

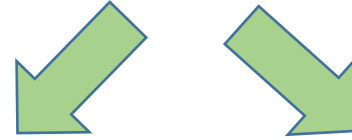
إدارة العمليات

مقدمة

تعريف الاقتصاد

- هو العلم الذي يدرس السلوك البشري تجاه تلبية حاجات المجتمعات البشرية غير المحدودة باستخدام المتاح من الموارد الاقتصادية النادرة.
- ما هي أسباب ظهور المشكلة الاقتصادية

تتمثل المشكلة الاقتصادية في شقين



- ندرة في الموارد الاقتصادية
المتاحة في المجتمع.

ما هي الموارد الاقتصادية؟

1- تعدد وتشعب
الحاجات الإنسانية

س: ما هي الحاجات الإنسانية؟

الأنشطة الاقتصادية

□ الأنشطة الاقتصادية هي المجالات المختلفة التي يعمل فيها السكان لكسب عيشهم والتي يقوم عليها اقتصاد دولتهم

□ تصنف الأنشطة الاقتصادية الى نوعين:

1. أنشطة إنتاجية

أمثلة

ينتج عنها سلع أو مواد ملموسة يحتاجها الناس في حياتهم

نشاط إنتاجي يوفر منتجات في صورة سلع صناعية مثل السيارة والهاتف

الصناعة

نشاط إنتاجي يوفر منتجات زراعية لتلبية الاحتياجات الغذائية

الزراعة

نشاط إنتاجي يوفر الأسماك

الصيد

نشاط إنتاجي يوفر اللحوم

الرعي وتربية المواشي

الأنشطة الاقتصادية

2. أنشطة خدمية

ينتج عنها الخدمات المتنوعة مثل:

نشاط خدمي يوفر التعليم

التعليم

نشاط خدمي يوفر العلاج

الصحة

نشاط خدمي يوفر التنقل من مكان الى آخر

النقل والمواصلات

نشاط خدمي يوفر الخدمات المصرفية

البنوك

الأنشطة الاقتصادية

• اذن النشاط الاقتصادي هو الأساس الذي يقوم عليه المجتمع ويعتمد عليه الاقتصاد

ما هو أساس النشاط الاقتصادي؟

أساس هذا النشاط الاقتصادي هو الإنتاج

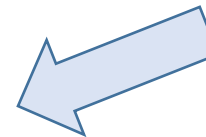
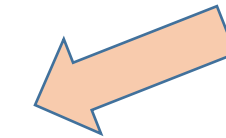
الإنتاج أساسي بالنسبة للمجتمعات

أداة لإيجاد وتحويل وإضافة قيمة جديدة للمواد والمنتجات

مصدر الثروة

هو أساس التطور الحقيقي للمجتمعات في عالم اليوم

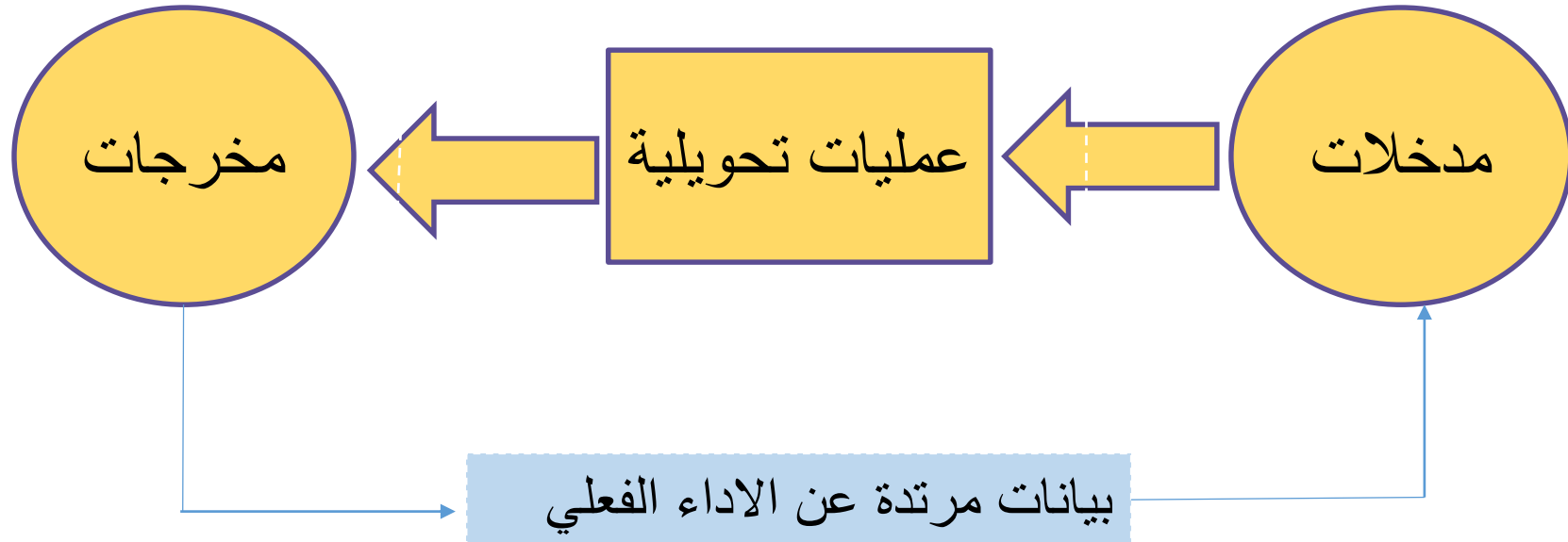
ما هو الإنتاج؟



مقدمة

تعريف الإنتاج

عملية تحويل المدخلات من خلال العملية التحويلية إلى مخرجات



مقدمة

- 1- **المدخلات** (عوامل الانتاج) -تختلف توليفة المدخلات وأهميتها حسب النشاط الانتاجي أعطي أمثلة
- 2-**المخرجات**: هي الهدف من النشاط- (سلع او خدمات)
ما هو الاختلاف بين السلع والخدمات
- 3- **العمليات** (العملية التحويلية والعملية الإدارية): كافة العمليات التي يتم القيام بها لتحويل المدخلات الى مخرجات محدده)

تصنيف المنتجات إلى سلع وخدمات

تهتم العملية الإنتاجية في المنظمات بتقديم السلع أو تقديم الخدمات أو كلاهما فلا نجد منتج يخلو من مزجها معا ويسمى مزيج المنتج أو رزمة المنتج.

يصعب أحيانا تمييز بعض المنتجات من سلعه أم خدمة فإذا غلب عليها المكون غير الملموس تعتبر خدمة .

للمساعدة في تصنيف المنتجات إلى سلع أو خدمات تستخدم عادة مجموعة من المعايير التي تعتمد على خصائص المنتج للتمييز بينهما

الاختلاف بين نظام انتاج السلعة ونظام تقديم الخدمة

نظام تقديم الخدمة	نظام انتاج السلعة
1- خدمات غير مادية مواصفات ومقاييس غير دقيقة - الحكم الشخصي	1- سلع مادية ملموسة مواصفات و مقاييس دقيقة
2- الافراد	2- تعتمد على تكنولوجيا الانتاج-المواد وتسهيلات الانتاج
3- لا يمكن التخزين لماذا؟ (التخفيضات)	3- امكانية التخزين (توازن العمليه الانتاجية)
4- الاتصال المباشر بين المنتج والمستهلك - المستهلك جزء من النظام الانتاجي (اهمية مهارة الاتصال - وأنواعه دائم ملموس - متقطع ملموس - متقطع غير ملموس)	4- لا يوجد اتصال مباشر بين المنتج والمستهلك

الاختلاف بين نظام انتاج السلعة ونظام تقديم الخدمة

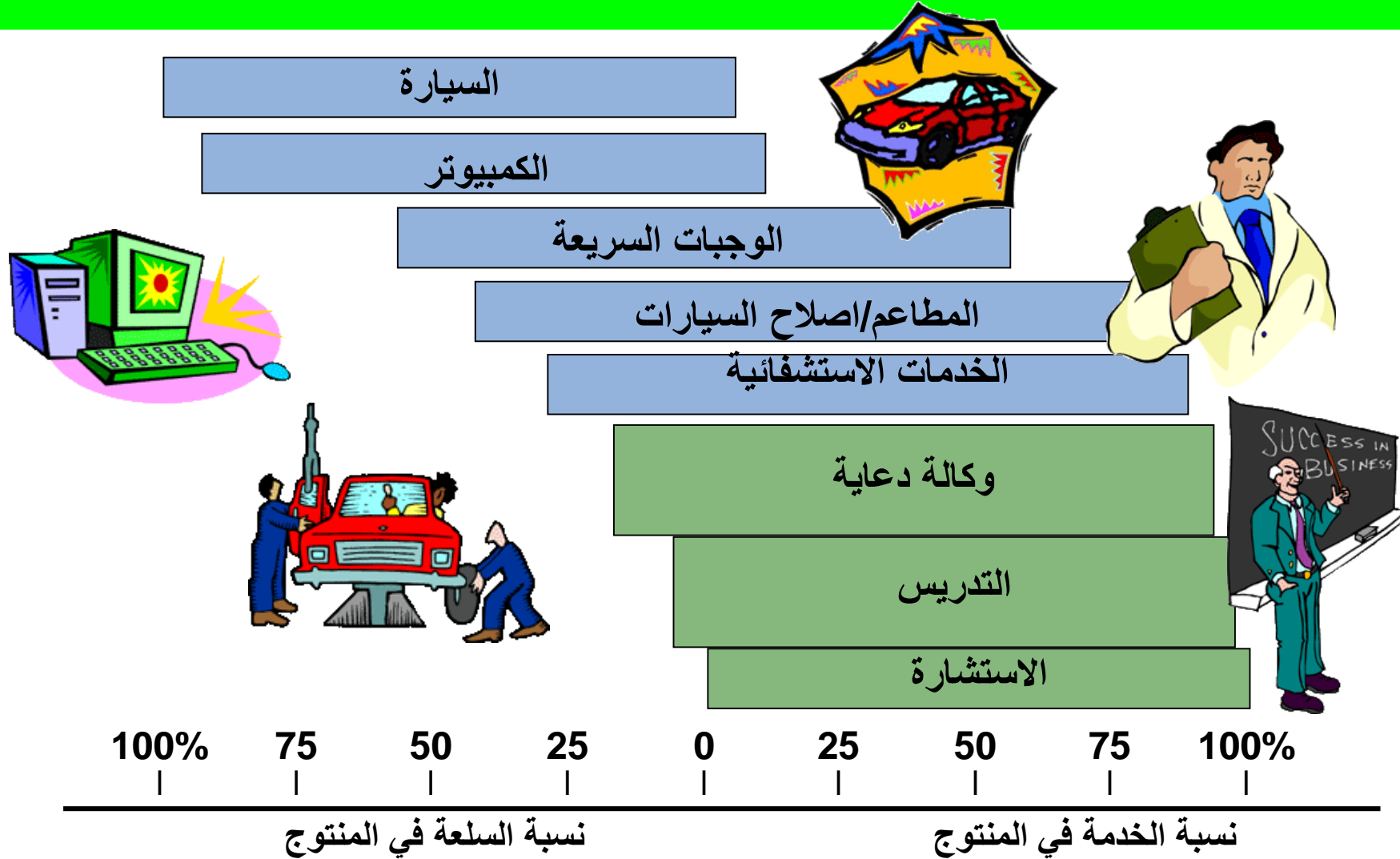
5- صعوبة تقديم خدمات نمطية (تعتمد على المهارة والحكم الشخصي) لذلك يصعب وضع مواصفات ثابتة ودقيقه للخدمة (امثلة لخدمات نمطية)

5- قد يكون الانتاج نمطي (الانتاج الكبير)

6- قريب من المستهلك (يتسم تقديم الخدمات باللامركزية (التقدم في الاتصالات)

6- الموقع قريب من الماده الخام او الموردين

السلع والخدمات

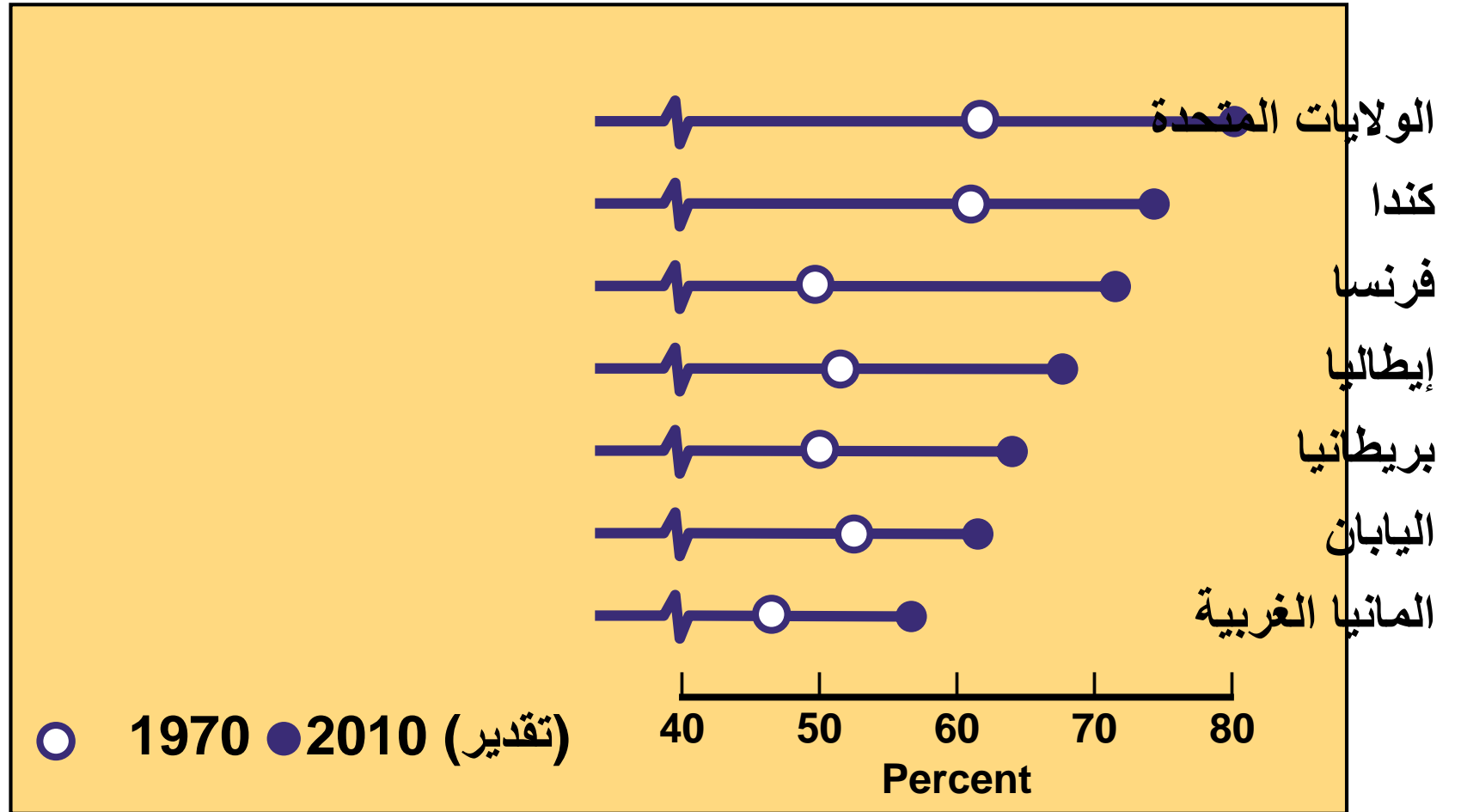


مراحل تطور الاقتصاد العالمي

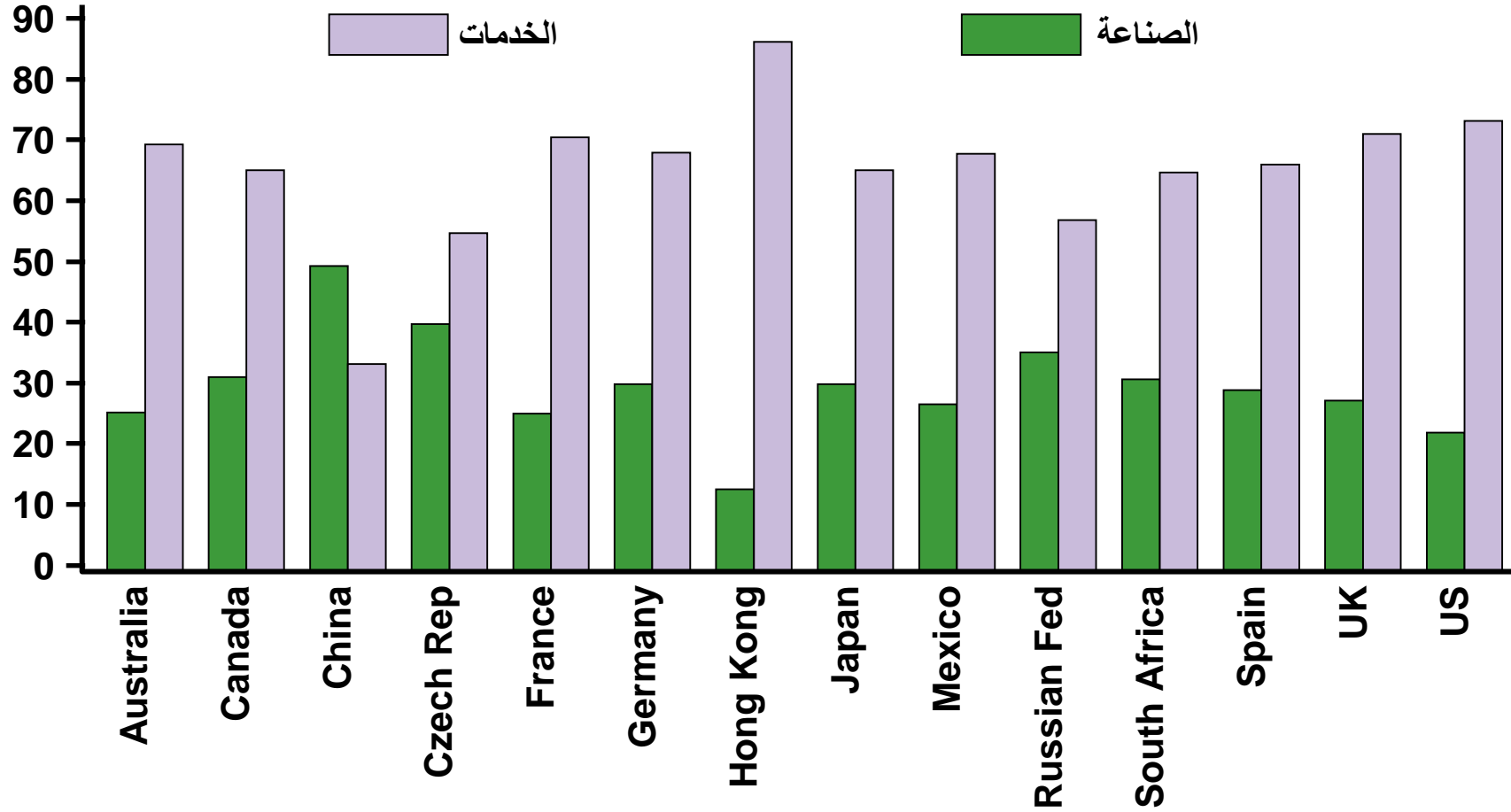
قبل ان يصل الاقتصاد العالمي لما هو عليه الآن (اقتصاد معرفي)، مر بثلاث مراحل كبرى يمكن اختصارها في الجدول الآتي:

المرحلة	القطاع المهيمن	المعالم الاساسية
اقتصاد زراعي	الزراعة	<ul style="list-style-type: none">- تميز الإنتاج الصناعي بوتيرة ضعيفة- الإنتاج الصناعي كان يتم في ورش عائلية- اشتغل اغلب افراد المجتمع في الزراعة والرعي- الطاقة المستخدمة كانت (الرياح، الماء، الحيوانات)
اقتصاد صناعي	الصناعة	<ul style="list-style-type: none">- تميز الإنتاج الصناعي بنمو مستمر- اشتغال عدد اكبر من افراد المجتمع في الصناعة- ظهور مصادر جديدة للطاقة مثل الكهرباء والمحروقات
اقتصاد خدمي	الخدمات	<ul style="list-style-type: none">- بدأ قطاع الخدمات في التوسع على حساب القطاع الصناعي في الربع الأول من القرن العشرين

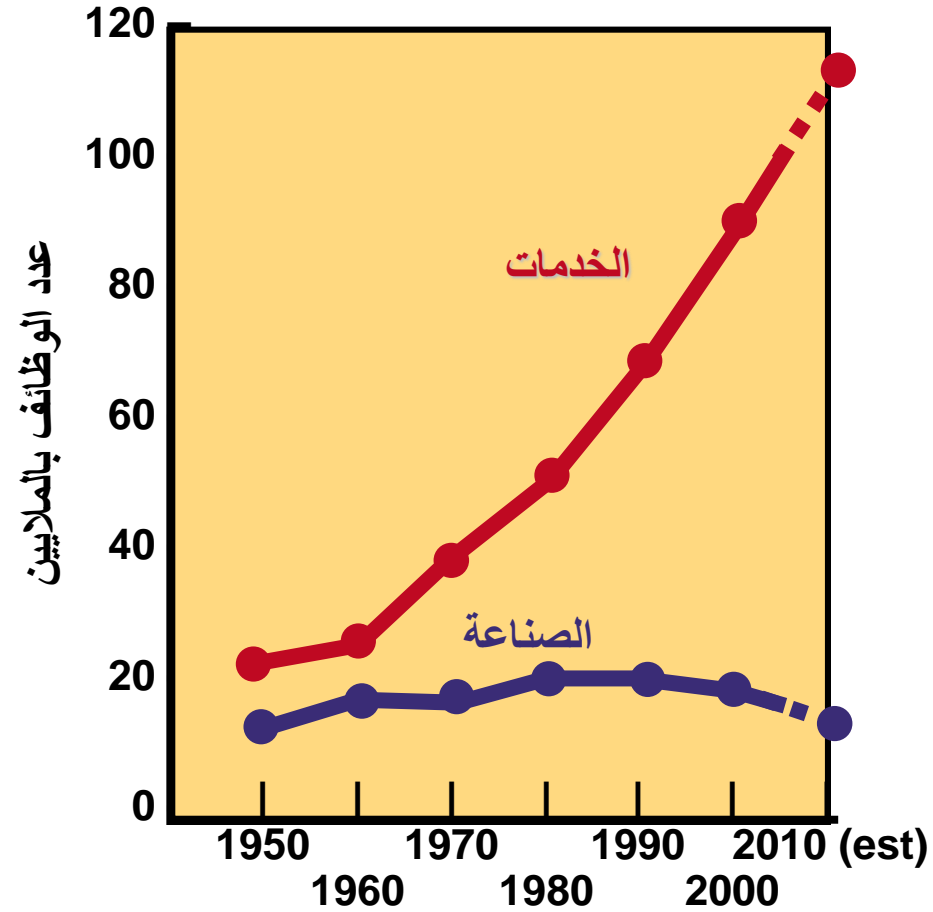
تطور اقتصاد الخدمات في عينة من الدول



مساهمة كل من الصناعة والخدمات في الناتج الوطني في عينة من الدول

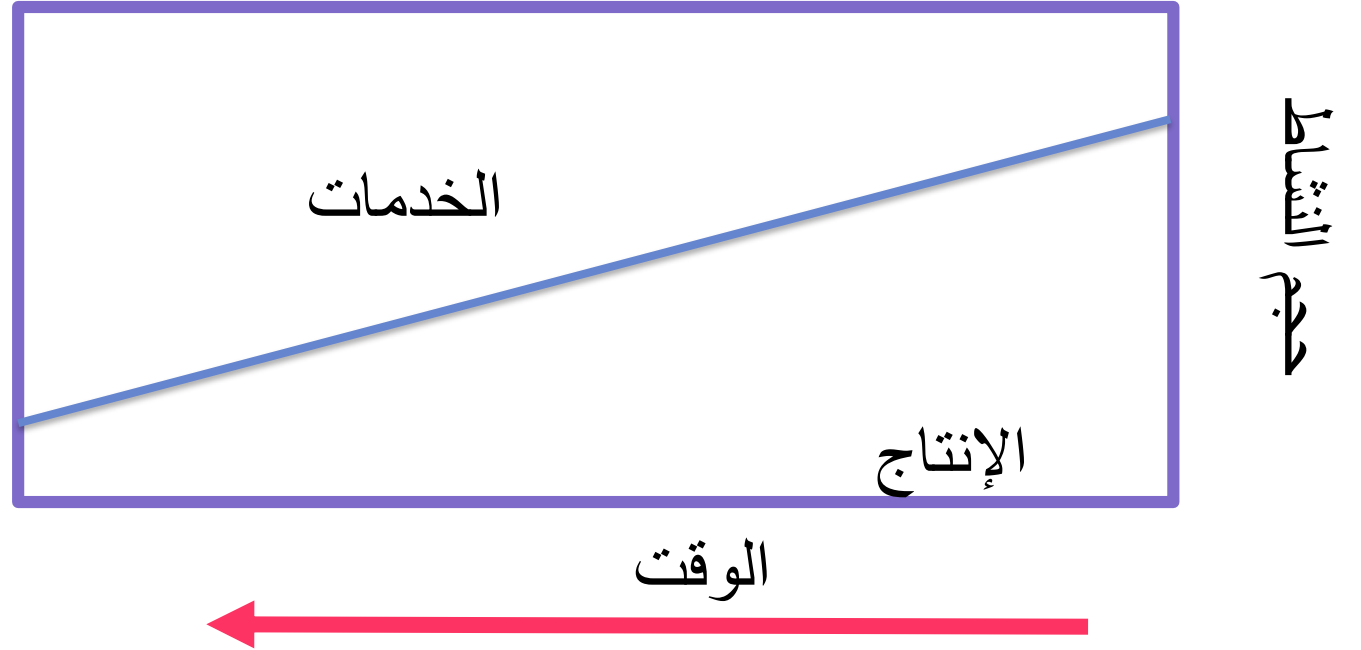


تطور وزن العمالة في قطاعي الخدمات والصناعة في الولايات المتحدة



ظهور مفهوم إدارة العمليات

ان التطور في انتاج الخدمات على حساب السلع صاحبه تحول آخر هو الانتقال من إدارة الإنتاج الى إدارة العمليات



إدارة الإنتاج = إدارة الإنتاج المادي دون الخدمات
إدارة العمليات = إدارة العمليات الإنتاجية والخدمية

تعريف إدارة العمليات

إدارة العمليات هي عملية التخطيط والتنظيم للعمليات (سواء كانت إنتاجية أم خدمية) والرقابة عليها لتحقيق أهداف المؤسسة



إدارة العمليات هي عملية صنع القرارات المتعلقة بتصميم نظام العمليات وتشغيلها لتحقيق أهداف المؤسسة



إدارة العمليات هي عملية التوجيه والسيطرة على نظام العمليات في ظروف البيئة الداخلية والخارجية لتحقيق أهداف المؤسسة



لماذا ندرس إدارة العمليات؟

1. إدارة العمليات هي احدى اهم ثلاث وظائف أساسية في المنظمة
2. نرغب (نحتاج) لمعرفة كيف يتم انتاج السلع والخدمات
3. نرغب في معرفة ما الذي يقوم به مديري العمليات
4. إدارة العمليات هي الإدارة الأكثر تكلفة في المنظمة

خيارات لزيادة الأرباح

Fisher Technologies هي مؤسسة صغيرة تبحث عن سبيل لمضاعفة أرباحها حتى تكون قادرة على شراء الجيل الجديد من آلات الإنتاج. تعرف إدارة هذه المؤسسة ان عدم مضاعفة الأرباح يعني عدم القدرة على الحصول على القرض اللازم للشراء من البنك. تعرف الإدارة كذلك أن عدم شراء الآلات الجديدة سيؤدي بالمؤسسة الى التوقف عن الإنتاج لعدم القدرة على مواجهة المنافسة، وسيكون نتيجة ذلك تسريح العمال وحرمان الزبائن من منتج المؤسسة.

تفكر إدارة المؤسسة في ثلاث بدائل:

البديل التسويقي: زيادة الإيرادات بنسبة 50%

البديل المالي: تخفيض التكاليف المالية بنسبة 50%

بديل العمليات: تخفيض تكاليف الإنتاج بنسبة 20%

البيانات الحالية للمؤسسة هي:

خيارات لزيادة الأرباح

	البيانات الحالية
الإيرادات	\$100,000
تكلفة الإنتاج	-80,000
الهامش الإجمالي	20,000
التكاليف المالية	-6,000
المجموع	14,000
ضريبة بمعدل 25%	-3,500
الأرباح	\$ 10,500

خيارات لزيادة الأرباح

	الخيار التسويقي	
	البيانات الحالية	زيادة الإيرادات بـ 50%
الإيرادات	\$100,000	\$150,000
تكلفة الإنتاج	-80,000	-120,000
الهامش الإجمالي	20,000	30,000
التكاليف المالية	-6,000	-6,000
المجموع	14,000	24,000
ضريبة بمعدل 25%	-3,500	-6,000
الأرباح	\$ 10,500	\$ 18,000

الخيار التسويقي

زيادة الإيرادات بـ 50%

خيارات لزيادة الأرباح

	البيانات الحالية	الخيار التسويقي	الخيار المالي والمحاسبي
		زيادة الإيرادات بـ 50%	تخفيض التكاليف المالية بـ 50%
الإيرادات	\$100,000	\$150,000	\$100,000
تكلفة الإنتاج	-80,000	-120,000	-80,000
الهامش الإجمالي	20,000	30,000	20,000
التكاليف المالية	-6,000	-6,000	-3,000
المجموع	14,000	24,000	17,000
ضريبة بمعدل 25%	-3,500	-6,000	-4,200
الأرباح	\$ 10,500	\$ 18,000	\$ 12,750

الخيار المالي
والمحاسبي

تخفيض
التكاليف المالية
بـ 50%

خيارات لزيادة الأرباح

تخفيض تكاليف الإنتاج بـ 20%

خيار الاعمال

	البيانات الحالية	الخيار التسويقي	الخيار المالي والمحاسبي	اختيار الاعمال
		زيادة الإيرادات بـ 50%	تخفيض التكاليف المالية بـ 50%	تخفيض تكاليف الإنتاج بـ 20%
الإيرادات	\$100,000	\$150,000	\$100,000	\$100,000
تكلفة الإنتاج	-80,000	-120,000	-80,000	-64,000
الهامش الاجمالي	20,000	30,000	20,000	36,000
التكاليف المالية	-6,000	-6,000	-3,000	-6,000
المجموع	14,000	24,000	17,000	30,000
ضريبة بمعدل 25%	-3,500	-6,000	-4,200	-7,500
الأرباح	\$ 10,500	\$ 18,000	\$ 12,750	\$ 22,500

71%

21%

114%

نسبة زيادة الأرباح

اهداف ادارة العمليات

اذا كان الهدف الاساسي لمنظمات الاعمال هو تحقيق الربح فان اهداف ادارة العمليات (منبثقة من الهدف العام) هي:

- **رضاء المستهلك:** المستهلك هو الهدف- انتاج السلعة المطلوبة -ورضائه احدى معايير تقييم كفاءة ادارة العمليات
- **الإنتاجية المرتفعة:** الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة

يجب تحقيق التوازن بين الهدفين (توضيح)