

التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادية للسداسي الثاني في مقياس تخطيط موارد
المؤسسة

الإجابة على السؤال الأول: التعريف المصطلحات (02 ن)

• **تخطيط موارد المؤسسة (0.5 ن)**

هو نظام معلوماتي متكامل يدمج جميع وظائف المنظمة (المحاسبة والمالية، الموارد البشرية، التمويل المبيعات، التسويق، سلسلة إمداد التوريد، إدارة المخزون...) ضمن قاعدة بيانات شاملة مركزية وموحدة، يُمكن لجميع وحدات ومصالح المؤسسة الوصول إليها بغرض تفحص المعلومات و التحكم بمرور المنظمة المتاحة كما أنه نظام قابل للتطوير يساعد الإدارة العليا في توظيف البيانات لزيادة فاعلية جميع العمليات التي تقوم بها المنظمة، بما يضمن لها نجاحها و دفع عجلة الابتكار وزيادة مستوى الخدمات بالإضافة إلى مواكبة كل المستجدات التي تتيح لها التنافس الدائم والبقاء المستمر

• **نكاء الأعمال (0.5 ن)**

يعرف بالإجراء الموجه نحو المستخدم الذي يريد الوصول إلى المعلومات و استكشافها، تحليلها و فهمها لتحسين طريقة اتخاذ القرارات. فهو يعمل من خلال مجموعة أدوات على استخراج المعرفة من قواعد البيانات، بحيث تمكن هذه المعرفة المؤسسات من اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية بالنسبة للمستويات الإدارية كما يساعد نظام نكاء الأعمال على تحليل البيانات المستخرجة من مصادر داخلية أو خارجية وتقديمها في شكل معلومات، ويمكن أيضا من الحصول على المعلومات الدقيقة والخاصة والمخزنة ضمن كم هائل من المعلومات المتنوعة في الأوقات المناسبة.

• **مسير النظام (0.5 ن)**

هو الذي يستخدم حزمة برمجيات ERP من أجل قيادة الأنشطة. فالمسير يستعمل ERP كأداة لتسهيل تصعيد المعلومة.

• **مستخدم النظام (0.5 ن)**

و هو الذي يستعمل حزمة برمجيات ERP من أجل تنفيذ الأنشطة بشكل عام المتعلقة بالحجز.

الإجابة على السؤال الثاني: الإجابة بصحيح أو خطأ مع تصحيح العبارة الخاطئة (06 ن)

خطأ	صحيح	
X		يعمل نظام تخطيط موارد المؤسسة على اتخاذ القرارات. (1 ن) التصحيح: يساهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في اتخاذ القرارات.
	X	تعتبر تكاليف البرمجيات السحابية منخفضة نظراً لتوفرها كخدمة (1 ن)
	X	يعمل نكء الأعمال على استخراج المعرفة من قواعد البيانات. (1 ن)
X		في وحدة ادارة موارد البشرية, يقوم نظام تخطيط موارد المؤسسة بإعداد كشوف المرتبات. (1 ن) التصحيح: كشوف المرتبات عادةً يتم دمجها مع وحدة الإدارة المالية
	X	تتيح البرمجيات مفتوحة المصدر للمؤسسة حرية تحسين البرنامج و إعادة توزيعه (1 ن)
X		يتم تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة على عدة مراحل نظراً لجاهزية الموارد المالية البشرية. (1 ن) التصحيح: يتم تنفيذ نظام تخطيط موارد المؤسسة على عدة مراحل نظراً لعدم جاهزية الموارد المالية و البشرية.

الإجابة على السؤال الثالث: الفرق بين: (03 ن)

- نظام تخطيط موارد المؤسسة و البرمجيات الأخرى: (1.5 ن)

البرمجيات الأخرى	تخطيط موارد المؤسسة
- تكلف مئات الآلاف من الدولارات	- يكلف ملايين الدولارات
- سريع وأني التنفيذ	- يستغرق تنفيذه من سنة الى عدة سنوات
- يتطلب بعض التدريب والدعم	- يتطلب تغيير معتبر للاستراتيجية
- يتطلب دعم قليل أو منعدم من طرف المستشارين و الموردين	- يتطلب دعم كبير من طرف المستشارين والموردين

- نظام ERP جاهز, نظام ERP مرن, نظام ERP من الصفر: (1.5 ن)

نظام جاهز يتم اختيار نظام ERP مناسب لأعمال المؤسسة ومتطلباتها، والعمل على تكيف وإعادة هندسة إجراءات المؤسسة حتى تتمكن من استخدام النظام.

نظام مرن : وهو اختيار مفتوح ويمكن التعديل عليه عن طريق فريق برمجي في المنظمة، أو عن طريق شركة متخصصة في البرمجيات و تقوم بإجراءات التعديلات المطلوبة.

نظام من الصفر: نقصد بهذا الاختيار أن نقوم ببناء نظام جديد عن طريق فريق من المطورين في المؤسسة، أو عن طريق منظمة متخصصة للقيام بجميع أعمال التحليل والتطوير والدعم والتدريب

الإجابة على السؤال الرابع: (05 ن)

اشرح كيف يساهم نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحسين أداء المنظمة؟

- دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق رضا الأفراد: (01 ن)

يسمح نظام تخطيط موارد المؤسسة بتحقيق التواصل بين طاقم الموظفين والعاملين لدى المنظمة، فهو يمنح للأفراد الحرية للتعبير عن كل الصعوبات والعراقيل التي تواجههم أثناء تأدية مهامهم، لاسيما تلك المهام المرتبطة بتشغيل النظام، كما أن ذ ا النظام يسهل للفرد انجاز العمليات المتعلقة بالمهام المكلف بها، خاصة انه يوفر له كل الإمكانيات التي من شأنها التقليل من العمل الروتيني التقليدي المتعب، مما يؤدي إلى تحقيق الرضا المعنوي له، إضافة إلى ذ ا فان النظام يمكن الفرد من تطوير وتنمية قدراته من خلال برامج التدريب الهادفة التي يتحصل عليها.

- دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحقيق رضا الزبائن: (01 ن)

تحرص المؤسسة على تحسين صورتها الاجتماعية بين كافة المتعاملين وفئاتهم المختلفة، لذ لك فان نظام تخطيط موارد المؤسسة يوفر للمنظمة قاعدة بيانات عن كل زبائنها، ويجعل إمكانية التواصل معهم سهلة وأكثر مرونة مما كانت عليه، وذو ما يعني الحرص على تحقيق أعلى درجات الرضا للزبائن من خلال الخدمات المقدمة لهم، كما أن هذا النظام يوفر قاعدة بيانات لكل الشكاوي المسجلة من طرف الزبائن، مما يجعل المنظمة تعمل على معالجتها، وبالتالي يدرك الزبون أن المنظمة تعمل على السماع للشكاوي المقدمة إليها من طرفه.

- دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في تحسين جودة الخدمات: (01 ن)

بما أن المنظمة تعمل على تقديم خدمات بجودة تنافس خدمات المؤسسة الأخرى، فان نظام تخطيط موارد المنظمات يوفر للمنظمة إمكانية المحافظة على علاقاتها المتميزة مع مختلف المتعاملين معها، وذلك بتحسين و تطوير طرق واليات التواصل المستمر مع كافة المستفيدين من خدماتها، مما يعني الوصول بجودة الخدمة إلى أقصى درجاتها من خلال السرعة والدقة والإتقان التي يوفر هذا نظام تخطيط موارد المؤسسات، كما أن هذا الأخير يوفر المعلومة في حينها عن كل الخدمات التي تقدمها مختلف المنظمات المنافسة، وهو ما يجعل المنظمة تسعى إلى تحسين جودة الخدمات مقارنة بالخدمات التي يقدمها المنافسين.

- دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في زيادة حجم الإنتاج: (01 ن)

يوفر نظام تخطيط موارد المؤسسة كل المعطيات والمعلومات التي من شأنها رفع قدرة المنظمة لأجل الانتهاء من العملية الإنتاجية

في اقل وقت ممكن، باعتبار أن النظام يساهم كثيرا في تحسين طرق وأساليب الإنتاج من خلال الرقابة على مراحلهِ وتحسين جودته، ان استخدام نظام ERP مكن هذه الأخيرة من إتباع الطرق الحديثة في تحسين إنتاجها، من خلال اعتماد التكنولوجيات والأساليب الحديثة في تحسين الإنتاج، والتي تقلل من هدر الوقت وتخفيض التكاليف، مما يعني في الأخير الرفع من الطاقة الإنتاجية للمنظمات وجعلها هدفا أساسيا لها، وبالتالي تحقيق مزيدا من المكاسب.

- دور نظام تخطيط موارد المؤسسة في نمو الأرباح: (01 ن)

بما أن المنظمة تهدف إلى رفع الطلب على منتجاتها من خلال احترام مقاييس الجودة وتنشيط مبيعاتها، فان نظام تخطيط موارد المنظمات يعمل على زيادة الثقة في منتج المنظمة، مما يؤدي إلى تطور الطلب عليه من طرف الزبائن، وذلك من خلال توفير معلومات جد وافرة عليه، كما أن ذلك الأخير يسعى إلى تدنية التكاليف من خلال التسيير الأمثل للموارد باعتباره نظاما متكاملًا، بالإضافة إلى ذلك فان النظام يعمل على زيادة استثمارات المنظمة وتوسيع نشاطاتها، مما يضمن له هذا الأخيرة تحسين صورتها الاجتماعية بين كافة أفراد المجتمع وفئاته المختلفة، وذا ما يؤدي إلى تعظيم الأرباح في النهاية.

الإجابة على السؤال الخامس : (04 ن)

ما هي عوامل نجاح نظام تخطيط موارد المؤسسة ؟

• التوافق بين نظام (ERP) وعمليات المؤسسة (0.5 ن)

يجب على المنظمات الاهتمام بضرورة تناسب العمليات المبنية داخل هذا النظام مع الهيكل التنظيمي لها، وكذلك ضرورة توافق العمليات المبنية في النظام مع جميع الممارسات المهنية في المنظمة.

• دعم الإدارة العليا (0.75 ن)

يعتمد نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمات على الدعم المستمر من قبل الإدارة العليا، لأن هذا الدعم والالتزام سوف تظهر نتائجه على كل المستويات الإدارية، ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن نتصور بنجاح تطبيق النظام بدون دعم ومساندة كاملة من طرف الإدارة العليا، فهي التي تدرك أهمية وفوائد تطبيق النظام، وهي من يسعى إلى توفير الإمكانيات والموارد اللازمة له، لذلك يجب عليها العمل على تحقيق التكامل بين جميع الوظائف المعنية من جهة، والمشاركة خطوة بخطوة في تطبيق النظام وتقييمه من جهة أخرى.

• دعم موردي النظام : (0.75 ن)

إن اختيار المورد المناسب من شأنه ضمان نجاح تنفيذ النظام، خاصة إذا كانت هناك استجابة لدى موردي النظام لمتطلبات و استفسارات المنظمة المتعلقة بتطبيق النظام من جهة، و لديهم الكفاءة التقنية والمعرفة بالعمل الإداري وآلياته من جهة أخرى، كما أن مشاركة موردي النظام المنظمة في تطبيق النظام من شأن ذلك أن يساهم في النجاح، إلى جانب ذلك فانه يجب على موردي النظام متابعة م

رحل التنفيذ خطوة بخطوة، لاسيما الم ا رحل الأولى لان ذلك سيعزز ثقة المنظمة في النظام، ولا يجب أن يتوقف دعمهم عند هذا الحد، بل يجب عليهم تخصيص وتنظيم دورات تدريبية لفائدة مستخدمي النظام خصوصا الأف ا رد العاملين به.

- الاتصال : (0.5 ن)

يساعد الاتصال على متابعة التنفيذ ومعالجة المشاكل التي قد تواجه هذه العملية، لذلك يجب أن تدرك المنظمة أهمية الاتصال لتحسين عمليات تطبيق النظام من جهة، والعمل على توفير بنية تقنية سليمة تسمح بالتواصل بين فريق نظام (ERP) والمستخدمين لهذا النظام من جهة أخرى، وهذا لن يتحقق إذا لم تعمل المنظمة على إنشاء قنوات اتصال فعالة بينها وبين مورديها بهذا النظام، بالإضافة إلى ذلك فان أهمية الاتصال تكمن في كونه يساهم في تحديد أوجه القصور في تطبيق النظام.

- إدراك فوائد النظام (0.5 ن)

يقترن نجاح النظام بحجم الفوائد التي ستحصل عليها المنظمة والفرد على حد سواء، لذلك يجب أن يكون النظام قادر على تحقيق الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن والموردين من جهة، وان يساهم في تحسين العلاقات مع مختلف المتعاملين مع المنظمة.

- التغيير وإعادة هندسة العمليات : (0.5 ن)

يجب على المنظمة أن تعرف كيف يمكن لها إدارة التغيير، وذلك بجعل كل الأف ا رد مستعدون للتغيير الذي سيأتي مع تطبيق نظام (ERP) من جهة، وسعي إدارة المنظمة إلى توجيه الجهود نحو إنجاح هذا التغيير من جهة أخرى، حيث يجب على المنظمة القيام بكل التعديلات التي تارها ضرورية على العمليات لتتماشى وتطبيق نظام (ERP) ، مع ضرورة الحرص على توضيح الإجراءات التي يجب إتباعها، لاسيما عند إجراء التغييرات التي تمس الأنشطة من أجل التطبيق السليم للنظام.

- التدريب (0.5 ن)

ان تدريب الموظفين على استخدام و التكيف على النظام سوف يقلل من مستوى المقاومة و يساعد في بناء موقف ايجابي اتجاه النظام.