|  |  |
| --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | College Name |
| **ادارة اعمال**  | Department |
| **زينب طعمه سلطان الشحماني** | Full Name as written in Passport |
|  | e-mail |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  | Career  |
|  PhD  |  Master  |  |
| أثر كلف الجودة في الأداء ألمنظمي دراسة حالة في مصرف الائتمان العراقي | Thesis Title  |
| **1430 هـ 2009 م** | Year |
|  **تهتم الدراسة بموضوع حيوي معاصر هو كلف الجودة (of Quality Costs) وقياس أثرها في أداء قطاع اقتصادي مهم هو المصارف, وتتصدى الدراسة ايضا" لمشكلة عدم اهتمام المصارف العراقية بدراسة كلف الجودة وتحديدها وتبوبيها وفقا لأصنافها, وتحديد أثرها في الأداء.****هدفت الدراسة إلى تحليل واقع كلف الجودة وعرضه في واحد من المصارف العراقية, وهو مصرف الائتمان العراقي, وقياس تأثير كلف الجودة لخدماته المصرفية .****لقياس اثر كلف الجودة في الأداء ألمنظمي تم استخدام المؤشرات الإحصائية الآتية:**1. **أسلوب تحليل أنموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام بيانات كلف الجودة السنوية لقياس أثر كل فئة من فئات كلف الجودة في كل منظور من البطاقات المتوازنة.**
2. **أسلوب تحليل أنموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر كلف الجودة مجتمعة في كل منظور من البطاقات المتوازنة..**

**ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على العديد من الأساليب لجمع البيانات والمعلومات من (الكتب ,والدوريات ,والأطاريح الجامعية, والتقارير المالية الخاصة بالمصرف) مع استخدام مؤشرات أنموذج (P-A-F) المتمثل بكلف المنع, وكلف التقييم, وكلف الفشل الداخلي والخارجي في قياس المتغيرات المستقلة المتمثلة بعناصر كلف الجودة, والمتغيرات المعتمدة (الأداء المصرفي) تم قياسه بالبطاقات المتوازنة (المنظور المالي, ومنظور العمليات, ومنظور الزبون, ومنظور النمو والتعلم).****وخرجت الباحثة بمجموعة من الاستنتاجات أهمها أن كلف الجودة أكثر تأثيرا" في رضا الزبون ورضا العاملين وأقل تأثيرا" في العائد على الاستثمار وإنتاجية العمل, ارتفاع كلف التقييم يرافقه ارتفاع في كلف الفشل الداخلي مما يدل على ضعف توزيع الأعمال الخاصة بتدقيق الأعمال سواء كانت محاسبية آو أدارية أو فنية. وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات من أهمها ينبغي توجيه الاهتمام نحو تحديد كلف الجودة واحتسابها وتجميع البيانات وتحليلها, مع وضع معايير أساسية للإنفاق لكلف المنع بما يتناسب مع أهمية كل نشاط والعمل كذلك على تقليل كلف التقييم, وتحديد أسباب ارتفاع كلف الفشل الداخلي والعمل على معالجة هذه الأسباب من خلال تقليل التلف في النماذج والمستندات المحاسبية, ومتابعة وتحليل مسببات الفشل الخارجي لتأثيرها السلبي على سمعة المصرف التي تعد القاعدة الأساسية لبناء هوية المصرف وصورته العامة أمام الزبائن , وتهيئة تقارير سنوية أو فصلية لكلف الجودة المنفقة والمقارنة بمستوى الأداء المتحقق باعتماد مؤشرات البطاقات المتوازنة .** |  Abstract  |