

((أمكانية تصنيع منتج وفق اسلوب الادارة على اساس النشاط (ABM) ودوره في تحقيق رضا الزبون))

بحث ميداني في الشركة العامة للصناعة السيارات والمعدات/ مصنع الميكانيك –الإسكندرية

الدكتور

الدكتور

حسام محمد علي

نبيل فرحان حمدان الخالدي

جامعة كربلاء

جامعة الامام جعفر الصادق (ع)

### المستخلص

ان التطورات الكبيرة التي تحدث في بيئة الاعمال عموما والمحاسبة الادارية والمحاسبة التكاليف خصوصا والتغيرات في رغبات وحاجات الزبائن قد اثرت في عمل الوحدات الاقتصادية ، مما دعا الى تطبيق اسلوب حديث يقوم على تلبية حاجات ورغبات الزبائن الا وهي احدى ادوات الكلفة الاستراتيجية ABM التي تعمل على تحليل الانشطة لغرض انتاج منتجات بجودة عالية وكلفة منخفضة عن طريق استبعاد الانشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج وتعزيز الانشطة التي تضيف قيمة للمنتج .

تكتسب أهمية البحث من دراسة إمكانية استخدام المفاهيم الحديثة في المحاسبة التكاليف بشكل عام واستخدام اسلوب ABM بشكل خاص واستعمالها في تحقيق رضا الزبون للوصول إلى أهداف الشركة في تقديم السلعة أو الخدمة بأقل كلفة ممكنة وجودة مقبولة إلى زبائننا.

يهدف البحث إلى استعمال اسلوب ABM في العملية الإنتاجية سوف تؤدي إلى رضا الزبون عن طريق تعزيز الانشطة الفعالة والتي تساهم في انتاج منتج خالي من العيوب واستبعاد الانشطة التي لا تضيف قيمة للمنتج والعملية .

يستند البحث على فرضية رئيسة مفادها ان تطبيق اسلوب ABM يؤدي إلى رضا الزبون من خلال الأخذ بأفكار وأراء الزبون وعن طريقها يتم تحقيق الجودة والكلفة الأقل و وترشيد وقت العملية وبتالي تخفيض كلف المنتج .

خلص البحث إلى مجموعة من النتائج أبرزها ان رضا الزبون هدف كل الشركات الصناعية والخدمية مما له الاثر الكبير على عملية الانتاج ، فلا بد على الشركات ان تحقق هذه الرغبة عن طريق استخدام احدى ادوات ادارة الكلفة هي ABM لتتماشى مع التكنولوجيا الحديثة .

واختتم البحث بمجموعة من التوصيات أبرزها على الشركة عينة البحث استعمال الأساليب الحديثة في التكاليف وأتباع المفاهيم ذات العلاقة بالإنتاج عن طريق التكامل بين اسلوب ABM ورضا الزبون تؤدي الى تجاوز الشركة مرحلة الخسارة واستمرارها في تطبيق هذا الاسلوب على الأمد الطويل يساعدها على تحقيق الأرباح و الاتجاه نحو التحسين المنتج والانتاج .