

نظم التكاليف فى القطاعات الخدمية

السؤال الأول :

ما هو الفرق بين طبيعة السلعة وطبيعة الخدمة ؟

الإجابة :

- للتعرف على الفرق بين طبيعة السلعة وطبيعة الخدمة لابد من معرفة مفهوم السلعة وكذلك مفهوم الخدمة وأهم الفروق بين السلعة والخدمة :
مفهوم السلعة:

السلعة هى كيان مادى ملموس لة شكل محدد وخصائص ومواصفات معينة تشبع حاجة معينة للمشتري ، ويتم إنتاجها باستخدام مواد خام وآلات ومعدات و عمالة ٠٠٠٠ الخ . و السلعة على ذلك هى منتج مادى يمكن إمساكه أو تذوقه و إستهلاكه أو تخزينه أو نقل ملكيته للغير . وفى تعريف آخر للسلعة هى عبارة عن كل منتج صناعى سواء كان محليا أو مستوردا .

الخصائص المميزة للسلعة :

- (١) مكونات السلعة كمنتج من حيث الخامات أو المواد الداخلة فى صنعها أو الأجزاء المختلفة التى تتكون منها ، وهو ما يمكن تسميته بالتركيب الكيميائى أو التركيب الميكانيكى ٠٠٠٠٠ الخ .
- (٢) المقاييس (طول - عرض - ارتفاع) .
- (٣) الشكل الخارجى (مربع - مستطيل - دائرى - أسطوانى - مكعب) .
- (٤) الملامح المميزة للشكل الخارجى مثل عدد أبواب السيارة أو عدد مفاتيح أو أزرار جهاز التسجيل .
- (٥) الأداء الوظيفى مثل أداء جهاز التليفزيون من حيث الصوت و الصورة ومثل أداء الثلاجة من حيث التبريد ٠٠٠٠ الخ .
- (٦) خصائص أخرى مثل لون السلعة (كما هو الحال بالنسبة للون السيارة وجهاز التليفون) و ملمسها .

مفهوم الخدمة:

الخدمة هى نشاط يودى أو يقدم لإشباع حاجة معينة للعميل أو طالب الخدمة سواء أديت أو قدمت مقابل مبلغ معين مثل (خدمات البنوك و البريد و الفنادق) أو قدمت مجانا مثل (خدمات المدارس ومراكز الصحة الحكومية) ولا تستهلك على مدى زمنى .
- وقد لا يشترط فى إنتاج الخدمة - فى كل الحالات - استخدام الآلات كما هو الحال فى مفهوم السلعة . قد تستخدم الآلات أو معدات متفاوتة فى درجة بساطتها أو درجة تعقيدها لكى يبقى العنصر البشرى هو العنصر الأساسى الذى يتحتم وجوده غالبا و إسهامه فى أداء الخدمة أو تقديمها فالعامل الذى يسهم فى إنتاج السلعة فى المصنع لا يقدمها للعميل أو مشتري السلعة ، بينما موظف البنك مثلا أو موظف البريد أو عامل الفندق أو الطبيب فى المستشفى هو الذى يتعامل مع طالب الخدمة و يقدمها له وحيث يتوقف مستوى جودة الخدمة غالبا على مستوى الكفاءة الفنية أو المهنية وعلى السمات السلوكية للطاقم على تقديمها .

الخصائص المميزة للخدمة :

- (١) تداخل وتفاعل المستفيد مع نظام الخدمة :

فى الواقع إن السمة الأساسية للنظم الخدمية هى تفاعل وحضور المستفيد مع النظام الخدمى وذلك بعكس النظم الصناعية حيث لا يحضر العميل للمصنع . وقد يبعد الآف الأميال - ولا يتدخل فى العملية الإنتاجية باستثناء الإنتاج بالطلبات و إنتاج وحدة واحدة من المنتج (فيلا - قارب) حيث يقتصر تدخل المشتري على التصميم ومواصفات .
لذلك يمكن تصنيف النظم الخدمية على أساس درجة الحضور المادى للمستفيد وتفاعله مع نظام الخدمة خلال إنتاجها و تقديمها . ويمكن تحديد درجة تفاعل المستفيد بالنسبة المنوية للوقت الواجب تواجده فى و مع نظام الخدمة ، إلى إجمالى الوقت المستغرق فى تقديم الخدمة لة (١٠٠ %) وكلما زادت نسبة وقت حضور المستفيد مع نظام الخدمة زادت درجة التفاعل بينهما خلال عمليات الإنتاج و التقديم . ونظرا لتباين المستفيدين من حيث القيم و الأهتمامات و معايير التقدير و أنماط السلوك ، فإن الخدمات ذات مستوى التفاعل العالى مع المستفيد - مثل الخدمات الصحية والفندقية وخدمات نقل الركاب و التعليم - تعد أصعب فى تشغيلها و مراقبتها . وتحتاج لمرونة عالية للتكيف مع أنماط غير محددة من حاجات و رغبات المستفيدين - عن تلك التى تتميز بمستوى تفاعل أقل معهم . مثل خدمات منظمات الحاسبات الآلية و الإدارات الحكومية و البنوك (باستثناء أعمال الشبايبك) .

ففى نظم الخدمة ذات معدل التفاعل العالى يكون المستفيد حاضرا ومتفاعلا مع نظام و مقدمى الخدمة طوال أو معظم زمن إنتاجها وتقديمها ويستطيع أن يؤثر من حيث : توقيت الطلب ، و التحديد الدقيق لطبيعة الخدمة و قدرها على مستوى جودة الخدمة ، طالما أنه - كعميل أو مستفيد - يكون أحد مدخلاته العملية التحويلية الخدمية .

- (٢) سيادة الجانب الإنسانى على نظم إنتاج وتقديم الخدمة :

يؤثر إتصال المستفيد و تفاعله مع مقدمى الخدمة كواجهة لهذا النظام وجزء من مدخلاته على مزاج و إنفعالات و إنطباعات الطرفين . فإن كان تفاعل مقدم الخدمة نابعا من وعى مهنى و خلق قويم ، وكان تفاعل المستفيد نابعا عن وعى بطبيعة و متطلبات تقديم الخدمة ، أمكن إنتاج الخدمة و تقديمها بكفاءة (دقة - وتكلفة منضبطة - وجدولة منضبطة أى فى وقت قصير) . أما إن لم يتوفر ذلك و أنخفضت معنويات أحد الطرفين أو كلاهما نسبيا فالأثر سلبى بنفس الدرجة على فعالية وكفاءة الخدمة .

(٣) الكيان غير الملموس للخدمة :

تتميز النظم الصناعية بإنتاج سلع ذات خصائص مادية / كيميائية ملموسة مثل المكونات و الأبعاد والشكل و ملامحة الممييزة واللون وحجم العبوة وشكل ولون الغلاف . . . الخ . بالإضافة لخصائص الأداء الوظيفي للسلعة ، ومعظمها خصائص ذات أثر مادي و سيكولوجي على المستهلك . وعلى خلاف ذلك تتميز المنظمات الخدمية بإنتاج و تقديم خدمات تتمثل في أنشطة تؤدي دون أن يكون لها كيان مادي ملموس . و تختلف مؤثراتها السيكلوجية عن تلك الخصائص بالسلعة . فهذه المؤثرات بالنسبة للخدمة تتمثل في ملامح متميزة مثل (طبيعة و أسلوب تعامل مقدم أو مقدمي الخدمة لغتة / لغتهم موقع منفذ تقديم الخدمة – مستوى تجهيزات مكان تقديم الخدمة و الجو المحيط – المدة المستغرقة في تقديم الخدمة .

(٤) تزامن إنتاج و تقديم الخدمة مع الأثر الذي يصيب المستفيد :

بخلاف السلع فالخدمات لا تستهلك على مدى زمني معين وإنما يستفاد و يتأثر بها منذ بداية تقديمها و خلال تقديمها لا سيما الخدمات التي تزيد فيها درجة تفاعل المستفيد مع نظام الخدمة . مثل الخدمات الطبية و خدمات نقل الركاب و تصفيف الشعر . إلا أن أثرها – إن سلبا أو إيجابا – قد يمتد على مدى زمني لاحق . وعلى عكس السلعة التي يمكن تجربتها قبل شرائها أو قبل استعمالها فإن ذلك يتعدى بالنسبة للخدمات فمن يحتاج إلى عملية جراحية مثلا لا يمكنه أن يجرب الطبيب أو المستشفى في نفسة أولا . ومن هنا تكون مخاطرة المستفيد بالخدمة أعلى نسبيا من مخاطرة مشتري السلعة .

(٥) الخدمات لا تخزن :

ومن السمات الفريدة في تقديم الخدمات أنها – بخلاف السلع – لا يمكن تخزينها قبل بيعها . فالمقاعد الخالية في طائرة أو حافلة ، و الأسرة غير المشغولة في مستشفى ، والغرف غير المشغولة بفندق تمثل خسائر مستمرة طوال فترة عدم شغلها . وقد يدفع ذلك منظمات خدمية في هذه المجالات لتصميم إعلانات مكثفة لمحاولة إستقطاب العملاء ورفع نسب الاشغال . ومع ذلك و إستثناء من قاعدة عدم تخزين الخدمات ، يمكن تخزين قدر من بعض الخدمات ، إذا أمكن تحويل هذا القدر إلى شكل مادي يمكن تخزينه فمثلا يمكن تخزين جزء من الخدمة الطبية بإعداد كتيبات توضح إرشادات طبية للمستفيدين . والمخرج أو المنتج لفيلم أو مسلسل ينقل فكرة معينة يمكنه تجزئة الخدمة بخزين مشاهد الفكرة في العلب حتى يتم عرضها كخدمة و فكرة معا .

إلا أنه يمكن تصنيف الخدمات إلى خدمات لا يمكن تأجيلها و أخرى يمكن تأجيلها . ومن أمثلة الأولى خدمة توليد حامل أو إنقاذ حالة خطيرة و من أمثلة الثانية عمليات جراحية تدرج بقائمة الإنتظار أو جدولة المستفيدين في منظمة خدمية في مواعيد أو صفوف إنتظار .

(٦) عدم تماثل مستويات الأداء :

بينما تنتج الآلات المتماثلة – في المصنع – وحدات متماثلة الجودة ، لا تتسم الخدمات بالمنطوية و التماثل حتى و إن كانت مخرجات لنفس النظام الخدمي . فمثلا يمكن أن يختلف مستوى أداء الخدمة المصرفية من فرع لآخر لنفس البنك و من شباك لآخر بنفس الفرع ، و أن يختلف مستوى الخدمة بشركة طيران من خط لآخر وذلك باختلاف :

- مستوى الكفاءة المهنية ونمط تعامل مقدم الخدمة . وهذا قد يختلف لدى نفس مقدم الخدمة من فترة لأخرى و بين مقدمي الخدمات . وبعضهم البعض .
- مستوى وعي المستفيد بنظام الخدمة و أسلوب سلوكه .
- مستوى كفاية و كفاءة التجهيزات بموضع أداء الخدمة .
- مستوى فعالية و كفاءة نظم العمليات الفرعية بمنافذ و مواضع أداء الخدمة .

ولذلك تصعب مراقبة الجودة في إنتاج الخدمات عنها في إنتاج السلع و قد يصعب تقدير طبيعة و قدر الضرر الذي يقع على بعض المستفيدين . و هكذا فبينما يستطيع مشترو السلع النمطية أن يعرفوا أو يقدروا درجة الإشباع المتوقعة لا يستطيع المستفيدون بالخدمات تقدير درجة الإشباع و هذا يزيد من درجة المخاطرة التي يواجهها مشترو الخدمات ، مقارنة بمشتري السلع .

(٧) تقلب حجم الطلب :

يتم الطلب على الخدمات – غالبا – بعدم الثبات أو الإستقرار . فمثلا في المستشفى يمكن أن يزيد الطلب بشكل حاد في مواسم أمراض الاطفال أو الحميات أو في الحوادث أو الكوارث . وفي شركات النقل الجوي و البحري و الفنادق يقفز الطلب في أيام العطلات و الأجازات و يهبط في شهور أو مواسم أخرى . بل إن تقلبات الطلب في أيام العطلات و الأجازات و يهبط في شهور أو مواسم أخرى . بل إن تقلبات الطلب يمكن أن تحدث أيضا على مدى أيام لشهر أو لأسبوع أو ساعات اليوم ، كما هو الحال في خدمات البنوك و البريد مثلا ، حيث يقفز الطلب في أوائل الشهر و أول أيام الأسبوع و الساعات الأولى أو ساعات معينة من اليوم . وطبيعي أن هذه السمة المميزة تتطلب مداخل متميزة أيضا في تخطيط و مراقبة نظم العمليات و التسويق و قد ينخفض مستوى الخدمة ببعض المنظمات في فترات ذروة الطلب و تعذر مقابله من حيث التجهيزات أو المخزون أو العمالة . وقد تعتمد بعض المنظمات إلى الإعلان التجاري غير الموضوعي لإستقطاب العملاء في فترات هبوط الطلب ، أو إلى رفع السعر بشكل مبالغ فيه في فترات ارتفاع الطلب مما يؤثر سلبا على صالح و حقوق المستفيدين .

يمكن تلخيص أهم الفروق الأساسية بين السلعة و الخدمة فيما يلي :

- (١) السلعة ملموسة بينما الخدمة غير ملموسة ، و بالتالي لا يمكن عرضها على الأرفف أو فحصها قبل الشراء .
- (٢) الفناء فالخدمة تفنى بمجرد إنتاجها وكذلك لا يمكن تخزينها أو نقلها .
- (٣) التلازم فالخدمة تتلازم مع مقدمها و ترتبط به .
- (٤) التنوع حيث يختلف أداء الخدمة من شخص لآخر و لنفس الشخص من وقت لآخر .

السؤال الثاني :

هل نظام التكاليف في حالة السلعة يختلف عنة في حالة الخدمة ؟

الإجابة :

نعم ، لأن نظم التكاليف في حالة السلعة تنقسم إلى :

(١) نظم تكاليف فعلية .

(٢) نظم تكاليف معيارية .

أولاً : نظم التكاليف الفعلية / وهذا النظام يتوقف على طبيعة نشاط المنشأة ويوجد له أنواع متعددة كما يلي :

(١) نظام تكاليف الأوامر الإنتاجية .

(٢) نظام تكاليف المراحل الإنتاجية .

(٣) نظام تكاليف المقاولات (عقود طويلة الأجل) .

(٤) نظام المنتجات المشتركة ، الفرعية .

ثانياً : مقومات نظام التكاليف /

(١) أهداف نظام التكاليف ((ليس كل أنظمة التكاليف تسعى لتحقيق كل الأهداف))

- الأهداف العامة لنظام التكاليف :

أ- تحديد تكلفة الإنتاج التام أو غير التام وهذا هو هدف جميع أنظمة التكاليف .

ب- توفير البيانات اللازمة للتخطيط .

ت- توفير بيانات للرقابة .

ث- مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات .

ج- الرقابة على التكاليف بهدف تخفيضها .

ح- رفع الكفاءة الإنتاجية للمنشأة .

(٢) دليل وحدات التكلفة ((معرفة ما هي المنتجات و الخدمات التي يراد قياس أو حساب تكلفتها))

(٣) دليل عناصر التكلفة ((حصر عناصر التكاليف ثم إعطاء كود لكل عنصر))

(٤) دليل مراكز التكلفة ((وذلك في حالة إستخدام طريقة مراكز التكلفة))

(٥) المستندات و الدورة المستندية :

١- إعداد دورة مستندية للمواد .

٢- إعداد دورة مستندية للأجور .

٣- إعداد دورة مستندية للتكاليف غير المباشرة .

(٦) طريقة حساب التكلفة .

(٧) مخرجات نظام التكاليف .

(٨) فترة التكاليف .

ثالثاً : نظم التكاليف المعيارية /

التكلفة المعيارية : هي التكلفة التي يجب حدوثها الفترة القادمة و يتم تحديدها مقدماً قبل بداية العملية الإنتاجية .

• أهميتها / إن التكلفة المعيارية ضرورية و هامة و ذلك لغرضين وهما :

أ- إعداد الخطط و الموازنات التخطيطية .

ب- الرقابة و تقييم الأداء .

- أنواعها / تنقسم التكاليف المعيارية إلى :

١- تكلفة معيارية قبلية : ويتم تحديدها قبل بداية الفترة مع مراعاة الظروف المتوقعة في الفترة القادمة و تستخدم في التخطيط .

٢- تكلفة معيارية بعدية : إذا اختلفت الظروف الفعلية عن المتوقعة فإنه يتم تعديل المعايير القبلية بما يلائم الظروف الفعلية

و تستخدم في الرقابة و تقييم الأداء .

- طرق تحديد المعايير :

(١)- الإعتماد على البيانات التاريخية : أي الإعتماد على بيانات الماضي في حساب المعيار ويكون المعيار محمل بأخطاء الماضي .

(٢)- التجربة العملية : أي عمل تجربة لتحديد المعيار بدقة (المعيار المثالي) .

(٣)- المعيار الواقعي : نأخذ المعيار المثالي مع الأخذ في الإعتبار المسموحات الحتمية (التلف الذي لا نستطيع تجنبه ، ساعات

الراحة الضرورية للعمال) .

الخلاصة :

كل ما سبق يعد ويستخدم في نظم التكاليف في حالة السلعة ولكن في نظم التكاليف في حالة الخدمة فالامر يختلف ويرجع سبب الإختلاف إلى الطبيعة الخاصة التي تتصف بها نظم التكاليف في القطاع الخدمي وذلك نتيجة لطبيعة التنظيم ذاته و العوامل العديدة المؤثرة فيه كما تتعدد وحدات قياس تكلفة الوحدات المؤداة نتيجة لإختلاف نوع هذه الخدمة و طبيعة الوحدة التنظيمية التي تقوم بتأدية الخدمة فقد تكون مثلاً في حالة النشاط الخدمي للمستشفيات (سرير / يوم - مريض / يوم - عدد مرات التردد - ساعة / عملية) أو عن طريق حجم العملية (كبيرة - متوسطة - صغيرة) .

كما وأن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على إنشاء التكاليف و بالتالي أثرها على الرقابة على التكاليف و تقييم الأداء لمختلف الوحدات

علاء رياض

- التنظيمية والمساعدة عن التكاليف و بالتالى التخطيط للإيرادات و التكاليف و الأرباح و أسعار الخدمات المختلفة كما هو الحال فى المنشآت الصناعية و التى تقدم منتجات ملموسة .
- ويمكن تحديد أهم العوامل التى تؤثر فى طبيعة الخدمات و التكاليف مثل :
- ١ - الخدمات المتنوعة المؤداة تختلف باختلاف من تقدم إليه ، أى تنوع الخدمات مع إختلاف نوعية المستفيد .
 - ٢ - عدم وجود مخزون بالنسبة للخدمات المؤداة أى لا يوجد مخزون تحت التشغيل أو مخزون إنتاج تام كما هو الحال فى المنشآت الصناعية . حيث أن الخدمة المؤداة للمستفيد تنتهى بلحظة الحصول عليها و بالتالى فإن التكاليف الخاصة بالخدمة يمكن تتبع تكلفتها فورا كما هو الحال فى نظام الأوامر الإنتاجية .
 - ٣ - صعوبة وضع معدلات أداء فى الكثير من الوحدات اللازمة للرقابة و قياس الخدمة و تقويم الأداء بشكل دقيق كما هو الحال فى الشركات الصناعية نظرا لطبيعة الخدمة ذاتها .
 - ٤ - عدم القدرة على وضع وحدات قياس دقيقة لإستغلال و عدم إستغلال الطاقة المتاحة .

السؤال الثالث :

هل هناك مشكلة تواجه نظام التكاليف فى قطاع الخدمات ؟

الإجابة :

نعم ، توجد مشكلة تواجه نظام التكاليف فى القطاعات الخدمية (الأربع أسباب الذين ذكرنا على سبيل الحصر فى إجابة السؤال الثالث) وكذلك نظرا لأنه لا يوجد فى القطاع الخدمى إنتاج ملموس ولكل نشاط خدمى وحدات القياسية الخاصة فمثلا (خدمة التعليم قد تقاس بـ طالب / ساعة - وخدمة الإستشفاء بـ سرير / يوم أو مريض / يوم - وخدمة الجمارك بالشحنات الواردة و الصادرة و خدمة القضاء بالقضية و هكذا . و تبعا لذلك فإنه من خصائص هذا النشاط ارتباط المستفيد بوحدة قياس الخدمة .

ومن خصائص الخدمات أيضا التعامل مع الجمهور أى مع الإنسان و لذا تتحكم فى هذه الخدمات العوامل الإنسانية و النفسانية و الإجتماعية و غيرها مما يتعلق بتكوين الإنسان و طباعة و أخلاقه و سلوكه و ما إلى ذلك .

ولكل ذلك فإننا نلاحظ عدم إمكان إعداد المعدلات المعيارية الدقيقة لأغراض التخطيط و الرقابة .

ولكن السؤال المهم هو كيف يتم التغلب على هذه المشكلة ؟

يمكن التغلب على الصعوبات التى تواجه تطبيق نظم محاسبة التكاليف فى قطاع الخدمات عن طريق إستخدام المساعدة المحاسبية بالموازانات و التى يتم تصميمها بالمطابقة للوحدات الإدارية المكونة لهيكل تنظيمى مناسب فى صورة مراكز ربحية ، مراكز مسئولية ، مراكز تكاليف (نفقه) ، مراكز إستثمار . فكل ما سبق يمكن و بشكل فعال فى تحقيق الأهداف المرجوة من نظم التكاليف فى القطاع الخدمى .

السؤال الرابع :

أذكر أمثلة لقطاع الخدمات ؟

الإجابة :

- بعض الأمثلة للمنظمات المنتجة للخدمات :
- الفنادق و المستشفيات و المطاعم و المنظمات المالية و التعليمية و الاستشارية مثل (الهندسية - الإداريه - المحاسبية - القانونية) وكذلك مراكز الإصلاح و الصيانة و المنظمات الحكومية مثل تلك التى تقدم خدمات الإتصالات و النقل العام و تصدر الجوازات و رخص القيادة .
- كما أن بعض هذه المنظمات تقدم سلعا . فالبريد على سبيل المثال يطبع و يبيع طابع و أحيانا مظاريف و أغلفة للطرود . و المستشفى يقدم الدواء مع خدمات التشخيص و العلاج . و المطعم يقدم أغذية و مشروبات إلى جانب خدمته المتمثلة فى الترتيب الجمالى و المعنوى المبهج للمقاعد و الموائد و القاعة .
- ويمكن تصنيف المنظمات الخدمية كما يلى :
- ١ - منظمات النقل بالقطارات و الحافلات (الأتوبيسات) وسيارات الأجرة و الشاحنات و القوارب و السفن و الطائرات و سفن الطائرات .
 - ٢ - منظمات الإتصالات مثل هينتا و شركات الإتصالات السلكية و الاسلكية و عبر شبكة الانترنت و البريد و شبكات الراديو و التلفاز .
 - ٣ - منظمات المرافق العامة كالكهرباء و الغاز و الطرق و المياه و الصرف الصحى .
 - ٤ - منظمات التجارة سواء تجارة الجملة أو تجارة التجزئة .
 - ٥ - منظمات الضيافة مثل الفنادق و المستشفيات و شركات الطيران .
 - ٦ - منظمات الترفيهية مثل المسارح و دور السينما و مدن الألعاب .
 - ٧ - منظمات الإصلاح و الصيانة .
 - ٨ - منظمات الإستشارات المهنية / الفنية / القانونية / الإدارية / المحاسبية / الأمنية / الخ .
 - ٩ - المنظمات المالية مثل البنوك و شركات التأمين و أسواق المال (البورصات) و السماسرة .
 - ١٠ - منظمات خدمية أخرى متنوعة .

ويوجد تصنيف آخر للخدمات كما يلي :

هناك عدة تصنيفات للخدمة فهي قد تمثل منتجا رئيسيا أو خدمة خالصة (أى لا يقترن تقديمها بتقديم سلعة معها مثل الخدمة المصرفية أو خدمة التشخيص الطبى) . وقد تكون متضمنة فى منتج متكامل أى سلعة وخدمة معا مثال ذلك ما يقدمه المستشفى للمريض من خدمات تشخيص و علاج بالإضافة إلى مكونات العلاج المادية مثل الدواء و الوجبات وكذلك مثل ما يقدمه مطعم من وجبات إلى جانب الجو المعنوى الذى يكاد يغلف الجزء المادى أو السلعة المقدمة كوجبة .

كما يجب تصنيف الخدمة باعتبارها مكلمة لمنتج مادى أو سلعة . مثال ذلك الخدمات المقترنة ببيع سلع معمرة مثل السيارات أو الحاسبات الآلية أو أجهزة التكيف أو الآلات ، سواء قدمت هذه الخدمة قبل أو بعد البيع . ويشمل نطاق هذه الخدمات ، خدمات مثل تقديم المشورة الفنية للعميل قبل الشراء بشأن أنسب طراز يناسب احتياجاته ، وكذا خدمات ما بعد البيع مثل التقسيط و الضمان و النقل و التركيب و الإصلاح و الصيانة ، و دليل إرشادات الإستخدم أو نظام التشغيل ، و أحيانا التدريب على الإستخدم .

ويعرف الكاتب الخدمة الخالصة بأنها :

- ١- إجراءات مرحلية قد تستخدم بها نماذج معينة تضمها دورة مستندية .
- ٢- مهارات بشرية فى التعامل مثل (الإنصات - التحدث - الإقناع - الأداء الفنى) .
- ٣- تصميم لجو مادى مؤثر نفسيا وهو الجو المحيط بالخدمة مثل تصميم المبنى - قاعة التعامل أو الخدمة و تجهيزاتها مثل (الأثاث - الديكور - الألوان - التهوية - الإضاءة - الكتيبات - و أحيانا الموسيقى الخفيفة . وتتكامل كلا من الإجراءات و المهارات المؤداة فى ترتيب معين ضمن تكنولوجيا الإنتاج لتؤدى فى مدى زمنى معين ، ويفترض ان يؤدى تقديم الخدمة لدرجة من رضاء طالب الخدمة أو لأشباع رغبة معينة لديه .

مراجع البحث :

- د . محمد توفيق بلبع ٦٥٧.٤٢ / ٧٧٨ — تكاليف تسويق
- د . أحمد سيد مصطفى ٦٥٨.٥ / ١٨١ — إدارة إنتاج
- د . فكرى عبد الحميد ٦٥٧.٤٢ / ٧٠٠ — تكاليف
- د . صلاح الشنوانى ٦٥٧.٤٢٣ / ٧١٥ — تسويق
- د . حازم أحمد ياسين ٦٥٧.٤٢ / ٢٦٦ — تكاليف
- د . منير محمود سالم ٦٥٧.٤٢ / ٩٤٠ — تكاليف
- الباب الأول من القانون رقم ١١ لسنة ١٩٩١ م (مادة ١) .
- د . أحمد سباعى — كتابات و بحوث فى التكاليف المعيارية ومحاسبة التكلفة على أساس النشاط .