

مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 45 . العدد 24

1445 هـ - 2023 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

رئيس هيئة التحرير	أ. د. محمود حديد
رئيس التحرير	أ. د. هائل الطالب

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث
بشرى مصطفى

عضو هيئة التحرير	د. محمد هلال
عضو هيئة التحرير	د. فهد شريباتي
عضو هيئة التحرير	د. معن سلامة
عضو هيئة التحرير	د. جمال العلي
عضو هيئة التحرير	د. عباد كاسوحة
عضو هيئة التحرير	د. محمود عامر
عضو هيئة التحرير	د. أحمد الحسن
عضو هيئة التحرير	د. سونيا عطية
عضو هيئة التحرير	د. ريم ديب
عضو هيئة التحرير	د. حسن مشرقي
عضو هيئة التحرير	د. هيثم حسن
عضو هيئة التحرير	د. نزار عبشي

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

سورية . حمص . جامعة البعث . الإدارة المركزية . ص . ب (77)

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

. موقع الإنترنت : www.albaath-univ.edu.sy

البريد الإلكتروني : magazine@albaath-univ.edu.sy

ISSN: 1022-467X

شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + CD / word من البحث منسق حسب شروط المجلة.
 - طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
 - إذا كان الباحث طالب دراسات عليا:
يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقة على النشر في المجلة.
 - إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:
يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده حسب الحال.
 - إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية من خارج جامعة البعث :
يجب إحضار كتاب من عمادة كليته تثبت أنه عضو بالهيئة التدريسية و على رأس عمله حتى تاريخه.
 - إذا كان الباحث عضواً في الهيئة الفنية :
يجب إرفاق كتاب يحدد فيه مكان و زمان إجراء البحث ، وما يثبت صفته وأنه على رأس عمله.
 - يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (العلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية):
عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1- مقدمة
 - 2- هدف البحث
 - 3- مواد وطرق البحث
 - 4- النتائج ومناقشتها .
 - 5- الاستنتاجات والتوصيات .
 - 6- المراجع.

- يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (الآداب - الاقتصاد - التربية - الحقوق - السياحة - التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):
- عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي (كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1. مقدمة.
- 2. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
- 3. أهداف البحث و أسئلته.
- 4. فرضيات البحث و حدوده.
- 5. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
- 6. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
- 7. منهج البحث و إجراءاته.
- 8. عرض البحث و المناقشة والتحليل
- 9. نتائج البحث.
- 10. مقترحات البحث إن وجدت.
- 11. قائمة المصادر والمراجع.
- 7- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:
 - أ- قياس الورق 25×17.5 B5.
 - ب- هوامش الصفحة: أعلى 2.54- أسفل 2.54 - يمين 2.5- يسار 2.5 سم
 - ت- رأس الصفحة 1.6 / تذييل الصفحة 1.8
 - ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس 20
- . كتابة النص Simplified Arabic قياس 13 عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس 13 عريض.
- ج . يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى 12سم.
- 8- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.
- 9- تقديم أي بحث للنشر في المجلة يدل ضمناً على عدم نشره في أي مكان آخر، وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة البعث يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.
- 10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة

11- تكتب المراجع ضمن النص على الشكل التالي: [1] ثم رقم الصفحة ويفضل استخدام التهميش الإلكتروني المعمول به في نظام وورد WORD حيث يشير الرقم إلى رقم المرجع الوارد في قائمة المراجع.

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:

آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

الكنية بالأحرف الكبيرة . الحرف الأول من الاسم تتبعه فاصلة . سنة النشر . وتتبعها معترضة (-) عنوان الكتاب ويوضع تحته خط وتتبعه نقطة . دار النشر وتتبعها فاصلة . الطبعة (ثانية . ثالثة) . بلد النشر وتتبعها فاصلة . عدد صفحات الكتاب وتتبعها نقطة . وفيما يلي مثال على ذلك:

-MAVRODEANUS, R1986- Flame Spectroscopy. Willy, New York, 373p.

ب . إذا كان المرجع بحثاً منشوراً في مجلة باللغة الأجنبية:

. بعد الكنية والاسم وسنة النشر يضاف عنوان البحث وتتبعه فاصلة، اسم المجلد ويوضع تحته خط وتتبعه فاصلة . المجلد والعدد (كتابة مختزلة) وبعدها فاصلة . أرقام الصفحات الخاصة بالبحث ضمن المجلة . مثال على ذلك:

BUSSE,E 1980 Organic Brain Diseases Clinical Psychiatry News , Vol. 4. 20 – 60

ج . إذا كان المرجع أو البحث منشوراً باللغة العربية فيجب تحويله إلى اللغة الإنكليزية و التقيد

بالبنود (أ و ب) ويكتب في نهاية المراجع العربية: (المراجع In Arabic)

رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. دفع رسم نشر (40000) ل.س أربعون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (100000) ل.س مئة ألف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
3. دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
4. دفع مبلغ (6000) ل.س ستة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
54-11	د. مكزون مياسة	الممايزة في الإعفاءات الضريبية المتعلقة بالمعوقين بين المواثيق الدولية والتشريع السوري
96-55	ربيع كوراني د. علي كنعان	المصارف التجارية و دورها في تفعيل سوق العراق للأوراق المالية
138-97	د. علي شاهين د. نسرين عبد الرحمن ليانا اليوسف	أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات دراسة تطبيقية على جامعة الوادي الدولية (الخاصة)
178-139	د. نور عيسى	واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم /دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق/

الممايزة في الإعفاءات الضريبية المتعلقة بالمعوقين بين المواثيق الدولية والتشريع السوري

الباحث: مكزون مياسة¹

الملخص

على الرغم من الاهتمام العالمي والمحلي بالأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أنهم ما زالوا يعانون من التمييز أحياناً، وعدم قدرتهم على التمتع بحقوقهم المعترف بها. وتشكل حقوقهم الضريبية جزءاً مهماً من هذه الحقوق، وخاصة فيما يتعلق بالإعفاءات الضريبية. وتأتي أهمية هذه الإعفاءات لهم في تمكينهم من التمتع ببقية الحقوق التي تتطلب بالدرجة الأولى تأمين كفاف يومهم وعدم حاجتهم للعطف والمساعدة من قبل الآخرين، وتمكينهم من الوصول إلى أماكن عملهم، ليكونوا فاعلين في المجتمع يتمتعون بحقوقهم على قدم المساواة مع الآخرين، وبالتالي الانتقال من النظر إليهم باعتبارهم فئة تستحق العطف والعلاج الطبي، إلى اعتبارهم جزءاً فعالاً في المجتمع يتمتع بكافة حقوقه كسائر المواطنين. وما زالت المواثيق الدولية تفتقر بغالبيتها للإقرار الصريح بهذا الحق، بينما أعطى المشرع السوري المعوقين جملة من الإعفاءات الضريبية سواء في قانون المعوقين رقم /34/ لعام 2004، أو في غيره من التشريعات.

الكلمات المفتاحية:

الأشخاص ذوو الإعاقة، الإعفاءات الضريبية، العدالة، المساواة.

1 - حائز على درجة الماجستير في قسم القانون العام، كلية الحقوق، جامعة دمشق.

Differentiation in tax exemptions related to the disabled between international conventions and Syrian legislation

Prepared by: Makzoun Mayasah

Abstract

Despite the global and local interest in persons with disabilities they continue to suffer from discrimination at times and their inability to enjoy their recognized rights. Their tax rights are an important part of these rights, especially with regard to tax exemptions. These exemptions are important in enabling them to enjoy the rest of the rights that require, first and foremost, the subsistence of their day and their unnecessary need for compassion and assistance by others. and their access to their workplaces, to be actors in society who enjoy their rights on an equal basis with others and thereby moving from viewing them as a category deserving of compassion and medical treatment, to be regarded as an effective part of society enjoying all its rights, such as other citizens. Most of the international instruments still lack explicit recognition of this right, while the Syrian legislature has given persons with disabilities a range of tax exemptions, both in the Persons with Disabilities Act No. 34/2004 and in other legislation.

Keywords:

Persons with disabilities, Tax exemptions, Justice, Equality.

المقدمة:

تحت ضغط المعاناة الهائلة الناجمة عن انتشار الجوع والكوارث البيئية والحروب، أصبح المجتمع الدولي منذ أواخر سبعينات القرن الماضي أكثر وعياً بالمشاكل التي يعاني منها الأشخاص ذوو الإعاقة¹، ما حدا بالجمعية العامة للأمم المتحدة إعلان عام 1981 السنة الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة، تحت شعار "المشاركة الكاملة والمساواة"²، واعتماد برنامج العمل العالمي بشأن المعوقين³، والذي يضم ثلاثة أهداف، هي: الوقاية، والتأهيل، وتساوي الفرص. ويؤكد البرنامج أنَّ الخبرة تدل على أنَّ البيئة هي التي تحدد - إلى حد كبير - مفعول الاعتلال أو العجز على حياة الشخص اليومية، وهو اعتراف يلخص الانتقال من مقاربة "الرعاية/ الرفاه" إلى مقاربة "المجتمع/ الحقوق". ويؤكد تساوي الفرص أنَّ المجتمع يصبح معوقاً عندما لا يؤمن فرص مشاركة متساوية لمختلف أعضائه⁴. بعد ذلك، أعلنت الأمم المتحدة الفترة من عام 1983 حتى عام 1992 عقد الأمم المتحدة للأشخاص ذوي الإعاقة، وشجعت الدول الأعضاء على الاستفادة من هذه الفترة كأحدى وسائل تنفيذ اتفاق السلام العالمي⁵. وبعدها بسنوات، اعتمدت يوم 3/ كانون الأول من كل عام اليوم الدولي للمعوقين⁶. والواقع أنَّ قضايا ذوي الإعاقة متشعبة وكثيرة، ولم تُعدْ قاصرة على مدى تمتعهم بحقوقهم الأساسية أو معاملتهم بشكل مختلف عما سواهم من الناس؛ بل إنَّ بعضها يدخل في صميم نظرية وسياسة ضريبة الدخل⁷،

1 - Leandro Despouy, **Human rights and disabled persons**, United nation, New York, 1993, p2.

2 - انظر القرار رقم 123/31 الصادر بتاريخ 16 كانون الأول 1976.

3 - القرار 52/37 المؤرخ 3 كانون الأول 1982.

4 - Arthur O'Reilly, **The right to decent work of person with disabilities**, International Labour Office, Geneva, 2007, p27.

5 - القرار 53/37 المؤرخ 23 كانون الأول 1982.

6 - القرار 3/47 الصادر بتاريخ 14 تشرين الأول عام 1992.

7- Theodore P. Seto, Sande L. Buhai, **Tax and disability: Ability to pay and the taxation of difference**، University of Pennsylvania law review, 2006, p 1056.

فأصبحت تطفو على السطح مشكلة الإعفاءات الضريبية الممنوحة للمعوقين، ومدى شرعية اختلاف معاملتهم في هذا المجال عن بقية المكلفين.

إشكالية البحث:

تبدو إشكالية البحث في مدى شرعية وعدالة الاختلاف في منح الإعفاءات الضريبية المتعلقة بالمعوقين عن سواهم من المكلفين، وفيما إذا كان هذا الاختلاف حقاً من حقوقهم أم لا. كما يثير البحث إشكالية أخرى تتجسد في النظرة إلى المعوقين على أساس طبي أم حقوقي، وانعكاس ذلك على مدى الإعفاءات الضريبية الممنوحة لهم.

أهمية البحث:

يعتبر المعوقون جزءاً لا يتجزأ من أي مجتمع؛ حتى وصل عددهم اليوم إلى مئات الملايين حول العالم. وقد بادرت الأمم المتحدة والمنظمات الدولية لعقد المؤتمرات وإبرام الاتفاقيات التي تكفل حقوقهم. ومن البديهي أن لا معنى للحديث عن أي حق للإنسان، طالما أنه غير قادر على الحصول على كفاف يومه. ومن هنا تبرز أهمية الإعفاءات الضريبية المتعلقة بالمعوقين باعتبار أنها تساهم في زيادة قدرتهم على التمتع بحقوقهم كافة، وفي إدماجهم في المجتمع.

منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج التحليلي، عبر تحليل ما ورد في أبرز المواثيق والمعاهدات الدولية، وتحليل النصوص التشريعية في سورية فيما يتعلق بحقوق المعوقين، مع التنويه إلى ما ذهب إليه المشرع في بعض الحالات في دول أخرى.

مخطط البحث:

المطلب الأول: مميزات المعوقين في الإعفاءات الضريبية في الاتفاقيات والمواثيق الدولية.

الفرع الأول: مميزات المعوقين في الإعفاءات الضريبية في الاتفاقيات والمواثيق الدولية العامة.

الفرع الثاني: مميزات المعوقين في الإعفاءات الضريبية في الاتفاقيات والمواثيق الدولية الخاصة بهم.

المطلب الثاني: المميزات في الإعفاءات الضريبية المتعلقة بالمعوقين في التشريع السوري.

الفرع الأول: المميزات بموجب الدستور السوري.

الفرع الثاني: المميزات بموجب قانون المعوقين والتشريعات المالية

المطلب الأول**مميزات المعوقين في الإعفاءات الضريبية في الاتفاقيات والمواثيق الدولية**

يبقى الأشخاص ذوو الإعاقة من بين أكثر الناس تهميشاً في كل مجتمع. وفي الوقت الذي غير فيه الإطار الدولي لحقوق الإنسان حياة الناس؛ لم يجنِ ذوو الإعاقة الفوائد نفسها. وهم - بغض النظر عن حالة حقوق الإنسان في البلد أو وضعه الاقتصادي - يقفون بوجه عام في آخر الخط انتظاراً لاحترام حقوقهم الإنسانية. وبسبب حرمان معظمهم من الفرص التي تجعلهم مكتفين ذاتياً، فإنهم يلجؤون إلى عطف الآخرين أو صدقتهم¹.

1 - غانو، جان بيير، وآخرون، من الاستثناء إلى المساواة - أعمال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، دليل للبرلمانيين بشأن اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري المرتبط بها، الأمم المتحدة، جنيف، 2007، مقدمة الدليل.

ولقد كان البعض ينظر إلى الإعاقة على أنها عقوبة أو اختبار فرضه الله،

فالإعاقة ناجمة عن "الخطيئة". لكن هذه النظرة تغيرت لاحقاً نحو الشفقة والرحمة، واتجه العمل الخيري إلى مجال المعوقين، إضافة إلى برامج إعادة التأهيل الخاصة بهم¹. وهكذا تم تصوير المعوقين ليس كأشخاص يتمتعون بحقوق قانونية؛ إنما كأهداف لبرامج الرفاه والصحة والجمعيات الخيرية. وعندما حاولت بعض البلدان في نهاية المطاف اتباع نهج أكثر تكاملاً وشمولاً لسياسة الإعاقة؛ نتج عن ذلك إصلاحات قانونية كبيرة، رافقت محاولات فتح فرص العمل والتعليم وغيرها من الخدمات للأشخاص بغض النظر عن إعاقته، ليتزايد الإدراك بأن قضايا الإعاقة تنتمي إلى فئة القضايا الاجتماعية، لا الطبية. ومع تطور تشريعات الحقوق المدنية لذوي الإعاقة، اتجهت النماذج القانونية الوطنية إلى أبعد من ذلك؛ حيث تحولت من قانون الرعاية الاجتماعية إلى قانون الحقوق المدنية. وبقي التساؤل مشروعاً فيما إذا كانت المساواة متحققة بحصول العمال المعوقين على الراتب ذاته الذي يتلقاه زملائهم من غير المعوقين، في الوقت الذي يتعين على هؤلاء المعوقين إنفاق جزء من رواتبهم على خدمات المساعدة الشخصية التي يقدمها الموظفون غير المعوقين؟²

وترتكز حقوق الأشخاص المعوقين بشكل عام على المواثيق الدولية لحقوق الإنسان، وعلى التشريعات الداخلية في كل بلد. والواقع أن هذه الحقوق على المستوى الدولي لم ترد في وثيقة واحدة متكاملة؛ بل جاءت مبعثرة في صكوك ووثائق دولية

1- Theodore P. Seto, Sande L. Buhai op.cit, p 1058- 1059.

2 - Theresia Degener, Gerard Quinn, **ASurvey of International, Comparative and Regional Disability Law Reform.**

موجود على شبكة الإنترنت، على الرابط:

<https://dredf.org/news/publications/disability-rights-law-and-policy/a-survey-of-international-comparative-and-regional-disability-law-reform/>

تاريخ الدخول: 2023 /2/18

مختلفة، منها ما هو عام شامل للبشر أجمعين، ومنها ما هو خاص بالمعوقين. ويبدو ذلك منطقياً لسببين: أولهما تعدد الجهات التي تصدت لتلك الحقوق، وثانيهما تطور تلك الحقوق واختلاف النظرة إلى تلك الفئة من الناس.

وبناء على ذلك، سنتناول هذا المطلب عبر الفرعين الآتيين:

الفرع الأول

ممايزة المعوقين في الإعفاءات الضريبية في الاتفاقيات والمواثيق الدولية العامة

سنتعرف في هذا الفرع مدى هذه الممايزة في الاتفاقيات والمواثيق والإعلانات

الآتية:

أولاً - الإعلان الخاص بأهداف ومقاصد منظمة العمل الدولية عام 1944:

صدر عن منظمة العمل الدولية إعلان خاص بأهداف ومقاصد منظمة العمل الدولية وبالمبادئ التي ينبغي أن تستوحىها الدول الأعضاء في سياساتها؛ وبموجبه يكون للبشر جميعاً أياً كان عرقهم أو معتقدتهم أو جنسهم، الحق في العمل. كما تلتزم المنظمة بنشر الدعوة لتحقيق سياسات أجور ومكاسب وساعات عمل تمكن الجميع من الحصول على قسط عادل من ثمار التقدم، وتوفير أجر يضمن حداً أدنى من مستوى المعيشة¹. وهكذا فإنّ هذا الإعلان لم يأتِ بذكر المعوقين بشكل صريح، ولم يمنحهم حقوقاً تفضيلية على بقية فئات العمال. غير أننا نستطيع القول: إنّ المعوقين وفقاً لهذا الإعلان يتمتعون كغيرهم من سائر البشر بالحق في العمل وبأجر يضمن لهم الحد الأدنى من المعيشة، وهذا ما يعني ضرورة منحهم حداً أدنى معفى من الضريبة.

1 - صدر هذا الإعلان عن المؤتمر العام لمنظمة العمل الدولية، المنعقد في فيلادلفيا في دورته السادسة والعشرين، في 10 أيار عام 1944، مذكور في دستور منظمة العمل الدولية ونصوص مختارة، مكتب العمل الدولي، جنيف، 2012.

ثانياً - ميثاق الأمم المتحدة لعام 1945:

لم يشر هذا الميثاق إلى حقوق المعوقين بشكل خاص وصريح أبداً؛ إنما اكتفى بالإشارة إلى حقوق الإنسان بشكل عام، فمن مقاصد الأمم المتحدة تحقيق التعاون الدولي على حل المسائل الدولية ذات الصبغة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والإنسانية وعلى تعزيز احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية للناس جميعاً والتشجيع على ذلك إطلاقاً بلا تمييز بسبب الجنس أو اللغة أو الدين ولا تفريق بين الرجال والنساء¹.

ثالثاً - الإعلان العالمي لحقوق الإنسان عام 1948:

أكد هذا الإعلان على أن يولد جميع الناس أحراراً متساوين في الكرامة والحقوق²، كما لكل إنسان حق التمتع بجميع الحقوق والحريات المذكورة فيه، دونما تمييز من أي نوع، ولا سيما التمييز بسبب العنصر، أو اللون أو الجنس، أو اللغة، أو الدين، أو الرأي سياسياً وغير سياسي، أو الأصل الوطني أو الاجتماعي، أو الثروة، أو المولد، أو أي وضع آخر³ والناس جميعاً سواء أمام القانون، وهم يتساوون في حق التمتع بحماية القانون دونما تمييز، كما يتساوون في حق التمتع بالحماية من أي تمييز ينتهك هذا الإعلان ومن أي تحريض على مثل هذا التمييز⁴.

فنصوص هذا الإعلان جاءت عامة شاملة لكل البشر، دونما تخصيص للمعوقين بحقوق معينة. ونستطيع القول: إنَّ عبارة "أي وضع آخر" الواردة في المادة الثانية من

1 - انظر الفقرة الثالثة من المادة الأولى من الميثاق.

2 - المادة الأولى من الإعلان.

3 - المادة الثانية من الإعلان.

4 - المادة السابعة من الإعلان.

هذا الإعلان تعني عدم التمييز بين الناس لأي سبب آخر غير وارد فيها، ومن المنطقي اعتبار الإعاقة من ضمن هذه الأسباب التي يحظر الإعلان التمييز بين الناس بسببها.

رابعاً - العهدان الدوليان الخاصان بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وبالحقوق المدنية والسياسية لعام 1966:

يتضمن كل من هذين العهدين أحكاماً مُلزمة في مجال حقوق الإنسان، ويشيران بدءاً من ديباجة كل منهما إلى تهيئة الظروف لتمكين كل إنسان من التمتع بالمجموعة الكاملة من حقوق الإنسان. ويضمن العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية أن تكون ممارسة الحقوق المنصوص عليها في هذا العهد بريئة من أي تمييز بسبب العرق، أو اللون، أو الجنس، أو اللغة، أو الدين، أو الرأي سياسياً أو غير سياسي، أو الأصل القومي أو الاجتماعي، أو الثروة، أو النسب، أو غير ذلك من الأسباب¹. ويعترف العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بالحق في العمل لكل شخص بما في ذلك حقه في الأجر العادل والمنصف دون أي تمييز، بما يضمن له عيشاً كريماً له ولأسرته².

وتمثل المادة /٢٦/ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية حجر الزاوية للحماية من التمييز بمقتضى العهد، حيث تنص على أن: "الناس جميعاً سواء أمام القانون ويتمتعون دون أي تمييز بحق متساوٍ في التمتع بحمايته. وفي هذا الصدد يجب أن يحظر القانون أي تمييز وأن يكفل لجميع الأشخاص على السواء حماية فعالة من التمييز لأي سبب، كالعرق أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو الرأي سياسياً أو

1 - الفقرة الثانية من المادة الثانية من هذا العهد، وهي مشابهة للفقرة الأولى من المادة الثانية من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية.

2 - انظر المادتين /6/ و/7/ من هذا العهد.

غير سياسي، أو الأصل القومي أو الاجتماعي، أو الثروة أو النسب، أو غير ذلك من الأسباب".

ونلاحظ أنّ هذين العهدين قد سارا على نهج الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، من حيث عدم الإشارة إلى ذوي الإعاقة بشكل مباشر؛ وتم الاكتفاء بالنص على عدم التمييز بين الناس كافة، مع تعداد أسباب عدم التمييز، وإضافة عبارة "أو غير ذلك من الأسباب"، ما يجعلنا نعتقد أنّ الإعاقة من بين هذه الأسباب التي يحظر التمييز على أساسها بين البشر.

غير أنّ لجنة الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ذهبت إلى أبعد من ذلك، واعتمدت تعليقاً عاماً عام 1994 حول كيفية تفسير وتنفيذ العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية فيما يتعلق بالأشخاص ذوي الإعاقة. ويعتبر هذا التعليق في غاية الأهمية، ولا زال حتى اليوم الوثيقة القانونية الوحيدة الصادرة عن الأمم المتحدة التي تعرّف التمييز على أساس الإعاقة على نطاق واسع. وتبدو أهمية هذا التعليق في النواحي الآتية:¹

1 - تأكّده أنّ أحكام العهد بكاملها تنطبق على جميع أفراد المجتمع؛ وبالتالي فإنّ ذوي الإعاقة يتمتعون بالحقوق التي نص عليها العهد، وهذا ما يوجب على الدول الأطراف اتخاذ التدابير المناسبة لتمكين ذوي الإعاقة من التغلب على أي عقبات تعترضهم.

2- إنّ توفير وسائل النقل المناسبة، أمر بالغ الأهمية لحصول ذوي الإعاقة على جميع حقوقهم المعترف بها في العهد.

1- Office of the High Commissioner for Human Rights, CESCR General Comment No. 5: **Persons with Disabilities Adopted at the Eleventh Session of the Committee on Economic, Social and Cultural Rights**, on 9 December 1994.

3 - إنَّ الدعم المقدم يجب أن يشمل أيضاً الأفراد الذين يتولون رعاية شخص من ذوي الإعاقة.

4 - التأكيد على أهمية اتخاذ تدابير لتبديد التحيزات أو المعتقدات الخرافية ضد ذوي الإعاقة، كاعتبار الصرع شكلاً من أشكال استحواد الروح، أو اعتبار وجود طفل معوق شكلاً من أشكال العقوبة التي تلحق بالأسرة.

وعلى الرغم من عدم ذكر الإعفاءات الضريبية للمعوقين بشكل صريح في التعليق أنف الذكر؛ إلا أنَّ مطالبته الدول توفير وسائل النقل المناسبة لهم، واتخاذ التدابير المناسبة التي تمكنهم من الحصول على حقوقهم، ودعم من يتولى رعايتهم، تؤدي لنتيجة مفادها ضرورة ممايزتهم بالإعفاءات الضريبية عن سواهم من المكلفين بالضريبة، وامتدادها لتشمل من يقوم برعايتهم.

خامساً - اتفاقية حقوق الطفل لعام 1989:¹

وفقاً لهذه الاتفاقية، تلتزم الدول الأطراف فيها باحترام الحقوق الموضحة فيها، وتضمنها لكل طفل يخضع لولايتها دون أي نوع من أنواع التمييز، ومنها التمييز بسبب عجزهم². كما تعترف هذه الدول بوجود تمتع الطفل المعوق عقلياً أو جسدياً بحياة كاملة وكرامة، في ظروف تكفل له كرامته وتعزز اعتماده على النفس وتيسر مشاركته الفعلية في المجتمع. وللطفل المعوق الحق في التمتع برعاية خاصة وتشجع وتكفل للطفل المؤهل لذلك والمسؤولين عن رعايته، رهناً بتوفر الموارد، تقديم المساعدة التي يقدم عنها

1 - تم اعتماد هذه الاتفاقية بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 25/44 بتاريخ 20 تشرين الثاني عام 1989.

2 - انظر الفقرة الأولى من المادة الثانية من هذه الاتفاقية.

طلب، والتي تتلاءم مع حالة الطفل وظروف والديه أو غيرهما ممن يرعونهم. وتقدّم المساعدة مجاناً كلما أمكن ذلك، مع مراعاة الموارد

المالية للوالدين أو غيرهما ممن يقومون برعاية الطفل¹.

ونستطيع القول: إنّ هذه الاتفاقية أحدثت نقلة نوعية في مجال حقوق المعوقين، وخاصة فيما يتعلق بضرورة تقديم المساعدة للطفل المعوق، ولأسرته أو من يقوم برعايته. وإنّ كانت الإعفاءات الضريبية غير واردة صراحة فيها، غير أنه لا يغرب عن البال أنّ الإعفاءات الضريبية تساهم في تمتع الطفل بحياة كريمة، وتمثل أحد أشكال المساعدة التي يمكن للدولة تقديمها له ولمن يرعاه.

سادساً - الميثاق العربي لحقوق الإنسان لعام 2004²:

تضمن هذا الميثاق العديد من النصوص التي تكفل حقوق الإنسان، ومن أبرزها مساواة جميع الأشخاص أمام القانون وحقهم في التمتع بحمايته دون تمييز³. كما أنّ العمل حق طبيعي لكل مواطن، وعلى الدولة أن تعمل على توفير فرص العمل دون أي تمييز على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو اللغة أو الرأي السياسي أو الانتماء النقابي أو الأصل الوطني أو الاجتماعي أو الإعاقة أو أي وضع آخر، مع ضمان حماية النساء والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة أثناء العمل⁴.

1 - انظر المادة /23/ من الاتفاقية.

2 - وافق عليه مجلس جامعة الدول العربية على مستوى القمة بقراره رقم /270/ د.ع (16) بتاريخ 2004/5/23.

3 - المادة /11/ من الميثاق.

4 - انظر المادة /34/ من الميثاق.

وتتميز هذا الميثاق بأمرين¹:

الأول: إشارته إلى الأشخاص ذوي الإعاقة وحقوقهم؛ حيث ألزم الدول الأطراف فيه بتوفير الحياة الكريمة لذوي الإعاقات النفسية أو الجسدية والتي تكفل لهم كرامتهم مع تعزيز اعتمادهم على أنفسهم وتيسير مشاركتهم الفعلية في المجتمع، وكما ألزمها بتوفير الخدمات الاجتماعية مجاناً لجميع ذوي الإعاقات، والدعم المادي للمحتاج منهم، وتوفير كل الخدمات التعليمية والصحية المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقات، وتمكينهم من استخدام جميع مرافق الخدمة العامة والخاصة.

الثاني: هو عدم اقتصار التزام الدول الأعضاء بتوفير الدعم المادي للمحتاجين ذوي الإعاقة؛ بل تعدى ذلك إلى تقديم هذا الدعم لأسرهم أو الأسر التي ترعاهم.

والجدير بالذكر، وجود اتفاقيات ومواثيق ومعاهدات أخرى منها ما تناولت حقوق الإنسان بشكل عام دون ذكر المعوقين صراحة كالاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان²، ومنها من اهتمت بالمعوقين وأدرجت بعض حقوقهم في متنها، نذكر منها: اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن المعايير الدنيا للضمان الاجتماعي رقم 102/3³، واتفاقية إعانات العجز والشيخوخة والورثة⁴، واتفاقية تنمية الموارد البشرية رقم 142⁵ والتوصية المرافقة رقم 150/، وإعلان وبرنامج عمل فيينا⁶، والميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان والشعوب⁷،

1 - انظر المادة 40/ من الميثاق.

2 - التي أقرها مجلس أوروبا عام 1950.

3 - التي أقرتها منظمة العمل الدولية عام 1952.

4 - الصادرة عن منظمة العمل الدولية عام 1976

5 - أقرتها منظمة العمل الدولية عام 1975.

6 - اعتمده المؤتمر العالمي لحقوق الإنسان عام 1993.

والشعوب¹، وإعلان وبرنامج عمل كوبنهاجن²، والميثاق الاجتماعي الأوربي³، وميثاق الاتحاد الأوربي للحقوق الأساسية⁴.

والحقيقة أنّ هذه الاتفاقيات والمواثيق والمعاهدات كانت كسابقاتها، من حيث عدم النص صراحة على حق المعوق بالممايزة في الإعفاءات الضريبية عن باقي المكلفين. وقد يكون السبب عدم التنبه إلى هذا الأمر، أو أنّ واضعيها اعتبروا تمتع المعوقين ببعض الحقوق (كالحق في الحصول على الأجر المساوي لأجر بقية العمال، والحق في حياة لائقة، والحق في تكوين أسرة، وغيرها من الحقوق التي ذكرناها آنفاً) تتطلب ممايزته بالإعفاءات الضريبية، بل إنها تتضمن هذا الحق.

الفرع الثاني

ممايزة المعوقين في الإعفاءات الضريبية في الاتفاقيات والمواثيق الدولية الخاصة بهم

لقد صدرت العديد من التوصيات والإعلانات والاتفاقيات المتعلقة بحقوق المعوقين، نبرز أهمها فيما يأتي:

أولاً - التوصيات الصادرة عن منظمة العمل الدولية والمتعلقة بالمعوقين:

صدرت أولى الاعترافات الدولية بحق المعوقين في العمل عن منظمة العمل الدولية؛ حيث أشارت إلى بعض حقوق المعوقين في العمل في التوصية رقم /71/ الصادرة عام 1944 حول تنظيم العمالة (الانتقال من الحرب إلى السلم)⁵. بعد ذلك

1 - تم إقراره من قبل مجلس الرؤساء الأفارقة عام 1981.

2 - اعتمدهت القمة العالمية للتنمية الاجتماعية عام 1995.

3 - أقره المجلس الأوربي عام 1961، ثم تم تعديله عام 1996.

4 - الصادر عن قمة نيس الأوربية عام 2000.

5 - انظر مثلاً: المواد من /39/ حتى /43/ من هذه التوصية.

بسنوات، أكدت المنظمة في التوصية رقم /99/ عام 1955 بشأن التأهيل المهني للعجزة على وجوب تقديم الإعانة للقيام بعملية التأهيل المهني للمعوقين، من ذلك: وضع خدمات التأهيل المهني مجاناً تحت تصرف العجزة، ومنح مساعدات معيشية، وعند الضرورة تعويضات عن مصاريف الانتقال أثناء فترة الاستعداد المهني للحصول على عمل، وإعطاء نقود، أو منح عينية أو توريد الأدوات، والعدد اللازمة، وتوريد أجهزة (الأطراف الصناعية) وغيرها من الأجهزة الأخرى التي يلزم وجودها. كما يجب تمكين العجزة من استعمال جميع وسائل التأهيل المهني دون أن يفقدوا حقهم في إعانات الضمان الاجتماعي الحاصلين عليها بصفة أخرى¹.

وفي عام 2017، أقرت المنظمة التوصية رقم /205/ بعنوان "العمالة والعمل اللائق من أجل السلام والصمود" لتحل محل التوصية رقم /71/ عام 1944، وبموجبها تلتزم الدول الأعضاء مراعاة ضرورة إيلاء اهتمام خاص إلى الأشخاص المعوقين عند اتخاذ تدابير بشأن العمالة والعمل اللائق في الاستجابة لمواجهة أوضاع الأزمات الناشئة عن النزاعات والكوارث.²

1 - انظر المواد /20/ و/21/ و/22/ و/23/ من التوصية.

2 - انظر المواد /7/ و/12/ و/15/ من التوصية.

وفي تقرير جديد بعنوان "الحق في العمل اللائق للأشخاص المعوقين"، الصادر بمناسبة اليوم الدولي للأشخاص المعوقين، أكدت المنظمة أنه على الرغم من إنجاز الكثير في السنوات الأخيرة لتحسين حياة الأشخاص المعوقين إلا أن ملايين الأشخاص حول العالم ما زالوا يعانون من انتهاك حقوقهم. وقالت المنظمة: "إن الأشخاص المعوقين يعانون من البطالة ويحصلون على أجور متدنية أكثر من الأشخاص الأصحاء وفي أغلب الأحيان يخرجون من سوق العمل تماماً". راجع في ذلك: موقع الأمم المتحدة، على الرابط:

<https://news.un.org/ar/story/2007/12/77332>

تاريخ الدخول: 2023/2/22.

وعلى الرغم من عدم الإشارة الصريحة في هذه التوصيات إلى الإعفاءات الضريبية للمعوقين؛ إلا أنه بإمكاننا اعتبارها من ضمن التدابير والإجراءات التي تمكن المعوق من تأهيله مهنيًا، كما تمكنه من التمتع بحقه في الحصول على عمل لائق.

ثانياً - الإعلان الخاص بحقوق المتخلفين عقلياً عام 1971¹:

يُعتبر هذا الإعلان من أولى الإعلانات الخاصة بالمعوقين. وعلى الرغم من

أنه موجه لهذه الفئة من الناس؛ إلا أنه لم يتضمن أي تعريف واضح أو محدد للمعوقين أو المتخلفين عقلياً، واكتفى بالإشارة إلى أن للمتخلف عقلياً إلى أقصى حد ممكن ما لسائر البشر من حقوق²، مع تعداد بعض الحقوق المتعلقة به، لعل من أبرزها حق التمتع بالأمن الاقتصادي وبمستوى معيشي لائق³. وباعتقادنا أن هذا الحق يتضمن الحق في العدالة الضريبية؛ وبالتالي الحصول على إعفاءات ضريبية باعتبارها تساهم ولو بجزء بسيط في حصول المعوق على مستوى معيشي لائق، وتحقق أمنه الاقتصادي.

1 - اعتمد ونشر على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2856 (د - 26) بتاريخ 20 كانون الأول عام 1971.

2 - المادة الأولى من الإعلان.

3 - المادة الثالثة من الإعلان.

ثالثاً - الإعلان الخاص بحقوق المعوقين عام 1975¹:

يعتبر هذا الإعلان الأول من حيث شموله لكافة شرائح المعوقين، وأول إعلان رسمي صادر عن الأمم المتحدة يحدد مفهوم المعوق²، والذي يتمتع بجميع الحقوق الواردة فيه، والمعرّف بها دون استثناء وبلا تفرقة أو تمييز على أساس العنصر أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الرأي سياسياً أو غير سياسي، أو الأصل الوطني أو الاجتماعي، أو الثروة، أو المولد، أو بسبب أي وضع آخر ينطبق على المعوق نفسه أو على أسرته³. وللمعوق الحقوق المدنية والسياسية ذاتها التي يتمتع بها سواه من البشر⁴، كما له الحق في أن تؤخذ حاجاته الخاصة بعين الاعتبار في كافة مراحل التخطيط الاقتصادي والاجتماعي⁵.

ويضاف إلى ذلك، تمتعه بالحق في الأمن الاقتصادي والاجتماعي وفي مستوى معيشي لائق⁶. وبالتالي ينطبق هنا ما ذكرناه آنفاً فيما يتعلق بالإعلان الخاص بالمتخلفين عقلياً؛ فالمعوق الحق في العدالة الضريبية، وبالتالي وجوب حصوله على إعفاءات ضريبية تحقق له أمنه الاقتصادي، وتؤمن له مستوى معيشياً لائقاً.

1 - صدر هذا الإعلان عن الأمم المتحدة بموجب قرار الجمعية العامة رقم 3447 (د-30) بتاريخ 9 كانون الأول عام 1975.

2 - جاء في المادة الأولى من الإعلان أنّ "المعوق هو أي شخص يعجز عن أن يؤمن بنفسه، بصورة كلية أو جزئية، ضرورات حياته الفردية و/أو الاجتماعية العادية، بسبب قصور خلقي أو غير خلقي في قدراته الجسمانية أو العقلية".

3 - المادة الثانية من الإعلان.

4 - المادة الرابعة من الإعلان.

5 - انظر المادة الثامنة من الإعلان.

6 - انظر المادة السابعة من الإعلان.

رابعاً - اتفاقية التأهيل المهني والعمالة (المعوقون) لعام 1983:

بناء على شعار السنة الدولية للمعوقين بعنوان "المشاركة الكاملة والمساواة" وهدف برنامج العمل العالمي، وإدراكاً من منظمة العمل الدولية للتطورات الحاصلة منذ اعتماد التوصية /99/ لعام 1959، أقدمت المنظمة عبر مؤتمرها العام المنعقد في جنيف عام 1983 على إصدار هذه الاتفاقية¹، والتي ضمنت أن تضع كل دولة عضو فيها، سياسة تأهيل وطنية للتأهيل المهني واستخدام المعوقين، على أساس مبدأ تساوي الفرص بين العمال المعوقين والعمال عموماً. وتحترم المساواة في الفرص والمعاملة بين العمال المعوقين من الجنسين. ولا تعتبر التدابير الإيجابية الخاصة التي تستهدف تحقيق المساواة الفعلية في الفرص والمعاملة بين العمال المعوقين وغيرهم من العمال بمثابة تدابير تمييزية ضد غيرهم من العمال².

وهكذا فإنّ هذه الاتفاقية أقرت صراحة ضرورة الاختلاف في المعاملة لصالح المعوقين، وعدم اعتباره تمييزاً غير مشروع؛ بل إنّ ذلك يحقق المساواة الفعلية.

خامساً - الاتفاقية العربية رقم /17/ لعام 1993 بشأن تأهيل وتشغيل المعوقين³:

صنفت هذه الاتفاقية المعوقين حسب سبب الإعاقة في ثلاث فئات: معوقين جسدياً، ومعوقين حسيّاً، ومعوقين ذهنيّاً⁴. وعلى كل دولة القيام بوضع سياسات خاصة برعاية المعوقين وتأهيلهم وتشغيلهم⁵، وتشجيعهم لإقامة مشاريع إنتاجية ودعمها بمختلف

1 - Arthur O'Reilly, op.cit, p6.

2 - انظر المادتين الثانية والرابعة من الاتفاقية.

3 - الصادرة عن مؤتمر العمل العربي المنعقد في دورته العادية العشرين بمدينة عمان الأردنية.

4 - انظر المادة /5/ من الاتفاقية.

5 - انظر المادة /6/ من الاتفاقية.

بمختلف الوسائل¹، كما تتخذ كل الإجراءات اللازمة لإعفاء أدوات الإنتاج التي يستخدمها المعوقون في عملهم من الرسوم الجمركية أو من جزء منها²، وتعمل على توفير المعينات التعويضية الحركية والسمعية والبصرية للمعوقين، وتقديم التسهيلات اللازمة لغير القادرين للحصول عليها³. ويحدد تشريع كل دولة الإجراءات الكفيلة بتمكين المعوق من استخدام المواصلات العامة مجاناً أو بأسعار منخفضة⁴، وإعفاء المعوق جسدياً عند استيراده سيارة لاستخدامه الشخصي من دفع رسومها الجمركية كلياً أو جزئياً.

سادساً - القواعد المحددة بشأن تحقيق تكافؤ الفرص للمعوقين لعام 1993⁵:

جاء في مقدمة هذه القواعد أنّ الهدف منها هو أنّ تكفل للأشخاص المعوقين - بوصفهم مواطنين في مجتمعاتهم - إمكانية ممارسة ما يمارسه غيرهم من حقوق والتزامات. فهم أعضاء في المجتمع، ولهم حق البقاء ضمن المجتمعات المحلية التي ينتمون إليها. وينبغي أنّ يتلقوا الدعم الذي يلزمهم داخل الهياكل العادية للتعليم والصحة والعمل والخدمات الاجتماعية.

وتعتبر القاعدة الثامنة الواردة بعنوان "المحافظة على الدخل والضمان الاجتماعي" أنّ الدول مسؤولة عن توفير الضمان الاجتماعي للمعوقين والمحافظة على دخلهم، وتوفير الدعم الكافي لدخل المعوقين الذين فقدوا دخلهم أو انخفض دخلهم مؤقتاً، أو

1 - انظر المادة /17/ من الاتفاقية.

2 - انظر المادة /18/ من الاتفاقية.

3 - انظر المادة /19/ من الاتفاقية.

4 - انظر المادة /24/ من الاتفاقية.

5 - صدرت هذه القواعد بقرار الأمم المتحدة رقم 96/48 بتاريخ 20 كانون الأول عام 1993.

وقد حددت مفهوم "المعوق"، فرعفته في المقدمة على أنه "فقدان القدرة، كلها أو بعضها، على اغتنام فرص المشاركة في حياة المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين".

حُرموا من فرص العمل، نتيجة للعجز أو لعوامل تتصل به، مع مراعاة حساب التكاليف التي يتكبدها المعوقون وأسرهم - في كثير من الأحيان - نتيجة هذا العجز. كما تكفل أيضاً توفير دعم الدخل للأفراد، الذين يضطعون برعاية شخص معوق، وحمائهم بالضمان الاجتماعي.

وباعتقادنا أن المحافظة على دخل المعوقين تتطلب منحه إعفاءات ضريبية عليه، كما أن منح هذه الإعفاءات لمن يرعى معوقاً يسهم في دعم دخولهم ويساعدهم في رعاية المعوقين.

وبحسب القاعدة التاسعة من هذه القواعد والواردة بعنوان: "الحياة الأسرية واكتمال الشخصية" فإنه ينبغي على الدول تشجيع المشاركة الكاملة في الحياة الأسرية من جانب المعوقين، وعدم تمييز القوانين ضدهم فيما يتعلق بالزواج وتكوين الأسرة، كما يجب أن تذلل كافة العقبات التي لا لزوم لها أمام من يرغبون في حضانه أو تبني طفل معوق أو راشد معوق.

ونستطيع القول: إن منح المعوق إعفاءات ضريبية يساعد المعوق على الزواج وتكوين الأسرة وتذليل الصعاب التي تواجهه لتحقيق ذلك.

ولم تقف حقوق المعوقين في هذه الاتفاقية عند هذا الحد؛ فكانت الأولى في

مجال الاعتراف بالحقوق الضريبية بشكل صريح للمعوق، وهذا ما نجده في القاعدة السابعة منها تحت عنوان "التوظيف" والتي ألزمت الدول بدعم إشراك المعوقين في السوق المفتوحة للتوظيف بقوة، عن طريق مجموعة من التدابير، أبرزها تقديم القروض أو المنح إلى الأعمال الربحية الصغيرة التي تعود إلى المعوقين، ومنحهم امتيازات ضريبية، أو غير ذلك من ضروب المساعدة التقنية أو المالية المقدمة إلى المؤسسات

التي تستخدم عاملين معوقين. وتحت عنوان "السياسات الاقتصادية"، فرضت القاعدة السادسة عشرة على الدول النظر في استعمال تدابير اقتصادية (مثل منح قروض، وإعفاءات ضريبية، وإعانات مخصصة، وصناديق خاصة وغيرها) لحفز ودعم المشاركة المتكافئة في المجتمع من جانب المعوقين.

وخلاصة ما سبق: إن هذه القواعد منحت المعوق أو من يراعاه حقوقاً ضريبية (ومنها الإعفاءات الضريبية) تسهم في ضمان مشاركته الفعالة في المجتمع، وعيشه بشكل لائق، وحصوله على حقوقه على قدم المساواة مع الآخرين دون أي تمييز، وهو ما شكل خطة متقدمة في مجال الاعتراف بحقوق المعوقين الضريبية وخاصة حقه في الإعفاءات الضريبية.

سابعاً - اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري لعام 2006¹:

شكلت هذه الاتفاقية تحولاً مثالياً في المواقف والنهج تجاه الأشخاص ذوي

الإعاقة، ويتمثل الغرض منها في تعزيز وحماية وكفالة تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة تمتعاً كاملاً على قدم المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية، وتعزيز احترام كرامتهم المتأصلة. ويشمل مصطلح "الأشخاص ذوي الإعاقة" حسب هذه الاتفاقية كل من يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع

1 - الصادرة بقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 106/61 بتاريخ 13 كانون الأول عام 2006. ونشير هنا إلى تأسيس الاتحاد العالمي للمعاقين (WDU) عام 2011 كمنظمة جامعة شاملة تضم 400 منظمة فرعية من 91 دولة، حيث تم وضع الكيانات الدولية المؤهلة ضمن نطاق اتفاقية الأشخاص ذوي الإعاقة، والتي تكفلها البلدان الوقاية من الإعاقة للتغلب على الإعاقة. انظر ذلك في موقع الاتحاد على شبكة الإنترنت، عبر الرابط:

<https://worlddisabilityunion.com/ar>

تاريخ الدخول: 2023/1/7.

على قدم المساواة مع الآخرين¹. وتنص الاتفاقية على تعهد الدول الأطراف بكفالة وتعزيز أعمال كافة حقوق الإنسان والحريات الأساسية إعمالاً تاماً لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة دون أي تمييز من أي نوع على أساس الإعاقة². وشددت في أكثر من موضع على أن جميع الأشخاص متساوون أمام القانون³.

وتلتزم الدول الأعضاء بكفالة مشاركة وإشراك الأشخاص ذوي الإعاقة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع⁴؛ واتخاذ كافة التدابير اللازمة لإعمال الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية⁵، وضمان عيشهم المستقل والإدماج في المجتمع⁶، وحقهم في التعليم والحصول على الدعم اللازم لتيسير حصولهم على تعليم فعال⁷. ونعتقد أن حق المعوقين أو من يرعاهم بالعدالة الضريبية، هو من الحقوق الاقتصادية لهم؛ وهذا ما يعني أن منحهم إعفاءات ضريبية يساهم في ضمان عيشهم المستقل، ومشاركتهم بصورة فعالة في المجتمع، وحصولهم على تعليم فعال.

وأعادت هذه الاتفاقية التأكيد على بعض الحقوق المهمة للمعوقين والواردة في اتفاقيات سابقة؛ فنصت على التزام الدول الأعضاء فيها اتخاذ الإجراءات التي تكفل حق المعوقين في الزواج وتأسيس أسرة، وتقديم المساعدات المناسبة لهم لتمكينهم من الاضطلاع بمسؤولياتهم في تنشئة الأطفال⁸. وتعترف الاتفاقية بحق الأشخاص ذوي

1 - المادة الأولى من هذه الاتفاقية.

2 - الفقرة الأولى من المادة الثانية، والفقرة الثانية من المادة الخامسة من هذه الاتفاقية.

3 - انظر المواد 5/ و12/ من هذه الاتفاقية.

4 - الفقرة ج/ من المادة الثالثة من الاتفاقية.

5 - الفقرة 2/ من المادة الرابعة من الاتفاقية.

6 - انظر المادة 19/ من الاتفاقية.

7 - انظر المادة 24/ من الاتفاقية.

8 - انظر المادة 23/ من الاتفاقية.

الإعاقة في التمتع بمستوى معيشي لائق لهم ولأسرهم، بما في ذلك ما يكفيهم من الغذاء والملبس والسكن، وفي مواصلة تحسين ظروف معيشتهم، وتتخذ الخطوات المناسبة لصون هذا الحق وتعزيز إعماله دون تمييز على أساس الإعاقة¹.

وهنا ينطبق كلامنا السابق عن أن منح المعوقين أو من يرعاهم إعفاءات ضريبية، يساهم في قيام هذه الدول بالتزاماتها تجاههم، كي يحصلوا على حقهم في الزواج وتكوين أسرة وتنشئة أطفالهم، ويتمتعوا بمستوى معيشي لائق.

المطلب الثاني

التمييز في الإعفاءات الضريبية المتعلقة بالمعوقين في التشريع السوري

سنحاول في هذا المبحث إظهار موقف المشرع السوري في الدستور النافذ حالياً، وفي قانون المعوقين والتشريعات المالية.

الفرع الأول

التمييز بموجب الدستور السوري

في الواقع، لا يوجد في دستور الجمهورية العربية السورية النافذ حالياً والصادر عام 2012، أي إشارة صريحة إلى المعوقين لا في مقدمته ولا في نصوصه²؛ إلا أننا نجد بين دفتيه نصوصاً وأحكاماً عامة تشمل المواطنين جميعهم دون استثناء، وبالتالي فهي تشمل المعوقين باعتبارهم جزءاً من المجتمع السوري، ومواطنين كغيرهم من باقي فئات المجتمع. ومن هذه النصوص: أن يقوم المجتمع في الجمهورية العربية السورية على

1 - انظر المادة /28/ من الاتفاقية.

2 - هناك العديد من الدول التي نصت بشكل صريح في دساتيرها على حظر التمييز على أساس الإعاقة، كالنمسا، والبرازيل، وكندا، وفنلندا، وألمانيا، وغانا، ونيوزلندا، وجنوب إفريقيا، وسويسرا. راجع في ذلك: =Theresia Degener, Gerard Quinn, op.cit.

أساس التضامن والتكافل واحترام مبادئ العدالة الاجتماعية والحرية والمساواة وصيانة الكرامة الإنسانية لكل فرد¹. وأن تكفل الدولة كل مواطن وأسرته في حالات الطوارئ والمرضى والعجز واليُتم والشيخوخة². ويعتبر المواطنون متساوون في الحقوق والواجبات، لا تمييز بينهم في ذلك بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين أو العقيدة³. كما تكفل الدولة مبدأ تكافؤ الفرص بين المواطنين⁴. بالإضافة إلى ذلك، فإنّ النظام الضريبي في سورية يقوم على أسس عادلة، وتكون الضرائب تصاعديّة بما يحقق مبادئ المساواة والعدالة الاجتماعية⁵. فالمعوقون يتمتعون - بلا شك - بكافة الحقوق التي يعترف بها الدستور للمواطنين. لكن ما يثير الريبة، هو مدى اتساع مجال هذه الحقوق، فهل مبادئ العدالة والمساواة والعدالة الاجتماعية المنصوص عليها في الدستور السوري تعني إعطاء المعوقين حقوقاً إضافية، أو استثناءات لصالحهم، أو تمييزهم بسبب حالتهم الصحية؟

إنّ سؤالنا هذا يقودنا إلى تحديد المقصود بالعدالة والمساواة والعدالة الاجتماعية، لتحديد المركز القانوني للمعوق، وحقوقه الدستورية. فهل هناك اختلاف ما بين مفهومي العدالة والمساواة؟ أم هما وجهان لعملة واحدة؟ وما المقصود بالعدالة الاجتماعية؟

أولاً - العدالة:

في الحقيقة، تُعتبر **العدالة** مفهوماً جذاباً، وهي المطلب الرئيس للبشرية منذ الأزل. ويثير هذا المفهوم كثيراً من الجدل؛ إذ إنه من الصعوبة تعريف العدالة أو الإجماع حولها، تماماً كالصعوبات التي تعترض محاولات تعريف بعض القيم مثل الخير والشر

1 - المادة /19/ من الدستور السوري النافذ حالياً والصادر عام 2012.

2 - الفقرة الأولى من المادة /22/ من الدستور.

3 - الفقرة الثالثة من المادة /33/ من الدستور.

4 - الفقرة الرابعة من المادة /33/ من الدستور.

5 - الفقرة الثانية من المادة /18/ من الدستور.

والجمال. فالعدالة لا تقف عند حدٍّ معين، ولا يستطيع الناس التوقف عن محاولة كونهم عادلين. كما لا يستطيع أيّ مجتمع الوصول إلى حالة الإشباع في تحقيق العدالة، لعدم وجود حدٍّ نهائي لها¹. ويمكن القول: إنّ مفهوم العدالة يستقر في الذهن، ويقبله العقل والمنطق، إلا أنّ تعريفه أو تحديد معناه على نحو مانع جامع يصعب الوصول إليه².

وقد حاولت المحكمة الدستورية العليا المصرية تبيان معنى "العدالة"، بأنّ المقصود بها ينبغي أن يتمثل فيما يكون حقاً وواجباً سواء في علائق الأفراد فيما بينهم، أو في نطاق صلاتهم بمجتمعهم، وإنّ تعيّن دوماً تحديدها من منظور اجتماعي، ذلك أنّ العدالة تتوخى - بمضمونها - التعبير عن القيم الاجتماعية السائدة في مجتمع معيّن خلال فترة زمنية محددة. ومن الناحية الفلسفية، فإنّ مفهومها قد يكون مطلقاً، ولكنها عملاً - ومن زاوية نتائجها الواقعية - لا تعني شيئاً ثابتاً باطراد؛ بل تتباين معانيها، وتتموج توجهاتها، تبعاً لمعايير الضمير الاجتماعي ومستوياتها. ولئن جاز القول بأنّ النصوص القانونية تعمل لضمانها، إلا أنها تتناقض أحياناً - بأحكامها، ومن خلال تطبيقاتها - حقيقة محتواها، وقد تتال من أغراضها النهائية التي تحيل بوجه عام إلى رضا الجماعة وهناء معيشتها وسعادة أفرادها³. وأضافت المحكمة أنّ مفهوم العدل لا يمكن أن يبقى مطلقاً ثابتاً، ولكنه يتصف بالمرونة والتغيير وفقاً لمعايير الواقع الاجتماعي، وهو بذلك لا يعدو

1 - د. نظمي، فارس كمال، مفهوم العدالة في الفكر الاجتماعي "من حمورابي إلى ماركس 1". جريدة المدى العراقية، بغداد، العدد 743، آب 2009، ص8.

2 - د. محمد، رمضان صديق، الوجيز في المالية العامة والتشريع الضريبي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2009، ص305.

3 - من ذلك: القضية رقم /332/ لسنة /23/ قضائية، المحكمة الدستورية العليا "دستورية". والقضية رقم /9/ لسنة /28/ قضائية، المحكمة الدستورية العليا "دستورية"، على موقع المحكمة على شبكة الإنترنت: <http://sccourt.gov.eg>

أن يكون نهجاً منبسطاً على أشكال الحياة، وازناً بالقسط الأعباء التي يفرضها المشرع على المواطنين¹.

وعلى الرغم من أن العدالة أكثر صفات النظام الضريبي المثالي ذكراً لدى الكتاب، إلا أنه من الصعب - إن لم يكن مستحيلاً - تحديد معناها². وعادة ما يتم التفريق بين العدالة باعتبارها هدفاً من أهداف الضريبة، وبين العدالة باعتبارها ركناً أساسياً من أركان الضريبة. فالمقصود بالعدالة الضريبية باعتبارها هدفاً، هو وظيفة الضريبة التي يجب أن تحققها في المجال الاجتماعي والاقتصادي، حيث تُعدُّ أداة لإحداث تعديل في توزيع الدخل والثروات بين أفراد المجتمع وفئاته وطبقاته، بقصد تحقيق أعلى مستوى ممكن من الرفاهية الاقتصادية. وهو ما يعني أن تقصد الضريبة تحقيق العدالة الاجتماعية³. أما العدالة الضريبية باعتبارها ركناً من أركان الضريبة فيُقصد بها القواعد التي تُنظم أحكام الضريبة في فرضها وتحصيلها وبراعيها القانون الضريبي وتلتزم بها الإدارة الضريبية بحيث تتوافق الضريبة مع المقدرة التكليفية للممول. ولا شك في أن ركن الضريبة يجب أن يحقق هدفها⁴. ويمكننا القول إنَّ العدالة الضريبية تشمل نوعين⁵:

1 - انظر في ذلك: القضية رقم /76/ لسنة /22/ قضائية، المحكمة الدستورية العليا "دستورية"، موقع المحكمة السابق ذكره.

2 - The tax division of the American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), **Guiding Principles for Tax Equity and Fairness**, New York, USA, 2007, P1.

3 - د. فرهود، محمد سعيد، العدالة الضريبية اقتصادياً، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد:4، 2001، ص17.

- د. الجعوبني، أحمد حافظ، اقتصاديات المالية العامة، دار العهد الجديد للطباعة، القاهرة، الطبعة الأولى، 1976، ص 87.

4 - د. فرهود، مرجع سابق، ص 17.

5 - د. العكام، محمد خير، علم المالية العامة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية. دمشق، 2018، ص: 188. وراجع في ذلك أيضاً:

1 - **العدالة الأفقية:** وهي تعني وجوب معاملة الأفراد ذوي الظروف الاقتصادية المتماثلة معاملة ضريبية متساوية، فيقومون بتسديد ضرائب متماثلة.

2 - **العدالة الرأسية:** وهي تعني أنه يجب معاملة الأفراد ذوي الظروف الاقتصادية المختلفة معاملة ضريبية مختلفة، فيرتفع العبء الضريبي على المكلف كلما تمتع بظروف اقتصادية أفضل أو اكتسب دخلاً أكبر.

وبهذا المفهوم لكل من العدالة الأفقية والرأسية، نستطيع القول بأن العدالة الأفقية تحقق الإنصاف الضريبي بينما تحقق العدالة الرأسية العدل التوزيعي¹.

والواقع أن كلاً من العدالة الأفقية والعدالة الرأسية، عبارة عن وجهين لعملة واحدة². كما أن العدالة الرأسية تفقد دلالتها إذا لم تتحقق العدالة الأفقية³.

وبناء على ما تقدم، تُعدّ مميّزة المعوقين في الإعفاءات الضريبية حقاً واجباً يكفله الدستور باعتبار أن هذه المميّزة تحقق العدالة الرأسية في المجتمع، وبالتالي يتحقق الإنصاف بين المكلفين.

– Henrik Jordahl, Luka Micheletto, **optimal utilitarian taxation and horizontal equity**, working paper presented at CESIFO area conference on public sector economics, 2003, p 1.

1 - د. محمد، رمضان صديق، **الضريبة النسبية أم الضريبة التصاعدية: بأيهما يتحقق العدل الضريبي المنشود؟** ورقة عمل مقدمة إلى المركز المصري للدراسات الاقتصادية في القاهرة عام 2012.

2 - د. الجعوني، مرجع سابق، ص 89 و90.

– Jordahl, Micheletto, op.cit, p 2.

3 - موسى، عاطف محمد، **العدالة الضريبية في التشريع الضريبي المصري بين النظرية والتطبيق** دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه مقدمة في كلية الحقوق في جامعة بنها في مصر، 2011، ص78.

ثانياً - العدالة الاجتماعية:

تُعدُّ **العدالة الاجتماعية** صورة من صور العدالة في معناها العام، ومطلب إنساني أساسي في دولة الحق والقانون؛ فهي حلم إنساني عام في القديم والحاضر والمستقبل. وعلى الرغم من أهميتها إلا أنها ظلّت مجرد فكرة توجيهية للمشرع، يسعى ليسير على هديها في رسم السياسات العامة للدولة، دون أن تلتزم الدولة بالتدخل بشكل إيجابي لإنفاذها، فهي لم تكن محل اهتمام وأولوية دستورية في الدساتير القديمة، إلا أنّ التحولات الدستورية نحو الدستور الاجتماعي أظهرت اهتمام المؤسس الدستوري بالعدالة الاجتماعية على غرار الدساتير الفرنسية المتعاقبة بعد الثورة الفرنسية؛ حيث صارت حقوق الإنسان الاقتصادية والاجتماعية والثقافية هدفاً يجب النص عليها دستورياً من أجل التأسيس للدولة الاجتماعية، والتمكين القانوني للحقوق المنبثقة منها¹.

وتُعدُّ السياسات الضريبية وسيلة مهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية بين الأفراد من خلال إعادة توزيع الدخل، وتقليل التفاوت الاجتماعي بينهم، من خلال قيمة وأنواع الضرائب المفروضة عليهم، وتحديد العوامل اللازمة في توزيع الدخل بينهم. وقد تم إدراج المساواة والعدالة الاجتماعية ضمن المعايير العالمية الواجب اتباعها للعبور إلى دولة الحق والمواطنة والمشاركة في المسألة العامة التي لم تُعدّ تخص جماعة معينة²، مع

1 - د. بوزيان، عليان، **القيمة الدستورية لمبدأ العدالة الاجتماعية والحماية القضائية له "دراسة تطبيقية مقارنة على الدساتير العربية الحديثة"**، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية "قسم العلوم الاقتصادية والقانونية"، العدد: 10، الجزائر، 2011، ص 107.

2 - د. كورك، ماري تريز عقل، **القضاء الدستوري ومبدأ المساواة**، الكتاب السنوي للمجلس الدستوري اللبناني، المجلد 8، بيروت، 2014، ص 294.

الإشارة إلى أنه لا يستطيع أي مجتمع أن يصل إلى درجة الإشباع النهائي من العدالة الاجتماعية¹.

إنَّ ما سبق ذكره يقودنا إلى نتيجة مفادها اختلاف مفهوم العدالة الاجتماعية عن العدالة الضريبية، فالأخيرة تُعدُّ إحدى صور العدالة الاجتماعية وجزءاً منها، ومؤدى ذلك أنَّ العدالة الاجتماعية أشمل من العدالة الضريبية؛ فالعدالة الضريبية باعتبارها هدفاً من أهداف الضريبة تعني - كما ذكرنا سابقاً - تحقيق الضريبة للعدالة الاجتماعية². ولئن كانت العدالة الاجتماعية سر استقرار الدول، فإنَّ العدالة الضريبية هي الركن الراسخ للعدالة الاجتماعية. كما أنَّ العدالة الاجتماعية تُعدُّ مبدأً دستورياً في بعض الأحيان (كما هو الحال في المجال الضريبي)، وهدفاً دستورياً في أحيان أخرى (كما هو الحال في المجال الاقتصادي)³.

ثالثاً - المساواة:

يُعدُّ بعض الفقه مبدأ المساواة أصل الحريات وأساس الحقوق، ولقد عبّر الفيلسوف الفرنسي جان جاك روسو عنه بقوله: "إنه يعني عدم وجود شيء يمكن أن يُعطى للجميع

1 - د. بوزيان، مرجع سابق، ص108.

2 - د. فرهود، مرجع سابق، ص 17 وما بعدها.

وراجع في هذا المعنى أيضاً: الدوري، عمار ممدوح، تفعيل الدور التمويلي للضريبة من خلال العدالة الضريبية "دراسة حالة العراق"، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد، 2009، ص50.

3 - د. بوزيان، مرجع سابق، ص115.

وراجع في ذلك أيضاً: د. عبد اللطيف، محمد محمد. الدستور والعدالة الاجتماعية، 7 شباط 2015، موجود على شبكة الإنترنت على الرابط:

<http://www.mn940.net/forum/forum131/thread4903.html>

ولا يُعطى لشخص محدّد¹. والواقع أنّ مبدأ المساواة أضحي من المبادئ العامة في القانون، والتي بدورها أصبحت قانوناً للضمير الإنساني². أما مبدأ المساواة أمام الضريبة، فيُعتبر من المبادئ العامة للقانون والتي أنشأها القضاء الإداري في كل من فرنسا ومصر³. وهو في حقيقته مستمد من مبدأ المساواة أمام القانون. ويرى بعض الفقه أنّ الخطوة الأولى لتحقيق المساواة أمام الضريبة هي تقسيم المكلفين إلى أنواع، فمبدأ المساواة لا يعني وجوب أنّ يدفع جميع المكلفين مقدار الضريبة نفسه؛ بل يجب أنّ تتناسب مع المقدرة التكلفية للممولين، لذلك فإنّ المساواة أمام الضريبة لا تفترض وجود نظام قانوني ضريبي واحد يطبّق على جميع المكلفين؛ بل على العكس، فالمساواة أمام الضريبة في وقتنا الحالي تعني ضرورة تعدد الأنظمة الضريبية التي يخضع لها المكلفون. كما أنّ المساواة أمام الضريبة ليست واجبة فقط في مجال فرض الضرائب فحسب؛ بل هي التزام واقع على عاتق المشرع أيضاً في حالة الإعفاء منها، وبذلك فإنه لا يجوز التمييز بين أصحاب المراكز المتماثلة سواء بإخضاعهم لضريبة ما أم بإعفاءهم منها⁴. وإذا كان الإعفاء من الضريبة لأشخاص محددين بصفاتهم، فإنّ مبدأ المساواة يتحقق دون شك. إلا أنه إذا كان القانون ذاته يعفي شخصاً محدداً بذاته من بعض الضرائب أو الرسوم، فإنّ هذا القانون يخرق مبدأ المساواة⁵.

1 - د. نوح، مهند، د. الحويش، ياسر، د. القحف، مروان، حقوق الإنسان، كلية الحقوق، جامعة دمشق "مركز التعليم المفتوح"، 2004، ص160.

2 - د. السالمان، عبد العزيز محمد، الحق في المساواة، مجلة المحكمة الدستورية العليا في مصر، 3 آب 2015، على موقع المحكمة الدستورية العليا في مصر السابق ذكره.

3 - د. عبد الوهاب، محمد رفعت، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2002، ص65 وما بعدها.

4 - د. عبد اللطيف، محمد محمد، الضمانات الدستورية في المجال الضريبي، مطبوعات جامعة الكويت، 1999، ص124.

5 - د. نوح، د. الحويش، د. القحف، مرجع سابق، ص181.

والرأي الأكثر قبولاً في الفقه المالي أنّ التعارض بين المساواة والعدالة غير متحقق، فالمساواة لا تعني مطلقاً وحدة المعاملة الحسابية بين الأفراد، إذ إنّ الأصل هو الاختلاف بين الناس من حيث الطبيعة والخصائص، وإنّ تحقق المساواة هو إمكانية لإعطاء الجميع فرصاً متماثلة للانتفاع بالمنافع العامة والالتزام بالأعباء العامة. ومتى قرر المجتمع من خلال القانون معاملة البعض معاملة متميزة عن تلك التي يتلقاها الآخرون فإنّ تبرير هذا التمييز لا يكون إلا في إطار المصلحة المشتركة لجميع المواطنين¹.

خلاصة القول: إنّ المشرع ملزم بتطبيق مبدأ المساواة بين المواطنين، ولا يتنافى التمييز بين المواطنين مع مبدأ المساواة عندما تقتضي ذلك المصلحة العامة، أو عندما تختلف المراكز القانونية للمواطنين، بل إنّ ذلك جوهر العدالة وصلبها. وهذا ما يقودنا للاعتراف بأحقية المعوقين بمعاملة متميزة عن غيرهم من فئات المجتمع. الأمر الذي دفع المشرع إلى سن تشريعات خاصة بهم، ومنحهم إعفاءات ضريبية خاصة².

1 - د. البدراني، قيس حسن عواد، المساواة القانونية في التكاليف المالية، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد: 9، 2005، ص134.

وهنا لا بد من الإشارة إلى أنّ المحكمة الدستورية العليا المصرية استقرت على أنّ "مبدأ المساواة ليس مبدأً تلقينياً جامداً منافياً للضرورة العملية، ولا هو بقاعدة صماء تنبذ صور التمييز جميعها، ولا كافلاً لتلك الدقة الحسابية التي تقتضيها موازين العدل المطلق بين الأشياء...". انظر في ذلك مثلاً: القضية رقم 161/ لسنة 31/ قضائية المحكمة الدستورية العليا "دستورية"، 1 نيسان سنة 2012م، على موقع المحكمة السابق ذكره. وكما أكدت المحكمة على أنّ: "مبدأ مساواة المواطنين لدى القانون لا يعني أنّ تعامل فئاتهم على ما بينها من تفاوت في مراكزها القانونية معاملة قانونية متكافئة، كذلك لا يقوم هذا المبدأ على معارضة صور التمييز جميعها، ذلك أنّ من بينها ما يستند إلى أسس موضوعية؛ بما مؤداه أنّ التمييز المنهي عنه بموجبها هو الذي يكون تحكيمياً وبين أصحاب المركز القانوني الواحد". انظر في ذلك: القضية رقم 177/ لسنة 22/ قضائية، المحكمة الدستورية العليا "دستورية"، 7 تموز سنة 2002م، موقع المحكمة السابق ذكره.

2- قد يكون التمييز في بعض الظروف مبرراً بعامل الإعاقة، فعلى سبيل المثال، لا يعتبر قانون العمل لعام 1992 في ناميبيا أي شخص قد تعرض للتمييز غير العادل، بسبب اختلاف المعاملة مع معوق منعه = إعاقته

الفرع الثاني

الممايزة بموجب قانون المعوقين والتشريعات المالية

سنبحث في هذا الفرع الإعفاءات التي منحها المشرع السوري للمعوقين أو لمن يرعاهم، عبر الفقرات الآتية:

أولاً - في الإعفاءات الممنوحة للمعوقين:

انطلاقاً من حق المعوقين في معاملة خاصة وواجب الدولة في حمايتهم ورعايتهم، صدر القانون /34/ لعام 2004 الخاص بالمعوقين، والذي عرّف المعوق بأنه: "الشخص غير القادر على أن يؤمّن ضرورات الحياة الفردية الاجتماعية العادية لنفسه بنفسه سواء كان ذلك بصورة كلية أو جزئية بسبب قصور خلقي أو مكتسب في قدراته الجسمية والعقلية"¹. والحقيقة أنّ هذا القانون منح المعوقين العديد من الخدمات في مجالات الصحة، والتربية والتعليم العالي، والرياضة، والتأهيل والعمل، والإعلام والتربية، والخدمات².

لكن - باعتقادنا - لم يكن كافياً تعداد الخدمات التي تقدمها الدولة للمعوقين؛ بل كان من الأجدر النص صراحة على حق المعوقين في الحصول على جميع حقوقهم الكاملة على قدم المساواة مع باقي المواطنين دون تمييز ضدهم لأي سبب كان؛ باعتبار أنّ المساواة هي أول الحقوق وأساسها، وأنّ العدالة الرأسية تعني ممايزتهم عن غيرهم في

من أداء الوظيفة. كما أقر قانون المعوقين لعام 1992 في زيمبابوي أنّ الإعاقة قد تكون عنراً مشروعاً للتمييز في العمل، راجع ذلك في:

Theresia Degener, op.cit.

1 - انظر المادة الأولى من القانون.

2 - انظر المادة التاسعة من القانون /34/ لعام 2004.

بعض الحقوق والإعفاءات والخدمات، وبالتالي النظر إليهم بعين المواطنة التي تكفل لهم حقوقهم الدستورية كافة، لا بعين المساعدة الإنسانية والإعانة الطبية.

والواقع أنّ المشرع السوري وضع في الاعتبار الحالة الصحية والبدنية للمكلف بالضريبة عندما خص المعوقين بأحكام مستقلة عن بقية المكلفين في بعض الحالات، آخذاً بذلك بتشخيص الضريبة كإحدى عناصر تحقيق العدالة الضريبية. وبناء على ذلك، ألقى القانون /34/ لعام 2004 مستوردات الأجهزة الخاصة حصراً بالاستخدام الشخصي للمعوق من جميع الرسوم الجمركية، على أن تُحدد هذه الأجهزة بقرار من رئيس مجلس الوزراء بناءً على اقتراح الوزير. كما ألقى المعوق من رسم الطابع في جميع معاملاته الشخصية مع الجهات العامة، ومن رسم دخول الأماكن العامة الأثرية والثقافية. إضافة إلى ذلك، ألقى المشرع المعوق - وفق نوع الإعاقة وما يرد في بطاقة المعوق - تخفيضاً بنسبة (50%) في وسائل النقل العامة الجماعية البرية والبحرية والجوية. وفي مجال التأهيل والعمل، منح القانون المعوق جسماً أفضلية للاستفادة من القروض التي تمنحها الهيئة العامة لمكافحة البطالة وأنشطتها، وأعفاه من الرسوم والضرائب المترتبة على تأسيس هذه المشاريع التي تمنح هذه القروض من أجلها. أما في المجال الصحي، فيتم تقديم الخدمات الوقائية والعلاجية للمعوقين مجاناً من خلال المؤسسات الصحية العامة، على أن يتم تحديد هذه الخدمات بقرار من وزير الصحة¹.

1 - انظر المادة التاسعة من القانون /34/ لعام 2004.

ثانياً - في الإعفاءات الضريبية الممنوحة لمن يرعى أو يوظف معوقاً:

في الحقيقة، يعتبر منح إعفاءات ضريبية محددة لأصحاب العمل من أجل تحفيز توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة أمراً مهماً¹. والواقع أن المشرع السوري أخذ بعين الاعتبار من يرعى أو يوظف معوقاً. وبناء على ذلك، أجاز صرف إعانات مالية للأسرة الفقيرة التي تتولى رعاية المعوقين الذين لديهم شلل دماغي على أن يُحدّد مقدار الإعانة بقرار من الوزير بعد موافقة وزير المالية. وأعطى مشاريع الجمعيات التي يتبرع المهندسون بتنفيذها مجاناً من الرسوم والأتعاب الهندسية، كما منح مرافق المعوق - وفق نوع الإعاقة وما يرد في بطاقة المعوق - تخفيضاً بنسبة (50%) في وسائل النقل العامة الجماعية البرية والبحرية والجوية. ويستفيد صاحب العمل في القطاع الخاص ممن يُشغل معوقين زيادة على النسبة المحددة لتشغيل المعوقين في القوانين والأنظمة النافذة من حسم على ضريبة الدخل وذلك بمقدار الحد الأدنى للأجر عن كل معوق يُشغله لديه زيادة عن تلك النسبة، شريطة حصول صاحب العمل على بيان يثبت ذلك من الوزارة². بالإضافة إلى تقاضي العاملين الدائمين في معاهد الرعاية الاجتماعية التابعة للدولة تعويض طبيعة عمل وقدره (50%) من الأجر الشهري المقطوع بتاريخ تأدية العمل³.

وأخيراً، أعطى المشرع معاهد ودور مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة من ضريبة أرباح المهن والحرف الصناعية والتجارية وغير التجارية "فئة مكلفي الأرباح الحقيقية"⁴.

1 - Roberto Ramos Obando, **Taxation of persons with disability**, International lawyers project, Haki Yetu, Kenya, p4.

2 - المادة التاسعة من القانون /34/ لعام 2004.

3 - المادة /12/ من القانون /34/ لعام 2004.

4 - المادة /4/ من القانون /24/ لعام 2003.

وبالرغم من أنّ هذه الإعفاءات ضرورية وتساهم في تحقيق العدالة الاجتماعية؛ إلا أنها غير كافية. ونرى ضرورة إضافة إعفاءات أخرى خاصة بالمعوقين، كإعفاء مبلغ التأمين الصحي من الضريبة، وتخفيض معدل الضريبة على البيوع العقارية والضريبة على ريع العقارات والعرضات¹. كما نرى ضرورة زيادة مقدار التعويض العائلي للزوجة في حال كانت مصابة بإعاقة، أو من لديه ولداً من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتخفيض رسم الانتقال على التركات والوصايا والهبات لذوي الإعاقة، مع إمكانية الإعفاء في حال كانت الإعاقة ذهنية أو كان صاحب الإعاقة غير قادر على العمل². وبإمكان المشرع أن يمنح المعوق أو أحد أفراد أسرته - إذا كان يرعاه - إعفاء على ضريبة أرباح المهن والحرف الصناعية والتجارية وغير التجارية، أو زيادة الحد الأدنى المعفى للمعيشة فيها، على أن يتم التثبت من وجود الإعاقة بموجب شهادة طبية صادرة عن وزارة الصحة، أو عن اللجنة الطبية الاختصاصية التي يشكلها المجلس الفرعي كما نص على ذلك قانون المعوقين³.

إضافة إلى ذلك، قد يبدو جديراً إعفاء المعوقين أو ممثلوهم القانونيون من الرسوم القضائية المتوجبة على الدعاوى المقامة أمام المحاكم⁴.

1 - في لبنان مثلاً، أبقى المشرع من ضريبة الأملاك المبنية مسكن واحد هو بمثابة محل إقامة لشخص معوق حامل لبطاقة المعوق الشخصية (انظر المادة /87/ من القانون /220/ لعام 2000).

2 - أبقى المشرع اللبناني من رسم الانتقال على الأموال المنقولة وغير المنقولة جزءاً من الحصة الإرثية الصافية لبعض المكلفين، ثم زاد إلى قيمة الجزء المعفى من حصة الأولاد الإرثية مبلغ /72/ مليون ليرة عندما يكون الولد مصاباً بعاهة دائمة تمنعه عن العمل. (انظر المادة /9/ من المرسوم الاشتراعي رقم /146/ لعام 1959، والمعدلة بالقانون /66/ لعام 2017).

3 - انظر المادة /7/ من هذا القانون.

4 - نجد أنّ المشرع اللبناني أبقى من الرسوم القضائية المتوجبة على تقديم أية دعوى أو شكوى أو التدخل فيها أمام المحاكم على اختلاف أنواعها ودرجاتها، التي يقيمها أشخاص معوقون أو ممثلوهم القانونيون أو الهيئة الوطنية لشؤون المعوقين بسبب مخالفة أي من أحكام هذا القانون أو تأسيساً عليه أو لعدم تطبيق أي نص قانوني آخر

وباعتقادنا أنّ المشرع لم يكن موفقاً في عدم منحه المعوقين في القانون /21/ لعام 2022 إعفاء من الرسوم المترتبة على المركبات عند تجديد ترخيصها وإجراء المعاملات المتعلقة بها، أو على الأقل منحهم تخفيضاً بذلك¹. كما أنه من غير المفهوم حصر الإعانة للأسر التي ترعى المعوق الذي لديه شلل دماغي، دون بقية حالات الإعاقة، وخصوصاً الإعاقات التي تمنع صاحبها من العمل.

يكرس حقاً خاصاً بالمعوقين. وتطبق هذه المادة على كافة درجات المحاكمة وعلى اختلاف أنواعها: مدنية، جزائية، إدارية، عسكرية، مذهبية، أحوال شخصية وغيره. (انظر المادة /97/ من القانون /220/ لعام 2000). وفي مصر، ألقى المشرع الشخص ذو الإعاقة سواء كان مدعياً أو مدعى عليه من الرسوم القضائية على الدعاوى المقامة أمام المحاكم على اختلاف أنواعها ودرجاتها، بسبب تطبيق أحكام هذا القانون أو أي قانون = آخر يتعلق بحماية حقوق هؤلاء الأشخاص بسبب إعاقتهم. (انظر المادة /31/ من القانون /10/ لعام 2018 المتضمن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة).

1 - منح المشرع المصري الأشخاص ذوي الإعاقات إعفاء من جميع الرسوم المقررة للعرض على الكومسيون الطبي الخاص بقواعد الحصول على السيارات المعفاة من الضرائب والرسوم الجمركية وغيرها من الضرائب، وذلك عند إعادة الكشف واتخاذ الإجراءات اللازمة لاستبدال سيارة للشخص ذي الإعاقة بالسيارة التي حصل عليها. (انظر المادة التاسعة من القانون /10/ لعام 2018).

الخاتمة

في نهاية بحثنا، يمكننا إجمال مجموعة من النتائج التي توصلنا إليها، والتوصيات التي نرى ضرورة تطبيقها، فيما يأتي:

أولاً - النتائج:

1 - يحثل موضوع حقوق المعوقين اهتماماً عالمياً، وعلى الرغم من صدور العديد من الاتفاقيات والوثائق عن الأمم المتحدة والمنظمات الدولية والإقليمية، إلا أنّ الإشارة إلى حقهم في الإعفاءات الضريبية لم يرد بشكل صريح إلا نادراً وفي أواخر القرن الماضي.

2 - إنّ الاتجاه العالمي اليوم هو تغيير النظرة للمعوقين من نظرة طبية علاجية إلى نظرة مجتمعية حقوقية، وهذا ما يجعل ممايزتهم في الإعفاءات الضريبية حقاً أساسياً يرسخ مبدأ العدالة، ويساعد في عملية إدماجه في مجتمعاتهم.

3 - إنّ العدالة الرأسية تتطلب التمييز في المعاملة الضريبية للمعوقين، ومنها التمييز في الإعفاءات الضريبية لصالحهم، لتمكينهم من التمتع ببقية حقوقهم المعترف بها محلياً ودولياً.

4 - لا زالت الإعفاءات الضريبية المتعلقة بالمعوقين في سورية غير كافية، ولا تلبّي الرغبة في إدماجهم في المجتمع، بل إنها ما زالت نابعة من نظرة طبية بسبب ما يعانونه طبياً أو عقلياً، وكأنها تهدف فقط لإعانتهم على إعاقاتهم.

ثانياً - التوصيات:

1 - الانتقال من النظرة الطبية العلاجية للمعوقين إلى النظرة المجتمعية الحقوقية، وترسيخها عبر الاعتراف بحقوقهم صراحة في الدستور السوري باعتبارهم جزءاً مهماً من المجتمع، وخصوصاً حقوقهم الضريبية.

2 - التوسع في الإعفاءات الضريبية الممنوحة للمعوقين أو لمن يرعاهم، باعتبار أن ذلك يحقق العدالة، ولأجل تمكينهم من التمتع ببقية حقوقهم، وسهولة إدماجهم في المجتمع.

3 - الاعتماد على تصنيف المعوقين حسب درجة الإعاقة في منحهم الإعفاءات الضريبية، مع الأخذ بالاعتبار مدى تأثير الإعاقة على قدرتهم في الحصول على حاجاتهم اليومية، وممارسة عمل يضمن حياة لائقة لهم.

المراجع

أولاً - باللغة العربية:

1 - الكتب والرسائل:

أ - د. الجعوني، أحمد حافظ، اقتصاديات المالية العامة، دار العهد الجديد للطباعة، القاهرة، الطبعة الأولى، 1976.

ب - الدوري، عمار ممدوح، تفعيل الدور التمويلي للضريبة من خلال العدالة الضريبية "دراسة حالة العراق"، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد، 2009.

ج - د. العكام، محمد خير، علم المالية العامة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، 2018.

د - د. عبد اللطيف، محمد محمد، الضمانات الدستورية في المجال الضريبي، مطبوعات جامعة الكويت، 1999.

هـ - د. عبد الوهاب، محمد رفعت، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2002.

و - د. محمد، رمضان صديق، الوجيز في المالية العامة والتشريع الضريبي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2009.

ز - موسى، عاطف محمد، العدالة الضريبية في التشريع الضريبي المصري بين النظرية والتطبيق "دراسة مقارنة"، رسالة دكتوراه مقدمة في كلية الحقوق في جامعة بنها في مصر، 2011.

ح - د. نوح، مهدي، د. الحويش، ياسر، د. القحف، مروان، حقوق الإنسان، كلية الحقوق، جامعة دمشق "مركز التعليم المفتوح"، 2004.

2 - الأبحاث والمقالات:

أ - د. البدراني، قيس حسن عواد، المساواة القانونية في التكاليف المالية، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد: 9، 2005.

ب - د. السالمان، عبد العزيز محمد، الحق في المساواة، مجلة المحكمة الدستورية العليا في مصر، 3 آب 2015، على موقع المحكمة الدستورية العليا في مصر:

<http://sccourt.gov.eg>

ج - د. بوزيان، عليان، القيمة الدستورية لمبدأ العدالة الاجتماعية والحماية القضائية له "دراسة تطبيقية مقارنة على الدساتير العربية الحديثة"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية "قسم العلوم الاقتصادية والقانونية"، العدد: 10، الجزائر، 2011.

د - د. عبد اللطيف، محمد محمد. الدستور والعدالة الاجتماعية، 7 شباط 2015، موجود على شبكة الإنترنت على الرابط:

<http://www.mn940.net/forum/forum131/thread4903.html>

تاريخ الدخول: 2022/12/28

ه - غانو، جان بيبير، وآخرون، من الاستثناء إلى المساواة - أعمال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، دليل للبرلمانيين بشأن اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري المرتبط بها، الأمم المتحدة، جنيف، 2007.

و - د. فرهود، محمد سعيد، العدالة الضريبية اقتصادياً، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد: 4، 2001.

ز - د. كورك، ماري تيز عقل، القضاء الدستوري ومبدأ المساواة، الكتاب السنوي للمجلس الدستوري اللبناني، المجلد 8، بيروت، 2014.

ح - د. محمد، رمضان صديق، الضريبة النسبية أم الضريبة التصاعدية: أيهما يتحقق العدل الضريبي المنشود؟، ورقة عمل مقدمة إلى المركز المصري للدراسات الاقتصادية في القاهرة عام 2012.

ط - د. نظمي، فارس كمال، مفهوم العدالة في الفكر الاجتماعي "من حمورابي إلى ماركس 1"، جريدة المدى العراقية، بغداد، العدد 743، آب 2009.

3 - التوصيات والوثائق والإعلانات الدولية والإقليمية:

- أ - الإعلان الخاص بأهداف ومقاصد منظمة العمل الدولية عام 1944.
- ب - التوصية رقم /71/ حول تنظيم العمالة (الانتقال من الحرب إلى السلم) الصادرة عن منظمة العمل الدولية عام 1944.
- ج - ميثاق الأمم المتحدة لعام 1945.
- د - الإعلان العالمي لحقوق الإنسان عام 1948.
- هـ - الاتفاقية الأوربية لحقوق الإنسان لعام 1950.
- و - اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن المعايير الدنيا للضمان الاجتماعي رقم /102/ الصادرة عام 1952.
- ز - التوصية رقم /99/ بشأن التأهيل المهني للعجزة والصادرة عن منظمة العمل الدولية عام 1955.
- ح - العهدان الدوليان الخاصان بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وبالحقوق المدنية والسياسية الصادران عام 1966.
- ط - الإعلان الخاص بحقوق المتخلفين عقلياً الصادر بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2856 (د - 26) الصادر عام 1971.
- ي - اتفاقية تنمية الموارد البشرية رقم 142 التي أقرتها منظمة العمل الدولية عام 1975، والتوصية المرفقة رقم /150/.
- ك - الإعلان الخاص بحقوق المعوقين الصادر عن الأمم المتحدة بموجب قرار الجمعية العامة رقم 3447 (د - 30) عام 1975.
- ل - اتفاقية إعانات العجز والشيخوخة والورثة الصادرة عن منظمة العمل الدولية عام 1976.
- م - الميثاق الإفريقي لحقوق الإنسان والشعوب تم إقراره من قبل مجلس الرؤساء الأفارقة عام 1981.
- ن - اتفاقية التأهيل المهني والعمالة (المعوقون) الصادرة عن منظمة العمل الدولية عبر مؤتمرها العام المنعقد في جنيف عام 1983.

- س - اتفاقية حقوق الطفل الصادرة عن الجمعية العامة للأمم المتحدة بالرقم 25/44 بتاريخ 20 تشرين الثاني عام 1989.
- ع - إعلان وبرنامج عمل فيينا الذي اعتمده المؤتمر العالمي لحقوق الإنسان عام 1993.
- ف - الاتفاقية العربية رقم /17/ لعام 1993 بشأن تأهيل وتشغيل المعوقين الصادرة عن مؤتمر العمل العربي المنعقد في دورته العادية العشرين بمدينة عمان الأردنية.
- ص - القواعد المحددة بشأن تحقيق تكافؤ الفرص للمعوقين الصادرة بقرار الأمم المتحدة رقم 96/48 عام 1993.
- ق - إعلان وبرنامج عمل كوبنهاجن والذي اعتمده القمة العالمية للتنمية الاجتماعية عام 1995.
- ر - الميثاق الاجتماعي الأوربي والذي أقره المجلس الأوربي عام 1961، ثم تم تعديله عام 1996.
- ش - ميثاق الاتحاد الأوربي للحقوق الأساسية الصادر عن قمة نيس الأوربية عام 2000.
- ت - الميثاق العربي لحقوق الإنسان لعام والذي وافق عليه مجلس جامعة الدول العربية على مستوى القمة بقراره رقم /270/ د.ع (16) بتاريخ 2004/5/23.
- ث - اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري الصادرة بقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم 106/61 بتاريخ 13 كانون الأول عام 2006.
- خ - التوصية رقم /205/ بعنوان "العمالة والعمل اللائق من أجل السلام والصمود" الصادرة عن منظمة العمل الدولية عام 2017، والتي حلت محل التوصية رقم /71/ الصادرة عام 1944.

4 - قوانين وقرارات دولية:

- أ - القرار رقم 123/31 الصادر عن الأمم المتحدة بتاريخ 16 كانون الأول 1976.
 ب - القرار 52/37 الصادر عن الأمم المتحدة بتاريخ 3 كانون الأول 1982.
 ج - القرار 53/37 الصادر عن الأمم المتحدة بتاريخ 23 كانون الأول 1982.
 د - القرار 3/47 الصادر عن الأمم المتحدة بتاريخ 14 تشرين الأول عام 1992.

5 - مواقع الكترونية:

أ - موقع الأمم المتحدة:

<https://www.un.org/ar/>

ب - موقع الاتحاد العالمي للمعوقين (WDU):

<https://worlddisabilityunion.com/ar>

ج - موقع المحكمة الدستورية العليا في مصر:

<http://sccourt.gov.eg>

6 - القوانين والدساتير:

- أ - دستور الجمهورية العربية السورية النافذ حالياً والصادر عام 2012.
 ب - قانون الضريبة على الدخل السوري رقم /24/ الصادر عام 2003.
 ج - القانون /34/ لعام 2004 المتضمن قانون المعوقين في سورية.
 د - المرسوم الاشتراعي رقم /146/ لعام 1959 المتضمن رسم انتقال الأموال المنقولة وغير المنقولة وتعديلاته في لبنان.
 هـ - قانون حقوق الأشخاص المعوقين اللبناني رقم /220/ لعام 2000.
 و - القانون رقم /10/ لعام 2018 بشأن حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في مصر.

ثانياً – باللغة الأجنبية:

- 1- Arthur O'Reilly, **The right to decent work of person with disabilities**, International Labour Office, Geneva, 2007.
- 2 - Henrik Jordahl, Luka Micheletto, **optimal utilitarian taxation and horizontal equity**, working paper presented at CESIFO area conference on public sector economics, 2003.
- 3 - Leandro Despouy, **Human rights and disabled persons**, United nation, New York, 1993.
- 4 - Office of the High Commissioner for Humman Rights, CESCR General Comment No. 5: **Persons with Disabilitie Adopted at the Eleventh Session of the Committee on Economic, Social and Cultural Rights**, on 9 December, 1994.
- 5 - Roberto Ramos Obando, **Taxation of persons with disability**, International lawyers project, Haki Yetu, Kenya
- 6 - Theodore P. Seto, Sande L. Buhai, **Tax and disability: Ability to pay and the taxation of difference**, University of Pennsylvania law review, 2006.
- 7 - The tax division of the American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), **Guiding Principles for Tax Equity and Fairness**, New York, USA, 2007.
- 8 - Theresia Degener, Gerard Quinn, **ASurvey of International, Comparative and Regional Disability Law Reform**.

موجود على شبكة الإنترنت، على الرابط:

<https://dredf.org/news/publications/disability-rights-law-and-policy/a-survey-of-international-comparative-and-regional-disability-law-reform/>

تاريخ الدخول: 2023 /2/18.

المصارف التجارية و دورها في تفعيل سوق العراق للأوراق المالية

طالب الدكتوراه: ربيع كوراني - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

الدكتور المشرف: علي كنعان

الملخص:

المصارف التجارية احدى الاركان المهمة في هيكل النظام المصرفي لأي بلد ، وقطاع بارز ومهم في تأثيره على نشاط الاقتصادي، وتأتي اهمية المصارف التجارية من دورها الفعال في تطوير سوق الاوراق المالية من خلال الاستثمار فيها والاستفادة منها في توظيف الاموال المتاحة لديها، كما انها تقوم بتقديم خدمات متنوعة تؤثر من خلالها على النشاط الاقتصادي وتحاول الدراسة تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه المصارف التجارية في سوق العراق للأوراق المالية. إذ ساهمت الأزمات والحروب المتعددة في تشكيل اختلالات في هيكل الاقتصاد الوطني ومن هنا جاء دور سوق العراق للأوراق المالية من خلال تشجيع الأفراد والقطاعات المختلفة على الاستثمار في الاسهم وتنمية الاقتصاد الوطني، ويشكل القطاع المصرفي في سوق العراق للأوراق المالية المحرك الاساسي إذ نلاحظ تطور مؤشرات قطاع المصارف التجارية خلال سنوات الدراسة بالرغم من هيمنة المصارف الحكومية بالنسبة الاكبر من هذه المؤشرات، إلا أن هذه المؤشرات اتسمت بالتذبذب وعدم الاستقرار التي سبقت مرحلة التداول الالكتروني.

الكلمات المفتاحية: المصارف التجارية - سوق العراق للوراق المالية - العراق

Commercial Banks And Their Role In Activating The Iraqi Stock Exchange

Abstract:

Commercial banks are one of the important pillars in the structure of the banking system of any country, and a prominent and important sector in its impact on economic activity. Variety through which it affects economic activity and the study tries to shed light on the role played by commercial banks in the Iraqi market for securities. Multiple crises and wars have contributed to the formation of imbalances in the structure of the national economy, hence the role of the Iraq Stock Exchange by encouraging individuals and various sectors to invest in stocks and the development of the national economy, and the banking sector in the Iraq Stock Exchange is the main engine as we note the development of banking sector indicators Trade during the years of study, despite the dominance of government banks for the largest proportion of these indicators, but these indicators were characterized by fluctuation and instability that preceded the stage of electronic trading.

Keywords: Commercial Banks - Iraq Stock Exchange - Iraq

المقدمة

تعد الاسواق المالية احدى المؤسسات المهمة في القطاع المالي في البلد، إذ تساهم بشكل كبير في دعم الشركات المساهمة في الاقتصاد العراقي من خلال عرض أسهمها في سوق الأوراق المالية للبيع كمصدر من مصادر التمويل المهمة، وبما أن القطاع المصرفي احد أهم القطاعات المساهمة في السوق المالية من خلال شركاتها المساهمة في السوق، تم دراسة دور المصارف التجارية باعتبارها احدى أهم المؤسسات النقدية و لدورها الكبير في تمويل القطاعات الاقتصادية المختلفة من خلال الائتمان المصرفي ولتمتعها برؤوس أموال كبيرة فضلا عن كمية الودائع التي تحصل عليها هذه المصارف لكبر وحجم مساهمتها في الاقتصاد الوطني لذا تقرر تسليط الضوء على الدور الكبير الذي تساهم به المصارف في سوق الاوراق المالية.

وتعد المصارف التجارية العراقية احدى المؤسسات النقدية المهمة من خلال قيامها باستقبال ودائع الجمهور وتحويل تلك الودائع الى قروض وسلف وتسهيلات مصرفية (ائتمان مصرفي) لأصحاب المشاريع (المستثمرين)، فضلا عن تمتع المصارف العراقية برؤوس أموال كبيرة، وسبب اختيار المصارف التجارية الخاصة لان المصارف التجارية الحكومية تدار من قبل وزارة المالية وتدخل في رسم سياستها المصرفية مما يؤثر على كفاءة ادائها ، فضلا عن ان المصارف التجارية الخاصة تدعم بشكل فاعل الاستثمارات وهذا بدوره يساهم في تحريك عجلة التنمية الاقتصادي.

مشكلة البحث:

تؤدي المصارف التجارية باعتبارها واحدة من أهم المؤسسات المالية دورها في مجال معالجة الودائع والوساطة وتسهيل عملية الدفع وتخصيص عملية الائتمان و غيرها من العمليات المختلفة وفيما تعد الأسواق المالية أداة مهمة في حشد المدخرات وتوجيهها في

مجالات استثمارية مختلفة باعتبارها سوق يحتوي على بضاعة ولكن البضاعة التي يتم تداولها في سوق الأوراق المالية ليست منتجات زراعية أو صناعية بل هي عبارة عن أصول مالية (سندات وأسهم) ، تساعد المستثمرين عن طريق توفير مجموعة متنوعة من أساليب الائتمان و التسهيلات المصرفية في تمويل عمليات الشراء والبيع وتنشيط عملية التداول في سوق الأوراق المالية وفي هذا المقام نطرح الاسئلة التالية:

- ما هو الدور الذي تلعبه المصارف التجارية في سوق العراق للأوراق المالية؟
- ماهي الاهمية النسبية لعدد الشركات المدرجة والمتداولة لقطاع المصارف الى اجمالي شركات في سوق العراق للأوراق المالية؟
- الى أي مدى يمكن للمصارف التجارية أن تفعل عمل سوق العراق للأوراق المالية ؟

هدف البحث:

لطالما كانت العلاقة بين المصارف التجارية و الأسواق المالية مصدراً للبحث والنقاش بين الاقتصاديين فالمصارف تمتلك السيولة التي تسعى الى استثمارها بالسبل التي تدر عليها معدلات أرباح مرتفعة فيما يحتاج المستثمرين في الأسواق المالية الى الأموال للاستثمار في الأصول المالية وأسعى من خلال هذا البحث الوصول الى الاهداف الاتية:

- 1- بيان دور المصارف التجارية وأهميتها في دعم الاقتصاد العراقي من خلال عملها الرئيسي كوسيط مالي بين المدخرين والمستثمرين.
- 2- دراسة دور سوق العراق للأوراق المالية في دعم الاقتصاد الوطني من خلال تحليل مؤشرات المتمثلة بحجم التداول والقيمة السوقية وعدد الشركات المساهمة في السوق.

3- بيان دور شركات القطاع المصرفي في دعم سوق العراق للأوراق المالية من خلال دراسة نسبة مساهمتها في مؤشرات سوق العراق للأوراق المالية.

فرضية البحث:

ينطلق البحث من فرضية رئيسية :

فرضية العدم : لا يوجد دور جوهري لشركات القطاع المصرفي في دعم مؤشرات سوق العراق للأوراق وتفعيل مؤشرات ادارة السوق.

منهج البحث:

بهدف بلوغ ما تتوخاه الدراسة في تحقيق الاهداف التي تسعى اليها ولاختيار ما جاء في فرضيتها ، فقد تم الاعتماد الاسلوب الوصفي التحليلي في تحليل المؤشرات المصرفية ومؤشرات سوق الاوراق المالية ، خلال مدة الدراسة 2009-2020.

هيكلية البحث :

جاء البحث موزع على فقرات يتناول الباحث فيها مفهوم المصارف التجارية وعلاقتها بسوق للأوراق المالية ، و تحليل المؤشرات المصرفية ومؤشرات سوق العراق للأوراق المالية ومن ثم استخلاص النتائج والتوصيات .

أولاً : المصارف التجارية نشأتها و مفهوما والنظريات المفسرة لعملها

1- نشأة المصارف التجارية

يمكن القول ان بدايات النشاط المصرفي كانت مع بدء قيام الافراد بإيداع ارصدتهم النقدية الفائضة عن الصاغة والسيارفة، وذلك للحفاظ عليها من السرقة او الضياع، وقد تطور هذا النشاط إذ تم تطوير خدمة تحويل النقود ((العملات النقدية المختلفة))

من عملة الى اخرى لصالح اطراف التبادل التجاري ومع توسع عمليات الايداع والتحويل تطور نشاط الصاغة والصرافة ليدخل في مجال تقديم القروض الفائضة لديهم مقابل فوائد وذلك باستخدام الارصدة النقدية الفائضة لديهم، ونتيجة لتنامي الطلب على القروض تم استحداث نظام الفوائد على الاصدة النقدية المودعة وذلك كوسيلة لجذب ارصدة اضافية من الافراد⁽¹⁾.

اما في عام 1609 فقد نشأ بنك امستردام في هولندا وبدأ بقبول الودائع كما وضع خطة لإصدار شهادات الايداع ، واصبح مصرف امستردام المصرف النموذجي الذي تأسست على غراره معظم المصارف الاوربية، وكذلك تأسس بنك انكلترا سنة 1694 ليمارس دوره كمصرف تجاري خاص برزت لأهميته في المراحل اللاحقة المركزية عندما بدأت عمليات الصيرفة وهو الاساس الذي انطلق منه المصارف المركزية بشكلها الحديث وتجدر الاشارة في اطار هذه الرؤية التاريخية ، الى ان عمليات الصيرفة بشكلها الحديث انحدرت من الدور الذي مارسه ثلاث مجموعات هم (التجار - مقرضو النقود -الصاغة)⁽²⁾.

2- مفهوم المصارف التجارية:

بدأت المصارف التجارية انشطتها بقبول الودائع والاعتماد على هذه الودائع في منح القروض، إذ انها مؤسسات مالية تسعى الى تحقيق الارباح وذلك لأنها مؤسسات مالية وسيطة تقوم بنقل الفوائض المدخرة الى الوحدات الاقتصادية ذات العجز والتي هي

¹ رمضان الشراح، البنوك المتخصصة لدول الخليج العربي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع،بيروت،ط1، 1999،ص14.

² وداد يونس يحيى، النظرية النقدية(نظريان-سياسات- مؤسسات) ،دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، 2011، ص107.

بحاجة الى القروض ولكن هذه المؤسسات المالية الوسيطة (المصارف التجارية) تتعامل بعمليات الاقراض القصير الاجل، وتعرف المصارف التجارية على انها المكان الذي يتلقى فيه اصحاب الموارد وطالبي هذه الموارد ، أي انها مؤسسة مالية تسعى الى تحقيق الربح⁽¹⁾.

وتعرف ايضا على انها اهم مؤسسة ودائعية إذ تكون الجزء الاكبر من الجهاز المصرفي المالي، ومهمتها الاساسية هي التوسط بين المودعين والمقترضين كما تختص بمنح القروض والاجل والمتوسطة الاجل⁽²⁾.

ويرى اخرون بانها منشأة تقبل الودائع المصرفية من الافراد والهيئات تحت الطلب والاجل ، ثم تستخدم هذه الودائع في منح القروض والسلفيات⁽³⁾.

ويعرفها بعض الباحثين بانها احد مؤسسات السوق النقدي التي تتعامل في الائتمان النقدي قصير الاجل، بمعنى ان قبول الودائع من الافراد والمؤسسات الحكومية والخاصة تحت الطلب والاجل، ثم تستخدم هذه الودائع في منح القروض وتقديم بعض الخدمات الائتمانية الاخرى مثل خصم الكمبيالات⁽⁴⁾.

¹ د. خالد وهيب الراوي، النظريات التي تفسر نشأة المصارف الخارجية، دار المناهج للنشر، عمان، 2010، ص42.

² د. عبدالمنعم السيد علي، واخرون، النقود والمصارف والاسواق المالية، دار الحامد للنشر، ط1، 2004.

³ د. اسماعيل محمد هاشم، مذكرات في البنود والنقود، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 1976.

⁴ د. زكريا عبد الحميد باشا، النقود والبنوك مع وجهة نظر اسلامية، الكويت ،لجنة البحوث والتدريب، كلية التجارة، جامعة الكويت ، ط3، 2018، ص61.

3- النظريات المفسرة لعمل المصارف التجارية

يمكن تفسير عمل المصارف التجارية من خلال النظريات الآتية:

1- نظرية القرض التجاري

تعد هذه النظرية من ابرز النظريات التي تفسر نشأة المصارف التجارية وتعود افكارها الاولى الى ادم سميث وجون لوك فظهرت في القرن التاسع عشر ومضمون هذه النظرية ان استخدامات اموال المصرف التجاري (الموجودات) يجب ان تتوافق مع طبيعة مصادر اموالها (المطلوبات) القصيرة الاجل او الايفاء بها عنده الطلب ، وعلى هذا الاساس جاء تأكيدها على ان يقتصر نشاط المصرف التجاري على عمليات الاقراض قصيرة الاجل، والذي من شأنه تحقيق الربح والسيولة.

2- نظرية الاحلال (او التحول)

برزت هذه النظرية في القرن العشرين ولم تأت بديل لنظرية القرض التجاري بل اتخذت ابعادا لا تختلف كثيرا عن نظرية القرض التجاري الا في ما يتعلق بالموجودات التي يحتفظ بها المصرف، ويتخلص مضمون هذه النظرية في التأكيد على توسيع قاعدة توظيف اموال البنك واصوله وأعماله من خلال الاستثمار في السوق المفتوح⁽¹⁾.

3- نظرية الدخل المتوقع.

توصلت نظرية الدخل المتوقع الى نتائج مغايرة للنظريتين السابقتين (في ربطها بين طبيعة القرض والسيولة المصرفية) وتتلخص وجهة النظر هذه بان ضمان اعادة القرض

¹ Dudley , G .loukett , "Money and Banking " , printed in Singapore : mcgraw-hill book co., 1984 ,p129.

ترتبط بـ (الدخل المتوقع) هو الأساس الذي يحصل عليه المقترض من خلال استخدامه للقرض (1).

أي أنها تؤكد على مسألة التسديد من خلال معرفة الدخل الحقيقي والتمتع للمقترض.

4-نظرية ادارة المطلوبات

برزت اهمية هذه النظرية في عام 1960 في الولايات المتحدة الامريكية وتمحورت حول امكانية توفير السيولة المصرفية من خلال ادارة المطلوبات (الى جانب ادارة الموجودات) . وفي هذا السياق جاء تأكيدها على ان المصارف تستطيع توفير السيولة عن طريق الحصول على القروض (الاقتراض) لمواجهة التزاماتها اتجاه المودعين ، او لمواجهة طلبات المقترضين وتحصل المصارف على القروض من السوق النقدي (وتعد المصارف من ابرز أطراف السوق النقدي) وذلك من خلال طرح "شهادات الايداع" او الاقتراض من بعض الصناديق (2) .

ثانياً: نشأة الاسواق المالية وتطورها

1- نشأة سوق الاوراق المالية:

ان تتبعنا لتاريخ السوق المالية يكشف لنا ان نشوء هذه الاسواق وتطورها جاء انعكاسا للظروف والاحتياجات الاقتصادية المتزايدة في البلدان التي وجدت فيها فنشوء الاسواق المالية لم يكن من قبيل الصدفة وانما كان لمقتضيات التطور التجاري والاقتصادي في

¹ Robert M. what the bank director needs to know .the bankers magazin
September 1979 .p40.

² وداد يونس يحيى ،مصدر سابق ، ص 113.

تلك البلدان ، ففكرة تلك الاسواق ظهرت منذ ان فكر الأنسان باستغلال مدخراته . وساعده في ذلك التطور العلمي ونشوء الشركات ذات الفائض المالي اذ سعت تلك الشركات الى استثمار الفوائض المالية من خلال تلك الأسواق⁽¹⁾.

ويرجع ظهور الاسواق المالية الى تطور اسواق السلع والخدمات . وان لم تكن تعرف بهذا الاسم . اذ كان يسمح للتجار بعرض بضائعهم وتحديد اسعارها والاسعار الآجلة وفي بداية القرن الخامس عشر ظهر مفهوم البورصة . وتعد كلمة بورصة في اصولها الى اسم احد كبار التجار (فان بورص) (van Bourse) الذي كان يقيم في مدينة بروج البلجيكية اذ كان يجتمع في فندقه العديد من التجار وعملاء المصارف والوسطاء الماليين. وكانت الارتباطات تتم بشكل عقود وتعهدات ثم تطورت لتشمل التزامات مستقبلية قائمة على ثقة متبادلة بين طرفين عملية التبادل . ومن ثم في امستردام في هولندا عام 1680 ثم في لندن عام 1666 وبعدها في باريس عام 1808 وبعد هذه الاسواق نشأ سوق نيويورك للأوراق المالية عام 1893⁽²⁾.

2- مفهوم سوق الاوراق المالية:

استمدت سوق المالية مفهومها من مفهوم السوق بشكل عام والذي يمثل الوسيلة التي من خلالها يلتقي البائع مع المشتري وبغض النظر عن المكان المادي للسوق . اذ ينتفي وجود المكان بسبب ما وفرته الثورة المعلوماتية في مجال الاتصال . ونتيجة لأتساع

¹ د. عباس كاظم الدعي . السياسات النقدية والمالية واداء الاسواق المالية . الطبعة الثانية . دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان ، 2018 ص114_115.

² رسمية احمد ابو موسى ، الاسواق المالية والنقدية الطبعة الاولى ، دار المعتز للنشر والتوزيع ، عمان، 2005 ص9.

مفهوم السوق المالي كونه يشمل جميع القنوات التي ينساب فيها المال بين مختلف القطاعات والمؤسسات والافراد . لذلك نجد تعاريف متعددة للسوق المالي .

وتعرف بانها المكان الذي تتقابل به الوحدات التي ترغب في الحصول على الاموال (المقترضة) مع الوحدات التي ترغب بتزويد الاموال (المقرضة) فيقوم السوق المالي بتسهيل عمليات التداول بين المشتريين والبائعين لحقوق الملكية والمديونية ويتم في السوق المالية تقويم اسعار الاوراق المالية وقياس عوائدها⁽¹⁾.

ويرى بعض الباحثين بأنها الأسواق التي توفر امكانية امتلاك احد الاصول المالية مثل الاسم والسندات عبر آلية منظمة للتداول تتسم بالكفاءة والفعالية . وتحقيق منفعة للمتعاملين⁽²⁾.

3- وظائف الأسواق المالية

قد تتشابه الوظائف التي تؤديها البورصات في جميع الدول التي توجد فيها سوق الأوراق المالية اذ تعد البورصة مؤسسة حيوية تقدم خدمات ممتازة للأفراد والمؤسسات الاخرى وعليه ان من اهم وظائف البورصات ما يأتي⁽³⁾:

¹ حلا سامي خضير ، تقييم اداء سوقي العراق والسعودية للأوراق المالية والمقارنة في ما بينهما جامعة تكريت ، كلية الادارة ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية /المجلد 5 / العدد2019، 16 ص45.

² احمد سمير خيري ،تطلعات سياسية نحو تفعيل بنية الاسواق المالية في البلدان النامية / مجلة الادارة المالية والمصرفية ،العدد47، 2013 ص11.

³ فتحية مزهر عبد الرضا ، دور المصارف التجارية في تنشيط السوق المالية ، مجلة تكريت لعلوم الالية والاقتصادية المجلد(9) 2019 ص198_199.

1_ تعبئة وحشد المدخرات مع توفير درجة من السيولة للمدخرين والمستثمرين بغرض التمويل.

2_ تمويل الاستثمار: عندما يقل سعر الفائدة في المصارف عن الفائدة التي توفرها الأوراق المالية يسحب الجمهور ودائعه من المصارف وتنتقل رؤوس الاموال من المصارف الى سوق الاوراق المالية والعكس صحيح عند زيادة معدل الفائدة .

3_ اعادة بيع الاستثمارات : تمكن السوق من المالية من شراء الموجودات المالية واعادة بيعها او تبادلها بأي وقت من الاوقات .

4_ خلق رؤوس اموال جديدة : من الممكن ان تستعمل الورقة المالية كضمان للقروض المصرفية وتصبح لها جاذبية لمختلف المستثمرين . فعندما يضع المستثمر الورقة المالية لدى المصارف ويمكن الاقتراض بضمانها مبلغا معيننا لشراء اوراق جديدة وذلك نظير فائدة معينة غالبا تقل عن الفائدة التي تجلبها الاوراق المالية .

5_ توفير ادوات مالية متعددة تتباين في مستوى مخاطرها وتتجاوب مع رغبات افراد المجتمع غير المتجانسة في تحمل المخاطرة . فالمغامرون يسعون الى تحقيق عوائد مالية عالية حتى لو تطلب ذلك تحمل مخاطر عالية لذلك يفضلون الاسم على السندات .

6_ ان كفاءة السوق وسيولتها تمهدان عملية اللجوء الى رؤوس الاموال الاجنبية وتساعدان على جذب الاستثمار الاجنبي المباشر واستثمارات المحفظة بأساليب مكملة للدخار المحلي وليست عوضا عنها.

7_ اختيار قيمة الموجودات المالية : وجود السوق المالية يساعد الشركات في تحديد اسعار بيع موجوداتها المالية من خلال الاستثمارات المماثلة .

ثالثاً: علاقة المصارف التجارية بأسواق الأوراق المالية وتنشيط سوق الأوراق المالية

1- علاقة المصارف التجارية بأسواق الأوراق المالية

تعد المصارف التجارية من أهم المؤسسات المالية المصرفية التي تشارك في عمل سوق الأوراق المالية. إذ تقوم بدور حيوي في الاقتصاد من خلال جمع المدخرات الخاصة وتوجيهها نحو اوجه الاستثمار المختلفة منها الصناعية والتجارية عن طريق منح قروض قصيرة الأجل وبذلك تكون قد اسهمت بعملية نقل الاموال المدخرة من ايادي مدخريها الى أيدي مستثمريها . فالدور الرئيسي الذي تقوم به المصارف التجارية داخل الاسواق المالية يتركز على قيامها بتوظيف المدخرات لديها عن طريق الاسواق المالية . وكذلك تعمل على شراء الاوراق المالية (الاسم والسندات) او بعض الاموال غير المنقولة كجزء من عمليات الاستثمار في السوق . وكذلك فأن القروض التي تقوم بمنحها لأغراض الاستثمار في السوق تمثل اهمية كبيرة في مجال التأثير على حركة وعمل الاسواق المالية . إذ تسمح هذه القروض بشراء الاسهم والسندات التي تمنح للسماسرة او الوسطاء الذين يتعاملون بسوق الاوراق المالية او الافراد الذين يرغبون بإقراض جزء من أتمان الاوراق المالية ويضعون تلك الاوراق كضمان لدى المصارف التجارية التي تمثل اهم مصادر التمويل قصير الأجل (1) .

وان المصارف التجارية على وفق الاتجاهات المعاصرة لم يعد دورها مقتصرًا في تجميع الادخار لابل توجه تلك الادخارات نحو الفرص الاقتصادية المختلفة التي تؤدي نتائجها الى تراكمات في رؤوس الاموال . وان اتساع وعمق النشاط المصرفي جاء بجملة

¹ زياد جواد لفتة الفيصل ، اهمية ومتطلبات اصلاح المصرفي في التنمية مع اشارة خاصة للعراق ، اطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة البصرة . 2019 ص 40_41 .

متغيرات بيئية عالمية ومحلية . منها على سبيل المثال وليس الحصر . التحرر من القيود القانونية في انشطتها ونضوج وتكامل الاسواق المالية . بحيث اعطت مبررات منطقية لصناعة الصيرفة بولوج أنشطة استثمارية تلعب دورا مهما في تنشيط الاسواق المالية . منها الوساطة في العمولة وتقديم الخدمات الاستثمارية و الاستشارية وادارة محافظ الغير من الاوراق المالية وعمليات تسويق الصادرات الجديدة . ان هذه الأنشطة قد ولدت الثقة بالمصرف وقدرته بالتعامل مع ادوات مالية اكثر مخاطرة لابل ادارة تلك الادوات من خلال صناعة اسواقها . ومن هنا اصبح موضوع صناعة السوق يحظى بأهمية ادارة مصارف عديدة بوصف نشاطها يوفر اسهام مصرفي في تحقيق العمق والاتساع لسوق الاوراق المالية مع اكتسابه صفه الاستثمارية والسيولة بالكلفة المناسبة في الوقت والسرعة المناسبة (1) .

2- دور المصارف التجارية في تنشيط سوق الأوراق المالية

تؤدي المصارف التجارية دورا اساسيا في تنشيط الاسواق المالية فهي تشكل العمود الفقري لنظم الدفع كما يبرز دورها في حشد المدخرات وتوفير التسهيلات الائتمانية لذلك بدأت المصارف في الآونة الاخيرة في توفير خدمات استثمارية وتسهيلات ائتمانية تتجاوز انشطتها التقليدية ومن اهم المجالات التي من خلالها تعمل المصارف في تنشيط التداول في سوق الاوراق المالية (2) :

¹ هناء عبد الغفار السامرائي ، واخرون ، الاقتصاد العراقي ومتغيرات البيئة العربية والدولية ، ط2 ، بيت الحكمة للنشر ، بغداد ، 2016 ، ص89 .

² فتحية مزهر عبد الرضا ، دور المصارف التجارية في تنشيط السوق المالية ، مصدر سابق ، ص199 .

1_ دعمها للاستثمار في السوق

تحفز المصارف التجارية المتعاملين معها على الاستثمار في سوق الاوراق المالية وذلك من خلال منحهم القروض لغرض شراء الاوراق المالية . اذ يقوم المستثمر بسداد جزء من قيمة هذه الاوراق والباقي يتم سداده بأموال يقترضها من المصرف بضمانة الاوراق المالية محل الصفقة . ويضاف الى ذلك قيام المصرف بعمليات الترويج لأسهم وسندات الشركات او المشروعات الاقتصادية وحث الجمهور للاكتتاب برؤوس اموالها . ويتوقف نجاح هذه العملية على ثقة الجمهور بالمصرف التجاري ومدى قوته في المجتمع⁽¹⁾ على ما يأتي:

أ_ تحديد المستوى المقبول من المخاطر: تتعرض الاوراق المالية الى نوعين من المخاطر هما المخاطر العامة والمخاطر الخاصة . ونظرا لأن النوع الاول من المخاطر يصيب كافة الاوراق المالية بغض النظر عن المنشأة المصدرة لها . فأن اهتمام المصرف ينبغي ان يتركز على المخاطر الخاصة التي قد تتعرض لها الاوراق المالية بدرجات متفاوتة . ومن الامثلة على تلك المخاطر تلك التي تتمثل في عدم قدرة المنظمة المصدرة للورقة المالية على الوفاء بالفوائد او قيمة الورقة في تاريخ الاستحقاق . او عدم قدرتها على الوفاء بهما على الاطلاق .

ب_ نطاق التنويع : يعد التنويع اداة فعالة للتغلب على مخاطر الاستثمار في الاوراق المالية . لذى يكفي ان نذكر هنا ضرورة الاشارة في السياسة الموضوعية الى المدى الذي

¹ عبدالوهاب حمدي النجار، تطوير الصيرفة المتخصصة في التنمية الصناعية نحو أنشطة اشمل من الصيرفة الاستثمارية _ مع اشارته خاصه للعراق ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، تصدر عن كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، العدد (25) ، المجلد (8) ، 2010 ، ص33.

سيذهب اليه المصرف في تنويع استثماراته . فقد تنص السياسة على اقتصار استثمارات المصرف على الاوراق المالية التي تصدرها الحكومة . وتلك التي تصدرها منشأة تعمل في انشطة معينة . كما قد تنص على انواع الاوراق المالية التي يمكن شراؤها (سندات واسهم ممتازة واسهم عادية) ، ونسبة الاستثمار في كل منها .

ج_ العائد المطلوب على الاستثمار: ينبغي ان تحدد السياسة اطارا للعائد الذي يمكن ان يقبله المصرف على الاستثمار . الى ذلك يتمثل العائد في جزئيين : الجزء الاول يكفي لتعويض المصرف عن مجرد حرمانه من تلك الاموال التي ستوجه لشراء الاوراق المالية ، وهو ما يطلق عليه بالعائد مقابل عنصر الزمن . اما الجزء الثاني فيتمثل في العائد الذي يكفي لتعويض المصرف عن المخاطر التي قد تتعرض لها الاموال المستثمرة .

د_ الاوراق المالية المعفاة من الضريبة وغير المعفاة منها : توضح سياسة الاستثمار اسس الاستثمار بين الاوراق المالية المعفاة من الضريبة والاوراق المالية غير المعفاة منها وعادة ما تتم المفاضلة على اساس معدل الضريبة الذي تخضع له ارباح المصرف فعندما يكون معدل الضريبة على الارباح مرتفعا ، حينئذ قد يحجم المصرف عن الاستثمار في الاوراق المالية ذات العائد المرتفع مفضلا عليها الاوراق المالية ذات العائد المنخفض ولكنها لا تخضع للضريبة .

هـ _ هيكل اتخاذ القرارات : تنص سياسات الاستثمار على المستويات الادارية المسموح لها بشراء وبيع الاوراق المالية والحد الاقصى لقيمة المشتريات او المبيعات التي يمكن ان يقوم بها كل مستوى.

و_ التنسيق بين متطلبات الربحية ومتطلبات السيولة : تنص سياسات الاستثمار في الاوراق المالية على ضرورة ربط الاستثمار في الاوراق المالية لاحتياجات السيولة ،

يعني ضرورة توجيه الموارد المتاحة للاستثمار في الاوراق المالية على درجة عالية من الجودة وبحل تاريخ استحقاقها في وقت غير بعيد .

2_ تسعى المصارف التجارية في معظم الاحيان الى انشاء وتأسيس العديد من المؤسسات العاملة في السوق المالية هذه المؤسسات هي كما يلي :

أ_ شركات الوساطة المالية

وهي تلك الشركات التي تتعامل في الاوراق المالية التي تصدرها الشركات المصدرة لهذه الاوراق وتسمى الاوراق المالية الاولية . وفي الوقت نفسه تباع هذه الاوراق في السوق الثانوي الى المدخرين وتسمى بالأوراق المالية الثانوية (1) . وتضم شركات الوساطة المالية السماسرة والوكلاء الماليين والفرق فيما بينها يكمن في ان السمسار يقوم بوظيفة جمع البائع بالمشتري وبيذل جهده للحصول على افضل الشروط لمن وكله بالعمل مقابل اجر يطلق عليه اسم السمسرة . ولا يعمل السمسار على شراء الاوراق المالية لحسابه وانما يقتصر عمله في تنفيذ امر الوسيط في البيع او الشراء (2).

ب_ صناديق الاستثمار

تساهم المصارف في سوق الوراق المالية من خلال انشاء ما يسمى بصناديق الاستثمار . تعرف صناديق الاستثمار بأنها مؤسسة ذات طبيعة خاصة تستهدف اغراضا خاصة تتمثل في تجميع مدخرات الافراد في صندوق تديره شركة ذات خبرة استثمارية لقاء عمولة

¹ عبد الغفار حنفي ، واخرون ، بنوك تجارية _ اسواق الاوراق المالية _ شركات التأمين _ شركات الاستثمار ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2008 ص13.

² زياد رمضان ، مبادئ الاستثمار الحقيقي والمالي ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2012 ، ص138.

معينة . وقد نشأت هذه الصناديق بسبب حاجة صغار المستثمرين للخبرة في اختيار الاستثمارات المناسبة (1) . وقد اثبتت التجربة الاوربية من انشاء صناديق الاستثمار كان لها اثر فعال في توجيه المدخرات نحو الاستثمارات المنتجة ، وقد استفادت دول العالم النامية من هذه التجربة اذ اتجهت بعض الدول مثل الهند ، تايلند ، ماليزيا ، الفلبين الى تطوير اسواق الاوراق المالية بها عن طريق انشاء صناديق الاستثمار . وتهدف صناديق الاستثمار الى خدمة فئتين من المستثمرين هما: الفئة الاولى هم المستثمرين الذي يصعب عليهم بمفردهم ادارة اموالهم . والقيام باستثمار متنوع مبني على تحليل اتجاهات السوق والتنبؤ بالأسعار المستقبلية لتحقيق الربح . ولذلك تتجه هذه الفئة من المستثمرين الى شراء وحدات من صناديق الاستثمار . اما الفئة الثانية فهم اصحاب المدخرات الصغيرة الذين لا يملكون القدر الكافي من المال لتكوين محافظ استثمارية متنوعة ، لذلك يتم تجميع مدخراتهم في صناديق الاستثمار وتوجيهها نحو استثمارات مناسبة تساهم الى حد كبير حركة السوق صعودا وهبوطا لتحقيق اهداف المستثمرين في الحصول على الربح (2) .

ج_ شركات التأمين

ان هذه المجموعة من المؤسسات المالية المتخصصة تقوم هياكلها على اقتصاديات الاعمال من حيث البحث عن احسن فرص الاستثمار الطويل الاجل بما في ذلك تحقيق الحد الاقصى للأرباح . وهي تقوم بتجميع الادخار بوسائل مختلفة من المؤسسات

¹ د. منير ابراهيم هندي ، ادوات الاستثمار في اسواق رأس المال (الأوراق المالية وصناديق الاستثمار) ، المعهد العربي للدراسات المصرفية والمالية ، عمان ، 1994 ، ص8.

² زينب عوض الله ، واخرون اساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2003 ، ص97.

الخاصة والافراد . فضلا عن مشاركة المشروعات العامة في رؤوس اموالها ووظائفها . ولكن مع الاحتفاظ لها بالطابع المالي والتجاري الخاص . لذا فهي تصدر السندات وبوليصة التأمين بمختلف انواعها كما تستخدم هذه الاموال للمضاربة في سوق الاوراق المالية على الاسهم والسندات والاوراق المالية الحكومية والاجنبية بقصد تنشيط حركة انشاء المشروعات واصدار القروض الانتاجية . كما يمكن ان تمارس الاستثمار مباشرة عن طريق تكوين وانشاء المشروعات مستخدمة في ذلك خبراتها الفنية والاقتصادية وكذلك قد تقوم بطرح جزءا من رأس المال في سوق الاوراق المالية للاكتتاب العام فضلا عن تقديمها قروضا للمشروعات الاستثمارية الجديدة او القديمة (1).

3_ اضطلاع المصارف بأداء اماناء الاستثمار

نشأت المصارف لتقدم خدمات اماناء الاستثمار لفئة معينة ولاسيما فيما يتعلق باستثمار مدخراتهم اذ يتلقى المصرف مدخرات العملاء ويستثمرها لهم ويدفع عنها ارباحا غير محددة تزيد وتنقص بحسب ما تحققه الاموال المدخرة حال استثمارها من عائدات، اذ يبذل المصرف اهتمامه ويتحرى الدقة والامانة في عملها ، وتحرص على الاداء الجيد والسلوك المرضي للعملاء ، ولذلك فهي لا تقتصر على ادارة واستثمار اموال العملاء الذين تشغلهم ظروف حياتهم عن ادائها او استثمارها او لا تتوفر لديهم الخبرة العملية في هذا المجال فحسب ، وانما تتعدى ذلك الى ادارة محافظ الاوراق المالية لجهات اخرى التي تعمل كأماناء استثمار ايضا مثل صناديق الاستثمار المشتركة . وشركات الاستثمار وغيرها و من الجدير بالذكر ان جميع الدول التي تبنت قيام سوق الاوراق المالية لديها جهاز مصرفي ومؤسسات تمويل متخصصة بدور كبير في تمويل شراء الاوراق المالية

¹ زينب عوض الله ، وآخرون ، اساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي ، مصدر سابق ، ص176.

وكذلك فإن حجم الاموال التي يتم تداولها خلال تلك الاسواق هي اضعاف حركة التبادل التجاري (1) .

وبما ان التشريعات التي تحكم العمل المصرفي تتطلب عزل محافظ الاستثمار التي يمتلكها المصرف ضمن محفظة موجوداته عن تلك الاوراق المالية التي تشتريها لصالح غيرها ضمن حساب الامانة وهنا يؤدي المصرف عمل امين الاستثمار بالنيابة عن عملائه (2) .

رابعاً : المصارف التجارية العراقية و سوق العراق للأوراق المالية

1 - نبذة تاريخية

يعود التاريخ القديم لنشوء المصارف التجارية في العراق إلى حضارات بلاد الرافدين ، وكانت هذه الحضارات نقطة انطلاق للمصارف التجارية التي تناقلتها الأمم المختلفة . أما عن ظهور النشاط المصرفي ونشوء المصارف التجارية في العصر الحديث فهو يعود إلى نهاية القرن التاسع عشر، إذ تم فتح أول مصرف تجاري في العراق في بغداد عام 1890 كفرع من البنك العثماني في الدولة العثمانية وساهمت في ملكيته رؤوس أموال (بريطانية ، وفرنسية ، وعثمانية) ، ومن ثم البنك الشرقي الذي تأسس عام 1913 كفرعاً للبنك الشرقي في بريطانيا ، وبدأت الدولة بالتدخل ولأول مرة في النشاط المصرفي عام 1935 من خلال تأسيس مصرف متخصص باسم المصرف الزراعي الصناعي ، وجاء

¹ سيد عليوة ، دور البنوك كأمناء استثمار ، دار الأمين للطباعة و النشر ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2015.

² فتحية مزهر عبد الرضا ، مصدر سابق ، ص 199.

تأسيس هذا المصرف الحكومي بهدف دعم القطاعين الأساسيين الزراعي والصناعي ، من خلال تقديم القروض للأفراد لتشجيعهم على الدخول في عمليات الاستثمار الزراعي والصناعي ، وخاصة أن المصارف التجارية كانت تقوم بتمويل عمليات التبادل التجاري من خلال منح قروض قصيرة الأجل ، فيما كان الهدف المحدد للمصرف (الزراعي - الصناعي) هو منح قروض متوسطة وطويلة الأجل ، لدعم الاستثمار الصناعي و الزراعي ، بسبب تركيز هذا المصرف على دعم القطاع الزراعي فقد تم فصله عنه عام 1940⁽¹⁾.

ونظرا لأهمية انشاء بنك مركزي عراقي فقد تم تأسيسه باسم المصرف الوطني العراقي في 1947/11/16 بموجب الارادة الملكية (666) في 1947/11/19 براس مال خمسة ملايين دينار عراقي وقد شهد عقد الخمسينيات وبداية الستينيات انشاء العديد من المصارف العراقية وفتح فروع للمصارف العربية ثم اعقب ذلك صدور قانون التأميم المصارف رقم (100) في 14 تموز 1964 والذي تضمن انشاء المؤسسة العامة للمصارف بهدف ادارة المصارف العراقية المؤممة وتنظيم وتوجيه الائتمان المصرفي ، وشرع في عام 1967 قانون المصارف التجارية (48) لسنة 1997 تأسست بموجبه اربعة مصارف تجارية لكل منهما شخصيته المعنوية واستقلاله المالي والاداري وهي (مصرف الرافدين و المصرف التجاري و مصرف الاعتماد و مصرف بغداد) ، وجرى التعديل الاول على قانون رقم (48) بالقانون (78) لسنة 1970 ثم بموجبه دمجت المصارف مع بعضها لتصبح مصرفين هما (المصرف التجاري العراقي و مصرف الرافدين) ثم اعقب ذلك الغاء المؤسسة العامة للمصارف بالقانون (1083) في 1970/9/14 ونقلت اختصاصاتها الى وزارة المالية كما تم في عام 1974 دمج

¹ وداد يونس يحيى ، النظرية النقدية ، مصدر سابق ، ص 180.

المصرف التجاري العراقي بمصرف الرافدين ليصبح المصرف التجاري الوحيد في العراق والذي تم شطره من جديد الى مصرفين هما مصرف الرشيد والرافدين ، ويهدف الى اعطاء القطاع دورا اكبر في التنمية الاقتصادية فقد تم تعديل قانون المصرف المركزي رقم (64) لسنة 1976 بالقانون رقم (12) لسنة 1991 تم بموجبه السماح للقطاع الخاص بإنشاء المصارف الخاصة بعد ان كانت حكرا على القطاع العام⁽¹⁾.

2 - التطورات النوعية للقطاع المصرفي ما بعد عام 2003

بعد الاصلاح المصرفي وما تضمنه قانون المصارف رقم (94) وقانون البنك المركزي العراقي رقم (56) لعام 2004 من اهم القوانين التي تضمنت رؤية واضحة لدور النظام المصرفي في ظل تطبيق اليات اقتصاد السوق . كما يعد من بين القوانين الاساسية في المنظومة التشريعية الخاصة بالإصلاحات الاقتصادية في العراق ، والهدف الرئيسي لقانون المصارف هو جعل اطار العمل القانوني في العراق في مجال الصيرفة متفقا والمعايير الدولية ويسعى القانون الى تعزيز الثقة في الجهاز المصرفي وذلك بإنشاء جهاز مصرفي منفتح وامن وسليم وتنافسي ، يعزز الاهداف الرئيسية للبنك المركزي العراقي في الحفاظ على استقرار الاسعار وتنفيذ السياسات النقدية ، واهم ما تمخضت عنه تلك القوانين الأساسية هو الاتي⁽²⁾ :

¹ البنك المركزي العراقي ، المديرية العامة للإحصاء والابحاث ، التقرير السنوي لعام 2003 ومطلع عام 2004 ، ص 21 ، ص 22.

² سنان كامل الشبيبي ، ملامح السياسة النقدية في العراق ، صندوق النقد العربي ، ابوظبي ، 2017 ، ص 23 .

1_ تحرير القطاع المالي وخصوصا معدل الفائدة اذا تخلى البنك المركزي العراقي عن تحديد معدلات الفائدة التي تتقاضاها او تدفعها المصارف والمؤسسات المالية الوسيطة لزيائنها .

2_ فتح باب المشاركة للمصارف الاجنبية بالعمل داخل العراق سواء كانت بشكل فروع او شركات مستقلة او مشاركات مع المصارف الاهلية في مناخ ينسجم مع قانون الاستثمار .

3_ التحول من الرقابة المصرفية المتحكمة القانونية على اساس ما يسمى (Rule base) الى الرقابة الوقائية التلقائية (prudential) التي استطاع البنك المركزي العراقي من خلالها فرض الرقابة الوقائية عبر اللوائح التنظيمية وتطبيقها بعيدا عن الاجراءات الادارية الرقابية القسرية ، وهو الامر الذي يمكن الجهاز المصرفي من العمل بمرونة وكفاءة .

4- اطلاق حرية التحويل الخارجي دون قيد او شرط وهذا يتماشى مع مضمون المادة الثامنة من اتفاقية صندوق النقد الدولي المتعلقة بتحرير الحساب الجاري لميزان المدفوعات باستثناء ما يتعلق بقانون مكافحة غسيل الاموال واموال الجريمة والارهاب في العراق .

5- تحديث نظام المدفوعات المصرفية من خلال ادخال نظام (RTGS) والذي يعني نظام التسوية الاجمالية الانية (Real Time Gross settlement) وتصدر التسويات الاجمالية على ما يزيد نصف ترليون دينار عراقي يوميا بأكثر من (100) معاملة علما ان هذا النظام يقلل من عمل اللايقين في العمل المصرفي وعمليات التلاعب.

6- اصدار اللوائح التنظيمية التي تمكن المصارف من تنوع عملياتها خارج الميزانية العمومية بما يحقق تنافسية عالية وحصولها على موارد مالية بأجال مختلفة وتقليل المخاطر في مجال الاستثمار والتحول الجزئي من قاعدة الفائدة في تحقيق الربح داخل الميزانية من حيث قبول الودائع ومنح الائتمان الى عمليات ما تسمى (Fees base) .

7- ادخال البنك المركزي العراقي نظام التصنيف الائتماني (CAMEL) كبديل عن اظهار المراكز المالية الممثلة بحجم الموجودات لما يحققه الاخير من نوافذ غير محبذة تؤدي كثيرا الى مخاطر نظامية .

3- سوق العراق للأوراق المالية

تأسس سوق العراق للأوراق المالية في بغداد بموجب القانون المؤقت لأسواق الأوراق المالية رقم (74) الصادر في نيسان عام 2004¹، وبأسلوب التداول اليدوي اي التسجيل على لوحات بلاستيكية ويتم التداول على اسهم الشركات عندما يتطابق سعر الشراء مع سعر البيع وفقا للعرض والطلب¹.

أ- أهداف سوق العراق للأوراق المالية

يهدف سوق العراق للأوراق المالية الى ما يلي:

1_ تنظيم وتدريب أعضائه والشركات المدرجة في السوق بطريقة مع هدف حماية المستثمرين وتعزيز ثقة المستثمرين بهم.

2_ تعزيز مصالح المستثمرين بسوق حرة أمينة و فعالة و تنافسية وتتسم بالشفافية .

¹ سوق العراق للأوراق المالية ، التقرير السنوي التاسع ، 2012 ، ص3.

3_ تنظيم وتبسيط تعاملات الأوراق المالية بصورة عادلة وفعالة ومنتظمة ومن ضمنها عمليات المقاصة والتسوية لهذه التعاملات.

ب- التطورات النوعية في سوق العراق للأوراق المالية

1- قيام سوق العراق للأوراق المالية ببناء موقعين للمعلومات والبيانات على شبكة الانترنت في عام 2005 وباللغتين العربية والانكليزية احدهما على الاتحاد الأوربي الآسيوي للبورصات (FEAS) تنشر فيه كافة نشاطات السوق والتداول اليومية والشهرية والسنوية وبجهود اقسام العلاقات العامة والإيداع المركزي والحاسبة الالكترونية وبالعنوانين الآتيين: (www.isx-iq.net) (www.feas.iraqse) كجزء من وسائل الإفصاح المعلوماتي⁽¹⁾.

2- بدء تداول الأوراق المالية لغير العراقيين في سوق العراق للأوراق المالية ابتداء من آب عام 2007، و تأسس مركز الإيداع العراقي 2019 /4/19 بعد موافقة هيئة الأوراق بفصل مركز الإيداع عن سوق العراق للأوراق المالية وبأشر عمله في 2009 /1/1 مؤسسة اقتصادية غير ربحية تساهم في تعزيز الاستثمار الاقتصادي الأمن والمستقر وذلك بدعمه لجميع القطاعات الاقتصادية والمستفيدة من الخدمات الضرورية التي يقدمها المركز لاستكمال التداول الالكتروني لكونه تابع لسوق العراق للأوراق المالية يهدف المركز إلى تعزيز ثقة المستثمرين بالأوراق المالية وتمكينهم من متابعة استثماراتهم بسهولة عن طريق السجل المركزي لحفظ الأوراق المالية وشهادات الأسهم لكافة شركات الاستثمار المساهمة من خلال منح كل مستثمر رقما خاصا سواء كان المستثمر شخصا

¹ هيئة الأوراق المالية ، التقرير السنوي لحركة التداول في سوق العراق للأوراق المالية عام 2017، ص

معنويا ام طبيعيا وفتح حساب تداول المستثمرين من خلال وسيط وذلك للحد من المخاطر التي كانت تجري أثناء التداول اليدوي مثل تعرض الورقة المالية (شهادات الأسهم) للتلغف او الفقدان او التزوير ، إضافة إلى سرعة دوران الأوراق المالية.

3- انتقل التداول في سوق العراق للأوراق من أسلوب التداول اليدوي والتسجيل على لوحات بلاستيكية ، أي تخصيص لوحة بلاستيكية لكل شركة مساهمة يجري التداول على أسهمها بأسلوب المزايدة العلنية المكتوبة وهذا الشكل من التداول ساد جميع البورصات في العالم قبل اعتمادها النظم الالكترونية ، استمر العمل بهذه الطريقة لغاية 19 نيسان 2009 ، ثم انتقل إلى التداول الالكتروني و عقدت أول جلسة تداول الكتروني في السوق يوم الأحد الموافق 2019 /4/19، وبذلك بدا عهد جديد للتداول ، اعتبارا من 1 تشرين الثاني 2019 أصبح عدد الجلسات الأسبوعية (5) جلسات وهو أمر يحدث لأول مره في تاريخ البورصة العراقية، بعد قبول سجلات مساهمي أكثر من ثلثي الشركات المدرجة في السوق وبعد نجاح إيداع أسهمها في مركز الإيداع.

4 - إطلاق رقم قياسي جديد (مؤشر السوق في شباط 2013) اعتمد على استبعاد الشركات المشطوبة وضعيفة التداول التي كانت في العينة السابقة وإضافة شركة جديدة تمثل قطاع الاتصالات، بلغت قيمة المؤشر في جلسة الأساس (100) نقطة ، وأغلق المؤشر في نهاية شهر شباط (120) نقطة .

خامساً: مؤشرات المصارف التجارية في سوق العراق للأوراق المالية

نتناول في هذه الفقرة أهم المؤشرات التي تظهر أداء المصارف التجارية في سوق العراق للأوراق المالية .

جدول (1) مؤشر اسعار اسهم قطاع المصارف في سوق العراق للأوراق المالية للمدة
" (2020-2014)

التغير % $\frac{(Y_i - Y_{i-1})}{(Y_{i-1})} (100)$	المؤشر العام لسوق العراق للأوراق المالية	التغير % $\frac{(Y_i - Y_{i-1})}{(Y_{i-1})} (100)$	مؤشر قطاع المصارف	المدة
-	64.669	-	91.136	2014
-29.42%	45.644	-32.63%	61.400	2015
-44.60%	25.288	-40.74%	36.386	2016
36.78%	34.590	-0.62%	36.160	2017
68.72%	58.360	0.91%	36.489	2018
-24.02%	44.342	145.12%	89.441	2019
-7.46%	41.033	-1.25%	88.321	2020

"_ بعد عام 2018 لم يتم احتساب المؤشر قطاعيا بل احتسب الكترونيا

المصارف التجارية و دورها في تفعيل سوق العراق للأوراق المالية

جدول رقم (2) الأهمية النسبية لعدد الشركات المدرجة والمتداولة لقطاع المصارف الى اجمالي شركات سوق العراق للأوراق المالية للمدة (2009_2020)

المدة	عدد الشركات المرجحة لقطاع المصارف (1)	الشركات المتداولة لقطاع المصارف (2)	عدد الشركات المدرجة في السوق (3)	عدد الشركات المتداولة في السوق (4)	الأهمية النسبية (5)	الأهمية النسبية (6)
					$\frac{(1)}{(3)} (100)$	$\frac{(2)}{(4)} (100)$
2009	14	14	78	59	%18	%24
2010	16	16	84	80	%19	%20
2011	18	17	85	84	%21	%20
2012	19	19	85	85	%22	%22
2013	20	20	83	87	%24	%23
2014	21	21	74	89	%28	%24
2015	21	21	76	83	%28	%25
2016	22	22	97	83	%23	%27
2017	21	20	100	80	%21	%25
2018	21	21	103	73	%20	%29
2019	22	22	103	72	%21	%31
2020	21	21	104	84	%20	%25

المصدر/ (1) _ سوق العراق للأوراق المالية ، التقارير السنوية للأعوام 2009_2020،

اعداد مختلفة (") _ النسبة من عمل الباحث

جدول رقم (3) الاهمية النسبية لرسملة قطاع المصارف بالنسبة لإجمالي سوق العراق للأوراق المالية للمدة (2009_2020)

النسبة % (4) " ⁽²⁾ (⁽³⁾ 100)	رسملة السوق مليون دينار (3)	رسملة قطاع المصارف مليون دينار (2)	المدة (1)
51%	151,327	77,653	2009
74%	432,140	321,711	2010
73%	774,522	565,408	2011
75%	1,003,834	754,843	2012
78%	1,151,426	896,221	2013
82%	1,507,126	1,229,900	2014
82%	1,848,121	1,519,282	2015
85%	2,460,480	2,093,582	2016
81%	3,550,680	2,889,034	2017
86%	4,609,843	3,952,300	2018
78%	1,151,426	896,221	2019
84%	469,943	395,330	2020

المصدر/1- سوق العراق للأوراق المالية ، التقارير السنوية للأعوام 2009_2020،

اعداد مختلفة .

"_ النسبة من عمل الباحث .

جدول رقم (4) الأهمية النسبية لتداول قطاع المصارف في سوق العراق للأوراق المالية
للمدة (2011_2020)

النسبة % (3) " $\frac{(1)}{(2)}(100)$ "	قيمة تداول سوق العراق للأوراق المالية(مليون دينار) (2)	قيمة تداول قطاع المصارف(مليون دينار) (1)	المدة
72%	127,951	91,872	2011
76%	366,809	279,696	2012
79%	146,891	115,988	2013
95%	427,367	407,175	2014
89%	301,305	267,156	2015
34%	411,928	139,232	2016
65%	400,359	259,412	2017
80%	941,198	751,456	2018
76%	893,825	677,332	2019
80%	1,192,341	953,874	2020

المصدر/1_ هيئة الأوراق المالية ، التقرير السنوي لحركة التداول في سوق العراق
للأوراق المالية عام 2020

"_ النسبة من عمل الباحث .

سادساً: تفعيل دور المصارف التجارية الخاصة في سوق العراق للأوراق المالية

للمصارف والمؤسسات المالية دورا مهما في الاقتصاد الوطني كونها الأساس في قيام سوق الأوراق المالية بعملها ، وبدونها فان تلك الأسواق لا تستطيع تحويل الأموال إلى الأفراد الذين لديهم فائض الى الآخرين الذين لديهم نقص بالأموال ويمتلكون فرص استثمارية ، وعادة ما توفر المصارف التجارية الموارد المالية ورؤوس الأموال العاملة .

إن دراسة كيفية الوصول الى وضع تقوم فيه الأجهزة المصرفية بتقديم الأفضل من خلال وسائل معينة وسياسات مصرفية تهدف كلها الى تعزيز دور المصارف التجارية العراقية وعلى رأسها البنك المركزي العراقي في تنمية سوق أوراق مالية فعال وصولا الى تنمية اقتصادية مستدامة تشارك المصارف في تمويلها وتقديم الدعم المالي اللازم لها وبما أن جوهر الصيرفة يتمثل بقدرة المصارف على خلق ائتمان يفوق ما لديها من احتياطات نقدية ورأس مال مدفوع وودائع رئيسية ناتجة عن ادخار نقدي حالي أو ادخارات من دخول ثابتة، وهكذا أنتقل الهدف من الودائع الى القروض أو من الاعتبار الاقتصادي العادي لخلق وسائل التداول الى المشكلة النموذجية لأصحاب المشروعات او المستثمرين وهي رأس المال المقترض وهكذا يسمح الائتمان الصيرفي بالتوسع الاقتصادي ويتكويّن راس المال على الرغم من ان الادخارات قد لا تكون كافية لتمويل الاحتياجات الفعلية.

ومن خلال تتبع حركة الاسهم المتداولة خلال عام 2020 نجد أن القطاع المصرفي جاء المرتبة الأولى من حيث الاسهم المتداولة حيث بلغت الاسهم المتداولة في القطاع المصرفي ما يقارب 229.7 مليار سهم من أصل 262.9 مليار سهم حجم تداول سوق العراق لأوراق المالية أي يشكل القطاع المصرفي ما نسبته 87.4% من المجموع الكلي لحجم تداول سوق العراق للأوراق المالية .

المصارف التجارية و دورها في تفعيل سوق العراق للأوراق المالية

يبين الجدول التالي تصنيف تداول الاسهم في سوق العراق للأوراق المالية قطاعياً للأعوام 2019-2020.

جدول 5 الأسهم المتداولة في سوق العراق للأوراق المالية مصنفة قطاعياً للأعوام 2019- 2020

2019		2020		القطاعات
نسبة تداول اسهم كل قطاع الى الاجمالي	عدد الاسهم المتداولة (مليون)	نسبة تداول اسهم كل قطاع الى الاجمالي	عدد الاسهم المتداولة (مليون)	
82%	173,224.40	87%	229,721.50	المصرفي
1%	1,845.00	0%	616.30	التأمين
2%	3,847.30	1%	3,617.90	الخدمات
11%	24,220.80	6%	17,056.90	الصناعي
0%	559.20	0%	1,153.70	الفندقي والسياحي
1%	1,600.50	0%	1,041.90	الزراعي
3%	5,543.60	4%	9,703.30	الاتصالات
100%	210,840.80	100%	262,911.50	المجموع

المصدر/1_ هيئة الاوراق المالية ، التقرير السنوي لحركة التداول في سوق العراق للأوراق المالية عام 2020

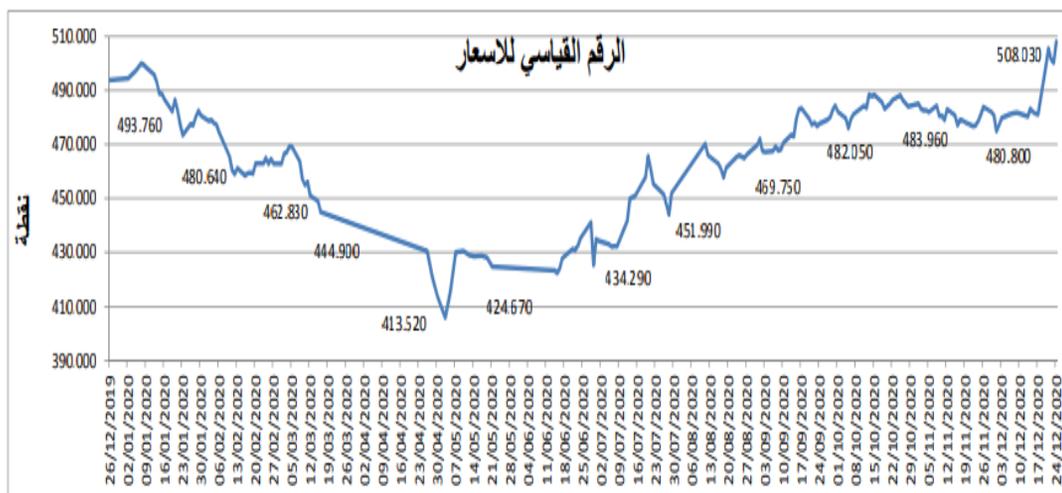
وسجل الرقم القياسي لمؤشر لأسعار الأسهم في سوق العراق للأوراق المالية (ISX60) ارتفاعاً بمقدار 2.89% عن عام 2019 ، ويبين الجدول التالي حركة الاغلاق الفصلي للرقم القياسي لسوق العراق للأوراق المالية (ISX60).

جدول 6 حركة الاغلاق الفصلي للرقم القياسي لسوق العراق للأوراق المالية

نسبة التغير % $\frac{(D20 - D19)}{(D19)} \times 100$	كانون الأول (2020) D20	ايلول (2020)	حزيران (2020)	آذار (2020)	كانون الأول (2019) D19	الأشهر
2.89%	508.03	484.38	434.94	444.9	493.76	المؤشر العام ISX60

المصدر/1_ هيئة الأوراق المالية ، التقرير السنوي لحركة التداول في سوق العراق
للأوراق المالية عام 2020

ويبين الشكل (1) التالي الحركة الشهرية للرقم القياسي للأسعار في سوق العراق للأوراق
المالية (ISX60) .



المصدر/1_ هيئة الأوراق المالية ، التقرير السنوي لحركة التداول في سوق العراق
للأوراق المالية عام 2020.

حيث بلغت القيمة السوقية للأسواق المالية العربية خلال عام 2020 (3077.73)
مليار دولار وقد جاء سوق العراق للأوراق المالية في المرتبة الحادية عشرة بقيمة 11.69

مليار دولار وبنسبة وقدرها 3.8% من اجمالي القيمة السوقية للأسواق المالية العربية¹. يرى الباحث مما سبق أن القطاع المصرفي في العراق عزز من واقع سوق العراق للأوراق المالية على الرغم مما يواجهه العراق من عوائق متمثلة بعدم استقرار الوضع الأمني وكذلك الاقتصادي التي تحول دون قدرة السوق على استقطاب المزيد من الاستثمارات المحلية و الأجنبية، ولكن نجد أنه من الضروري البحث عن سبل وآليات لتعزيز كفاءة سوق العراق للأوراق المالية وتنشيط أدائه بالمستوى المطلوب ، وعلى هذا الأساس تقدم مجموعة من العوامل التي تدعو إلى ضرورة الاخذ بها لتطوير السوق ورفع كفاءته⁽²⁾:

1- الإفصاح والرقابة

2- تعزيز الدور الرقابي للسوق

3- تعزيز الشفافية و الإفصاح

4 - تشجيع الاستثمار

5- مكنة أنظمة التداول

6- تعميق الوعي الاستثماري

يرى الباحث ان تطوير الأسواق المالية يساهم في تحسين مناخ الاستثمار وبذلك فإن

¹ هيئة الأوراق المالية ، التقرير السنوي لحركة التداول في سوق العراق للأوراق المالية

عام 2020، ص 11.

² مفتاح صالح ، واخرون ، متطلبات كفاءة سوق الأوراق المالية ، مجلة الباحث ، جامعة محمد خيضر

، العدد (11) 2019-2020، ص 192.

السوق المالية تمكن المستثمر من توظيف امواله ببسر وسهولة والحصول على عائد مناسب مما يشجع الشركات على الاقبال لطرح أسهمها في سوق الأوراق المالية والعمل بشفافية ووضوح وفق المعايير الدولية والمحلية، ولاسيما في ظل التطور التكنولوجي والتداول الإلكتروني الذي يزيد من سرعة الافصاح عن المتغيرات في إدارة الشركة وقوائمها المالية ووضعها المالي ما يضع الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية محط انظار الجميع من مالكي الاسهم الى المستثمرين الذين يتهافتون لاقتناء اسهم الشركات التي تحقق معدلات ارباح عالية وتتسم بالاستمرارية والوضوح ما يشجع حركة رأس المال باتجاه السوق التي تنعكس على زيادة حجم الانتاج وتطوير نشاط المشاريع المختلفة التي تستثمر فيها أموال الأفراد والمصارف ويتم تداول أسهمها التي تمثل حصصاً في رؤوس أموال تلك الشركات ما يسهم في النهاية في خدمة الاقتصاد الوطني وزيادة اجمالي الناتج المحلي وتحقيق الرفاه المنشود.

سابعاً - الاستنتاجات

1- نجد ان للمصارف التجارية العراقية علاقة وثيقة في سوق العراق الأوراق المالية باعتبار أن القطاع المصرفي احد القطاعات الاقتصادية المساهمة في سوق الأوراق المالية ووصل حجم تداول اسهم قطاع المصارف في عام 2020 حوالي 87 % من اجمالي تداول أسهم القطاعات المختلفة في سوق الأوراق المالية.

2- من خلال تتبع مؤشرات سوق العراق للأوراق المالية نجد انه يوجد دور جوهري لشركات القطاع المصرفي في دعم مؤشرات سوق العراق للأوراق وتفعيل مؤشرات ادارة السوق .

3- ساهمت المصارف التجارية في السوق مساهمة فعالة ، كون أن المصارف التجارية من ابرز القطاعات الاقتصادية المساهمة في السوق ، وان علاقة السوق بالقطاع المصرفي تتوقف عنده كفاءة هذا القطاع وقدرته على القيام بأعمال السوق .

4- يلاحظ من خلال تحليل مؤشرات السوق أن مؤشرات قطاع المصارف والقطاع الصناعي في سوق العراق للأوراق المالية شكلت حوالي ثلثي فيما يتعلق بعدد الشركات وحجم التداول والقيمة السوقية خلال مدة الدراسة .

ثامناً - التوصيات

1_ ضرورة تطوير القطاعات الاقتصادية الأخرى المساهمة في السوق والتركيز على تطوير قطاعات الصناعة والزراعة والسياحة والاستثمار .

2_ فتح فروع لسوق العراق للأوراق المالية في عدد من محافظات العراق وذلك لتسهيل عمل السوق في استقطاب عددا أكبر من الشركات والمستثمرين على المستويين المحلي والدولي .

3_ ربط سوق العراق للأوراق المالية بالأسواق المالية العربية والدولية باستخدام شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) ، وان كان لدى السوق موقع على هذه الشبكة الا انه لا يزال قاصرا عن تأديته الغرض المنشود .

4_ توفير الحماية القانونية الكافية لكسب ثقة المستثمرين العراقيين والأجانب لإنشاء شركات جديدة للعمل في سوق العراق المالية لغرض تكاملها .

5_ تشريع قانون من شأنه أن يفعل عملية دخول الاستثمارات الأجنبية عن طريق سوق العراق للأوراق المالية وبما ينسجم مع احتياجات ومصالح الاقتصاد العراقي آنيا ومستقبليا.

6_ - تحقيق درجة عالية من الشفافية والإفصاح وتوفير المعلومات عن كافة الشركات المتداول أسهمها في السوق ، وليس فقط عن طريق التقارير السنوية كما معمول به الآن، وإنما على معلومات مالية وغير مالية مستمرة خلال السنة، ويكون المستثمر على بينة وإطلاع عن وضع الشركات العاملة في السوق .

قائمة المصادر

الكتب العربية :

- (1)- د. اسماعيل محمد هاشم، مذكرات في البنود والنقود، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 1976.
- (2)- رسمية احمد ابو موسى ، الاسواق المالية والنقدية الطبعة الاولى ، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان، 2005 ص9.
- (3)- رمضان الشراح، البنوك المتخصصة لدول الخليج العربي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 1999، ص14.
- (4)- د. خالد وهيب الراوي، النظريات التي تفسر نشأة المصارف الخارجية، دار المناهج للنشر، عمان، 2010، ص42.
- (5) _ هناء عبد الغفار السامرائي ، وآخرون ، الاقتصاد العراقي ومتغيرات البيئة العربية والدولية، ط2 ، بيت الحكمة للنشر ، بغداد ، 2016 ، ص 89 .
- (6) - د. عباس كاظم الدعيمي . السياسات النقدية والمالية واداء الاسواق المالية . الطبعة الثانية . دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان ، 2018 ص114_115
- (7)- د. عبدالمنعم السيد علي، وآخرون، النقود والمصارف والاسواق المالية، دار الحامد للنشر، ط1، 2004.
- (8)_ زياد رمضان ، مبادئ الاستثمار الحقيقي والمالي ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2012 ، ص138.

(9) _ زينب عوض الله ، وآخرون أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي ، منشورات الحلبي الحقوقية، 2003 ، ص 97.

(10) _ عبد الغفار حنفي ، وآخرون ، بنوك تجارية _ اسواق الاوراق المالية _ شركات التأمين _ شركات الاستثمار ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2018 ص 13.

(11) _ سيد عليوة ، دور البنوك كأمناء استثمار ، دار الأمين للطباعة و النشر ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2015.

(13) - وداد يونس يحيى، النظرية النقدية (نظريان-سياسات-مؤسسات) ، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الوصل، 2011، ص 107.

(14) _ د. منير ابراهيم هندي ، ادوات الاستثمار في اسواق رأس المال (الاوراق المالية وصناديق الاستثمار) ، المعهد العربي للدراسات المصرفية والمالية ، عمان ، 1994 ، ص 8.

(15) _ د. زكريا عبد الحميد باشا، النقود والبنوك مع وجهة نظر اسلامية، الكويت ، لجنة البحوث والتدريب، كلية التجارة، جامعة الكويت ، ط3، 2018 ، ص 61.

المجلات والبحوث :

(1) _ احمد سمير خيرى ، تطلعات سياسية نحو تفعيل بنية الاسواق المالية في البلدان النامية / مجلة الادارة المالية والمصرفية ، العدد 47 ، 2013 ص 11.

(2) _ عبد الوهاب حمدي النجار ، تطوير الصيرفة المتخصصة في التنمية الصناعية نحو أنشطة اشمل من الصيرفة الاستثمارية _ مع اشاره خاصه للعراق ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، تصدر عن كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد ، العدد (25) ، المجلد (8) ، 2010 ، ص 33.

(3) خليل محمد الشماح ، دور المصارف الشاملة في تطوير سوق الأوراق المالية ، مجلة اتحاد المصارف العربية / مجلد(14)، العدد (108)، 2019(1)_حيدر يونس كاظم الموسوي اثر الأداء المالي للمصارف الاسلامية في مؤشرات سوق الأوراق المالية الاردن والسعودية حالة تطبيقية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد جامعة الكوفة ، 2019، ص 79.

(4)_ سنان كامل الشبيبي ، ملامح السياسة النقدية في العراق ، صندوق النقد العربي ، ابوظبي، 2017 ، ص23 .

(5)- حلا سامي خضير ، تقييم اداء سوقي العراق والسعودية للأوراق المالية والمقارنة في ما بينهما جامعة تكريت ، كلية الادارة ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية /المجلد 5 / العدد2019، 16 ص45.

(6) _فتحية مزهر عبد الرضا ، دور المصارف التجارية في تنشيط السوق المالية ، مجلة تكريت لعلوم الالية والاقتصادية المجلد(9) 2019 ص198_199.

(7)_ مفتاح صالح ، واخرون ، متطلبات كفاءة سوق الأوراق المالية ، مجلة الباحث ، جامعة محمد خيضر ، العدد (11) 2019-2020، ص31.

الرسائل:

(1)_ زياد جواد لفتة الفيصل ، اهمية ومتطلبات الاصلاح المصرفي في التنمية مع اشارة خاصة للعراق ، اطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة البصرة . 2019 . ص40_41 .

(2)_ حيدر يونس كاظم الموسوي ، اثر الاداء المالي للمصارف الاسلامية في مؤشرات سوق الاوراق المالية العراق والسعودية حالة تطبيقية ، اطروحة دكتوراه ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة ، 2019 .

التقارير:

(1)_ البنك المركزي العراقي ، المديرية العامة للإحصاء والابحاث ، التقرير السنوي لعام 2003 ومطلع عام 2004 ، ص21 ، ص22.

(2)_ سوق العراق للأوراق المالية ، التقرير السنوي التاسع ، 2012 ، ص3.

(3)_ سوق العراق للأوراق المالية ، التقارير السنوية للأعوام 2009_2018، اعداد مختلفة.

(4)_ سوق العراق للأوراق المالية ، التقرير السنوي السابع ، 2018 ، ص 5.

(5)_ سوق العراق للأوراق المالية ، التقرير السنوي العاشر، 2020، ص18.

(6) هيئة الأوراق المالية ، التقرير السنوي لحركة التداول في سوق العراق للأوراق المالية عام 2020، ص 2.

المصادر الاجنبية :

¹–Dudley , G .loukett , "Money and Banking " , printed in
Singapore : mcgraw –hill book co., 1984 ,p129.

² –Robert M. what the bank director needs to know .the bankers
magazin September 1979 .p40.

أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات دراسة تطبيقية على جامعة الوادي الدولية

(الخاصة)

طالبة دراسات عليا: ليانا خضر اليوسف
إشراف: الأستاذ الدكتور علي شاهين
كلية الاقتصاد. جامعة طرطوس
الدكتورة نسرين عبد الرحمن

الملخص

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر إدارة المعرفة (كمتغير مستقل) في تحسين جودة القرارات (كمتغير تابع) والتعرف على واقع صنع واتخاذ القرارات في جامعة الوادي الدولية الخاصة ومدى استخدام إدارة المعرفة في عملية صنع القرار. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي السببي الذي يبين العلاقة والأثر بين المتغير المستقل بأبعاده والمتغير التابع، وتم تصميم استبانة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وباستخدام أسلوب المعاينة العشوائية البسيطة تم اختيار عينة مؤلفة من (84) مفردة من مجتمع الدراسة الذي يشمل جميع العاملين في جامعة الوادي الدولية الخاصة. ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها، أن إدارة المعرفة تؤثر في تحسين جودة القرار. وكانت أهم التوصيات على النحو التالي: تشجيع العاملين على تحويل المعرفة الضمنية الكامنة في عقولهم لتصبح صريحة عبر نشرها، وتبادلها فيما بينهم دون خوف من فقدان مناصبهم، أو فرص الترقى لهم باعتبار المعرفة مصدر من مصادر القوة للعاملين، وإعادة دراسة الهيكل التنظيمي للجامعة لتصبح أكثر مرونة، وبما يتيح حرية الاتصالات في كل المستويات وفي كل الاتجاهات سواء الأفقية والرأسية وتوفير الوسائل وخاصة الالكترونية منها التي تساعد على تناقل الخبرات وتبادل المعارف بين الأفراد والوحدات والأقسام الإدارية في الجامعة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، جودة القرار

The impact of knowledge management on improving the quality of decisions

(An applied study on Al-Wadi International Private University)

Liana Khoder Alyoussef⁽¹⁾

Supervised by Dr. Ali Chahin and Dr. Nsreen Abd Alrhman

Abstract

The research aims to study the effect of knowledge management (as an independent variable) on improving the quality of decision (as a dependent variable), and to identify the reality of making and making decisions at Wadi International Private University and the extent to which knowledge management is used in the decision-making process.

The study used the descriptive causal approach, which shows the relationship and effect between the independent variable and its dimensions, and the dependent variable. A questionnaire was designed based on the five-point Likert scale, and using the simple random sampling method, a sample of (84) was selected from the study population, which includes all employees of Wadi International Private University. One of the most important results reached is that knowledge management influences the improvement of decision quality.

⁽¹⁾ Master's student – Economic College – Tartous University

The most important recommendations were as follows: Encouraging workers to transform the tacit knowledge latent in their minds to become explicit by disseminating it and exchanging it among themselves without fear of losing their positions, or opportunities for promotion for them, given that knowledge is a source of strength for workers, and re-studying the organizational structure of the university to become more flexible, This allows freedom of communication at all levels and in all directions, both horizontal and vertical, and the provision of means, especially electronic ones, that help transfer experiences and exchange knowledge between individuals, organizational units and departments at the university.

Keywords: knowledge management, decision quality

المقدمة:

تواجه المؤسسات المعاصرة، بما في ذلك مؤسسات التعليم العالي، تحديات غير مسبقة بسبب التغيرات الناتجة عن ثورة المعلومات والتكنولوجيا والمنافسة الشديدة بين المؤسسات المختلفة، ولذلك لا بد من استجابة مخططة ومنظمة من قبل هذه المؤسسات للحفاظ على مواكبتها عجلة التغيير ومواجهة المنافسة على أسس علمية معرفية.

ولمواجهة هذه التحديات، أصبحت المعرفة أهم مورد استراتيجي في بناء الميزة التنافسية للمنظمات وأهم من مورد رأس المال، فهي المورد الوحيد الذي لا يخضع لقانون تناقص الغلة أو مشكلة الندرة، والمورد الوحيد الوفير الذي يتم بناؤه من خلال التراكم ولا يتضاءل من خلال الاستخدام، بل على العكس يسهم استخدامها في توليد وتطوير أفكار جديدة بتكلفة أرخص أو بدون تكلفة إضافية. (2)

وفي ضوء هذه الحقائق، اتجهت المؤسسات إلى تنظيم وإدارة واستخدام ما يتوفر لديها من المهارات والقدرات والمعلومات والخبرات المتراكمة لدى العاملين فيها، للاستفادة القصوى منها في تحقيق أهدافها الإستراتيجية، ومساندة عملية اتخاذ القرارات.

(2) كمال، هشام. (2018). العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة وأثرها على تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في جامعة نجران السعودية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. 24 (2)، 208-209.

ويرتبط توظيف إدارة المعرفة بعملية اتخاذ القرار من حيث أن اتخاذ القرار يعتمد على وجود إدارة معرفية فاعلة، فالقرار هو نتاج عملية المفاضلة لاختيار البديل الأمثل من بين البدائل المتاحة والذي يحقق أهداف المنظمة ويسهم في نجاحها ويقابل احتياجاتها وأولوياتها بالاعتماد على تحليل بيئة المنظمة الخارجية والداخلية وهذا لا يمكن تحقيقه إلا من خلال قاعدة معرفية ذات كفاءة³، ومن هذا المنطلق أتى هذا البحث للوقوف على واقع إدارة المعرفة ومدى إدراك متخذي القرار في جامعة الوادي الدولية الخاصة لمفهوم إدارة المعرفة وقياس أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات المتخذة في الجامعة بهدف الوصول إلى مقترحات قد تساعد في تحسين من جودة القرارات المتخذة.

مشكلة البحث:

يعتبر القرار الرشيد الفعّال الهدف الأسمى الذي تسعى لتحقيقه المؤسسات سواءً تعلق الأمر بسياساتها الكلية أو الجزئية. ولقد عرّف القرار بأنه نتيجة عملية مفاضلة بين مجموعة من الحلول المتاحة لمتخذي القرار لاختيار واحد منها باعتباره أنسب وسيلة لتحقيق الأهداف وحل المشكلات، لذا صنع القرار والوصول إلى القرار الصحيح يعد جوهر العمليات الإدارية. وانطلاقاً من هذا المفهوم، فإن عملية صنع القرارات تعد في

(3) الشيباوي، حامد. (2020). إدارة المعرفة. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

غاية الأهمية لأية منظمة أو مؤسسة وهذا يشمل مؤسسات التعليم العالي التي تحتاج إلى الوصول إلى قرارات فعّالة ذات جودة تساعد على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها. والقرار الفعّال يحتاج إلى قاعدة معرفية ذات كفاءة عالية لا تتحقق إلا بوجود إدارة فاعلة لهذه المعرفة، لذا تحتاج الجامعات لتطبيق هذا المفهوم أكثر من غيرها من المؤسسات، وذلك بناءً على طبيعة الدور الذي تقوم به في المجتمع من تهيئة الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة والتي تعد العنصر الحيوي لعمليات التنمية المجتمعية كافة، سواءً على مستوى القطاع الحكومي أم الخاص لرفع مستوى الأداء التعليمي والبحثي وغيرها ارتقاء بجودة مخرجاتها. كل ذلك أعطى للدراسة الحالية المبرر والحافز القوي للبحث عن أثر إدارة المعرفة وعلاقتها بتحسين جودة القرارات المتخذة من قبل الإدارات العليا والوسطى في جامعة الوادي الدولية الخاصة

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

"هل يوجد أثر لإدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات في جامعة الوادي الدولية الخاصة؟"

ويتفرع عن هذا السؤال جملة من التساؤلات الآتية:

1. ما وقع ممارسة إدارة المعرفة في جامعة الوادي الدولية الخاصة.
2. ما مستوى جودة القرارات كما يراها أفراد العينة في جامعة الوادي الدولية الخاصة

3. هل تؤثر عمليات إدارة المعرفة تأثير ذو دلالة إحصائية في جودة القرارات المتخذة في جامعة الوادي الدولية الخاصة؟

أهمية البحث:

الأهمية النظرية العلمية: تتمثل في تقديم إطار مفاهيمي لإدارة المعرفة وجودة القرار وتقديم الأدلة النظرية لتوضيح طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة وتحسين جودة القرار. كما أن هذه الدراسة تكتسب أهمية مميزة في ظل قلة الدراسات ذات الصلة سواء العربية والأجنبية.

الأهمية العملية: تأتي أهمية البحث من أهمية القطاع الذي سيطبق عليه، وهو الجامعة التي تعد أحد مؤسسات التعليم العالي في سورية وتزداد أهمية الدراسة خلال هذه الفترة لما تشهده مؤسسات التعليم العالي (الجامعات العامة والخاصة) من تحديات خاصة في الاتجاهات الاستراتيجية التي تتعلق بالتمويل والتوظيف والخدمات بشكل عام، لذا مخرجات هذا الدراسة قد تساهم في دعم متخذي القرار في مؤسسات التعليم العالي.

أهداف الدراسة

1. الكشف عن واقع ممارسة إدارة المعرفة لدى عينة الدراسة في جامعة الوادي الدولية الخاصة
2. تبيان مدى إدراك العاملين في عينة الدراسة بأهمية تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة.
3. قياس أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات في الجامعة.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) (لإدارة المعرفة في تحسين جودة القرار في جامعة الوادي الدولية الخاصة.

حدود البحث:

الحدود الزمنية: جرى البحث خلال عام 2023

الحدود المكانية: تم تطبيق البحث على جامعة الوادي الدولية الخاصة في سورية وشمل جميع العاملين في الجامعة.

الحدود العلمية: اقتصر البحث على دراسة أثر إدارة المعرفة بعملياتها الخمس (تشخيص، اكتساب، تخزين، توزيع، وتطبيق المعرفة) في تحسين جودة القرار.

مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

القرار: "أنه اختيار بديل من البدائل المتاحة لإيجاد الحل المناسب لمشكلة جديدة ناتجة عن عالم متغير، وتمثل جوهر النشاط التنفيذي في الأعمال." (4)

جودة القرار: جودة القرارات هي مجموعة من المؤشرات التي تستخدم للحكم على عملية اتخاذ القرارات، وتتضمن العديد من الأبعاد كتقييم آلية القرار، ومدى توافر التفكير المنطقي والعقلاني في دراسة البدائل المتاحة، وضرورة اختيار البديل المناسب لحل المشكلة في الوقت الملائم، بالإضافة لتقييم تكلفة القرار وجودة المعلومات المستخدمة باتخاذ. (5)

إدارة المعرفة: مجموعة من العمليات المنظمة والمستمرة التي تهدف إلى اكتساب الخبرات والمعارف من المصادر الداخلية والخارجية، وتخزينها في قواعد البيانات، بحيث

(4) Simon, Herbert A. (1976) Administrative Behavior: A study of Decision-making Processes in Administrative Organization, 3rd ed., with new introduction, New York: The Free Press.

(5) Donelan, R. (2013): Development and Validation of a Generic Instrument for Assessing The Quality of Decision-making. A published thesis submitted in accordance with the conditions governing candidates for the degree of doctor of philosophy (PHD), Cardiff University, UK.

يسهل تصنيفها، وترتيبها، واسترجاعها، ونشر هذه المعرفة بين العاملين، وجعلها موضع الاستخدام والتطبيق للاستفادة منها في أداء مهام العمل" (6).

الإطار النظري:

مفهوم القرار:

يُعد القرار المُتخذ جوهر العمليات الإدارية في المنظمات وقد أوضح مفهومه وحدده الكثير من العلماء والباحثين في كافة العلوم الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية ومن أبرزهم هيربرت سيمون الذي عرّف القرار "بأنه اختيار بديل من البدائل المتاحة لإيجاد الحل المناسب لمشكلة جديدة ناتجة عن عالم متغير، وتمثل جوهر النشاط التنفيذي في الأعمال." (7) وتعريف برنارد (Barnard) الذي قال بأنه " ذلك التصرف العقلاني الذي يتأتى نتيجة التدبير والحساب والتفكير." (8)

وكلمة القرار تعني لغوياً ما قرّ به الرأي من الحكم في مسألة ما، أو في أمر من الأمور، وهنالك تعريفات لغوية عديدة للقرار، ومنها تعريف الذي يفيد بأن القرار " هو فصل أو

(5) أبو عمرة، صابر. (2021). أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات (نظم المعلومات الإدارية كمتغير معدل) – دراسة حالة جامعة الأقصى بغزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الإدارة والتمويل. جامعة الأقصى: فلسطين.

(6) Simon, Herbert A. (1976) Administrative Behavior: A study of Decision-making Processes in Administrative Organization, 3rd ed., with new introduction, New York: The Free Press

(8) Barnard, C.I. (1995), "The significance of decisive behavior in social action: notes on the nature of decision", *Journal of Management History*, Vol. 1 No. 4, pp. 28-87.

حكم في مسألة أو قضية أو خلاف." (9)، وجاء تعريفه كمصطلح لغوي في قاموس كامبريدج بأنه " اختيار نقوم به بشأن شيء ما بعد التفكير في عدة احتمالات."

مفهوم عملية صنع القرار:

تعتبر عملية صنع القرارات عملية ديناميكية تشكل المحور الرئيسي لوظائف الإدارة عبر مختلف مستوياتها التنظيمية، فعملية صنع القرارات لا تكون مقصورة على مستوى بعينه وإنما شاملة لجميع المستويات في المؤسسة. ويتفق أغلب الباحثين أن نجاح المنظمات يتوقف على معدل كفاءة إدارتها في صنع القرارات، وأشار الطائي (10) أن معيار التميز بين المنظمات الناجحة والمنظمات الفاشلة يعتمد على مدى النجاح في صنع القرارات.

وعرف مفهوم صنع القرار " بأنه لا يعني اتخاذ القرار فحسب، وإنما هو تنظيم أو عملية معقدة للغاية تتدخل فيها عوامل متعددة وتتضمن في مراحلها المختلفة تفاعلات متعددة تبدأ من مرحلة التصميم وتنتهي بمرحلة اتخاذ القرار، وجميع هذه المراحل تحتوي على اختيار حذر ودقيق لأحد البدائل من بين اثنين أو أكثر من مجموع البدائل" (11).

(9) ياغي، محمد عبد الفتاح. (1983). عملية اتخاذ القرارات. المجلة العربية للعلوم الإدارية. العدد (2). الأردن.

(10) الطائي، محمد عبد حسين. (2000). نظام المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية. العراق: دار الكتب للطباعة والنشر.

(11) بشاغة. علي. (2015). اللامركزية وفعالية صنع القرار بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز سكيدة - نموذجاً. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد ملني دايغني سطيف: الجزائر.

مراحل صنع القرار:

إن عملية اتخاذ القرار لا بد أن تمر بعدة مراحل منطقية ومتسلسلة للوصول إلى القرار الصحيح، وفيما يلي عرض لهذه الخطوات التي يجب علينا اتباعها عند اتخاذ أي قرار:

تحديد المشكلة - البحث عن البدائل - تقييم البدائل - اختيار البديل المناسب - تنفيذ القرار - التقييم والرقابة على التنفيذ

مفهوم جودة القرار:

ورد تعريف جودة القرار بأنها استخدام المعلومات الدقيقة والموثوق بها، وذات الصلة بالمشكلة للوصول إلى اتخاذ القرار الجيد، وهي: تماسك واتساق وشفافية، ونزاهة وتكامل وشمولية القرار⁽¹²⁾. وتم تعريفها أيضاً بأنها القرارات التي تعتمد على الحقائق الواقعية والمعلومات والموارد ويشارك في اتخاذها العاملين أنفسهم لتكون أكثر تقبلاً عند تنفيذها، وتحقق نتائج إيجابية مرغوبة على المدى القصير وال المدى الطويل⁽¹³⁾. بينما تم إيضاح مفهومها من قبل بعض الباحثين "بأنها قرار يقاس بقدر موضوعيته، وتحقيقه للأهداف بحيث تمتاز هذه القرارات بالرشد، والعقلانية لتحقيق الكفاءة، والفاعلية في الأداء"⁽¹⁴⁾.

(12) حسان، محمد أحمد. (2008). "نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر

(13) إسماعيل، سماء جميل. (2018). "مدى ممارسة الرقابة الإستراتيجية ودورها في تحسين جودة القرارات في المنظمات غير الحكومية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين .

(14) عبد الله، راجح. (2012). "القرار الإداري"، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

وفي ضوء ما ذكر ترى الباحثة جودة القرارات عبارة عن مجموعة من المؤشرات التي تستخدم للحكم على عملية صنع القرارات من خلال قدرة إدارة جامعة الوادي على توفير المعلومات لتحديد المشكلات وتشخيصها بدقة عالية، وتوليد العديد من البدائل والخيارات ودراستها باتباع التفكير المنطقي والعقلاني، والمقارنة بين مزاياها وعيوبها تمهيداً لاختيار البديل الأمثل وفق منهج علمي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفعالية

العوامل التي تؤثر في جودة القرارات:

تتأثر جودة القرارات بالعديد من المتغيرات والعوامل من أهمها: (15)

- عوامل متعلقة بالأبعاد الشخصية لمتخذ القرار خبراته اتجاهاته، ذكائه، فلسفته، تحصيله الدراسي، شجاعته، عقلانيته).
- عوامل متعلقة بالإدارة اهدافها سياساتها تنظيمها، ظروف العمل، مناخها التنظيمي، امكاناتها المادية والبشرية).
- عوامل متعلقة بالكادر البشري المتوفر للتنفيذ والمتابعة (الخبرة الوظيفية، الاتجاهات، الانتماءات، والولاء المؤسسي).
- عوامل متعلقة بتحديد المشكلة (درجة الوضوح، الواقعية).

(15) عليان، ربحي مصطفى. (2010). العمليات الإدارية. الطبعة الأولى. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- أهمية القرار، ونوعيته، وطبيعة الموضوع.
- درجة ملاءمة الظروف المحيطة الخارجية والداخلية وما ينتج عنها من ضغوط على المدير، أو متخذي القرارات.

مفهوم إدارة المعرفة:

عرفها الباحث علي السلمي بأنها " العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعلومات والحصول عليها واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات المهمة والخبرات التي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة لاتخاذ القرارات وحل المشكلات". (16)

كما عرفها الباحث عبد الستار العلي " بأنها عملية تعريف وتحصيل وتخزين واسترجاع ونشر وتطبيق رأس المال الفكري الظاهر والضمني لمنفعة أفضل للأفراد والسوق والمجتمع". (17)

(16) السلمي، علي. (1998). إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة. مصر: دار غريب للنشر والتوزيع.

(17) العلي، عبد الستار وآخرون. (2006). المدخل إلى إدارة المعرفة. الطبعة الأولى. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

أهمية إدارة المعرفة:

تأتي أهمية إدارة المعرفة من حقيقة كوننا نعيش في عصر المعلوماتية والسرعة، ما يجعل عملية امتلاك المعلومات ونقلها وعملية تطويرها وتوسيعها ضرورية، وأيضاً تأتي أهميتها للمنظمات والمؤسسات المعاصرة من خلال الأهداف التي تسعى لتحقيقها، والهدف الأساسي لإدارة المعرفة، هو توفير المعرفة للمنظمة بشكل دائم، وترجمتها إلى سلوك عملي يخدم أهداف المنظمة بتحقيق الكفاءة والفاعلية من خلال تخطيط جهود المعرفة، وتنظيمها بصورة تؤدي إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية للمنظمة. (18)

عمليات إدارة المعرفة:

على الرغم من أنّ عمليات إدارة المعرفة هي سلسلة متتابعة ومكاملة لبعضها البعض، إلا أن العلماء والباحثين في مجال إدارة المعرفة اختلفوا على عدد ومسميات وترتيب عمليات إدارة المعرفة، وبناء عليه قامت الباحثة باعتماد العمليات التالية (تشخيص المعرفة - اكتساب المعرفة - تخزين المعرفة - توزيع المعرفة - تطبيق المعرفة)

(18) جرادات، ناصر وآخرون. (2011). إدارة المعرفة. الطبعة الأولى. الأردن: دار اثراء للنشر والتوزيع.

مببرات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات:

هنالك عدد من الأسباب والمببرات لتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي أهمها: (19)

1. إن إيجاد المعرفة وابتكارها واكتشافها ونشرها وتداولها، هو السبب الرئيسي في وجود مؤسسات التعليم العالي، لذا فإن تبني إدارة المعرفة بوصفها مدخلا للتحسين والتطوير سيسهم بشكل فاعل في تحقيق أهدافها ورسالتها التي وجدت من أجلها.
2. يتوفر بالجامعات عادة مناخاً تنظيمياً يتسم بالثقة، مما يساعد في عدم التردد والخوف من نشر وتوزيع ما يمتلكه الأفراد من معرفة.
3. إن مشاركة المعرفة مع الآخرين يعد أمراً طبيعياً بين أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين والطلاب بصفة عامة.
4. إن أحد المتطلبات الطبيعية التي يسعى الطلاب إلى الوصول إليها من خلال التحاقهم بالجامعات هو الحصول على المعرفة من مصادر يسهل الوصول إليها بأسرع ما يمكن.

(19) أبو خضير، إيمان. (2009). تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. معهد الإدارة العامة. المملكة العربية السعودية

الدراسات السابقة

1. دراسة (العبودي، 2021) بعنوان إدارة المعرفة وأثرها في جودة القرارات

الاستراتيجية - بحث استطلاعي تحليلي لآراء عينة من القيادات في وزارة

الداخلية.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى بيان تأثير ادارة المعرفة بأبعادها (تشخيص المعرفة، وانشاء المعرفة، وتخزين المعرفة، و توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) وكيف تنعكس هذه الأبعاد على جودة القرار الاستراتيجي ممثلة بالأبعاد (تحديد المشكلة، وعرض البدائل، واختيار البديل الأفضل، و تنفيذ القرار الاستراتيجي، ومراقبة (متابعة) نتائج القرار الاستراتيجي) لعينة من القيادات في (وكالة الوزارة لشؤون الاستخبارات والتحقيقات الاتحادية) احدى تشكيلات وزارة الداخلية المتمثلة ب (مدرء عامين ، مدرء مديريات ، مدرء اقسام ، مدرء وشعب) انطلاقاً من مشكلة أساسية تمثلت بمحدودية إدراك بعض الأفراد العاملين ،عينة البحث، الى أساسيات العلاقة الميدانية في العمل الاستخباري.

منهجية الدراسة: تم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي في جمع وتفسير المعلومات، وبلغ حجم العينة المبحوثة (90) مستجيب، وكانت الاستبانة الأداة الرئيسة لجمع البيانات، إذ استعمل الباحث عدد من الأساليب الاحصائية المناسبة للاختبار والتحليل كاختبار التوزيع الطبيعي والصدق البنائي التوكيدي، ومعامل الارتباط

(Person) و أسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) لقياس علاقات التأثير بين متغيرات البحث .

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، وجود علاقة ارتباط طردية بين متغيرات البحث، وعلاقة تأثير إيجابية لإدارة المعرفة بأبعادها في جودة القرارات الاستراتيجية.

2. دراسة (أبو عمرة، 2021) بعنوان أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات (نظم المعلومات الإدارية كمتغير معدل) - دراسة حالة جامعة الأقصى بغزة.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور نظم المعلومات الإدارية كمتغير معدل في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات في جامعة الأقصى بغزة.

منهجية الدراسة: تم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع شاعلي الوظائف الإشرافية من الأكاديميين والإداريين بالجامعة والبالغ عددهم (210) موظفًا، واستخدم أسلوب الحصر الشامل بتوزيع الاستبانة كأداة لجمع البيانات على مجتمع الدراسة وكانت نسبة الاستجابة (93.8%)، كما تمّ استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات واختبار الفرضيات..

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، أن عمليات إدارة المعرفة تؤثر تأثيراً ذا دلالة إحصائية في جودة اتخاذ القرارات، وقد فسرت ما نسبته (61.6%) من التباين في جودة اتخاذ القرارات. وأن نظم المعلومات الإدارية تتصرف كمتغير معدل في العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وجودة اتخاذ القرارات.

3. دراسة (Beroujerdi al et, 2019) بعنوان:

Investigating the Influence of Knowledge Management on Organizational Innovation in Higher Education.

دراسة في تأثير إدارة المعرفة على الابتكار التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تبيان العلاقة بين إدارة المعرفة والابتكار التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي.

منهجية الدراسة: اتبع الباحثون المنهج الوصفي، وقد تم دراسة 63 مؤسسة للتعليم العالي في الجمهورية الإيرانية الإسلامية وفي هذا البحث تم استخدام الإحصاءات الوصفية والاستنتاجية، وأستخدَم اختبار بيرسون للارتباط واختبار الانحدار البسيط واختبار الانحدار المتعدد.

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هنالك علاقة ارتباط قوية بين إدارة المعرفة والابتكار التنظيمي.

4. دراسة (Yan,Chen,2016) بعنوان:

**Enterprise Management Decision-Making Evaluation Model
and Its Empirical Study**

نموذج تقييم صنع القرار في إدارة الشركات - دراسة عملية.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقييم صنع القرار في الشركات باستخدام نموذج مبني على معيارين هما الجودة وسرعة اتخاذ القرار.

منهجية الدراسة: اختار الباحثان الشركات الصينية الوطنية للدراسة العملية، وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات وكان عدد الاستبانات الموزعة 210 استبانة تم توزيعها على مدرء الإدارة العليا والإدارة الوسطى، استمرت الدراسة مدة ثلاث سنوات استخدم الباحثان مقياس ليكرت الخماسي لتقييم عملية صنع القرار وقياسها بواسطة متغيرين هما جودة القرار وسرعة اتخاذ القرار، وتم أيضا استخدام تحليل الموثوقية والصلاحية، وتم استخدام التحليل العاملي التوكيدي.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن نموذج قياس اتخاذ القرار ذو موثوقية ويمكن الاعتماد عليه وأيضا يمكن قياس عملية صنع القرار بواسطة اثنين من المتغيرات هما جودة صنع القرار وسرعة صنع القرار.

التعقيب على الدراسات السابقة وأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية

والدراسات السابقة

- ساهمت الدراسات السابقة في صياغة تساؤلات البحث وفروضه وتحديد متغيراته وأهدافه.
- بالنسبة للمنهجية المتبعة، معظم الدراسات تشابهت مع الدراسة الحالية من حيث المنهجية المتبعة (المنهج الوصفي) ومن حيث أداة جمع المعلومات (الاستبانة) ماعدا دراسة (Yan,Chen,2016) التي اعتمدت على نموذج تقييمي لعملية صنع القرار مبني على معياريين هما جودة القرار وسرعة اتخاذ القرار.
- يختلف البحث الحالي ويتميز عن غيره من الأبحاث من حيث تناوله لدراسة أثر إدارة المعرفة على جودة القرار حيث هنالك قلة من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من حيث الأبعاد المستخدمة لقياسه.

منهج البحث وإجراءاته

من أجل تحقيق أهداف البحث قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي تحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع البحث، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

وقد استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة: يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على

مشكلة البحث وأهدافه فإن المجتمع المستهدف يتكون من جميع الموظفين الإداريين

والأكاديميين من العاملين في جامعة الوادي الدولية والبالغ عددهم 367.

عينة الدراسة: تم اعتماد العينة العشوائية البسيطة وتم توزيع 120 استبانة بشكل

عشوائي واسترجع منها (95) استبانة وألغيت (11) استبانة بسبب عدم صلاحيتها

للتحليل الإحصائي، وبذلك بلغت عينة الدراسة القابلة للتحليل (84) استبانة أي ما نسبته

70%.

أداة البحث

اعتمدت الباحثة في إعداد البحث على الاستبيان، وهو من الأدوات المستخدمة بكثرة من طرف الباحثين لجمع البيانات بشكل علمي، ومما يؤكد أهمية هذه الأداة هي أن معظم أدوات جمع البيانات (المقابلات الشخصية، والملاحظة) تستخدم عادةً كأدوات مكملة لعملية الاستبيان في التطبيق العملي، ولذلك سيتم التركيز في دراستنا هذه على عملية الاستبيان وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي.

تكون الاستبيان من ثلاثة أقسام وهي:

- **القسم الأول:** تضمن خمسة أسئلة ديموغرافية تهتم بالخصائص الاجتماعية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).
- **القسم الثاني:** تضمن الأسئلة المتعلقة بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل بإدارة المعرفة، وشمل على ستة محاور، المحور الأول تضمن الأسئلة المتعلقة بتشخيص المعرفة، والمحور الثاني تتضمن الأسئلة المتعلقة باكتساب المعرفة، والمحور الثالث تضمن الأسئلة المتعلقة بتخزين المعرفة، والمحور الرابع تضمن الأسئلة المتعلقة بتوزيع المعرفة، والمحور الخامس تضمن الأسئلة المتعلقة بتطبيق المعرفة والمحور السادس معوقات تطبيق إدارة المعرفة.

- القسم الثالث: احتوى القسم الأخير من الاستبيان على الأسئلة المتعلقة بالمتغير التابع وهو جودة القرار .

الأساليب الإحصائية

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي **Statistical Sciences**

(SPSS) Package for the Social، حيث تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرونباخ (**Cronbach's alpha**) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- اختبار كولمغوروف - سمرنوف (**K-S Kolmogorov-Smirnov Test**) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- معامل ارتباط بيرسون (**Pearson Correlation Coefficient**) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين وقد استخدمته الباحثة لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
- نموذج الانحدار الخطي المتعدد (**Multiple Linear Regression - Model**) لقياس أثر عمليات إدارة المعرفة (تشخيص، اكتساب، تخزين، توزيع، وتطبيق إدارة المعرفة) على المتغير التابع المتمثل ب جودة القرار)

صدق وثبات أداة البحث

ينطلق صدق أداة البحث من مدى قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات المراد قياسها من حيث شموله على كافة العناصر المؤثرة على الظاهرة المدروسة إضافة إلى وضوح مفرداته بالنسبة للمستجيبين. أما الثبات يعني أن نتائج الاختبار ستكون متنسقة وذلك في حال تكراره عدة مرات في ظروف متماثلة. وبشكل عام تم التأكد من صدق فقرات كل استبيان بثلاث طرق:

1. الصدق الظاهري: قامت الباحثة بعرض الاستبيان بصورته الأولية على مجموعة من

أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة طرطوس من ذوي الاختصاص والخبرة لتقديم مقترحاتهم وآرائهم حول فقراته وسلامة صياغتها اللغوية ومدى تعبيرها عن "أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات" وبناءً على ما قدموه من ملاحظات ومقترحات قيمة قامت الباحثة بتعديل بعض الفقرات وإعادة صياغة وحذف وإضافة بعضها الآخر.

2. صدق الاتساق الداخلي: قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

على عينة الدراسة، وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التابعة له وكانت النتائج كما يلي:

- صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور المتغير المستقل (إدارة المعرفة)

جدول (1) - نتائج الاتساق الداخلي - مجال (تشخيص المعرفة)

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	لديك اهتمام باستقطاب خبراء من ذوي الكفاءة والخبرة في مجال المعرفة	.636	*0.002
2	تقوم مؤسستك بتشخيص (تحديد) المعرفة المتواجدة لديها	.785	*0.000
3	تؤدي مؤسستك معايير واضحة لتحديد المعرفة اللازمة لأعمالها	.889	*0.000
4	اعتمد المؤسسة على تشخيص المعرفة من خلال الخبرات المتواجدة لديها (من مصادر المؤسسة الداخلية)	.721	*0.000
5	اعتمد المؤسسة على تشخيص المعرفة من خلال الاستعانة بخبراء وفنيين من خارج المؤسسة (مصادر خارجية)	.748	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

- من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS -

يوضح جدول (1) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تشخيص المعرفة "

والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية

($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي يعتبر القياس صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (2) - نتائج الاتساق الداخلي - مجال اكتساب المعرفة -

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
6	تشجع الإدارة العليا للمؤسسة الموظفين على ابتكار أفكار جديدة لحل المشكلات	.801	*0.000
7	تقوم المؤسسة باستثمار الخبرات والتجارب المتوفرة لدى العاملين وتحويلها إلى معارف جديدة	.805	*0.000
8	تعقد المؤسسة لقاءات دورية مع الموظفين بهدف توثيق خبراتهم	.842	*0.000
9	تكافئ مؤسستك الموظفين على الأفكار الابتكارية الجديدة	.834	*0.000
10	يتم اكتساب المعرفة من تجارب الموظفين	.691	*0.000
11	تشجع المؤسسة عمليات التواصل والتشبيك مع المؤسسات الأخرى للاستفادة من معارفها المتوفرة	.685	*0.000
12	تقوم المؤسسة بتحديث المعلومات المتوفرة لديها باستمرار	.705	*0.000
13	تعد المؤسسة برامج تدريبية لتنمية مهارات الموظفين	.795	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

- من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS -

يوضح جدول (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " اكتساب المعرفة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي يعتبر القياس صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (3) - نتائج الاتساق الداخلي - مجال تخزين المعرفة

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
14	تعتمد مؤسستك في خزن المعارف والمعلومات على السجلات والوثائق المكتوبة	.638	*0.000
15	يوجد في مؤسستك نظام إلكتروني لخزن المعرفة وأرشفتها	.777	*0.000
16	تدون مؤسستك الآراء والخبرات والتجارب التي يقوم بها الفنيون والخبراء وتحفظها في قواعد المعرفة	.829	*0.000
17	تمتلك مؤسستك أنظمة لإدارة المعلومات وتعتمد عليها في صنع واتخاذ القرارات	.908	*0.000
18	يسهل نظام المعلومات الموجود في المؤسسة الوصول إلى المعرفة بسهولة	.774	*0.000
19	يوجد لديكم آليات محددة واضحة لتخزين المعرفة وتنظيمها وفق أولويتها لدعم القرار	.877	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح جدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تخزين المعرفة "

والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية

($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي يعتبر القياس صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4) - نتائج الاتساق الداخلي - مجال توزيع المعرفة

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
20	توفر المؤسسة شبكة معلومات داخلية تساعد الأفراد في الوصول إلى قواعد البيانات.	.792	*0.000
21	تعمل مؤسستك على جعل المعارف والمعلومات متاحة لجميع الموظفين لديها	.897	*0.000
22	تمتلك مؤسستك آلية محددة ومعتمدة لتوزيع المعلومات والمعارف	.846	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

- من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS -

يوضح جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " توزيع المعرفة "

والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية

($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي يعتبر القياس صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (5) - نتائج الاتساق الداخلي - مجال تطبيق المعرفة

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
23	يساعد تطبيق المعرفة المتوفرة في حل المشكلات	.696	*0.002
24	يوجد في مؤسستك إدارة مختصة للمعرفة	.812	*0.000
25	تعمل مؤسستك على تجريب وتطبيق المعارف المتوفرة وتعميمها بين الموظفين	.727	*0.000
26	توجد في مؤسستك خطة استراتيجية لتطبيق إدارة المعرفة	.686	*0.000
27	يتم الاستعانة بالخبراء المتخصصين لتطبيق برامج إدارة المعرفة	.685	*0.000
28	تمنح مؤسستك الموظفين الحرية في تطبيق معارفهم وخبراتهم	.663	*0.000
29	تتابع مؤسستك تطبيق المعرفة فيها من خلال نظام رقابي دقيق	.795	*0.000
30	تدمج مؤسستك إدارة المعرفة في كافة الأنشطة الإدارية	.765	*0.000
31	يتم تقييم العاملين في مؤسستك على أساس المعارف (الخبرات والمهارات) التي لديهم	.728	*0.000
32	تعتمد مؤسستك على المعارف الموجودة لدى العاملين لصنع واتخاذ القرار	.642	*0.000
33	الأنظمة واللوائح والقوانين المتبعة في مؤسستك تساعد على تطبيق إدارة المعرفة	.680	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

- من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS -

يوضح جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تطبيق المعرفة "

والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية

$(\alpha \leq 0.05)$ ، وبالتالي يعتبر القياس صادقاً لما وضع لقياسه.

- صدق الاتساق الداخلي لفقرات محور المتغير التابع (جودة القرار)

جدول (6) - نتائج الاتساق الداخلي - جودة القرار

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	تتصف جميع القرارات المتخذة بواقعيها وإمكانية تنفيذه	.727	*0.000
2	أثناء صنع واتخاذ القرار يؤخذ بعين الاعتبار مدى انسجام القرار مع القوانين وسياسات المؤسسة.	.699	*0.000
3	تحقق أغلب القرارات المتخذة الأهداف المرجوة منها	.547	*0.000
4	يتم الاعتماد على الأساليب العلمية الحديثة في تقييم البدائل (الحلول) المتاحة لصنع واتخاذ القرار.	.753	*0.000
5	تتم متابعة تنفيذ القرارات المتخذة بشكل دوري	.858	*0.000
6	يؤخذ بعين الاعتبار خبرات الآخرين عند تحديد البدائل المطروحة	.735	*0.000
7	يتم دراسة الآثار المترتبة على القرارات المتخذة بعناية	.785	*0.000
8	يتم استخدام الأساليب الكمية عند صنع واتخاذ القرار	.633	*0.000

أثر إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات دراسة تطبيقية على جامعة الوادي الدولية الخاصة

9	يتم دراسة العوامل البيئية الداخلية والخارجية عند صنع واتخاذ القرار	.579	*0.000
10	يتم اتخاذ القرار بعد دراسة عملية متأنية بإتباع منهج (تشخيص وتحديد المشكلة - تحليل المشكلة - تحديد البدائل (الحلول) - اختيار البديل الأنسب)	.660	*0.000
11	غالباً ما يتم توفير المعلومات الملائمة لاتخاذ القرار	.600	*0.000
12	يتم الاستعانة بمختصين عند صياغة واتخاذ القرار	.674	*0.000
13	تعاني بعض الأحيان من صعوبة الحصول على معلومات مناسبة ودقيقة تساعد في اتخاذ القرار	.696	*0.000
14	يتم مراعاة إمكانيات وقدرات المؤسسة الواقعية عند صنع واتخاذ القرار	.725	*0.000
15	لديكم معايير واضحة لتقييم البدائل المتاحة عند صنع واتخاذ القرار	.661	*0.000
16	قلة الخبرات وضعف المعرفة يؤدي إلى اصدار قرارات لا تتناسب مع الوضع الحالي	.686	*0.000
17	تعتبر المعلومات عامل أساسي ومهم لصنع القرار واتخاذ	.631	*0.000
18	يؤخذ في الحسبان احتمالية حدوث نتائج غير متوقعة بسبب القرار المتخذ	.605	*0.000
19	يتم التراجع عن القرارات المتخذة إذا وجد ما يدفع لذلك	.684	*0.000
20	يتم متابعة تنفيذ القرارات المتخذة بدقة وفق خطة محددة مسبقاً	.786	*0.000

21	يتم الاهتمام بتقييم نتائج القرارات الصادرة (التغذية الرجعية)	.619	*0.000
22	الظروف الشخصية تؤثر على صنع واتخاذ القرار	.689	*0.000
23	يتم محاسبة العاملين في المؤسسة عند حدوث أي خطأ في تنفيذ القرار	.613	*0.000
24	يتم الاستعانة بفرق عمل للتوصل إلى اتفاق حول القرار المراد اتخاذه	.727	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

- من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS -

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة القرار " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي يعتبر القياس صادقاً لما وضع لقياسه.

3. الصدق البنائي:

ثبات الاستبانة يعني الثبات استقرار الاستبيان وعدم تناقضه مع نفسه، أي يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة⁽²⁰⁾، وقد تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال معامل ألفا كرونباخ **Cronbach's Alpha Coefficient**، حيث تتراوح قيمة

(20) الحمداني، موفق. (2006). " مناهج البحث العلمي"، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر.

معامل ألفا بين (0) و (1)، وكلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد دلّ ذلك على وجود ثبات عالي في المقياس، وبالمقابل فإنه كلما اقتربت قيمة المعامل من الصفر دلّ ذلك على عدم وجود ثبات في المقياس. وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (7).

الجدول (7): معاملات ألفا كرونباخ لمقاييس الدراسة

المتغير	عدد العبارات الكلي	عدد العبارات المحذوفة	معامل ألفا كرونباخ
تشخيص المعرفة	5	-	0.882
اكتساب المعرفة	8	-	0.887
تخزين المعرفة	6	-	0.880
توزيع المعرفة	3	-	0.880
تطبيق المعرفة	11	-	0.854
جودة القرار	24	-	0.916
الاستبيان ككل	57	-	0.883

- من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS -

تظهر النتائج الموضحة في الجدول (7) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.854، 0.916) بينما بلغت جميع فقرات الاستبيان (0.883)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة.

اختبار التوزيع الطبيعي

استخدمت الباحثة اختبار كولمجوروف- سمرنوف Kolmogorov -Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه كون العينة أكبر من 50 ($N=84>50$) وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول (8) - نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

رقم	المتغير	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	إدارة المعرفة	0.202
2	جودة القرار	0.053

- من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS -

تظهر النتائج الموضحة في الجدول (8) السابق ان القيمة الاحتمالية (Sig) لجميع متغيرات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات البحث المتعلقة بهذا المجال.

اختبار فرضية البحث

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة في تحسين جودة القرار.

- اختبار الانحدار الخطي المتعدد:

جدول (9) تحليل الانحدار المتعدد (إدارة المعرفة - جودة القرار)

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.027	2.306	0.428	المقدار الثابت
0.095	1.693	0.241	تشخيص المعرفة
0.010	2.624	0.288	اكتساب المعرفة
0.571	0.569	0.065	تخزين المعرفة
0.720	- 0.359	-0.034	توزيع المعرفة
0.134	1.513	0.221	تطبيق المعرفة
معامل التحديد $R^2 = 0.480$		معامل الارتباط = 0.693	
القيمة الاحتمالية = 0.000		قيمة الاختبار $F = 14.409$	

- من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS -

- معامل الارتباط = 0.69، ومعامل التحديد يساوي 0.48 وهذا يعني أن 48% من

التغيير يؤثر في جودة القرار في الجامعة المبحوثة والنسبة المتبقية قد ترجع إلى

عوامل أخرى تؤثر في جودة القرارات في جامعة الوادي الدولية.

- قيمة اختبار F المحسوبة بلغت 14.409، كما أن القيمة الاحتمالية بلغت 0.000

مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وجودة القرار في الجامعة المبحوثة.

نتائج البحث

خلص البحث الحالي لمجموعة من النتائج وهي :

نتائج الدراسة تبعاً لتحليل الانحدار الخطي المتعدد:

أظهرت نتائج الانحدار المتعدد أن المتغيرات المؤثرة في جودة القرار هي (تشخيص - اكتساب - تخزين - تطبيق) المعرفة بينما تبين إلى عدم وجود أثر (لتوزيع المعرفة) على جودة القرار ويمكن صياغة معادلة الانحدار كالتالي:

$$\text{جودة القرار} = 0.428 + 0.241 (\text{تشخيص المعرفة}) + 0.288 (\text{اكتساب المعرفة}) + 0.065 (\text{تخزين المعرفة}) + 0.221 (\text{تطبيق المعرفة}).$$

وتعزو الباحثة النتيجة إلى أن عملية تطبيق واستخدام إدارة المعرفة في المؤسسات المبحوثة تساعد في حل المشكلات وتحسين إجراءات العمل وتدعم مراحل صنع القرار من حيث مساهمتها بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وبالتالي إدارة المعرفة تساهم في تجويد القرارات. وتفسر الباحثة عدم تأثير عملية توزيع المعرفة في جودة القرار ربما لضعف المناخ الذي يشجع على تبادل المعلومات بين العاملين ومناقشة الآراء بحرية كاملة ربما لخوف العاملين على المعرفة التي يمتلكونها أو قد يكون السبب لعدم توثيق المعارف وبالتالي صعوبة في مشاركتها وتوزيعها.

توصيات البحث:

1. المحافظة على العاملين من ذوي المواهب والمهارات والخبرات وزيادة ولائهم للجامعة من خلال تقديم التعويضات والحوافز والمناخ المشجع على البقاء لضمان استمرارهم في العمل دون انتقالهم لأماكن عمل أخرى.
2. دراسة المعرفة الموجودة في الجامعة والمخزنة بقواعد بياناتها لتقييم جدواها والمنافع المستمدة منها وتحديثها باستمرار.
3. تشجيع العاملين على تحويل المعرفة الضمنية الكامنة في عقولهم لتصبح صريحة عبر نشرها، وتبادلها فيما بينهم دون خوف من فقدان مناصبهم، أو فرص الترقى لهم باعتبار المعرفة مصدر من مصادر القوة للعاملين.
4. إعادة دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسات التعليم العالي لتصبح أكثر مرونة، وبما يتيح حرية الاتصالات في كل المستويات وفي كل الاتجاهات سواء الأفقية والرأسية وتوفير الوسائل وخاصة الالكترونية منها التي تساعد على تناقل الخبرات وتبادل المعارف بين الأفراد والوحدات والأقسام التنظيمية في المؤسسات.
5. العمل على إزالة العقبات وتذليل الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم للمعرفة المكتسبة في تنفيذ مهام عملهم.
6. ضرورة أن تعمل الجامعة على مشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرار ومناقشة القرارات المتخذة والتي تتعلق بمهام عملهم كل حسب اختصاصه وذلك للاستفادة من مقترحاتهم وتقليل المقاومة ضد هذه القرارات وكذلك ضمان مزيد من الالتزام بتنفيذها وتحققها.
7. تزويد الجامعة بأحدث الأجهزة والمعدات المتوفرة بالسوق والتي تحمل أعلى المواصفات، والصيانة الدورية لكافة أجهزة العمل المادية والبرمجية، والصيانة الشريفة عند الحاجة وعند حدوث الأعطال؛ لضمان استمرارية العمل.

المراجع والمصادر

الكتب العربية:

- جرادات، ناصر وآخرون. (2011). إدارة المعرفة. الطبعة الأولى. دار اثراء للنشر والتوزيع. الأردن
- حسان، محمد أحمد. (2008). "نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
- الحمداني، موفق. (2006). "مناهج البحث العلمي"، مؤسسة الوراق للنشر. الأردن
- السلمي، علي. (1998). إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة. دار غريب للنشر والتوزيع. مصر
- الشيباوي، حامد. (2020). إدارة المعرفة. دار صفاء للنشر والتوزيع، مصر
- الطائي، محمد عبد حسين. (2000). نظام المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية. دار الكتب للطباعة والنشر. العراق
- عبد الله، رابح. (2012). "القرار الإداري"، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- عليان، رحي مصطفى. (2010). العمليات الإدارية. الطبعة الأولى. دار صفاء للنشر والتوزيع. الأردن
- العلي، عبد الستار وآخرون. (2006). المدخل إلى إدارة المعرفة. الطبعة الأولى. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. الأردن.

رسائل ماجستير غير منشورة:

- إسماعيل، سماء جميل. (2018). "مدى ممارسة الرشاقة الإستراتيجية ودورها في تحسين جودة القرارات في المنظمات غير الحكومية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين .
- أبو خضير، إيمان. (2009). تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. معهد الإدارة العامة. المملكة العربية السعودية
- أبو عمرة، صابر. (2021). أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات (نظم المعلومات الإدارية كمتغير معدل) - دراسة حالة جامعة الأقصى بغزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الإدارة والتمويل. جامعة الأقصى: فلسطين.
- بشاغة. علي. (2015). اللامركزية وفاعلية صنع القرار بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز سكيكدة - نموذجاً. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد ملني دابغني سطيف: الجزائر.
- العبودي، غسان. (2021). إدارة المعرفة وأثرها في جودة القرارات الاستراتيجية - بحث استطلاعي تحليلي لآراء عينة من القيادات في وزارة الداخلية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الأعمال. كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة كربلاء: العراق.

أبحاث في مجلات محكمة:

- كمال، هشام. (2018). العلاقة بين تطبيق إدارة المعرفة وأثرها على تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في جامعة نجران السعودية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. 24 (2)، 208-209.
- ياغي، محمد عبد الفتاح. (1983). عملية اتخاذ القرارات. المجلة العربية للعلوم الإدارية. العدد (2). الأردن.

المصادر الأجنبية:

- Donelan, R. (2013): Development and Validation of a Generic Instrument for Assessing The Quality of Decision-making. A published thesis submitted in accordance with the conditions governing candidates for the degree of doctor of philosophy (PHD), Cardiff University, UK.
- Barnard, C.I. (1995), "The significance of decisive behavior in social action: notes on the nature of decision", *Journal of Management History*, Vol. 1 No. 4, pp. 28-87.
- Boroujerdi, Saeed and Hasani, Kaveh and Delshab, Vahid. (2019). Investigating the Influence of Knowledge Management on Organizational Innovation in Higher Education. *Emerald Publishing Limited*
- Simon, Herbert A. (1976) Administrative Behavior: A study of Decision-making Processes in Administrative Organization, 3rd ed., with new introduction, New York: The Free Press.
- Yan, X., Chen, Z. (2016). Enterprise Management Decision-Making Evaluation Model and Its Empirical Study. In: Qi, E. (eds) Proceedings of the 6th International Asia Conference on Industrial Engineering and Management Innovation. Atlantis Press, Paris

واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة

في فنادق خمس نجوم

/دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق/

الباحثة: نور عبد الكريم عيسى

كلية السياحة - جامعة البعث

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم صياغة الاستبانة من خمسة محاور تتضمن أبعاد جودة الخدمة وهي (الموثوقية، الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة- التعاطف)، تتضمن (21) عبارة موجهة لعينة من الموظفين الإداريين والموظفين في قسم الاستقبال وقسم الضيافة، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق عالية بسبب تمركز إجابات أفراد العينة حول تطبيق هذه الأبعاد بقيم تتراوح بين المتوسطة (محايد) والكبيرة (موافق).

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة - الاعتمادية - الملموسية - الثقة - الاستجابة - التعاطف.

The reality of the application of service quality dimensions in five-star hotels /A field study on five-star hotels in the city of Damascus/

Abstract

This study aimed to identify the reality of the application of service quality dimensions in five-star hotels in the city of Damascus, The researcher used the descriptive analytical approach, where the questionnaire was formulated from five axes that include dimensions of service quality, They are (reliability, dependability, tangibility, response - empathy),

- The results showed that the level of application of service quality dimensions in five-star hotels in the city of Damascus is high due to the concentration of the answers of the sample members on the application of these dimensions with values ranging from medium (neutral) to large (OK).

Keywords: Service Quality - Reliability - Tangibility - Trust - Responsiveness - Empathy.

مقدمة:

تعتبر الجودة من أهم الأساليب الحديثة المتبعة في تميز فنادق الخمس نجوم، حيث يشهد العالم حالياً صراعاً اقتصادياً غير مسبوق، يتمثل في المنافسة بهدف الفوز بمكانة في الأسواق الدولية للمنتجات والخدمات، وعليه أصبح البقاء والاستمرار من نصيب الفنادق التي تقدم خدمات ذات جودة عالية، فالجودة هي الغاية التي تسعى لها الفنادق وتتطلع لتطبيقها في مختلف مجالات عملها، فأصبحت الشغل الشاغل لمعظم قطاعات الأعمال.

ولقد أصبح الاهتمام بجودة الخدمة ظاهرة عالمية منذ العديد من السنوات الماضية الأمر الذي فرض على الفنادق في العالم كافة أن توليها اهتماماً خاصاً بها، ومن ثم فإن الوظيفة الأولى لأي منظمة هو الأسلوب والفلسفة الإدارية التي تمكنها من الحصول على ميزة تنافسية والبقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة وسريعة التغير وظهور الأسواق العالمية، وتعد فنادق الخمس نجوم في سورية من القطاعات الاستراتيجية سواء على مستوى الدولة أو على مستوى قطاع الضيافة فهي رافد من روافد التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك لما لها من تأثير فعال على جذب السياح وعلى فتح أبواب التوظيف أمام العديد من الاختصاصات لذلك وجب على هذه الفنادق الأخذ بعين الاعتبار تطبيق أبعاد جودة الخدمة لما تعنيه هذه الأبعاد من تأكيد على وجود الجودة واستمراريتها و يمثل الوفاء الدائم بالمتطلبات والنظر المستمر للاحتياجات والتوقعات المستقبلية تحدياً لفنادق خمس نجوم في بيئة ديناميكية معقدة بشكل متزايد.

ولذلك أتت هذه الدراسة لمعرفة واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في الفنادق ذات الخمس نجوم في الجمهورية العربية السورية.

1-مصطلحات الدراسة (Terminology of study):

- جودة الخدمة: تقييم شامل للعملاء لخدمة معينة وإلى أي مدى تلبية توقعاتهم وتوفير لهم الرضا (Jazzazi, 2017)

- الفنادق: بناء يختلف في الحجم من فندق الآخر، يقدم فيه خدمة المبيت الأساسية، ومجموعة من الخدمات منها (الطعام والشراب، أماكن للتسلية، النادي الصحي) مقابل سعر محدد لكل خدمة (سرحان، 2018، ص24)

2-الدراسات السابقة (Previous studies):

أولاً: الدراسات العربية (Arab Studies):

1- دراسة (عيفي، 2018) " دور القيم الثقافية في إدراك وتقييم العملاء لجودة الخدمة المصرفية وأبعادها"

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور القيم الثقافية في إدراك وتقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية، وتحديد أبعاد جودة الخدمة التي تُعد ذات أهمية نسبية للعملاء عند إدراكهم لجودة الخدمة المصرفية وقد تم تجميع البيانات من عملاء قطاع التجزئة المصرفية بالبنوك التجارية في كل من الإسكندرية بمصر وبرلين بألمانيا، واستخدمت هذه الدراسة أسلوب العينات الاعتراضية في تجميع البيانات، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب تحليل الارتباط التوافقي، وذلك لتوصيف العلاقة بين القيم الثقافية وأبعاد جودة الخدمة، وتوصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج الآتية :

- أن العملاء بالإسكندرية (مصر) يعدون بُعد العناصر الملموسة من أولى أولوياتهم عند إدراكهم لجودة الخدمات المصرفية ثم يليه في الأهمية النسبية بُعد الضمانات ثم التعاطف ثم الاعتمادية وأخيراً الاستجابة.

2-دراسة (بجاوية،2022):" مساهمة جودة الخدمات الفندقية في التأثير على سياسة الفندق في إدارة الطلب على الفنادق".

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار مكانة الخدمات الفندقية في القطاع السياحي ومدى مساهمته في ترقيته ككل ومدى اسهام جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الفندقية للعملاء في جذب السائح وتحقيق رضاه وولائه لهذا الفندق من غيره، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل ما ورد في الدراسات والمراجع المرتبطة بموضوع البحث، حيث تم استخدام الدراسة المسحية لبعض المراجع والمصادر المتعلقة بمتغيرات هذه الدراسة، وتوصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج الآتية:

- إن من أهم منافع الجودة الاحتفاظ بالعملاء، تجنب المنافسة السعرية، المحافظة على العاملين الجيدين
- تحتاج إدارة الجودة في المؤسسات الفندقية الى القيادة القوية المؤثرة
- من الإجراءات التي يمكن للإدارة اتباعها على المدى القصير إدماج العميل في نظام تقديم الخدمة

ثانياً- الدراسات الأجنبية (Foreign Studies):

1- دراسة (Dinh Phi,et,al,2018):

Effects of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: A case of 4- and 5-star hotels in Ho Chi Minh City, Vietnam

تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء وولاء العملاء: حالة فنادق 4 و5 نجوم في مدينة هوشي منه، فيتنام

هدفت هذه الدراسة الى تحديد وقياس آثار جودة الخدمة على العملاء رضا العملاء وولائهم لفنادق أربع وخمس نجوم في مدينة هوشي منه في فيتنام، واستخدمت هذه الدراسة الأبحاث النوعية والكمية: بحث نوعي تم إجراؤه من خلال مناقشات جماعية مركزة مع 10 عملاء، وبحث كمي تم إجراؤه من خلال مقابلات مباشرة مع 322 عميلاً في مدينة هوشي منه (فيتنام)، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- يتأثر ولاء العملاء بأربعة أبعاد للخدمة الجودة (الموثوقية، والاستجابة، فائدة موقع الويب، والأشياء الملموسة) ورضا العملاء؛
- يتأثر رضا العملاء بخمس أبعاد لجودة الخدمة (الموثوقية، والاستجابة، والموقع الإلكتروني المنفعة، الملموسة، والتعاطف).

2- دراسة (Abu-Nahel, ET AL, 2020) بعنوان :

"Quality of Service in Non-Governmental Hospitals in Gaza Strip between Reality and Expectations."

"جودة الخدمة في المستشفيات غير الحكومية في قطاع غزة بين الواقع والتوقعات". هدفت هذه الدراسة إلى فحص جودة الخدمة في المستشفيات الأهلية في قطاع غزة بين الواقع والمأمول من وجهة نظر المستفيد الداخلي من المستشفيات الأهلية في قطاع

غزة، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وصمم الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتتكون من (15) فقرة. استخدم الباحثون طريقة المسح الشامل، وكان عدد أفراد مجتمع الدراسة (536) فرداً، حيث تم استرجاع (434) استبانة، وبلغ معدل الاسترداد (80.97%)، نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى أهم النتائج الآتية:

- وجود درجة عالية من موافقة أفراد عينة الدراسة على جودة الخدمة ذات الوزن النسبي (79.90%).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة باختلاف المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة باختلاف المتغيرات (سنوات الخدمة، الفئة العمرية).

3-دراسة (Bhuiyan,2021) بعنوان :

"The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Business Development"

تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في تطوير الأعمال الفندقية

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين رضا العملاء وجودة الخدمة في الأعمال الفندقية. كما توضح أهمية فهم رضا العملاء وكيف يميز العملاء عن تقديم الخدمة، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي النوعي درس هذا البحث بشكل تجريبي العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في فندق Best Western Princess Hotel في نورشوبينغ، السويد. من أصل 100 استبيان تم إرسالها إلى المستجيبين، تم إرجاع ما مجموعه 80 استبياناً وبالتالي، شكلت هذه البيانات الأساس لتحليلنا، تم استخدام الاستبيانات المفتوحة لجمع البيانات، تم ترميز الإحصائيات وتحليلها باستخدام برنامج

واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم / دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق /

الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- أن الاستجابة والتعاطف والضمان والموثوقية تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء ومن ثم تحديد طبيعة الخدمات المقدمة.
- إلى وجود علاقة وثيقة بين جودة الخدمة والجوانب الخماسية ورضا العملاء.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة ومقارنتها مع الدراسة الحالية تبين أن هناك مجموعة من الفروق:

ركزت العديد من الدراسات على فهم العلاقة بين جودة الخدمة وبيئة العمل ودور الجودة في تحسين الأداء المالي للمنظمات بشكل عام والبنوك بشكل خاص، ورضا العملاء، اتفقت معظم الدراسات على أن لجودة الخدمة دور في تحسين الميزة التنافسية للمنظمات، قدمت العديد من الدراسات نماذج لتنمية جودة الخدمة من أجل تطبيقها في المنظمات، استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في الاهتمام لبعض المراجع والمصادر التي لم يتاح للباحثة معرفتها والاطلاع عليها من قبل، والإسهام في بناء بعض أركان الإطار النظري للدراسة، مما ساعد في صياغة مشكلة الدراسة، والاستفادة من بعض المؤشرات التي سوف تساعد في تصميم قائمة الاستقصاء.

3- مشكلة البحث (Research problem):

تشهد صناعة الضيافة منافسة متزايدة كونها صناعة معرضة للتغيرات الكثيرة، لذلك أصبح تحقيق جودة الخدمة المطبقة في الفنادق من أهم الأولويات التي تسعى الفنادق السورية لتحقيقها من خلال تطبيق أبعاد جودة الخدمة (الموثوقية، الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة - التعاطف) لما لها من دور في جذب العملاء والحفاظ على العملاء الحاليين وتحقيق سمعة جيدة للفنادق ولكن هذا الشيء لكي يتحقق يتطلب من الفنادق الالتزام الصارم بتحقيق معايير الجودة ومن ثم تطبيق أبعاد جودة الخدمة، وقد لاحظت الباحثة من خلال زيارتها الميدانية لعدة فنادق في الجمهورية العربية السورية وعددها (7) إلى وجود بعض الفنادق التي تطبق أبعاد جودة الخدمة بشكل جزئي غير متكامل، بالمقابل وجود فنادق طبقت أبعاد الجودة بشكل كلي ومتكامل وهذا إن دل يدل على تفاوت في تطبيق أبعاد الجودة وبالتالي عدم قدرة الفنادق على توصيل خدماتها لكل العملاء بشكل متساوي ومن هنا تم صياغة المشكلة من خلال التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في الجمهورية العربية السورية؟

وتتفرع عنه الأسئلة التالية:

- ما مستوى تطبيق بعد الموثوقية في الفنادق محل الدراسة؟
- ما مستوى تطبيق بعد الاعتمادية في الفنادق محل الدراسة؟
- ما مستوى تطبيق بعد الملموسية في الفنادق محل الدراسة؟
- ما مستوى تطبيق بعد الاستجابة في الفنادق محل الدراسة؟
- ما مستوى تطبيق بعد التعاطف في الفنادق محل الدراسة؟

4-فرضيات البحث (research assumes):

بناءً على مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات على الشكل التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في الجمهورية العربية السورية وبين تطبيق هذه الأبعاد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3).

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الموثوقية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3).
- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الاعتمادية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3).
- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الملموسية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3).
- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الاستجابة من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3).

- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد التعاطف من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياض (3).

5- أهداف البحث (research aims): يهدف البحث إلى:

- التعرف على واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في الجمهورية العربية السورية.
- تحديد المستوى الحالي لجودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في الجمهورية العربية السورية.
- التوصل إلى بعض النتائج، وتقديم بعض التوصيات والمقترحات يمكن أن تسهم في تحقيق أقصى استفادة ممكنة من تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في الجمهورية العربية السورية.

6 - أهمية البحث (research importance):

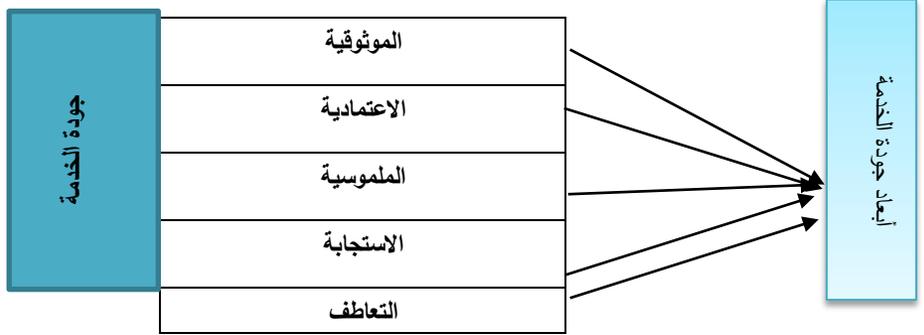
أولاً: الأهمية النظرية:

تكمن أهمية البحث في أنه سيحاول القاء الضوء على مفهوم جودة الخدمة وعلى أبعاد هذا المفهوم وهي من المفاهيم الجديدة والقديمة نوعاً ما، ومن أهمية البيئة التي تطبق فيها أبعاد جودة الخدمة وهي فنادق خمس نجوم محل الدراسة في مدينة دمشق هذه الفنادق التي تعنى بحياة الإنسان بشكل أولاً وبرفع عجلة الاقتصاد الوطني ثانياً، وتكمن أهمية الدراسة كونها من المواضيع الحديثة التي تعنى بجودة الخدمة في قطاع يعتبر من القطاعات الهامة في الاقتصاد الوطني.

ثانياً: الأهمية العملية:

تتبع الأهمية العملية من سعي هذا البحث لتقييم واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق في ظل التغييرات المستمرة التي يتميز بها هذا العصر وفي ظل التغييرات السريعة التي تحيط ببيئة صناعة الضيافة داخلياً وخارجياً لما لهذه التغييرات من أثر في أحداث تغييرات جذرية في بيئة العمل أهمها رضا الموظفين والعملاء في كافة مستويات وزيادة ولاءهم للفندق وبالتالي تحسين الأداء وتحسين العملية الخدمية وإكساب فنادق خمس نجوم سمعة جيدة تسمح لها بالتميز.

7- نموذج البحث (search form):



الشكل (1) من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة

8 - منهجية البحث (Research Methodology):

بغية تحقيق الأهداف العلمية المرجوة من البحث فقد تم استخدام الأسلوبين التاليين:

في الإطار النظري: تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي لأهم المعلومات الواردة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث.

في الجانب التطبيقي للبحث: تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من أجل تجميع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث عن طريق تكييف قائمة استقصاء مناسبة لهذا الغرض من أجل اختبار صحة فروض البحث إذ تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS25، حيث تم تصميم استبانة تتألف من (21) بنداً تقيس محور فرضيات البحث واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في الجمهورية العربية السورية.

9- مجتمع وعينة البحث (community and sample research):

مجتمع البحث: فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق وعددها (10) فنادق وهي (Dama Rose- Safir AL sayedah- Beit Rumman – Beit Aljoury-) Afnan Charming- Semiramis- Cham palace- Regency Park- Ebla .Cham Palace)

عينة البحث: تتألف من جميع فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق وعددها (10) فندقاً أي تم الاعتماد على الحصر الشامل لعينة الدراسة، وسبب اختيار الباحثة لمدينة دمشق هو احتوائها على عدد كبير من هذه الفنادق والتي تعتبر مصدر اقبال كبير للعملاء سواء الداخليين أم الخارجيين.
وحدة المعاينة: الفندق.

المستجيب: عينة عشوائية بسيطة من الموظفين الإداريين والعاملين والبالغ عددهم 122 تم توزيع الاستبيانات عليهم واسترد 115 بنسبة 94.26.

10- حدود البحث (search limits)

الحدود الزمانية: من 2022/7/3 حتى 2022/11/27

الحدود المكانية: فنادق خمس النجوم في مدينة دمشق

الحدود المعرفية: معرفة واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمة كمؤشرات لقياس جودة الخدمة وهم (الموثوقية، الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة- التعاطف).

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم الجودة:

كانت الجودة في بداية القرن العشرين، تعني المعاينة وتصحيح الأخطاء، ثم تطور مفهومها تطوراً كبيراً وأصبحت له أبعاد جديدة تتلاءم مع هذا التطور قد أدركت العديد من الفنادق أن طريقتها الوحيدة للبقاء اليوم هي أن تصبح منظمة ذات جودة كاملة (Rashid, 2016) وفيما يأتي نورد بعض التعاريف التي أوردها مختصون عالميون في الجودة، وذلك حسب التطورات التي مر بها هذا المفهوم:

أ- وفقاً لـ Dr. Edward Deming : هي فلسفة إدارية تركز على تحسين الأداء والعمليات بشكل منهجي يجب أن تهدف الجودة إلى تلبية احتياجات العميل في الحاضر والمستقبل (Langabeer, ,2018, p7)

ب- وهي أيضاً وفقاً Deming "الجودة هي التوحيد فيما يتعلق بالهدف الصحيح" (Deming ،1986).

ت- وفقاً لـ Feigenbaum : الجودة هي إجمالي خصائص المنتج والخدمة المركبة للتسويق والهندسة والتصنيع والصيانة التي من خلالها يلبي المنتج والخدمة قيد الاستخدام توقعات العميل (Rashid,2016,P1089).

ث- يعرف Juran الجودة بأنها "ملائمة للاستخدام" (Nanda,2005).

ج- وفقاً لـ Crosby (1979) على أنه "التوافق مع المتطلبات" Kiani & (Fouladgar,2009,p685).

ح- فقد عرفت الجمعية الأمريكية للجودة (2019) بأنها مجموعة خصائص منتج أو خدمة تؤثر على قدرتها على تلبية احتياجات العملاء. يتمثل جوهر إدارة الجودة (QM) في إدارة العمليات لتحقيق أقصى قدر من رضا العملاء بأقل التكاليف للمؤسسة مع الاستمرار في تحسين العمليات (Ondra,2021,p253).

وحسب رأي الباحثة فإن الجودة هي مجموعة من الخصائص والصفات المتوفرة في المنتج سواء (سلعة أو خدمة) فلا يمكن أن يكون المنتج ملائم للاستخدام دون أن تكون ملامحه وخصائصه تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة ومعروفة ضمناً، ولا يمكن أن تكون هذه السمات والخصائص للمنتج ملائمة للاستخدام بدون تكاملها وهذا التكامل قد يكون بحجم المنتج أو بشكل تكوينه حسب الغرض من استخدامه بما يضمن التحسين المستمر في العمل وخفض التكاليف وتحقيق الأرباح للشركات.

ثانياً: مفهوم جودة الخدمة:

يعتبر مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم التي أثارت اهتمام الباحثين في الفكر الإداري في الآونة الأخيرة انسجاماً مع شيوع الرأي القائل بأن العصر الحالي هو عصر الخدمات ، حيث اهتم الباحثون بدراسة ذلك المفهوم وتحديد أبعاده والفرق بين جودة السلع والخدمات

واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم / دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق /

وعلى وفق ذلك تباينت تلك الآراء وتشعبت التعاريف المرتبطة به (الحميد، 2018، ص29)، و يتم توفير درجة جودة الخدمة من خلال الفجوة بين الخدمة المتوقعة والمتصورة حيث لجودة الخدمة دور مهم في إضافة قيمة إلى تجربة الخدمة (Ali,et,al,2021)، من هذه التعاريف لجودة الخدمة:

- ❖ عرّف فيليب كوتلر وجاري أرمسترونج مصطلح "جودة الخدمة" لأنه قدرة شركة الخدمة على التمسك بعملائها وهذا يعني في رأيهم، أن الاحتفاظ بالعملاء هو أفضل مقياس لجودة الخدمة (Ramya,et,al,2019,p38).
- ❖ هي الفجوة بين توقعات العملاء وتصوراتهم بعد استخدام الخدمة (Parasuraman ,et al, 1985).
- ❖ وتعرف أيضاً على أنها أداة قياس مرجعية وتشخيصية وصفية قوية، حيث الاختلاف بين توقعات العملاء وتصوراتهم يحدد الجودة، (2016 AbuTayeh).
- ❖ تلبية لاحتياجات العملاء بطريقة تفوق توقعاتهم ويمكن أن تكون موضوعية أو ذاتية، فالجودة الموضوعية هي درجة الامتثال لمجموعة محددة مسبقاً من المعايير بينما الجودة الذاتية هي مستوى القيمة المتصورة كما ذكرها الشخص الذي يستفيد من سلعة أو خدمة (WAIRIMU,2014,p3).
- ❖ تقييم شامل للعملاء لخدمة معينة وإلى أي مدى تلبي توقعاتهم وتوفر لهم الرضا (Jazzazi, 2017).
- ❖ جودة الخدمة على أنها المقارنة الناشئة عن ما يشعر العملاء أنه من المفترض أن تقدمه الشركة وأداء الخدمة الفعلي للشركة (Johnson,2018,p5).

وحسب رأي الباحثة جودة الخدمة هي عبارة عن مقياس يتم من خلاله قياس الخدمة وقياس فعاليتها ومدى تطبيقها بما يرضي العملاء من خلال تحديد الفجوة بين ما هو مطبق وبين ما هو متوقع من قبل العملاء وفي حال كانت النتيجة تفوق التوقعات تكون هناك جودة عالية وبالتالي رضى عالي من قبل العملاء

ثالثاً: أنواع جودة الخدمة:

أ- خدمة الجودة المتصورة: يشير مفهوم الجودة المتصورة إلى التقارب بين تلك العناصر التي يتوقعها العملاء وتلك التي يختبرونها، و يقوم العملاء بتقييم جودة الخدمات من خلال مقارنة ما يريدون أو يتوقعونه بما يتلقونه بالفعل أو يفهمون أنه يتم تقديمهم (Spyridou,2017,p3)، غالباً ما يتم تصور جودة الخدمة على أنها مقارنة توقعات الخدمة مع تصورات الأداء الفعلية وتعتبر سابقة للرضا (Haddad,et,al,2012,p126).

ب- خدمة الجودة المتوقعة: هناك إشارات للجودة تعرف على أنها أي حافظ إعلامي يمكن التحقق منه من خلال الحواس قبل الاستهلاك لا يمكن التلاعب بالإشارات الجوهرية دون تغيير طبيعة المنتج، وأن الجودة المتوقعة هي الوسيط بين إدراك الإشارات والوفاء بدوافع الشراء المتوقعة، والتي بدورها تتوسط بين الجودة المتوقعة ونية الشراء (Papanagiotou,et,al,2013,p450).

رابعاً: أبعاد جودة الخدمة:

يعد قياس وتعريف جودة الخدمة أمراً صعباً بسبب الطبيعة غير الملموسة لعروض الخدمة تتركز الأبحاث المتعلقة بجودة الخدمة بشكل عام على نموذج جودة الخدمة المتصورة المحددة بالأبعاد التالية: الموثوقية، الاعتمادية، الملموسية والاستجابة

واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم /دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق /

والتعاطف (Sudhakar,et,al,2011,p122)، فإن فجوة الخدمة أداة راسخة يتم تقييمها واختبارها بشكل تجريبي من خلال أبعادها (Haddad,et,al,2012,p124):

الموثوقية: هي القدرة على أداء الخدمة الموعودة بطريقة موثوقة ودقيقة (Ball and Millen,2003)، وأن الفنادق تؤدي خدمة بشكل صحيح في المرة الأولى، وتسعى جاهدة لتحقيق الوعود والاهتمام بالنتائج وقد تم تصنيف الموثوقية على أنها البعد الأول لنموذج جودة الخدمة (Kazaz,al,et,2005)

الاعتمادية: هي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بشكل دقيق يعتمد عليه، فالزبون يتوقع أن يتوقع أن تقدم له الخدمة بدرجة عالية من الدقة والإتقان وكذلك في المواعيد المحددة أي الالتزام بالوقت والأداء تماما مثلما تم وعده (سامي، 2021، ص270).

الملموسية: تتكون المواد الملموسة من المرافق المادية والمعدات ومظهر الأفراد وغالبًا ما يثق العملاء في الدليل الملموس الذي يحيط بالخدمة عند تقديم خدمات الإحساس بالعناصر الفيزيائية والعناصر الخارجية (Nair et al.، 2010).

الاستجابة: هي رغبة الأفراد في مساعدة العملاء وتقديم خدمة سريعة (Ball and Millen,2003)، وهي مدى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لاستفسارات العملاء / استعداد مقدمي الخدمة لمساعدة العملاء وتقديم خدمات سريعة (Johnson,2018,p5) ويركز هذا البعد على فكرة المرونة والقدرة على تخصيص الخدمة لاحتياجات العملاء بالمشكلات (Quan& Chi,2013,p14) .

التعاطف: ويقصد بها درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطريقة إنسانية راقية (شنة، سماعيل، 2020).

الدراسة الميدانية:

أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وعند تكييف هذه الاستبانة تم الأخذ بعين الاعتبار خمس محاور مجالات هي: (الموثوقية، الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة - التعاطف)، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتم الاعتماد على اختبار t -test one simple لمعرفة وجود الفروق أم لا، وقد كانت الإجابات لكل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي.

الجدول (1)

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
النقاط	1	2	3	4	5

متوسط مقياس ليكارت الخماسي: $3=5/1+2+3+4+5$.

اتجاه درجة الموافقة حسب قيم المتوسط المرجح كما في الجدول (2) التالي:

درجة الموافقة	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
موافق بدرجة متوسطة (الحباد)	من 260 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر (صافي، 2010).

صدق المقياس:

الصدق الظاهري (Virtual validity): تم التأكد من صدق الاستبانة بأن قامت الباحثة بعرضها على عدد من المحكمين المتخصصين في الإدارة والإحصاء وفي ضوء الملاحظات والتوجيهات التي قدمها المحكمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي تركزت معظمها على تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة.

الصدق البنائي (Structure Validity) وثبات الاستبانة (Reliability): يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداء الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، وبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وبناءً على ذلك تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة وهم الإداريين والموظفين في الفنادق محل الدراسة في مدينة دمشق والبالغ عددهم 115.

الجدول رقم (3) نتائج اختبار الاتساق الداخلي لجميع محاور جودة العملية التعليمية

المحاور	العدد	معامل الارتباط	قيمة SIG
المحور الأول : الموثوقية	115	0.815**	.000
المحور الثاني: الاعتمادية	115	0.822**	.000
المحور الثالث: الملموسية	115	0.860**	.000
المحور الرابع: الاستجابة	115	0.719**	.000
المحور الخامس: التعاطف	115	0.834**	.000
أبعاد جودة الخدمة	115	0.954**	.000

** الارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة 0,05 الجدول من مخرجات البرنامج

الإحصائي SPSS25

من خلال الجدول رقم (3) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين (0.860-0.719) بدرجة معنوية 0.000 وهي دلالة إحصائية قوية تدل على ارتباط العبارات المتضمنة الخاصة بواقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق الخمس نجوم في مدينة دمشق، وهذا يعني إعادة تجريب الاستبانة أكثر من مرة وسيقدم نفس النتائج مما يؤكد على صلاحية النموذج للاستعمال في موضوع الدراسة.

ثبات الاستبانة: من اتأكد من ثبات الاستبانة وصلاحيتها للتوزيع تم استخدام معامل الفا كرونباخ وكانت النتائج:

الجدول رقم (4) :

المحور	معامل الفا كرونباخ
الموثوقية	0.715
الاعتمادية	0.829
الملموسية	0.793
الاستجابة	0.846
التعاطف	0.781
أبعاد جودة الخدمة	0.963

يظهر من الجدول (4) أن قيمة معامل ألف كرونباخ لجميع محاور الاستبانة مجتمعة هي قيمة مرتفعة، إذ بلغت (0.963) وبذلك يمكن القول إن الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الصدق والثبات، مما يعني أنها قابلة للتوزيع على أفراد العينة وصالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم /دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق /

اختبار الفرضيات:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الموثوقية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق الخمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياض (3).

الجدول رقم (5) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الأول (الموثوقية)

المحور الأول: الموثوقية	N	المتوسط	الانحراف العياري	الترتيب	درجة الموافقة
1- هناك أخطاء بالتعامل مع العملاء الداخليين	115	3.30	0.931	5	متوسطة
2- هناك أخطاء بالتعامل مع العملاء الخارجيين (الزبائن)	115	3.31	0.890	4	متوسطة
3- هناك حالة من الاطمئنان النفسي لدى العملاء الداخليين حول الخدمات المقدمة تجاههم من قبل فنادق خمس نجوم محل الدراسة	115	4.22	0.712	6	عالية
4- هناك حالة من الاطمئنان النفسي لدى العملاء الخارجيين حول الخدمات المقدمة تجاههم من قبل فنادق خمس نجوم محل الدراسة	115	3.43	0.980	3	عالية
5- هناك حالة من الاطمئنان المادي لدى العملاء الداخليين حول الخدمات المقدمة تجاههم من قبل فنادق خمس نجوم محل الدراسة	115	3.49	1.073	2	عالية
6- هناك حالة من الاطمئنان المادي لدى العملاء الخارجيين حول الخدمات المقدمة تجاههم من قبل فنادق خمس نجوم محل الدراسة	115	3.79	0.999	1	عالية
المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الأول		3.59	0.930	-	عالية

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

يتضح من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لبعء (الموثوقية) هو (3.59) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم (3)، بدرجة موافقة عالية وبالنظر لآراء أفراد العينة حول العبارتين (1،2) نجد أنها جاءت موافقة بدرجة متوسطة، وهذا يعني أن هناك بعض الأخطاء في التعامل مع العملاء الداخليين والخارجيين، كما جاء الانحراف المعياري للبعء الأول الموثوقية 0.932 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء أفراد العينة وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أفراد العينة في فنادق خمس نجوم يرون أن تطبيق بعء الملموسية من أبعاد جودة الخدمة يتم في الواقع كما هو مطلوب باستثناء وجود بعض الأخطاء في التعامل.

ولكي نتأكد من درجة التوافق بين مستوى تطبيق بعء الموثوقية وبين مستوى تطبيقه كما هو مطلوب، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد ان وصفت جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول (6) اختبار (t-test one-simple)

المحول الأول	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
بعء الموثوقية	115	3.59	0.932	11.148	114	0.000

يتضح من الجدول رقم (6) أن مستوى الدلالة (0.000) أصغر من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعء الموثوقية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعء كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3) ونقبل الفرضية البديلة التي تقول يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعء الموثوقية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعء كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3)، وكانت هذه الفروق إيجابية ويدعم ذلك

واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم /دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق /

قيمة المتوسط التي تدل على إيجابية هذا العنصر و موافقة أفراد العينة حول وجود مستوى جيد جداً لتطبيق بعد الموثوقية من أبعاد جودة الخدمة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الموثوقية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حيا (3).

الجدول رقم (7) متوسط آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الثاني (الاعتمادية)

المحور الثاني: الاعتمادية	N	المتوسط	الانحراف العياري	الترتيب	درجة الموافقة
1- تقي الفنادق في مدينة دمشق بعودها أثناء تقديمها للخدمة	115	3.30	0.931	3	متوسطة
2- تؤدي الفنادق خدماتها في المرة الأولى بشكل صحيح	115	3.31	0.890	2	متوسطة
3- تقوم الفنادق بتقديم خدمات خالية من الأخطاء	115	2.42	0.712	4	ضعيفة
4- منتجات وخدمات الفنادق متوفرة في كل مكان وزمان	115	3.39	0.980	1	متوسطة
المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الثاني		3.10	0.930	-	متوسطة

المصدر: مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS25

يتضح من الجدول (7) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لبعد (الاعتمادية) هو (3.107) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم (3)، بدرجة موافقة متوسطة وبالنظر لآراء أفراد العينة حول العبارة (3) نجد أنها جاءت موافقة بدرجة ضعيفة، وهذا يعني أن

فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق تقدم خدمات فيها أخطاء ، كما جاء الانحراف المعياري للبعد الأول الموثوقية 0.930 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء أفراد العينة وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أفراد العينة في الفنادق محل الدراسة يرون أن تطبيق بعد الاعتمادية من أبعاد جودة الخدمة لا يتم في الواقع كما هو مطلوب .

ولكي نتأكد من درجة التوافق بين مستوى تطبيق بعد الاعتمادية وبين مستوى تطبيقه كما هو مطلوب، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد ان وصفت جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول (8) اختبار (t-test one-simple)

المحور الثاني	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
بعد الاعتمادية	115	3.107	0.930	1.53	114	0.07

يتضح من الجدول رقم (8) ان مستوى الدلالة (0.07) أكبر من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الاعتمادية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3)، ويدعم ذلك قيمة المتوسط التي تدل على سلبية هذا العنصر و موافقة افراد العينة حول وجود مستوى متوسط لتطبيق بعد الاعتمادية من أبعاد جودة الخدمة .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الملموسية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3).

واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم /دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق /

الجدول رقم (9) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الثالث (الملموسية):

المحور الثالث: الملموسية	N	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1- تمتلك الفنادق معدات وأجهزة تكنولوجية لتقديم خدماتها	115	3.40	0.931	3	عالية
2- المظهر الداخلي والخارجي لشركات لصناعة الادوية جذاب	115	3.52	0.890	2	عالية
3- مظهر موظفي الشركة أنيق وحسن	115	3.60	0.712	1	عالية
4-موقع الفنادق مناسب وسهل الوصول اليه	115	3.20	0.980	4	متوسطة
المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الثالث		3.43	0.878	-	عالية

الجدول من مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS25

يتضح من الجدول (9) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لبعد (الملموسية) هو (3.43) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم (3)، بدرجة موافقة عالية وبالنظر لآراء أفراد العينة حول العبارة (4) نجد أنها جاءت موافقة بدرجة متوسطة، وهذا يعني أن مواقع فنادق خمس والأربع نجوم في مدينة دمشق ليست مناسبة وسهلة الوصول بشكل تام وعام ، كما جاء الانحراف المعياري للبعد الأول الموثوقية 0.878 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء أفراد العينة وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أفراد العينة في فنادق خمس والأربع نجوم يرون أن تطبيق بعد الملموسية من أبعاد جودة الخدمة يتم في الواقع كما هو مطلوب باستثناء الموقع وسهولة الوصول.

ولكي نتأكد من درجة التوافق بين مستوى تطبيق بعد الملموسية وبين مستوى تطبيقه كما هو مطلوب، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد ان وصفت جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول (10) اختبار (t-test one-simple)

المحور الثالث	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
بعد الملموسية	115	3.43	0.878	10.650	114	0.000

يتضح من الجدول رقم (10) أن مستوى الدلالة (0.000) أصغر من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الملموسية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3) و نقبل الفرضية البديلة التي تقول يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الملموسية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3) ويدعم ذلك قيمة المتوسط التي تدل على إيجابية هذا العنصر وموافقة افراد العينة حول وجود مستوى جيد جداً لتطبيق بعد الملموسية من أبعاد جودة الخدمة

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى

تطبيق بعد الاستجابة من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل

الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3).

واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم /دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق /

الجدول رقم (11) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الرابع (بعد الاستجابة):

المحور الرابع: الاستجابة	N	المتوسط	الانحراف العياري	الترتيب	درجة الموافقة
1- يتوفر عدد كاف من الموظفين الذين يقدمون الخدمات والمنتجات للزبائن	115	3.40	0.930	2	عالية
2- توفر لي فنادق خمس نجوم كل المنتجات والخدمات التي أحتاجها وأرغب بها	115	3.52	0.800	1	عالية
3- تهتم فنادق خمس نجوم بشكاوى واستفسارات العملاء الداخليين	115	3.22	0.770	3	متوسطة
4- تهتم شركات البترول بشكاوى واستفسارات العملاء الخارجيين(الزبائن)	115	3.20	0.981	4	متوسطة
المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الرابع		3.33	0.870	-	متوسطة

يتضح من الجدول (11) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لبعد (الاستجابة) هو (3.33) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم (3)، بدرجة موافقة عالية وبالنظر لآراء أفراد العينة حول العبارتين (3،4) نجد أنها جاءت موافقة بدرجة متوسطة، وهذا يعني أن فنادق خمس والأربع نجوم في مدينة دمشق لا تستجيب لشكاوى العملاء الداخليين والخارجيين وفق ما هو مطلوب ، كما جاء الانحراف المعياري للبعد الأول الاستجابة 0.870 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء أفراد العينة وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أفراد العينة في فنادق خمس والأربع نجوم يرون أن تطبيق بعد الاستجابة من أبعاد جودة الخدمة يتم في الواقع بدرجة مقبولة وليس كما هو مطلوب تماماً.

ولكي نتأكد من درجة التوافق بين مستوى تطبيق بعد الاستجابة وبين مستوى تطبيقه كما هو مطلوب، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد ان وصفت جميع

العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول (12) اختبار (t-test one-simple)

المحور الرابع	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
بعد الاستجابة	115	3.33	0.870	10.339	114	0.000

يتضح من الجدول رقم (12) أن مستوى الدلالة (0.000) أصغر من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الاستجابة من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3) و نقبل الفرضية البديلة التي تقول يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد الاستجابة من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس والأربع نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3) يدعم ذلك قيمة المتوسط التي تدل على إيجابية هذا العنصر وموافقة افراد العينة حول وجود مستوى متوسط لتطبيق بعد الاستجابة من أبعاد جودة الخدمة.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد التعاطف من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3).

واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم /دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق /

الجدول رقم (12) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الرابع (بعد التعاطف):

المحور الخامس: التعاطف	N	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
إن الموظفين يولون الاهتمام الشخصي للعملاء عند التعامل معهم.	115	3.593	0.729	2	عالية
إن الخدمات المقدمة في الفندق تلبي احتياجات العملاء الشخصية	115	3.562	0.817	3	منخفضة
إن الموظفون في سعي دائم لمعرفة احتياجات ومتطلبات العملاء	115	3.625	0.681	1	عالية
المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الرابع	115	3.591	0.857	-	متوسطة

يتضح من الجدول (12) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لبعد (التعاطف) هو (3.591) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم (3)، بدرجة موافقة عالية وبالنظر لآراء أفراد العينة حول العبارتين (1-2) نجد أنها جاءت موافقة بدرجة عالية، وهذا يعني أن فنادق خمس والأربع نجوم في مدينة دمشق تولي اهتماماً شخصياً للعملاء وتحاول التعرف على الحاجات التي يريدونها ويتم تزويدهم بالمعلومات الضرورية اللازمة عند طلبها ، كما جاء الانحراف المعياري لمحور التعاطف 0.857 وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء أفراد العينة وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أفراد العينة في فنادق خمس والأربع نجوم يرون أن تطبيق بعد الاستجابة من أبعاد جودة الخدمة يتم في الواقع بدرجة مقبولة وليس كما هو مطلوب تماماً.

ولكي نتأكد من درجة التوافق بين مستوى تطبيق بعد التعاطف وبين مستوى تطبيقه كما هو مطلوب، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد ان وصفت جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول (13) اختبار (t-test one-simple)

المحور الخامس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
بعد التعاطف	115	3.56	0.857	14.339	114	0.000

يتضح من الجدول رقم (13) أن مستوى الدلالة (0.000) أصغر من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد التعاطف من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس والأربع نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3) ونقبل الفرضية البديلة التي تقول يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق بعد التعاطف من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس والأربع نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذا البعد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3) يدعم ذلك قيمة المتوسط التي تدل على إيجابية هذا العنصر وموافقة أفراد العينة حول وجود مستوى متوسط لتطبيق بعد التعاطف من أبعاد جودة الخدمة

اختبار الفرضية الرئيسية:

لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس والأربع نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذه الأبعاد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3).

واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم /دراسة ميدانية على فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق /

الجدول رقم (14) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الاساسي

(أبعاد جودة الخدمة):

المحور الأساسي: أبعاد جودة الخدمة	N	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
بعد الموثوقية	11 5	3.59	0.930	1	عالية
بعد الاعتمادية	11 5	3.107	0.930	5	متوسطة
بعد الملموسية	11 5	3.43	0.878	3	عالية
بعد الاستجابة	11 5	3.33	0.870	4	متوسطة
بعد التعاطف	11 5	3.56	0.857	2	عالية
المتوسط الحسابي الإجمالي الاساسي		3.40	0.917		عالية

يتضح من الجدول (14) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لأبعاد (جودة الخدمة) هو (3.40) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم (3) بدرجة موافقة عالية، كما جاء الانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة 0.917 بدرجة موافقة عالية وبالنظر لآراء أفراد العينة حول المحورين (2،4) نجد أنها جاءت موافقة بدرجة متوسطة، وهذا يعني أن فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق لا تطبق بعد الاعتمادية والاستجابة كما هو مطلوب، وبلغ الانحراف المعياري للمحور كاملاً (0.917) وهذا ما يشير لعدم تشتت

أراء أفراد العينة وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أفراد العينة في فنادق خمس نجوم يرون أن تطبيق أبعاد جودة الخدمة يتم في الواقع بدرجة (عالية).

ولكي نتأكد من درجة التوافق بين مستوى تطبيق بعد أبعاد جودة الخدمة وبين مستوى تطبيقها كما هو مطلوب، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد أن وصفت جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول (15) اختبار (t-test one-simple)

المحور الأساسي	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
أبعاد جودة الخدمة	115	3.40	0.917	10.339	114	0.021

يتضح من الجدول رقم (15) أن مستوى الدلالة (0.021) أصغر من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذه الأبعاد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3) ونقبل الفرضية البديلة التي تقول توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة وبين تطبيق هذه الأبعاد كما هو مطلوب عند متوسط حياد (3) يدعم ذلك قيمة المتوسط التي تدل على ايجابية هذا العنصر وموافقة أفراد العينة حول وجود مستوى عالي لتطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم محل الدراسة

الاستنتاجات والتوصيات:

- 1- أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق بعد الموثوقية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق عالية بسبب تمركز أغلب إجابات أفراد العينة حول تطبيق هذا البعد بقيم تتراوح بين واحدة متوسطة أي محايد والباقي كبيرة أي موافق وتفسره الباحثة بأن الموظفين يتميزون بمواصفات أخلاقية تجعل العملاء يشعرون بالأمان في تعاملاتهم في الفنادق مما يدفعونهم إلى الثقة فيهم ومعاودة التعامل معهم.
- 2- أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق بعد الاعتمادية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق متوسطة بسبب تمركز أغلب إجابات أفراد العينة حول تطبيق هذا البعد بقيم تتراوح بين المتوسطة أي محايد وواحدة فقط كبيرة أي موافق، وتفسر الباحثة ذلك أن رغبات واحتياجات العملاء القاصدين لهذه الفنادق تتفق مع ما تقدمه الفنادق من خدمات، وذلك بسبب أن الموظفون لديهم إلمام شامل بكيفية تقديم الخدمات وحل مشاكل العملاء مما يجعلهم يعتمدون عليهم.
- 3- أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق بعد الملموسية من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق عالية بسبب تمركز أغلب إجابات أفراد العينة حول تطبيق هذا البعد بقيم تتراوح بين عالية أي موافق وواحدة متوسطة أي محايد، وتفسر الباحثة ذلك بأن الجانب المادي الملموس له أهمية كبيرة في إبراز جودة الخدمة مما يشعر العميل بأنه يحصل على مقابل محسوس مقابل ما يدفعه.

4- أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق بعد الاستجابة من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق متوسطة بسبب تمركز اغلب إجابات أفراد العينة حول تطبيق هذا البعد بقيم تتراوح بين المتوسطة أي محايد وواحدة كبيرة (موافق)، وتفسر الباحثة ذلك بأن الفنادق تستجيب لمطالب العملاء وتقوم بتلبية رغباتهم مما يجعلهم راضيين عنها.

5- أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق بعد التعاطف من أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق كانت عالية، وتفسر الباحثة ذلك بأن الموظفين يعملون بشكل دائم على محاولة مقابلة العملاء بأسلوب يتسم بالاحترام ويشعرونهم بأهميتهم ويسعون دائماً إلى تزويدهم بالمعلومات اللازمة لكيفية أداء الخدمات وتقديم المعلومات التي يحتاجونها مما يولد السعادة والرضا لدى العملاء ويزيد من ولائهم لهذه الفنادق.

6- أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق أبعاد جودة الخدمة في فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق متوسطة بسبب تمركز إجابات أفراد العينة حول تطبيق هذه الأبعاد بقيم تتراوح بين المتوسطة أي محايد والكبيرة موافق، وتفسر الباحثة ذلك بأن الفنادق محل الدراسة تهتم بسمعتها وتسعى بشكل دائم للحصول على رضا العملاء والحصول على ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرارية، وذلك من خلال توفير كل أبعاد جودة الخدمة بشكل مثالي ومتطور وبما يتناسب مع احتياجات العملاء الحاليين والمستقبليين.

التوصيات:

- 1- ضرورة الاخذ بعين الاعتبار تطبيق أبعاد جودة الخدمة كاملة متكاملة دون التمسك ببعد دون آخر لان التكامل هو الجودة وهو التحسين المستمر لعملية الجودة وبالتالي تحقيق رضا العملاء الداخليين والخارجيين.
- 2- ضرورة الاخذ بعين الاعتبار صناديق الشكاوى وتفعيلها بشكل جدي لما لها من أثر إيجابي لدى العملاء الداخليين والخارجيين.
- 3- ضرورة مراعاة موقع فنادق خمس نجوم في مدينة دمشق بحيث يكون من السهل الوصول اليها بالنسبة للعملاء الداخليين والخارجيين
- 4- ضرورة سعي فنادق خمس نجوم لتوفير خدماتها بما يتناسب مع التغيرات الحاصلة بالبيئة الداخلية والبيئة الخارجية، بحيث تكون دائما مواكبة لروح العصر ولمتطلبات العملاء.

قائمة المراجع:

اولاً: المراجع العربية:

- 1- بوخلوه، باديس (2020)، " أثر جودة خدمات التأمين في تعزيز رضا العملاء": دراسة مقارنة بين الشركة الجزائرية للتأمين والشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين بالمنية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مج4، ع2، ص 51 - 68.
- 2- بجاوية، سهام، (2022)، " مساهمة جودة الخدمات الفندقية في التأثير على سياسة الفندق في إدارة الطلب على الفنادق"، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة بومرداس، الجزائر
- 3- سامي، عمري، (2021): أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون -" دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس- وكالة تبسة، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04 العدد 01.
- 4- عفيفي، حنان محمد محمد (2018)، " دور القيم الثقافية في إدراك وتقييم العملاء لجودة الخدمة المصرفية وأبعادها"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية.

ثانياً : قائمة المراجع الأجنبية:

- 5- Al-Jazzazi, A.; Sultan, P .(2017)” **Demographic differences in Jordanian bank service quality perceptions**”. Int. J.Bank Mark. 2017, 35, 275–297.
- 6- Abu-Nahel, Z. O., Alagha, W. H., Al Shobaki, M. J., Abu-Naser, S. S., & El Talla, S. A. (2020). **Quality of Service in Non-Governmental Hospitals in Gaza Strip between Reality and Expectations**. International Journal of Academic Information Systems Research (IJASIR)ISSN: 2643-9026 Vol. 4, Issue 7, July – 2020, Pages: 18-36.
- 7- Borri, F. Boccaletti, G. (2016)/ **From total quality management to total quality environmental management/** To cite this document: Fabio Borri Giuliano Boccaletti, (1995),"From total quality management to total quality environmental management",
- 8- Ball, L. and Millen, R. (2003), “**Applying SERVQUAL to Web sites: an exploratory study**”, The International Journal of Quality and Reliability Management, Vol. 20 No. 8, pp. 919-935.
- 9-Choudhury, Koushiki (2015), '**Service quality and customers' behavioural intentions: Class and mass banking and implications for the consumer and society'**, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 27 (5), 735-57.
- 10- Johnson,E. Karlay,J.(2018), **Impact of service quality on customer satisfaction. Case study: Liberia Revenue Authority**,university ofGavel,factulty of education business studies.
- 11-Haddad,A. Dmour,H. Al-Zu'bi,Z.(2012), **Perceived Service Quality and Customer Satisfaction: AnEmpirical Investigation of**

the Rebranded Telecommunication Companies in Jordan, European Journal of Social Sciences, ISSN 1450-2267 Vol. 34 No September

12- Kukura, J. Paul Thien, M. (2010), **Chemical Engineering in the Pharmaceutical Industry: R&D to Manufacturing**, Online ISBN: 9780470882221 | DOI: 10.1002/9780470882221, Copyright © 2011 John Wiley & Sons, Inc.

13- Kazaz, A., Birgonul, M.T. and Ulubeyli, S. (2005), “**Cost-based analysis of quality in developing countries: a case study of building projects**”, Building and Environment, Vol. 40 No. 10, pp. 1356-65. 1.

14- Nanda, V. (2005), **Quality Management, System Handbook for Product Development Companies**, Taylor & Francis Group, London.

15- Nair, R., Ranjith, P.V., Bose, S. and Shri, C. (2010), “**A study of service quality on banks with SERVQUAL model**”, SIES Journal of Management, Vol. 7 No. 1, pp. 35-45.

16- Papanagiotou, P. Kalogianni, I. Melfou, K. (2013), **Consumers' expected quality and intention to purchase high quality pork meat**, journal homepage: www.elsevier.com/locate/meatsci, Contents lists available at SciVerse ScienceDirect

17- Phi, H. Thanh, L. Viet, B. (2018), “**Effects of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: A case of 4- and 5-star hotels in Ho Chi Minh City, Vietnam**”, Peer-reviewed and Open access journal .ISSN: 1804-5006 | www.academicpublishingplatforms.com

18- Quach, Thu Nguyen, Jebarajakirthy, Charles, and Thaichon, Park (2016), ‘**The effects of service quality on internet service provider customers’ behaviour: A mixed methods study**’, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 28 (3), 435-63.

19- Quan, Y. Chi, Y.(2013), **Service Quality Perspective and Customers Satisfaction—Xingya Technical Communication Company**, Faculty of Education and Business Studies Department of Business and Economic Studies.

20-Rashid, F. Taibb, C.(2016)” **Total Quality Management (TQM) Adoption in Bangladesh Ready-Made Garments (RMG) Industry: A Conceptual Model**”, School of Technology Management and Logistics (STML), College of Business (COB), Universiti Utara Malaysia, Kedah, Malaysia.

21- Sudhakar. M.Padmavathi. Ravindran,S.(2011), **SERVICE QUALITY GAP ANALYSIS & CUSTOMERS” PERCEPTION –AN**, All content following this page was uploaded by Padmavathi Mani on 24 February 2020.The user has requested enhancement of the downloaded file.INVESTIGATION.