مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: إمكانية إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة في خدمات المحاسب الإداري دراسة على عينة من المصارف العاملة في أقليم كوردستان
اسم الكاتب: م. إيناس عبدالله حسن، م.م. ماجدة محسن عبدالرحمن
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3170
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 17:23 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تنمية الرافدين ٩٠ (٣٠) ٢٠٠٨
ص ص [١٠٧-١٣٥]

إمكانية إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة في خدمات المحاسب الإداري
دراسة على عينة من المصارف العاملة في أقليم كوردستان

إيناس عبدالله حسن
مدرس- قسم المحاسبة

ماجدة محسن عبدالرحمن
مدرس- مساعد قسم الإدارة

كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة دهوك
Albayati_e@yahoo.com

المستخلص

ان التطورات التي يشهدها العالم الآن، أدت إلى زيادة أهمية البيانات والمعلومات المستقبلية في اتخاذ القرارات الاقتصادية، وفي ظل عد النظام المحاسبي أهم مصدر لاعطاء المعلومات المفيدة في اتخاذ القرارات ولعل المحاسبة الإدارية تمثل أهم جزئية من هذا النظام تختص باتخاذ القرار، لهذا فقد أصبح من المطالب الأساسية أن يكون النظام المحاسبي قادراً على إنتاج معلومات تنبؤية.

وإستنادا إلى أن الجهود المبذولة في مجال تطوير مهنة المحاسبة كانت ولازالت محصورة في مجال تطوير المحاسبة المالية وانطلاقاً من التطورات الحديثة التي ألقت بظلالها على تطوير الأساليب الإدارية، لم يعد هناك مجال أمام الإدارة غير الفعالة، ومن هنا هدفت هذه الدراسة إلى عرض مقومات الجودة في خدمات المحاسب الإداري بوصفه المسؤول عن تقديم التقارير الداخلية التي تمكن الإدارة من اتخاذ القرارات، في محاولة لوضع أنموذج لمعايير إدارة الجودة الشاملة لرفع كفاءة تلك الخدمات مع توضيح كيفية تطبيق الأنموذج على المصارف عينة الدراسة.

ولغرض تحقيق ذلك فقد تم تصميم استمارة استبيان لهذا الغرض شملت خمسة أقسام رئيسة، تم تفريغ بياناتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS باعتماد أساليب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتحليل العاملي (طريقة المكونات الأساسية).

وجاءت نتائج الدراسة لتؤكد على وجود تركيز من قبل المحاسب الإداري على الاستجابة لمتطلبات إدارة المصارف عينة الدراسة من البيانات والمعلومات في ظل وجود فهم وإدراك من قبل هذه الإدارة لطبيعة الدور والخدمات التي يقدمها المحاسب الإداري لها، مع وجود التزام من قبل المحاسب الإداري بالمعايير المهنية عند مشاركته في العمل ضمن الفريق الإداري، مما يزيد من اهتمام الإدارة بالتحسين المستمر لخدماته. وعليه يتضح أنه بالامكان إقامة متطلبات إدارة الجودة الشاملة في خدمات المحاسب الإداري في المصارف عينة الدراسة مع أهمية مراعاة ما جاء في توصيات هذه الدراسة.

تاريخ التسلّم ٢٠٠٧/٣/١٣ _____ تاريخ قبول النشر ٢٠٠٧/٥/٢٧

The Possibility of Establishing TQM Requirements in Managerial Accountant Services
A Study on a Sample of Kurdistan Regional Banks

Enas Abdullah Hassn
Lecturer
Accountancy Department
University of Duhok

Majida Muhsn Abd Al - Rahman
Assistant Lecturer
Managment Department
University of Duhok

ABSTRACT

The global developments have witnessed nowadays a new outstanding importance to the future data in adopting the economic decisions. The accountancy system is however the most essential part of decision – making, so the managerial accountancy may represent the most interceptive partition of decision – making. Hence, it has been of the primary requirements that the accountancy system will be able to provide predictive data. According to the efforts in the aspect of accountancy system, accountancy has been limited in developing the financial accountancy with regard to the new trends in management.

On this basis, the current study aims at showing the quality requirements in the administrative accountant as responsible for internal reports that may enable the administration to make decisions. Additionally, the study tries to provide a model of quality management standards to apply the model on sample banks. In order to achieve this target, a questionnaire has been designed to include five heading parts and statistically processed (SPSS) with regard to the Standard Deviation, Arithmetical Mean, and factor analysis. The results assured the focus of the administrative accountant to respond for the banks administration demands of data information in the existence of awareness understanding from the administration to the nature of roles and services submitted by the administrative accountant, high professionalism and vocational criteria, that joining the work among the administrative team. This will increase interest of banks management to improve his services all the time. So, total quality management is accessible to the administrative accountant in the banks under discussion.

المقدمة

إن التطورات التي يشهدها العالم الآن، سواء كانت في المجالات الاقتصادية أو الاجتماعية والسياسية أو في المجالات التقنية، كلها أدت إلى زيادة أهمية البيانات والمعلومات المستقبلية في اتخاذ القرارات الاقتصادية، ومن ثم أصبح من المطالب الأساسية أن يكون نظام المعلومات قادراً على إنتاج معلومات تنبؤية مستقبلية باستخدام الأساليب الرياضية والإحصائية.

ويعد النظام المحاسبي وتطويره في ظل الثورة التقنية التي نعيشها أهم مصدر لاعطاء المعلومات المفيدة في ظل اتخاذ القرارات التي تؤثر في رفاهية الأفراد والمجتمعات. ولعل المحاسبة الإدارية تمثل أهم جزئية من النظام المحاسبي تختص باتخاذ القرار، ليس من حيث توفير المعلومات فحسب، وإنما من حيث عرض بدائل النماذج والأساليب المساعدة في اتخاذ القرارات المعتمدة.

فالمحاسبة الإدارية تركز على توفير بيانات ومعلومات محاسبية تتصف بالدقة والموضوعية لإدارة المنشأة من أجل ترشيد القرار الإداري والمساعدة على أداء وظائف الإدارة من تخطيط وتنسيق وتوجيه ورقابة.

ويقوم بهذه المهمة المحاسب الإداري من خلال تقديم التقارير الداخلية التي تمكن الإدارة من اتخاذ القرارات من دون أن تقع عليه المسؤولية المباشرة عنها، ولنجاح المحاسب الإداري في أدائه لهذه المهمة، تظهر أهمية التزامه بمجموعة من المقومات ولاسيما فيما يتعلق بتأهيله العلمي، ومهاراته الشخصية، فضلاً عن التزامه بمجموعة من المعايير الأخلاقية.

مشكلة الدراسة

ينعكس تأثير المصارف بوصفها جزءاً من النظام المالي بشكل مباشر على دورها في التنمية الاقتصادية من جهة، من دون إهمال انعكاسات هذا الدور على طبيعة ومجالات الخدمات التي تقدمها سواء على المستوى المحلي أو الدولي من جهة آخرى. وهذا لايمكن أن يكون بمعزل عن قوة النظام الإداري المسؤول عن إدارة المصرف.

إذ إن الإدارة تستمد قوتها من قوة نظام المعلومات المعتمدة عليه، وعلى اعتبار أن النظام المحاسبي يعد من أهم الأنظمة التي توفر البيانات والمعلومات للإدارة. لهذا فإن تطوير المحاسبة الإدارية من خلال تفعيل دور المحاسب الإداري بما يرفع من كفاءة وجودة الخدمات التي يقدمها للإدارة بمستوياتها المختلفة سيسهم بشكل مباشر في بناء إدارة فعالة قادرة على اتخاذ القرارات اللازمة لمواكبة التطورات الحديثة في السوق الاقتصادي

من هنا يمكن تحديد مضامين المشكلة من خلال الأسئلة الآتية:

- هل هناك تركيز من قبل المحاسب الإداري في المصارف عينة الدراسة على الاستجابة لمتطلبات الإدارة من البيانات والمعلومات؟.
- هل لدى إدارة المصارف عينة الدراسة إدراك وفهم لدور المحاسب الإداري عند مشاركته في الفريق الإداري؟.
- هل هناك معايير مهنية محددة يعتمد عليها المحاسب الإداري في تقديم خدماته لإدارة المصارف عينة الدراسة؟.
- هل يوجد اهتمام من قبل إدارة المصارف عينة الدراسة بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري ؟.

أهمية الدراسة

على الرغم من الجهود الكبيرة المبذولة في مجال تطوير مهنة المحاسبة وعلى المستويين الدولي والمحلي ولمختلف القطاعات، إلاّ أن هذه الجهود كانت ولازالت محصورة في مجال المحاسبة المالية بصفة خاصة مع اهتمام بسيط بمجالات محاسبة التكاليف، والذي بدوره كان موجهاً إلى تحسين وتطوير القوائم المالية، وهو بهذا جاء ليخدم المحاسبة المالية بصورة غير مباشرة.

وانطلاقاً من التطورات الحديثة التي ألقت بظلالها على تطور الأساليب الإدارية، لم يعد هناك مجال أمام الإدارة غير الفعالة مستقبلاً. وعلى اعتبار أن المعلومات تحقق القوة من خلال زيادة القدرة على السيطرة والرقابة. من هنا يمكن تحديد أهمية البحث من خلال النقاط الآتية:

١. قلة عدد الدراسات التي تناولت المحاسبة الإدارية بصورة عامة والمحاسب الإداري بصورة خاصة على المستوى الدولي وندرتها على المستوى المحلي.
٢. أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ظل الإقبال العالمي المتزايد على عولمة الخدمات، وندرة هذا النوع من التطبيق في مجال الخدمات المحاسبية.
٣. دور الخدمات التي يقدمها المحاسب الإداري في ترشيد القرارات.
٤. أثر عملية تفعيل معايير وقواعد مهنية تحكم أداء المحاسب الإداري، وترفع من كفاءة الخدمات التي يقدمها.

أهداف الدراسة

تستهدف هذه الدراسة تحقيق الآتي:

١. التعريف بالتطور المفاهيمي للمحاسبة الإدارية.
٢. إظهار دور المحاسب الإداري بين النظرة التقليدية والنظرة الحديثة.
٣. عرض مقومات الجودة في خدمات المحاسب الإداري.
٤. وضع أنموذج لمعايير إدارة الجودة الشاملة لخدمات المحاسب الإداري وتوضيح كيفية تطبيقه على المصارف.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى: هناك قصور في مستوى جودة خدمات المحاسب الإداري.

ولاختبار هذه الفرضية يمكن تقسيمها إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

١. هناك قصور في مستوى تركيز المحاسب الإداري على تقديم خدماته إلى إدارة المصارف عينة الدراسة.
٢. هناك قصور في فهم إدارة المصارف عينة الدراسة لدور وخدمات المحاسب الإداري التي يقدمها للمصرف.
٣. هناك قصور في مستوى التزام المحاسب الإداري بالمعايير المهنية عند مشاركته في الفريق الإداري.
٤. هناك قصور في إهتمام إدارة المصارف عينة الدراسة بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري.

الفرضية الرئيسة الثانية: تتباين متغيرات أبعاد جودة خدمات المحاسب الإداري بحسب أهميتها.

ولاختبار هذه الفرضية يمكن تقسيمها إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

١. تتباين متغيرات تركيز المحاسب الإداري على تقديم خدماته لإدارة المصارف عينة الدراسة بحسب أهميتها.

٢. تتباين متغيرات فهم إدارة المصارف عينة الدراسة لدور وخدمات المحاسب الإداري التي يقدمها للمصرف بحسب أهميتها.
٣. تتباين متغيرات التزام المحاسب الإداري بالمعايير المهنية عند مشاركته في الفريق الإداري بحسب أهميتها.
٤. تتباين متغيرات اهتمام إدارة المصارف عينة الدراسة بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري بحسب أهميتها.

منهج الدراسة

لغرض تحقيق أهداف الدراسة سيتم الاعتماد على كل من المنهج الاستقرائي والاستنباطي في عرض وتقييم جودة الخدمات التي يقدمها المحاسب الإداري لإدارة المصرف، بما يساعد في الوصول إلى تحسين جودة تلك الخدمات وبما يزيد من فاعلية الدور الذي يقوم به المحاسب الإداري في خدمة الإدارة للقيام بوظفائها.

طريقة جمع البيانات

سيتم الاعتماد على طريقتين في جمع البيانات لإعداد هذه الدراسة:

الأولى: وهي الطريقة الميدانية من خلال الاعتماد على استمارة استبيان صممت لتقييم جودة الخدمات التي يقدمها المحاسب الإداري، وسيتم توجيهها إلى كل موظف من موظفي المصارف عينة الدراسة ممن لديهم عنوان محاسب إداري أو ممن يمارس أعمال المحاسب الإداري تحت مسمى وظيفي آخر.

الثانية: وهي الطريقة التاريخية وذلك من خلال الرجوع إلى الكتب والمجلات والرسائل العلمية التي تنأولت هذا الموضوع.

عينة الدراسة

شمل الجانب التطبيقي لهذه الدراسة مجموعة من المصارف الحكومية والأهلية العاملة في أقليم كوردستان للمراكز الرئيسة لمناطق (السليمانية، أربيل، دهوك، زاخو، عقرة) والجدول ١ يوضح المصارف عينة الدراسة.

الجدول ١
اسماء المصارف عينة الدراسة

ت	اسم المصرف	نوعه	عدد الفروع المشمولة بالدراسة
١	مصرف الرافدين	حكومي	٥ فروع موزعة بين (السليمانية اربيل، دهوك)
٢	مصرف الرشيد	حكومي	٦ فروع موزعة بين (السليمانية، اربيل، دهوك، زاخو،

			عقرة)
٣	مصرف صلاح الدين	حكومي	فرع اربيل
٤	مصرف هه ريم	حكومي	فرع اربيل
٥	مصرف السلام	حكومي	فرع السليمانية
٦	مصرف قلعة دز	حكومي	فرع السليمانية
٧	المصرف الزراعي	حكومي	فرع اربيل
٨	مصرف اميرالد	اهلي	فرع دهوك
٩	مصرف الوركاء	اهلي	فرع اربيل

خطة الدراسة

ستشمل خطة الدراسة على مناقشة وتحليل النقاط الآتية:

أولاً- التطور المفاهيمي للمحاسبة الإدارية.

ثانياً- المحاسب الإداري بين النظرة التقليدية والنظرة الحديثة.

ثالثاً - مقومات الجودة في خدمات المحاسب الإداري.

رابعاً- أنموذج مقترح لمعايير إدارة الجودة الشاملة لخدمات المحاسب الإداري في المصارف.

أولاً- التطور المفاهيمي للمحاسبة الإدارية

يرجع ظهور تعبير المحاسبة الإدارية إلى عام ١٩٥٠ عندما قام المجلس الانجلو الامريكي للكفاية الإنتاجية بتشكيل فريق تحت اسم (فريق المحاسبة الإدارية) الذي زار عدد من المنشآت الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية ونشر تقريره بعنوان المحاسبة الإدارية. (الفضل و نور،٢٠٠٢، ١١)

ويمكن عد تطور محاسبة التكاليف وظهور الحاجة الكبيرة إليها في فترة الثمانينات في القطاع الخاص، إلى جانب إفلاس العديد من الشركات، مع عدم قدرة المحاسب المالي على فهم احتياجات الإدارة من المعلومات كانت من بين أهم الأسباب التي أدت إلى التركيز على تطوير المحاسبة الإدارية (www.Idsbc.edu).

ويمكن تفسير تطور المحاسبة الإدارية من خلال مجموعة من المداخل بدءا من مدخل العلاقات الاجتماعية بين العمل ورأس المال من خلال تنظيم العلاقة بين المالك والقوى العاملة، مروراً بمدخل تطور الأولويات لدى الملاك الذي أسهم في ظهور مستويات إدارية عديدة في الهيكل الإداري للمنشأة، ومن ثم الحاجة إلى الرقابة على هذه المستويات الإدارية مما أدى إلى ظهور أساليب المحاسبة الإدارية كالموازنات، ومعدل العائد على الاستثمار ومحاسبة المسؤولية، وانتهاءً بمدخل مدرسة هارفرد الذي أكد على ضرورة إحلال نظم محاسبة إدارية محل النظم المحاسبية التقليدية لمواجهة المنافسة في عالم التكنولوجيا والمعلومات (الفضل ونور، ٢٠٠٢، ٣٧-٤٠).

لهذا نجد أن المفهوم التقليدي للمحاسبة الإدارية كان يركز على الهدف الاقتصادي (Andreasson & Baladh,2005,12) بوصفها مسؤولة عن قياس وعرض

المعلومات المالية وغير المالية التي تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات لتحقيق أهداف المنشأة (Horngren & others,2005,2).

أما المفهوم الحديث للمحاسبة الإدارية فهو يركز على الجودة والتكلفة ورضا الزبون والمسؤولية الاجتماعية لضمان البقاء والاستمرار (مرعي، ٢٠٠٦، ٧).

ومن الضروري الإشارة هنا إلى أن المحاسبة الإدارية لاتعد تفرع عن المحاسبة المالية، وإنما لكل منهما وظائف وأهداف وأدوات خاصة (www.Idsbc.edu). إذ تقدم المحاسبة الإدارية المعلومات إلى إدارة المنشأة من واقع البيانات المسجلة بموجب مسك الدفاتر، لمساعدتها في اتخاذ القرارات وتسيير نشاطها والمفاضلة بين البدائل، واختيار الفرص الأكثر ربحاً، إلى جانب استخدام المعلومات في التخطيط وإعداد الموازنات، والرقابة على نتائجها (أحمد،١٩٩٠، ٣٥-٣٦).

فالمعلومات التي توفرها المحاسبة الإدارية يتم الحصول عليها من داخل المنشأة وخارجها، وهي تختلف باختلاف المستويات الإدارية المقدمة لها، فكلما اتجهنا نحو مستوى الإدارة العليا المسؤولة عن التنظيم الكلي فإن تقارير المحاسبة الإدارية تركز على البيانات المالية وغير المالية الخارجية، في حين أن مستوى الإدارة الدنيا المسؤولة عن النشاط العام تحتاج إلى تقارير تركز على بيانات مالية وغير مالية داخلية (Horngren & others, 2005, 754).

وتتميز البيانات المعروضة في التقارير التي تقدمها المحاسبة الإدارية بأنها مخصصة للاستخدام الداخلي ولا تعرض للاستخدام الخارجي (Weygandt & others, 2000, 9)، كما أنه لا يوجد قيد قانوني على حجم المعلومات التي يتم تقديمها إلى الإدارة، وانما يعتمد في ذلك على التعليمات والسياسة الداخلية للمنشأة وحسب المستويات الإدارية المقدمة لها (Elliott & others,1996,5) كما أنها لا تحتاج إلى أن تكون متوافقة مع المعايير والقواعد المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً، إلى جانب أنها غير خاضعة للتدقيق من جهة خارجية محايدة (الشنطي وشقر، ٢٠٠٦، ٩٥).

كما أن المحاسبة الإدارية لا تتقيد بكل المعايير الواجب توافرها في المعلومات المحاسبية كمعيار القابلية للتحقق، لأن ذلك يجعل هذه المعلومات غير مناسبة لاتخاذ القرارات، إذ إنه يعتمد على الدليل الموضوعي الذي قد لا يساعد على توفير المعلومات المستقبلية لأن معظم معلوماته تأريخية (لوندي، ١٩٩٨، ٣٠).

واستنادا إلى ما تقدم فإن المحاسبة الإدارية تعتمد على إجراءات وأسس تتعلق بمحتوى وشكل التقارير الداخلية، والقيد الأكثر أهمية في إعدادها مرتبط بضرورة تحقيق التوازن بين المنافع المتوقعة من استخدام المعلومات وبين تكاليف الحصول عليها (مرعي، ٢٠٠٦، ١٢).

ثانياً- المحاسب الإداري بين النظرة التقليدية والنظرة الحديثة

إن النظرة التقليدية للمحاسب الإداري تقوم على أساس مشاركته للمحاسب المالي في العمل، فهو يستخدم المعلومات التي ينتجها النظام المحاسبي والذي يقوم بإعدادها المحاسب المالي، في التأثير على الإدارة عند اتخاذ القرارات وعلى الرغم

من ذلك فإن عمل المحاسب الإداري أوسع من عمل المحاسب المالي (Olve,1990,15).

فالمحاسب الإداري حسب تعريف Financial Executives Institute FEI هو المخطط للإدارة ويقوم بإعداد التقارير لمساعدتها في عمليات الرقابة ليمدها بالتوقعات لما سيحدث مستقبلا (Andreasson & Baladh, 2005,13). ولهذا فهو أكثر تنبوءا من المحاسب المالي.

أما النظرة الحديثة للمحاسب الإداري فهي تعد المحاسب الإداري جزءاً من الفريق الإداري وأنه أصبح أكثر ارتباطا بعملية اتخاذ القرارات و باستراتيجية المنشأة بسبب عوامل خارجية وتغيرات تكنولوجية أثرت في استخدام طرائق جديدة في الإدارة، مما أنعكس أثره على دور المحاسب الإداري (Baldvinsondttio, 2001,19).

ويمكن إظهار هذه الانعكاسات على المحاسب الإداري من خلال النقاط الآتية:

١. موقع المحاسب الإداري في الهيكل التنظيمي

ان المحاسب الإداري يمكن أن يكون موجودا في مختلف المستويات داخل التنظيم، ويعد أحد أعضاء المجموعة الإدارية (Mattson,1987,1) فهو يمكن ان يكون أي شخص بدءا من ماسك السجلات وانتهاءً بالمدير العام للمنشأة (Frenchner, 1980,5).

ويرى (Kallstrom, 1990, 20) أن المحاسب الإداري قد يكون مرتبطا بوظيفة التدقيق الداخلي أو جزءا منها، غير أن هذا الاتجاه يواجه انتقادات تستند إلى أن قيام المحاسب الإداري بالوظائف المحاسبية التقليدية لا يسمح له بتدقيقها، لأنه بهذا يقوم بتدقيق عمله، مما يقلل من ثقة الآخرين بمخرجات النظام المحاسبي.

في حين يرى (www.imanet.org) أن المحاسب الإداري هو جزء من فريق عمل يتكون من العديد من حاملي التخصصات الآخرى،وأنه قد يبدأ العمل محاسب كلفة أو مدقق داخلي أو في أي مجال محاسبي آخر ثم يتدرج في العمل ليصل إلى درجة محاسب إداري أو ما يسمى بالمراقب المالي Controller. ويعد أحد أعضاء الإدارة العليا، ويكون تابعا لمساعد المدير العام للشؤون المالية (الشنطي وشقر، ٢٠٠٦، ١٠٥)

فالمحاسب الإداري إذن يختلف عن المحاسب المالي لكونه يستطيع الانتشار في مختلف المستويات الإدارية لحل المشاكل وتقديم الإرشادات، غير أن تكليف المحاسب الإداري باعمال المحاسب المالي يجعل من الصعب التمييز بينهما، ويمكن تحديد ثلاثة مستويات وظيفية يتم من خلالها تحديد موقع المحاسب الإداري في الهيكل التنظيمي: (Olve,1990,14)

١. المستوى الأول: وهو المستوى الذي يكلف فيه المحاسب الإداري بالوظائف التقليدية للمحاسب المالي.
٢. المستوى الثاني: وهو المستوى الذي يقوم فيه المحاسب الإداري بمساعدة الإدارة في حل المشاكل واتخاذ القرارات.

٣. المستوى الثالث: وهو المستوى الذي يشارك فيه فريق العمل الإداري في وضع استراتيجيات للمنشأة.

٢. العلاقة بين المحاسب الإداري والإدارة

يمكن تحديد العلاقة بين المحاسب الإداري والإدارة من خلال وجهتين:

الأولى- تأثير المحاسب الإداري في الإدارة

اذ يساعد المحاسب الإداري الإدارة في القيام بوظيفة الوكالة، فهي إلى جانب مسؤولياتها عن التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات، تعد مسؤولة عن توفير القوائم المالية للمستخدمين الخارجيين وملزمة بالتعويض في حالة وجود أي تمييز متعمد بين الموكلين وبقية صانعي القرارات (Elliott & others,1996,48).

كما أن المحاسب الإداري يستطيع أن يؤدي دوراً مهماً في تركيز الإدارة على مجموعة من العناصر الضرورية لزيادة قيمة المنشأة: كالسعي لتحقيق رضا الزبائن، وقابلية المنشأة على النمو من خلال تقليل الكلفة وزيادة مستوى الجودة والتطوير المستمر. (Horngren & others, 2005, 8).

وهناك ثلاث قواعد تسهم في زيادة أهمية عمل المحاسب الإداري بالنسبة للإدارة تتمثل بـــ : (Horngren & others, 2005,13-15)

- مدخل الكلفة المنفعة.
- الاخذ بنظر الاعتبار التكنولوجيا والتطورات التقنية الحديثة في الأداء.
- التكلفة المختلفة لأغراض مختلفة.

الثانية- تأثير الإدارة على المحاسب الإداري

فالمحاسب الإداري هو أحد أعضاء الفريق الإداري وهو قبل كل شيء أحد العاملين في المنشأة، ويقع على عاتق الإدارة مسؤوليات التوجيه والرقابة على عمله كباقي العاملين، فضلاً عن التأكد من حصوله على التدريب المستمر من أجل تحسين خدماته وتطوير قابلياته (مجيد، ٢٠٠٥، ١١٢).

كما أن اتساع مفهوم التنمية الإدارية ليشمل الإدارة بمفهومها العام يزيد من مسؤولياتها تجاه نفسها أولا ثم تجاه العاملين في مختلف المستويات الإدارية، لزيادة مهارات وأساليب تقديم المعلومات لتفعيل دورهم في المشاركة بإعداد الموازنات والخطط المالية (أحمد، ١٩٩٠، ٣٣)، بما يؤثر بشكل مباشر في اتساع وتحسين دور المحاسب الإداري في الهيكل التنظيمي بمستوياته المختلفة.

٣. وظائف المحاسب الإداري

لا يعد المحاسب الإداري مساعداً للإدارة فحسب، وإنما يعد جزءاً منها. فهو يؤدي دوراً مهماً في صنع القرار من خلال البيانات التي يوفرها للإدارة والتي يحصل عليها من النظام المحاسبي (Moore & Jaedicke,1972,7-9).

ويمكن تقسيم وظائف المحاسب الإداري على وظيفتين رئيسيتين هما: (Andreasson & Baladh, 2006,17-20)

أ. عملية الإدارة ويندرج ضمن هذه الوظيفة مجموعة من الوظائف الفرعية:

١. المشاركة في وضع الاستراتيجية.

٢. إعداد الموازنات.
٣. تحديد كلفة المنتج وأسعار التحويل ومعايير التكلفة.
٤. الإشراف على الموارد البشرية.

ب. تطوير نظام المعلومات المحاسبي الإداري وتتضمن مجموعة من الوظائف الفرعية:
١. إعداد التقارير الداخلية.
٢. تحسين العمليات الإدارية المتعلقة بزيادة قيمة المنشأة.
٣. التدريب والتحسين المستمر لمهاراته ومعارفه.

وعلى الرغم من ذلك يؤكد البعض أن المحاسب الإداري لازال يعمل ضمن الوظائف التقليدية كتصميم النظام المحاسبي وتشغيله، فضلاً عن المراجعة الداخلية، إلى جانب القليل من عمليات التحليل والتأثير في عملية صنع القرار الاستراتيجي في المنشأة (الشنطي وشقر،٢٠٠٦، ١١٦).

غير أن النظرة الحديثة لوظائف المحاسب الإداري تشير إلى أنه بدأ يبتعد عن ممارسة الوظائف التقليدية، وبعبارة آخرى فإن عمله بدأ يبتعد عن وظيفة القياس ويقترب أكثر من وظيفة الابلاغ كقاعدة أساسية لأداء وظائفه وما يرتبط بها من تحليل وتفسير للمعلومات ضمن تقارير داخلية موجهة إلى مستويات إدارية مختلفة.

٤. أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في عمل المحاسب الإداري

خلال العقدين الماضيين حدثت تغيرات على قدر كبير من الأهمية في بيئة الأعمال سواء الإنتاجية أو الخدمية، نظراً للزيادة المطردة والسريعة في تطوير وتحسين المنتج أو الخدمة التي تلقى رضا المستهلك، ذلك لأن عولمة المنافسة ستؤدي إلى محأولة الوصول إلى أعلى مستوى من الجودة بأقل الأسعار. ويتطلب تكييف أساليب المحاسبة الإدارية مع هذه الظروف ضرورة تطوير القائم منها، وإستحداث أساليب آخرى لمسايرة التيارات التنافسية التي يتميز بها هذا العصر. وقد ظهرت الكثير من الأساليب الحديثة التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها في هذا الشأن: كتخصيص التكاليف، وأسلوب JIT، وإعادة هندسة العمليات، ونظام تكاليف الأنشطة ABC (مرعي، ٢٠٠٦، ١٣).

كما أن تطور أساليب الإدارة الحديثة ألقى بظلاله على احتياجات الإدارة من المعلومات المختلفة، فظهرت الحاجة إلى معلومات جديدة إلى جانب ضرورة تمتع هذه المعلومات بجودة أكبر من المعلومات السابقة (الشنطي وشقر،٢٠٠٦، ١٠٩).

ونتيجة للتغيرات المختلفة في تقنية المعلومات واذواق المستهلكين وغيرها من العوامل تغير دور المحاسب الإداري من الدور التقليدي في توفير المعلومات لاتخاذ القرارات المختلفة، إلى دور أكثر فاعلية بوصفه ضمن الفريق الإداري المتكامل الذي يسعى إلى التخطيط واتخاذ القرارات الملائمة لتحقيق أفضل الأرباح للمنشأة، مما أدى إلى تحسين نوعية المعلومات التي توفرها المحاسبة الإدارية (الشنطي وشقر، ٢٠٠٦، ٩٦)

من خلال ماتقدم يتضح أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في عمل المحاسب الإداري وسع نطاق عمله، بما ينعكس أثره على ظهور طلب متزايد على الخدمات الجديدة للمحاسب الإداري، ويفتح المجال أمام التنافس وعولمة الخدمات المحاسبية.

ثالثاً- مقومات الجودة في خدمات المحاسب الإداري

على الرغم من أهمية جودة الخدمات في زيادة قيمة المنشأة إلاّ أنها لم تستحوذ على اهتمام الباحثين والدارسين في حقل المحاسبة. وهذا مادفع كل من Kaplen وJohnson إلى انتقاد المحاسبين الإداريين لنقص اهتمامهم بصناعة القرار التكتيكي (الفضل و نور،٢٠٠٢، ١٧).

وجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد هي تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين عن طريق اشباع وتلبية طلباتهم ورغباتهم وتوقعاتهم، أما من وجهة نظر مقدم الخدمة فهي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقا لهذه الخدمة. (أبو فارة، ٢٠٠٤، ٤)، فهي إذن تسعى إلى الاحتراف المهني والتخصص من خلال تقديم خدمة جيدة لتحقيق رضا المستفيد. (الزيباري،٢٠٠٥، ١٥)

ويمكن تحديد أهم مقومات الجودة في خدمات المحاسب الإداري من خلال النقاط الآتية:

١. تأهيل المحاسب الإداري

لقد أسهم الاتحاد الدولي للاعتراف بالمؤهلات بإصدار مجموعة من الأدلة التي أثرت بشكل واضح في رفع كفاءة الاداء المهني للمحاسبين في العالم، ففي العام ١٩٩٦ تم إصدار دليل التعليم الدولي رقم ٩ "معارف التعليم السابقة للتأهيل وتقويم الكفاءة المهنية والخبرة العملية للمحاسبين الممارسين للمهنة"، ثم جاء بعده الدليل رقم ١١ "تحديات تكنولوجيا المعلومات في المناهج المحاسبية" مكملاً لدور المحاسب بوصفه مستخدماً لتكنولوجيا المعلومات، ومديراً لنظم المعلومات ومصمماً لنظم الاعمال، وما لهذا كله من تأثير على عناصر التعليم والخبرة المحاسبية (لطفي، ٢٠٠٥، ٣٨٦-٤١٧).

إذ إن توسيع نطاق عمل المحاسبين الإداريين ليشمل استراتيجية المنشأة وعمليات التحليل والتفسير والتخطيط يتطلب توسيع المهارات والمعرفة لديهم. ويمكن القول أن من أبرز الشهادات التي تمنح في هذا المجال، شهادة CMA شهادة المحاسب الإداري المعتمد من قبل المعهد الامريكي للمحاسبين الإداريين بالولايات المتحدة الأمريكية IMA التي تمنح لحاملي شهادة البكلوريوس إلى جانب اشتراط عمله في مجال المحاسبة الإدارية مدة لا تقل عن سنتين.(www.imanet.org)

في حين يشير البعض إلى أن المحاسب كي يصل إلى مسمى محاسب إداري ويرتبط بالفريق الإداري يحتاج إلى خبرة تتراوح بين ٦-٨ سنوات في مجال العمل المحاسبي الإداري (Spiceland & others, 2001, 30).

٢. مهارات المحاسب الإداري

يمكن تحديد نوعين من المهارات التي على المحاسب الإداري أن يمتلكها:

أ. المهارات الشخصية

وترتبط بمجموعة من الصفات التي يجب على المحاسب الإداري أن يتمتع بها وتتمثل بالآتي: (Andreasson & Baladh, 2005, 45)

١. القدرة على التحليل والإبداع وحل المشاكل.
٢. القدرة على الاتصال والعمل ضمن الفريق.
٣. الدقة والمرونة.
٤. تحمل المسؤولية.
٥. القدرة على فهم صورة متكاملة عن العمل.
٦. المبادرة والقدرة على التفاوض.
٧. التفكير الايجابي.
٨. الأخلاق.
٩. المعرفة في مجال اللغات.
١٠. مهارات الاتصال اللفضي والكتابي.
١١. مهارات توزيع المسؤوليات.

ب. المهارات الفنية (Elliott & others, 1996, 5)

١. فهم احتياجات الإدارة من المعلومات.
٢. الموضوعية في عرض المعلومات.
٣. السرعة في إعداد التقارير وعدم التحيز.
٤. الأخذ بنظر الاعتبار الاهمية النسبية وعدم إغراق الإدارة بالمعلومات.
٥. الاهتمام بتضمين التقارير كلا من البيانات التاريخية والمعلومات المستقبلية.

وعليه فإن اختلاف المستويات الإدارية التي يتعامل معها المحاسب الإداري، مع اختلاف فهم الاشخاص ضمن المستوى الإداري الواحد، فضلاً عن اختلاف القرارات، يتطلب مهارات تتناسب مع هذه الاختلافات في الاحتياجات إلى درجة التعارض أحياناً بما ينعكس أثره على حاجة المحاسب الإداري إلى التدريب والتحسين المستمر في جودة الخدمات التي يقدمها.

إذ إن المحاسب الإداري لاينتهي بمجرد قيامه بتقديم التقرير وإنما يستمر في كل نقطة من نقاط صنع القرار (Elliott & others,1996, 6).

٣. القيود على عمل المحاسب الإداري

ان المحاسب الإداري لايملك إصدار الأوامر، فهو ذو صلاحيات محدودة خارج قسمه، لكنه مع هذا لديه القدرة على تحفيز وارشاد الإدارة لاتخاذ الإجراءات اللازمة لإصدار القرارات. من هنا فهو يرتبط بالإدارة وعلى الرغم من هذا الارتباط إلاّ أنه لايستطيع أن يعمل خارج الفريق الإداري. كما ان متطلبات الكفاءة للمحاسب الإداري ضمن فريق العمل لاتتطلب منه معرفة تفصيلية عن الاختصاصات الآخرى لدرجة المسؤولية، غير أن ذلك لايقلل من أهمية التحسين والتطوير المستمر لخدماته (Andreasson & Baladh, 2005, 20).

٤. المعايير الأخلاقية للمحاسب الإداري

ل وجود المقدرة والمهارة الفنية غير كافٍ لحل المشاكل التي تواجه المحاسب الإداري أثناء العمل مع الإدارة (Spiceland & others, 2001, 30)، كما أن عدم اشتراط الالتزام بمعايير الـ GAAP في إعداد تقارير المحاسب الإداري مع عدم وجود تدقيق خارجي محايد لتلك التقارير يزيد أهمية الجانب الأخلاقي بالنسبة لوظيفة المحاسب الإداري بما ينعكس أثره على جودة الخدمات التي يقدمها.

ومما لا شك فيه ان المحاسبين الإداريين يدركون أن عليهم التزاماً أخلاقياً تجاه المنشأة التي يعملون فيها وتجاه بقية المستخدمين، وقد أصدر معهد المحاسبين الأمريكي مجموعة من المعايير الأخلاقية تتمثل بالآتي: (Horngren & others,2005, 18-19)

١. الكفاءة المهنية Competence: من خلال
- تطوير مهاراته ومعرفته.
- أداء الواجبات المهنية بشكل يتماشى مع القانون والتنظيم والمعايير التكنولوجية.
- إعداد تقارير متكاملة وواضحة مع تقديم وعرض تحليل مناسب وموثوق به.

٢. السرية Confidentiality : من خلال
- عدم إفشاء المعلومات التي يطلع عليها بحكم عمله، إلاّ إذا كانت لديه الصلاحيات للإعلان عنها.
- المسؤولية عن سرية المعلومات تجاه فريق العمل مع متابعته لالتزامهم بالحفاظ على سريتها.
- الامتناع عن الاستخدام الشخصي أو غير القانوني للمعلومات أو لخدمة أطراف آخرى.

٣. الأمانة Integrity: من خلال
- عدم التحيز.
- عدم الارتباط بأي نشاط يمكن أن يؤثر في قيامه بواجباته تجاه المنشأة التي يعمل فيها. أو على المهنة بشكل عام.
- التفاعل مع القيود المفروضة عليه بما يقلل من أثارها السلبية على أدائه وجودة الخدمات التي يقدمها.
- الأخذ بنظر الاعتبار كل المعلومات المهمة وغير المهمة وتحكيم الرأي المهني فيها.

٤. المصداقية Objectivity : من خلال
- عدالة العرض للمعلومات.
- تقديم المعلومات الملائمة مع عرض التحليل والتفسير المناسب لها بشكل يسهل من عملية التأثير على منفعة وفهم مستخدميها.

رابعاً- بناء أنموذج مقترح لمعايير إدارة الجودة الشاملة لخدمات المحاسب الإداري في المصارف

١. مستلزمات إدارة الجودة الشاملة لخدمات المحاسب الإداري في المصارف

يمكن تحديد أهم متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالنقاط الآتية: (حمود، ٢٠٠٥، ٩٩)، (المرعاني، ٢٠٠٥، ٢٥)، (عليمات، ٢٠٠٤، ٦٨-٦٩)

- التركيز على الزبون: تركز إدارة الجودة الشاملة على الزبون وتفضيلاته، إذ تعرف الجودة من وجهة نظر الزبون بأنها تلبية ما يتوقعه الزبون أو التفوق عليه.
- المشاركة الكاملة للأفراد العاملين: إذ إن شعار الجودة الشاملة هو أن الجودة مسؤولية الجميع ولكونها فلسفة شمولية فلابد من مشاركة جميع الأفراد داخل المنظمة لتحقيق هدف الشمولية والمشاركة، لذلك يجب إعطاء الفرصة للأفراد العاملين بجعلهم جزءا من العملية الإنتاجية والخدمية لتقليل الانحرافات الحاصلة إلى أدنى مستوى ممكن.
- التدريب والتعليم: تعد إدارة الجودة الشاملة طريقة جيدة ومستمرة لتطوير العاملين في المنظمة من خلال تشجيعهم وتحسين مهاراتهم التقنية بما يزيد من طاقة العاملين وزيادة معارفهم وإحداث تغيير في سلوكهم، مما يساعد على تعميق آرائهم من خلال التركيز على تنمية العاملين، والتدريب حول توزيع الأدوار والتفاعل مع نشر الوعي.
- التحسين المستمر: تتطلب عملية إدارة الجودة الشاملة تحسين مستمر من دون توقف ويجب أن يكون الهدف النهائي الكمال الذي لايمكن تحقيقه من خلال تحديد إجراءات التحسين وتعيين فرق لتحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين مع استخدام طرائق التحليل لحل المشكلات واستخدام دائرة متكاملة لمراحل التحسين المستمر.

ومن خلال العرض السابق يرى الباحثان أنه يمكن ربط تلك المتطلبات بخدمات المحاسب الإداري من خلال الآتي:

- التركيز على الإدارة ان الزبون بالنسبة للمحاسب الإداري يتمثل بالإدارة، فالهدف الأساسي من عمل المحاسب الإداري هو خدمة الإدارة في أداء وظائفها، ولهذا فإن فهم احتياجات الإدارة بمستوياتها المختلفة مع احتمال تعدد الاحتياجات وتعارضها ضمن المستوى الإداري نفسه من شأنه أن يؤثر في جودة خدمات المحاسب الإداري من خلال تقديم التقارير الملائمة التي تأخذ بنظر الاعتبار عنصري التوقيت، والكلفة المنفعة.
- مشاركة المحاسب الإداري في الفريق الإداري، إذ إن للإدارة دور مهم في التأثير على مستوى الخدمات التي يقدمها المحاسب الإداري من خلال التركيز على تطوير نظام معلومات محاسبي متكامل، إذ إن التقارير التي يعدها المحاسب الإداري، تعتمد أساسا على مخرجات نظام المعلومات المحاسبي المطبق في المنشأة، والنظرة الحديثة للمحاسب الإداري تشير إلى أن عمله أوسع من عمل المحاسب المالي، فهو يبدأ من حيث ينتهي عمل المحاسب المالي.

ولهذا فإنه كلما قوي نظام المعلومات المحاسبي وتكامل عمل المحاسب المالي انعكس ذلك على متانة المعلومات الموفرة للمحاسب الإداري الذي يقوم بدوره

بتجميعها وتحليلها في تقارير داخلية، لتساعد الإدارة في عملية صنع القرارات الاقتصادية، غير أن ذلك لا يعد كافياً إلاّ في ظل وجود فهم وإدراككافٍ من قبل الإدارة للدور والخدمات التي يقدمها المحاسب الإداري.

- التزام المحاسب الإداري بالمعايير المهنية في المشاركة ضمن الفريق الإداري، إذ إن للدور الذي تؤديه الجهات المهنية أهمية كبيرة بوصفها جهة مسؤولة عن تطوير المهنة من خلال إصدار ووضع معايير مهنية تنظم عمل المحاسب الإداري لتسهم في زيادة كفاءته من خلال تنظيم وتحديد مهارات تناسب وظيفة المحاسب الإداري والمساهمة في إنشاء جهات تمنح شهادات متخصصة في هذا المجال من المهنة، بما يجعل المحاسب الإداري معد مسبقاً لتحمل مهامه داخل المصرف وهو مايعرف بعنصري التدريب والتعليم.

ومن الملاحظ أن الدور الذي يسجل في هذا المجال يظهر فاعلية المعهد الأمريكي للمحاسبين الإداريين IMA في ظل غياب واضح لمجلس المعايير المحاسبية الدولية، هذا على المستوى الدولي، أما على المستوى المحلي فإن الأمر يزداد سواءاً إلى درجة ترك فراغ واضح في هذا الجانب من المهنة، بما قد يسمح بظهور تطبيقات وإتجاهات سلبية لوضع معايير تلبي احتياجات شخصية أو مصالح أطراف آخرى.

- التحسين المستمر، إن منح المسؤولية الكاملة للمحاسب الإداري، وإشعاره بأهمية دوره في الفريق الإداري المسؤول عن وضع الإستراتيجية يسهم بشكل مباشر في التأثير على المحاسب الإداري لرفع مستوى مهاراته. مما يزيد من إقباله على التدريب والتعليم، ولقد وجد بأن أغلب المساهمين في تطوير أساليب وأدوات المحاسبة الإدارية هم من غير المحاسبين الإداريين، وهذا بحد ذاته انتقاد مهم ناتج عن عدم استمرارية التدريب لإطلاع المحاسبين الإداريين على الجوانب المختلفة من العمل المحاسبي بما يسهم في تفعيل دورهم في تطوير وابتكار أساليب وأدوات جديدة تخدم أهدافه من جهة، وأهداف الربحية للمنشأة التي يعملون فيها من جهة آخرى ولاسيما في ظل ثورة التطورات التقنية الحديثة.

٢. الرقابة على جودة الخدمات التي يقدمها المحاسب الإداري في المصارف

ان تحقيق الجودة في خدمات المحاسب الإداري لا يقف عند إقامة المتطلبات السابقة، بل يتعداه إلى متابعة الجودة والرقابة عليها من أجل ضمان استمرارية الجودة في تلك الخدمات من جهة وإدخال التحسين المستمر عليها لتطويرها بما يرفع كفاءة ومهارات المحاسب الإداري في الاداء المهني من جهة آخرى.

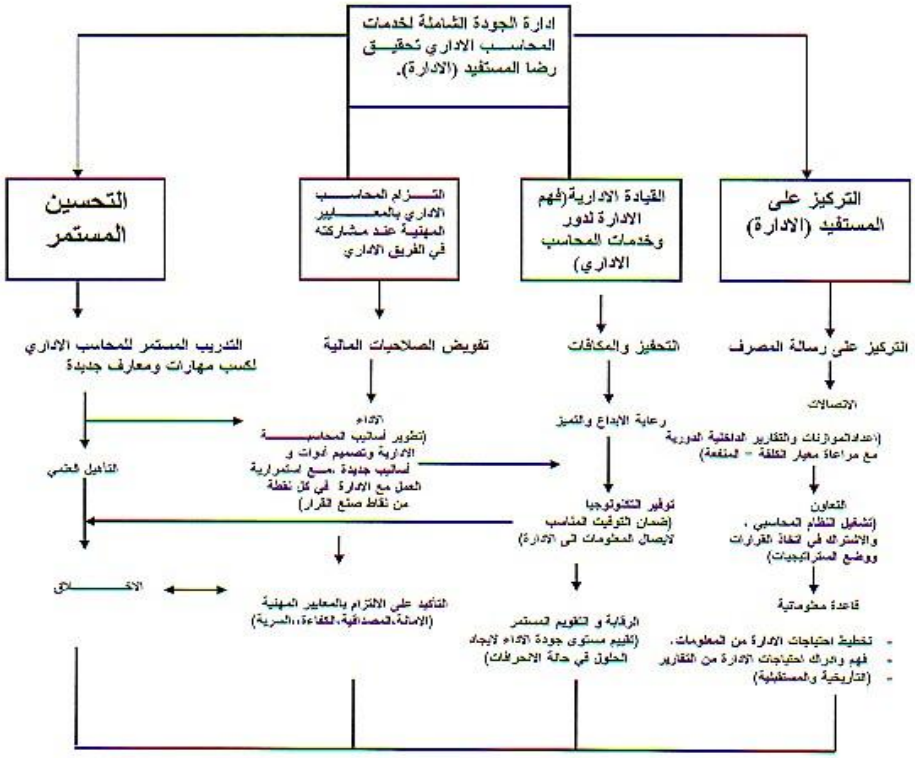
ويتم ذلك من خلال النقاط الآتية: (لطفي، ٢٠٠٥، ٣٥٤-٣٦١)

١. توفير الالتزام بالتعليم المهني المستمر.
٢. تطوير إرشادات لبرامج التعليم المهني الشاملة التي قد تكون مفيدة في مجال التخطيط وتقييم كفاءة التدريب.
٣. توفير إرشادات لأداء برامج فحص داخلية فعالة.

٤. تطبيق برامج اختيارية تمكن من الحصول على تقييم داخلي حيادي لفحص جودة الخدمات.
٥. التركيز على الصفات والمهارات الشخصية.
٦. التركيز على المهارات والكفاية الفنية.
٧. التخصص.
٨. التوجيه والإشراف المستمر من قبل الإدارة.

٣. الأنموذج المقترح لمعايير إدارة الجودة الشاملة لخدمات المحاسب الإداري في المصارف

يتم من خلال الأنموذج الآتي بناء علاقة بين المتغيرات المستقلة (متطلبات- مستلزمات- إدارة الجودة الشاملة) والمتغير المعتمد (المحاسب الإداري):



الشكل ١
أنموذج معايير إدارة الجودة الشاملة لخدمات المحاسب الإداري في المصارف

وصف استمارة الاستبانة

شملت استمارة الاستبيان خمسة أقسام رئيسة. تضمن القسم الأول معلومات عامة عن الأفراد المبحوثين، فيما اشتمل القسم الثاني الخاص بالتركيز على إدارة المصرف (٧ عبارات)، أما القسم الثالث فقد خصص لبيان مدى فهم إدارة المصرف لدور المحاسب الإداري من خلال عرض (٨ عبارات)، في حين تضمن القسم الرابع (١٠ عبارات) لبيان اشتراك المحاسب الإداري في العمل ضمن الفريق الإداري، وأخيراً تنأول القسم الخامس مدى اهتمام إدارة المصرف بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري من خلال (٧ عبارات).

وصف أفراد عينة الدراسة

يتبين من الجدول ٢ أن غالبية عينة الدراسة هم من الاناث، إذ بلغت نسبتهم ٥٥%، كما أن ٥٥% منهم من حملة الدبلوم الفني و ٤٠% منهم يعملون تحت عنون مدير أقدم يليه مباشرة ٢٢% منهم تحت عنوان معاون ملاحظ، مما يؤكد ما تم الإشارة إليه في الجانب النظري من الدراسة في أن المحاسب الإداري يمكن أن يكون موجوداً في مختلف المستويات داخل التنظيم. كما أن ٣٥% من المحاسبين الإداريين ينتمون إلى قسم الجاري في المصرف و ٦٠% منهم ممن لديهم خبرة تزيد عن ١٠ سنوات، مما يدعم الرأي السائد حول ضرورة اكتساب المحاسب الإداري خبرة تزيد عن ٨ سنوات ليكون مؤهلاً للعمل ضمن الفريق الإداري.

الجدول ٢
وصف أفراد عينة الدراسة

توزيع أفراد العينة	الفئة	التكرار	%
الجنس	ذكور	١٨	٤٥
	اناث	٢٢	٥٥
التحصيل الدراسي	بكالوريوس	١٥	٣٨
	دبلوم فني	٢٢	٥٥
	إعدادية	٣	٧
سنوات الخدمة	١-١٠ سنة	١٦	٤٠
	١١-٢٠ سنة	٦	١٥
	٢١-٣٠ سنة	١٦	٤٠
	٣١ سنة فما فوق	٢	٥
العنوان الوظيفي	مدير اقدم	١٦	٤٠
	معاون مدير	٦	١٥
	ملاحظ	٧	١٨
	معاون ملاحظ	٩	٢٢
	كاتب	٢	٥
القسم الذي ينتمي اليه	الإدارة	٦	١٥

المحاسب الإداري	الحسابات	١٢	٣٠
	الحوالات	٨	٢٠
	الجاري	١٤	٣٥

نتائج الدراسة

بعد تفريغ البيانات التي تضمنتها أداة الدراسة (الاستبانة) ومعالجة هذه البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وذلك باعتماد كل من أساليب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتحليل العاملي (طريقة المكونات الأساسية) تم استنتاج الآتي:

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

١. رفض الفرضية الفرعية الأولى "هناك قصور في مستوى تركيز المحاسب الإداري على تقديم خدماته إلى إدارة المصرف" وقبول الفرضية البديلة إذ تبين من الجدول ٣ ارتفاع في مستوى تركيز المحاسب الإداري على الاستجابة لمتطلبات إدارة المصرف من البيانات والمعلومات، وذلك بالاعتماد على قيم المتوسطات الحسابية، فجميعها تفوق قيمة متوسط مساحة المقياس البالغة ٣ درجات وبمؤشر كلي ٤.٢٦ مع وجود تجانس في إجابات المبحوثين إذ إن جميعها جاءت أقل من الواحد الصحيح وبانحراف معياري ٠.٤١٧، كما أن ٩١% من عينة الدراسة اتفقت مع تركيز المحاسب الإداري على الاستجابة لمتطلبات إدارة المصرف.

الجدول ٣

الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تركيز المحاسب الإداري على إدارة المصرف

ت	متغيرات تركيز المحاسب الإداري على إدارة المصرف	التكرارات*	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X_1	أهتم بفهم رسالة المصرف	٣٩	٩٨	٤.٦٠	٠.٨٧١
X_2	اهتم بالتعرف على احتياجات إدارة المصرف من البيانات والمعلومات.	٣٦	٩٠	٤.٥٠	٠.٦٧٩
X_3	اعمل على الاستجابة السريعة لا حتياجات ورغبات إدارة المصرف من البيانات والمعلومات.	٣٥	٨٨	٤.٤٣	٠.٧٨١
X_4	اعتمد على احتياجات إدارة المصرف في تحديد محتوى التقارير الداخلية.	٣٠	٧٥	٣.٩٠	٠.٩٨٢
X_5	اعتمد على أسلوب اللقاء المباشر والحوار المستمر مع إدارة المصرف لتحديد احتياجاتها من البيانات والمعلومات.	٣٧	٩٣	٤.٤٣	٠.٦٣٦
X_6	استمع إلى توجيهات إدارة	٣٩	٩٨	٤.٩٠	٠.٣٧٩

	المصرف والجهات العليا المختصة في مجال عملي.				
X_7	اهتم باستخدام الأساليب التقنية الحديثة في توفير المعلومات لإدارة المصرف	٣٧	٩٣	٤.٤٧	٠.٧١٦
	المؤشر الكلي			٤.٤٦	٠.٤١٧

(*) التكرارات تشمل مقياس ٤و٥ من درجات مساحة المقياس ليكرت الخماسي.

٢. رفض الفرضية الفرعية الثانية" هناك قصور في فهم إدارة المصرف لدور وخدمات المحاسب الإداري التي يقدمها للمصرف" وقبول الفرضية البديلة، إذ يكشف الجدول ٤ وجود ارتفاع في فهم إدارة المصرف لدور وخدمات المحاسب الإداري من خلال ارتفاع في قيم المتوسطات الحسابية، فجميعها تفوق قيمة متوسط مساحة المقياس البالغة ٣ درجات بمؤشر كلي ٣.٧٦ مع وجود تجانس في إجابات المبحوثين، فأغلبها جاءت قريبة من الواحد الصحيح بانحراف معياري ٠.٩٤٩، كما أن ٦٨% من عينة الدراسة يتفقون على وجود هذا الفهم من قبل إدارة المصرف للخدمات التي يقدمها المحاسب الإداري.

الجدول ٤

الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرفهم إدارة المصرف لدور وخدمات المحاسب الإداري

ت	متغيرات فهم إدارة المصرف لدور وخدمات المحاسب الإداري	التكرارات*	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X_8	تعمل إدارة المصرف على تشجيعي للعمل في الفريق الإداري.	٢٨	٧٠	٣.٨٣	١.١٢٥
X_9	تعتبر إدارة المصرف تحقيق الجودة في خدمآتي مسؤولية مشتركة بيني كمحاسب إداري ومعها كإدارة مسؤولة عني.	٢٨	٧٠	٣.٨٣	١.٠١٠
X_{10}	تستخدم إدارة المصرف الحوافز المادية أو المعنوية لتحسين خدمآتي.	٢٠	٥٠	٣.٣٣	١.٤٠٣
X_{11}	تهتم إدارة المصرف بتوفير الأساليب التقنية الحديثة لي لتسهيل عملي عند إعداد التقارير المطلوبة مني.	٣٠	٧٥	٣.٨٨	١.٢٢٣
X_{12}	تهتم إدارة المصرف بالمقترحات التي اقدمها لتطوير العمل.	٣٠	٧٥	٣.٨٨	١.٣٠٥
X_{13}	تمنحني إدارة المصرف الفرص الكافية للمساهمة في عملية وضع الاستراتيجيات الخاصة بالعمل.	٢٣	٥٨	٣.٥٥	١.٣١٩
X_{14}	تسمح لي إدارة المصرف بالمشاركة في حل المشاكل التي تواجه المصرف.	٢٧	٦٨	٣.٧٠	١.٤٠٠

X_{15}	تهتم إدارة المصرف باطلاعي على توجيهاتها وأرائها في التقارير التي أقدمها.	٣٠	٧٥	٤.٠٥	١.٠٦١
	المؤشر الكلي			٣.٧٦	٠.٩٤٩

(*) التكرارات تشمل مقياس ٤و٥ من درجات مساحة المقياس ليكرت الخماسي.

٣. رفض الفرضية الفرعية الثالثة المتمثلة في أن "هناك قصور في مستوى التزام المحاسب الإداري بالمعايير المهنية عند مشاركته في الفريق الإداري" وقبول الفرضية البديلة إذ يتضح من معطيات الجدول ٥ وجود ارتفاع في التزام المحاسب الإداري بالمعايير المهنية وذلك بالاعتماد على قيم المتوسطات الحسابية حيث تظهر جميعها ارتفاعاً عن قيمة متوسط مساحة المقياس البالغة ٣ درجات بمؤشر كلي ٤.٣٩ مع وجود تجانس في إجابات المبحوثين فأغلب قيم الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح بمؤشر كلي ٠.٤٥٤، كما أن ٨٦% من عينة الدراسة يتفقون على وجود التزام من قبل المحاسب الإداري بالمعايير المهنية عند مشاركته في العمل ضمن الفريق الإداري.

الجدول ٥

الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التزام المحاسب الإداري بالمعايير المهنية عند الاشتراك في الفريق الإداري

ت	متغيرات التزام المحاسب الإداري بالمعايير المهنية عند الاشتراك في الفريق الإداري	التكرارات*	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X_{16}	اتواجد مع إدارة المصرف في مراحل صنع القرار وتنفيذه.	٢٢	٥٥	٣.٤٣	١.١٣٠
X_{17}	أهتم بالحصول على التفويض والصلاحيات المالية اللازمة لاداء عملي.	٢٦	٦٥	٣.٦٥	١.١٤٥
X_{18}	التزم بالقوانين والتعليمات عند أداء عملي.	٣٩	٩٨	٤.٨٥	٠.٤٢٧
X_{19}	أهتم عند إعداد التقارير الداخلية بمسألة العدالة في عرض المعلومات لجميع المستويات الإدارية.	٣٦	٩٠	٤.٣٨	١.٠٠٥
X_{20}	التزم عند إعداد التقارير الداخلية بمعيار الملائمة عند عرض المعلومات.	٣٤	٨٥	٤.٢٠	٠.٧٥٨
X_{21}	أهتم بمسألة المحافظة على سرية البيانات والمعلومات التي أطلع عليها بحكم عملي.	٣٩	٩٨	٤.٨٥	٠.٤٢٧
X_{22}	لا استخدم المعلومات التي أطلعت عليها لاغراض شخصية.	٣٩	٩٨	٤.٨٠	٠.٦٨٧
X_{23}	ارفض الهدايا المقدمة لي من موظفي وإدارة المصرف بدون مناسبة.	٣٩	٩٨	٤.٧٢	٠.٧١٦
X_{24}	أمتنع عن الدخول في أي عمل خارج المصرف يمكن أن يؤثر على قدرتي في انجاز مهام عملي داخل المصرف.	٣٣	٨٣	٤.٣٠	١.١٣٧

X25	لا اشترك في أي عمل داخل أو خارج المصرف يمكن أن يسئ إلى مهنتي.	٣٦	٩٠	٤.٦٨	١.٠٧١
	المؤشر الكلي			٤.٣٩	٠.٤٥٤

(*) التكرارات تشمل مقياس ٤و٥ من درجات مساحة المقياس ليكرت الخماسي.

٤. رفض الفرضية الفرعية الرابعة "هناك قصور في اهتمام إدارة المصرف بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري" وقبول الفرضية البديلة إذ تظهر نتائج الجدول ٦ ارتفاعاً في قيم المتوسطات الحسابية، إذ إن جميعها تفوق قيمة متوسط مساحة المقياس البالغة ٣ درجات وبمؤشر كلي ٤.١٤، مع وجود تجانس في إجابات المبحوثين فأغلبها قريبة من الواحد الصحيح، وبانحراف معياري ٠.٧٤٤، كما أن ٨٢% من عينة الدراسة يتفقون على وجود اهتمام من قبل إدارة المصرف بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري.

الجدول ٦

الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير اهتمام إدارة المصرف بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري

ت	متغيرات اهتمام إدارة المصرف بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري	التكرارات*	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
X26	تهتم إدارة المصرف برفع مستوى تأهيلي العلمي.	٢٧	٦٨	٣.٨٥	١.٢٣١
X27	تركز إدارة المصرف على تحسين مستوى أدائي من خلال التدريب المستمر.	٢٨	٧٠	٣.٨٠	١.٢٢٤
X28	تحرص إدارة المصرف على تعريفي بكل جديد في مجال مهنتي.	٣٢	٨٠	٤.٠٨	١.١٤١
X29	تقوم إدارة المصرف باستخدام أسلوب الحوار معي عند اتخاذ القرارات الخاصة بتقييم جودة خدماتي.	٣١	٧٨	٣.٩٥	١.٠١١
X30	تركز إدارة المصرف على التزامي بالجانب الأخلاقي عند أداء العمل.	٤٠	١٠٠	٤.٧٥	٠.٤٣٩
X31	تهتم إدارة المصرف بمسألة تحديد مسؤلياتي في العمل	٣٦	٩٠	٤.٢٢	٠.٨٣٢
X32	تعمل إدارة المصرف باستمرار على متابعة عملي.	٣٦	٩٠	٤.٣٣	٠.٧٩٧
	المؤشر الكلي			٤.١٤	٠.٧٧٤

(*) التكرارات تشمل مقياس ٤و٥ من درجات مساحة المقياس ليكرت الخماسي.

ومما تقدم يتضح رفض الفرضية الرئيسة الأولى "هناك قصور في مستوى جودة خدمات المحاسب الإداري" وقبول الفرضية البديلة القائمة على أساس وجود مستوى مناسب من الجودة في خدمات المحاسب الإداري، فهو يركز في خدماته على الاستجابة لمتطلبات إدارة المصرف من البيانات والمعلومات عند إعداده للتقارير الداخلية أثناء مشاركته في الفريق الإداري، مقابل وجود فهم مناسب من قبل إدارة المصرف لدوره واهتمام بالتحسين المستمر لمستوى خدماته.

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

أظهر استخدام أسلوب التحليل العاملي (طريقة المكونات الرئيسة) النتائج الآتية:

١. قبول الفرضية الفرعية الأولى "تتباين متغيرات تركيز المحاسب الإداري على إدارة المصرف بحسب أهميتها" إذ يبين الجدول ٧ أن اقوى المتغيرات ارتباطاً بالمتغير الأول يتمثل بـ X_2 ثم يليه X_3، X_6 بقيم ٠.٧٧١،٠.٧٥٩،٠.٥٨٩على التوالي.

الجدول ٧

التحليل العاملي لمتغير تركيز المحاسب الإداري على إدارة المصرف

ت	متغيرات تركيز المحاسب الإداري على إدارة المصرف	القيم
X_1	أهتم بفهم رسالة المصرف	٠.٤٩٠
X_2	اهتم بالتعرف على احتياجات إدارة المصرف من البيانات والمعلومات.	٠.٧٧١
X_3	اعمل على الاستجابة السريعة لا حتياجات ورغبات إدارة المصرف من البيانات والمعلومات.	٠.٧٥٩
X_4	اعتمد على احتياجات إدارة المصرف في تحديد محتوى التقارير الداخلية.	٠.٤١١
X_5	اعتمد على أسلوب اللقاء المباشر والحوار المستمر مع إدارة المصرف لتحديد احتياجاتها من البيانات والمعلومات.	٠.٤٩٠
X_6	استمع إلى توجيهات إدارة المصرف والجهات العليا المختصة في مجال عملي.	٠.٥٨٩
X_7	اهتم باستخدام الأساليب التقنية الحديثة في توفير المعلومات لإدارة المصرف	٠.٢٨٧

٢. قبول الفرضية الفرعية الثانية" تتباين متغيرات فهم إدارة المصرف لدور وخدمات المحاسب الإداري التي يقدمها للمصرف بحسب أهميتها "اذ يتضح من الجدول ٨ أن أقوى المكونات ارتباطاً بالمتغير الثاني يتمثل بـ X_{15} ثم يليه X_{13}، X_{14} بقيم ٠.٨٥٥،٠.٨٤١،٠.٧٨١ على التوالي.

٣. قبول الفرضية الفرعية الثالثة "تتباين متغيرات التزام المحاسب الإداري بالمعايير المهنية عند مشاركته في الفريق الإداري بحسب أهميتها" إذ تكشف معطيات الجدول ٩ أن أقوى المكونات ارتباطاً بالمتغير الثالث تتمثل بـ X_{24} ثم يليه X_{22}، X_{16} بقيم ٠.٨٥٨،٠.٨٥٧،٠.٨٤٨على التوالي.

الجدول ٨

التحليل العاملي لمتغير فهم إدارة المصرف لدور وخدمات المحاسب الإداري

ت	متغيرات فهم إدارة المصرف لدور وخدمات المحاسب الإداري	القيم
X_8	تعمل إدارة المصرف على تشجيعي للعمل في الفريق الإداري.	٠.٥٤١
X_9	تعتبر إدارة المصرف تحقيق الجودة في خدمآتي مسؤولية مشتركة بيني كمحاسب إداري ومعها كإدارة مسؤولة عني.	٠.٧١٨
X_{10}	تستخدم إدارة المصرف الحوافز المادية أو المعنوية لتحسين خدمآتي.	٠.٦٦٨
x11	تهتم إدارة المصرف بتوفير الأساليب التقنية الحديثة لي لتسهيل عملي عند إعداد التقارير المطلوبة مني.	٠.٦٧٢
X_{12}	تهتم إدارة المصرف بالمقترحات التي اقدمها لتطوير العمل.	٠.٦٥٥
X_{13}	تمنحني إدارة المصرف الفرص الكافية للمساهمة في عملية وضع الاستراتيجيات الخاصة بالعمل.	٠.٨٤١
X_{14}	تسمح لي إدارة المصرف بالمشاركة في حل المشاكل التي تواجه المصرف.	٠.٧٨١
X_{15}	تهتم إدارة المصرف باطلاعي على توجيهاتها وأرائها في التقارير التي أقدمها.	٠.٨٥٥

الجدول ٩

التحليل العاملي لمتغير التزام المحاسب الإداري بالمعايير المهنية عند مشاركته في الفريق الإداري

ت	متغيرات التزام المحاسب الإداري بالمعايير المهنية عند الاشتراك في الفريق الإداري	القيم
X_{16}	اتواجد مع إدارة المصرف في مراحل صنع القرار وتنفيذه.	٠.٨٤٨
X_{17}	أهتم بالحصول على التفويض والصلاحيات المالية اللازمة لاداء عملي.	٠.٧٦٤
X_{18}	التزم بالقوانين والتعليمات عند أداء عملي.	٠.٦٢١
X_{19}	أهتم عند إعداد التقارير الداخلية بمسألة العدالة في عرض المعلومات لجميع المستويات الإدارية.	٠.٧٧٧
X_{20}	التزم عند إعداد التقارير الداخلية بمعيار الملائمة عند عرض المعلومات.	٠.٦٣٤
X_{21}	أهتم بمسألة المحافظة على سرية البيانات والمعلومات التي أطلع عليها بحكم عملي.	٠.٧١٣
X_{22}	لا استخدم المعلومات التي أطلعت عليها لاغراض شخصية.	٠.٨٥٧

X_{23}	ارفض الهدايا المقدمة لي من موظفي وإدارة المصرف بدون مناسبة.	٠.٦٣٨
X_{24}	أمتنع عن الدخول في أي عمل خارج المصرف يمكن أن يؤثر على قدرتي في انجاز مهام عملي داخل المصرف.	٠.٨٥٨
X_{25}	لا اشترك في أي عمل داخل أو خارج المصرف يمكن أن يسئ إلى مهنتي.	٠.٧٧٦

٤. قبول الفرضية الفرعية الرابعة" تتباين متغيرات اهتمام إدارة المصرف بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري بحسب أهميتها "اذ يظهر الجدول ١٠ أن أقوى المكونات ارتباطاً بالمتغير الرابع يتمثل بـ X_{27} ثم يليهX_{28}، X_{26} بقيم ٠.٧٤٠،٠.٧١٩،٠.٧١١ على التوالي.

الجدول ١٠
التحليل العاملي لمتغير اهتمام إدارة المصرف بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري

ت	متغيرات اهتمام إدارة المصرف بالتحسين المستمر لخدمات المحاسب الإداري	القيم
X_{26}	تهتم إدارة المصرف برفع مستوى تأهيلي العلمي.	٠.٧١١
X_{27}	تركز إدارة المصرف على تحسين مستوى أدائي من خلال التدريب المستمر.	٠.٧٤٠
X_{28}	تحرص إدارة المصرف على تعريفي بكل جديد في مجال مهنتي.	٠.٧١٩
X_{29}	تقوم إدارة المصرف باستخدام أسلوب الحوار معي عند اتخاذ القرارات الخاصة بتقييم جودة خدماتي.	٠.٦٨٥
X_{30}	تركز إدارة المصرف على التزامي بالجانب الأخلاقي عند أداء العمل.	٠.٢٠٢
X_{31}	تهتم إدارة المصرف بمسألة تحديد مسؤلياتي في العمل	٠.٦٦١
X_{32}	تعمل إدارة المصرف باستمرار على متابعة عملي.	٠٦٤٦

ومما تقدم يتضح قبول الفرضية الرئيسة الثانية "تتباين متغيرات أبعاد جودة خدمات المحاسب الإداري بحسب أهميتها" حيث تظهر أهمية تعرف المحاسب الإداري على احتياجات إدارة المصرف من البيانات والمعلومات لإظهار مدى تركيزه على الاستجابة لتلك الاحتياجات، كما تظهر أهمية التزام إدارة المصرف باطلاع المحاسب الإداري على توجيهاتها وآرائها في التقارير التي يقدمها لها بوصفها خطوة في إظهار فهمها لدوره وخدماته داخل المصرف هذا من جهة، من الجهة آخرى فإن امتناع المحاسب الإداري عن الدخول في أي عمل خارج المصرف قد يؤثر على قدرته في انجاز مهام عمله داخل المصرف يظهر أهمية التزامه بالمعايير المهنية عند مشاركته في الفريق الإداري، إلى جانب تركيز إدارة المصرف على تحسين مستوى أدائه من خلال التدريب المستمر سوف يسهم بشكل

مباشر في تفعيل عملية رقابة إدارة المصرف على عمله في خطوة مهمة لرفع جودة أدائه داخل الفريق الإداري.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً-الاستنتاجات

أ. استنتاجات الدراسة النظرية

١. تتميز البيانات والمعلومات المعروضة في التقارير التي يقدمها المحاسب الإداري بأنها مخصصة للاستخدام الداخلي فقط ولايوجد قيد قانوني على حجمها، ولا تحتاج لأن تكون متوافقة مع المعايير والقواعد المحاسبية المقبولة قبولاً عاماً (ماعدا ما يتعلق بجودة المعلومات المحاسبية)، كما أنها غير خاضعة للتدقيق من جهة خارجية.
٢. يعد المحاسب الإداري أكثر تنبوءاً من المحاسب المالي وأكثر ارتباطاً باستراتيجية المنشأة بسبب عوامل وتغييرات خارجية.
٣. إن المحاسب الإداري يمكن أن يكون موجوداً في مختلف المستويات الإدارية داخل التنظيم.
٤. إن النظرة الحديثة لوظائف المحاسب الإداري تشير إلى أنه بدأ يبتعد عن ممارسة الوظائف التقليدية ويقترب أكثر من وظيفة الإبلاغ بوصفها قاعدة أساسية لأداء وظائفه وما يرتبط بها من تحليل وتفسير ضمن التقارير التي يقوم بإعدادها لمختلف المستويات الإدارية.
٥. إن استخدام الكمبيوتر في الأعمال وسع نطاق عمل المحاسب الإداري ليؤدي العديد من المهام التكنولوجية كالتجميع والرقابة.
٦. إن اختلاف المستويات الإدارية التي يتعامل معها المحاسب الإداري، مع اختلاف أنواع القرارات يتطلب منه مهارات شخصية وفنية تتناسب مع هذه الاختلافات.
٧. إن المحاسب الإداري لايملك إصدار الأوامر فهو ذو صلاحية محدودة خارج قسمه.
٨. ان للالتزام بالمعايير المهنية أهمية كبيرة، حيث ان وجود المقدرة والمهارة الفنية غير كافٍ لحل المشاكل التي تواجه المحاسب الإداري أثناء عمله مع الإدارة مما قد ينعكس أثره في جودة خدمات المحاسب الإداري.

ب. استنتاجات الدراسة الميدانية

يمكن تلخيص استنتاجات الدراسة الميدانية على النحو الآتي:

١. الاستنتاجات الخاصة بالفرضية الأولى

إن نتائج هذه الفرضية جاءت لتوكد وجود تركيز من قبل المحاسب الإداري على الاستجابة لمتطلبات إدارة المصارف قيد الدراسة من البيانات والمعلومات، في ظل وجود فهم وإدراك من قبل هذه الإدارة لطبيعة الدور والخدمات التي يقدمها

المحاسب الإداري لها. مع وجود التزام من قبله بالمعايير المهنية عند مشاركته في العمل ضمن الفريق الإداري، مما يزيد من اهتمام الإدارة بالتحسين المستمر لخدماته.

٢. الاستنتاجات الخاصة بالفرضية الثانية

تتباين أبعاد جودة خدمات المحاسب الإداري بحسب أهميتها مما يظهر أهمية تعرف المحاسب الإداري على احتياجات إدارة المصرف من البيانات والمعلومات في محاولة للاستجابة لتلك الاحتياجات. كما ان لالتزام إدارة المصرف باطلاع المحاسب الإداري على توجيهاتها وآرائها في التقارير التي يقدمها أهمية كبيرة في إظهار فهم وإدراك الإدارة لطبيعة الخدمات التي يقدمها المحاسب الإداري للمصرف.

هذا إلى جانب أهمية الأخذ بنظر الاعتبار امتناع المحاسب الإداري عن الدخول في أي عمل خارج المصرف يؤثر في قدرته في إنجاز مهامه داخل المصرف، مما يشجع إدارة المصرف على الاهتمام بتحسين مستوى أدائه في العمل.

٣. دعم رأي بعض الباحثين الذي تم الإشارة إليه في الجانب النظري من هذه الدراسة والمتمثل بأن المحاسب الإداري يمكن أن يكون منتشراً في مختلف المستويات داخل التنظيم بدءاً من كاتب الحسابات وانتهاءً بالمدير، إذ تبين أن نسبة ٥%من عينة الدراسة تعمل ضمن مستوى وظيفي كاتب حسابات و ٤٠% منهم ضمن مستوى مدير أقدم.

٤. تأكيد ما تم الإشارة إليه في الجانب النظري من الدراسة عن أهمية التوجه نحو النظرة الحديثة لوظائف المحاسب الإداري، إذ كشفت الدراسة أن ٧٠% من العينة يعملون خارج قسم الحسابات في المصرف، في حين أن ٣٠%منهم فقط يعملون داخل هذا القسم، مما يدعم عملية فصل الوظائف التقليدية للمحاسب المالي عن الوظائف الحديثة للمحاسب الإداري.

ثانياً- التوصيات

١. ضرورة متابعة الجودة في خدمات المحاسب الإداري لضمان استمراريتها مع إجراء التحسينات اللازمة للارتقاء بمستوى الجودة ولاسيما في ظل اتساع سوق المنافسة في الخدمات المحاسبية، مع التأكيد على ضرورة مشاركة المحاسب الإداري بشكل مستمر في الدورات التدريبية سواء المقامة داخل المصرف أو خارجه.

٢. أهمية تطوير إرشادات لبرامج التعليم المهني للمحاسبين الإداريين على غرار CMA، وذلك على المستوى المحلي، إذ إن ذلك سيكون مفيداً في مجال التخصص في العمل، مما يسمح بوجود فرصة أكبر لفهم احتياجات إدارة المصرف من البيانات والمعلومات عند تحديد محتوى التقارير الداخلية.

٣. ضرورة التركيز المستمر على الاتجاه نحو فصل الوظائف التقليدية للمحاسب المالي عن وظائف المحاسب الإداري بما يعطي مجالاً أوسع أمام الاخير للاشتراك في مراحل صنع القرار وتنفيذه داخل المصرف.

٤. أهمية التزام مجلس المعايير المحاسبية والرقابية العراقي بإصدار معايير مهنية تنظم عمل المحاسب الإداري وتؤكد العمل بالمعايير المهنية الدولية الصادرة عن معهد المحاسبين الأمريكي، مما يزيد من درجة الالتزام بهذه المعايير في الواقع العملي من جهة ويدعم عملية إصدار معايير مهنية جديدة في المجال نفسه من جهة آخرى.
٥. ضرورة اهتمام إدارة المصرف بشكل أكبر بعملية استخدام الحوافز المادية والمعنوية في مجال تحسين جودة الخدمات التي يقدمها المحاسب الإداري داخل المصرف.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية

١. ابو فارة، يوسف أحمد، دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، ٣-٢٠٠٤/٧/٥.
٢. أحمد، اياد عبد الموجود، المعلومات المحاسبية والتنمية الإدارية،مجلة الإدارة والتنمية، عدد ٦ ،٢ مايو،١٩٩٠.
٣. الزيباري، محمد رشيد، متطلبات إدارة الجودة الشاملة واثرها في الاداء الاستراتيجي، رسالة ماجستير، جامعة اربيل، ٢٠٠٥.
٤. الشنطي، ايمن وعامر شقر، المحاسبة الإدارية، الطبعة الأولى، دار البداية، الاردن، ٢٠٠٦.
٥. عليمات، صالح ناصر، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان،٢٠٠٤.
٦. الفضل، مؤيد و د.عبد الناصر ابراهيم نور، المحاسبة الإدارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطبع، الاردن،٢٠٠٢.
٧. كاظم، حمود خضر، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،٢٠٠٥.
٨. لطفي، أمين السيد، المراجعة الدولية وعولمة اسواق رأس المال،الطبعة الأولى،الدار الجامعية، الاسكندرية، ٢٠٠٥.
٩. لوندي، فهيم صالح، مدى صلاحية المعلومات المحاسبية كأساس لترشيد القرارات، مجلة المحاسب القانوني العربي، عدد١٠٧، تموز-اب،١٩٩٨.
١٠. مجيد، جاسم ، المدخل إلى الإدارة والايزو، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، ٢٠٠٥.
١١. المرعاني، بيار محمد رشيد، اثر بعض مستلزمات إدارة الجودة الشاملة في الاداء المالي المصرفي، دراسة على مجموعة مختارة من المصارف الأهلية العاملة في أقليم كوردستان ومحافظة نينوى، رسالة ماجستير، جامعة دهوك، كلية الإدارة والاقتصاد، ٢٠٠٥.
١٢. مرعي، عطية عبد الحي، المحاسبة الإدارية لاغراض التخطيط واتخاذ القرارات وتقييم كفاءة الإدارة، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، ٢٠٠٦.

ثانيا-المراجع باللغة الاجنبية

1. H.Baldvinsondttio, G., Management Accounting and the Institionalization of Trust, Gothenburg University, 2001.

2. Elliott, Barry & Elliott, Jamie, Financial Accounting and Reporting, 2 editions, Redwood Books, Great Britain, 1996.
3. P , Frenchner, Controller Function, Stockholm University, 1980.
4. Horngren, Charles T. &others, Cost Accounting (Managerial Emphasis), 11 editions, prentice-hall of India private limited, New Delhi, 2005.
5. Weygandt, Jerry J. &others, Financial Accounting, john Wiley sons, inc., U.S.A., 1972.
6. Spiceland, J. David &others, Intermediate Accounting, 2 editions, McGraw-hill co., U.S.A., 2001.
7. A, Kallstrom, A, Controller, Gothenburg University, 1990.
8. Andreasson ,Lisa & Baladh ,Anders ,The Role of the Management Accounting in the Swedish Public, master thesis , , Gothenburg University,January,2005.
9. S, Mattson, H. Controller, Land University, 1987.
10. J, Montvale, N. Institute of Management Accountants, www.imanet.org.
11. Moore & Jaedicke, Managerial Accounting, third edition, south western publishing co., U.S.A., 1972.
12. G, Olive, N. Controller Role, Uppsala University, 1990.
13. ------, Financial Accounting- Managerial Accounting, www.idsbc.edu.