

دراسة تحليلية وتطويرية  
لشركة الشموع للزيوت المعدنية

فريق البحث

الطالبة : سماهر عبد الرحمن سباتين

الطالبة : نبيلة محمود درويش

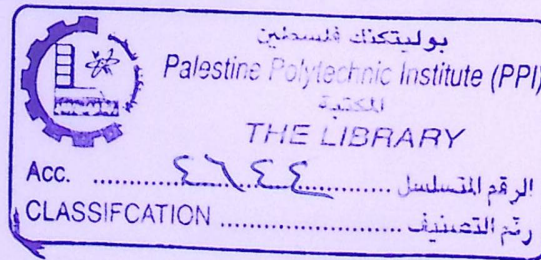
إشراف

أ. جورج دعيق

د. محمود الصاحب

بوليتكنك فلسطين

دائرة العلوم الإدارية ونظم المعلومات



حزيران / ١٩٩٩

دراسة تحليلية وتطويرية  
لشركة الشموع للزيوت المعدنية

فريق البحث

الطالبة : سماهر عبد الرحمن سباتين

الطالبة : نبيلة محمود درويش

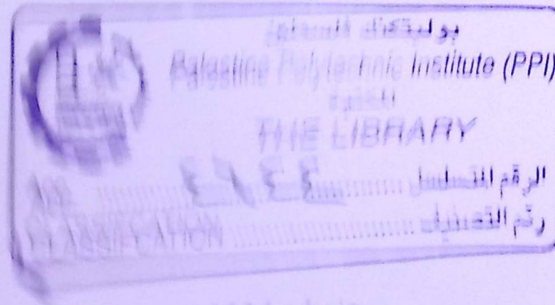
إشراف

أ. جورج دعيق

د. محمود الصاحب

بوليتكنك فلسطين

دائرة العلوم الإدارية ونظم المعلومات



حزيران ١١١١

دراسة تحليلية وتطويرية  
لشركة الشموع للزيوت المعدنية

فريق البحث

الطالبة : سماهر عبد الرحمن سباتين

الطالبة : نبيلة محمود درويش

إشراف

أ. جورج دعيق

د. محمود الصاحب

هذا البحث مقدم إلى دائرة العلوم الإدارية ونظم المعلومات في بوليتكنك فلسطين  
كأحد متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في نظم المعلومات

بوليتكنك فلسطين

دائرة العلوم الإدارية ونظم المعلومات

حزيران / ١٩٩٩

## الإهداء

إلى جميع إخواني وأصدقائي ...

إلى محبي الحكمة ، والباحثين عن السعادة واليقين ...

إلى الذين يبنون النفوس ، وينشئون العقول ، ويخلقون الأمم ...

إلى الذين يكدحون في صمت ، ويعملون على حساب أعصابهم لخلق جيل جديد ...

إلى الذين يكتشفون المواهب ، ويعدون المواطنين الصالح ...

إلى الأصدقاء الذين علّمونا أن الحياة هي البذل والعطاء ، وأن الينبوع الثري لا يملك سوى أن يفيض ...

إلى أساتذتنا الذين مدّوا لنا يد العون ...

وإهداء خاص ... إلى مشرفي المشروع الأستاذ جورج دعيق ، والدكتور محمود الصاحب

إلى كل هؤلاء جميعاً نهدي هذا المشروع ...

## شكر وتقدير

يتقدم فريق العمل بالشكر الجزيل ، ووافر الاحترام والتقدير إلى كل من ساعدنا على إنجاز هذا العمل الصغير ، لذا نتقدم بالشكر إلى بوليتكنك فلسطين بإدارتها الفعالة التي أخذت على عاتقها خوض تجربة مشاريع التخرج لطلبتها ، ونتقدم بالشكر الخاص إلى دائرة العلوم الإدارية ونظم المعلومات ممثلة بأساتذتها الكرام وخصوصاً الأساتذة جورج دعيق ، ومحمود الصاحب ، ومحمد حسونة ، وغسان شاهين ، وإبراهيم المصري ...

لهم منا كل الاحترام على المجهود الذي بذلوه معنا ومع زملائنا أثناء الأربع سنوات والمشروع خاصةً ، كما نتقدم بجزيل الشكر والاحترام إلى إدارة شركة الشموع للزيوت المعدنية بجميع موظفيها الذين لم يبخلوا علينا بأية معلومة أثناء فترة زيارتنا لهم ... لهم منا جميعاً كل الاحترام والتقدير ... وأتمنى لهم ولمؤسستهم العامرة كل التقدم والازدهار .

فريق العمل

سماء سبائين

نبيلة درويش

# قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	الإهداء
ج	شكر وتقدير
د	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال والصور
1	مقدمة البحث
2	الهدف من إجراء البحث
3	مشكلة البحث
4	أهمية البحث
5	أبعاد البحث ومحدداته
6	منهجية البحث
7	ماهية نظم المعلومات الإدارية
17	الفصل الأول : الدراسة التمهيديّة
18	(1-1) نبذة عن شركة الشموع للزيوت المعدنية
19	الفصل الثاني : الدراسة التفصيلية
20	(1-2) المقابلة الأولى
22	(2-2) المقابلة الثانية
31	الفصل الثالث : الدراسة التحليلية
32	(1-3) تحديد المشكلة
36	الفصل الرابع : الدراسة التطويرية
37	(1-4) أهمية التخطيط الاستراتيجي للشركة
39	(2-4) الخطة الاستراتيجية المقترحة للشركة
39	(1-2-4) مقدمة

39	..... شعار الشركة (2-2-4)
39	..... نظرة الشركة المستقبلية (3-2-4)
39	..... أهداف الشركة (4-2-4)
40	..... سبل تحقيق أهداف الشركة (5-2-4)
41	..... المخازن (3-4)
44	..... إجراءات الشراء المقترحة (4-4)
45	..... إجراءات البيع المقترحة (5-4)
46	..... الهيكل التنظيمي المقترح (6-4)
42	..... المواصفات الوظيفية (1-6-4)
49	..... الفصل الخامس : الدراسة التنفيذية
50	..... (1-5) آلية التنفيذ للخطة المقترحة
53	..... الفصل السادس : بناء دائرة نظم المعلومات الإدارية
54	..... (1-6) إشعار دائرة نظم المعلومات
54	..... (2-6) النظرة المستقبلية لدائرة نظم المعلومات
55	..... (3-6) الأهداف قصيرة الأجل لدائرة نظم المعلومات
55	..... (4-6) الأهداف طويلة الأجل لدائرة نظم المعلومات
56	..... (5-6) استراتيجيات دائرة نظم المعلومات
56	..... (6-6) تكتيكات دائرة نظم المعلومات
57	..... (7-6) الخطة الاستراتيجية لدائرة نظم المعلومات
57	..... (8-6) الخطة التنفيذية لدائرة نظم المعلومات
61	..... (9-6) عمارة دائرة نظم المعلومات
63	..... (10-6) الربط بين استراتيجية دائرة نظم المعلومات واستراتيجية الشركة
64	..... (11-6) هيكلية دائرة نظم المعلومات
66	..... (12-6) نظام الحماية لدائرة نظم المعلومات
68	..... (13-6) ميزانية دائرة نظم المعلومات
69	..... الفصل السابع : قسم البرمجة
71	..... (1-7) تحديد الاحتياجات
72	..... (1-1-7) المقدمة
73	..... (2-1-7) التعريف على الاحتياجات

75	..... الأهداف العامة للبرمجة (3-1-7)
76	..... الأعمال المطلوبة لإنهاء مشروع البرمجة (4-1-7)
77	..... دراسة الجدوى (2-7)
78	..... الجدوى العملية للنظام المقترح (1-2-7)
79	..... الجدوى الاقتصادية للنظام المقترح (2-2-7)
80	..... الجدوى الفنية للنظام المقترح (3-2-7)
81	..... تحليل النظام الحالي (3-7)
82	..... الوضع القائم في الشركة (1-3-7)
83	..... دراسة الوضع الحالي (2-3-7)
85	..... تحديد متطلبات تطوير النظام الجديد (3-3-7)
86	..... تصميم النظام الجديد (4-7)
87	..... Context Diagram للشركة (1-4-7)
88	..... Context Diagram لنظام المخازن (2-4-7)
89	..... General Data Flow Diagram (3-4-7)
90	..... علاقة الدوائر ببعضها البعض وبالبيئة الخارجية (4-4-7)
91	..... بناء قاعدة البيانات (5-4-7)
93	..... التطبيق (6-4-7)
94	..... العلاقات (7-4-7)
95	..... قاموس البيانات (8-4-7)
97	..... تنفيذ النظام الجديد وفحصه (9-4-7)
99	..... المدخلات (10-4-7)
100	..... المخرجات (11-4-7)
102	..... الخلاصة والاستنتاجات والتوصيات (12-4-7)
104	..... ملحقات البحث (13-4-7)
105	..... المراجع (14-4-7)

## قائمة الجداول

الموضوع	رقم الصفحة	رقم الجدول
مهام المدير وكافة موظفي الشركة	26	جدول رقم 1
مخطط جانت	52	جدول رقم 2
تكلفة النظام القديم	79	جدول رقم 3
قاموس البيانات	95	جدول رقم 4

## قائمة الأشكال والصور

الموضوع	رقم الصفحة	رقم الشكل
الهيكل التنظيمي لنظم المعلومات الإدارية	14	شكل رقم 1
الهيكل التنظيمي للشركة	19	شكل رقم 2
الإطار العام للتخطيط الاستراتيجي في المنظمة	38	شكل رقم 3
الهيكل التنظيمي المقترح للشركة	46	شكل رقم 4
عمارة دائرة نظم المعلومات	62	شكل رقم 5
هيكلية دائرة نظم المعلومات	64	شكل رقم 6
Context Diagram للشركة	87	شكل رقم 7
Context Diagram لنظام المخازن	88	شكل رقم 8
General Data Flow Diagram	89	شكل رقم 9
علاقة الدوائر ببعضها البعض وبالبيئة الخارجية	90	شكل رقم 10
أهداف قاعدة البيانات	91	شكل رقم 11
العلاقات	94	شكل رقم 12

## مقدمة البحث

إن إجراء هذا البحث هو الذي سوف يمكننا من استكمال الحصول على درجة البكالوريوس في نظم المعلومات ، لذلك قمنا فريق العمل باختيار ( شركة الشموع للزيوت المعدنية ) الواقعة في مخيم العروب لصاحبها / حسن أبو شمعة لنطبق عليها دراستنا ، حيث قمنا بجمع معلومات وبيانات عن الشركة بشكل عام (أخذت الدراسة طابع الشمول) ، وقد هدفنا من خلال هذا البحث تقديم الإفادة لشركة الشموع على الصعيدين التطبيقي والأكاديمي، وذلك من خلال المساعدة التي ننوي تقديمها لشركة الشموع حتى تستطيع تطبيقها على أرض الواقع وبالتالي حتى نحقق الهدف التطبيقي لهذا البحث كتطوير الأنظمة المعلوماتية والمحوسبية الموجودة في الشركة مثل عمل برامج (Software) وعمل دائرة نظم معلومات لقسم المخازن ، بالإضافة إلى تزويد الشركة بالمهارات الإدارية المنظمة والواعية والتي بإمكانها أن تدفع بالشركة إلى التطوير ، ويصبح بإمكانها تحديد مشكلاتها بشكل دقيق ، وإبداء أهمية أكثر لها ، وعدم التقاعس عن البحث عن حلول مناسبة لها مهما كانت هذه المشاكل بسيطة ، وكذلك اقتراح إستراتيجيات مناسبة بإمكانها مساعدة الشركة على تحقيق أهدافها بشكل سليم .

## الهدف من إجراء البحث

البحث عن الحقائق والتفسيرات والحلول التي بإمكانها مساعدة شركة الشموع على تطوير الأنظمة المعلوماتية والمحوسبية قدر الإمكان ، بالإضافة إلى تزويد الشركة بالمهارات الإدارية المنظمة والواعية والتي بإمكانها أن تزيد من مستوى إنتاجها وذلك عن طريق الاعتماد على الأسلوب الإداري العلمي في العمل أكثر من الأسلوب التقليدي ، ولا سيما أن أغلبية موظفي الشركة لا يحملون شهادات علمية ، وكذلك إتاحة الفرصة أمام جميع عاملي الشركة لتطوير أنفسهم وتطوير شركتهم ، وذلك عن طريق المساعدات التي ننوي تقديمها على الصعيدين الإداري والمحوسبي ، بالإضافة إلى لفت انتباههم إلى إبداء أهمية أكثر للمشاكل التي تواجه الشركة حتى يتمكن من تناول مشكلاتها بطريقة علمية ما أمكن ذلك ، وهذا طبعاً بعد الإطلاع على الوضع العام للشركة .

## مشكلة البحث

بعد الإطلاع على وضع الشركة العام وجمع المعلومات والحقائق وجدنا أن الشركة تعاني من عدة مشاكل تواجهها وخصوصاً في قسم المخازن ، حيث تتمثل هذه المشاكل في أن الشركة لديها جهاز حاسب وحيد لا تستغله إطلاقاً في إنجاز العمليات الخاصة بالمخازن ، بالإضافة إلى انعدام التخطيط والتنظيم ، كما أن هناك مشاكل في توفير سيولة كافية لدى الشركة ، وعلى الرغم من أن الشركة تزاول أعمالها على نطاق واسع إلا أن إدارتها غير فعالة لأن العاملين فيها لا يهتمون بشكل كبير بتحليل المواقف والصعوبات التي يواجهونها لأن العمل في نظرهم مستمر بها على الرغم من وجود هذه المشاكل ، ولكن إذا وقف هؤلاء العاملون من هذه المشاكل وقفة نقد وفحص وتساءلوا عن أسبابها ، وشعروا بالقلق تجاهها ، فإنهم يجدونها مشكلات حقيقية تستحق الدراسة ، وهذا ما نسعى لحله ، وذلك من خلال تحديد المشاكل وصياغتها في عبارات واضحة ومفهومة تعبر عن مضمون المشكلة ومجالها وتفصيلها مما يسهل علينا مواجهتها وحلها بالطرق الملائمة ما أمكن ذلك .

## أهمية البحث

إن الجانب التطبيقي لأي بحث هو في غاية الأهمية لأن الهدف من إجراء أي بحث هو التوصل إلى حقائق ومعارف بإمكانها أن تساعد في تحسين ظروف مجتمع الدراسة ، لذلك قمنا فريق العمل بجمع معلومات وحقائق عن شركة الشموع وذلك بهدف المساعدة في تطوير الشركة وتقديم الخدمات المميزة على الصعيد التطبيقي لعمل برامج (Software) ، بالإضافة إلى مساعدة الشركة في أمور إدارية كثيرة . وكذلك فإن من أهداف أي بحث المساهمة في تقديم المعرفة ، حيث أن هدفنا من خلال هذه الدراسة هو إضافة أشياء جديدة إلى هذه الشركة كعمل دائرة نظم معلومات لقسم المخازن ، بالإضافة إلى تقديم المساعدة ، حيث أننا فريق العمل معنيون بإضافة معلومات وحقائق جديدة تساعد الشركة في التطوير والتقدم قدر الإمكان .

وكذلك من سمات البحث الجيد هو تمتعه بالشمول حتى يتمكن الباحث من تناول جميع جوانب مشكلة الدراسة وحتى نحقق هذه الميزة قمنا فريق العمل بجمع المعلومات عن شركة الشموع من جميع الجوانب وحددنا المشاكل التي تواجهها (أخذت الدراسة طابع الشمول) وذلك حتى نتمكن من تقديم المساعدات اللازمة والتي من شأنها أن تفيد في تطور الشركة إدارياً ومحو سبباً ، وتقديم الحلول المناسبة لتفادي مشكلاتها بطريقة سليمة .

## أبعاد البحث ومحدداته

بما أننا ننتمي إلى بوليتيكنك فلسطين كطلاب إحدى الصروح العلمية في الخليل ، لذلك فقد كنا مقيدين باختيار شركة ضمن منطقة الخليل وكوننا فتاتين لن يكون بالسهل علينا خوض تجربة دراسة شركة في رام الله أو القدس ... الخ من المناطق البعيدة التي يشق علينا الوصول إليها في أي وقت نريده ، كما أننا تقيدنا بعامل الزمن أيضاً إذ أننا بدأنا بأعمال مشروع التخرج على شركة الشموع منذ بداية شهر آذار وبما أن موعد تسليم المشروع للإدارة في أول شهر حزيران تقريباً لذلك كانت مدة الشهرين ونصف هي المحدد الزمني لنا لإنهاء المشروع .

وكوننا طالبات فقد قيدتنا قدراتنا المادية باختيار شركة لا تحتاج في دراستها وتحليلها مصاريف من مواصلات وقرطاسية وغيرها من المصاريف الأخرى ، وبذلك نكون محددين في أعمالنا لهذا المشروع مكاناً وزماناً ومادياً أيضاً ، لكن بالرغم من هذه المحددات نتمنى أن نكون قد وفقنا في هذا الإنجاز المتواضع - إن شاء الله تعالى .

## منهجية البحث

للحصول على المعلومات والحقائق المطلوبة لهذا البحث قمنا فريق العمل باتباع أسلوب الإدلاء الشفوي ، وذلك عن طريق الزيارات المتعددة لشركة الشموع وإجراء المقابلات فيها ، مما مكنا من الحصول على بيانات ومعلومات كافية عن وضع الشركة بشكل عام ، وقد استخدمنا هذه الطريقة لأنها من أفضل الطرق ، وكذلك اتبعنا طريقة الإدلاء الشفوي تمكنا من الحصول على إجابات على أسئلتنا بصورة أكثر دقة وشمولية ، واستطعنا أن نراقب أموراً أخرى لا يفضل توجيه أسئلة فيها تلافياً للحرج ، كأحوال النظافة العامة أمام مكتب المحاسبة والذي تمت به المقابلة ، بالإضافة إلى ذلك تمكنا من الإطلاع على أشكال المنتجات والمخازن بشكل جيد ، وكذلك من خلال المقابلة والنقاش استطعنا أن نتوصل إلى معلومات قيمة عن طريق أسئلة لم تكن بالحسبان ولم تكن قد درجناها مع قائمة الأسئلة التي كنا نحضرها مسبقاً قبل زيارة الشركة ، كما استعنا بمراجع عربية وأجنبية في دراسة وتحليل وتطوير شركة الشموع .

إن هذه الطريقة في الحصول على المعلومات تسهل علينا كتابة البحث وتقديم المساعدات الممكنة لهذه الشركة لأننا نكون قد إطلعنا على واقعها بأنفسنا من خلال الزيارات المتكررة لها مما يجعلنا نعيش واقعها بالفعل ، وبالتالي نتمكن من تقديم المساعدات والحلول المناسبة لها بشكل واقعي وبطريقة مثلى .

طالعت نظم

العلوم طالت الأديبة

# كيف تميز نظم المعلومات الإدارية

## عن أي تخصص إداري آخر

### الحاجة إلى الإدارة:

لعل أبرز ما يميز الإنسان عن كثير من المخلوقات أنه كائن اجتماعي بمعنى أنه لا غنى له عن العيش مع الجماعة ، وعن الجهد المشترك لتسهيل أمور معيشته في حياته المتحضرة ، لذا فالإدارة وسيلة مهمة لتنظيم الجهود الجماعية . ومن هنا كانت حاجة الإنسان للإدارة ، ومن هنا أيضاً أصبحت الإدارة ذات أهمية بالغة بالنسبة للفرد وللجماعة وذلك عند سعي الإدارة لسد حاجاتها وتحقيق غاياتها . فالإدارة تقوم بدور العنصر المعاون الذي يتغلغل في جميع أوجه النشاط الإنساني ويحتاجها الفرد كما تحتاجها المنشأة .

فالفرد يحتاجها لتسيير أموره وأمور أسرته ، وتحتاجها المنشأة لتسيير أمورها الإنتاجية والتسويقية من شراء وإنتاج وتخزين وتمويل لذا فإن الإدارة عملية جوهرية للمنشأة ، سواء أكانت تلك المنشأة صغيرة أم كبيرة ، تجارية أم صناعية أم زراعية ، وسواء أكانت منشأة خدمات أم شركة أم مشروعاً فردياً ، نادياً أم مدرسة ... الخ ، فالإدارة تطبق على جميع أوجه النشاط الإنساني فحسن الإدارة وكفاءتها من الخصائص المهمة التي تمتاز بها المجتمعات المتقدمة صناعياً على المجتمعات النامية .

يقول مارس وسايمون وهما من علماء الإدارة البارزين ، حيث أصبح يمكن النظر إلى عناصر

الإنتاج على أنها خمسة عناصر : منها أربعة مادية وهي :

1- القوى البشرية      2- المواد      3- المكنان والمعدات      4- المباني والمنشآت

أما الخامس فعنصر غير مادي وغير ملموس وهو الإدارة .

ومع أن الإدارة لا تدخل بصورة مادية في الإنتاج إلا أنها ضرورية ومهمة لأنها تعمل على تفاعل العناصر المادية الأخرى لينتج عنها ما هو مطلوب إنتاجه من سلع وخدمات بأقل ما يمكن من الجهد والتكاليف أي بكفاءة إنتاجية عالية .

فالإدارة الناجحة هي الإدارة القادرة على استغلال جميع عناصر الإنتاج وتسخيرها لتحقيق حاجات المجتمع ككل ، ورفع مستوى معيشة الأفراد عن طريق تحويل الموارد المحدودة غير المنتظمة فيه إلى مشاريع نافعة .

### تطور نظم المعلومات الإدارية :

إن نظم المعلومات الإدارية ليست جديدة ، وإن كان هذا الاصطلاح قد بدأ استخدامه في بداية الستينات (1960) ، فالمدراء دائما لديهم النظم التي تدعمهم بالمعلومات .

في منتصف القرن الثامن عشر استمر الضغط ، لزيادة الحاجة لتشغيل البيانات بطريقة رسمية مع تطور الأعمال ، وقد أدى نمو التنظيمات الصناعية الحديثة إلى نمو الصناعات الخدمائية مثل التسويق ، النقل ، كما أن زيادة الحجم والتعقيد في هذه التنظيمات صعبت مهمة أي فرد في الحصول على معلومات كافية ليدير النظم بكفاءة دون قيامه بأنشطة تشغيل البيانات التي تمده بالمعلومات الإدارية ، فمن ناحية الإدارة تحتاج إلى معلومات لاتخاذ القرارات الإدارية . ومن الناحية الأخرى المستثمرين يحتاجون إلى معلومات عن التنظيم وعن أداء الإدارة . وهكذا ظهرت كل مشاكل التنظيم وظهرت الحاجة إلى نظم معلومات إدارية تكون مرشدة ومعنية بمقابلة الأهداف الخاصة بالتنظيم وحقائق بيئتها الداخلية والخارجية الدائمة التغير .

## تعريف نظم المعلومات الإدارية :

لا يوجد تعريف عام متفق عليه عن نظم المعلومات الإدارية ولكن أحد هذه التعاريف يذكر أن نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة من العمليات المنتظمة التي تمتد المدراء بالمعلومات الإدارية اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم على أن تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والصحة والدقة وأن تكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت والتكلفة .

## أسباب الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية :

إن نمو نظم المعلومات الإدارية على الوجه المتعارف عليه الآن أخذ مكانه على أساس ثوري وأصبح أكثر تأثيراً على الطريقة التي تنشأ بها الأعمال .

وقد أدت عدة عوامل إلى تزايد الحاجة إلى المعلومات ويمكن إجمالها في الآتي :

♦ طبيعة التنظيمات الحديثة .

♦ الظروف الاقتصادية والاجتماعية والقانونية .

♦ التقدم التكنولوجي .

♦ اتساع دور الإدارة .

## نظم المعلومات الإدارية والإدارة :

نظراً لأن نظم المعلومات والإدارة والتنظيم مختلفين اليوم عما كان عليه الوضع قبل 15 أو 20 سنة ماضية ، فإن دورهم التقليدي والبناء التنظيمي قد تغير ولم يرحب معظم المدراء بالتغير الذي أحدث بواسطة نظم المعلومات الإدارية ، فمنهم من طبقها بكفاءة ، وبعضهم ما زال يقاوم تطبيقها ، وبعضهم يحاول تجنب التعامل مع نظم المعلومات الإدارية وقد قضي على المعارضة لحد ما بدخول الحاسب الآلي ، والثورة التي حدثت في المعلومات الإدارية ، مما يستنتج بالضرورة أن يتغير المدراء أو يستبدلوا بأولئك

الذين لديهم الخبرة أو الذين تعلموا خلال مرحلة الدراسة الجامعية أو الدراسات العليا كيف يستخدموا الحاسب الآلي ونظم المعلومات الإدارية لما تحقق من فوائد للإدارة .

لذلك فإن استخدام الحاسب الآلي أصبح واضحاً لكل من يعمل في أي منشأة ، وبالرغم من أنها تحظى باهتمام أقل فإن مثل هذا الاعتبار قائم بين كثيرين من المدراء الذين يعتبرون أن نظم المعلومات الإدارية تمثل تهديد مباشر لوظائفهم ، والسؤال المطروح للمناقشة هو : هل تمثل نظم المعلومات الإدارية تهديداً للإدارة حقاً ؟

بالتأكيد إن الحاسب الآلي قد حل محل بعض الأعمال ، ولكن هل كل المدراء يواجهونها نفس المصير ؟ مفروض أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية استمر لفترة تكفي للحكم على هذه التكهّنات ويمكن تقرير تأثير نظم المعلومات الإدارية على الإدارة بالنظر إلى التوقعات المبكرة .

في أواخر الخمسينات توقعوا أن الحاسب الآلي سوف يحل محل كثيراً من عمليات اتخاذ القرارات بواسطة المدراء ، والنتيجة سوف يكون أن مديرو الخط الأول من الإشراف يستطيعوا أن يعالجوا هذه القرارات المبرمجة بينما عمل الإدارة العليا مسؤولة القرارات غير المبرمجة وسوف ينكمش دور الإدارة الوسطى .

ومع هذا فقد بدأت هذه التوقعات تأخذ شكلاً آخر ، فقد اتضح أن الحاسبات الآلية إلى الآن لم تحل محل الإدارة . ولكنها تستخدم بواسطة الإدارة ، فبدلاً من تغيير عدد أو مستويات التنظيم الخاصة بالإدارة فإن الحاسبات الآلية غيرت من الطريقة التي يمارس بها المدراء وظائفهم هذا أدى إلى التوقع بأن الحاسب الآلي ونظم المعلومات الإدارية سوف يحتاجوا إلى طبقة من المدراء لهم مهارة في عمليات الحاسب الآلي والوسائل الكمية التي تدعمهم في اتخاذ القرارات بواسطة الإدارة .

لكن الواقع يؤكد أن عدد المدراء لم ينخفض ولكنهم الآن يبثون قراراتهم على تحليل أعمق وفهم أدق للمعلومات التي لم تكن ممكنة من قبل ، وإذا لم تحقق هذه القرارات الزيادة الفورية والمؤثرة في الأرباح أو انخفاض التكاليف ، فهذا يرجع إلى تغير الأحوال والظروف البيئية ، فقد أدى تغير ظروف البيئة القانونية والسياسية والاجتماعية إلى طلب متزايد على المصادر الإدارية ، كما تستدعي المنافسة أيضاً إلى أن نبني القرارات على معلومات عميقة وصحيحة ، والحاسب يساعد في عملية التحليل ، ويمكن القول أنه في هذه الأيام تحتاج الإدارة الحديثة إلى استخدام نظم المعلومات الإدارية ، ليس فقط للتقدم للأمام ، ولكن كشرط ضروري للاحتفاظ بمكانها واستمرارها في البيئة المحيطة بها ، وبينما لم يتحقق التوقع بانكماش الإدارة الوسطى فإن توقع تغير نطاق وظائفها قد تحقق ، فقد أصبح هناك حاجة إلى طبقة جديدة من المدراء الخلاقين والمجددين والذين لديهم القدرة على استخدام الأساليب الرياضية والكمية في اتخاذ قراراتهم وإدارة شؤون منظماتهم .

### نظم المعلومات الإدارية وترشيد القرارات الإدارية :

إن جودة القرارات التي تتخذ في جميع المستويات الإدارية الثلاث (الدنيا ، الوسطى ، العليا) يتوقف على مدى توافر المعلومات المتاحة لمتخذ القرار ، ويمكن تصنيف القرارات وفقاً لاختلاف المواقف التي تتطلب اتخاذ قرار ، حيث لها تأثير على نوعية القرارات المتخذة فبينما نجد أن بعضها بسيط وطبيعي نجد الآخر معقد واحتمالي وقد تكون القرارات روتينية أو غير روتينية ، كما يمكن تصنيف القرارات إلى قرارات مبرمجة وقرارات غير مبرمجة .

كما ويمكن تصنيف القرارات وفقاً للمستوى الإداري إلى ثلاث مستويات هي : استراتيجي ،

تكتيكي ، وفني .

فالقرارات المبرمجة : تعني رد فعل أوتوماتيكي لبعض السياسات ، فجميع المشاكل الروتينية والمتكررة والتي لها أبعاد محددة بدقة يمكن اعتبارها قرارات مبرمجة ، والتحدي الحقيقي لنظم المعلومات المصممة بطريقة أوتوماتيكية هي تعريف هذه القرارات وتصميم الطرق الخاصة بتطبيق القرارات المبرمجة كلما أمكن ذلك .

والقرارات غير المبرمجة هي العمليات الخاصة بمواجهة المشاكل غير المحددة بدقة ، دائماً تكون معقدة ويعرف فقط جزء من العوامل المؤثرة ومعظمها يكون احتمالي وتحتاج إلى جميع المهارات من متخذ القرار الماهر .

أما القرارات الاستراتيجية تتميز بسمات خاصة فيما يتعلق بعدم التأكد والمستقبل بينما القرارات التكتيكية تختص بالأنشطة قصيرة الأجل وتخصيص الموارد للوصول إلى الأغراض ، لكن في القرارات الفنية يتم تحديد المعايير بدقة ، كما تتحدد النتائج الخاصة بالقرارات وتختص عملية اتخاذ القرارات الفنية بعملية التأكد أن المهام المخططة قد طبقت بطريقة كفؤة (الرقابة) .

### الهيكل التنظيمي لنظم المعلومات الإدارية :

إن الهدف الأساسي وراء تحديد الهيكل التنظيمي لنظم المعلومات الإدارية هو تقديم خدمات أفضل للتنظيم ولتخدم عدة مستخدمين بطريقة ميسرة وبأكبر عدد ممكن .

إن تطبيق نظام المعلومات الذي يقابل احتياجات عدة مستخدمين سوف يتطلب عدة اعتبارات في بنائه كمدخلات هامة تؤخذ في الاعتبار عند تصميم العمليات .

إن هناك عدة بدائل متاحة لمحلل النظم لتنظيم نظم المعلومات ، هذه البدائل تتراوح من نظم مركزية إلى نظم لا مركزية مع وجود عدد لانهائي مزيج من الاثنين بينهما ، وتحليل هذه البدائل يعتمد

على ستة مكونات هي :

1- شبكة الاتصالات 2- الأفراد 3- الناحية التشغيلية الخاصة بالإجراءات والبرامج

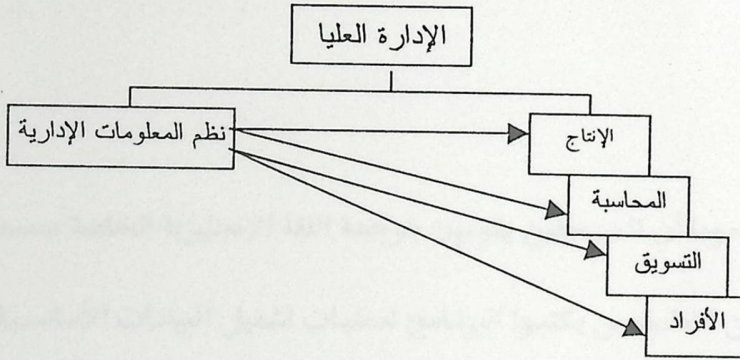
4- الناحية الفنية الآلية في الحسابات 5- قاعدة لبيانات 6- أمثلة للتطبيق العملي

لذا فإنه لا يوجد إجابة قاطعة محددة على أي بديل تنظيم لنظم المعلومات الإدارية أفضل ، فكل

تنظيم له مميزاته وعيوبه .

لكن بشكل عام غالباً ما يأتي موقع نظم المعلومات الإدارية في تنظيم المنشأة كما هو موضح في

الشكل التالي :



شكل رقم (1)

### الأفراد العاملين في نظم المعلومات الإدارية :

#### (1) الأفراد الإداريين :

وهو مدير نظم المعلومات الإدارية حيث يعتبر أعلى منصب خاص بنظم المعلومات الإدارية وهو

مسؤول عن تحقيق الأهداف والأغراض التي تم وضعها بواسطة لجنة نظم المعلومات الإدارية ، وهذه

الأهداف والأغراض تضع المعايير لتطوير النظام أو تكاليف التشغيل ، معدل الأخطاء في نواحي الأمن ،

والسرية ، والتوقيت ، هذا بالإضافة إلى مسؤولياته العادية كرئيس الإدارة على الأفراد العاملين بالإدارة

والأعمال المكتبية والميزانيات .

## (2) محلي النظم :

تحليل النظم يتطلب مهنتين منفصلتين ، أولاً : شخص لديه القدرة على تحديد الحاجة إلى المعلومات . وثانياً : شخص يكون قادر على إشباع هذه الحاجة بوسيلة ما ، فكلاهما تعتبر مهمته من المهام المسؤول عنها محلل النظم ، بينما تصميم النظام باستخدام الحاسب للوفاء بهذه الاحتياجات مسؤولية مصمم النظم ، ومحلل النظم قد يكون هو أحد المدراء الموظفين (مدير تسويق ، إنتاج ، تمويل) الذي ينشئ الحاجة إلى المعلومات ، فمحلل النظم هو الذي يمثل حلقة الوصل بين المستخدم ومصمم النظام ليشرح قدرات نظم المعلومات الإدارية للمستخدم ، ويترجم احتياجات المستخدم في شكل متطلبات دقيقة للمصمم .

## (3) المبرمجين :

يمكن القول عموماً أن المبرمجين يقومون بترجمة اللغة الإنجليزية الخاصة بمصمم النظام إلى لغة حاسب . أما المبرمجين التطبيقيين يكتبوا البرنامج لعمليات تشغيل البيانات الأساسية وتطبيقات نظم المعلومات الإدارية في التنظيم ، بينما مبرمجين النظم يكتبوا برامج الرقابة .

## (4) مشغلي البرامج :

الأفراد القائمين بإعداد البيانات عادةً ما يصنفوا على أساس أنهم أفراد مشغلين لسبب بسيط وهو أنهم في الواقع يشغلوا آلات التثقيب ، الآلات الخاصة بالشرائط أو الاسطوانات وغيرها من أدوات تحضير البيانات ، وقد يكون هناك تقليل لدورهم نظراً لتقدم نظم الحاسب الآلي وعدم احتياجه إلى تجهيزات مسبقة للبيانات ، وعادة ما يوجد مشغلي البرامج في الآلات الوظيفية المفروض على إدارات نظم المعلومات الإدارية ، وهذا لا يعني أنهم ليسوا أفراد إدارة نظم المعلومات الإدارية ولكن النقطة هي اختلافهم عن الأفراد الآخرين .

## (5) المستخدم النهائي لنظم المعلومات :

قد يكون المستخدمين النهائيين أهم هذه التقسيمات ، فبدون شك أن نظم المعلومات الإدارية لا يكون لها فائدة ومعنى بدون وجود المستخدمين ، وفي الإدارة الجيدة لنظم المعلومات الإدارية نجد أن المستخدمين يلعبوا دوراً هاماً في تصميم النظام وتشغيله ، فالمستخدم هو الذي ينشئ الحاجة إلى المعلومات ، وفي كثير من النظم نجد أن المدير المستخدم هو الذي يعد البيانات من خلال محطات الإرسال أو يكتب البرنامج من خلال محطات الإرسال أو أجهزة أخرى ، ويمكن القول أن مديرو نظم المعلومات الإدارية الذين يعتبروا المستخدم شخص خارجي عن النظام قد فشلوا في ظنهم واعتبارهم هذا.

الفصل الأول  
الاول

الدراسة  
التي

## نُبذة من شركة الشموع للزيوت المعدنية

لقد تأسست هذه الشركة باسمها الحالي في منتصف عام 1994 لصاحبها حسن عبد الحافظ أبو شمعة ، وقبل تأسيس هذه الشركة كان مديرها حسن أبو شمعة يزاول الأعمال التجارية الحرة على نطاق ضيق بدون تشكيل شركة ، وبعد ذلك سافر إلى السعودية وعمل في مجال التسويق مدة سبع سنوات ، حيث أصبحت لديه الخبرة الكافية لمزاولة الأعمال التجارية الخاصة به تحت إطار شركة الشموع للزيوت المعدنية ، ولمسايرة التطور ارتقت شركة الشموع لضرورة توفير حاجيات ورغبات المواطن الفلسطيني لذلك قامت بالتعامل مع بشركة عالمية أمريكية (STP) متخصصة في صناعة الزيوت المعدنية بكافة أنواعها ودرجاتها .

لقد واجهت الشركة مجموعة من الصعوبات كغيرها من الشركات ومع مرور الزمن واكتساب الخبرة والشهرة تغلبت على كثير من الصعوبات ، وبالرغم من النجاح الذي تم تحقيقه إلا أنها تواجه مشاكل ليست بالسهلة وسببها الفعلي هو عدم القدرة على التعامل مع الملفات والبيانات بشكل منظم فوجد أنه لا بد من استخدام تقنية الحاسب للتغلب على مثل هذه المشاكل وبالفعل تم إدخال الحاسب إلى بعض الأقسام مثل قسم المحاسبة ، وبقية الأقسام الأخرى تعالج يدوياً مثل قسم المخازن وبعد أن قام الفريق بزيارة شركة الشموع وبعد أن تم الإطلاع على سير الأعمال وتوجيه الأسئلة عما يجري في مختلف أقسام الشركة وجد أن الشركة تعاني من مشاكل في قسم المخازن بشكل كبير وملحوظ ، ولذلك لا بد من تحويل النظام اليدوي إلى نظام الحاسب .

ولقد اتبعنا أسلوب سؤال / جواب في عرض وضع الشركة القائم نظراً لصغر حجمها ولعدم توفر أقسام فيها لذلك كانت المعلومات شاملة للشركة دون تحديد وضع كل قسم على حدة لانعدام الأقسام كما ذكرت ، ولكنها معلومات شافية وشاملة لوضع الشركة القائم .

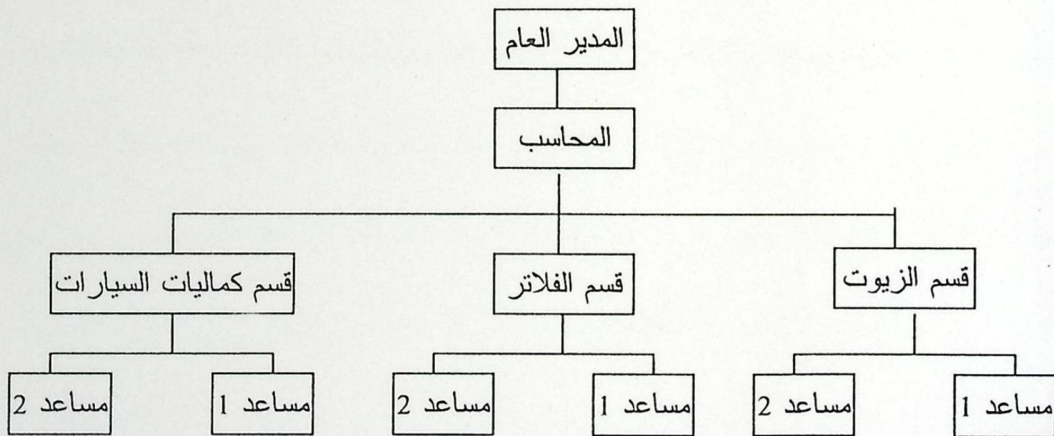
الفصل الثاني  
الفصل الثاني

الفصل الثاني

لمقابلة رقم (1) :	فريق العمل : سماهر السباتين / نبيلة درويش
اليوم : الاثنين	التاريخ 1999/3/1م
الموضوع: مقابلة مدير الشركة .	المكان : شركة الشموع للزيوت المعدنية

بعد إجراء المقابلة مع مدير الشركة تم طرح عدة أسئلة وكان من بينها الهيكل التنظيمي للشركة ،

وقد تم مناقشة الموضوع والرد على عدة استفسارات ومن خلالها تعرفنا على تركيبة الهيكل التنظيمي .



شكل رقم (2)

وقد تم سؤال المدير عن رأس مال الشركة ، فأخبرنا بأنه يبلغ حوالي 300 ألف دينار .

2- سيارات = 20 ألف دينار

1- بضاعة = 200 ألف دينار

4- سيولة = 50 ألف دينار

3- مخازن ومكاتب = 30 ألف دينار

أما بالنسبة لعدد الموظفين فيبلغ 12 موظف .

أما بقية المعلومات التي حصلنا عليها فكانت غير تفصيلية وغير واضحة تماماً ، حيث أن لب هذه المقابلة كان الحصول على لمحة تاريخية عن الشركة بشكل عام وملاحظة كيفية سير العمل في الشركة والتعرف على طبيعة عملها بشكل عام لذلك فهذه المقابلة تعتبر كمقدمة حيث أن المعلومات التفصيلية حصلنا عليها في المقابلة الثانية ، لأنه في المقابلة الأولى كانوا غير مستعدين بسبب ترحيل المكتب الخاص بالمدير والمحاسب إلى مكاتب جديدة بتصميم أكثر تنظيم من السابق حيث أن مكتب المدير ومكتب المحاسب كانوا في غرفة واحدة فقط حيث يتم استقبال الزبائن والضيوف فيها أيضاً .

س3: هل كل بضاعة الشركة تستورد فقط من STP ؟

ج : تقوم شركة الشموع بالاستيراد من الخارج فقط من شركة STP بنسبة 30% أما من الداخل فتقوم بشراء بضاعة من شركات إسرائيلية هما باز بنسبة 15% وديلك بنسبة 15% وسونول بنسبة 20% .  
وكذلك تقوم بشراء الزيوت من شركة فلسطينية هي بتروبال في الخليل بنسبة 20% .

س4: ما هي إجراءات شراء الشركة للزيوت من الداخل ؟

ج : تقوم شركة الزيوت بالاتصال الهاتفي أو إرسال طلبية للشركات الإسرائيلية أو للشركة الفلسطينية وتقوم بشحن البضاعة بشاحناتها الخاصة وتدفع ثمن البضاعة في الغالب بشيكات .

س5: هل تقوم الشركة بتعبئة الزيوت أم توزيها فقط ؟

ج : تصل العبوات من الشركات الأخرى جاهزة في عبواتها وتقوم شركة الشموع فقط بالتوزيع حيث أن بعض البضاعة وليس جميعها يكتب عليها (توزيع شركة الشموع للزيوت المعدنية لصاحبها حسن عبد الحافظ أبو شمعة- العروب) فالعبوات تأتي بتعبئة جاهزة بأحجام مختلفة وأشكال مختلفة منها 1 لتر ، 4 لتر ، 18 لتر ، 205 لتر وما أقل من 1 لتر ، أو أكثر من 205 لتر لا تقوم الشركة بخزنه في مخازنها بل حسب طلب الزبون فمن يطلب ذلك تشتري له الشركة فقط دون أن تحتفظ بمخزون منه في المخازن لقلة الطلب على مثل هذه الأحجام .

س6: كم عدد المخازن وما مساحتها وما طريقة ترتيب البضاعة فيها ؟

ج : يوجد ثلاثة مخازن واحد فقط ملك الشركة واثنان مستأجرة الأول تبلغ مساحته 600م<sup>2</sup> والثاني 400م<sup>2</sup> والثالث 200م<sup>2</sup> وترتب البضاعة في المخازن حسب الصنف والنوعية والحجم .

س7: ما هي أنواع الزيوت المتوفرة لدى الشركة ؟

ج :

- ♦ زيوت خاصة بسيارات البنزين (خفيف ، ثقيل).
- ♦ زيوت خاصة بسيارات الديزل (خفيف ، ثقيل).
- ♦ زيوت هيدروليكية .
- ♦ زيوت صناعية .
- ♦ شحومات .

س8: ما هي الإجراءات المتبعة في حالة التوزيع للزيوت ؟

ج : يوجد هناك نوعان من الطلبات :

- 1) الزبون يأتي للشركة أو يتصل بالهاتف أو الفاكس وتثبت له الطلبية التي يريدونها وبعد ذلك يكتب المحاسب إرسالية لتثبت أنه حصل على الزيوت من شركة الشموع ، ويكتب الفاتورة بعدد ومواصفات البضاعة التي طلبها من أجل الدفع ، وتحمل للزبون البضاعة بشاحنات خاصة بالزبون وليس بالشركة .
- 2) الزبون يطلب البضاعة من الشركة وتتبع له نفس الإجراءات السابقة لكن توصل له الطلبية بشاحنات الشركة الخاصة ففي هذا النوع من الطلبية التسهيلات للزبون أفضل .

س9: كيف تتسلسل / تندفق البيانات داخل الشركة ؟

- ج : تصل الطلبية إلى الشركة وتثبت ، ويكتب بها إرسالية وبعد ذلك يتم إدخال الإرسالية في ملف خاص ، وكل إرسالية أو مجموعة من الإرساليات توضع في فاتورة واحدة ويقوم محصل الشركة بتحصيل قيمة الشيكات من الزبون ، ويتم إدخال الشيكات المحصلة في الملفات الخاصة بذلك ، وفي نهاية الشهر يظهر كشف حساب للزبائن من أجل إيضاح قيمة المبيعات للشركة .

كما أن أي طلبية وإرسالية خاصة بالشركة الأمريكية STP أو الشركات الإسرائيلية والشركة الفلسطينية تثبت ويتم إدخالها إلى ملفات خاصة ويتم إدخال البضاعة للمخازن وتدقق كما ونوعاً ، بعد ذلك تبعث الشركات المزودة الفاتورة لشركة الشموع حيث يتم إدخال الفواتير في الملفات المخصصة لذلك وتقوم الشركة بدفع قيمة الفواتير للشركات الموردّة بشيك وفي نهاية الشهر يظهر كشف حساب للشركات الموردّة من أجل إيضاح قيمة مشتريات الشركة .

ويتّم عمل ميزان مراجعة لتظهر بعد ذلك الأرباح والخسائر للشركة .

س10 : ما هي سياسة التوظيف المتبعة ، وكيف يتم تحديد الرواتب ، وما هو نظام العقوبات المتبع مع الموظفين ، ونظام الحوافز والإجازات والسلف والعمل الإضافي ، وغيره من إدارة شؤون الموظفين ؟

ج : تنظر الشركة عن طريق الاتصالات الشخصية للحصول على موظفين (حيث أن معظم عمال الشركة هم من العائلة وقليل فقط غرباء) حيث يتم عمل مقابلة لتحديد قبول أو رفض العامل ، مع تجاهل المؤهل في معظم الأحيان لأن عمال الشركة هم سائقين وعمال تحميل وغيره من الوظائف التي لا تبدي الشركة ضرورة لتوفر أي مؤهل لديهم ، وكل وظيفة يكون لها مدى معين من الرواتب .

أما نظام العقوبات فإذا ارتكب أي عامل خطأ جسيم يتم إعطائه :

3- خصم

2- إنذار شفوي

1- تنبيه

5- فصل

4- تحذير نهائي

أما الحوافز يتم إعطاؤها للعمال في نهاية السنة وعلى الأعياد الدينية حيث أن الحوافز هي حوافز مادية فقط ، أما الإجازات فلكل عامل الحق في 15 يوم في السنة إجازة كما يتم إعطائهم إجازات في الأعياد والمناسبات الرسمية ، أما نظام السلف فيتم أحياناً إعطاء الموظفين حسب الحاجة .

أما العمل الإضافي فلا يوجد نظام لأي ساعات إضافية حيث أن ساعات العمل الرسمية من الثامنة صباحاً إلى الرابعة عصراً .

س11 : كيف يتم تحديد حاجة الشركة للبضاعة ؟

ج : يقوم المحاسب بعمل نظام إعادة الطلبات وتشبيك داخلي وبعد ذلك تحدد الحاجة حسب النقص حسب طلبات الزبون .

س12 : ما هي مهام المدير وكافة الموظفين الآخرين ؟

ج : الجدول التالي يبين المهام التي يقوم بها جميع موظفي الشركة .

جدول رقم (1)

الوصف الوظيفي	المسمى الوظيفي	الرقم
يقوم بإدارة أعمال ونشاطات الشركة ومراجعة وتدقيق أي سندات خاصة بالشركة وبعد ذلك يوقعها .	المدير	1
يقوم بإدخال البيانات إلى الحاسب واسترجاعها ومتابعة نظام المحاسبة باستخدام الحاسب حيث أنه يوجد خبير لدى الشركة يقوم على تدريب المحاسب بوجه خاص على نظام تدقيق جديد مبني على WINDOWS ، لكن هذا النظام غير واضح في محتواه وأهدافه فبالرغم من أن الشركة أدخلت الحاسب إليها لكنها لا تستغله ووجوده أو عدمه سواء ، فالمحاسب يقوم بعمله الرسمي بالإضافة لأعمال السكرتارية .	المحاسب	2
مسؤول عن التلغونات والتمديدات الخاصة بها .	موظف بدالة (مقسم)	3
مسؤول عن مخزن الفلاتر ، وما يدخل فيه وما يخرج منه .	أمين مستودع فلاتر	4

5	أمين مستودع زيوت	مسؤول عن مخزن الزيوت وما يدخل فيه وما يخرج منه .
8-6	3 سائقين	يقوموا بنقل مشتريات الشركة من مصادرها إلى المخازن أو نقل مبيعات الشركة من مخازنها إلى الزبائن
9	عامل لتغيير زيوت السيارات	يقوم بتغيير الزيوت للشاحنات والسيارات الخاصة بالشركة
11-10	عاملين تحميل	يقوموا بتحميل طلبات الزبائن في الشاحنات ويقوموا بتنزيل مشتريات أو بضاعة الشركة إلى المخازن ، ويقوم أيضاً السائقين بمساعدتهم في ذلك وعمال آخرين
12	محصل	يقوم بتحصيل قيمة الشيكات من الزبائن حيث عادة لا تقبل إدارة الشركة أي شيك يتعدى مدة الشهر من كتابته إلى صرفه .

س13 : ما هي ممتلكات الشركة ؟

ج : (1) المبنى الخاص بالشركة وهو صغير يتكون من غرفة للمدير وغرفة للمحاسب وغرفة للسائقين .

(2) ثلاثة شاحنات مر سيدس .

(3) زافعة شوكية واحدة .

(4) مخزن واحد مساحته 600م<sup>2</sup> .

(5) قواعد خشبية تحمل عليها الزيوت في أوقات الشحن .

(6) جهاز حاسب ، فاكس ، جهازين هاتف وماكينة تصوير وطابعة .

س14 : ما هي السندات التي تتعامل بها الشركة ومحتواها ؟

- ج : 1) سند قبض : موضح فيه اسم الزبون والمبلغ الذي تم دفعه وتاريخ التحصيل والتوقيع .
- 2) سند صرف : موضح فيه اسم مدير شركة الشموع وقيمة المبلغ المصروف وتاريخ الصرف والتوقيع .
- 3) فواتير ضريبة : موضح فيها العنوان والتاريخ والجهة المطلوب منها المبلغ وقيمة المبلغ وعدد وسعة وسعر كل صنف من الزيوت والتوقيع .
- 4) شهادة إرسال : موضح فيها التاريخ ، العنوان ، رقم السيارة ، ساعة الخروج ، والمرسل إليه ، ونوع البضاعة وكمية البضاعة ، وما هو مرتجع من البضاعة وملاحظات أخرى وأخيراً التوقيع .
- 5) مردودات المبيعات : يتم عمل هذه الوثيقة لكل فاتورة ضريبة لبيان مردودات مبيعات الشركة، وتحتوي على نفس محتويات سند فاتورة الضريبة .
- 6) وثيقة الاعتماد : وهي خاصة بالزيوت المستوردة فقط حيث موضح فيها المبيع له ، والمشحون له ، وكمية البضاعة المشحونة ونوعها وتفصيلات عنها وسعر كل صنف والتوقيع .

س15 : ما هي التكاليف التي تتحملها وتنفقها الشركة ؟

ج : تتمثل تكاليف الشركة الشهرية فيما يلي :

- 1) الرواتب = 25 ألف شيكل .
- 2) مصاريف السيارات = 15 ألف شيكل .
- 3) أجر المخازن = 4 آلاف شيكل .
- 4) الكهرباء والماء = 1 ألف شيكل .
- 5) فواتير الهواتف = 2500 شيكل .
- 6) قرطاسية = 300 شيكل .

س14 : ما هي السندات التي تتعامل بها الشركة ومحتواها ؟

- ج : 1) سند قبض : موضح فيه اسم الزبون والمبلغ الذي تم دفعه وتاريخ التحصيل والتوقيع .
- 2) سند صرف : موضح فيه اسم مدير شركة الشموع وقيمة المبلغ المصروف وتاريخ الصرف والتوقيع .
- 3) فواتير ضريبة : موضح فيها العنوان والتاريخ والجهة المطلوب منها المبلغ وقيمة المبلغ وعدد وسعة وسعر كل صنف من الزيوت والتوقيع .
- 4) شهادة إرسال : موضح فيها التاريخ ، العنوان ، رقم السيارة ، ساعة الخروج ، والمرسل إليه ، ونوع البضاعة وكمية البضاعة ، وما هو مرتجع من البضاعة وملاحظات أخرى وأخيراً التوقيع .
- 5) مردودات المبيعات : يتم عمل هذه الوثيقة لكل فاتورة ضريبة لبيان مردودات مبيعات الشركة ، وتحتوي على نفس محتويات سند فاتورة الضريبة .
- 6) وثيقة الاعتماد : وهي خاصة بالزيوت المستوردة فقط حيث موضح فيها المبيع له ، والمشحون له ، وكمية البضاعة المشحونة ونوعها وتفصيلات عنها وسعر كل صنف والتوقيع .

س15 : ما هي التكاليف التي تتحملها وتنفقها الشركة ؟

ج : تتمثل تكاليف الشركة الشهرية فيما يلي :

- 1) الرواتب = 25 ألف شيكل .
- 2) مصاريف السيارات = 15 ألف شيكل .
- 3) أجر المخازن = 4 آلاف شيكل .
- 4) الكهرباء والماء = 1 ألف شيكل .
- 5) فواتير الهواتف = 2500 شيكل .
- 6) قرطاسية = 300 شيكل .

7) التأمين = 2000 شيكل .

س16 : ماذا تطمح الشركة أن تحقق ؟

ج : 1) توسيع نشاط الشركة بشكل عام .

2) تطوير النظام المحوسب داخل لشركة .

س17 : ما هي سبل الوصول إلى تلك الطموح ؟

ج : 1) زيادة عدد الموظفين والمساعدين (الخبراء) .

2) فتح فرع جديد للشركة في الشمال وخاصة في مدينة نابلس .

3) توفير أجهزة حاسوب للموظفين في المستقبل .

س18 : ما هو شعار الشركة ؟

ج : 1) الخدمة السريعة .

2) خدمات ما بعد البيع .

3) تقديم السلع الأجود للزبون .

4) تطوير النظام الآلي ورفع مستوى الشركة .

5) ضمان أسعار مناسبة للزبائن .

س19 : لماذا شركة بترو بال تعطي نسبة لشركة الشموع من منتجاتها ؟

ج : لأنها تحتاج إلى طاقم موزعين ، سيارات ، موظفين ، وتسهيلات للزبائن في الدفع ، لذلك فإن شركة

بترو بال فقط تنتج وتوزع للشركات الكبيرة "أي تجار أكبر من تجار الجملة" لذلك لا يوجد مندوبي مبيعات

لشركة بترو بال في الخليل أو غيرها من المدن .

س20 : هل تستخدم شركة الشموع مبدأ LIFO أو FIFO ؟

ج : لا يوجد معيار معين أو كيفية لكن تميل شركة الشموع أكثر لاستخدام أو لاتباع مبدأ LIFO .

س21 : ما هو الحد الأدنى والحد الأعلى لأي صنف من الزيوت في الشركة ؟

ج : الحد الأدنى : 15-20% الحد الأعلى : 90%

حيث أن بعض الزبائن أحياناً يطلبون بضاعة ولا يجدونها ، لذا فالحد الأعلى في بعض الأحيان لا

يلبي الحاجة .

س22 : ما هو حجم المبيعات الشهرية ؟

ج : مليون ونصف دينار تقريباً .

س23 : ما هي نسبة الربح الشهرية ؟

ج : نسبة الربح الشهرية 3-5% تقريباً .

س24 : ما هو حجم الكونتینر الذي يصل شركة الشموع من USA ؟

ج : عشرين قدم أو أربعين قدم ، حيث أن سعة العشرين قدم هي 7 آلاف وحدة بحجم 2 لتر لكل وحدة

تقريباً .

س25 : ما نوع التجار الذين توزع شركة الشموع إليهم بضاعتها ؟

ج : تجار جملة .

الملك

ع ر ر ر ع

الفصل

ع ر ر ر ع

الكلمة

## تحديد المشكلة

وبعد الاطلاع على وضع شركة الشموع من خلال ما حصلنا عليه من معلومات من خلال المقابلات التي أجريناها وجدنا نحن فريق العمل أن الوضع الحالي للشركة يتخلله الكثير من السلبيات التي لا بد لنا من الإشارة إليها ، وهي :

- (1) على الرغم من وجود جهاز حاسب في الشركة إلا أنه غير مستغل بشكل فعال في تنظيم طلبات الزبون .
- (2) بالإضافة لعمل محاسب الشركة الرسمي كمحاسب فإنه يقوم بجميع أعمال السكرتارية مما يؤدي إلى عدم تركيزه على أعماله الرئيسية بشكل تام .
- (3) لاحظنا نحن فريق العمل أن الفوضى تعم أحياء المكتب الخاص بالمدير والمحاسب ، وليس هذا فقط بل أنها تتعدى إلى إنجاز طلبات الزبائن ، ومن ذلك مثلاً أن يقوم المحصل أحياناً بأخذ شيكات من الزبائن غير قابلة للصرف إلا بعد ثلاثة أشهر على الأقل بالرغم من وجود تعليمات من المدير بعدم قبول شيكات لأكثر من شهر .
- (4) يوجد مشاكل كبيرة في توفر السيولة لدى الشركة وذلك بسبب الشيكات الراجعة ، لعدم دفع الزبون نقداً للشركة ثمن الطلبية في معظم الأحيان ، مما يضطر المدير إلى رفض طلبات الزبون المدفوعة بشيكات مؤجلة ، مما يضطر الزبون للذهاب إلى شركة أخرى منافسة وبالتالي تفقد الشركة الزبائن .
- (5) على الرغم من أن عمل شركة الشموع يقوم على نطاق واسع إلا أن الإدارة غير فعالة ، مما يجعل العمل فيها في معظم الأحيان يتسم بالاضطراب والفوضى .

6) عدم وجود أقسام للشركة كشؤون الموظفين والمحاسبة والمبيعات والمخازن يجعل أعمال الشركة أيضاً لا تقوم على أساس التنظيم والتخطيط ، مما يجعل أداء وإنجاز عمل الشركة أقل بكثير مما لو كانت الشركة قائمة على أساس هذه التقسيمات .

وجد فريق العمل بصورة خاصة أن هناك مشاكل متعلقة بالمخازن ، لذا سيتم التركيز في دراستنا عليها ، ومنها :

1) البطيء في استرجاع المعلومات والبيانات الموجودة في المخازن حين الحاجة .

2) عدم توفر كادر إداري كامل بالمخازن للقيام بالمهام المختلفة .

3) عدم القدرة على التنسيق بين الأقسام التابعة للمخازن .

4) انعدام الدقة في نتائج المعلومات التي تحتاجها الإدارة .

5) صعوبة الوصول إلى المعلومات .

6) عدم القدرة على إعطاء تقارير دورية عن احتياجات السوق والمطلوب بالوقت المناسب مثل انتهاء

صنف من الأصناف .

ونظراً لوجود هذه المشاكل توصل الفريق إلى ضرورة تحويل النظام اليدوي إلى نظام

محو سب وذلك حتى يحقق عدة أهداف منها :

1- إعطاء تقارير دورية عند الحاجة للبضائع التي قاربت على الانتهاء .

2- توفير قوائم الصادر والوارد بصورة دقيقة لا تحتمل الخطأ .

3- إمكانية التعديل على الكميات والعينات ومردودات المبيعات .

كما تم جمع واستنتاج الحقائق (المشاكل) التالية :

1- النظام القديم بطيء في إدخال وإخراج البيانات .

- 2- كافة الأعمال والإجراءات في النظام تجري بشكل يدوي وهذا مصدر إزعاج حيث يتسبب منه أخطاء كثيرة وإرهاق للموظفين وهذا يؤدي إلى صعوبات في حفظ الوثائق والملفات وترتيبها وفرزها.
- 3- ضرورة تطوير نظام العمل الحالي واستبداله بنظام جديد أكثر كفاءة ودقة .
- 4- الحاجة إلى حيز كبير لحفظ الوثائق والملفات حيث أنها تكون عرضة للتلف والضياع .
- 5- عدم الاستعانة بالدعاية والإعلان عن شركة الشموع ومبيعاتها .
- 6- عدم وجود نظرة مستقبلية للإدارة وانعدام التخطيط والتنظيم في سياسة الشركة وأعمالها .
- 7- عدم وجود هيكل تنظيمي واضح ومحدد للشركة ، فكما هو موضح في الشكل رقم (2) ، صفحة 20 ، لأن موقع المحاسبة غير صحيح حيث يجب أن يكون قسم المحاسبة في الشركة قسم مستقل يزاوّل أعماله المحاسبية فقط وليس أعمال السكرتارية كما هو متبع في شركة الشموع ، فلا يوجد سكرتارية خاصة في الشركة حيث يقوم المحاسب بأعماله وأعمال السكرتارية أيضاً ، مما يضعف تركيزه في مجال عمله الرسمي ، كما أن قسم الفلاتر وقسم الزيوت وقسم كماليات السيارات يمكن أن تكون جميعها تابعة لقسم المخازن ، لذا فإن تقسيمة الهيكل الحالي للشركة غير منطقي مما يجعل مهام الموظفين والأقسام غير واضحة .

### دواعي استخدام النظام الجديد :

من خلال الدراسة التي قام بها الفريق تم اكتشاف الحقائق التالية :

- 1- إن الإجراءات المتبعة بالنظام القديم يأخذ وقت وجهد كثيرين أما النظام الجديد فإنه يوفر الوقت والجهد ، حيث أن عملية الرجوع للملفات يدويا يأخذ وقت ويحتاج لجهد وتركيز أكثر من عملية البحث عن الملفات في قاعدة بيانات مبنية على الحاسب ، حيث يوفر ذلك وقت وجهد على العاملين .

2- إن التقارير في النظام القديم كثيرا ما تحتوي على أخطاء على عكس النظام الجديد الذي يتميز بالدقة العالية والخلو من الأخطاء .

3- في النظام القديم تكون الملفات عرضة للتلف أو الضياع أما النظام الجديد فيمكن حماية هذه الملفات بالطرق الخاصة عن طريق الحفظ على الجهاز أو الدسكات ، والتي تكون تلف البيانات فيها أقل من الملفات الورقية .

4- صعوبة الاحتفاظ بالتقارير المخزنة بسبب كبر حجمها في النظام القديم أما في النظام الجديد فإنه يتميز بسهولة عملية التخزين التي تأخذ حيز قليل .

5- إن النظام المحوسب أكثر كفاءة في إنجاز العمليات من النظام اليدوي .

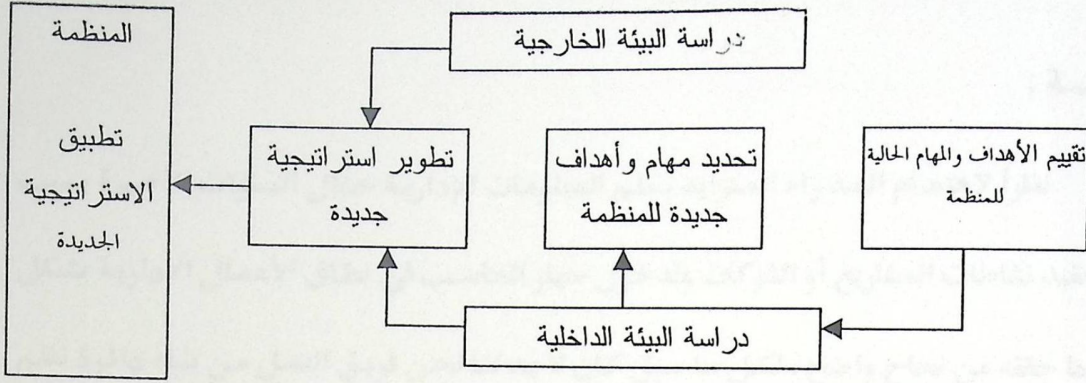
الفصل الرابع  
الذي هو في بيان

الذي هو في بيان  
الذي هو في بيان

## أهمية التخطيط الاستراتيجي للشركة

لقد تعمدنا نحن فريق العمل بوضع هذا الجزء بالدات والتركيز عليه ، وذلك لما لمسناه في شركة الشموع من انعدام تام لعملية التخطيط حيث أن المحاسب صرح لنا بانعدامه وأنهم يزاولون أعمالهم بالاكتهاف بما يمر عليهم في يومهم العملي دون النظر إلى المستقبل البعيد وما قد يوجه الشركة من صعوبات لانعدام التخطيط فيها ، لذلك كان لا بد لنا من إقناع إدارة الشركة بتبني وتطبيق هذه الفكرة في عملها الإداري إذا ما أرادت أن تحقق الأهداف التي نشأت من أجلها وأن تضمن استمرارها وبقائها ، وبما أن شركة الشموع تواجه المنافسة القوية من شركة الحاج نمر التميمي في نابلس ، وشركة وحدة التجارة في رام الله ، فهي بحاجة ملحة لوجد التخطيط الاستراتيجي في نطاق إدارتها لضمان حصولها على ميزة تنافسية مما يمكنها من البقاء في السوق بنجاح لذلك كان لا بد من فريق العمل أن يوضح للشركة ما هو المقصود بالتخطيط الاستراتيجي لنتمكن من تطبيقه .

يركز التخطيط الاستراتيجي على العلاقة الطويلة الأجل ما بين الشركة والبيئة التي تعمل بها، وبذلك فهو يتطلب تحديد السمات الكلية للمهام والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها من خلال تحليل الظروف البيئية المختلفة للمنظمة واستخدامها في صياغة وتطوير هذه الأهداف ومن ثم تحقيقها ، ومن أجل تطبيق ذلك في شركة الشموع للزيوت المعدنية يجب على إدارتها مراجعة ظروف السوق وحاجات المستهلك بالضبط والوضع التنافسي في السوق ووضع شركة الشموع من المنافسة والمنافسين ودراسة البيئة الاقتصادية ، فهل السوق في حالة ركود أم تضخم والبيئة الاجتماعية والتكنولوجية والقانونية ومدى توافر العناصر الإنتاجية لدى الشركة والتي تؤدي إلى استغلال فرص معينة ولمجابهة التحديات والتغيرات التي تحدث داخل وخارج الشركة .



شكل رقم (3)

الإطار العام للتخطيط الاستراتيجي في المنظمة

# الخطة الاستراتيجية المقترحة للشركة

## مقدمة :

نظراً لاهتمام المدراء المتزايد بنظم المعلومات الإدارية خلال السنوات الأخيرة بسبب زيادة تعقيد نشاطات المشاريع أو الشركات ولدخول جهاز الحاسب في نطاق الأعمال الإدارية بشكل واسع وما حققه من نجاح واضح ، لكل ما سبق كان لابد لنا نحن فريق العمل من بناء دائرة نظم معلومات لشركة الشموع ، وذلك لتتمكن هذه الشركة بالتعاون مع دائرتنا (دائرة نظم المعلومات) من تحقيق أهدافها التي تصبو إليها ولضمان استمرارها في سوق العمل ولتتكيف مع أي تغير يحدث في البيئة الخارجية المحيطة والداخلية في الشركة ولدخول التكنولوجيا في كافة أعمالها لتمتاز بالفاعلية والخدمة المتميزة للزبون وبالتالي تحقق الأرباح المخطط لها وربما تتجاوز ذلك .

## شعار الشركة Mission :

نحن شركة الشموع للزيوت المعدنية ، اهتمامنا هو كسب رضا الزبون عن طريق الخدمة السرعة والتميزة ، والجودة هي جوهر ثقتنا بزبوننا ، وعملائنا الدائب من أجل بيئة نظيفة خالية من الملوثات كل ذلك سيقودنا للنجاح من أجل الاستمرار في السوق ومن أجل كسب الميزة التنافسية على غيرنا من المنافسين .

## نظرة الشركة المستقبلية Vision :

نحن شركة الشموع للزيوت المعدنية شركة وطنية وستكون المقياس والنموذج للشركات الأخرى في أداؤها المتميز ، سنستخدم طاقم الشركة بكافة مستوياته في المشاركة والاستجابة الفعالة لأي تغير يحدث ، وسنعمل جميعاً لاغتنام الفرص .

## أهداف الشركة Goals :

- 1- زيادة ورفع رأس مال الشركة لزيادة حجم الاستثمار .
- 2- التوزيع إلى أبعد مناطق ممكنة وتوسيع نشاط الشركة .
- 3- تطمح الشركة بان تكون من الشركات الرائدة في تقديم سلح بجودة عالية ، وبخدمة سريعة .
- 4- تخطيط الشركة لتنفيذ كافة العمليات من خلال نظام محوسب قوي .
- 5- أهم ما تهدف إليه الشركة هو جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن .
- 6- زيادة حصة الشركة في السوق .

## سبل تحقيق أهداف الشركة Objectives :

- 1- فتح فروع أخرى للشركة في نطاق الضفة وخاصة في الشمال (نابلس) .
- 2- تطوير النظام المحوسب الحالي كاستخدام نظام Oracle .
- 3- زيادة ربحية الشركة عن طريق السبل الأخلاقية والقانونية لأن الأخلاق والقانون هما الطريقتان  
المجديان للنجاح .
- 4- زيادة مبيعات الشركة لتحديد حصتها في السوق .
- 5- الاهتمام الكبير لكسب ولاء الزبون ومصداقيته بسلح الشركة والمكافحة من أجل تحقيق رغباته  
وتقديم الخدمة السريعة له .
- 6- استخدام الدعاية والإعلان على نطاق واسع لترويج البضاعة .
- 7- توظيف الكوادر البشرية المؤهلة وتدريب العاملين إذا احتاجوا لذلك لضمان الأداء المتميز مع  
الاهتمام الكبير برضاؤهم .

## المخازن

وبما أن دراستنا ستتركز على المخازن ، حيث أن المخازن تعتبر بالنسبة لنوعية شركة الشموع هي دم الحياة للشركة أي بدون نجاح العمليات الخاصة بالمخازن من المستحيل أن تتابع الشركة نشاطها بنجاح ، لذلك كان للسيد لتأمين توصية الشركة أهمية القيام بالتخطيط للمخازن وغير ذلك فيما يتعلق بالمخازن ، لتتمكن بدورها من الارتقاء بشركتها مبتدئة بالمخازن وتطوير النظام الخاص بها لضمان الكفاءة والفاعلية والرعاية .

بداية يجدر بنا تعريف التخزين لمعرفة الهدف الأساسي له . لذا فإن التخزين هو عبارة عن عملية الاحتفاظ بالسلع في ظروف ملائمة بهدف خلق منافع جديدة لها من وقت تخزينها إلى حين استهلاكها أو بيعها أو في الوقت الذي يتوقع أن تزداد ندرتها .

ويجب الأخذ بعين الاعتبار نوع وطبيعة السلع المراد تخزينها ففي حالة شركة الشموع للزيوت المعدنية فإنها تحتاج إلى مخازن مغلقة لا تتعرض لعوامل البيئة الخارجية كثيراً ، وذلك خوفاً من نشوب الحرائق لأنها سريعة الاشتعال .

أما فيما يتعلق باختيار الموقع للمخازن يجب الأخذ بعين الاعتبار سهولة المواصلات وقلّة التكاليف وإمكانية التوسع في البناء عند الحاجة لذلك .

### تخطيط التخزين :

إن التخطيط السليم للمخزون يؤدي إلى كثير من التوفيرات المالية وذلك من خلال استيعاب أكبر قدر ممكن من السلع المخزونة .

ويشتمل تخطيط المخزون على ما يلي :

1\_ تقسم السلع المخزونة إلى أقسام معينة على أساس طبيعة السلعة ، و حجمها أو وزنها ، وأهميتها

بالنسبة للشركة وحسب الطلب عليها .

2\_ توزيع السلع بعد تقسيمها على المساحات المعدة للتخزين على أسس علمية سليمة تتناسب مع ظروف الشركة ومخازنها بحيث يمكن الوصول إلى تلك السلع بسرعة لمعرفة مكانها وسهولة القيام بعملية الجرد والتوفير في العمل .

3\_ ترتيب الأقسام المختلفة للسلع داخل المخزن بما يتناسب مع وسيلة تجميع أوامر الشراء المتبعة ، وهذا يعتمد على نوع البناء الخاص بالمخازن .

لذا فإن عملية تخطيط التخزين تعد من بين أبرز العوامل التي تساهم في نجاح الشركة ونموها في ظل ظروف المنافسة المحلية والدولية السائدة في الوقت الحاضر .

إذن الهدف الرئيسي من استحداث نظام تخطيط التخزين هو تحقيق مستوى كاف وملائم من المواد الخاضعة للمخزن لمواجهة احتياجات المستقبل ، وفي الحقيقة أن الاحتفاظ بالتخزين كما ونوعا يؤدي وظيفة أساسية إلا وهي ضمان التقلبات القصيرة الأجل التي قد تؤثر على عرض المواد بالسوق لذلك فإن التخطيط يضمن توفر المستوى الملائم والمرغوب فيه من هذه السلع في المخازن من شأنه أن يؤدي إلى إضعاف أثر هذه التقلبات .

وباختصار فإن المواد الخاضعة للمخزن عبارة عن راس مال عاطل لغاية استثماره كما أن التخزين عرضة دائما إلى الدمار أو التلف ، ولغرض تلبية احتياجات المستقبل فإن الشركات عادة تلجأ إلى الاحتفاظ بحجم مناسب من التخزين وهذا الحجم عادة لا يتجاوز مستوى معين إذ يقل عن حد معين اقتصادا في التكاليف وتفاديا للضياع للموارد المتاحة ، وهذان الحدان الأعلى والأدنى للتخزين يتم تحديدهما وفقا لاعتبارات متعددة منها الاستهلاك اليومي أو الأسبوعي أو الشهري المتوقع للسلع الخاضعة للتخزين ، والمدة الزمنية اللازمة لوصول الطلبات وتسلمها وطبيعة الموارد ودرجة أهميتها بالنسبة للشركة .

## طريقة ترتيب البضاعة في المخازن :

من المهم جداً بيان كيفية الترتيب السليم لبضاعة في المخازن حيث أن الطريقة الآمنة والسليمة في ترتيب وتخزين البضاعة يقوم على التخزين الرأسي وبأقصى ارتفاع متزن ما أمكن وذلك بالنسبة لترتيب صناديق الورق المقوى المحتوية في داخلها على علب الزيت بكافة أحجامها . وذلك خوفاً من سقوط السلع وبالتالي تلفها ووضع التكاليف على الشركة وفي النهاية الخسارة .

أما بالنسبة للبراميل فيجب تخزينها بشكل أفقي وليس عمودي أي وضع البرميل بالعرض مع وجود وسائل تثبيت قوية ومناسبة لمنع البراميل من التدحرج مع مراعاة الارتفاع المناسب وعدم

المبالغة في ذلك لأن ترتيب البضاعة مهم للأمور التالية :

- 1\_ للحفاظ على السلع من التلف والضياع .
- 2\_ الاستغلال الأمثل للمخازن .
- 3\_ للحفاظ على سلامة العمال .
- 4\_ سهولة الوصول إلى أي صنف في المخازن .

# إجراءات الشراء المقترحة من قبل

## فريق العمل

والواجب اتباعها في أي عملية شرائية :

- 1- نشأة الحاجة
- 2- وصف المواد المطلوبة ورفعها إلى الإدارة
- 3- اختيار الموردين
- 4- إصدار أمر التوريد
- 5- المتابعة
- 6- الاستلام والفحص
- 7- مراجعة الفواتير
- 8- الاحتفاظ بالسجلات والسندات

# إجراءات البيع المقترحة من قبل

## فريق العمل

والواجب اتباعها في أي عملية بيعية :

1- وصول الطلبات

2- تحديد كم ونوع البضاعة المطلوبة ورفعها إلى الإدارة

3- تقديم خدمة ما بعد البيع للزبون ك شحن البضاعة بشاحنات الشركة إلى الزبون

4- المتابعة

5- التسلم والقبض

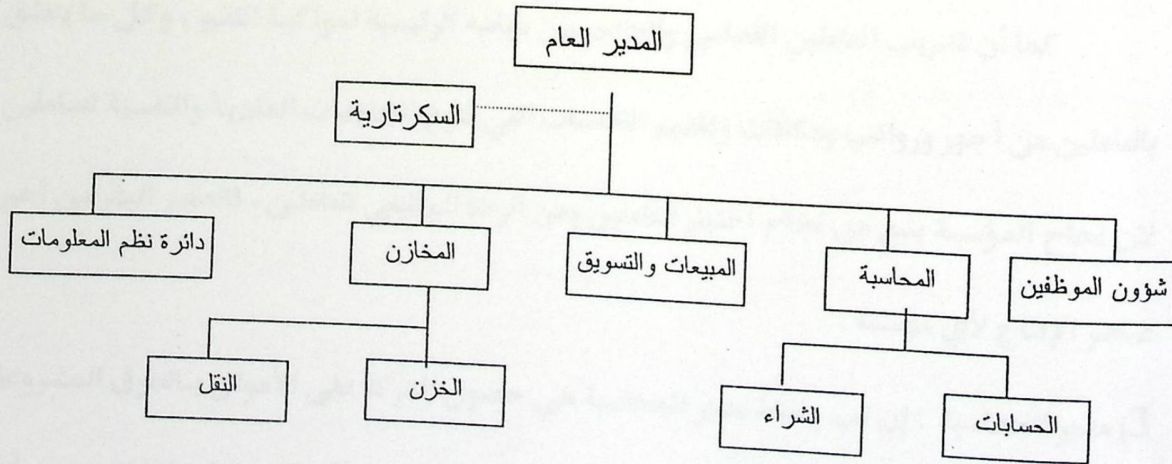
6- مراجعة الفواتير

7- الاحتفاظ بالسجلات والسندات .

# الهيكل التنظيمي المقترح للشركة من قبل

## فريق العمل

يعتبر الهيكل التنظيمي لأي شركة وسيلة إيضاحية بيانية تصور وتبرز أوجه النشاطات الرئيسية للمنشأة وتبين خطوط السلطة والاتصال والمستويات التنظيمية ونطاق الإشراف وطرق تقسيم العمل وكما يعتبر الهيكل التنظيمي مصدر معلومات مهمة لجهات الاختصاص الرسمية والأفراد العاملين في المنشأة والمنشآت الخارجية ويسهم الهيكل التنظيمي أيضاً في عملية توصيف الوظائف وترتيبها والتنسيق بينها لذلك كان لا بد من وضع هيكل تنظيمي واضح لشركة الشموع حيث أن الهيكل التنظيمي الموجود لدى الشركة لا يؤدي الغرض الرئيسي لأي هيكل تنظيمي لذلك كان لا بد من وضع هيكل للشركة وبيان المواصفات الوظيفية لذلك الهيكل ، ليتسنى للشركة المعرفة الأكبر والأوسع عن مدى أهمية وجود هيكل تنظيمي واضح ، وتوضيح المواصفات الوظيفية لموظفي كافة أقسام الشركة .



شكل رقم (4)

## المواصفات الوظيفية :

1\_ المدير العام : يعتبر الشخص الإداري شخصاً مبدعاً مخالفاً للنمو التقليدي يحب التغيير ، يحب المخاطرة ، وعمله يتسم بصفة الاستمرار بسبب التغيرات التي تحدث ، ومن أهم المهارات التي يجب أن يتسم بها قدرته على التخطيط لإنجاز أهداف المؤسسة ، وقدرته على التنظيم بين القوى العاملة والموارد المتاحة .

كما يجب أن يتفهم الإداري طبيعة السلوك الإنساني ليتمكن من توجيهه بشكل إيجابي لتحقيق أهداف منشأته ، كما أن قدرته على صحيح نشاطات المرؤوسين للتأكد من مطابقته للخطة المرسومة يعتبر مطلباً هاماً لضمان قدرة الإداري على رقابته للمرؤوسين ، وثقة الإداري المطلقة بنفسه واستقلالته من الأمور الجوهرية لضمان نجاحه كإداري .

2) مدير شؤون الموظفين : وظيفة مدير الافراد متعلقة بالأفراد العاملين في المشروع لذلك لا بد أن يكون مدير الافراد لديه القدرة الكافية من أجل اختيار العاملين وتعيينهم وذلك بوصفه معايير سليمة لعملية الاختيار .

كما أن تدريب العاملين القدامى والجدد من مهامه الرئيسية لمواكبة التغير ، وكل ما يتعلق بالعاملين من أجور ورواتب ومكافآت وتقديم الخدمات التي تشبع الحاجات المادية والنفسية للعاملين لان نجاح المؤسسة ينبع من نجاح اختيار العاملين ومن الرضا الوظيفي للعاملين ، فالعنصر البشر من أهم عناصر الإنتاج لأي مؤسسة .

3) مدير المحاسبة : إن لب وظيفة مدير المحاسبة هي حصول الشركة على الأموال بالطرق المشروعة لاستخدام هذه الأموال بما يعود على هذه الشركة بأكبر العوائد وبأقل المخاطر ، لذلك يجب أن يكون لديه المؤهل الكافي حتى يتمكن من مزاوله عمله بنجاح ، فدرجة البكالوريوس في المحاسبة أو الإدارة العامة تؤهله لوظيفته المالية ، وقدرته على تحليل الأرقام للتوصل إلى أنجع القرارات .

4) مدير المبيعات : وظيفة مدير المبيعات تتعلق ببيع وتوزيع السلع أو الخدمات للزبون ، لذلك يجب أن يكون اجتماعي بالدرجة الأولى منفتح لمعرفة حاجات المستهلكين ورغباتهم وأذواقهم لذلك فشخصيته لها دور كبير في إقناع الزبون بسلعة أو في التعرف على شكاوي الزبون ودراسة السوق من سلع بديلة وتجار ومنافسين ، وكذلك يجب أن يكون على علم تام ومعرفة بالعرض والطلب وذلك من أجل تقديم السلعة أو الخدمة في الوقت المناسب . ويجب أن يتميز بالإبداع لابتكار نماذج دعاية وإعلان ملفنة للنظر لجذب الزبون لبضاعة .

5) مدير المخازن : وظيفة مدير المخازن هنا لها علاقة مباشرة مع مدير المبيعات لما له دور في معرفة البضاعة المشتراة والمباعة وما يخزن في المستودعات أو المخازن لذلك يجب أن تكون لديه عقلية متفتحة وأن يكون دقيق في حساباته ، كما أن الصبر صفة هامة يجب أن يتسم بها خاصة في عمليات الجرد ، فالمؤهل العالي لمدير المواد هام لضمان الحسابات الدقيقة للشركة لأن قسم المخازن يعتمد عليه بشكل كبير .

6) السكرتارية : يجب أن يكون السكرتيرة/ة على قدر كبيرة من الثقافة وأن يحمل شهادة علمية لها علاقة بمجال عمله ، وأن يكون ملماً ببعض اللغات الأجنبية الواسعة الانتشار ، كما أن الخبرة الإدارية مهماً جداً لدى السكرتيرة/ة ويجب أن يكون لديه معرفة تامة بأساليب كتابة الرسائل والرد عليها ، وأن يكون لديه معرفة تامة بأصول استعمال الحاسب وملماً بجانب من علم النفس والعلاقات الإنسانية ، وأن يحسن استخدام الأدوات والمعدات المكتبية واستخدام كل الآلات الكهربائية التي تلزمه في عمله ، وأن يكون ذكي ولديه سرعة بديهة وأن يكون لبق، مجامل، مرح وبشوش ، وأخيراً المظهر والهندام مهمان جداً في وظيفة السكرتارية .

لذلك فأي وظيفة يجب أن يتوفر لصاحبها مؤهلات علمية من خبرات وشهادات ومعرفة ، ومؤهلات علمية لتمكنه من أداء وظيفته المخولة إليه بنجاح ومؤهلات شخصية تتعلق بذاته ومظهره ونفسيته لتضمن نجاحه في علاقاته مع الآخرين سواء داخل أو خارج الشركة .

الفصل الثاني  
من كتاب

التاريخ الحديث  
في فلسطين



## آلية التنفيذ للخطة المقترحة :

من الضروري جداً أن تكون أول خطوة تنفيذية في شركة الشموع للزيوت المعدنية هو بناء مخازن أو مستودعات تكفي لتخزين الزيوت حتى لا تضطر لدفع مبالغ طائلة لاستئجار مخازن طيلة الخمس سنوات منذ إنشاء الشركة ، وكذلك يجب زيادة عدد الشاحنات للشركة حيث أن ثلاث شاحنات لا يكفي ، مما يضطر الشركة في بعض الأحيان عدم تلبية طلبيات الزبائن فور ورودها لقلّة الشاحنات ، بل يضطر الزبون للانتظار وهذا يسبب إزعاج وعدم إرضاء لرغبة الزبون ، وربما يفضل عدم التعامل مع شركة الشموع ويبحث عن بديل آخر من المنافسين الآخرين لتلبية طلبيته ، لذا يجب ضمان خدمة الزبون بتوفير الشاحنات الكافية ، وكذلك شراء رافعات شوكية حيث لا يوجد سوى رافعة واحدة وهذا بالطبع لا يكفي ، وكذلك من الضروري جداً توسيع مبنى الشركة ليشمل غرفة للمدير ، وغرفة للسكرتارية ، وغرفة للمحاسب ، وأخرى للموظفين حيث أن الموظفين لا يجدوا مكان مناسب يستريحوا فيه ، أو يتناولوا الطعام فيه ، كما أن وجود مطبخ ضروري لتقديم المشروبات للزبائن وضيوف الشركة لضمان استقبالهم على أكمل وجه ، بعد إجراء هذه التغييرات الخارجية على الشركة ، ننتقل ضمن المرحلة التنفيذية إلى الخطوة التالية والتي تتضمن شراء أجهزة حاسب لأنه لا يوجد سوى جهاز واحد يعمل على برنامج محاسبة يسمى (القدس) ، وتوفير وسيلة اتصال بين هذه الأجهزة وذلك لسهولة الوصول إلى البيانات في أي وقت يريد الموظف ، مع وجود كلمة سر على بعض البرامج لمنع الموظفين الذين ليس لهم الحق في الإطلاع على المعلومات ، حيث يجب أن يكون هناك حدود ودرجات للموظفين في إطلاعهم على بيانات الشركة ، كما يجب تعيين موظفين ذوي مهارات كافية لإدارة مخازن الشركة بالتحديد بكفاءة ، وذلك للقيام بعمليات الجرد بشكل دقيق وصحيح وللرقابة على ما يدخل فيها وما يخرج منها بطريقة منظمة وواضحة .

وأخيراً يجب على شركة الشموع أن تراعي النظافة ، حيث أن الزيوت عندما تكون موجودة على أرضية الشركة باستمرار تسبب انزلاق العاملين وهذا بدوره خسارة على الشركة لتعطيل العامل

ودفع تكاليف علاجه ، لذا يجب تنظيمها بشكل مستمر ، لأن للنظافة دور كبير في سلامة العاملين أولاً  
وفي المظهر العام للشركة وبالتالي التأثير على نفسية الزبون بشكل مباشر .

فهذه الخطة تعتبر شاملة لدائرة نظم المعلومات والشركة ككل ، لأنه لا يمكن وضع خطة لدائرة

نظم المعلومات وتجاهل دوائر أو أقسام الشركة الأخرى .

وفيما يلي بيان لخارطة جانت لإيضاح النشاطات الواجب تنفيذها وربطها بالزمن

جدول رقم (2)

ت	الفاعلية	نصف سنة	سنة	سنة ونصف	سنتين	سنتين ونصف	3 سنوات	3 سنوات ونصف	4 سنوات	4 سنوات ونصف	5 سنوات
1	اعتماد الإدارة للهيكل التنظيمي	مقترح									
	وشعار الشركة ونشرهما	فعلي									
2	وضع أهداف	مقترح									
	واستراتيجيات الشركة	فعلي									
3	بناء مخازن	مقترح									
	كافية	فعلي									
4	توسيع مبنى	مقترح									
	الشركة	فعلي									
5	شراء شاحنات	مقترح									
	ورافعات شوكية	فعلي									
6	شراء أجهزة	مقترح									
	حاسب	فعلي									
7	توظيف عمال ذوي	مقترح									
	كفاءات إدارية	فعلي									
8	صيانة أجهزة الحاسب	مقترح									
	والرقابة على المخازن	فعلي									
9	التوثيق	مقترح									
		فعلي									

الفصل الثاني عشر  
في بيان...

دائرة نظم

العلوم والآداب

## دائرة نظم المعلومات الإدارية :

عادة دائرة نظم المعلومات تقوم بتنظيم مركز البيانات والاتصالات في الشركة ومن مهام  
دائرة نظم المعلومات أيضا الدعم الفني للعاملين من تدريب ، كما أن التخطيط من مهامها الرئيسية ولن  
نطيل الحديث عن دائرة نظم المعلومات لورود معلومات كافية عنها في بداية البحث وسنكتفي بهذا  
القدر .

### شعار دائرة نظم المعلومات (I.S.Dept. Mission) :

شعارنا في دائرة نظم المعلومات هو إرضاء كافة الدوائر في الشركة والإدارة وتلبية  
احتياجاتهم من معلومات داخلية أو خارجية متى وبأي طريقة يريدونها ، ويحتاجونها ، فكل بحسب  
حاجاته وذلك بنظامها التكنولوجي المحوسب، لذا فدائرة نظم المعلومات هي دم الحياة لأي شركة .

### النظرة المستقبلية لدائرة نظم المعلومات (I.S.Dept. Vision) :

تأمل دائرة نظم المعلومات بأن تكون دائرة متميزة باتصالاتها التكنولوجية القوية والتي  
تمكن الشركة من الاتصال في المستقبل بكافة فروعها الأخرى بدون أي صعوبات وتأمل بأن تقدم  
جودة في سلعتها (زيوتها) وخدمة عانية ومتميزة لزيائنها بنسبة 100% وبنسبة 5% من أخطاء في جودة  
الخدمة للزبون .

## الأهداف قصيرة الأجل لدائرة نظم المعلومات (I.S.Dept Goals) :

- 1\_ تقليل التكاليف قدر المستطاع خاصة التكاليف الثابتة .
- 2\_ تزويد نظام شركة الشموع بالبرامج المحوسبة الحديثة والمتقدمة والتي تستخدم بنطاق واسع في تنفيذ عمليات الشركة الداخلية .
- 3\_ تهدف دائرة نظم المعلومات كأى دائرة إلى جعل الجودة من الأولويات القصوى شأنها شأن هدف الشركة ككل في ذلك خاصة الجودة في القرارات التي تتخذها .
- 4\_ التنبؤ بشكل دائم لرغبات واحتياجات الزبون ، وكسب رضا الزبون ، وتلبية احتياجاته بالضبط وبالجودة المتوقعة وفي الوقت المناسب .
- 5\_ زيادة الفعالية لعمليات هذه الدائرة ، واستجابتها السريعة لأي تغير ، والتكيف السريع لهذا التغير .

## الأهداف طويلة الأجل لدائرة نظم المعلومات (I.S.Dept Objectives) :

- 1\_ استغلال دائرة نظم المعلومات بمصادرها ومواردها وإنتاجها بشكل منظم وفعال لضمان تحقيق ربحية عالية بأقل تكلفة ممكنة .
- 2\_ استخدام قواعد البيانات لتسيير أعمال الشركة الروتينية ولتسهيل إدخال واسترجاع البيانات في أي وقت وبطريقة سهلة .
- 3\_ وضع خطط طويلة الأمد، وعمل تنبؤ للسوق واحتياجات الزبون لضمان جودة قراراتها وجودة الخدمة المقدمة للزبون لكسب مصداقيته .
- 4\_ تدريب العاملين في المؤسسة لضمان الأداء المتميز وتوفير أجهزة حاسب لكافة موظفي دائرة نظم المعلومات مع وجود نظام الشبكة بين كل الأجهزة .

## استراتيجيات دائرة نظم المعلومات (IS Dept. Strategies):

- 1\_ الدعم الفني وتقديم الاستشارة لضمان الفعالية في عمليات الشركة ولتجنب المشكلات .
- 2\_ الاهتمام بالأشخاص الذين يستغلوا مصادر دائرة نظم المعلومات وذلك بإعطائهم دورات وتدريبهم على استخدام الحاسب واستغلال هذه المصادر بالطريقة المثلى .
- 3\_ الاهتمام بإدخال التكنولوجيا بكافة صورها للشركة ، بما يلائم إمكانيات الشركة واحتياجاتها وخاصة تكنولوجيا الاتصالات (شبكات) .
- 4\_ إمكانية استخلاص التقارير والبيانات التي تساعد قسم المخازن بالذات على اتخاذ القرارات السليمة وذلك من خلال بناء قاعدة بيانات كاملة ومنظمة وشاملة للشركة .

## تكتيكات دائرة نظم المعلومات (IS Dept. Tactics):

- 1\_ دراسة وضع السوق ، والموردين والمستهلكين واحتياجاتهم، والمنافسين ووضع الشركة من المنافسة لتكون الشركة بكافة دوائرها على علم بذلك .
- 2\_ توزيع طاقم دائرة نظم المعلومات بفعالية في الشركة لتتمكن من تحقيق ما تصبوا إليه من خلالهم وخلال المصادر الأخرى للشركة .
- 3\_ ربط كافة الأقسام في الشركة مع بعضها البعض من أجل تبادل المعلومات فيما بينها .
- 4\_ تحديد الأولويات في كل قسم من أقسام الشركة ، وأولويات الشركة بشكل عام وتلبية هذه الأولوية حسب درجة أهميتها .

# الخطة الاستراتيجية لدائرة نظم المعلومات

## (IS Dept. Strategic Plan)

بما أن شركة الشموع للزيوت المعدنية لا يوجد فيها دائرة نظم معلومات ، فقد قمنا ببناء دائرة نظم معلومات خاصة بالشركة ، وبعد تقييم وضع هذه الدائرة المقترحة ووضع النظرة المستقبلية والهيكلية المناسبة لها ، فإن الخطوة الفعلية الأولى الواجب تطويرها بعد ذلك هي وضع خطة استراتيجية كمبادرة أولى للتطوير في هذه الدائرة والشركة ككل ، وذلك للاتجاه بالشركة نحو النظرة المستقبلية التي رسمناها لها ولتثبيت دعائم تلك الخطة لتكون قيد التنفيذ في ظرف مدة محددة .

وبما أن شركة الشموع لديها فقط تطبيق software واحد هو برنامج محاسبة يسمى (القدس) ولا يوجد سوى جهاز حاسب واحد ، وهذا بالطبع ليس كافي لخدمة الشركة حيث أن ذلك يفقد الشركة ميزات التنافسية عن غيرها من المنافسين لذلك كان لا بد لنا من بناء دائرة نظم معلومات لهذه الشركة حتى تقابل احتياجات العمل ولتحقق الأهداف التي تطمح الشركة للوصول إليها .

وقد قمنا بعمل SWOT analysis كخطوة أولى في هذه الخطة الاستراتيجية :

### 1\_ نقاط القوة (Strengthens) :

\* وجود برنامج تطبيقي للمحاسبة في الشركة ليقوم بخدمة الأمور المحاسبية للشركة في وضعها

الحالي .

### 2\_ نقاط الضعف (Weaknesses) :

\* الاستعمال المعدوم للآلات المتطورة والتي من شأنها خدمة المهام الإدارية والتشغيلية .

\* عدم وجود مركز للبيانات الخاصة بالشركة (data center) .

### 3\_ الفرص (Opportunities) :

\* تزايد فهم المجتمع لأهمية الحاسب ، ومبادرة الكثيرون حتى من غير المتعلمين لأخذ

دورات حاسب .

\* كفاءة وفعالية دائرة نظم المعلومات قد تواجه بالصد والرفض من قبل المستخدمين ، والاتجاه السلبي نحوها .

بعد عملنا SOWT analysis ، فقد رأينا ضرورة وضع الملامح الواضحة للخطة الاستراتيجية لهذه الدائرة حيث كانت كالتالي :

1- التعاون والتنسيق بين دائرة نظم المعلومات والدوائر الأخرى للشركة لاختيار تصميم مناسب للاتصال المتبادل بينها، ولمواجهة متطلبات الشركة من بيانات بسهولة (حيث أن الاتصال يكون بين الأجهزة الموصى بتوفيرها في الشركة بدلا من وجود جهاز واحد فقط، حيث أن ذلك غير كافي بتاتا) .

2- تصميم وكتابة التطبيقات العملية (software) التي من شأنها خدمة الشركة بشكل أفضل من التطبيق الموجود في الشركة .

3- اختيار "monopoly linking strategy" كونها في نظرنا مجدية أكثر من الاستراتيجيات الأخرى الخاصة بدائرة نظم المعلومات، وذلك لأنها تلبى حاجات هذه الدائرة بضمان التكاليف الأقل ، وبذلك تعتبر دائرة نظم المعلومات المصدر الوحيد للتكنولوجيا الذي يخدم المستخدم ، بما توفره له من المعلومات التي يريدها .

لكن هذا لا يعني أن المستخدم محدد باستفادته فقط من هذه الدائرة ، بل يمكن التطوير إلى الدوائر الأخرى للشركة وإدخال التكنولوجيا عليها وبالتالي الارتقاء بالشركة بشكل أقوى .

# الخطة التنفيذية لدائرة نظم المعلومات

(IS Dept. Operational Plan)

تختلف الخطة التنفيذية عن الخطة الاستراتيجية في تركيزها وصلتها بالعمل ، وفي أنها محددة فيما يتعلق بدائرة نظم المعلومات ، وإيراد الخطة التنفيذية كان لابد لنا من سرد شعار هذه الدائرة مرة أخرى للصلة الوثيقة بينهما ، ثم إيضاح بيئة عمل دائرة نظم المعلومات ، وهدفها الرئيسي ، ومتطلبات تنفيذ هذه الخطة ، وبيان الأولويات والاحتياجات الضرورية لهذه الدائرة. هذا المسار الذي اتبعناه في وضعنا للخطة التنفيذية ، وفيما يلي تفصيلات أكثر للنقاط السابقة :

## شعار الدائرة :

شعارنا في دائرة نظم المعلومات هو إرضاء كافة دوائر الشركة الأخرى والإدارية وتلبية احتياجاتهم من معلومات داخلية وخارجية متى وبأي طريقة يريدونها، ويحتاجونها فكل بحسب حاجاته، وذلك بنظامها التكنولوجي المتطور والمحوسب ، لذا فدائرة نظم المعلومات هي دم الحياة لأي شركة .

## بيئة عمل دائرة نظم المعلومات :

يجب أن تزود دائرة نظم المعلومات معلومات عن كل الشركة إلى الإدارة وهذه المعلومات تشمل البيئة المحيطة ، السوق ، اتجاهات الزبون ورغباتهم وميولهم ، السلع المشابهة لسلع الشركة ، الوضع الحالي أو القائم في الشركة ، ومهمة هذه الدائرة هو إيصال المعلومات بحسب نوعها إلى من يهمه الأمر .

هدف دائرة نظم المعلومات الرئيسي :

زيادة الكفاءة والفعالية لكافة أعمالها على مستوى الشركة ككل .

المحددات على دائرة نظم المعلومات :

قلة الدعم المالي ، وقلة معرفة المجتمع بنظم المعلومات ، والمهارات الفنية المحدودة بأساليب

التكنولوجيا المتطورة .

متطلبات النظام المقترح (Long Term System Needs) :

إن النظام داخل هذه الدائرة يحتاج أجهزة حاسب ، وتطبيقات عملية (software) ، ووسيلة

اتصال بين هذه الأجهزة ، وتدريب العاملين عليها وعمل قوائم مالية للشركة مثل عمل ميزانية دقيقة

لهذه الدائرة وربما للشركة ككل .

لذا يجب القيام بما يلي :

1- شراء أجهزة حاسب ووسيلة اتصال بين هذه الأجهزة ، وتجهيزها للاستخدام الشخصي .

2- تصميم وتطوير تطبيقات عملية (software) لخدمة الشركة .

3\_ تدريب الموظفين على أنظام المستخدم .

متطلبات أولية لتنفيذ هذه الخطة (The Short Range Plan) :

حيث يقوم تنفيذ هذه الخطة على الأخذ بعين الاعتبار بالأولويات والاحتياجات الضرورية له :

1- توظيف موظفين اثنين في دائرة نظم المعلومات (كل موظف 1800 شيكل تقريبا) .

2- شراء ثلاثة أجهزة حاسب ، ووسيلة ربط بينها ونظام Client & Server (3 أجهزة \* 4000

شيكل ، 4000 شيكل شبكة اتصال ، 4000 شيكل Client & Server) .

3- مصممي ومبرمجي النظم (كل مصمم أو مبرمج 2000 شيكل تقريبا)

4\_ تطوير تطبيقات عملية software حسب الحاجة، بدءا باحتياجات التسويق والإدارة (4000

شيكل) .

5\_ طابعات ليزر (2000 شيكل)

## عمارة دائرة نظم المعلومات (IS Dept. Architecture) :

إن الأفكار العديدة والمفاهيم الجديدة التي افترضناها نحن فريق العمل والتي تساعد المؤسسة على تطوير نظام جديد لخدمة الشركة ، لا بد من تطبيقها لأن الأفكار الجيدة بدون تطبيق غير كافية مطلقاً.

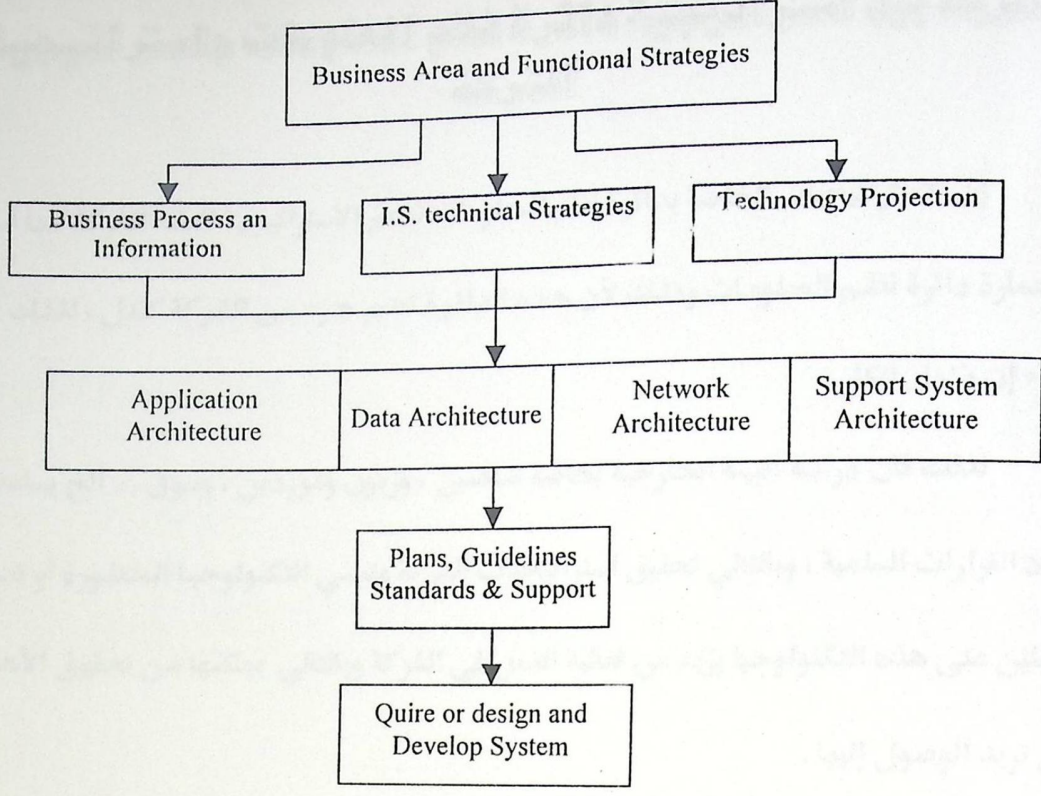
لذا سيكون بالإمكان إدخال التكنولوجيا المتطورة إلى الشركة ويمكن التكيف مع أي تغيير يحدث داخل أو خارج الشركة وسيتمكن الجميع في الشركة من استخدام البيانات التي تعنيهم وبذلك نكون قد شجعنا الإبداع والابتكار في مؤسستنا المعنية .

وبما أن دائرة نظم المعلومات هي قسم من أقسام الشركة ، لذلك فإن خططها وميزانياتها وكل ما يتعلق بها يكون مبني على أساس خطط وميزانية الشركة .

وبالتالي هذه الدائرة ستمكن كل أقسام الشركة من الارتباط بها مما يسهل تبادل المعلومات بينها، ويزيد من سرعة وفعالية عملها.

وقد قمنا أولاً بتحديد الهيكل التنظيمي المناسب ، وذلك بمراجعة الوضع القائم للشركة وحللتنا الاتجاهات الاستراتيجية لها ونظرتها لدور نظم المعلومات في خدمة الشركة ، وعلى أساس تلك المعلومات وضعنا المخطط الرسمي لهيكلية دائرة نظم المعلومات التي اقترحناها .

حيث أن كل قسم فيها يعمل على مستوى الشركة ككل، حيث أن دائرة نظم المعلومات لها دور في اتخاذ القرارات الاستراتيجية للشركة وليس فقط خدمة أعمال يومية روتينية، أي أن لها دور أساسي في المؤسسة على مستوى الإدارة العليا .



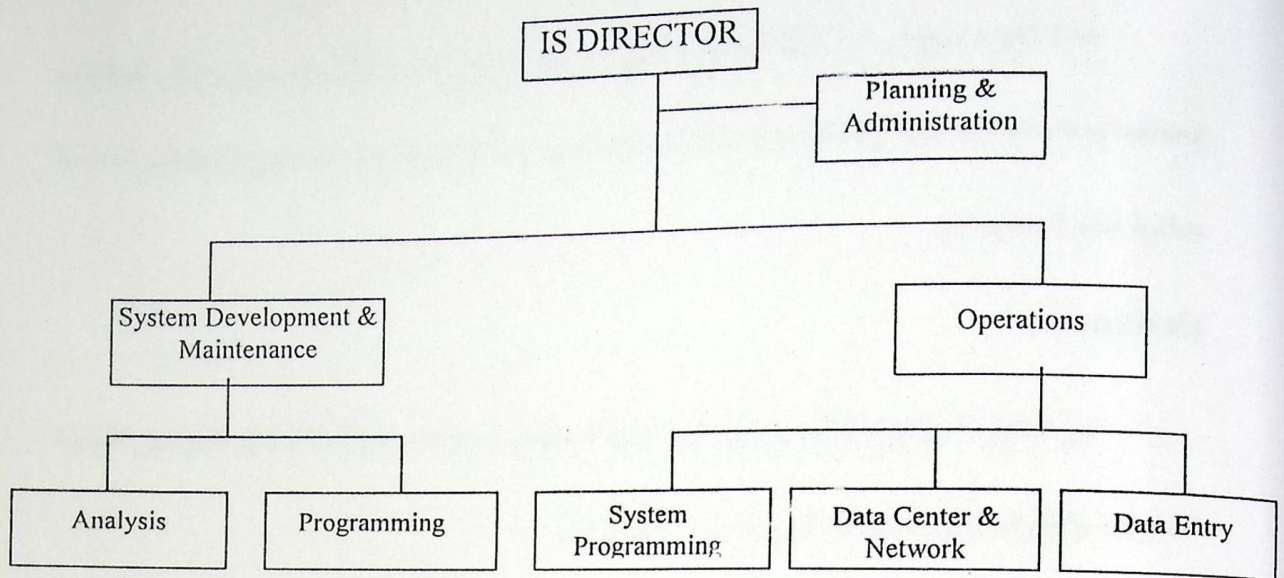
شكل رقم (5)

## الرابط بين استراتيجية دائرة نظم المعلومات واستراتيجية الشركة :

إن الاستراتيجيات الخاصة بدائرة نظم المعلومات تدعم الاستراتيجية العامة للشركة كما أسلفنا في عمارة دائرة نظم المعلومات وذلك لأن هذه الدائرة تعتبر جزء من الشركة ككل ، لذلك لا بد للجزء إن يكمل الكل .

لذلك فإن دراسة البيئة الخارجية بخاصة منافسين ، وزبون وموردين ، وسوق ... الخ يساعد في اتخاذ القرارات السلمية ، وبالتالي تحقيق استراتيجيات الشركة وتبني التكنولوجيا المتطورة أو تدريب العاملين على هذه التكنولوجيا يزيد من فعالية العمل في الشركة وبالتالي يمكنها من تحقيق الأهداف التي تريد الوصول إليها .

وبذلك فإن التنسيق والربط والتعاون بين أقسام الشركة المحلية بما في ذلك دائرة نظم المعلومات بالذات أمر لا غنى عنه من أجل تحقيق استراتيجيات الشركة ، وبالتالي يكون حل الشركة متكامل وشامل ومنظم .



شكل رقم (6)

### : I.S. Director

إن مدير دائرة نظم المعلومات هو مدير تقني وليس مدير إداري ومن مهامه الأساسية في الشركة هو تحسين التخطيط لدائرة نظم المعلومات ، ويوجه الدائرة إلى كيفية حصولها على الميزة التنافسية وكسبها دون غيرها من المنافسين، وكذلك يواكب التغيرات التي تحدث وبالتالي قد تغير في الهيكلية للشركة حسب التغيرات التي تحدث وهو أيضاً مسؤول عن بيانات الشركة وإدارتها .

### : Planning of Administration

يعتبر هذا القسم من الهيكلية وأعم لرئيس الدائرة حيث له دور أساسي في مناقشة القرارات مع مدير الدائرة ، فهو بالتالي مكمل له في حضوره ونائب عنه في غيابه .

### : System Development and Maintenance

مسؤول هذا الجزء عن الأنظمة المستحدثة في الدائرة وإمكانية تغييرها حسب التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للشركة وصيانة هذه الأنظمة لضمان عملها الفعال .

## : Operations

هذا الجزء مسؤول عن كافة العمليات التي تحدث داخل هذه الدائرة من إدخال للبيانات وحفظها ومعالجتها وتعديلها وحذفها والإضافة إليها وتخزينها واستخراجها وغير ذلك من العمليات الخاصة بدائرة نظم المعلومات .

## : Analysis

يتم تحليل العوامل الداخلية في الشركة والاحتياجات والتغيرات كما تحلل العوامل البيئية الخارجية والتعرف على التغيرات التي تحدث باستمرار

## : Programming

بناء على الاحتياجات يتم تحديد الأنظمة الواجب توفيرها للشركة وتصاغ الأنظمة من أهداف مدونة إلى لغة حاسب أو لغة آلة لتشغيلها .

## : Systems Programming

تصاغ كما ذكرت الأنظمة المحددة والمطلوبة وتقدم جاهزة للشركة .

## : Data Center Network

يتم تخزين كافة البيانات التي تخص الشركة داخل النظام المحوسب وتبويب البيانات حسب نوعها فكل دائرة من الدوائر يكون لها بياناتها الخاصة بها ، ويتم ربط الأجهزة بشبكة حتى يسهل تبادل المعلومات بين الدوائر .

## : Data Entry

إدخال البيانات بكافة أنواعها على الجهاز حتى تخزن وتعالج وتبويب وتسترجع من قبل

المعنيين بها .

عند تصميم الأنظمة المحوسبة من الضروري جدا الاهتمام بالأمن لحماية هذه الأنظمة من حدوث الجرائم والمشاكل الحاسوبية لذلك لا بد من الأخذ بعين الاعتبار هذه المشاكل والأخطاء التي قد تحدث للأنظمة المبرمجة لأي شركة حيث من الممكن أن تحدث مشاكل في البرمجيات أو حتى مشاكل خارجية كحدوث حرائق وفيضانات أو حتى سرقة الأنظمة أو تدمير ما تحوي من بيانات أو تغيير في البيانات المخزنة وسرقة أسرار الشركة وتسريبها إلى جهات خارجية .

ونظرا لأهمية المعلومات والبيانات في الشركة لذلك لا بد من حمايتها والمحافظة عليها وحفظها ضمن سرية تامة ، ومن أجل تحقيق ذلك لا بد من اتباع ما يلي :-

(1) استخدام أسلوب النسخ (Backup) حيث تعتبر هذه الطريقة هي المستخدمة في الشركة ووضعها في مكان خارج الشركة ، لتوفيرها في حالة فقدان النسخة المتوفرة في الشركة نتيجة للحرائق أو

الفيضانات أو السرقات ... الخ

(2) وضع أجهزة إنذار تعمل أوتوماتيكيا في حالة نشور الحرائق .

(3) توفير مولد كهربائي احتياطي ، يعمل تلقائيا في حالة انقطاع التيار الكهربائي لحماية البيانات من

الضياع .

(4) استخدام التشفير (Encryption) وذلك من أجل منع الاضطلاع على البيانات العالية السرية ،

ولضمان حفظ أسرار الشركة .

(5) استخدام كلمات السر أو المرور (Bassword) وذلك لضمان دخول الموظفين على المعلومات

المخولين باستخدامها فقط .

6) وكذلك يمكن عمل نسخة من الأنظمة المستخدمة في الشركة لدى شركة أخرى لديها نفس النظام تقريباً ، حيث يتم إتمام جميع الأعمال دون تعطيل على النظام الخاص بالشركة الأخرى حسب الاتفاقية .

7) هناك خيار أخير لكنه مكلف جداً وهو عمل دائرة كاملة احتياطية في مكان آخر ، لمزاولة الأعمال دون تعطيل في حالة وقوع حادث طارئ ، لكن من الممكن أن تقوم الشركة بدراسة التكاليف لذلك ، والخسائر في حالة التعطيل والمقارنة واختيار البديل المجدي أكثر .

## ميزانية دائرة نظم المعلومات (IS Dept. Budget) :

إن أي مشروع قيد التنفيذ لا بد وأن يدرس بالتفصيل بما في ذلك الميزانية وهي مهمة جدا حيث أن كل شركة تقوم بتبني المشاريع التي تكون ضمن إمكانياتها والتي تلبي احتياجاتها، لذلك لا بد من تحديد تكاليف بناء دائرة نظم المعلومات وتقديم هذه التكاليف إلى المدير المالي لأي شركة تنوي بناء دائرة نظم معلومات وتبرير هذه التكاليف، وإقناع الإدارة بأن التكاليف تقابلها فواتير وتسهيلات تستحق هذه التكاليف :

(1) توظيف موظفين إثنين في دائرة نظم المعلومات (كل موظف 1800 شيكل) .

(2) شراء ثلاثة أجهزة حاسوب ، ووسيلة ربط بينهما ونظام Client & Server (ثلاث أجهزة \* 4000

شيكل ، 4000 شيكل شبكة اتصال ، 4000 شيكل Client & Server) .

(3) مصممي ومبرمجي نظم (كل مصمم أو مبرمج 2000 شيكل) .

(4) تطوير تطبيقات عملية Software حسب الحاجة بدءاً باحتياجات التسويق والإدارة .

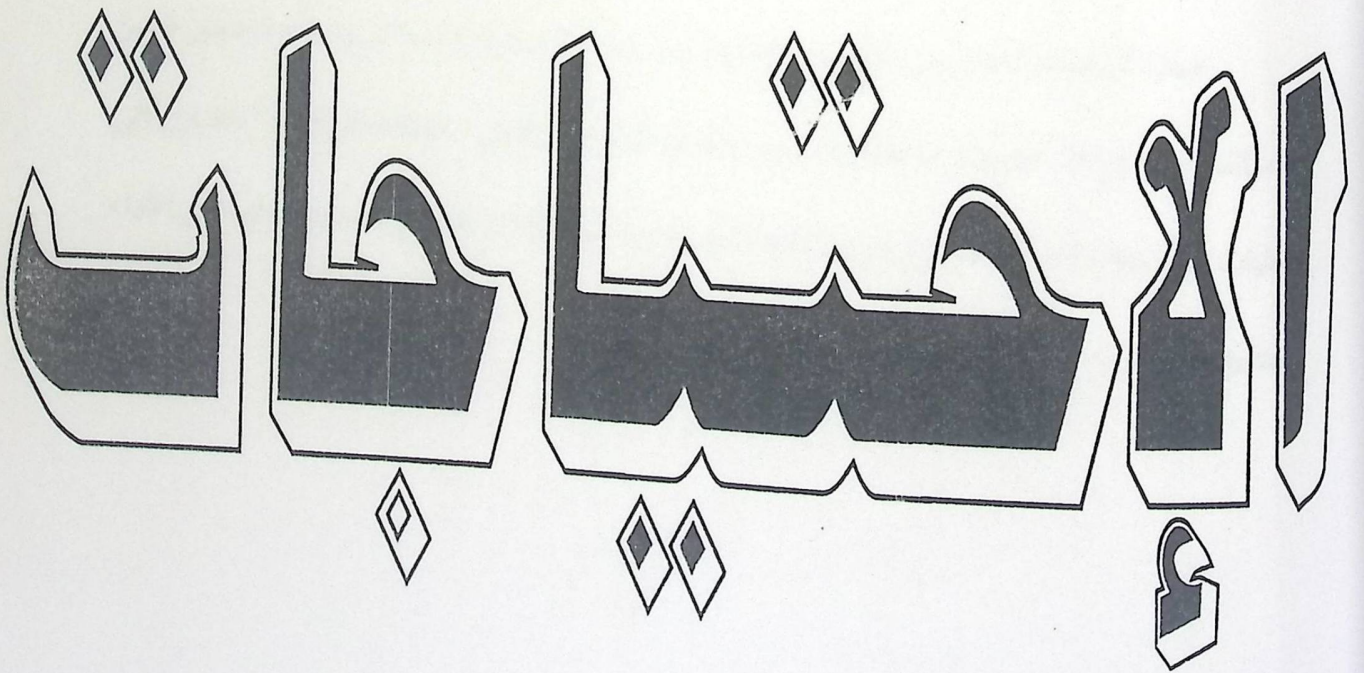
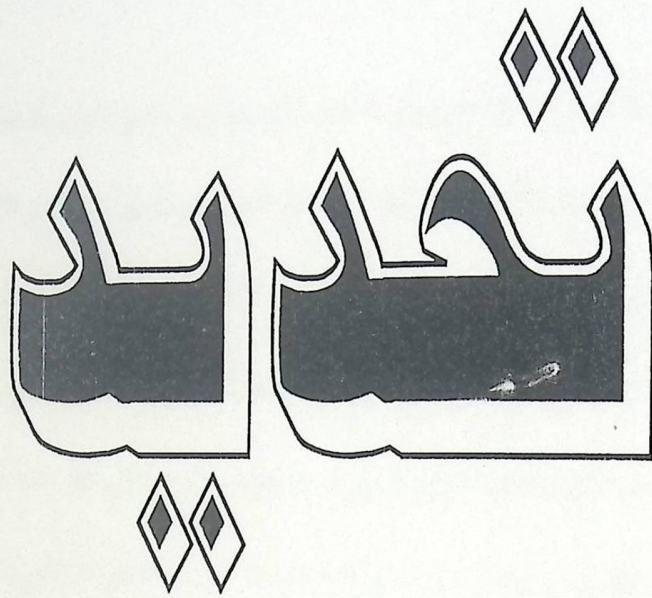
(5) طابعة ليزر (2000 شيكل) .

الفصل الثاني  
في بيان...

البرهان  
في...

## مراحل دورة حياة تطوير النظام

المراحل	الخطوات الأساسية
1- تحديد الاحتياجات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التعرف على الاحتياجات</li> <li>• صياغة الأهداف</li> </ul>
2- دراسة الجدوى	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الجدوى العملية</li> <li>• الجدوى الاقتصادية</li> <li>• الجدوى الفنية</li> </ul>
3- تحليل النظام الحالي	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسة النظام الحالي</li> <li>• تحديد متطلبات تطوير النظام الجديد</li> </ul>
4- تصميم النظام الجديد	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التصميم المنطقي للنظام الجديد</li> <li>• التصميم المادي للنظام الجديد</li> </ul>
5- تنفيذ النظام الجديد وفحصه	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مرحلة تنفيذ النظام</li> <li>• مرحلة الفحص بالصيانة</li> </ul>



## القدمة

إن أي شركة تجارية مثل شركة الشموع ، لا بد وأن تحتوي على قسم بالمخازن أو المستودعات التي تخزن فيها الزيوت أو البضاعة الخاصة بالشركة ، لذا فإن قسم المخازن لا يمكن الاستغناء عنه لما له من دور مهم جداً يلعبه في استمرار نجاح الشركة ، لأنه العنصر الأساسي والأهم بالنسبة لمثل هذه الشركات التجارية ، لأن كل خطوط عملياتها تقوم على أساس وجود المخازن فيها ، حيث من خلال قسم المخازن يمكن معرفة كافة البيانات المتعلقة بكافة أنواع الزيوت المتوفرة لدى الشركة . لذلك كان لا بد لنا نحن فريق العمل أن نختار هذا القسم بالذات من الشركة لأهميته بالنسبة للشركة لكي نقوم بدراسته وتحليله وتعديله .

حيث أن لهذا القسم من المشروع الذي شمل شركة الشموع أهمية كبيرة باعتباره من ضمن توصياتنا إلى الشركة ، حيث يتم تحويل جميع العمليات اليدوية التي لاحظناها في قسم المخازن إلى عمليات محوسبة ، كما أن لمشروع البرمجة فوائد قيمة تعود على الشركة بالأرباح لما توفره لها من الأداء المتميز والسريع .

## التعرف على الاحتياجات

لقد تم التعرف على طبيعة النظام المستخدم خلال المقابلات التي أجريناها مع المحاسب والملاحظة لطبيعة سير العمل في الشركة والمعلومات التي حصلنا عليها فقد تم صياغة الاحتياجات للنظام المقترح وبناء على ما طلبته الشركة منا لنوفره لها لتحسين مستوى العمل في المخازن ، وضمان الفعالية في عملياتها ، وكانت المتطلبات كالتالي :

- (1) الإجراءات المتبعة في عمليات البيع والشراء وتدقق البيانات لذلك .
- (2) الإجراءات المتبعة في التعامل مع الموردين بالتفصيل وقد تم التركيز من قبل الشركة على هذا الجزء بالذات لأهميته .
- (3) طلب تقارير دورية مثل : تقرير أرباح المبيعات ، وقائمة الأسعار ، إعادة الطلب ، أرصدة المخزون ، الكميات ، وتقارير للحركات حسب المورد .

وفيما يلي نوضح عن محتوى التقارير :

أولاً : تقرير أرباح المبيعات ويحتوي على البيانات التالية :

- |                  |                  |                   |                   |
|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 1- رقم الصنف     | 2- اسم الصنف     | 3- كمية المشتريات | 4- قيمة المشتريات |
| 5- كمية المبيعات | 6- قيمة المبيعات | 7- الربح          |                   |

ثانياً : تقرير قائمة الأسعار :

- |              |              |                      |                      |
|--------------|--------------|----------------------|----------------------|
| 1- رقم الصنف | 2- اسم الصنف | 3- السعر قبل الضريبة | 4- السعر بعد الضريبة |
|--------------|--------------|----------------------|----------------------|

ثالثاً : تقرير الكميات :

- |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|
| 1- رقم الصنف | 2- اسم الصنف | 3- أول المدة |
| 4- داخل      | 5- خارج      | 6- الكمية    |

رابعاً : تقرير حركات حسب المورد :

- |              |            |              |              |
|--------------|------------|--------------|--------------|
| 1_ رقم السند | 2_ التاريخ | 3_ رقم الصنف | 4_ اسم الصنف |
| 5_ داخل      | 6_ خارج    | 7_ السعر     |              |

## الأهداف العامة للبرمجة

- 1- إدخال وإخراج البيانات بسرعة وبسهولة .
- 2- حفظ الملفات في الحاسب بدلاً من الملفات والوثائق التي قد تكون عرضة للتلف .
- 3- إعداد التقارير الدورية عند الحاجة للبضائع وغير ذلك من التقارير .
- 4- توفير الوقت والجهد على العاملين في الشركة .
- 5- تقليل الأخطاء بنسبة عالية .
- 6- تقليل التكلفة على الشركة .
- 7- عدم دخول أي شخص على المعلومات التي لا تعنيه إلا بإذن مسبق وذلك بوضع كلمة سر ، أو كلمة مرور .
- 8- إمكانية الإضافة والحذف والتعديل على الملفات الخاصة ببضاعة الشركة .

## الأعمال المطلوبة لإنهاء مشروع البرمجة

- 1- مرحلة جمع البيانات .
- 2- مرحلة تحليل البيانات (DFD) .
- 3- تصميم الملفات الضرورية .
- 4- قاموس البيانات .
- 5- التطبيع (Normalization) .
- 6- العلاقات .
- 7- التصميم المنطقي للنظام الجديد .
- 8- التصميم الفيزيائي للنظام الجديد .
- 9- مرحلة برمجة النظام .
- 10- مرحلة الفحص والصيانة .
- 11- تقييم أداء النظام .

دور است

الحدوى

## الجدوى العملية للنظام المقترح

تتمثل الجدوى العملية من هذا القسم من المشروع في الأهداف التي تم ذكرها لما تحققه للشركة

مما يلي :

- 1- إدخال وإخراج البيانات بسهولة وبسرعة .
- 2- حفظ الملفات في الحاسب بدلا من الملفات والوثائق التي قد تكون عرضة للتلف .
- 3- إعداد التقارير الدورية عند الحاجة للبضائع وغير ذلك من التقارير .
- 4- توفير الوقت والجهد على الموظفين في الشركة .
- 5- تقليل التكلفة على الشركة مع زيادة نسبة الأرباح .
- 7- عدم دخول أي شخص على المعلومات غير المخول بالدخول إليها إلا بإذن مسبق وذلك بوضع كلمة سر كلمة مرور .
- 8- إمكانية الإضافة والحذف والتعديل على الملفات الخاصة ببضاعة الشركة .

## الجدوى الاقتصادية للنظام المقترح

تكمّن التكاليف هنا في شراء أجهزة الحاسب والطابعة وتوفير ذلك يمكن ضمان تقليل عدد الموظفين والتخلص من الرواتب الخاصة بهم ، ويوفر الوقت والجهد الذي يتبعهما مصاريف من أجور ومصاريف ثابتة مستمرة ، حيث أن النظام المقترح فقط تدفع الشركة تكاليف (تكاليف الحاسب والطابعة) في أول سنة فقط لكن النظام القديم تتحمل فيه الشركة المصاريف سنوياً وبشكل مستمر .

تكلفة النظام القديم :

### جدول رقم (3)

العنصر	العدد	الكلفة الشهرية	الكلفة السنوية
الرواتب	4	4000	48000
أدوات وأوراق	-	100	1200
المجموع	4	4100	49200

يتضح من الجدول السابق أن مجموع كلفة النظام اليدوي القديم هي 49200 ألف شيكل سنوياً .

تكلفة النظام المقترح :

- (1) توظيف موظفين إثنين في دائرة نظم المعلومات (كل موظف 1800 شيكل) .
- (2) شراء ثلاثة أجهزة حاسوب ، ووسيلة ربط بينهما ونظام Client & Server (ثلاث أجهزة \* 4000 شيكل ، 4000 شيكل شبكة اتصال ، 4000 شيكل Client & Server) .

(3) مصممي ومبرمجي نظم (كل مصمم أو مبرمج 2000 شيكل).

(4) تطوير تطبيقات عملية Software حسب الحاجة بدءاً بإحتياجات التسويق والإدارة .

(5) طابعة ليزر (2000 شيكل) .

\* إذن تكلفة النظام المقترح هي 33100 ألف شيكل حيث يتم دفع هذا المبلغ في أول سنة فقط

وليس كل شهر كما هو في النظام القديم .

## الجدوى الفنية للنظام المقترح

لاحظنا من خلال دراستنا للشركة بأنه تحتاج إلى موظفين اثنين فقط في دائرة نظم المعلومات

وذلك لأن الشركة ليست كبيرة ، حيث يمكنهم ذلك من ضمان الفاعلية والأداء المتميز مع ضمان السرية

التامة والسرعة والدقة في التعامل مع البيانات وتقليل الجهد على الموظفين وحفظ البيانات من السرقة أو

الضياع بفضل نظام الحماية الذي يوفره الحاسب .

تظلم

النظام الظالم

## الوضع القائم في الشركة

كما أسلفنا الذكر سابقاً بأن جميع العمليات في الشركة تتم يدوي ولا يقوم كادر الموظفين باستخدام جهاز الحاسب الوحيد المتوفر بالطريقة المثالية ، لذلك نشأت جميع مشاكل الشركة لصعوبة التعامل مع الكم الكبير من البيانات ، الملفات ، الوثائق ، بطريقة تقليدية ، حيث أن الطلبات تصل إلى الشركة من الزبون وتثبت وتكتب بها إرسالية وتوضع في ملف ، وكل إرسالية أو مجموعة إرساليات توضع في فاتورة واحدة ويقوم محصل الشركة بتحصيل قيمة الشيكات من الزبون ، وبعد ذلك الشيكات المحصلة توضع في ملف خاص وفي نهاية الشهر يتم عمل جزء من أجل إيضاح قيمة المبيعات للشركة .

كما أن أي طلب شراء للشركة يتم إدخاله إلى ملف ، وبعد تخزين البضاعة التي ترد من الموردين في المخازن ، تبعث الشركات الموردة الفواتير حيث يتم إدخالها في ملف خاص ن حيث تقوم الشركة بدفع قيمة الفواتير للموردين وفي نهاية الشهر يتم عمل كشف حساب للشركات الموردة من أجل إيضاح قيمة مشتريات الشركة . وبعد ذلك يتم عمل ميزان مراجعة لتظهر بعد ذلك الأرباح والخسائر للشركة . كل ذلك يتم إنجازه يدوياً وهذا بالطبع يحتاج وقت وتركيز ، ومن المحتمل وجود نسبة أخطاء في هذه العمليات لعدم الدقة في العمليات اليدوية ، لذا كان لا بد لنا من طرح توصياتنا ومقترحاتنا على الشركة بما في ذلك النظام المحوسب الجديد ، لضمان الدقة والسرعة وتجنب الأخطاء في العمليات النابعة لقسم المخازن .

## دراسة الوضع الحالي

بعد إجراء المقابلات والتعرف على الصعوبات والمشاكل التي تواجهها الشركة ن فقد لاحظنا أن معظم العقبات التي تواجه الشركة موجودة في قسم المخازن ، وبما أن قسم المخازن كما أسلفنا سابقاً أهم قسم في الشركة لذلك لا بد من إيجاد البديل لإدارة هذا القسم وتحويل نظامه الحالي إلى النظام المحوسب الذي سنقترحه والذي يتميز بالسهولة والسرعة والدقة في التعامل ، حيث أنه مبني على "WINDOWS 95" ، بالإضافة إلى عمليات الحذف والتعديل والإضافة التي تحقق احتياجات الشركة .  
وبناء على ذلك فقد قمنا بتحديد المشكلة بشكل واضح لتسهيل إبرازها للقارئ :

### تحديد المشكلة :

تكمن المشكلة في النظام الخاص بالمخازن ، حيث أن النظام المعمول به يدوي ، لذا فإن إجراء أي عملية يتطلب استعمال الكثير من الملفات والأوراق ، وفي حالة الرجوع إلى ملفات الموردين فإنه يأخذ وقت ، أو في حالة إضافة أي معلومات على الملفات الخاصة بهم يوجد احتمالية إتلاف هذه الملفات ، وبذلك يلزم تجديد الملف ، كما أن عملية الحذف والتعديل والإضافة تتطلب وضع ملفات جديدة وهذا يؤدي إلى زيادة المصاريف ، ويمكن تلخيص جميع ما سبق بما يلي :

- 1- الحيز : وجود عدد كبير من الملفات .
- 2- الجهد والوقت : استنزاف الوقت والجهد الكبيرين في البحث .
- 3- صعوبة البحث .
- 4- عدم الدقة : الدقة تكون قليلة ، فمثلاً في الترتيب وتسلسل الملفات وسهولة الوصول إليها .

- 5- عدم السرقة : بإمكانية الاضطلاع على الملفات من قبل أي شخص محتملة .
- 6- فقدان الأمن : حيث أن التامين على الملفات مفقود ، لذا فإن سرقة أي ملف ممكنة .
- 7- الكلفة : الكلفة تكون عالية في صرف الكثير على الملفات والأوراق وفي عملية التعديل والتجديد والإضافة والحذف وما يتبعه من إتلاف .

## تحديد متطلبات تطوير النظام الجديد

من المتطلبات الضرورية والأساسية لوجود مثل النظام المقترح ما يأتي:

(1) ثلاثة أجهزة حاسب بالمواصفات التالية :

Pentium II	نوع الجهاز
MHZ366	سرعة المعالج (CPU)
MB32	RAM
SVGA	Monitor
Key Board	(WIN95)
Mouse	(Microsoft)

(2) طابعة ليزر بالمواصفات التالية :

Printer Hp  
Laser jet 6L

(3) موظفين اثنين مبرمجين لتشغيل النظام والعمل عليه .

(4) وسيلة ربط بين أجهزة الحاسب وربطهما مع شبكة الإنترنت (Internet) .

(5) استخدام نظام Client Server لتسهيل الوصول إلى البيانات بأقصى سرعة وبدون الانتقال الفعلي

بل عن طريق الحاسب توفيراً للوقت والجهد .

(6) مصممي نظم : وهم سماهر سباتين ونبيلة درويش .

(7) مبرمجي نظم : وهم سماهر سباتين ونبيلة درويش .

(8) بالإضافة إلى متطلبات بسيطة كلفتنا نحن فريق العمل من مواصلات في زيادة الشركة ، وطباعة

المشروع وأوراق وقرطاسية بسيطة .. الخ من المصاريف الجانبية البسيطة .

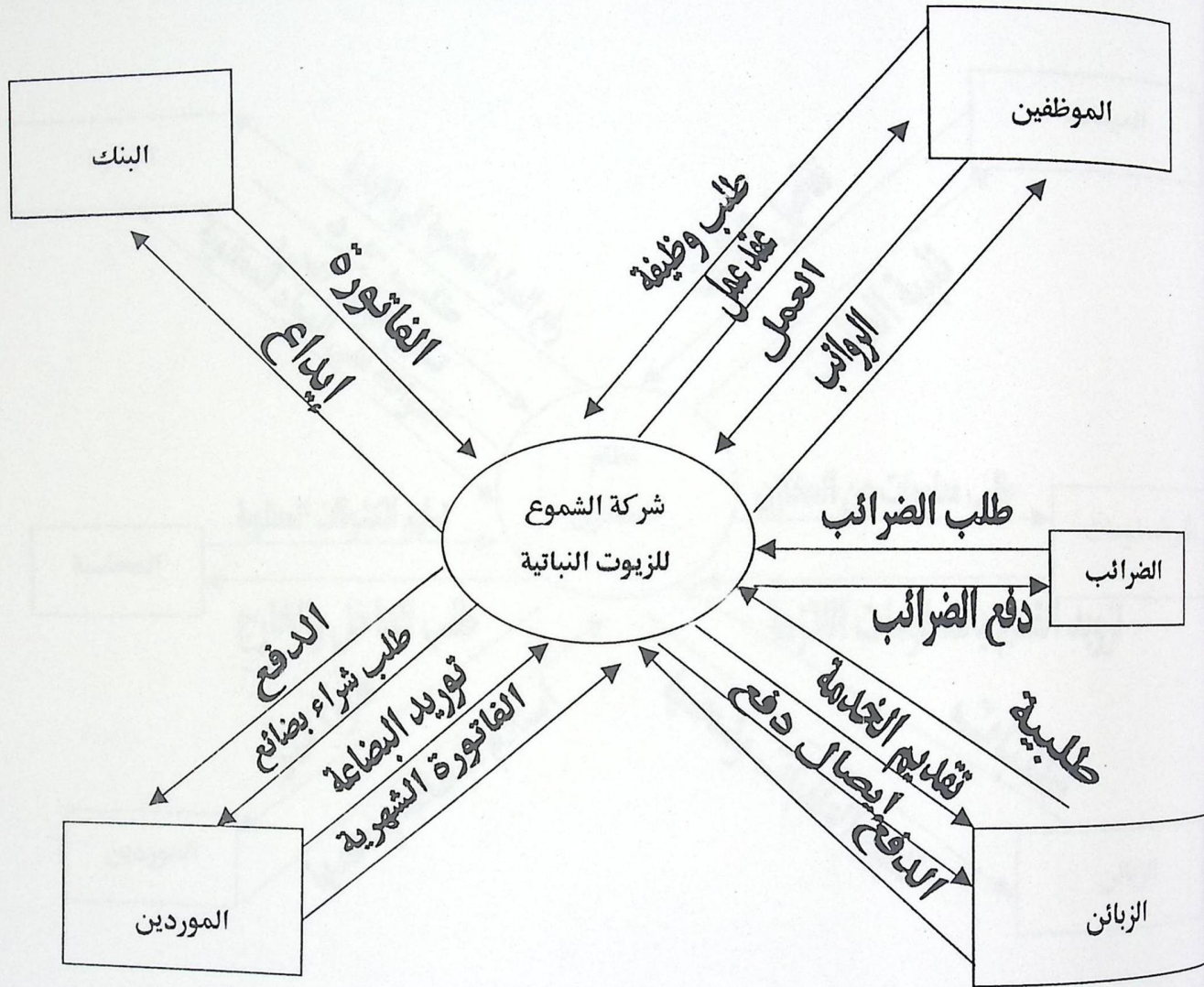
صلى

النظام القديم

شكل رقم (7)

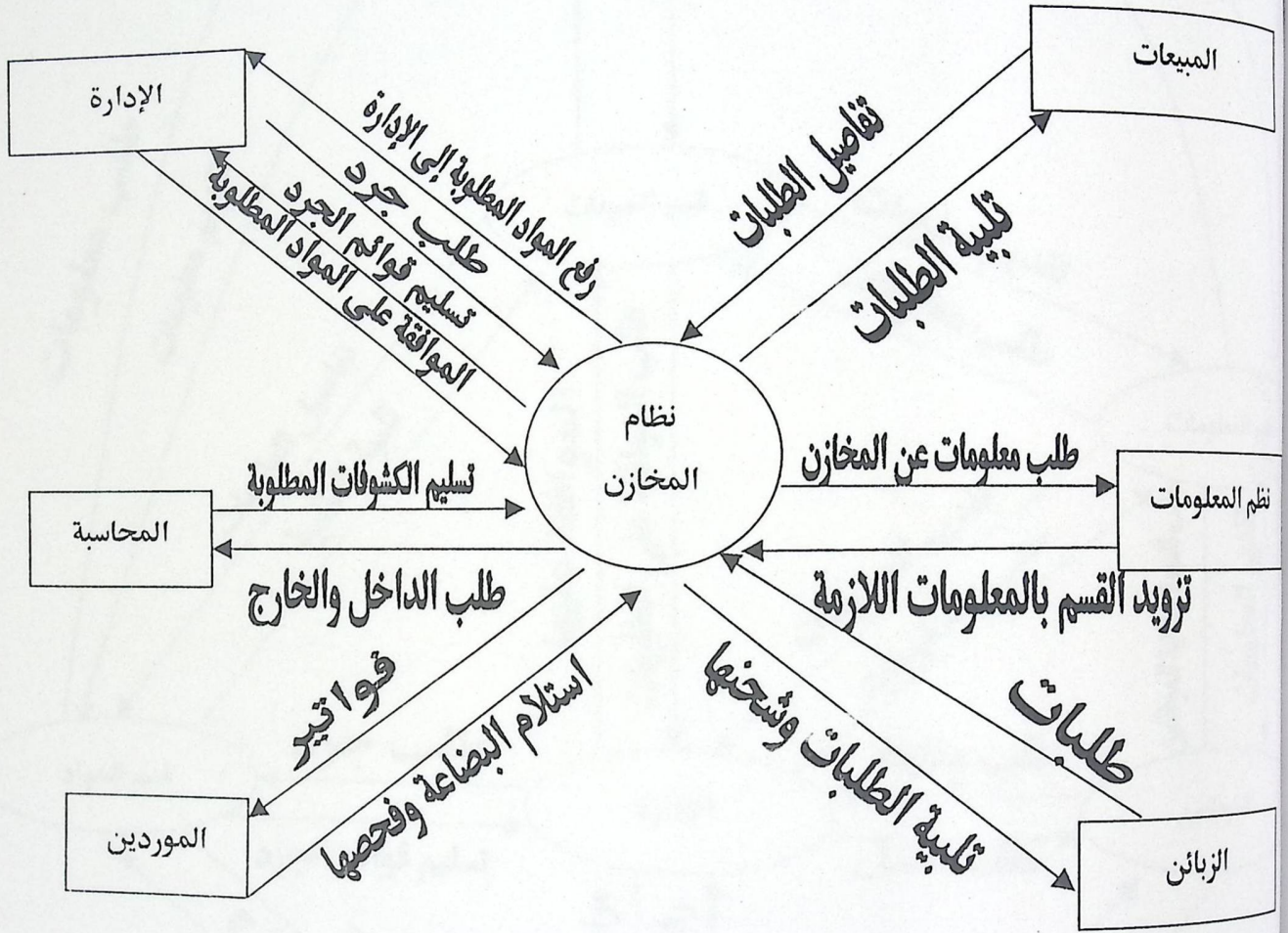
### Context Diagram

للشركة بشكل عام

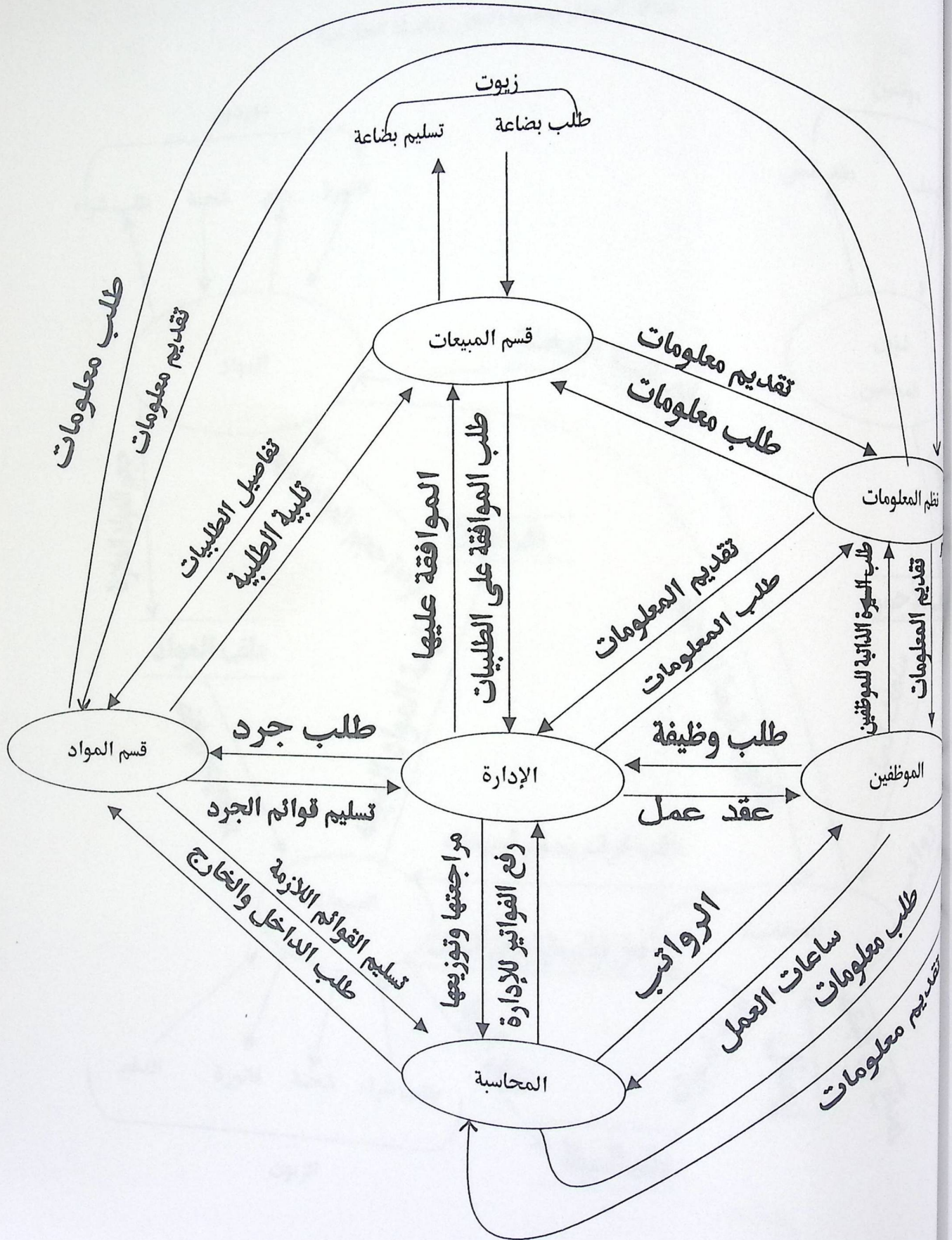


# Context Diagram

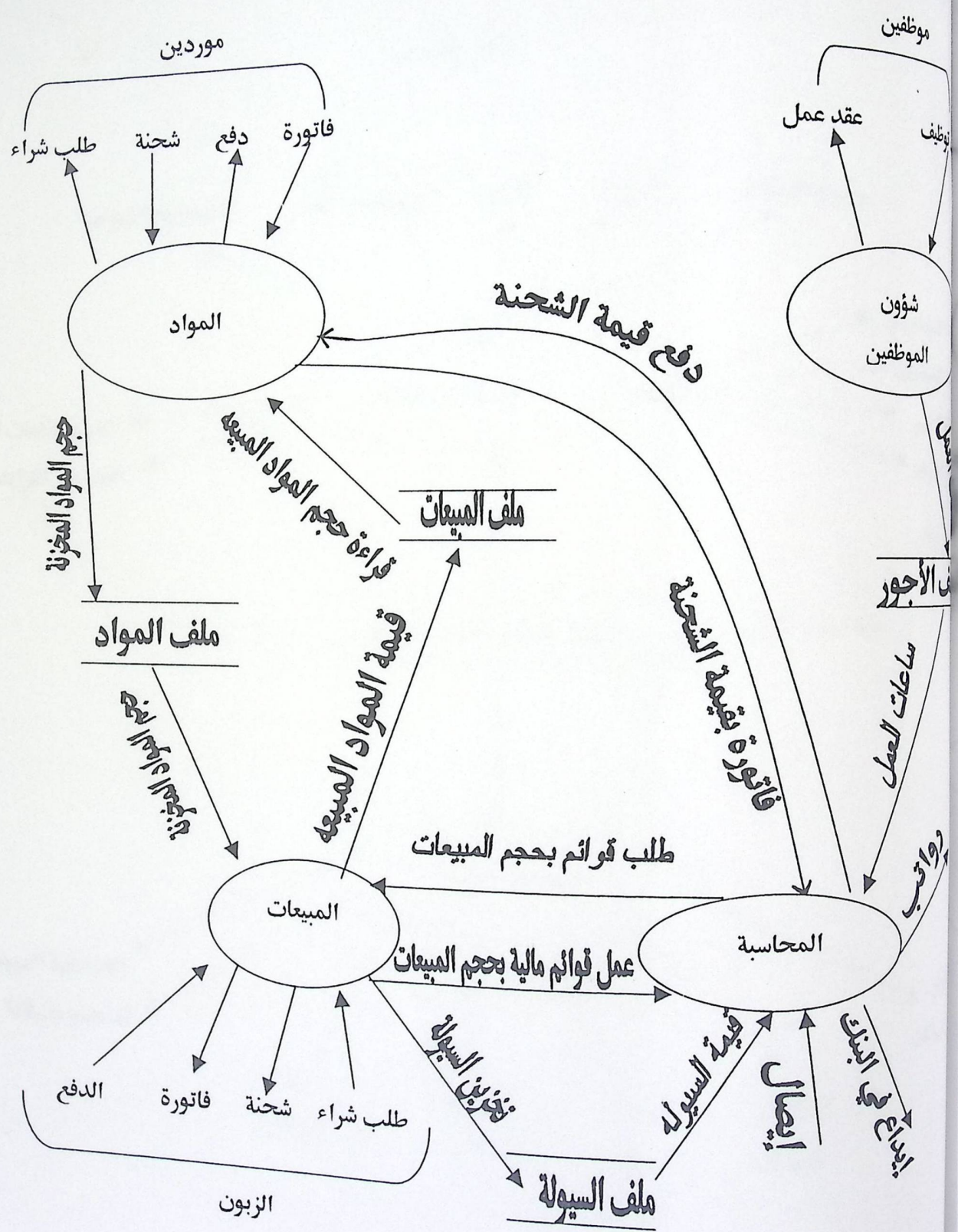
لنظام المخازن



# General Data Flow Diagram

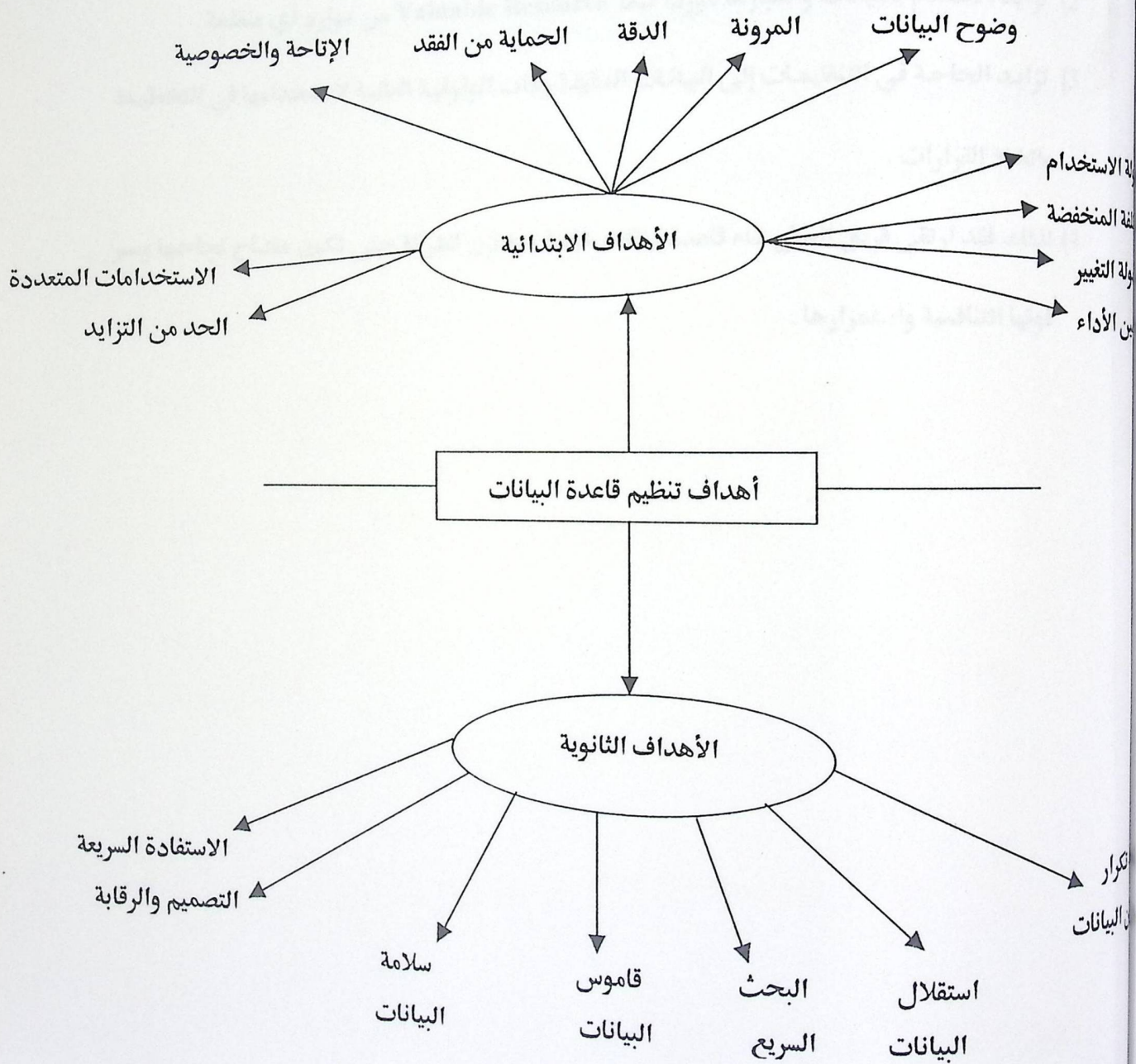


علاقة الدوائر ببعضها البعض وبالبيئة الخارجية



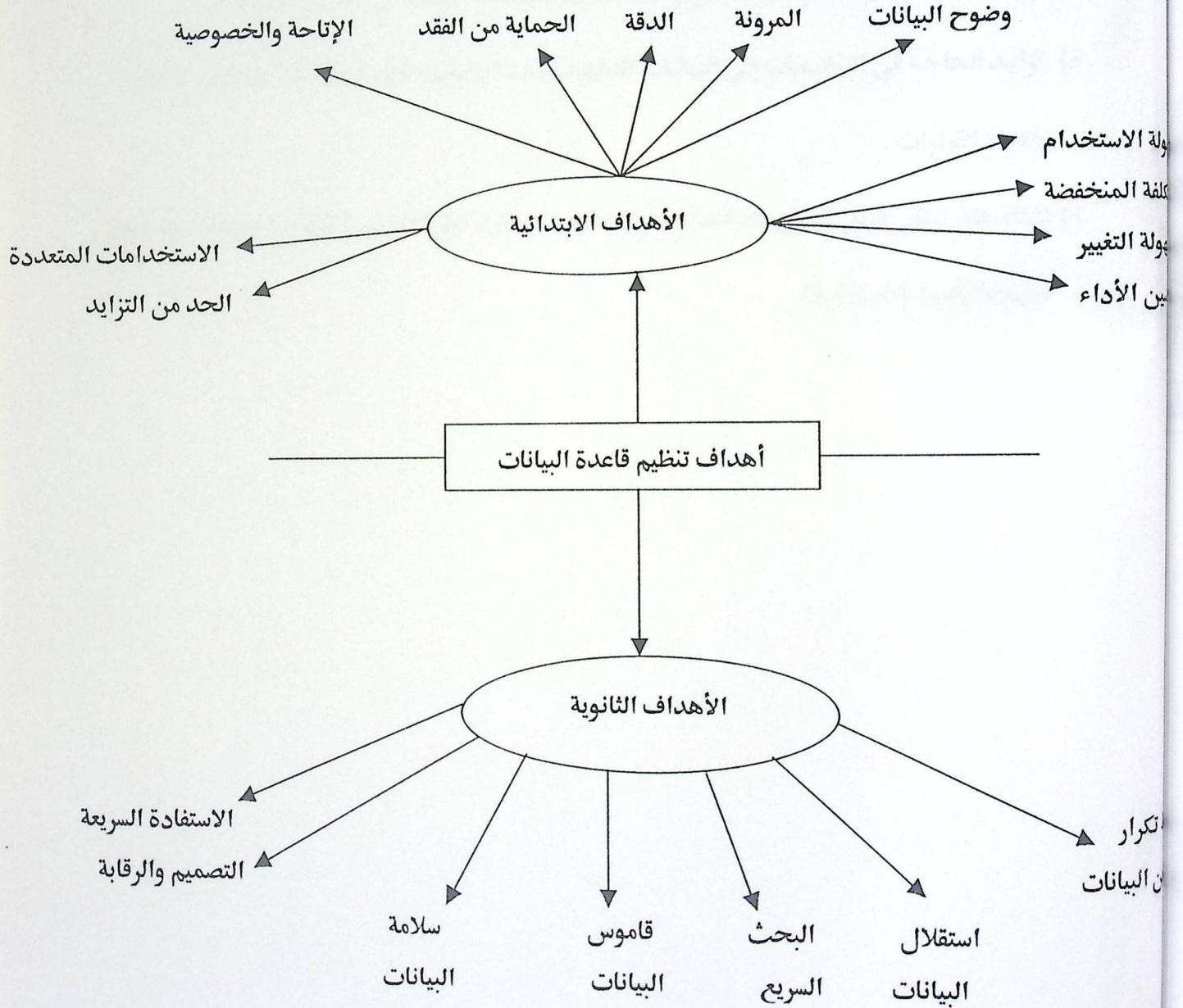
من استخدام قاعدة البيانات تحقق مجموعة من الأهداف الهامة للشركة والتي تعكس مزايا لا يمكن تحقيقها باستخدام الأسلوب  
 بدي، وهذه الأهداف موضحة في الشكل التالي :

شكل رقم (11)



إن استخدام قاعدة البيانات تحقق مجموعة من الأهداف الهامة للشركة والتي تعكس مزايا لا يمكن تحقيقها باستخدام الأسلوب التقليدي ، وهذه الأهداف موضحة في الشكل التالي :

شكل رقم (11)



لذلك ونظراً لأهمية قاعدة البيانات في دائرة نظم المعلومات الإدارية ولاهتمام جميع

المتخصصين في نظم المعلومات ، فقد ازداد الاهتمام بها وذلك لعدة أسباب منها :

(1) تزايد حجوم المعلومات المطلوب تخزينها واسترجاعها ومعالجتها .

(2) تزايد الاهتمام بالبيانات واعتبارها مورداً قيماً Valuable Resource من موارد أي منظمة .

(3) تزايد الحاجة في التنظيمات إلى البيانات الدقيقة وذات الوثوقية العالية لاستخدامها في التخطيط

واتخاذ القرارات .

(4) لذلك فقد ارتقى فريق العمل بناء قاعدة بيانات خاصة بمخازن الشركة حتى تكون مفتاح نجاحها وسر

قوتها التنافسية واستمرارها .

## التطبيع Normalization :

يتم عادة اللجوء إلى أسلوب التطبيع من اجل الوصول إلى تصميم نموذج منطقي صحيح ومثالي لقاعدة البيانات المناسبة لأي شركة أو مؤسسة لذا فقد قمنا بتحديد للشركة المختص بالمخازن وبعد ذلك قمنا بتبويب المعلومات التي حصلنا عليها ووضعها في جداول ، وتطبيق أسلوب التطبيع بقواعده الثلاث لبناء النموذج المنطقي لقاعدة البيانات .

وقد تم تحديد مجموعات بيانات مرتبطة مع بعضها البعض بعلاقات إمكانية تبادل البيانات فيما

بينها .



قاموس البيانات

جدول رقم (4)

Primary Key ( Pk )	حجم الحقل	نوع الحقل	اسم الحقل	الجدول
—	4	رقمي	رقم البيان	الحقل الشحن
	4	رقمي	رقم الصنف	
	5	رقمي	الكمية	
—	4	رقمي	رقم المخزون	المخزون
	30	نص	اسم المخزون	
	5	رقمي	أول المدة	
	5	رقمي	داخل	
	5	رقمي	خارج	
—	4	رقمي	رقم الصنف	المبيعات
	30	نص	اسم الصنف	
	رقم عام	عملة	السعر قبل الضريبة	
	رقم عام	عملة	السعر بعد الضريبة	
	5	رقمي	كمية المشتريات	
	رقم عام	عملة	قيمة المشتريات	
	5	رقمي	كمية المبيعات	
	رقم عام	عملة	قيمة المبيعات	
	رقم عام	عملة	الربح	
—	4	رقمي	رقم البيان	الشحن
	تاريخ قصير	تاريخ / وقت	التاريخ	
—	5	رقمي	رقم الشراء	تفاصيل أوامر الشراء
	5	رقمي	رقم الصنف	
	5	رقمي	الكمية للصنف	
	رقم عام	عملة	السعر للصنف	
	رقم عام	عملة	قيمة الصنف	
—	8	رقمي	رقم الفاتورة	
—	4	رقمي	رقم الصنف	
	30	نص	اسم الصنف	
	رقم عام	عملة	السعر	

Primary Key (Pk)	حجم الحقل	نوع الحقل	اسم الحقل	اسم الجدول
—	4	رقمي	رقم البيان	1) تفاصيل الشحن
—	4	رقمي	رقم الصنف	
—	5	رقمي	الكمية	
—	4	رقمي	رقم المخزون	2) المخزون
—	30	نص	اسم المخزون	
—	5	رقمي	أول المدة	
—	5	رقمي	داخل	
—	5	رقمي	خارج	
—	4	رقمي	رقم الصنف	
—	30	نص	اسم الصنف	
—	رقم عام	عملة	السعر قبل الضريبة	
—	رقم عام	عملة	السعر بعد الضريبة	
—	5	رقمي	كمية المشتريات	
—	رقم عام	عملة	قيمة المشتريات	
—	5	رقمي	كمية المبيعات	
—	رقم عام	عملة	قيمة المبيعات	
—	رقم عام	عملة	الربح	
—	4	رقمي	رقم البيان	4) الشحن
—	تاريخ قصير	تاريخ / وقت	التاريخ	
—	5	رقمي	رقم الشراء	5) تفاصيل أوامر الشراء
—	5	رقمي	رقم الصنف	
—	5	رقمي	الكمية للصنف	
—	رقم عام	عملة	السعر للصنف	
—	رقم عام	عملة	قيمة الصنف	
—	8	رقمي	رقم الفاتورة	
—	4	رقمي	رقم الصنف	
—	30	نص	اسم الصنف	
—	رقم عام	عملة	السعر	

Primary Key ( PK )	حجم الحقل	نوع الحقل	اسم الحقل	اسم الجدول
—	8	رقمي	رقم المورد	(7) الموردون
—	30	نص	اسم المورد	
—	30	نص	عنوان المورد	
—	5	رقمي	رقم أمر الشراء	(8) أوامر الشراء
—	8	رقمي	رقم المورد	
—	8	رقمي	رقم الفاتورة	
—	8	رقمي	رقم الشيك	
—	8	رقمي	رقم الفاتورة	(9) الفواتير
—	30	نص	رقم المورد	
—	5	رقمي	رقم أمر الشراء	
—	رقم عام	عملة	القيمة الإجمالية للفاتورة	
—	تاريخ قصير	تاريخ / وقت	تاريخ الاستحقاق	
—	8	رقمي	رقم الفاتورة المؤجلة	(10) الفواتير المؤجلة
—	5	رقمي	رقم أمر الشراء	
—	8	رقمي	رقم المورد	
—	تاريخ قصير	تاريخ / وقت	تاريخ الاستحقاق	

السلامة

والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

## تنفيذ النظام الجديد وفحصه :

لقد قمنا فريق العمل باختيار قسم المخازن لتطبيق النظام المحوسب المقترح وذلك لأهمية هذا القسم للشركة كما أسلفنا سابقا، لذلك فقد قمنا ببناء قاعدة بيانات خاصة بالمخازن وذلك باستخدام Microsoft Access لما له من مميزات عديدة حيث يتميز بسهولة فليس من الضروري أن يكون المستخدم لهذا النظام شخص مبرمج ، فمن الممكن لأي شخص أن يستخدمه بعد التدريب عليه.

فقد صممنا قاعدة بيانات تحتوي على الجداول اللازمة في عمليات إدخال البضاعة إلى المخازن ومعرفة الكميات المتوفرة من كل صنف ، وبيان أوامر الشراء التي تصدرها الشركة ، ومعرفة الموردين وما هي أنواع الزيوت التي يوردونها للشركة ، وكذلك الفواتير الخاصة بالشركة ، فقاعدة البيانات هذه تختص بإدخال البيانات الخاصة بالأصناف الموجودة في المخازن ، وتحتوي على التقارير التي تبين أرباح المبيعات التي تحققها الشركة ، ومعلومات متعلقة بالموردين ، وأسعار البضاعة والكميات المتوفرة في المخازن من الزيوت .

وبعد تصميم الجداول والنماذج الخاصة بها ، قمنا بإدراج البيانات اللازمة في بناء التقارير على استعلامات .

وبعد تصميم قاعدة البيانات ، قمنا بالتأكد من صحة النظام عن طريق إدخال بيانات حسب البناء والأولية ، فمثلا الجدول الذي يحتوي على primary key تدخل فيه البيانات أولاً وبعد ذلك يتم إدخال البيانات على الجدول الفرعي الذي يحتوي على foreign key وكذلك تم التأكد من صحة العلاقات بين الجداول وبناء على البيانات المدخلة أخرجت التقارير المطلوبة .

وبذلك يمكن للمستخدم أن يفتح قاعدة البيانات حيث يظهر شريط أدوات به النماذج لإدخال البيانات والتقارير المبنية على الاستعلامات لمعرفة رصيد المخازن من البضاعة ، وبناء على الرصيد أو الكمية لكل صنف فإن الشركة تقرر إذا كانت بحاجة إلى شراء هذا الصنف أم لا عندما تصل الكمية من هذا الصنف إلى الحد الأدنى .

الخطات

شركة الصنوبر للبريد المعدنية - [الضامن : نموذج]

ملف تحرير عرض إدراج تبليغ شمولات أدوات لطار تعليمات

الضامن

رقم البيان	1
رقم الصنف	1
الكمية:	1000

طريقة عرض النموذج

NUM

شركة الصنوبر للبريد المعدنية - [الفواتير]

النماذج التقارير الاستعلامات الخروج

الفواتير

رقم الفاتورة	1
اسم المورد	محمد
التبعية الاجمالية للفاتورة	100
تاريخ الاستحقاق	12/05/98

طريقة عرض النموذج

NUM

شركة السموع للزيوت المعدنية - المبيعات

النماذج التقارير الاستعلامات الخروج

### المبيعات

رقم الصف	1
اسم الصف	بار
السعر قبل الضريبة	1000
السعر بعد الضريبة	170
كمية المشتريات	500
قيمة المشتريات	5000
كمية المبيعات	400
قيمة المبيعات	7000
الربح	300000

طريقة عرض النموذج

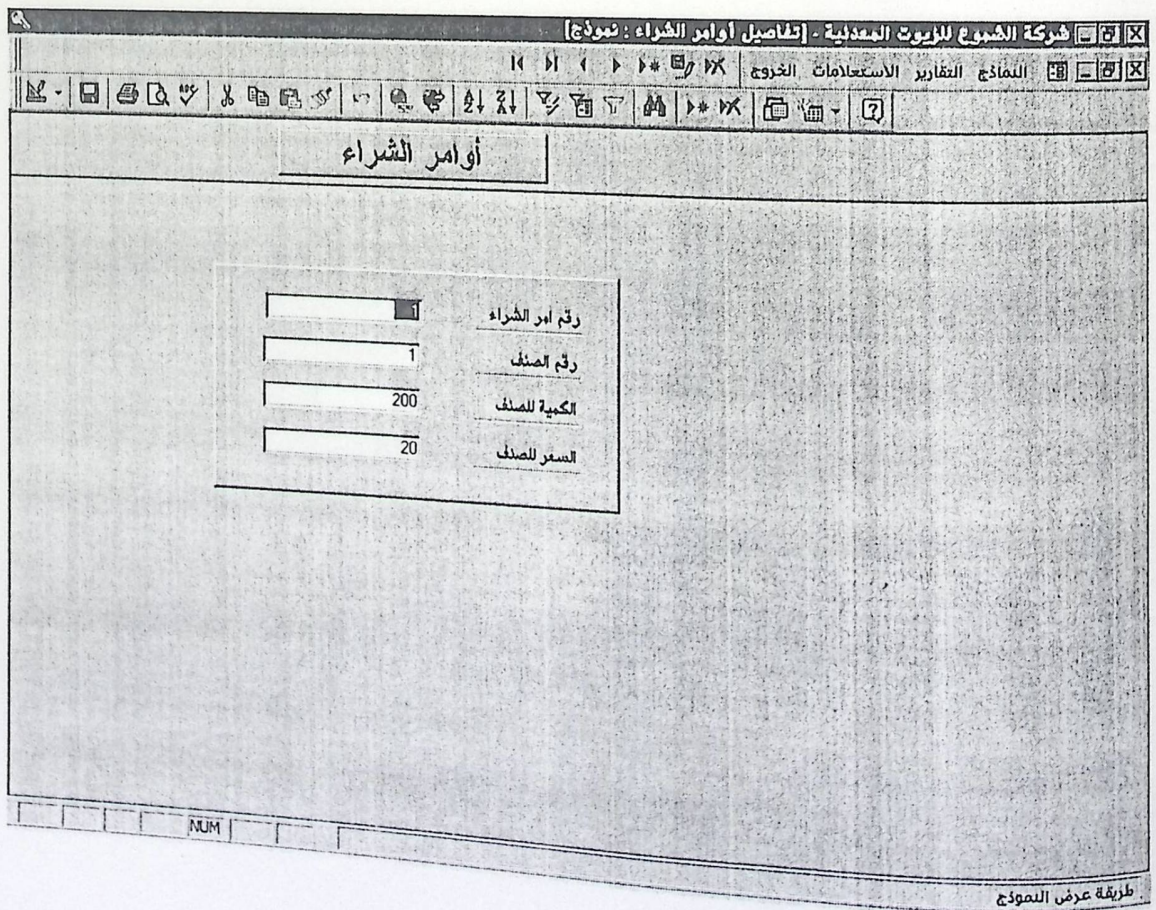
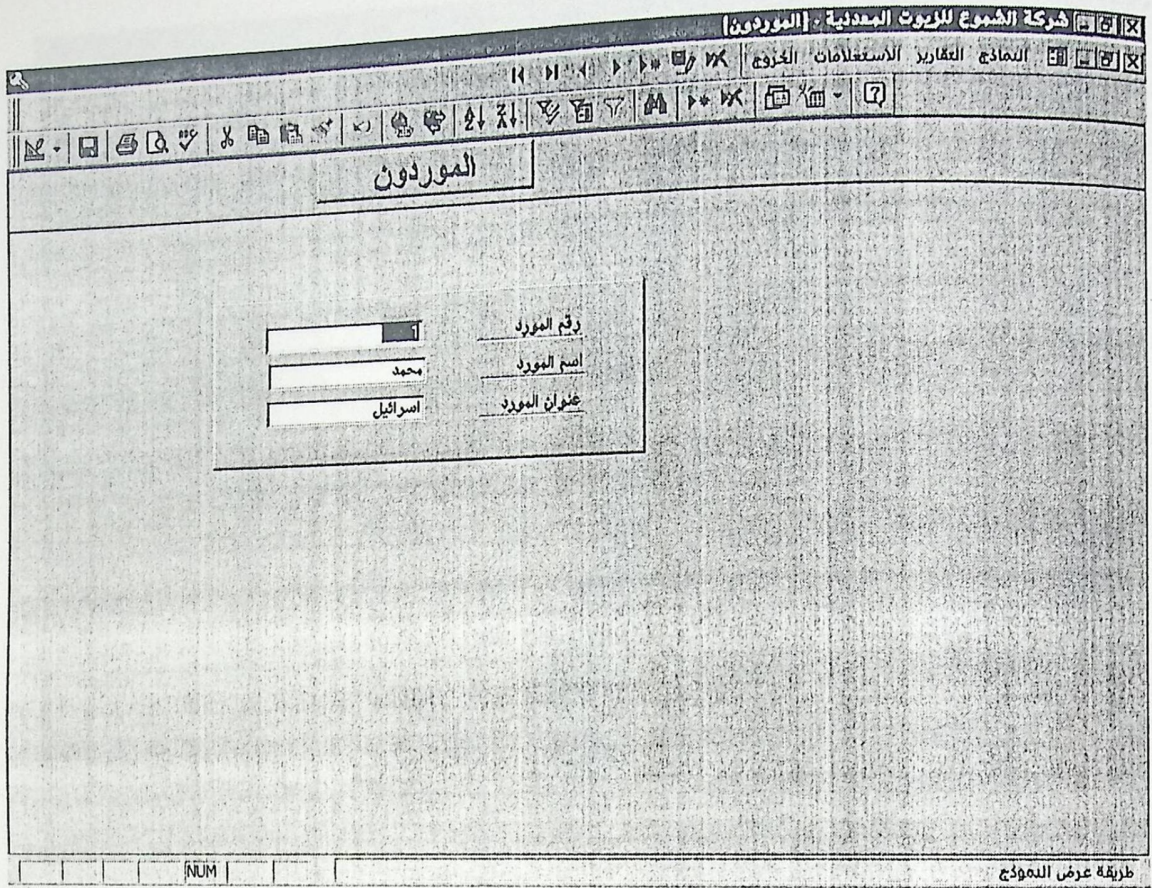
شركة السموع للزيوت المعدنية - الفواتير المؤجلة : نموذج

النماذج التقارير الاستعلامات الخروج

### الفواتير المؤجلة

رقم الفاتورة المؤجلة	1
رقم امر الشراء	1
رقم المورد	1
تاريخ الاستحقاق	12/05/98

طريقة عرض النموذج



شركة الشبوع للبريد المعدنية - [المخزون: نموذج]

النماذج: التقارير الاستعلامات الخروج

المخزون

رقم الصنف:	1
اسم الصنف:	باز
أول البدة:	1000
داخل:	100
مخرج:	900

طريقة عرض النموذج

NUM

شركة الشبوع للبريد المعدنية - [تفاصيل الشحن: نموذج]

النماذج: التقارير الاستعلامات الخروج

تفاصيل الشحن

رقم البيان:	1
التاريخ:	12/01/89

طريقة عرض النموذج

NUM

شركة الشروع للزيوت المعدنية - أوامر الشراء

النماذج التقارير الاستعلامات الخروج

أوامر الشراء

<input type="text"/>	رقم امر الشراء
<input type="text" value="1"/>	رقم المورد
<input type="text" value="1"/>	رقم الفاتورة
<input type="text" value="100"/>	رقم الشيك

<input type="text" value="2"/>	رقم امر الشراء
<input type="text" value="2"/>	رقم المورد

طريقة عرض النموذج

شركة الشروع للزيوت المعدنية - تفاصيل الفاتورة

النماذج التقارير الاستعلامات الخروج

تفاصيل الفاتورة

<input type="text" value="1"/>	رقم الفاتورة
<input type="text" value="1"/>	رقم الصنف
<input type="text" value="باز"/>	اسم الصنف
<input type="text" value="20"/>	سعر الصنف

طريقة عرض النموذج

البركات

شركة الشموع للزيوت المعدنية  
تقرير شركات الموردين

رقم البيان:	التاريخ:	رقم الصنف:	اسم الصنف:	السعر للصنف	داخل:	خارج:
1	12/01/89	1	باز	20	100	900
2	03/07/98	2	بتروبال	10	200	300

شركة الشموع للزيوت المعدنية  
تقرير عن أسعار

السعر بعد الضريبة:	السعر قبل الضريبة:	اسم الصنف:	رقم الصنف:
1,170.00	1000	باز	1
234.00	200	بتروبال	2
351.00	300	باز	3

شركة الشموخ للزيت المعدنية  
تقرير الكميات

الكمية:	خارج:	داخل:	اول المدة:	اسم الصنف:	رقم الصنف:
1000	900	100	1000	باز	1
2000	300	200	500	بتروبال	2

شركة الشموع الزيتية المعدنية  
تقرير أرباح الطيبات

الربح:	قيمة المبيعات	كمية المبيعات	قيمة المشتريات	كمية المشتريات	اسم الصنف	رقم الصنف
2000	7000	400	5000	500	باز	1
200	500	90	300	100	بتروبال	2
100	700	100	600	200	باز	3

الغلام والامه والاسكاط

والنور والاصات

## الخلاصة والاستنتاجات :

- (1) على الرغم من وجود جهاز حاسب إلا أنه غير مستغل في العمليات الخاصة بالشركة .
- (2) عدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب مما يجعل أعمال الشركة تتسم بالفوضى وقلّة تركيز الموظفين على أعمالهم الرئيسية لمزاوتهم أعمال أخرى ضمن اختصاص الغير .
- (3) عدم توفر سيولة كافية لدى الشركة بسبب الشيكات الراجعة وهذا بدوره يؤثر على خط سير العمل في الشركة .
- (4) على الرغم من الشركة تمارس أعمالها وتجارها على نطاق واسع إلى أن إدارتها غير فعالة وغير منظمة .
- (5) عدم وجود هيكل تنظيمي واضح وصحيح للشركة .
- (6) تستخدم الشركة النظام اليدوي في قسم المخازن لتنفيذ الطلبات وغيرها من النشاطات التابعة لهذا القسم .
- (7) لا تقوم باستخدام الدعاية والإعلان لترويج بضاعتها .
- (8) عدم توفر كادر مؤهل للقيام بالعمليات التسويقية بالذات الخاصة بالشركة .

## التوصيات :

- (1) شراء أجهزة حاسب حتى تتمكن الشركة من بناء قاعدة بيانات تخدم قسم المخازن وبالتالي تحقق الأهداف المرجوة .
- (2) اختيار الموظفين المؤهلين ووضع كل منهم في مكانه المناسب .
- (3) وضع هيكل تنظيمي واضح ليساعد الشركة في معرفة خطوط السلطة والاتصال بين المستويات الممكنة فيها أو لبيان أوجه النشاطات الرئيسية للشركة .
- (4) إدخال النظام المحوسب إلى الشركة لخدمة كافة النشاطات المتعلقة بالمخازن وبالتالي يساعد تحسين الأداء في كافة أقسام الشركة حيث قسم المخازن يعتبر الرئيسي لهذه الشركة .
- (5) استخدام الرقابة والإعلان على نطاق واسع لفروع بضاعتها ولزيادة حصتها في السوق وبالتالي زيادة الربح وتوفير سيولة كافية .

طهقات  
البحر

DEC 23 '98 15:22 FR FIRST BRANDS

PROFORMA

2.24.98

# FIRST BRANDS CORPORATION

# PROFORMA INVOICE

38 WOOSTER HEIGHTS ROAD  
DANBURY, CT 06813  
TEL: 203-731-2437

**SOLD TO:**

Mr. Abu Shama  
Al-Shamouie Mineral Oil Company  
E. Arab. Palestine

**SHIP TO:**

Mr. Abu Shama  
Al-Shamouie Mineral Oil Company  
E. Arab. Palestine

*For Demonstration*

INVOICE DATE 12/03/98  
PROFORMA NUMBER 76-08645  
OUR ORDER NUMBER 9962  
TERMS OF SALE FAS NEW YORK

PAYMENT TERMS LC 30 DAYS

QUANTITY	PRODUCT	DESCRIPTION	UNIT PRICE	AMOUNT
100	ST70005	HS 2710 00 3015 POWER - 12/32 OZ.	\$12.18	\$1,218.00
100	ST71104	MOTOR OIL SAE 40 - 12/32 OZ. HS 2710 00 3000	\$12.70	\$1,270.00
100	ST70005	GEAR LUBE 30W-90 - 12/32 OZ. HS 2710 00 3040	\$12.18	\$1,218.00

100 containers to be shipped New York to Haifa via Farrell Lines

SUBTOTAL	\$1,218.00
FRWD FEE	375.00
INSURANCE	
OCEAN FRT	
CONSUL FEES	\$11.00
TOTAL	\$1,604.00

This Proforma invoice is valid for 30 days

SIGNATURE

*Margaret Caruana*

PRY THIS SIDE









# الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم

الكلية الجامعية / جامعة الجزائر / الجزائر

الدرجة / 150

موضوع

№ 2407

المقرر

وحدات

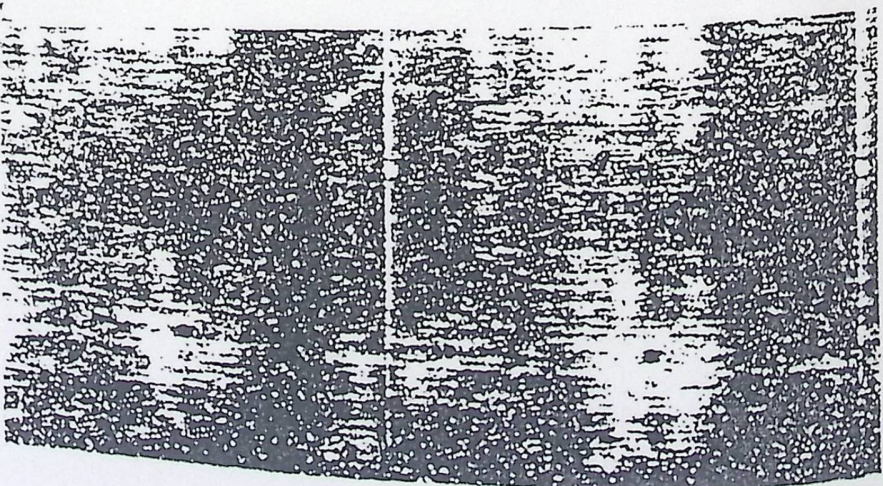
مباراة

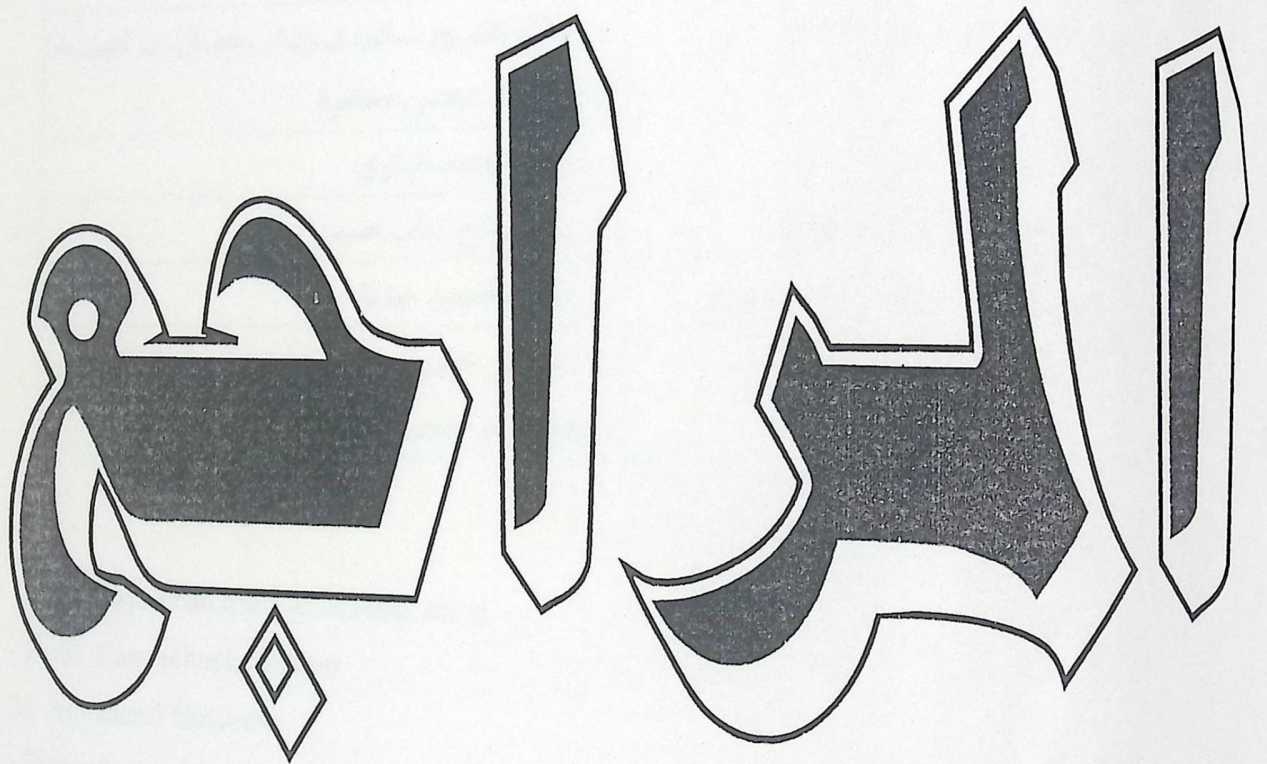
وحدات

الدرجة

150 / /

الدرجة





## قائمة المراجع

المصادر العربية :

الرقم	اسم الكتاب	اسم المؤلف
(1)	التسويق (من المنتج إلى المستهلك)	د. طارق الحاج، احمد باشا، علي ربايعه، منذر الخليلي
(2)	المفاهيم الإدارية الحديثة	د. فؤاد الشيخ سالم، د. زياد رمضان، د. أميمة الدهان، د. محسن مخامرة
(3)	نظم المعلومات الإدارية	د. سونيا محمد البكري
(4)	طريقك إلى الإدارة الفعالة	د. عبد الفتاح دياب حسين
(5)	موسوعة المعلومات والتكنولوجيا	د. محمد السعيد خشبة
(6)	إدارة المشتريات والمخازن	د. جرمين حزين سعد، د. حسين حمد شرارة، د. اجلال عبد المنعم حافظ

المصادر الأجنبية :

- 1) Business Principles & Management  
- Shilt, Carmichael, Wilson
- 2) Advanced Business  
- Roger lews , Roger trevitt.
- 3) Three chapters from MIS  
- Business management of information technology.  
- Information system security and control  
- The information Vision and Architecture

## قائمة المراجع

### المصادر العربية :

الرقم	اسم الكتاب	اسم المؤلف
(1)	التسويق (من المنتج إلى المستهلك)	د. طارق الخاج، أحمد الباشا، علي رباحة، منقر الخياي
(2)	المفاهيم الإدارية الحديثة	د. فؤاد الشيخ سالم، د. زياد رمضان، د. أمينة الدهان، د. نجوى بخاري
(3)	نظم المعلومات الإدارية	د. سوليا محمد البكر
(4)	طريقك إلى الإدارة الفعالة	د. عبد الستار ويات حسن
(5)	موسوعة المعلومات والتكنولوجيا	د. محمد السيد خليفة
(6)	إدارة المشتريات والمخازن	د. جرمين عزيز بن سلطان، د. حسين حمد الشراة، د. إحلال عبد المنعم حافظ

### المصادر الأجنبية :

- 1) Business Principles & Management  
Shilt, Carmichael, Wilson
- 2) Advanced Business  
Roger lewis, Roger trevitt
- 3) Three chapters from MIS  
Business management of information technology:  
Information system security and control  
The information Vision and Architecture  
The information system and Architecture