

استخدام مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات
المصرفية بهدف تحقيق الميزة التنافسية
"دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية"
أحمد علي فرج الكاديكي

الملخص:

هدفت الدراسة إلى استخدام مدخل الخصائص المميزة كأساس لتحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية باعتبار أن نجاح المصارف التجارية وقدرتها على تحقيق الميزة التنافسية يعتمد على تلبيتها لاحتياجات ورغبات عملائها، وقد أجريت الدراسة الميدانية على المصارف التجارية الليبية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة يساعد في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية، ويعتبر أحد الأساليب التي تعالج أوجه القصور والانتقادات الموجهة إلى نظم التكاليف التقليدية، كما أنه يعزز فلسفة التوجه بالعملاء والوفاء باحتياجاتهم ورغباتهم وحاجات السوق من خلال التركيز على الخصائص المطلوبة في الخدمات المصرفية لتحقيق الميزة التنافسية.

Abstract:

The study aimed to use the Feature-Based Costing Approach for identifying and quantifying the cost of banking services, because the success of the commercial banks and their ability to achieve competitive advantage depends on meeting the needs and desires of its customers, the field study was conducted on Libyan commercial banks.

The study found that the Feature-Based Costing Approach helps identifying and quantifying the cost of banking services, and is considered one of the methods that address shortcomings and criticisms of the traditional cost systems, it also enhances philosophy oriented customers, meet their needs and desires, and the needs of the market by focusing on the requirements in banking services to achieve competitive advantage.

مقدمة ومشكلة الدراسة:

أدت التطورات التكنولوجية إلى تغيرات كبيرة في استراتيجيات المصارف عما كانت عليه وتغيرت معها أساليب المنافسة وفي المقابل سعت المصارف إلى ابتكار أفضل الأساليب لتخفيض تكلفة الخدمات المصرفية لتحقيق الميزة التنافسية في ظل بيئة ديناميكية سريعة التغيرات سواءً من حيث التغير في احتياجات ورغبات العملاء أو من حيث الضغوط المتزايدة التي تؤثر على استراتيجيات المصارف، وبالتالي لكي يمكن وصف أي مصرف بأنه متميز أو أن خدماته ذات خصائص مميزة فإن على إدارته أن تواكب تلك التطورات وتحقق رغبات عملائه باعتبار أن تحقيق قيمة للعملاء يمثل العنصر الأساسي في تحقيق قيمة للمصرف وتحقيق الميزة التنافسية.

الأمر الذي يتطلب دعم استراتيجيات المصارف بالمداخل والأساليب الحديثة لمحاسبة التكاليف بهدف التركيز على العناصر الداعمة لتحقيق الميزة التنافسية ومن هذه المداخل مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة، وبناءً على ذلك فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال التالي:
ما مدى مساهمة مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية؟

هدف الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة فإن هدفها يتمثل في الاستفادة من مزايا استخدام مدخل الخصائص المميزة كأساس لتحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية اعتماداً على الخصائص المميزة التي تحقق احتياجات ورغبات العملاء.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من الناحية العلمية نتيجة لتناولها مدخل تكلفة الخصائص المميزة كأساس لتحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية، باعتبار أن نجاح المنظمات سواءً الخدمية أو الصناعية يتوقف على مدى قدرتها على تحقيق وإشباع احتياجات ورغبات العملاء في ظل البيئة الحديثة وما يرتبط بها من أدوات حديثة في مجال

استخدام مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية بهدف
أحمد علي فرج الكاديكي

تحديد وقياس التكلفة بالإضافة إلى الأهمية العملية التي تعود على المصارف التجارية باعتبارها تواجه تحديات كبيرة متمثلة في التطورات التكنولوجية وما ترتب عليها من زيادة شدة المنافسة.

فروض الدراسة:

تقوم الدراسة على فرض رئيسي ينص على أنه:
"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدخل التكلفة على أساس الخصائص المميزة وتحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية".

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة في الاستفادة من المزايا التي يوفرها مدخل التكلفة على أساس الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية، كما أن حدوده المكانية تقتصر على المصارف التجارية الليبية.

خطة الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى مبحثين رئيسيين حيث خصص المبحث الأول لعرض الإطار النظري لمدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة، بينما خصص المبحث الثاني للدراسة الميدانية ويلى ذلك عرض النتائج والتوصيات.

المبحث الأول

الإطار النظري لمدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة

المقدمة:

لقد أدت الأنظمة التقليدية للتكاليف دورها بدرجة محددة من الكفاءة في ظل بيئة معينة، كما أن معظم الاهتمامات التي صاحبت تلك النظم كانت تركز على دراسة وتحليل التكاليف التي تقع داخل حدود المنظمة، إلا أن التطورات في بيئة الأعمال الحديثة استلزمت ضرورة العمل على مواكبة تلك التطورات باعتبار أن نظم التكاليف لم تكن بمنأى عن تأثير تلك التطورات، وبالتالي لزم الأمر ضرورة أن يصاحب تلك

التطورات تحول جذري في أساليب وأنظمة قياس التكلفة حتى تتمكن المنظمة من مواجهة تحديات المنافسة، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من المداخل و الأساليب الحديثة في مجال تحديد وقياس التكلفة^(١).
وبناءً على ذلك فإن هذا المبحث يهدف إلى عرض الأبعاد المرتبطة بمدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة من خلال النقاط التالية:

أولاً: مفهوم مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة:

يعتبر مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة تطويراً لنظام المحاسبة عن التكلفة على أساس النشاط، فهو مدخل يقوم على أساس تحليل العلاقة بين تكلفة الخدمة التي تقدمها المنظمة وبين قيمتها بالنسبة للعملاء من خلال استخدام بحوث السوق^(٢).

كما يعتمد المدخل على استخدام الخصائص المتعلقة بالخدمة والتي تتلاءم مع تفضيلات العملاء كأساس لتحديد وقياس تكلفتها، وذلك من منطلق أن الخدمة ماهي إلا مجموعة من الخصائص وتحقيق تلك الخصائص وتوافرها في تلك الخدمة يتطلب بالضرورة القيام بمجموعة من الأنشطة وأن القيام بهذه الأنشطة وتنفيذها يترتب عليه حدوث مجموعة من التكاليف والتي في مجموعها تمثل تكلفة كل خاصية من الخصائص، والتي يتم تجميعها للتوصل إلى التكلفة الكلية للخدمة، ووفقاً لهذا الأسلوب يصبح الهدف هو البحث عن مواطن خفض التكلفة دون التأثير على القيمة المستهدفة التي تحققها للعملاء، حيث أدرك القائمين على بحوث السوق أن الخدمات التي تقدمها منظمات الأعمال تتميز بمجموعة من الخصائص التي يقوم العملاء بتقييمها واختيار ما يحقق لهم الرضاء والإشباع^(٣).

ولقد تعددت تعريفات مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص فقد عرّف بأنه أسلوب لقياس التكاليف يعتمد على أساس مواصفات المنتج من خلال الربط بين التكاليف ومواصفات المنتج بشكل مباشر^(٤).

كما عرّف بأنه مدخل يهتم بالعلاقة بين المنتج النهائي في ضوء مواصفات العميل والتكاليف التي يستنفذها، حيث يهتم بعدم خفض منفعة العميل للحفاظ على الحصة السوقية للمنظمة^(٥).

ثانياً: إدارة التكلفة من منظور مدخل الخصائص المميزة:

يعتبر مفهوم إدارة التكلفة من منظور الخصائص من المداخل الملائمة لتحقيق متطلبات الميزة التنافسية، وذلك من خلال تميزه بالنقاط التالية^(٦):

أ- إبراز دور التكلفة في تخطيط الخدمة، حيث يتم متابعة وتخطيط التكلفة خلال دورة حياة الخدمة ابتداءً من مرحلة التخطيط والتصميم ودقة تحديد الخصائص المستهدفة باعتبار أن الجزء الأكبر من تكلفة الخدمة غالباً ما يحدد في مرحلة التخطيط والتصميم.

ب- قياس وتحديد التكلفة على مستوى خصائص الخدمة (بدلاً من الخدمة كوحدة متكاملة)، مما يوفر معلومات تحليلية تفيد في تتبع التكلفة.

ت- دراسة وتخطيط التكلفة من منظور استراتيجي حيث تحدد معايير التكلفة لكل خاصية بشكل مستقل والربط بين تكلفة تنفيذ الخاصية ومستويات الجودة المستهدفة، والمنافع المتوقعة للعملاء من كل خاصية، بالإضافة إلى تكلفة المنافسين الأمر الذي يحقق المصادقية والموضوعية في التنبؤ بالتكاليف.

وبناءً على ما سبق فإن المحاور الأساسية لإدارة التكلفة في ظل مفهوم مدخل الخصائص المميزة تتمثل في الآتي^(٧):

أ- رضا العملاء هو العامل الأساسي الذي يوجه سياسات واستراتيجيات المنظمة، لضمان البقاء والاستمرار في المنافسة.

ب- التخفيض الإيجابي للتكلفة في ظل المحافظة على مستويات ومعايير الجودة المستهدفة تحقيقاً لرضا العملاء وتعظيم قيمة المنظمة.

ت- تحليل أنشطة القيمة من خلال دورة حياة الخدمة في محاولة للربط بين الخصائص ومستويات أدائها وبما يساعد على تخفيض التكلفة والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

ث- قياس وتحليل التكلفة يجب أن يتم من خلال الربط بين:

- الخصائص المميزة ومستويات الجودة المستهدفة والموارد المتاحة.
- مستويات الأداء والتكلفة من المنظور الداخلي وعلاقته بهيكل تكلفة المنافسين.
- تكلفة الخصائص المميزة والمنفعة المتوقعة للعملاء.
- مستويات الجودة والتكلفة المستهدفة للخصائص.

كما يمكن أن يسهم مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة في إدارة التكلفة وتحقيق الدقة والموضوعية في قياسها، من خلال التعرف على العلاقة المتبادلة بين الخصائص المميزة وتكلفتها، والتي يمكن عرضها في النقاط التالية^(٨):

١. مفهوم التغير والثبات في التكلفة من منظور مدخل الخصائص:

يعتبر تحليل التكلفة من حيث سلوكها ثابتة أو متغيرة من المفاهيم المستخدمة في تحليل التكاليف من حيث علاقتها بحجم النشاط، إلا أن هذه النظرة إلى التكلفة من منظور مدخل الخصائص المميزة قد اختلفت فلم يعد حجم النشاط هو العامل الوحيد والمؤثر على التكلفة، ومما لا شك فيه أنه كلما زادت قدرة نظم التكاليف على فهم وتبويب التكلفة كلما زادت إمكانية الفهم الصحيح للتخطيط والرقابة عليها واتخاذ القرارات السليمة المرتبطة بها ومن ثم تحسين الموقف التنافسي في ظل البيئة الحديثة^(٩).

ويمكن توضيح العلاقة بين تكلفة الخدمة وخصائصها من خلال النقاط التالية^(١٠):

أ- علاقة التكلفة بقيمة الخاصية:

تتمثل الخصائص الأساسية أو الرئيسية في تلك التي يتوقع العميل أن تكون موجودة أصلاً بالخدمة وفي كل البدائل المتاحة بالسوق، فهي ترتبط بالوظائف الأساسية للخدمة والتي تجعله يحقق الحد الأدنى من الإشباع، وبذلك يمكن اعتبار أن هذه التكلفة ثابتة ولا يمكن تجنبها، أما الخصائص المميزة وكذلك المحفزة فإن التكلفة المرتبطة بها تعتبر تكلفة متغيرة، حيث أنها تتغير بمدى توفر الخاصية في الخدمة من عدمها.

ب- علاقة التكلفة بمستوى تحقيق الخاصية:

يمكن اعتبار التكلفة المتعلقة بتنفيذ كل مستوى تكلفة متغيرة عن المستوى الآخر، أما الجزء الثابت من هذه التكلفة فيتمثل في التكلفة التي لا تتغير بتغير أي من مستويات تنفيذ الخاصية وبالتالي فإن مفهوم التغير والثبات في علاقة التكلفة بمستوى تنفيذ الخاصية يكون أقرب إلى مفهوم التكلفة التي تتأثر باتخاذ قرار معين من عدمه،

ويتمثل القرار هنا في المفاضلة بين مستويات تحقق الخاصية كبدايل مختلفة للتكاليف والمنافع.

ت- علاقة التكلفة بالمتغيرات المرتبطة بتقديم الخدمة:

يوضح تحليل الخدمة إلى خصائص مميزة علاقة السبب والنتيجة بين التكلفة والعديد من مسببات حدوثها مثل عدد الخدمات المقدمة والأنشطة التي يتم تنفيذها والطاقة المتاحة والقرارات الإدارية التي تؤثر في التكلفة، وبالتالي يتضح أن عدد الخدمات المقدمة ليس هو العامل الوحيد الذي يؤثر في تغير التكلفة، بل إن هناك العديد من العوامل الأخرى التي لا يظهر تأثيرها بوضوح في مدى تغير التكلفة إلا بعد تحليل الخدمة إلى خصائص، باعتبار أن دقة تحديد مسببات حدوث وتغير التكلفة على مستوى كل خاصية يكون أسهل وأدق من دقة تحديدها على مستوى الخدمة ككل.

٢. دور أنظمة التكاليف في دقة تحديد تكلفة الخصائص المميزة:

على الرغم من أن الهدف من نظم التكاليف هو توفير معلومات فيما يتعلق بتحديد التكلفة والأنشطة والعمليات المسببة لها، إلا أن هناك حاجة بضرورة ربط تلك الأنشطة والعمليات ومدى منفعتها من وجهة نظر العملاء، وبالتالي لن تتمكن الإدارة من تقييم الخدمة وخصائصها بهدف تطويرها أو تخطيط وتصميم خدمات جديدة، إلا من خلال دراسة مدى تأثير تلك الخصائص على التكلفة، ويتبين ذلك من خلال النقاط التالية^(١١):

أ- دراسة مكونات الخدمة وتحليلها إلى خصائص:

إن دراسة وتحليل الخصائص المميزة للخدمة والتعرف على درجة الإشباع الذي يمكن أن تحققه للعملاء إلى مجموعة من الخصائص (الأساسية، المميزة، المحفزة) ومن ثم إعداد قائمة تحتوي على جميع تلك البدائل والتوليفات للخصائص الحالية والمتوقعة، حتى يمكن المفاضلة بينها واستبعاد الخصائص التي تتعارض مع الإمكانيات المتاحة أو التي لا تضيف قيمة للعملاء من وجهة نظرهم.

ب- الدراسة الفنية لدقة تحديد الاحتياجات من الموارد:

بعد أن يتم تحديد التوليفة المناسبة من الخصائص المميزة والتي يمكن تنفيذها يأتي دور تحليل مستويات تحقيق تلك الخصائص، حيث يتم تحديد عدد من مستويات تحقيق كل خاصية مع دراسة كل مستوى من الناحية الفنية لتحديد الموارد المختلفة والمفاضلة بين تلك المستويات من خلال مقارنتها بالمنفعة كمؤشر للعائد المتوقع من كل خاصية.

ثالثاً: أهداف مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة:

يمكن تحديد أهداف مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة في النقاط التالية^(١٢):

١. التركيز على خدمة العملاء من خلال توفير الخصائص المطلوبة في الخدمة بأقل تكلفة ممكنة مع المحافظة على مستوى الجودة لكسب رضا العملاء.
 ٢. توفير معلومات عن المنافسين لتحقيق استراتيجية التميز في السوق باعتبارها مطلباً أساسياً لاستمرار المنظمة في ظل المنافسة في بيئة الأعمال الحديثة.
 ٣. تحديد مواقع تحقيق الميزة التنافسية من خلال تحديد الخصائص المميزة والعمل على الموازنة بين تكلفة وقيمة الخدمة من وجهة نظر العملاء.
 ٤. الدقة في قياس تكلفة الخدمة من خلال توفير معلومات التكاليف عن الخصائص والمواصفات المطلوبة في الخدمة.
- ومن خلال عرض أهداف مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة تبرز أهمية المدخل في تحديد وقياس التكلفة ومبررات استخدامه.

رابعاً: أهمية ومبررات استخدام مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة:

تكمن أهمية مدخل الخصائص المميزة في قياس التكلفة إلى مجموعة من الأمور منها^(١٣):

١. يساعد على دراسة وتخطيط التكلفة من حيث إمكانية تتبعها ودقة تحديدها وقياسها مع الأخذ في الاعتبار العديد من المؤثرات على هيكل التكلفة مثل الربط بين تكلفة تنفيذ الخصائص ومستويات الجودة المستهدفة.

٢. يعتبر من الدعائم الأساسية لتطوير نظام التكاليف وتحسين جودة مخرجاته والتي تمثل مدخلات عملية اتخاذ القرارات المختلفة، فهو يعتبر قاعدة بيانات أساسية يتم تطويرها بما يطرأ من تغيرات في رغبات واحتياجات العملاء.
٣. يساعد في التعرف على العوامل الحقيقية المسببة للتكلفة ممثلة في الخصائص المميزة للخدمة التي يرغبها العملاء، ويتم ذلك من خلال المعلومات التي يوفرها المدخل والتي تستخدم في ترشيد عملية اتخاذ العديد من القرارات.
٤. تكمن أهمية هذا المدخل في إدارة التكلفة، حيث أن إدارة التكلفة والتأثير عليها بشكل كبير يبدأ من المراحل الأولى لتخطيط وتصميم الخدمة باعتبارها من أهم المراحل لخفض التكلفة، وبما يحقق وفرة في المراحل اللاحقة لتقديم الخدمة.

خامساً: خطوات تطبيق مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة:

تمر عملية تطبيق مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة بمجموعة من الخطوات الأساسية والتي تتمثل في النقاط التالية^(١٤):

١. تحديد احتياجات ورغبات العملاء:

يعتبر تحديد احتياجات ورغبات العملاء من أهم الخطوات في تطبيق مدخل الخصائص المميزة حيث أنها ترتبط بكل الأنشطة ابتداءً من مرحلة التخطيط إلى أن يتم الوفاء باحتياجات ورغبات العملاء، كما تكمن أهمية هذه الخطوة في التعرف على المركز التنافسي للمنظمة من خلال تحديد حصتها السوقية أمام الخدمات البديلة للمنافسين، مما يساعد على تحديد الخدمات التي من المفترض التوسع فيها والتي يمكن الاستغناء عنها.

٢. تحديد الخصائص المميزة للخدمة:

في هذا المجال هناك أساليب علمية يتم اتباعها لتحديد الخصائص المميزة والتي من أهمها أسلوب التحليل المشترك حيث يقوم هذا الأسلوب على أساس توجيه مجموعة من الأسئلة على عينه من العملاء، وتُجمع تلك الإجابات ويتم إخضاعها للتحليل الإحصائي، ومن ثم تستنتج أفضل توليفة من تلك الخصائص ولضمان الوصول إلى المنفعة الفردية لكل عميل يتطلب توفر مجموعة من الرغبات والتفضيلات^(١٥).

كما يؤدي أسلوب هندسة القيمة دوراً هاماً في إدارة التكلفة فهو أداة مهمة لتحديد الخصائص المميزة من خلال التفرقة بين التكاليف التي تضيف قيمة والتي لا تضيف قيمة، وتخفيض القدر المستنفد من مسببات تكلفة هذه الأنشطة عن طريق تصميم المنتج أو الخدمة^(١٦).

٣. تحديد مستويات انجاز كل خاصية من الخصائص والأنشطة اللازمة لتحقيقها:

يتم من خلال استخدام أسلوب تحليل سلسلة القيمة وذلك بالتركيز على مستويات الانجاز التي تضيف قيمة للخدمة والتخلص من تلك التي لا تضيف قيمة بدلاً من التركيز على الخدمة كوحدة متكاملة الأمر الذي يترتب عليه تخفيض التكلفة مع المحافظة على نفس مستوى الجودة^(١٧).

٤. تحديد تكلفة مستويات انجاز كل خاصية من الخصائص:

يتم تحديد تكلفة مستويات انجاز كل خاصية من خلال استخدام مدخل التكلفة على أساس النشاط وذلك على النحو التالي^(١٨):

- تحديد الأنشطة المتعلقة بكل مستوى من مستويات الانجاز.
 - تحديد مسببات التكلفة لكل نشاط من أنشطة مستويات الانجاز.
 - تحديد تكلفة كل نشاط من أنشطة مستويات الانجاز.
 - تحديد إجمالي تكلفة مستوى الانجاز.
- وبالتالي يتم تحديد تكلفة كل مستوى انجاز في ظل الأنشطة المرتبطة به بشكل مباشر.

٥. تحديد تكلفة الخدمة المصرفية:

يمكن احتساب تكلفة الخدمة كوحدة متكاملة من خلال تجميع تكاليف كل مستويات الإنجاز لكل خاصية وفي ضوء مستوى الإنجاز المطلوب وعلى ذلك فإن^(١٩):

تكلفة الخدمة = إجمالي تكاليف كل خاصية من الخصائص.
إجمالي تكاليف كل خاصية = تكلفة مستوى الإنجاز المطلوب لهذه خاصية.
تكلفة مستوى الإنجاز لكل خاصية = إجمالي تكلفة الأنشطة والعمليات لكل مستوى انجاز.

وحتى تتمكن المنظمة من أن تقييم علاقة مع عملائها يجب أن تقدم لهم مجموعة من البدائل حتى يتم الاختيار فيما بينها بناءً على المقارنة بين التكلفة والمنفعة المتوقعة لكل بديل، كما يعتبر الاستثمار في بناء وزيادة القيمة المدركة للعملاء من أكثر المتغيرات تأثيراً في إقامة علاقة طويلة الأجل وزيادة رغبة العملاء في استمرار تعاملاتهم مستقبلاً^(٢٠).

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

تقوم الدراسة على استخدام مدخل الخصائص المميزة كأساس لتحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية للمصارف التجارية الليبية وفقاً للخطوات التالية:
الخطوة الأولى:

تحديد مجتمع وعينة الدراسة حيث يتكون مجتمع الدراسة من (١٥) مصرف تجاري مقيد بمصرف ليبيا المركزي والمتواجدة إدارتها العامة في طرابلس، بنغازي، البيضاء؛ أما عينتها فتتمثل في مدراء الإدارات العليا بالمصارف التجارية الليبية والتي يوضحها الجدول رقم (١):

الجدول رقم (١)
عينة الدراسة

م	المركز الوظيفي	م	المركز الوظيفي
١.	المدير العام.	٤.	مدير إدارة الشؤون المالية.
٢.	مدير إدارة المحاسبة.	٥.	مدير إدارة العمليات المصرفية.
٣.	مدير إدارة الامتثال (إدارة الجودة).	٦.	مدير إدارة الحسابات الجارية.

الخطوة الثانية:

تحديد أداة جمع البيانات حيث استخدمت استمارة الاستبيان في تجميع البيانات كوسيلة لاستطلاع آراء عينة الدراسة لما لها دور في الدراسة الميدانية، وباعتبارها أداة تزود الباحث بقياسات تتعلق بأبعاد الدراسة المرتبطة باختبار فرضها، وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي الخمس درجات على أن يقوم

استخدام مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية بهدف
أحمد علي فرج الكاديكي

المشارك باختيار الإجابة التي تعبر عن وجهة نظره وقد تم تحويل الإجابة (درجة الموافقة) إلى قيم كمية لتقابل كل درجة من درجات الموافقة والتي يوضحها الجدول رقم (٢) على النحو التالي:

الجدول رقم (٢)
مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن المرجح	٥	٤	٣	٢	١

الخطوة الثالث:

توزيع الاستثمارات واسترجاعها حيث يبين الجدول رقم (٣) عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة من عينة الدراسة:

الجدول رقم (٣)
عدد الاستثمارات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المستردة		الاستثمارات الصالحة للتحليل	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة
٩٠	٧٤	٨٢%	٧٤	٨٢%

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام استمارة الاستبيان لتجميع البيانات اللازمة للدراسة حيث تم تفرغها في برمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS. 18)، كما تم اختبار صحة فرض الدراسة واستخلاص النتائج التي تحقق هدفه للوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية والتي تمثلت في الآتي:

أ- التحليل الإحصائي الوصفي:

حيث استخدم بهدف تحليل ووصف وتلخيص بيانات الدراسة، وفقاً للآتي:

- حساب معامل صدق وثبات الاستبيان: حيث استخدام الباحث ألفا كرونباخ والذي يتعلق بقياس موثوقية إجابات المشاركين في الدراسة، وذلك للتأكد من ثبات المقاييس إحصائياً والاعتماد عليها وعلى النتائج التي تترتب عليها كما يعتبر أداة لقياس اتساق أداء المشارك في الاستبيان من فقرة إلى أخرى.
- المتوسط الحسابي المرجح: وذلك بهدف التعرف على مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات المشاركين عن كل فقرة من فقرات الدراسة وكذلك عن المحور بالكامل حيث يعتبر من أشهر مقاييس النزعة المركزية، وقد تم استخدامه بهدف الحصول على المتوسط المرجح ولقياس ما إذا كان هناك فروق معنوية بينه وبين درجة المنتصف الافتراضية (٣) لمقياس ليكرت سواءً على مستوى محور الدراسة بشكل كامل أو على مستوى كل فقرة (سؤال).
- اختبار كولومجروف- سمرنوف: حيث تم استخدامه للتعرف على نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا بهدف اختيار الأسلوب المناسب الذي يتماشى مع طبيعة توزيع البيانات وفي اختبار فرض الدراسة.

ب- التحليل الإحصائي الاستدلالي (الاستنتاجي):

حيث تم استخدام اختبار Wilcoxon Test بمستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، وتم الاعتماد على هذا النوع من التحليل بهدف اختبار فرض الدراسة، والتي تعتبر بمثابة أداة للتحقق من مدى الاستفادة من المزايا التي يمكن أن يوفرها مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية؛ ويستند الباحث في استخدامه لهذا الاختبارات اللامعلمية في أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي كما أن حجم العينة كان أكبر من (٣٠) مفردة، وبناءً على هذا فإن الباحث قام باختبار فرض الدراسة بأسلوبين وهما:

الأسلوب الأول:

أنه تم اختبار محور الدراسة من خلال إجراء اختبار (Wilcoxon Test) وبمستوى معنوية ($\alpha=0.05$)، ووفقاً لدرجة المنتصف الافتراضية (٣) لمقياس ليكرت الخماسي والأهمية النسبية وذلك لكل فقرة (سؤال) من الفقرات

المتعلقة بالمحور، وبالتالي فإن قبول أو رفض المحور يعتمد على المقارنة بين الفقرات (الأسئلة) المقبولة والفقرات (الأسئلة) التي تم رفضها.

أما الأسلوب الثاني:

فيكمن في إجراء اختبار (Wilcoxon Signed Ranks Test) وبمستوى معنوية ($\alpha=0,05$)، ووفقاً لدرجة المنتصف الافتراضية (3) لمقياس ليكرت الخماسي، وذلك على جميع المتوسطات والأهمية النسبية لآراء المشاركين للمحور ككل، وفي هذا الاتجاه تم الاختبار باتباع الخطوات التالية:

الخطوة الأولى:

إجراء اختبار إحصائي لكل فقرة (سؤال) من الفقرات المتعلقة بالمحور باعتبار أن كل فقرة (سؤال) من الفقرات هي بمثابة فرض فرعي متعلق بالمحور وبهذا يمكن اختبار الفقرات وفقاً للصيغة الفرضية التالية:

$$H_0: \mu \leq 3 \text{ فرض عدم}$$

$$H_1: \mu > 3 \text{ الفرض البديل}$$

- فإذا كانت $(Sig) > 0.05$ يقبل فرض عدم.

- وإذا كانت $(Sig) < 0.05$ يرفض فرض عدم.

الخطوة الثانية:

اتباع القاعدة العامة التي يعمل بها عند إجراء الاختبار الإحصائي للمحور بالكامل من خلال اختبار كل فقرة أو سؤال على حدة، والتي في محصلتها تأخذ أحد الاحتمالين التاليين:

- احتمال رفض فرض عدم (H_0) وقبول الفرض البديل (H_1): عندما تكون

قيمة المتوسط الحسابي لآراء المشاركين الخاصة بكل فقرة (سؤال) تتجاوز درجة المتوسط الافتراضية لمقياس ليكرت (3) بمعنى أن ($H_1: \mu > 3$)، وتكون نتيجة الاختبار ذات أهمية نسبية، وأن هناك دلالة معنوية أي أن القيمة الاحتمالية (Sig) لآراء المشاركين عن كل فقرة أو سؤال أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يعني أن هناك اتفاق بينهم في الرأي بوجود أثر معنوي ذا دلالة إحصائية لكل فقرة من فقرات الاستبيان، والتي تعتبر فروض فرعية لفرض الدراسة.

- احتمال قبول فرض العدم (H_0) ورفض الفرض البديل (H_1): عندما تكون قيمة المتوسط الحسابي لآراء المشاركين الخاصة بكل فقرة (سؤال) أقل من أو تساوي درجة المتوسط الافتراضية لمقياس ليكرت (3) بمعنى أن (H_0) $\mu \leq 3$ وتكون نتيجة الاختبار غير معنوية وليس لها أهمية نسبية، وتكون القيمة الاحتمالية (Sig) لآراء المشاركين عن كل فقرة أو سؤال أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يعني أن هناك اتفاق بينهم في الرأي بعدم وجود أثر معنوي ذا دلالة إحصائية لكل فقرة من فقرات الاستبيان والتي تعتبر فروض فرعية لفرض الدراسة.

ثانياً: تحليل البيانات واختبار الفروض:

تم تخصيص هذا الجزء بهدف عرض وتفسير نتائج إجابات المشاركين وآرائهم حول مساهمة مدخل الخصائص المميزة كأساس لتحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية، وفيما يلي نتائج تحليل إجابات المشاركين:

- ثبات أداة البحث: قام الباحث بتطبيق صيغة (Cronbach's Alpha) لغرض التحقق من ثبات المقاييس إحصائياً، وذلك من خلال الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية والاجتماعية (SPSS.18)؛ ويبين الجدول التالي رقم (4) معامل الصدق والثبات لفقرات محور الدراسة وكذلك للفقرات ككل.

جدول رقم (4)

معامل الصدق والثبات وفقاً لمقياس (Cronbach's Alpha)

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد الفقرات	الفرض
0.891	0.793	16	قياس معامل الصدق والثبات لأبعاد مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة.

ومن خلال اختبار فقرات المحور يتضح أن قيمة معامل الصدق و الثبات للمقاييس المستخدمة في البحث كانت (0.793)، ومعامل الصدق تبلغ (0.891) ويعتبر ذلك مقبول.

وعليه يمكن القول بأن هذه المقاييس تتمتع بالصدق والثبات في آراء عينة الدراسة واتجاهاتهم لقائمة الاستبيان في قياسها لمتغيرات الدراسة وبالتالي يعتمد على ذلك في تعميم النتائج.

- اختبار فرض الدراسة وفقاً لاختبار (Wilcoxon Test): حتى يتسنى لنا اختبار فرض الدراسة وجب علينا إجراء اختبار على البيانات للتعرف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ولاختبار ذلك فقد تم استخدام اختبار كولومجروف- سمرنوف Kolmogorov-Smirnov ، كما هو موضح بالجدول رقم (٥):

جدول رقم (٥)

نتيجة اختبار توزيع البيانات

المحور	إحصاء الاختبار	القيمة الاحتمالية Sig
Z ₁	٠.١٣٠	٠.٠٠٣

وباعتبار أن القيمة الاحتمالية (Sig) المناظرة لإحصاء الاختبار كانت أقل من (٠.٠٥)، مما يعني أن بيانات كلاً منها لا تتبع التوزيع الطبيعي، وبهذا سوف يتم استخدام الاختبارات اللامعلمية لإثبات فرض الدراسة؛ وتبدأ مرحلة التحليل وفقاً لذلك من خلال إعادة صياغة فرض الدراسة لكي يتناسب مع هذا النوع من الاختبارات على النحو التالي:

$\mu \leq 3$: H0 فرض العدم

عندما يكون مستوى الدلالة الاحتمالية $Sig > 0.05$

$\mu > 3$: H1 الفرض البديل

عندما يكون مستوى الدلالة الاحتمالية $Sig < 0.05$

فرض العدم H0: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدخل التكلفة على أساس الخصائص المميزة وتحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية ".
الفرض البديل H1: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدخل التكلفة على أساس الخصائص المميزة وتحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية ".

ويبين الجدول رقم (٦) اختبار الفرض من خلال اختبار فروضه الفرعية والمتمثلة في فقرات (أسئلة) الاستبيان المتعلقة به، وذلك على النحو التالي:

استخدام مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية بهدف
أحمد علي فرج الكاديكي

جدول رقم (٦)
نتائج اختبار (Wilcoxon Test) المتعلقة بفقرات فرض الدراسة

القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية (Sig)	قيمة Z	ترتيب الأهمية النسبية	الأهمية النسبية	المتوسط المرجح	الفقرات (الأسئلة)	X _n
قبول الفرض البديل H1 : $\mu > 3$	٠.٠٠٠٠	٧.٤٠٧	٥	%٨٦.٤٨	٤.٣٢٤	يساعد على تلافي الانتقادات الموجهة لأنظمة التكاليف التقليدية.	X ₁
	٠.٠٠٠٠	٧.٦٤٧	٤	%٨٧.٠٢	٤.٣٥١	يساعد في تحديد الخصائص المميزة الواجب تحسينها لخلق قيمة للعملاء وبدون زيادة في التكاليف.	X ₂
	٠.٠٠٠٠	٧.٠٨٣	٨	%٨٣.٧٨	٤.١٨٩	يساهم في تحليل الأنشطة إلى أنشطة مضيقة للقيمة وأخرى غير مضيقة للقيمة.	X ₃
قبول الفرض البديل H1 : $\mu > 3$	٠.٠٠٠٠	٧.٥٠٧	٢	%٨٧.٨٢	٤.٣٩١	يساعد على تطوير الخدمات بالخصائص المميزة التي تتفق مع	X ₄

استخدام مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية بهدف
 أحمد علي فرج الكاديكي

						رغبات واحتياجات العملاء وبما يساهم في زيادة القدرة التنافسية.	
	٠.٠٠٠	٦.٨٧٤	١٠	%٨١.٦٢	٤.٠٨١	يعمل على تحديد الخصائص التي يمكن الاستغناء عنها بدون انخفاض جوهري في قيمة الخدمة.	X ₅
	٠.٠٠٠	٦.٠٩٠	١٤	%٧٩.١٨	٣.٩٥٩	يتفق مع فلسفة الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية من خلال التركيز على العملاء واعتماده على الخصائص التي تحقق لهم قيمة.	X ₆
	٠.٠٠٠	٦.١٠٢	١٥	%٧٧.٨٢	٣.٨٩١	يساعد في تخفيض التكلفة في مراحل مبكرة من تصميم الخدمة.	X ₇
	٠.٠٠٠	٦.٩٥٢	٧	%٨٤.٠٤	٤.٢٠٢	يعمل على تحليل العلاقة بين	X ₇

استخدام مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية بهدف
أحمد علي فرج الكاديكي

						التكاليف والمنافع أي الربط بين تكلفة الخدمة والموارد الفعلية المستنفذة في أداء الأنشطة.	
	٠.٠٠٠	٧.٥٨٣	٧	%٨٤.٠٤	٤.٢٠٢	يساهم في رسم الخطط واتخاذ القرارات المناسبة في مواجهة كافة المتغيرات البيئية الحديثة.	X ₈
	٠.٠٠٠	٧.٧٢٢	٩	%٨٢.٤٢	٤.١٢١	يساعد في التعرف على المركز التنافسي من خلال تحديد حصته في السوق أمام الخدمات البديلة التي يقدمها المنافسين.	X ₉
	٠.٠٠٠	٧.١٩١	١٣	%٨٠.٥٤	٤.٠٢٧	يساهم في تعظيم هدف التكلفة من خلال المحافظة على مستوى	X ₁₀

استخدام مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية بهدف
أحمد علي فرج الكاديكي

قبول الفرض البديل $3 > \mu$: H1						جودة الخدمات.	
	٠.٠٠٠٠	٧.٤٧٤	١٢	%٨٠.٥٤	٤.٢٢٩	يساعد في تحديد مدى الحاجة إلى خدمات جديدة أو الاستغناء عن خدمات قائمة.	X ₁₁
	٠.٠٠٠٠	٧.٠٨٠	١١	%٨١.٣٤	٤.٠٦٧	يساعد في تقييم البدائل المختلفة للتصميم الذي يحقق أفضل تشكيلة من الخصائص المميزة، وبالتالي زيادة القدرة التنافسية للمصرف.	X ₁₂
	٠.٠٠٠٠	٧.٤٥٢	٣	%٨٧.٥٦	٤.٣٧٨	يعتبر المدخل أن العميل هو شريك للمصرف وبالتالي يجب تحقيق رضاه عن الخدمات المصرفية.	X ₁₄
	٠.٠٠٠٠	٧.٦٦٦	١	%٨٨.٩٠	٤.٤٤٥	يساهم في تطوير العائد من الخدمة بما	X ₁₅

استخدام مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية بهدف
أحمد علي فرج الكاديكي

						يحقق زيادة في مستوى فاعليته ومساهمته في عائد المصرف ككل.	
قبول الفرض البديل $H1: \mu > 3$	٠.٠٠٠	٧.٣٦٢	٦	%٨٥.٦٦	٤.٢٨٣	تحديد الخدمات التي يجب التوسع فيها والتي يجب تطوير وتحسين أو تعديل خصائصها المميزة.	X_{16}

من خلال استخدام اختبار (Wilcoxon Test) لكل فقرة من الفقرات أعلاه والتي هي بمثابة فروض فرعية توضح أهمية مدخل التكلفة على أساس الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية رفض فرض العدم لفرض الدراسة ($H0: \mu \leq 3$) وقبول الفرض البديل له ($H1: \mu > 3$) لجميع الفقرات، حيث جاء في المرتبة الأولى أن مدخل التكلفة على أساس الخصائص المميزة يساهم في تطوير العائد من الخدمة وبما يحقق زيادة في مستوى فاعليته ومساهمته في عائد المصرف ككل وبأهمية نسبية بلغت (٨٨.٩٠%) وبمتوسط مرجح (٤.٤٤٥) وبقيمة احتمالية أقل من مستوى المعنوية ($Sig=0.00$)، كما جاءت مساعدة المدخل في تخفيض التكلفة في مراحل مبكرة من تصميم الخدمة في المرتبة الأخيرة وبأهمية نسبية بلغت (٧٧.٨٢%) وبمتوسط مرجح (٣.٨٩١)، وبقيمة احتمالية أقل من مستوى المعنوية ($Sig=0.00$)، والتي يستطيع الباحث من خلالها أن يجزم بأن هناك إجماعاً بين المشاركين في الاستقصاء على أهمية المدخل في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية.

استخدام مدخل الخصائص المميزة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية بهدف
أحمد علي فرج الكاديكي

وهذا يؤكد صحة الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدخل التكلفة على أساس الخصائص المميزة وتحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية؛

كما يبين الجدول رقم (٧) ملخص لاختبار المحور المتعلق باختبار الفرض بشكل عام، من خلال استخدام (Wilcoxon Signed Ranks Test) وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٧)

اختبار (Wilcoxon Signed Ranks Test) المتعلقة بالفرض

القرار الاحصائي	القيمة الاحتمالية (Sig)	قيمة Z	الأهمية النسبية	المتوسط	الفرض البديل (H1)	فرض العدم (H0)
قبول الفرض البديل $H1: \mu > 3$	٠.٠٠٠	7.484	٨٣.٩٢ %	٤.١٩٦	$H1: \mu > 3$ $Sig < 0.05$	$H0: \mu \leq 3$ $Sig > 0.05$

يتبين من الجدول السابق رقم (٧) أن الأهمية النسبية للمحور بشكل عام قد بلغت (٨٣.٩٢%) وبمتوسط مرجح (٤.١٩٦)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) كانت قيمتها أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥) الأمر الذي يترتب عليه رفض فرض العدم لفرض الدراسة ($H0: \mu \leq 3$) وقبول الفرض البديل ($H1: \mu > 3$) لجميع الفقرات. وهذا يعني أن هناك إجماعاً بين جميع المشاركين بالمصارف التجارية الليبية فيما يتعلق بأهمية استخدام مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص في تحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية.

النتائج والتوصيات:

يتناول هذا الجزء أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وذلك من خلال الجانب النظري والجانب الميداني، وذلك على النحو التالي:

– نتائج الجانب النظري:

١. يعتبر مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة أحد الأساليب القادرة على تحليل التكلفة بالاعتماد على الخصائص التي تحقق احتياجات ورغبات العملاء.
٢. يعتبر مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة أحد الأساليب التي تعالج أوجه القصور والانتقادات الموجهة إلى نظم التكاليف التقليدية، حيث اجمعت معظم الدراسات على أهمية مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة في تطوير نظم إدارة التكلفة بما يتلاءم مع التطورات الحديثة للبيئة التنافسية الحديثة.
٣. يعزز مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة فلسفة التوجه بالعملاء والوفاء باحتياجاتهم ورغباتهم، وحاجات السوق من خلال التركيز على الخصائص المطلوبة في الخدمة وذلك لخلق مزاي تنافسية.
٤. توفر الأساليب الحديثة المعلومات التي تحتاجها المصارف سواءً المعلومات المالية وغير المالية من خلال مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة.

– نتائج الجانب العملي:

- خلصت النتائج إلى قبول الفرض البديل للدراسة مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدخل قياس التكلفة على أساس الخصائص المميزة وتحديد وقياس تكلفة الخدمات المصرفية.
١. وبعد استعراض النتائج فإن الباحث يقترح بعض التوصيات على النحو التالي:
 ٢. توجيه اهتمام الباحثين وتشجيعهم على المزيد من الأبحاث والدراسات التي تتناول الأساليب الحديثة بهدف تحقيق الميزة التنافسية للمصارف التجارية، خاصة تلك المتعلقة باستراتيجية خفض التكلفة والجودة الشاملة.
 ٣. إقامة الدورات التدريبية للموظفين بالمصارف التجارية، لتمكينهم من مواكبة التطور العلمي في الأساليب الحديثة.

قائمة المراجع:

١. د.محمد محمد إبراهيم منصور، "دراسة تحليلية لإعادة هندسة المحاسبة الإدارية لتوفير المعلومات المحاسبية الملائمة"، *المجلة العلمية للدراسات التجارية*، كلية التجارة، جامعة حلوان، العدد ١، ٢٠٠٢، ص ٤٠٦.
٢. هبة عبدالمتعال أحمد، "تقييم ملائمة أساليب المحاسبة الإدارية الاستراتيجية في تدعيم الاستراتيجية التنافسية للمنشأة"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ٢٠٠٩، ص ٦٦.
٣. د.تهاني محمود النشار، "إطار مقترح لتكامل نظام المحاسبة على أساس العمليات PBC ونظام المحاسبة عن التكلفة على أساس الخصائص المميزة للمنتج FBC"، *مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية*، جامعة الاسكندرية، المجلد ٣٨، العدد ٢، سبتمبر ٢٠٠١، ص ١٩٧.
٤. د.محمد السيد محمد الصغير، "إطار مقترح للتكامل بين مدخل تكلفة المواصفات ABCII ومحاسبة استهلاك الموارد RCA لأغراض دعم القدرة التنافسية للمنشأة"، *مجلة البحوث التجارية المعاصرة*، كلية التجارة، جامعة سوهاج، المجلد ٢٥، العدد ١، يونيو ٢٠١١، ص ٧٨.
٥. حسن رمزي محمد عيسى، "إطار مقترح لاستخدام مدخل قياس التكلفة وفقاً لمواصفات المنتج في ترشيد اتخاذ القرارات- دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٣، ص ٧٢.
٦. د.عاطف عبدالمجيد عبدالرحمن، "مدخل تحليل المواصفات لتطوير نظم إدارة التكلفة ودعم القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال المصرية"، *المجلة العلمية لكلية التجارة*، جامعة أسيوط، العدد ٣٤، يوليو ٢٠٠٣، ص ١٠٧.
٧. د.عاطف عبدالمجيد عبدالرحمن، مرجع سبق ذكره، ص ١١٦.
٨. عيبر محمود محمد عبدالحليم، "استخدام مفهوم المواصفات في تحليل وقياس تكاليف المنتجات مع التطبيق على إحدى الشركات الصناعية بمنطقة قناة السويس"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠٠٠، ص ٢٩.
٩. د.عاصم محمد أحمد سرور، "نظام مقترح للإدارة الاستراتيجية للتكلفة لدعم الموقف التنافسي للمنشآت الإنتاجية في بيئة التصنيع الحديثة"، *مجلة البحوث التجارية المعاصرة*، كلية التجارة، جامعة سوهاج، العدد ٢، ديسمبر ٢٠١٢، ص ١٣٨.
١٠. د.عاطف عبدالمجيد عبدالرحمن، مرجع سبق ذكره، ص ١١٦.
١١. عيبر محمود محمد عبدالحليم، مرجع سبق ذكره، ص ٣٢.

١٢. د.نادر حمد الجبران، "تطوير استخدام مدخل تحديد التكلفة طبقاً لمواصفات المنتج بهدف زيادة القدرة التنافسية للوحدات الاقتصادية"، *المجلة العلمية للتجارة والتمويل*، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد ١، العدد ١، ٢٠١١، ص ٣٧.
١٣. د.مصطفى نبيل علي الشامي، "مدخل مقترح لقياس التكاليف على أساس المواصفات بهدف تحسين جودة الإنتاج وتخفيض التكلفة في ظل تطبيق اتفاقية الجات"، *المؤتمر العلمي السادس للمحاسبين المصريين*، الإسكندرية، أكتوبر ٢٠٠١، ص ١٠-١١.
١٤. د.محمد السيد محمد الصغير، مرجع سبق ذكره، ص ٨٠.
١٥. د.أسامة نشأت يس عطية، "مدخل مقترح لاستخدام المواصفات القياسية في تحديد وقياس تكلفة المنتجات بهدف دعم استراتيجيات التنافس"، *مجلة البحوث المالية والتجارية*، كلية التجارة ببور سعيد، جامعة قناة السويس، العدد ٢، يوليو/ديسمبر، الجزء ٢، ٢٠٠٩، ص ٢٣٠-٢٣٣.
١٦. د.شوقي السيد فودة، "إطار مقترح للتكامل بين أسلوب التكلفة المستهدفة والتحليل الاستراتيجي للتكلفة بهدف تخفيض تكاليف الأنشطة من خلال مفهوم سلسلة القيمة: دراسة نظرية واستكشافية"، *مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية*، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، المجلد ٤١، العدد ١، مارس ٢٠٠٧، ص ٢١٣.
١٧. د.سعيد محمود الهلباوي، د.تهاني محمود النشار، "المحاسبة الإدارية المتقدمة- مدخل إدارة التكلفة"، كلية التجارة، جامعة طنطا، ٢٠١١، ص ٨٩.
١٨. د.محمد عبدالمنعم الشواربي، "أهمية مدخل تحديد التكاليف على أساس المواصفات القياسية في تفعيل إدارة التكاليف الاستراتيجية ودعم العلاقة مع العميل- بالتطبيق على عينة من شركات صناعة الملابس الجاهزة"، *مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين*، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد ٧٧، السنة ٤٩، ٢٠١٠، ص ٦٤٥.
١٩. هبة عبدالمتعال أحمد، "تقييم ملاءمة أساليب المحاسبة الإدارية الاستراتيجية في تدعيم الاستراتيجية التنافسية للمنشأة"، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، كلية التجارة، جامعة القاهرة، ٢٠٠٩، ص ٦٦.
٢٠. د.صفاء محمد عبدالدايم، "إدارة تكلفة المواصفات كمنظومة استراتيجية مقترحة بهدف تعظيم قيمة المنتج وتحقيق رضا العميل- دراسة تطبيقية"، *مجلة الفكر المحاسبي*، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الأول، السنة ١٨، إبريل ٢٠١٤، ص ٣٢٠.