



وظائف المؤسسة

المحاضرة الثامنة حول : وظائف المؤسسة

الدكتورة: آمال خدامية

السنة أولى جدد مشترك المجموعة - C -

تمهيد :

وظائف المؤسسة الاقتصادية هي مجموعة الأنشطة الأساسية التي تقوم بها المؤسسة بهدف تحقيق الربح وتلبية احتياجات السوق، وتعتبر هذه الوظائف ضرورية لضمان استدامة الأعمال وتحقيق النمو

أولاً: وظائف المؤسسة (Functions of the Organization)

يوجد بالمؤسسة عدة وظائف رئيسية وهي:

1. الوظيفة الإنتاجية: (Production Function)

أ - مفهوم الوظيفة الإنتاجية :

الوظيفة الإنتاجية هي العملية التي تقوم بها المؤسسة لتحويل المدخلات (الموارد) مثل المواد الخام، والعمالة، والطاقة، والآلات إلى مخرجات (سلع أو خدمات) قابلة للبيع في السوق. فهي قلب النشاط الاقتصادي في أي مؤسسة، لأنها مسؤولة عن صنع المنتج أو تقديم الخدمة التي تحقق الربح، كما أنها تهدف إلى تحقيق الكفاءة والجودة وتقليل التكاليف.

ب - عناصر الوظيفة الإنتاجية

يمكن توضيح عناصر الوظيفة الإنتاجية وفق الجدول الموالي :

المخرجات: (Outputs)	العملية الإنتاجية (Transformation Process)	المدخلات (Inputs)
- سلع جاهزة للبيع: (مثل السيارات، الملابس، الأجهزة) - أو خدمات: (مثل التعليم، النقل، الرعاية الصحية)	- تحويل المدخلات إلى منتج نهائي أو خدمة. - قد تشمل التصنيع، التجميع، التعبئة، أو تقديم خدمة مباشرة.	- المواد الخام. - الموارد البشرية (العمال والفنيون) - الآلات والمعدات. - رأس المال والطاقة.

أمثلة :

مثال 1: مصنع سيارات	مثال 2: شركة خدمات توصيل
- المدخلات: محركات، إطارات، هيكل، عمال، آلات. - العملية الإنتاجية: تجميع الأجزاء، الفحص، الطلاء. - المخرجات: سيارة جاهزة للبيع.	- المدخلات: سائقون، مركبات، نظام رقمي. - العملية: استلام الطلبات، التوصيل. - المخرجات: خدمة التوصيل للعميل.

ج- أهداف الوظيفة الإنتاجية: تتمثل في :

- ✓ تحقيق الكفاءة الإنتاجية: تقليل الفاقد والتكاليف.
- ✓ ضمان الجودة: إنتاج منتجات ترضي العميل.
- ✓ زيادة الإنتاجية: الحصول على أكبر مخرجات بأقل مدخلات.
- ✓ المرونة: الاستجابة لتغيرات السوق واحتياجات العملاء.

د- علاقة الوظيفة الإنتاجية بباقي الوظائف في المؤسسة

الوظيفة الإنتاجية لا تعمل بمعزل عن باقي الوظائف في المؤسسة بل تعتمد على:

- وظيفة التسويق لفهم الطلب.
- وظيفة المالية لتمويل العمليات.
- وظيفة الموارد البشرية لتوفير العمالة.
- وظيفة الإدارة لتخطيط وتنظيم ومراقبة الإنتاج.

2. الوظيفة التجارية / التسويقية: (Commercial/Marketing Function)

أ- مفهوم الوظيفة التجارية أو التسويقية: (Commercial/Marketing Function) هي أحد الوظائف الأساسية في أي مؤسسة أو شركة، وتهدف بشكل رئيسي إلى تحقيق المبيعات وزيادة الأرباح من خلال تلبية احتياجات العملاء وتقديم المنتجات أو الخدمات بطريقة فعالة وجاذبة كما أنها تعد من الأنشطة والإستراتيجيات التي تهدف إلى:

- ✓ التعرف على حاجات السوق والعملاء
- ✓ تصميم منتجات أو خدمات مناسبة
- ✓ الترويج لها
- ✓ بيعها بفعالية
- ✓ وبناء علاقة طويلة الأمد مع العملاء

ب- أهم مهام الوظيفة التسويقية:

1. أبحاث السوق: (Market Research)

جمع معلومات عن السوق، المنافسين، اتجاهات العملاء، لتحديد فرص العمل وتحسين المنتجات.

2. تحديد الجمهور المستهدف: (Target Market)

فهم من هم العملاء المثاليين وتصميم الرسائل التسويقية الموجهة لهم.

3. تطوير المنتج: (Product Development)

المساهمة في تطوير أو تعديل المنتجات لتلائم حاجات العملاء.

4. التسعير: (Pricing)

تحديد أسعار مناسبة تحقق ربحًا وتنافسية في السوق.

5. الترويج: (Promotion)

تنفيذ الحملات الإعلانية، والتسويق الرقمي، والعلاقات العامة، والعروض الترويجية.

6. التوزيع: (Distribution)

اختيار القنوات المناسبة لتوصيل المنتج إلى العملاء (محلات، مواقع إلكترونية، موزعين...).

7. إدارة المبيعات: (Sales Management)

تنسيق جهود فريق المبيعات وتحقيق أهداف البيع.

8. خدمة العملاء وبناء العلاقات: (Customer Relationship)

دعم العملاء بعد البيع والحفاظ على ولائهم.

ج- الفرق بين الوظيفة التجارية والوظيفة التسويقية:

✓ الوظيفة التجارية قد تركز أكثر على البيع المباشر والتعاملات المالية مع العملاء.

✓ الوظيفة التسويقية تركز على تحليل السوق، الترويج، والعلامة التجارية.

ولكن غالبًا ما يُستخدم المصطلحان معًا لأنهما مترابطان ويخدمان نفس الهدف: تحقيق الإيرادات والنمو التجاري.

مثال (عن الوظيفة التجارية / التسويقية) :

" نكهة البيت " هي شركة تنتج وتبيع منتجات غذائية تقليدية مثل التمور والمعلبات والبهارات.

1. كيف تُطبق الوظيفة التجارية / التسويقية في شركة " نكهة البيت " ؟

2. مثل الوظيفة التجارية / التسويقية بمخطط



الحل :

1. أبحاث السوق: (Market Research)

✓ فريق التسويق يقوم باستطلاع آراء العملاء عن جودة التمور وتفضيلاتهم (مثل نوع التمر، التغليف، السعر)

✓ يدرس السوق الخليجي ليعرف المنافسين والأسعار السائدة.

2. تحديد الجمهور المستهدف:

✓ تستهدف الشركة العائلات السعودية، والمغتربين الذين يحنون لمنتجات بلدهم، والسياح الباحثين عن منتجات محلية.

3. تطوير المنتج:

✓ بعد دراسة السوق، تطلق الشركة عبوات فاخرة من التمر المغلف بالشكولاتة الفاخرة لجذب فئة الشباب.

4. التسعير:

✓ يتم تسعير المنتجات بشكل مدروس: العبوة العادية بسعر اقتصادي، والفاخر بسعر أعلى يعكس الجودة والتغليف.

5. الترويج:

✓ تستخدم الشركة وسائل التواصل الاجتماعي (سناپ شات، إنستغرام) لعرض المنتجات مع وصفات تقليدية.

✓ تطلق عروض في رمضان مثل "اشترِ عبوتين واحصل على الثالثة مجانًا".

6. التوزيع:

✓ تُباع المنتجات في المتاجر الكبرى (مثل جواهر، المعالي)، وكذلك على موقع إلكتروني خاص بهم مع خدمة توصيل للمنازل.

7. المبيعات:

✓ فريق المبيعات يتواصل مع محلات الهدايا والفنادق ليورد لهم التمر الفاخرة.

✓ يعتمد على تحقيق أهداف بيع شهرية لكل منطقة.

8. خدمة العملاء:

✓ توفر الشركة خدمة عملاء عبر الواتساب للرد على الاستفسارات وتلقي الشكاوى.

✓ ترسل استبيان رضا بعد كل طلب إلكتروني لتحسين الخدمة.

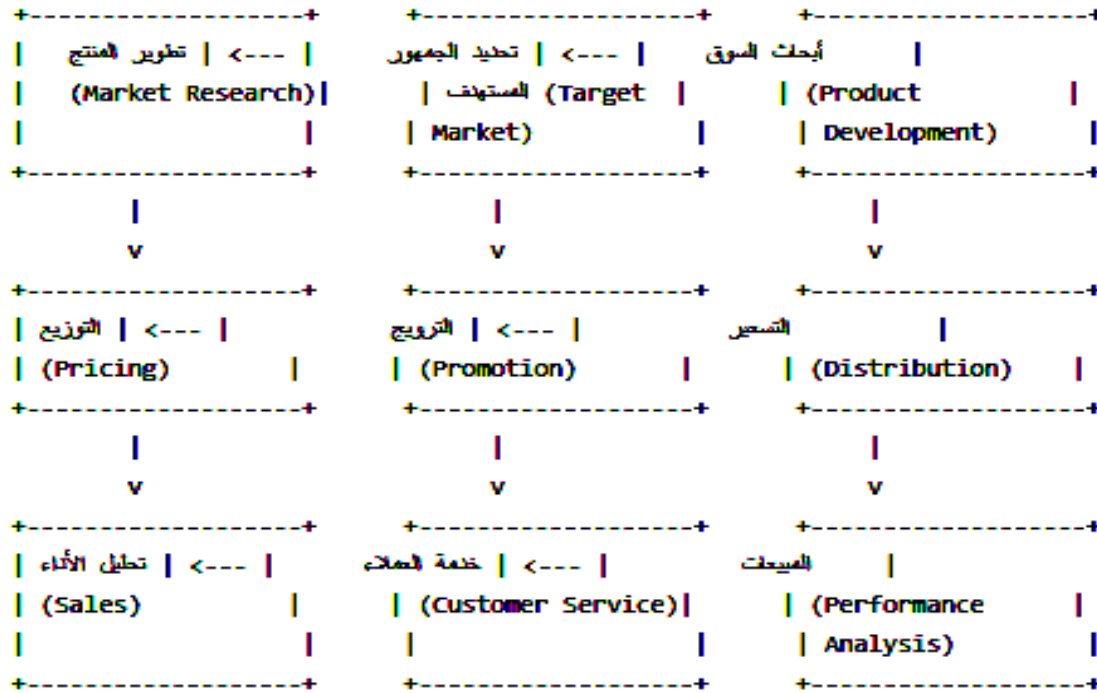
النتيجة:

من خلال التنسيق بين كل هذه الأنشطة، تساهم الوظيفة التجارية / التسويقية في بناء سمعة قوية، وزيادة عدد العملاء، وتحقيق مبيعات مستمرة.

الرسم توضيحي :

رسمًا توضيحيًا مبسطًا يوضح كيفية تطبيق الوظيفة التجارية / التسويقية في شركة وهمية تُدعى "تكهة البيت"، وهي شركة متخصصة في إنتاج وبيع المنتجات الغذائية التقليدية مثل: التمر والمعلبات والبهارات.

رسم توضيحي لتطبيق الوظيفة التسويقية في "تكهة البيت"



شرح المراحل:

1. **أبحاث السوق: (Market Research)**
جمع معلومات عن تفضيلات العملاء، المنافسين، واتجاهات السوق.
مثال: استطلاع آراء العملاء حول جودة التمور وتفضيلاتهم.
2. **تحديد الجمهور المستهدف: (Target Market)**
تحديد الفئات التي سيتم توجيه المنتجات لها.
مثال: استهداف العائلات السعودية، المغتربين، والسياح.
3. **تطوير المنتج: (Product Development)**
تصميم وتطوير منتجات تلبي احتياجات العملاء.
مثال: إطلاق عبوات فاخرة من التمر المغلف بالشكولاتة.
4. **التسعير: (Pricing)**
تحديد أسعار المنتجات بما يتناسب مع السوق والجودة.
مثال: تسعير العبوات العادية بسعر اقتصادي والفاخر بسعر أعلى.
5. **الترويج: (Promotion)**
تنفيذ حملات إعلانية لزيادة الوعي بالمنتجات.
مثال: استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لعرض المنتجات.
6. **التوزيع: (Distribution)**
اختيار القنوات المناسبة لتوصيل المنتجات للعملاء.
مثال: بيع المنتجات في المتاجر الكبرى وتوفير خدمة التوصيل.

7. المبيعات: (Sales)

تنفيذ استراتيجيات لزيادة المبيعات وتحقيق الأهداف.
مثال: التواصل مع المحلات والفنادق لتوريد التمور الفاخرة.

8. خدمة العملاء: (Customer Service)

تقديم دعم للعملاء بعد البيع للحفاظ على رضاهم.
مثال: توفير خدمة عملاء عبر الواتساب للرد على الاستفسارات.

9. تحليل الأداء: (Performance Analysis)

تقييم فعالية الاستراتيجيات المتبعة وتحسينها.
مثال: متابعة مبيعات المنتجات وتقييم رضا العملاء.

3. الوظيفة المالية: (Financial Function)

أ - مفهوم الوظيفة المالية: (Financial Function) هي إحدى الوظائف الأساسية في أي منظمة أو شركة وتهدف إلى إدارة الأموال والموارد المالية بطريقة تضمن استمرارية العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. باختصار، تتعلق الوظيفة المالية بكيفية تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ومراقبة الأنشطة المالية للمنظمة.

ب - أهم مهام الوظيفة المالية:

1. تقدير الاحتياجات المالية : من خلال تحديد كمية الأموال التي تحتاجها الشركة لتمويل عملياتها اليومية والاستثمارات المستقبلية.
2. الحصول على التمويل من خلال تأمين الأموال من مصادر مختلفة مثل القروض، إصدار الأسهم، أو الأرباح المحتجزة.
3. تخصيص الأموال من خلال توزيع الموارد المالية بطريقة فعالة بين أقسام أو مشروعات الشركة لضمان الاستخدام الأمثل.
4. إدارة رأس المال العامل من خلال ضمان وجود توازن بين الأصول المتداولة والخصوم قصيرة الأجل لتأمين السيولة المالية.
5. تحليل البيانات المالية من خلال استخدام أدوات مثل القوائم المالية (الميزانية العمومية، قائمة الدخل، التدفقات النقدية) لتقييم الأداء واتخاذ قرارات مالية مستنيرة.
6. الرقابة المالية من خلال متابعة تنفيذ الميزانية ومراقبة النفقات للتأكد من أن الموارد تُستخدم وفقاً للخطة.
7. إدارة المخاطر المالية من خلال تقليل المخاطر المرتبطة بتقلبات السوق أو أسعار الصرف أو معدلات الفائدة.

ج - أهمية الوظيفة المالية:

✓ تضمن استمرارية الشركة من خلال تأمين التمويل الكافي.



- ✓ تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة.
- ✓ تعزز الكفاءة في استخدام الموارد.
- ✓ تزيد من قدرة الشركة على المنافسة في السوق.

د - إدارة رأس المال العامل (Working Capital Management)

"إدارة رأس المال العامل" تعد من أهم جوانب الوظيفة المالية اليومية لأي شركة. وهي تعني إدارة الأصول المتداولة (مثل النقد، الحسابات المدينة، المخزون) والخصوم المتداولة (مثل الحسابات الدائنة، القروض قصيرة الأجل)، بهدف ضمان أن الشركة تملك سيولة كافية لتغطية التزاماتها اليومية دون تعطيل العمليات.

مكونات رأس المال العامل:



1. الأصول المتداولة: (Current Assets)

- ✓ النقد وما في حكمه
- ✓ الحسابات المدينة (العملاء)
- ✓ المخزون
- ✓ الأوراق المالية قصيرة الأجل

2. الخصوم المتداولة: (Current Liabilities)

- ✓ الحسابات الدائنة (الموردين)
- ✓ المصروفات المستحقة
- ✓ القروض قصيرة الأجل

$$\text{رأس المال العامل الصافي} = \text{الأصول المتداولة} - \text{الخصوم المتداولة}$$

أهداف إدارة رأس المال العامل:

- ✓ الحفاظ على توازن بين السيولة والربحية.
- ✓ تقليل تكلفة التمويل قصير الأجل.
- ✓ التأكد من القدرة على الوفاء بالالتزامات الجارية.
- ✓ تحسين دورة التشغيل (من الشراء إلى تحصيل النقد).

استراتيجيات إدارة رأس المال العامل:

المجال	الاستراتيجية
إدارة النقد	الاحتفاظ بمستوى مناسب من النقد لتغطية المصاريف العاجلة دون تجميد أموال كثيرة
إدارة الحسابات المدينة	تقليل فترة التحصيل – تشجيع العملاء على الدفع بسرعة
إدارة المخزون	عدم الاحتفاظ بكميات زائدة من المخزون – استخدام أنظمة دقيقة للطلب والتخزين
إدارة الحسابات الدائنة	الاستفادة من فترات السماح للدفع بدون تأخير يضر بسمعة الشركة

مثال بسيط:

لنفترض شركة لديها:

أصول متداولة = 150,000 دج

خصوم متداولة = 100,000 دج

رأس المال العامل الصافي = $150,000 - 100,000 = 50,000$ دج

هذا يعني أن الشركة لديها 50,000 دج فائض لتغطية التزاماتها اليومية — وهو مؤشر جيد على السيولة.

التحليل المالي:

التحليل المالي هو عملية دراسة القوائم المالية الخاصة بالشركة (مثل الميزانية وقائمة الدخل والتدفقات النقدية) بهدف فهم أدائها المالي، وتحديد نقاط القوة والضعف، واتخاذ قرارات استراتيجية دقيقة.

أهداف التحليل المالي:

✓ تقييم الربحية، والسيولة، والكفاءة.

✓ معرفة قدرة الشركة على تسديد ديونها.

✓ مقارنة الأداء الحالي بالشركات المنافسة أو السنوات السابقة.

✓ دعم قرارات المستثمرين والإدارة والممولين.



4. وظيفة الموارد البشرية: (Human Resources Function)

أ - وظيفة الموارد البشرية (HR) : تهتم بإدارة العنصر البشري في المؤسسة أي الموظفين من حيث التوظيف، التدريب، التقييم، التحفيز، وضمان بيئة عمل صحية ومنظمة. الهدف الرئيسي هو ضمان أن المؤسسة تملك الأشخاص المناسبين في الأماكن المناسبة، وبأداء فعال.

ب- أهداف وظيفة الموارد البشرية:

- ✓ جذب واستقطاب الكفاءات.
- ✓ تطوير مهارات الموظفين.
- ✓ تحفيز العاملين وزيادة رضاهم.
- ✓ تقليل معدلات الدوران الوظيفي.
- ✓ ضمان الالتزام بالأنظمة والقوانين العمالية.

ج- المهام الأساسية لإدارة الموارد البشرية:

1. الاستقطاب والتوظيف: (Recruitment & Hiring)

- ✓ الإعلان عن الوظائف الشاغرة.
- ✓ إجراء المقابلات واختيار أفضل المرشحين.
- ✓ إعداد العقود والتأكد من توافق التوظيف مع القوانين.

2. التدريب والتطوير: (Training & Development)

- ✓ تنظيم الدورات والورش لتطوير مهارات الموظفين.
- ✓ إعداد برامج تأهيلية للموظفين الجدد.

3. إدارة الأداء: (Performance Management)

- ✓ تقييم أداء الموظفين دوريًا.
- ✓ تقديم الملاحظات وتحديد فرص التحسين.

4. إدارة التعويضات والمزايا: (Compensation & Benefits)

- ✓ تحديد الرواتب والحوافز والمكافآت.
- ✓ توفير مزايا مثل التأمين الصحي والإجازات المدفوعة.

5. العلاقات الوظيفية: (Employee Relations)

- ✓ حل النزاعات داخل العمل.
- ✓ تعزيز بيئة عمل صحية ومحفزة.

6. الامتثال للقوانين: (Compliance)

✓ التأكد من الالتزام بقوانين العمل والسلامة والصحة المهنية.

7. إدارة شؤون الموظفين: (Personnel Administration)

✓ الاحتفاظ بسجلات الموظفين.

✓ متابعة الحضور والإجازات والانضباط.

د- أهمية الموارد البشرية:

✓ تلعب دورًا حيويًا في رفع إنتاجية الشركة.

✓ تساهم في بناء ثقافة مؤسسية قوية.

✓ تضمن جذب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بها.

✓ تحمي الشركة من النزاعات والمخالفات القانونية.

مثال:

إذا كان لدى شركة 100 موظف، فإن إدارة الموارد البشرية مسؤولة عن:

✓ توظيف موظفين جدد عند الحاجة.

✓ تدريب الموظفين الحاليين على مهارات جديدة.

✓ تقييم الأداء بشكل دوري.

✓ إدارة الرواتب والمكافآت.

✓ التأكد من رضا الموظفين وتحفيزهم.

هـ- إدارة الأداء (Performance Management)

إدارة الأداء هي عملية مستمرة ومنهجية تهدف إلى تقييم وتطوير أداء الموظفين بما يتماشى مع أهداف الشركة. الهدف منها هو تحسين إنتاجية الفرد وبالتالي إنتاجية الفريق والمؤسسة ككل.

- أهداف إدارة الأداء:

- تقييم مدى تحقيق الموظف لأهدافه.
- تحديد نقاط القوة والضعف.
- تحسين الأداء الفردي والجماعي.
- تقديم ملاحظات بناءة ودعم للتطوير.
- اتخاذ قرارات متعلقة بالترقيات أو المكافآت أو التدريب.

- خطوات عملية إدارة الأداء:

1. تحديد الأهداف: (Setting Objectives)

تُوضع أهداف واضحة وقابلة للقياس لكل موظف، متوافقة مع أهداف القسم أو المؤسسة.

2. المتابعة والتغذية الراجعة: (Ongoing Feedback)

يتم تقديم ملاحظات دورية ومباشرة للموظف لمساعدته على التحسن باستمرار، وليس فقط مرة واحدة في السنة.

3. التقييم الدوري: (Performance Appraisal)

تقييم رسمي يتم غالبًا سنويًا أو نصف سنوي يعتمد على معايير موضوعية مثل:

✓ جودة العمل

✓ الالتزام بالمواعيد

✓ مهارات التواصل

✓ التعاون مع الفريق

4. خطط التطوير: (Development Plans)

بناء خطة تدريب أو تطوير مهني لمعالجة نقاط الضعف وتعزيز المهارات.

5. القرارات الإدارية: (Administrative Decisions)

استنادًا إلى التقييم، يمكن:

✓ تقديم مكافآت أو ترقية.

✓ توصية بتدريب إضافي.

✓ في بعض الحالات، اتخاذ إجراءات تأديبية.

- أدوات تُستخدم في إدارة الأداء:

✓ نموذج تقييم الأداء

✓ المقابلات الفردية الدورية

✓ برامج إدارة الأداء الرقمية (مثل SAP SuccessFactors ، أو Zoho People)

مثال بسيط:

لنفترض أن موظفًا يعمل في قسم المبيعات، وهدفه الشهري هو تحقيق مبيعات بقيمة 100,000 دج.

- إذا حقق 110,000 دج → يُعتبر أداؤه ممتازًا وقد يحصل على مكافأة.
- إذا حقق 60,000 دج → قد يُطلب منه حضور دورة تدريبية لتحسين مهارات البيع.



- فوائد إدارة الأداء:
- تحسين معنويات الموظفين لأنهم يشعرون بأنهم يُقيّمون بإنصاف.
- تعزيز الشفافية بين الإدارة والموظفين.
- دعم التطوير الوظيفي والمستقبلي.

5. الوظيفة الإدارية: (Managerial Function)

أ- مفهوم الوظيفة الإدارية : الوظيفة الإدارية هي مجموعة الأنشطة والعمليات التي يقوم بها المديرون لتوجيه وتنظيم جهود العاملين وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية. وتشمل هذه الوظيفة التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق، والرقابة.

ب- وظائف الإدارة الأساسية (وظائف العملية الإدارية):

1. التخطيط (Planning) : التخطيط هو الوظيفة الإدارية الأولى ويُقصد به تحديد الأهداف المستقبلية للمؤسسة وتحديد أفضل الطرق لتحقيق هذه الأهداف باستخدام الموارد المتاحة، بمعنى آخر: التخطيط هو رسم خارطة الطريق للمؤسسة قبل أن تبدأ العمل حتى تعرف إلى أين تتجه، ومتى، وكيف. مثال: تخطيط زيادة المبيعات بنسبة 20% خلال السنة القادمة.
2. التنظيم (Organizing) : التنظيم الإداري هو عملية ترتيب وتوزيع الموارد والمهام داخل المؤسسة بطريقة تُمكنها من تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف بكفاءة ، فالتنظيم يحدد من يقوم بماذا، وكيف، ومع من، ومتى. ببساطة: **التنظيم** يعني ترتيب البيت الداخلي للمؤسسة من حيث المهام، الأشخاص، والعلاقات بينهم. مثال: تقسيم العمل بين قسم التسويق وقسم المبيعات.
3. التوجيه (Leading/Directing) : هو أحد الوظائف الأساسية في الإدارة، ويُقصد به عملية إرشاد وتحفيز وتنسيق جهود الأفراد داخل المنظمة لتحقيق الأهداف المخططة، بمعنى آخر هو العملية التي يتم من خلالها التأثير على سلوك الموظفين وتوجيههم للعمل بكفاءة وفعالية و يشمل القيادة، التحفيز، والاتصال الفعال. **مثال**: قائد فريق يشجع الأعضاء لتحقيق أهداف المشروع.
4. التنسيق (Coordinating) : هو وظيفة إدارية أساسية تهدف إلى تنظيم وترتيب جهود وأعمال الأفراد والإدارات المختلفة داخل المنظمة بحيث تعمل بشكل متكامل ومنسجم لتحقيق الأهداف العامة بكفاءة فالتنسيق يعني ربط الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة بطريقة تمنع التضارب، وتقلل التكرار، وتُحقق الانسجام بين

الجهود. فكل قسم أو موظف قد يكون له هدف خاص ولكن التنسيق يضمن أن كل هذه الأهداف تخدم الهدف العام للمؤسسة ، **مثال:** التنسيق بين قسم الإنتاج والمشتريات لتسليم المنتجات في الوقت المحدد.

5. **الرقابة: (Controlling)** الرقابة الإدارية هي عملية متابعة تنفيذ الخطط والتأكد من أن الأداء الفعلي يسير كما هو مخطط له وتصحيح أي انحرافات أو الأخطاء في الوقت المناسب بمعنى آخر: الرقابة تساعد الإدارة على التأكد من أن الأمور تسير في الاتجاه الصحيح وتمنع الانحراف عن الأهداف **مثال:** مراجعة تقارير الأداء ومعالجة التأخير في التسليم.



ج-أهداف الوظيفة الإدارية:

- ✓ تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى كفاءة.
- ✓ استخدام الموارد بشكل أمثل.
- ✓ توجيه العاملين وتحفيزهم.
- ✓ التعامل مع التحديات وحل المشكلات.
- ✓ تعزيز التعاون والتنظيم داخل المؤسسة.

مثال: في شركة صغيرة المدير العام:

- ✓ يخطط لإطلاق منتج جديد خلال 6 أشهر.
- ✓ ينظم فريق العمل ويوزع المهام.
- ✓ يوجه الموظفين ويحفزهم لتحقيق الأهداف.
- ✓ ينسق مع قسم التسويق والإنتاج.
- ✓ يراقب التقدم ويجري التعديلات اللازمة.

السؤال : لماذا تعتبر الإدارة مهمة؟

الجواب :

- ✓ بدون إدارة فعالة، تفقد المؤسسة بوصلتها.
- ✓ الإدارة الجيدة تجعل المؤسسة أكثر تنافسية وأقدر على النمو والتطور.

6. وظيفة البحث والتطوير ((R&D)): (Research and Development)

أ - مفهوم وظيفة البحث والتطوير ((R&D)) : هي من أهم الوظائف في المؤسسات الحديثة وتركز على ابتكار منتجات جديدة وتطوير المنتجات الحالية وتحسين العمليات داخل المؤسسة، فالبحث والتطوير تعني قيام الشركة بدراسات وتجارب علمية وتقنية بهدف ابتكار أفكار أو تقنيات جديدة، أو تحسين ما هو موجود بالفعل مما يساعد المؤسسة على البقاء في المنافسة والاستجابة لتغيرات السوق وتحقيق نمو مستدام.

مثال : شركة هواتف ذكية مثل سامسونج أو آبل تعتمد بشدة على البحث والتطوير لتقديم تقنيات جديدة في الكاميرا، المعالج، الشاشة، إلخ، بهدف جذب العملاء والحفاظ على مكانتها في السوق.

ب - مكونات وظيفة البحث والتطوير :

- البحث: (Research)

- ✓ يشمل الدراسات العلمية، والتحليل، والتجريب.
- ✓ هدفه اكتشاف معلومات أو مبادئ جديدة يمكن تطبيقها في تطوير المنتجات أو الحلول.

- التطوير: (Development)

- ✓ تحويل نتائج البحث إلى تطبيقات عملية.
- ✓ يشمل تصميم النماذج، اختبار المنتجات، وتحسين الأداء والجودة.

ج - مهام قسم البحث والتطوير :

- ✓ تصميم منتجات أو خدمات جديدة تلبي احتياجات السوق.
- ✓ تحسين جودة المنتجات الحالية أو تقليل تكلفتها.
- ✓ تطوير تقنيات إنتاج أكثر كفاءة.
- ✓ متابعة الاتجاهات التكنولوجية والمنافسة في السوق.
- ✓ حماية الابتكارات عن طريق براءات الاختراع.

د - أهمية البحث والتطوير :

- ✓ الابتكار والتجديد :يعطي الشركة ميزة تنافسية في السوق.
- ✓ زيادة الربحية :من خلال تطوير منتجات تلبي رغبات العملاء.
- ✓ الاستجابة للتغيرات :مثل تغيرات التكنولوجيا أو تفضيلات المستهلكين.
- ✓ تحسين السمعة :الشركات الرائدة في الابتكار تُكسب ثقة السوق.

7. وظيفة تكنولوجيا المعلومات (IT)

أ- مفهوم وظيفة تكنولوجيا المعلومات: (Information Technology - IT) هي المسؤولة عن إدارة واستخدام التقنيات الرقمية والأنظمة الإلكترونية لدعم عمليات المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة ، فهي تهتم بتوفير الأدوات والأنظمة التقنية مثل الحواسيب، الشبكات، قواعد البيانات، البرمجيات، وأمن المعلومات، لضمان سير العمل بسلاسة وتحسين الإنتاجية.



ب-المهام الأساسية لقسم تكنولوجيا المعلومات:

1. إدارة الأجهزة والشبكات:

- ✓ تركيب وصيانة الحواسيب، الخوادم، والطابعات.
- ✓ إدارة شبكات الاتصال الداخلية والخارجية.

2. تطوير الأنظمة والبرمجيات:

- ✓ تصميم أو شراء برامج تدير العمليات (مثل المحاسبة، الموارد البشرية، التخزين)

✓ تحسين أداء الأنظمة الموجودة.

3. أمن المعلومات: (Cybersecurity)

✓ حماية البيانات والأنظمة من الاختراق أو الضياع.

✓ وضع سياسات للنسخ الاحتياطي، وكلمات المرور، والصلاحيات.

4. دعم المستخدمين: (IT Support)

✓ مساعدة الموظفين في حل المشاكل التقنية اليومية.

✓ تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة والبرامج.

5. إدارة البيانات:

✓ تنظيم وتخزين واسترجاع البيانات بطريقة آمنة وفعالة.

✓ تحليل البيانات لمساعدة الإدارة في اتخاذ القرار.

ج- أهمية وظيفة تكنولوجيا المعلومات:

✓ تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال الأتمتة وتوفير الوقت.

✓ دعم اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات وتوفير معلومات دقيقة.

✓ حماية المعلومات من التهديدات الخارجية والداخلية.

✓ تمكين العمل عن بُعد والتواصل بين الفرق بسهولة.

✓ تعزيز القدرة التنافسية من خلال استخدام تقنيات متقدمة.

✳ ملاحظة:

نجاح المؤسسة يعتمد على مدى تكامل وظائفها ومدى استخدامها الفعال لمواردها لتحقيق القيمة والميزة التنافسية