

أولاً: فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
ح - ن	الإطار العام للبحث
! +	
نظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT) وإدارة الجودة الشاملة (TQM) كأحد متطلبات نظم المحاسبة الإدارية الحديثة	
- ٣ ٤٣	المبحث الأول: 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 لنظام الإنتاج في الوقت المحدد (JIT) المحاسبة الإدارية والتكاليف
- ٣٥ ٧٣	المبحث الثاني: 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)
≈ +	
دور عمليات المصادر الخارجية (BPO) في تحسين أداء الشركات الصناعية ودعم المركز التناصفي	
- ٧٧ ٨٧	المبحث الأول: عمليات المصادر الخارجية (المفهوم – الأهمية – الأهداف)
٧٨	مفاهيم خاصة بعمليات المصادر الخارجية (BPO).
٨١	أهداف ومنافع عمليات المصادر الخارجية.
- ٨٩ ١٠٤	المبحث الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت عمليات المصادر الخارجية
٩٠	الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.
١٠٢	الدراسات السابقة باللغة العربية.
- ١٠٥ ١٢٠	المبحث الثالث: عمليات المصادر الخارجية ودعم المركز التناصفي للشركات الصناعية
١٠٩	المركز التناصفي – نظرة عامة.
١١٧	عمليات المصادر الخارجية وأثره في دعم المركز التناصفي.
# +	
الإطار المحاسبي المقترن لدعم المركز التناصفي للشركات الصناعية	
١٢٢	أولاً: شروط تطبيق عمليات المصادر الخارجية BPO مع نظام الإنتاج المحدد



الصفحة	المحتويات
١٢٦	JIT و إدارة الجودة الشاملة TQM في مختلف الشركات الصناعية.
١٢٦	ثانياً : مكونات الإطار المقترن:
١٣٥	١ - مقومات تطبيق الإطار المقترن.
١٣٧	٢ - اهداف التطبيق.
	٣ - مراحل التطبيق.
	+ ٣
	الدراسة الميدانية
١٥٠	أولاً: الهدف من الدراسة الميدانية.
١٥٠	ثانياً: فرض الدراسة.
١٥٠	ثالثاً: اسلوب الدراسة.
١٥١	رابعاً: مجتمع الدراسة.
١٥٢	خامساً: التوزيع النسبي لعينة الدراسة.
١٥٢	سادساً: تصميم قائمه الاستقصاء.
١٥٥	سابعاً: توزيع قوائم الاستقصاء وتلقي الردود.
١٦٣	ثامناً: التحليل الإحصائي للبيانات.
	الخلاصة والنتائج والتوصيات
٢١٥	أولاً: الخلاصة.
٢٢٢	ثانياً: النتائج.
٢٢٩	ثالثاً: التوصيات.
	مراجع البحث
٢٣٣	أولاً: المراجع باللغة العربية.
٢٣٧	ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية.
	ملحقات البحث
	ملحق (١): قائمة الاستقصاء.
	ملحق (٢): الجداول الإحصائية.
	ملحق (٣): جداول الانحدار.
	ثانياً: فهرس الجداول:
الصفحة	رقم
٣٧	(١) يوضح المقومات الازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة كما جاءت بالدراسات
٣٨	(٢) يوضح معنى الاختصارات في الجدول السابق
٥٣	(٣) يوضح أهم المحاور لأهمية الحصول على شهادات الأيزو ٩٠٠٠
٦١	(٤) يوضح أبعاد وأهداف ومقاييس بطاقة الأداء المتوازن
٨٠	(٥) يوضح الأنواع الرئيسية لعمليات المصادر الخارجية (BPO)
٨٦	(٦) يوضح المجموعات المتخصصة لتطبيق عمليات المصادر الخارجية بنجاح
٩٦	(٧) يوضح معايير قياس جودة الشراكة
١٣٦	(٨) يوضح منافع عمليات المصادر الخارجية Outcomes of Outsourcing
١٥٣	(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
١٥٥	(١٢) يوضح عدد القوائم الموزعة، والمسترددة والصالحة للتحليل الإحصائي
١٥٧	(١٣) قياس الصدق والثبات للاستمارة (اختبار ألفا كرونباخ)

رقم	الجـ دولـةـ	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 والسبة و اختبار کا ^٢ 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, PBO)	١٦٩
٢٣	التوزيع التكراري والسبة و اختبار کا ^٢ حول أسباب عدم تطبيق التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, PBO)	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 لتقى بمتطلبات العملاء المتعددة	١٧٥
٢٦	التوزيع التكراري والسبة و اختبار کا ^٢ حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) لإعطاء الشركة القدرة على إنتاج منتجات متعددة تقى 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 والسبة و اختبار کا ^٢ 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 ينعكس على زيادة الحصة السوقية للشركة	١٨٧
٣٢	التوزيع التكراري والسبة و اختبار کا ^٢ حول تأثير التكامل بين الأنظمة الصناعية (JIT, TQM, BPO) على زيادة الحصة السوقية للشركة	١٨٨
٣٣	توصيف الآراء من خلال المقاييس الاحصائية للسؤال التاسع القسم الثاني	١٩٠
٣٤	ترتيب الأهمية النسبية حول تدعيم الإطار المقترن (JIT, TQM, BPO) من خلال الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية والتكاليف	١٩١
٣٥	التوزيع التكراري والسبة وإختبار کا ^٢ حول تدعيم الإطار المقترن (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 التنافسى للشركات الصناعية	١٩٥
٣٨	التوزيع التكراري و النسبة و إختبار کا ^٢ حول تأثير تكامل (JIT TQM BPO) على دعم المركز التنافسى للشركات الصناعية	١٩٧
٣٩	علاقة الارتباط بين دمج الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, BPO) كمتغير مستقل "	١٩٩

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

ثالثاً: فهرس الأشكال:

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

الصفحة	الشكل	رقم
١٥٤	يوضح التكرار والنسبة لعدد سنوات الخبرة للمستقصى منهم	٣٥)
١٥٦	يوضح عدد القوائم الموزعة، والمسترددة والصالحة للتحليل الإحصائى	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 التكراري والنسبة و اختبار كا ٢ حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT & TQM & BPO) لتخفيض تكاليف الإنتاج	٤٠)
١٧١	التوزيع التكراري والنسبة و اختبار كـ ٢١ حول أسباب عدم تطبيق التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT, TQM, PBO)	٤١)
١٧٨	التوزيع التكراري والنسبة و اختبار كـ ٣ حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT,TQM,BPO) لإعطاء الشركة القدرة على إنتاج منتجات متعددة تلقى بمتطلبات العملاء	٤٢)
١٨٤	التوزيع التكراري والنسبة و اختبار كـ ٤ حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (TQM, JIT, BPO) لتقديم منتجات ذات جودة عالية وتحقيق رضا العملاء	٤٣)
١٨٩	التوزيع التكراري والنسبة و اختبار كـ ٢ حول تأثير التكامل بين الأنظمة الثلاث (JIT.TQM.BPO) على زيادة الحصة السوقية للشركة الصناعية	٤٤)
١٩٣	التوزيع التكراري والنسبة و اختبار كـ ٢ حول تدعيم الإ طار المقترن (JIT.TQM.BPO) من خلال الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية والتکالیف	٤٥)
١٩٦	ترتيب الأهمية النسبية حول تكامل الأنظمة الثلاثة (JIT,TQM,BPO) لدعم المركز التنافسي للشركات الصناعية	٤٦)
١٩٨	التوزيع التكراري والنسبة و إختبار كـ ١ حول تأثير تكامل (JIT TQM BPO) على دعم المركز التنافسي للشركات الصناعية	٤٧)