

إمكانية تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة في المصارف الليبية

إعداد 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 تبذبذ تكالفة الخدمات المقيدة خاصة في مصارف المنطقة الجنوبية، و عليه نسعى لتحديد امكانية استخدام اسلوب التكالفة المستهدفة في المصارف الليبية، وافترضت الدراسة عدم امكانية استخدام هذا الاسلوب، وتمثل مجتمع الدراسة في المصارف العاملة بالجنوب، وتوصلت الدراسة الى أن المصارف تتبنى ضمنياً فلسفه إن الزبون هو العنصر الأهم في سوق الخدمات المصرفية وهذا يساعد في تطبيق مدخل التكالفة المستهدفة، كما ان العاملون في قسم التكاليف ليس لديهم دراية و خبرة في تسعير الخدمات المصرفية، و عدم القدرة على تحديد تكالفة 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 و تخطيط و متابعة الأنشطة والخدمات المصرفية، والأخذ بعين الاعتبار لعامل المنافسة، و ضرورة تدريب العاملين بقسم التكاليف بالمصارف وإقامة دورات وندوات تكسبهم الخبرة والدراءة بمدخل التكالفة 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 التكالفة المستهدفة أحد الأساليب الهامة والحديثة في إدارة التكاليف التي تستخدمها الوحدات الاقتصادية في تحديد تكالفة المنتج أو الخدمة على أساس سعر السوق في حالة المنافسة الشديدة بعد الأخذ في الاعتبار متطلبات الزبائن ورغباته وضمان الجودة المناسبة، ومن ثم الوصول إلى التكالفة التي تضمن للوحدة الاقتصادية الميزة التنافسية التي تطمح لها، وفي نفس الوقت تحقق هامش ربح مستهدف مقبول لدى الإدارة والمستثمرين (الركابي، 2010)

حيث يؤدى تطبيق منهج التكالفة المستهدفة في الوحدات الاقتصادية واستخدامه في تسعير المنتجات والخدمات إلى 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 وتتوفر المقومات الازمة 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 مصري لأخر وأصبح الامر 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 الامر الذي ترتب عليه استياء العديد من الزبائن من تكلفة وجودة الخدمات المقدمة، وعليه فإن هذه الدراسة تسعى للتعرف على إمكانية تطبيق اسلوب 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 بزمن العمل في الوحدات التي تقدم خدمة ومنها على سبيل المثال لا الحصر المصارف، الا ان أسلوب التوقيع بواسطة البصمة أصبح يحد من هذا الاشكال، 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 تتوافر 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 التكفة المستهدفة في المصارف العاملة بليبيا)

ولاختبار صحة هذه الفرضية ثم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

1- عدم توافر مقومات تطبيق مدخل التكفة المستهدفة.

2- عدم إلمام العاملين بالمصارف بتطبيق مدخل التكفة المستهدفة.

رابعاً: أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي

1- التعرف على مقومات وخطوطات تطبيق مدخل التكفة المستهدفة.

2- تطبيق منهج التكفة 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 التكفة المستهدفة يساهم في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن.

3- ان تبني مدخل التكفة المستهدفة يساهم في تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية.

سادساً: منهجية الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي الاستنباطي، وذلك من خلال العمل بشكل استقرائي انطلاقاً من دراسة المشاهدات، ومشكلة الدراسة وصولاً إلى فرضيات الدراسة حول تلك المشاهدات، ومن ثم وبشكل استنباطي يتم اختبار تلك الفرضيات للوصول إلى نتائج منطقية.

سابعاً: مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في المصارف العاملة في نطاق وادي الآجال وسبها، حيث تم اختيار عينة عشوائية ممثلة 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 التكفة المستهدفة.

تاسعاً: الدراسات السابقة

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

لا تขาด 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 لسعير 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، وتمثل المعوقات في عدم وجود نظام تكاليف فعال في الوحدات الاقتصادية، ووقف 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 وتوسيعه 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 المصادر 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 المصادر الإسلامية، وتوصلت الدراسة إلى أن السعر المستعمل في المصادر 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:

اولاً: 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 ويكتسبه ميزه تنافسيه وعليه سنتاول 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. (شلخ،2008).

ب - استراتيجيات التسعير: وتمثل استراتيجيات التسعير في الآتي (احمد، 2007)

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

2- تعريف التكلفة المستهدفة: وعبارة 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: وتمثل في الآتي (ابوعودة،2010)

أ- المرحلة الأولى: تحطيط 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 الزيون ج - التركيز على تصميم الخدمة

ثانياً: الدراسة الميدانية

1. مجتمع وعينة الدراسة: يتكون من المصارف العاملة بمنطقة وادي الأجال وسهامها، 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 الاستماراة تتواافق 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 وتتضمن التحليل عدد من أساليب التحليل أهمها التوزيعات التكرارية المتوسط الحسابي، واختبار ¹.

أ - وسائل جمع وتحليل البيانات: تم تصميم الاستبيان وفقاً لمقاييس ليكارث الثلاثي بالتساؤلات 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 وبنسبة بلغت 66.67%， وهذا يدل على عدم استخدام منهج التكلفة المستهدفة.

جدول رقم (1)

كيف يتم حساب تكلفة الخدمة على أساس

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

ومن خلال الجدول رقم (2) تبين ان غالبية المشاركون 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 الازمة لتطبيق مدخل التكلفة المستهدفة لتسعير الخدمات المصرفيه، ومن خلال الجدول رقم (3) تبين بأن غالبية المشاركين ملمين بعناصر مدخل التكلفة المستهدفة ضمنياً، وأن الإمام المشاركين في الدراسة بعناصر مدخل التكلفة المستهدفة يتعزز من خلال المتوسط الحسابي الإجمالي والذي قدر ب (2.20375) وهو أعلى من المتوسط النظري (2) الا انه وفق مقياس ليكارت الثلاثي فإن نتيجة المشاركين تدل على الحياد رغم تأييد المشاركين لبعض الفقرات.

الجدول رقم (2)

مقومات مدخل التكلفة المستهدفة

الاتجاه	الترتيب	المتوسط الحسابي	البيان
موافق	الاول	2.8	إدارة مصر فكم تتبني فلسفة الزبون هو العنصر الأهم في سوق الخدمات المصرفيه
محايد	الثاني	2.23	إدارة مصر فكم تدرك وتراعي عنصر المنافسة الشديدة في سوق الخدمات المصرفيه
محايد	الرابع	2.17	توجد في مصر فكم إدارة متخصصة لتصميم وتحطيم الخدمات المصرفيه
محايد	السادس	2.03	العاملون في قسم إدارة التكاليف إن وجد على درجة عالية من الخبرة والكفاءة في تسعير الخدمات المصرفيه
محايد	الخامس	2.03	يوجد في مصر فكم إدارة متخصصة لمتابعة الأنشطة المصرفيه تعمل على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفيه.
محايد	الثالث	2.23	يوجد في مصر فكم قسم متخصص في الرقابة على جودة الخدمات المصرفيه.
محايد	الخامس	2.07	يوجد في المصرف قسم متخصص لتحديد وتقدير ربحية الزبائن.
		2.2228	الاجمالي

الجدول رقم (3)

عناصر مدخل التكلفة المستهدفة

الاتجاه	الترتيب	المتوسط	البيان
موافق	الاول	2.43	بإمكان تقديم خدمات جديدة في وقت مناسب وتطوير الخدمات الحالية لجذب الزبائن الجدد
محايد	الخامس	2.17	بإمكان تحديد تكلفة الخدمات المصرفية في مرحلة تصميم تلك الخدمات.
محايد	الثامن	2.07	بإمكان تقديم خدمات مصرفية جديدة يسعى لها الزبائن بجودة عالياً وسعر مناسب.
محايد	الثالث	2.23	بإمكان اختيار السعر الذي يمثل قيمة ما سيدفعه مقابل الخدمة المصرفية يوازي أسعار المنافسين ويحقق ربح مستهدف.
محايد	السادس	2.13	بإمكان تقديم خدمات مرغوبة من قبل الزبون وبسعر يمكن تحمله وفي ذات الوقت تكون تلك الخدمة محققة لأهداف الربحية.
محايد	السابع	2.13	بإمكان تحقيق أهداف الإدارة العليا من أرباح ومنافسة على المدى الطويل في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية.
محايد	الثاني	2.3	بإمكان لمصرفكم القيام بالبحث الدائم عن مستوى الأفضل للأداء والذي يحقق رضا الزبائن مع الاستجابة لمتطلباتهم المتغيرة والحديثة.
محايد	الرابع	2.17	بإمكان لمصرفكم تقييم 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 الدالة (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 الاجال وسبها تتبنى ضمنياً 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 وتحطيط الخدمات المصرفية، وكذلك العاملون في قسم التكاليف ليس لديهم دراية والخبرة التامة في تسويير 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 ربحيه الزبائن وهذا يؤثر على تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة د- ان 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 زـ- توجد إمكانية محدودة بالمصارف للقيام بالبحث الدائم عن المستوى الأفضل للأداء والذي يحقق رضاء الزبائن مع الاستجابة لمتطلباتهم المتغيرة والحديثة وهذا يساهم في تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.

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

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

بـ- ضرورة تدريب العاملين بقسم التكاليف بالمصارف وإقامة دورات وندوات تكتسبهم الخبرة والدرأية التامة الأمر الذي يتربت عليه المساهمة في تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة.

جـ - ضرورة الاهتمام بالإدارات واختبار كفاءتهم وخبرتهم وإعطائهم دورات تدريبيه حول كيفية تسعير هذه الخدمات بما يعطي جميع جوانبها.

دـ- 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.

زـ- 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 المصادر، 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 المصادر التجارية، رسالة الماجستير، 2008، الجامعة الإسلامية.
- 7- عبد السميم محمد، طبية 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- دباس، محمد نجيب (2017)، تحقيق التميز التنافسي باستخدام اسلوب التكلفة المستهدفة، مجلة الدراسات الإنسانية، المجلد 17 العدد 2.

