

إدارة الجودة الشاملة وأثرها على الإيرادات الضريبية

م. م. إيمان عبيد جاسم
المعهد التقني / الديوانية
هيئة التعليم التقني

تاريخ قبول النشر: 2014/3/19

م. م. فرقد فيصل جدعان
المعهد التقني / الديوانية
هيئة التعليم التقني

تاريخ استلام البحث: 2013/10/30

المستخلص

لقد بدأ الاهتمام بالضرائب منذ أقدم العصور، واختلفت مسمياتها من مجتمع الى آخر لتشكل أداة أساسية من أدوات السياسة المالية إذ يمكن من خلالها توفير الاموال اللازمة لتمويل الموازنة العامة للدولة فضلاً عن مساهمتها في توجيه مسار المجتمع للوصول الى طريق العدالة والمساواة بين افراده وضمان الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي وقد تميز الحقل المعرفي للضريبة بسبب طبيعته الشمولية استقطاب جهود فكرية من أكثر من حقل معرفي واحد الامر الذي اثار فكرة دراسة ادارة الجودة الشاملة وربطها بالإيرادات الضريبية ويسعى هذا البحث الى تحقيق مجموعة من الاهداف اهمها:-

- 1- تسليط الضوء على فلسفة إدارة الجودة الشاملة .
- 2- الكشف عن الدور الايجابي الفعال لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق الارباح .
- 3- معرفة اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإيرادات الضريبية.

ومن اجل تحقيق اهداف البحث تم صياغة فرضية على النحو الاتي:-
تساهم إدارة الجودة الشاملة في زيادة ارباح الشركات وبالتالي زيادة الإيرادات الضريبية واختتم البحث بجملة من التوصيات التي جاءت بناءاً على ما تم التوصل اليه من استنتاجات والتي نعتقد من خلالها يمكن الارتقاء بمستوى اداء الشركات ونمو الاقتصاد الوطني.

The Quality Management it Effect On Tax Reve

Assist. Lect. Farqad Faisal Jad'aan

Assist. Lect. Iman Obeid Jassim

Abstract

Concern of taxes began since ancient times, Nominalization of taxes differed from one society to another to form an essential tool of financial policy by which the necessary money can be provided to fund the country general balance. Moreover, such taxes contribute in guiding society to achieve justice among its individuals and guarantee of the political, economical and social stability. Because of its comprehensive nature, the cognitive discipline of tax has been recognizable in the attraction of mind efforts from more than one cognitive discipline. This resulted in the idea of total quality management and connect it with tax revenues this study aims at achieving the following:-

- 1-shedding light on the philosophy of the quality concept.
- 2-Revealing the positive and active role of the quality management in achieving profit.
- 3-Knowing the effect of applying the quality management on tax revenues.

To achieve the aims of the study, it is hypothesized that “the quality management contributes in the increase of company profits which in turn results in the increase of tax revenues”.

The study ends with some recommendations according to what has been concluded.

المقدمة

تعد الإيرادات الضريبية أحد العناصر المهمة التي تسهم إسهاماً فاعلاً في مواجهة النفقات العامة للدولة ، وتختلف نسبة إسهام هذه التحصيلات في الإيرادات العامة للدولة باختلاف سياستها المالية والموارد الأخرى المتاحة ، لكنها تبقى العنصر المؤثر في إعداد الموازنة لمختلف الدول فضلاً عن استخدامها في المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وتأسيساً على ما تقدم يجب التعمق في إيجاد السبل والوسائل التي من الممكن ان تؤدي الى زيادة الإيرادات الضريبية واحدى هذه الوسائل هو الزام الشركات بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة اذ تعتبر من احدث المفاهيم الادارية التي تقوم على مجموعة من الافكار والمبادئ التي يمكن لأي إدارة ان تتبناها اذ ان اي شركة تسعى الى تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة الارباح لابد لها من تبني هذه الفلسفة وعليه سيتم عرض هذا البحث من خلال المحاور الآتية:-

المحور الأول منهجية البحث

المحور الثاني الإطار النظري للجودة الشاملة والضريبة

المحور الثالث الإطار التطبيقي للبحث

المبحث الأول : منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث

تُعد الإيرادات الضريبية اداة فاعلة في تمويل الموازنة العامة للدولة في معظم دول العالم وعند النظر الى موازنة العراق نلاحظ انخفاض الاهمية النسبية للضرائب في تمويل الموازنة العامة مما يتطلب استخدام توجهات جديدة لزيادة الإيرادات الضريبية ومنها تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الشركات

ثانياً: أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من اهمية الضرائب باعتبارها إحدى مصادر التمويل المهمة للموازنة العامة للدولة وحيث إن البدء بعملية التصحيح الاقتصادي تتطلب تفعيل دور الإيرادات وبالأخص الضريبية منها للنهوض بدورها في تمويل الموازنة العامة لذا يسعى هذا البحث الى ابراز اهمية الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة من خلال إعطاء صورة واضحة عن نظام إدارة الجودة وآلية تطبيقها والفوائد التي تجنيها الشركات جراء العمل بها لتحقيق الأرباح وتأثير ذلك على الإيرادات الضريبية.

ثالثاً: أهداف البحث

- 1- تسليط الضوء على فلسفة إدارة الجودة الشاملة .
- 2- الكشف عن الدور الايجابي الفعال لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق الارباح .
- 3- معرفة اثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإيرادات الضريبية.

رابعاً: فرضية البحث

تساهم إدارة الجودة الشاملة في زيادة ارباح الشركات وبالتالي زيادة الإيرادات الضريبية.

خامساً: عينة البحث

شركة أور العامة للصناعات الهندسية باعتبارها مطبقة لنظام ادارة الجودة

المبحث الأول الإطار النظري للجودة الشاملة والضريبة

اولاً: الجودة الشاملة المفهوم والمزايا والمبادئ

1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة

وهي خطوة متقدمة على طريق تحسين الجودة فهي تستهدف كل فرد داخل المنظمة وتسعى إلى تطوير العمليات بمرونة واستجابة سريعة كونها تستند على نظام قائم على التحسين المستمر للأداء على جميع المستويات العملية والإدارية لكل المجالات الوظيفية للمنظمة باستخدام كافة الموارد البشرية والمالية المتاحة (الترتوري و جويحان ، 2006 : 28) ويعتمد نجاح ادارة الجودة الشاملة

على تفويض العاملين الصلاحيات اللازمة لوضع الاهداف والخطط لمواجهة احتياجات المستفيدين (الطجم، 2001: 69)، وقد تعددت وتباينت رؤى الباحثين والمختصين في ماهية إدارة الجودة الشاملة فمنهم من قسمها إلى ثلاث كلمات :

(العزاوي ، 2005 : 47)

الإدارة Management : وتعني أن الجودة يجب أن تدار من خلال ممارسة التخطيط والتنظيم والإشراف والتحفيز والرقابة .

الجودة Quality : وتعني أن الزبائن يحصلون على سلع وخدمات تتناسب واحتياجاتهم وتشبع رغباتهم .

الشاملة Total : وتعني أن كل شخص في المنظمة يجب أن يشترك في برنامج الجودة من خلال فرق العمل الجماعية .

ويمكن تعريفها على انها تقنية من تقنيات إدارة التكلفة الاستراتيجية تستهدف إحداث تحسينات وتطورات منتظمة ومستمرة في جودة المنتج أو العملية وتركز على مشاركة جميع العاملين في أنشطة سلسلة القيمة لتحقيق مستويات الجودة المستهدفة وبأقل تكلفة ممكنة للإيفاء بتوقعات واحتياجات الزبون بالوقت المحدد (Blocher, 2002: 167) وكذلك يمكن تعريفها بانها مصطلح يستخدم لوصف مهمة كل وظيفة من وظائف الأعمال في عملية التحسين المستمر للجودة، وهي مفهوم يركز بوقت مبكر على التحسين المستمر وتحليل المؤشرات الإحصائية عن العمليات التصنيعية الموجهة نحو الزبون وخاصة التي تركز على تسليم المنتجات أو الخدمات متضمنة الجودة العالية وبالوقت المطلوب. (Drury، 2008 : 549)

وتعني ايضا فلسفة الشركة لكل فرد يعمل داخلها كما تعمل على تحقيق دائم لرضا الزبون من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب يشمل ذلك تحسناً مستمراً في العمليات داخل الشركة مما سيؤدي إلى منتجات وخدمات عالية الجودة. (Williams:2007:5)

اخيرا تخلص الباحثان صياغة تعريف لوصف إدارة الجودة الشاملة بأنها "تمثل إحدى مكونات النظام الإداري الكلي للوحدة الاقتصادية، وتقوم على مجموعة من الفلسفات والأدوات والعمليات الإحصائية والإدارية التي تهدف إلى تحقيق أفضل النتائج من خلال إنتاج منتج أو خدمة ذات جودة لتلبية رغبات الزبائن وتجاوزها لتحقيق أفضل عائد على الاستثمار وبأقل تكاليف ((.

2-أهداف إدارة الجودة الشاملة

تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق توليفة من الأهداف ومن أهم تلك الأهداف الآتي:- (Kotler & armstrong, 2005; 20)

أ- السعي المستمر لأحداث تغييرات وتحسينات شاملة في جودة أداء أنشطة سلسلة القيمة الموجهة نحو الزبون وزيادة القدرة التنافسية للوحدة الاقتصادية لضمان تميزها المستمر في الجودة والتكلفة الأقل وقصر وقت الاستجابة للزبون والمرونة العالية للمنتجات من أجل ملاءمة استخدامات ومتطلبات الزبون، فضلاً عن خلق الفرص الإبداعية لتطوير كفاءة العمليات وجودة تصميم المنتجات وإيجاد الحلول لمعالجة مشاكل الجودة وتأثيراتها على رضا الزبون وربحية الوحدة الاقتصادية.

ب- التطوير المستمر لجودة تصاميم الإنتاج ومطابقتها لرغبات وتوقعات الزبائن من أجل تقليص الفجوة التنافسية مع المنتجات البديلة للمنافسين والسعي للتفوق عليها.

ج- التركيز على زيادة برامج التطوير والتدريب لتحسين قدرات العاملين على بناء الجودة في المنتجات والعمليات وجعلها ثقافة عامة داخل الوحدة الاقتصادية لتعزيز ميزتها التنافسية وزيادة تأثيرها في السوق.

د- زيادة فهم واطلاع الإدارة العليا على تدفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة كالتزام مبدئي وأخلاقي لتلبية رغبات واحتياجات الزبون.

هـ- التحسين المستمر لإدارة علاقات الوحدة الاقتصادية بالمجهزين والزبائن من أجل تحقيق أكبر قيمة للوحدة الاقتصادية تمكّنها من اكتساب وتنمية الاحتفاظ بزبائنها باعتباره أبعد مما هو زيادة في

حجم المبيعات، لأن رضا الزبون هو مصدر إيرادات وربحية الوحدة الاقتصادية. (Horngren , 2000 ;658-662

و- تأمين الاستجابة السريعة لمتغيرات السوق ومنها سرعة التقادم التكنولوجي في المعدات والمكائن والابتكارات الجديدة سوف تفرض على الوحدة الاقتصادية عامل ضغط جديد وهو قصر دورة حياة المنتج ومعالجة هذه الظاهرة يجب استغلال الفرص الاستثمارية لتطوير قدرات الوحدة الاقتصادية واعتماد التخطيط الاستراتيجي في مواجهة التهديدات والمخاطر التي تفرضها عوامل المنافسة.

ز- تقليل ضغط العوامل المؤثرة على أداء جودة المنتجات والعمليات المتمثلة بالآتي:-
(Slack & others, 2004; 725)

- رغبات وحاجات الزبائن (السوق) تعد المحرك الأساس لتطوير وتحسين المنتجات والعمليات من أجل زيادة الجودة وتخفيض التكلفة وتحسين الأداء الكلي للوحدة الاقتصادية.
- التطور التكنولوجي في مجالات التصنيع والاتصال والمعلومات ولد حاجة إلى تصميم وتطوير نظم التصنيع والجودة والمعلومات وقدرات ومهارات الموارد البشرية، وتوفير الاستثمارات اللازمة لإنجازها.

3- مزايا إدارة الجودة الشاملة

- إن لإدارة الجودة الشاملة الآثار الايجابية في تنفيذ الأعمال في الشركات المختلفة ويمكن تلخيصها بالآتي : (العاني وآخرون :2002: 48)
- أ-تحقق إدارة الجودة الشاملة إنتاجية مرتفعة وتحسن من الأداء .
- ب- تحقق تحسناً في الربحية فالشركة التي لها حصة سوق صغيرة وتنتج منتجات منخفضة الجودة تحقق في المتوسط 7% عائداً على الاستثمار بينما الشركة التي تنتج منتجات مرتفعة الجودة تحقق 20% عائداً على الاستثمار من خلال تطبيقها لـ TQM . (كيلادا: 2004: 109) .
- ج-تحقق رضا الزبون وجذب المزيد من الزبائن .
- د-التطوير والتحسين في تصاميم المنتجات والخدمات .
- هـ-تحسين بيئة العمل والقدرة على المنافسة .
- و-القدرة على إعادة التوازن بإجراء التصحيحات التي تجرى في حال وجود انحرافات عن مستوى الجودة المحدد.

4 -مبادئ إدارة الجودة الشاملة

- أ-التركيز على العميل: يعد رضا العميل من الاهداف الرئيسية ويقصد به إن إي عملية تحسين يجب ان تنصب على تقديم افضل ما يمكن لتلبية احتياجات وتوقعات ورغبات العميل (Mathur:2003:4).
- ب- فهم العملية: وتعني ضرورة فهم هيكل العملية المتمثل بمدخلات وعمليات ومخرجات العملية وصولاً إلى تحسينها وإزالة الاختناقات أو تقليل الهدر أو التلف .
- ج-تمكين ومشاركة جميع العاملين : ونعني بها مشاركة مستخدمي المنظمة في العملية الإنتاجية أو الخدمية وحسب مواقعهم الوظيفية. اي مشاركتهم في عملية التحسين المستمر وفي حل مشكلات الجودة ، وبالنتيجة تلبية رغبات الزبون و الحصول على ربحية و حصة سوقية اكبر .
- د-التحسين المستمر: يعد التحسين المستمر فلسفة إدارية تهدف إلى تطوير المنظمة ككل عن طريق تطوير أنشطة المنظمة وطرائق إنتاج الخدمة بشكل مستمر .
- تعتبر فلسفة التحسين المستمر من أهم الركائز التي تؤدي إلى منهجية إدارة الجودة الشاملة والهدف منها تحسين الكفاءة والفاعلية في عملية التحسين التي يجري القيام بها وهناك مضامين لفلسفة التحسين المستمر تتمثل بالآتي:

(الطائي وآخرون :2008: 196)

- تفترض منهجية التحسين المستمر وجود فرص متاحة للتحسين في العمليات (أي أنشطة تحويل المدخلات إلى مخرجات) .

- يستلزم من أفراد المنظمة الإيمان بالتحسين ومستعدين لتغيير سلوكهم بهذا الاتجاه .
- وجود منهجية التحسين والهدف من تلك المنهجية تحسين الكفاءة والفاعلية في عملية التحسين التي يجري القيام بها

5-مرتكزات فلسفة إدارة الجودة الشاملة (TQM)

- يمكن تجسيد مرتكزات فلسفة (TQM) بالآتي:- (Ostrenko, 1990; 41)
- أ- التركيز على الزبون وتحديد متطلباته ورغباته كأسبقية أولى والسعي لإشباعها من أجل زيادة إرضاءه لما لذلك من أثر إيجابي مباشر على تحسين الحصة السوقية للوحدة الاقتصادية وزيادة ربحيتها.
 - ب- التحسين المستمر في المنتجات / والعمليات هو من مسؤولية جميع العاملين في أنشطة سلسلة القيمة للوحدة الاقتصادية من أجل تحقيق التميز بالجودة والتكلفة والأداء على الوحدات الاقتصادية المماثلة والعاملة في نفس القطاع أو خارجه.
 - ج- تأكيد التزام الإدارة العليا الثابت على تحقيق الجودة الشاملة ودعم مشاركة جميع العاملين مع التركيز على ضرورة توفيرها لبيئة جيدة تساعد على تحفيز روح الإبداع والابتكار والتحسين المستمر.
 - د- تحديد الأهداف التشغيلية والستراتيجية وتوفير المقاييس (المالية وغير المالية) اللازمة لقياس النتائج المتحققة عن إنجاز كل هدف من هذه الأهداف.
 - هـ- تحسين برامج تدريب العاملين وفق أحدث الأفكار والتطورات لزيادة ثقافتهم وتمكينهم من فهم رغبات واحتياجات الزبائن.
 - و- تصميم نظام للحوافز والمكافآت لتشجيع العاملين على الإبداع والمثابرة في العمل.
 - ز- الاستفادة من المدى الواسع في تطبيق المفاهيم والأدوات والتقنيات الفنية والإدارية والإحصائية المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة في جميع الوحدات الاقتصادية بغض النظر عن حجمها أو طبيعة نشاطها.

ثانيا: الضريبة المفهوم والقواعد والاساس القانوني

ان دراسة الضرائب تنصب على جوانب وموضوعات متعددة وللإحاطة بالإطار النظري للضريبة يستدعي التعرف على المقصود بمصطلح الضريبة وقواعدها وأساسها القانوني، وهذا ما سيتم تناوله.

1-تعريف الضريبة وخصائصها:

لقد تعدد تعريفات الضريبة لكنها في الغالب تنطوي على معنى واحد لها وقد تم تعريفها بانها فريضة مالية إلزامية تحددها الدولة ويلتزم الممول بدفعها نقداً أو عيناً من دون مقابل مباشر لتمكين الدولة من القيام بالخدمات العامة لتحقيق أهداف المجتمع (نور والشريف, 2002: 13) وكذلك تم تعريفها بانها فريضة نقدية تقرر بقانون ويتحملها المكلفون بصفة نهائية وبدون مقابل بغرض الوفاء بمقتضيات السياسة العامة للدولة (يونس، 2004: 104)

ويتضح من هذه التعاريف أن الضريبة عبارة عن اقتطاع نقدي جبري تفرضه الدولة على موارد الوحدات الاقتصادية المختلفة بقصد تغطية الأعباء العامة من دون مقابل.

أما فيما له علاقة بالخصائص الضريبية فهي على النحو الآتي:

- أ- أنها اقتطاع نقدي: أخذت الضريبة صورة نقود تماشياً مع ما فرضه النظام الاقتصادي في العصر الحديث ومن ثم فإن النقود قد تم تعميمها سواء أكان ذلك في القطاع العام أم الخاص بحيث يشتمل ذلك جميع الإيرادات بما فيها الضرائب.
- ب- تدفع الضريبة جبراً: أي أن المكلف لا يتمتع بالحرية في دفع الضريبة إلى الدولة وإنما هو مجبر على دفعها ويتجلى عنصر الإلزام هذا في استقلال الدولة وهيئتها بوضع النظام القانوني للضريبة من حيث تحديد وعائنها وسعرها وأسلوب تحصيلها.
- ج- تدفع الضريبة بصفة نهائية: أي أن المكلف يلتزم بدفع الضريبة بصورة نهائية من دون أن تلتزم الدولة برد قيمتها للمكلف فيما بعد، وبهذا الشكل تختلف الضريبة عن القرض العام حيث تلتزم الدولة برده مع الفوائد في حالة استحقاقه.

د- تفرض من دون مقابل وبالإكراه: إن المكلف الذي يدفع الضريبة لا يتمتع بمقابل محدد من الدولة حين يدفعها، غير أن هذا لا يعني أن ينتفع المكلف بالخدمات العامة التي تقدمها المرافق العامة لأنه مكلف بالضرائب، وإنما بوصفه مواطناً يترتب على ذلك عدم جواز أن يقاس مقدار انتفاعه بالخدمات العامة عند تقدير الضريبة التي ينبغي دفعها، وإنما على أساس مقدار قدرته على تحمل الأعباء العامة ووفقاً لقدرته التكلفة على ذلك. (اسماعيل، 2001: 28)

هـ- تحقق الضريبة النفع العام: ترمي الضرائب إلى تغطية النفقات العامة للدولة التي تحتاج إليها لتسيير مرافقها العامة أي أن النفقات هي التي تسوغ الالتجاء إلى الضريبة، وهي التي تحدد في الوقت نفسه نطاقها ومن ثم فالدولة لا تلتزم بتقديم خدمة محددة إلى المكلف وإنما يترتب عليها تحقيق منافع عامة (الكعبي، 2008: 3-4).

2- القواعد التي تحكم فرض الضريبة

وهي القواعد التي ينبغي على المشرع مراعاتها عند فرض الضرائب، وتتبع أهميتها من ضرورة التوفيق بين مصلحة المكلف والدولة على حد سواء وهذا ما أكده العالم آدم سميث عند وضع هذه القواعد (العدالة، اليقين، الملائمة، الاقتصاد) حيث تمثل الدستور العام الذي تخضع له القواعد القانونية التي تنظم الضرائب وتحترمها الدولة عند فرضها للضرائب وهذه القواعد تحددها على النحو الآتي: (السلطان، 2004: ص11-12)

أ- قاعدة العدالة:

يقصد بقاعدة العدالة أن يتم توزيع الأعباء الضريبية على مختلف المكلفين كل بحسب قدرته على الدفع، ولا تتحقق العدالة إلا إذا أخذت بعض الاعتبارات التي تتعلق بالمكلف نفسه ومركزه المالي وحالته الاجتماعية في الاعتبار عند فرض الضريبة بحيث يتم إعفاء الحد الأدنى اللازم للمعيشة فضلاً عن تخفيض عبء الضريبة بسبب الأعباء العائلية.

ب- قاعدة اليقين (الوضوح):

إن لقاعدة اليقين دور مهم في استقرار الضريبة حيث أنها تولد اعتياداً للمكلف على دفع الضرائب ومن أجل ذلك ينبغي أن يتوفر امران:

- على الدولة أن تجعل القوانين والأنظمة والقرارات التي تنظم الضرائب تحت يد المكلفين من خلال وسائل النشر المعروفة.

- أن تتسم التشريعات الضريبية بالوضوح بحيث يفهمها عامة الناس إذ أن هذا يؤثر في وفرة حصيلة الضريبة وكلما كانت التشريعات الضريبية تحتمل تفسيرين مختلفين اختار المكلف التفسير الذي يفيد هذا ويؤثر على الحصيلة الضريبية.

ج- قاعدة الملائمة:

يجب أن تتلاءم أحكام الضريبة مع ظروف وأحوال المكلفين، كما يقتضي الأمر التفكير ملياً في اختيار الوعاء وأسلوب تحديده وكيفية جباية الضريبة وموعدها وإجراءاتها أي أن يكون موعد تحصيل الضريبة في الوقت الذي يحصل فيه المكلف على الدخل الخاضع للضريبة.

د- قاعدة الاقتصاد:

يقصد بهذه القاعدة تأمين سهولة التطبيق ومرونته وأن تتجنب معوقات الروتين والتعقيد مما يحمل الإدارة المالية نفقات باهضة في سبيل تحصيل الضرائب لذا فإن نفقات جباية أية ضريبة يجب أن تكون أقل من إيراداتها لكي تكون الضريبة حصيلة هذا الفرق بين إيرادات الضريبة وتكاليف جبايتها، وقد أضاف بعض الاقتصاديين مثل باستابل Bastable بعض القواعد هي: (D.)

(Methane, 1992: p. 22)

- قاعدة المرونة: أي أن النظام الضريبي يجب أن يوضع بطريقة مرنة وبذلك تحصل على إيرادات أعلى على نحو تلقائي بارتفاع دخول الأفراد.

- قاعدة الإنتاجية: أي أن الضريبة تكون مصدر إيراد كاف للدولة.

- قاعدة البساطة: أي أن النظام الضريبي يكون سهل الفهم والإدراك وأن لا يكون معقداً.

- قاعدة المناسبة: أي أن تكون الضريبة مناسبة للوضع الاقتصادي والاجتماعي والسياسي في الدولة.

- قاعدة التنوع: أن يكون متنوعا (النظام الضريبي) ولا يعتمد على ضريبة واحدة لانه في حالة ذلك فان عبئها سيتحمله عدد محدود من المكلفين.

3- الأساس القانوني للضريبة

ان التعرف على الاساس القانوني الذي يستند اليه حق الدول في فرض الضرائب امر ضروري ، أي تحديد اساس التزام المكلفين بدفعها ، وتباین النظريات التي كانت سائدة خلال القرنين الثامن عشر والتاسع عشر في تأصيل حق الدولة في فرض الضرائب عن مثلتها في العصر الحديث ، وقد ردت هذه النظريات الى فكرة المنفعة التي حققها المكلف من خدمات الدولة والى العقد الضمني المبرم بين الدولة والمكلفين ، في حين ان النظرية الحديثة ترد الضريبة الى فكرة التضامن الاجتماعي التي تقتزن بسيادة الدولة على المواطنين ، وقد قيلت النظريات الآتية بشأن الأساس القانوني للضريبة:

أ- نظرية العقد الاجتماعي :

ان صاحب هذه النظرية الفيلسوف (جان جاك روسو) ومفادها ان البشر عندما اعتموا حياة الجماعة تعاقدا على ان يتنازل كل فرد عن قسم من حرياته الطبيعية الى هيئة حاكمة ترعى شؤون الجماعة مستمدة سلطتها من هذا (العقد المشترك) (الزبيدي، 1996: 48)، الا ان الكتاب مختلفون في تكييف طبيعة العقد المالي فطرحوا التطورات الآتية :

- عقد إيجار أعمال . حيث تقدم الدولة خدماتها وتقوم الافراد بدفع إيجارها .

- أنها عقد بيع . حيث تمثل ثمن عاجل يشترى به الفرد حماية له .

- عقد تأمين . حيث يقوم الممول بدفع قسط من ماله لتأمين ماله الباقي.

ورغم تعدد المذاهب والتفسيرات فإنها لم تعطي تفسيراً سليماً يكون أساس لغرض الضريبة قد وجه انتقاد مهم لهذه النظرية كون تصورهما خاطئ في الأساس فمن غير الممكن تحقيق التعادل بين الضريبة التي يدفعها المكلف وبين ما يعود عليه من نفع من خدمات الدولة (كداوي، 2008 : 45-

46)

ب- نظرية سيادة الدولة :

مفاد هذه النظرية ان على الدولة مسؤولية المحافظة على التضامن القومي التي تقضي بضرورة تضافر جهود الافراد جميعا في تحمل الأعباء العامة بحيث يتيح للدولة على اساس انها ضرورة اجتماعية لحماية المجتمع ، توفير الخدمات العامة لجميع المواطنين بصرف النظر عن مدى مساهمة كل منهم في الأعباء العامة وحيث يتعذر ترك تحديد هذه المساهمة للأفراد لذلك على الدولة بما تملكه من سيادة ان تلزم كل فرد بدفع مساهمته وفقاً لمقدرته التكلفة وتتصف نظرية التضامن الاجتماعي بأنها تقرر قاعدة أساسية من قواعد العدالة الضريبية هي تناسب حجم الضرائب التي يدفعها المكلفون مع مقدرتهم التكلفة لا بمقدار انتفاعهم من الخدمات العامة. فهي علاقة قانونية تخضع لكل المعايير والضوابط التي يخضع لها نشاط الدولة لتحقيق أهداف المجتمع .

المحور الثالث الإطار التطبيقي للبحث

1- وصف الشركة عينة البحث

تأسست شركة أور العامة للصناعات الهندسية استناداً إلى المادة (6) من قانون الشركات العامة رقم (22) لسنة 1997 وتم تسجيلها لدى مسجل الشركات حسب كتاب وزارة التجارة المرقم (م/ش/ع/31) في 15/12/1997، برأسمال اسمي مقداره (154506) ألف دينار عراقي وتدار الشركة من قبل مجلس إدارة مكون من رئيس المجلس وثمانية أعضاء وطبيعة نشاطها انتاجي هندسي متخصص في إنتاج القابلات والأسلاك الكهربائية والهاتفية وإنتاج مقاطع وصفائح الألمنيوم.

إن تطبيق إدارة الجودة هو برنامج عمل متكامل يسهم فيه جميع أجزاء الوحدة من الأقسام والشعب والإدارات والعاملين جميعاً، وقد قامت شركة أور بالتعاقد مع المعهد المتخصص التابع إلى وزارة الصناعة والمعادن حول تدريب ملاكات الشركة من أجل تطبيق المواصفة العالمية الأيزو (ISO 9000 – 1994) عام 1999 ثم تعاقدت في عام 2002 مع الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية، من أجل تطبيق المواصفة العالمية الأيزو (ISO

2000 – 9001)، وقامت الشركة باستحداث قسم إدارة الجودة في 21/8/2002، بهدف تطبيق المواصفة الدولية (ISO 9001) لسنة 2000، وتعتبر إدارة الشركة إن نظام إدارة الجودة هدف لا بد من الوصول إليه وتطبيقه وبناءً على ذلك قامت الشركة بإعداد دليل إجراءات وتعليمات العمل الخاصة بتطبيق إدارة الجودة بالتعاون مع الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية على قسم من معاملها وتضم الشركة (15) معملًا هي: معمل أسلاك الميدان، معمل القابلو الكهربائي، معمل قابلو السيطرة، معمل القابلو الهاتفي، معمل الأسلاك المنزلية، معمل أسلاك اللف، معمل الجلي، معمل البكرات، معمل البثق/1، معمل البثق/2، معمل الأكسدة/1، معمل الأكسدة/2، معمل الرقائق، معمل السباكة، معمل الدرفلة.

وقد تم تطبيق إدارة الجودة على ثلاثة معامل فقط من مجموع معامل الشركة كخطوة أولى لتطبيق هذا المفهوم وهي :

معمل أسلاك اللف، معمل البثق / 2 ، معمل الأكسدة والتلوين/2

2-مقارنة وتحليل نتائج البحث الميدانية ومناقشتها

بعد الاطلاع على البيانات المالية للشركة للسنوات (2009 و 2010 و 2011) تم إجراء المقارنات وتحديد النسب بين تكاليف ومنتجات المعامل التي تقوم بتطبيق إدارة الجودة والمعامل التي لا تطبق إدارة الجودة كما في الجدول ادناه:

جدول رقم (1) بيانات الشركة للسنوات (2011-2010-2009)

السنة	التفاصيل	2011	2010	2009
	إنتاج المعامل التي تطبق الجودة	1060	963	374
	نسبة إنتاج المعامل إلى الإنتاج الكلي (الحقيقي)	32%	38%	16%
	النسبة الفرضية	20%	20%	20%
	الفرق عن النسبة الفرضية	12%	18%	(4%)
	إنتاج جميع المعامل التي لا تطبق الجودة	2245	1555	2033
	نسبة إنتاج المعامل إلى الإنتاج الكلي	68%	62%	84%
	تكاليف المعامل التي تطبق الجودة	3586514	3192575	1527745
	التكاليف الكلية للشركة/ ألف دينار	40936690	38132795	31500555
	نسبة تكاليف المعامل التي تطبق الجودة إلى التكاليف الكلية	9%	8%	5%
	الفرق عن النسبة الفرضية	11%	12%	15%
	مبيعات المعامل التي تطبق الجودة/طن	849	809	274
	نسبة مبيعات المعامل التي تطبق الجودة إلى المبيعات الكلية	26%	28%	17%
	الفرق عن النسبة الفرضية	6%	8%	(3%)
	المبيعات الفعلية / طن	3323	2889	1586
	المبيعات / ألف دينار	28785086	18965078	10646744

المصدر من اعداد الباحثان بالاستناد الى بيانات الشركة

ومن الجدول رقم (1) نجد إن كمية الإنتاج الكلي في الشركة بلغت (2407) طن في سنة/2009 و(2518) طن في سنة/2010 وارتفع الإنتاج في سنة/2011 إلى (3305) طن، ويدل ذلك إلى حصول تطور في إنتاج الشركة نتيجة لتطبيق إدارة الجودة في الشركة.

ونلاحظ أيضا إن عدد المعامل التابعة للشركة (15) معمل منها (3) معامل تطبق إدارة الجودة ونسبة إنتاجها كانت (16%) من الإنتاج الكلي في سنة/2009 وارتفعت هذه النسبة إلى (38%) في سنة/ 2010 وأصبحت (32%) في سنة/2011 أما بقية المعامل التي لا تطبق إدارة الجودة والبالغة (12) معمل كانت نسبة إنتاجها (86%) من الإنتاج الكلي في سنة/2009، وفي سنة 2010 نسبة (62%) من الإنتاج الكلي وفي سنة 2011 نسبة (68%) من الإنتاج الكلي، يظهر لنا من النتائج اعلاه إن هناك اعتماد كبير من قبل الشركة على المعامل التي تطبق إدارة الجودة في الإنتاج في سنة 2010 و 2011 بمعدل زيادة 18% و12% على التوالي عن النسبة الفرضية.

كما نجد ارتفاع نسبة كميات المبيعات للمعامل التي تطبق الجودة قياساً للمبيعات الكلية للشركة إذ بلغت خلال سنوات الدراسة (274، 809، 849) طن على التوالي وبنسبة (17%، 28%، 26%) على التوالي من المبيعات الكلية للشركة البالغة (1586، 2889، 3305) على التوالي ويتضح أيضاً إن هناك تطور في مبيعات الشركة إذ بلغت خلال تلك السنوات (1586، 2889، 3323) طن وهذا يعكس ان تطبيق إدارة الجودة أدى إلى حصول تطور في مبيعات الشركة.

ومن خلال ما تقدم نلاحظ ان ما توصلت له الباحثان يثبت صحة الفرضية التي مفادها ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الشركة له اثر ايجابي على ربحية الشركة وبالتالي يؤثر على زيادة الايرادات الضريبية من خلال تقدير ضريبة الدخل على ارباح الشركات وفقاً للنسب الواردة في قانون ضريبة الدخل رقم 113 لسنة 1982 المعدل والتعديل الأخير بالقانون المذكور بالأمر الصادر من سلطة الائتلاف المرقم 49 لسنة 2004 الذي حدد احتساب الضريبة بنسبة 15% من الدخل الصافي للشركات (المساهمة والمختلطة)، اذ يمكن استخراج الربح الضريبي بعد التوصل الى تحديد الوعاء الضريبي وعلى النحو الآتي :-

$$\begin{aligned} & \times \times \times \times \quad \text{الربح المحاسبي (من ح / أ . خ)} \\ & \times \times \times \quad + \text{ ايرادات خاضعة للضريبة ولكنها لا تعتبر ايرادات محاسبية} \\ & \times \times \times \quad + \text{ نفقات مقبولة من الناحية المحاسبية ولكن لا يعترف بها قانون الضريبة} \\ & \times \times \times \times \\ & \text{---} \\ & \times \times \times \times \quad \text{المجموع يطرح من كل مما يأتي :-} \\ & \times \times \times \quad \text{نفقات مقبولة من الناحية الضريبية ولكنها ليست محاسبية} \\ & \times \times \times \quad \text{ايرادات مقبولة من الناحية المحاسبية ولكنها ليست في قانون الضريبة} \\ & \times \times \times \times \\ & \text{---} \end{aligned}$$

مجموع الوعاء الضريبي الخاضع للضريبة $\times \times \times \times$

3-تحليل نتائج الاستبانة

أوصف عينة البحث

تعزيراً لإجراءات البحث تم توزيع (30) استبانة على عينة البحث وتشمل موظفو قسم الجودة وعدد من مسؤولي الوحدات والشعب والجدول رقم (2) يوضح مواصفات العينة .

جدول (2) مواصفات عينة البحث

النسبة	العدد	الوصف	
3%	1	ماجستير وما يعادلها	التحصيل الدراسي
57%	17	بكالوريوس	
23%	7	دبلوم	
17%	5	اعدادية	
100%	30	المجموع	
6%	2	5-1	مدة الخدمة
23%	7	10-6	
17%	5	15-11	
27%	8	20-16	
27%	8	21 فأكثر	
100%	30	المجموع	التخصص
47%	14	اداري	
53%	16	فني	
100%	30	المجموع	

المصدر: اعداد الباحثان بالاستناد الى نتائج الحاسبة الالكترونية
ب-وصف متغيرات البحث وتحليل النتائج

ان التحليل الاحصائي لاستجابات افراد عينة البحث تضمن الوسط الحسابي المرجح لمقارنته مع الوسط الفرضي ومعرفة مستوى قبول او رفض الفقرة وتم استخراج الانحراف المعياري تأكيدا لصحة ذلك وكما موضح في جدول (3).
جدول (3) بعض الاحصاءات الوصفية على مستوى كافة مجالات محوري الاسئلة وتقييم مستوى استجاباتهم

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقويم
	ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤدي الى:			
1	تطوير أنظمة العمل	4.33	0.77	ايجابي
2	تحسين مستوى الانتاج	4.7	0.58	ايجابي
3	التركيز على حل المشاكل الاكثر اهمية	4.53	0.62	ايجابي
4	اتخاذ القرارات بناء على اساليب علمية	4.56	0.7	ايجابي
5	إنتاج منتجات تتميز بالتكلفة الأقل من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة في التصميم والتصنيع .	4.05	0.86	ايجابي
6	تشخيص المنتجات غير المطابقة للمتطلبات والسيطرة عليها	4.72	0.64	ايجابي
7	تقديم منتجات بأسعار تنافسية يفضلها الزبون و تقل عن معدل أسعار الصناعة	4.24	0.8	ايجابي
8	ضمان الاستفادة من ملاحظات وآراء وشكاوي الزبائن لأغراض التحسين المستمر.	3.54	1.14	ايجابي
9	اهتمام الشركة بالتحسين المستمر من أجل رفع مستوى جودة المنتج	3.6	0.95	ايجابي
10	اهتمام الشركة ببرامج تدريب العاملين لتحسين كفاءتهم	4.09	0.93	ايجابي
11	وضع سياقات نظامية تستند على رضا الزبون	4.54	0.66	ايجابي
12	تفعيل دور العاملين بطريقة تشعرهم بالأهمية وتحقيق الاستفادة من إمكاناتهم والمشاركة الجوهرية لا الشكلية	3.98	1.01	ايجابي
13	مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار من خلال تفويض الصلاحيات	4.48	0.74	ايجابي
14	تشخيص حالات القصور في أداء الأعمال	3.56	1.00	ايجابي
15	تطبيق الإجراءات التصحيحية والوقائية	4.66	0.61	ايجابي
16	زيادة ارباح الشركات	4.79	0.56	ايجابي

المصدر: اعداد الباحثان بالاستناد الى نتائج الحاسبة الالكترونية

1- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للمتغير، إذ بلغ (4.33)، وبانحراف معياري بلغ (0.77) وبمقارنة الوسط الحسابي الموزون مع الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) يتبين أن جميع إجابات العينة تتجه نحو الاتفاق أو الاتفاق التام وهذا مؤشر يدل على إن تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤثر ايجابيا في تطوير أنظمة العمل .

2- يتضح إن الوسط الحسابي الموزون للمتغير بلغ (4.7) وبانحراف معياري (0.58) ويتبين من ذلك أن جميع إجابات العينة تتجه نحو الاتفاق أو الاتفاق التام، وهذا مؤشر يدل على إن تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤثر ايجابيا في تحسين مستوى الانتاج.

3- يتضح أن الوسط الحسابي الموزون للمتغير ، بلغ (4.53) وبانحراف معياري بلغ (0.62) وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار، وهذا مؤشر يشير إلى إن تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤثر ايجابي في التركيز على حل المشاكل الاكثر اهمية

4- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للمتغير إذ بلغ (4.56) بانحراف معياري بلغ (0.7) وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار ويتبين من ذلك أن جميع إجابات العينة تتجه نحو الاتفاق أو الاتفاق التام وهذا مؤشر يدل على إن تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤدي الى اتخاذ القرارات بناء على اساليب علمية.

5- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون لمتغير التدقيق الداخلي إذ بلغ (4.05) بانحراف معياري بلغ (0.86) وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار، أي أن جميع إجابات العينة تتجه نحو الاتفاق أو الاتفاق التام مما يدل على إن تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤدي الى إنتاج منتجات تتميز بالتكلفة الأقل من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة في التصميم والتصنيع.

- 6- بلغ الوسط الحسابي الموزون للمتغير (4.72) وبانحراف معياري بلغ (0.64) وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار، وهذا يدل على إن تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤثر ايجابيا في تشخيص المنتجات غير المطابقة للمطالبات والسيطرة عليها .
- 7- يتضح أن الوسط الحسابي الموزون بلغ (4.24) وبانحراف معياري قدره (0.8) وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار وهذا يدل على إن تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤثر ايجابيا في تقديم منتجات بأسعار تنافسية يفضلها الزبون و تقل عن معدل أسعار الصناعة
- 8- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للمتغير بلغ (3.54) وبانحراف معياري (1.14) وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار، وهذا يشير إلى إن الجودة الشاملة تساعد على ضمان الاستفادة من ملاحظات وآراء وشكاوي الزبائن لأغراض التحسين المستمر .
- 9- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للمتغير بلغ (3.6) وبانحراف معياري (0.95) وتبين أن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار، مما يدل على إن تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤدي الى اهتمام الشركة بالتحسين المستمر من أجل رفع مستوى جودة المنتج.
- 10- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون بلغ (4.09) بانحراف معياري بلغ (0.93)، وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار، مما يشير إلى إن هناك اثر لإدارة الجودة الشاملة على اهتمام الشركة ببرامج تدريب العاملين لتحسين كفاءتهم.
- 11- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للمتغير بلغ (4.54) وبانحراف معياري (0.66) وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار، مما يشير إلى إن تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤدي الى وضع سياقات نظامية تستند على رضا الزبون.
- 12- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون بلغ (3.98) بانحراف معياري بلغ (1.01) وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار، مما يدل على أن الجودة الشاملة تؤدي الى تفعيل دور العاملين بطريقة تشعرهم بالأهمية وتحقيق الاستفادة من إمكاناتهم والمشاركة الجوهرية لا الشكلية .
- 13- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للمتغير بلغ (4.48) بانحراف معياري بلغ (0.74)، وتبين أن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار مما يدل على ان الجودة الشاملة تؤدي الى مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار من خلال تفويض الصلاحيات.
- 14- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للمتغير بلغ (3.56) وبانحراف معياري بلغ (1.00)، وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار، مما يدل على ان الجودة الشاملة تؤدي الى تشخيص حالات القصور في أداء الأعمال.
- 15- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للمتغير بلغ (4.66) وبانحراف معياري بلغ (0.61) وتبين إن الوسط الحسابي الموزون اكبر من معيار الاختبار، مما يدل على أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤثر ايجابيا في تطبيق الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- 16- هناك ارتفاع في الوسط الحسابي الموزون للمتغير بلغ (4.79) وبانحراف معياري بلغ (0.56) مما يدل على أهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤدي الى زيادة ارباح الشركات وهذا المتغير بالتالي يؤثر ايجابيا على زيادة الايرادات الضريبية من خلال التقارير المالية التي تقدمها الشركات الى الهيئة العامة للضرائب لتحديد مبلغ الضريبة لذا زيادة الارباح تؤدي الى زيادة الايرادات الضريبية من خلال النسب المشار اليها في البحث مسبقا.
- نستخلص مما سبق ان اغلب الاجابات على الاسئلة الواردة في الاستبانة كانت موضوعية وتصلح لإجراء التحليل الاحصائي وتحقق فرضية البحث.

الاستنتاجات

- 1- أن منهج إدارة الجودة له أهمية خاصة لكونه من المداخل التطويرية الحديثة التي تحقق الفاعلية المطلوبة في جميع مستويات النشاط وكالاتي: -
- أ - على مستوى الشركة، من حيث زيادة الارباح، ورفع مستوى رضا العاملين وتحسين اساليب العمل.

- ب - على مستوى العاملين من خلال التفاخر بجودة المنتج والاحساس بالرضا عن الاعمال المنجزة.
- ج - على مستوى الزبائن من خلال زيادة الثقة بالشركة واستعدادهم للشراء بسهولة .
- د - على مستوى المجتمع من خلال زيادة النمو الاقتصادي .
- 2- ان تطبيق نظام إدارة الجودة في الشركة يساعد على تحقيق أهدافها لأنه يؤدي إلى رفع كفاءة العاملين وتحسين أداءهم بشكل عام.
- 3- يمكن تحديد فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة للشركة بمجموعة من النقاط يمكن إيجازها بالآتي:-
- تطوير أنظمة العمل
 - التحسين المستمر لمنتجاتها.
 - تحقيق الميزة التنافسية للشركة.
 - التركيز على حل المشاكل الأكثر أهمية
 - اتخاذ القرارات بناء على أساليب علمية
 - تقليل التكاليف
 - زيادة ربحية الشركة
- 4- يشير البحث الى ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤدي الى زيادة ربحية الشركات وبالتالي زيادة الايرادات الضريبية وزيادة مصادر تمويل الموازنة العامة للدولة.

التوصيات

- 1- ينبغي على الشركات أن تتبنى نظام إدارة الجودة مفهوماً وتطبيقاً لأنه يساعدها على تحقيق أهدافها وضرورة العمل على تهيئة وتوفير متطلبات هذا المفهوم.
- 2- ضرورة إقامة برامج وندوات ومؤتمرات لترسيخ دور وأهمية هذا النظام والنتائج المتوخاة من وراء تطبيقه للوصول إلى قناعة كاملة من الإدارة والعاملين لأهميته لأنه يعطي مؤشراً لكفاءة الإدارة في استخدام الموارد المتاحة .
- 3- ضرورة تفهم الإدارة والعاملين إلى أن هذا المفهوم له أهمية كبيرة على مستوى الشركة من خلال زيادة الأرباح ورفع مستوى الرضا للعاملين وتقليل المشاكل وعلى مستوى الزبائن من خلال استعدادهم للشراء وزيادة الثقة بالشركة فضلاً عن أهميته على مستوى المجتمع من خلال زيادة النمو الاقتصادي.
- 4- ينبغي على الإدارات أن تتبنى مفهوم إدارة الجودة الشاملة مفهوماً وتطبيقاً لكي تكون ذات مكانة متميزة من خلال كسب رضا الزبائن ومن خلال توفير منتجات ذات جودة عالية، وبكاف تنافسية .
- 5- ضرورة تطبيق نظام إدارة الجودة في الشركات لزيادة ربحية الشركات وبالتالي زيادة الايرادات الضريبية ونمو الاقتصاد الوطني

المصادر

1-المصادر العربية

- 1- اسماعيل، خليل إسماعيل رمضان، "المحاسبة الضريبية"، الطبعة الأولى، دار الكتب للطباعة والنشر، 2001.
- 2- الترتوري، جويحان، محمد عوض، أغادير عرفات، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكاتب ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006
- 3- د. محمد علي الزبيدي، المحاسبة الضريبية، مكتبة الجبل الجديد، صنعاء 1996 .

- 4- السلطان، سلطان بن محمد علي، "المحاسبة الضريبية (النظرية والتطبيق)"، الطبعة الثالثة، دار وائل للطباعة، السعودية، 2004.
- 5- الطائي، رعد عبد الله، قعادة، عيسى "إدارة الجودة الشاملة" الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2008.
- 6- الطجم، عبد الله عبد الغني، المحددات التنظيمية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامعة الملك عبد العزيز، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد الادارة، مجلد15، العدد2، 2001.
- www.ivsl.org
- 7- العاني، خليل أبراهيم محمود وآخرون، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو9001:2000" مطبعة الاشقر، بغداد، 2002.
- 8- العزاوي، محمد عبد الوهاب، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005
- 9- كداوي، طلال، "التشريعات المالية والتحاسب الضريبي"، دار ابن الاثير للطباعة والنشر، جامعة الموصل، 2008.
- 10- الكعبي، جبار محمد علي، "التدقيق والفحص الضريبي"، الطبعة الثانية، مطبعة الكرار، العراق، 2008.
- 11- كيلادا، جوزيف "تكاملاً إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة" الطبعة الاولى تعريب سرور، علي ابراهيم سرور، دار المريخ للنشر، السعودية، 2004.
- 12- "نور والشريف: عبد الناصر، عليان الضرائب ومحاسبتها - دار المسيرة للنشر والطباعة" - عمان - الأردن - الطبعة الاولى - 2002.
- 13- يونس، د. منصور ميلاد، مبادئ المالية العامة، كلية القانون، جامعة الفاتح. أكاديمية الشرطة، 2004.
- 2- المصادر الاجنبية
- 14- Blocher, Edward, D., Chem, Hing, H., & Hin, Thomas, W., "Cost Management: A Strategic Emphasis", 2nd ed., McGraw-Hill Co., 2002.
- 15- Drury, Colin, "Management and Cost Accounting", South-Western, Printed By G. Canale & Italy Business, 2008.
- 16- Horngren, Charles, T., & Foster, George, & Datay, Srikant, M., "Cost Accounting: Managerial Emphasis", 10th ed., McGraw-Hill, Inc., 2000.
- 17- Kotler, Philip, & Armstrong, Gaary, "Principles Of Marketing", 6th ed., McGraw-Hill Printing, 2005.
- 18- Mathur " Total Quality Management" (2003) : Hillsborough, NJ. National
- 19- Methane, D.. Public finance, Himalaya. Publishing house Bombay sixth revised edition. 1992
- 20- Naagarazan ,R,S & Arivalagar ,A.A "Total Quality Management"(2005) First edition USA: New AGE International .Ltd
- 21- Osterengea, Michael, R., "Activities the Focal Doint of Total Cost", Management Accounting, Feb-1995, pp.42-49.
- 22- Slack, Nigel & Chambers, Stuart and Johnston, Robert, "Operations Management", 2nd ed., Prentice Hall, 2004.
- Solutions Conference of the Institute of Industrial Engineers.
Web : www.focusedperformance.com/articles/tqm.html
- 23- Williams,RichardL."Essentials of Total Quality Management"(2007) 3 rd ed ,USA : AMACOM.
- 24- Zadry ,Hilma & Yusof Sha,Rimohd " Total Quality Management and Theory of Constraints Implementation in Malaysian Automotive Suppliers,2006

ملحق "استبانة"

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
نشكر تعاونكم معنا لإنجاز أهداف البحث بعنوان " إدارة الجودة الشاملة واثرها على الإيرادات الضريبية" ، إذ يهدف إلى-

- 1- تسليط الضوء على فلسفة إدارة الجودة الشاملة .
 - 2- الكشف عن الدور الايجابي الفعال لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأرباح .
 - 3- معرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الإيرادات الضريبية
- ونود إعلامكم بأن جميع المعلومات التي ستدلون بها سوف تخضع للسرية ولن تستخدم خارج إطار هذه الدراسة البحثية.

ضع إشارة (✓) على المربع (أو الحقل) المناسب.
المعلومات التعريفية (لا داعي لذكر الاسم أو التوقيع على الاستمارة).

ا- التحصيل العلمي: إعدادي دبلوم بكالوريوس ماجستير أو دبلوم عالي
دكتوراه

ب- الاختصاص: فني إداري.

ج- المركز الوظيفي: مدير عام مدير قسم مدير شعبة مسؤول وحدة تنظيمية
ملاحظ فني أو مشرف عمل.

د- مدة العمل في الشركة: أقل من خمسة سنة 6-10 سنة 11-15 سنة
16 – 20 سنة 21 سنة فأكثر.

الباحثة

الباحثة

م. م ايمن عبيد جاسم

م. م فرقد فيصل جدعان

ت	الفقرة	اتفق تماما	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق تماما
	ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة يؤدي الى: تطوير انظمة العمل					
-1	تحسين مستوى الانتاج					
-2	التركيز على حل المشاكل الاكثر اهمية					
-3	اتخاذ القرارات بناء على اساليب علمية					
-4	إنتاج منتجات تتميز بالتكلفة الأقل من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة في التصميم والتصنيع .					
-5	تشخيص المنتجات غير المطابقة للمتطلبات والسيطرة عليها					
-6	تقديم منتجات بأسعار تنافسية يفضلها الزبون و تقل عن معدل أسعار الصناعة					
-7	ضمان الاستفادة من ملاحظات وآراء وشكاوي الزبائن لأغراض التحسين المستمر.					
-8	اهتمام الشركة بالتحسين المستمر من أجل رفع مستوى جودة المنتج					
-9	اهتمام الشركة ببرامج تدريب العاملين لتحسين كفاءتهم					
-10	وضع سياقات نظامية تستند على رضا الزبون					
-11	تفعيل دور العاملين بطريقة تشعرهم بالأهمية وتحقيق الاستفادة من إمكاناتهم والمشاركة الجوهرية لا الشكلية					
-12	مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار من خلال تفويض الصلاحيات					
-13	تشخيص حالات القصور في أداء الأعمال					
-14	تطبيق الإجراءات التصحيحية والوقائية					
-15	زيادة ارباح الشركات					
-16						