

## دراسة حالة شركة سامسونج

### 1-النشأة والتطور:

بدأت مجموعة سامسونج أعمالها عام 1938، وبعد ثلاثين سنة تقريباً تأسست شركة سامسونج للإلكترونيات، وكانت تنتج أساساً أجهزة التلفاز بالأبيض والأسود الرخيصة، وفي السبعينيات استحوذت على قطاع أنصاف النواقل وأشباه الموصلات وهو الذي حدد مستقبل الشركة.

تعد شركة سامسونج للإلكترونيات من أكبر الشركات التقنية في العالم من حيث العوائد، وتتواجد فروعها ومصانعها وأعمالها في 74 دولة حول العالم وتوظف 287439 شخص أواخر سنة 2019، كما وتعد أكبر مصنع للهواتف المحمولة وثاني أكبر مصنع لأنصاف النواقل وأشباه الموصلات والشرائح، ومنذ 2006 كانت أكبر مصنع لأجهزة التلفاز وشاشات LCD. تعمل مجموعة سامسونج في عدد كبير من القطاعات منها الصناعات الثقيلة وصناعة السفن وحتى بناء ناطحات السحاب مثل برج خليفة في دبي.

### 2-التوجه الاستراتيجي للشركة:

الرؤية: تنويع تجربة العملاء من خلال جودة المنتج والابتكار في الخدمات.

#### الأهداف:

- تقديم ابتكارات لخدمة العميل المرتقب المستقبلي،
- تعزيز العلاقة و التواصل مع العملاء،
- التحسين من خلال تقديم خدمات متميزة،
- المعالجة الفورية لمتطلبات العملاء باستخدام أهداف التكنولوجيا الرقمية.
- تحقيق إيرادات تصل إلى 499 مليار دولار لتصبح من أكبر 5علامات تجارية حول العالم بحلول 2020.
- الدخول إلى مجالات جديدة تشمل الدواء والصحة والتكنولوجيا الحيوية.
- التوجه نحو الريادة الإبداعية في أسواق جديدة.

#### استراتيجيات الشركة:

خلق ميزة تنافسية من خلال:

- البحث والتطوير بإعادة استثمار الأرباح.
- جودة المنتجات بتحسين سلسلة التوريد.

وتتمحور إستراتيجية الشركة حول ثلاث محاور أساسية:

(أ) وصف المخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ التي حددتها المنظمة على المدى القصير والمتوسط والطويل

(ب) وصف تأثير المخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ على أعمال المنظمة وإستراتيجيتها، والتخطيط المالي

(ج) وصف مرونة إستراتيجية المنظمة مع مراعاة السيناريوهات المختلفة المتعلقة بالمناخ، بما فيها سيناريو درجة حرارة.

مجالات العمل:



3-وظائف الشركة:

3-1 وظيفة الإنتاج: تقدم الشركة مجموعة مختلفة ومتنوعة من المنتجات يمكن إجمالها فيما يلي:

3-1-1 الشاشات: تعتبر الشركة رائدة في مجال العرض المرئي في سوق التلفزيون العالمي عنا 2019، حيث احتلت المركز الأول على مدى 14 عاما واكتسبت أكثر من 30 من الحصة السوقية نتيجة للجهود المستمرة في إيجاد منتجات متقدمة ومبتكرة تعكس تفضيلات المستهلك.

**3-1-2 الصحة والمعدات الطبية الأعمال:** تقوم الشركة بتطوير وتصنيع معدات التصوير الطبي، مثل أجهزة الأشعة السينية الرقمية حول العالم. يوفر أحد أجهزة الأشعة السينية الرقمية الرئيسية GC85A المثبتة بالسقف، جودة صور واضحة وممتازة باستخدام تقنية تقليل تشويش الصورة، وهو يوفر وظائف راحة محسنة بشكل كبير بما في ذلك الضبط التلقائي لموضع التصوير وفقاً لموضع المريض وهذا من شأنه أن يسمح للعاملين في المجال الطبي بإجراء تشخيصات سريعة ودقيقة مع الحد من انزعاج المريض إلى أدنى حد. كما يعمل جهاز الأشعة السينية الرقمي الآخر GM85 المحمول الممتاز على زيادة إمكانية التنقل إلى أقصى الحدود، كما أنه يوفر جودة صور ممتازة وأداء قيادة سلس.

يمكن أن يلتقط 220 صورة مرة واحدة. بالإضافة إلى ذلك يعمل تصميمه خفيف الوزن وصغير الحجم الذي يتركز حول المستخدم على زيادة كفاءة العلاج الطبي، ويعد جهاز الكشف AccE جزءاً جوهرياً من أجهزة الأشعة السينية الرقمية التي تنتجها الشركة وطرازاً يتميز بتقنيات مقاومة الماء المحسنة والواقية من الغبار، والمتانة مقارنة بالطرازات السابقة، وتساعد هذه التكنولوجيا على منع تلوث المعدات والإصابات في المستشفيات. وتواصل الشركة الابتكار من خلال دمج تقنيات مختلفة في معدات التصوير الطبي في الآونة الأخيرة، قامت بتطبيق تقنية الذكاء الاصطناعي وتقنية معالجة الصور/الإشارات، مثل وظيفة الكشف التلقائي عن عقيدات الرئة على تطوير المعدات لتحسين دقة التشخيص، بالإضافة إلى ذلك، قامت بتطوير وظيفة Smart Center التي تربط العديد من أجهزة الأشعة السينية الرقمية بالشبكة للتحقق من حالة استخدام الأجهزة في الوقت الحقيقي ولتسهيل الصيانة السريعة.

**3-1-3 الأجهزة المنزلية:** تسعى شركة سامسونج للإلكترونيات جاهدة لتقديم نماذج جديدة باستمرار للأجهزة المنزلية من خلال منتجات وخدمات مدروسة ومتطورة بشكل جاد مع أساليب الحياة السريعة التطور للمستهلكين حول العالم. في عام 2019، كشفت عن Project Prism، فقدمت فلسفة جديدة في صناعة الأجهزة المنزلية لقد غير نظام التبريد "المخصص" من Samsung، الذي يسمح للعملاء بتخصيص نوع المنتج ولونه وفقاً لتفضيلاتهم الشخصية وأساليب حياتهم مسار الاتجاهات في سوق البراد.

**3-1-4 الهواتف النقالة:** باعتبارها الشركة الرائدة في مجال صناعة الهواتف المحمولة تعمل على توفير تجارب مستخدم جديدة ومتميزة من خلال الابتكارات التي تهدف إلى تحقيق الغرض. لقد ابتكرت الشركة الذي استمر لأكثر من عقد من أبحاث Galaxy وتطوره تقنيات مبتكرة مثل الهواتف الذكية القابلة للطي، Galaxy 5G،

وإنترنت الأشياء، بالإضافة إلى Samsung Health و Samsung Pay و Samsung Knox و Bixby. وبالاعتماد على هذه التقنيات، ستشئ هواتفها الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر الشخصي فئات جديدة من المنتجات، مما يطلق عصرًا جديدًا من وظائف الأجهزة المحمولة وتجارب رائعة للمستخدمين لدفع الصناعة إلى الأمام. وقد احتلت الشركة المراكز التنافسية التالية سنة 2019:

-المرتبة الأولى عالميا في الهواتف النقالة ب 17.5% من الحصة السوقية.

- المرتبة الأولى عالميا في الهواتف الذكية ب 20.9% من الحصة السوقية.

- المرتبة الثانية عالميا في اللوحات الرقمية ب 13.6% من الحصة السوقية.

المرتبة الثانية عالميا في شاشات التلفزيون الذكية ب 14.2% من الحصة السوقية.

**3-1-5 أعمال الشبكات:** تقود شركة سامسونج للإلكترونيات عملية الانتقال إلى تقنية G5 باستثمارات وقائية في هذا القطاع على مدار السنوات العشر الماضية. لقد حققت الابتكار في تقنيات الاتصالات وعملت على تحديد اتجاه جديد للخدمات من الجيل الثاني من خلال بناء نظام بيئي صناعي عالمي يقود المعايير الدولية، وإطلاق خدمات ما قبل التجارة مع كبار مقدمي خدمات الاتصالات في مختلف أنحاء العالم.

**3-1-6 أعمال الذاكرة:** لقد قادت الشركة سوق الذاكرة العالمية منذ عام 1993 و طورت منتجات ممتازة توقعا لطلبات مستقبلية، وساهمت في نمو سوق تكنولوجيا المعلومات العالمية، في عام 2019 قامت الشركة بتطوير الجيل الثالث الأول من DRAM من فئة 10 نانومتر والجيل السادس من V-NAND بتصميم مكثف واحد من 100 طبقة، مما كسر الحدود السابقة لتقنيات الذاكرة. هذا العام، بدأت في توفير أعلى أداء للذاكرة (16 جيجا بايت HBM2E) والتي يمكنها من تحسين أداء الحواسيب الفائقة وأنظمة تحليلات الذكاء الاصطناعي بشكل كبير كما كانت أول من صنع DRAM المحمول (LPDDR5) سعة 16 جيجا بايت) الأعلى سرعة والأوسع سعة في الصناعة، والذي تم تحسينه ليلاءم الهواتف الذكية ذات الدقة العالية الفائقة ذات الشاشة الكبيرة، والذاكرة المحمولة (eUFS 3.1 سعة 512 جيجا بايت) مع ثلاث سرعات كتابة ذاكرة eUFS 3.0 السابقة سعة 512 جيجا بايت.

**3-1-7 نظام LSI:** ركز الأعمال على تطوير منتجات الجيل التالي لتوسيع القدرة التنافسية التكنولوجية في مجال القدرة على الوصول إلى أشباه الموصلات وتعزيز وجود الشركة في السوق العالمية. وقد استجابت بنشاط لطلب السوق على حساسات الصور عالية الأداء من خلال طرح أول منتجات في هذا المجال بدقة 64 ميغابكسل وبدقة 108 ميغابكسل بالإضافة إلى أول حساسات بدقة 0.7 ميكرومتر بكسل.

**3-2 وظيفة الموارد البشرية:** تدعم Samsung Electronics تطوير كفاءات موظفيها استناداً إلى إحدى قيمها الأساسية، "الناس أولاً". كما تحترم قيمة التنوع والاندماج في ثقافتها التنظيمية وتجري استبيانات سنوية حول رضا الموظفين لتقييم نقاط قوتها والتعرف على كيفية إجراء التحسينات وأين يمكنها ذلك. علاوة على ذلك تقوم بتقييم ثقافة السلامة لديها وتحسين بيئة العمل وتشغيل نظام إدارة المواد الكيميائية لضمان السلامة في مكان العمل. تم تنفيذ برامج التنوع والاندماج من خلال فريق الموارد البشرية في مقرها ومديرو التنوع والاندماج في كل شعبة مع مجموعة متنوعة من المبادرات، بما في ذلك المبادرات التي تركز على النساء، والأشخاص ذوي الإعاقة، والفجوة بين الأجيال، والثقافة، والتعليم، وغير ذلك الكثير. وتعد الشركة الأكثر تحسناً في مستوى الرضا في عام 2019 حيث كشفت عن المعلومات المتعلقة بأهداف الشركة واستراتيجياتها للاتصال النشط بين الشركة والموظفين، تقوم بانتظام بمشاركة فلسفة الإدارة والأداء في الشركة من خلال اجتماعات مجلس الإدارة، وجلسات الإحاطة التجارية، والرسائل من المدير التنفيذي. في مؤشر الاستشهاد العلمي لعام 2019، قال عدد متزايد من الموظفين إنهم كانوا على دراية تامة بأهداف الشركة واستراتيجياتها وفقرت النتيجة ست نقاط.

وأدخلت الشركة إدارة السلامة في مكان العمل كجزء من التزاماتها بتحقيق ثقافة سلامة عالمية المستوى، تعمل على تشغيل مؤشر إدارة السلامة على مستوى الشركة، وتقييم ثقافة السلامة لديها وإنشاء بيئة عمل أكثر أماناً، وتعزيز قدرات السلامة. لقد حصلت جميع مواقع العمل على شهادة في نظام إدارة الصحة والسلامة، وهي تبذل قصارى جهدها لضمان السلامة في مكان العمل من خلال تقييم جميع مواقع العمل للمخاطر والمخاطر المحتملة.

**3-3 استدامة سلسلة التوريد:** بالتعاون مع مورديها في جميع أنحاء العالم، تعمل الشركة باستمرار على تحقيق نظام بيئي مستدام للأعمال يستند إلى فلسفة الإنصاف والانفتاح والازدهار المشترك. وهي تقدم الدعم لمورديها للعمل في إطار الالتزام بالقوانين والمعايير العالمية للوفاء بمسؤولياتهم البيئية والاجتماعية. كما أنها تدير نظاماً لإدارة المخاطر للحد من انتهاكات حقوق الإنسان والآثار البيئية في عملية التعدين في المناطق المعرضة للخطر. تسعى الشركة جاهدة إلى تحقيق النمو مع مورديها من خلال إدارة المخاطر والفرص التي تنطوي عليها سلسلة التوريد

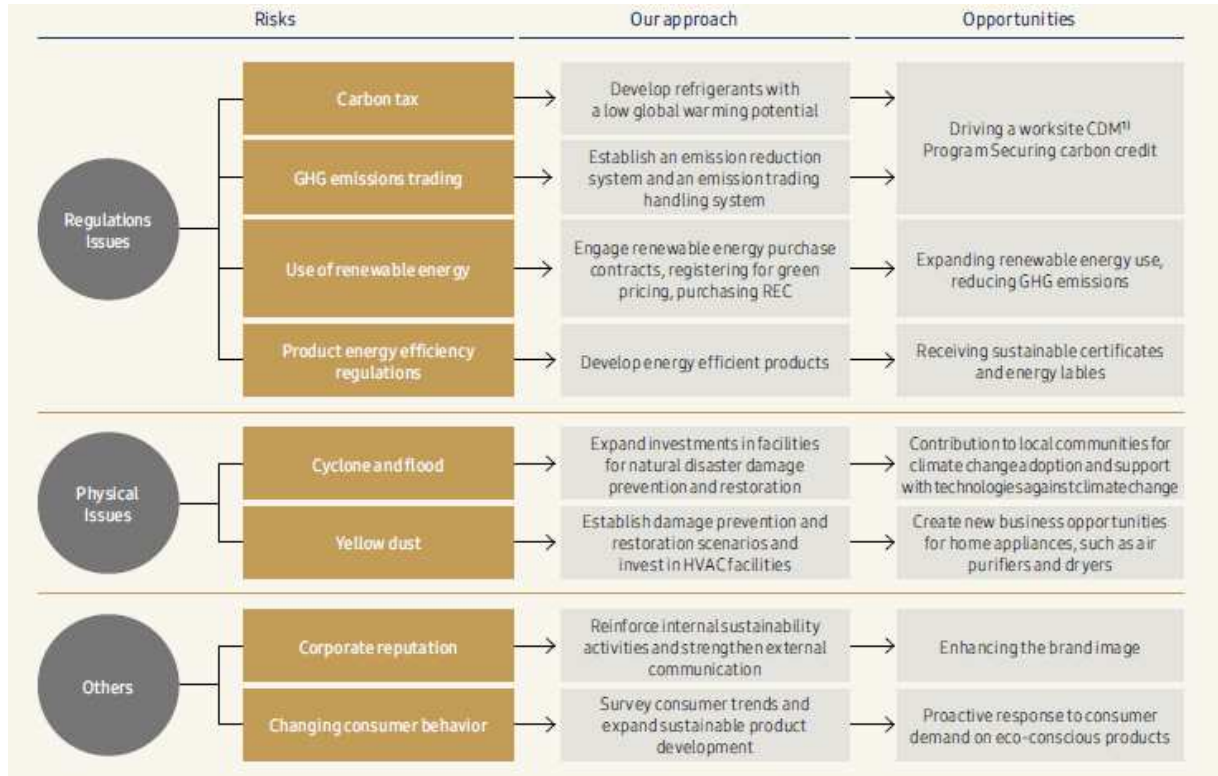
بعبارة والنظر في الاستدامة في كل مرحلة من مراحل اختيار الموردين وتشغيلها وتقييمها. و تعتقد أن ميزتها التنافسية تعزز بقدرة مورديها على المنافسة استنادا إلى هذه الفلسفة، إلى جانب الإرادة القوية من جانب الإدارة العليا، فإنها تدعم مورديها حتى ينمو في السوق العالمية، وهو ما من شأنه أن يعزز القدرة التنافسية لسلسلة الإمداد لديها.

#### 4- الوظائف الإدارية للشركة ((إدارة الاستدامة):

في تحديد أهم القضايا لعام 2020، طبقت الشركة معايير إدارة الاستدامة لفئة التكنولوجيا والاتصالات المحددة في خريطة مدى الأهمية النسبية لمجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB). فقد تم ترتيب الأولويات للقضايا المادية وفقا للمصالح الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لأصحاب المصلحة، فضلا عن التأثيرات التجارية مثل العائدات والتكاليف والسمعة. ويتم الانتهاء من نتائج تقييم الأهمية النسبية بعد استعراض الخبراء في الإدارة المستدامة ومكتب إدارة الاستدامة المؤسسية.

تحديد أولويات قضايا الإدارة المستدامة وفقا لتحليل الأثر الاجتماعي وتأثير الأعمال و التأثير الاجتماعي مع تقييم التأثيرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على أصحاب المصلحة (العملاء والمساهمين والمستثمرين والموظفين والموردين والمجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية والحكومات ووسائل الإعلام) تأثير الأعمال مع تقييم التأثيرات المادية على عائداتها وتكاليفها وسمعتها.

**4-1 مناخ الأعمال:** تؤثر المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ على كل جانب من جوانب عمل الشركة تقريبا، من منتجاتها وخدماتها إلى عمليات التصنيع وسلسلة التوريد والبحث والتطوير وأنشطة المبيعات الأخرى. ويتوقع أن يكون التأثير على تطوير المنتجات وتصنيعها ذا أهمية خاصة. وقد قادها هذا إلى تطوير منتجات موفرة للطاقة بينما تعمل بجد لخفض انبعاث الغازات الملوثة. وفي الأمد القريب، تعتبر أسعار الكربون والظروف المناخية القاسية، والتغيرات الطارئة على سلوك المستهلك المخاطر المحتملة الرائدة، وتؤمن بتنمية المنتجات الموفرة للطاقة باعتبارها فرصة. وفي المدى المتوسط، تتوقع تغييرات في أنماط الاستهلاك والمشاركة في سوق خفض الانبعاث المعتمدة كفرص للشركة، وفي المدى الطويل، تعتبر أن التخفيض الفعال للغازات الملوثة أمر حاسم بوصفه خطرا وفرصة على حد سواء.



**4-2 الاقتصاد الدائري:** الإجراءات الخاصة بالاقتصاد الدائري إذ تسعى جاهدة لتنفيذ أنشطة اقتصادية دائرية مختلفة في كل مرحلة من مراحل دورة حياة المنتج مثل استخدام المواد المستدامة، وتقليل استخدام الموارد، وتمديد عمر المنتج، واسترجاع النفايات الإلكترونية، وقابلية إعادة التدوير.

**4-3 سياسات العمل وحقوق الإنسان:** أنشأت الشركة مجموعة قوية من سياسات العمل وحقوق الإنسان تستند إلى: الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان؛ المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي للمؤسسات المتعددة الجنسيات؛ اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل؛ إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل؛ الاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية. تلتزم الشركة بمدونة قواعد السلوك الخاصة بتحالف الأعمال المسؤول وتلتزم بقوانين ولوائح البلدان التي تدير فيها أعمالها.

**4-4 الخصوصية والأمن الإلكتروني:** لحماية البيانات الشخصية للمستهلكين، أدخلت إرشادات حماية البيانات من Samsung وتعمل سياسات محلية تعكس القوانين واللوائح ذات الصلة في كل بلد. فضلا عن ذلك، فإنها تقدم تدريباً دائماً لموظفينا من خلال دليل حماية البيانات، وسياسة الخصوصية حول مشاركة البيانات

مع الأطراف الثالثة، وغيرها من الإرشادات المتعلقة بحماية البيانات الشخصية. ستواصل دعم موظفيها للاعتراف بأهمية حماية البيانات الشخصية وتطبيق السياسات والأنظمة ذات الصلة بممارساتهم.

بوابة خصوصية Samsung تحترم الشركة حق عملائها في اتخاذ القرارات بشأن استخدام معلوماتهم الشخصية في عام 2019 أطلقت Samsung Privacy Portal Overview، وهو موقع مخصص على ويب يقدم نظرة عامة شاملة حول كيفية إدارة الشركة للبيانات الشخصية. على هذا الموقع، يمكن للعملاء التحقق من حالة الأجهزة والخدمات المرتبطة بـ Samsung account وعرض سياسة الخصوصية.

يظل الأمن الإلكتروني مع استمرار ارتفاع عدد الهجمات الإلكترونية محورا أساسيا للشركة إذ أن حماية سلامة أنظمتها وحماية البيانات الشخصية وحمايتها سمعتها، كل ذلك يشكل ضرورة أساسية وباعتبار أنها شركة رائدة في مجال الهواتف المحمولة، والتلفزيون، والصناعات الإلكترونية الاستهلاكية، فإنها ملتزمة بالاستثمار الكبير في أعلى مستوى من الأمن في منتجاتها وخدماتها، إنها تمثل للأنظمة الدولية المتعلقة بالأمن الإلكتروني وتوفر الحماية للحقوق الأساسية لعملائها.

**4-5 حوكمة الشركات:** يعمل مجلس الإدارة، بموجب مبدأ الممارسات التجارية الشفافة والمسئولة على دعم إدارتها لقيادة الشركة بطريقة مبتكرة واستباقية. يساعد مجلس الإدارة في اتخاذ القرارات الصائبة من خلال مراجعة وحل المسائل المنصوص عليها في القانون أو مواد شركة Incorporation، والمسائل المفوضة من قبل اجتماع عام للمساهمين، والمسائل المهمة المتعلقة بسياسات عملها الأساسية وعملياته، فضلا عن الإشراف على إجراءات الإدارة. ويحدد تشكيل مجلس الإدارة وتشغيله بموجب مواد المؤسسة ولوائح مجلس الإدارة التي هي أكثر صرامة من المعايير المنصوص عليها في القانون التجاري لكوريا الجنوبية. وهذا من شأنه أن يمكننا من تعزيز استقلال المجلس وشفافيته وخبراته وتنوعه. تكوين المجلس يمكن أن يتألف مجلس الإدارة من ثلاثة إلى أربعة عشر عضواً وفقاً للمادة 24 من مواد المؤسسة ورغم أن المادة 383 من القانون التجاري تنص على أن المجلس يحتاج إلى ثلاثة أعضاء أو أكثر فقط، فإنها تسمح لما يصل إلى أربعة عشر عضواً بالنظر في حجم أعمالها والحاجة إلى زيادة كفاءة العمليات واتخاذ القرار ويتميز مجلس الإدارة بالشفافية التنوع الاستقلالية والخبرة.

**4-6 الامتثال:** يمثل الامتثال للقوانين والمعايير الأخلاقية الأولية القصوى لمبادئ العمل لدى الشركة فلقد أنشأت عملية إدارة الامتثال لإدارة أعمالها بتوجيه من القوانين واللوائح الخاصة بكل بلد تقوم فيه بالأعمال، وتتم عملية إدارة الامتثال بثلاث مراحل:



**1-الوقاية:** تدريب الموظفين، والمبادئ التوجيهية الخاصة بكل منطقة، والتدقيق الذاتي المنهجي، ومكتب المساعدة، واستشعار وإدارة القوانين واللوائح الجديدة أو المعدلة.

**2-المراقبة:** الرصد المنتظم والمخصص من قبل فريق متخصص أو فريق العمل.

**3-إدارة المتابعة:** تحليل الأسباب الجذرية للقضايا والتدابير المضادة والتدابير الوقائية مثل التعليم والتدريب.

إضافة إلى كل ما سبق تعتمد الشركة على **عملية إدارة بيئة العمل المتكاملة ذات الثلاث مراحل:**

**المرحلة الأولى التقييم الذاتي:** التقييم الذاتي السنوي لجميع الموردين من الدرجة الأولى باستخدام قائمة مراجعة وفقاً لمعايير RBA 85

**المرحلة الثانية عمليات التدقيق في الموقع:** عمليات التدقيق في الموقع على الموردين ذوي الأولوية الذين تم اختيارهم استناداً إلى الموقع وحجم المعاملات وسجلات المسار السابقة ونتائج التقييم الذاتي لتحديد مهام التحسين (365 مورداً تم تدقيقها في عام 2019).

**المرحلة الثالثة عمليات التدقيق من جهات خارجية**

**5-أسباب نجاح الشركة:** هنالك مجموعة من العوامل التي قادت الشركة إلى نجاحات متتالية يمكن إنجازها فيما يلي:

**5-1الالتزام بالتصنيع:**

**5-2 التركيز على المدى البعيد:** غيرت شركة سامسونج من تفكيرها ونظرتها من أن تكون شركة تهدف لتحقيق الأهداف قصيرة المدى، إلى أن تكون شركة تركز على الأهداف بعيدة المدى. وفي عام 1993 غيرت سامسونج من شعارها وأصبح اسم الشركة مكتوباً باللغة الإنكليزية من أجل أن تحوز على اهتمام المستهلكين حول العالم. و ركزت على أن تصنع منتجات عالية الجودة وتستثمر مواردها في البحث والتطوير المتواصل للوصول إلى منتجات بمزايا جديدة دوماً وجودة عالية.

وفي إحدى القصص التي تروى عن موضوع الجودة أنه بعدما أهدى مدير سامسونج رئيس كوريا الجنوبية جهاز خليوي وظهرت فيه بعض عيوب التصنيع البسيطة للغاية، كانت ردة فعل المدير أنه أحرق كامل الدفعة المنتجة

والتي كان عددها 25 ألف جهاز أمام أعين العاملين، وهذا الموقف كان له أثر نفسي كبير لديهم وتأكيد للالتزام الشركة على أعلى جودة ممكنة وفق المعايير التي تحددها.

3-5 المرونة

4-5 التركيز على العتاد

5-5 منتجات عديدة ومتنوعة

5-6 الابتكار في المنتجات الرقمية

5-7 التركيز على التسويق