

الصفحة	المحتويات
ح - ن	الإطار العام للبحث
	<b>!+</b>
	نظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT) وإدارة الجودة الشاملة (TQM) كأحد متطلبات نظم المحاسبة الإدارية الحديثة
٣ - ٤٣	<b>المبحث الأول:</b> نظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT)
٤	مفهوم نظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT)
٨	مقومات نجاح نظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT)
٢٣	الآثار المترتبة ل نظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT) المحاسبة الإدارية والتكاليف
٣٥ - ٧٣	<b>المبحث الثاني:</b> إدارة الجودة الشاملة (TQM)
٣٦	مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) ومراحل تطبيقها.
٤١	أثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة التكلفة (الأهمية، الأهداف).
٥٤	الأساليب والمداخل الحديثة للمحاسبة الإدارية وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة (TQM)
	<b>≈+</b>
	دور عمليات المصادر الخارجية (BPO) في تحسين أداء الشركات الصناعية ودعم المركز التنافسي
٧٧ - ٨٧	<b>المبحث الأول:</b> عمليات المصادر الخارجية (المفهوم - الأهمية - الأهداف)
٧٨	مفاهيم خاصة بعمليات المصادر الخارجية (BPO).
٨١	أهداف ومنافع عمليات المصادر الخارجية.
٨٩ - ١٠٤	<b>المبحث الثاني:</b> الدراسات السابقة التي تناولت عمليات المصادر الخارجية
٩٠	الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.
١٠٢	الدراسات السابقة باللغة العربية.
١٠٥ - ١٢٠	<b>المبحث الثالث:</b> عمليات المصادر الخارجية ودعم المركز التنافسي للشركات الصناعية
١٠٩	المركز التنافسي - نظرة عامة.
١١٧	عمليات المصادر الخارجية وأثره في دعم المركز التنافسي.
	<b>#+</b>
	الإطار المقترح لدعم المركز التنافسي للشركات الصناعية
١٢٢	<b>أولاً:</b> شروط تطبيق عمليات المصادر الخارجية BPO مع نظام الإنتاج المحدد

الصفحة	المحتويات
	<b>JIT وإدارة الجودة الشاملة TQM في مختلف الشركات الصناعية.</b>
١٢٦	<b>ثانياً : مكونات الإطار المقترح:</b>
١٢٦	١ - مقومات تطبيق الإطار المقترح.
١٣٥	٢ - أهداف التطبيق.
١٣٧	٣ - مراحل التطبيق.
	<b>٣+</b>
	<b>الدراسة الميدانية</b>
١٥٠	<b>أولاً: الهدف من الدراسة الميدانية.</b>
١٥٠	<b>ثانياً: فروض الدراسة.</b>
١٥٠	<b>ثالثاً: أسلوب الدراسة.</b>
١٥١	<b>رابعاً: مجتمع الدراسة.</b>
١٥٢	<b>خامساً: التوزيع النسبي لعينة الدراسة.</b>
١٥٢	<b>سادساً: تصميم قائمة الاستقصاء.</b>
١٥٥	<b>سابعاً: توزيع قوائم الاستقصاء وتلقى الردود.</b>
١٦٣	<b>ثامناً: التحليل الإحصائي للبيانات.</b>
	<b>الخلاصة والنتائج والتوصيات</b>
٢١٥	<b>أولاً: الخلاصة.</b>
٢٢٢	<b>ثانياً: النتائج.</b>
٢٢٩	<b>ثالثاً: التوصيات.</b>
	<b>مراجع البحث</b>
٢٣٣	<b>أولاً: المراجع باللغة العربية.</b>
٢٣٧	<b>ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية.</b>
	<b>ملاحق البحث</b>
	<b>ملحق (١): قائمة الاستقصاء.</b>
	<b>ملحق (٢): الجداول الإحصائية.</b>
	<b>ملحق (٣): جداول الانحدار.</b>

ثانياً: فهرس الجداول:

رقم	الجدول	الصفحة
(١)	يوضح المقومات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة كما جاءت بالدراسات	٣٧
(٢)	يوضح معنى الاختصارات في الجدول السابق	٣٨
(٣)	يوضح أهم المحاور لأهمية الحصول على شهادات الأيزو 9000	٥٣
(٤)	يوضح أبعاد وأهداف ومقاييس بطاقة الأداء المتوازن	٦١
(٥)	يوضح الأنواع الرئيسة لعمليات المصادر الخارجية (BPO)	٨٠
(٦)	يوضح المجموعات المتخصصة لتطبيق عمليات المصادر الخارجية بنجاح	٨٦
(٧)	يوضح معايير قياس جودة الشراكة	٩٦
(٨)	يوضح منافع عمليات المصادر الخارجية Outcomes of Outsourcing	١٣٦
(٩)	يوضح التوزيع النسبي لإجمالي العينة على مجموعات الدراسة الميدانية	١٥٣
(١٠)	يوضح التكرار والنسبة للمؤهل العلمي للمستقصى منهم	١٥٣
(١١)	يوضح التكرار والنسبة لعدد سنوات الخبرة للمستقصى منهم	١٥٣
(١٢)	يوضح عدد القوائم الموزعة، والمستردة والصالحة للتحليل الإحصائي	١٥٥
(١٣)	قياس الصدق والثبات للاستمارة ( إختبار ألفا كرونباخ )	١٥٧

رقم	الجدول	الصفحة
١٤)	قياس الصدق والثبات (اختبار ألفا كرونباخ) لعبارات اختبار الفروض	١٥٨
١٥)	يوضح عدد الشركات التي تطبق نظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT)	١٦١
١٦)	يوضح عدد الشركات التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة (TQM)	١٦٢
١٧)	يوضح عدد الشركات التي تطبق نظام عمليات المصادر الخارجية (BPO)	١٦٢
١٨)	توصيف الآراء من خلال المقاييس الاحصائية للسؤال الرابع للقسم الثاني	١٦٤
١٩)	ترتيب الأهمية النسبية حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT & TQM & BPO) لتحقيق وفورات في تكاليف الشركات الصناعية	١٦٥
٢٠)	التوزيع التكراري والنسبة و اختبار كا <sup>٢</sup> حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT & TQM & BPO) لتخفيض تكاليف الإنتاج	١٦٦
٢١)	توصيف الآراء من خلال المقاييس الاحصائية للسؤال الخامس القسم الثاني	١٦٧
٢٢)	ترتيب الأهمية النسبية حول أسباب عدم تطبيق التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO)	١٦٩
٢٣)	التوزيع التكراري والنسبة و اختبار كا <sup>٢</sup> حول أسباب عدم تطبيق التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO)	١٧٠
٢٤)	توصيف الآراء من خلال المقاييس الاحصائية للسؤال السادس القسم الثاني	١٧٣
٢٥)	ترتيب الأهمية النسبية حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) على زيادة تنوع منتجات الشركات لتفي بمتطلبات العملاء المتعددة	١٧٥
٢٦)	التوزيع التكراري والنسبة و اختبار كا <sup>١</sup> حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) لإعطاء الشركة القدرة على إنتاج منتجات متعددة تفي بمتطلبات العملاء	١٧٧
٢٧)	توصيف الآراء من خلال المقاييس الاحصائية للسؤال السابع القسم الثاني	١٧٩
٢٨)	ترتيب الأهمية النسبية حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) لتقديم منتجات ذات جودة عالية وتحقيق رضا العملاء	١٨١
٢٩)	التوزيع التكراري والنسبة و اختبار كا <sup>٢</sup> حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (TQM, JIT, BPO) لتقديم منتجات ذات جودة عالية وتحقيق رضا العملاء	١٨٣
٣٠)	توصيف الآراء من خلال المقاييس الاحصائية للسؤال الثامن القسم الثاني	١٨٥
٣١)	ترتيب الأهمية النسبية حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT.TQM.BPO) على تدعيم الاستراتيجيات التنافسية المختلفة وهى ريادة التكلفة والتميز والتركيز فيما يعكس على زيادة الحصة السوقية للشركة	١٨٧
٣٢)	التوزيع التكراري والنسبة و اختبار كا <sup>٢</sup> حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT.TQM.BPO) على زيادة الحصة السوقية للشركة الصناعية	١٨٨
٣٣)	توصيف الآراء من خلال المقاييس الاحصائية للسؤال التاسع القسم الثاني	١٩٠
٣٤)	ترتيب الأهمية النسبية حول تدعيم الإطار المقترح (JIT, TQM, BPO) من خلال الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية والتكاليف	١٩١
٣٥)	التوزيع التكراري والنسبة وإختبار كا <sup>٢</sup> حول تدعيم الإطار المقترح (JIT.TQM.BPO) من خلال الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية والتكاليف	١٩٢
٣٦)	توصيف الآراء من خلال المقاييس الاحصائية للسؤال العاشر القسم الثاني	١٩٤
٣٧)	ترتيب الأهمية النسبية حول تكامل الأنظمة الثلاثة (JIT, TQM, BPO) لدعم المركز التنافسي للشركات الصناعية	١٩٥
٣٨)	التوزيع التكراري و النسبة و إختبار كا <sup>٢</sup> حول تأثير تكامل (JIT TQM BPO) على دعم المركز التنافسي للشركات الصناعية	١٩٧
٣٩)	علاقة الارتباط بين دمج الأنظمة الثلاث (JIT. TQM. BPO) كمتغير مستقل "	١٩٩

رقم	الجدول	الصفحة
	وبين الاستمرار في تقديم منتجات مبتكرة وجديدة للسوق المحلي والعالمي كمتغير تابع"	
٤٠)	انحدار الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) كممتغير مستقل بين الاستمرار في تقديم منتجات مبتكرة وجديدة للسوق المحلي والعالمي "كمتغير تابع"	٢٠٠
٤١)	علاقة الارتباط بين دمج الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) " كممتغير مستقل " وبين زيادة رضا العميل " كممتغير تابع"	٢٠١
٤٢)	انحدار الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) كممتغير مستقل وبين زيادة رضا العميل " كممتغير تابع"	٢٠٢
٤٣)	علاقة الارتباط بين دمج الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) " كممتغير مستقل " وبين خفض التكلفة وزيادة الحصة السوقية " كممتغير تابع"	٢٠٣
٤٤)	انحدار الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) كممتغير مستقل وبين خفض التكلفة وزيادة الحصة السوقية " كممتغير تابع"	٢٠٤
٤٥)	علاقة الارتباط بين دمج الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, PBO) " كممتغير مستقل " وبين الوصول الى مستوى الفاقد والأخطاء الى الصفر " كممتغير تابع"	٢٠٥
٤٦)	انحدار الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) كممتغير مستقل وبين الوصول الى مستوى الفاقد والأخطاء إلى الصفر " كممتغير تابع"	٢٠٥
٤٧)	علاقة الارتباط بين دمج الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) " كممتغير مستقل " وبين رفع مستوى الجودة وتحسين الإنتاجية " كممتغير تابع"	٢٠٦
٤٨)	انحدار الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) كممتغير مستقل وبين رفع مستوى الجودة وتحسين الانتاجية " كممتغير تابع"	٢٠٧
٤٩)	علاقة الارتباط بين دمج الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) " كممتغير مستقل " وبين التسليم في الوقت المحدد للعملاء " كممتغير تابع"	٢٠٨
٥٠)	انحدار الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) كممتغير مستقل وبين التسليم في الوقت المحدد للعملاء " كممتغير تابع"	٢٠٩
٥١)	علاقة الارتباط بين دمج الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) " كممتغير مستقل " وبين تأييد الإدارة العليا للتحسين والتطوير " كممتغير تابع".	٢٠٩
٥٢)	انحدار الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) كممتغير مستقل وبين تأييد الإدارة العليا للتحسين والتطوير " كممتغير تابع"	٢١٠
٥٣)	علاقة الارتباط بين دمج الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, PBO) " كممتغير مستقل " وبين تحسين تقييم الأداء والمساعدة في اتخاذ القرار " كممتغير تابع"	٢١١
٥٤)	انحدار الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) كممتغير مستقل وبين تحسين تقييم الأداء والمساعدة في اتخاذ القرار " كممتغير تابع"	٢١٢
٥٥)	علاقة الارتباط بين دمج الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, PBO) " كممتغير مستقل " وبين ضمان الاستمرار والبقاء في الاسواق المحلية والعالمية " كممتغير تابع"	٢١٣
٥٦)	انحدار الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) كممتغير مستقل وبين ضمان الاستمرار والبقاء في الاسواق المحلية والعالمية " كممتغير تابع"	٢١٤

ثالثاً: فهرس الأشكال:

الصفحة	الشكل	رقم
٧	تخطيط الإنتاج وفقاً لنظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT)	(١)
٢١	يوضح عناصر إدارة مراقبة نظام الإنتاج في الوقت المحدد	(٢)
٢٦	يوضح الفرق بين هيكل التكاليف في بيئة التصنيع التقليدية وبيئة نظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT)	(٣)
٢٨	يوضح تدفق التكاليف طبقاً لبيئة (JIT)، بيئة الإنتاج التقليدي	(٤)
٣٢	تحليل سلسلة القيمة	(٥)
٣٤	يوضح أثر (JIT) على تحليل سلسلة القيمة	(٦)
٤١	يوضح مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة	(٧)
٤٣	يوضح أثر إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تحليل سلسلة القيمة	(٨)
٤٨	يوضح تبويب تكاليف الجودة	(٩)
٥٠	يوضح بعض إصدارات المنظمة الدولية للمواصفات القياسية (ISO)	(١٠)
٥٤	يوضح إصدارات الأيزو وتأثيرها على إدارة الجودة الشاملة	(١١)
٥٩	يوضح اتجاهات وأهداف بطاقة الأداء المتوازن	(١٢)
٦٠	يوضح عناصر قياس الأداء المتوازن	(١٣)
٧٣	يوضح الأساليب والمداخل الحديثة للمحاسبة الإدارية التي تدعم من تطبيق إدارة الجودة الشاملة	(١٤)
٨٧	يوضح فرق العمل المسؤولة عن تطبيق أسلوب عمليات المصادر الخارجية	(١٥)
٩١	<b>The context of business process out-sourcing decision</b>	(١٦)
٩٦	<b>Dimensions Service Quality</b> يوضح	(١٧)
٩٩	يوضح الإطار العام لمعرفة أي الأنشطة التي تؤدي داخلياً أو خارجياً	(١٨)
١٠١	<b>Integration between Outsourcer and Service Provider</b> يوضح	(١٩)
١١١	يوضح تحليل سموات	(٢٠)
١١٢	يوضح القوى الخمس للتنافسية	(٢١)
١١٩	يوضح تأثير عمليات المصادر الخارجية على أبعاد المركز التنافسي	(٢٢)
١٢٠	يوضح تأثير عمليات المصادر الخارجية (BPO) على تحليل سلسلة القيمة	(٢٣)
١٢٥	يوضح شروط تطبيق الإطار المقترح	(٢٤)
١٣٢	شكل يوضح نموذج قبول تطبيق عمليات المصادر الخارجية	(٢٥)
١٣٧	يوضح إطار لتصنيف العمليات طبقاً لمركز الجودة والإنتاجية الأمريكي (APQC)	(٢٦)
١٣٨	يوضح خطوات المرحلة الأولى (التخطيط)	(٢٧)
١٤٠	يوضح خطوات المرحلة الثانية (التنفيذ)	(٢٨)
١٤١	يوضح خطوات المرحلة الثالثة (التطوير والتوسع)	(٢٩)
١٤٣	يوضح تكامل أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة مع الأنظمة الثلاثة (JIT, TQM, BPO)	(٣٠)
١٤٦	يوضح خطوات المرحلة الخامسة (الاستقرار والتقييم المستمر)	(٣١)
١٤٧	يوضح الإطار المقترح لتكامل الإنتاج في الوقت المحدد (JIT) مع إدارة الجودة الشاملة (TQM) مع عمليات المصادر الخارجية (BPO) لدعم المركز التنافسي للشركات الصناعية	(٣٢)
١٥٢	يوضح التوزيع النسبي لإجمالي العينة على مجموعات الدراسة الميدانية	(٣٣)
١٥٣	يوضح التكرار والنسبة للمؤهل العلمي للمستقصى منهم	(٣٤)

الصفحة	الشكل	رقم
١٥٤	يوضح التكرار والنسبة لعدد سنوات الخبرة للمستقصى منهم	(٣٥)
١٥٦	يوضح عدد القوائم الموزعة، والمستردة والصالحة للتحليل الإحصائي	(٣٦)
١٦١	عدد الشركات التي تطبق نظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT)	(٣٧)
١٦٢	عدد الشركات التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة (TQM)	(٣٨)
١٦٣	عدد الشركات التي تطبق نظام عمليات المصادر الخارجية (BPO)	(٣٩)
١٦٧	التوزيع التكرارى والنسبة و اختبار كا ٢ حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT & TQM & BPO) لتخفيض تكاليف الإنتاج	(٤٠)
١٧١	التوزيع التكرارى والنسبة و اختبار كا ٢١ حول أسباب عدم تطبيق التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, PBO)	(٤١)
١٧٨	التوزيع التكرارى والنسبة و اختبار كا ٢ حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT,TQM,BPO) لإعطاء الشركة القدرة على إنتاج منتجات متعددة تفى بمتطلبات العملاء	(٤٢)
١٨٤	التوزيع التكرارى والنسبة واختبار كا ٢ حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (TQM, JIT, BPO) لتقديم منتجات ذات جودة عالية وتحقيق رضا العملاء	(٤٣)
١٨٩	التوزيع التكرارى والنسبة و اختبار كا ٢ حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT.TQM.BPO) على زيادة الحصة السوقية للشركة الصناعية	(٤٤)
١٩٣	التوزيع التكرارى والنسبة و اختبار كا ٢ حول تدعيم الإ طار المقترح (JIT.TQM.BPO) من خلال الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية والتكاليف	(٤٥)
١٩٦	ترتيب الأهمية النسبية حول تكامل الأنظمة الثلاثة (JIT,TQM,BPO) لدعم المركز التنافسى للشركات الصناعية	(٤٦)
١٩٨	التوزيع التكرارى و النسبة و إختبار كا ١ حول تأثير تكامل (JIT TQM BPO) على دعم المركز التنافسى للشركات الصناعية	(٤٧)