

المُلخَص المَحَدَد للفاينل لمادة:

MGT202

الرقابة

إدارة الإنتاج

إدارة التسويق

إدارة الأفراد



غبارك الامتلاء ... للتفوق والنجاح

<https://numo.academy> +966 542758318



فصل الرقابة

تعريف وظيفه الرقابة :

هي قياس اعمال المرؤوسين وتصحيحها بغرض التأكد من انجاز الخطط الموضوعه و سير اهداف المشروع نحو النجاح

تعرضت شركة مايكل ديل بعد نموها الى أزمات خلال سنوات قليلة بسبب ان الإدارة العليا لم تفعل دور النظم القيادية (خطأ) التصحيح : لم تفعل النظم الرقابية

يعتبر قياس مؤشرات الأداء الأخرى ورقابة منتجات المنافسين احد اهم عوامل تحقيق الأرباح ونجاح المنشأة (صح)

غياب الدور اللوجستي في المنظمات احد اهم أسباب التأخر التكنولوجي في تصنيع منتجاتها مقارنة بالمنافسين (خطأ) التصحيح : غياب الدور الرقابي

من المتطلبات الأساسية للعملية الرقابية "وجود خطة تعمل الإدارة لإنجاحها" و "وجود اهداف تعمل لتحقيقها" و "تحديد مقاييس رقابية مناسبة" (صح)

تعتبر وظيفة الرقابة مستقلة ومنفصلة عن الوظائف الإدارية الأخرى (خطأ) مرتبطة معهم ويكمل كل منهم الآخر

تختلف المعايير الرقابية للإدارات والاقسام الرئيسية والفرعية باختلاف الخصائص والعمليات لكل إدارة او قسم (صح)

تكون المقاييس الرقابية اكثر فعالية اذا نسيت الى إنجازات فرد (صح)

يسهل التعامل مع المخزون بمبدأ مقارنة المعايير الرقابية بالإنجازات الفعلية للفرد الواحد (خطأ) يصعب

تعتبر المعايير والمقاييس التي تستخدم طريقة "النتائج المرغوبة" اكثر معايير الرقابة انتشارا (صح)

من اهداف القيادة ان يتعرف المشروع على الأخطاء ومناطق الضعف في بداية تكوينها والعمل على تصحيحها قبل استفحالها (خطأ) من اهداف الرقابة

التكاليف المترتبة عن مراقبة النتائج النهائية اقل بكثير من التكاليف المترتبة عن مراقبة طرق العمل (خطأ) اكثر

من الأسس المهمة للمقاييس الرقابية هو النظر الى نظم الرقابة الإدارية كنظم سيبرانية او ضابطة (صح)

عملية الرقابة الصحيحة تكون من جراء اتخاذ القرارات الضرورية وليس من خلال المقاييس

ومقارنتها بالإنتاج (صح)

تعاني المشاريع بصورة عامة من صعوبة التوفيق بين السرعة والدقة في اعداد التقارير (صح)
من الخرائط الشائعة الاستعمال في مجال الاعمال هي خريطة "غانت" والتي تبين الفترات الزمنية القياسية لنشاطات المشروع المختلفة مقارنة بالزمن الفعلي المستغرق (صح)
تعتبر نقطة التعادل طريقة رقابية تستخدم لمقابلة المبيعات بالمصروفات من اجل تحديد حجم المبيعات حتى تتساوي الإيرادات بالنفقات (صح)

تهدف الرقابة من خلال التدقيق الداخلي الى التأكد من ان العمليات المحاسبية تعكس الواقع بصورة صحيحة (صح)

تعرف الرقابة بطريقة "بيرت" بأنها رقابة جميع المراحل والنشاطات الضرورية لتحقيق الأهداف وعلى تفاصيل كل مرحلة على حده (صح)

اهتمام طريقة "بيرت" بعامل الزمن فقط اثار مخاوف الإداريين والمتمرسين من عدم الاهتمام بـ العوامل الأخرى المهمة فقاموا بتطوير طريقة "بيرت" بإدخال عامل جديد عليها وهو عامل "التكلفة" (صح)

الجودة الشاملة هي مجموعة خصائص السلعة او الخدمة التي تؤثر في قدرتها على اشباع حاجات معينة (صح)

تهدف برامج الجودة الشاملة الى توحيد جميع وظائف الاعمال في المنشأة كالتصميم و التخطيط والإنتاج والتوزيع والاعمال الميدانية بغرض اشباع حاجات الزبائن (صح)

يعتبر "ادوارد ديمنج" من أوائل مؤسسي الجودة الشاملة منذ أوائل الخمسينات من القرن الماضي (صح)

تعمل الجودة الشاملة كوسيلة رقابية من خلال قياس مدى ملائمة السلعة او الخدمة في اشباع حاجات العملاء (صح)

الجودة العالية للسلعة او للخدمة لا تعني بالضرورة زيادة السعر لان التحدي الرئيسي يكمن في مدى قدرتها على اشباع رغبات العميل (صح)

بطاقة النتائج المتوازنة

بطاقة النتائج المتوازنة هي نظام رقابي شامل يوازن بين المعايير المالية التقليدية والمعايير المستخدمة في العمليات والمتعلقة بالعوامل الحرجة لنجاح المنظمة .

عناصر مكونات النظام الرقابي لبطاقة النتائج المتوازنة

قدرة المنظمة على النمو	العمليات الداخلية	خدمة الزبائن	الأداء المالي
------------------------	-------------------	--------------	---------------

مراحل او عناصر الرقابة

تصحيح الأخطاء والانحرافات	قياس الأداء الفعلي	وضع المعايير الرقابية
<p>ويقصد بها تصحيح الأخطاء (ان حصلت) ما بين النتائج الفعلية "بناء على التقارير الرقابية الواردة للمسؤول من جهات مختلفة" والنتائج المرغوبة .</p> <p>وتعتبر تصحيح الأخطاء هي المرحلة الأخير من مراحل الرقابة</p> <p>اهم الإجراءات التي يتم التصحيح من خلالها :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ تعديل ظروف العمل ❖ تحسين طرق اختيار العمال ❖ تحسين المحفزات ❖ البحث عن الأسباب وليس الظواهر 	<p>وهي نظم معلومات الرقابة الإدارية</p> <p>وحتى يتم تصويب وتصحيح الأخطاء في أداء العمل الفعلي يجب التأكد من الاعتبارات التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ زمن وصول المعلومات المتعلقة بالمشكلة ▪ ملائمة وحدة القياس مع المشكلة المراد حلها ▪ موثوقية المعلومات الواردة ▪ صحة المعلومات الواردة ▪ التوجيه الصحيح عند ارسال المعلومات 	<p>المعايير او المقاييس الرقابية تعني الأهداف التي تحدها الخطة العامة للمشروع</p> <p>وحتى تنجح عملية الرقابة يجب ملاحظة ما يلي :</p> <p>(1) يجب ان تكون الأهداف محددة وواضحة ومحددة</p> <p>(2) يجب الاتقتصار عملية الرقابة على الاعمال التي تخضع للقياس الكمي</p> <p>ماهي المشاكل الناتجة من استخدام طريقة مقاييس النتائج المرغوبة ؟</p> <p>(1) الصعوبات الناتجة عن محاولة المشرف تقييم نتائج اعمال كل فرد من رؤوسيه على حده بصورة مستمرة</p> <p>(2) مشكلة تتعلق بالفترة الزمنية التي يستخدم فيها الناس القياس .</p>

أنواع الرقابة

الرقابة غير المباشرة	الرقابة المباشرة
<p>الاعتماد على ما يرد في التقارير في تحديد مشاكل سير الاعمال نتيجة انشغال المسؤول بمهام أخرى تحول دون قيامه بالرقابة الشخصية لسير العمل .</p>	<p>مراجعة النتائج الفعلية للاعمال عن طريق الرقابة الشخصية من المسؤول للمرؤوسين</p>

وسائل الرقابة

الوسائل الرقابية غير المحاسبية	الوسائل الرقابية المحاسبية
<ul style="list-style-type: none">المعلومات الإحصائيةالتقارير والتحليل الخاصةتحليل نقطة التعالالتدقيق الداخليبيروتإدارة الجودة الشاملةبطاقة النتائج المتوازنة	<ul style="list-style-type: none">ميزان الرقابة التقديرية المحاسبيةمثل الميزانية لفترة سابقة والموازنة لفترة قادمةميزانية تقديرية للدخل والنفقاتمثل قائمة وحساب المبيعات وحساب المتاجرةميزانية السلعةميزانية تتعلق بالوحدة او القطعة او الاجر ب الزمنميزانية نفقات رأس المالأوجه صرف رأس المالالميزانية النقديةالتدفقات النقديةالميزانيات البديلةلمواجهة الظروف الطارئة عند ازدياد طلب على سلعة

العنصر الإنساني في الرقابة

اهم اسباب "نيومان" و "سمر وون" في عزوف الشخص ونفوره من الوسائل الرقابية المستخدمة ضده :

- عدم تقبل الشخص لأهداف المشروع
- عدم عقلانية مستويات الإنجاز
- عدم الثقة بصحة المقاييس
- عدم تقبل الحقائق غير السارة
- الضغط من مصادر غير شرعية
- الضغط الاجتماعي

خصائص الرقابة الجيدة

النظام الرقابي الجيد يجب ان يتمتع تتوفر فيه الخصائص التالية :

- ✓ ان يكون ملائماً لظروف الحالة الراهنة
- ✓ ان يكون اقتصادياً
- ✓ ان يكون موضوعياً
- ✓ ان يكون مرناً
- ✓ ان يعكس الهيكل التنظيمي للمشروع
- ✓ ان ينظر الى المستقبل ويستعين بالماضي

نهاية فصل الرقابة

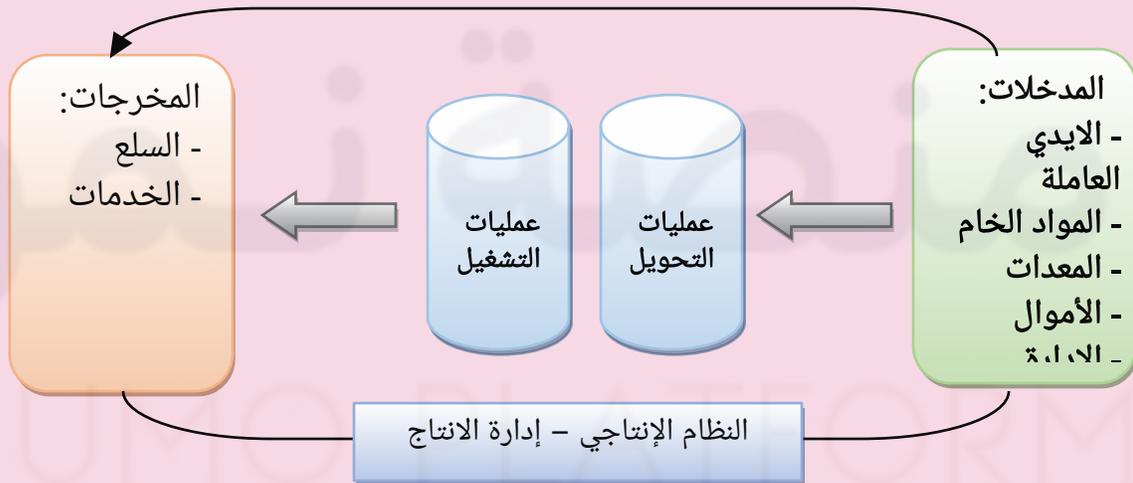
منصة نمو
NUMO PLATFORM

فصل إدارة الإنتاج



مفهوم إدارة الإنتاج :

هي مجموعة الأنشطة والفعاليات المتعلقة بالعملية التكنولوجية التي تؤدي الى استخدام إمكانيات المنشأة المتوفرة لتحقيق اهدافها



ما هو الفرق بين نظم الإنتاج الصناعي ونظم العمليات ؟

نظم الإنتاج الصناعي	نظم العمليات او (الخدمات)
هو الإنتاج الذي يعنى بعمليات التصنيع (من تحويل او تحليل او استخراج) تؤدي الى خلق	هي عمليات التوزيع والترحيل والعلاج الصحي والصيرفه والسياحة وليس بالضرورة لها كيان

تتحقق اهداف المشروع عند انتهاء إدارة الإنتاج من انتاج السلع (خطأ) بعد مرحلة التسويق
تعمل إدارة التسويق جنباً الى جنب مع إدارة الإنتاج للتعرف على اذواق المستهلكين من اجل
العمل على انتاج السلعة المطلوبة (صح)

تعمل إدارة الافراد بالتعرف على القوى العاملة المتوفرة في السوق من حيث الحجم والكفاءة
ومصدرها (صح)

تقوم الإدارة المالية بالتعرف على مصادر الأموال والإمكانات المتوفرة عند الحاجة وأسعار
الفائدة (صح)

بمقدور إدارة الإنتاج العمل بمفردها على انتاج السلع المطلوبة دون تعاون من الإدارات الأخرى
(خطأ) تكاتف الادارات

إدارة الإنتاج هي العنصر الحركي الديناميكي في ادارت المشروع التي تجعل جميع الإدارات
تتفاعل مع بعضها (صح)

الدور القيادي داخل إدارة الانتاج مسؤول عن التنظيم والتخطيط والقيادة الرقابة لكل الانشطة
الإنتاجية (صح)

احد هذه العوامل ليس من عوامل الإنتاج الأربعة الرئيسية :

- الأرض - الايدي العاملة - رأس المال - التنظيم والإدارة - التسويق

من طرق تخفيض المنشأة لتكلفة المواد الخام استبدال المواد الخام باخرى بنفس الجودة واقل
ثمناً (صح)

من طرق تخفيض المنشأة لتكلفة المواد الخام الاقلال من الاتلاف سواء في التصنيع او في
التخزين (صح)

..... هو المكان الذي تتجمع فيه الطاقات البشرية القادرة على الإنتاج ومعها المواد والا
لات والمعدات ورؤوس الأموال اللازمة من اجل انتاج سلعة محددة :

- إدارة الإنتاج - المستودع - المصنع - إدارة
الموارد البشرية

الصناعة الاستخراجية هي الصناعة التي تتطلب وجود الايدي العاملة والالات والمعدات لا
ستخراج معادن الأرض (صح)

صناعة الحديد تقوم على تحويل خامات الحديد الى مواصفات واشكال مختلفة لاعادة
استخدامها في سلع مفيدة (صح)

الصناعة التحليلية هي تلك النوع من الصناعة التي تقوم على تحليل المواد الأولية الى مكوناتها
الاصلية (صح)

الصناعة التجميعية تقوم على تجميع مواد متعددة بخصائص مختلفة لانتاج سلعة مختلفة مثل
الاسمنت (صح)

نظام الإنتاج بالدفع يمكن المشروع من تخصيص خط انتاج مستقل لكل سلعة على حده (خطأ)
الإنتاج المستمر

هو نشاط انتاجي يتصف بالتغيير في تصميم المنتج ولا يسمح بترتيب العمليات في وضع محدد
ومعروف (غير نمطي) :

أ) نظام الإنتاج المستمر
ب) نظام الإنتاج بالطلبية
ج) نظام الإنتاج بالمجموعة
د) نظام الإنتاج بالدفع

نشاط انتاجي يتطلب وسائل نقل متخصصة وأماكن تخزين مناسبة تستوعب الحجم والتنوعية
والوزن :

أ) نظام الإنتاج المستمر
ب) نظام الإنتاج بالطلبية
ج) نظام الإنتاج بالمجموعة
د) نظام الإنتاج بالدفع

وحدة الرئاسة في التنظيم تعني أن يرأس التنظيم شخص واحد يتخذ القرارات ويصدر الأوامر
والتعليمات (صح)

السلطة تناسب من اعلى الى اسفل تعني انه كلما ضاق نطاق الاشراف زادت المستويات الإدارية
والعكس صحيح (صح)



اهداف المنشأة الصناعية

- 1) تحقيق اكبر قدر ممكن من الإنتاج بالعناصر المتوفرة (الات - العمالة - المواد الأولية)
- 2) تخفيض مجمل التكاليف والمصروفات السنوية
- 3) الحفاظ على مستوى الجودة المطلوبة

مفهوم التصنيع والتنمية

المصنع: هو المكان الذي تتجمع فيه الطاقات البشرية المنتجة + المواد والالات والمعدات
ورؤوس الأموال اللازمة للإنتاج .
الصناعة: تطلق على مجموعة المصانع التي تنتج سلع متماثلة او متكاملة ذات طبيعة انتاجية
متشابهة .

مراحل تصنيع المنتج الجديد

يمر المنتج الجديد في المشاريع الاقتصادية قبل وصلة الى خط التشغيل بثلاث مراحل وهي :

(1) مرحلة التصميم (2) مرحلة التجهيز (3) مرحلة الجدولة

ترتيبات مرحلة التجهيز:

- 1- الترتيب على أساس العملية (الورش والمطابخ والمستشفيات)
- 2- الترتيب على أساس المنتج (انتاج السيارات)
- 3- الترتيب على أساس الهجين
- 4- الترتيب المتخصص (الأسواق المركزية)

ترتيبات مرحلة التجهيز:

- جدولة التدفق المستمر
- جدولة الإنتاج الواسع
- نظام الإنتاج على أساس المشروع
- نظام الإنتاج بالدفعة



واجبات وظيفية الإنتاج

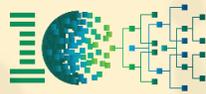
ضبط النقل الداخلي	مراقبة المخزون و المشتريات	الوقوف على تصميم المصنع	وضع ضوابط الجودة و المعايير الا لزامة لضبط الا داء	اتخاذ القرارات الا لزامة بالعمليات الإنتاجية	تحديد الأ هداف ووضع السياسات الا نتاجية
-------------------	----------------------------	-------------------------	--	--	---



مهام واختصاصات وظيفة الإنتاج

اجراء البحوث على العمليات	تصميم السلع المنتجة	تخطيط البناء الملائم للمصنع المتوافق مع طبيعة السلع	تنظيم نقلات المصنع	تنظيم وتخطيط المصنع	تحديد موقع المصنع
---------------------------	---------------------	---	--------------------	---------------------	-------------------

المخزون على الرقابة على	تنظيم العمليات المساعدة	تنظيم عملية صيانة الآلات والمعدات	تنظيم وسائل الرقابة	وضع جداول الانتاج	وضع المقاييس و المعايير الالنتاجية
-------------------------	-------------------------	-----------------------------------	---------------------	-------------------	------------------------------------



أنواع نظم الإنتاج

نظام الإنتاج بـ المجموعة	نظام الإنتاج بالدفع (متقطع متكرر)	نظام الإنتاج بالطلبية (متقطع غير متكرر)	نظام الإنتاج المستمر (الإنتاج حسب السلعة)
عملية انتاج مجموعات إضافية من السلع لسد احتياجات مجموعة معينة من العملاء او لسد احتياجات الإنتاج المستمر لفترة معينة . أنظمة فرعية لنظام الإ	وهو مزيج من الإنتاج المستمر وغير المستمر فهو يسمح بإنتاج سلع نمطية مستمرة كالإنتاج المستمر الا ان الكمية المطلوبة لكل سلعة لا تحتمل فتح او تخصيص خط انتاج مستقل لها	تستخدم هذه الطريقة عند انتاج سلع ذات مواصفات مختلفة وبكميات متعددة بطريقة غير نمطية، ويطلق عليه الإنتاج حسب الطلبية، مثل كصنع يخت لاحد الأثرياء او سيارة	يستخدم في انتاج سلعة معينة او عدد قليل من السلع بطريقة نمطية، مثل صناعة المشروبات الغازية، والأغذية خصائص الإنتاج المستمر: (1) مدخلاته من الآلا

<p>إنتاج بالمجموعة :</p> <p>1) إنتاج مجموعة من السلع دفعة واحدة خلال فترة زمنية محددة (سنة مثلا)</p> <p>2) إنتاج مجموعة من السلع خلال فترات زمنية غير منتظمة وفقا لحاجة المستهلكين .</p> <p>3) إنتاج مجموعة من السلع خلال فترات زمنية منتظمة (دورية) 3 شهور مثلا</p>		<p>بمواصفات خاصة . خصائص الإنتاج المطلوبة:</p> <p>1- قلة حجم الإنتاج 2- وضع الآلات المتشابهة في قسم واحد 3- تكون العمالة على درجة عالية من المهارة والكفاءة 4- وجود تعليمات كثيرة خاصة بالطبعية 5- مستوى التخزين مرتفع 6- وسائل النقل عادية وليست متخصصة</p>	<p>ات ذات نمط واحد ومتتابع 2) تقسيم العمل الى متعدد 2) لا يتطلب مهارة عالية شروط استخدام طريقة الإنتاج المستمر :</p> <p>- استمرارية الطلب على المنتج - توحيد مواصفات المواد الخام - توازن مراحل الإنتاج - تحقيق المنتج للجودة - وجود صيانة مستمرة - الرقابة والتفتيش مزايا الإنتاج المستمر:</p> <p>- خفض عيوب الإنتاج - اكتشاف الأخطاء في حينها - تقليل هدر الوقت - سهولة نقل المواد - تقليل أماكن التخزين - انخفاض تكاليف الإنتاج</p>
---	--	---	--

علاقة إدارة الإنتاج بالإدارات الأخرى بالمنظمة

تشارك مع إدارة الموارد البشرية في:	هرهه	تشارك مع الإدارة المالية في :	تطلبها	تشارك مع إدارة البحوث و التطوير في:	يبلا ي	تشارك مع إدارة التسويق في :
1) اتخاذ التدابير لتوفير القوى العاملة		1) توفير الأموال اللازمة للبحوث و التطوير		تصميم وتطوير المنتجات		1) الدراسات الاقتصادية 2) دراسة

الجدوى		(2) تحديد مواصفات المشتريات من المواد الأولية وطرق تخزينها وحفظها بالمستودعات	(2) وضع سلم الأجر والحوافز
--------	--	---	----------------------------

الخلاصة : تقوم إدارة الإنتاج بثلاث مراحل إنتاجية بالتعاون مع الإدارات الأخرى وهي :
 (1) مرحلة تصميم المنتج وتطويره (2) مرحلة تصميم نظام الإنتاج (3) مرحلة ضبط المخزون

وهنا ثلاث وظائف من وظائف الإدارة سوف نطبقها على إدارة الإنتاج وهي وظائف (التخطيط - التنظيم - الرقابة)

أولاً : التخطيط في الإنتاج

عناصر تخطيط الإنتاج :

- وضع الأهداف والسياسات الإنتاجية ونوعيته
- توفير متطلبات الإنتاج التصنيع
- وضع برامج الإنتاج
- تحديد معدلات الإنتاج
- تحديد طرق

أهداف تخطيط الإنتاج:

- تحقيق عائد استثماري لرأس المال
- حصة سوقية كبيرة
- تحقيق الكفاية الإنتاجية
- إدارات المشروع
- حصول المنشأة على
- تحقيق التعاون بين

ثانياً: التنظيم في الإنتاج

يتم تنظيم إدارة الإنتاج من خلال :

- رفع كفاءة العاملين
- تحسين جودة المنتج
- رفع كفاءة وسائل الإنتاج
- تحسين ظروف العمل
- تحسين كفاءة استخدام الآلات والمعدات
- العمل على تخفيض تكاليف الإنتاج

ثالثاً: الرقابة في الإنتاج

تعريف الرقابة على الإنتاج : هي وظيفة إدارية تقوم بمراقبة امداد المواد والنشاط التصنيعي و التشغيلي للمنشأة الصناعية . واعداد التقارير الدورية عن سير عملية الإنتاج

معايير الرقابة الإنتاجية :

1- تحديد حجم الإنتاج (حجم الإنتاج عند نقطة التعادل) هو : $\text{حجم الإنتاج} = \frac{\text{التكلفة الثابتة}}{\text{سعر البيع للوحدة} - \text{متوسط التكلفة المتغيرة للوحدة}}$

2- الرقابة على الجودة

3- الرقابة على التكلفة

4- الرقابة على طرق تحليل العمل

5- الرقابة على العمليات

6- الرقابة على المخزون

نهاية فصل إدارة الانتاج



منصة نمو
NUMO PLATFORM

فصل إدارة التسويق



تعريف وظيفية التسويق :

التسويق هو مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها الشركات لترويج شراء أو بيع منتج أو خدمة .

مراحل تطور التسويق :

مرحلة التوجيه بالإنتاج
مرحلة التوجيه بالبيع
مرحلة التسويق
مرحلة الرقابة التسويقية

التوافق بين المنتج والمستهلك

يتضمن 6 ابعاد وهي:

البعد الزمني	تفاوت أوقات انتاج السلع مع أوقات حاجات المستهلك لها ← تخزين ← عرض في وقت لاحق
البعد المكاني	وهو انتاج السلعة في مكان بعيد عن مكان الاستهلاك ← تجميع او نقل او تجزئة السلع
البعد الادرابي	ادراك المنتجين لاحتياجات المستهلكين قبل انتاج السلع ← دراسة الأسواق وحاجات المستهلكين
البعد القيمي	السعر المتفق عليه بين المنتجين والمستهلكين
البعد الحيادي	انتقال ملكية السلعة من المنتجين الى المستهلكين مل تقديم ضمان او تسليمين في مكان معين
البعد التبادلي	وهو المحور الأساسي للعملية التسويقية ← تبادل المنفعة بين المنتجين و المستهلكين

مفاهيم التسويق

المفهوم التقليدي المحدود
المفهوم الشامل للتسويق : وفقاً لـ "كوتلر ويفي" هو ان حدود التسويق ترتبط بتواجد وظائفه
التسويق كنظام: يعرف بأنه مجموعة من المفردات كل مفردة تقوم بوظيفة معينة لتحقيق هدف محدد
التسويق كمجموعة من الوظائف

وظائف التسويق

الوظائف المتعلقة بالملكية وهي (البيع والشراء)
وظائف التسويق التسهيلية
وظائف التسويق المتعلقة بالبيع

العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك :

العوامل الديموغرافية	العوامل النفسية	عوامل البيئة الخارجية	عوامل موقفية
- السن والجنس	- الدوافع	- الاسرة	وتتضمن : - البيئة المادية التي تشمل الموقع الجغرافي للمتجر، الديكور، الترتيب الداخلي، وطريقة عرض المنتجات، ا لإضاءة، الحرارة، الروائح
- الدخل	- الادراك	- الجماعات المرجعية ، التي تستخدم كمرجع عند قرار الشراء بـ النسبة للأفراد	- البيئة الاجتماعية وتشمل الافراد المحيطين بالفرد الذي يقوم بالشراء
- التعليم	- التعلم	- الطبقة الاجتماعية و الثقافية من القم والأفكار والاتجاهات	- العوامل الزمنية كالتسوق وقت الشعور بالجوع يؤثر على كمية ونوع المشتريات
- المعتقدات الدينية	- الشخصية	- العوامل الاقتصادية	- الغرض من الشراء
- الحالة الاجتماعية		- منظمات الاعمال (عوامل جذب للفرد للتسجيع على الشراء)	- الحالة النفسية للفرد قبل الشراء مثل الخوف السعادة وغيرها
- حجم الاسرة			

حماية المستهلك

تعريف حماية المستهلك: هي حركة منظمة من المواطنين والوكالات الحكومية تهدف الى
--

تحسين حقوق وقوة المشتري في علاقته مع البائع .

الإعلان التجاري

وهو مجموعة الجهود غير الشخصية لتوجيه انتباه الزبائن المرتقبين الى سلع معينة ودفعهم الى شرائها

وظائف الإعلان التجاري:

- اثارة الطلب لدى المستهلك
- تخفيض نفقات الإنتاج
- استمرارية المشاريع الصغيرة
- كسب زبائن المشروعات المنافسة
- تحسين المنتجات وتطويرها
- رفع ثقافة مستوى الجمهور
- دخول منافسين جدد

تكلفة التسويق

وهي جميع ما ينفقه المنتج على تسويق السلعة من مصاريف اعلان وتخزين ونقل وغيرها

وتتكون تكلفة التسويق من البنود التالية:

البيع الشخصي	ويشمل على مرتبات وعمولات ومصاريف انتقال مناديب المبيعات
الإعلان وتنشيط المبيعات	ويشمل مصاريف الإعلان في وسائل الاعلام المختلفة والملصقات والتصاميم والمصرفات الإدارية كالرواتب والتدفئة والاضاءة
النقل	جميع المصاريف المتعلقة بنقل وشحن واستلام السلع ومصاريف صيانة وسائل النقل
التخزين	يشمل نفقات تخزين السلع
التحصيل	ويشمل مصاريف مندوبي التحصيل وعمولاتهم والرسوم القانونية
بنود أخرى	المصاريف الأخرى التي لا يمكن تصنيفها مل الخصم النقدي ومصاريف البحوث وغيرها

تعريفات :

التكاليف المباشرة : هي التكاليف التي يمكن ربطها بقطاع تسويقي معين وتخصيصها الى سلعة معينة او عميل معين

التكاليف الغير مباشرة: هي التكاليف التي يصعب تخصيصها الى سلعة معينة او منطقة محددة .

التكاليف المضافة : هي التكاليف التي تزداد نتيجة لجهود او أوجه نشاط إضافية في المشروع .

المعايير الرقابية في إدارة التسويق

في مجال المبيعات	في مجال المخزون	في مجال الاعلان	في مجال النقل
------------------	-----------------	-----------------	---------------

<ul style="list-style-type: none"> ● تكلفة النقل 	<ul style="list-style-type: none"> ● نسبة مصاريف الإعلانية ● التغيير في المبيعات إلى الإعلان 	<ul style="list-style-type: none"> ● تكلفة المخزون من السلع ● نقص المبيعات نتيجة التخزين ● تدوير المخزون ● خسائر التلف في المخزون 	<ul style="list-style-type: none"> ● الميزانيات التقديرية ● تحليل المبيعات ● تكلفة التسويق ● الحصة السوقية ● معدلات الأداء ● التغيير في المبيعات
---	--	---	--

نهاية فصل إدارة التسويق

منصة نمو
NUMO PLATFORM



فصل إدارة الافراد

مفهوم إدارة الافراد : هي الإدارة التي تقوم بتوفير ما تحتاج اليه المنشأة من الايدي العاملة وتدريبها وتطويرها والعمل على استقرارها سعيا لتحقيق اهداف المنشأة والعاملين بها.

مبادئ سياسات الافراد	اهداف إدارة الافراد :
عدم المحاباة او المحسوبية	تحقيق اهداف المنظمة
مراعاة مصالح العاملين واشباع حاجاتهم	تحقيق اهداف العاملين
تحقيق الديمقراطية في العمل	تحقيق اهداف اجتماعية

اختصاصات إدارة الافراد

اكتشاف واجتذاب القدرات بين القادرين على العمل والراغبين في اداءه
توفير ظروف عمل ملائمة للعاملين
تقديم الخدمات الضرورية والعناية اللازمة للعاملين
تنظيم سجلات العاملين
اجرا البحوث العملية في شون العاملين
تطوير العلاقات بين الإدارة والعاملين

مجالات سياسات الافراد

سياسة اختيار العاملين	تحديد أساليب الاختيار لشغل الوظائف كالمقابلات والاختبارات والحد الأدنى للقبول
سياسة التدريب	تحديد طريقة اختيار المرشحين للتدريب ونوعية البرامج التدريبية
سياسة التقييم	تحدد أسس تقدير كفاءة العاملين واشكال التقارير الدورية ن اداءهم
سياسة الترقية	تحدد نظام الترقية والشروط اللازمة لترقية الموظف
سياسة نقل العاملين	تحدد نظام نقل الموظفين من وظيفة لأخرى او من قسم لآخر
سياسة الأجور	تحدد الحد الأدنى والاعلى للأجور والرواتب
سياسة العلاوات و المكافئات	تحدد قواعد منح العلاوات والمكافئات

سياسة الاجازات	تحدد مدة نوع الاجازات وشرو منحها
سياسة الجزاءات	تحدد مستوى العقوبات وحالات توقيعتها والسلطة المخولة بتوقيعها
سياسة التقاعد	تحدد سن الإحالة الى معاش التقاعد ومدة الخدمة بعد بلوغ السن النظامي للعمل

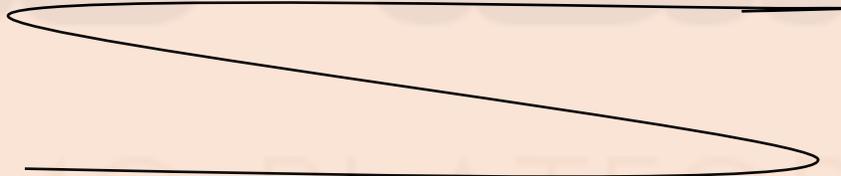
الوظائف الإدارية الأربع في إدارة الافراد			
التخطيط	التنظيم	القيادة	الرقابة
<p>مزايا التخطيط الجيد هي :</p> <p>(1) تحقيق العمل المتكامل لجميع وحدات المشروع</p> <p>(2) تقليل الاحداث المفاجئة</p> <p>(3) مثالية الأداء و التنفيذ</p> <p>(4) تسهيل عملية تفويض السلطة</p> <p>(5) توفير الأسس العلمية للرقابة</p> <p>(6) التركيز على اهداف المشروع</p>	<p>له نوعين رئيسية:</p> <p>(1) تنظيم عام على مستوى المنظمة وهو التنظيم الذي يحدد علاقة إدارة الافراد مع الإدارات الاخرى ضمن الهيكل العام للمنظمة</p> <p>(2) تنظيم داخلي على مستوى إدارة الافراد وهو التنظيم الذي يحدد وينظم الوحدات والاقسام الداخلية لإدارة الافراد</p> <p>الوحدات التي تتضمنها إدارة الافراد في المنظمات:</p> <ul style="list-style-type: none"> • وحدة الأجور و المرتبات • وحدة علاقات العمل • وحدة التدريب • وحدة المزايا المالية • وحدة الخدمات • وحدة شؤون التوظيف 	<p>لها نظريتين رئيسية :</p> <p>(1) نظرية الاهتمام بالعمل (وتسمى نظرية X) وتفترض ان الانسان بطبيعته يكره العمل ولكنه مرغم عليه من اجل البقاء</p> <p>(2) نظرية الاهتمام بالناس (وتسمى نظرية Y) وتؤكد هذه النظرية على أهمية مساهمة الفرد وتنمية قواه الكامنة بدلا من التركيز على قوة هيكل المؤسسة التنظيمي</p>	<p>مجالات الرقابة على الافراد:</p> <p>(1) مجال اختيار وتعيين العاملين</p> <p>(2) مجال الأجور و المكافآت</p> <p>مجال تنمية القدرات</p> <p>(3) مجال تكامل بيئة العمل</p> <p>(4) مجال الاهتمام بالأيدي العاملة</p>

س/ ما أهمية عملية التوجيه في إدارة الافراد ؟ اشرح

يكون الموظف في بداية تعيينه جديدا على بيئة العمل وعلى طبيعة المهام والأدوات والآلات المتاحة للعمل حتى يتمكن من استعمالها بكفاية جيدة ، كذلك علاقته بزملائه ورئيسه لازالت ءلاقه مستجدة تتطلب من رئيسه وزملاءه التعاون معه وتوجيهه ومساعدته في انجاز عمله ويتوجب على رئيسه تعريفه بتفاصيل المشروع وساعات العمل وقوانينه وساعات العمل او تكون هذه التعليمات معدة مسبقا في كتيب يسلم للموظف الجديد حتى يندمج مع زملائه

طرق اختيار الموظفين (فصل إدارة الافراد)		
2	1	
بدء عملية الاختيار	تصميم العلاقات والإجراءات التنظيمية	
<ul style="list-style-type: none"> ● مقابلة مبدئية ● تعبئة طلب العمل ● الاختبارات ● التوصيات ● المقابلة النهائية ● التحليل والقرار 	العلاقات	الإجراءات التنظيمية
	التعاون والمسؤولية بين الإدارات الأخرى وإدارة شؤون الموظفين من حيث اختيار الموظفين الجدد ومن يعمل المقابلات معهم وتبادل المعلومات حولهم	تهيئة المشروع لا استقبال موظفين جدد وتحديد شروط السيرة الذاتية لمقدم الطلب وتحديد نوع المقابلات وطرق الا ختبارات النفسية

نهاية فصل إدارة الافراد



NUMO PLATFORM

نهاية الملخص MGT202

(القيادة ، الرقابة ، ادارة الانتاج، ادارة التسويق، ادارة الافراد، قضايا وتحديات معاصرة / التحدي الإداري + الادارة في البيئة العالمية + اخلاقيات الادارة + القيم المؤسسية)

منصة نمو
NUMO PLATFORM