

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قال الله سبحانه وتعالى: (لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ

وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تَأْخُذْنَا إِن كُنتُم بِإِثْمِنَا أَوْ أَخْطَانَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ

عَلَيْنَا إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا

طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۖ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى

الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾ صدق الله العظيم

سورة البقرة (الآية رقم: 186)

الإهداء

إلهي لا تطيب الليل إلا بشكرك ولا تطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات
إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل
جلاله..

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ..

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحنان والتفاني إلى بسمه الحياة وسبر الوجود إلى
من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب (أمي الحبيبة) .
إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون إنتظار إلى من أحمل
إسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك (أبي العزيز) .
أهدي هذا العمل إلى خطيبي وإلى زميلاتي وزملائي وإخوانتي وأخواني وجميع
الأسرة..

الشكر والتقدير

الحمد لله ذي المن والفضل والاحسان ، حمداً يليق بجلاله وعظمته وصل اللهم
على خاتم الرسل صلاة تقضي لنا بها الحاجات وترفعنا بها أعلى الدرجات ،
والله الشكر أولاً وأخيراً على حسن توفيقه وكريم عونه .

وكذلك أتقدم بالشكر والتقدير إلى هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
كما أدين بعظيم الفضل والشكر والعرفان بعد الله سبحانه وتعالى في انجاز هذا
البحث واخراجه بالصورة المرجوة إلى المشرف الدكتور محمد عوض محمد احمد
الذي منحني كثير من وقته وجهده وتوجيهه وارشاداته ، وإلى جميع اسرتي
وأخص بالشكر خالي العزيز .

والشكر موصول إلى أسرة بنك الخرطوم وإلى جميع زملائي وزميلاتي وكل من
مد لي يد العون بالشكر فجزاهم الله عني خير الجزاء.

وختاماً أسأل الله العلي القدير أن يكون هذا العمل خالصاً لوجهه ، وأن يجعله علماً
نافعاً ويسهل لي به طريقاً إلى الجنة .

المستخلص

تمثلت مشكلة البحث في صورة تساؤل هو كيف يمكن قياس تكاليف جودة الخدمات المصرفية؟، وتم ابراز هذا التساؤل في صورة أسئلة فرعية هي ، هل تصلح مداخل تحميل التكاليف التقليدية لقياس وحصر وتحديد تكلفة الجودة في مجال الخدمات المصرفية؟ الي أي مدى يمكن ان يساهم نظام التكلفة الي اساس الأنشطة والتكلفة المستهدفة في حل القضايا لقياس تكلفة الخدمات المصرفية؟ هدف البحث إلى التعرف على المشكلات المحاسبية لقياس وحصر وتحديد تكلفة جودة الخدمات المصرفية في ظل استخدام أساليب تحميل تكاليف التقليدية وإمكانية الوصول إلى حلول لهذه المشكلات في سبيل توفير معلومات ملائمة لمساعدة الإدارة. التعرف على أسلوب التكلفة على أساس الأنشطة والتكلفة المستهدفة . إلى أي مدى يمكن أن يساهم نظام التكلفة على أساس الأنشطة والتكلفة المستهدفة في حل القضايا لقياس تكلفة الخدمات المصرفية؟. افترض البحث أنه هنالك صعوبة في قياس تكلفة الخدمات المصرفية باستخدام أساليب التكاليف التقليدية . تطبيق أنظمة التكلفة الحديثة يساهم بصورة فاعلة في حل مشكلات قياس وحصر وتحديد تكاليف الخدمة المصرفية. اتبعت الباحثة المنهج الاستنباطي والمنهج التاريخي والمنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي .

توصل البحث إلى عدد من النتائج منها اسلوب التحصيل لا يناسب قياس تكاليف الخدمات المصرفية .حصر وتحديد تكلفة الخدمات المصرفية باستخدام التحليل الاجمالي يعطي بيانات غير موضوعية عن تكلفة الخدمات المصرفية . اسلوب التحليل المباشر لقياس تكلفة الخدمات المصرفية يظهر تكلفة الخدمة بأقل من اللازم لتجاهله التكاليف غير المباشرة .

أوصى البحث بعدة توصيات منها عدم استخدام التحميل الكلي لأنه لا يناسب قياس تكاليف الخدمات المصرفية ، عدم استخدام التحميل الاجمالي لأنه يعطي بيانات غير موضوعية عن تكلفة الخدمات المصرفية، عدم استخدام اسلوب التحميل المباشر لأنه يظهر تكلفة الخدمة بأقل من اللازم لتجاهله التكاليف غير المباشرة

ABSTRACT

The problem of the research formed in a fundamental question is how to measure the costs of the quality of banking services?, and highlight this question in the form of subsidiary questions is, does the entrances of charging the costs to the traditional measurement of confinement and the cost of quality in the field of banking services? To what extent can contribute to the system of cost to the basis of the activities and cost targeted in resolving issues of measuring the cost of banking services? The objective of the research to identify the accounting problems to measure the confinement and the cost of the quality of banking services in the light of the use of methods of loading the traditional costs and access to find solutions to these problems, in order to provide the appropriate information to assist the Department .Identify cost method on the basis of the activities of the target cost. To what extent can contribute to cost system on the basis of the activities and cost targeted in resolving issues of measuring the cost of banking services? Search assumed that there is difficulty in measuring the cost of banking services using the methods of traditional costs. The application of modern cost contribute actively in solving the problems of measurement of the confinement and identify the costs of banking service. followed the curriculum researcher this is rendered historical methodology of the descriptive approach and methodology using inductive reasoning.

Search reached a number of conclusions, including collection method is not suitable for measuring the cost of banking services .The inventory and to identify the cost of banking services using the overall analysis of the data gives non-objective for the cost of banking services. The method of direct analysis to measure the cost of banking services shows the cost of the service less than required for ignoring the indirect costs.

Research recommended several recommendations not to use the total load because it is not suitable for measuring the cost of banking services, not to use the total load because it gives data objective for the cost of banking services, not to use the method of direct loading because it shows the cost of the service less than required for ignoring the indirect costs

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
ا	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	مستخلص البحث
هـ	ABSTRACT
و	فهرس الموضوعات
ز	فهرس الجداول
ح	فهرس الاشكال
-	المقدمة
2	أولا : الإطار المنهجي
5	ثانيا : الدراسات السابقة
-	الفصل الأول : القضايا المحاسبية لقياس تكلفة الخدمات المصرفية
16	المبحث الأول : جودة الخدمات المصرفية
32	المبحث الثاني : القضايا المحاسبية لقياس تكلفة الخدمات
-	الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي لتكاليف الجودة
52	المبحث الأول : مفهوم وأهمية وأهداف الجودة
62	المبحث الثاني : تكاليف الجودة وطرق قياسها
-	الفصل الثالث : الدراسة الميدانية
78	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن الجهاز المصرفي في السودان
84	المبحث الثاني : تحليل البيانات واختبار الفرضيات
-	الخاتمة
104	أولا : النتائج
105	ثانيا : التوصيات
107	المصادر والمراجع
-	الملاحق
112	ملحق رقم 1
116	ملحق رقم 2

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
84	الاستبانات الموزعة والمستلمة	(1/2/3)
87	التوزيع التكراري لعينة البحث حسب متغير العمر	(2/2/3)
87	التوزيع التكراري لعينة البحث حسب متغير المؤهل العلمي	(3/2/3)
88	التوزيع التكراري لعينة البحث حسب متغير التخصص الأكاديمي	(4/2/3)
88	التوزيع التكراري لعينة البحث حسب متغير الوظيفة	(5/2/3)
89	التوزيع التكراري لعينة البحث حسب متغير التدريب	(6/2/3)
89	التوزيع التكراري لعينة البحث حسب متغير المؤهل المهني	(7/2/3)
90	التوزيع التكراري لعينة البحث حسب متغير الخبرة العملية	(8/2/3)
91	تحليل العبارة الأولى من الفرضية الأولى	(9/2/3)
91	تحليل العبارة الثانية من الفرضية الأولى	(10/2/3)
92	تحليل العبارة الثالثة من الفرضية الأولى	(11/2/3)
92	تحليل العبارة الرابعة من الفرضية الأولى	(12/2/3)
93	تحليل العبارة الخامسة من الفرضية الأولى	(13/2/3)
94	تحليل العبارة الأولى من الفرضية الثانية	(14/2/3)
94	تحليل العبارة الثانية من الفرضية الثانية	(15/2/3)
95	تحليل العبارة الثالثة من الفرضية الثانية	(16/2/3)
95	تحليل العبارة الرابعة من الفرضية الثانية	(17/2/3)
96	تحليل العبارة الخامسة من الفرضية الثانية	(18/2/3)
97	إختبار الفرضية الأولى	(19/2/3)
99	اختبار كأي تربيع لمجموع عبارات الفرضية الأولى	(20/2/3)
100	إختبار الفرضية الثانية	(21/2/3)
102	اختبار كأي تربيع لمجموع عبارات الفرضية الثانية	(22/2/3)

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
17	جودة الخدمة المصرفية	(1/1/1)
21	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	(2/1/1)
24	بعض المعايير المعتمدة لقياس الجودة في منظمات الخدمات	(3/1/1)
28	مقياس الفجوة	(4/1/1)
39	حدود نظام تكاليف الجودة	(1/2/1)
39	حاجة المستخدم وأثرها على مراحل تشغيل النظام	(2/2/1)
45	متطلبات قياس تكاليف الجودة	(3/2/1)
69	حدود نظام تكاليف الجودة	(1/2/2)
69	حاجة المستخدم وأثرها على مراحل تشغيل النظام	(2/2/2)
75	متطلبات قياس تكاليف الجودة	(3/2/2)
83	هيكل الجهاز المصرفي في السودان	(1/1/3)