

---

---

قال الله تعالى :

( وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا )

صدق الله العظيم

سورة الإسراء الآية 85

وإلي من علمتني معني الحياة وسر الوجود . . . إلي ملاكي في الحياة وإلي  
معني الحب والحنان والتفاني . . . . أمي الحبيبة . . . حفظها الله وامد في  
عمرها.

إلي الذي كلكه الله بالهيبة والوقار . . . . إلي من علمني العطاء بدون إنتظار .  
. . . إلي من أحمل إسمه بإفتخار . . . . والدي العزيز . . جعله الله نجماً  
اهتدي به للأبد

إلى أسرتي الصغيرة . . . . زوجتي وأبنائي ..

إلي من تحلو بالأخاء وتميزو بالوفاء والعطاء ، إلي من رافقتهم في العلم ،  
وسؤرافقهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت معهم إلي من عرفت كيف  
أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم زملائي وزميلاتي أهدي لهم عصارة جهدي  
المتواضع .

**الباحث**

الحمد لله حمد الذاكرين ، والشكر لله أكرم الأكرمين ، الذي أمدنا بأسباب المعرفة ، وحثنا علي العلم والتعلم ، والتقدير والعرفان لجامعة السودان لأتاحة فرصة الالتحاق بكلية الدراسات العليا، والشكر والتقدير أجزله لأستاذي الجليل الدكتور محمد عبدالحميد محمود ، الذي أعتز بإشرافه ورعايته لهذا البحث ، فقد كان لتوجيهاته المقدرة والمستمرة أثرها الكبير في إتمامه وإكماله ، والشكر موصول لأساتذتي الأجلاء بكلية الدراسات التجارية جامعة السودان/ وبصفة خاصة قسم التكاليف والمحاسبة الإدارية. والشكر والتقدير لأسرة مكتبة جامعة السودانٍ ويمتد هذا التقدير ليشمل كل الباحثين الذين إلتقيتهم بمراكز البحوث والدراسات والجامعات الذين أمدوني بالمعلومات والإسهامات الفكرية التي كان لها الأثر الكبير في بلورة هذا البحث ومرامية ، ويمتد التقدير إلي أفراد أسرتي ومصابرتهم ومساندتهم المستمرة ، وإلي كل من ساهم ووجه وساعد عظيم التقدير والإمتنان .

**الباحث**

**المستخلص**

تناول البحث خدمات دعم المنتج وأثرها في تكلفة المنتج النهائي دراسة ميدانية على عينة من الشركات الصناعية بولاية الخرطوم، حيث تمثلت مشكلة البحث في أنه حتى تستمر الشركة في السوق عليها أن تقدم خدمات داعمة للمنتج الجوهر الذي تقوم بتصنيعه ويترتب على هذه الخدمات الداعمة تكاليف عند تقديمها السؤال هنا ما أثر تكلفة هذه الخدمات الداعمة للمنتج الجوهر في تكلفة المنتج النهائي.

سعى البحث إلى تحقيق العديد من الأهداف منها: التعرف على الطرق المستخدمة في قياس تكلفة خدمات دعم المنتج. و معرفة نوعية الخدمات الداعمة للمنتجات التي تقدمها الشركة وبيان أثرها على الربحية. و توضيح أثر خدمات دعم المنتج في المؤسسات الإقتصادية السودانية في ظل ظروف المنافسة مقارنة بالتكلفة ودورها في زيادة قدرتها التنافسية في ظل البيئة الإقتصادية الجديدة.

ولتحقيق أهداف البحث افترض البحث فرضية رئيسية هي: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين خدمات دعم المنتج وتكلفة المنتج النهائي. وانبثقت منها عدة فرضيات فرعية.

توصل البحث إلى العديد من النتائج منها: يعتبر عملاء الشركات ان خدمة الضمان المقدمة للمنتجات تتميز بالألتزام الكافي من قبل هذه الشركات، نتيجة الوضوح في وثيقة الضمان. تبين وجود استجابة سريعة لحل مشكلات العملاء المرتبطة بعملية صيانة المنتجات.

أوصى- البحث الشركات بما يلي: أن تعزز الشركات عملية الألتزام بوثيقة الضمان بشكل كاف وواضح للعملاء والاتصال المستمر مع العملاء طول مدة الضمان. ان تعزز الشركات عملية الاستجابة السريعة لمشكلات العملاء المتعلقة بخدمات الصيانة والضمان والعمل على تشجيع العملاء على تقديم الشكاوي المتعلقة بالمنتجات وخدماتها.

## **Abstract**

The research dealt with product support services and Their impact on the final product cost of as a field study on Coldair Engineering Company and Mr.Dr.Deparment of acceptable medical devices, the research problem was represented in that a company in order to stay continuously in the market it should provide substance product which it manufactures with support services, so as to provide with these supporting services additional costs are required what raises a question that what is the impact of cost of services supporting the .substance product on the final product cost

The research attempted to achieve several objectives, including: to identify methods used to measure the cost of product support services, to identify kind of products support services provided by a company and explain their impact on profitability, to clarify importance of the role of product support services on Sudanese economic corporations under conditions of competition compared with the cost and their role on increasing the competitiveness under the new .economic environment

To achieve the research objectives the research has supposed a main hypothesis as follows: There is statistically significant affection between the product support services and the final product cost. From the main hypothesis several .sub-hypotheses have emerged

The research has concluded several findings, including: It has been ensured that there is a quick response to solve response to solve customers consider warrant service which provided to products is characterized by sufficient commitment of companies, as a result of clarity in the warranty document e customer problems related to products .maintenance process

The researcher recommended companies the following: Companies should promote sufficiently and clearly their commitment toward customers regard the warranty document and continuously contact with customers during the length of warranty period. - Companies should promote quick response to customer problems related to maintenance and warranty services and encourage customers to file complaints .related to products and their services

## فهرست الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الإستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر و التقدير
د	المستخلص
هـ	<b>Abstract</b>

و	فهرس الموضوعات
ح	فهرست الجداول
ي	فهرست الأشكال
ل	فهرست الملاحق
<b>المقدمة</b>	
2	أولاً: الإطار المنهجي
7	ثانياً: الدراسات السابقة
<b>الفصل الأول: مفهوم الخدمة و خدمات دعم المنتج</b>	
19	المبحث الأول : مفهوم الخدمة وخصائصها
37	المبحث الثاني : مفهوم خدمات دعم المنتج وتصنيفاتها
<b>الفصل الثاني: مفهوم وأنواع ومقومات التكاليف</b>	
52	المبحث الأول : مفهوم ومقومات نظام محاسبة التكاليف
72	المبحث الثاني : مفهوم التكلفة وتصنيفاتها
<b>الفصل الثالث: الدراسة الميدانية</b>	
85	المبحث الأول : نبذة عن عينة البحث
90	المبحث الثاني : تحليل البيانات و إختبار الفرضيات

## الخاتمة

140	أولاً: النتائج
142	ثانياً: التوصيات
144	المراجع
150	الملاحق



## فهرست الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
94	معامل الفا كرونباخ لمتغيرات البحث	(3/2/1)
95	قائمة الاتساق الداخلي لعبارات الإستبانة ومحاوره	(3/2/2)
97	توزيع عينة البحث حسب العمر	(3/2/3)
98	توزيع عينة البحث حسب التخصص العلمي	(3/2/4)
99	توزيع عينة البحث حسب المؤهل العلمي	(3/2/5)
100	توزيع عينة البحث حسب الدرجة العملية	(3/2/6)
100	توزيع عينة البحث حسب سنوات الخبرة العملية	(3/2/7)
101	توزيع آراء عينة البحث على عبارات المحور الأول	(3/2/8)
104	توزيع آراء عينة البحث على عبارات المحور الثاني	(3/2/9)
106	توزيع آراء عينة البحث على عبارات المحور الثالث	(3/2/10)
109	توزيع آراء عينة البحث على عبارات المحور الرابع	(3/2/11)
112	توزيع آراء عينة البحث على عبارات المحور الخامس	(3/2/12)
114	توزيع آراء عينة البحث على عبارات المحور السادس	(3/2/13)

117	معامل الارتباط بيرسون بين خدمة الضمان والتكلفة الصناعية	(3/2/14)
117	تحليل الانحدار الخطي البسيط	(3/2/15)
118	إختبار جودة نموذج الانحدار باستخدام F	(3/2/16)
118	تأثير خدمة الضمان في التكلفة الصناعية	(3/2/17)
119	معامل الارتباط بيرسون بين خدمة الضمان والتكلفة التسويقية	(3/2/18)
120	تحليل الانحدار الخطي البسيط	(3/2/19)
120	إختبار جودة نموذج الانحدار باستخدام F	(3/2/20)
120	تأثير خدمة الضمان في التكلفة التسويقية	(3/2/21)
121	معامل الارتباط بيرسون بين خدمة الضمان والتكلفة الإدارية	(3/2/22)
122	تحليل الانحدار الخطي البسيط	(3/2/23)
122	إختبار جودة نموذج الانحدار باستخدام F	(3/2/24)
123	تأثير خدمة الضمان في التكلفة الإدارية	(3/2/25)
124	معامل الارتباط بيرسون بين خدمة الصيانة والتكلفة الصناعية	(3/2/26)
124	تحليل الانحدار الخطي البسيط	(3/2/27)
125	إختبار جودة نموذج الانحدار باستخدام F	(3/2/28)
125	تأثير خدمة الصيانة في التكلفة الصناعية	(3/2/29)
126	معامل الارتباط بيرسون بين خدمة الصيانة والتكلفة التسويقية	(3/2/30)
127	تحليل الانحدار الخطي البسيط	(3/2/31)

127	إختبار جودة نموذج الانحدار باستخدام F	(3/2/32)
128	تأثير خدمة الصيانة في التكلفة التسويقية	(3/2/33)
129	معامل الارتباط بيرسون بين خدمة الصيانة والتكلفة الإدارية	(3/2/34)
129	تحليل الانحدار الخطي البسيط	(3/2/35)
130	إختبار جودة نموذج الانحدار باستخدام F	(3/2/36)
130	تأثير خدمة الصيانة في التكلفة الإدارية	(3/2/37)
131	معامل الارتباط بيرسون بين خدمة تقديم الإستشارة والتكلفة الصناعية	(3/2/38)
132	تحليل الانحدار الخطي البسيط	(3/2/39)
132	إختبار جودة نموذج الانحدار باستخدام F	(3/2/40)
133	تأثير خدمة تقديم الإستشارة في التكلفة الصناعية	(3/2/41)
134	معامل الارتباط بيرسون بين خدمة تقديم الإستشارة والتكلفة التسويقية	(3/2/42)
134	تحليل الانحدار الخطي البسيط	(3/2/43)
135	إختبار جودة نموذج الانحدار باستخدام F	(3/2/44)
135	تأثير خدمة تقديم الإستشارة في التكلفة التسويقية	(3/2/45)
136	معامل الارتباط بيرسون بين خدمة تقديم الإستشارة والتكلفة الإدارية	(3/2/46)
137	تحليل الانحدار الخطي البسيط	(3/2/47)

137	إختبار جودة نموذج الانحدار باستخدام F	(3/2/48)
138	تأثير خدمة تقديم الإستشارة في التكلفة الإدارية	(3/2/49)

### فهرست الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
91		نموذج البحث (3/2/1)

## فهرست الملاحق

رقم الملحق	اسم الموضوع	رقم الصفحة
1	خطاب المحكمين	150
2	الإستبانة	151
3	قائمة محكمي الإستبانة	159

