

## الاستهلال

قال الله تعالى:

{ وَقُلْ اَعْمَلُوا  
فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ  
وَرَسُولُهُ

وَالْمُؤْمِنُونَ . . . }  
صدق الله العظيم

## الإهداء

إلى زوجتي العزيزة وأبنائي الأعماء الذين صبروا وتحملوا من

العناء الكثير باستقطاعي جزءاً كبيراً من وقتهم.

إلى أرواح الشهداء وإلى كل المناضلين الشرفاء من أبناء

فلسطين والأمة العربية والإسلامية.

## الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، نشكره سبحانه على نعمته وفضله وتوفيقه، فله الحمد والشكر في الأولى والآخرة، والصلاة والسلام على سيدنا ونبينا محمد صلى الله عليه وسلم.

من تمام شكره عز وجل تقديم الشكر والتقدير لكل الذين كانوا عوناً للباحث في إنجاز هذه الدراسة، فبداية أتقدم بالشكر والوفاء إلى إدارة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ممثلة بمديرتها، وعميد الدراسات التجارية، وعميد الدراسات العليا وأساتذتها الكرام، حيث أتاحت لي فرصة الدراسة، وهيأت لي أسباب المعرفة.

أتقدم بالشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور هلال يوسف صالح الذي تفضل بالإشراف على دراستي حيث كان لتوجيهاته وإرشاداته وتقديمه الرعاية والاهتمام البالغين وأعطائه الكثير من وقته وجهده، ومن خبرته الواسعة العمق المطلوب حتى إنجاز هذه الدراسة بالشكل الحالي. كما أتقدم بالشكر إلى الأساتذة الكرام الذين تفضلوا بمناقشة هذا البحث، وإبدائهم الملاحظات المهمة والتوجيهات الكريمة.

كما أتقدم بالشكر لجميع الأخوة والزملاء الذين لا يتسع المجال لذكر أسمائهم على جهودهم ومساهماتهم الفعالة لإنجاز هذه الدراسة.



## مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة للتعرف على واقع تطبيق نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية، وتوضيح طبيعته، وبيان المقومات الأساسية والعوامل المساعدة لنظام محاسبة التكاليف، والكشف عن المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية، 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 والصعوبات التي تحول دون وصول المعلومات الخاصة بتكاليف الخدمات المصرفية إلى متخذي قرارات تسعير هذه الخدمات. استمدت الدراسة أهميتها من فحص وتقييم نظام محاسبة التكاليف المعمول به في المصارف التجارية لمعرفة مدى إمكانية تطبيقه وبيان الأسس والعوامل المتوفرة لتطبيقه حيث يعتبر أحد أهم أنظمة المعلومات لما لهو من دور في توفير المعلومات اللازمة للتخطيط والرقابة واتخاذ القرار وتقييم الأداء، والتعرف على الصعوبات والعقبات التي تواجه المصارف التجارية لدى تطبيقها لنظام محاسبة التكاليف، وبيان دور نظام محاسبة التكاليف في اتخاذ قرارات سليمة لتسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية. تكمن مشكلة الدراسة في مدى قيام المصارف التجارية بتطبيق نظام محاسبة التكاليف وفقاً لأسس علمية، ومدى توفر المقومات الأساسية لتطبيق هذا النظام فيها، وتحديد العوامل التي تساهم في تصميم نظام محاسبة التكاليف، والمعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية، وكذلك عدم استخدام إدارات المصارف التجارية معلومات نظام محاسبة التكاليف في تسعير الخدمات المصرفية، مع غياب الطرق والأساليب والعوامل المؤثرة في صياغة قرارات تسعير الخدمات المصرفية.

اختبرت الدراسة الفرضيات التالية: الفرضية الأولى، عدم وجود أقسام متخصصة لمحاسبة التكاليف في المصارف التجارية يؤثر على تطبيق نظام محاسبة التكاليف، الفرضية الثانية، غياب المقومات الأساسية لبيانات التكاليف تؤثر على تطبيق نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية، الفرضية الثالثة، غياب الأسس العلمية السليمة لنظام محاسبة التكاليف يؤثر على تطبيق نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية، الفرضية الرابعة، غياب العوامل التي تساهم في تصميم نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية يؤثر على تطبيق نظام محاسبة التكاليف، الفرضية الخامسة، تواجه المصارف التجارية في فلسطين معوقات وصعوبات تؤثر على تطبيق نظام محاسبة التكاليف، الفرضية السادسة، عدم اعتماد المصارف التجارية على معلومات محاسبة التكاليف يؤثر في تسعير الخدمات المصرفية فيها، الفرضية السابعة، تواجه المصارف التجارية في فلسطين معوقات تمنع من وصول المعلومات المناسبة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات المصرفية.

تناولت الدراسة المقدمة وأربعة فصول، تناول الفصل الأول نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية، وعرض الفصل الثاني مقومات نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية، أما الفصل الثالث فهو بعنوان تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية، واهتم الفصل الرابع بعرض الدراسة الميدانية وتحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات التي تخص موضوع الدراسة. استخدمت الدراسة الأسلوب التاريخي لعرض الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، والأسلوب الاستنباطي في تحديد المشكلة وصياغة فرضيات الدراسة، والأسلوب الاستقرائي لاختبار فرضيات الدراسة، والمنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة، بالإضافة إلى الاطلاع على المراجع والمصادر العلمية ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة أن غالبية

المصارف لا تقوم إدارتها باستخدام نظام محاسبة التكاليف ولا يوجد قسم متخصص لاحتساب تكاليف الخدمات التي تقدمها وبالتالي عدم وجود سجلات أو دفاتر مستقلة خاصة بمحاسبة التكاليف، أقسام محاسبة التكاليف لا تشارك في تسعير الخدمات المصرفية المقدمة، عدم الوضوح في تحديد مراكز التكلفة في المصارف مما يؤدي لعدم الدقة في تحديد تكلفة الخدمات المقدمة من كل قسم من أقسام المصرف، عدم توفر دليل واضح للتكاليف يبين الوصف الدقيق والمتسلسل لإجراءات العمل ويوضح السياسات والقواعد المحاسبية التي تلتزم بها أقسام التكاليف في المصارف مما يؤثر على درجة الثبات وتسهيل أداء العمل، عدم وضوح عملية تخصيص التكاليف التي تعتبر جوهر عمل التكاليف حيث لا يوجد أسس أو معايير محددة وواضحة يتم في ضوئها التخصيص، ولا يتم إعداد تقارير التكاليف تبعاً لمنهج علمي، لا تلجأ المصارف إلى اعتماد نظام التكاليف المعيارية بصورة دقيقة حيث أظهرت الدراسة أن نظام التكاليف المعيارية يعتمد بدرجة كبيرة على أساس تكاليف السنوات السابقة وتعديل هذه التكاليف، وتواجه المصارف مشاكل متعلقة بقياس تكلفة الخدمات، وعدم وضوح الهيكل التنظيمي في تحديد المنافع المتبادلة بين الأقسام والدوائر في المصارف، ولا توجد أسس ومعايير محددة لتوزيع التكاليف وصولاً للتكلفة الفعلية للخدمات، ولا يتم تسعير الخدمات المصرفية في ضوء تحديد التكلفة الملائمة لهذه الخدمات. أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارات المصارف بإنشاء أقسام وإدارات متخصصة لمحاسبة التكاليف تعتمد على أسس ومعايير مهنية، ضرورة أن يكون وضوح في العلاقة من الناحية التنظيمية بين قسم التكاليف وعلاقته بالنظام المالي من حيث استقلالية قسم التكاليف وتبعيته للإدارة العليا في المصرف، مع ضرورة أن يكون هناك أسس محددة يقوم عليها نظام محاسبة التكاليف عند احتساب تكلفة كل من الدوائر والأقسام وتكلفة الخدمات التشغيلية وتكلفة العملاء، وأن يتم تحديد مراكز التكلفة في المصارف مما يساعد في دقة تحديد تكلفة الخدمات المقدمة من كل قسم من أقسام المصرف، ضرورة توفر دليل واضح للتكاليف يبين السياسات والقواعد المحاسبية التي تلتزم بها أقسام التكاليف في المصارف ويوضح الوصف الدقيق والمتسلسل لإجراءات العمل في أقسام التكاليف، ضرورة أن تعتمد المصارف لعملية تخصيص التكاليف أسس ومعايير محددة وواضحة، وضرورة أن يتم تخصيص التكاليف حسب المراكز وفصل الخدمات المصرفية بين الأقسام لتحديد تكاليف هذه الخدمات ليسهل اتخاذ قرارات تسعيرها بصورة سليمة ودقيقة، ضرورة إعداد تقارير التكاليف وفقاً لمنهج علمي يعمل على وصول معلومات التكاليف بصورة مهنية سليمة لمتخذي قرارات تسعير الخدمات في المصارف، ضرورة العمل على وضع خطط لتطوير العمل في أقسام التكاليف من خلال تشجيع الموظفين والمسؤولين للاشتراك في المعاهد والجمعيات الدولية المتخصصة وعقد دورات تدريبية متخصصة في مجال محاسبة التكاليف، وضرورة اعتماد معايير موحدة لمهنة محاسبة التكاليف وعدم ترك آلية عمل نظام محاسبة التكاليف عرضة لاجتهادات إدارات المصارف، ضرورة اعتماد إدارات المصارف على وحدات متخصصة لاحتساب تكلفة الخدمات مرتكزة على أسس ومعايير محددة مما يساعد في اتخاذ قرارات تسعير الخدمات المصرفية المختلفة بصورة سليمة، ضرورة أن تتبع إدارات التكاليف في المصارف الإدارة العليا حرصاً على إيصال معلومات دقيقة وسريعة وفي الوقت المناسب لمتخذي قرارات التسعير.

## Abstract

This study aimed at showing the reality of applying the cost accounting system in the commercial banks, explaining its characteristics, showing its basic components and catalysts, and detecting the hindrances that hinder the application of this system. It shows the role of information given by the system in pricing banking services provided for customers and the factors that affect it. The study also attempted to identify the methods used to price banking services in Palestine and the obstacles that impede the access of banking services cost information to the decision makers of pricing banking services.

The importance of this study comes from inspecting and evaluating the cost accounting system that used in the commercial banks to decide its feasibility and to show the available principles and factors that are needed for applying it. Cost accounting system is one of the most significant information systems for the key role it plays in providing information on planning, control, decision making and performance evaluation. This study also assists in detecting difficulties that faces the commercial banks when applying the system and highlighting its role in reaching good decisions for costing banking services in commercial banks.

The problem of the study is represented in the extent to which the commercial banks apply the cost accounting system in accordance with scientific basis besides the availability of the basic components of applying this system. Another part of the problem is the factors that contribute in designing cost accounting system and the obstacles that face its applications in the commercial banks. One more thing, the commercial banks do not use the cost accounting system information in pricing the banking services in addition to the absence of influential methods and techniques used in pricing banking services.

The study examined the following hypotheses:

- 1- The absence of specialized sections for cost accounting system in the commercial banks obstructs the application of this system.
- 2- The absence of the basic components of the cost data hinders the application of cost accounting system in the commercial banks.
- 3- The absence of systematic scientific basis of cost accounting system interfere the application of this system in the commercial banks.
- 4- The absence the factors that contribute to designing cost accounting system obstructs the applications of this system in the commercial banks.
- 5- The commercial banks in Palestine encounter obstacles and difficulties that affect negatively the application of the cost accounting system.
- 6- The commercial banks do not follow the components and information of cost accounting system when pricing the banking services.
- 7- The commercial banks in Palestine face difficulties that prevent the access of appropriate information to the decision makers of pricing banking services.

The study includes four chapters, the first chapter discusses the cost accounting system in commercial banks; the second chapter reviews the elements of cost accounting system in commercial banks; the third chapter is about pricing the banking services in the commercial banks; and the fourth chapter presented the field study, analyzed the data collected and examined the hypotheses used in the study. The study used the historical approach to review the related previous study, the deductive approach to detect the problem, the inductive approach to inspect the hypotheses of the study, and the descriptive approach to study the case. Moreover, many of related scientific resources and references were mentioned and discussed.

After analyzing the collected data and applying the appropriate hypotheses the study found the following: The majority of banks do not apply the cost accounting system and there is no special department to calculate and manage the cost of services provided thus there are not any records or special files for cost accounting system, The cost accounting departments are

not involved in pricing the banking services provided, The cost centers are not determined at banks; therefore it is difficult to determine the cost of services provided in each department of the bank, The unavailability of manual of costs services system that show the description, work procedures, policy and accounting rules that cost accounting departments follow at banks obstructs the consistency and work performance, The obscurity of the allocation of cost accounting system which is the essence of costs leads to unspecific bases or standards to allocate costs upon. The cost accounting reports are not prepared according to scientific approach, Banks do not apply the standard cost accounting system precisely where the study showed that the costs system depends mainly on the modified costs of the previous years, Banks face many problems related to measuring the cost of services, Unclearness of the banks organizational structure in specifying the mutual benefits between the directorates and departments of the bank, There are no specific standards for allotting cost services to retrieve the actual cost of services and the services are not priced in the light of the appropriate cost of services.

At the end of the study, the following recommendations and suggesting were drawn: Establishing specialized directories and departments for cost accounting system based on professional standards and principles, There should be coherence in the organizational structure between the cost accounting system and the financial system in terms of the independence of the cost accounting department and making it subservient to the bank senior management, There should be specific principles which the cost accounting system should be based upon when accounting the services and agents costs in the directorates and departments of the bank, The cost centre should be specified in order to help in determining accurately the cost of services provided in each of the bank's departments, There should be a manual of costs services system that show the description, work procedures, policy and accounting rules that cost accounting department follow at banks, The banks should follow a specific criterion for allotting cost of services, The banks should allocate the costs in accordance with each department and separate between the banking services departments in order to facilitate the process of determining the cost of services, The cost accounting reports should be prepared according to scientific approach, The banks should set and develop plans for the cost accounting systems through encouraging the bank's staff and officials to join institutes, associations, international agencies and specialized training courses in the field of cost accounting system, The banks should adopt uniformed standards of cost accounting system in order not to be affected by the demands of banks, The banks should use specialized units to calculate the cost of services according to specific principles and criterion in order to help in reaching good decisions on the service pricings, The directorate of cost accounting system should be under the senior management of the bank in order to provide quick and accurate information for the pricing decisions makers.



## فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	مستخلص الدراسة باللغة العربية
و	مستخلص الدراسة باللغة الانجليزية
ح	فهرس الموضوعات
ي	فهرس الجداول
س	فهرس الأشكال
ع	فهرس الملاحق
1	<b>المقدمة</b>
2	ولاً : الإطار المنهجي
7	ثانياً : الدراسات السابقة
34	<b>1/ الفصل الأول: نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية</b>
35	1/1 المبحث الأول: طبيعة وأهداف نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية
50	2/1 المبحث الثاني: النشاط المصرفي وعلاقته بنظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية
65	3/1 المبحث الثالث: نظريات التكاليف ونقطة التعادل في المصارف التجارية
88	<b>2/ الفصل الثاني: مقومات نظام محاسبة التكاليف في المصارف التجارية</b>
89	1/2 المبحث الأول: وحدات وعناصر تكاليف الخدمات المصرفية ومشاكل تحديدها في المصارف التجارية
112	2/2 المبحث الثاني: مراكز تكلفة الخدمات المصرفية ومشاكل تحديدها في المصارف التجارية
123	3/2 المبحث الثالث: تحميل عناصر التكاليف غير المباشرة في المصارف التجارية
140	<b>3/ الفصل الثالث : تسعير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية</b>
141	1/3 المبحث الأول: مفهوم تسعير الخدمات المصرفية ومراحل تحديده
151	2/3 المبحث الثاني: أساليب تسعير الخدمات المصرفية وأهمية بيانات التكاليف في اتخاذ قرارات التسعير
164	3/3 المبحث الثالث: التطورات المصرفية والمالية ودور التكاليف في تسعير مصادر

	واستخدامات الأموال في المصارف التجارية
183	4/ الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
184	1/4 المبحث الأول: واقع القطاع المصرفي في فلسطين
189	3/4 المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
327	الخاتمة
328	ولاً : النتائج
332	ثانياً : التوصيات
335	قائمة المراجع
353	قائمة الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
185	تطور عدد المصارف وفروعها العاملة في فلسطين وتصنيفها حسب جنسيتها عن الفترة 1994-2010	1/1/4
186	المصارف الوطنية العاملة في فلسطين كما هي في نهاية عام 2010	2/1/4
187	المصارف الأردنية العاملة في فلسطين كما هي في نهاية عام 2010	3/1/4
188	المصارف المصرية العاملة في فلسطين كما هي في نهاية عام 2010	4/1/4
188	المصارف الأجنبية العاملة في فلسطين كما هي في نهاية عام 2010	5/1/4
189	حجم عينة الدراسة	1/2/4
193	الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الاستبيان	<b>2/2/4</b>
194	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر	3/2/4
195	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير التخصص العلمي	4/2/4
196	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي	5/2/4
196	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل المهني	6/2/4
197	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المركز الوظيفي	7/2/4
198	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة المصرفية	8/2/4
199	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول	9/2/4
200	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني	10/2/4
200	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث	11/2/4
201	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع	12/2/4
202	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس	13/2/4
202	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس	14/2/4
203	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع	15/2/4
203	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن	16/2/4
204	التوزيع التكراري لمدى وجود قسم مستقل لمحاسبة التكاليف في المصرف	17/2/4
205	التوزيع التكراري للمسئولين عن قسم التكاليف	<b>18/2/4</b>
206	التوزيع التكراري لعلاقة نظام التكاليف بالمحاسبة المالية	<b>19/2/4</b>
206	التوزيع التكراري لنظام محاسبة التكاليف يقوم على احتساب تكلفة الدوائر والأقسام التنظيمية	<b>20/2/4</b>
207	التوزيع التكراري لنظام محاسبة التكاليف يقوم على احتساب تكلفة الخدمات التشغيلية	<b>21/2/4</b>
207	التوزيع التكراري لنظام محاسبة التكاليف يقوم على احتساب تكلفة العملاء	<b>22/2/4</b>
208	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس عشر	23/2/4
208	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس عشر	24/2/4
209	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع عشر	25/2/4

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
210	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن عشر	26/2/4
211	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع عشر	27/2/4
211	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال العشرون	28/2/4
212	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي والعشرون	29/2/4
212	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني والعشرون	30/2/4
213	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث والعشرون	31/2/4
214	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع والعشرون	32/2/4
214	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس والعشرون	33/2/4
215	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس والعشرون	34/2/4
216	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع والعشرون	35/2/4
216	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن والعشرون	36/2/4
217	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع والعشرون	37/2/4
218	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثلاثون	38/2/4
218	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي والثلاثون	39/2/4
219	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني والثلاثون	40/2/4
220	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث والثلاثون	41/2/4
220	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع والثلاثون	42/2/4
221	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس والثلاثون	43/2/4
222	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس والثلاثون	44/2/4
222	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع والثلاثون	45/2/4
223	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن والثلاثون	46/2/4
224	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع والثلاثون	47/2/4
224	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأربعون	48/2/4
225	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي والأربعون	49/2/4
226	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني والأربعون	50/2/4
226	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث والأربعون	51/2/4
227	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع والأربعون	52/2/4
228	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس والأربعون	53/2/4
228	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس والأربعون	54/2/4
229	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع والأربعون	55/2/4
230	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن والأربعون	56/2/4
230	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع والأربعون	57/2/4
231	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخمسون	58/2/4
233	التوزيع التكراري لمدى لجوء المصرف إلى اعتماد نظام التكاليف المعيارية	59/2/4

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
233	التوزيع التكراري للأساس الذي يلجأ إليه المصرف إلى اعتماد نظام التكاليف المعيارية	60/2/4
234	التوزيع التكراري لمقارنة النتائج الفعلية بالمقدر سابقاً لحصر ظروف العمل غير المرغوبة	61/2/4
235	التوزيع التكراري لمدى استخدام المصرف نظام تقارير محاسبة المسئولية عن الانحرافات	62/2/4
235	التوزيع التكراري لمدى التمييز في تقارير التكاليف بالنسبة لكل مركز مسئولية بين تكاليف يمكن التحكم بها وتكاليف لا يمكن التحكم بها	63/2/4
236	التوزيع التكراري لمدى إتباع المصرف سياسة إعداد الموازنة التخطيطية	64/2/4
237	التوزيع التكراري للأساس الذي يقوم عليه تقييم أداء رؤساء الأقسام	65/2/4
237	التوزيع التكراري لمدى اتخاذ نتيجة الانحرافات في تقييم أداء الأقسام	66/2/4
238	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع والخمسون	67/2/4
239	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الستون	68/2/4
239	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي والستون	69/2/4
240	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني والستون	70/2/4
241	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث والستون	71/2/4
241	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع والستون	72/2/4
242	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس والستون	73/2/4
243	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس والستون	74/2/4
243	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع والستون	75/2/4
244	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن والستون	76/2/4
245	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع والستون	77/2/4
245	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السبعون	78/2/4
246	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي والسبعون	79/2/4
246	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني والسبعون	80/2/4
247	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث والسبعون	81/2/4
247	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع والسبعون	82/2/4
248	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس والسبعون	83/2/4
248	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس والسبعون	84/2/4
249	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع والسبعون	85/2/4
250	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن والسبعون	86/2/4
250	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع والسبعون	87/2/4
251	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثمانون	88/2/4
251	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي والثمانون	89/2/4
252	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني والثمانون	90/2/4
252	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث والثمانون	91/2/4
253	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع والثمانون	92/2/4

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
254	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس والثمانون	93/2/4
254	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس والثمانون	94/2/4
255	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع والثمانون	95/2/4
255	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن والثمانون	96/2/4
256	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع والثمانون	97/2/4
256	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التسعون	98/2/4
257	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الحادي والتسعون	99/2/4
258	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني والتسعون	100/2/4
258	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث والتسعون	101/2/4
259	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع والتسعون	102/2/4
260	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس والتسعون	103/2/4
261	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس والتسعون	104/2/4
262	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع والتسعون	105/2/4
263	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثامن والتسعون	106/2/4
264	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال التاسع والتسعون	107/2/4
264	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة	108/2/4
265	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة وواحد	109/2/4
265	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة واثنان	110/2/4
266	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة وثلاثة	111/2/4
266	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة وأربعة	112/2/4
267	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة وخمسة	113/2/4
268	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة وستة	114/2/4
268	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة وسبعة	115/2/4
269	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة وثمانية	116/2/4
269	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة وتسعة	117/2/4
270	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المائة وعشرة	118/2/4
272	المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الأولى	<b>119/2/4</b>
274	نتائج اختبار الإشارة لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية الأولى	<b>120/2/4</b>
276	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الأولى	<b>121/2/4</b>
277	المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الثانية	122/2/4
282	نتائج اختبار الإشارة لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية الثانية	123/2/4
287	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الثانية	124/2/4
289	المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الثالثة	125/2/4
291	نتائج اختبار الإشارة لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية الثالثة	126/2/4

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
293	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الثالثة	127/2/4
295	المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الرابعة	128/2/4
297	نتائج اختبار الإشارة لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية الرابعة	129/2/4
299	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الرابعة	130/2/4
301	المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية الخامسة	<b>131/2/4</b>
303	نتائج اختبار الإشارة لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية الخامسة	132/2/4
305	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الخامسة	133/2/4
307	المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية السادسة	134/2/4
309	نتائج اختبار الإشارة لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية السادسة	135/2/4
311	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية السادسة	136/2/4
313	المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الفرضية السابعة	137/2/4
315	نتائج اختبار الإشارة لدلالة الفروق للإجابات على أسئلة الفرضية السابعة	138/2/4
317	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية السابعة	<b>139/2/4</b>

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
63	قائمة تكاليف الخدمات المصرفية وفقاً لنظرية التكاليف الإجمالية	1/3/1
67	النظرية الإجمالية لتحديد نتيجة النشاط المصرفي	2/3/1
71	قائمة تكاليف الخدمات المصرفية وفقاً لنظرية التكاليف المباشرة	3/3/1
72	النظرية المباشرة لتحديد نتيجة النشاط المصرفي	4/3/1
75	قائمة تكاليف الخدمات المصرفية وفقاً لنظرية التكاليف الحدية	5/3/1
76	تغطية حد المساهمة للتكاليف الثابتة على مستوى الخدمات المصرفية باستخدام نظرية التكاليف الحدية	6/3/1
80	قائمة تكاليف الخدمات المصرفية وفقاً لنظرية التكاليف المستغلة	7/3/1
81	نظرية التكاليف المستغلة لتحديد نتيجة النشاط المصرفي	8/3/1
85	تحليل نقطة التعادل في المصارف التجارية	9/3/1
98	التبويب النوعي لعناصر التكاليف في المصارف التجارية	1/1/2
100	التبويب الوظيفي لعناصر التكاليف في المصارف التجارية	2/1/2
102	تبويب عناصر التكاليف وفقاً لعلاقتها بوحدة التكلفة في المصارف التجارية	3/1/2
104	تبويب عناصر التكاليف وفقاً لعلاقتها بحجم النشاط في المصارف التجارية	4/1/2
106	تبويب عناصر التكاليف وفقاً لإمكانية الرقابة عليها في المصارف التجارية	5/1/2
129	أسس توزيع التكاليف غير المباشرة على مراكز التكلفة في المصارف التجارية	1/3/2
132	توزيع تكاليف مراكز الخدمات الإدارية على مراكز الخدمات المساعدة والرئيسية وفقاً لطريقة التوزيع التنازلي في المصارف التجارية	2/3/2
134	توزيع تكاليف المراكز المساعدة على مراكز التكلفة الرئيسي في المصارف التجارية	3/3/2
139	مراكز التكلفة الرئيسية التي تخصص للأنشطة الرئيسية في المصارف التجارية	4/3/2
190	حجم عينة الدراسة	1/2/4
276	شكل بياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الأولى	2/2/4
288	شكل بياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الثانية	3/2/4
294	شكل بياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الثالثة	4/2/4
302	شكل بياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الرابعة	5/2/4
312	شكل بياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الخامسة	6/2/4
318	شكل بياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية السادسة	7/2/4
325	شكل بياني لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية السابعة	8/2/4



## فهرس الملاحق

رقم الصفحة	العنوان	الملحق
354	استبانة الدراسة	1
374	قائمة بأسماء وعناوين محكمي أداة الدراسة	2
375	المصارف التجارية العاملة في فلسطين الخاضعة للدراسة كما هي في نهاية عام 2010	3