

1- الإنتاج

تتولى إدارة الإنتاج والعمليات المسؤولية المقترنة بصناعة السلع و الخدمات إن نظام الإنتاج والعمليات جزءا من نظام المنظمة الإنتاجية أو الخدمية وتعد العنصر الرئيسي لتحقيق أهداف المنظمة ومن أمثلة المسؤولين على إدارة هذه العمليات في المنشآت المختلفة هم مدراء الإنتاج والعمليات و السيطرة النوعية والمشرفين التنفيذيين على أداء هذه الأنشطة وكذلك مدراء التصنيع بما فيهم مجموعة المدراء الاستشاريين في مجالات النوعية والإنتاج وتقديم التسهيلات الخدمية لاستكمال المتطلبات المرتبطة بإنتاج السلع والخدمات...الخ، ولا يقتصر وجود مدراء العمليات على المنظمات ذات الإنتاج السلعي بل يمتد نشاطهم إلى مؤسسات ذات البعد الخدمي كدوائر البريد و المصارف وشركات التأمين و المصارف والمستشفيات.... الخ ومن المعروف في العصور الحديثة أن الاقتصاد العالمي يشهد تطورا ملموسا في الأنشطة الخدمية إذ أن هناك تحولا واضحا من الإنتاج السلعي إلى الأنشطة الخدمية حيث 70% من القوى العاملة الأمريكية على سبيل المثال اتجهت إلى المنظمات الخدمية وأصبحت الأنشطة الخدمية أكثر التصاقا بحياة الشعوب وأكثر منها في الإنتاج السلعي ويعد هذا الاتجاه الجديد من الظواهر المرافقة للتطورات التكنولوجية التي أصبحت الآلة هي الأكثر علاقة بالنشاط الإنتاجي منها إلى النشاط الخدمي الذي يتطلب تدخل جهود الفردية

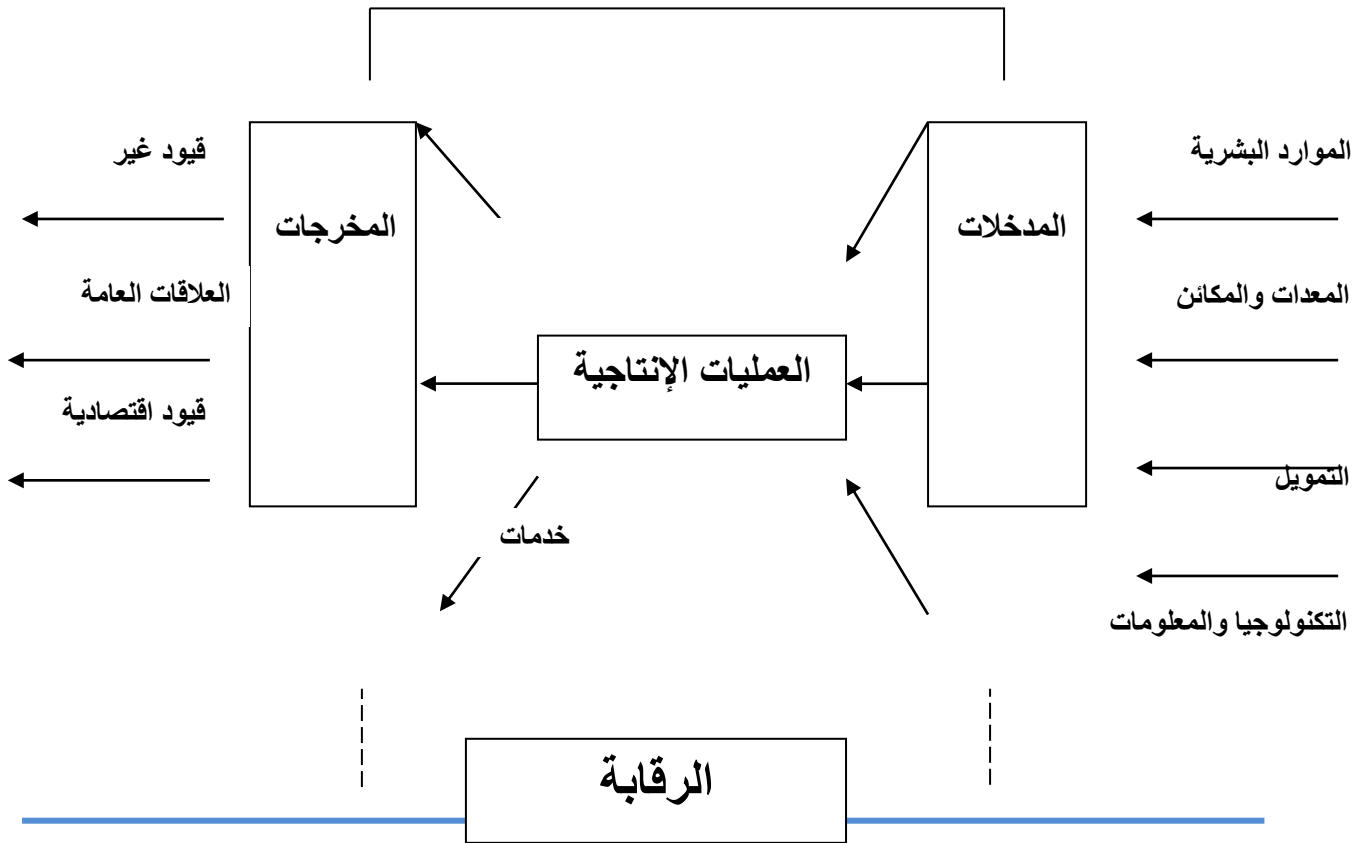
من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022

أو الجماعية في أداءه لذلك يعتبر كل النشاطين الإنتاجي و الخدمي ذو أهمية كبيرة في تحقيق رغبات المستهلكين الحاليين أو المرتقبين.

فمدير العمليات يمثل الشخص الذي تتاط به مسؤولية صناعة السلع أو الخدمات وهو الذي يعني باتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفة العمليات أو النظام التحويلي المستخدم في صناعة سلعة أو تقديم الخدمة و الشكل التالي يبين توضيحا لحدود المسؤولية المباشرة لإدارة العمليات الإنتاجية

مخطط مفهوم إدارة العمليات الإنتاجية في المنظمة الاقتصادية



من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022

ويقصد بوظيفة العمليات ذلك القسم المتخصص في المنشأة الذي يتولى صناعة السلع وتقديم الخدمات وبعد التعامل مع وظيفة العمليات تنظيماً على أهمية كبيرة في المنشأة على اعتبارها وظيفة رئيسية في المنظمة .

فالإنتاج هو عملية تحويل عوامل الإنتاج إلى السلع وخدمات سواء لأغراض الاستهلاك أو الاستثمار فمثلاً يستطيع الإنسان تحويل الماء والهواء والتراب إلى مزروعات ومنها يمكنه أن يحول المزروعات إلى مأكولات و مساكن وغيرها من الوسائل التي تشبع حاجاته .

1-1- أهداف الإنتاج:

يمكن تلخيص أهداف إدارة الإنتاج و العمليات على المدى القصير كما يلي:

-تحديد خصائص المنتج (سلعة أو خدمة)؛

-تحديد خصائص العمليات؛

-إيصال المنتجات المطلوبة للعملاء؛

من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022

-إنتاج المنتجات (سلعة أو خدمة) الجودة المرغوب بها من قبل العملاء.

أما على الأجل الطويل فإن إدارة الإنتاج والعمليات تهدف إلى استخدام المصادر المتاحة من مواجهة الطلب على المدى البعيد.

2- التسويق

2-1- تعريف التسويق

يمكن تعريف عملية التسويق بأنها النشاط الانساني الذي يتم ممارسته من أجل اشباع حاجات ورغبات الأفراد من خلال عمليات التبادل.

2-2- أنواع التسويق :

- تختلف أنواع التسويق نتيجة لاختلاف الكثير من العوامل، ونذكر من بين هذه الأنواع ما يلي:
- التسويق الرقمي Digital Marketing: التسويق الرقمي أو الالكتروني والذي يعتبر أقرب وسيلة للوصول إلى الجمهور حيث يعتمد على شبكة الانترنت.
 - التسويق بالموثرين Influencer Marketing : يمكن فهم هذا النوع من التسويق من اسمه، حيث يعتمد على أشخاص معروفين أو مشاهير لهم تأثير على أفراد المجتمع.

من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022

• **التسويق بالمحادثات Conversational Marketing** : هو عبارة عن عملية تسويقية تعتمد كثيرا في وقتنا الحالي، فمن خلال الاتصال والمحادثات التي تحدث مع الزبائن يمكن بناء علاقة قوية بين الجمهور ووعيه بالمنتج المراد ترويجه.

• **التسويق التقليدي Traditional Marketing** : له عدة أشكال نذكر منها:

- الإعلانات التلفزيونية

- اللوحات الإعلانية المنتشرة في الشوارع والأماكن العامة

- الطباعة وإعلانات الصحف والمجلات

• **التسويق الطنان Buzz Marketing**: وهو التسبب في حدوث ضجة و رواد و إثارة للجدل أو

التحدث عن المنتج في الأوساط لينتشر الحديث مما يثير فضول واهتمام الجمهور

2-3- أهمية التسويق:

للنشاط التسويقي أهمية بالغة في ضمان نمو المؤسسة و استقرارها، وكذا ضمان استمرار العلاقة بين

المؤسسة وجمهورها المستهدف وتظهر أهمية إدارة التسويق في:

- خلق المنفعة الشكلية للسلع ؛

-خلق جو من المنافسة بين مختلف المؤسسات الوطنية والأجنبية ؛

من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022

- يساعد التسويق في تقديم حجم الطلب والانتاج الممكن؛
- اشباع الرغبات غير المشبعة للمستهلكين من خلاله.

3-وظيفة المالية

حينما نتحدث عن مفهوم المالية Finance فإنها ترتبط بمفاهيم أساسية وهي:

- أسواق النقد وسوق رأس المال Money and Capital Markets

- الإستثمار Investment

3-1- الإدارة المالية Financial Management

لقد ظهرت الإدارة المالية كحقل منفصل في الدراسات في بدايات عام 1900 وتعتبر من أكثر المجالات إتساعا بالنسبة لمفهوم التمويل، كما تشكل إحدى أهم الإدارات الموجودة داخل المنظمات بما فيها البنوك، والمؤسسات المالية، وهي الإدارة المسؤولة عن توجيه وإدارة الموارد المالية المتاحة كما أن مجالات الإدارة المالية واسعة ومتعددة وتتراوح بين تحديد أي من الأسهم التي يمكن شراؤها إلى تحديد سعر السهم العادل عند عملية الإستحواذ أو الإندماج بين الشركات و غيرها.

3-2- مسؤوليات و واجبات الادارة المالية

من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022

-التخطيط والتنبؤ: Forecasting and Planning-

يتولى العاملون في مجال الإدارة المالية تنسيق عملية التخطيط ومن خلال الاتصال مع الموظفين الآخرون العاملون في الأقسام الأخرى بهدف وضع وتشكيل خطة عمل الشركة المستقبلية

-إتخاذ قرارات الإستثمار والتمويل: Finance and Investment-

تمتاز الشركات الناجحة عادة بزيادة نمو المبيعات والتي تتطلب إستثمارات جديدة في الآلات والمعدات لمواجهة الطلب المتزايد على منتجات الشركة و الإدارة المالية تساعد في إتخاذ القرار في تحديد أي الأصول التي تحتاجها للإستثمار في الشركة وطريقة تمويل شراء هذه الأصول فهل يتم شراؤها عن طريق إصدار السندات أم عن طريق الإقتراض من البنوك التجارية أم عن طريق زيادة رأس المال..

-التنسيق والمراقبة: Control and Coordination-

على موظفي الإدارة المالية التنسيق مع موظفي الأقسام الأخرى بخصوص كافة القرارات ذات التأثير المالي التي يتم إتخاذها داخل المؤسسة . فعلى سبيل المثال، لو أراد مدير التسويق إطلاق حملة إعلانية لزيادة مبيعات الشركة من أحد منتجات الشركة، إن هذا القرار يجب أن يتم بعد التنسيق مع قسم الإدارة المالية، لتحديد تكلفة الحملة الإعلانية، ومصادر تمويل هذه الحملة، وهل مستوى إنتاج الشركة الحالي كافي لتلبية كافة متطلبات الزبائن

-إدارة المخاطر: Risk Management-

من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022

تواجه المنشآت العاملة العديد من المخاطر المرتبطة بعملها سواء كانت مخاطر كلية أو ما تسمى بالمخاطر النظامية والتي تؤثر على البيئة التي تعمل فيها المنشأة مثل مستويات التضخم النمو الاقتصادي، الركود الاقتصادي، الحروب، الإضطرابات السياسية وغيرها .. أو تلك المخاطر التي تؤثر على المؤسسة دون أن يكون لها تأثير على البقية الأخرى، مثل إحتمالية العسر المالي، عدم القدرة على تصريف منتجات الشركة، إساءة الإئتمان من قبل العاملين في الشركة وعلى المحلل المالي أن يضع الخطة المناسبة والتي تكفل إدارة هذه المخاطر بهدف التقليل من آثارها السلبية على الشركة.

4- الموارد البشرية

4-1 - تعريف الموارد البشرية

تهتم إدارة الموارد البشرية بتنمية وتطوير قدرات القوى العاملة والسعي نحو رفع كفاءتها وقدراتها الانتاجية هذا من جهة، ومن جهة أخرى تهتم كذلك بمنحها التحفيزات المناسبة والرعاية التي تحتاجها من أجل ضمان بذلها لمجهودات تعود بالفائدة للمؤسسة.

يمكن النظر إلى الموارد البشرية من جانبين:

من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022

-الجانب المجتمعي الكلي: حيث يتضمن مفهوم الموارد البشرية كافة العاملين في القطاع العام والخاص بالإضافة إلى العاطلين عن العمل والقادرين عليه والراغبين فيه.

- الجانب المنظمي الجزئي: حيث يتضمن المفهوم كافة العاملين فيها يتعلق بمهاراتهم وطاقاتهم ومؤهلاتهم وأدائهم بالإضافة إلى المتوقع انضمامهم إلى المنظمة من خلال استقطاب وجذب المرشحين للعمل.

5- البحث والتطوير

5-1- مفهوم البحث والتطوير

تعتبر عملية البحث والتطوير من أهم النشاطات التي يجب أن توليها المؤسسة اهتماما كبيرا، وذلك لما لها من أهمية في جلب أفكار جديدة ومبتكرة عند تحويلها للواقع ووضعها موضع التنفيذ تصبح عبارة عن منتجات أو خدمات أو عمليات تعود بالنفع والربح على المؤسسة، لذلك يجب على كل مؤسسة أن تهتم بهذا الجانب وأن تخصص قسما خاصا بأنشطة البحث والتطوير.

5-2- تنظيم وظيفة البحث والتطوير

من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022

تحتل وظيفة البحث والتطوير مكانة هامة في تنظيم المؤسسة بكيفية تسمح بالتنقل الجيد للمعلومات سواء كانت خارجية عبر وظيفة التسويق أو من مشاكل فنية تجابه العملية الإنتاجية من خلال وظيفة الإنتاج وكذلك المعلومات الناتجة عن العلم والتكنولوجيا المتاحة.

وتتكون وظيفة البحث والتطوير من عمال، وسائل، وإجراءات التسيير، وكلها منجدة انجاز مشاريع البحث والتطوير ويقوم بالإشراف على هذه الوظيفة مدير البحث والتطوير يقوم بتوجيه العمال بغية تنفيذ النشاطات المعينة بالوظيفة حسب المشاريع المحددة ويمكن إبراز الأشكال التالية في تنظيم وظيفة البحث والتطوير وهي كالتالي:

- **التنظيم الوظيفي:** في هذا التنظيم يتم تفسير كل مشروع بحث وتطوير إلى إجراء يسند كل جزء إلى وحدة تنفيذ خاصة، حيث يتحمل مسؤولية العمليات التي من اختصاصها ويشرف عليها مسؤول ويتم التنسيق بين الأجزاء والعمليات المنفذة غير علاقات مباشرة بين مسؤولي الوحدات التنفيذية
- **التنظيم حسب المشاريع:** يقوم التنظيم حسب المشاريع على أساس تكوين فريق موحد. يهتم مختلف المهندسين أو التقنيين الضروريين لإنجاز مشروع البحث والتطوير كما تخصص لكل مشروع الإمكانيات البشرية والمادية المحددة له.

من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022

- **التنظيم الشبكي أو المصفوفي لنشاطات البحث والتطوير:** يتم تكليف رئيس كل مشروع بحث تطبيقي المراد إنجازه، ومن إيجابيات هذا التنظيم هي الاستفادة من كلا التنظيمين السابقين ذكرهما وتقديم عمل جماعي من الأفضل واستغلال المعارف، القدرات المتاحة.

من إعداد الأستاذة: بن لحرش صراح

السنة الدراسية: 2021 - 2022