

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلية
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



السنة الأولى ماستر	قسم علوم التسيير	تخصص: ادارة اعمال
2024/05/16	الإجابة النموذجية لإمتحان مادة / تخطيط موارد المؤسسة	الوقت: ساعة ونصف

السؤال الأول: اشرح المصطلحات التالية ؟ _____ (05 ن)

- متطلبات إختيار السيورورات في المؤسسة: (1 ن)

نمط ادارة واستراتيجية المؤسسة، قطاع نشاط المؤسسة وطبيعة القيمة المضافة، ثقافة المؤسسة وممارساتها المهنية.

- تخطيط موارد المؤسسة: (1 ن)

هو نظام معلومات يعكس النظم المتكاملة للمؤسسة و التي تدمج جميع وظائفها (التجارية ، المالية ، موارد بشرية ، تمويل ، مبيعات ، تسويق ، تصنيع ، بحث و تطوير ، إبداع و ابتكار ، صيانة ، أمن و سلامة النظام... الخ) في قاعدة بيانات واحدة ، تضمن تدفق المعلومات بطريقة سلسة و ملائمة و مستمرة بين مختلف وظائف المؤسسة من خلال وظائفها الإدارية و التي تضمن الرقابة الجيدة عند تصميم نظام ERP وفقا لاحتياجات المؤسسة ، كما تضمن تمكين الاتجاهات العلائقية مع العملاء و الموردين و كذلك كفاءة و فعالية استخدام قاعدة البيانات بما يساهم في اتخاذ القرارات السليمة لتحسين الأداء الشامل للمؤسسة

ORACLE - (1 ن)

(تمتلك أفضل الممارسات ، تمتلك خاصية التخصيص ، قوية من حيث Prossesses ، لا تحتاج لمبرمج لتعديل الشاشات ، المنافسة شديدة بين SAP و ORACLE).

أصبحت تنافس SAP و أقوى منها فيما يخص امتلاكها للموارد التقنية و الفنية ن و تعد أقوى الشركات من حيث الحلول المقدمة لمختلف القطاعات الصناعية بالإضافة لفترة الدعم المقدم للعملاء ، شركة People Soft قامت بشرائها سنة 2004. www.oracle.com.

- Business Intelligence Tools: (1 ن)

- هي أنواع من البرامج و التطبيقات التي تجمع و تعالج كميات كبيرة من البيانات غير المهيكلة من الأنظمة الداخلية و الخارجية ، بما في ذلك الكتب ، المجلات ، الوثائق و السجلات الصحية ، الملفات ، البريد الإلكتروني و الفيديو و مصادر الأعمال الأخرى .

السؤال الثاني: ناقش أهداف نظم ERP في المؤسسة مع التأكيد على أوجه الإختلاف بينها وبين نظم الإدارة الإلكترونية، وإبراز العلاقة فيما بينها؟ _____ (08 ن)

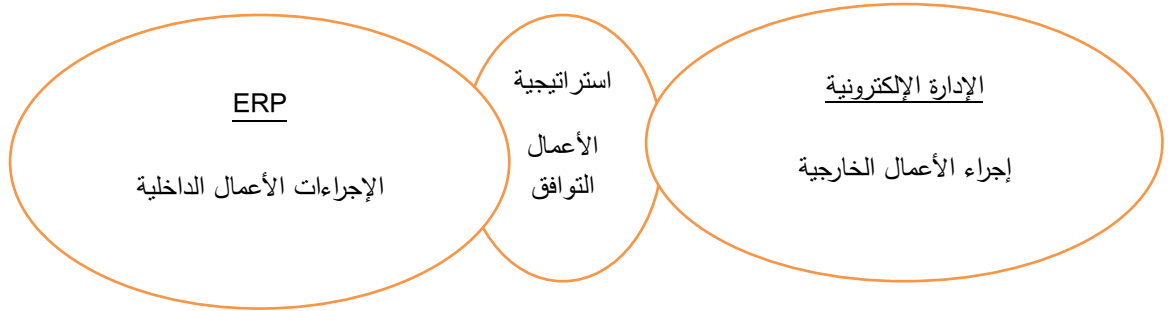
ان الهدف من إقامة نظام لتخطيط موارد المؤسسة يتعلق ب : (3 ن)

- إيجاد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و التي تساهم في دمج المعلومات في جميع الوظائف و الإدارات الداخلية مع الشبكات العلائقية لكل من الموردين و العملاء و التي لا بد أن تتميز بالمتانة لكسب رضا هؤلاء.
- إن نظام تخطيط موارد المؤسسة ، يسمح بمشاركة المعلومات بين مختلف الأطراف ذات المصلحة ، و يدعم فعالية العرض و إدارة سلسلة التوريد و العلاقة مع العميل ، كما تحسن من تدفق المعلومات بكل سلاسة ، هذه الإجراءات من شأنها أن تساعد المؤسسة في تحقيق نتائج أحسن من خلال اتخاذ القرارات التي تستند إلى معلومات أكثر دقة و حداثة و بالسرعة المطلوبة.
- إن الهدف الأساسي لبعض الشركات مثل SAP , Oracle : لإنشاء نظام تخطيط موارد المؤسسة هو القضاء على مشاكل الأنظمة القديمة و توفير قاعدة بيانات واحدة متكاملة بحثا عن المزايا التنافسية المطلوبة للمنافسة على الصعيد الدولي.
- الهدف من وراء نظم تخطيط موارد المؤسسات هو تعزيز ديناميكية تدفق المعلومات بشكل آني و بالتالي تعظيم فائدة و قيمة المعلومات.
- يعد ERP بديلا لمجموعة و تشكيلة من النظم الموجودة داخل المؤسسة و المستقلة عن بعضها البعض مثل النظم المحاسبية ، نظم إدارة الموارد البشرية ، نظم معالجة المعاملات.... الخ .

أوجه الإختلاف بينها وبين نظم الإدارة الإلكترونية (3 ن)

نظم الإدارة الإلكترونية	ERPS
تركز على ربط المؤسسة بشركاتها ومساهميها إلكترونيا.	تركز على تكامل المستودعات الداخلية الوظيفية للمؤسسة للحصول على برمجيات تطبيقية لها.
تكنولوجية كاسحة (Disruptive Technologie) حولت جذريا طريقة أداء الأعمال من حيث البيع والشراء وخدمة العملاء وكذلك العلاقات مع الموردين.	تكنولوجيا متكيفة (A daptivetechnology) دمجت تقنيات معالجة البيانات القديمة Data processing مع مجهودات التكامل داخل المؤسسة.
ركزت في بدايتها على الاتصال مثل: البريد الإلكتروني، الترويج، التسويق، التعاون Collaboration والتجارة الإلكترونية.	ركزت في البداية على المشاركة في البيانات تكامل الأنظمة، إعادة هندسة العمليات Business proccossReengineering وتحسين اتخاذ القرار من خلال الوصول إلى البيانات من مصدر واحد.

علاقة الإدارة الإلكترونية و نظم تخطيط موارد المؤسسة (2 ن)



السؤال الثالث: على ضوء ما تم دراسته في ERP أذكر خمس عوامل نجاح لنظم تخطيط موارد المؤسسة وناقش أهمية كل منها؟ _____ (07 ن)

- التحديد الدقيق للسيورورات من خلال مجموع الانشطة المتكاملة التي تتعلق باستخدام المدخلات الخاصة بكل وظائف المؤسسة، للحصول على مخرجات تتعلق بالسلعة، والهدف هو توفير ظروف تخضع للرقابة من اجل تحقيق القيم المضافة، ضمان العلاقة مع الزبون، القدرة على ادارة الجودة، تحقيق تنافسية المؤسسة.

- تعد عملية اختيار المورد الذي يحقق حاجة المؤسسة على المدى البعيد من اهم واول العوامل التي تكفل نجاح تنفيذ ERPS، وعليه لابد من اتباع خطوات متكاملة وواضحة في عملية اختيار موردي برمجيات ERP مع التاكيد على الاستعانة بخدمات الشركات الاستشارية المختصة في عملية الاختيار وفقا لتطلعات واجراءات المؤسسة.

مع العلم ان اداء المورد لهذه البرمجيات في السوق ضروري جدا في عملية الاختيار.

- القدرة على تحديد الوحدات النمطية والمعيارية لنظم تخطيط موارد المؤسسة، والتي تعكس المكونات الخاصة بهذا الاخير للتاكيد على حسن هندسة العمليات المتعلقة بخلق التكامل بين مختلف مكوناته، ضمنا لقاعدة بيانات مركزية سلسلة تهدف لتحليل المعلومات بوقت واحد ضمن خصوصية دعم المكونات الوظيفية لنظم تخطيط موارد المؤسسة من خلال المكونات التكنولوجية والتقنية.

- تبني انظمة ذكاء الاعمال بهدف تنظيم البيانات في ملفات (دمج المصادر غير المتجانسة وتنظيم البيانات والعمليات) لتحليلها ومشاركتها بشكل آلي، والهدف هو تحسين وقت ونوعية المدخلات الخاصة بعملية اتخاذ القرار، وتحقيق الاستجابة الفورية

للمتغيرات الخارجية للمؤسسة، والذي يضمن سهولة جمع البيانات وتخزينها وإدارة المعرفة بادوات تحليلية للحصول على معلومات تنافسية تضمن سلامة اتخاذ القرار.

- الاستعانة بالمصادر الخارجية(الشريك الدولي) الذي يدعم الشريك المحلي (خاصة الدعم الفني) مع توفير بنية تحتية كبيرة وقوية من حيث البرمجة عالية الأداء.

- دعم والتزام الادارة العليا في كل مراحل تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة، والاقتناع التام بان النتائج المحققة تكون طويلة الاجل، وهذا من خلال توفير الدعم المادي المطلوب لتبني النظام، ومحاولة التركيز على تاهيل وتدريب الطقم البشري بكل انواعه: موظفي تقنية المعلومات، المستخدمين النهائيين.....

- تجنب الصراعات بين مختلف الاقسام بسبب مشاركة المعلومة، والعمل على اعادة هندسة العمليات اللازم تغييرها وفقا لظروف العمل المتغيرة ، اضافة لفسح المجال للابداع والابتكار واعطاء استقلالية للتحكم في النظام من طرف الطقم البشري.

- التطبيق الجيد لمبدأ الوقت الحقيقي لتبادل المعلومات مع شركاء المؤسسة من خلال سلاسل التوريد، خدمة العملاء لضمان التدفق السلس والسريع للمعلومات.

- ضرورة التركيز على استخدام تكنولوجيا الخوادم الافتراضية التي تساعد على التحكم في التقنيات، وتسمح بتشغيل عدة خوادم افتراضية على جهاز فيزيائي واحد والذي يساهم بتعظيم استغلال المعدات التكنولوجية للنظام.

- التركيز على اهمية التغذية العكسية خاصة في النظم التفاعلية التكاملية مثل نظم تخطيط موارد المؤسسة، لقدرتها على ابراز تفاعلية الانظمة وامكانية استخدامها، لذلك نؤكد على ان التغذية العكسية لا بد ان تكون مجردة من الانحياز لراي شخص او شخصين والذي يؤكد على منطق المشاركة للوصول لتحقيق رضا المستخدم.

- التركيز على دور ادارة التغيير في ضمان نجاح برمجة نظم تخطيط موارد المؤسسة، بحيث اتضح جليا من خلال الممارسة التطبيقية للعديد من الشركات ان النظام يفشل في اغلب الحالات التي لا تؤخذ فيها عملية ادارة التغيير بعين الاعتبار منذ المراحل الاولى، والتي تتطلب مراجعتها والرقابة عليها وتنفيذها باستمرار، من خلال دور كل من المدراء التنفيذيين، المستخدمين في العمل مع فريق المشروع، وتوجيه فرق التنفيذ للنشاطات الخاصة بعملية التغيير.

ونؤكد مجددا على دعم الادارة العليا ومهارات فريق ادارة التغيير في ضمان نجاح نظم تخطيط موارد المؤسسة.