مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية

اسم المقال: مدى اعتماد المصارف التجارية على معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية "دراسة ميدانية على المصارف التجارية في فلسطين"
اسم الكاتب: خالد محمد المدهون
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/8880
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 22:44 +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 جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

جامعة الشارقة
ملتقى الحضارات

مجلة جامعة الشارقة

دورية علمية محكمة

للعلوم الإنسانية والاجتماعية



المجلد 12 ، العدد 2

ربيع الأول 1437 هـ / ديسمبر 2015 م

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 1996-2339

□□□□□□□ □□□□.indd 1 3/6/16 11:45 AM

مدى اعتماد المصارف التجارية على معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية

(دراسة ميدانية على المصارف التجارية في فلسطين)

خالد محمد المدهون

كلية إدارة المال والأعمال - جامعة فلسطين

قطاع غزة - فلسطين

تاريخ الاستلام 2014-12-04 **تاريخ القبول 2015-02-03**

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى إظهار دور المعلومات التي يوفرها نظام محاسبة التكاليف في مساعدة إدارات المصارف التجارية العاملة في فلسطين في تحديد أسعار الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، ومعرفة العوامل المؤثرة في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية، وأساليب تحديد أسعارها، وإظهار المعوقات التي تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية. وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية المصارف التجارية العاملة في فلسطين لا تستخدم معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية. وأنها لا تستخدم الطرق والأساليب المستندة على معلومات محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية، كما تواجه المصارف العديد من المعوقات التي تمنع وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات التسعير. ومن توصيات الدراسة ضرورة الأخذ في الاعتبار تكلفة الخدمات المصرفية عند عملية التسعير وضرورة أن تعتمد المصارف التجارية على المعلومات التي يقوم بتوفيرها نظام محاسبة التكاليف لتحديد أسعار الخدمات المصرفية المختلفة.

الكلمات الدالة: تسعير الخدمات المصرفية، المصارف التجارية.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 102 3/6/16 11:44 AM

مقدمة الدراسة:

يعد موضوع التكاليف من المواضيع المهمة في المحاسبة والتي تعتبر أحد أهم الروافد المتعلقة بترشيد القرارات وتوافر المعلومات للإدارة بخصوص مراكز التكاليف والتكلفة الحدية والإجمالية، وتعتبر التكاليف نقطة البداية في عملية التسعير ومن هنا يبرز دور محاسبة التكاليف الحثيث في حل كافة مشاكل التكاليف وظهرت نظريات ومفاهيم تحديد مراكز التكلفة وكيفية احتسابها، الأمر الذي أدى إلى انعكاس ذلك على تباين السياسات السعرية.

تعتبر القرارات المتعلقة بتسعير الخدمات المصرفية من القرارات الإدارية المهمة في المصارف التجارية، ويرتبط تسعير الخدمات المصرفية بتكاليف تقديمها، حيث إن دقة تحديد تكاليف الخدمات المصرفية مهماً في اتخاذ قرارات تسعيرها بصورة سليمة ودقيقة مما ينعكس إيجابياً على الوضع التنافسي للمصارف والوصول لإشباع رغبات العملاء من الخدمات المقدمة المختلفة، وبالتالي على ربحية المصارف(الضمور، 2003م).

لذا كان على الإدارات الرشيدة للمصارف ضرورة قياس تكلفة المنتجات المصرفية المقدمة للعملاء من خلال تطبيق نظام محاسبة التكاليف الذي يتم بواسطته تحديد أسعار المنتجات المصرفية وبالتالي تحديد الأرباح المراد تحقيقها، حيث أن تحديد سعر المنتجات له تأثير في مدى قبول العملاء لهذه المنتجات.(المدهون، 2011م).

ولقد تناولت العديد من الدراسات موضوع تسعير المنتجات ودور بيانات التكاليف في عملية التسعير، فقد هدفت دراسة (Govendarjan and Anthony 1988م) إلى توضيح أثر بيانات التكاليف ومعلومات السوق في قرارات التسعير. وتوصلت الدراسة إلى أن بيانات التكاليف تمثل المصدر الرئيس للمعلومات الخاصة بقرارات التسعير، وأن تحديد السعر على أساس التكلفة مضافًا له هامش ربح يحظى بأهمية متميزة، ونادراً ما يتعرض لعملية التغيير، وأن بيانات السوق تمثل المصدر الرئيس للمعلومات اللازمة للتسعير. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام ببيانات التكاليف ومعلومات السوق عند اتخاذ قرارات التسعير، أن يتم تحديد السعر على أساس التكلفة مع إضافة هامش للربح لها.

أما دراسة البيحاني (1999م) فقد هدفت للتعرف على مدى إدراك الإدارة العليا والمسئولين عن اتخاذ قرارات التسعير لأهمية سياسات التسعير واتباع أساليب علمية موضوعية عند وضع السياسات أو تطويرها ومراعاة أن تتوفر فيها كافة خصائص السياسات الجيدة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها، أن معظم الشركات توافق على ضرورة الاهتمام باتباع الأساليب العلمية عند وضع وصياغة سياسات التسعير، وأن سياسة التسعير على أساس التكلفة هي أكثر السياسات السعرية أهمية، أن أهم العوامل المؤثرة في سياسات التسعير

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 103 3/6/16 11:44 AM

هي التكاليف بالمرتبة الأولى. أوصت الدراسة بعدة توصيات منها، على المنشآت اتباع الأساليب العلمية في اتخاذ قرارات التسعير، اتباع مدخل منتظم متكامل عند ممارسة عملية التسعير، الاهتمام بالنواحي التنظيمية المرتبطة بالتسعير.

وقد هدفت دراسة (Prasad and Harker 2000م)، إلى التعرف على تأثير سياسات التسعير للخدمات في المصارف على مستويات الطلب على الخدمات المقدمة، وتأثير هذه الخدمات في تخفيض التكاليف مقارنة بالخدمات التقليدية المشابهة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها، أن تقديم البنوك للخدمات الحديثة بأسعار مناسبة له أثر كبير في مدى إقبال العملاء للتعامل بها، على المصارف الاحتفاظ بمعايير دقيقة لتسعير خدماتها. وأوصت الدراسة بأن تلجأ المصارف لترغيب العملاء باستخدام الخدمات الإلكترونية نظراً لانخفاض تكلفة تقديمها، على المصارف أن تلجأ لدراسة قرارات تسعير الخدمات خلال فترات زمنية مختلفة لتعديل أسعارها بشكل يجعلها أكثر قبولاً وحسب رغبات العملاء.

كما هدفت دراسة العمري(2003م) إلى التعرف على دور محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات في البنوك التجارية الأردنية من خلال التعرف على أهم العوامل التي تؤثر في قرارات تسعير الخدمات المصرفية، والتعرف على مدى استخدام تخصيص التكاليف غير المباشرة في البنوك التجارية وإبراز المعوقات التي تواجه البنوك في إيصال المعلومات الملائمة لمتخذي قرار التسعير. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها، أن نسبة كبيرة من البنوك تعتمد في تسعير الخدمات التي تقدمها بناءً على دراسة أسعار الخدمات المشابهة لدى البنوك المنافسة ودراسة اقتراحات العملاء ورغباتهم ومحاولة تلبيتها للمحافظة عليهم، وأوصت الدراسة بالتركيز على أنظمة التكاليف المبنية على الأنشطة للوصول إلى التكلفة السليمة للخدمة المقدمة وزيادة مقدرة البنوك التجارية على المنافسة والتكيف مع سرعة التغير في البيئة المصرفية.

أما دراسة منصور (2005م) فهدفت إلى إيضاح دور بيانات التكلفة في تحديد وقياس تكلفة الخدمات وإظهار علاقة التكاليف مع أسعار الخدمات المصرفية. توصلت الدراسة إلى نتائج منها، أن قياس تكلفة الخدمات المصرفية يساعد إدارات البنوك في اتخاذ القرارات الرشيدة، أن التكلفة تؤثر في تحديد أسعار الخدمات المصرفية. أوصت الدراسة بضرورة تقسيم المصرف إلى وحدات إدارية صغيرة هي مراكز تكلفة مما يجعل اتخاذ القرارات بالطرق المثلى أكثر احتمالاً، تفويض السلطات واتخاذ القرارات لمستوى الأقسام مما يتيح وقت أكثر للإدارة العليا للتخطيط الإستراتيجي.

أما دراسة أحمد (2007م) فقد هدفت إلى تقويم نظام تسعير الخدمات المصرفية، ومعرفة العوامل التي تؤثر في تسعير الخدمات المصرفية، والأطر الاقتصادية والمحاسبية لتسعيرها. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها، أن المصارف السودانية لا تهتم بالأسس العلمية لتسعير

.indd 104 3/6/16 11:44 AM

الخدمات المصرفية، وعدم تبنيها وضع أسعار تنافسية للخدمات المصرفية كوسيلة للتميز في السوق المصرفي، وأن معظم المصارف تتبع سياسة تسعير خدماتها عن طريق التعديل في أسعار العام السابق. أوصت الدراسة بضرورة تبني المصارف أسس علمية في تسعير خدماتها.

كما أن دراسة شملخ (2008م) هدفت إلى التعرف على العوامل التي تؤخذ بالاعتبار عند وضع السياسة السعرية في المصارف، وكذلك التعرف على الأهداف التي ترغب المصارف في تحقيقها من وضع السياسات السعرية واتخاذ قرارات التسعير، والتعرف على المعوقات التي تحول دون قدرة المصارف على تحديد أسعار خدماتها بالشكل السليم. وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها، أن المصارف تستخدم بيانات التكاليف عند تسعير الخدمات المصرفية، وأنها تستخدم التكلفة الإضافية الناشئة عن تقديم الخدمة كحد أدنى لسعر الخدمة.

كما تناولت دراسة أبو عواد (2008م) دور التكلفة المستهدفة في تسعير الخدمات المصرفية، إلى استكشاف ما إذا كانت البنوك التجارية العاملة في الأردن تدرك المزايا المترتبة على تبني منهج التكلفة المستهدفة في تسعير خدماتها المصرفية وأهمية هذا المنهج في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية. وخلصت الدراسة إلى أن منهج التكلفة المستهدفة يوفر المزيد من المرونة في تسعير الخدمات المصرفية، كما أن تسعير الخدمات المصرفية بموجب منهج التكلفة المستهدفة أكثر عدالة من وجهة نظر العميل من تسعيرها بموجب منهج التكلفة الفعلية.

أما دراسة أبو عودة (2010م) فهدفت إلى بيان أهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمة المصرفية، وما إذا كان هناك إمكانية لتطبيق هذا المنهج في المصارف العاملة في قطاع غزة، والوقوف على المعوقات التي تحول دون تطبيقه في المصارف والمزايا التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيقه. توصلت الدراسة إلى إمكانية تطبيق منهج التكلفة المستهدفة في المصارف، مع وجود بعض المعوقات التي يمكن التغلب عليها ومن أهم هذه المعوقات عدم وجود نظام تكاليفي فعال في المصرف.

أما دراسة المدهون (2011م) فقد هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية، وبيان المقومات الأساسية والعوامل المساعدة لنظام محاسبة التكاليف، وكذلك إظهار دور المعلومات التي يوفرها نظام محاسبة التكاليف في مساعدة إدارات المصارف التجارية في تحديد أسعار الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، ومعرفة العوامل المؤثرة في تسعير الخدمات المصرفية، والتعرف على أساليب تحديد أسعار الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين. ومن نتائج الدراسة أن غالبية المصارف لا تقوم إداراتها باستخدام نظام محاسبة التكاليف، وأن أقسام محاسبة

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 105 3/6/16 11:44 AM

التكاليف لا تشارك في تسعير الخدمات المصرفية المقدمة.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها طبقت على قطاع المصارف وهو أحد القطاعات الاقتصادية المهمة في فلسطين، وتناولت مدى اعتماد المصارف التجارية على معلومات التكاليف لما لها من أهمية ودور أساسي في تحديد أسعار الخدمات المقدمة للعملاء، حيث إن معلومات التكاليف للخدمات المصرفية المقدمة للعملاء تتوفر لمتخذي القرارات بواسطة نظام محاسبة التكاليف بشكل عام، والتي تظهر الدراسة مدى استخدام نظام التكاليف والأساليب والطرق المختلفة في تسعير الخدمات المصرفية وما تواجه هذه المصارف من معوقات تمنع وصول المعلومات المناسبة لمتخذي القرارات. في حين أن الدراسات السابقة تناولت موضوع التسعير من نواح أخرى مثل دور التكلفة المستهدفة في التسعير، والعوامل المؤثرة في التسعير.

مفهوم نظام محاسبة التكاليف في المصارف:

عرف معهد محاسبي التكاليف بلندن محاسبة التكاليف بأنها، عملية المحاسبة على التكلفة بدءاً من نقطة حدوث النفقة أو الالتزام بها وصولاً إلى تحديد علاقتها النهائية بمراكز ووحدات التكلفة(عمارة وآخرون، 1992م). وعرفت بأنها، «ذلك الفرع من فروع علم المحاسبة الذي يهتم بتقدير وتجميع وتسجيل وتوزيع وتحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالتكلفة وتكون هذه البيانات متعلقة بالمواد والعمل وتكاليف التصنيع غير المباشرة والمتعلقة بإنتاج السلعة، أو الخدمة بهدف قياس تكلفة الأنشطة وفرض الرقابة عليها وترشيد القرارات الإدارية» (غرايبة، 2004م، ص 16). وعرفت محاسبة التكاليف بأنها، «المحاسبة الإدارية مضافاً لها جزء من المحاسبة المالية بالمدى الذي يجعل من محاسبة التكاليف قادرة على توفير معلومات تساعد في إكمال متطلبات التقارير الخارجية» (Horngren Charles T.And et el, 2012A.D. p21). وعرفت أيضاً بأنها، «الوسيلة التي تساعد الإدارة في الرقابة على استخدام عوامل الإنتاج المتاحة لديها والتخطيط للمستقبل والتي يستخدمها محاسب التكاليف في تتبع وتسجيل وتحليل عناصر تكاليف عوامل الإنتاج بغرض استخدامها بأقصى درجة من الكفاية» (السيدية، 2002م، ص 10).

وعرف (المدهون، 2011م، ص 37) محاسبة التكاليف في المصارف بأنها، « ذلك الفرع من فروع المحاسبة الذي يهتم بتجميع وتحديد وتحليل وتفسير بيانات التكاليف لكل إدارة أو قسم في المصرف وتبويبها حسب مراكز التكلفة وتحليلها ليساعد إدارة المصرف في القيام بعمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المناسبة وتقييم الأداء».

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 106 3/6/16 11:44 AM

أهمية نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية:

تنبع أهمية نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية من خلال اعتبارها نظاماً منهجياً متكاملاً قادراً على إنتاج نوع محدد من المعلومات الأساسية اللازمة لمساعدة الإدارة في المصارف للقيام بوظائفها المختلفة، حيث يتم الإثبات الفعلي أو التاريخي للأحداث ذات الطابع التكليفي والتي يتم استخراجها من الوثائق والمستندات وتتم عملية الإثبات في السجلات والدفاتر المخصصة للتكاليف، بما يضمن تطبيق الرقابة على التكاليف وتحديد ربحية الأنشطة سواء المنفذة أو المخططة (الرزق، وبن وراد، 1997م، ص 29).

أهداف نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية:

يسعى نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، منها: (المدهون، 2011م)

1. قياس تكلفة الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها وكذلك قياس تكلفة الإدارات والأقسام والأنشطة المختلفة التي تتضمنها المصارف، وعند قياس وتحديد تكاليف الخدمة المصرفية فإن نظام محاسبة التكاليف يتضمن تكلفة اللوازم، تكلفة العنصر البشري، تكلفة خدمات عنصر رأس المال.
2. الرقابة على عناصر التكاليف (العناتي، 2001م).
3. تزويد الإدارة بالمعلومات الملائمة المساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية، ويمكن حصر استخدام البيانات التي يوفرها نظام محاسبة التكاليف في المصارف في المجالات التالية(الرجبي، 2004م):
   أ. قياس ربحية الأنشطة المختلفة بالبنك، وتسعير الخدمات المصرفية.
   ب. المساعدة في التخطيط واتخاذ قرارات التوسع أو الانكماش في الخدمات المصرفية المستقبلية.
   ج. تحليل الانحرافات، إن القيام بتجميع و تحليل البيانات و المعلومات الخاصة بالتكاليف ومقارنتها بالمعايير المعتمدة.
   د. قياس النتائج التحليلية، بمعرفة التكاليف و سعر التكلفة يمكن قياس و الحكم على الإيراد التي تحققه المنتجات أو الخدمات كل منها على حدة، (مرعي،2002م).

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 107 3/6/16 11:44 AM

مفهوم سعر الخدمات المصرفية:

يعتبر السعر العنصر الأكثر فعالية وديناميكية وأهمية بالنسبة لبقية عناصر المزيج التسويقي السلعي أو الخدمي علي حد سواء، كما تعتبر قرارات التسعير من القرارات المهمة في صياغة الإستراتيجية التسويقية للمصارف إذ علي ضوئها تتحدد العلاقة بين البنوك وعملائها(أحمد، 2007م).

يعرف السعر بأنه، «انعكاس وتجسيد لقيمة الشيء بالنسبة للمستهلك خلال فترة معينة، وعرف أيضاً بأنه ترجمة لقيمة السلعة في وقت ما إلى قيمة نقدية» (الصميدعي ويوسف، 2001م، ص 64) وعرف أيضاً بأنه تعبير عن القيمة التي يدفعها المشتري للسلعة أو الخدمة (الصميدعي، 2004)، وعرف بأنه «يمثل من وجهة نظر العميل تلك القيمة المحددة من قبل البائع ثمنا للخدمة والمنافع التي يحصل عليها متلقي الخدمة فهذه الخدمة التي يدفعها العميل للبائع قد تكون نقدا أو قد تكون قيمة عينية» (Hanna N. Dodge R 1995A.D. P.78).

كما يشير مفهوم السعر في المصارف التجارية إلى معدل الفوائد علي الودائع والقروض، الرسوم، العمولات، والمصروفات الأخرى التي يتحملها المصرف لقاء تقديم الخدمات المصرفية (1998A.D. Maeidan).

مراحل تحديد سعر الخدمات المصرفية في المصارف التجارية:

تتمثل مراحل تحديد السعر في المصارف التجارية بالآتي (معلا، وتوفيق، 2005م):

المرحلة الأولي: تحديد أهداف تسعير الخدمات المصرفية ومن هذه الأهداف ما يأتي (العجارمة، 2005م):

1. البقاء والحصة السوقية. 2. تحقيق الربح. 3. العائد علي الاستثمار.
4. التدفق النقدي. 5. المحافظة علي الوضع الراهن. 6. قيادة كلفة المنتج.

المرحلة الثانية: العوامل المؤثرة في قرارات التسعير، ويمكن تقسيم هذه العوامل إلى الآتي(زعرور، 2003م):

1. العوامل الداخلية: وهي تنبع من داخل المصرف منها:
   أ. الأهداف التسويقية للمصرف. ب. إستراتيجية المزيج التسويقي.
   ج. تكاليف إنتاج الخدمات المصرفية. د. اعتبارات المنظمة.
2. العوامل الخارجية: وهي العوامل الخارجية التي تؤثر في قرارات التسعير وتتضمن ما يأتي (عبد الحميد، 2006م):

أ. الموقف الائتماني للعميل. ب. ظروف السوق. ج. مرونة الطلب علي الخدمات المصرفية.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 108 3/6/16 11:44 AM

المرحلة الثالثة: تحليل الطلب والتكلفة والربح المتحقق وهنالك أسلوبين يمكن استخدامهما لتحليل وفهم العلاقة بين الطلب والتكلفة والربح كما يلي:1. تحليل نقطة التعادل. 2. التحليل الحدي.

المرحلة الرابعة: تحليل أسعار المنافسين حيث تقوم الجهات المختصة بالمصرف بمهمة جمع هذه المعلومات من مختلف المصادر الداخلية والخارجية وتحليلها، وبيان نقاط القوة والضعف فيها بالنسبة لكل منافس رئيس، وعلي أساس المعلومات والبيانات التي تم جمعها وتحليلها توضع الأسعار المقبولة من العملاء النهائيين.

المرحلة الخامسة: اختيار سياسة التسعير في المصارف التجارية، وهناك عدة سياسات للتسعير منها (عاشور، وعودة، 2002م):

1. سياسة السعر الكاشط. 2. سياسة السعر الكاسح. 3. سياسة قيادة السعر.
4. سياسة التسعير حسب القيمة المدركة.
5. طرق تسعير أخرى منها: أ. التسعير القائم على العلاقات. ب. التسعير القائم على السلوك.

أساليب تسعير الخدمات المصرفية وأهمية بيانات التكاليف في اتخاذ قرارات التسعير :

هناك أساليب متعددة لاتخاذ قرارات التسعير في المصارف التجارية معتمدة على البيانات المحاسبية المتوافرة في المصارف، وتهتم قرارات التسعير في المصارف بتسعير الخدمات المصرفية النمطية والخدمات المصرفية غير النمطية وكما يلي:

أولاً: تسعير الخدمات المصرفية النمطية في المصارف التجارية:

يتم تسعير الخدمات المصرفية النمطية بإتباع الأساليب الآتية (الشماع، 1999م):

1. الأساليب المستندة إلى تحليل التعامل مع العميل تستند هذه الأساليب في تسعير الخدمات المصرفية على دراسة وتحليل علاقة العميل مع المصرف وتتخذ أشكالاً منها:
   أ. أسلوب فرض رسوم خدمه موحده على الودائع.
   ب. أسلوب فرض الرسوم علي الخدمة المقاسة.
   ج. أسلوب تحليل ربحية العميل.
2. أسلوب تسعير الخدمات المصرفية علي أساس التكلفة:

تتبع أهمية التكلفة في قرارات تسعير الخدمات المصرفية من الآتي (عبد الله، 1989م):

أ. إنها نقطة البداية في تسعير الخدمات المصرفية.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 109 3/6/16 11:44 AM

ب. تمثل التكلفة الحد الأدنى أو هامش الحماية أمام إدارة المصرف، بحيث أنها لا تسعر الخدمات المصرفية بأقل من التكلفة مع الأخذ في الاعتبار صعوبات تقدير التكلفة وتجميعها وتخصيصها للخدمات المصرفية المختلفة.

ج. بيانات التكلفة تعطي إدارة المصرف مؤشرات عن التكاليف وبالتالي الأسعار التي تحددها المصارف المنافسة لخدماتها.

3. التسعير باستخدام أسلوب تحليل التكلفة والحجم والربح

ثانياً: تسعير الخدمات المصرفية غير النمطية

عرفت الخدمات غير النمطية تلك الخدمات التي لم يتعارف المصرف على تقديمها بشكل دائم (عبد الحميد، 2004م)، كما تشير إلى الخدمات الجديدة التي ينوى المصرف طرحها في السوق أو تلك الخدمات التي ينوي المصرف تقديمها في ظل ظروف غير متكررة أو استثنائية أو تلك الخدمات التي ينوي المصرف طرحها في أسواق خارجة لها خصوصيته (الشماع، 1999م).

يتم استخدام أساليب التسعير المختلفة لتسعير الخدمات المصرفية غير النمطية في حالات منها:

1. تحديد تكلفة خدمة مصرفية معروفة السعر. 2. تسعير الخدمات الخاصة.

دور بيانات التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية:

تعتبر بيانات تكاليف إنتاج الخدمات المصرفية من العوامل التي ينبغي دراستها عند وضع السياسات السعرية وتحديد الأسعار، فضمان استرداد هذه التكلفة من خلال الأسعار المحددة للخدمات من أهم خصائص السياسات السعرية. ويتم ذلك من خلال استعراض علاقة التكاليف بتسعير الخدمات المصرفية كالآتي(المدهون، 2011م):

1. التكلفة الكلية وسياسات تسعير الخدمات في الأجل الطويل

تهدف سياسات التسعير في الأجل الطويل إلى أن تكون أسعار الخدمات المصرفية عند المستوى الذي يحقق إيرادات تكفي لتغطية تكلفتها الكلية وتحقيق عائد مناسب لأصحاب رأس المال، فضلا عن دعم المركز المالي للمصرف، وينطبق ذلك على سعر كل خدمة رئيسة يقدمها المصرف، حيث يكون في إمكان المصرف خلال هذا الأجل التوقف عن أداء الخدمات التي تحقق خسارة مستمرة وتوجيه الموارد المستخدمة فيها نحو التوسع في أداء الخدمات الأخرى المربحة.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 110 3/6/16 11:44 AM

2. التكلفة المتغيرة وسياسات تسعير الخدمات في الأجل القصير

يتم استخدام التكلفة المتغيرة كأساس لاتخاذ أو ترشيد قرارات التسعير في الأجل القصير، واستخدام التكلفة المتغيرة في هذا المجال يتطلب أن يكون سعر الخدمة عند المستوي الذي يغطي علي الأقل تكلفتها المتغيرة، على أن يتحقق عن الخدمات في مجموعها إيراد حدي يكفي لتغطية التكلفة الثابتة وتحقيق عائد مناسب علي الأموال المستثمرة.

3. التكلفة المباشرة وسياسات تسعير الخدمات

التكاليف المباشرة ترتبط بإنتاج الخدمات المصرفية فتحمل الخدمات المنتجة بالتكاليف المباشرة فقط، فالسعر وفقاً لذلك يغطي التكاليف المباشرة وهو الحد الأدنى للسعر ويحقق هامش من الأرباح.

4. التكلفة المستغلة وسياسات تسعير الخدمات

التكاليف المستغلة ترتبط بإنتاج الخدمات وتستفيد منها فعلاً وتتمثل في عناصر التكاليف المتغيرة بالإضافة إلى جزء من التكاليف الثابتة يتناسب مع مقدار الاستفادة منها، ويتم تحديد السعر بتغطية التكاليف المستغلة مع تحقيق هامش للربح.

5. استخدام التكلفة المتزايدة كأساس لاتخاذ قرارات تسعير الخدمات

تستخدم التكلفة المتزايدة كأساس لاتخاذ قرارات التسعير، إذا كان المصرف بصدد تقديم خدمات جديدة، وأن أداء هذه الخدمات يتطلب استخدام بعض الطاقات الإضافية كعدد إضافي من العاملين، توسيع مكان العمل، استخدام آلات حاسبة جديدة، أي يترتب على تقديم هذه الخدمات تكلفة متزايدة تتمثل في التكلفة المتغيرة وتكلفة الطاقة المضافة.

مشكلة الدراسة:

نظراً لأهمية البيانات التي يقدمها نظام محاسبة التكاليف لإدارات المصارف التجارية والتي تعتبر الأساس في اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بتحديد أسعار الخدمات المصرفية المقدمة فيها، حيث إن تحديد تكلفة الخدمات المقدمة في البنوك ومن ثم تحديد أسعارها يعمل على تحقيق هدف الربح والذي يعتبر المحدد لاستمرار البنك في تقديم خدماته. عليه فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال الرئيس الآتي:

ما مدى اعتماد البنوك التجارية في فلسطين على معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 111 3/6/16 11:44 AM

1. هل يتم استخدام معلومات نظام محاسبة التكاليف في تحديد أسعار الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين؟.
2. هل يتم استخدام الطرق والأساليب المعتمدة على معلومات محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين ؟
3. هل تواجه المصارف التجارية في فلسطين معوقات تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

- توضيح مفهوم تسعير الخدمات المصرفية ومراحل تحديده.
- إظهار دور المعلومات التي يوفرها نظام محاسبة التكاليف في مساعدة إدارات المصارف التجارية العاملة في فلسطين في تحديد أسعار الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
- معرفة العوامل المؤثرة في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية.
- التعرف على أساليب تحديد أسعار الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين.
- إيضاح ما تواجه المصارف التجارية في فلسطين من معوقات تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية.

فرضيات الدراسة:

تختبر الدراسة الفرضيات الآتية:

1. لا تُستخدم معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين.
2. لا تُستخدم الطرق والأساليب المعتمدة على معلومات محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين.
3. لا تواجه المصارف التجارية في فلسطين معوقات تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المصارف العاملة في فلسطين في اعتماد المصارف التجارية على معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية يعزى إلى جنسية المصرف (وطني / وافد).

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 112 3/6/16 11:44 AM

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من الآتي:

- اعتبار نظام محاسبة التكاليف أحد أهم أنظمة المعلومات في توافر المعلومات اللازمة للتخطيط والرقابة واتخاذ القرار وتقييم الأداء.
- التطور والتقدم المستمر في القطاع المصرفي الذي يساير التقدم العالمي مما نتج عنه استحداث خدمات مصرفية جديدة تواكب هذا التقدم والتطور.
- دور نظام محاسبة التكاليف في ظل زيادة حدة المنافسة التي تواجهها المصارف في الوقت الحاضر بحيث أصبح استمرار هذه المصارف متوقفاً على قدرتها على تقديم منتجاتها بأسعار تنافسية وجودة عالية وبتكلفة أقل.
- المساهمة في مساعدة المصارف التجارية في فلسطين للاستفادة من نظام محاسبة التكاليف الذي يمد جميع المستويات الإدارية فيها بالمعلومات التي تساعدهم على اتخاذ قرار تسعير المنتجات المصرفية.

المنهج المتبع في الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي والاستقرائي في تحديد المشكلة وصياغة فرضيات الدراسة، والمنهج الوصفي التحليلي. وتم الحصول على المعلومات اللازمة من المصادر الآتية:

- المصادر الأولية: حيث تم تصميم استبانة أُعدت خصيصاً للدراسة.
- المصادر الثانوية: من خلال الاطلاع على أهم الأدبيات والجهود العلمية السابقة ذات العلاقة
- بموضوع الدراسة متمثلة في الدراسات والأبحاث والدوريات العلمية والكتب والمراجع العربية والأجنبية.
- تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (spss).

إجراءات الدراسة:

مجتمع وعينة الدراسة:

طُبقت الدراسة على البنوك التجارية العاملة في فلسطين، وتم استثناء البنوك الإسلامية والأجنبية، حيث بلغ عدد البنوك التجارية العاملة في فلسطين 14 بنكاً تجارياً منها 5 بنوك فلسطينية (بنك فلسطين، البنك التجاري الفلسطيني، بنك الاستثمار، بنك القدس والبنك الوطني)، بشبكة فروع عددها 96 فرعاً. وتسعة بنوك أردنية وافدة (القاهرة

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 113 3/6/16 11:44 AM

عمـــان، العربـــي، التجـــاري الأردنـــي، الأهلـــي الأردنـــي، الإســـكان، الأردنـــي الكويتـــي، الاتحـــاد)، يتبعهـــا شـــبكة فـــروع ومكاتـــب بلغـــت 102 فرعـــاً، وبنـــك مصـــري واحـــد هـــو البنـــك العقـــاري المصـــري ويتبعـــه 6 فـــروع لنهايـــة العـــام 2012م (سـلطة النقـد الفلسـطينية، 2013م).

أمـا عينـة الدراسـة فهـي مسـحية (المسـح الشـامل) تتكـون مـن جميـع الموظفيـن فـي الإدارات العامـة والإقليميـة فـي البنـوك التجاريـة العاملـة فـي فلسـطين، ويشـغلون المراكـز الوظيفيـة (مديـر عمليـات مصرفيـة، مديـر مالـي، مراقـب مالـي، رئيـس قسـم محاسـبة) حيـث بلـغ عددهـم (56) موظفـاً، وقـد تـم توزيـع الاسـتبانة عليهـم وتـم اسـترداد (51) اسـتبانة، وتـم اسـتبعاد عـدد (4) اسـتبانات غيـر محققـة لشـروط قبولهـا، وتـم قبـول عـدد (47) اسـتبانة مكتملـة ومحققـة للشـروط المطلوبـة لقبولهـا أي بنسـبة 83.9%، وهـذه النسـبة مناسـبة جـداً لهـذه الدراسـة.

أداة الدراسة:

لتحقيـق أهـداف الدراسـة وبعـد اسـتعراض الدراسـات السـابقة والأدبيـات المتعلقـة بموضـوع الدراسـة، فقـد تـم إعـداد اسـتبانة لهـذا الغـرض، وتـم تقسـيمها إلـى أربعـة أقسـام كالآتـي:

1. يتناول وصف عينة الدراسة وفق الخصائص الشخصية ويتكون من4 فقرات.
2. يتنـاول اسـتخدام معلومـات نظـام محاسـبة التكاليـف فـي تسـعير الخدمـات المصرفيـة فـي المصـارف التجاريـة فـي فلسـطين ويتكـون مـن 10 فقـرات.
3. يتنـاول اسـتخدام الطـرق والأسـاليب المسـتندة علـى معلومـات محاسـبة التكاليـف فـي تسـعير الخدمـات المصرفيـة فـي المصـارف التجاريـة فـي فلسـطين ويتكـون مـن 17 فقـرة.
4. يتنـاول المعوقـات التـي تمنـع مـن وصـول المعلومـات المناسـبة لمتخـذي قـرارات تسـعير الخدمـات المصرفيـة المصـارف التجاريـة فـي فلسـطين ويتكـون مـن 11 فقـرة.

باسـتخدام البرنامـج الإحصائـي (spss) فقـد تـم ترميـز وإدخـال البيانـات إلـى الحاسـب الآلـي، حسـب مقيـاس ليكـرت الخماسـي (1 غيـر موافـق بشـدة، 2 غيـر موافـق، 3 محايـد، 4 موافـق، 5 موافـق بشـدة)، ولتحديـد طـول فتـرة مقيـاس ليكـرت الخماسـي (الحـدود الدنيـا والعليا) المسـتخدم فـي محـاور الدراسـة، تـم حسـاب المـدى(5-1=4)، ثـم تقسـيمه علـى عـدد فتـرات المقيـاس الخمسـة للحصـول علـى طـول الفتـرة أي (4/5=0.08)، بعـد ذلـك تـم إضافـة هـذه القيمـة إلـى أقـل قيمـة فـي المقيـاس (وهـي الواحـد الصحيـح) وذلـك لتحديـد الحـد الأعلـى للفتـرات.

صدق المحكمين:

عـرض الباحـث اسـتبانة الدراسـة علـى مجموعـة مـن المحكميـن بلغـت ثمانيـة، حيـث تألفـت مـن خمسـة أعـضاء يحملـون درجـة أسـتاذ دكتـور فـي المحاسـبة والإدارة والإحصـاء يعملـون فـي كل مـن جامعـة الأزهـر وفلسـطين والجامعـة الإسـلامية، وعلـى ثلاثـة مـن ذوي الخبـرات

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 114 3/6/16 11:44 AM

العملية الطويلة في مجال العمل المصرفي، وقد استجاب الباحث لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وبذلك كانت الاستبانة في صورتها النهائية ليتم تطبيقها على عينة الدراسة.

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الأساليب الإحصائية الآتية:

1. التكرارات، حيث استخدمت للمعلومات الشخصية لعينة الدراسة.
2. مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل معرفة متوسط الحسابات الخاصة بكل سؤال على حدة ولجميع الأسئلة الخاصة بكل فرضية.
3. اختبار(T-test) لاختبار فرضيات الدراسة.
4. اختبار التوزيع الطبيعي (One Sample Kolmogorov – Smirnov Test) لاختبار مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.
5. اختبار الثبات (Cronback Alpha) لقياس مدى ثبات أداة القياس.

اختبار كرونباخ ألفا (Cronback Alpha):

للتأكد من ثبات مقياس الدراسة لجأ الباحث إلى استخدام اختبار كرونباخ ألفا للتعرف على الدرجة الكلية لثبات مقياس الدراسة، وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا (0.923) وهي قيمة مرتفعة من الناحية الإحصائية في مثل هذه الدراسات، حيث تعد القيمة المقبولة إحصائيا لمعامل كرونباخ ألفا (60%) فأكثر، مما جعل الباحث على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وهذا ما يوضحه الجدول (1) التالي:

جدول (1): معاملات (اختبار كرونباخ ألفا) لاستبانة الدراسة

الرقم	المجالات	عدد الفقرات	معامل ثبات ألفا كرونباخ
1	استخدام معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين.	10	0.935
2	استخدام الطرق والأساليب المستندة على معلومات محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين.	17	0.921
3	المعوقات التي تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية المصارف التجارية في فلسطين.	11	0.933
	الاستبانة ككل	38	0.923

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 115 3/6/16 11:44 AM

اختبار التوزيع الطبيعي (One Sample Kolmogorov – Smirnov Test):

تم استخدام اختبار(1-Sample Kolmogorov-Smirnov) للتحقق من مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي كما موضح في الجدول (2) حيث بلغت قيمة sig أكبر من 0.05 لكل فرضية مما يدل على اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، وبالتالي يتم استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول (2): اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

البيان	الفرضية الأولى	الفرضية الثانية	الفرضية الثالثة
Kolmogorov – Smirnov	0.683	0.767	0.564

التحليل الإحصائي وعرض النتائج:

التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة:

أ-المركز الوظيفي

يبين الجدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي.

جدول (3): المركز الوظيفي لأفراد عينة الدراسة

المركز الوظيفي	التكرار	النسبة٪
مدير العمليات المصرفية	7	14.89
مدير مالي	14	29.79
مراقب مالي	10	21.28
رئيس قسم المحاسبة	16	34.04
المجموع	**47**	**100**

نلاحظ من الجدول (3) أعلاه أن أكبر نسبة من عينة الدراسة هم رئيس قسم المحاسبة بنسبة 34.04%، يليه المدير المالي حيث بلغت نسبته 29.79%، يليه مراقب مالي بنسبة 21.28%، ثم مدير عمليات مصرفية بنسبة 14.89% مما يعني أن عينة الدراسة هم من ذوي العلاقة والمعنيين بنظام محاسبة التكاليف وتسعير الخدمات المصرفية.

ب-المؤهل العلمي:

يبين الجدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

.indd 116 3/6/16 11:44 AM

جدول رقم (4): عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة٪
بكالوريوس	26	55.32
دبلوم عالي	9	19.15
ماجستير	11	23.40
دكتوراه	0	0
أخرى	1	2.13
المجموع	**47**	**100**

يتضح من الجدول رقم (4) أن ما نسبته 55.32% من أفراد عينة الدراسة هم من حملة درجة البكالوريوس وما نسبته 23.40% حاصلين على درجة الماجستير، وما نسبته 19.15% من حملة الدبلوم العالي، وهذا يعني أن عينة الدراسة يتمتعون بمؤهلات أكاديمية جيدة تجعل لهم القدرة على تفهم أسئلة الاستبانة، مما يعزز الثقة في المعلومات التي تم تجميعها بواسطة الاستبانة.

ج- التخصص العلمي:

يبين الجدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص العلمي.

جدول (5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي

التخصص	التكرار	النسبة٪
محاسبة	37	78.72
إدارة	6	12.77
علوم مالية ومصرفية	3	6.38
أخرى	1	2.13
المجموع	**47**	**100**

يبين جدول رقم (5) أن ما نسبته 78.72% من الأفراد المجيبين على أسئلة الاستبانة هم من ذوي تخصص المحاسبة وهم أكثر الأشخاص قدرة في التعامل مع أنظمة المحاسبة المختلفة وخاصة محاسبة التكاليف، وما نسبته 12.77% من تخصص الإدارة أي لهم القدرة على التعامل مع القرارات الإدارية على مستوى البنك وهذا مؤشر على مدى القدرة التي يتمتع بها الأفراد المجيبين على الاستبانة في فهم أسئلة الاستبانة وفهم موضوع الدراسة.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 117 3/6/16 11:44 AM

د- عدد سنوات الخبرة:

يبين الجدول رقم (6) سنوات الخبرة المتوفرة لعينة الدراسة.

جدول (6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة٪
أقل من 5 سنوات	3	6.38
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	14	29.79
من 10 إلى أقل من 15 سنة	19	40.42
من 15 إلى أقل من 20 سنة	10	21.28
من 20 سنة فأكثر	1	2.13
المجموع	**47**	**100**

نلاحظ من الجدول (6) أن أكثر من 93.62% من عينة الدراسة خبراتهم تتجاوز الخمس سنوات مما يعني أنه تتوفر الخبرة الكافية لعينة الدراسة في المجال المصرفي والتعامل بالأنظمة المحاسبية المختلفة، وعندهم القدرة على التعامل مع الاستبانة وتعبئتها بشكل موضوعي.

هـ- جنسية المصرف:

يبين جدول (7) توزيع عينة الدراسة حسب جنسية المصرف أي (وطني أم وافد).

جدول (7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير جنسية المصرف

التخصص	التكرار	النسبة٪
وطني	22	46.80
وافد	25	53.20
المجموع	**47**	**100**

نلاحظ من الجدول (7) أن نسبة عينة الدراسة من المصارف الوافدة بلغت 53.20%، والمصارف الوطنية بلغت النسبة 47.80%. وهذا يساعد في الاستدلال على الفروقات الإحصائية التي تعزى لمتغير جنسية المصارف.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 118 3/6/16 11:44 AM

عرض البيانات واختبار الفرضيات:

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

لا يتم استخدام معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، يتم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل سؤال ومن ثم الأسئلة مجتمعة. وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الأولى

ت	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تعتمد إدارة المصرف على مخرجات نظام محاسبة التكاليف في تحديد سعر الخدمات.	2.6321	0.75131
2	يوجد لدى المصرف وحدات متخصصة لاحتساب تكلفة الخدمة مما يساعد في عملية تسعير الخدمات المصرفية.	2.3256	0.60023
3	توجد لدى المصرف أسس ومعايير لتوزيع التكاليف للوصول للتكلفة الفعلية مما يساعد في اتخاذ قرارات التسعير.	2.6841	0.68288
4	تستخدم معلومات التكاليف عند إضافة خدمات مصرفية جديدة أو حذف خدمات أخرى.	2.3325	0.65003
5	تعتبر التكلفة الإضافية الناشئة عن تقديم خدمة جديدة هي الحد الأدنى للتكلفة.	2.4624	0.76762
6	هناك قناعة للإدارة بمعلومات التكاليف مما يساعد في اتخاذ قرارات التسعير.	2.6211	0.80992
7	هناك سرعة في إعداد تقارير التكاليف وتزويد الإدارة بها مما يساعد متخذي قرار التسعير في المصرف.	2.6548	0.67202
8	هناك دقة في معلومات التكاليف مما يساعد متخذي قرارات التسعير في المصرف.	2.4257	0.73086
9	هناك تحديث لمعلومات التكاليف مما يساعد في دقة قرارات التسعير.	2.6966	0.42436
10	يتم تسعير الخدمات المقدمة في المصرف وفروعه في ضوء تحديد التكلفة الملائمة للخدمة.	2.6225	0.75131
	الاستبانة كاملة	2.5324	0.60023

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 119 3/6/16 11:44 AM

يتضح من الجدول رقم (8) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على أسئلة الفرضية أقل من متوسط أداة القياس (3) لجميع الأسئلة منفردة، كذلك يتضح أن مجموع المتوسطات الحسابية للأسئلة مجتمعة بلغت (2.5324) وهي أقل من متوسط أداة القياس، وبلغ الانحراف المعياري (0.60023) وهذا يعني أنه لا يتم استخدام معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين.

ويوضح الجدول رقم (9) نتائج اختبار T-test للفرضية الأولى.

جدول رقم (9): نتائج اختبار T-test للفرضية الأولى

T المحسوبة	T الجدولية عند درجة حرية 46	SIG T	نتيجة الفرضية	الوسط الحسابي
- 2.63	2.0	0.33	قبول	2.5324

تم استخدام اختبار T-test لاختبار الفرضية الأولى ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول (9) أن قيمة (Tالمحسوبة = 2.63-) وهي أقل من قيمتها الجدولية(2.0)، ومستوى الدلالة(0.33) وهي أكبر من (0.05)، ونظرًا لأن قاعدة القرار تنص على أن تقبل الفرضية العدمية إذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من قيمة Tالجدولية وترفض الفرضية العدمية إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية. بناء على النتائج السابقة فقد تم قبول الفرضية والتي تنص على أنه لا يتم استخدام معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين.

عرض ومناقشة الفرضية الثانية

لا يتم استخدام الطرق والأساليب المعتمدة على معلومات محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على كل سؤال ومن ثم الأسئلة مجتمعة. وذلك كما في الجدول الآتي:

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 120 3/6/16 11:44 AM

جدول (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الثانية

ت	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يقوم البنك باستخدام أسلوب فرض رسوم خدمه موحده على الودائع الجارية، أو تلك الودائع التي يقل رصيدها عن حد أدنى معين أو تقع ضمن مدي معين.	2.3485	0.66072
2	يقوم البنك باستخدام أسلوب فرض الرسوم علي الخدمة المقاسة أي فرض رسوم علي كل شيك يسحب فوق الحد المسموح به.	2.4829	0.56894
3	لتحديد أسعار الخدمات يقوم البنك باستخدام أسلوب تحليل ربحية العميل أي بدراسة العلاقة بين العميل والمصرف.	2.3547	0.52547
4	يقوم البنك باستخدام أسلوب تسعير الخدمات المصرفية علي أساس التكلفة ويعتبرها نقطة البداية في تسعير الخدمات المصرفية.	2.6452	0.65083
5	يقوم البنك باستخدام أسلوب التسعير على أساس التكلفة الكلية (الإضافة للتكلفة)	2.3922	0.49232
6	يقوم البنك باستخدام أسلوب الامتصاص وذلك بتحديد هيكل التكلفة والذي لا يشمل التكاليف الإدارية العامة بما فيها التكاليف التسويقية،	2.4893	0.56985
7	يقوم البنك باستخدام أسلوب الإسهام أو هامش المساهمة كأساس لتحديد سعر البيع	2.6324	0.34251
8	يقوم البنك باستخدام التسعير علي أساس التكلفة الإضافية	2.2326	0.58932
9	يقوم البنك باستخدام التسعير بطريقة معدل العائد المطلوب على رأس المال المستخدم	2.3226	0.59928
10	يقوم البنك باستخدام التسعير باستخدام أسلوب تحليل التكلفة والحجم والربح	2.3521	0.58425
11	يقوم البنك باستخدام تحديد تكلفة خدمة مصرفية معروفة السعر يكون سعر الخدمة المصرفية الجديدة أكثر تحديداً من تكلفتها	2.5235	0.43211
12	يقوم البنك باستخدام تسعير الخدمات الخاصة حيث يتطلب من المصرف التعرف على الجوانب الشكلية للخدمة، مما يؤثر في كيفية تسعيرها	2.0211	0.32242
13	يتم استخدام التكلفة الكلية وسياسات تسعير الخدمات في الأجل الطويل	2.1442	0.48521

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 121 3/6/16 11:44 AM

14	يتم استخدام التكلفة المتغيرة كأساس لاتخاذ أو ترشيد قرارات التسعير في الأجل القصير	1.9722	0.34285
15	يتم استخدام التكاليف المباشرة فالسعر وفقاً لذلك يغطي التكاليف المباشرة وهو الحد الأدنى للسعر ويحقق هامش من الأرباح.	2.3048	0.30324
16	التكاليف المستغلة ويتم تحديد السعر بتغطية التكاليف المستغلة مع تحقيق هامش للربح.	2.3485	0.66072
17	تستخدم التكلفة المتزايدة كأساس لاتخاذ قرارات التسعير، إذا كان المصرف بصدد تقديم خدمات جديدة، وأن أداء هذه الخدمات يتطلب استخدام بعض الطاقات الإضافية.	2.4829	0.56894
	الاستبانة كاملة	2.3547	0.52547

يتضح من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على أسئلة الفرضية جميعها أقل من متوسط أداة القياس(3)، كذلك يتضح أن مجموع المتوسطات الحسابية للأسئلة مجتمعة بلغت (2.3547) وهي أقل من متوسط أداة القياس، كما بلغ الانحراف المعياري (0.52547) وهذا يعني أنه لا يتم استخدام الطرق والأساليب المعتمدة على معلومات محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين. ويوضح الجدول رقم (11) نتائج اختبار T-test للفرضية الثانية.

جدول رقم (11): نتائج اختبار T-test للفرضية الثانية

T المحسوبة	T الجدولية عند درجة حرية 46	SIG T	نتيجة الفرضية	الوسط الحسابي
-1.3742	2.0	0.36	قبول	2.3547

تم استخدام اختبار T-test لاختبار الفرضية الثانية ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول السابق أن قيمة (T المحسوبة = 1.3742-) وهي أقل من قيمتها الجدولية(2.0)، ومستوى الدلالة (0.36) وهي أكبر من (0.05)، ونظرًا لأن قاعدة القرار هي أن تقبل الفرضية العدمية إذا كانت القيمة المحسوبة أقل من القيمة الجدولية وترفض الفرضية العدمية إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية. بناء على النتائج السابقة يتم قبول الفرضية العدمية والتي تنص على أنه لا يتم استخدام الطرق والأساليب المعتمدة على معلومات محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية في فلسطين.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 122 3/6/16 11:44 AM

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة على الآتي:

لا تواجه المصارف التجارية في فلسطين معوقات تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على كل سؤال ومن ثم الأسئلة مجتمعة. وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الثالثة

ت	الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تعاني إدارات التكاليف من ضعف قنوات الاتصال مع الإدارة العليا مما يؤثر سلباً على إيصال المعلومات الملائمة في الوقت المناسب لمتخذي قرارات التسعير	3.2151	0.74135
2	تعاني أقسام التكاليف من نقص المؤهلات العلمية والخبرات العملية للقيام بواجبها وتزويد متخذي قرارات التسعير بالمعلومات الملائمة	3.1768	0.67153
3	صعوبة فصل الخدمات بين الأقسام الإنتاجية عائقاً أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب للخدمات المشتركة	3.9293	0.73578
4	صعوبة تصنيف تكاليف بعض الخدمات عائقاً أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب لها	3.7421	0.75013
5	عدم وضوح المعلومات الواردة من الأقسام والفروع سبباً في اتخاذ قرار تسعير غير مناسب للخدمات	3.4914	0.76252
6	تعاني إدارة التكاليف من صعوبة توفير معلومات واضحة ومفصلة لتكاليف الخدمات المقدمة من الفروع مما يؤثر على تحديد أسعار مناسبة لها	3.5831	0.97542
7	يعتبر عدم تفويض الصلاحيات والمسئوليات لمديري الأقسام الإنتاجية سبباً في عدم إيصال معلومات ملائمة لمتخذي قرارات التسعير	3.6506	0.77202
8	إن عدم تخصيص التكاليف في المصرف يقف عائقاً أمام إيصال معلومات ملائمة لمتخذي قرارات التسعير	3.2294	0.83562
9	عدم أخذ الإدارة أحياناً بالمقترحات المقدمة من الأقسام مما يؤثر سلباً على قرارات التسعير	3.6568	0.75531

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 123 3/6/16 11:44 AM

10	يعتبر عدم استقلالية إدارات التكاليف وعدم تبعيتها المباشرة للإدارة العليا عائقاً أمام إيصال المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات التسعير	3.5226	0.76528
11	إن عدم ربط التكاليف المعيارية بالتكاليف الفعلية وعدم محاسبة المسئولين عن الانحرافات سبباً في ضعف إيصال المعلومات الملائمة لمتخذي القرار	3.1527	0.68471
	الاستبانة كاملة	3.7228	0.76248

من الجدول رقم (12) نلاحظ أن هناك العديد من المعوقات التي تواجه المصارف التجارية في فلسطين تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية، حيث تبين أن السؤال الثالث الذي يوضح صعوبة فصل الخدمات بين الأقسام الإنتاجية عائقاً أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب للخدمات المشتركة، قد عكس أشد المشكلات التي تواجه تطبيق التقنيات الحديثة لإدارة التكلفة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.9293) بانحراف معياري (0.73578)، ويليه السؤال الرابع صعوبة تصنيف تكاليف بعض الخدمات عائقاً أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب لها، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.7421) بانحراف معياري (0.75013). ويتضح من الجدول (12) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على أسئلة الفرضية جميعها أكبر من متوسط أداة القياس (3)، حيث تبين أن مجموع المتوسطات الحسابية للأسئلة مجتمعة بلغت (3.7228) وهي أكبر من متوسط أداة القياس، كما بلغ الانحراف المعياري(0.76248) وهذا يعني أن المصارف التجارية في فلسطين تواجه معوقات تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية.

ويوضح الجدول رقم (13) نتائج اختبار T-test للفرضية الثالثة.

جدول رقم (13): نتائج اختبار T-test للفرضية الثالثة

T المحسوبة	T الجدولية	SIG t	نتيجة الفرضية	الوسط الحسابي
6.953	2.0	0.000	رفض	3.7228

تم استخدام اختبار T-test لاختبار الفرضية الثالثة ونجد من خلال مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول رقم (13) أن قيمة (T المحسوبة =6.953) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.0)، ومستوى الدلالة (0.00) وهي أقل من (0.05)، ونظرًا لأن قاعدة القرار هي أن تقبل الفرضية العدمية إذا كانت قيمة Tالمحسوبة أقل من القيمة الجدولية وترفض الفرضية العدمية إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية. بناء على النتائج السابقة فإنه تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 124 3/6/16 11:44 AM

يوجد معوقات تواجه المصارف التجارية العاملة في فلسطين تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية.

عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المصارف العاملة في فلسطين في اعتماد المصارف التجارية على معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية يعزى إلى جنسية المصرف (وطني أم وافد).

لفحص الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي،(One Way ANOVA) بحيث إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.05) فإن هذا يعني أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية، بينما إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) فإن هذا يعني أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية. والجدول الآتي يظهر نتائج اختبار(One Way ANOVA)

جدول(14): نتائج اختبار(One Way ANOVA) للفرضية الرابعة

F المحسوبة	F الجدولية	SIG F	نتيجة الفرضية
0.828	2.352	0.485	قبول

ونجد من مطالعتنا لنتائج الحاسوب في الجدول رقم (14) أن قيمة (F المحسوبة =0.828) وهي أقل من قيمتها الجدولية (2.352)، ومستوى الدلالة (0.485) وهي أكبر من (0.05) هذا يعني أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المصارف العاملة في فلسطين في اعتماد المصارف التجارية على معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية يعزى إلى جنسية المصرف (وطني أم وافد). وهذا عائد للظروف الاستثنائية التي تمر بفلسطين سواء سياسية أو اقتصادية متأثرة بالوضع السياسي.

النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

1. إن غالبية المصارف التجارية العاملة في فلسطين لا تستخدم معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية، لذا فإن عدم اعتماد المصارف على ذلك يؤثر سلباً في القرارات المتخذة لتحديد أسعار الخدمات المصرفية وبالتالي على الأرباح التي تسعى المصارف لتحقيقها وتعظيمها.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 125 3/6/16 11:44 AM

2. إن غالبية المصارف التجارية العاملة في فلسطين لا تستخدم الطرق والأساليب المعتمدة على معلومات محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية، فهذا أيضاً يؤثر بصورة سلبية في قيام إدارات المصارف بتسعير الخدمات المصرفية بالصورة الصحيحة التي تعتمد فيها على الأساليب والطرق العلمية في ذلك.

3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المصارف العاملة في فلسطين في اعتماد المصارف التجارية على معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية يعزى إلى جنسية المصرف (وطني أم وافد).

4. وجود العديد من المعوقات التي تواجه المصارف التجارية العاملة في فلسطين تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية ومن أهمها:

أ. تعاني إدارات التكاليف من ضعف قنوات الاتصال مع الإدارة العليا مما يؤثر سلباً في إيصال المعلومات الملائمة في الوقت المناسب لمتخذي قرارات التسعير.

ب. تعاني أقسام التكاليف من نقص المؤهلات العلمية والخبرات العملية للقيام بواجبها وتزويد متخذي قرارات التسعير بالمعلومات الملائمة.

ج. صعوبة فصل الخدمات بين الأقسام الإنتاجية عائقاً أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب للخدمات المشتركة.

د. صعوبة تصنيف تكاليف بعض الخدمات عائقاً أمام اتخاذ قرار تسعير مناسب لها.

ه. عدم وضوح المعلومات الواردة من الأقسام والفروع سبباً في اتخاذ قرار تسعير غير مناسب للخدمات.

و. تعاني إدارة التكاليف من صعوبة توافر معلومات واضحة ومفصلة لتكاليف الخدمات المقدمة من الفروع مما يؤثر في تحديد أسعار مناسبة لها.

ز. يعتبر عدم تفويض الصلاحيات والمسئوليات لمديري الأقسام الإنتاجية سبباً في عدم إيصال معلومات ملائمة لمتخذي قرارات التسعير.

ح. إن عدم تخصيص التكاليف في المصرف يقف عائقاً أمام إيصال معلومات ملائمة لمتخذي قرارات التسعير.

ط. عدم أخذ الإدارة أحياناً بالمقترحات المقدمة من الأقسام مما يؤثر سلباً في قرارات التسعير.

ي. يعتبر عدم استقلالية إدارات التكاليف وعدم تبعيتها المباشرة للإدارة العليا عائقاً أمام إيصال المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات التسعير.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 126 3/6/16 11:44 AM

ك. إن عدم ربط التكاليف المعيارية بالتكاليف الفعلية وعدم محاسبة المسئولين عن الانحرافات سبباً في ضعف إيصال المعلومات الملائمة لمتخذي القرار.

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة اعتماد المصارف التجارية على المعلومات التي يقوم بتوفيرها نظام محاسبة التكاليف، واتباع الطرق والأساليب المستندة على نظام التكاليف لتحديد أسعار الخدمات المصرفية المختلفة وذلك في ظل التطورات الحديثة في العمل المصرفي والمنافسة بين المصارف إقليمياً وعالمياً.
2. العمل على تعزيز إدراك المسؤولين في المصارف التجارية لأهمية الدور الذي يلعبه نظام محاسبة التكاليف نحو توافر المعلومات الملائمة التي تساعد المديرين على القيام بوظائفهم كالتخطيط والرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات. ويكون من خلال فتح قنوات الاتصال بين الإدارات المختلفة وأقسام المحاسبة.
3. العمل على عقد دورات ومؤتمرات علمية تساهم في توضيح الرؤى حول آليات تطبيق نظام محاسبة التكاليف وإيضاح مزايا هذا النظام المحاسبي وانعكاساته الإيجابية على المصارف.
4. العمل على تطوير أقسام المحاسبة بشكل عام وإيجاد وتطوير أقسام لمحاسبة التكاليف بشكل خاص، وعقد الدورات التدريبية المتخصصة لرفع كفاءة المحاسبين في المصارف التجارية.
5. ضرورة تزويد أقسام المحاسبة بالموظفين ذوي المؤهلات العلمية والخبرات العملية للقيام بواجبها وتزويد متخذي قرارات التسعير بالمعلومات الملائمة.
6. العمل على وضع آليات محددة لنظم محاسبة التكاليف تشمل أسس ومعايير تحد من الصعوبات والمعوقات التي تواجه البنوك التجارية عند تطبيق محاسبة التكاليف.
7. الباحث يقترح من أجل التغلب على المعوقات التي تواجه المصارف التجارية العاملة في فلسطين والتي تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية:

أ. ضرورة وضع آليات لفصل الخدمات المقدمة للعملاء بين الأقسام الإنتاجية المختلفة في المصارف.

ب. ضرورة الاعتماد على الأسس العلمية في تصنيف وتخصيص تكاليف الخدمات المصرفية لتوافر المعلومات المناسبة التي تساعد في قرارات تسعير الخدمات المصرفية.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 127 3/6/16 11:44 AM

ج. ضرورة تفويض الصلاحيات والمسئوليات لمديري الأقسام الإنتاجية لإيصال معلومات ملائمة يمكن الاعتماد عليها من قبل متخذي قرارات التسعير.

د. ضرورة العمل على استقلالية إدارات التكاليف عن أقسام المحاسبة المالية وتبعيتها المباشرة للإدارة العليا مما يساعد على إيصال المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات التسعير.

ه. ضرورة ربط التكاليف المعيارية بالتكاليف الفعلية ومحاسبة المسئولين عن الانحرافات مما يدعم إيصال المعلومات الملائمة لمتخذي القرار.

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية

أبو عواد، محمد راجح خليل.(2008). « أهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.

أبو عودة، على عدنان. (2010). « أهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة»، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أحمد، عماد الدين أحمد السندي.(2007). « أثر طرق تسعير الخدمات المصرفية على الإيرادات في المصارف السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا»، الخرطوم، السودان.

البيحاني، صالح بن أحمد.(1999). « العوامل المؤثرة في اتخاذ قرارات التسعير دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية بمحافظة جدة»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، المملكة السعودية.

التكريتي، إسماعيل يحيى.(2005). «محاسبة التكاليف بين النظرية والتطبيق»: دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

جعفر، عبدالإله نعمة. (2002). «محاسبة التكاليف في البنوك التجارية»: دار الشروق للنشر، عمان، الأردن.

الرجبي، محمد تيسير.(2004). « مبادئ محاسبة التكاليف»: دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

زعرور، جرجس ظاهر خليل.(2003). « أثر جودة وأسعار الخدمات المقدمة من المصارف على رضا عملائها من القطاع الصناعي في الأردن»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 128 3/6/16 11:44 AM

زيـود، لطيـف، والعمـار رضـوان.(2007). « القيـاس المحاسـبي لتكلفـة الخدمـات المصرفيـة – المصـرف الصناعـي السـوري فـرع اللاذقيـة»، مجلـة جامعـة تشـرين للدراسـات والبحـوث العلميـة، المجلـد29، العـدد 2، اللاذقيـة، سـوريا.

سـلطة النقـد الفلسـطينية.(2013). « النشـرة الإحصائيـة الشـهرية»، دائـرة الأبحـاث والسياسـات النقديـة، رام الله، فلسـطين.

السـيدية، محمـد علـي.(2002). « محاسـبة التكاليـف دراسـة نظريـة وإجـراءات تطبيقيـة»: دار زهـران للنشـر والتوزيـع، عمـان، الأردن.

الشماع، خليل محمد حسن. (1999).» المحاسبة الإدارية في المصارف»: اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان.

شـملخ، سـاطع سـعدي. (2008). « العوامـل المؤثـرة فـي قـرارات تسـعير الخدمـات فـي المصـارف التجاريـة العاملـة فـي قطـاع غـزة»، رسـالة ماجسـتير غيـر منشـورة، الجامعـة الإسـلامية، غـزة، فلسـطين.

الصميدعـي، محمـود جاسـم، ويوسـف، ردينـة عثمـان. (2001). « التسـويق المصرفـي مدخـل اسـتراتيجي كمـي تحليلـي»: دار المناهـج للنشـر والتوزيـع، عمـان، الأردن.

الصميدعـي، محمـود جاسم.(2004). « اسـتراتيجيات التسـويق مدخـل كمـي تحليلـي»: دار الحامـد للنشـر والتوزيع، عمان، الأردن.

الضمـور، هانـي حامـد. (2003) « العوامـل المؤثـرة فـي تسـعير المنتجـات الصناعيـة المصـدرة: الكيماويـات فـي الأردن»، مجلـة العلـوم الإداريـة مجلـد 15 عـدد1، الجامعـة الأردنيـة، عمـان، الأردن.

ظاهر، أحمد حسن.(2008). « المحاسبة الإدارية»: دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.

عبد الحميد، طلعت أسعد. (2004). « إدارة البنوك المتكاملة»: دار الفجر للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.

عبد الحميد، طلعت أسعد.(2006). «التسويق الفعال، مطبعة النيل، القاهرة، مصر.

عبـدالله، سـلمان عيـدان. (1989). « سياسـات تسـويق خدمـات البنـوك التجاريـة»، رسـالة ماجسـتير غيـر منشـورة، الجامعـة المسـتنصرية، بغـداد، العـراق.

عبيـدات، محمـد.(2004). « أساسـيات التسـعير فـي التسـويق المعاصـر مدخـل سـلوكي»: دار المسـيرة للنشـر والتوزيـع والطباعـة، عمـان، الأردن.

العجارمة، محمد تيسير.(2005). « التسويق المصرفي»: دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عمـارة، مجـدي وآخـرون.(1992). « دراسـة منهجيـة معاصـرة فـي محاسـبة التكاليـف الفعليـة»: منشـورات كليـة المحاسـبة، جامعـة غريـان، ليبيـا.

العمـري، محمـد بكـر.(2003). « دور محاسـبة التكاليـف فـي تسـعير الخدمـات فـي البنـوك التجاريـة الأردنيـة»، رسـالة ماجسـتير غيـر منشـورة، جامعـة اليرمـوك، الأردن.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 129 3/6/16 11:44 AM

العناتي، رضوان محمد. (2001). « محاسبة التكاليف مفاهيم- مبادئ- تطبيقات»: دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

غرايبة، فوزي. (2004). «محاسبة التكاليف المبادئ والإجراءات والرقابة»: مكتبة النهضة الإسلامية للنشر، عمان، الأردن.

المدهون، خالد محمد. (2011). « نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية ودوره في تسعير الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على المصارف التجارية في فلسطين»، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

مرعي عبد الحي، وهلال، عبد الله عبد العظيم.(2002). « مقدمة في أساسيات محاسبة التكاليف»: دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر.

معلا، ناجي، و توفيق، رائف.(2005). « أصول التسويق»: دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

منصور، الصادق حاج.(2005). « دور محاسبة التكاليف في تحديد تكلفة الخدمات المصرفية – دراسة ميدانية على بنك فيصل الإسلامي»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Arther Maeidan.(1998). **Bank Marketing Management**. London: Macmillan.

Baba Prasad and Patrik Harker.(2000). Pricing Online Banking Services Amid Network Externalities. : **Journal of Credit and Banking**, Vol. 15.

Govindarajan V., and R. Anthony.(1988). How Firms Use Cost Data in Pricing Decision: **Management Accounting**, July, Vol. 71, No.5.

Hanna N., Dodge R. (1995). **Pricing Policies and Procedures** . London: Macmillan.

Horngren, Charles T. and et el. (2012). **Cost Accounting-Amanagerial Emphasis** : Prentice Hall International Inc, 14 th ed.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 130 3/6/16 11:44 AM

The Extent of the Dependability of Commercial Banks on Cost Accounting Information System in the Pricing of Banking Services:

Field Study on Commercial Banks in Palestine

Khaled M. Al Madhoun

College of Business Administration and Finance - University of Palestine

Gaza - Palestine

Abstract

The study aimed to demonstrate the role of the information provided by the cost accounting system to help the management of commercial banks in Palestine to determine the prices of banking services offered to customers and to know the factors that affect the pricing of banking services to commercial banks, the methods of determining prices, and to show the obstacles that prevent the arrival of the appropriate information to the decision-makers to price banking services. The study concludes that the majority of commercial banks operating in Palestine do not use the information system of cost accounting in the pricing of banking services. They also do not use methods and techniques based on the information of cost accounting in the pricing of banking services. Banks also face many obstacles that prevent them from accessing appropriate information to the pricing of decision-makers. Banks need to take into account the cost of banking services at the pricing process and commercial banks need to rely on the information provided by the cost accounting system to determine the prices of various banking services.

Key words: Commercial banks, pricing of banking services.

□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□□□□□□ □□□□.indd 131 3/6/16 11:44 AM