



أثر التكامل بين تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط وبعد العمليات الداخلية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية على عينة من المصارف في السودان)

نفيسة أزهرى صالح علي و تاج الختم محمد علي نوري

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة دنقلا

المؤلف: nafisa191719@gmail.com

تاريخ القبول: 27/12/2024

تاريخ الاستلام: 28/10/2024

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التكامل بين أسلوب التكلفة على أساس النشاط وبعد العمليات الداخلية في جودة الخدمات المصرفية. تمثلت مشكلة الدراسة في قصور الأنظمة التقليدية في مجال المحاسبة الإدارية في تحقيق متطلبات إدارات المصارف والحاجة إلى أساليب إدارية ومحاسبية حديثة الأمر الذي دعا إلى دراسة علاقة التكامل بين أسلوب التكلفة على أساس النشاط وبعد العمليات الداخلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية. تم استخدام المنهج الاستنباطي، المنهج الاستقرائي، المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي. خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكامل نظام التكاليف على أساس الأنشطة وبعد العمليات الداخلية وجودة الخدمات المصرفية، كما أن لدى المحاسبين بالمصارف وعياً كافياً بمفاهيم وابعاد أسلوب التكلفة على أساس النشاط وبعد العمليات الداخلية. انعكس ذلك على تطور أدائهم وانعكاسه على تحسين جودة الخدمات المصرفية. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها زيادة وعي متخذي القرارات بالمصارف السودانية بأساليب وتقنيات إدارة التكلفة الحديثة وأهمية التكامل بينها خاصة التكامل بين أسلوب (ABC) وبعد العمليات الداخلية وتشجيع إدارات المصارف بها على استخدام هذه الأساليب للاستفادة من مزاياها العديدة.

كلمات مفتاحية: الخدمات المصرفية، المحاسبة الإدارية، المصارف السودانية

The Impact of Integration between Applying the Style of Costing on the Basis of Activity and the Internal Operations on the Quality of Bank Services

(A field study on a sample of banks in Sudan)

Nafisa Azhari S. Ali and Tagelkhatim M. Ali Nouri

Faculty of Economics and Administration Sciences, Dongola University

Corresponding Author: nafisa191719@gmail.com

Abstract

This study aimed to identify the role of integration between the activity-based costing method and the internal operations dimension in the quality of banking services. The problem of the study was represented in the shortcomings of traditional systems in the field of management accounting in achieving the requirements of bank administrations and the need for modern administrative and accounting methods, which called for studying the relationship of integration between the activity-based costing method and the internal operations dimension to improve the quality of banking services. The deductive approach, the inductive approach, the historical approach and the descriptive analytical approach were used. The study concluded with a set of results, including the existence of a statistically significant relationship between Integration of activity-based costing system, internal processes and quality of banking services Bank accountants also have a good understanding of the concepts and dimensions of activity-based costing. After the internal operations, this was reflected in the development of their performance and its reflection on improving the quality of services banking. The study recommended a number of recommendations, the most important of which is increasing the awareness of decision-makers about Sudanese banks. With modern cost management methods and techniques and the importance of integration between them, especially integration between the two methods (ABC). After internal operations and encouraging bank departments to use these methods to benefit from its several advantages.

Keywords: *banking services, management accounting, Sudanese banks*