

أسس ضبط تكاليف الجودة من المنظورين الوضعي والإسلامي

د. محمود علي الجبالي
رئيس قسم المحاسبة
جامعة جرش
2007م

ملخص الدراسة

نتيجة لدخول معظم دول العالم في اتفاقية التجارة العالمية التي تهدف إلى فتح الأسواق العالمية قامت الدول بوضع عوائق جديدة أمام السلع المستوردة ومن أهمها الجودة. لذلك فقد أصبحت الجودة مطلب مختلف الشركات المصنعة والتي منها المحلية، الأمر الذي حمل هذه الشركات تكاليف عالية للوصول إلى تحقيق الجودة. وعليه فقد هدفت هذه الدراسة إلى التقليل من تكاليف الجودة من خلال البحث عن أحكام الجودة في الشريعة الإسلامية ودراسة إمكانية تطبيقها. ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أنه يتوفر داخل الشريعة الإسلامية إطار شامل للجودة وأن هذا الإطار يمكن تطبيقه. لذا فقد كان من أهم التوصيات القيام بتبني نظام الجودة الإسلامي.

Abstract

As a result of the joint most of all countries to the world trade organization, which aimed to open market, some countries required a total Quality for import and export goods, for this reason the industrial companies (internal and external trade) suffer from the high quality cost to reach the total quality.

This research aimed to reduce the total quality cost by applying the total quality in the Islamic religion. The most important result that we get from the research there is a total quality cost in the Islamic religion applicable, so the researcher strongly recommended to adopt the Islamic total quality.

مقدمة الدراسة

الجودة، ضرورة اهتمت بها مختلف المنظمات في العالم وسعت إلى تحقيقها من أجل الوصول إلى المستهلك المستهدف في الوقت المناسب. وهي من ضروريات البقاء والاستمرار لأي منظمة، فهي سلاح الصمود في معارك المنافسة المحتدمة التي لم يبق لها حدود جغرافية معينة بل شملت في إطارها العالم بأسره وخاصة في ظل التسهيلات الدولية المختلفة الموجهة نحو فتح الأسواق وإلغاء الحواجز أمام السلع وترك حرية المفاضلة والاختيار للمستهلك فقط. وهي مطلب أساسي

للمستهلك لكونها أحد أهم المتغيرات التي تحدد قابلية المنتج للبيع⁽¹⁾، إلا أن تحقيقها من ناحية أخرى يترافق معه الكثير من المبالغ أو التكاليف التي تنفقها المنظمة، سواء في سبل البحث عنها أو للوصول إليها، وقد أطلق على هذا النوع من التكاليف إسم "تكاليف الجودة" ((Quality cost)⁽²⁾. و نتيجة لاهتمام الشركات بتعظيم الربحية، اهتمت بالبحث عن الطرق التي تمكنها من خفض التكاليف التي منها تكاليف الجودة. وقد أوردت بعض أدبيات المحاسبة صيغة تمكن من تحقيق الجودة وبدون تكبد أية تكاليف (No quality cost)⁽³⁾ وقد سميت هذه الصيغة باسم "الجودة الشاملة" (Total Quality). الأمر الذي جعل مختلف الشركات تعمل على تبني هذه الصيغة التي لم تعد من وجهة نظر أخرى عن كونها وجهه نظرية غير ممكنة التطبيق، وبالتالي فإن مسألة الوصول إلى تحقيق الجودة الشاملة عمليا تعد مشكلة تواجه الشركات بمختلف أحجامها. لذا فقد اهتم الباحث بدراسة إمكانية الوصول إلى تحقيق الجودة الشاملة أي عدمية تكاليف الجودة نسبياً من خلال تبني مدخل أخر يعتمد في قوامه على الشريعة الإسلامية الغراء.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة في كونها الأولى - حسب علم الباحث - التي تخوض في إمكانية تحقيق الجودة الشاملة من خلال تبني المدخل الإسلامي والمقارنة مع المدخل الوضعي دون إخفاء تواضع الباحث في هذا الجانب حيث لا يدعي أنه من علماء الفقه ولكنه يحاول الاجتهاد.

أهداف الدراسة:

- هدف الدراسة يتركز في الحصول على إجابات الاستفسارات التالية والمتعلقة بتكاليف الجودة والتي صيغت بما يتسق مع المدخل الإسلامي.
1. هل تحتوي الشريعة الإسلامية على نظام لضبط تكاليف الجودة
 2. ما مدى التشابه والاختلاف بين نظام تكاليف الجودة المطبق في الشركات وما هو موجود في الشريعة الإسلامية .

مشكلة الدراسة:

تعاني الشركات الصناعية من ارتفاع في تكاليف العمالة الأجنبية وخاصة أولئك الذين يطلق عليهم مسميات غير مسمى عامل مثل خبراء الإنتاج وخبراء الفحص ومستشاري الجودة وغيرهم ، وحجة هذا التواجد هو عدم وجود البديل المحلي لهم من حيث الخبرة والمعرفة والتأهيل التي ستقود إلى إنتاجية ذات جودة عالية وتكلفة منخفضة. ومع هذا فلا يزال مفهوم نظام الجودة المطبق حالياً

¹ السلطي و الياس ، الأيزو 9000 ، دار الفكر المعاصر ، بيروت ، 1999 ، ص 26

² جريسون

Advanced Management Accounting, Prentic Hall, Inc.1998, Third , Atkinson & Kaplan

³ Edition , P 237

يعاني من قصور في تحقيق أهدافه ، ولا زالت الشركات تعاني من ارتفاع في تكاليفه . وهذا ما ولد تساؤلات لدى الباحث ، فيما إذا كان مفهوم تكاليف ضبط الجودة جديداً على الإسلام ، وفيما إذا كان التخلص من الإسراف (أو ما يسمى بتكاليف الجودة) هو شيء لم يأمر الإسلام به .

الدراسات السابقة:

اتصفت غالبية الدراسات التي وقعت بين يدي الباحث بتركيزها على مفهوم الجودة من المنظور الوضعي ، وأن أياً من الدراسات - إن وجدت - التي عالجت مفهوم الجودة من إطار إسلامي لم تقع بين يدي الباحث . ومن هذه الدراسات :

1- دراسة (الأحمدي ، 2000، التحسين المستمر للجودة) حيث أثار الباحث مفهوم التحسين المستمر للجودة في المنظمات الصحية وقد خرج بنتائج تفيد بالالتزام الأطباء والعاملين في المستشفيات بعملية التحسين المستمر للجودة .

2دراسة (الكاشف ، 2000، مدخل مقترح لتطوير دور المعلومات المحاسبية في إطار المفهوم المتكامل للجودة الشاملة) وأهم ما توصل إليه الباحث ضرورة توفير البيئة المناسبة لتطبيق النظام ، وأن التخصيص الأمثل للتكاليف هو على أساس الأنشطة .

3- دراسة (الخلف ، 1997 ، تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية) وأهم النتائج التي تم الوصول إليها أن إدارة الجودة غير المدروسة من شأنها أن تلحق بالمنشأة المطبقة لها خسائر لا تقابلها أية منافع .

فرضيات الدراسة:

تقسم فرضيات الدراسة إلى مجموعتين، الأولى وسيتم التحقق منها في الإطار النظري للدراسة. والثانية مرتبطة باستبيان سيوزع وسيتم التحقق من صحتها في الإطار العملي للدراسة.

المجموعة الأولى:

1- تحتوي الشريعة الإسلامية على نظام لضبط تكاليف الجودة يمكن الشركات من تحقيق الجودة الشاملة

2. يتسق نظام ضبط تكاليف الجودة المطبق من المنظور الوضعي مع ما ورد في الشريعة الإسلامية.

المجموعة الثانية:

1. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين تتعلق بإمكانية التخلص من التكاليف الوقائية للمنتجات إذا ما تم تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية المتعلقة بضبط الجودة.

2. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين تتعلق بإمكانية التخلص من تكاليف الفحص للمنتجات إذا ما تم تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية المتعلقة بضبط الجودة.

3. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين تتعلق بإمكانية التخلص من تكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي للمنتجات إذا ما تم تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية المتعلقة بضبط الجودة.

4. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين تتعلق بتوفر متطلبات تطبيق الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي لدى العاملين.

محددات الدراسة :

من أهم القيود التي واجهها الباحث ما يلي :

1. عدم قدرة بعض العاملين على القراءة والكتابة الأمر الذي ركز توزيع الاستبيان على أولئك القادرين على القراءة والكتابة.
 2. ضيق الوقت المتاح من قبل الإدارة للمستجوبين من أجل تعبئة الاستبيان بحجة الحرص على وقت العمل.
 3. عدم قناعة بعض المستجوبين بجدوى الدراسات والأبحاث من أنها لن تعدو عن كونها نظرية وليس لها أي أثر عملي انعكس على رفضهم تعبئة الاستبيان.
- منهجية الدراسة:

سيعتمد الباحث على المنهج التفسيري من خلال مراجعة الأدبيات المحاسبية والإسلامية من أجل الإجابة على المجموعة الأولى من الفرضيات. وعلى المنهج الاستقرائي للإجابة على المجموعة الثانية، حيث سيتم توزيع استبيان معد لهذا الغرض (4) .
مجتمع وعينة الدراسة:

تركز مجتمع الدراسة على شركات مصانع ومعامل الخياطة في مدينة الحسن الصناعية في محافظة اربد. حيث تم اختيار عينة الدراسة من العاملين فيها، وقد بلغ حجم العينة 230 مستجوب بين مشرف ومراقب وعامل وزع الاستبيان عليها، وعدد الاستبيانات المعادة 206 فقط أي بنسبة 89% .

الفصل الأول

أسس ضبط تكاليف الجودة

في الفكر الوضعي والفكر الإسلامي

يتعرض هذا الجزء من الدراسة إلى بعض المفاهيم ذات الصلة بتكاليف الجودة وذلك من وجهة النظر الوضعية ومن ثم التعرض إلى ما يقابل هذه المفاهيم في الشريعة الإسلامية.

التعريف بالجودة وتكلفتها

تعرف الجودة بأنها " قدرة المنتج أو الخدمة على الوفاء بتوقعات المستهلك (٥) " وتعرف أيضا بأنها " التجاوب المستمر مع حاجيات العميل ومتطلباته (٦) ". ويعود سبب الاهتمام بالمستهلك أو العميل إلى أنه مصدر الربح للمنظمة وبفقدانه ستؤول المنظمة إلى الإفلاس والزوال ، ولهذا فكلما

⁴ملحق الدراسة

5. البكري ، سونيا محمد ، إدارة الجودة الكلية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 14

6. هيو كوش ، ترجمة الأحمد ، طلال ، إدارة الجودة الشاملة ، معهد الإدارة العامة ، المملكة السعودية ، 2002 ، ص 18

كانت الإدارة قادرة على تقديم السلع بجودة أعلى ومواصفات أمثل كانت أقدر على جذب الزبائن والمستهلكين .

و يرى الباحث في هذا الإطار أن الربط ما بين الجودة والمستهلك يعطي الجودة مفهوماً واسعاً ومرناً بحيث يختلف باختلاف فئات المستهلكين وظروفهم ، فبعض المستهلكين عندما يمتلك السلعة يرى أنها ذات جودة مقارنة بالمبلغ المدفوع فيها ، وبعضهم يرى أنها ليست ذات جودة مقارنة بثمنها . ومن ناحية أخرى قد يرى البعض أنه لو انخفضت المواصفات على حساب انخفاض السعر تكون السلعة ذات جودة ، وبعض آخر يرى أن المواصفات المطلوبة غير موجودة ويمكن قبول السلعة إذا توفرت فيها هذه المواصفات حتى إذا زاد سعرها . ولهذا فإن إنتاج السلعة بعدة مواصفات تتناسب مع مختلف فئات المستهلكين وتلقى قبولا منهم باختلاف فئاتهم يعد إنتاجاً ذا جودة .

أما تكلفة الجودة فيرى الباحث أنها التكلفة المضافة على تكلفة الإنتاج حتى يلقي المنتج قبولا من قبل المستهلك ويتوازن سعر البيع مع القيمة التي تضيفها السلعة للمستهلك ، وعليه يرى الباحث بأنه يمكن تعريف تكلفة الجودة بأنها " القيمة المضافة على تكلفة المنتج حتى يصبح قادراً على تلبية متطلبات الزبون " .

عناصر تكلفة الجودة

حتى تلقى السلعة أو الخدمة رضا المستهلك وقبوله لابد من أن يتوفر فيها عنصران أساسيان هما جودة التصميم ، وجودة المطابقة^(٧) . يجدها في السلعة، أما جودة المطابقة فهي درجة مطابقة السلعة المنتجة فعلاً مع ما هو مصمم لها فكلما كانت الفوارق ضئيلة كانت جودة المطابقة عالية^(٨) .

والجزء الأكبر من تكاليف الجودة التي تحدث في المنظمة تتعلق بجودة المطابقة^(٩) وهي التي يمكن ربطها بأربع مراحل هي: المنع ، التقييم ، الفشل الداخلي ، الفشل الخارجي ، ويمكن توضيح كل نوع من هذه الأنواع على النحو التالي :

تسلم الزبون للمنتج		الانتهاء من الإنتاج	بدء الإنتاج
الفشل الخارجي	الفشل الداخلي	التقييم	المنع

الشكل رقم(1): شكل يوضح فترة حدوث كل نوع من أنواع تكاليف المطابقة خلال دورة إنتاج السلعة

7. هورنجرن و آخرون ، ترجمة حجاج ، أحمد ، محاسبة التكاليف ، دار المريخ ، الرياض ، 1417 هـ ، ج 2 ، ص

1223

8 . البكري ، سونيا محمد ، إدارة الجودة الكلية ، مرجع سابق ، ص 18

9. جاريسون ، نورين ، ترجمة ، زايد ، محمد عصام الدين ، المحاسبة الإدارية ، دار المريخ ، الرياض 2002 ، ص

995.994

أولاً: مرحلة المنع أو الوقائية:

وتعرف تكاليفها بأنها " تكاليف تصميم وتنفيذ وصيانة نظام فعال للرقابة على الجودة ^(١٠) أي أن الهدف منها هو تجنب حدوث مشاكل في الجودة من البداية ، ولهذا فإن هذه المرحلة تهتم بالأنشطة التي تحول دون إنتاج السلعة بصورة معيبة أو تقديم الخدمة بصورة غير مقنعة للزبون ومن الأمثلة عليها دراسات تحسين عملية الإنتاج ، التجهيزات التي تنتج بدرجة جودة عالية ، البرامج الوقائية لصيانة المكين .

ويقابل هذه المرحلة في الشريعة الإسلامية ما يمكن تسميته بـرقابة الأخذ بالأسباب والتي تهدف إلى تلافي المعيب أو الخطأ قبل وقوعه وذلك من خلال اتخاذ الإجراءات والتدابير التي تكفل سلامة عناصر الإنتاج قبل بدء العملية الإنتاجية ، كتدريب العمال والموظفين ، والتأكد من سلامة المكين والمعدات قبل بدء العمل بها، وذلك عن طريق معاينتها إن كانت جديدة أو صيانتها من قبل عمال الصيانة بدقة إن كانت قديمة ، والتأكد من سلامة المواد الأولية التي ستدخل في الإنتاج من خلال معاينة المختصين لها. ويرى الباحث أنه من الممكن تقسيم إجراءات هذا النوع من الرقابة على النحو التالي :

النوع الأول : إجراءات الرقابة الوقائية المرتبطة بالعمال :

إضافة إلى أهمية الدور الذي يقوم به عامل الإنتاج وارتباطه المباشر بجودة المنتج فإن ثمة عمالاً آخر يقومون بإعمال لا تقل أهمية ، فبدون عمال الصيانة مثلاً يصعب الاستمرار في الإنتاج وذلك لأن القيام المسبق بصيانة المكين يضمن ذلك وبجودة أيضاً ، وبدون عمال الخدمات ستقل إنتاجية العامل المباشر . ولهذا ، فإن النظر والاهتمام يجب أن يكون شمولياً لمختلف أنواع العمالة مع ضرورة التركيز على عمال الإنتاج والصيانة في المرحلة الوقائية . ويمكن تقسيم إجراءات الرقابة الوقائية المرتبطة بالعمال إلى قسمين ، الأول مرتبط بحقوق العمال ، والثاني بواجباتهم إلى قسمين ، أ . الإجراءات الواجب القيام بها تجاه العمال

حددت الشريعة الإسلامية الغراء مجموعة من الإجراءات الواجب اتخاذها تجاه العمال لضمان حسن أدائهم وجودته ، ومن أهم هذه الإجراءات ما يلي :

(1). الملاءمة: يتعين على إدارة المنشأة أو المسؤولين فيها عن تعيينات العمال التأكد أولاً من ملاءمة العامل لطبيعة العمل الموكول إليه ، وذلك من خلال العمل على تجريبه وفحصه بالطرق المناسبة. قال تعالى " إن خير من استأجرت القوي الأمين ^(١١) ويقول البيضاوي في تفسيره " ... أنه حقيق بالاستئجار ... وذكر الفعل للدلالة على أنه امرؤ مجرب ... ^(١٢)

10 . حسين ، أحمد حسين علي، المحاسبة الإدارية المتقدمة ، مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر ، الإسكندرية ، 1997، ص 280

11 . سورة القصص ، آية 26

12. تفسير البيضاوي ، ص 289

- (2). دفع الأجر المناسب للعامل بحيث يتناسب مع طبيعة عمله وجهده و دون أن يكون هناك أي ظلم أو إجحاف، وذلك لأن الشعور بالظلم والإجحاف من ناحية وتوفر الحاجة لدى العامل من ناحية أخرى ستعكس على أدائه في العمل وربما على سلوكه كقيامه بالسرقة أو الاختلاس لسد تلك الحاجة . وقد روي أن " أبا عبيدة بن الجراح قال لعمر بن الخطاب رضي الله عنه : دنست أصحاب رسول الله صلى الله عليه وسلم . فقال له عمر يا أبا عبيدة إذا لم أستعين بأهل الدين على سلامة ديني فبمن أستعين ، قال : أما إن فعلت فأغتهم بالعمالة عن الخيانة ^(١٣) "
- (3). ضرورة النظر إلى العامل نظرة إنسانية مفعمة بالرحمة وعدم النظر إليه كما كينة يجب أن تعمل طول فترة استخدامه دون كلل أو ملل ، لأن ذلك سينعكس على جودة إنتاجه وعمله ، قال تعالى " ... رحماء بينهم ، تراهم ركعاً سجداً ... " ^(١٤) ، وقال عليه الصلاة والسلام " لا يرحم الله من لا يرحم الناس ^(١٥) " وقال أيضاً " من لا يرحم لا يرحم ^(١٦) . ويرغب الإسلام في إكرام العامل ومكافأته زيادة على أجره قال عليه السلام " خيركم أحسنكم قضاء ^(١٧) . "
- (4) . التعجيل في دفع الأجرة للعامل وعدم المماطلة بالدفع ذلك لان هذا الإجراء سينعكس سلباً على إنتاجية العامل وجودة عمله ، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه ^(١٨) " وقد نهى الرسول عليه الصلاة والسلام عن أكل مال العامل فقال عليه السلام " قال الله ثلاثة أنا خصمهم يوم القيامة ... ورجل استأجر أجييراً فاستوفى منه ولم يعط أجره " ^(١٩) "
- (5). ضرورة الاتفاق على الأجرة قبل بدء العمل حتى لا ينتج أي خلاف بعد ذلك قد يوقف العمل ويضر بمصالح صاحب العمل وبقية العمال وحتى لا يتفشى عدم الثقة بين المسلمين فيفسد مجتمعهم . قال عليه لصلاة والسلام " إذا استأجرت فأعلمه بأجره ^(٢٠) "
- (6). المحاسبة: وضع نظام لمحاسبة العامل في حالة إحدائه لعيب أو خطأ متعمد ويستدل الباحث على جواز ذلك من حادثة عائشة رضي الله عنها عندما كسرت إناء زوجات الرسول عليه الصلاة والسلام عندما أهدين فيه طعاماً له فقال عليه الصلاة والسلام " طعام بطعام و إناء بإناء ^(٢١) . أي أنه يمكن محاسبة العامل في حالة إحدائه عيباً وخرقاً متعمداً للمنتج

13 . أبو يوسف ، الخراج ، المطبعة السلفية ، القاهرة ، 1352 هـ ، ص 113

14. سورة الفتح آية 29

15. البخاري حديث رقم 6828

16 . البخاري 5538

17. الزحيلي ، وهبة ، الفقه الإسلامي وأدلته ، دار الفكر دمشق ، مجلد 7 ص 287

18. رواه ابن ماجه 1325

19 لرواه البخاري حديث رقم 2075

20. رواه النسائي حديث رقم 3797

21. رواه الترمذي حديث رقم 1279

وتغريمه بمثل القيمة التي فقدت نتيجة هذا الإحداث . ويستحب عند وضع هذا النظام أن يجعل مرنا بحيث يتضمن بنداً للعفو عند المقدرة ذلك لأن العفو في مثل هذه الحالات هو تعليم للعامل وتقويم لسلوكه المعوج بحيث يعيده إلى مساره الصحيح ويحسن من إنتاجيته وجودتها لاحقاً ، قال تعالى " إن تبدوا خيراً أو تخفوه أو تعفوا عن سوء فإن الله كان عفواً قديراً (٢٢) " أما إذا تكررت حادثة الخرق المتعمدة فيرى الباحث أن التغريم في هذه الحالة هو سبيل من سبل التقويم .

(7). عقد الدورات والمحاضرات والندوات الشرعية وإشراك العاملين فيها لزيادة وعيهم الديني وتعريفهم بحقوقهم وبالواجبات التي يجب عليهم القيام بها تجاه العمل وأصحابه وخاصة ، وقد أمر المسلمون بالعلم وطلبه والعمل به قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " تعلموا العلم فإذا علمتم فاعملوا (٢٣) " وقال أيضاً " تعلموا العلم وانتفعوا به ... (٢٤)

ب - واجبات العمال تجاه العمل وصاحبه

كما حرص الإسلام على مصلحة العامل وحقوقه فقد شرع عليه واجبات تجاه العمل وصاحبه حرصاً منه على استمرارية العمل لما في ذلك من خير للعمال أولاً ولصاحب العمل ثانياً وللمجتمع الإسلامي ثالثاً . وفيما يلي أهم هذه الواجبات :

(1). أداء الأمانة : نهى الله تعالى عن الغل وخيانة الأمانة لقوله تعالى " ومن يغفل يأت بما غل يوم القيامة(٢٥) ، فالعامل من الوجهة الشرعية مستأمن على أدوات ومواد عمله كما هو مستأمن على الوقت الذي يبذله في عملة والذي يستحق الأجر عنه وهو مستأمن أيضاً على نتاج عمله بأن يخرج على أكمل وجه وأفضل صنع قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " أد الأمانة إلى من ائتمنك ولا تخن من خانك (٢٦) " وقال أيضاً " المسلم من سلم الناس من لسانه ويده والمؤمن من أمنه الناس على دماءهم و أموالهم (٢٧) "

(2). إتقان العمل : من أهم واجبات العامل التي يجب أن يقوم بها تجاه العمل هو إتقانه ، فإتقان العمل أساس جودته ولا جودة لعمل ليس متقناً ، ولهذا حض الرسول عليه الصلاة والسلام العمال بضرورة إتقان العمل لقوله " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه (٢٨) " وكلمة " عمل " في الحديث جاءت نكرة (غير معرفة) أي أنها تفيد عموم الأعمال المكلف بها المسلم أو التي يقوم بها عن طيب خاطر .

²². سورة النساء آية 149

23 . سنن الدارمي حديث رقم 368

24 . سنن الدارمي حديث رقم 371

25 . سورة آل عمران آية 161

26 . رواه أبو داود رقم الحديث 3068

27 . رواه الترمذي رقم الحديث 2551

28 . شعب الإيمان للبيهقي

- (3). الحلم والصبر : حث الله سبحانه عباده على الحلم والصبر وضرورة ضبط النفس عند الغضب وعدم اتخاذ ردة فعل سلبية والمسامحة ما أمكن قال تعالى " والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين ^(٢٩) ". إن توفر هذه الصفة عند العامل سواء كانت مع زملائه أو مع صاحب العمل نفسه من شأنها أن تولد ردة فعل إيجابية لديهم وهذا بدوره سينعكس على جو العمل الذي تسود فيه المحبة والتسامح والإخاء و بالنهاية سيوطد من علاقة العمال بعملمهم ويدفعهم نحو إتقانه وتطويره أيضا . قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " لا حليم إلا ذو عزة ولا حكيم إلا ذو تجربة ^(٣٠) "
- (4). التعاون والإيثار : يرى الباحث أن تطبيق مرونة الإنتاج أو الوصول إلى تسليم المنتج في الوقت المناسب بأقل التكاليف لا يكون إلا بوجود التعاون بين العمال بحيث يقوم العامل بعمل زميله عند التعب والمرض ، و يقدم كل منهم نفسه على العمل الشاق والمتعب وأن يؤثر أحدهم زميله على نفسه ، إن هذه الأخلاق من شأنها أن لا توقف الإنتاج أو تعطله بل تكفل استمراره حتى النهاية . قال تعالى " ويؤثرون على أنفسهم ولو كان بهم خصاصة ^(٣١) خصاصة أي حاجة ، و قال عليه الصلاة والسلام " لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه ^(٣٢) " .
- (5). المطالبة بالحقوق : صفات الحلم والصبر يجب أن تتوفر لدى العامل المسلم لكن بالمقابل يجب على المسلم أن يطالب بحقه وأن لا يسكت على الظلم ويجب على صاحب العمل أن يشجع العامل بذلك ، وذلك لان إنصاف العامل يشعره بالاطمئنان وبالراحة النفسية ، وهذه الراحة تشجعه على العمل بإنتاجية وجودة أكثر وقد نهى الرسول عليه السلام عن الظلم لقوله " إياكم والظلم فإن الظلم ظلمات عند الله يوم القيامة ^(٣٣) " .
- (6). عدم الإفساد : نهى الله سبحانه وتعالى عباده عن الإفساد فقال " ولا تفسدوا في الأرض بعد إصلاحها وادعوه خوفا وطمعا إن رحمة الله قريب من المحسنين ^(٣٤) " وقوله تعالى " إن الله لا يحب المفسدين ^(٣٥) " ولهذا فلا يجوز للعامل أن يتعمد بإفساد العدد و المكائن الخاصة بالعمل ولا الإنتاج، حتى إسم و سمعة العمل وصاحبه لا يجوز له أن يفسدها حرصا على استمرار العمل والإنتاج والتسويق .

29 . سورة آل عمران أية 134

30 . رواه أحمد حديث رقم 10634

31 . سورة الحشر أية 9

32 . رواه التروذي حديث رقم 2439

33 . رواه أحمد حديث رقم 6542

34 . سورة الأعراف أية 56

35 . سورة القصص أية 77

(7).- الاقتصاد وعدم الإسراف : نهى الله عز وجل عن الإسراف لقوله تعالى " ولا تسرفوا إنه لا يحب المسرفين ^(٣٦) " وقوله تعالى " ولو أنهم أقاموا التوراة والإنجيل وما أنزل إليهم من ربهم لأكلوا من فوقهم ومن تحت أرجلهم منهم أمة مقتصدة وكثير منهم ساء ما يعملون ^(٣٧) " ، ويقول الشوكاني في تفسيره " المقتصدون منهم هم المؤمنون ^(٣٨) " ، ولهذا فعلى العمال أن يقتصدوا في المواد الخام وفي مستلزمات الإنتاج وخاصة تلك التي من الصعب تتبعها لأن عدم الإسراف والاقتصاد من الإيمان .

(8) .- الطمع : الطمع نوعان الأول جائز وهو الطمع في رحمة الله وغفرانه وجنته قال تعالى " أنا نطمع أن يغفر لنا ربنا خطايانا ^(٣٩) . والثاني فهو الطمع الذي لا يقود إلى السابق ، فهو الذي يكون عادة فيما يستحوذ به الغير ، قال تعالى " فيطمع الذي في قلبه مرض ^(٤٠) " ، فالطمع مرض في القلب يصيب إيمان الطامع ، ولهذا فعلى الشخص الذي يعمل في مال غيره أن يتقي الله ولا يطمع بهذا المال مهما كان شكله أو لونه ، وقد نهى الرسول عليه الصلاة والسلام المسلم من أن يأكل المرء كل ما يشتهي لقوله " إن من السرف أن تأكل كل ما اشتهيت ^(٤١) وعلى العامل المسلم أن يتقي الله في نفسه وشهواتها.

(9)- التعاون بين العمال من أجل القيام بالواجبات والأعمال الموكولة إليهم قال تعالى " وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان واتقوا الله إن الله شديد العقاب ^(٤٢) " وفي تفسير الجلالين " البر ما أمرتم به " وفي تفسير الشوكاني قال المارودي " البر رضا الناس " . وقال عليه الصلاة والسلام حاثا على التعاون " ترى المؤمنين في تراحمهم وتوادهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر جسده بالسهر والحمى ^(٤٣) " وقال أيضا " المؤمن للمؤمن كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضا ^(٤٤) "

(10)- الأمر بالمعروف فرض كفاية ^(٤٥) وقد أمر المسلمون به قال تعالى " والمؤمنون والمؤمنات بعضهم أولياء بعض يأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر ويقيمون الصلاة ويؤتون الزكاة

36. سورة الأنعام أية 141

37.سورة المائدة أية 66

38 الشوكاني ، فتح القدير ج 2 ص 85

39. سورة الشعراء أية 51

40. سورة الأحزاب أية 32

41. رواه ابن ماجه حديث رقم 3343

42.سورة المائدة أية 2

43. رواه البخاري حديث رقم 5552

44. رواه مسلم حديث رقم 4684

45. تفسير البيضاوي ص 74

ويطيعون الله ورسوله أولئك سيرحمهم الله إن الله عزيز حكيم^(٤٦) ، ويقول عليه الصلاة والسلام " كل 22م عروف صدقة^(٤٧) ، ويقول البيضاوي في تفسيره أن الأمر بالمعروف غالب على كل شيء ، فحرص العامل على عمله معروف وحثه لزملائه على ذلك معروف .

النوع الثاني: إجراءات الرقابة الوقائية المرتبطة بالأصول والمواد المشتراة :

التأكد من سلامة المكان الجديدة عند شرائها ومن دقة وجودة إنتاجها وحجم إنتاجيتها ضرورة لا بد منها قبل إدخالها إلى العملية الإنتاجية ، إضافة إلى وجوب فحص المواد الخام المشتراة ومختلف مستلزمات الإنتاج والتأكد من جودتها ، وذلك لأنها ستنعكس على جودة المنتجات . ولهذا فقد حث الإسلام الحنيف على ضرورة المعاينة للمشتريات بكافة أنواعها لقوله " صلى الله عليه وسلم " ليس الخبر كالمعاينة^(٤٨) ومعاينة الشيء أي تعيين ما فيه من صفات وعيوب . وهو إجراء وقائي حث عليه الإسلام قبل اتخاذ قرار الشراء . قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " البيعان بالخيار ما لم يتفرقا أو قال حتى يتفرقا فإن صدقا وبينا بورك لهما في بيعهما وإن كتما وكذبا محقت بركة بيعهما^(٤٩)

ثانيا : مرحلة التقييم أو التفتيش

وتهدف إلى اكتشاف الخلل أو العيب عند حصوله أثناء العملية الإنتاجية وذلك بهدف تصويبه في الوقت المناسب . مثل مراقبة الإنتاج^(٥٠) ويقابل هذه المرحلة في الشريعة الإسلامية ما يمكن تسميته برقابة الفحص ويقصد بها التأكد من سلامة الإنتاج وخلوه من المعيب أولا بأول خلال مراحل إنتاجه ، والهدف من هذه الرقابة هو تصويب الخطأ أو إصلاح العيب ما أمكن ذلك في وقت حدوئه وقبل أن يضاف على المنتج المعيب أي مبالغ أو مستلزمات أخرى حتى يتم إصلاح العيب ، تلافيا لزيادة الخسارة في حال استحالة التصويب .

وتقع مسؤولية تصويب العيب على عاتق الشخص الذي يقوم باكتشافه بما يتناسب مع قدراته، ذلك لأن محاولة تصويب العيب من قبل الشخص غير المناسب ربما يؤدي إلى زيادة العيب، ويستدل على هذه المسؤولية والقدرة من قوله عليه الصلاة والسلام " من رأى منكم منكرا فليغيره بيده فإن لم يستطع فبلسانه فإن لم يستطع فبقلبه وذلك أضعف الإيمان^(٥١) ، وكلمة منكر في الحديث الشريف جاءت نكرة يراد بها العموم والتغيير مقرون بالقدرة والاستطاعة .

46 - سورة التوبة أية رقم

47 رواه البخاري حديث رقم 1353

48 . رواه أحمد حديث رقم 1745

49 - رواه البخاري حديث رقم 1937

50 . البكري ، سونيا محمد ، إدارة الجودة الكلية ، مرجع سابق، ص 22

51 - رواه مسلم حديث رقم 70

أما العيب فيجب دراسة أسبابه والتأكد من أنه لم يرتكب بصورة متعمدة ، لأنه إن ثبت التعمد في إحداث الخرق أو العيب فلصاحب المال أو العمل الحق بتغريم المتعمد به (كما سبقت الإشارة إلى ذلك) .

ثالثاً: مرحلة الفشل الداخلي

وهي مرتبطة باكتشاف عدم مطابقة المنتج للمواصفات وذلك بعد الانتهاء من تصنيعه وقبل شحنه للمستهلك^(٥٢).

رابعاً : مرحلة الفشل الخارجي

وتتعلق باكتشاف عدم مطابقة المنتج للمواصفات وذلك بعد شحنه للمستهلك^(٥٣) سواء كان الاكتشاف من قبل المنظمة أو المستهلك .

ويقابل في الشريعة الإسلامية كلا من الفشل الداخلي والخارجي ما يعرف بالرقابة اللاحقة ويقصد بها التأكد من سلامة المنتج ومطابقته للمواصفات المطلوبة بعد إنهاء صنعه، ولهذا فإن هذا النوع من أنواع الرقابة يبدأ بانتهاء تصنيع المنتج. وتعتبر هذه المرحلة ذات أهمية ، لان المنتج بعدها لن يراه إلا المستهلك ، فوجود خلل مرتكب غير مكتشف من شأنه أن يفقد المصنع أو المنشأة جزءاً من زبائنهم في السوق إضافة إلى مطالبة المستهلكين بتعويضات نتيجة ما لحقهم من ضرر . وقد اهتمت الشريعة الإسلامية بهذا النوع من الرقابة بحيث يتأكد المنتج من سلامة إنتاجه وفي حالة وجود أي عيب فعليه القيام بتصويبه أما في حالة عدم إمكانية ذلك فعليه أن يظهر هذا العيب للمشتري . وقد اعتبر الإسلام كل بائع يحاول القيام بإخفاء عيوب السلعة على المشتري غاشاً له ، وقد نهى الرسول عليه الصلاة والسلام عن الغش في البيع ففي رواية أنه عليه السلام مر على صبره من طعام فأدخل يده فيها فأنالت أصابعه بللاً فقال " يا صاحب الطعام ما هذا " فقال أصابته السماء يا رسول الله فقال " أفلا جعلته فوق الطعام كي يراه الناس ، من غش فليس منا ^(٥٤) ويقول عليه السلام أيضا " المسلم أخو المسلم لا يحل لمسلم باع من أخيه يبيعا فيه عيب إلا بينه له ^(٥٥) وقال أيضا " من باع عيباً لم يبينه لم يزل في مقت الله ولم تزل الملائكة تلغنه ^(٥٦) وفي حالة اكتشاف المشتري العيب ^(٥٧) في السلعة فهو في خيار ^(٥٨) الأمرين إما الرد أو الإبقاء . ويرى الباحث أن في هذا الخيار ما يحقق مصلحة للبائع أولاً من خلال المحافظة على زبائنه وسمعته ومنفعة للمشتري في إمكانية استرجاع المال لاستبدال سلعته .

52، جاريسون ، نورين ، ترجمة ، زايد ، محمد عصام الدين ، المحاسبة الإدارية ، مرجع سابق ، ص 997

53 هورنجرن و آخرون ، ترجمة حجاج ، أحمد ، محاسبة التكاليف ، دار المريخ ، الرياض ، 1417 هـ ، ج 2 ، ص

1223

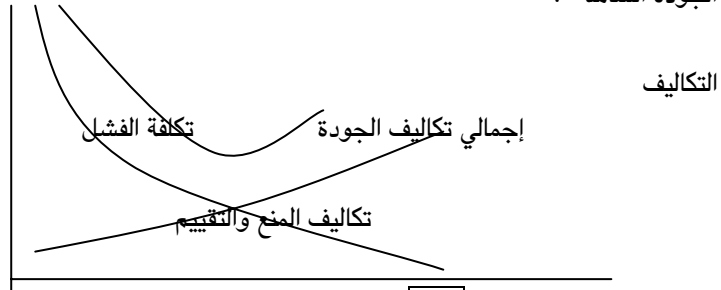
54 . رواه الترمذي حديث رقم 1236

55 . رواه ابن ماجه حديث رقم 2237

56 . رواه ابن ماجه حديث رقم 2238

57 . العيب هو الذي تنقص به قيمة المبيع أو يفوت به على المشتري غرض صحيح

وقد درست الشركات إمكانية التأثير الإيجابي على تكاليف الجودة واكتشفت أن بإمكانها أن تخفض من تكاليف الفشل بشقيه الداخلي والخارجي كلما كان الاهتمام أكثر بتكاليف الوقاية والتقييم ، وأنها يمكن أن تخفض من تكاليف الجودة كلما اهتمت بعامل الجودة عند تصميم المنتج^(٥٩) . أي أن زيادة تكاليف الوقاية والتقييم من شأنها أن تخفض من تكاليف الفشل ، وأن زيادة تكاليف التصميم من شأنها أن تخفض من تكاليف الجودة^(٦٠) . ولهذا فإن برنامج الجودة يجب أن يبدأ بتخفيض تكاليف الفشل من خلال زيادة الاهتمام بتكاليف الوقاية والتقييم وبعد ذلك تأتي خطوة تخفيض تكاليف الجودة ككل من خلال الاهتمام بتصميم الجودة عند تصميم المنتج نفسه . وعند الوصول إلى هذا التصميم ستكون تكلفة الجودة للمنتج فيه تساوي الصفر وعندها يمكن للشركة أن تحقق مفهوم الجودة الشاملة .



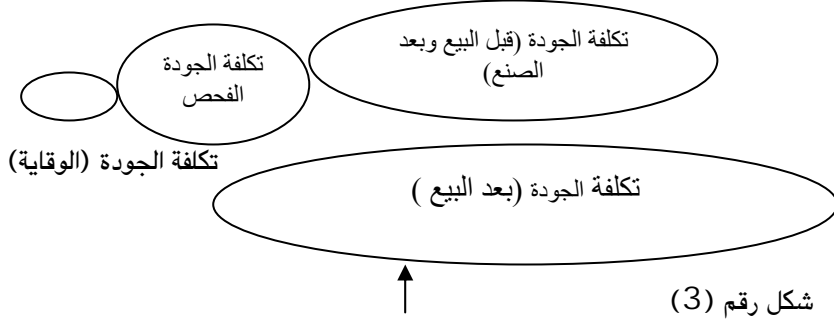
شكل رقم (2): جودة المطابقة (نسبة المخرجات بدون عيب)

ولا يختلف الأمر كثيرا إذا ما تم النظر إلى هذه التكاليف من منظور إسلامي فتكلفة الرقابة الوقائية تعد الأقل مقارنة بالمرحلة الأخرى، حيث تكاد تقتصر على المحاضرات والندوات والتوجيهات الدينية والدورات التدريبية للعمال لأنها ستقودهم إلى تحقيق أهداف هذه الرقابة . أما الرقابة على الفحص فقيمتها أكثر بقليل وذلك لأن هناك حاجة لإصلاح العيب أو الخرق وهذا يحتاج إلى مواد ومستلزمات خاصة بها ، إضافة إلى الجهد والعمل الذي سيبدل في الإصلاح . إلا أن أكثر المراحل تكلفة هي المرحلة الثالثة أي بعد تمام إنتاج السلع ، فإذا ما تم اكتشاف الخلل قبل البيع فإن تكلفة في هذه الحالة تتمثل بتكلفة التصليح إن أمكن ، أما إذا لم يكن هناك إمكانية في التصليح فإن المنشأة ستقوم ببيعه معيبا أي بسعر أقل وبعبء واضح للمشتري والفارق بين سعر بيع السلعة ذات الجودة والسلعة المعيبة يمثل تكلفة جودة . أما إذا اكتشف المشتري بعد انتقال السلعة إليه عيبها فإن المشتري سيرد السلعة إليه ويعيد قيمتها إلى المشتري ويتحمل المنتج نتيجة ذلك كتكاليف جودة. ويقترح الباحث الشكل التالي لتمثيل التكاليف المتعلقة بالجودة:

58. السيد سابق ، فقه السنة ، دار الفكر ، بيروت ، مجلد 3 ص 165

59. حسين ، أحمد حسين علي ، المحاسبة الإدارية المتقدمة ، مرجع سابق ، ص 282

60. جاريسون ، نورين ، ترجمة ، زايد ، محمد عصام الدين ، المحاسبة الإدارية ، مرجع سابق ، ص 999



بعد استعراض آلية الرقابة على تكاليف الجودة من المنظورين الإسلامي والوضعي، يخلص البحث إلى أنه يمكن الآن القيام بمقابلتهما وجها لوجه لتحديد نقاط الالتقاء أو التشابه ونقاط الاختلاف فيما بينهما . الهدف الظاهر والإجراءات العامة تبدو متشابهة للوهلة الأولى، فالهدف هو تقليص تكاليف الجودة إلى أقل ما يمكن إلى أن يتم التخلص منها، والإجراءات أيضا في كلا المنظورين هي وقائية وأمامية (الفحص) و لاحقة .

أما أوجه الاختلاف فتكمن أولا في الهدف الرئيس، ففي حين أن المنظور الوضعي قصر هدفه على الوصول إلى تقليص تكلفة الجودة إلى أقل ما يمكن ، فإن المنظور الإسلامي اهتم بها أكثر واهتم باستمرارية تحققها لفترة أطول من خلال تركيزه على الجانب الأخلاقي والديني للعامل . فالعامل في النظام الوضعي يهتم بالحوافز المادية ليعمل بجودة وليحقق مفهومها على الإنتاج وفي حالة انقطاع هذا الحافز فإن الجودة ستتضرر . أما العامل في النظام الإسلامي فيهتم بتحقيق الجودة أولا لكي لا يغضب الله سبحانه وتعالى ، ولهذا فسواء أعطي الحوافز أو قطعت عنه فسيبقى عمله وإنتاجه بنفس الجودة ، وذلك لأنه من المنظور الإسلامي يعد تخفيض تكلفة الجودة هو وسيلة للتخلص من الإسراف - الذي نهى الإسلام عنه - للوصول إلى الهدف الرئيسي وهو مرضاة الله تعالى وعدم سخطه. وهذا ما يعطي الاستمرارية لمفهوم الجودة من المنظور الإسلامي ذلك لأن تأثير المركز المالي للمنشآت سوف لن ينعكس على جودة إنتاجها لان الجودة غير مربوطة بالحافز أو المكافأة إنما بمرضاة الله سبحانه .

لكن، هل يمكن التخلص من تكلفة الوقاية أيضا، ففي النظام الوضعي يعد الحافز المادي والتوعية المستمرة ضرورة من أجل الجودة. إلا أنه في ظل الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية يمكن التوقف عن عقد الدورات والندوات وذلك لأن جميع العمال الموجودين لدى الشركة أو المتقدمين للعمل فيها سيكونون مؤهلين دينيا ومهنيا وعلميا ، وأن تقوم الشركة فقط بتقديم حقوقهم على أكمل وجه وبما ينسجم مع أحكام الشريعة الإسلامية.

وبناء على ما سبق عرضه في الإطار النظري للدراسة يرى الباحث أن الشريعة الإسلامية تحوي بين أكتافها نظاما متكاملًا للجودة وهو أكثر شمولًا مما هو موضوع. وهذا ما يثبت صحة فرضيات المجموعة الأولى من الدراسة، وبذلك تكون قد أثبتت.

الفصل الثاني

دراسة تطبيقية لمعرفة تطبيق

أثار المنهج الإسلامي لضبط تكاليف الجودة

يتناول الإطار العملي مجموعة الاختبارات المتعلقة باختبار المجموعة الثانية من الفرضيات التي تم التعبير عنها من خلال مجموعة من الأسئلة التي تناولها استبيان الدراسة المعد لهذا الغرض وقد قسمت الأسئلة على أربع مجموعات^(٦١) الأولى وتتعلق بالفرضية الأولى وضمت الأسئلة (7,10,12,13,17,28). الثانية تتعلق بالفرضية الثانية وضمت الأسئلة (1,5,14,20,27,30). الثالثة تتعلق بالفرضية الثالثة وضمت الأسئلة (4,6,16,18,23,25). الرابعة تتعلق بالفرضية الرابعة وضمت الأسئلة (2,3,8,9,11,15,19,21,22,24,26,29).

ولأغراض إجراء التحليلات الإحصائية فقد تم استخدام برنامج الأكل Excel وبرنامج الـ SPSS الإحصائي وفيما يلي التحليل الوصفي والإحصائي. أولاً : صدق الأداة وثبات القياس

تم قياس مصداقية الاستبيان باستخدام اختبار (كرونباخ) ألفا حيث كانت النتيجة أن $(\text{Alpha} = 0.81)$ (٦٢) وهي نسبة مقبولة ومرضية.

التحليل الوصفي

يعرض الجدول رقم (2) في الملحق رقم (2) الإحصاءات الوصفية لأسئلة الاستبيان وبالرجوع إلى الجدول وبأخذ المقطع الخاص ببيانات السؤال الثالث عشر وهو "على العامل أن يتأكد من سلامة عمل من سبقه" كمثال توضيحي يظهر أن

الوسط الحسابي	3.106796
الانحراف المعياري	0.882487

متوسط الإجابات على

الأسئلة هو 3.106 أي أن الإجابات تؤيد ضرورة التأكد من أعمال الموظفين السابقين. وأما الانحراف المعياري فقد كانت قيمته 0.882 وهذا يعكس مدى تناغم الإجابات فيما بينها. اختبار الفرضيات إحصائياً

61 ملحق رقم (الاستبيان)

62. ملحق رقم (2) جدول رقم (1)

يظهر الجدول رقم (3) من الملحق رقم (2) نتائج اختبار الفرضيات التي استخدم فيها تحليل التباين ((ANOVA والذي يظهر مدى انسجام وتجانس إجابات المستجوبين التي تم الحصول عليها عن طريق الاستبيان الموزع. وفيما يلي عرض لنتائج التحليل:

أولاً: مناقشة الفرضية الأولى من المجموعة الثانية: يظهر التحليل أن قيمة F المحسوبة تساوي 43.975 وهي أكبر بكثير من القيمة الدفترية وأن المعنوية P أقل من 0.05 وهذا يدل على قبول الفرضية التي تقول بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين تتعلق بإمكانية التخلص من التكاليف الوقائية للمنتجات إذا ما تم تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية المتعلقة بضبط الجودة. أي أنه يمكن التخلص من التكاليف الوقائية إذا ما تم تبني المنظور الإسلامي.

ثانياً: مناقشة الفرضية الثانية من المجموعة الثانية: يظهر التحليل أن قيمة F المحسوبة تساوي 37.195 وهي أكبر بكثير من القيمة الدفترية وأن المعنوية P أقل من 0.05 وهذا يدل على قبول الفرضية التي تقول بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين تتعلق بإمكانية التخلص من تكاليف الفحص للمنتجات إذا ما تم تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية المتعلقة بضبط الجودة. أي أنه يمكن التخلص من تكاليف الفحص إذا ما تم تبني المنظور الإسلامي.

ثالثاً: مناقشة الفرضية الثالثة من المجموعة الثانية: يظهر التحليل أن قيمة F المحسوبة تساوي 42.293 وهي أكبر بكثير من القيمة الدفترية وأن المعنوية P أقل من 0.05 وهذا يدل على قبول الفرضية التي تقول بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين تتعلق بإمكانية التخلص من تكاليف الفشل الداخلي والخارجي للمنتجات إذا ما تم تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية المتعلقة بضبط الجودة. أي أنه يمكن التخلص من تكاليف الفشل الداخلي والخارجي إذا ما تم تبني المنظور الإسلامي.

رابعاً: مناقشة الفرضية الرابعة من المجموعة الثانية: يظهر التحليل أن قيمة F المحسوبة تساوي 40.335 وهي أكبر بكثير من القيمة الدفترية وأن المعنوية P أقل من 0.05 وهذا يدل على قبول الفرضية التي تقول بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين تتعلق بتوفر متطلبات تطبيق الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي لدى العاملين. أي أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة من المنظور الإسلامي متوفرة لدى العاملين.

نتائج الدراسة

- من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:
1. أظهرت المراجع والمطالعات أن الشريعة الإسلامية تحتوي على نظام شامل ومتكامل لضبط تكاليف الجودة ويمكن تحقيق الجودة الشاملة إذا ما تم تبني هذا النظام.
 2. أن نظام الجودة الإسلامي بالرغم من قدمه مقارنة بالوضعي إلا أنه أكثر شمولية وذلك لاحتوائه على جانب أخلاقي ميزه عن النظام الوضعي.
 3. أن هناك اتفاقاً بين العاملين بإمكانية خفض تكاليف الجودة إذا ما تم تبني النظام الإسلامي الذي يقضي بدفع الحقوق والإخلاص بالعمل.
 4. يتفق العاملون على أن ثمرة الخير موجودة في صدورهم وأن هناك إمكانية للقيام باستغلالها إذا ما تم استخدام السبيل المناسب لذلك.

توصيات الدراسة

- يوصي الباحث بما يلي:
1. تبني النظام الإسلامي وتطبيقه من قبل المصانع والمعامل لأنه يمكن الاعتماد عليه من أجل تخفيض تكاليف الجودة والوصول إلى الجودة الشاملة.
 2. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث على هذا الموضوع بهدف تفعيل تنفيذه وإشعار القائمين على الصناعات والمهن بأهميته.

ملاحق الدراسة

ملحق رقم (1) الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،، ،
بعد التحية

يرجى التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة والهادفة إلي التعرف على آرائكم حول قضية الجودة و تكلفتها , شاكرين لكم وقتكم الثمين أملين أن تعم الفائدة عليكم وعلينا, علماً بأن هذه الاستبانة ستعامل بسرية تامة لأغراض علمية صرفة .

• ضع إشارة X في مربع الفئة التي تنتمي إليها فيما يلي :-

* المؤهل العلمي :-

* الفئة العمرية :-

أقل من ثانوية عامة (التوجيهي)	<input type="checkbox"/>
ثانوية عامة (توجيهي)	<input type="checkbox"/>
دبلوم (كلية مجتمع)	<input type="checkbox"/>
بكالوريوس (جامعي)	<input type="checkbox"/>

أقل من 25 سنة	<input type="checkbox"/>
من 25 - 30 سنة	<input type="checkbox"/>
من 35 - 40 سنة	<input type="checkbox"/>
أكثر من 40 سنة	<input type="checkbox"/>

أعلى من بكالوريوس

* الجنس :-

* الخبرة العملية :-

ذكر
أنثى أقل من سنتين
من 2 - 5 سنوات
أكثر من 5 سنوات

* الحالة الاجتماعية :-

الديانة

متزوج أعزب

رقم	البيان	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق بشدة
	على الشركة القيام بفحص العامل والتأكد من إتقانه لعمله قبل القيام بإجراءات تعيينه					
2	السرقه التي يراها العامل يجب أن يخبر الإدارة عنها حرصا على زميله					
3	يجب على العامل في حال إعجابه بإحدى القطع إلا يحاول الحصول عليها إلا من خلال أشعار صاحب العمل					
4	في حال اكتشاف عيب في السلعة بعد استلام الزبون لها فإن على الشركة أن تتحمله					
5	ظروف التخزين والعوامل الطبيعية في المخازن تؤثر على متانة خيوط القماش وتؤدي إلى تفسخه					
6	يجب أن تقوم بإصلاح السلع التي سبق وأن تم تجهيزها إذا كانت غير مطابقة للمواصفات المتفق عليها مع الزبون.					
7	إن عملية ترك أعمال الرقابة على قسم					

				التشطيب لا تسرع من إنجاز عمل الخياطين2	
				العيب المتعمد يجب أن يغرم مرتكبه	8
				يجب على العامل أن ينوب عن أحد زملاءه بوقت إضافي في حالة شعور زميله بتعب مفاجئ	9
				في حال اكتشاف العامل لأي عيب في السلعة فإنه يقوم بإصلاحه حتى وإن كان على حساب إنتاجيته	10
				على الشركة القيام بتعويض العامل ماديا عن الإجازات المتبقية والتي لم يحتاج إليها	11
				عند اكتشاف أي عيب في القطعة خلال التصنيع فإنه يتم إعادتها إلى المسؤول عنها لتصويبها إن أمكن ولا يتم الاستمرار بالعمل عليها	12
				على العامل أن يتأكد من سلامة عمل من سبقه	13
				هناك عيوب تظهر نتيجة وجود عيب في صناعة القماش نفسه	14
				يجب أن يتناسب الأجر الذي يتم الحصول عليه مع متطلبات الحياة الكريمة	15
				على الشركة عزل الوحدات المعيبة عن غيرها وإظهارها للزبون وتخييره في أخذها أو ردها	16
				ليس بالضرورة على مراقبي التصنيع المرور باستمرار للتأكد من استمرارية العمل وجودته	17
				على الشركة أن تقوم ببيع القطع التي لا يمكن إصلاحها بشكل منفصل وبسعر	18

				مختلف وبيان الضرر	
				تعد العلاقات الحميمة بين الزملاء ذات أثر على جودة العمل	19
				يجب استخدام مكائن ذات نوعية جيدة لتقليل من عدد الوحدات المعيبة	20
				على الإدارة أن تقبل طلبك في إجازة لغرض خاص بك كمشاركة أحد الأصدقاء في حفل زفافه عند وجود رصيد إجازات لك .	21
				يقوم العامل في حالة شعوره بالظلم و الإجحاف في معاملة المراقبين أو مدير الإنتاج بالشكوى إلى المدير العام	22
				ظروف الشحن ونقل الإنتاج عبر حاويات يعرض الإنتاج إلى ظروف تؤثر على جودته الأمر الذي يجعل من الضروري فحصها قبل تسليمها للزبون	23
				يجب أن يتناسب دخل العامل مع إنتاجيته	24
				يجب على الشركة أن توفر عمال يقومون بفحص السلعة قبل خروجها من المصنع	25
				يجب تسليم الأجر نهاية كل فترة دون تأخير	26
				أثناء العمل إذا ظهر أي خلل ما أصاب الماكينة التي يتم العمل عليها كأن أصبحت تقوم بتركيب الخيوط فإن على العامل أن يقوم بتوقيف الإنتاج والقيام بإصلاحها بنفسه حرصا على وقت العمل.	27
				يتأخر قسم التشطيب في إتمام أعماله نتيجة ترك مهام الرقابة عليه	28

				يفهم العامل ما المقصود بالمسؤولية والواجب الذاتي والانتماء تجاه العمل	29
				ليس بالضرورة قيام الشركة بعقد الندوات والمحاضرات التي توضح للعاملين مالهم وما عليهم	30

ملحق رقم (2) التحليلات الإحصائية
الجدول رقم (1) موثوقية أداة القياس (الاستبيان)

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S
C A L E (A L P H A)

N of Cases =	206.0	N of
Items =	36	
Alpha =	0.81	

الجدول رقم (2) الإحصاء الوصفي

	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
السؤال 1	2.5146	1.4938
السؤال 5	3.1068	.9967
السؤال 14	3.8155	1.1624
السؤال 20	2.9078	.9351
السؤال 27	2.9612	1.5329
السؤال 30	4.0291	1.2913
السؤال 7	3.8447	1.3987
السؤال 10	4.2767	1.0803
السؤال 12	3.8738	.3329
السؤال 13	3.1068	.8825
السؤال 17	2.8786	1.6849
السؤال 28	3.7718	1.5274
السؤال 4	3.7961	1.4970
السؤال 6	4.1505	1.1777
السؤال 16	2.7621	1.2244
السؤال 18	4.0631	1.2653
السؤال 23	3.5825	.8148
السؤال 25	4.2282	1.1525
السؤال 2	4.2330	1.1494
السؤال 3	3.6359	.9414
السؤال 8	2.9078	1.2401
السؤال 9	4.2961	1.1108
السؤال 11	4.2961	1.0975
السؤال 15	2.9369	1.4653
السؤال 19	4.1553	1.1110
السؤال 21	4.1019	1.3808
السؤال 22	4.0340	1.3593
السؤال 24	4.3204	1.1018
السؤال 26	4.4320	.8850
السؤال 29	4.2184	1.2787
السؤال 31	2.0340	1.0424
السؤال 32	1.5971	.4917
السؤال 33	1.4466	.4984
السؤال 34	2.3447	1.0966
السؤال 35	2.0243	.8859
السؤال 36	1.0243	.1543

جدول رقم (3) ويختص
 باختبار الفرضية رقم (1)
 من المجموعة رقم (2)

ANOVA

<i>F crit</i>	<i>P-value</i>	<i>F</i>	<i>MS</i>	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>Source of Variation</i>
2.221377	8.14E-42	43.97591	69.3911	5	346.9555	Between Groups
			1.577934	1230	1940.859	Within Groups
				1235	2287.815	Total

جدول رقم (4)
 ويختص باختبار الفرضية
 رقم (2) من المجموعة رقم
 (2)

ANOVA

<i>F crit</i>	<i>P-value</i>	<i>F</i>	<i>MS</i>	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>Source of Variation</i>
2.221377	1.37E-35	37.19567	56.93867	5	284.6934	Between Groups
			1.530788	1230	1882.869	Within Groups
				1235	2167.562	Total

جدول رقم (5) ويختص
 باختبار الفرضية رقم (3)
 من المجموعة رقم (2)

ANOVA

<i>F crit</i>	<i>P-value</i>	<i>F</i>	<i>MS</i>	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>Source of Variation</i>
2.221377	2.78E-40	42.29371	61.46926	5	307.3463	Between Groups
			1.45339	1230	1787.67	Within Groups
				1235	2095.016	Total

جدول رقم (6) ويختص
 باختبار الفرضية رقم (4)
 من المجموعة رقم (2)

ANOVA

<i>F crit</i>	<i>P-value</i>	<i>F</i>	<i>MS</i>	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>Source of Variation</i>
1.792532	8.89E-81	40.33535	56.97834	11	626.7617	Between Groups
			1.412615	2460	3475.034	Within Groups
				2471	4101.796	Total

المراجع

أولا : الكتب العربية

1. القرآن الكريم
2. البخاري ، أبو عبدالله محمد ، صحيح البخاري ، عالم الكتب ، بيروت .
3. مسلم ، أبو الحسن ، الجامع الصحيح ، دار الجيل مع دار الأفاق ، بيروت
4. النسائي ، أبو عبدالرحمن أحمد ، سنن النسائي ، دار الحديث ، القاهرة .
5. الترمذي ، أبو عيسى محمد ، الجامع الصحيح ، دار الكتب العلمية ، بيروت
6. أبو داود ، الحافظ ، سنن أبو داود ، دار إحياء التراث العربي ، بيروت .
7. البيهقي ، أحمد بن حسين ، شعب الإيمان ، دائرة المعارف العثمانية ، الهند .
8. ناصف - الشيخ منصور علي ، التاج ، دار الجيل ، بيروت
9. ابن حنبل ، أحمد ، مسند الإمام أحمد ، المطبعة الميمنية ، مصر .
10. الدارمي ، أبو محمد ، سنن الدارمي ، دار إحياء السنة النبوية ، مصر .
11. سنن ابن ماجة ، ابن ماجة ، دار إحياء التراث العربي ، بيروت .
12. السيد سابق ، فقه السنة ، دار الفكر ، بيروت ، مجلد 3
13. الزحيلي ، وهبة ، الفقه الإسلامي وأدلته ، دار الفكر دمشق ، مجلد 7 .
14. أبو يوسف ، الخراج ، المطبعة السلفية ، القاهرة ، 1352 هـ ، ص 113
15. السلطي و الياس ، الأيزو 9000 ، دار الفكر المعاصر ، بيروت ، 1999 .
- 16- البكري ، سونيا محمد ، إدارة الجودة الكلية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002 . 17- هيو كوش ، ترجمة ، الأحمدى ، طلال ، إدارة الجودة الشاملة ، معهد الإدارة العامة ، المملكة السعودية ، 2002 .
18. هورنجرن و آخرون ، ترجمة ، حجاج ، أحمد ، محاسبة التكاليف ، دار المريخ ، الرياض ، 1417 هـ ، ج 2 .
19. جاريسون ، نورين ، ترجمة ، زايد ، محمد عصام الدين ، المحاسبة الإدارية ، دار المريخ ، الرياض ، 2002 .
20. أتكسون ، فيليب ، ترجمة ، النعماني ، عبدالفتاح السيد ، إدارة الجودة الشاملة ، الوادي الجديد للطباعة ، القاهرة ، 1996 ، ج 1 .

ثانياً : الكتب الأجنبية

¹ Kaplan & Atkinson ,Advanced Management Accounting, Prentic Hall, Inc.1998, Third Edition , P 237

ثالثاً : الدوريات

1- الأحمدى ، حنان عبد الرحيم ، التحسين المستمر للجودة ، مجلة الإدارة العامة ، مجلد 40، العدد الثالث ، 2000 .

2 . الكاشف ، محمود يوسف ، دور المعلومات المحاسبية في إطار المفهوم المتكامل للجودة الشاملة ، الإدارة العامة ، مجلد 40 ، العدد الثالث ، 2000 .

3 الخلف ، عبدالله ، تحسين الجودة ، و تخفيض التكلفة و زيادة الإنتاجية ، الإدارة العامة ، مجلد 37، العدد الأول ، 1997 .

رابعاً : الأقراص الممغنطة

1. أبو بكر ، عبد الرحمن ، تفسير الجلالين

2. اليفوي ، حسين بن مسعود ، تفسير اليفوي

3. الشيرازي ، عبدالله بن عمر ، تفسير البيضاوي

الشوكاني ، محمد بن علي ، فتح القدير⁴