



كلية التجارة
قسم المحاسبة والمراجعة

إطار مقترح لإستخدام أدوات إدارة التكلفة المستحدثة لأغراض دعم القدرة التنافسية (دراسة تطبيقية في قطاع الخدمات الصحية)

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتور الفلسفة في المحاسبة

إعداد

الباحث / أمانى محمود موسى حسن
مدرس مساعد بقسم المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة - جامعة عين شمس

تحت إشراف

الدكتور

هدى حسين محمد محمد الشيخ
أستاذ المحاسبة والمراجعة المساعد
كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

عصافت سيد أحمد عاشور
أستاذ محاسبة التكاليف
كلية التجارة - جامعة عين شمس



كلية التجارة
قسم المحاسبة والمراجعة

اسم الباحث/ أمانى محمود موسى حسن

عنوان الرسالة / إطار مقترح لاستخدام أدوات ادارة التكلفة المستحدثة لأغراض دعم القدرة

التنافسية - دراسة تطبيقية فى قطاع الخدمات الصحية

A Proposed Framework for Using Developed Cost Management Tools to
Enhance the Competitiveness
(An Empirical Study in Health Services Sector)

الدرجة العلمية / دكتور الفلسفة في المحاسبة

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

مشرفاً ورئيساً

الأستاذ الدكتور / عصافيت سيد أحمد عاشور

أستاذ محاسبة التكاليف

كلية التجارة - جامعة عين شمس

عضواً

الأستاذ الدكتور / محمد مصطفى الجبالى

أستاذ التكاليف والوكيل الأسبق للدراسات العليا بكلية

التجارة- جامعة بنى سويف

عضواً

الأستاذ الدكتور / محمد أحمد محمد شاهين

أستاذ ورئيس قسم المحاسبة والمراجعة

كلية التجارة- جامعة عين شمس

مشرفاً بالاشتراك

الدكتور / هدى حسين محمد محمد الشيخ

أستاذ المحاسبة والمراجعة المساعد

كلية التجارة- جامعة عين شمس

تاريخ المناقشة : ٢٠١٩ / ٦ / ١٢

أجيزت الرسالة بتاريخ: ٢٠١٩ / /

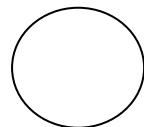
الدراسات العليا

موافقة مجلس الجامعة

ختم الإجازة :

٢٠١٩/ /

إدارة الدراسات العليا



موافقة مجلس الكلية

٢٠١٩/ /

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَعَلَّمَكَ الْخَيْرَ كَمَنْ
وَكَا أَنْ فَضَّلَ اللَّهُ عَلَيْكَ عَظِيمًا

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة النساء- الآية ١١٣

إهداء

إلى أبي... يا من يعشقه قلبي وعقلي وكل جوارحي

إلى أمي... يا حباً أهواه... وقلباً أعشق دنياه... يا نور عيوني

إلى زوجي... يا سكنى وتاجى ورفيق دربى وهبة ربى وأغلى من عمرى

إلى أختي... يا توأم روحى ونبض قلبي ونعمة ربى

إلى أحببى وأقربائى... يا عزوتى وعونى

حفظكم الله ورعاكم وأدام عليكم خيرته ورضاه

شكر وتقدير

الحمد لله حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه وقدره ، والصلاة والسلام على سيدنا رسول الله خير من وطئت على الأرض قدمه. أما بعد، فتكمن في نفسي أسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان **لأستاذي ومعلمي الجليل الأستاذ الدكتور/ عصافيت سيد أحمد عاشور- أستاذ التكاليف بكلية التجارة جامعة عين شمس**، ذلك الرجل الذي من الله عليه فرزقه بحسن خلقٍ، ولين جانبٍ، وطيب كلامٍ، صاحب الخلق الرفيع والعلم الغزير. فهو النموذج المثالي للأستاذ الجامعي الذي شرف الباحث بأن ينتهل من علمه الفياض في مرحلة الدكتوراه ومن قبل ذلك. وهو الأب الحنون الذي طالما شملني أنا وغيري من الطلاب برعايته وإهتمامه، ولم يبخل في تقديم العون لمن طلبه. وأشهد الله أنه لم يدخر جهداً في مساعدتي، منذ أن تفضل بالموافقة على الإشراف على هذه الرسالة، بل ومن قبل ذلك. فبفضل علمه الغزير، وتوجيهاته العلمية البناءة، ونصائحه السديدة، وما له من بُعد البصيرة ودقة الملاحظة، أذن الله لهذا العمل أن يخرج في هذه الصورة. لذا، أتقدم له بشكر وإمتنان يعجز عن ذكره اللسان، وأسأل الله العلي العظيم، أن يمن على سيادته بوافر الصحة والعافية، وأن يجازيه عنى وعن زملائي خير الجزاء.

كما أتقدم بأسمى آيات التقدير وجزيل الشكر والعرفان إلى **أستاذتي الفاضلة الدكتور/ هدى حسين محمد محمد الشيخ- أستاذ المحاسبة والمراجعة المساعد بكلية التجارة، جامعة عين شمس**، الأستاذة التي بدماثة خلقها، ونصائحها السديدة، وإهتمامها بي، ساعدتني أفضل مساعدة ، بعد أن تفضلت بالموافقة على الإشراف على هذه الرسالة. فكانت لي ناصحةً ومعلمة، بعد أن من الله عليها بإيمان واسع وقلب كبير. فأسأل الله العلي القدير أن يمن على سيادتها بدوام الصحة والعافية والتقدم ، وأن يجازيها عنى وعن زملائي خير الجزاء.

وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان وأسمى آيات التقدير والإمتنان إلى **السيد الأستاذ الدكتور/ محمد مصطفى الجبالي - أستاذ التكاليف والوكيل الأسبق للدراسات العليا بكلية التجارة- جامعة بنى سويف**، الذى لم يبخل على بوقته الثمين، وعلمه الوفير،. فلسيادته منى كل الإحترام والتقدير والشكر والإمتنان على

تفضله الكريم بالموافقة على الإشتراك فى لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، ولما لمسته من سيادته من تواضع وسعة صدر ودمائة خلق . وأسأل الله العلى القدير أن يَمُن على سيادته بدوام الصحة والعافية، وأن يجازيه عنى خير الجزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر وأسمى آيات التقدير والعرفان إلى أستاذى الجليل السيد الأستاذ الدكتور/ محمد أحمد محمد شاهين - أستاذ ورئيس قسم المحاسبة والمراجعة بكلية التجارة- جامعة عين شمس، فهو القامة والقيمة العلمية التى أكن لها فى نفسي الكثير والكثير من الإحترام، وهو الأستاذ الجليل الذى لايتكرر فى هذا الزمان خلفاً وعلماً، التى تعجز كلمات الشكر والتقدير عن أن توفيه حقه. فاللهم أنعم عليه بوافر الصحة والعافية، وجُدْ عليه رفعةً بين أقرانه، وزِدْهُ من محبة خلقك له. وأتقدم لسيادته بجزيل الشكر والإمتنان على تفضله بالموافقة على الإشتراك فى لجنة المناقشة والحكم على الرسالة ، فجزاه الله عنى وعن كل طالب علم خير الجزاء. و أدعو الله عز وجل أن يمن على سيادته بكل الخير الذى هو أهلاً له.

ولا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى كل من ساعدني وسهّل لي إتمام الدراسة التطبيقية لهذه الرسالة. فأتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى:
السيد الأستاذ / المدير المالى والإدارى بالمستشفى محل الدراسة.
السيد الأستاذ/ رئيس قسم التكاليف بالمستشفى محل الدراسة.
السيد الدكتور / رئيس قسم تحاليل الفيروسات بالمستشفى محل الدراسة
وجميع السادة العاملين بالقسم على ما قدموه لي من يد العون والمساعدة، فجزاهم الله عنى خير الجزاء.

وأخيرا أتقدم بجزيل الحب والعرفان إلى واحة الظل التى أستظل بها أبى وأمى وزوجى وأختى على ما قدموه لى من بذل وعطاء، مهما وصفه اللسان أو خطت به الأيدى، سأظل مقصرة ومعترفة بالعجز عن وصفه وشكره.

قائمة مصطلحات واختصارات الدراسة

<p>ستة سيجما 6σ</p>	<p>المقياس الإحصائي الذي يعبر عن انحراف البيانات عن قيمة المتوسط في حدود المواصفات التي تقع عند ± 6 سيجما من المتوسط. ويشير إلى مستوى جودة للأداء يعادل ٩٩,٩٩٩٦٦ % ، ومعدل عيوب ٣,٤ عيب لكل مليون فرصة.</p>
<p>منهجية DMAIC</p>	<p>آلية تطبيق أسلوب ستة سيجما، التي تمثل سلسلة المراحل التي يتم تنفيذها على نحو نظامي، لأغراض حل مشكلات العمليات القائمة وتحسينها تحسيناً مستمراً. هذه المراحل هي مرحلة التعريف <i>Define</i> ، ومرحلة القياس <i>Measure</i> ، ومرحلة التحليل <i>Analyze</i> ، ومرحلة التحسين <i>Improve</i> ، ومرحلة الرقابة <i>Control</i>.</p>
<p>فهم متطلبات العميل Voice Of Customer (VOC)</p>	<p>إحدى أدوات أسلوب ستة سيجما ، التي يتم إستخدامها لفهم إحتياجات ومتطلبات العملاء في المنتج (السلعة أو الخدمة) محل التحسين ، وتحديد أولوياتها، لأغراض ترجمتها إلى خصائص في المنتج، تفي بمتطلباتهم وتحقق رضائهم عنه.</p>
<p>الخصائص بالغة الأهمية لرضا العميل Critical To Satisfaction (CTS_s)</p>	<p>أحد المصطلحات المستخدمة بإسلوب ستة سيجما، والذي يعبر عن الخصائص الرئيسية للمنتج أو العملية في صورة قابلة للقياس، والتي يجب الوفاء بمعايير أدائها، لتحقيق رضا العميل. قد تمثل هذه الخصائص في خصائص بالغة الأهمية في الجودة <i>Critical To Quality (CTQ)</i> أو تتمثل في خصائص بالغة الأهمية في التكلفة <i>Critical To (CTC)</i> أو <i>Cost</i> أو تتمثل في خصائص بالغة الأهمية في مواعيد الإستلام أو التوصيل <i>Critical To Delivery (CTD)</i>.</p>
<p>المتغيرات الرئيسية مدخلات العملية Key Process Input Variables (KPIV_s)</p>	<p>الحركات الرئيسية للعملية المستهدف تحسين مخرجاتها (المتغيرات المستقلة)، والتي يلزم تحديدها وتحليلها للوقوف على الأسباب الجذرية للتيار.</p>