

## كف المنع وأثرها على تسعير الخدمات

أ.د. رحيم شراد عامر الطائي

الباحثة. هديل هشام ادهام

الجامعة المستنصرية/ كلية الادارة والاقتصاد

### المخلص:

إنّ التطورات التكنولوجية الحديثة التي تشهدها بيئة الاعمال وازدياد حدة المنافسة دفعت المصارف الى تبني اساليب حديثة مثل التكنولوجيا الحديثة وتدريب وتأهيل الموظفين ذلك يسهم في تحسين مستوى جودة الخدمة المصرفية من خلال تقديم افضل الخدمات المصرفية بمستوى جودة عالية تحقق رضا الزبائن ذلك يعزز الموقف التنافسي وكذلك ان تهتم المصارف بوضع سياسات و استراتيجيات مختلفة لتسعير خدماتها المنظمات المصرفية على الرغم من اهمية التكاليف المرتبطة بالجودة لكن قياس وتحديد هذه التكاليف لا يتسم بالدقة وعدم تحديد سعر ملائم للخدمات المصرفية ،وتهدف الدراسة الى تحديد كلف المنع وتبويبها حسب فئاتها وقياسها ومن ثم اعداد التقارير الخاصة بها وبيان تأثير كلف المنع احد مؤشرات كلف الجودة للخدمات المصرفية في تسعير الخدمات .اهم التوصيات التي خرجت منها الدراسة هي على المصارف الاهتمام بتحديد كلف المنع وقياسها والافصاح عنها نظرا لدورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وتأثيرها على تسعير الخدمات المصرفية. الكلمات المفتاحية: (كلف المنع، تسعير الخدمات).

### Cost prevention and its impact on pricing services

Dr. Rahim Shrad Amer Al-Taie

Researcher. Hadeel Hisham Adham

Al-Mustansiriya University / College of Administration and Economics

### Abstract:

The recent technological developments taking place in the business environment and the intensification of competition prompted banks to adopt modern methods such as modern technology and training and qualification of staff. banks put in place different policies and strategies for pricing their services banking organizations despite the importance of costs related to quality, but the measurement and determination of these costs is not accurate and does not specify an appropriate price for banking services. prevention is one of the indicators of the quality costs of banking services in the pricing of services. The most important recommendations that came out of the study are that banks pay attention to determining, measuring and disclosing the costs of

prevention due to their role in improving the quality of banking services provided to customers and their impact on the pricing of banking services.

Keywords :( service pricing ,prevention costs).

## المقدمة:

إنَّ التغيرات السريعة في بيئة الاعمال الحديثة وتغير حاجات ورغبات الزبائن وزيادة المنافسة العالمية دفعت الوحدات الاقتصادية نحو تدعيم قدراتها التنافسية، حيث دفعت المصارف تبني احدث الطرق الادارية الحديثة لتقديم الخدمات بأسرع وقت واكثر دقة من خلال التكنولوجيا الحديثة وتدريب الموظفين والصيانة الدائمة لمعدات والآت المصرف والحصول على المعلومات الحديثة التي تخص الجودة كل ذلك عوامل نجاح المصارف وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة الاقتصادية لتبقى في السوق وتعد المصارف احدى القطاعات الاقتصادية المهمة التي تواجه منافسة عالمية تتطلب منها تبني اساليب حديثة جديدة تسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية وبكلفة اقل وبالتالي تخفيض سعر هذه الخدمة تلبي حاجات ورغبات الزبائن وتحقيق ميزة تنافسية.

## منهجية البحث

### اولا: مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة البحث في انه على الرغم من اهمية التكاليف المرتبطة بالجودة الا ان قياس وتحديد هذه التكاليف لا يتسم بالدقة بسبب غياب نظام فعال لقياس التكاليف في المنشآت المصرفية مما يؤدي الى ضعف قدرة الادارة على اتخاذ القرارات المناسبة وخاصة فيما يتعلق بتحديث الخدمات المصرفية وتخفيض تكلفتها وتحقيق الربح غياب هذا النظام ينعكس سلبا على سعر الخدمة المصرفية وتقديرها بشكل عشوائي وعلى وفق هذا يمكن بلورة مشكلة البحث بالتساؤل البحثي التالي:

**هل استخدام نظام كلف الجودة ومؤشرها كلف المنع سوف يسهم في تحديد سعر ملائم للخدمات المصرفية.**

## ثانيا: اهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:

\_ تحديد تكاليف المنع وقياسها في مصرف الرافدين (الادارة العامة) واحد من اكبر واعرق المصارف العراقية .

\_ تتضح اهمية الدراسة من حدوثه في البيئة المصرفية العراقية ولأستنادة على بيانات فعلية لمصرف الرافدين ولسعية لوضع اسس علمية في تأثير كلف الجودة في تسعير الخدمات المصرفية.

\_ حاجة المصارف العراقية الى مثل هذا النظام المقترح لانه قد يحقق الدقة في تحديد تكلفة الخدمات وبالتالي تقديم معلومات صحيحة ودقيقة تكون عوناً للادارة عند القيام بمهامها.

## ثالثا: فرضية الدراسة

إنَّ التزام المصارف بتطبيق نظام كلف الجودة وتحديد كلف المنع لها تأثير على تسعير الخدمات المصرفية اي

\_ وجود علاقة طردية بين كلف المنع وتسعير الخدمات المصرفية.

## رابعا: اهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس للبحث عن دور كلف المنع واثرها في تسعير الخدمات المصرفية.

## خامسا: منهج الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة واختبار فرضيته اتجهت الباحثة الى اتباع المنهج الوصفي في عرض ودراسة مساهمات الباحثين المنشورة في (كتب، الدراسات، المقالات) والتي تهتم بموضوع الدراسة ، فضلا عن ذلك اعتماد المنهج التحليلي في دراسة البيانات التطبيقية لعينة الدراسة.

## سادسا: حدود الدراسة

أ\_ **الحدود الزمانية:** حددت المدة الزمنية للدراسة بالمدة (2021-2017) من خلال تحليل البيانات المالية وذلك بالاعتماد على التقارير المالية السنوية لمصرف الرافدين ،اذ تم الحصول على التقارير المالية السنوية وبشكل مباشر من المصرف عينة الدراسة.

**ب\_ الحدود المكانية:** جرى اختيار مصرف الرافدين (الإدارة العامة) وذلك لتوافر البيانات المالية والتقارير المالية السنوية للمدة (2021-2017)

### سابعاً: مجتمع وعينة الدراسة

تم اختيار المصارف العراقية مجتمع الدراسة، اما عينة البحث تم اختيار مصرف الرافدين (الإدارة العامة) عينة الدراسة وهي عينة قصدية كونها من اكبر المصارف العراقية الحكومية العريقة وهي الوحيدة التي ابدت استعدادها لتزويد الباحثة بالبيانات لأتمام الجانب العملي من الدراسة تم تزويد الباحثة بالتقارير السنوية للمصرف وجدول اسعار الخدمات .

### المبحث الاول

#### كف جودة الخدمات المصرفية: اطار نظري

#### اولاً: مفهوم وتعريف تكاليف الجودة

لكي تقدم المنظمة الاقتصادية سلع وخدمات ذات جودة تلبى حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن فإنها تتحمل نتيجة لذلك أنواع مختلفة من التكاليف التي تتعلق بتحقيق مستوى الجودة التي يوفر تلك الحاجات والتي تسمى بتكاليف الجودة وتقوم الإدارة بقياس وتحديد تكاليف الأنشطة اللازمة لضبط الجودة وكذلك تكاليف الإجراءات التي تتخذ لتصحيح الفشل في ضبط الجودة وذلك كجزء من جهودها من أجل إدارة جودة منتجاتها وخدماتها فقد تم تصنيف كلف الجودة الى اربع مؤشرات وهي (كلف المنع، كلف التقييم، كلف الفشل الداخلي، كلف الفشل الخارجي) سيتم التركيز على كلف المنع موضوع البحث. (المسعودي، ٢٠٠٨: ٣٠) وبرزت العديد من التعريفات والتفسيرات لتكاليف الجودة منها الاتي:

الباحث	التعريف	تركيز التعريف
(Aniza,2014:2014)	هي التكاليف التي ليست ثمن انشاء منتج او خدمة عالية الجودة انها تكلفة عدم انشاء منتج او خدمة عالية الجودة في كل مرة يتم العمل لزيادة جودة هذا المنتج.	عدم انشاء منتج عالي الجودة
(Lowe & smith,2022:22)	انها تكاليف عدم تلبية المتطلبات المحددة لعملاء المؤسسة الداخليين والخارجين	عدم تلبية متطلبات الزبون
(فاطمة وملاتي,2022:21)	انها تكلفة ضمان الجودة وتوكيدها فضلا عن الخسارة المتحققة عندما لا تتحقق الجودة.	تكاليف لضمان الجودة

#### ثانياً: كلف المنع

هناك عدة تصنيفات لكلف الجودة فالبعض يعتمد إلى تصنيفها في أربع مجموعات تتمثل بتكاليف (المنع، التقييم، فشل داخلي، فشل خارجي) والذي يمثل التصنيف الأكثر شيوعاً

سوف يتم الشرح على كلف المنع فقط موضوع البحث :

### **أ- كلف المنع (الوقاية)**

تحدث هذه الكلف لمنع انتاج منتجات غير مطابقة للمواصفات والتي لا تلبي احتياجات وتوقعات الزبون وكما عرفت بأنها الكلف الناتجة عن إبقاء كلف الفشل والتقييم أقل ما يمكن .

وتتضمن كلف المنع في المصارف عدد من الفقرات الآتية :- (Arenas,2014:40)

#### **١) كلف تكنولوجيا :**

أي التكنولوجيا المستخدمة في الأعمال المصرفية ، حيث كلما تمكنت المصارف من أتمتة هذه الانظمة بصورة افضل من المنافسين فانها ستحقق مزايا تنافسيه في مجالات السرعة والدقة وتخفيض التكاليف

#### **٢) كلف التدريب :**

هي كلف اشترك الموظفين ببرامج ودورات تدريبية ، حيث تسهم هذه الكلف برفع كفاءه اداء الموظفين وتقديم الخدمة المصرفية الى الزبائن بصورة جيدة وبالتالي منع الاخطاء التي تؤدي الى الجودة الرديئة.

#### **٣) كلف المعلومات :**

هي كلف الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجودة .

#### **٤) كلف الصيانة الوقائية :**

هي الكلف التي يتحملها المصرف بهدف صيانه ومعايره الالات والمعدات من اجل تحسين الخدمة المصرفية حيث تهدف الى تخفيض كلف الفشل.

#### **٥) كلف منع اخرى :**



هي الكلف الادارية التي يتحملها المصرف من اجل تحفيز الموظفين وذلك لضمان رفع مستوى جودة الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن .

## المبحث الثاني تسعير الخدمات المصرفية

**اولا: مفهوم وتعريف التسعير:**

السعر هو احد عناصر المزيج التسويقي وهو العنصر الوحيد الذي ينتج عائدا ، كذلك السعر اكثر عناصر المزيج التسويقي مرونة حيث يمكن تغيير الاسعار بسرعة في نفس الوقت. (Armstrong et al,2015:354)

فالسعر المصرفي يشير إلى معدل الفوائد على الودائع والرسوم والقروض والعمولات والمصرفيات الأخرى التي يتحملها المصرف بمقابل تقديم الخدمة فالزبون عند شرائه للخدمة المصرفية يقوم بعملية مطابقة سعر الخدمة مع العوائد او الفوائد التي تحققها تلك الخدمة في حالة شرائها وعليه يجب على المصرف وضع السعر الذي يعكس قيمة الخدمة الحقيقية لدى الزبون ، ويعرف السعر بعدة تعاريف منها

السعر المصرفي هو معدل الفائدة على القروض والودائع والرسوم والمصرفيات الأخرى التي يتحملها المصرف بمقابل تقديم الخدمات المصرفية او العمولات يتلقاها نتيجة تقديمه الخدمات للغير.	(عباس،2018:285)
يمثل القيمة المادية لمبادلة الخدمة او السلعة المعروضة للبيع لذلك فإن القيمة المدفوعة لشراء الخدمة يجب ان انعكاس لمجمل المنافع التي يحصل عليها المستفيد.	(بشبيشي وبوزغوت،2021:15)
انه تلك القيمة المحددة من قبل البائع ثمنا للخدمة والمنافع التي يحصل عليها متلقي الخدمة، وهذه القيمة التي يدفعها الزبون قد تكون نقودا او تكون قيمة عينية مثلما هي الحال في عمليات المبادلة.	(نكة وعزيز،2022:193)
هو مؤشر يتم استخدامه كعنصر في اختيار المنتج او الخدمة من قبل العملاء حيث يكون السعر قادرا على كسب قلوب العملاء والعملاء المحتملين في اتخاذ القرار.	(Sutaguna& et al,2023:76)

## ثانيا: اشكال الاسعار في المصارف

مقابل تقديم الخدمة المصرفية للزبون يجب على المصرف وضع سعر الذي يعكس قيمة الخدمة ومن اشكال هذه الاسعار التي يضعها المصارف كالاتي: (الزاملي واخرون:2012)

أ\_ رسوما خاصة عن كل معاملة تجارية مثل ائتمان ألي والحساب المدين والائتمان غير الالي والحساب المدين الغير الالي مع كافة الخدمات المساعدة التي تقدم بالمجان .

ب\_ معدل فائدة رمزي يدفع للعميل على الارصدة.

ج\_ معدلا محددًا او مستويات دنيا من الرصيد اذا ما تم تجاوزه يتم ألغاء كافة الرسوم وفي السنوات القليلة الماضية صار التوجه نحو المزيد من التبسيط في انظمة التسعير ، مثل خدمات مصرفية مجانية في حالة كون الحساب دائما .

### ثالثا: اهمية التسعير

التسعير يعرف بأنه قرار تحديد الاسعار الذي يتخذ من خلال عملية ادارية متكاملة مع مراعاة جملة امور تتداخل في مفهوم السعر (ابو عواد،2008:59)، فالتسعير هو وضع اسعار مناسبة بما يكفي لتغطية التكاليف والحصول على الارباح من جانب واسعار مناسبة بما يكفي لاجتذاب الزبائن من جانب اخر. وتعد سياسة التسعير من اهم السياسات التسويقية اذ ان لها نتائج اقتصادية اجتماعية وتكون الاسعار اكثر تأثرا بالأنظمة والقوانين والتعليمات التي تصدرها الدولة. كذلك يلعب التسعير دورا في اعطاء صورة عن جودة السلعة اذ يعتقد البعض ان رخص او ارتفاع سعر السلعة او الخدمة قد تؤثر على مقدار الجودة، وان تسعير الخدمات المصرفية له خصوصية ترتبط ارتباط مباشر بالأفصاح والشفافية وكذلك صعوبة تحديد طبيعة الخدمة المصرفية فضلا عن ان الخدمة المصرفية من الصعب التعرف على قيمتها الا بعد الحصول عليها ذلك فضلا عن عدم امكانية اعادتها والتخلي عنها.

### رابعاً: أهداف التسعير

للتسعير اهداف متنوعة منها (Kotler,2002,216:217)

١- الاستمرارية (البقاء في السوق) : هذا الهدف قصير الامد وللوحدات التي تعاني من الطاقة المفرطة والمنافسة الشديدة فقط ، ولطالما أن السعر يغطي بعض التكاليف الثابتة والتكاليف المتغيرة فإن الوحدة سوف تكون قادرة على البقاء في بيئة الأعمال التجارية .

٢- العديد من الوحدات يفضلون تحديد أسعار عالية (قسط السوق) ويكون هذا الهدف منطقياً في ظل الظروف الأتية :

- هناك عدد كافٍ من المشترين لديهم ارتفاع في الطلب الحالي .

- تكاليف وحدة إنتاج صغيرة الحجم ليست مرتفعة بحيث تلغي ميزة الشحن إلى الزبون.
  - ارتفاع الأسعار الأولية لا يجذب المزيد من المنافسين إلى السوق.
  - سعر عالٍ يوصل صورة عن منتج متفوق .
- ٣- **تحقيق أقصى حصة تسويقية** : أن حجم مبيعات أعلى سوف يؤدي إلى انخفاض تكاليف الوحدة وهذا سيؤدي إلى انخفاض السعر وتحقيق أرباح أعلى .
- ٤- **إدارة جودة المنتج** : تقديم منتجات ذات جودة عالية بأسعار مميزة ، وتوفير أعلى جودة مع ميزات مبتكرة تقدم فوائد أكثر للمستهلك .
- ٥- **تعظيم الربح الحالي** : تسعى الوحدات إلى تعظيم الربح الحالي ، مع الأخذ بالحسبان الإيرادات والتكاليف .

#### **خامساً: طرق تسعير الخدمات المصرفية**

تنوعت طرق التسعير خاصة في ظل التطور الحاصل في التكنولوجيا واشتداد المنافسة فنجد ان كل فترة من الزمن يكون هناك منهج جديد ولكن سوف نتطرق الى اكثر طرق التسعير استخداما وهي كالتالي:-

#### **أ - التسعير على اساس التكلفة:**

يعتمد المصرف هنا في تسعير خدماته على التكلفة التي تحملها زائد هامش معين يمثل ربحا اذ يكون:

$$\text{السعر} = \text{هامش الربح} - (\text{تكاليف الانتاج} + \text{تكاليف التسويق} + \text{المصروفات الادارية})$$

وبأتباع هذه الطريقة في التسعير يحدد البنك مستوى معين من الأرباح ينبغي تحقيقه عند مستوى معين من المبيعات (kotler et al,2018:261)

#### **ب - التسعير على اساس المنافسة:**

تعتمد هذه الطريقة على ان المصرف يحدد اسعار خدماته بالاستناد على اسعار المنافسين الرئيسيين في السوق مع الانتباه البسيط للتكاليف الخاصة



### ج - التسعير على اساس الطلب:

تركز هذه الطريقة على مستوى الطلب حيث ترتفع الاسعار عند زيادة الطلب (بشبيشي وبوزغوت، 2021:14).

### د- التسعير حسب القيمة:

تعتمد هذه الطريقة على القيمة التي يتوقعها الزبون من الخدمة فالفائدة من الخدمة ليست الا جزءا من قيمة الخدمة او كلما استطاع المصرف اضافة مزايا ملموسة او غير ملموسة للخدمة ذات القيمة التي يشعر بها الزبون وبالتالي تزداد قدرة المصرف على طلب السعر الذي يريده

### **المبحث الثالث**

#### **كلف الجودة في المصرف عينة البحث**

#### **اولا: واقع كلف المنع في المصرف عينة البحث**

نظرا لاهتمام المصرف بتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن فان المصرف ينفق العديد من كلف الجودة في سبيل ذلك ولكن قياس كلف الجودة والافصاح عنها لا يتم بصورة مستقلة حسب تبويبها الى فئاتها الاربعة انما تدمج ضمن باقي التكاليف التي يتم انفاقها وبالتالي فان المصرف لا يمتلك تقارير تفصيلية واضحة عن كلف الجودة ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمة المصرفية بما يحقق التميز عن باقي المنافسين... قامت الباحثة بدراسة وتحليل الكشوفات المالية للمصرف من الفترة (2017-2021) وتحديد كلف المنع احد فئات كلف الجودة واثرها في تسعير الخدمات.

#### **كلف المنع**

تحدث هذه الكلف لمنع انتاج منتجات غير مطابقة للمواصفات والتي لا تلبى احتياجات وتوقعات الزبون، وتتضمن كلف المنع الاتي:-

**أ-كلف التكنولوجيا:** تتمثل التكنولوجيا المستخدمة في المصارف باجهزة الحاسبات والبرامجيات أي التكنولوجيا المستخدمة في الاعمال المصرفية اما كلف استخدامها فتتمثل باندثاراتها حيث يتبع المصرف طريقة القسط الثابت في احتساب الاندثار وبالنسب المقررة في نظام الاندثار الخاص (٩) لسنة ١٩٩٤ حيث بلغ الاندثار السنوي لمصرف الرافدين وفق التقرير السنوي لسنة ( 2017-

2021

### جدول (١) كلف التكنولوجيا في مصرف الرافدين لعام (٢٠١٧-٢٠٢١)

السنوات	المبالغ	معدل النمو
2017	11783961166	
2018	13408029599	1.0%
2019	18127109540	35.1%
2020	12944742330	-28.5%
2021	10592607636	-18.2%

المصدر: اعداد الباحثة اعتمادا على بيانات المصرف

يتضح من خلال الجدول اعلاه اعلى كلف تكنولوجيا حدثت عام 2019 بلغت 18127109540 دينار بمعدل نمو بلغ %35.1 اما اقل الكلف حدثت عام 2021 بلغت 10592607636 دينار بمعدل نمو بلغ % -18.2.

#### ب- كلف التدريب والتأهيل :- تتمثل بالاتي:

١- نفقات الاشتراك بالتدريب والدراسات التي يتحملها المصرف لغرض الاعداد والتدريب على المتطلبات الجديدة لتنفيذ النظام المصرفي المعمول به عالميا، حيث تسهم هذه الكلف برفع كفاءة اداء الموظفين وتقديم الخدمة المصرفية الى الزبائن بصورة جيدة ، حيث بلغت كلف الاشتراك لمصرف الرافدين وفق التقرير السنوي لعام(2017-2021)

(164022095-273285067-247221978-50636333-85526333) على التوالي.

٢- نفقات السفر والايفاء: تتمثل بالمبالغ الخاصة بايفاء الموظفين لاغراض التدريب حيث بلغت لمصرف الرافدين(2017-2021)

(764458279-1301683709-1259083245-768977658-1300268351)

فان اجمالي كلف التدريب والتأهيل لعام 2017 (928480374) ولعام 2018 (1574968776) ولعام 2019 (1506305223) ولعام 2020 (819613991) ولعام 2021 (1385794684).

**جدول (٢) كلف التدريب والتأهيل لمصرف الرافدين لعام (٢٠١٧-٢٠٢١)**

السنة	المبلغ	معدل النمو
2017	928480374	
2018	1574968776	69.6%
2019	1506305223	-4.3%
2020	819613991	-45.5%
2021	1385794684	69.1%

المصدر: اعداد الباحثة اعتمادا على بيانات المصرف

يوضح الجدول اعلاه اعلى كلف تدريب حدثت عام 2018 بلغت 1574968776 دينار بمعدل نمو عالي بلغ 69.6% دليل اهتمام ادارة المصرف على تدريب وتأهيل الموظفين اما اقل الكلف حدثت عام 2020 بلغت 819613991 دينار.

**ج-كلف المعلومات :-** هي كلف الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجودة تتمثل بالكلف التي يتحملها المصرف نتيجة للاشتراك السنوي والمتعاقد عليه من المصرف بمنظومة الانترنت وبلغت كلف الاشتراك بالمنظومة لمصرف الرافدين لعام (2017-2021)

**جدول (٣) كلف المعلومات لمصرف الرافدين لعام (٢٠١٧-٢٠٢١)**

السنوات	المبالغ	معدل النمو
2017	988035447	
2018	1965468466	98.9%
2019	1538786070	-21.7%
2020	1252184618	-18.6%
2021	1419597045	13.3%

المصدر: اعداد الباحثة اعتمادا على بيانات المصرف

من خلال الجدول اعلاه يتبين اعلى كلف معلومات في عام 2018 بلغت 1965468466 دينار بمعدل نمو عالي بلغ 98.9% واقل كلف معلومات في عام 2017 بلغت 988035447 دينار.

**د-كلف الصيانة الوقائية:-** هي كلف التي يتحملها المصرف بهدف صيانة ومعايرة الآلات والمعدات من اجل تحسين الخدمة المصرفية حيث تهدف الى تخفيض كلف الفشل وبلغت كلف صيانة الآلات والمعدات لمصرف الرافدين لعام (2017-2021).

**جدول (٤) كلف الصيانة الوقائية لمصرف الرافدين لعام (٢٠١٧-٢٠٢١)**

السنة	المبالغ	معدل النمو
2017	301859939	
2018	258714251	-14.2%
2019	283990167	9.8%
2020	411871150	45%
2021	497623640	20.8%

المصدر: اعداد الباحثة اعتمادا على بيانات المصرف

يتبين من الجدول اعلاه اعلى كلف صيانة وقائية حدثت عام 2021 حيث بلغت 497623640 دينار وقل الكلف في عام 2018 بلغت 258714251 دينار بمعدل نمو بلغ 14.2%.

**هـ-كف منع اخرى:**-هي مجموع الكلف الادارية التي يتحملها المصرف من اجل تحفيز الموظفين وضمان اداءهم لواجباتهم على اتم وجه لذا يدفع المصرف المخصصات المقطوعة وبشكل منتظم مقابل القيام بالاعمال من اجل تحسين جودة الخدمة المصرفية التي تؤدي الى تقليل وقت انتظار الزبون وان هذه الكلف تحسب على مستوى المصرف ككل .حيث بلغت كلف المنع الاخرى لمصرف الرافدين لعام (2017-2021)

**جدول (٥) كلف المنع الاخرى لمصرف الرافدين لعام (٢٠١٧-٢٠٢١)**

السنة	المبالغ	معدل النمو
2017	7466073588	
2018	5706349239	-23.6%
2019	185731144	-96.7%
2020	357131285	92.2%

2021	165545523	-53.6%
------	-----------	--------

المصدر: اعداد الباحثة اعتمادا على السجلات المحاسبية للمصرف

يتبين من خلال الجدول اعلاه اعلى كلف منع حدثت في عام 2017 حيث بلغت 7466073588 دينار و اقل كلف منع في عام 2019 بلغت 185731144 دينار.

### جدول ( ٦ ) كلف المنع الاجمالية لمصرف الرافدين لعام (٢٠١٧-٢٠٢١)

ت	التفاصيل	السنة				
		٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١
١	كلف التكنولوجيا	11783961166	13408029599	18127109540	12944742330	10592607636
٢	كلف التدريب والتاهيل	928480374	1574968776	1506305223	819613991	1385794684
٣	كلف المعلومات	988035447	1965468466	1538786070	1252184618	1419597045
٤	كلف صيانة وقائية	301859939	258714251	283990167	411871150	497623640
٥	كلف المنع الاخرى	7466073588	5706349239	185731144	357131285	165545523
	المجموع	21468410514	22913530331	21641922144	15785543374	14061168528
	معدل النمو	٦.٧%	٥.٥%	٢٧%	١٠.٩%	

المصدر: اعداد الباحثة اعتمادا على البيانات المصرفية.

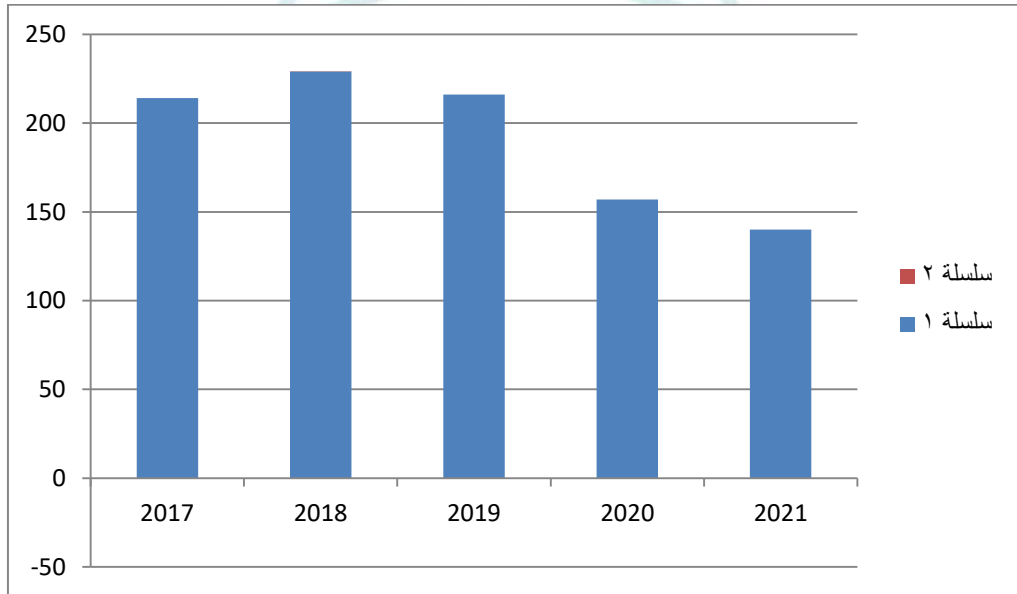
كما يوضح جدول ( ٦ ) الاتي:

اعلى كلف منع حدثت في عام 2018 حيث بلغت 22913530331 بمعدل نمو 6.7% وهي اعلى كلف منع بالنسبة لمدة الدراسة دليل على اهتمام ادارة مصرف الرافدين بتحسين الجودة من خلال زيادة الانفاق على أنشطة المنع بهدف تخفيض كلف الفشل، اما في عام 2019 بلغت كلف المنع 21641922144 بمعدل نمو بلغ 5.5% بدأ الانخفاض واضح بكلف المنع في المصرف اما في



عام 2020 بلغت كلف المنع 15785543374 بمعدل نمو منخفض جدا بلغ 27%- انخفاض قوي بالكلف واضح يدل على عدم تمكن ادارة مصرف الرافدين من السيطرة والتغلب على الاوضاع المفاجئة التي حدثت بسبب الجائحة اما في عام 2021 بلغت كلف المنع 14061168528 بمعدل نمو بلغ 10.9%- وهو معدل منخفض أيضا وعند مقارنة السنة الاخيرة (2021) بسنة الاساس (2017) نلاحظ انخفاض بكلف المنع فقد بلغ معدل النمو 34.5%-

شكل (١) حجم كلف المنع وتغيراتها لمصرف الرافدين لعام (٢٠١٧-٢٠٢١)



المصدر: اعداد الباحثة اعتمادا على الجداول اعلاه

جدول (٧) تسعير الحساب الجاري لمصرف الرافدين لعام (٢٠١٧-٢٠٢١)

سعر الخدمة (بالدينار العراقي)	نوع الخدمة
٥٠٠٠	فتح حساب جاري
١٠٠٠	كلفة صك خاص
١٠٠٠	تزويد الزبون بدفاتر صكوك ممغنطة فئة (٢٥) ورقة

٣٠٠٠	تصديق صكوك الحساب الجاري
٥٠٠٠	خدمات الاشراف والمتابعة على الحسابات الجارية غير المتحركة
١٠٠٠	خدمات الاشراف والمتابعة على الحسابات الجارية المتحركة
٥٠٠٠	الغاء الصك المعتمد
١٠٠٠٠	الموافقة على التجاوز الحاصل في الحساب الجاري المكشوف (صلاحية مدير الفرع)
٢٥٠٠٠	الموافقة على التجاوز الحاصل في الحساب الجاري المكشوف (صلاحية الإدارة العامة)
١٠٠٠٠	تحريك الحسابات الغير المحركة بناء على طلب الزبون
٢٥٠٠٠	غلق حساب جاري بناء على طلب الزبون
٢٥٠٠٠	إعادة المبالغ الخاملة بناء على طلب الزبون
	١١٦٠٠٠

المصدر: اعداد الباحثة اعتمادا على بيانات المصرف

من الجدول (٧) يلاحظ ان أسعار الخدمات التي يقدمها مصرف الرافدين خلال الفترة (٢٠١٧-٢٠٢١) هي أسعار ثابتة وغير متحركة مما يولد حالة من الاستقرار لدى الزبائن من خلال تعاملهم مع المصرف وان هذه الأسعار لا تخضع الى تغيرات كثيرة خلال فترة قصيرة بل ان التغيرات تكون فيها محدودة وخلال فترات زمنية متباعدة كون المصرف اعلاه مملوك من قبل الدولة ويخضع للسياسة العامة للدولة والمتمثلة بضرورة تقديم الخدمات الى المواطنين بأقل الاسعار . وان حالة ثبات الاسعار تزيد من ثقة الزبائن في هذا المصرف وتسمح بفتح مجالات اوسع للتعامل مع المصرف. وان مجموع كلفة خدمة الحسابات الجارية هو ( ١١٦٠٠٠٠ ) الف دينار عراقي وهذا مؤشر على انخفاض تسعير الخدمات المصرفية في مصرف الرافدين فيما يتعلق بالحسابات الجارية.

## الاستنتاجات والتوصيات

### الاستنتاجات

من اهم استنتاجات الدراسة

١- من خلال الدراسة لمصرف الرافدين تبين عدم وجود قسم / شعبة للجودة تتولى مهام تصنيف تكاليف الجودة بالشكل المناسب الذي يعد احد المشاكل لأرتفاع التكاليف الجودة وبيان مسبباتها ويعود سبب ذلك الى وجود تقصير من قبل الادارة في انشاء قسم متخصص بالجودة يتولى المهام بالشكل المناسب.

٢- بالرغم من انفاق المصرف للعديد من كلف الجودة الا ان ادارة المصرف لا تعتمد قياس منفصل لكلف الجودة او تبويبها حسب عناصرها او الافصاح عنها بتقارير منفصلة وبالتالي عدم التعرف

على هذه الكلف والدرجة التي تسهم بها في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وكيف يمكن لها ان تساعد الادارة في تحقيق ستراتيجية التمايز عن المصارف

٣- لم يهتم المصرف (عينة الدراسة) بأهمية التسعير بالنسبة للتكاليف ، اذ يكون التسعير متركز على جانب المنافسة اكثر، بالرغم من زيادة وانخفاض التكاليف لمدة الدراسة لكن تسعير خدماته ثابت لم يتغير.

٤- نستنتج ارتفاع تكاليف التكنولوجيا في مصرف الرافدين لمدة الدراسة وهو سبب زيادة كلف المنع ان اهتمام المصرف بأستخدام اجهزة الحاسبات والبرامجيات لتقديم خدمة مصرفية ذات دقة وسرعة وخفض للتكاليف تمكنها من منافسة باقي المصارف.

٥- لم يهتم المصرف (عينة الدراسة) بأهمية التسعير بالنسبة للتكاليف ، اذ يكون التسعير متركز على جانب المنافسة اكثر، بالرغم من زيادة وانخفاض التكاليف لمدة الدراسة لكن تسعير خدماته ثابت لم يتغير.

٦- من خلال اطلاع الباحثة وجدت بأن الاسعار في المصرف المبحوث تخضع الى تحديد البنك المركزي مع مراعاة بعض الاختلافات في المصارف الاخرى فقد تقوم بأضافة تكاليف اضافية لحساب السعر وتعيده يختلف من مصرف لأخر

### التوصيات

١- الاهتمام بأنشء قسم او شعبة متخصصة للجودة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف مجال الدراسة يتولى مهام القياس والتبويب والافصاح عن التكاليف التي ينفقها المصرف في مجال الجودة.

٢- اعتماد المصارف تقنية كلف الجودة كونها تسهم بنشر ثقافة جديدة تؤدي الى الارتقاء بمستوى تحسين الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وتخفيض التكاليف بالوقت نفسه وبالتالي تؤدي الى زيادة الانتاجية المعاملات المنجزة ومن ثم زيادة الايرادات وبالتالي زيادة الارباح وتحسين الموقع التنافسي.

٣- تسعير الخدمات المصرفية وفق تكاليفها المتغيرة في كل عام لتجنب خسائر المصرف وزيادة ارباحها.

٤- الاهتمام بتسعير الخدمة المصرفية عن طريق انشاء مركز تخصصي يعي متقلبات البيئة المصرفية العراقية جميعها مع الاهتمام برضا الزبون على التسعيرة في اثناء تقديم الخدمة له.

٥- بهدف تحسين جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف ،يمكن للمصرف اتخاذ الاجراءات الاتية:

أ-اعتماد التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي ومواكبة التطورات للارتقاء بنوعية الخدمات التي يقدمها المصرف من حيث السرعة والدقة وتقديمها الى الزبون بالوقت المناسب.

ب-اعتماد نظام الحوافز مع زيادة رواتب الموظفين لتشجيعهم والمناسبة بينهم على تقديم الافضل

ج-زيادة الدورات التدريبية للموظفين لرفع كفاءة اداء الموظفين.

### قائمة المصادر والمراجع

#### المراجع والمصادر العربية

١--الزامل، أحمد محمود وآخرون، "تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، ٢٠١٢

٢-عباس، نبراس محمد، (٢٠١٨)، "استعمال ألية منهج التكلفة المستهدفة في تسعير الخدمات المصرفية"، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد مئة واربعون

٣--نكة، ندى سلمان وعزيز، حيدر عبد المنعم،(٢٠٢٢)، "تخفيض كلفة الخدمة المصرفية وتطويرها وتحسين تسعيرها باستعمال تقنية ادارة التكلفة المستهدفة"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد التاسع والستين

٤--فاطمة، ابالحبيب، ملاتي مولاي،(٢٠٢٢)، "دور الرقابة على تكاليف الجودة في تحسين الاداء المالي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة حليب ادارار"،رسالة ماجستير ،جامعة العقيد احمد ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

٥--بشبيشي، اسلام ويوزغوت، اسلام،(٢٠٢١)، "اثر المزيج التسويقي الخدمي على الصورة الذهنية للزبون"، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

٦--ابو عواد، محمد راجح،(٢٠٠٨)، "اهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الادارية والمالية.

المصادر الأجنبية:

- 1-Armstrong.G,Kotler.P,(2015),"**Marketing Twelfth Edition**", pearson Education Limited, USA
- 2-Arenas,patricia.D,(2014),"**Quality cost analysis in the service sector :an empirical study of the Colombian Banking system**" Concordia institute for information system Engineering university degree of master.
- 3-Lowe and smith,"**Quality Management and Accounting in service industries**" first published(2022)by Routledge , New york.
- 4-Sutaguna.I,sumerli.A,Razali.G&yusuf,(20"**Hanan caterings Instagram promotions pricing and menu varety influence consumer purchasing decisions in bundung**" international Journal of Economics and management Research ", vol.2,No.1
- 5-kotler & Armstrong,(2015),"**MARKETING AN INTRODUCTION**", published by pearson education, USA.