



كلية التجارة
قسم المحاسبة والمراجعة

إطار مقترن 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

الأستاذ الدكتور	عصافيت سيد أحمد عاشور
الدكتور	أستاذ محاسبة التكاليف
هدى حسين محمد محمد الشيخ	كلية التجارة - جامعة عين شمس
أستاذ المحاسبة والمراجعة المساعد	
كلية التجارة - جامعة عين شمس	



كلية التجارة
قسم المحاسبة و المراجعة

اسم الباحث/ أمانى محمود موسى حسن

عنوان الرسالة / إطار مقترن لاستخدام أدوات إدارة التكلفة المستحدثة لأغراض دعم القدرة

التنافسية - دراسة تطبيقية في 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 الجبالي

أستاذ التكاليف والوكيل الأسبق للدراسات العليا بكلية
التجارة- جامعة بنى سويف

عضو

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

أجازت الرسالة بتاريخ: ٢٠١٩ / /

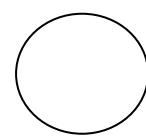
الدراسات العليا

موافقة مجلس الجامعة

ختم الإجازة :

٢٠١٩ / /

إدارة الدراسات العليا



موافقة مجلس الكلية
٢٠١٩ / /

حَمْدُ اللّٰهِ الْمُبْرَكُ
الَّذِي لَمْ يَعْلَمْ
شَمَاءً وَمَارْضِي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
وَعَلَيْكَ الْكَفَلُ بِعَدْلِكَ
وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

صَدِيقُ اللَّهِ الْعَظِيمِ

سورة النساء - الآية ١١٣

إِهْدَاءٌ

إِلَى أَبِي... يَا مَنْ يُعْشِقُهُ قَلْبِي وَعَقْلِي وَكُلُّ جَوَارِحِي

إِلَى أُمِّي... يَا حَبَّاً أَهْوَاهِ... وَ قَلْبًاً أَعْشَقُ دُنْيَاً... يَا نُورَ عَيْونِي

إِلَى زَوْجِي... يَا سَكْنِي وَتَاجِي وَرَفِيقِ دُرْبِي وَهَبَةِ رَبِّي وَأَغْلِي مِنْ عَمْرِي

إِلَى أَخْتِي... يَا تَوْأَمَ رُوحِي وَنَبْضِ قَلْبِي وَنِعْمَةِ رَبِّي

إِلَى أَحْبَابِي وَأَقْرَبَائِي... يَا عَزْوَقِي وَعَوْنِي

حَفَظُكُمُ اللَّهُ وَرَعَاكُمْ وَأَدَمَ عَلَيْكُمْ خَيْرَهُ وَرَضَاهُ

شكراً وتقدير

الحمد لله حمداً يليق بجلال وجهه وعظمي سلطانه وقدره ، والصلوة والسلام على سيدنا رسول الله خير من وطئت على الأرض قمه. أما بعد، فتكمن في نفسي أسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان **لأستاذى ومعلمى الجليل الأستاذ الدكتور / عصافت سيد أحمد عاشور - أستاذ التكاليف بكلية التجارة جامعة عين شمس**، ذلك الرجل الذى من الله عليه فرزقه بحسن خلقٍ، ولدين جانبٍ، وطيب كلام، صاحب الخلق الرفيع والعلم الغزير. فهو النموذج المثالى للأستاذ الجامعى الذى شرف الباحث بأن ينتهى من علمه الفياض فى مرحلة الدكتوراه ومن قبل ذلك. وهو الأب الحنون الذى طالما شملنى أنا وغيرى من الطلاب برعايته وإهتمامه، ولم يدخل فى تقديم العون لمن طلبه. وأشهد الله أنه لم يذكر جهاداً فى مساعدتى، منذ أن تفضل بالموافقة على الإشراف على هذه الرسالة، بل ومن قبل ذلك. ففضل علمه الغزير، وتوجيهاته العلمية البناءة، ونصائحه السديدة، وما له من بُعد البصيرة ودقة الملاحظة، أدن الله لهذا العمل أن يخرج فى هذه الصورة. لذا، أتقدم له بشكر وإمتنان يعجز عن ذكره اللسان، وأسأل الله العلي العظيم، أن يمْنَ على سعادته بوافر الصحة والعافية، وأن يجازيه عنى وعن زملائى خير الجزاء.

كما أتقدم بأسمى آيات التقدير وجزيل الشكر والعرفان إلى **أستاذى الفاضلة الدكتور / هدى حسين محمد محمد الشيخ - أستاذ المحاسبة والمراجعة المساعد بكلية التجارة، جامعة عين شمس**، الأستاذة التى بدماثة خلقها، ونصائحها السديدة، وإهتمامها بي، ساعدتى 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 يمْنَ على سعادتها بدوام الصحة والعافية والتقدم ، وأن يجازيها عنى وعن زملائى خير الجزاء .

وأنقدم 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 يدخل على بوقته الثمين، وعلمه الوفير، فلسيادته منى كل الإحترام والتقدير والشكر والإمتنان على

فضله الكريم بالموافقة على الإشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، ولما
لمسته من سيادته من توسيع وسعة صدر ودماثة خلق . وأسأل الله العلي القدير أن
يَمْنُ على سيادته بدوام الصحة والعافية، وأن يجازيه عنِّي خير الجزاء .

ولا يفوتي أن أقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى كل من ساعدني وسهل لي إتمام الدراسة التطبيقية لهذه الرسالة. فأتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى:
السيد الأستاذ / المدير المالي والإداري 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.

وأخيراً أتقدم بجزيل الحب والعرفان إلى واحة الظل التي استظل بها أبي وأمي وزوجي وأختي على ما قدموه لي من بذل وعطاء، مهما وصفه اللسان أو خطت به الأيدي، سأظل مقصراً ومعترفة بالعجز عن وصفه وشكري.

قائمة مصطلحات و اختصارات الدراسة

<p>المقياس الإحصائي الذي يعبر عن إنحراف 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 عيوب لكل مليون فرصة.</p>	<p>ستة سيجما ٦٥</p>
<p>آلية تطبيق اسلوب ستة سيجما، التي تمثل سلسلة المراحل التي يتم توظيفها على نحو نظامي، لأغراض حل مشكلات العمليات القائمة وتحسينها تحسيناً مستمراً. هذه المراحل هي مرحلة التعريف <u>Define</u>، ومرحلة القياس <u>Measure</u>، ومرحلة التحاليل <u>Analyze</u>، ومرحلة التحسين <u>Improve</u>، ومرحلة الرقابة <u>Control</u>.</p>	<p>منهجية DMAIC</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>فهم متطلبات العميل <i>Voice Of Customer (VOC)</i></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 باللغة الأهمية في الجودة <u>CTQ</u> (<u>Critical To Quality</u>) أو <u>Critical To Delivery</u> (<u>CTD</u>) أو تمثل في خصائص باللغة الأهمية في التكلفة <u>CTC</u> (<u>Critical To Cost</u>) أو تمثل في خصائص باللغة الأهمية في مواعيد الإسلام <u>CTD</u> (<u>Critical To Delivery</u>).</p>	<p>الخصائص باللغة الأهمية <i>Critical To Satisfaction (CTS_s)</i></p>
<p>الحركات الرئيسية للعملية المستهدفة تحسين مخرجاتها (المتغيرات المستقلة)، والتي يلزم تحديدها وتحليلها للوقوف على الأسباب الجذرية للتباين.</p>	<p>المتغيرات الرئيسية <i>Key Process Input Variables (KPIVs)</i></p>