



عمادة البحث العلمي
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية

Journal homepage:

<http://scientific-journal.sustech.edu/>



أثر الإلتزام بتطبيق تكاليف الجودة الشاملة في الأداء التسويقي لمصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم . السودان

إبراهيم أحمد الأمين الطاهر و محمد المهدي الأمير أحمد

جامعة أمدرمان الإسلامية - كلية العلوم الإدارية وحالياً جامعة الجوف - المملكة العربية السعودية

جامعة أمدرمان الإسلامية - كلية العلوم الإدارية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق تكاليف الجودة الشاملة بمصانع اللحوم العاملة في ولاية الخرطوم ، وواقع الأداء التسويقي لتلك المصانع، ودراسة أثر تطبيق تكاليف الجودة الشاملة في الأداء التسويقي خلال الفترة (2015- 2020م) . إتمدت الدراسة على المناهج الاتية : التاريخي ، الوصفي ، الإستنباطي ، الإستقرائي ، التحليلي . كما تم تصميم استبانة إشملت على خمسة محاور، أربعة لها علاقة بالمتغير المستقل متمثلة في التكاليف الوقائية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي، ومتغير تابع هو الأداء التسويقي. ووزعت على خمسة مصانع للحوم بولاية الخرطوم ، وتوصلت الدراسة إلى أن مصانع اللحوم العاملة في ولاية الخرطوم مهتمة وملتزمة بتطبيق تكاليف الجودة، وأن تطبيق تكاليف المنع والتقييم والفشل الداخلي كان لها أثر قوي في الأداء التسويقي، بينما لم يؤثر تطبيق تكاليف الفشل الخارجي في الأداء التسويقي . فيما أوصت الدراسة ببذل المزيد من الإهتمام نحو التكاليف الإيجابية، وعلى مصانع اللحوم إعادة النظر في تكاليف الفشل الداخلي.

ABSTRACT:

This study aimed to explain the reality of the application of comprehensive quality costs in meat factories operating in Khartoum state; the reality of the marketing performance of those factories during the period (2015-2020); and to study the impact of the application of total quality costs on marketing performance. The study depended on the historical, descriptive, deductive, inductive, and analytical methods. A questionnaire was designed and distributed to five meat factories in Khartoum state, and it includes five axes, four of them related to the independent variable including preventive costs, evaluation costs, internal failure costs, and external failure costs; in addition to a dependent variable which is the marketing performance. The study concluded that the meat factories operating in Khartoum state are interested and committed to implementing quality costs; also, the application of prevention, evaluation, and internal failure costs have a strong effect on marketing performance; while the application of external failure costs did not affect marketing performance. The study recommended that more attention to be paid to the positive costs, and calls for meat factories to reconsider the internal failure costs.

الكلمات المفتاحية: تكاليف الجودة الشاملة، الأداء التسويقي، مصانع اللحوم.

المقدمة:

أصبحت تكاليف الجودة الشاملة من الموضوعات المهمة في بيئة الأعمال، وذلك لأن المؤسسات تتبنى تكلفة الجودة بوصفها أداة تنافسية تلغي الأنشطة التي لا تضيف قيمة للمؤسسة، وتكاليف الجودة تكتفيك يستخدم في المؤسسات لرقابة وتقييم الأنشطة المتعلقة بالجودة والتي من بينها النشاط التسويقي الذي يتأثر بتطبيق تكاليف الجودة المتعلقة تكاليف المنع، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي، لذلك تعمل المؤسسات على تطبيق ذلك المنهج الفعال لمواكبة المنافسة وتحقيق رضا العملاء وتخفيض التكاليف في نفس الوقت.

مشكلة الدراسة:

باستقراء عدد من الدراسات السابقة كدراسة (محمد، فتح الآله، 2014م) التي توصلت أن المؤسسات في بيئة التصنيع الحديثة التي لا تهتم بتكاليف الجودة ولا تعمل على تطبيقها في كافة الأنشطة ينخفض أداؤها، ودراسة (سرور منال، وعبد المجيد غادة، 2017م) التي أوضحت أن التغيير في بيئة الأعمال فرض على المؤسسات الإلتزام بتطبيق اساليب حديثة تساعد في توفير معلومات مهمة عن مقدار التحسين في أداء أنشطة المنشأة، كما تناولت دراسة (جاسم، ورغد، 2015م) دور تكاليف الجودة في تخفيض تكاليف الإنتاج وتحقيق ميزة تنافسية، أما دراسة (بشير، 2017م) ركزت على تقويم أثر تكاليف الجودة على دعم الميزة التنافسية في القطاع المصرفي.

يلاحظ الباحثان من خلال استقراء هذه الدراسات أنها ركزت على الأداء بصورة عامة ولم تتناول أنواع الأداء مفصلاً، على الرغم من الدراسات تشير إلى الإهتمام بقياس أثر التكاليف في أنواع الأداء لأن عدم الإهتمام بقياسها يخفي على إدارة المنشأة النتائج المتحققة من الأنشطة، كما أنه لا توجد دراسة ركزت على قياس تكاليف الجودة في مصانع اللحوم العاملة في الخرطوم، السودان، لذلك تحاول هذه الدراسة سد الفجوة من خلال قياس أثر تطبيق تكاليف الجودة الشاملة في الأداء التسويقي بمصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم السودان، كما يرى الباحثان أن النظم التقليدية لقياس تكاليف الجودة الشاملة لم تعد ملائمة لمواكبة التغيرات في بيئة التصنيع نتيجة لعدم استيعابها لطبيعة النظم الإنتاجية الحديثة التي تتطلب معلومات تفصيلية ودقيقة عن عناصر التكاليف المرتبطة بالجودة، بناءً على ذلك تمت صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتي:

- 1- هل هناك علاقة بين الإلتزام بتطبيق تكاليف الجودة بشركات اللحوم في ولاية الخرطوم والأداء التسويقي؟
- 2- ما مدى تأثير الأداء التسويقي لشركات اللحوم في ولاية الخرطوم بالإلتزام بتطبيقها لكل من تكاليف (الوقاية، التقييم، الفشل الداخلي، الفشل الخارجي) في تلك الصناعة؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في الآتي:

- 1- التعرف على واقع الإلتزام مصانع اللحوم العاملة في ولاية الخرطوم بتطبيق تكاليف الجودة الشاملة.
- 2- التعرف على الأداء التسويقي بمصانع اللحوم العاملة في ولاية الخرطوم.
- 3- معرفة العلاقة بين الإلتزام بتطبيق تكاليف الجودة والأداء التسويقي في مصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الإعتبارات العلمية والعملية الآتية:

- 1- سيطرة موضوع تكاليف الجودة الشاملة ضمن الموضوعات ذات الإهتمام المتجددة في المؤسسات الصناعية سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي.
- 2- سد الفجوة في الدراسات السابقة حيث لم يتم تناول تكاليف الجودة في مصانع اللحوم حسب حدود علم (الباحثان)، فالدراسة تقيس أثر الألتزام بتطبيق تكاليف الجودة الشاملة في الأداء التسويقي في مصانع اللحوم بولاية الخرطوم- السودان.
- 3- نتائج البحث قد تفيد متخذي القرار بمصانع اللحوم العاملة في ولاية الخرطوم- السودان في تحسين أدائها التسويقي.

فرضيات الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة وفي ضوء الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة وللإجابة على تساؤلات الدراسة فقد تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: "يوجد تأثير دال إحصائياً للإلتزام بتطبيق تكاليف الجودة الشاملة والأداء التسويقي في مصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم"، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكاليف المنع بمصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم في الأداء التسويقي.
- 2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكاليف التقييم بمصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم في الأداء التسويقي.
- 3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكاليف الفشل الداخلي بمصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم في الأداء التسويقي.
- 4- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكاليف الفشل الخارجي بمصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم في الأداء التسويقي.

منهجية الدراسة:

لإنجاز هذه الدراسة استخدم الباحثان المناهج التالية:

- 1- المنهج التاريخي: لتتبع الظاهرة تاريخياً.
- 2- المنهج الوصفي: لوصف متغيرات الدراسة.
- 3- المنهج الإستنباطي: لتحديد الفجوة البحثية واستنباط مشكلة الدراسة.
- 4- المنهج الإستقرائي: لإختبار فرضيات الدراسة .
- 5- المنهج التحليلي: لتحليل بيانات الدراسة واستخلاص النتائج منها.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: السودان- الخرطوم- مصانع اللحوم.

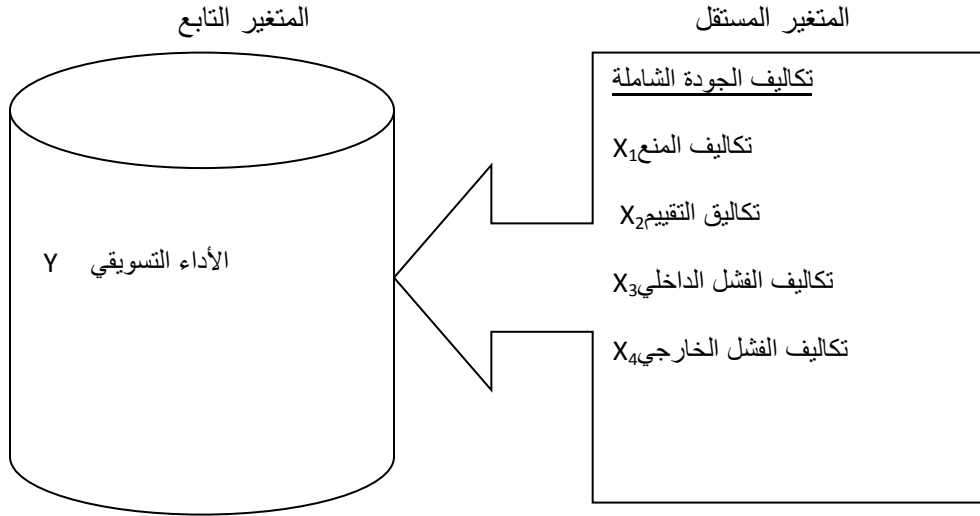
الحدود الزمانية: 2020م.

الحدود البشرية: القوى العاملة ذات العلاقة بالدراسة بمصانع اللحوم في ولاية الخرطوم.

نموذج الدراسة:

انسجماً مع أهداف الدراسة وشكلها، فقد تمت صياغة نموذج يمثل متغيرات الدراسة، وفيما يلي توضيح لهذا النموذج من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (1): نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحثان ، 2020م

الدراسات السابقة:

دراسة: **Mohammed A. Ahmed Al-Dujaili (2013م):**

تناولت هذه الدراسة مشكلة تحسين تكلفة الجودة التي تحدد تخصيصاً مثالياً لموارد الوقاية والفحص لتقليل تكاليف الجودة الإجمالية المتوقعة في إطار اختبار التقييم والوقاية، حيث يتم تضمين تكاليف الجودة في النموذج المقترح للوقاية، التقييم، وتصحيح الفشل الداخلي والخارجي، توصلت الدراسة إلى أن الأنشطة الوقائية والتقييمية تقلل من تكاليف الفشل وتكاليف الجودة الإجمالية.

دراسة: **غانم، فتح الله ، (2015م):**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك شركة القدس للمستحضرات الطبية بأهمية تكاليف الجودة وتقديم تصور مقترح لتحليل وقياس تكاليف الجودة كموجه للتحسين المستمر من خلال دراسة مؤشرات التقارير المالية السنوية، وتوصلت الدراسة إلى أن شركة القدس لا تولي اهتماماً كبيراً للتكاليف الداخلية والخارجية للجودة، وأن نظام تقارير الجودة في الشركة ليس فعالاً والشركة لا تقيس تكاليف الجودة بشكل كافي.

دراسة: **جاسم، رغد هاشم ، (2015م)**

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور تكاليف الجودة في تخفيض تكاليف الإنتاج وتحقيق ميزة تنافسية، إضافة إلى معرفة أكثر النماذج فعالية في تخفيض التكاليف وتحقيق ميزة تنافسية، أظهرت نتائج الدراسة إلى عدم وجود إختلاف بين آراء عينة الدراسة حول أهمية تكاليف الجودة ودورها في تخفيض تكلفة الإنتاج، كما توصلت الدراسة إلى أن النموذج الصفري من أفضل النماذج كونه يركز على تكاليف الوقاية وهذا ينعكس في خفض التكاليف وتحقيق ميزة تنافسية.

دراسة: **Lim, C., Sherali, H. D., & Glickman, T. S (2015م):**

سعت هذه الدراسة إلى قياس تأثير تحسين الجودة على الإنتاجية والتكاليف، وبالتالي خلق فرصة عملية لإجراء تحسينات للمؤسسات، وتوصلت الدراسة إلى أن النقاد التكنولوجي أدى إلى زيادة في نسبة المنتجات التي تتطلب إعادة العمل، وبالتالي

زيادة التكاليف وخفض مستويات الجودة والإنتاجية، وتشير النتائج أيضاً إلى وجود ضعف في أجهزة الكمبيوتر وبرامج الصيانة التي تؤثر على الجودة والإنتاجية.

دراسة: محيلة، آمال ، (2017م):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأنشطة التي تتسبب في حدوث تكاليف الجودة مما يسهل عملية قياس وتحليل التكاليف في تلك الأنشطة في الشركة عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة الشركة لا تقوم بتحديد وتصنيف تكاليف الجودة إلى أنواعها وبالتالي لم تتمكن من مراقبتها والسيطرة عليها، كما أن تكاليف الجودة بالشركة مرتفعة جداً مقارنة مع الإيرادات خصوصاً تكاليف الفشل الداخلي.

دراسة: (2018) Glogovac, M., & Filipovic, J:

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج مقترح لتحديد أولويات فرص تحسين العملية على مستوى العمليات، ويعتمد النموذج المقترح على مقارنة متغيرات تكاليف الجودة المختلفة في سياق عملية النظام الذي يأخذ ترابط العملية في الاعتبار، يتم النظر في عناصر تكاليف الجودة في النموذج بالنسبة إلى مخرجات العمليات، حيث يتم أخذ مبدأ أن إحدى العمليات تؤثر على جودة عملية أخرى من خلال مخرجاتها، هذا هو السبب في أن تكاليف فشل العمليات المتأثرة يجب أن تُخصص أيضاً لتكاليف جودة العملية الملاحظة.

التعليق على الدراسات السابقة:

استفاد (الباحثان) من الدراسات السابقة في بناء وتصميم الإطار المنهجي حيث تم استنباط الفجوة البحثية وصياغة الفرضيات التي تناسبها وتحديد المنهج الذي يمكن إتباعه إضافة إلى بناء النموذج وأدبياته الدراسة، تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بيان أهمية الالتزام بتطبيق تكاليف الجودة، وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها أوضحت الالتزام بتطبيق تكاليف الجودة الشاملة بالمصانع اللحوم العاملة في ولاية الخرطوم وأثر ذلك في الأداء التسويقي لتلك المصانع، ولا توجد دراسة سودانية في حدود علم (الباحثان) تناولت هذا الموضوع.

تكاليف الجودة الشاملة:

مفهوم تكاليف الجودة:

تم تعريف تكاليف الجودة طبقاً للمواصفات البريطانية (BS6143) بأنها: "التكلفة من أجل تأكيد وضمان الجودة بالإضافة إلى فقدان والخسارة عند عدم إنجاز أو الحصول على الجودة" (اليامور، 2010م، ص259)، كما عرفت بأنها: "التكاليف المرتبطة بمنع واكتشاف ومعالجة قضايا المنتجات ذات الصلة بالجودة" (خضر وآخرون، 2017م، ص312)، وأيضاً عرفت بأنها: "إجمالي المبالغ التي تنكبها المنشأة بسبب عدم إنتاج منتجاتها أو أداء خدماتها بالطريقة الصحيحة منذ البداية" (E. Abdelsalam, Medhat M'2009, p502).

من خلال التعريفات السابقة يعرف (الباحثان) تكاليف الجودة بأنها: "تلك التكاليف التي تتحملها المنشأة من أجل إنتاج منتجات ذات مزايا معينة تتوافق مع متطلبات البيئة التنافسية، لضمان إرضاء الزبائن، ولجذب زبائن آخرين".

أهداف قياس تكاليف الجودة:

إن معظم مناهج قياس تكاليف الجودة تهتم بتحقيق أحد الأهداف التالية (العتيبي وحمدان، 2014م، ص7) و(Sower@Quarles2007: P125):

أ- التحسين المستمر للجودة من خلال التركيز على تحسين الجودة بصورة مستمرة سوف يؤدي ذلك إلى تخفيض مستمر للتكاليف "منهج التحسين المستمر" فزيادة تكاليف المنع نتيجة التحسين المستمر يمكن تخفيض التكاليف الكلية بما فيها تكاليف التقييم في الأجل الطويل.

ب- تركيز إنتباه الإدارة على النفايات الفائضة بسبب حالات فشل الجودة أو تكلفة الرقابة العالية.

ج- تخفيض التكاليف من خلال التركيز على مستوى الجودة، فزيادة تكاليف المنع والتقييم لخفض الوحدات المعيبة يمكن تخفيض تكاليف الفشل بنوعيه ومن ثم تخفيض التكاليف الكلية في الأجل القصير.

د- تهدف إلى تحديد الاحتياجات والأفضليات المستقبلية التي يطلبها العمل، بالإضافة إلى معرفة مجالات إجراء تحسينات على الجودة في الأجل الطويل (سعد الدين، 2006م ، ص 737).

مما سبق يلاحظ الباحثان أن قياس تكاليف الجودة يهدف إلى معالجة المنتجات المعيبة داخل الأقسام الإنتاجية للوحدة الاقتصادية، وإنتاج منتجات تنسم بجودة عالية عن طريق منع التكاليف التي تحقق الفشل لدى متطلبات العملاء، للحصول على رضائهم وبهذا يتم بيع أكبر عدد من المنتجات، مما يؤدي إلى تحسين ربحيتها.

أنواع تكاليف الجودة:

هنالك العديد من التبويبات المختلفة لتكاليف الجودة، والتي منها التبويب الوظيفي "الأساسي"، والتبويب حسب مطابقتها لمعايير الجودة، وآخر حسب سهولة قياسها وتوافر بياناتها، وفيما يلي التبويب الوظيفي "الأساسي" لتكاليف الجودة، على النحو التالي:

أ- تكاليف المنع: وتشتمل على التكاليف التي تنفق في سبيل كشف الأخطاء قبل حدوثها (منع الأخطاء من الحدوث) مثل: نفقات أنظمة تخطيط الرقابة، والتدريب، ومواجهة وتدقيق تصميم السلعة بشكل مستمر للقضاء على احتمالية حدوث أخطاء في العمل المصنعي (أحمد، إيمان، 2014م، ص 141).

ب- تكاليف التقييم: وهي تلك التكاليف المطلوبة للتأكد من المواد والمنتجات تتفق مع معايير الجودة المطلوبة، وتتضمن على سبيل المثال: تكاليف الفحص والاختبار، تكاليف صيانة ومعايرة المعدات المستخدمة في الفحص، تكاليف تدقيق الجودة، وتقييم المخزون في الفحص (جريرة، طلال، 2013م، ص 116).

ج- تكاليف الفشل الداخلي: وهي التي تحدث عندما يتم اكتشاف المنتج غير المطابق للمواصفات بعد شحنها إلى العملاء والمستهلكين، وبذلك تتضمن جميع التكاليف الناتجة عن وجود منتج معيب أو ضعيف الجودة داخل المنشأة، وتنقسم إلى ثلاثة أقسام هي: التكاليف المترتبة على تحديد الإنتاج المعيب، والتكاليف الناتجة عن إصلاح عيوب الإنتاج التي يمكن إصلاحها، بالإضافة إلى التكاليف المتدنية على بيع المنتجات المعيبة بأسعار منخفضة، وعلى ذلك قد تتمثل التكاليف في تكاليف إعادة التصميم والفحص والتشغيل، وتكاليف التالف والخردة، والتكاليف المترتبة على التأخر في التسليم وإعادة الجودة، وتكاليف المخزون المنخفض والمتقادم (الجندي، 2011م ، ص 237).

د- تكاليف الفشل الخارجي: وهي الأخطاء التي يكتشفها العميل بعد الشراء ويبلغ عنها إرجاع المنتج أو رفض الخدمة، وترتبط بالمنتجات والخدمات المعيبة أثناء استخدام العميل لها، وتتضمن هذه الفئة من التكاليف: تكلفة الإصلاح والخدمة، تكلفة الضمان، تكلفة الشكاوى، تكلفة المردودات، وتكلفة المسؤولية القانونية (البتانوني، 2009م ، ص 133).

مؤشرات قياس تكاليف الجودة:

تحتاج إدارة الجودة الشاملة عادة إلى تقارير حول تكلفة الجودة المتحققة بالطريقة التي تسهل على نفسها الدراية الكاملة بأمور الجودة وقضاياها، وتعد طريقة مؤشر الجودة من أكثر الطرق شيوعاً في الاستخدام، والمقصود بمؤشر الجودة: العلاقة النسبية التي بموجبها يتم قياس تكلفة الجودة ذات الصلة على أسس قيمة، ومن المؤشرات الشائعة الاستخدام هي (العلي، 2009م، ص60):

- أ- مؤشر التكلفة: ويقاس العلاقة النسبية بين تكلفة الجودة وإجمالي قيمة المبيعات.
 - ب- مؤشر المبيعات: ويقاس نسبة المبيعات الحالية مقارنة بالمبيعات في السنة السابقة.
 - ج- مؤشر العمل: ويقاس العلاقة النسبية ما بين تكلفة الجودة ومجموع ساعات العمل المباشرة.
 - د- مؤشر الإنتاج: ويقاس العلاقة النسبية ما بين تكلفة الجودة وكمية الإنتاج (الوادي وأخرون، 2012م، ص48).
- مزايا قياس تكاليف الجودة:

إن قياس تكاليف الجودة في المنشآت يحقق الكثير من المزايا منها ما يلي (السجاعي، 2009م، ص16):

- أ- يوضح الآثار المترتبة على قصور برامج تحسين وتطوير الجودة وذلك من خلال قياس تكاليف الفشل والبحث عن المداخل المناسبة لعلاج هذا القصور.

- ب- يساعد الإدارة والموظفين لفهم أهمية عمل الشيء صحيحاً من المرة الأولى.
 - ج- التعرف على قناعة العملاء ورضاهم ومدى تقبلهم للمنتجات والخدمات المقدمة لهم.
 - د- إن التقرير عن تكاليف الجودة سوف يؤدي إلى التحديد الدقيق والكفء لإستراتيجية الجودة الخاصة بالمنشأة.
- من خلال ما تقدم عن مزايا لقياس تكاليف الجودة يرى الباحثان أن تكاليف الجودة توفر البيانات والمعلومات التكاليفية، والتي من خلالها يتم تخفيض التكاليف وتجويد المخرجات (المنتجات) مع ابتكار التحسين المستمر بداخلها، بهدف تحقيق رغبات العملاء والحصول على عملاء جدد، حيث إن الابتكار والتحسين في المخرجات يكسب المنشأة ميزة تنافسية.

الأداء التسويقي:

مفهوم الأداء التسويقي:

هو عبارة عن "النتائج المحققة من الأنشطة والممارسات التسويقية المحددة في الخطة التسويقية للمؤسسة" (Whelan, S. 2008, p223)، كما عرف بأنه: "الموائمة بين مخرجات استراتيجيات التسويق والأهداف المرجوة بالمنشأة" (الربيعي، وأخرون، 2014م، ص 275).

مما سبق يعرف الباحثان الأداء التسويقي بأنه: "عبارة عن المخرجات والنتائج التي تسعى وظيفة التسويق بالمنظمة إلى تحقيقها في بيئة عملها، والتي يتم قياسها بمقاييس تعكس كفاءة وفعالية العملية التسويقية".

مؤشرات قياس الأداء التسويقي:

أوضح الكتاب عدد من المؤشرات الكمية والنوعية لقياس الأداء التسويقي وهي كما يلي (بحيي، 2012م، ص 42-43) و(عفاف، 2017م، ص 101-102):

أ- المؤشرات المالية لقياس الأداء التسويقي: وتشتمل على المؤشرات الآتية:

1. نمو المبيعات: يعد نمو المبيعات الهدف الأكثر شيوعاً ضمن مجموعة من الأهداف والذي يتم التركيز عليه من قبل المؤسسات لتحقيق أهدافها المالية بفعالية، إذ يوفر مقياس نمو المبيعات الفرصة لتحقيق اقتصاديات الحجم والإستفادة من منحي الخبرة والتعلم، تبعاً لذلك تتمكن المؤسسات من رسم موقعها التنافسي من مضاعفة مبيعاتها.
 2. الربحية: تشكل الربحية مؤشراً كافياً للتنافسية، ويمكن أن تكون المؤسسة تنافسية في سوق تتجه هي ذاتها نحو التراجع، وبذلك لا تضمن تنافسيتها الحالية وربحيته المستقبلية، وتعتبر الربحية قياساً للعائد في صورة الأرباح التي يحصل عليها (المساهمين لاستثماراتهم في المؤسسة)، وتتمثل نسب الربحية في (عائد حقوق الملكية، وعائد رأس المال).
 - ب- المؤشرات غير المالية لقياس الأداء التسويقي: وتشتمل على المؤشرات الآتية:
 1. الحصة السوقية: وهي النسبة من السوق الكلي أو جزء من السوق الذي يتم خدمته، ويمكن التعبير عنها بأنها مبيعات المؤسسة مقسومة على مبيعات المجموعة كاملة، كما تعرف الحصة السوقية بأنها مجموع مبيعات المؤسسة من علامة معينة مقسومة على مجموع مبيعات المؤسسات الأخرى لنفس السلعة بمختلف العلامات.
 2. العمليات الداخلية: يتم التركيز هنا على أنشطة المؤسسة التسويقية الداخلية التي تميزها من غيرها من المؤسسات المنافسة وتحتسب كما يلي: (الإنتاجية الكلية= إيرادات النشاط / مصروفات النشاط).
 3. الإبتكار التسويقي: استخدم الإبتكار لقياس الأداء التسويقي كونه يعكس مستوي الإنجاز الداخلي للمؤسسة، ومدى قدرتها على التفاعل والتكيف مع البيئة الخارجية المحيطة بمتغيراتها وعواملها المختلفة، ولقد كان للتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثر في تعزيز قدرة المؤسسة على الإبتكار.
 4. رضا الزبائن: يعد رضا الزبائن من أكثر العوامل التي تساعد في التنبؤ بولاء الزبون إلى جانب الجودة المدركة للمنتجات، سعر المنتج، والقيمة المدركة للعلامة التجارية.
 5. القدرة على التجديد والتطوير: أن القدرة على التجديد والتطوير من المقاييس الهامة غير المالية التي تقيس القدرة الإبتكارية للمؤسسة ومدى قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة باستمرار، وأن الدور الأساسي لإدارة التسويق اليوم يدور حول الحصول على أفكار لمنتجات جديدة، والتعرف على رغبات وتطلعات المستقبلية للزبائن، وكذلك العمل على تطوير الحصول على شريحة جديدة من الزبائن بذلك تصبح العمليات التسويقية هامة وحيوية في تحديد ودعم القدرة الإبتكارية للمؤسسة.
- مجتمع وعينة الدراسة:**
- يتكون مجتمع الدراسة من مصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم - السودان، حيث تمَّ اختيار عينة الدراسة بطريقة قصديّة، "والتي تعني اختيار عدد من الأفراد على أساس أنهم يحققون غرضاً أو بعض أغراض الدراسة التي ستنفذ"، وتتكون العينة من خمسة مصانع هي (مصنع لحوم القوصي، مصنع لولى لمنتجات اللحوم، مصنع الوجبة لمنتجات اللحوم، مصنع العربي لمنتجات اللحوم، ومصنع ميمو للحوم)، حيث تم توزيع عدد (50) استبانة وتم استرجاع عدد (46) استبانة بنسبة استرجاع بلغت (92%).
- أداة جمع بيانات الدراسة:**
- تم الإعتماد على الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة والتي تتكون من قسمين:
- القسم الأول: البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة.
- القسم الثاني: بيانات الدراسة الأساسية، والتي كانت كما يلي:

المتغير المستقل: تطبيق تكاليف الجودة الشاملة ويشتمل هذا القسم على أربعة متغيرات وفقاً لما يلي: (تكاليف المنع، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي).

المتغير التابع: الأداء التسويقي.

وفيما يلي خصائص عينة الدراسة والتي يُمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (1): خصائص أفراد عينة الدراسة

الخاصية	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	الخاصية	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	19	41.3%	بكالوريوس	24	52.2%	
	30 وأقل من 40 سنة	15	32.6%	دبلوم عالي	14	30.4%	
	40 وأقل من 50 سنة	8	17.4%	ماجستير	4	8.7%	
	50 فأكثر	4	8.7%	دكتوراه	3	6.5%	
				أخرى	1	2.2%	
التخصص	ادارة	11	23.9%	مدير مالي	1	2.2%	
العلمي	محاسبة	13	28.3%	نائب مدير	2	4.3%	
	علوم مالية ومصرفية	4	8.7%	رئيس قسم	24	52.2%	
	اقتصاد	2	4.3%	محاسب	13	28.3%	
	نظم معلومات	5	10.9%	محاسب تكاليف	6	13%	
	أخرى	11	23.9%				
سنوات	أقل من 5 سنوات	16	34.8%				
الخبرة	5 وأقل من 10 سنة	15	32.6%				
	10 وأقل من 15 سنة	7	15.2%				
	15 وأقل من 20 سنة	4	8.7%				
	20 سنة فأكثر	4	8.7%				

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح من الجدول (1) ما يلي:

- 1- أن غالبية أفراد العينة أعمارهم أقل من 40 عام حيث بلغت نسبتهم 73.9% وهذا يدل على أنهم في سن الشباب والعتا.
- 2- أن غالبية أفراد العينة يحملون درجات جامعية وفوق الجامعية حيث بلغت نسبتهم 97.8% مما يدل على جودة التأهيل العلمي لأفراد العينة بالتالي قدرتهم على فهم عبارات الإستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.
- 3- أن غالبية أفراد العينة من المحاسبة والإدارة حيث بلغت نسبتهم 52.2% بينما بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة من التخصصات الأخرى 47.8% وهذا طبيعي لإرتباط الدراسة بمجال المحاسبة والإدارة.
- 4- أن غالبية أفراد العينة المبحوثة لديها خبرة أكثر من خمس سنوات 65.2% وهذه النتيجة تدل على نضج أفراد العينة مما يمكنهم من الإجابة عن أسئلة الإستبانة بموضوعية.
- 5- أن غالبية أفراد العينة من رؤساء الأقسام والمحاسبين حيث بلغت نسبتهم 92.55% وهذا يدل على ادراك المبحوثين لأسئلة الإستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

1- صدق محتوى المقياس: للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين بلغ عددهم (5) من المحكمين في مجال موضوع الدراسة وتم أخذ ملاحظاتهم في الإعتبار قبل توزيع أداة الدراسة.

2- اختبار الثبات: وذلك بإيجاد معامل ألفا كرنباخ للتأكد من الاتساق الداخلي للمقاييس وذلك على النحو التالي:
جدول رقم (2) : نتائج اختبار الثبات لمتغيرات الدراسة (معامل ألفا كرنباخ):

المحاور	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرنباخ
المحور الأول	تكاليف المنع.	5	0.80
تطبيق تكاليف الجودة	تكاليف التقييم.	5	0.86
	تكاليف الفشل الداخلي.	5	0.75
	تكاليف الفشل الخارجي.	5	0.88
المحور الثاني	الأداء التسويقي.	6	0.84
	الإستبان ككل	26	0.83

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية، 2020م

يتضح من الجدول (2) ما يلي:

- أن قيم ألفا كرنباخ لجميع متغيرات الدراسة أكبر من (60%) وهذا يعني توافر درجة عالية من الثبات الداخلي مما يمكننا من الاعتماد على هذا المقياس ونتائجه في تحقيق أهداف الدراسة وقياس ما وضعت له.

نتائج الإحصاء الوصفي لبيانات الدراسة:

المتغير الأول: المتغير المستقل (تطبيق تكاليف الجودة الشاملة)، وذلك من خلال الأبعاد التالية:

1- البُعد الأول: تكاليف المنع:

جدول رقم (3): الإحصاء الوصفي لعبارات بُعد تكاليف المنع كأحد متغيرات تكاليف الجودة الشاملة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاستجابة	الترتيب
1	التحقق من المشاكل المتعلقة بالجودة.	4.65	0.566	93.0%	مرتفعة جداً	1
2	مراجعة نظام الجودة بصورة مستمرة.	4.47	0.722	89.5%	مرتفعة جداً	2
3	فحص العمليات في مراحل العملية الإنتاجية.	4.43	0.688	88.7%	مرتفعة جداً	3
4	تقييم الموردين وتحديد مقدراتهم.	4.23	0.735	84.8%	مرتفعة جداً	4
5	وضع ترتيب خطط المعاينة الإحصائية المطلوبة.	4.21	0.786	84.3%	مرتفعة جداً	5
	جميع الفقرات	4.40	0.966	88%	مرتفعة جداً	

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية، 2019م

يُلاحظ (الباحثان) من خلال الجدول (3) ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع الفقرات أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) وهذه النتيجة تدل على موافقة العينة على التزام المصانع حالة الدراسة بتطبيق تكاليف المنع بمستوى استجابة مرتفعة جداً حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (4.40) وانحراف معياري (0.966) ووزن (88%).

- جاءت الفقرة (2) "التحقق من المشاكل المتعلقة بالجودة" في المرتبة الأولى من حيث الوزن النسبي حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة (4.65) بانحراف معياري (0.566) ووزن (93%)، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (3) "مراجعة نظام الجودة بصورة مستمرة" بمتوسط حسابي (4.47) وانحراف معياري (0.722) ووزن (89.5%)، كما جاءت العبارة رقم (5) في المرتبة الأخيرة "وضع ترتيب خطط المعاينة الإحصائية المطلوبة" حيث بلغ متوسطها (4.21) وانحراف معياري (0.786) ووزن (84.3%).

2- البُعد الثاني: تكاليف التقييم:

جدول رقم (4): الإحصاء الوصفي لعبارات بُعد تكاليف التقييم كأحد متغيرات تكاليف الجودة الشاملة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاستجابة	الترتيب
1	تحديد الإحتياجات الخاصة بالموارد.	4.43	0.620	88.6%	مرتفعة جداً	1
2	التخطيط لجودة المنتجات.	4.34	0.604	86.9%	مرتفعة جداً	3
3	امتلاك معدات فحص وتفتيش لتحقيق الجودة.	4.32	0.634	86.5%	مرتفعة جداً	4
4	التدقيق الداخلي للتأكد من تطبيق نظام الجودة بالشكل السليم.	4.35	0.640	87%	مرتفعة جداً	2
5	تدريب للعاملين من أجل زيادة مهاراتهم وقدراتهم على تطبيق نظام الجودة.	4.13	0.909	82.6%	مرتفعة جداً	5
	جميع الفقرات	4.32	0.681	86.3%	مرتفعة جداً	

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية، 2020م

يُلاحظ (الباحثان) من خلال الجدول (4) ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع الفقرات أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على التزام المصانع حالة الدراسة بتطبيق تكاليف التقييم بمستوى استجابة مرتفعة جداً حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (4.32) وانحراف معياري (0.681) ووزن (86.3%).

- جاءت الفقرة رقم (1) "تحديد الإحتياجات الخاصة بالموارد" في المرتبة الأولى من حيث الأهمية الوزن حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة (4.43) بانحراف معياري (0.620) ووزن مرتفع بلغ (88.6%)، وتليها في المرتبة الثانية الفقرة (4) "التدقيق الداخلي للتأكد من تطبيق نظام الجودة بالشكل السليم" بمتوسط حسابي (4.35) وانحراف معياري (0.640) ووزن (87%)، كما جاءت الفقرة (5) في المرتبة الأخيرة "تدريب للعاملين من أجل زيادة مهاراتهم وقدراتهم على تطبيق نظام الجودة" حيث بلغ متوسطها (4.13) وانحراف معياري (0.909) ووزن (82.6%).

3- البُعد الثالث: تكاليف الفشل الداخلي:

جدول رقم (5): الإحصاء الوصفي لعبارات بُعد تكاليف الفشل الداخلي كأحد متغيرات تكاليف الجودة الشاملة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاستجابة	الترتيب
1	المنتجات الغير مطابقة.	3.19	1.18	63.9%	متوسطة	4
2	هدر المواد أثناء عملية التصنيع.	3.06	1.16	61.3%	متوسطة	5
3	تصحيح أخطاء المنتجات قبل وصولها للعملاء.	3.69	0.963	73.9%	مرتفعة	2
4	إعادة فحص المنتجات التي يتم تصحيحها.	3.76	0.923	75.2%	مرتفعة	1

الترتيب	مستوى الاستجابة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م
3	متوسطة	66.9%	1.07	3.34	الإتصال الردي بين العاملين.	5
	متوسطة	68.3%	1.06	3.41	جميع الفقرات	

المصدر: إعداد الباحثان) من نتائج الدراسة الميدانية، 2020م

يُلاحظ (الباحثان) من خلال الجدول (5) ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع الفقرات أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على التزام المجتمع حالة الدراسة بتطبيق تكاليف الفشل الداخلي بمستوى استجابة متوسطة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (3.41) وانحراف معياري (1.06) وأهمية نسبية بلغت (68.3%).

- جاءت الفقرة (4) "إعادة فحص المنتجات التي يتم تصحيحها" في المرتبة الأولى من حيث الوزن النسبي حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة (3.76) بانحراف معياري بلغت قيمته (0.923) ووزن (75.2%)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة (3) "تصحيح أخطاء المنتجات قبل وصولها للعملاء" بمتوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف معياري بلغت قيمته (0.963) ووزن (73.9%)، كما جاءت الفقرة الفقرة (2) في المرتبة الأخيرة "هدر المواد أثناء عملية التصنيع" حيث بلغ متوسطها (3.06) وانحراف معياري بلغت قيمته (1.16) ووزن (61.3%).

4- البُعد الرابع- تكاليف الفشل الخارجي:

جدول رقم (6): الإحصاء الوصفي لعبارات بُعد تكاليف الفشل الخارجي كأحد متغيرات تكاليف الجودة الشاملة

الترتيب	مستوى الاستجابة	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	م
1	مرتفعة	73.2%	1.19	3.66	شكاوى العملاء المتعلقة بتدني الجودة.	1
2	مرتفعة	73.0%	1.07	3.65	استبدال المنتجات المعيبة اثناء الفترة المسموح بها.	2
3	مرتفعة	72.6%	1.16	3.63	معالجة عيوب المنتجات المباعة التي يتم ارجاعها من قبل العملاء.	3
5	متوسطة	63.9%	1.29	3.19	فقدان السمعة في السوق.	4
4	متوسطة	66.9%	1.07	3.34	المسؤولية القانونية الناتجة عن المنتجات المعيبة.	5
	مرتفعة	70%	1.16	3.50	جميع الفقرات	

المصدر: إعداد الباحثان) من نتائج الدراسة الميدانية، 2020م

يُلاحظ (الباحثان) من خلال الجدول (6) ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع الفقرات أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على التزام المجتمع حالة الدراسة بتطبيق تكاليف الفشل الخارجي بمستوى استجابة مرتفعة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (3.50) وانحراف معياري (1.16) وأهمية نسبية بلغت (70%).

- جاءت الفقرة (1) "شكاوى العملاء المتعلقة بتدني الجودة" في المرتبة الأولى من حيث الوزن النسبي حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة (3.66) بانحراف معياري (1.19) ووزن (73.2%)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة (2) "استبدال المنتجات المعيبة اثناء الفترة المسموح بها" بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (1.07) ووزن (73%)، كما جاءت

الفقرة (4) في المرتبة الأخيرة "فقدان السمعة في السوق" حيث بلغ متوسطها (3.19) وانحراف معياري (1.29) ووزن (63.9%).

* المتغير الثاني: المتغير التابع "الأداء التسويقي":

جدول رقم (7): الإحصاء الوصفي لعبارات متغير الأداء التسويقي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاستجابة	الترتيب
1	لدى المصنع حصة سوقية كبيرة مقارنة مع المنافسين.	4.39	0.714	87.8%	مرتفعة جداً	3
2	مبيعات المصنع حققت له القدرة التنافسية.	4.32	0.700	86.5%	مرتفعة جداً	5
3	ربحية المصنع في تزايد مستمر.	4.33	0.731	86%	مرتفعة جداً	4
4	المصنع قادر على تلبية احتياجات المستهلكين.	4.4	0.682	88%	مرتفعة جداً	2
5	الجهود التسويقية المبذولة بالمصنع أدت لكسب عملاء جدد	4.52	0.657	90.4%	مرتفعة جداً	1
6	المصنع قادر على تحقيق رضا العملاء.	4.30	0.812	86.0%	مرتفعة جداً	6
	جميع الفقرات	4.38	0.716	87.5%	مرتفعة جداً	

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية، 2020م

يُلاحظ (الباحثان) من خلال الجدول (7) ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع الفقرات أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على الأداء التسويقي بالمجتمع حالة الدراسة بمستوى استجابة مرتفعة جداً حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (4.40) وانحراف معياري (0.716) وأهمية نسبية بلغت (87.5%).
- جاءت الفقرة (5) "الجهود التسويقية المبذولة بالمصنع أدت لكسب عملاء جدد" في المرتبة الأولى من حيث الوزن النسبي حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة (4.51) بانحراف معياري (0.657) ووزن (90.4%)، تليها في المرتبة الثانية الفقرة (4) "المصنع قادر على تلبية احتياجات المستهلكين" بمتوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري (0.682) ووزن (88%)، كما جاءت الفقرة (6) في المرتبة الأخيرة "المصنع قادر على تحقيق رضا العملاء" حيث بلغ متوسطها (4.30) وانحراف معياري (0.812) ووزن (86%).

إختبار فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية للدراسة: "يوجد تأثير دال إحصائياً للإلتزام بتطبيق تكاليف الجودة الشاملة والأداء التسويقي في مصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم"، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكاليف المنع بمصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم في الأداء التسويقي.
 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكاليف التقييم بمصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم في الأداء التسويقي.
 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكاليف الفشل الداخلي بمصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم في الأداء التسويقي.
 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكاليف الفشل الخارجي بمصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم في الأداء التسويقي.
- 1- اختبار الإنحدار المتعدد:

يُستخدم نموذج الإنحدار المتعدد عند دراسة العلاقة بين متغيرات مستقلة ومتغير تابع، بغرض التنبؤ بالقيم المتوسطة للمتغير التابع بمعلومية المتغيرات المستقلة (إسماعيل، 2016م، ص 17)، حيث تبنت الدراسة نموذج إنحدار خطي متعدد جاءت فيه

قيم المتغيرات المستقلة والتي تتمثل في (تكاليف المنع، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، وتكاليف الفشل الخارجي)، وقيمة الأداء التسويقي كمتغير تابع.

جدول رقم (8) : نتائج الانحدار المتعدد لتوضيح أثر الإلتزام بتطبيق تكاليف الجودة الشاملة في الأداء التسويقي

متغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	قيمة (T)	مستوى الدلالة
تكاليف المنع	0.75	6.24	0.001
تكاليف التقييم	0.56	5.27	0.012
تكاليف الفشل الداخلي	0.35	2.34	0.098
تكاليف الفشل الخارجي	0.46	11.34	0.000
معامل الارتباط (R)	0.88		
معامل التحديد (R^2)	0.77		
F	39.8		
Sig F	0.000		

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الدراسة الميدانية، 2020م

من خلال النظر الى معامل التحديد (R^2) تلاحظ أن المتغيرات المستقلة تفسر (77%) من التغير في المتغير التابع، ونسبة (23%) من التغيرات في المتغير التابع ترجع الي متغيرات أخرى لم تذكر في النموذج أو بسبب المتغير العشوائي، كما أن النموذج بشكله العام يتمتع بالجوهريّة العالية وذلك من خلال النظر الى قيمة F (39.8) ومستوى دلالتها (0.000) عند مستوى معنوية (1%).

تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة (ابعاد تكاليف الجودة الشاملة) في المتغير التابع (الأداء التسويقي) حيث بلغ معامل الارتباط (88%)، وهذه النتيجة تدل على أن التزام مصانع اللحوم بولاية الخرطوم بتطبيق تكاليف الجودة الشاملة يؤثر جوهرياً في تفعيل الأداء التسويقي بنسبة بلغت (88%) بينما المتغيرات الأخرى تؤثر بنسبة بلغت (12%) وهذه دلالة على وجود أثر معنوي لتطبيق تكاليف الجودة الشاملة في الأداء التسويقي.

تشير معاملات الانحدار إلى أن ابعاد تكاليف الجودة الشاملة على علاقة طردية مع الأداء التسويقي وذلك على النحو التالي:
- بلغ معامل إنحدار بُعد تطبيق تكاليف المنع (0.75) وهذا يعنى أن التزام مصانع اللحوم موضع الدراسة بضمان تطبيق تكاليف المنع يؤثر طردياً في الأداء التسويقي وبالتالي فإن زيادة قدرها (10%) في تطبيق تكاليف المنع يساهم في زيادة الأداء التسويقي بنسبة (7.5%) عند مستوى معنوية (1%).

- بلغ معامل إنحدار بُعد تطبيق تكاليف التقييم (0.56) وهذا يعنى أن التزام مصانع اللحوم بولاية الخرطوم بتطبيق تكاليف المنع يؤثر طردياً في تفعيل الأداء التسويقي وبالتالي فإن زيادة قدرها (10%) في مدى الإلتزام بتطبيق تكاليف المنع يساهم في تفعيل الأداء التسويقي بنسبة (5.6%) وذلك عند مستوى معنوية 5%.

- يلاحظ أن بُعد تطبيق تكاليف الفشل الداخلي ليس له أثر معنوي على الأداء التسويقي وذلك من خلال النظر الى مستوى الدلالة إذ أنه أكبر من (5%)، وبالتالي يوضح أن التزام مصانع اللحوم بولاية الخرطوم بتطبيق تكاليف الفشل الداخلي ليس له تأثير معنوي في تفعيل الأداء التسويقي.

- بلغ معامل إحداد بعد تطبيق تكاليف الفشل الخارجى (0.46) وهذا يعنى أن التزام مصانع اللحوم بولاية الخرطوم بتطبيق تكاليف الفشل الخارجى يؤثر فى تفعيل الأداء التسويقي وبالتالي فأن زيادة قدرها (10%) فى تطبيق تكاليف الفشل الخارجى يساهم فى تفعيل الأداء التسويقي بنسبة (4.6%) وذلك عند مستوى معنوية (1%).

من نتائج تحليل الانحدار المتعدد أعلاه، يلاحظ (الباحثان) أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين كل من أبعاد متغير تكاليف الجودة الشاملة (تكاليف المنع، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الخارجى) والأداء التسويقي وفقاً لاختبار (T) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت مستوى المعنوية لجميع المتغيرات أقل من (0.05)، بينما لا توجد علاقة بين تكاليف الفشل الداخلى والأداء التسويقي حيث بلغت قيمة مستوى المعنوية (0.098) وهى قيمة أكبر من مستوى المعنوية 5%، كما بلغت قيمة (F) (39.8) بمستوى معنوية (0.000).

النتائج:

توصل (الباحثان) من خلال الإطار النظري والدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج تتمثل في الآتي:

1. ساعد قياس تكاليف الجودة إلى معالجة المنتجات المعيبة داخل الأقسام الإنتاجية للمصانع، وإنتاج منتجات تتسم بجودة عالية عن طريق منع التكاليف التى تحقق الفشل.
2. أدى تطبيق تكاليف الجودة إلى توفير معلومات تكاليفية، والتي من خلالها تم تخفيض التكاليف وتجويد المخرجات (المنتجات) مع ابتكار التحسين المستمر بداخلها.
3. تكاليف الجودة هي تلك التكاليف التي تتحملها المنشأة من أجل إنتاج منتجات ذات مزايا معينة تتوافق مع متطلبات البيئة التنافسية، لضمان إرضاء الزبائن، ولجذب زبائن آخرين.
4. ساعد قياس تكاليف الجودة إلى توضيح الآثار المترتبة على قصور برامج تحسين وتطوير الجودة وذلك من خلال قياس تكاليف الفشل والبحث عن المداخل المناسبة لعلاج هذا القصور.
5. أدى تطبيق تكاليف الجودة إلى تخفيض التكاليف من خلال التركيز على مستوى الجودة، فزيادة تكاليف المنع والتقييم لخفض الوحدات المعيبة وتخفيض تكاليف الفشل بنوعيه الداخلى والخارجى ومن ثم تخفيض التكاليف الكلية في الأجل القصير والطويل.
6. مصانع اللحوم العاملة في ولاية الخرطوم مدركة لأهمية تكاليف الجودة وملتزمة بتطبيقها.
7. ساعد الإلتزام بتطبيق تكاليف الجودة في مصانع اللحوم العاملة بولاية الخرطوم في زيادة الأداء التسويقي.
8. أدى الإلتزام بتطبيق تكاليف الجودة المتعلقة بالمنع والتقييم والفشل الخارجى لمصانع اللحوم في ولاية الخرطوم في الأداء التسويقي.
9. الإلتزام بتطبيق تكاليف الجودة المتعلقة بالفشل الداخلى لمصانع اللحوم في ولاية الخرطوم ليس له تأثير في الأداء التسويقي.
10. الأداء التسويقي بمصانع اللحوم العاملة في ولاية الخرطوم عبارة عن المخرجات المتحققة من ممارسة النشاط التسويقي والمتمثلة في (الحصة السوقية، الربحية، حجم المبيعات، كسب زبائن جدد، تحقيق رضا الزبائن الحاليين، درجة ولاء الزبائن).

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصل إليها (الباحثان) يوصيان بالآتي:

1. بذل المزيد من الإهتمام نحو التكاليف الجودة الشاملة داخل مصانع اللحوم بولاية الخرطوم لما لها من أثر فعال على الربحية وتخفيض التكاليف.
2. على مصانع اللحوم بولاية الخرطوم إعادة النظر في تكاليف الفشل الداخلي.
3. العمل على دراسة متغيرات الأداء التسويقي بمصانع اللحوم في ولاية الخرطوم بصورة مستمرة ومقارنتها في بيئة عملها.
4. إجراء المزيد من البحوث المتعلقة بتكاليف الجودة الشاملة في صناعة اللحوم بولاية الخرطوم.

المراجع:

1. إسماعيل، محمد عبد الرحمن، (2016م)، تحليل الانحدار الخطي، الرياض، معهد الإدارة العامة.
2. السجاعي، محمود محمود، (2009م)، محاسبة التكاليف في المنظمات الصحية "مدخل نظم المعلومات"، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
3. العلي، عبد الستار، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، (2010م)، ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
4. الوادي، محمود حسين، وآخرون، (2012م)، إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال بين النظرية والتطبيق، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع،
5. أحمد، إيمان عبدالرحيم، (2014م)، "دراسة تحليلية لنماذج قياس تكاليف الجودة"، المجلة العلمية للبحوث التجارية، المجلد الثاني، العدد الأول.
6. البتانوني، علاء محمد محمد، (2009م)، "دراسة تحليلية مقارنة للعلاقة التبادلية بين عناصر تكاليف الجودة وحجم المنشأة في بيئة الأعمال الصناعية"، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، المجلد السادس والأربعون، العدد الثاني.
7. جاسم، رغد هاشم، (2008م)، "علاقة تكاليف الجودة بطريقة Taguchi وأثرهما في تخفيض التكاليف"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الثامن والستون.
8. جريرة، طلال سليمان، (2013م)، "مدى اسهام قياس تكاليف الجودة باستخدام نظام التكاليف المبني على أساس الأنشطة في الحد من قصور مناهج تكاليف الجودة"، مجلة الإقتصاد، العدد السابع.
9. الجندي، نشوى أحمد، (2011م)، "أثر الاستثمار في التدريب الإلكتروني على تكاليف الجودة الشاملة (دراسة ميدانية على المؤسسات التعليمية)"، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد الثامن.
10. خضر، جرجيس مصطفى، وآخرون، (2017م)، "بناء بيت الجودة وانعكاسه على خفض التكلفة: بالتطبيق على شركة دجلة لإنتاج الألمنيوم والزجاج"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد التاسع، العدد السابع عشر.
11. الربيعي، ليث سليمان وآخرون، (2014م)، "أثر إدارة معرفة الزبون وتطوير الخدمات الجديدة في الأداء التسويقي"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد الحادي والأربعون، العدد الثاني.
12. سرور، منال جبار، وعبد المجيد، غادة طارق، (2015م)، "دور كلف الجودة بتقويم الأداء"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد مئة وثلاثون.

13. سعد الدين، إيمان محمد، (2006م)، "دراسة اختبارية لتحديد العلاقة بين تكلفة الجودة وشهادة الجودة بالتطبيق على البيئة المصرية"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، العدد الأول.
14. سلمان، علاء جاسم، (2015م)، "دور تحديد تكاليف الجودة على أساس الأنشطة في تحسين جودة المنتجات بالتطبيق في شركة مصافي الوسط"، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد الخامس والثلاثون.
15. العتبي، حسين عبد علي، وحمدان، خولة حسين، (2014م)، "قياس وتحليل تكاليف الجودة وأثره في تحسين الأداء الإستراتيجي في قطاع الإنشاء: بحث تطبيقي في شركة سعد العامة"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد التاسع، العدد السابع والعشرون.
16. غانم، فتح الله أحمد، (2015م)، "تصور مقترح لتحليل وقياس تكاليف الجودة كموجه للتحسين المستمر: دراسة حالة شركة القدس للمستحضرات الطبية"، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد الثالث والعشرون.
17. كحيلة، أمال، (2017م)، "قياس تكاليف الجودة في المؤسسة الصناعية: دراسة حالة شركة الخزف الصحي بهليلة جيجل"، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد الثاني والعشرون.
18. محمد، فتح الآله، (2014م)، "نموذج مقترح لترشيح تكاليف الجودة في ظل بيئة التصنيع الحديثة، المجلة الأكاديمية الأمريكية العربية لعلوم الكمبيوتر"، المجلد الخامس، العدد الثالث عشر.
19. اليامور، علي حازم، (2010م)، "تخفيض كلف الفشل باستخدام منهج الحيويد السداسي في مواجهة العيوب: دراسة حالة في معمل الألبسة الولادية في الموصل"، مجلة تنمية الرافدين، المجلد الثاني والثلاثون، العدد مئة.
20. بشير، أم روية أحمد محمد، (2017م)، "تقويم أثر تكاليف الجودة على دعم القدرة التنافسية في القطاع المصرفي: دراسة ميدانية مع نموذج مقترح، رسالة دكتوراه غير منشورة في المحاسبة، كلية الدراسات العليا، جامعة أم درمان الإسلامية.
21. عفاف، خويلد، (2017م)، "محاولة تقييم الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، رسالة ماجستير غير منشورة في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
22. يحيى، ندي فائز، (2012م)، "العوامل المحددة لتبني التجارة الإلكترونية وأثرها على الأداء التسويقي: دراسة تطبيقية على عينة من الشركات العاملة في مدينة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة في الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
23. Abdelsalam, H. M., & Gad, M. M. (2009). Cost of quality in Dubai: An analytical case study of residential construction projects. *International journal of project management*, 27(5).
- Glogovac, M., & Filipovic, J. (2018). Quality costs in practice and an analysis of the factors affecting quality cost management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(13-14).
24. Ahmed Al-Dujaili, M. A. (2013). Study of the relation between types of the quality costs and its impact on productivity and costs: a verification in manufacturing industries. *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(3-4).
25. Lim, C., Sherali, H. D., & Glickman, T. S. (2015). Cost-of-quality optimization via zero-one polynomial programming. *IIE Transactions*, 47(3).

26. Whelan, S. (2008). Actuaries' evaluation of the utility of financial economics. *Handbook of Finance*, 2.
27. Sower, V. E., Quarles, R., & Broussard, E. (2007). Cost of quality usage and its relationship to quality system maturity. *International Journal of Quality & Reliability Management*.