

أثر استراتيجيات إدارة المشتريات على سلوك الشراء في قطاع تجارة التجزئة : دراسة حالة على شركة الدانوب بالرياض

محمد الأنصاري

2021205402

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	2
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	7
1.3. أهمية الدراسة	8
1.3.1. على المستوى النظري:	9
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	9
1.4. أسئلة الدراسة	10
1.5. أهداف الدراسة	10
1.6. فرضيات الدراسة	11
1.7. نموذج الدراسة	11
1.8. منهجية الدراسة	11
1.9. الدراسة الميدانية	12
1.10. مخطط المشروع المقترح	13
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	14
2.1. المقدمة:	15
2.2. المتغير المستقل	16
2.3. المتغير التابع	19
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	21
2.5. الخاتمة	24
قائمة المراجع	27

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

إدارة المشتريات هي عبارة عن إدارة عملية الشراء وما يتعلق بها في مؤسسة ما. ونظرًا لأن شركات الإنتاج تشتري حاليًا ما يقرب من 70% من إجمالي المبيعات الخاصة بها ولأن الشركات الخدمية تشتري ما يقرب من 40% من إجمالي المبيعات الخاصة بها، تُعد إدارة المشتريات إحدى الإدارات الأكثر أهمية في المؤسسة وتحتاج لإدارة مُشددة. كما تشمل إدارة المشتريات مجالات الاستعانة بمصادر خارجية وداخلية. وتتضمن النماذج المستخدمة في مساعدة مديري المشتريات نموذج بائع الصحف (Newsboy) بالإضافة إلى نموذج التوقيت في المخزون الأساسي (OUT) ويُشار إلى إدارة المشتريات أيضًا باسم العملية من التوريد حتى التسوية. وتشمل تقييم الاتفاقات التعاقدية الرسمية وتحديد وإثباتها، بالإضافة إلى إدارة العلاقات المستمرة للشركة مع الموردين. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

المشتريات هي مجال مُعقد يضم العديد من الأنشطة المترابطة. وتتضمن عملية إدارة المشتريات شراء السلع والخدمات للمعاملات، وتتكامل مع الحسابات الدائنة لإكمال الدورة من التوريد حتى التسوية من خلال توفير المستندات الداعمة للمساعدة في معالجة فواتير المورد للدفع. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

في الأسواق الديناميكية والمعقدة بشكل متزايد، تحتاج الشركات إلى أدوات مرنة تُساعد على تحسين عمليات المشتريات. تتبنى مؤسسات المشتريات الإستراتيجية بشكل متزايد مجموعات متكاملة تجمع بين إدارة التوريد، والتوريد، وإدارة العقود، وإدارة المخاطر الاستباقية مع إمكانات في العملية من الشراء حتى الدفع تتعلق بالمعاملات. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

ومع حل كامل للمشتريات، يمكن للشركات الاستفادة من المعلومات المهمة عند اتخاذ القرارات مع إدارة الأنشطة الجارية بشكل استباقي طوال دورة الحياة التي تبدأ من التوريد حتى التسوية. يتكون حل إدارة المشتريات المتكامل والقائم على السحابة مما يلي: تبدأ المشتريات الاستراتيجية

بتحديد الموردّين وتأهيلهم قبل بدء المفاوضات. ويشمل ذلك جمع بيانات الموردّين وتقييمها، ورصدها لضمان امتثال الموردّين لسياسات الأعمال. باستخدام برنامج إدارة الشراء، يمكن جمع معلومات مهمة عن تأهيل الموردّين من خلال الاستبيانات الداخلية والخارجية وملفات تعريف الخدمة الذاتية. حدد أفضل الموردين من خلال تقييم مؤهلات الموردين، وعوامل المخاطرة، وتوافق السياسة. الهادي، م.، & محمد. (2022).

يتيح الحل المستند إلى السحابة لفرق الشراء إمكانية إدارة علاقات الموردين بصورة استباقية. استخدم الوسائط الاجتماعية المُدمجة للتعاون بفعالية أكبر وتحقيق الاتساق بشأن الأعمال عند تخطيط مستندات التفاوض وإنشائها. يمكنك تلقّي تنبيهات عندما تتوفر معلومات جديدة قد تؤثر في إدارة التوريد، أو القدرات، أو عوامل الخطر. يكتسب الموردّون وفرق المشتريات رؤية شاملة في الوقت الفعلي فيما يتعلق بالمعاملات، بالإضافة إلى أنشطة التوريد الحالية والمستقبلية. الهادي، م.، & محمد. (2022).

قد يستغرق تحديد المتطلبات، وتجميع العروض المقدمة من الموردين ومقارنتها يدويًا، وقتًا طويلاً مما يؤدي إلى ارتكاب الأخطاء. ويمكن أن يؤخر عمليات الشراء المهمة. تستفيد عملية كتابة المستندات وارتباطات التفاوض واختيار الموردّين عائشة يوسف الشميلي. (2017).

الأكثر ذكاءً من أفضل ممارسات التفاوض للوصول إلى النتائج النهائية. يُسهّل التعاون الاجتماعي المضمّن عملية تعبئة الجهود المبذولة بهدف إنشاء وثائق نفى أكثر فعالية. تتيح لك أدوات تحليل المكافآت سرعة تقييم عروض أسعار الموردّين استنادًا إلى عوامل محدّدة مسبقًا، مثل السعر، والجودة، والقيمة، ما يسهل الوصول إلى أفضل مكافأة ممكنة بالاستناد إلى متطلبات العمل الفريدة الخاصة بك. الهادي، م.، & محمد. (2022).

تعد فعالية إدارة عقود الشراء أمرًا بالغ الأهمية. قد يستغرق إتمام العملية يدويًا وقتًا طويلاً. إلا أنه مع وجود نظام حديث لإدارة المشتريات، يمكن تبسيط إنشاء العقود من خلال الكتابة الموجهة التي تستخدم مكتبات البنود المعتمدة مسبقًا، والنماذج الموحدة، والتعاون الاجتماعي المضمن. الهادي, م., & محمد. (2022).

يساعد توحيد عملية إدارة العقود وأتمتها على تكوين عقود الجودة بشكل أسرع. يمكنك الحصول على رؤية كاملة للعقود الخاصة بك أثناء مراقبة التكاليف. وتحدّد التحليلات حالات لغات الحياد في العقود عن المعايير المحددة. تعمل عمليات سير العمل القابلة للتدقيق على فرض الموافقات على المستندات. يتيح مستودع عقود آمن وقابل للبحث فيه مع سجل التتبع والتدقيق الكامل للمستخدمين تحديد مكان الأشياء التي يحتاجون إليها بسرعة. توفر القدرات الآلية لإدارة التجديد لأفرقة المشتريات إخطارًا مبكرًا بانتهاء العقود حتى تتمكن من اتخاذ الإجراءات اللازمة على نحو استباقي وتجنب المخاطر المحتملة. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

تضيق الوفورات التي تم التفاوض عليها سريعًا في حال عدم تنظيم عملية الشراء بطريقة صحيحة أثناء الدورة الشراء حتى الدفع. تضمن برامج إدارة الشراء الحديثة إنفاذ المدخرات المتفاوض عليها من خلال سياسات الأعمال والضوابط والموافقات. الهادي, م., & محمد. (2022).

يمكن تخفيض الإنفاق خارج العقد من خلال تزويد الموظفين بخدمة ذاتية، مثل تجربة الشراء للمستهلك. باعتماد تجربة سهلة الاستخدام، يمكن للموظفين استعراض المنتجات أو الخدمات وتسويقها بسهولة وسرعة. ثمة تدريب بسيط مطلوب، وأحيانًا ليس من الضرورة إجرائه. تضمن إمكانات البحث القوية، والنماذج الذكية، وقوائم التسوق، وخبرات الشراء المصممة خصيصًا التطبيق التلقائي للأسعار والشروط المتفق عليها من خلال كتالوجات الموردّين وعمليات سير

عمل الموافقات القابلة للتكوين المصممة للتحكم في الإنفاق وخفض التكاليف. الهادي, م., & محمد. (2022).

وتعمل أتمتة المعاملات الروتينية من الشراء حتى الدفع، مثل القيام بعملية شراء، على إفراح المجال لك لاكتشاف فرص جديدة للتوفير. باستخدام نظام إدارة الشراء المستند إلى السحابة، يمكنك تبسيط العملية مع فرض التسعير المتفاوض عليه وضمان توافق السياسة. يمكنك إتمام طلبات الشراء من المعتمدة من دون تدخل يدوي. زود فرق الشراء لديك برؤى ثاقبة حول الاستثناءات، والحالة، والإجراءات المطلوبة. تواصل مع الموردين لديك باستخدام الأدوات الاجتماعية المضمنة. الهادي, م., & محمد. (2022).

غالبًا ما يكون إصدار فواتير الموردين عملية يدوية ومعرضة للأخطاء، ومهددة للوقت. يعمل حل التوريد للتسوية بالكامل على تبسيط هذه الوظيفة المهمة وأتمتها. يمكنك نظام إدارة الشراء المتكامل من الاستفادة من خصومات الدفع المبكر وخفض تكاليف العمالة. ويشمل ذلك نظاما قويا لإدارة المدفوعات الذي يوفر الإرسال الإلكتروني للفواتير من الموردين، ويساعد على معالجة الأمور بشكل أسرع عن طريق المسح الضوئي، والتعلم الآلي، ومطابقة أوامر الشراء آليا. تتم الأتمتة بالكامل لعملية التحقق من صحة الفاتورة على مستوى الفئة لإجراء معالجة أسرع. تتم إدارة الاستثناءات من خلال التعاون الاجتماعي في مشاركة المستندات لاختصار الوقت المستغرق لمعالجة الطلب. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

1.2. مشكلة الدراسة

دراسة العلاقة بين استراتيجيات إدارة المشتريات وسلوك المستهلك في قطاع تجارة التجزئة هي مجال بحثي حيوي ومهم. ومع ذلك، فإن هذه الدراسات تواجه مجموعة من التحديات والمشكلات التي يجب على الباحثين أخذها بعين الاعتبار لتقديم نتائج دقيقة وموثوقة. إليك بعض هذه المشكلات

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

الفجوة النظرية : يعتبر تحديد وجود مشكلة لدى ادارة المشتريات وإيجاد حل لها أمراً هاماً لضمان سلوك المستهلك، وتحقيق الاستقرار في النظام الشرائي ككل، لأن المشتريات تعتبر المكون الرئيسي للنظام الاقتصادي كما أن تعثر أي ادارة مشتريات ستكون آثاره السلبية كبيرة على الاقتصاد بشكل عام مما يؤدي إلى زعزعة الاستقرار المالي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

الفجوة العملية : إن الإدارة الناجحة لأزمة ادارة المشتريات تحد من احتمالات إخفاق الادارة ومن حدوث تغير في سلوك المستهلك بشكل عام فضلاً عن تقليل تكاليف الحل، وبالتالي فإن وضع إطار شامل وواضح ومبادئ توجيهية للتعامل مع مشاكل ادارة المشتريات هو أمر بالغ الأهمية، وبناءً على ذلك فإن معظم السلطات الرقابية بدأت تولي اهتماماً بالغاً لموضوع إدارة المشتريات وذلك بهدف تحليل إطار وعملية تحديد المشكلة التي قد تواجهها الادارة بالإضافة إلى توقيت وكيفية التدخل، وبالتالي فإن التعامل مع سلوك المستهلك يجب أن يبدأ بتطوير نظام ادارة المشتريات وكذلك بإيجاد إطار للتعامل مع المخاطر النظامية على المستوى الكلي والتي في كثير من الأحيان يصعب تحديدها وقياسها وإدارتها من خلال الرقابة على ادارة المشتريات بشكل إفرادي والتي تتطلب مهارات ومنهجيات مختلفة، وبالتالي فمن الضروري تبني الرقابة الاحترازية الكلية وذلك لتحديد ومراقبة والحد من المخاطر على النظام المالي ككل.

إذا سنجيب في هذه الدراسة عن التساؤل الرئيسي التالي:

" ما هو أثر استراتيجيات إدارة المشتريات على سلوك الشراء في قطاع تجارة التجزئة شركة

الدانوب بالرياض؟"

1.3. أهمية الدراسة

إدارة المشتريات هي الإدارة التي تتولى كافة المهام المتعلقة بتوفير المستلزمات التي تحتاجها المؤسسة للتشغيل والإنتاج.

تكمن أهمية إدارة المشتريات في أدوارها المتمثلة في التنسيق مع الإدارات المختلفة لضمان كفاءة الأداء المالي، وتحقيق التوازن بين العرض والطلب لاحتياجات المنشأة وحجم مبيعاتها، وضمان الامتثال للوائح والقوانين المعمول بها لتنظيم عمليات المشتريات.

تتعدد مسؤوليات إدارة المشتريات ومن أهمها التخطيط ووضع سياسات الشراء التي تناسب المؤسسة، وإجراء البحوث والدراسة اللازمة لسوق العمل والمنافسين، ومراجعة طلبات الشراء، والجدولة الزمنية للمشتريات، وتحديد مستوى المخزون، وإصدار أوامر الشراء والتوريد، واعتماد عملية التسليم.

تتبلور أهداف إدارة المشتريات حول توفير احتياجات المؤسسة بتكلفة منخفضة وجودة عالية، ودعم تنافسية المؤسسة، وبناء شبكة علاقات مع الموردين، وإعداد كوادر مستقبلية يُمكن الاعتماد عليهم لضمان سير عمليات المشتريات كما يُرام .

تشتمل مراحل الشراء في إدارة المشتريات على عدة مراحل وهي استقبال طلبات الشراء ودراستها، وتحديد المورد، وإصدار أمر الشراء، والمفاوضات وتوقيع العقود والمستندات اللازمة، واستلام الأصناف وفحصها، ومراجعة المستندات والفواتير.

تواجه إدارة المشتريات بعض المشكلات والتحديات المتمثلة في زيادة تكاليف المواد والمنتجات، وندرة أو زيادة الموردين، وعدم امتلاك المعلومات الكافية المتعلقة بالمنتج، وقيود الميزانية المخصصة للشراء.

تقدم برامج إدارة المشتريات حلول تكنولوجية مفيدة لدعم الأداء المالي مثل أتمتة عمليات الشراء، وبناء شبكة الموردين وسهولة التواصل معهم، وإدارة المخزون، وإصدار التقرير المالية التي تساعد على تقييم أداء المشتريات .

تعد إدارة المشتريات جزءًا أساسيًا من سلسلة التوريد وتلعب دورًا حاسمًا في ضمان استمرارية العمل وتحقيق رؤية الشركة وأهدافها بشكل فعال واقتصادي. إذ يمثل شراء المواد بأفضل جودة وبسعر مناسب أحد أهم العوامل لتحقيق تنافسية قوية في السوق بالإضافة إلى ضمان رضا العميل وتجنب توقف الإنتاج.

1.3.1. على المستوى النظري:

الاهمية النظرية: تكمن أهمية الدراسة في تناولها لأحد الموضوعات الهامة والمعاصرة لواقع المنظمات بصفة عامة وفي الوقت الراهن بصفة خاصة، تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في عدة جوانب رئيسية:

تطوير النظريات القائمة: تساهم الدراسة في تطوير النظريات القائمة حول سلوك المستهلك وإدارة المشتريات، من خلال دمجها وتعديلها لتشمل العلاقة المعقدة بين هذين المتغيرين.

بناء إطار نظري متكامل: تسعى الدراسة إلى بناء إطار نظري متكامل يربط بين مختلف النظريات ذات الصلة، مثل نظرية سلوك المستهلك ونظرية المنظمات ونظرية التسويق، مما يوفر فهمًا أكثر شمولية للظاهرة المدروسة.

تحديد الفجوات المعرفية: تكشف الدراسة عن الثغرات المعرفية الموجودة في الأدبيات البحثية، مما يفتح آفاقًا جديدة للبحث المستقبلي ويشجع على إجراء دراسات أكثر عمقًا في هذا المجال.

اختبار الفرضيات: تمكن الدراسة من اختبار الفرضيات النظرية المتعلقة بالعلاقة بين استراتيجيات إدارة المشتريات وسلوك المستهلك، مما يساهم في تأكيد صحة هذه الفرضيات أو رفضها.

صياغة مفاهيم جديدة: قد تؤدي الدراسة إلى صياغة مفاهيم جديدة ذات صلة بموضوع البحث، مثل "المستهلك الذكي" أو "سلسلة التوريد المرنة"، مما يثري اللغة النظرية في هذا المجال.

على المستوى التطبيقي:

الاهمية التطبيقية: تلعب دراسة أثر استراتيجيات إدارة المشتريات على سلوك الشراء دورًا حاسمًا في تطوير المعرفة الأكاديمية في مجال إدارة الأعمال. تساهم هذه الدراسة في إثراء النظريات القائمة، وتحديد الفجوات المعرفية، وصياغة مفاهيم جديدة، مما يوفر إطارًا نظريًا متينًا لفهم سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الإدارية.

1.4 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي "ما هو تأثير إدارة المشتريات على سلوك المستهلك؟"

- ما هي العلاقة بين استراتيجيات إدارة المشتريات المختلفة (التسويق، التسعير، إدارة المخزون، إلخ) وسلوك الشراء لدى المستهلكين في قطاع تجارة التجزئة؟
- كيف تؤثر جودة المنتجات والخدمات على قرارات الشراء لدى المستهلكين، وما هو دور استراتيجيات إدارة المشتريات في ضمان الجودة؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية استراتيجيات إدارة المشتريات في التأثير على سلوك الشراء؟
- كيف يمكن للشركات في قطاع تجارة التجزئة قياس أثر استراتيجيات إدارة المشتريات على أداؤها المالي؟

1.5 أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي "الكشف عن تأثير إدارة المشتريات على سلوك المستهلك؟"

1/ معرفة كيفية تأثير ادارة المشتريات على سلوك المستهلك في قطاع التجزئة .

2/ الكشف عن تأثير جودة المنتجات على قرارات الشراء لدى المستهلك .

3/ قياس مدى تأثير استراتيجيات ادارة المشتريات على سلوك المستهلك.

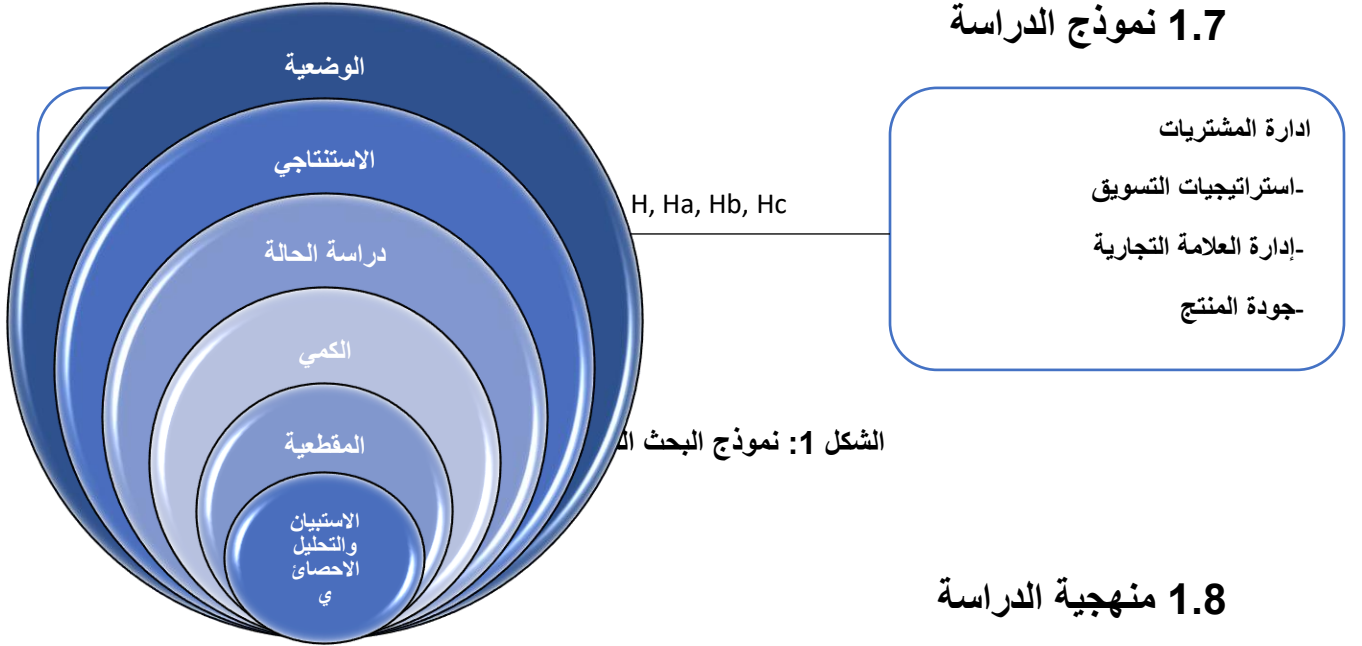
4/معرفة مدى تأثير استراتيجيات ادارة المشتريات على الاداء المالي .

1.6 فرضيات الدراسة

H توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تأثير ادارة المشتريات على سلوك المستهلك في قطاع التجزئة

- Ha توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تأثير جودة المنتجات على قرارات الشراء لدى المستهلك
- Hb توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تأثير استراتيجيات ادارة المشتريات على سلوك المستهلك.
- Hc توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تأثير استراتيجيات ادارة المشتريات على الاداء المالي.

1.7 نموذج الدراسة



1.8 منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية.

منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.
نوع البحث: الكمي.
الأفق الزمني: المقطعية.
التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.

الشكل 2: منهجية البحث المصدر لها الطالب.

1.9 الدراسة الميدانية

إن دراسة تأثير استراتيجيات ادارة المشتريات على سلوك الشراء في قطاع التجزئة تعد أمراً ذا أهمية كبيرة. حيث تسعى الدراسة إلى توضيح هذا التأثير وفهم العلاقة بين استراتيجيات ادارة المشتريات على سلوك الشراء في قطاع التجزئة

يُشار إلى أن استراتيجيات ادارة المشتريات عبارة عن إدارة عملية الشراء وما يتعلق بها في مؤسسة ما. ونظراً لأن شركات الإنتاج تشتري حالياً ما يقرب من 70% من إجمالي المبيعات الخاصة بها ولأن الشركات الخدمية تشتري ما يقرب من 40% من إجمالي المبيعات الخاصة بها، تُعد إدارة المشتريات إحدى الإدارات الأكثر أهمية في المؤسسة وتحتاج لإدارة مُشددة. كما تشمل إدارة المشتريات مجالات الاستعانة بمصادر خارجية وداخلية. وتتضمن النماذج المستخدمة في مساعدة مديري المشتريات نموذج بائع الصحف (Newsboy) بالإضافة إلى نموذج التوقيت في المخزون الأساسي (OUT) إن فهم العلاقة بين استراتيجيات ادارة المشتريات على سلوك الشراء في قطاع التجزئة يُعد أمراً حيوياً لتحسين الكفاءة التنظيمية والإنتاجية، مما ينعكس بدوره على تقديم خدمات أفضل للعملاء وتعزيز المركز التنافسي للشركة في السوق.

كما ستساعد هذه الدراسة في تعزيز الفهم حول أهمية استراتيجيات ادارة المشتريات على سلوك
الشراء في قطاع التجزئة (دولار) بحسب إفصاح للمصرف على موقع تداول.

مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
الفصل الثالث: منهجية البحث	
الفصل الرابع: التحليل الاحصائي	
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة	

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

في خضم التحولات غير المسبوقة في مشهد تجارة التجزئة، تلعب استراتيجيات ادارة المشتريات التي يتبناها قادة قطاع التجزئة في الوقت الراهن، دوراً محورياً في تحديد مكانتهم خلال العشرين سنة القادمة، فإما أن تعزز ريادته للقطاع أو تعطله عن اللحاق بركب التطور. أصبح التغيير هو الثابت الوحيد في قاموس قطاع التجزئة، الذي شهد تحولات جذرية في الخمس سنوات الماضية، تفوق التغيرات التي حدثت خلال الخمس وعشرين سنة الماضية. وقد يرجع هذا التحول غير المسبوق إلى تغير نمط سلوك كافة الأطراف المعنية بقطاع التجزئة في نفس التوقيت، بما في ذلك العملاء والموردين والموظفين والمستثمرين، حيث تغيرت توقعاتهم واتجاهاتهم بشكل ملحوظ. في ظل التطور التكنولوجي، تغيرت أنماط تسوق المستهلكين حيث أصبحوا أقل ولاءاً للعلامات التجارية المفضلة لديهم، وأكثر تطلعاً إلى مزيج من العوامل الأخرى الهامة مثل السرعة والاستدامة. ومن جهة أخرى، أصبحت منظومة قطاع التجزئة أكثر تشابكاً، حيث تحول الموردون في كثير من الأحيان إلى عملاء للشركات التجارية. ولا يقتصر التغيير على المستهلكين والموردين فحسب، بل طال الموظفين أيضاً، حيث يسعون للحصول على بيئة عمل مرنة، والتي يصعب توفرها عادة في الوظائف المتعلقة بتجارة التجزئة. وعلى الرغم من هذه الاضطرابات، فما زال المساهمين والمستثمرين يتطلعون إلى تحقيق النمو المستدام وزيادة الهوامش الربحية. فإن وتيرة وحجم التغيرات المتلاحقة أصبحت محيرة بالنسبة للجميع، حتى القادة الأكثر خبرة في قطاع تجارة التجزئة. محمد على خيرى, ي.ي, & يسرى. (2022).

ولمواجهة التحديات المتشابكة والتغيرات المتلاحقة في قطاع التجزئة، ينبغي إعادة النظر في المعتقدات والممارسات الراسخة أو ما يمكن أن نطلق عليه إعادة ضبط الاستراتيجيات الخاصة بقطاع التجزئة. وفي هذا السياق، نستعرض في هذه المقالة الاتجاهات الرئيسية التي قد تعصف بالصناعة. كما نسلط الضوء على عدة محاور يتعين على قادة قطاع البيع بالتجزئة التركيز عليها

لمواكبة التطورات، نظراً للأهمية القصوى لهذه المرحلة الفارقة، حيث أن الإجراءات التي يتخذها بائع التجزئة في السنوات القليلة المقبلة، ستلعب دوراً محورياً في ترسيخ مكانته خلال العشرين سنة القادمة. إن الوصول إلى مكانة متميزة وتحقيق النجاح في قطاع التجزئة ليس بالأمر السهل، ولكن التحدي الأصعب يكمن في الحفاظ على النمو المستدام وترسيخ هذه المكانة المتقدمة. فتحقيق النجاح في هذا القطاع يتطلب جهداً كبيراً، وخاصة في ظل تغير قواعد اللعبة بشكل جذري، كما يحدث حالياً. لذا، دعونا نلقي نظرة فاحصة على كيفية تغلب بعض التجار والأطراف المعنية بقطاع التجزئة على التحديات التي فرضتها التغيرات الاستثنائية التي شهدتها هذا القطاع مؤخراً، وذلك من خلال التحرر من الأنماط التقليدية وتبني استراتيجيات جديدة لتلحق بركب التقدم. طالت التغيرات المتسارعة كافة الجوانب المتعلقة بسلوك وتوقعات المستهلكين، حيث أصبحوا يتسوقون بسلاسة أكبر عبر قنوات التسوق المتنوعة، ولم يعد لديهم ولاء لأي من العلامات التجارية. كما ارتفع سقف توقعاتهم بشأن سرعة الشحن وتوفر معايير الاستدامة في المنتجات. كل تلك التغيرات ساهمت في تشكيل ما يمكن أن نطلق عليه "المستهلك المرن" وهو نمط جديد من المستهلكين الذين لا يتقيدون بالمعايير التقليدية المتعلقة بالتسوق، بل يتطلعون إلى الاستفادة القصوى من التغيرات المتسارعة في عالمنا اليوم. محمد على خيرى, ي.ي., & يسرى. (2022).

2.2. المتغير المستقل (إدارة المشتريات)

2.2.1 التعريف:

إدارة المشتريات : هي عملية منهجية تتضمن تحديد الاحتياجات، البحث عن الموردين المناسبين، التفاوض على الشروط، والشراء الفعلي للسلع والخدمات التي تحتاجها المنظمة. تشمل هذه

العملية أيضًا إدارة العلاقات مع الموردين، وتقييم أدائهم، وضمان التزامهم بالجودة والمواعيد المحددة. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

2.2.2 التطور:

المرحلة التقليدية: كانت إدارة المشتريات في هذه المرحلة تركز بشكل أساسي على توفير السلع والخدمات بأقل تكلفة. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

المرحلة الاستراتيجية: بدأت الشركات تدرك أهمية إدارة المشتريات كأداة استراتيجية لتحقيق الأهداف التنافسية، وبدأت في التركيز على بناء علاقات طويلة الأجل مع الموردين.

المرحلة العالمية: مع العولمة، توسعت عمليات الشراء لتشمل أسواق عالمية، مما أدى إلى زيادة التعقيد والتحديات في إدارة سلسلة التوريد. الهادي، م.، & محمد. (2022).

المرحلة الرقمية: أدت الثورة الرقمية إلى ظهور تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، مما أحدث تغييرات جذرية في عمليات الشراء وإدارة سلسلة التوريد. محمد على خيرى، ي.، & يسرى. (2022).

2.2.3 الابعاد:

إدارة المشتريات هي عملية حيوية في أي منظمة، تسعى إلى الحصول على السلع والخدمات اللازمة بأفضل جودة وأقل تكلفة وفي الوقت المناسب. تتضمن هذه العملية مجموعة واسعة من الأنشطة والعمليات التي يمكن تجميعها تحت عدة أبعاد رئيسية:

1. البعد الاستراتيجي:

تحديد الاحتياجات: تحديد الاحتياجات الدقيقة للمنظمة من السلع والخدمات، سواء كانت احتياجات حالية أو مستقبلية.

وضع الخطط: وضع خطط طويلة الأجل لتلبية احتياجات المنظمة، وتحديد الموردين الاستراتيجيين.

تقييم المخاطر: تقييم المخاطر المحتملة المرتبطة بسلسلة التوريد، مثل التغيرات في الأسعار أو نقص المعروض، ووضع خطط للحد من هذه المخاطر. الهادي, م., & محمد. (2022).

2. البعد التشغيلي:

إدارة الطلبات: إعداد وتقديم طلبات الشراء، ومتابعة تنفيذها.

تقييم العروض: تقييم العروض المقدمة من الموردين لاختيار العرض الأفضل.

إدارة العقود: إعداد وإدارة العقود مع الموردين، ومتابعة الالتزام بشروط العقد.

استلام البضائع: استلام البضائع والتأكد من مطابقتها للمواصفات المطلوبة.

إدارة المخزون: إدارة المخزون بكفاءة لضمان توفر المواد اللازمة دون تكبد تكاليف تخزين عالية. محمد على خيرى, ي., & يسرى. (2022).

3. البعد التطويري:

تحسين العمليات: البحث عن طرق لتحسين كفاءة عمليات الشراء، مثل أتمتة المهام المتكررة واستخدام التقنيات الحديثة. محمد على خيرى, ي., & يسرى. (2022).

تطوير الموردين: العمل مع الموردين لتطوير قدراتهم وتحسين جودة منتجاتهم وخدماتهم.

البحث عن موردين جدد: البحث عن موردين جدد لتوسيع قاعدة الموردين وضمان مرونة سلسلة التوريد.

4. البعد التكنولوجي:

نظم إدارة المشتريات: استخدام أنظمة إدارة المشتريات (Procurement Management Systems) لتسهيل العمليات وتوحيد البيانات. الهادي, م., & محمد. (2022).

التحليلات: استخدام أدوات التحليل لتحسين اتخاذ القرارات، مثل تحليل البيانات التاريخية للتنبؤ بالطلب المستقبلي.

التجارة الإلكترونية: استخدام منصات التجارة الإلكترونية للتواصل مع الموردين وإجراء المعاملات المالية.

5. البعد البشري:

تدريب الموظفين: توفير التدريب اللازم لموظفي المشتريات لتطوير مهاراتهم والمعرفة اللازمة لأداء وظائفهم.

بناء العلاقات: بناء علاقات قوية مع الموردين من خلال التواصل المستمر والتعاون.

ثقافة المنظمة: خلق ثقافة منظمة تدعم الأهداف الاستراتيجية لإدارة المشتريات.

2.2.4 النظريات:

نظرية الوكالة: تفسر هذه النظرية الصراع المحتمل بين أهداف المشتري والمورد، وتسعى لتحديد آليات الحوافز والرقابة التي يمكن أن تساعد في تقليل هذا الصراع.

نظرية الموارد القائمة على المعرفة: تعتبر هذه النظرية أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية في المنظمة، وأن إدارة المشتريات تلعب دوراً حاسماً في إدارة المعرفة وتطويرها.

نظرية الشبكات: تنظر هذه النظرية إلى سلسلة التوريد كشبكة من العلاقات المترابطة بين الشركات، وتؤكد على أهمية التعاون والتنسيق بين الشركاء في تحقيق الأهداف المشتركة. الهادي, م., & محمد. (2022).

2.3. المتغير التابع (سلوك المستهلك)

2.3.1 التعريف:

سلوك المستهلك : هو دراسة الأفراد والجماعات والمنظمات وجميع الأنشطة المتعلقة بشراء السلع والخدمات واستخدامها والتخلص منها، بما فيها الاستجابة السلوكية والعقلية والعاطفية التي تسبق هذه الأنشطة أو تتبعها. الهادي, م., & محمد. (2022).

3.2.2. التطور:

بدأت دراسة سلوك المستهلك في النصف الثاني من القرن العشرين كفرع من فروع علم التسويق. في البداية، كانت التركيز منصبًا على فهم العوامل الديموغرافية والاجتماعية التي تؤثر على سلوك المستهلك. مع تطور العلوم الاجتماعية وتطور أدوات البحث، توسعت هذه الدراسة لتشمل جوانب نفسية واجتماعية أكثر تعقيدًا. محمد على خيرى, ي. و. يسرى. (2022).

المراحل الرئيسية في تطور دراسة سلوك المستهلك: محمد على خيرى، ي. و. يسرى. (2022).

المرحلة الأولى: التركيز على العوامل الديموغرافية والاجتماعية: في هذه المرحلة، كانت الدراسات تركز على العوامل الظاهرة مثل العمر، الجنس، الدخل، الطبقة الاجتماعية، والثقافة.

المرحلة الثانية: إدراج العوامل النفسية: بدأ الباحثون في دراسة العوامل النفسية مثل الدوافع، المعتقدات، والاتجاهات، وكيف تؤثر على قرارات الشراء.

المرحلة الثالثة: ظهور النماذج الشاملة: تم تطوير نماذج شاملة تجمع بين العوامل الديموغرافية والنفسية والاجتماعية لشرح سلوك المستهلك بشكل أكثر دقة.

المرحلة الرابعة: عصر البيانات الضخمة: مع ظهور التكنولوجيا الرقمية، أصبح من الممكن جمع وتحليل كميات هائلة من البيانات حول سلوك المستهلك، مما أتاح للباحثين فهمًا أعمق وأكثر دقة.

2.3.3 الابعاد:

تتأثر قرارات الشراء بمجموعة واسعة من العوامل، يمكن تصنيفها إلى عدة أبعاد:

العوامل الثقافية: القيم، العادات، التقاليد، والأعراف الاجتماعية التي تشكل تصورات المستهلك وسلوكياته.

العوامل الاجتماعية: الجماعات المرجعية، العائلة، الأصدقاء، والطبقة الاجتماعية التي تؤثر على قرارات الفرد. محمد على خيرى, ي. و. يسرى. (2022).

العوامل الشخصية: العمر، الجنس، الدخل، المهنة، نمط الحياة، وشخصية الفرد.

العوامل النفسية: الدوافع، المعتقدات، الاتجاهات، والتعلم، والتي تشكل الدوافع الداخلية للسلوك.

العوامل البيئية: الاقتصاد، التكنولوجيا، البيئة الطبيعية، والمنافسة، التي تؤثر على سلوك المستهلك بشكل غير مباشر. محمد على خيرى, ي.و. & يسرى. (2022).

2.3.4 النظريات:

توجد العديد من النظريات التي تحاول تفسير سلوك المستهلك، ولكل منها تركيز مختلف:

نظرية التعلم: تشرح كيف يتعلم المستهلكون من خلال التجربة والتفاعل مع البيئة.

نظرية الدوافع: تبحث في الدوافع الداخلية والخارجية التي تدفع المستهلكين لاتخاذ قرارات الشراء.

نظرية الاتجاهات: تدرس كيفية تكوين المستهلكين لآراء والاتجاهات تجاه المنتجات والعلامات التجارية.

نظرية الانسجام المعرفي: تشرح كيف يسعى المستهلكون للحفاظ على اتساق بين معتقداتهم وسلوكهم.

نظرية التبني: تدرس عملية تبني المستهلكين للمنتجات والخدمات الجديدة. محمد على خيرى, ي.و. & يسرى. (2022).

2.4 العلاقة بين إدارة المشتريات وسلوك المستهلك

تعتبر إدارة المشتريات وسلوك المستهلك ركيزتين أساسيتين لنجاح أي مؤسسة تجزئة. فمن خلال فهم العلاقة المتبادلة بينهما، يمكن للشركات تحسين عملياتها، زيادة أرباحها، وبناء علاقات قوية مع عملائها. غرم الله الغامدي, ل.و. & لولوه. (2018).

إدارة المشتريات: الدور المحوري في تشكيل تجربة التسوق

إدارة المشتريات ليست مجرد عملية شراء، بل هي وظيفة استراتيجية تتأثر بها جوانب متعددة من تجربة التسوق. فمن خلال إدارة المشتريات بفعالية، يمكن للشركات:

ضمان جودة المنتج: يؤدي اختيار الموردين المناسبين وتحديد مواصفات المنتج بدقة إلى الحصول على منتجات عالية الجودة تلبي توقعات المستهلكين، مما يعزز من ولاء العملاء للعلامة التجارية.

التسعير التنافسي: من خلال التفاوض مع الموردين والحصول على أفضل الأسعار، يمكن للشركات تقديم منتجات بأسعار تنافسية تجذب شريحة واسعة من المستهلكين. غرم الله الغامدي، ل.، & لولوه. (2018).

التوفر المستمر للمنتجات: إدارة المخزون بكفاءة تضمن توفر المنتجات في الوقت المناسب، مما يقلل من فقدان المبيعات ويحسن رضا العملاء.

التسويق المستهدف: يمكن لإدارة المشتريات أن تدعم جهود التسويق من خلال توفير المنتجات المطلوبة للترويجات والعروض الخاصة، وبالتالي جذب المزيد من العملاء.

الاستدامة: اختيار الموردين الذين يلتزمون بممارسات مستدامة يساعد الشركات على تقديم منتجات صديقة للبيئة، مما يجذب المستهلكين الواعين بيئياً. غرم الله الغامدي، ل.، & لولوه. (2018).

سلوك المستهلك: القوة الدافعة وراء قرارات الشراء

سلوك المستهلك هو دراسة كيفية تفكير المستهلكين واتخاذهم لقرارات الشراء. يؤثر سلوك المستهلك بشكل كبير على قرارات الشركات في مجال إدارة المشتريات، وذلك من خلال:

التنبؤ بالطلب: من خلال فهم دوافع المستهلكين وتفضيلاتهم، يمكن للشركات التنبؤ بالطلب على المنتجات المختلفة وتخطيط عمليات الشراء بشكل أكثر دقة، مما يقلل من تكاليف التخزين الزائدة. غرم الله الغامدي، ل.، & لولوه. (2018).

تطوير المنتجات المبتكرة: يساعد فهم سلوك المستهلك الشركات على تطوير منتجات جديدة تلبي احتياجاتهم ورغباتهم، مما يزيد من فرص نجاح هذه المنتجات في السوق. محمد على خيرى، ي.، & يسرى. (2022).

تخصيص العروض: يمكن للشركات تخصيص عروضها التسويقية بناءً على سلوك المستهلك، مما يزيد من فعالية الحملات التسويقية ويحسن عائد الاستثمار.

بناء علاقات قوية مع العملاء: من خلال فهم سلوك المستهلك، يمكن للشركات بناء علاقات قوية مع عملائها، مما يزيد من ولائهم للعلامة التجارية ويشجعهم على التحدث إيجاباً عن العلامة التجارية لأصدقائهم وعائلاتهم. محمد على خيرى, ي.و. & يسرى. (2022).

آليات الربط بين إدارة المشتريات وسلوك المستهلك

دورة حياة المنتج: تؤثر إدارة المشتريات على جميع مراحل دورة حياة المنتج، بدءاً من التخطيط والتطوير وحتى التخلص من المنتج. غرم الله الغامدي, ل.و. & لولوه. (2018).

تحليل البيانات: يمكن للشركات تحليل بيانات المبيعات وسلوك المستهلك لتحديد الاتجاهات الناشئة وتعديل استراتيجيات المشتريات وفقاً لذلك. غرم الله الغامدي, ل.و. & لولوه. (2018).

التعاون بين الإدارات: يجب أن يكون هناك تعاون وثيق بين إدارة المشتريات وإدارة التسويق وإدارة العمليات لضمان تحقيق الأهداف المشتركة. غرم الله الغامدي, ل.و. & لولوه. (2018).

التكنولوجيا: تلعب التكنولوجيا دوراً حاسماً في ربط إدارة المشتريات بسلوك المستهلك، حيث تساعد الأنظمة المتقدمة على جمع وتحليل البيانات وتقديم رؤى قيمة لاتخاذ القرارات.

أمثلة عملية على العلاقة بين إدارة المشتريات وسلوك المستهلك

صناعة الأزياء: إذا لاحظت شركة أزياء أن المستهلكين يفضلون الملابس المستدامة، فإنها ستركز على شراء الأقمشة العضوية والمعاد تدويرها، وتسويق منتجاتها على أنها صديقة للبيئة. غرم الله الغامدي, ل.و. & لولوه. (2018).

صناعة الإلكترونيات: إذا توقعت شركة إلكترونيات زيادة الطلب على الأجهزة الذكية الصغيرة الحجم، فإنها ستعدل استراتيجيتها مشترياتها لتلبية هذا الطلب، وتطوير منتجات جديدة تلبي احتياجات المستهلكين المتغيرة.

صناعة المواد الغذائية: إذا أظهرت الدراسات أن المستهلكين يفضلون المنتجات المحلية، فإن الشركات ستركز على شراء المكونات من المزارعين المحليين، والتسويق لمنتجاتها على أنها منتجات محلية طازجة.

التحديات المستقبلية في إدارة هذه العلاقة محمد على خيرى, ي.و. & يسرى. (2022).

التغيرات التكنولوجية: ظهور التقنيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء يغير من سلوك المستهلك، مما يتطلب من الشركات التكيف مع هذه التغيرات وتطوير استراتيجيات جديدة.

التنوع الثقافي: يجعل فهم سلوك المستهلك في الأسواق العالمية أكثر تعقيداً، مما يتطلب من الشركات تطوير استراتيجيات تسويق مخصصة لكل سوق. غرم الله الغامدي, ل., & لولوه. (2018).

الخصوصية: تثير القضايا المتعلقة بخصوصية البيانات مخاوف حول جمع وتحليل بيانات المستهلكين، مما يضع قيوداً على قدرة الشركات على فهم سلوك المستهلك. محمد على خيرى, ي., & يسرى. (2022).

العلاقة بين إدارة المشتريات وسلوك المستهلك هي علاقة متبادلة ومتأثرة. من خلال فهم هذه العلاقة، يمكن للشركات تحسين عملياتها، زيادة أرباحها، وبناء علاقات قوية مع عملائها. إن الشركات التي تستطيع أن تربط بين احتياجات المستهلكين وعمليات المشتريات هي الشركات التي ستحقق النجاح على المدى الطويل.

2.5. الخاتمة

لا يمكن إنكار أن إدارة المشتريات قد تطورت من مجرد وظيفة روتينية إلى عنصر استراتيجي بالغ الأهمية في نجاح أي مؤسسة تجزئة. فقد أثبتت الدراسات أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين قرارات الشراء التي تتخذها الشركات وسلوك المستهلكين، حيث يؤثر كل منهما على الآخر بشكل مباشر وغير مباشر. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

الاستنتاجات الرئيسية التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسة هي:

الشخصنة هي المفتاح: إن تخصيص العروض والمنتجات بناءً على سلوك المستهلك الفردي هو أمر بالغ الأهمية في عصر المعلومات. فمن خلال تحليل البيانات الضخمة، يمكن للشركات تقديم تجربة تسوق مخصصة لكل عميل، مما يزيد من ولاء العملاء وتحسين معدلات التحويل.

الاستدامة هي المستقبل: يزداد وعي المستهلكين بأهمية الاستدامة، مما يدفع الشركات إلى تبني ممارسات مستدامة في سلسلة التوريد بأكملها. فمن خلال اختيار الموردين الذين يلتزمون بممارسات بيئية واجتماعية مسؤولة، يمكن للشركات جذب شريحة واسعة من المستهلكين الواعين بيئياً.

التعاون بين الإدارات هو أساس النجاح: يجب أن يكون هناك تعاون وثيق بين إدارة المشتريات وإدارة التسويق وإدارة العمليات لضمان تحقيق الأهداف المشتركة. فمن خلال العمل معاً، يمكن للشركات تطوير استراتيجيات متكاملة تلبي احتياجات المستهلكين وتحقيق أقصى قدر من القيمة. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

التكنولوجيا هي المحرك للتغيير: تساهم التكنولوجيا بشكل كبير في تحسين عمليات إدارة المشتريات وفهم سلوك المستهلك. فمن خلال استخدام أدوات التحليل المتقدمة والذكاء الاصطناعي، يمكن للشركات الحصول على رؤى قيمة تساعد على اتخاذ قرارات أفضل.

توصيات عملية:

بناء قاعدة بيانات متكاملة للمستهلكين: جمع وتوحيد البيانات المتعلقة بالمستهلكين من مختلف المصادر، مثل أنظمة نقاط البيع وقنوات التواصل الاجتماعي، لإنشاء صورة شاملة عن كل عميل.

تطوير نماذج تنبؤية: استخدام تقنيات التحليل التنبؤي لتوقع سلوك المستهلكين المستقبلي وتحديد الاتجاهات الناشئة. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

بناء علاقات شراكة استراتيجية مع الموردين: تطوير علاقات طويلة الأجل مع الموردين الذين يشاركون الشركة نفس القيم والأهداف، والعمل معًا لتحسين سلسلة التوريد.

الاستثمار في التدريب والتطوير: تأهيل الموظفين على المهارات الرقمية والتحليلية اللازمة للعمل في بيئة الأعمال المتغيرة. عائشة يوسف الشميلي. (2017).

تبني ثقافة الابتكار: تشجيع الموظفين على تقديم الأفكار الجديدة وتحسين العمليات المستمرة.

قياس الأداء وتقييمه: وضع مؤشرات أداء رئيسية لقياس فعالية استراتيجيات إدارة المشتريات، وتقييم الأداء بشكل دوري وإجراء التعديلات اللازمة.

إن العلاقة بين إدارة المشتريات وسلوك المستهلك هي علاقة ديناميكية تتطلب اهتمامًا مستمرًا. فمن خلال فهم هذه العلاقة وتطبيق استراتيجيات إدارة المشتريات بفعالية، يمكن للشركات في قطاع تجارة التجزئة تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وبناء ولاء العملاء، وتحقيق النمو المستدام.

في المستقبل، من المتوقع أن تشهد هذه العلاقة مزيدًا من التطور والتغيير، وذلك مع ظهور تقنيات جديدة وتغير احتياجات المستهلكين. لذلك، يجب على الشركات أن تكون مستعدة للتكيف مع هذه التغيرات وأن تبني استراتيجيات مرنة وقابلة للتطوير.

قائمة المراجع

الأشقر, نسمة محمد عاطف, رضوان, فاروق عبد الفتاح, جاد, & رمضان عبد العظيم. (2023). أثر إدارة سلسلة الطلب في أداء سلاسل الإمداد: الدور الوسيط لإستراتيجيات سلاسل الامداد. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية, 59(6), 315-351.

أحمد على خيرى, ي.ي., & يسرى. (2022). أثر التحفظ المحاسبي على العلاقة بين الائتمان التجاري وربحية الشركات: دراسة تطبيقية. المجلة المصرية للدراسات التجارية, 46(3), 401-450.

عائشة يوسف الشميلي. (2017). الإدارة الإستراتيجية الحديثة: التخطيط الإستراتيجي، البناء التنظيمي، القيادة الإبداعية، الرقابة والحوكمة. Al Manhal.

غرم الله الغامدي, ل.ل., & لولوه. (2018). فرص العمل المتاحة بالسوق المحلي لخريجات قسم تصميم الأزياء والنسيج ومدى توافقها مع المخرجات الأكاديمية. مجلة بحوث التربية النوعية, 2018(49), 111-184.

م. د. نجلاء سادة حسون الربيعي. (2021). اثر استخدام اسلوب محاسبة السجلات المفتوحة في تحقيق جودة التدقيق-بحث ميداني في عينة من الشركات العراقية. Al Kut Journal of Economics and Administrative Sciences, 13(41), 243-281.

محمد على خيرى, ي.ي., & يسرى. (2022). أثر التحفظ المحاسبي على العلاقة بين الائتمان التجاري وربحية الشركات: دراسة تطبيقية. المجلة المصرية للدراسات التجارية, 46(3), 401-450.

المضار، أ.أ.، والمنغوش، م. و. أنظمة التخطيط والجدولة المتقدمة وقيود تنفيذها.

النعيمي, & مبارك جبر مبارك المفرح. (2023). استراتيجية إدارة المشتريات"

الهادي, م., & محمد. (2022). الذكاء الرقمي مدعما تكنولوجيا المعلومات. مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات, 28(28), 9-19.

الملاحق:

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى "اثر استراتيجيات ادارة المشتريات على سلوك الشراء في قطاع تجارة التجزئة". يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول تجاربكم وأرائكم ، والتي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين استراتيجيات ادارة المشتريات وسلوك الشراء . هذا البحث جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن، ولكن يرتبط بمصلحتكم المباشرة. نأمل منكم قراءة الاستبيان بدقة والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة صح في المربع المناسب بما يعبر عن رأيكم

نشكركم مقدما على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق نجاحها نود أن نؤكد أن المعلومات التي ستتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة

وتفضلو بقبول فائق الاحترام والتقدير

1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن : أقل من 30 ☐ من 30 - 40 ☐ من 41-50 ☐ أكثر من 50 ☐

3- الحالة الاجتماعية : اعزب ☐ متزوج ☐ ارملة ☐

4- الطاقم الاداري : نعم ☐ لا ☐

5- سنوات العمل : أقل من 5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ 11-15 سنة ☐ أكثر من 60 ☐

المرجع	عدد العبارات	ابعاد المتغير	المتغير
عائشة يوسف الشميلي. الإدارة (2017). الإستراتيجية الحديثة: التخطيط الإستراتيجي، البناء التنظيمي، القيادة الإبداعية، الرقابة والحوكمة. Al Manhal.	15	البعد الاستراتيجي	استراتيجيات ادارة المشتريات
		البعد التشغيلي	
		البعد التطويري	
		البعد التكنولوجي	

الأسئلة المتعلقة بالمتغير ادارة المشتريات

العبرة	موافق	محايد	غير موافق
يتم وضع خطط سنوية أو شهرية لإدارة المشتريات			
يتم تحديد الاحتياجات بشكل واضح قبل البدء في عملية الشراء			
يتم تحديد ميزانية محددة لكل عملية شراء			
يتم تقييم الموردين المحتملين بشكل شامل قبل اختيارهم			
يتم التفاوض على الأسعار وشروط الدفع مع الموردين			
هناك إجراءات واضحة ومعروفة لجميع الموظفين المعنيين بعمليات الشراء			
يتم توثيق جميع مراحل عملية الشراء			
يتم استخدام نظام إلكتروني لإدارة المشتريات			

			يتم تخزين السجلات والوثائق المتعلقة بالمشتريات بشكل منظم
			يتم إجراء عمليات التدقيق الداخلي على عمليات الشراء بشكل دوري
			هل تعتقد أن الموردين راضون عن التعامل مع مؤسستكم
			هل تعتقد أن العملاء الداخليين (الإدارات الأخرى) راضون عن خدمة المشتريات
			هل تتلقى مؤسستكم شكاوى من الموردين أو العملاء الداخليين بخصوص عمليات الشراء
			يتم استخدام إجراءات إدارة المشتريات بكفاءة لزيادة طلبات شراء المستهلك
			يتوفر لدى فريق إدارة المشتريات المقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة لجذب العملاء

المتغير	ابعاد المتغير	عدد العبارات	المرجع
سلوك الشراء	العوامل الثقافية	8	عائشة يوسف الشميلي. (2017). الإدارة الاستراتيجية الحديثة: التخطيط الاستراتيجي، البناء التنظيمي، القيادة الإبداعية، الرقابة والحوكمة. Al Manhal.
	العوامل الاجتماعية		
	العوامل البيئية		

الأسئلة المتعلقة بالمتغير سلوك الشراء

			مدى أهمية الجودة في قرار شرائك
			مدى أهمية السعر في قرار شرائك
			مدى أهمية العلامة التجارية في قرار شرائك
			مدى أهمية العروض والتخفيضات في قرار شرائك
			مدى أهمية سهولة الاستخدام في قرار شرائك
			مدى أهمية المظهر العام في قرار شرائك
			مدى أهمية القيمة مقابل السعر في قرار شرائك
			مدى أهمية التوصيات في قرار شرائك