JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين

3 – 7 يناير 2027

دبي

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين

**المرجع:** 94030_2483 **التاريخ:** 3 – 7 يناير 2027 **المكان:** دبي **الرسوم:** GBP 4600

تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين دورة تدريبية مدتها أسبوع للعاملين في الشؤون المالية لدى شركات الاستشارات ومقدمي الرعاية الصحية والوكالات وسائر منظمات الخدمات، وتنتهي ببناء نموذج تكلفة الخدمات لممارسة واحدة أو محفظة عقود. فحين يكون وقت الأفراد هو المورد الرئيسي ولا يوجد مخزون يمتص التكلفة، تتوقف الهوامش على ربط الساعات والطاقة والتكاليف غير المباشرة بالعملاء. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة.

## لماذا تهم تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين الآن

ثلاثة ضغوط تزيد أهمية تكلفة الخدمات اليوم. فالعملاء يطلبون أتعابا ثابتة وعقودا مرتبطة بالنتائج، فتتحمل الشركة كل ساعة غير مخطط لها. وارتفاع الرواتب وأنماط العمل المرن يغيران التكلفة الحقيقية للساعة القابلة للفوترة. وبرامج تسجيل الوقت وإدارة الممارسات تجمع تفاصيل تفوق ما تستخدمه أغلب الإدارات المالية. والشركة التي تربط الساعات بالمهام تسعر عروضها بثقة وتكتشف العملاء الخاسرين مبكرا، أما الشركة التي تهمل ذلك فتدعم العقود الضعيفة من أرباح العقود القوية. وتستند الدورة إلى التكلفة على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت وإلى معدلات الأتعاب المبنية على الطاقة المتاحة.

## المستفيدون من تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين

- من يحددون معدلات الأتعاب وتكلفة الساعة للموظفين المنتجين للإيراد
- من يتابعون سجلات الوقت والشطب والأعمال غير المفوترة على ملفات العملاء
- من يعدون تقارير هوامش العملاء والعقود والممارسات
- من يدعمون تسعير العروض وتقديرات الأتعاب الثابتة
- من يتنبؤون بطاقة الموظفين مقابل المهام المرتقبة

وتكسب وحدة مالية الممارسة أكثر حين ترسل المحاسب الإداري ومسؤول الفوترة ومخطط الموارد معا.

## قدرات تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين

يحول المشاركون الرواتب والتكاليف غير المباشرة والساعات المسجلة إلى تكلفة قابلة للدفاع عنها لكل مهمة وعميل.

- احتساب التكلفة الكاملة للساعة لكل درجة وظيفية — تحديد معدلات الأتعاب
- تصميم مقاييس الاستغلال والتحصيل التي تفصل الوقت الخامل عن الشطب — قادة الممارسات
- تطبيق التكلفة على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت على وظائف الدعم — تحميل التكاليف غير المباشرة على فرق العملاء
- بناء موازنات المهام ومتابعة الساعات الفعلية مقابلها — الشركاء ومسؤولو المشاريع
- تقييم هامش العميل والعقد بعد الخصومات والجهد غير المفوتر — قرارات تجديد الحسابات
- إيصال فجوات الطاقة ومخاطر التسعير بلغة واضحة — اللجنة التنفيذية

## مصطلحات تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين الأساسية

- معدل الاستغلال — نسبة ساعات الموظفين المتاحة المسجلة على أعمال قابلة للفوترة خلال فترة محددة.
- معدل التحصيل — نسبة القيمة المعيارية للساعات المسجلة التي تفوتر وتحصل فعلا.
- التكلفة الكاملة للساعة — الراتب والمزايا وحصة من التكاليف غير المباشرة مقسومة على الساعات المنتجة.
- معدل الأتعاب — السعر المحدد للساعة لكل درجة وظيفية لاسترداد التكلفة وتحقيق الهامش المستهدف.
- هامش المهمة — إيراد الأتعاب من مهمة عميل واحدة مطروحا منه الوقت المباشر والنفقات المستهلكة.
- الطاقة غير المستغلة — وقت الموظفين المدفوع الذي لم يستهلك في عمل قابل للفوترة أو نشاط داخلي مخطط.

## تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين يوما بيوم

### اليوم 1: كيف تستهلك شركات الخدمات التكلفة

- هيكل تكلفة الخدمات دون مخزون — وزن الأفراد والمقار والأنظمة
- فئات الوقت القابل وغير القابل للفوترة — تصميم سياسة سجلات الوقت
- ترميز المهام والملفات والعقود — اختيار هدف التكلفة
- تتبع النفقات المباشرة ونفقات العملاء القابلة للاسترداد — الاسترداد من العملاء
- نماذج الأتعاب من الساعة إلى الثابتة والدورية — المخاطر التي تتحملها الشركة

### اليوم 2: تسعير ساعة من وقت الموظف

- احتساب الساعات المنتجة لكل درجة — خط أساس واقعي للطاقة
- بناء التكلفة الكاملة للساعة — الراتب والمزايا وحصة التكاليف غير المباشرة
- تحديد معدل الأتعاب مع الهامش المستهدف — جدول معدلات الدرجات
- التكلفة على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت لفرق الدعم — التحميل على الممارسات
- نسبة كبار الموظفين إلى صغارهم — تشكيل فريق المهمة

## اليوم 3: الاستغلال والتحصيل والطاقة

- لوحات الاستغلال لكل موظف وممارسة — إظهار الوقت الخامل
- تحليل التحصيل والشطب — انضباط الخصومات
- تقادم الأعمال غير المفوترة — ضغط تحويلها إلى نقد
- تقارير تكلفة الطاقة غير المستغلة — توقيت التوظيف وإعادة التوزيع
- التنبؤ بالطاقة بناء على المهام المرتقبة — قرارات عدد الموظفين للربع القادم

## اليوم 4: قرارات هامش المهمة والعميل

- موازنة المهمة وتقدير التكلفة حتى الإنجاز — إنذار مبكر بالتجاوز
- تكلفة العروض بأتعاب ثابتة مع احتياطي — قرار التقدم أو الاعتذار
- ترتيب هوامش العملاء بعد تكلفة الخدمة — شروط تجديد الحسابات
- ربحية العقود في الرعاية الصحية وخدمات المرافق — تسعير تغيير النطاق
- تكلفة خدمة الحسابات الصغيرة — سياسة الحد الأدنى للأتعاب

## اليوم 5: التطبيق العملي لنموذج تكلفة الخدمات

- بناء جدول المعدلات لحالة شركة استشارات — تطبيق اليوم 2
- تشخيص الاستغلال والتحصيل في الحالة — تطبيق اليوم 3
- مراجعة هامش المهمة في الحالة — تطبيق اليوم 4
- تعليق على الهوامش لقادة الممارسات — إيصال النتائج
- نموذج تكلفة الخدمات المكتمل — اعتماد على مستوى الممارسة

## تطبيق تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين بعد الدورة

- إعادة احتساب التكلفة الكاملة للساعة لكل درجة وظيفية ومقارنتها بجدول معدلات الأتعاب الحالي.
- ترتيب أكبر عشرين عميلا حسب هامش المهمة بعد الشطب وطرح أضعف ثلاثة منهم في اجتماع التسعير القادم.

## أسئلة حول تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين

### ما تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين، ولماذا تهم الآن؟

تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين ممارسة تربط وقت الأفراد والتكاليف غير المباشرة بكل مهمة عميل. وتهم الآن لأن عقود الأتعاب الثابتة وارتفاع الرواتب لا يتركان مجالا للساعات غير المتتبعة.

## ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين؟

يستفيد المحاسبون الإداريون ومسؤولو الفوترة ومخططو الموارد في شركات الخدمات أكثر من غيرهم. وتناسب شركات الاستشارات ومقدمي الرعاية الصحية والوكالات ومقاولي خدمات المرافق.

## كيف تختلف تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين عن دورة محاسبة التكاليف الصناعية؟

تحتسب تكلفة الوقت والطاقة لا المواد والمخزون. فدورة التكاليف الصناعية تركز على تكلفة الوحدة وتقييم المخزون، أما هذه فتركز على تكلفة الساعة والاستغلال والتحصيل والهامش لكل عميل وعقد.

## ماذا تعود به من دورة تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين؟

تعود بنموذج تكلفة الخدمات لممارسة واحدة أو محفظة عقود. يربط معدلات الدرجات والساعات المسجلة والتكاليف غير المباشرة بهوامش المهام والعملاء.

## تكاليف المهام الخدمية واستغلال وقت الموظفين: الطريق إلى الأمام

يغذي نموذج تكلفة الخدمات الذي يبنى في الدورة أولا المراجعة القادمة لجدول معدلات الأتعاب. ويستخدمه قادة الممارسات وفرق العروض وشركاء الأعمال الماليون. وبعد ربعه الأول من الاستخدام يستحق افتراض الساعات المنتجة ومحركات تحميل التكاليف غير المباشرة مراجعة ثانية، لأنهما يغيران كل هامش مهمة يعرضه النموذج.