أثر سياسة الشراء بالجودة المناسبة في قرار الشراء لدى قطاع تجارة الزيوت المعدنية في شمال غرب سوريا
دراسة حالة

يوسف اليوسف، د جمال بليلو مشرفاً رئيساً و د. مهدي الكل مشرفاً مشاركاً
قسم إدارة الأعمال–كلية الاقتصاد والإدارة– جامعة إدلب

المُلخّص:

تناول هذه البحث أثر سياسة الشراء بالجودة المناسبة في قرار الشراء لدى قطاع تجارة الزيوت المعدنية في شمال غرب سوريا، استُطلِعت آراء شركات تجارة الزيوت المعدنية العاملة في شمال غرب سوريا، إذ بلغ مجتمع البحث 30 شركة.

هدف هذا البحث إلى التعرف على سياسة الشراء بالجودة المناسبة وإيجابياتها وسلبياتها، وأثرها على قرار الشراء في شركات تجارة الزيوت المعدنية، ومعرفة الطريقة الأمثل لتطبيقها في شمال غرب سوريا.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث وجود علاقة طردية قوية بين المتغير المستقل سياسة الشراء بالجودة المناسبة والمتغير التابع قرار الشراء لدى قطاع تجارة الزيوت المعدنية في شمال غرب سوريا.

الكلمات المفتاحية: وظيفة الشراء– أبعاد الشراء بالجودة المناسبة– القرار الشرائي.

The Impact of Procurement Policy on the Purchasing Decision of Mineral Oils Trading Sector in Northwest Syria
Case Study

Yousef Al-Yousef, Dr. Jamal Belilo, Chief Supervisor, and Dr. Mahdi Al-Kul, Co-Supervisor
Department of Business Administration - Faculty of Economics and Administration - Idlib University

Abstract:
This research addressed the impact of the appropriate quality purchasing policy on the purchasing decision in the mineral oil trading sector in northwestern Syria. The opinions of mineral oil trading companies operating in northwestern Syria were surveyed, with the research community reaching 30 companies.

This research aimed to identify the appropriate quality purchasing policy, its positive and negative points, and its impact on the purchasing decision in mineral oil trading companies, how to know the best way to implement it in northwestern Syria.

One of the most important results reached by the research is the impact of the appropriate quality purchasing policy on the purchasing decision in the mineral oil trading sector in northwestern Syria.

Keywords: Purchasing function - dimensions of appropriate quality purchasing - purchasing decision.

1. المقدمة:

تؤدي وظيفة الشراء في مختلف المشروعات وظيفة جوهرية، نظراً لأنها المسؤولة الوحيدة عن توفير مئات الأصناف من المواد والمهمات والمستلزمات التي تتطلبها ظروف الإنتاج، ولا تقف هذه الوظيفة عند الخطوات والإجراءات التنفيذية لإتمام طلب الشراء، بل تطورت بشكل ملحوظ، ما جعلها تحتل مكانة عالية في الخرائط التنظيمية في المشروعات، ومن ثم فهناك ضرورة لترشيد قرارات الشراء وتنمية أجهزة المشتريات، بما يحقق اقتصادية الحصول على الاحتياجات بالكمية والجودة والسعر والوقت، ومن مصدر الشراء المناسب (مكاوي، 2018، صفحة 2).

وانطلاقاً من طبيعة عمل الباحث ضمن قسم المشتريات في العديد من المنظمات التجارية، وغير الربحية، ويقيناً منه بأهمية ودور السياسات الشرائية، ومدى تأثيرها في قرار شراء هذه المنظمات، سيدرُس أثر سياسات الشراء في قرار الشراء لدى قطاع تجارة الزيوت المعدنية.

2. الدراسات السابقة:

1- دراسة (الشاذلي،2019) بعنوان: (طرق وأساليب الشراء وأثره في الأداء المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي في السودان).

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التاريخي في عرض الجانب النظري والمفاهيم، وعلى المنهج الوصفي في جمع وتحليل البيانات، وهدفت إلى دراسة طرق وأساليب المشتريات في جامعة شندى، وإلى توضيح أهمية المشتريات ودورها وأثرها على أداء إدارة الجامعة، والتعرف على نظم وطرق الشراء المتبعة فيها، والمعوّقات والمشاكل التي تواجه القائمين على عملية الشراء.

وكان أداء إدارة المشتريات هو المتغير التابع في الدراسة، بينما تمثلت المتغيرات المستقلة باستعمال التقنيات الحديثة في إدارة المشتريات – التطبيق العلمي والفعال لطرق وسياسات المشتريات – خطوات الشراء – معوّقات إدارة المشتريات.

وقد خلصت الدراسة إلى أن تطبيق طرق وسياسات شراء علمية وفعالة، واستعمال تقنيات حديثة في الشراء، يسهم في تطوير أداء الجامعات، وأنه لازال استعمال الوسائط الإلكترونية والتقنيات الحديثة والأسس العلمية في الشراء محدود، وأن فرص التدريب والتأهيل للعاملين في إدارة الشراء قليلة.

2- دراسة (عكاشة، 2009) بعنوان: (تقييم سياسات الشراء في المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة).

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم سياسات الشراء في المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزّة، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتكوّن مجتمع الدراسة من 262 منظمة في قطاع غزة، وبلغت عينة الدراسة 79 منظمة حكومية، وشملت العينة رئيس مجلس الإدارة، أو المدير العام، أو المدير المالي، أو المختصين في أعمال الشراء، واعتمدت الدراسة على استبانة وزعت عليهم. وقد اعتمدت على المتغير التابع: سياسة الشراء في المنظمات غير الحكومية. أما المتغيرات المستقلة فهي: إجراءات الشراء – طرق ترسيه عروض الأسعار – دورة المشتريات حسب النظام المهني الصحيح – التحويل لسياسة الشراء للجهات المحولة – دعم الإدارة العليا.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أنّ معظم المنظمات تطبّق سياسة الشراء بالكمية الدنيا بغضّ النظر عن الاعتبارات الاقتصادية للأسعار، وأنها لا تطبّق سياسة الشراء لأجل المضاربة، وأن جميع عمليات الشراء تجري وفقاً لسياسات مكتوبة، ولكنها بحاجة إلى تعديل لتتناسب مع متطلبات العمل، وأنها لا تقوم بإجراء التقييم الدوري لهذه السياسات، بغية معرفة نقاط القوة والضعف فيها.

3- دراسة: Blomberg (2006)

Case Study at Boliden Developing a strategic Procurement Process

Process, PhD Thesis, University of Indian, 2006

دراسة حالة (تطوير عملية الشراء الإستراتيجية في شركة بوليدين)

هدفت هذه الدراسة إلى إنشاء دليل للمشتريات في شركة بوليدين في الهند، وذلك لتسهيل معايرة عملية الشراء، إذ قررت إدارة المشتريات تطوير دليل للشراء،

بغية توفير لمحة عن عمليات الشراء في الشركة ونظم معلومات الشراء، وتوفير المعرفة بالمتطلبات المفروضة، واعتبارات السياسة الشرائية، والخطوط الإرشادية والإجراءات وأفضل الممارسات، ويحتوي الدليل على وصف وظيفي لكل الأدوار المتضمنة في الشراء والتعليمات، وكيفية التعامل مع سياسات وأخلاقيات الشراء، ثم تطوير الدليل من خلال المقابلات وورشات العمل مع الاشخاص المعنيين، ثم تكييف الدليل مع الشبكة الداخلية للشركة.

حدّدت خمس عمليات أساسية خلال تطوير هذا الدليل، يمكن عدّها المتغيرات المستقلة للدراسة وهي: – الحوكمة والإدارة – المصدر الاستراتيجي – التعاقد – نشاطات الشراء وإدارة التوريد.

والمتغير التابع هو مراقبة وقياس عملية الشراء وتطويرها.

توصلت الدراسة إلى عدم وجود سياسات وإجراءات موحدة للتوريدات والمشتريات في الشركة، وعدم وجود نماذج متعلقة بالمشتريات والتوريدات في الشركة.

3. مشكلة البحث:

تعمل منظمات تجارة الزيوت المعدنية في شمال غرب سوريا في بيئة مضطربة ومعقدة وشديدة التغيير، تمثّلت في ظروف المخاطرة وعدم الاستقرار، ولقد واجهت هذه المنظمات تحديات كبيرة للاستمرار في نشاطها خلال تلك الظروف القاسية التي يعيشها شمال غرب سوريا.

فمن جهة واجهت هذه المنظمات الظروف المتعلقة بالتحديات الاقتصادية والإدارية، المتمثلة في إغلاق المعابر التي تربطها بالأسواق الخارجية، وتذبذب أسعار صرف العملات بشكل كبير، وفقدان بعض العملات لقيمتها الشرائية بشكل متسارع، واستبدال بعضها الآخر.

ومن جهة أخرى واجهت هذه المنظمات الظروف الأمنية والعسكرية السائدة في شمال غرب سوريا، مثل القصف والمعارك الدائرة في المنطقة، ومالها من مخاطر على تدمير الشحنات في بعض الأحيان، وقصف المخازن وإلحاق الأضرار الكبيرة

بها، الأمر الذي دفع هذه المنظمات إلى الاعتماد على العديد من سياسات الشراء في قراراتها الشرائية بما يتماشى مع هذه الظروف، وهذا ما دفع الباحث من خلال عمله في قسم المشتريات في أكثر من منظمة تجارية ومنظمة غير ربحية إلى دراسة أثر سياسة الشراء بالجودة المناسبة في قرار الشراء لدى قطاع تجارة الزيوت المعدنية؟

ونتيجةً لما سبق يمكن طرح التساؤل الآتي:

(ما هو تأثير سياسة الشراء بالجودة المناسبة على قرارات الشراء في قطاع تجارة الزيوت المعدنية).

4. أهمية البحث:

- **الأهمية العلمية:** تنبع أهمية البحث من خلال النقاط الآتية:

1. أهمية الموضوع الذي يتناوله، والذي يتعلق بدراسة أثر سياسة الشراء بالجودة المناسبة في قرار الشراء لدى قطاع تجارة الزيوت المعدنية وإيجابياتها والمخاطر المرافقة لها.
2. قلّة الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع ما يعطي لمخرجات هذا البحث إضافة علمية جديدة.
3. يمكن أن يكون هذا البحث لبنة تضاف إلى الأبحاث السابقة ويستعين بها باحثون لاحقون.

- **الأهمية العملية:** قد تفيد نتائج هذا البحث المنظمات التجارية في إعادة التفكير في سياسة الشراء بالجودة المناسبة التي تتّبعها، بحيث تزداد قدرتها على التكيف مع البيئة المتغيرة والمعقّدة التي تواجهها.

5. أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحقيق ما يأتي:

1. التعرف على مدى تأثير سياسة الشراء بالجودة المناسبة في قرار الشراء في شركات تجارة الزيوت المعدنية العاملة في شمال غرب سوريا.
2. الاستفادة من نتائج البحث في تقديم المقترحات والتوصيات للمنظمات موضوع الدراسة بشكل خاص، والمنظمات التجارية بشكل عام لترشيد قراراتها في الاعتماد على سياسة الشراء بالجودة المناسبة.

6. متغيرات البحث:

1- المتغير المستقل: سياسة الشراء بالجودة المناسبة X .

2- المتغير التّابع: قرار الشراء Y

7. فرضيات البحث: في سبيل الإجابة على تساؤل البحث، اعتمد الباحث على فرضية رئيسة واحدة وهي: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لسياسة الشراء بالجودة المناسبة لدى منظمات قطاع تجارة الزيوت المعدنية على قراراتها الشرائية.

8. مجتمع البحث:

مجتمع البحث: يشمل مجتمع البحث جميع منظمات تجارة الزيوت المعدنية العاملة في شمال غرب سوريا وعددهم يقارب 30 منظمة.

9. منهج البحث:

اعتمد البحث المنهج الوصفي، استعمل الباحث أسلوب دراسة الحالة(قطاع تجارة الزيوت المعدنية) لملاءمته لطبيعة البحث والمرتبط بأثر سياسات الشراء في قرار الشراء لدى قطاع تجارة الزيوت المعدنية، إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أكثر أشكال المناهج استعمالاً في العلوم الإدارية، وتعتمد البحوث الوصفية على القيام بجمع المعلومات حول مشكلة معينة، بغية معالجتها عن طريق توصيفها من جميع جوانبها وأبعادها (جودة، 2006، الصفحات 133-134).

10. أداة الدراسة: اعتمد الباحث على تصميم استبانة وتوزيعها على شركات تجارة الزيوت، وتحليل بياناتها للوصول للنتائج المرجوّة.

الإطار النظري:

أولاً: وظيفة الشراء (مفهوم، أهمية، وأهداف):

1- مفهوم وماهية وظيفة الشراء:

يقصد بوظيفة الشراء مجموعة من الأنشطة التخطيطية والتنظيمية والرقابية المتعلقة بتدبير احتياجات المنظمة (من مواد، مهمات، أجزاء، مستلزمات، سلع تامة، أدوات، زيوت وشحوم...) بأساسيات خمس (كمية وجودة وسعر ووقت و مصدر الشراء المناسب)، بشكل يضمن تدفق عمليات الإنتاج والتشغيل، ومواجهة متطلبات جهات الاستعمال في المنظمة واستمرارها، مركّزين على الظروف والمتغيرات المؤثرة، بما يحقق الأهداف بأعلى كفاءة وفعالية وأدنى تكلفة، في ظل متغيرات البيئة المحلية والإقليمية والدولية (نظام العولمة) (خالد و مدكور، 2017، صفحة 4).

وتعرَّف **وظيفة الشراء أيضاً** بأنها الوظيفة المسؤولة عن دورة المواد، من الوقت الذي يطلب فيه صنف ما إلى الوقت الذي يُسلّم فيه إلى الجهة التي تستعمله، ويتضمن هذا التعريف مسؤولية اختيار المورّد والتفاوض معه حول السعر، والتأكد من الجودة وضمان التسليم، كما يمكن أن يتضمن أيضاً مسؤولية مباشرة أو غير مباشرة عن النقل والاستلام والتفتيش والرقابة على المخزون السلعي (التهامي و السيد أحمد، 2019، صفحة 5).

ومما سبق يمكن القول بأن وظيفة الشراء هي الوظيفة التي يقع على عاتقها مهمة تأمين مستلزمات الإنتاج، أو البضاعة الجاهزة وكل ما يلزم للمنظمة من احتياجات بالجودة المطلوبة ومن المصدر المناسب وفي الوقت المناسب، أي أنّها المسؤولة عن ضمان استمرارية الإنتاج وضمان عدم توقفه في المنظمات الإنتاجية، أو تأمين البضائع الجاهزة للمنظمات التجارية، ما يجعلها قادرة على الوفاء بالتزاماتها.

2- أهمية وظيفة الشراء:

وتعود أهمية وظيفة الشراء للأسباب الآتية: (عبيدات و شاويش، 2020، صفحة 17)

1. تأمين احتياجات المنظمة من المواد المختلفة اللازمة للإنتاج بالكمية المناسبة والجودة المطلوبة لضمان عدم توقف الإنتاج فيها.
2. الحصول على احتياجات المنظمة بأقل التكاليف الممكنة (مع الالتزام بالجودة المناسبة)، كي تستطيع منافسة المنظمات الأخرى، عند تحديد سعر بيع منتجاتها، كي تحقق الميزة التنافسية، ومن ثمّ فإنّها تضمن لها حصة مناسبة في السوق.
3. الحد من المبالغة في الطلبات التي تقدمها الإدارات الأخرى في المنظمة، خاصة تلك التي تستعمل مواداً بكميات كبيرة، سواءً كانت هذه المبالغة في طلب كميات كبيرة من المواد تزيد عن حاجتها الفعلية، أو في الجودة من خلال طلب مواد بمواصفات عالية، مما قد ينعكس على التكاليف العالية التي ستتحملها المنظمة في ذلك.
4. تأمين المواد والمستلزمات التي تتميز بالندرة وحدّة المنافسة عليها بين المنظمات، لضمان تدفقها واستمرار عملية الانتاج (التهامي و السيد أحمد، 2019، صفحة 7).

3- أهداف وظيفة الشراء: تهدف وظيفة الشراء إلى تحقيق الآتي: (التهامي و السيد أحمد، 2019، صفحة 9).

1. **استمرارية العمل:** إنّ المحافظة على مستوى مناسب من كميات المشتريات، وضمان تدفق هذه المواد بالترتيب والتوقيت المناسبين، يضمن للمنظمة انتظام العمل وعدم توقفه، بما يساعد على استمراريتها.
2. **تعزيز المركز التنافسي للمنظمة:** تعزز المنظمة مركزها التنافسي من خلال تحقيق عدة مزايا، نتيجة الحصول على مواد ذات جودة مناسبة لإنتاج سلع بجودة مناسبة

أيضاً، وبيع هذه السلع بالسعر المناسب، وإنتاج كميات كبيرة من السلع تغطي حاجة السوق من السلع بشكل مناسب، ومن المعاملة مع المورّدين والمسوّقين ... الخ.

3. **اختيار مصادر التوريد والشراء المناسبة:** عن طريق المفاضلة بين المورّدين واختيار أفضلهم، من حيث الالتزام بمواعيد التوريد والتسليم، والالتزام بمستوى الجودة المطلوب، وتقديم أفضل الأسعار.
4. **تحسين العلاقات مع المورّدين:** وذلك من خلال الوفاء بالالتزامات المطلوبة تجاههم، ما يؤدي إلى كسب ثقتهم، وضمان التعاون مع المنظمة عند الحاجة.
5. **تخفيض الاستثمارات في المخزون:** من مخزون المواد والمهمات ومختلف عناصر الشراء على وجه العموم، مع الأخذ في الاعتبار مخزون الطوارئ أو الاحتياطي الواجب الاحتفاظ به، لعدم الإضرار ببرامج الإنتاج أو المصالح الاقتصادية التي يمكن أن تحققها المنظمة نتيجة الشراء (خالد و مدكور، 2017، صفحة 8).

من خلال ما سبق يؤكّد الباحث على أهمية وحيوية وظيفة الشراء باعتبارها أحد أهم وظائف المنظمة، فهي تسعى لضمان استمرارية العمل، من خلال تأمين احتياجات وظائف المنظمة الأخرى من المواد المطلوبة بأقل التكاليف، وبالجودة المناسبة، والوقت المناسب، والحفاظ على مستوى مناسب من المخزون لتجنب تكاليف المخزون الزائد، وخلق علاقات طيبة مع المورّدين الذين يلبون احتياجات المنظمة من المواد المطلوبة.

ثانياً: سياسة الشراء بالجودة المناسبة:

تتواجد المنظمات في بيئة معقّدة وسريعة التغيير، وتشهد هذه البيئة تطوراً تكنولوجياً ومعرفياً سريعاً، ما جعل الحاجة ملحة لدى المنظمات للاستعمال الأمثل لسياسة الشراء بالجودة المناسبة، بغية تحقيق أهدافها، والمحافظة على مركزها التنافسي في السوق.

وترتبط الجودة بالنسبة لنظام الشراء بمدى القدرة على توفير الاحتياجات والمتطلبات المختلفة من مواد ومستلزمات تشغيل ومهمات وغيرها، بالمواصفات المحدّدة، التي تتناسب وإمكانات المنظمة، وتزايدت أهمية الجودة، وقد أصبحت

الاعتبار الأول في العديد من قرارات الشراء، ويعود السبب في ذلك إلى: (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013، صفحة 23).

1. زيادة عدد المنظمات الحالية والمرتقبة وقدراتها، التي تتنافس جميعها على تحقيق أعلى مستويات الجودة.

2. التغير المستمر في حاجات ورغبات العملاء، الذي يتطلب ضرورة التأكيد على الجودة، كأساس لجذب أكبر عدد من العملاء الحاليين والمرتقبين، وقد اهتمت الكثير من الجهات على مختلف مستوياتها بوضع المعايير والمواصفات والالتزام بها، ومنها:

أ. **على المستوى المحلي:** هناك الهيئة المصرية العامة للتوحيد القياسي، وقد أنشئت عام 1975 م، ولها صلاحيات عدّة من أهمها:

- إصدار المواصفات القياسية المصرية في ضوء التوجيهات والمرجعيات الدولية.
- الترخيص بمنح علامات الجودة والسلامة وشهادات مطابقة المنتجات للمواصفات القياسية.
- تقديم الدعم الفنّي للمنظمات والمشاريع لتحقيق معايير الجودة.

ب. **على المستوى العربي:** هناك المنظمة العربية للمواصفات والمقاييس (ASMO).

وهي منظمة تتبع لجامعة الدول العربية، تأسست عام 1965م، ومن أهم مهامها:

- تقديم المشورة التقنية للدول العربية على نظم الأوزان والمقاييس.
- توفير التدريب المهني والبحث في الإنتاج الصناعي (الجودة – القياس – الاختبار – التفتيش).
- السعي إلى توحيد المصطلحات التقنية ومواصفات المنتج بين الدول العربية.

ج. **على المستوى العالمي:** هناك المنظمة الدولية لشؤون المعايير.

وتتركز جودة الشراء على الموازنة بين الاعتبارات الفنية، والعوامل الاقتصادية، ولا يشترط في الجودة المناسبة أن تكون أعلى جودة متاحة، ولكنها قد تكون المتوسطة أو المنخفضة في بعض الأحيان، ويربط الجودة المناسبة مع قرار الشراء مجموعة من العناصر الأساسية وهي: السعر – المواصفات – العمر الافتراضي للمنتج – الاعتمادية المطلوبة.

ممّا سبق يمكن القول بأنّ الجودة تعني تلك المواصفات التي تلبي حاجات المنظمة بالشكل المطلوب، وتناسب إمكانياتها المالية، وتمكنها من تقديم منتجات قادرة على تحقيق رضا العميل، وقادرة على جذب عملاء جدد، وتعزز المركز التنافسي للمنظمة في السوق.

1- أبعاد الشراء بالجودة المناسبة:

تعدّدت وتباينت وجهات نظر الباحثين المتخصصين في مجال الشراء بالجودة المناسبة باختلاف آرائهم حول الأبعاد الخاصّة بجودة الشراء: وهناك أربعة أبعاد للشراء بالجودة المناسبة يمكن تلخيصها بما يأتي: (الطويل و كشمولة، 2014، الصفحات 32-35).

1- تكلفة المواد المشتراة: يمكن أن يقيّم نشاط إدارة الشراء عن طريق تحديد مدى قدرتها في الحصول على المواد بالتكلفة المناسبة، فالعلاقة بين الكلفة التي تدفعها المنظمة للحصول على المواد وبين السعر الذي تبيع به منتجاتها النهائية، يكون لها دلالاتها على المدى البعيد، إذ يمكن للمنظمة أن تحدد معياراً لما تنفقه من أجل الحصول على المواد كنسبة من قيمة المبيعات.

إن التأكيد على الجودة يتضمن النظر لما تنطوي عليه من تكاليف معينة، دون الإخلال بالمواصفات الفنية للمادة المشتراة، أي أن الجودة المناسبة والكلفة المناسبة للمواد المشتراة تعد الهدف الرئيس الذي تسعى إلى تحقيقه إدارة الشراء.

2- مدى الصلاحية والملاءمة الوظيفية للمواد المشتراة: يعدُّ مدى الصلاحية والملاءمة الوظيفية للمواد المشتراة من المتغيرات الأساسية لعمل المنظمة، وعلى

المسؤول عن أعمال الشراء في المنظمة أن يضع في الحسبان مدى ملاءمة جودة المواد المطلوب شراؤها لكي تقابل الاحتياجات القائمة، وإن أفضل مستويات الجودة في حالة معينة، هو المستوى الملائم للغرض الذي شُريَ من أجله بأقل تكلفة.

مما سبق يمكن القول إن على إدارة الشراء السعي لتأمين مواد ذات جودة مطابقة للمواصفات المطلوبة، وتسليمها في الأوقات المحددة، للوصول إلى منتج قادر على جذب العملاء، وتعزيز المركز التنافسي للمنظمة في السوق.

3- مدى توفر المواد المطلوبة في الأسواق: يعدّ الوصف النظري للجودة المناسبة للمواد عديم الفائدة مالم تكن مواصفات المواد المطلوبة متوفّرة فعلاً في السوق، إذ إنّ الغرض من الشراء لا يتحقق مالم تُشترى المواد وتسليمها إلى الجهات الطالبة لها.

أي إنّ توفير المواد المطلوبة لعمليات المنظمة يعني إمكانية توفيرها بالكميات المطلوبة، وبالجودة المطلوبة، في الوقت المناسب، والمكان الملائم، ومن المصدر المناسب.

إنّ توفير مزيج مناسب من الأموال والمواد والإدارة، مع مراعاة أن تكون المواد متاحة بالجودة المناسبة، وفي الوقت المناسب، والكمية المناسبة، وبالسعر المناسب، وفي المكان المناسب يساعد على ابتكار منتجات يمكن تسويقها بشكل مربح، وهذا يمثل الهدف الرئيس لكل منظمة.

ممّا سبق يمكن القول إنه يقع على عاتق إدارة الشراء مهمة التأكد فيما إذا كانت المواد المطلوبة متوفرة في الأسواق بالجودة المطلوبة، ويمكن لإدارة الشراء تزويد الإدارات الأخرى بمعلومات عن مدى جودة المواد المتوفرة في الأسواق، ما يمكنها من تعديل المواصفات من قبل الإدارات الطالبة في ضوء هذه المعلومات.

4- عدد المجهّزين المتاح في السوق: يقع على عاتق إدارة الشراء مهمّة الإلمام بمعلومات وافرة ومن مصادر عدّة عن عدد المجهّزين المتاح في الأسواق، الذي

يرتبط نشاطهم بنشاط المنظمة، والقادرين على تلبية احتياجات المنظمة من المواد المطلوبة.

2- طبيعة السلعة وتحديد الجودة والجهة التي تقرّرها: (عبيدات و شاويش، 2020، صفحة 44).

من البديهي أن تقع مسؤولية تحديد الجودة على عاتق الإدارة المستخدمة للسلعة أو المواد الأولية، وهي عادة تكون إدارة الانتاج أو الإدارة الهندسيّة، وتُؤلّف لجنة لهذا الغرض لتقرير مستوى الجودة المطلوبة، أما إدارة الشراء فهي دائرة استشارية لا تحدد المواصفات، فإن لم تتوفر الجودة المطلوبة أو كون السعر عالياً، فما على إدارة الشراء إلا أن تقدم اقتراحاً لأن طبيعة المادة أو السلعة هي التي تلعب دوراً في تحديد الجودة.

ثالثاً: قرار الشراء:

تقتضي طبيعة عمل المنظمات التجارية شراء المنتجات الجاهزة وإعادة بيعها، مع وضع هامش للربح، أي إنّ هذه المنتجات تعتبر مستلزمات ضرورية للمنظمات التجارية، ونظراً لما يمر به شمال غرب سوريا من ظروف، فإنه لا يوجد ضمنه معامل لتصنيع الزيوت المعدنية، ويقتصر عمل قطاع الزيوت المعدنية على استيراد مستلزماته من الزيوت المعدنية والأجزاء المصنعة والمتاجرة بها في الداخل، وتضم هذه المستلزمات الزيوت المعدنية والشحوم والفلاتر، لذلك على هذا القطاع أن يضع بالحسبان الجودة في كل قراراته الشرائية.

1- قرار الشراء:

يعرَّف **القرار** بأنه اختيار بديل من عدّة بدائل.

أما عملية **صنع القرار**: هي العملية التي تسعى لإيجاد حل لمشكلة ما، والبحث عن الحل الأفضل من بين مجموعة من الحلول.

أما عملية **اتخاذ القرار**: الخلاصة التي يتوصل إليها صانع القرار بعد جمع المعلومات حول المشكلة، وإيجاد عدد من الحلول، ومن ثمّ فإن اتخاذ القرار هو اختيار الحل الأمثل (طه، 2008، صفحة 138).

ويعرّف **القرار الشرائي** هو:" النشاط العقلي والعاطفي والجسدي الذي يستعمله الناس خلال اختيار وشراء المنتجات والخدمات التي تلبّي احتياجاتهم ورغباتهم" (المقطري و أحمد يحيى، 2019، صفحة 260).

2- الأدوار الممارسة داخل مركز الشراء في المنظمات:

حتى تتم عملية الشراء بشكل ناجح، ينبغي أن يأخذ كل فرد داخل مركز الشراء وظيفته على أتم وجه، ومن أهم الوظائف الممارسة داخل مركز الشراء ما يلي:

1. **المستعملون:** ويقصد بهم المستهلكون لمنتجات المنظمة، وتبدأ عملية الشراء غالباً من عندهم بناءً على طلبهم للمنتج والمواصفات المرغوب توافرها في المنتجات، وأيضاً يساهمون في تقييم المنتجات بعد عملية شرائها (طه، 2008، الصفحات 154-155).

إنّ المستعملون لبضائع منظمات تجارة الزيوت المعدنة موضع الدراسة هم مالكو السيارات والآلات الصناعية والمولدات، ويمكن أن يُشترى من قبلهم مباشرةً، أو عن طريق ورش التصليح ومغاسل السيارات.

2. **المؤثّرون:** هم الأشخاص الذين يؤثرون بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على قرار الشراء، وترجع درجة التأثير إلى قوّة العلاقة مع المستعمل ومدى إلمام المؤثّر بالمنتجات البديلة.

3. **المشترون:** هم الأشخاص الذين يشترون بناءً على ما اتُّفق عليه.

4. **المقرّرون:** هم الأشخاص الذين تكون لهم الكلمة النهائية أو التحديد النهائي بالنسبة لجزء أو لكل عملية الشراء، أي تحديد ما إذا كان سيُشترى أصلاً، ماذا يشتري؟، كيف يشتري؟، متى ومن أين يشتري؟ (عظيمي و مانع، 2021، صفحة 137).

في منظمات تجارة الزيوت المعدنية مالك المنظمة هو المقرّر.

5. **القـائمون علـى المعلومـات:** هـم الأشـخاص المسـؤولون عـن تـوافر المعلومـات داخـل مركـز الشـراء، سـواءً عـن طريـق الأجهـزة والشـبكات، أو عن طريق السجلات (طه، 2008، صفحة 155).

الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

أولاً: الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة:

استعمل الباحث جداول التوزيع التكراري التي تهدف إلى تبسيط العمليات الإحصائية، وتبيّن عدد تكرارات ظاهرة معيّنة بعد إجراء تعداد لهذه التكرارات، وهناك نوعين أساسين لهذه الجداول التكرارية (جودة، 2006، صفحة 162).

وقد عُرّفت الأهمية النسبية من خلال قسمة الوسط الحسابي للسؤال على خمسة وضربها ب 100%.

$$\text{الأهمية النسبية} = \frac{\text{الوسط الحسابي للسؤال}}{5} \times 100\%$$

(العوّاد، 2015، صفحة 22).

1- تكرارات المحور الأول: سياسة الشراء بالجودة المناسبة:

يبيّن الجدول الآتي التكرارات والنسبة المئوية لأفراد مجتمع البحث حسب متغير سياسة الشراء بالجودة المناسبة:

الجدول(1) توزيع مفردات المجتمع وفق متغير سياسة الشراء بالجودة المناسبة

	العبارة		أوافق بشدّة	أوافق	لا رأي(محايد)	لا أوافق	لا أوافق بشدّة
1	تعتمد المنظمة معايير محددة للجودة عند الشراء	التكرار	18	12			
		النسبة المئوية	% 60	% 40			
2	تواجه الشركة صعوبات في تأمين المواد بالجودة المطلوبة	التكرار	2	1		11	16
		النسبة المئوية	% 6.7	% 3.3		36.7 %	53.3 %
3	المورّد ملتزم بجودة محدّدة	التكرار	25	5			
		النسبة المئوية	% 83.3	% 16.7			
4	تحدد المنظمة شروط متطلبات الجودة للمشتريات	التكرار	27	3			
		النسبة المئوية	% 90	% 10			
5	تضم السوق المحلية مورّدين قادرين على إمدادنا بمواد ذات جودة مقبولة في أغلب الأحيان	التكرار	10	2	1	3	14
		النسبة المئوية	% 33.3	% 6.7	% 3.3	% 10	46.7 %
6	نعتمد على السوق الخارجية لتأمين احتياجاتنا من المواد بالجودة المحدّدة في أغلب الأحيان	التكرار	28	2			
		النسبة المئوية	% 93.3	% 6.7			
7	يوجد شروط محدّدة لفحص جودة المواد عند استلامها	التكرار	26	4			
		النسبة المئوية	% 86.7	% 13.3			
8	توثّق نتائج فحص الجودة في سجلّات منتظمة	التكرار	23	7			
		النسبة المئوية	% 76.7	% 23.3			
9	توثّق شكاوى عملاء المنظمة المتعلقة بالجودة وفق سجلّات لمتابعتها	التكرار	16	9	1	3	1
		النسبة المئوية	% 53.3	% 30	% 3.3	% 10	% 3.3
10	نقوم باستبدال المواد من المورّدين في حال مخالفتها للمواصفات المطلوبة	التكرار				5	25
		النسبة المئوية				16.7 %	83.3 %

بناءً على نتائج التحليل الإحصائي للاستبانة، يمكن قراءة مخرجات الجدول السابق كالآتي:

من خلال النظر إلى الجدول يتبيّن أنّ 60 % من أفراد العينة يوافقون بشدّة على أنّ شركات تجارة الزيوت المعدنية تعتمد على معايير محدّدة للجودة عند الشراء.

إذ إنّه عند طلب أي مواد، تقوم الشركة بتحديد المواصفات الفنية لهذه المواد بدقّة (لزوجة الزيت، مقاومته للحرارة، عدم الأكسدة، الماركة، دولة الصنع.... إلخ).

يرى قسم من شركات تجارة الزيوت المعدنية أنّه لا يوجد صعوبات في تأمين المواد بالجودة المناسبة، وذلك بسبب انفتاح السوق الخارجية، وإمكانية شركات تجارة الزيوت المعدنية تأمين المواد من أي سوق خارجية عن طريق تركيا، التي تُعتبر صلة الوصل بين شمال غرب سوريا والسوق الخارجية.

ويتبين جميع أفراد العينة يوافقون على أنّ المورّدون ملتزمون بالجودة المحدّدة من قبل الشركة، ويرجع السبب في ذلك إلى كثرة المورّدين القادرين على تأمين المواد والمستلزمات لشركات تجارة الزيوت المعدنية، وأنّ عدم التزام المورّد بالجودة المطلوبة، يدفع الشركة للتعاقد مع مورّدين آخرين.

بسبب صغر الحيز الجغرافي في شمال غرب سوريا، وكثرة الشركات العاملة في تجارة الزيوت المعدنية، تسعى الشركات لتأمين مستلزماتها بجودة عالية وبأسعار مناسبة لكي يتثنّى لها المنافسة وتحقيق هامش ربح مرضي.

إنّ السوق المحلية تضم مورّدين قادرين على إمداد شركات تجارة الزيوت المعدنية بمواد ذات جودة مقبولة في أغلب الأحيان، ويعود ذلك إلى انعدام

المصانع الخاصة بصناعة الزيوت في شمال غرب سوريا، وفي بعض الأحيان تُطلب أصناف من الشركات الأخرى لتلبية حاجات العملاء.

تعتمد شركات تجارة الزيوت المعدنية على السوق الخارجية في تأمين احتياجاتها بالجودة المحدّدة، ويعود ذلك لتنوع الخيارات المتاحة في السوق الخارجية، وكثرة المورّدين.

تقوم مديرية المشتقات النفطية في شمال غرب سوريا بفحص عيّنات من المواد عندما تدخل من المعبر قبل تسليمها لشركات تجارة الزيوت المعدنيّة، وفي حال عدم مطابقتها، يمنع بيعها في المنطقة.

بعد فحص المواد من قبل مديريّة المشتقات النفطية في شمال غرب سوريا، تكون الشركات قادرة على استلام نتائج فحص الجودة وتوثيقها في سجلّات منتظمة.

إنّ مسؤولو الشراء في شركات الزيوت المعدنيّة يوثقون شكاوى العملاء، إما عن طريق وسائل التواصل، أو عن طريق سجلّات خاصة، في محاولةٍ منهم لإرضاء العملاء وتلبية رغباتهم، والحفاظ على سمعة الشركة.

لا تستطيع شركات تجارة الزيوت المعدنية استبدال المواد من المورّدين في حال مخالفتها للمواصفات المطلوبة، وذلك بسبب ارتفاع التكاليف المترتّبة على إرجاع المواد، مثل تكاليف النقل والتحميل والتنزيل، وقوانيين المعبر التي تمنع الحركة العكسية للمواد.

2- تكرارات المحور الثاني: قرار الشراء:

يبين الجدول الآتي التكرارات والنسبة المئوية لأفراد مجتمع البحث حسب قرار الشراء:

الجدول(2): توزيع مفردات المجتمع حسب قرار الشراء:

	العبارة		أوافق بشدّة	أوافق	لا رأي(محايد)	لا أوافق	لا أوافق بشدّة
1	نعتمد على العملاء في تحديد نوعية المواد المطلوبة	التكرار	10	4		3	13
		النسبة المئوية	% 33.3	% 13.3		% 10	% 43.3
2	نحدد نوعية مستلزماتنا بما يتناسب مع القدرة الشرائية	التكرار	27	2			1
		النسبة المئوية	% 90	% 6.7			% 3.3
3	نقرر شراء المستلزمات التي تحقّق هامش ربح مرضي	التكرار	27	3			
		النسبة المئوية	% 90	% 10			
4	نقرّر التعامل مع المورّدين القادرين على الالتزام معنا	التكرار	24	6			
		النسبة المئوية	% 80	% 20			
5	نقرّر التعامل مع المورّدين الذين يقدمون خدمات ما بعد البيع	التكرار	1			2	27
		النسبة المئوية	% 3.3			% 6.7	% 90
6	نقوم بإعادة تعبئة وتغليف المنتجات بما يتناسب مع متطلبات العملاء	التكرار				7	23
		النسبة المئوية				% 23.3	% 76.7
7	لدينا إجراءات خاصة للشراء	التكرار	24	5	1		
		النسبة المئوية	% 80	% 16.7	% 3.3		
8	نشتري أصناف جديدة تلبية لرغبات العملاء	التكرار	13	2		5	10
		النسبة المئوية	% 43.3	% 6.7		% 16.7	% 33.3
9	نحافظ على مستوى مخزون معيّن من المستلزمات	التكرار	26	4			
		النسبة المئوية	% 86.7	% 13.3			

- يتّضح من الجدول السابق أنّ نسبة 43.3 % لا يوافقون بشدّة على أنّ شركات تجارة الزيوت المعدنيّة تعتمد على العملاء في تحديد نوعيّة المواد المطلوبة، ونسبة 10 % لا توافق على العبارة.

لدى غالب شركات تجارة الزيوت المعدنيّة صنف واحد من الزيوت تتاجر به، فالزبون الذي يقصد هذه الشركة يقصدها لأجل شراء هذا الصنف، أمّا بعض الشركات التي تتعامل مع أصناف عديدة، يمكن أن تسعى لتأمين أصناف جديدة في حال طلبها بشكل متكرر، تلبيةً لرغبة عملائها.

- كما يتّضح أنّ نسبة 90 % توافق بشدّة على أنّ شركات تجارة الزيوت المعدنيّة تقرر اقتناء مواد بما يتناسب مع القدرة الشرائية، ونسبة 3.3 % لا توافق بشدّة عليها.

إنّ شركات تجارة الزيوت المعدنيّة عند اتخاذها قرار بشراء مستلزماتها تسعى لاقتناء مستلزمات تناسب القدرة الشرائية السائدة في شمال غرب سوريا، لأن اقتناء مستلزمات ذات أسعار مرتفعة في حال انخفاض القدرة الشرائية يقلل حجم المبيعات للشركة، ومن ثمّ فإنّه يقلل أرباحها ويضعف مركزها التنافسي في السوق، وعلى العكس، إن اقتناء مستلزمات ذات جودة منخفضة وأسعار قليلة في حال كانت القدرة الشرائية السائدة مرتفعة، يضعف ثقة العملاء بالشركة ويقلل حجم المبيعات أيضاً، لذلك يرى الباحث أن على الشركات اقتناء أكثر من صنف لتلبّي طلبات كافة العملاء.

- ويتبيّن أنّ نسبة 90 % توافق بشدّة على أنّ شركات تجارة الزيوت المعدنيّة تشتري المستلزمات التي تحقّق هامش ربح مرضي، ونسبة 10 % توافق على العبارة، ويعد ذلك لأنّ أي شركة خاصة هدفها تحقيق الربح، لذلك تسعى الشركات دائماً لاقتناء أصناف بجودة مناسبة وبأسعار مقبولة تمكنّها من تلبية رغبة عملائها، وزيادة حجم مبيعاتها، وتعزيز مركزها التنافسي في السوق.

- وكذلك يتبيّن أنّ نسبة 80 % يوافقون بشدّة على أنّ شركات تجارة الزيوت المعدنيّة تتعامل مع المورّدين القادرين على الالتزام معها، ونسبة 20 % يوافقون على العبارة، إذ تسعى الشركات إلى التعامل مع المورّدين القادرين على تأمين احتياجاتها بالجودة والسعر والكمية المناسبة وتلتزم بمواعيد التسليم، لأنّ أي تقصير من قبل المورّد يحمّل الشركة تكاليف إضافية، فمثلاً عدم مطابقة المواصفات يكلف الشركة تكاليف باهظة متمثّلةً بمصاريف النقل والتحميل والتنزيل، ولا يمكن استبدال المواد لعدم السماح بالحركة العكسية للبضائع من المعبر، ناهيك عن إهدار الوقت الطويل الذي تحتاجه البضاعة لوصولها من المورّد إلى الشركة.

- ويتّضح أيضاً أنّ نسبة 90 % لا يوافقون بشدّة على أنّ شركات تجارة الزيوت المعدنيّة تتعامل مع مورّدين قادرين على تقديم خدمات ما بعد البيع، ونسبة 3.3 % توافق بشدّة عليها، والسبب في ذلك هو اعتماد الشركات على السوق الخارجية في تأمين احتياجاتها وعدم وجود مصانع لصناعة الزيوت في شمال غرب سوريا، الأمر الذي يجعل من الصعب على المورّد تقديم خدمات ما بعد البيع.

- ويظهر أنّ نسبة 76.7 % لا توافق بشدّة على أنّ الشركات تقوم بإعادة تعبئة وتغليف المنتجات بما يتناسب مع متطلّبات العملاء، وأنّ نسبة 23.3 % لا توافق على العبارة، لانّ عمل الشركات يقتصر على المتاجرة بالزيوت فقط.

- ونرى نسبة 80 % يوافقون بشدّة على أن الشركات تتّبع إجراءات خاصّة للشراء، و5 مفردات من مفردات العيّنة بنسبة 16.7 % توافق على العبارة، ونسبة 3.3 % لا رأي لها بالعبارة، وتتمثل إجراءات الشراء لدى الشركة في التواصل مع المورّدين ومعرفة أسعارهم ومدى توفّر المواد المطابقة للمواصفات لديهم، واختيار البديل المناسب للتعاقد معه، وتحديد الكمية ومواعيد التسليم وطريقة النقل.

- ونرى أيضاً أنّ نسبة 43.3 % توافق بشدّة على أنّ الشركة تشتري أصناف جديدة تلبيةً لرغبة العملاء، ونسبة 6.7 % توافق على العبارة.

بعض شركات تجارة الزيوت المعدنيّة تتعامل مع صنف واحد من الزيوت، ولا تتعامل مع أصناف أخرى متوفّرة عند شركات أخرى في السوق المحليّة، وبعضها

الآخر، تقتني أصناف عديدة لتلبية رغبة عملائها، وفي حال كان هناك طلب على صنف غير متوفّر لديها تسعى إلى تأمينه من الشركات الأخرى.

- وكذلك نرى أنّ نسبة 86.7 % يوافقون بشدّة على أن الشركات تحافظ على مستوى مخزون معيّن من المستلزمات، ونسبة 13.3 % توافق على العبارة، وذلك لضمان استمرارية عملها، وتلبية طلبات عملائها.

الجدول (3): الوسط الحسابي والانحراف المعياري مع الأهمية النسبيّة للمتغير المستقل سياسة الشراء بالجودة المناسبة:

	أسئلة المحور	المتوسط المرجّح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه
سياسة الشراء بالجودة المناسبة	تعتمد المنظمة معايير محددة للجودة عند الشراء	4.60	0.49	% 92	أوافق بشدّة
	تواجه الشركة صعوبات في تأمين المواد بالجودة المطلوبة	1.73	1.11	% 34.6	لا أوافق بشدّة
	الموّرد ملتزم بجودة محدّدة	4.83	0.37	% 96.6	أوافق بشدّة
	تحدد المنظمة شروط متطلبات الجودة للمشتريات	4.90	0.30	% 98	أوافق بشدّة
	تضم السوق المحلية مورّدين قادرين على إمدادنا بمواد ذات جودة مقبولة في أغلب الأحيان	2.70	1.84	% 54	لا رأي (محايد)
	نعتمد على السوق الخارجية لتأمين احتياجاتنا من المواد بالجودة المحدّدة في أغلب الأحيان	4.93	0.25	% 98.6	أوافق بشدّة
	يوجد شروط محدّدة لفحص جودة المواد عند استلامها	4.87	0.34	% 97.4	أوافق بشدّة
	توثّق نتائج فحص الجودة في سجلّات منتظمة	4.77	0.43	% 95.4	أوافق بشدّة
	توثّق شكاوى عملاء المنظمة المتعلقة بالجودة وفق سجلّات لمتابعتها	4.20	1.12	% 84	أوافق بشدّة

	أسئلة المحور	المتوسط المرجّح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه
	نقوم باستبدال المواد من المورّدين في حال مخالفتها للمواصفات المطلوبة	1.17	0.37	% 23.4	لا أوافق بشدّة
	كامل المحور	3.78	0.33	% 75.6	أوافق

- يتّضح من نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لهذا المحور قد بلغت قيمته 3.78 بأهمية نسبية 75.6 % وهذا يدلّ على أنّ غالبيّة أفراد العينة يوافقون على أنّ هناك ارتباط بين سياسة الشراء بالجودة المناسبة وقرار الشراء للمستلزمات.

إنّ التزام شركات تجارة الزيوت المعدنيّة بجودة مناسبة يجعلها قادرة على المنافسة في السّوق والمحافظة على حصَّتها السّوقية، واكتساب ثقة العملاء، لأنّ العملاء يطمحون دائماً للحصول على منتج بجودة وسعر مناسب.

- وأنّ قيمة الانحراف المعياري كانت صغيرة إذ بلغت 0.33، أي أنّ تشتت الإجابات كان ضعيفاً، حيث كانت إجابات أفراد العيّنة في اتجاه واحد إلى حد كبير، ما يعني أنّ غالبية أفراد العيّنة تتّفق حول هذا البند المتعلّق بالجودة المناسبة، إذ كانت إجابات الأفراد قريبة من بعضها البعض.

- إن أعلى أهميّة نسبيّة كانت للسؤال (نعتمد على السوق الخارجية لتأمين احتياجاتنا من المواد بالجودة المحدّدة في أغلب الأحيان) إذ بلغت 98.6 %، وهذا يدلّ على اعتماد الشركات بشكل رئيس على السوق الخارجية عند اتخاذ قرار شراء موادها، لأنّ السوق المحلية تفتقر لمصانع إنتاج الزيوت المعدنيّة، وتعد السوق الخارجية كبيرة ومفتوحة وخياراتها كثيرة.

- في حين كانت أقل أهميّة نسبيّة للسؤال (نقوم باستبدال المواد من المورّدين في حال مخالفتها للمواصفات المطلوبة)، وبأهمية نسبية بلغت 23.4 %، ممّا يدلّ على عدم قدرة شركات تجارة الزيوت المعدنيّة في شمال غرب سوريا على استبدال المواد في حال مخالفتها للمواصفات المطلوبة، لأن الدول المجاورة لا تسمح بالحركة العكسية للبضائع، واستبدال المواد يترتب عليه تكاليف باهظة.

الجدول (4): الوسط الحسابي والانحراف المعياري مع الأهمية النسبيّة للمتغير التابع قرار الشراء:

	أسئلة المحور	المتوسط المرجّح	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الاتجاه
قرار الشراء	نعتمد على العملاء في تحديد نوعية المواد المطلوبة	2.83	1.84	% 56.6	لا رأي (محايد)
	نحدد نوعية مستلزماتنا بما يتناسب مع القدرة الشرائية	4.80	0.76	% 96	أوافق بشدّة
	نقرر شراء المستلزمات التي تحقّق هامش ربح مرضي	4.90	0.30	% 98	أوافق بشدّة
	نقرّر التعامل مع المورّدين القادرين على الالتزام معنا	4.80	0.40	% 96	أوافق بشدّة
	نقرّر التعامل مع المورّدين الذين يقدمون خدمات ما بعد البيع	1.20	0.76	% 24	لا أوافق بشدّة
	نقوم بإعادة تعبئة وتغليف المنتجات بما يتناسب مع متطلبات العملاء	1.23	0.43	% 24.6	لا أوافق بشدّة
	لدينا إجراءات خاصة للشراء	4.77	0.50	% 95.4	أوافق بشدّة
	نشتري أصناف جديدة تلبية لرغبات العملاء	3.10	1.85	% 62	لا رأي (محايد)
	نحافظ على مستوى مخزون معيّن من المستلزمات	4.87	0.34	% 97.4	أوافق بشدّة
	كامل المحور	3.60	0.38	% 72	موافق

- بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 3.60 بأهمية نسبيّة 72 %.
- بلغت قيمة الانحراف المعياري للمحور الخامس 0.38، وهي صغيرة جداً، وهذا يدلّ على أنّ تشتت إجابات عيّنة الدراسة كان ضعيفاً، وكانت إجابات أفراد العيّنة في اتجاه واحد إلى حد كبير.

- وكانت أعلى أهميّة نسبيّة من نصيب السؤال (نقرر شراء المستلزمات التي تحقّق هامش ربح مرضي) بأهمية نسبية 98 % أي أنّ أغلب أفراد العيّنة يوافقون بشدّة على أن شركات تجارة الزيوت المعدنيّة تقرّر شراء المستلزمات التي تحقّق هامش ربح مرضي.
- وكانت أدنى أهميّة نسبيّة للسؤال (نقرّر التعامل مع المورّدين الذين يقدمون خدمات ما بعد البيع) بأهمية نسبية 24 %، وهذا يدلّ على أنّ غالبية أفراد العيّنة لا يوافقون بشدّة على العبارة.

ثانياً: الانحدار الخطّي البسيط:

يعبّر تحليل الانحدار عن العلاقة بين متغيرين في شكل معادلة رياضية محددّة تلخص خصائص وسمات شكل الانتشار، يمكن استعمال مثل هذه المعادلة في التنبؤ بأحد المتغيرين من خلال المتغير الآخر (العواد، 2015، صفحة 196).

تمّ القيام بإيجاد الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بهدف اختبار الفرضية، وقد أظهرت نتائج الانحدار ما يأتي:

اختبار الفرضية: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لسياسة الشراء بالجودة المناسبة لدى قطاع تجارة الزيوت المعدنية على قرار الشراء.

الجدول (5) :الانحدار الخطي البسيط للمتغير المستقل سياسة الشراء بالجودة المناسبة

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.128	0.698		3.050	0.005
سياسة الشراء بالجودة المناسبة	0.433	0.182	0.410	2.379	0.024

يتّضح من الجدول السابق أنّ قيمة Sig كانت 0.024 وهي أصغر من 0.05 لمتغير سياسة الشراء بالجودة المناسبة، بناءً عليه نرفض فرض العدم ونقبل

الفرض البديل، أي أنّ سياسة الشراء بالجودة المناسبة تؤثر على قرار شراء المستلزمات. ويعزو الباحث هذه النتيجة كون شركات تجارة الزيوت المعدنية تركّز بشكل كبير على جودة المواد عند اتّخاذ قرار بشراء مستلزماتها، لأنّ الجودة أصبحت عنصراً أساسياً في المنافسة ومطلباً ملحاً للعملاء، ونظراً لتعدّد الأصناف الموجودة في السوق وكثرتها، أصبح العملاء يبحثون عن مواد ذات جودة مرتفعة تلبي رغباتهم وبأسعار تناسب قدرتهم الشرائية، ففي شمال غرب سوريا عندما يظهر صنف معين بأنّه ذو جودة عالية، يزداد الإقبال عليه بشكل كبير ويزيد الطلب عليه، الأمر الذي جعل الشركات تركّز على الجودة بشكل كبير.

النتائج والتوصيات:

النتائج: توصّل الباحث من خلال التحليل الإحصائي واختبار صحة الفروض إلى النتائج الآتية:

1- أظهرت النتائج أنّ سياسة الشراء بالجودة المناسبة في شركات تجارة الزيوت المعدنية العاملة في شمال غرب سوريا، تؤثّر على قرار شراء مستلزماتها، لأنها غير قادرة على استبدال المواد بعد الاستلام، وأصبح تركيز الشركات ينصبّ على جودة المواد بالدرجة الأولى.

2- كشفت الدراسة أنّ شركات تجارة الزيوت المعدنية تشتري أغلب مستلزماتها من السوق الخارجية، لكثرة المورّدين وتنوعهم، ويقتصر شراءها من السوق المحلية على بعض الأصناف من شركات أخرى تلبيةً لرغبة عملائها، وذلك لأنّ الظروف التي يعيشها شمال غرب سوريا لا تسمح بإنشاء معامل لصناعة الزيوت المعدنية، والاستثمار فيها محفوف بالمخاطر.

3- بيّنت نتائج الدراسة أنّ شركات تجارة الزيوت المعدنية غير قادرة على استبدال المواد بعد استلامها، وإن كانت مخالفة للمواصفات المطلوبة، نظراً للتكاليف الباهظة التي تترتب على إعادتها للمورد، كونها تستورد المواد من

دول مختلفة، ويمكن أن تعبر أكثر من دولة حتى تصل إلى شمال غرب سوريا.

التوصيات:

من خلال النتائج السابقة خلص الباحث إلى التوصيات الآتية:

1- على شركات تجارة الزيوت المعدنية التركيز على سياسة الشراء بالجودة المناسبة، وأن تصب اهتمامها على جودة المواد والمستلزمات.

2- التركيز على اختيار مصدر التوريد المناسب القادر على تأمين المواد بالجودة المطلوبة، والمواعيد المحدّدة، لعدم قدرة الشركات على استرجاع المواد في حال كانت مخالفة للمواصفات المطلوبة.

3- العمل على فحص المواد عند المورّد قبل شحنها، لتجنّب الأضرار والتكاليف التي تتكبّدها الشركات عند استلام شحنات غير مطابقة للمواصفات.

قائمة المراجع

1- الطويل ،أكرم أحمد. (2009). إدارة المواد. عمان: دار زهران.

2- الطويل ،أكرم أحمد. و الكيكي ،غانم محمد أحمد. (2010). العلاقة بين أنشطة إدارة المواد وأبعاد أداء العمليات (دراسة حالة في معمل الالبسة الولادية في الموصل). تنمية الرافدين، الصفحات 280-281.

3- الطويل ،أكرم أحمد. و كشمولة، ندى عبدالباسط. (2014). شراء المواد بالجودة المناسبة وتطوير المنتج وأداء العمليات. عمان: دار الحامد.

4- الطائي ،حميد ، و العلاق ، بشير. (2009). مبادئ التسويق مدخل شامل. عمان: دار اليازوري.

5- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر. (2013). الإدارة المتميزة للمخازن زالمشتريات. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

6- حمود ، خضير كاظم. (2000). إدارة الجودة الشاملة. عمان.

7- عظيمي ، دلال ، و مانع ، سبرينة. (2021). التسويق المعاصر. الجزائر: دار الهدى.

8- غراب ، سالم إبراهيم محمد ، و البيومي ، محمد محمود عبدالسلام. (2008). المشتريات كأداة لتمويل المخازن وحسابات المخازن كأداة للرقابة على المشتريات السلعية. مصر: المكتب العربي الحديث.

9- عون ، سالم محمد ، و غنية ، مهدي الطاهر. (2007). إدارة المشتريات والمخازن. جامعة الفتح.

10- عبيدات ، سليمان خالد ، و شاويش، مصطفى نجيب. (2020). إدارة المواد الشراء والتخزين. عمان: دار المسيرة.

11- سيد مكاوي، سيد مكاوي. (2018). أثر سياسات الشراء والتخزين على انتاجية وربحية منظمات الأعمال.

12- التهامي ، سيف محمود عبدالله ، و السيد أحمد ، جابر إبراهيم. (2019). إدارة المشتريات والمخازن. الجزائر: دار العلم والإيمان - دار الجديد.

13- طه ، طارق. (2008). إدارة التسويق. دار الفكر الجامعي.

14- المقطري ، عائد قاسم حسن ، و أحمد يحيى، أحمد يحيى. (15 6, 2019). أبعاد المنتج وأثرها على القرار الشرائي للمستهلك اليمني بالتطبيق على المنتجات الالكترونية. HESJ، الصفحات 251-278.

15- عقيلي ، عمر وصفي. و الموسمي، منعم زمزير. و العبدلي ، قحطان بدر. (2014). إدارة المواد (الشراء والتخزين من منظور كمي). دار وائل.

16- العوّاد، فؤاد عبدالله. (2015). مبادئ التحليل الإحصائي.جامعة الملك سعود.

17- عكاشة، كريم عبدالرؤوف. (2009). تقييم سياسات الشراء في المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة. غزة: بدون ناشر.

18- جودة، محفوظ. (2006). أساليب البحث العلمي في ميدان العلوم الإدارية. دار زهران.

19- خالد، نظيمة عبدالعظيم. ومدكور، فوزي شعبان. (2017). إدارة المشتريات والمخازن. القاهرة.

20- خالد، نظيمة عبدالعظيم. و الكردي، محمد كامل. (2018). إدارة المشتريات والمخازن. القاهرة.

21- Hojung, S., Benton, W., & Minjoon , J. (2009, August). Quantifying suppliers' product quality and delivery performance: A sourcing policy decision model,. *Computers & Operations Research, 36*, pp. 2462-2471. doi:https://doi.org/10.1016/j.cor.2008.10.005.