



تخفيض كلفة الخدمة المصرفية وتحسين تسعيرها تطويرها بأستعمال تقنية الكلفة المستهدفة بحث تطبيقي في مصرف الرشيد الادارة العامة وبعض فروعها

امثال رشيد بجاي الطائي*
جامعة بغداد / كلية الادارة والاقتصاد

الملخص

معلومات المقالة

في ظل التغيرات والتطورات المتسارعة في بيئة العمل وخاصة في مجال ادارة النشاط المصرفي ولتزايد عدد البنوك التجارية في العراق ادى ذلك الى زيادة حدة المنافسة بين تلك البنوك لتقديم افضل الخدمات للزبائن بأقل الكلف وجودة مقبولة لذلك اصبح من الضروري تحديد كلفة الخدمة المصرفية وتحديد سعر الخدمات المصرفية بدقة من خلال تبني انظمة التكاليف ومنها تقنية الكلفة المستهدفة وعليه فان سياسة تسعير الخدمات المصرفية تعتبر من اهم العوامل المؤثرة في نجاح وتقدم المصارف وزيادة قدرتها التنظيمية، وتمثلت مشكلة البحث في عدم اعتماد بعض المصارف العراقية على نظام كلفوي يحدد الكلفة المستخدمة للخدمات المصرفية اي السعر الذي يرغب بدفعه الزبون بعد تحديد هامش الربح وخصوصاً ان اسعار الخدمات المصرفية تتحدد وفقاً لتعليمات البنك المركزي وبذلك تواجه المصارف صعوبات وتحديات في تحقيق ميزة تنافسية وتطوير خدماتها مما يؤثر على ربحيتها واستمرارها في القطاع المصرفي، وهدف البحث توضيح الاطار النظري لتقنية الكلفة المستهدفة وقرارات التسعير وبيان تأثير ارتباط تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة للخدمة المصرفية على قرارات التسعير وتطوير الخدمة وتحقيق الربحية المستهدفة، وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها يعتبر تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة عامل ايجابي مؤثر وفعال في المصارف العراقية لانها تؤدي الى تحسين قرارات التسعير وتطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الارباح المستهدفة، والتوصيات على ادارة المصارف العراقية بناء قاعدة معلومات تفصيلية عن الكلف والايادات والزبائن المستهدفين لتطوير الخدمات المصرفية وتحقيق التميز.

تاريخ البحث
الاستلام : 2018/9/25
تاريخ التعديل : 2018/11/18
قبول النشر : 2018/12/6
متوفر على الأنترنت: 2019/3/27

الكلمات المفتاحية :

الكلفة المستهدفة
السعر المستهدف
تخفيض الكلفة
قرارات التسعير
الخدمة المصرفية

© 2019 جامعة المثنى . جميع الحقوق محفوظة

Abstract

In light of the rapid changes and developments in the work environment, especially in the field of banking management and the increasing number of commercial banks in Iraq, this has led to increased competition between these banks to provide the best services to customers with the lowest costs and acceptable quality. Therefore, it is necessary to determine the cost of banking service and determine the price of banking services accurately Through the adoption of cost systems, including cost-targeted technology. Therefore, the pricing policy of banking services is one of the most important factors affecting the success and progress of banks and increase their organizational capacity, The problem of research in the lack of adoption of some Iraqi banks on the system of the cost of determining the cost of the use of banking services, ie the price that the customer wants to pay after deviating profit margin, especially that the prices of banking services are determined in accordance with the instructions of the Central Bank and thus face the difficulties and challenges in achieving the competitive advantage and the development of services On its profitability and its continuation in the banking sector The objective of the research is to clarify the conceptual framework of the target costing technique and the pricing decisions and to indicate the impact and the relationship of applying the target technology of the banking service to the pricing decisions The study reached a set of conclusions, the most important of which is that the application of cost-targeted technology is a positive and effective factor in Iraqi banks, which does not lead to improving pricing decisions and the development of banking services to achieve the target profits, and recommendations on the management of Iraqi banks to build a detailed database of costs and revenues and customers targeted to develop banking services and achieve excellence.

*
Corresponding author : G-mail addresses : Amtithalrashed@yahoo.com.

منهجية البحث

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في عدم اعتماد بعض المصارف العراقية على نظام كلفوي يحدد الكلفة المستخدمة للخدمات المصرفية اي السعر الذي يرغب بدفعه الزبون بعد تحيد هامش الربح وخصوصاً ان اسعار الخدمات المصرفية تتحدد وفقاً لتعليمات البنك المركزي وبذلك تواجه المصارف صعوبات وتحديات في تحقيق ميزة تنافسية وتطوير خدماتها مما يؤثر على ربحيتها واستمرارها في القطاع المصرفي .

فرضية البحث

لا تتوافر لدى المصارف العراقية الشروط والمقومات اللازمة لتطبيق تقنية الكلفة المستخدمة لذا لا تتمكن من تسعير خدماتها المصرفية بكفاءة ومن ثم عدم القدرة على تطوير خدماتها المصرفية لتحقيق الربحية المستهدفة.

هدف البحث

1. توضيح الاطار النظري لتقنية الكلفة المستهدفة وقرارات التسعير .
2. بيان تأثير وارتباط تطبيق تقنية الكلفة المستخدمة بتحسين قرارات التسعير وتطوير الخدمة المصرفية وتحقيق الربحية المستهدفة .

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في تطبيق تقنية حديثة من ادوات محاسبة الكلفة لتحديد كلف الخدمات المصرفية فضلاً عن تسعير تلك الخدمات المصرفية وفقاً للسعر الذي يرغب الزبون بدفعه وبذلك تحقق المصارف ميزة تنافسية لكسب ولاء ورضا الزبون من خلال قيادة الكلف وتطوير الخدمة وتحسين التسعير .

مجتمع وعينة البحث

المصارف العراقية ، مصرف الرشيد الادارة العامة وبعض فروعها .

منهج البحث

من اجل تحقيق اهداف البحث استعانت الباحثة بالمنهج الاستقرائي في اختبار فرضية البحث اذ تم توزيع (125) استمارة استبانة الصالحة (120) على عينة البحث المتكونة من مصرف الرافدين الادارة العامة وبعض فروعها وتم تحليل الاستبيان بالبرنامج الاحصائي (spss).

الاطار النظري

مفهوم تقنية الكلفة المستهدفة واهدافها وخطواتها وصعوبات تطبيقها

عرفها قاموس Webster بانها مجموعة من الاجراءات التي تدعم منهج التصميم باعتبار ان سعر السوق هو الاساس للوصول الى الكلفة المستهدفة. (Webster, 2004: 164). اما Garrison عرفها بانها عملية لتحديد اعلى كلفة مسموح بها سواء كانت المنتجات الجديدة او تطوير المنتج الاصلي لكي يحقق ربحاً ويباع بسعر يفوق الحد الاقصى للكلفة المستهدفة.

(Garrison & et al, 2008, 761). ترى الباحثة من التعريفين السابقين ان تحديد سعر البيع المستهدف (السعر المدفوع وفقاً لرغبات الزبون) يمثل حجر الاساس في تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة.

اولاً : اهداف تقنية الكلفة المستهدفة

يمكن تلخيص اهداف الكلفة المستهدفة بالاتي : (ناصر، 2010، 5)

1. تحديد سعر البيع الذي يحقق للوحدة الاقتصادية الحصة السوقية.
2. تحديد هامش الربح الذي تسعى الوحدة الاقتصادية له قبل طرح المنتج في السوق.
3. انتاج المنتجات بالجودة المناسبة والتي تفي باحتياجات الزبون.
4. تحقيق اهداف الادارة من خلال الارباح والمنافسة على المدى الطويل.
5. خفض تكاليف المنتج الى الحد الذي يضمن تحقيق الربح المستهدف والسعر المنشود من البيع.
6. مراقبة دورة حياة المنتج من البداية حتى البيع وخدمات ما بعد البيع.

ثانياً : خطوات تطبيق الكلفة المستهدفة

اولاً : تحديد سعر البيع المستهدف : تحديد سعر البيع المستهدف يمثل نقطة البداية في الكلفة المستهدفة ويحدد اثناء تخطيط المنتج وعند تحديد خصائص المنتج ويعتبر بمثابة تجربة لفهم تحليل السوق والسعر هنا يمثل المبلغ المدفوع وفقاً لرغبات الزبون (Henrik, 2003:16).

ثانياً: تحديد هامش الربح المستهدف : بعد تحديد سعر البيع المستهدف ننتقل الى تحديد الربح المستهدف اثناء تخطيط المنتج متأثر بتحليل السوق وتقدير حجم المبيعات للوصول الى

ثالثا : قرارات التسعير

قرارات التسعير: تعد عملية تحديد السعر لخدمة معينة لأي وحدة اقتصادية من اهم القرارات التي تواجه الادارة، وهي ايضا من اكثرها صعوبة ويعود ذلك للعوامل التي تؤثر في السعر والتي يجب ان تؤخذ بنظر الاعتبار عند تحديده اهمها ما يتعلق بالتكلفة وما تمثله من اعباء يستلزم من سعر البيع تغطيتها من اجل استمرار الوحدة الاقتصادية في نشاطها.

طرق التسعير : وتتمثل بالاتي(زهير عمر و دردر، 2013، 341-345).

1. طريقة اجمالي التكاليف: ان سعر البيع يتم تحديده وفق هذه الطريقة عن طريق حساب اجمالي التكاليف للمنتج (سلعة او خدمة)، واطافة نسبة معينة تمثل الارباح فالوحدة قد تقرر مستوى او معدلا معيناً يمثل الارباح التي في تحقيقها كبديل عام لقرارات التسعير.

2. طريقة التكاليف الحدية مضافا اليها نسبة : بدلا من تسعير المنتجات او الخدمات باضافة الربح الحدي الى اجمالي التكاليف ، قد تقوم الوحدة الاقتصادية باضافة الربح الحدي الى التكاليف الحدية ، (التكاليف الحدية للإنتاج او التكاليف الحدية للمبيعات) ويطلق على هذه الطريقة في بعض الاحيان طريقة السعر المرتفع.

3. طريقة تحديد السعر الادنى: السعر الادنى هو السعر الذي يجب تحقيقه والذي يغطي التكاليف ا الممجة لا نتاج وبيع المنتج.

رابعا : الخدمة المصرفية وخصانصها (عبد الملك ، 2015: 6-7)

تعد الخدمات المصرفية العامل الاساسي في تطوير نشاط المصارف اذا انها تؤدي دورا هاما في تعزيز قدراته من خلال تأثيرها على تفضيلات الزبائن.

وتعرف الخمة المصرفية " بانها العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة الحقيقية وغير الملموسة غير الحقيقية المدركة من قبل الافراد او الوحدات من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل في الوقت نفسه مصدر للربحية.

ويعبر عنها ايضا بانها عبارة عن تصرفات وانشطة غير ملموسة من طرف الى طرف اخر وهي عبارة عن كل ما يقدمه المصرف الى زبونه من منافع ولا يترتب عنها نقل ملكية اي شيء وكما تعتبر مصدر لا شباع حاجاتهم ورغباتهم المالية الحالية والمستقبلية وهي في نفس الوقت مصدر من مصادر

ايراد المبيعات الكلي ويمكن تمثيل الكلفة المستهدفة بالمعادلة الاتية:

(الكلفة المستهدفة = سعر البيع المستهدف – هامش الربح المستهدف) (Atkinson,2007:322).

ثالثا : تحديد الكلفة الحالية : بعد تحديد الكلفة المستهدفة للمنتج يتم في هذه المرحلة تحديد الكلفة الحالية للمنتج (الكلفة المبدئية) على اساس الموارد والانشطة وعمليات التصنيع (Brewer ,et al ,2009:127).

رابعا : تحديد التخفيض المستهدف : يمثل التخفيض المستهدف في الكلفة الفرق بين الكلفة الحالية والكلفة المستهدفة وكما في المعادلة الاتية:

التخفيض المستهدف = الكلفة الحالية – الكلفة المسموح بها المستهدفة (الغبان والذهبي ، 2007:240).

خامسا : تحقيق التخفيض المستهدف : هذه الخطوة تتطلب البحث عن طرق لتطوير المنتج اذي يلبي رغبات الزبائن وبالكلفة المستهدفة ومنها التحليل المفكك ، هندسة القيمة ، التحسين المستمر (Hansen & Mowen ,2006:508).

صعوبات تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة : (الحداد، 2011 : 17-18) وتتمثل الصعوبات التي تواجه الكلفة المستهدفة بالاتي :

اولا- عدم وجود اطار عام يحدد متطلبات وخطوات تنفيذ تقنية الكلفة المستهدفة .

ثانيا: عدم وجود منهجية واضحة لتطبيق الاساليب الحديثة لخفض الكلفة بمستوى يحافظ على الجودة والاداء الوظيفي ويؤدي الى الوصول الى الكلفة المستهدفة.

ثالثا : صعوبة التحديد الدقيق للعناصر الاساسية لتطبيق هذه التقنية وهي اسعار البيع والارباح ومن ثم الكلفة المستهدفة لعدم توافر قاعدة بيانات ملائمة.

رابعا : عدم وضوح كيفية تخصيص التخفيض المستهدف في تقديرات الكلفة الحالية للتساوي مع الكلفة المستهدفة.

خامسا : صعوبة استمرارية المحافظة على الكلفة المستهدفة في ظل التطور التكنولوجي السريع والمتزايد.

سادسا : يتطلب خفض الكلفة المستهدفة الاستغناء عن بعض الايدي العاملة وهذا يتعارض مع تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

4. وجود اسواق جديدة تحقق اربحا جديدة للمصرف .
 5. ان تعدد حاجات ورغبات الزبائن المالية والائتمانية تدفع المصرف الى القيام بالبحث لتطوير الخدمات المصرفية.
 6. تنوع الخدمات المصرفية اي تنوع المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية.

الاطار العملي

يتناول هذا المبحث تطبيقا عمليا عن طريق اختبار فرضيات هذا البحث من خلال استقراء اراء عينة من القطاع الصناعي عبر تصميم استمارة استبانة وزعت على الرشيد الادارة العامة وبعض فروعها ويسعى هذا المبحث الى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها باستعمال ادوات الاحصاء واستخدمت الباحثة برنامج spss الاحصائي لتحليل البيانات المتمثلة (بالوسط الحسابي والانحراف المعياري والارتباط واختبار T) وذلك بهدف رسم صورة او اطار عام لتفضيل المستجيبين وتوجهاتهم العامة فيما يتعلق بمتغيرات البحث من خلال مقياس ليكارت الخماسي فضلا عن استعمال الاختبارات الاستدلالية وذلك بهدف اختبار العلاقة بين متغيرات البحث وايجاد العلاقة بينهما ولتحقيق هذا الغرض تم اعداد استبانة تتكون من ثلاثة محاور المحور الاول امكانية تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة والمحور الثاني تحسين التسعير في ظل تقنية الكلفة المستهدفة والمحور الثالث تطوير الخدمات المصرفية وتحقيق الربحية المستهدفة وبلغت عدد الاستمارات الموزعة (140) استمارة الصالحة (120) استمارة وتتكون خصائص عينة البحث كما في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) خصائص عينة البحث

المتغيرات	توزيع الخاصية	العدد	النسبة %
1- الجنس	ذكر	54	45 %
	انثى	66	55 %
	المجموع	120	100 %
2- الفئة العمرية (سنة)	35-26	60	50 %
	45-36	42	35 %
	55-46	18	15 %
	المجموع	120	100 %
3- المؤهل العلمي	ماجستير او دكتوراه	-	-

خامسا : مفهوم ومبررات تطور الخدمات المصرفية (غالي ، 87:2017)

يقصد بتطوير الخدمة طرح خدمات معروضة حاليا في السوق ولها جديدة على المصارف مثل ادخال خدمة التخطيط المالي والقرض الدوار للوحدات الصغيرة او الخدمات المالية الجديدة ، و عملية تطوير الخدمات عملية شاملة ومتكاملة تهدف الى تعزيز القوى التنافسية للمصرف ومن ثم زيادة ربحيته على المدى الطويل ، وبذلك فان مقومات الاستمرار او البقاء تتمثل بان تكون الخدمات المصرفية قادرة على تلبية احتياجات الزبائن. اما مبررات تطوير الخدمات المصرفية تتمثل بالاتي :

1. المنافسة من قبل المؤسسات المالية.
2. رغبة المصرف في البقاء والمحافظة على انتماء وولاء الزبائن.
3. انخفاض الايرادات التي تحققها المصارف المتخصصة في بعض العمليات المصرفية.

		بكالوريوس		84		70%	
الانحراف	النتيجة	لا أتفق تماماً	لا أتفق	لا أتفق	أتفق تماماً	أتفق	الفقرة
الانحراف	النتيجة	لا أتفق تماماً	لا أتفق	لا أتفق	أتفق تماماً	أتفق	الفقرة
0.80	محايد	-	-	50	40	30	س1 يمتلك المصرف الشروط والمقومات لتطبيق تقنية الكلفة المستهدفة
3.83		-	-	41.7	33.3	25	النسبة
1.36	اتفق	15	10	30	25	40	س2 يمتلك المصرف ملاك متخصص لاحتساب كلفة الخدمة المصرفية قسم او شعبة.
		12.5	8.3	25	20.8	33.3	النسبة
0.71	محايد	15	40	85	-	-	س3 تتبنى ادارة المصرف الاساليب المحاسبية الحديثة ومنها تقنية الكلفة المستهدفة لتحقيق ميزة تنافسية
2.41		12.5	33.3	54.2	-	-	
0.84	لا اتفق	-	60	40	15	5	س4 تسعى ادارة المصرف الى تخفيض الكلف لتحقيق رضا الزبون
2.70							
20%		24					دبلوم
10%		12					متوسطة
100%		120					المجموع
26.67		32					4- سنوات الخبرة
24.16		29					5- 10سنوات
36.67		44					11-15 سنوات
12.5		15					16 فاكثر
100%		120					المجموع

جدول رقم (2) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الاول (قدرة المصرف على تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة)

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النتيجة				الفقرة	البعد الاول – قدرة المصرف على تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة
			تتفق تماماً	لا تتفق تماماً	تتفق	لا تتفق		
محايد	0.80	3.83	-	-	50	40	30	س1 يمتلك المصرف الشروط والمقومات لتطبيق تقنية الكلفة المستهدفة
اتفق	1.36	3.54	15	10	30	25	40	س2 يمتلك المصرف ملاك متخصص لإحساب كلفة الخدمة المصرفية قسم او شعبة.
محايد	0.71	2.41	15	40	85	-	-	س3 تتبنى ادارة المصرف الاساليب المحاسبية الحديثة ومنها تقنية الكلفة المستهدفة لتحقيق ميزة تنافسية
لا اتفق	0.84	2.70	-	60	40	15	5	س4 تسعى ادارة المصرف الى تخفيض الكلف لتحقيق رضا الزبون

$$* \text{الوسط الفرضي} = 3 = [5 + (5+4+3+2+1)] \div 5$$

حسابي يساوي (3.83) للسؤال الاول و (3.54) للسؤال الثاني ميل مقبول لأراء عينة الدراسة إما اقل انحراف معياري يساوي 0,71 للسؤال الثالث يعني أن هناك تجانس في آراء عينة الدراسة وأعلى انحراف معياري يساوي 1.36 للسؤال الثاني يعني هناك تشتت في آراء عينة الدراسة.

نلاحظ إن البعد الاول مدى قدرة المصرف على تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة اقل وسط حسابي يساوي (2,41) للسؤال الثالث، (2.70) للسؤال الرابع وهو ميل غير مقبول وأعلى وسط

جدول رقم (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثاني تحسين قرارات التسجير عند تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة

النتيجة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النتيجة				الفقرة	البعد الثاني – تحسين قرارات التسجير عند تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة
			تتفق تماماً	لا تتفق تماماً	تتفق	لا تتفق		
اتفق	0.50	4.20	-	-	5	85	30	يهدف تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة الى تحسين التسجير وتحقيق الربحية
اتفق	0.50	4.08	-	-	10	90	20	س2 تدرك ادارة المصرف ان قرارات التسجير تكتمل على احساب كلفة الخدمة المصرفية
اتفق	1.10	3.87	5	10	20	45	40	س3 ان التسجير باستعمال تقنية الكلفة المستهدفة يحقق للمصرف ميزة تنافسية
محايد	0.66	2.75	10	15	90	5	-	س4 تحمل ادارة المصارف على ثلثية رغبات الزبون ومنها السعر المدفوع للخدمة المصرفية

يهدف تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة الى تحسين التسعير وتحقيق الربحية) ميل عالي جدا اما اقل انحراف لمعياري فبلغ 0.50 للسؤال الاول والثاني على التوالي يعني أن هناك تجانس في آراء عينة الدراسة.

يتبين من الجدول رقم (3) ان البعد الثاني تحسين التسعير عند تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة بلغ اقل وسط حسابي 2.75 للسؤال الرابع (تعمل ادارة المصارف على تلبية رغبات الزبون ومنها السعر المدفوع للخدمة المصرفية) وكانت النتيجة محايد ميل مقبول اما اعلى وسط حسابي فبلغ 4.20 للسؤال الاول

جدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث تطوير الخدمة المصرفية لتحقيق الربحية المستهدفة

الانحراف المعياري	النتيجة	الوسط الحسابي	لا أتفق تماماً		أتفق تماماً		الفقرة	البعد الثالث - تطوير الخدمة المصرفية لتحقيق الربحية المستهدفة
			لا أتفق	أبداً	أتفق	أبداً		
0.74	اتفق	3.76	5	20	88	7	س1 تعمل ادارة المصارف على اجراء تغييرات في اجراءات العمل وانظمتها في ضوء المستجدات الحديثة	التكرارات النسبية
0.87	اتفق	3.64	3	20	75	10	س2 تشجع ادارة المصارف الافكار الجديدة وتدعمها لانها تساعد على تطوير الخدمات المصرفية	التكرارات النسبية
0.96	لا اتفق	2.76	2	43	9	11	س3 يتوافر الدعم المالي المطلوب لتطبيق الانظمة الحديثة وتطوير الخدمات المصرفية	التكرارات النسبية
1.06	اتفق	3.88	5	15	54	36	س4 يستعين المصرف بالخبراء والمختصين لتطوير الخدمات المصرفية	التكرارات

0.74 للسؤال الاول (تعمل ادارة المصارف على اجراء تغييرات في اجراءات العمل وانظمتها في ضوء المستجدات الحديثة) النتيجة اتفق يعني أن هناك تجانس في آراء عينة الدراسة وأعلى انحراف معياري 1.06 للسؤال الربع والنتيجة اتفق و يعني هناك تشتت في آراء عينة الدراسة .

بلغ اقل وسط حسابي 2.76 للسؤال الثالث (يتوافر الدعم المالي المطلوب لتطبيق الانظمة الحديثة وتطوير الخدمات المصرفية) والنتيجة لا اتفق ميل غير مقبول اما اعلى وسط حسابي فبلغ 3.88 للسؤال الرابع (يستعين المصرف بالخبراء والمختصين لتطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الارباح المستهدفة) والنتيجة اتفق ميل عالي اما اقل انحراف معياري فبلغ

جدول رقم (5) الارتباط

تطوير الخدمة المصرفية لتحقيق الربحية المستهدفة	تحسين قرارات التسعير عند تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة	تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة	تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة
.779(**)	.794(**)	1.000	Correlation Coefficient
.000	.000	-	tailed) SIg(2

.767(**)	1.000	.779(**)	تحسين قرارات التسعير عند تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة
.000	-	.000	Correlation Coefficient tailed) SIg(2)
1.000	.867(**)	.794(**)	تطوير الخدمة المصرفية لتحقيق الربحية المستهدفة
-	.000	.000	Correlation Coefficient tailed) SIg(2)

الارباح المستهدفة أي إن هناك علاقة ارتباط قوية بين (تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة) وتحسين قرارات التسعير وتطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الارباح المستهدفة حسب آراء عينة الدراسة.

● مستوى (0,01) معنوية عالية مستوى الثقة 100% ** الارتباط عند مستوى (0,05) مستوى الثقة 95% نلاحظ من الجدول أعلاه هناك علاقة معنوية عالية بين تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة والبعدين تحسين قرارات التسعير عند تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة وتطويرا لخدمات المصرفية لتحقيق

جدول رقم (6) Regression

	SIg.	F	R.	SIg.	T	B	
المتغير التابع	0,000	59,466	0,804	0,000	19,744	3,445	a المتغير المستقل
تحسين التسعير وتطوير الخدمات المصرفية				0,000	8,488	0,336	B (تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة)
تحسين قرارات التسعير							
تطوير الخدمات المصرفية							

تحليل نتائج الاستبانة

- تشير نتائج الوسط الحسابي الى انه كان اكبر من الوسط الفرضي وهو ميل عالي ومقبول لا آراء عينة الدراسة المحور الاول تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة والثاني تحسين قرارات التسعير والثالث تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الارباح المستهدفة.
- يتبين من نتائج الانحراف المعياري للمحور الاول والثاني والثالث انه هناك تجانس كبير لآراء عينة الدراسة لأنها اغلبها اقل من الواحد.

نلاحظ أن هناك تأثير معنوي قوي بين المتغير المستقل (تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة) والمتغير التابع (تحسين قرارات التسعير – وتطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الارباح المستهدفة) وهذا يوضحه الجدول أعلاه بان معامل التحديد = 0,804 للمتغير المستقل تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة من المتغير التابع وكذلك يظهر لنا المحسوبة اكبر من الجدولية وان هناك معنوية عالية وان أي تغير بقيمة المتغير المستقل سيؤدي إلى نفس التغير بالمتغير التابع.

المصادر

اولا: المصادر العربية

الحداد ، محمد حسن .(2011).مدى تطبيق مدخل التكلفة المستهدفة في الشركات الصناعية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة .

الغبان والذهبي ،ثائر صبري ، جليليه عيدان .(2007). استهداف السعر كأساس لتحقيق تقنية الكلفة المستهدفة للوحدات الاقتصادية العاملة في بيئة الاعمال الحديثة .

عبد الملك، عليوش .(2015). اهمية الاتصال التسويقي في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

غالي ، بتول عبد علي .(2017). دور تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية في المصارف التجارية دراسة استطلاعية في عينة من المصارف التجارية .

ناصر، طه عليوي.(2010). استخدام مدخل التكلفة المستهدفة في ترشيد قرارات التسعير دراسة استطلاعية في معمل الالبسة الولادية في الموصل .

زهير محمود دردر .(2013). محاسبة التكاليف : دار المريخ للنشر والطباعة .

ثانيا : المصادر الاجنبية

Atkinson ,Anthony A & Kaplan ,Roberts & matsumura ,Ella Mae & young,ed .(2007).person,Education,Inc,Inc.

Brewer ,p, Garrison ,R, and Noreen ,E, .(2009)."Introduction to Managerial Accounting ",Ed ,McGraw-Hill, Irwin ,New York,USA.

Garrison ,Ray, H & Noreen ,Eric, W.(2008). Managerial Accounting ", 11 Ed, McGraw-Hill, ,Singapore.

Hansen ,Don ,R & Mowen ,Maryanne M.(2006).Cost management accounting and control ,ed ,by Thomson South –Western.

Hansen ,Don ,R & Mowen ,Maryanne, M .(2003).management accounting, ed, south-Western .

Webster ,W,H.(2004).Accenting For Management ", Mc Graw-Hill Co L td, USA.

• يتبين من تحليل Correlations هناك علاقة ارتباط قوية بين(تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة وتحسين قرارات التسعير وتطوير الخدمات المصرفية وتحقيق الربحية المستهدفة حسب آراء عينة الدراسة .

• يتبين تحليل Regression أن هناك تأثير معنوي قوي بين المتغير المستقل (تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة) والمتغير التابع (تحسين قرارات التسعير وتطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الارباح المستهدفة).

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

1. يعتبر تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة عامل ايجابي مؤثر وفعال في المصارف العراقية لا نها تؤدي الى تحسين قرارات التسعير وتطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الارباح المستهدفة.

2. عدم قدرة المصارف العراقية على تطبيق تقنية الكلفة المستهدفة لعدم توافر الشروط والمقومات الاساسية للتطبيق .

3. عدم وجود قاعدة بيانات لتدفق البيانات والمعلومات التفصيلية اللازمة لتطبيق تقنية الكلفة المستهدفة.

4. لم تسعى ادارة المصارف العراقية الى تحليل احتياجات الزبون لتطوير خدماتها المصرفية .

5. يكون تسعير الخدمات المصرفية عن طريق نشرة البنك المركزي ولا يحدد على اساس الكلف وهامش الربح.

التوصيات

1. العمل على تطبيق الاساليب والتقنيات الكفوية الحديثة لزيادة الابرادات وخفض الكلف وتحقيق ميزة تنافسية.

2. على ادارة المصارف العراقية بناء قاعدة معلومات تفصيلية عن الكلف والابرادات والزبائن المستهدفين لتطوير الخدمات المصرفية وتحقيق التميز .

3. ضرورة تحليل المنافسين وتحليل احتياجات الزبائن لتحقيق رضا وولاء الزبون .

4. الاعتماد على الكلفة وهامش الربح لغرض اتخاذ قرارات تسعير كفوة.

5. توفير المستلزمات المادية والبشرية والتكنولوجية لتطوير الخدمات المصرفية وتسويقها بشكل فعال.