JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات

6 – 10 سبتمبر 2027

سنغافورة

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات

**المرجع:** 81434_2203 **التاريخ:** 6 – 10 سبتمبر 2027 **المكان:** سنغافورة **الرسوم:** GBP 6900

التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات دورة تدريبية مدتها أسبوع لمحاسبي التكاليف والمحاسبين الإداريين في المنشآت الخدمية، يخرج المشاركون منها بنموذج تكلفة الخدمة القائم على معدلات تكلفة الطاقة ومعادلات الوقت. ففي الفنادق والعيادات وشركات الخدمات اللوجستية تحدد معرفة تكلفة كل دقيقة قرارات التسعير والتوظيف وتكشف العملاء الذين يغطون تكلفتهم فعلا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في التكاليف الموجهة بالوقت للخدمات.

## لماذا تهم التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات الآن

ثلاثة ضغوط تلتقي اليوم في تكلفة الخدمات. فالعملاء يطلبون خدمة مفصلة على احتياجهم، فتستهلك الخدمة نفسها أوقاتا مختلفة جدا من الموظفين. والقيادات المالية تريد هوامش العملاء والقنوات بدلا من المتوسطات. وأنظمة التشغيل تسجل اليوم بطوابع زمنية المدة الفعلية لكل نشاط. المنشأة التي تحسب تكلفة الخدمة بالدقيقة تعيد تسعير البدائل الخاسرة، أما التي توزع التكاليف غير المباشرة بالتساوي فتدعم الحسابات المرهقة دون أن تراها. وتستند الدورة إلى طريقة Time-Driven Activity-Based Costing TDABC أي التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت، بمعاملين هما معدل تكلفة الطاقة وأوقات الوحدة المعبر عنها بمعادلات الوقت.

## المستفيدون من التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات

- المسؤولون عن احتساب تكلفة خطوط الخدمة والأقسام ومجمعات الدعم المشتركة
- المسؤولون عن إعداد تقارير ربحية العملاء والشرائح والقنوات
- المسؤولون عن تحديث معدلات تحميل التكاليف غير المباشرة والتحميل الداخلي
- الشركاء الماليون الذين ينصحون قادة التشغيل في التوظيف والطاقة
- المسؤولون عن دعم قرارات تسعير الخدمات وتجديد العقود

تستفيد الفرق المالية في مجموعات الفنادق والمستشفيات وشركات الخدمات اللوجستية أكثر عندما يحضر محاسبو التكاليف مع الشركاء الماليين الذين يستخدمون الأرقام.

## قدرات التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات

يتعلم المشاركون تسعير دقيقة كل مورد والتعبير عن الجهد الخدمي بمعادلات.

- احسب معدلات تكلفة الطاقة من مجمعات الموارد والطاقة العملية — للمراقب المالي
- صمم معادلات وقت تعكس تعقيد الطلب والعميل — لمديري التشغيل
- ابن رؤى ربحية العملاء والقنوات من التكاليف المحسوبة بالدقيقة — للقادة التجاريين
- قيم الطاقة غير المستغلة لكل مجمع واقترح خيارات إعادة التوزيع — لرؤساء الأقسام
- اختبر تقديرات وقت الوحدة مقابل الطوابع الزمنية والملاحظة — للمراجعين الداخليين
- حدد روتين تحديث المعدلات والمعادلات — لقائد فريق التكاليف

## مصطلحات التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات الأساسية

- معدل تكلفة الطاقة — تكلفة الموارد المتاحة مقسومة على طاقتها العملية، وتعرض عادة كتكلفة للدقيقة الواحدة.
- الطاقة العملية — الوقت الذي يستطيع الموظفون والمعدات العمل فيه فعلا بعد خصم الراحة والتدريب والاجتماعات والصيانة.
- معادلة الوقت — صيغة تضيف وقتا لكل محرك، مثل حجم الطلب أو المعاملة الخاصة، لتقدير وقت النشاط.
- وقت الوحدة — عدد الدقائق التي يستغرقها تنفيذ النشاط مرة واحدة، ويقدر بالملاحظة أو العينات أو سجلات الأنظمة.
- الطاقة غير المستغلة — موارد مدفوعة التكلفة لا يستهلكها أي نشاط، وتعرض منفصلة بدلا من تحميلها على الخدمات.
- تكلفة خدمة العميل — التكلفة الكاملة لخدمة عميل أو قناة أو شريحة، زيادة على تكلفة المنتج المباع.

## التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات يوما بيوم

### اليوم 1: سلوك تكلفة الخدمة والطاقة

- رسم مسار العملية الخدمية — تحديد مواضع استهلاك دقائق الموظفين
- حدود تكاليف الأنشطة التقليدية — عبء المقابلات وصعوبة تحديث النموذج
- الطاقة المتاحة مقابل الطاقة المستخدمة — كشف تكلفة الموارد الخاملة
- مجمعات موارد الأقسام — تجميع تكلفة الرواتب والمساحات والأنظمة
- تقدير الطاقة العملية — تحديد الدقائق المتاحة الواقعية لكل مجمع

## اليوم 2: معدلات تكلفة الطاقة

- تكلفة الطاقة المتاحة — بناء البسط لكل مجمع موارد
- الطاقة العملية بالدقائق — خصم فترات الراحة والتدريب والتوقف
- حساب معدل تكلفة الطاقة — تسعير دقيقة واحدة من كل مورد
- توزيع الموارد المشتركة — الفصل بين مجمعات الاستقبال والمكاتب الخلفية
- التحقق من المعدلات مع المديرين — اختبار المعقولية قبل بناء النموذج

## اليوم 3: معادلات الوقت وأوقات الوحدة

- تقدير وقت الوحدة — الملاحظة وأخذ العينات والطوابع الزمنية للأنظمة
- تصميم معادلة الوقت — نمذجة خصائص الطلب والعميل
- محركات التعقيد — إضافة حدود للطلبات العاجلة والخاصة والمتكررة
- مثال إقامة نزيل الفندق — تكلفة تسجيل الوصول والتدبير الفندقي والفوترة
- مثال مسار مريض العيادة — تكلفة الفرز والاستشارة والخروج

## اليوم 4: ربحية العملاء وقرارات الطاقة

- منحنى الحوت لربحية العملاء — ترتيب الحسابات حسب هامش الخدمة
- تحليل تكلفة خدمة العميل — مقارنة القنوات والشرائح وأحجام الطلبات
- تقارير الطاقة غير المستغلة — قرار إعادة توزيع الموارد أو تقليصها
- تسعير الخدمات وتصميم قائمتها — إعادة تسعير البدائل الخدمية المكلفة
- روتين تحديث النموذج — مراجعة المعدلات والمعادلات في كل فترة

## اليوم 5: ممارسة نموذج تكلفة الخدمة

- بناء المجمعات والمعدلات — تطبيق خطوات معدل تكلفة الطاقة
- صياغة معادلات الوقت — تطبيق وقت الوحدة وحدود المحركات
- تشغيل الربحية — تطبيق منحنى الحوت وتحليل تكلفة الخدمة
- تمرين مراجعة الطاقة — تطبيق تقارير الطاقة غير المستغلة
- إكمال نموذج تكلفة الخدمة — تحديد المسؤولين ودورة التحديث

## تطبيق التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات بعد الدورة

- احتساب معدلات تكلفة الطاقة لقسمين خدميين وعرض الطاقة غير المستغلة في كل منهما.
- صياغة معادلة وقت لعملية خدمية كثيفة الحجم ومقارنة نتائجها بالتكلفة المحملة في الربع الماضي.

## أسئلة حول التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات

### ما التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات، ولماذا تهم الآن؟

هي طريقة تسعر كل دقيقة من وقت الموظفين والمعدات وتستخدم معادلات الوقت لاحتساب تكلفة كل حدث خدمي. وتهم الآن لأن الخدمة المفصلة تجعل معدلات التحميل المتوسطة مضللة في التسعير والتوظيف.

### من هم الأكثر استفادة من تدريب التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات؟

يستفيد أكثر محاسبو التكاليف والمحاسبون الإداريون في المنشآت الخدمية، ومعهم الشركاء الماليون الذين ينصحون في التسعير والتوظيف وربحية العملاء.

### ما الذي يميز تدريب التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات عن دورة التكاليف المعيارية للموازنات؟

يحسب هذا التدريب الجهد الخدمي بالدقيقة عبر معدلات تكلفة الطاقة ومعادلات الوقت. أما دورة التكاليف المعيارية للموازنات فتضع معايير تكلفة الوحدة ومعدلات التحميل للتخطيط، وغالبا في بيئات المنتجات.

### ماذا تعود به من تدريب التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات؟

تعود بنموذج تكلفة خدمة مصاغ لمنشأتك، يضم مجمعات الموارد ومعدلات تكلفة الطاقة ومعادلات الوقت ورؤية لربحية العملاء جاهزة للاختبار.

### التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات: الطريق إلى الأمام

يصبح نموذج تكلفة الخدمة المرجع الذي يعود إليه الفريق المالي كلما سعرت خدمة أو طلب قسم موظفين إضافيين. وأول استخداماته غالبا مراجعة يقودها مسؤول التكاليف لتحديد العملاء أو القنوات التي تستهلك دقائق تفوق ما تبرره هوامشها. وبعد أول دورة تحديث تستحق معادلات الوقت فحصا جديدا مقابل الطوابع الزمنية للأنظمة.