنى آخر إحداث عملية ابداع في المؤسسة بمفهوم أوسع" معتمداً على تحليل الصناعة وتحليل القيمة في القطاع الصناعي. (Porter،1995، ص48)

ويرى كوتلر بأن الميزة التنافسية تعني: "مقدرة المنظمة على أداء أعمالها بالشكل الذي يصعُب على منافسيها تقليده" (طه، 2013،ص22).

ويمتد ثبات الميزة التنافسية ضمن مدى زمني محدود، وتزداد مساحة هذا المدى عندما تكون الميزة التنافسية معتمدة على الكفاءة الجوهرية، والقيمة النادرة والصعبة التقليد والمكلفة عند تقليدها. وبالتالي فإن امتلاك المنظمة لميزة تنافسية هو دالة النجاح وتفوق المنظمة في بيئتها.(البكري ثامر، الصقال أحمد، (2015)،ص111)

2-2 خصائص الميزة التنافسية:

نظراً لحساسية الميزة التنافسية ضمن استراتيجية المؤسسة وعلاقتها الواضح في تحقيق النجاح المرغوب، فإن تحقيق الفائدة المرجوة من امتلاكها يقتضي تحقيق توفر عدد من الخصائص، من بين الخصائص التي يجب أن تتميز بها الميزة التنافسية للمؤسسة مايلي: (الطائي، 2009، ص155) :

أ. عادة ترتكز في نشاط معين ونطاق جغرافي معين.

ب. أساس التشابه يتم تأسيسها على المدى الطويل، باعتبارها تختص بالفرص المستقبلية.

ج. أن تكون مستمرة ومستدامة تعطي الأسبقية والتفوق على المنافسين.

د. ترتبط التنافسية بالنشاط فإذا توقف النشاط توقف التنافس.

د. أن تواكب التغيرات السريعة التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية للمنشأة.

هـ. أن يتناسب استخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف التي تسعى اليها المنشأة، بأن تكون مرنة بحيث يمكن تجديدها وتطويرها أو إحلالها بميزات أخرى.

2-3 الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية لمنظمات الأعمال:

تتمثل العوامل الأربعة التي تبني وتحافظ على الميزة التنافسية في الكفاءة المتفوقة، الجودة المتفوقة، والتحديث المتفوق، والاستجابة المتفوقة للمستهلك، وهذه العوامل الأربعة هي نتاج للكفاءات

ISSN : 2410-1818

المثمرة للشركة.(شارلزهل، جونز، 2008، ص203) وسيتم التطرق إلى تلك العوامل بشيء من التفصيل كالتالي:

أ. **الجودة المتميزة:** تشير إلى قدرة المنتج أو الخدمة على الوفاء بتوقعات المستهلك أو تزيد عنها، ويعتبر تأثير الجودة العالمية للمنتج على المزايا التنافسية تأثيراً مضاعفاً، لأن توفير منتجات عالية يزيد من قيمة هذه المنتجات في أعين المستهلكين، وهو مفهوم مدعم للقيمة يسمح للشركة بفرض سعر عالٍ لمنتجاتها، وثانياً لأن اختصار عامل الوقت يؤدي إلى إنتاجية أعلى للعامل وتكاليف أقل للوحدة، وهكذا نجد أن المنتج العالي الجودة لا يسمح للشركة فقط بفرض أسعار عالية لمنتجاتها ولكن يؤدي أيضاً إلى خفض التكلفة.

ب. **الكفاءة المتميزة:** أبسط قياس للكفاءة يتمثل في مقدار المدخلات المطلوبة لإنتاج مخرجات معينة، أي **الكفاءة=المخرجات /المدخلات**، إن أهم مكونات الكفاءة بالنسبة لكثير من الشركات يتجسد في إنتاجية الموظف، ذلك العنصر الذي يقاس عادةً بالمخرجات بالنسبة لكل موظف، فمثلاً إذا ما تحقق المستوى الأدنى من التكاليف، بمعنى آخر ستمتلك هذه الشركة مزايا تنافسية مرتكزة على التكلفة.(بلعقون، 2016، ص53-54)

ج. **التحديث/التجديد:** يشير التحديث إلى عملية استحداث منتجات أو عمليات جديدة. وهناك نوعان من التحديث: تحديث المنتج ، تحديث العمليات.

وتجدر الإشارة إلى أن تحديث المنتج يخلق قيمة باستحداث وتطوير منتجات جديدة أو طرح نسخ ذات صفات جديدة من المنتج القائم فعلا، والتي يدرك المستهلكون أنها مرغوبة بدرجة أكبر، وبالتالي زيادة خيرات التسعير المتاحة أمام الشركة.

د. **الاستجابة للمستهلكين:** لتحقيق استجابة متفوقة للمستهلكين، يجب على الشركة أن تكون قادرة على أداء المهام بشكل أفضل من المنافسين في تحديد وإشباع حاجات عملائها، وعندئذٍ سيولي المستهلكون قيمة أكبر لمنتجاتها، مما يؤدي إلى خلق تمييز يستند على الميزة التنافسية، علماً أن عملية تحسين جودة المنتج الذي تقدمه الشركة يجب أن يتماشى مع تحقيق تلك الاستجابة، كما هو الحال مع تطوير منتجات جديدة ذات سمات تفتقر إليها المنتجات الحالية، وبمعنى آخر تحقيق جودة متفوقة، وتحديث متفوق يمثلان عملاً تكاملياً لتحقيق استجابة متميزة للمستهلكين.(شارلزهل، جونز، 2008، ص212-214)

ISSN : 2410-1818

4-2 معايير الميزة التنافسية:

تكمن تحديد نوعية ومدى جودة الميزة التنافسية من خلال عاملين رئيسيين هما:

أ. **مصدر الميزة:** تنقسم مصادر الميزة التنافسية إلى قسمين، وهما:

- **التكلفة الأقل:** وتتضح عن طريق الموارد البشرية والمواد الأولية؛ إذ من الممكن تقليدها وتحقيقها من قبل المنظمات المنافسة، وهي مرتبة منخفضة كمصدر للميزة التنافسية.
- **العلامة التجارية ذات السمعة الطيبة:** وتتضح عن طريق التميز في تقديم السلعة أو الخدمة، العلاقة الجيدة مع العملاء، التكنولوجيا المستخدمة، وهي مرتبة مرتفعة كمصدر للميزة التنافسية. (راضي، العربي، 2016، ص73).

ب. **درجة التحسن والتجدد في الميزة التنافسية:** إن امتلاك ميزة تنافسية ليس بالشيء المهم، فكل منشأة يمكنها الحصول على ميزة تنافسية من أي مصدر، ولكن الأهم هو تطوير هذه الميزة، والمحافظة على تفريدها لتفادي قيام المنشآت الأخرى بتقليدها أو محاكاتها، مع مراعاة تكلفة التجديد والتطوير حتى لا تؤثر سلباً عليها، واستخدم التكنولوجيا التي أصبحت عاملاً مهماً؛ لتحسين الميزة لما تخلفه من آثار عليها، بالإضافة إلى المعلومات فهي تمثل وسيلة للتطوير ومواكبتها للمستجدات. (السلمي، 2001، ص197)

3-تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

خصص هذا الجزء للدراسة الميدانية حيث يتم عرض وتحليل بيانات الدراسة وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المستخدمة وصدق أداة الدراسة وثباتها واختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى النتائج والتوصيات .

3-1 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة مجموعة العناصر أو الأفراد التي ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة، وبمعنى آخر هو جميع الأفراد التي تتعلق بها مشكلة الدراسة في (الجامعات الأهلية العاملة بالعاصمة صنعاء) والتي تم اختيار مجموعة منها عددها (4) جامعات أهلية، كعينة للدراسة وتتمثل في (جامعة العلوم والتكنولوجيا (1994م) ، جامعة العلوم الحديثة (2004م)، جامعة الرازي (2009م)، الجامعة الإماراتية(2014م)) وقد كان المعيار المحدد هو اختيار ثلاث جامعات تأسست بعد العام 2000م مع فارق (5) سنوات من حيث التأسيس بين الثلاث الجامعات، ثم ارتأى الباحثان إضافة جامعة العلوم والتكنولوجيا كجامعة ممثلة للجامعات التي تأسست قبل العام 2000م، ومن حيث تسمية الثلاث الجامعات تحديدا فلوجود زملاء فيها أبدوا استعدادهم وتعاونهم مع الباحثَين في تذليل الصعوبات عند توزيع الاستبيان.

ISSN : 2410-1818

3-2 الاستبانة الموزعة والمستلمة لمجتمع الدراسة:

يبين الجدول رقم (1) أن 37.93% من مجتمع الدراســـة يعملون في جامعة العلوم والتكنولوجيا و24.14% من مجتمع الدراسة يعملون في جامعة العلوم الحديثة، و8.62% من مجتمع الدراسة يعملون في الجامعة الإماراتية، و29.31% من مجتمع الدراسة يعملون في جامعة الرازي.

جدول رقم (1)

يبين عدد و نسبة الاستمارات الموزعة ونسبة المستردة منها:

اسم الجامعة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستردة	النسبة المئوية من الاستمارات المستردة	النسبة المئوية من الاستمارات الموزعة
جامعة العلوم والتكنولوجيا	**25**	**22**	**%88**	**%37.93**
جامعة العلوم الحديثة	**20**	**14**	**%70**	**%24.14**
جامعة الرازي	**20**	**17**	**%85**	**%29.31**
الجامعة الإماراتية	**10**	**5**	**%50**	**%8.62**
المجموع	**75**	**58**	**%77.3**	%100

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

3-3 تحليل الخصائص الديموغرافية: يوضح الجدول رقم (2) الخصائص الديموغرافية لآراء العينة المبحوثة.

جدول رقم (2): توزيع العينة حسب الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية

الخاصية		التكرار	النسبة
العمر	أقل من 30 سنة	7	%12.1
	من 31 - 35 سنة	15	%25.9
	من 36 - 40 سنة	13	%22.4
	40 سنة فأكثر	21	%36.2
	المفقودات	2	%3.4
المؤهل	بكالوريوس	13	%22.4
	ماجستير	19	%32.8
	دكتوراه	24	%41.4
	أخرى	1	%1.7

ISSN : 2410-1818

	المفقودات	1	%1.7
التخصص	محاسبة	6	%10.3
	إدارة أعمال	17	%29.3
	علوم مالية ومصرفية	2	%3.4
	نظم معلومات إدارية	3	%5.2
	أخرى	29	%50.0
	المفقودات	1	%1.7
المسمى الوظيفي	عميد	9	%15.5
	رئيس قسم أكاديمي	15	%25.9
	مدير إدارة	14	%24.1
	رئيس قسم إداري	4	%6.9
	مختص	9	%15.5
	أخرى	7	%12.1
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	6	%10.3
	5سنوات - وأقل من 10- سنوات	19	%32.8
	10سنوات- وأقل من 15 سنة	15	%25.9
	15سنة فأكثر	18	%31.0
	أقل من 5 سنوات	6	%10.3
الدورات التدريبية	من 1 - 3	21	%36.2
	من 4 إلى 6	4	%6.9
	أكثر من 6 دورات	29	%50.0
	المفقودات	4	%6.9

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

4-3 قياس ثبات أداة الدراسة:

لمعرفة درجة ثبات محاور الاستبيان ومصداقية إجابات العينة على فقرات الاستبيان تم إجراء اختبار كرونباخ (ألفا) - (Cronbach's (alpha وذلك للتأكد من ثبات أداة الدراسة .

ISSN : 2410-1818

جدول رقم(3)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لكل متغير

رقم المحور	اسم المحور	تسلسل الفقرات	Cronbach's Alpha
المحور الأول	تكاليف الوقاية (المنع)	6 – 1	0.890
المحور الثاني	تكاليف التقييم	11 – 7	0.850
المحور الثالث	تكاليف الفشل الداخلي	15 – 12	0.814
المحور الرابع	تكاليف الفشل الخارجي	20 – 16	0.812
المحور الخامس	كفاءة الموارد	25 – 21	0.869
المحور السادس	الرضا	31 – 26	0.873
المحور السابع	الإبداع والابتكار	36 - 32	0.905
قيمة معامل الثبات لأداة ككل			0.961

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (3) أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة عالي حيث بلغ (0.961)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

3-5 صدق الاتساق الداخلي للأداة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري، تم حساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه العبارة، والجدول التالي يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات الأبعاد من الأول إلى الخامس التي تمثل المتغير المستقل وكذلك ارتباط بيرسون للمتغير التابع:

ISSN : 2410-1818

جدول رقم (4)

معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير المستقل

المحور الأول تكاليف الوقاية (المنع)			المحور الثاني تكاليف التقييم			المحور الثالث تكاليف الفشل الداخلي			المحور الرابع تكاليف الفشل الخارجي		
رقم العبارة	معامل الارتباط	Sig	رقم العبارة	معامل الارتباط	Sig.	رقم العبارة	معامل الارتباط	Sig.	رقم العبارة	معامل الارتباط	Sig.
1	.865**	0.000	1	.842**	0.000	1	.784**	0.000	1	.843**	0.000
2	.835**	0.000	2	.682**	0.000	2	.936**	0.000	2	.843**	0.000
3	.757**	0.000	3	.793**	0.000	3	.833**	0.000	3	.835**	0.000
4	.796**	0.000	4	.764**	0.000	4	.657**	0.000	4	.526**	0.000
5	.736**	0.000	5	.861**	0.000	--	--	--	5	.681**	0.000
6	.868**	0.000	--	--	--	--	--	--	--	--	--

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

جدول رقم(4) يوضح معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحاور والدرجة الكلية للمحور التابع له ، والذي يبين ان معاملات الارتباط مبنية على دالة عند مستوى دلاله (0.05). وهذا يعني أن مفردات المقياس متماسكة مما يدل على التجانس الداخلي للمقياس وصدق اتساق هذه العبارات وصلاحيتها للتطبيق الميداني.

ISSN : 2410-1818

جدول رقم (5)

معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد المتغير التابع

المحور الأول كفاءة الموارد			المحور الثاني الرضا			المحور الثالث الإبداع والابتكار		
رقم العبارة	معامل الارتباط	Sig.	رقم العبارة	معامل الارتباط	Sig.	رقم العبارة	معامل الارتباط	Sig.
1	.863**	0.000	1	.860**	0.000	1	.808**	0.000
2	.892**	0.000	2	.841**	0.000	2	.876**	0.000
3	.661**	0.000	3	.832**	0.000	3	.845**	0.000
4	.868**	0.000	4	.791**	0.000	4	.875**	0.000
5	.758**	0.000	5	.657**	0.000	5	.880**	0.000
--	--	--	6	.734**	0.000	--	--	--

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

جدول رقم(5) يوضح معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحاور والدرجة الكلية للمحور التابع له، والذي يبين أن معاملات الارتباط مبنية على دالة عند مستوى دلالة (0.05). وهذا يعني أن مفردات المقياس متماسكة مما يدل على التجانس الداخلي للمقياس وصدق اتساق هذه العبارات وصلاحيتها للتطبيق الميداني.

3-6 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد استخدمت النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقد اعتمد الميزان الموضح في الجدول رقم (5)

جدول رقم (6)

ميزان النسب المئوية للاستجابات

النسب المئوية	اقل من %50	50 % - %59	60 % - %69	70% - %79	اكثر من %79
درجة الإستجابة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

3-6-1 المتغيرات المستقلة:

ISSN : 2410-1818

أ- المحور الأول: تكاليف الوقاية (المنع):

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (7) يبين المتوسطات والانحرافات لأفراد عينة الدارسة تكاليف الوقاية (المنع)

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	القيمة الاحتمالية (sig)	النسبة	التقدير اللفظي	الرتبة
1	يتم تدريب الموظفين بشكل مستمر	4.05	1.092	0.00	81%	مرتفعة جدا	5
2	تجهيزات المعامل كافية ومتطورة	4.39	0.815	0.00	88%	مرتفعة جدا	3
3	الخطط الدراسية ملائمة لسوق العمل	4.47	0.709	0.00	89%	مرتفعة جدا	1
4	يتم إشراك الموظفين في المؤتمرات والندوات وورش العمل	4.12	0.992	0.00	82%	مرتفعة جدا	4
5	يتم إنزال الطلاب للتطبيق العملي الميداني	4.42	0.777	0.00	88%	مرتفعة جدا	2
6	يتم عقد امتحانات القبول للطلاب المتقدمين والكفاءة للطلبة الخريجين	3.75	1.454	0.00	75%	مرتفعة	6
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري		4.20	0.973	0.00	80%	**مرتفعة جدا**	

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

من الجدول رقم (7) يتبين أن استجابات أفراد البحث نحو أهمية استخدام محور تكاليف الوقاية (المنع) لقياس تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية كانت مرتفعة جدا في جميع الفقرات من (1 – 5) عدا الفقرة السادسة حيث كانت مرتفعة وكان المتوسط العام الكلي 4.20 وهي مرتفعة جدا بدلالة النسبة المئوية (80%) .

ب- المحور الثاني: تكاليف التقييم:

ISSN : 2410-1818

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (8) يبين المتوسطات والانحرافات لأفراد عينة الدارسة تكاليف التقييم

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	القيمة الاحتمالية (sig)	النسبة	التقدير اللفظي	الرتبة
1	يتم مراجعة الخطط بشكل مستمر	4.41	0.7500	0.00	88.20%	مرتفعة جدا	2
2	يتم تقييم أعضاء هيئة التدريس بصورة منتظمة من قبل الجامعة	4.55	0.5974	0.00	91.00%	مرتفعة جدا	1
3	يوجد آلية لتقييم التحصيل العلمي عند الطلاب	4.21	0.7559	0.00	84.20%	مرتفعة جدا	4
4	يتم عمل مراجعة للمناهج الدراسية	4.26	0.8350	0.00	85.20%	مرتفعة جدا	3
5	يتم إجراء ورش عمل خاصة متعلقة بعملية التقييم	4.08	1.0136	0.00	81.60%	مرتفعة جدا	5
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري		4.30	0.7955	0.00	86%	مرتفعة جدا	

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

من الجدول رقم (8) يتبين أن استجابات أفراد البحث نحو أهمية استخدام محور تكاليف التقييم لقياس تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية كانت مرتفعة جدا في جميع الفقرات من (1 – 5) وكان المتوسط العام الكلي 4.30 وهي مرتفعة جدا بدلالة النسبة المئوية (86%).

ج- المحور الثالث: تكاليف الفشل الداخلي:

ISSN : 2410-1818

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (9) يبين المتوسطات والانحرافات لأفراد عينة الدارسة تكاليف الفشل الداخلي

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	القيمة الاحتمالية (sig)	النسبة	التقدير اللفظي	الرتبة
1	تنفق الجامعة مبالغ كبيرة نتيجة إعادة امتحانات الطلاب	3.66	1.327	0.00	73.20%	مرتفعة	1
2	تتحمل الجامعة نفقات لإعادة تدريس بعض المقررات للطلاب الراسبين	3.27	1.424	0.00	65.40%	متوسطة	4
3	تتحمل الجامعة نفقات في دراسة و تحليل أسباب رسوب الطلاب في بعض المقررات	3.37	1.436	0.00	67.40%	متوسطة	3
4	تتحمل الجامعة نفقات تدريب وتأهيل الطلاب لسوق العمل قبل تخرجهم .	3.56	1.238	0.00	71.20%	مرتفعة	2
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري		3.465	1.1945	0.00	3.%69	**متوسطة**	

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

من الجدول رقم (9) يتبين أن استجابات أفراد البحث نحو أهمية استخدام محور تكاليف الفشل الداخلي لقياس تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية كانت مرتفعة في الفقرات (1 ، 4)، ومتوسطة في الفقرات (2،3) وكان المتوسط العام الكلي 3.465، وهي متوسطة بدلالة النسبة المئوية (69.3%).

ISSN : 2410-1818

المحور الرابع: تكاليف الفشل الخارجي:

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (10) يبين المتوسطات والانحرافات لأفراد عينة الدارسة تكاليف الفشل الخارجي

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	القيمة الاحتمالية (sig)	النسبة	التقدير اللفظي	الرتبة
1	الحصيلة العلمية للطالب ضعيفة.	3.13	1.468	0.00	62.60%	متوسطة	4
2	الحصيلة العلمية لا تتلاءم مع متطلبات سوق العمل.	3.05	1.381	0.00	61.00%	متوسطة	5
3	تتحمل تكاليف إعادة تسجيل الطلاب السابق فصلهم.	3.14	1.342	0.00	62.80%	متوسطة	3
4	تساعد الجامع في تدريب الخريجين وتأهيلهم لسوق العمل.	3.93	1.073	0.00	78.60%	مرتفعة	1
5	تتحمل الجامعة تكاليف المسؤولية القانونية والأخلاقية تجاه المستفيدين نتيجة نقص أو فقدان الجودة.	3.75	1.218	0.00	75.00%	مرتفعة	2
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري		**3.40**	**0.9814**	**0.00**	**%68**	**متوسطة**	

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

من الجدول رقم (10) يتبين أن استجابات أفراد البحث نحو أهمية استخدام محور تكاليف الفشل الخارجي لقياس تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية كانت مرتفعة في الفقرات (4 ، 5)، ومتوسطة في الفقرات (1،2،3)، وكان المتوسط العام الكلي 3.40، وهي متوسطة بدلالة النسبة المئوية (68%).

ISSN : 2410-1818

3-6-2 الميزة التنافسية:

أ- المحور الخامس: كفاءة الموارد:

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (11) يبين المتوسطات والانحرافات لأفراد عينة الدارسة لكفاءة الموارد

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	القيمة الاحتمالية (sig)	النسبة	التقدير اللفظي	الرتبة
1	القاعات التدريسية مناسبة لعدد الطلاب المقبولين.	4.29	.97348	0.00	85.80%	مرتفعة جدا	5
2	يتم إستخدام الطرق والأساليب الحديثة في التدريس.	4.36	.80999	0.00	87.20%	مرتفعة جدا	4
3	تمتلك الجامعة أعضاء هيئة تدريس من ذوي المؤهلات والخبرات العلمية والمهنية وفقاً للتخصص.	4.51	.68162	0.00	90.20%	مرتفعة جدا	1
4	يتم إستخدام البرامج الحديثة لإجراء ورصد النتائج الاختبارات والتقييم.	4.37	.87515	0.00	87.40%	مرتفعة جدا	3
5	يتوفر كادر وظيفي مؤهل لتيسير خدمات الجامعة والإشراف على تقديمها.	4.48	.70689	0.00	89.60%	مرتفعة جدا	2
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري		4.41	0.6617	0.00	88.20%	**مرتفعة جدا**	

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

ISSN : 2410-1818

من الجدول رقم (11) يتبين أن استجابات أفراد البحث نحو محور كفاءة الموارد كأحد الأدوات المستخدمة في الميزة التنافسية كانت مرتفعة جدا في جميع فقراتها، وكان المتوسط العام الكلي 4.41، وهي مرتفعة جدا بدلالة النسبة المئوية (88.20%) .

ب- المحور السادس: الرضا:

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (12) يبين المتوسطات والانحرافات لأفراد عينة الدارسة لكفاءة الموارد

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	القيمة الاحتمالية (sig)	النسبة	التقدير اللفظي	الرتبة
1	مواكبة الخطط الدراسية لمتطلبات العصر تلبية لسوق العمل واحتياجات المجتمع.	4.34	.73870	0.00	86.80%	مرتفعة جدا	2
2	يتم إجراء دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات الطلاب	4.08	.92309	0.00	81.60%	مرتفعة جدا	6
3	يتم متابعة مشكلات الطلاب، والتعامل معها وحلها	4.43	.70368	0.00	88.60%	مرتفعة جدا	1
4	تلتزم الجامعة بمتطلبات الجودة التي تتطلبها العملية التعليمية	4.19	.94233	0.00	83.80%	مرتفعة جدا	4
5	التركيز على الطالب كركيزة رئيسية في العملية التعليمية في الجامعة	4.33	.76376	0.00	86.60%	مرتفعة جدا	3
6	يتم تقديم الخدمة للفئة المستهدفة (الطلاب) بجودة عالية واسعار مناسبة	4.10	.83118	0.00	82.00%	مرتفعة جدا	5
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري		4.25	0.6414	0.00	85.00%	**مرتفعة جدا**	

ISSN : 2410-1818

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

من الجدول رقم (12) يتبين أن استجابات أفراد البحث نحو محور الرضا كأحد الأدوات المستخدمة في الميزة التنافسية كانت مرتفعة جدا في جميع فقراتها، وكان المتوسط العام الكلي 4.25، وهي مرتفعة جدا بدلالة النسبة المئوية (85%) .

ج- المحور السابع: الإبداع والابتكار:

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول رقم (13) يبين المتوسطات والانحرافات لأفراد عينة الدارسة لكفاءة الموارد

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	القيمة الاحتمالية (sig)	النسبة	التقدير اللفظي	الرتبة
1	تقوم الجامعة باستحداث تغييرات في هياكلها التنظيمية حسب متطلبات الجودة.	4.12	.99256	0.00	82.40%	مرتفعة جدا	4
2	تقوم الجامعة بسياسات وإجراءات لتطوير خدماتها التعليمية لتحسين قيمتها التنافسية	4.22	.75028	0.00	84.40%	مرتفعة جدا	2
3	تستخدم الجامعة إجراءات تساعد على تفعيل الإتصال وتبادل المعارف بين أعضاء هيئة التدريس	4.24	.82314	0.00	84.80%	مرتفعة جدا	1
4	تدخل الجامعة أساليب وطرق جديدة لخدماتها التعليمية المقدمة للطلاب	4.17	.86121	0.00	83.40%	مرتفعة جدا	3
5	تخصص الجامعة برامج لتحسين وتطوير خدماتها لزيادة ولاء الطلاب لجامعتهم	4.24	.82314	0.00	84.80%	مرتفعة جدا	1
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري		4.20	0.7264	0.00	%84	**مرتفعة جدا**	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

ISSN : 2410-1818

من الجدول رقم (12) يتبين أن استجابات أفراد البحث نحو محور الإبداع والابتكار كأحد الأدوات المستخدمة في الميزة التنافسية كانت مرتفعة جدا في جميع فقراتها، وكان المتوسط العام الكلي 4.20، وهي مرتفعة جدا بدلالة النسبة المئوية (84%) .

جدول رقم (12) يبين المتوسطات والانحرافات لمحاور المتغير المستقل والمتغير التابع

المتغيرات	الفقرة	المتوسط	الانحراف	القيمة الاحتمالية (sig)	النسبة	التقدير اللفظي	الرتبة
المتغير المستقل	تكاليف الوقاية والمنع	4.20	0.973	0.00	%80	مرتفعة جدا	5
	تكاليف التقييم	4.30	0.7955	0.00	86%	مرتفعة جدا	2
	تكاليف الفشل الداخلي	3.46	1.1945	0.00	3.%69	متوسطة	6
	تكاليف الفشل الخارجي	3.40	0.9814	0.00	%68	متوسطة	7
المتغير التابع	محور كفاءة الموارد	4.41	0.6617	0.00	%88.20	مرتفعة جدا	1
	محور الرضا	4.25	0.6414	0.00	%85	مرتفعة جدا	3
	محور الإبداع والابتكار	4.20	0.7264	0.00	%84	مرتفعة جدا	4
المتوسط الكلي		4.0314	0.85341	0.00	%80.63	**مرتفعة جدا**	

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

من الجدول رقم (12) يتبين أن استجابات أفراد البحث والمتوسط الكلي لقياس تكاليف الجودة (الوقاية، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) في الجامعات اليمنية الأهلية لتحقيق الميزة التنافسية كانت مرتفعة جدا بدلالة المتوسط الكلي لجميع المحاور والذي بلغ (4.0314) بما نسبته (80.63%) .

ISSN : 2410-1818

1- 3-7اختبار فرضيات الدراسة:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الأولى لبيان العلاقة بين المتغير المستقل تكاليف الجودة ببعدها (تكاليف الوقاية) مع المتغير التابع الميزة التنافسية عند مستوى معنوية 5% ويوضح الجدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الأولى:

جدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الأولى

	معامل الانحدار	اختبار (t test)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
المعامل الثابت	1.353	5.804	0.000	معنوي
معامل بعد تكاليف الوقاية	.697	12.788	0.000	معنوي
معامل الارتباط (R)	.863a	النموذج معنوي		
معامل التحديد (R^2)	.745			
معامل التحديد (F)	163.538			
القيمة الاحتمالية (sig)(F)	0.000	Y = 1.353 + 0.697x1		

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول ما يلي:

أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين تكاليف الجودة ببعدها تكاليف الوقاية، وتحقيق الميزة التنافسية حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.863)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.745).

ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة حيث بلغت (163.538)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000)، وقد بلغ قيمة المعامل الثابت (1.353)، ومعامل تغير المتغير المستقل (0.697).

يستنتج الباحثان أن رفض فرضية العدم التي نصت على: (لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الوقاية، وعلاقتها في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية)، وقبول الفرضية البديلة، وهي أنه: (يوجد علاقه إيجابية ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي (0.05)، وبذلك فإنه إذا زاد بعد تكاليف الوقاية بوحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة تحقيق الميزة التنافسية بنحو(0.697) .

ISSN : 2410-1818

ب- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:**

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثانية؛ لبيان العلاقة بين المتغير المستقل تكاليف الجودة ببعدها (تكاليف التقييم) مع المتغير التابع، الميزة التنافسية عند مستوى معنوية 5%، ويوضح الجدول رقم (15) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثانية:

جدول رقم (15) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثانية

	معامل الانحدار	اختبار (t test)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
المعامل الثابت	.587	1.821	0.074	غير معنوي
معامل بعد تكاليف التقييم	.859	11.593	0.000	معنوي
معامل الارتباط **(R)**	.840[a]	النموذج معنوي		
معامل التحديد **(R^2)**	.706			
معامل التحديد **(F)**	134.398			
القيمة الاحتمالية (sig)(F)	0.000	$Y = 0.587 + 0.859x_2$		

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول ما يلي:

أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين تكاليف الجودة ببعدها تكاليف التقييم، والميزة التنافسية حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.840)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.706)، وهذه القيمة تدل على أن تكاليف الجودة ببعدها تكاليف التقييم تسهم بنسبة 70.6% في تحقيق الميزة التنافسية، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة حيث بلغت قيمة (F) (134.398)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000)، وبلغ قيمة المعامل الثابت (0.587)، ومعامل تغير المتغير المستقل (0.859) .

يستنتج الباحثان أن رفض فرضية العدم التي نصت على: (لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف التقييم وعلاقتها في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية)، وقبول الفرضية البديلة، وهي أنه: (يوجد علاقة إيجابية ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي (0.05)، وبذلك الرفض والقبول؛ فإنه إذا زاد بعد تكاليف **التقييم بوحدة واحدة** يؤدى ذلك إلى زيادة تحقيق الميزة التنافسية بنحو(0.859) .

ISSN : 2410-1818

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثالثة لبيان العلاقة بين المتغير المستقل تكاليف الجودة ببعدها (تكاليف الفشل الداخلي) مع المتغير التابع الميزة التنافسية عند مستوى معنوية 5% ويوضح الجدول رقم (16) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثالثة:

جدول رقم (16) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الثالثة

	معامل الانحدار	اختبار (t tes)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
المعامل الثابت	3.584	14.841	0.000	**معنوي**
معامل بعد (تكاليف الفشل الداخلي)	.204	3.067	0.003	**معنوي**
معامل الارتباط **(R)**	.379[a]	**النموذج معنوي**		
معامل التحديد ($\mathbf{R^2}$)	.144			
معامل التحديد **(F)**	9.407			
القيمة الاحتمالية (sig)(F)	0.000	$Y = 3.584 + 0.204x_3$		

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول ما يلي:

أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين تكاليف الجودة ببعدها تكاليف الفشل الداخلي، والميزة التنافسية حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.379)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.144)، وهذه القيمة تدل على أن تكاليف الجودة ببعدها تكاليف الفشل الداخلي تسهم بنسبة 14.4% في تحقيق الميزة التنافسية، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة حيث بلغت قيمة (F) (9.407)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000)، وبلغ قيمة المعامل الثابت (3.584)، ومعامل تغير المتغير المستقل(0.204).

يستنتج الباحثان أن رفض فرضية العدم التي نصت على: (لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الفشل الداخلي وعلاقتها في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية)، وقبول الفرضية البديلة، وهي أنه: (يوجد علاقة إيجابية ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي (0.05)، وبذلك الرفض والقبول؛ فإنه إذا زاد بعد تكاليف الفشل الداخلي بوحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة تحقيق الميزة التنافسية بنحو((0.204)) .

ISSN : 2410-1818

د- **اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:**

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرابعة لبيان العلاقة بين المتغير المستقل تكاليف الجودة ببعدها (تكاليف الفشل الخارجي) مع المتغير التابع الميزة التنافسية عند مستوى معنوية 5% ، ويوضح الجدول رقم (17) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرابعة:

جدول رقم (17) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرابعة

	معامل الانحدار	اختبار (t test)	القيمة الاحتمالية (sig)	التفسير
المعامل الثابت	3.276	11.852	.000	معنوي
معامل بعد تكاليف الفشل الخارجي	.296	3.795	.000	معنوي
معامل الارتباط (R)	.452[a]	النموذج معنوي		
معامل التحديد (R^2)	.205			
معامل التحديد (F)	14.404			
القيمة الاحتمالية (sig)(F)	0.000	Y = 3.276 + 0.296x4		

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول ما يلي:

أظهرت نتائج التقدير وجود ارتباط طردي قوي بين تكاليف الجودة ببعدها تكاليف الفشل الخارجي، والميزة التنافسية حيث بلغت قيم معامل الارتباط البسيط (0.452)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.205)، وهذه القيمة تدل على أن تكاليف الجودة ببعدها تكاليف الفشل الخارجي تسهم بنسبة 20.5% في تحقيق الميزة التنافسية ، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة حيث بلغت قيمة (F) (14.404)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.000)، وبلغ قيمة المعامل الثابت (3.276)، ومعامل تغير المتغير المستقل (0.296).

يستنتج الباحثان أن رفض فرضية العدم التي نصت على: (لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الفشل الخارجي وعلاقتها في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الأهلية)، وقبول الفرضية البديلة ، وهي أنه: (يوجد علاقه إيجابية ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي (0.05)، وبذلك الرفض والقبول؛ فإنه إذا زاد بعد تكاليف الفشل الخارجي بوحدة واحدة أدى ذلك إلى زيادة تحقيق الميزة التنافسية بنحو (0.296) .

ISSN : 2410-1818

2- استخدام الانحدار الخطي المتعدد:

تم استخدام هذا الاختبار لبيان العلاقة بين المتغير المستقل بمحاوره (تكاليف الوقاية، التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي) مع المتغير التابع الميزة التنافسية عند مستوى معنوية 5%، ويوضح الجدول رقم (18) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد:

جدول رقم (18) يبين نتائج اختبار الانحدار المتعدد لقياس تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية

المحور	قيمة R	قيمة R^2	قيمة F	دلالة F	قيمة B	قيمة T	Sig	النتيجة
معامل المتغير الثابت	.888[a]	.789	49.498	.000	.732	2.541	.014	
محور تكاليف الوقاية					.412	4.040	.000	قبول
محور التقييم					.408	3.301	.002	قبول
محور تكاليف الفشل الداخلي					.034	.613	.542	رفض
محور تكاليف الفشل الخارجي					.016-	.219-	.828	رفض

المصدر: إعداد الباحثيَن بالاعتماد على مخرجات حزمة برنامج (SPSS)

يلاحظ أن الجدول رقم (18) يظهر نتائج التحليل في أن 80% تقريباً من التغيرات في الميزة التنافسية، بمعنى كلما زاد تطبيق تكاليف الجودة في الجامعات الأهلية اليمنية كل ما زاد تحقيق الميزة التنافسية، يعود السبب فيها للمتغيرات المستقلة التالية.

1- محور تكاليف الوقاية: حيث بلغت قيمة T (4.040) وبمعنوية (0.000) أي أقل من (0.05).

2- محور التقييم: حيث بلغت قيمة T (3.301) وبمعنوية (0.002) أي أقل من (0.05).

ISSN : 2410-1818

3- أما محور تكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي فقد كانت معنويتهم أكبر من (0.05) أي أن ليس لها أثر معنوي على الميزة التنافسية بحسب الدراسة، وبلغت قيمة (F) المحسوبة على المحاور مجتمعة بقيمة (49.498)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).

وبناء على ما تقدم يتم قبول الفرضية الرئيسة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قياس تكاليف الجودة بأبعادها تكاليف (الوقاية (المنع)، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات اليمنية الأهلية".

النتائج

1- تطبق الجامعات اليمنية الأهلية تكاليف الوقاية والمنع من خلال عقد الدورات التدريبية بشكل مستمر ومحاولة العمل على توفير معامل متطورة، كما تعمل على تحديث ومراجعة الخطط الدراسية بشكل مستمر.

2- يساعد تطبيق تكاليف الوقاية في الجامعات الأهلية اليمنية على إظهار حداثتها مما يعطيها قيمة تنافسية في السوق من خلال محاولة مواكبتها لسوق العمل.

3- وجود ارتباط طردي قوي بين تكاليف الجودة ببعدها تكاليف الوقاية والميزة التنافسية.

4- تحاول الجامعات اليمنية الأهلية العمل على تطبيق تكاليف الوقاية من خلال المراجعة المستمرة للخطط الدراسية ومحاولة تحديثها إضافة إلى محاولة اختيارها أعضاء هيئة تدريس ذوي كفاءة وقدرات ومهارات وذلك من خلال قيامها بعملية تقييم مستمر لأفراد أعضاء هيئة التدريس.

5- تطبيق تكاليف الوقاية يمكّن الجامعات من اكتشاف حالة القوة والضعف لديها من أجل عملية مراجعتها وتصحيحها حتى تستطيع أن تعمل في بيئة تنافسية تمكنها من تقديم خدمات ذات جودة تعليمية.

6- ضعف الإنفاق من قبل الجامعات الأهلية اليمنية لإعادة امتحانات الطلاب، ولإعادة تدريس بعض المقررات للطلاب الراسبين، ولدراسة وتحليل أسباب رسوب الطلاب في بعض المقررات.

7- عدم اهتمام الجامعات الأهلية اليمنية بشكل كبير بمعالجة أسباب الفشل الداخلي قد يؤثر على قدرتها التنافسية بشكل كبير في البيئة المحيطة به محلياً وعربياً.

8- تطبيق نظام تكاليف الوقاية من الفشل الخارجي في الجامعات الأهلية اليمنية يساعد في قيام الجامعات بالمنافسة ويزيد من قدرتها التنافسية، وذلك من خلال تقوية الحصيلة العلمية للطالب لتلبي متطلبات سوق العمل ومحاولة تدريب الطلاب الخريجين وتهيئتهم لمواجهة سوق العمل.

- لا تتحمل الجامعات الأهلية اليمنية تكاليف المسؤولية القانونية والأخلاقية تجاه المستفيدين نتيجة أي نقص أو فقدان في جودة أداء الطلبة، وهذا قد يؤثر على سمعتها التنافسية مما يعطي انطباعاً لعدم ثقتها في مخرجاتها.

ISSN : 2410-1818

9- تستغل الجامعات الأهلية محل الدراسة مواردها بكفاءة عالية من خلال استغلالها وتوفيرها لقاعات دراسية ملائمة مع عدد الطلاب ومحاولة استخدامها لطرق وأساليب تدريس حديثة وامتلاكها لكادر تدريسي مؤهل وكادر إداري كفء وهذا بدوره يعزز قوتها التنافسية.

10- تقوم الجامعات بإجراء دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات الطلاب والعمل على متابعة المشاكل وسرعة حلها والسعي، والعمل لتنفيذ متطلبات الجودة التي تتطلبها العملية التعليمية والأهلية بمعايير الاعتماد الأكاديمي.

11- تهتم الجامعات اليمنية الأهلية بالطالب كركيزة رئيسية في العملية التعليمية، ويتم تقديم الخدمة للفئة المستهدفة (الطلاب) بجودة عالية وأسعار مناسبة تتلاءم مع الوضع الاقتصادي والاجتماعي الذي تمر به البلاد وهذا يعطي الجامعات الأهلية اليمنية ميزة تنافسية في البيئة المحلية للسيطرة على حصة من السوق المستهدفة.

12- تستخدم الجامعات الأهلية اليمنية إجراءات تساعد على تفعيل الاتصال وتبادل المعارف بين أعضاء هيئة التدريس كما تسعى الجامعات إلى ادخال أساليب وطرق جديدة لخدماتها التعليمية المقدمة للطلاب وهذا بدوره يتطلب تكاليف إضافية إلا أنه يحقق ميزة تنافسية عالية للجامعات محلياً وعربياً.

ISSN : 2410-1818

ثانياً: التوصيات

1- على الجامعات اليمنية الأهلية أن تعمل على زيادة إشـــراك الموظفين في المؤتمرات والندوات وورش العمل المتخصـــصـــة ، وتفعيل الجانب العملي للطلاب من خلال الزيارات الميدانية للأماكن المتخصصة في مجالاتهم وتخصصاتهم.

2- قيام الجامعات اليمنية الأهلية بعقد امتحانات قبول للطلبة المتقدمين لمعرفة مســـتواهم وقدراتهم، إضـافة إلى ضـرورة أن يعقد التعليم العالي امتحان كفاءة موحد للطلبة الخريجين لمعرفة مسـتوى مخرجات التعليم الجامعي في القطاع الخاص.

3- على الجامعات اليمنية الأهلية تفعيل نظام التقييم الشـــامل لأعضـــاء هيئة التدريس، والعمل على اختيار أعضـــــاء هيئة التدريس ذو المهارات والكفاءة، وأن تعمل على إيجاد مناهج موحدة تلبي متطلبات سـوق العمل والعمل على تقييمها ومتابعتها من اجل زيادة قدرتها التنافسـية بين الجامعات المحلية الحكومية والإقليمية.

4- على الجامعات اليمنية الأهلية العمل على تطبيق آلية تقييم التحصـــيل العلمي عند الطلاب ومتابعة ومراجعة المناهج الدراسية ومحاولة تفعيل ورش العمل الأهلية المتعلقة بعملية التقييم .

5- على الجامعات الأهلية اليمنية الاهتمام بشكل كبير في معالجة أسباب الفشل الداخلي والذي قد يؤثر على قدراتها التنافسية بشكل كبير في البيئة المحيطة به محلياً وعربيا .

6- ضـرورة أن تقوم الجامعات الأهلية اليمنية في الإنفاق بسـخاء لإعادة تدريس بعض المقررات للطلاب الراســبين قبل اختبارهم في الدورات التكميلية والإنفاق لعمل دراســات لتحليل أســباب رســوب الطلاب في بعض المقررات.

7- ضرورة أن تقوم الجامعات الأهلية اليمنية بتحسين الحصيلة العلمية للطالب، وتأهيله لمتطلبات سوق العمل، وأن تعمل على مساعدة الطلبة الخريجين من أجل تهيئتهم لسوق العمل.

8- ضـــــرورة أن تتحمل الجامعات الأهلية اليمنية تكاليف المســـــؤولية والقانونية والأخلاقية تجاه المستفيدين نتيجة أي نقص أو فقدان في جودة أداء الطلبة.

9- ينبغي أن تكثف الجامعات من الدورات التدريبية المتعلقة بتطوير أساليب التدريس الحديثة، كما عليها أن تقوم باختيار أعضاء هيئة التدريس وفقاً لمعيار التخصص لغرض أن يحقق الطالب المعرفة الكاملة.

10- القيام بعملية تأهيل وتدريب الكادر الإداري ليســـاهم في عملية حل المشـــاكل وإنجاز المهام بالسـرعة المطلوبة والتقليل من الروتين والعمل على رفع تقارير بنسـبة الإنجاز والمتابعة لكل قسـم إداري او نشاط.

ISSN : 2410-1818

11- ضرورة الاهتمام بالخطط الدراسية والعمل على تحديثها بصورة مستمرة لتتماشى مع متطلبات العصر ولتلبي سوق العمل واحتياجات المجتمع، وضرورة العمل على تنفيذ متطلبات الجودة التي تتطلبها معايير الاعتماد الأكاديمي.

12- ضرورة قيام الجامعات اليمنية الأهلية أن تقوم باستحداث تغييرات في هياكلها التنظيمية لتتلاءم مع متطلبات الجودة، وأن تسعى جاهدة لتطوير خدماتها التعليمية لتحسين قيمتها التنافسية.

13- على الجامعات أن تسعى لتحسين برامجها وتطوير خدماتها والعمل على زيادة ولاء الطلاب لجامعاتهم ليكونوا مسوقين لها في المجتمع.

ISSN : 2410-1818

قائمة المراجع

اولا : المراجع العربية:

1- **الكتب:**

- أبو حشيش خليل عواد ، (2012)، "**محاسبة التكاليف تخطيط ورقابة**"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- البكري ثامر، الصقال أحمد ، (2015)، **"التحليل الاستراتيجي والميزة التنافسية"**، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان
- جودة، محفوظ أحمد ،(2014)، **"إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات"**، دار وائل للنشر، عمان.
- راضي بهجت، العربي هشام،(2016)، **"إدارة الجودة الشاملة المفهوم والفلسفة والتطبيقات"** ، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، مصر
- السلمي علي (2001)، " **إدارة الموارد البشرية والاستراتيجية**"، دار غريب للنشر والطباعة، القاهرة.
- شارلزهل، جونز، جارديث، ترجمة عبد المتعال، محمد، بسيوني، إسماعيل، (2008)، "**الإدارة الاستراتيجية مدخل متكامل**"، الرياض، دار المريخ للنشر.
- شرف الدين عبير، (2009)، **إدارة الجودة في المنظمات**، مطبوعات كلية التجارة، جامعة الإسكندرية ،مصر
- صويص راتب، صويص غالب،(2009)، إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- الطائي، محمد عبدو حسين، الخفاجي، نعمة عباس خضير، (2009)، "**نظم المعلومات الإستراتيجية منظور الميزة التنافسية**"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- طه عاطف جابر،(2013)، **"قضايا عالمية معاصرة في الموارد البشرية**"، الدار الأكاديمية للعلوم، مصر
- العزاوي محمد عبدالوهاب،(2005)، "**إدارة الجودة الشاملة**"، الأردن ، عمان ، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

2- **المجلات والدوريات العربية:**

- الفضل مؤيد ، غدير إنعام ، (2012)، "**تأثير محاسبة تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة تحليلية لعينة من المنظمات الصناعية العراقية)**"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، السنة الثامنة، العدد(23).

ISSN : 2410-1818

- حليحل، جليلة عيدان، سلمان، مهند عبدالرحمن،(2017) "**اثر قياس تكاليف الجودة في زيادة الأرباح وتحقيق الميزة التنافسية**"، مجلة دنانير، العدد الثامن.
- سالم، مصطفى سعد، (2013)، "**قياس تكاليف الجودة: بحث تطبيقي في الشركة العامة للسمنت العراقية- معمل سمنت كركوك**"، المؤتمر الوطني في جامعة بغداد، استخدام المنطق العلمي والتاريخي في دفع الحركة الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد والمعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، العراق.

3- **الرسائل الجامعية:**

- الرواد، أنس محمد، (2015)، "**أثر قياس تكاليف الجودة والإفصاح عنها على القوائم المالية**" رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن .
- الليمة، محمد قائد أحمد، (2010)، "**العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والقدرة التنافسية**" دراسة تطبيقية لعينة من المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية الأولية في م/الحديدة، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عدن، عدن ، الجمهورية اليمنية.
- المطري، خالد صالح، (2007)، "**أثر تطبيق إدارة الجودة الشاكلة (TQM) في تطوير أنظمة التكاليف**" دراسة تطبيقية لعينة من القطاع الصناعي في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة دمشق، دمشق، سوريا .
- باسردة، حاتم علي صالح، (2010)، "**أثر إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في منظمات الهاتف المحمول في الجمهورية اليمنية**" كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن، عدن ، الجمهورية اليمنية.
- بلعقون، كوثر، (2016)، "**أهمية تخفيض تكاليف الجودة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسة الاقتصادية**"، دراسة حالة شركة روائح الورود بالوادي، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر.
- فرح، محمد فرح،(2016)، "**قياس تكاليف الجودة الشاملة وعلاقتها في دعم الميزة التنافسية**" دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الغذائية بولاية الخرطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

ISSN : 2410-1818

ثانيا : المراجع الأجنبية:

- Schiffauerova, Andrea & Thomson, Vince, (2006), **" A Review of Research on Cost of Quality Models and best practices"**, International Journal of Quality and Reliability Management, McGill University, Montreal, Canada
- Schiffauerova, Andrea & Thomson, Vince, (2006), **" A Review of Research on Cost of Quality Models and best practices"**, International Journal of Quality and Reliability Management, McGill University, Montreal, Canada
- Zimak, Gary, (2000), **"Cost of Quality(COQ): Which Collection System Should Be Used"** American Society for Quality, United States of America
- Porter, M. E. & Van der Linde, C. (1995) **"Toward a new conception of the environment-competitiveness relationship"**. The journal of economic perspective