

إمكانية تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة في المصارف الليبية

اعداد الباحث: محمود عبد السلام إبراهيم قلم

طالب دكتوراة بكلية الاقتصاد / قسم المحاسبة جامعة الزاوية

mahmoodglm@gmail.com

Abstract

The study problem was represented in the weakness of providing banking services and the fluctuation of the cost of services provided, especially in the banks of the southern region. Accordingly, we seek to determine the possibility of using the target costing method in Libyan banks. The study assumed the impossibility of using this method and the study community represented the banks operating in the south. The study concluded that banks implicitly adopt a philosophy that the customer is the most important element in the banking services market, which helps in applying the target costing method. In addition, employees in the cost department do not have the knowledge and experience in pricing banking services and the inability to determine the cost of banking services in the design phase and the lack of consideration for the competition factor in the sector and the limited ability in banks to conduct a permanent search for the best level of performance. The study recommended the need for banks to pay attention to the presence of a specialized department for designing, planning and following up on banking activities and services, and taking into account the competition factor, and the need to train employees in cost management in banks and hold courses and seminars that give them experience and knowledge of the target costing method, provided that there is a department specialized in monitoring the quality of banking services, and a

department specialized in determining and evaluating customer profitability to help them develop services with the required quality.

الملخص

تمثلت مشكلة الدراسة في سوء تقديم الخدمات المصرفية و تذبذب تكلفة الخدمات المقدمة خاصة في مصارف المنطقة الجنوبية، وعليه نسعى لتحديد امكانية استخدام اسلوب التكلفة المستهدفة في المصارف الليبية، وافترضت الدراسة عدم امكانية استخدام هذا الاسلوب، وتمثل مجتمع الدراسة في المصارف العاملة بالجنوب، وتوصلت الدراسة الى أن المصارف تتبنى ضمناً فلسفة إن الزبون هو العنصر الأهم في سوق الخدمات المصرفية وهذا يساعد في تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة، كما ان العاملون في قسم التكاليف ليس لديهم دراية وخبرة في تسعير الخدمات المصرفية، وعدم القدرة على تحديد تكلفة الخدمات المصرفية في مرحلة التصميم، وعدم اخذ عامل المنافسة في القطاع، ووجود إمكانية محدودة بالمصارف للقيام بالبحث الدائم عن المستوى الأفضل للأداء، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المصارف بأن تكون لها إدارة متخصصة لتصميم وتخطيط ومتابعة الأنشطة والخدمات المصرفية، والأخذ بعين الاعتبار لعامل المنافسة، وضرورة تدريب العاملين بقسم التكاليف بالمصارف وإقامة دورات وندوات تكسبهم الخبرة والدراية بمدخل التكلفة المستهدفة، على أن يكون لها قسم متخصص في الرقابة على جودة الخدمات المصرفية، وقسم متخصص لتحديد وتقييم ربحية الزبائن لتساعدهم في تطوير الخدمات بالجودة المطلوبة.

أولاً: المقدمة: تعد التكلفة المستهدفة احد الأساليب الهامة والحديثة في إدارة التكاليف التي تستخدمها الوحدات الاقتصادية في تحديد تكلفة المنتج أو الخدمة على أساس سعر السوق في حالة المنافسة الشديدة بعد الأخذ في الاعتبار متطلبات الزبون ورغباته وضمان الجودة المناسبة، ومن ثم الوصول إلي التكلفة التي تضمن للوحدة الاقتصادية الميزة التنافسية التي تطمح لها، وفي نفس الوقت تحقق هامش ربح مستهدف مقبول لدى الإدارة والمستثمرين (الركابي،2010)

حيث يؤدي تطبيق منهج التكلفة المستهدفة في الوحدات الاقتصادية واستخدامه في تسعير المنتجات والخدمات إلي تمكين الوحدات الاقتصادية من تحديد أسعار تتنافس مع أسعار المنافسين وتتناسب مع رغبة الزبائن ومقدرتهم على الدفع وبالتالي تحقيق أهدافها

الأخرى المترتبة على ذلك، إلا أن هذا المنهج يحتاج إلى مقومات أساسية تعتبر دعائم لنجاحه ولا بد من توفرها، ومن أهم هذه المقومات توفر نظام تكاليف يُمكن من حصر التكاليف المرتبطة بالمنتجات والخدمات وتوفر المقومات اللازمة لتطبيق هذا المدخل لما له من فوائد عديدة (خليل، 2008)

وكما هو معلوم لدينا بأن تكلفة الخدمات المصرفية تتفاوت من مصرف إلى آخر ومن فرع مصرفي لآخر وأصبح الأمر واضحاً كذلك في تكلفة الأغراض الشخصية بالعملة الأجنبية ونظراً لعدم وجود مصارف خاصة في غالبية مناطق الجنوب ترتب عليها سيطرة المصارف العامة على تسعير الخدمات المصرفية كما تشاء من فترة لأخرى الأمر الذي ترتب عليه استياء العديد من الزبائن من تكلفة وجودة الخدمات المقدمة، وعليه فإن هذه الدراسة تسعى للتعرف على إمكانية تطبيق أسلوب التكلفة المستهدفة في القطاع المصرفي لما له من فوائد في تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية وتحقيق خدمات مرضية للزبائن، وتحقيق هامش ربح مناسب للمصارف.

ثانياً: مشكلة الدراسة: تعمل غالبية الوحدات الاقتصادية على تحديد التكلفة للمنتج أو الخدمة، وذلك وفق الطرق التقليدية، ومن خلال القيام باحتساب التكلفة الفعلية للمنتج أو الخدمة مضافاً إليه هامش الربح المرغوب فيه، ويتم ذلك بناء على جدول زمني معد وخاصة في الوحدات التي تقدم سلعة، ومن خلال الملاحظة والمشاهدة والزيارات لبعض الأوقات لوحظ عدم التقيد بزمان العمل في الوحدات التي تقدم خدمة ومنها على سبيل المثال لا الحصر المصارف، إلا أن أسلوب التوقيع بواسطة البصمة أصبح يحد من هذا الإشكال، وعليه فإن أتباع أو تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة من خلال الاطلاع على فوائده فإنه يساهم في تخفيض التكلفة وتحسين وتطوير نوعية الخدمة أو السلعة المقدمة من قبل الوحدات الاقتصادية، و تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

(مدى إمكانية تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة في المصارف الليبية).

وللإجابة على هذا التساؤل تم صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل تتوفر مقومات أو مبادئ تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة في المصارف؟
- 2- ما مدى إلمام العاملين بالمصارف بمدخل التكلفة المستهدفة؟

ثالثاً: الفرضيات: من خلال مشكلة البحث تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

(عدم إمكانية تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة في المصارف العاملة بليبيا)

ولاختبار صحة هذه الفرضية ثم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- عدم توافر مقومات تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.
- 2- عدم إلمام العاملين بالمصارف بتطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.
- رابعاً: أهداف الدراسة:** تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي
- 1- التعرف على مقومات وخطوات تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.
- 2- تطبيق منهج التكلفة المستهدفة على تسعير الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي.
- خامساً: أهمية الدراسة:** تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:
- 1- تحقيق المزيد من التقدم ومواكبة التطور الحاصل اليوم في جميع مجالات الصناعة.
- 2- ان تبني هذا مدخل التكلفة المستهدفة يساهم في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن.
- 3- ان تبني مدخل التكلفة المستهدفة يساهم في تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية.
- سادساً: منهجية الدراسة:** تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي الاستنباطي، وذلك من خلال العمل بشكل استقرائي انطلاقاً من دراسة المشاهدات، ومشكلة الدراسة وصولاً الى فرضيات الدراسة حول تلك المشاهدات، ومن ثم وبشكل استنباطي يتم اختبار تلك الفرضيات للوصول الى نتائج منطقية.
- سابعاً: مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في المصارف العاملة في نطاق وادي الآجال وسبها، حيث تم اختيار عينة عشوائية متمثلة في 30 حالة والذي أمكن الوصول إليهم وقت إجراء الدراسة.
- ثامناً: مبررات الدراسة:** تتمثل اهم المبررات في إمكانية وضع نموذج لتكلفة الخدمات المصرفية في المصارف العاملة في الجنوب من خلال الاستفادة من نموذج التكلفة المستهدفة.

تاسعاً: الدراسات السابقة

- 1- (دراسة، الخلف، زويلف، 2008): تهدف الدراسة إلي الارتقاء بأساليب التسعير المستخدمة من خلال اقتراح منهج تسعير يعتمد السعر السائد في السوق التنافسي كأساس

لا اتخاذ قرار التسعير، حيث يتخذ هذا السعر كأساس لتحديد تكلفة المنتج (التكلفة المستهدفة) بعد تأمين الربح المرغوب فيه وبما يمكن المنشأة من البقاء والاستمرار والحصول على نصيب أكبر من حجم السوق، وتوصلت الدراسة إلى إن منهج التكلفة المستهدفة له تأثير على قرارات التسعير بالعديد من العوامل أهمها: الزبائن، المنافسون، التكاليف وعوامل سياسية وقانونية وبيئية. وأوصت بضرورة تطبيق الشركة لمنهج التكلفة المستهدفة لتسعير منتجاتها في ظل الظروف السائدة في الأسواق لمساعدتها على البقاء وتحقيق حجم المبيعات المطلوب.

2- (دراسة أبو عودة، 2010): تهدف الدراسة لبيان دور التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الوحدات الاقتصادية، وتوصلت الدراسة بأن هناك معوقات تعيق عملية تطبيق منهج التكلفة المستهدفة في الوحدات الاقتصادية، وتتمثل المعوقات في عدم وجود نظام تكاليف فعال في الوحدات الاقتصادية، ووقوف المعوقات المالية أمام تطبيقه، ونقص توفر البيانات والمعلومات المحاسبية وغير المحاسبية اللازمة لتطبيقه وأوصت الدراسة إلى إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات حول هذا المنهج وتطبيقاته وتوعية وتدريب الجهات المسؤولة والعاملين في الوحدات الاقتصادية بمنهج التكلفة المستهدفة.

3- (دراسة دبابش 2017): حيث عنونت بـ (تحقيق التفوق التنافسي باستخدام أسلوب التكلفة المستهدفة) وهدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام أسلوب التكلفة المستهدفة في تحسين التفوق التنافسي لمؤسسة المطاحن الكبرى بالجنوب، وإبراز الآثار الإيجابية عند تطبيقه، وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم الأساليب التقليدية الكلاسيكية لتحديد أسعار منتجاتها، وهذا ما ينعكس سلباً على وضعها التنافسي.

4- (دراسة يحيى، 2020) استهدفت الدراسة توضيح مفهوم التسعير في المصارف الإسلامية، وكذلك بيان الطرق الشرعية المختلفة المستعملة في عملية تسعير، حيث تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال دراسة الجوانب المفاهيمية المرتبطة بالسعر وطرق التسعير في المصارف الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلى أن السعر المستعمل في المصارف الإسلامية سعر عادل وأخلاقي.

من خلال تناول الدراسات السابقة يتضح بأن لمدخل التكلفة المستهدفة دور هام في تحديد أسعار وتكلفة الخدمات في القطاعات بمختلف طبيعة أنشطتها، وجاءت الدراسة لتأكيد هذه الميزة من خلال إمكانية تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة في القطاع المصرفي الليبي. وعليه سنتناول النقاط التالية:

أولاً: الخدمات المصرفية والتكلفة المستهدفة.

ثانياً: الجانب العملي.

1- **الخدمات المصرفية:** إن العمل المصرفي يندرج ضمن الأنشطة الخدمية ويتمثل عملها الرئيسي بقبول الودائع المصرفية المختلفة ومن تم منحها على شكل قروض، إضافة إلى تقديم خدمات يتميز بها مصرف عن مصرف آخر ويكسبه ميزه تنافسيه وعليه سنتناول مفهوم الخدمة المصرفية وآلية تسعيرها.

أ- **مفهوم الخدمة المصرفية:** عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمنافع غير الملموسة التي يعرضها المصرف للبيع وتتضمن الحسابات الجارية والتوفير والتحويلات والقروض بأنواعها. (شملخ، 2008).

ب - **استراتيجيات التسعير:** وتتمثل استراتيجيات التسعير في الاتي (احمد، 2007)

- التسعير حسب التكلفة، التسعير حسب السوق، التسعير حسب توقع الزبون.

2- **تعريف التكلفة المستهدفة:** وعبرة عن عملية ضبط وتحديد إجمالي تكاليف المنتج أو الخدمة المقترحة والمحددة والذي يؤدي إنتاجه أو تقديم هذه الخدمة إلى توليد الربحية المطلوبة عند السعر الذي يتوقع البيع به في المستقبل (عبدالسميع، طيبة، 2010)

3- **مراحل تطبيق التكلفة المستهدفة في الخدمات المصرفية:** وتتمثل في الآتي (ابو عودة، 2010)

أ- **المرحلة الأولى:** تخطيط التكلفة المستهدفة

ب - **المرحلة الثانية:** تحقيق التكلفة المستهدفة باستخدام أدوات تحجيم التكلفة:

ج - **المرحلة الثالثة:** تحسين مدخل التكلفة المستهدفة باستخدام مدخل التطوير والتحسين المستمر.

4- **مقومات تطبيق منهج التكلفة المستهدفة:** يتضمن تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة عدة مقومات أساسية وهي (الكجي، 2014)

أ- قيادة السعر للتكلفة ب - التركيز على الزبون ج - التركيز على تصميم الخدمة

ثانياً: الدراسة الميدانية

1- مجتمع وعينة الدراسة: يتكون من المصارف العاملة بمنطقة وادي الآجال وسبها، وهي (مصرف الصحاري، ومصرف الجمهورية، والمصرف التجاري الوطني، والمصرف الزراعي، ومصرف شمال افريقيا)، وقد تم أخذ عينة عشوائية بلغت (30) شخصاً من العاملين بهذه المصارف.

2- ثبات اداة الدراسة وصدقها: تم استخدام معامل الفا كرو نباخ، حيث كان معامل الثبات الفا (0.990) وهي نسبة تدل على ان الاستثمار تتوافر فيها درجة عالية من الثبات والاستقرار.

3 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات: تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، والإحصاء الاستنتاجي وذلك من خلال استخدام الجداول الإحصائية وتضمن التحليل عدد من أساليب التحليل أهمها التوزيعات التكرارية المتوسط الحسابي، واختبار t.

أ - وسائل جمع وتحليل البيانات: تم تصميم الاستبيان وفقاً لمقياس ليكارث الثلاثي بالنسؤلات الايجابية.

ب - التعليق على الجداول المتعلقة بالدراسة: من خلال الجدول رقم (1) تبين ان غالبية المصارف تركز على احتساب تكلفة الخدمة من خلال تغطية التكاليف المتغيرة والثابتة اولاً ونسبة بلغت 66.67%، وهذا يدل على عدم استخدام منهج التكلفة المستهدفة.

جدول رقم (1)

كيف يتم حساب تكلفة الخدمة على أساس

النسبة	العدد	البيان
20%	6	العائد على الاستثمار
10%	3	تغطية التكلفة المتغيرة للخدمة
66.67%	20	تغطية التكلفة المتغيرة والثابتة معا
3.33%	1	أخرى
100%	30	إجمالي

ومن خلال الجدول رقم (2) تبين ان غالبية المشاركين في الدراسة يؤيدون وجود مقومات تطبيق المدخل وما يعزز وجود مقومات تطبيقه هو أن المتوسطات الحسابية تتراوح بين 2.03، 2.8 حيث إن الفقرة الأولى والتي تركز على إن الزبون هو العنصر الأهم في سوق الخدمات المصرفية تأتي في المرتبة الأولى، ويمكن القول بأن تأييد

المشاركين في الدراسة يدل على وجود بعض الجوانب والتي تمثل بعض المقومات اللازمة لتطبيق مدخل التكلفة المستهدفة لتسعير الخدمات المصرفية، ومن خلال الجدول رقم (3) تبين بأن غالبية المشاركين ملمين بعناصر مدخل التكلفة المستهدفة ضمناً، وأن إلمام المشاركين في الدراسة بعناصر مدخل التكلفة المستهدفة يتعزز من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي والذي قدر ب (2.20375) وهو أعلى من المتوسط النظري (2) إلا أنه وفق مقياس ليكارت الثلاثي فإن نتيجة المشاركين تدل على الحياد رغم تأييد المشاركين لبعض الفقرات.

الجدول رقم (2)

مقومات مدخل التكلفة المستهدفة

البيان	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه
إدارة مصرفكم تتبنى فلسفة الزبون هو العنصر الأهم في سوق الخدمات المصرفية	2.8	الاول	موافق
إدارة مصرفكم تدرك وتراعي عنصر المنافسة الشديدة في سوق الخدمات المصرفية	2.23	الثاني	محايد
توجد في مصرفكم إدارة متخصصة لتصميم وتخطيط الخدمات المصرفية	2.17	الرابع	محايد
العاملون في قسم إدارة التكاليف إن وجد على درجة عالية من الخبرة والكفاءة في تسعير الخدمات المصرفية	2.03	السادس	محايد
يوجد في مصرفكم إدارة متخصصة لمتابعة الأنشطة المصرفية تعمل على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية.	2.03	الخامس	محايد
يوجد في مصرفكم قسم متخصص في الرقابة على جودة الخدمات المصرفية.	2.23	الثالث	محايد
يوجد في المصرف قسم متخصص لتحديد وتقييم ربحية الزبائن.	2.07	الخامس	محايد
الإجمالي	<u>2.2228</u>		

الجدول رقم (3) عناصر مدخل التكلفة المستهدف

الاتجاه	الترتيب	المتوسط	البيان
موافق	الاول	2.43	بالإمكان تقديم خدمات جديدة في وقت مناسب وتطوير الخدمات الحالية لجذب الزبائن الجدد
محايد	الخامس	2.17	بالإمكان تحديد تكلفة الخدمات المصرفية في مرحلة تصميم تلك الخدمات.
محايد	الثامن	2.07	بالإمكان تقديم خدمات مصرفية جديدة يسعى لها الزبائن بجودة عالية وسعر مناسب.
محايد	الثالث	2.23	بالإمكان اختيار السعر الذي يمثل قيمة ما سيدفعه مقابل الخدمة المصرفية يوازي أسعار المنافسين ويحقق ربح مستهدف.
محايد	السادس	2.13	بالإمكان تقديم خدمات مرغوبة من قبل الزبون وبسعر يمكن تحمله وفي ذات الوقت تكون تلك الخدمة محققة لأهداف الربحية.
محايد	السابع	2.13	بالإمكان تحقيق أهداف الإدارة العليا من أرباح ومنافسة على المدى الطويل في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية.
محايد	الثاني	2.3	بالإمكان لمصرفكم القيام بالبحث الدائم عن مستوى الأفضل للأداء والذي يحقق رضا الزبائن مع الاستجابة لمتطلباتهم المتغيرة والحديثة.
محايد	الرابع	2.17	بالإمكان لمصرفكم تقيم أفكار خفض التكلفة للتأكد من جدواها فنياً ومالياً وقبولها لدى الزبائن .
		2.20375	الإجمالي

رابعاً - اختبار الفرضيات: تم استخدام الاختبار الاحصائي (t) لتعزيز نتائج الاحصاء الوصفي لتحديد امكانية تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة في القطاع المصرفي الليبي

1- اختبار الفرضية الأولى: من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ ان مستوى الدلالة (0.000) اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يعني رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم توافر مقومات تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة في القطاع المصرفي الليبي.

الجدول رقم (5)

اختبار الفرضية الفرعية الاولى

T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة sig	نتيجة الفرضية	المتوسط
17.194	1.96	0.000	رفض الفرضية	2.2238

2- اختبار الفرضية الثانية: من خلال الجدول رقم (6) تبين ان مستوى الدلالة (0.000) اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على عدم المام العاملين بالقطاع المصرفي الليبي بمدخل التكلفة المستهدفة:

الجدول رقم (6)

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

T المحسوبة	T الجدولية	مستوى الدلالة sig	نتيجة الفرضية	المتوسط
14.854	1.96	0.000	رفض الفرضية	2.204

خامساً: النتائج والتوصيات:

1- النتائج

من خلال تحليل البيانات التي تم التوصل إليها يمكن استخلاص النتائج التالية:

أ- ان المصارف التجارية العاملة بمنطقة وادي الآجال وسبها تتبنى ضمناً فلسفة إن الزبون هو العنصر الأهم في سوق الخدمات المصرفية وهذا يساعد في تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.

ب ان المصارف التجارية لا توجد لديها إدارة متخصصة لتصميم وتخطيط الخدمات المصرفية، وكذلك العاملون في قسم التكاليف ليس لديهم دراية والخبرة التامة في تسعير الخدمات المصرفية وهذا يؤثر على تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.

ج - لا توجد في هذه المصارف إدارة متخصصة لمتابعة الأنشطة المصرفية التي تعمل تخفيض تكلفة الخدمات، وبنسبة ضئيلة في هذه المصارف يوجد قسم متخصص في الرقابة على جودة هذه الخدمات ولا يوجد قسم متخصص لتحديد وتقييم ربحية الزبائن وهذا يؤثر على تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة -د أن المصارف التجارية تقدم خدمات جديدة في وقت مناسب وتطور الخدمات الحالية لجذب الزبائن وهذا يساعد في تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.

هـ - لا تتوفر إمكانية لتحديد تكلفة الخدمات المصرفية في مرحلة تصميم تلك الخدمات، وكذلك لا تأخذ بعين الاعتبار المنافسة بالدرجة الأولى مما أدى إلى تقديم خدمات غير مرغوبة من قبل الزبائن وبسعر لا يمكن لزبون تحمله وفي ذات الوقت تكون تلك الخدمة محققة لأهداف الربحية وهذا لا يساهم في تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.

وتهتم المصارف التجارية باختبار السعر الذي يمثل قيمة ما سيدفعه الزبون مقابل الخدمة المصرفية بما يوازي أسعار المنافسين ويحقق الربح المستهدف وهذا يساعد في تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة ز- توجد إمكانية محدودة بالمصارف للقيام بالبحث الدائم عن المستوى الأفضل للأداء والذي يحقق رضا الزبائن مع الاستجابة لمتطلباتهم المتغيرة والحديثة وهذا يساهم في تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.

التوصيات: من خلال النتائج التي تم الوصول إليها يمكن استخلاص التوصيات التالية:

أ- ضرورة اهتمام المصارف التجارية بأن تكون لها إدارة متخصصة لتصميم وتخطيط الخدمات المصرفية وإدارة متخصصة لمتابعة الأنشطة المصرفية، والأخذ بعين الاعتبار المنافسة الشديدة في سوق الخدمات المصرفية.

ب - ضرورة تدريب العاملين بقسم التكاليف بالمصارف وإقامة دورات وندوات تكسبهم الخبرة والدراية التامة الأمر الذي يترتب عليه المساهمة في تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.

ج - ضرورة الاهتمام بالعاملين في الإدارات واختبار كفاءتهم وخبرتهم وإعطاءهم دورات تدريبية حول كيفية تسعير هذه الخدمات بما يغطي جميع جوانبها.

د- ضرورة اهتمام المصارف التجارية بأن يكون لها قسم متخصص في الرقابة على جودة الخدمات المصرفية، وكذلك قسم متخصص لتحديد وتقييم ربحية الزبائن لتساعدهم في التطور في الخدمات بالجودة المطلوبة.

ز - ضرورة اهتمام المصارف التجارية بتقديم خدمات مصرفية جديدة يسعى لها الزبون بالسعر الذي يمكن تحمله، والقيام بالبحث الدائم عن المستوى الأفضل للأداء ومواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية والاقتصادية.

قائمة المراجع

- 1- أبو عودة، علي عدنان 2010، أهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الإسلامية بغزة .
- 2- عماد الدين، أحمد 2007، أثر طرق تسعير الخدمات المصرفية على الإيرادات في المصارف، رسالة ماجستير، السودان للعلوم والتكنولوجيا،
- 3- الركابي، ناجي شايب 2010، أهمية التكلفة المستهدفة في تحسين الوضع التنافسي لشركة الصناعات الالكترونية، رسالة ماجستير منشورة.
- 4- الكبيجي، مجدي وائل، 2014، مدى تطبيق التكلفة المستهدفة وهندسة القيمة كمدخل لتخفيض التكاليف في الشركات الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة القدس المفتوحة.
- 5- خليل، محمد راجح، 2008، أهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط.
- 6- شملخ، ساطع سعدي (2008)، العوامل المؤثرة في قرارات التسعير الخدمات في المصارف التجارية، رسالة الماجستير، 2008، الجامعة الإسلامية.
- 7- عبد السميع محمد، طيبة أحمد (2010)، الاتجاهات الحديثة في المحاسبة الإدارية، دار جليس الزمان، الطبعة الأولى،
- 8- الخلف، نضال محمد رضا، وآخرون (2010)، التسعير باستخدام منهج التكلفة المستهدفة، رسالة ماجستير، جامعة الإسراء الخاصة المملكة الأردنية الهاشمية.
- 9- بن يحيى وآخرون (2020)، حقيقة تسعير الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 6 العدد 2.
- 10- دباش، محمد نجيب (2017)، تحقيق التميز التنافسي باستخدام اسلوب التكلفة المستهدفة، مجلة الدراسات الإنسانية، المجلد 17 العدد 2.

