# دورة محاسبة التكاليف المتقدمة للمنظمات الخدمية

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

لندن

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة محاسبة التكاليف المتقدمة للمنظمات الخدمية

**المرجع:** 1106_181630 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة محاسبة التكاليف المتقدمة للمنظمات الخدمية دورة لمدة أسبوع لمحاسبي تكاليف الخدمات وشركاء المالية وقادة العمليات ومديري الخدمات المهنية والمحللين، ويعود المشاركون بحزمة تكلفة الخدمات وربحية العملاء. يحدد المشاركون عناصر تكلفة الخدمة، ويتحققون من سجلات الوقت، ويسعرون الطاقة العملية، ويبنون معادلات الوقت، ويحملون التكاليف غير المباشرة ويقارنون هوامش العملاء وخطوط الخدمة. تربط الدورة استخدام الموارد بقرارات الاستخدام والتسعير. تطور أجايل للتدريب القدرة على محاسبة تكاليف المنظمات الخدمية.

## الفئة المستهدفة

- فرق محاسبة التكاليف المسؤولة عن نماذج تكلفة الخدمة والعميل
- شركاء المالية المسؤولون عن الهوامش والتسعير وأدلة الطاقة
- قادة العمليات المسؤولون عن عبء العمل والتوظيف والاستخدام
- مديرو الخدمات المهنية المسؤولون عن المهام والتحقق
- المحللون المسؤولون عن بيانات الأنشطة والوقت والربحية

تفترض الدورة قدرة المشاركين على تفسير دفاتر الأستاذ وسجلات الوقت وبيانات أداء الخدمات، ولا تتناول آراء التدقيق الخارجي أو المشورة الضريبية أو إعدادات نظام بعينه.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحدد فيها الموارد البشرية والوقت والأنشطة والموارد المشتركة اقتصاديات الخدمة.

- مالية الخدمات ومحاسبة التكاليف والعمليات وتخطيط القوى العاملة
- المالية التجارية والتسعير وإدارة العملاء والخدمات المشتركة
- الاستشارات والهندسة والخدمات القانونية
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات المالية
- الدعم التقني والخدمات اللوجستية والعمليات المسندة

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- بناء خريطة عناصر تكلفة الخدمة والمسؤوليات
- تطبيق ضوابط تسجيل الوقت والعمل
- تحليل تكلفة الطاقة العملية والطاقة غير المستغلة
- بناء نموذج تكاليف على أساس الأنشطة موجه بالوقت
- تقييم ربحية المهمة والعميل وخط الخدمة
- ترتيب قرارات الاستخدام والتسعير والموارد

AGILE LEADERS
Training Center

## جدول الدورة

### اليوم 1: عناصر تكلفة الخدمة والبيانات

- هرمية عناصر تكلفة الخدمة والمهمة والعميل
- خريطة مجمعات تكلفة موارد الخدمة
- ورقة ضوابط تسجيل الوقت والعمل
- تصنيف تكاليف الخدمة المباشرة وغير المباشرة
- سجل تسلسل بيانات تكلفة الخدمة

### اليوم 2: الطاقة والتكلفة الموجهة بالوقت

- نموذج الطاقة المتاحة والطاقة العملية
- حساب معدل تكلفة الطاقة
- تقدير زمن وحدة نشاط الخدمة
- تصميم معادلات الوقت ومحركات التعقيد
- تقرير تكلفة الطاقة المستخدمة وغير المستغلة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: تكلفة المهمة والعميل

- ورقة تكلفة مهمة الخدمة
- قاموس محركات أنشطة العميل
- مصفوفة تحميل تكلفة الخدمات المشتركة
- جسر تكلفة إعادة العمل والوقت غير القابل للفوترة
- ملف تكلفة خدمة العميل

## اليوم 4: الربحية وقرارات الخدمة

- جسر الاستخدام والتحقق والهامش
- سلم ربحية العميل وخط الخدمة
- نموذج أدلة تسعير الخدمة
- شبكة سيناريوهات التوظيف والطاقة
- بطاقة قرار محفظة الخدمات

## اليوم 5: تطبيقات قرار تكلفة الخدمات

- تمرين: التحقق من بيانات الوقت وتكلفة الخدمة
- تمرين: حساب معدلات الطاقة العملية
- تمرين: بناء ملفات تكلفة خدمة العملاء
- تمرين: مقارنة سيناريوهات التسعير والتوظيف
- المشروع الختامي: حزمة تكلفة الخدمات وربحية العملاء

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل بيانات الوقت والأنشطة والطاقة إلى اقتصاديات للخدمة.

- نشاط مقترح: رسم عناصر تكلفة الخدمة لحالات في الاستشارات والرعاية الصحية
- نشاط مقترح: تقدير الطاقة العملية وإظهار تكلفة الموارد غير المستغلة
- نشاط مقترح: بناء معادلة وقت لمهام متفاوتة التعقيد
- نشاط مقترح: عرض توصية لتسعير عميل وتوظيف الموارد

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة محاسبة تكاليف المنظمات الخدمية، وما متطلباتها؟

تناسب محاسبي التكاليف وشركاء المالية وقادة العمليات ومديري الخدمات والمحللين، وتفترض معرفة عملية بدفاتر الأستاذ وسجلات الوقت وبيانات أداء الخدمات.

## كيف تختلف محاسبة تكاليف الخدمات عن محاسبة تكاليف التصنيع؟

تركز محاسبة تكاليف الخدمات على الأشخاص والوقت والطاقة والأنشطة والمهام والعملاء، بينما تركز محاسبة تكاليف التصنيع على تحويل المواد وتدفقات المخزون والتكاليف الصناعية والوحدات المادية.

## كيف تستخدم الطاقة العملية في تكلفة الخدمات؟

تمثل الطاقة العملية وقت الموارد القابل للاستخدام بعد الانقطاعات المعتادة، وتوفر مقام حساب معدل تكلفة الطاقة دون إخفاء الطاقة غير المستغلة داخل تكلفة العملاء.

## لماذا تستخدم التكاليف على أساس الأنشطة الموجهة بالوقت للخدمات؟

تربط التكاليف الموجهة بالوقت معدلات تكلفة الموارد بزمن الوحدة ومحركات التعقيد، فتستهلك معاملات الخدمات والعملاء الطاقة بحسب متطلباتها.

## كيف تقيس المنظمة الخدمية ربحية العميل؟

تقارن ربحية العميل الإيراد بالعمل المباشر وتكلفة الأنشطة وإعادة العمل وطلب الدعم واستخدام الطاقة، مع فصل تكلفة الموارد غير المستغلة عن أدلة تكلفة الخدمة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة تكلفة الخدمات وربحية العملاء، وتضم خرائط عناصر التكلفة وضوابط الوقت ومعدلات الطاقة ومعادلات الوقت وأوراق تكلفة المهام وملفات العملاء وسلالم الربحية. تجعل الحزمة طلب الموارد والطاقة غير المستغلة وعواقب الهامش مرئية. وتدعم قرارات التوظيف والتسعير ومزيج العملاء وتحسين العمليات وأداء خطوط الخدمة.