

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة
بكلوريس ادارة مشاريع

عنوان المشروع

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

اسم الطالب

محمد علي محمد الأنصاري

2021205402

مشروع تخرج -1

تحت إشراف :

د. منى مصطفى العشيري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني 2024

الإهداء

إلى أسمى آيات العطاء البشري،

أمي وأبي الغاليين،

أهدي ثمرة جهدي المتمثلة في هذا البحث المتواضع،

عسى أن أكون مصدر فخر لكما.

إلى هديّتي من الله،

والنعمة الكبيرة التي أعيشها،

إليكما أهدي هذا البحث المتواضع،

عسى أن يكون صدقة جارية عني وعنكما.

جدول المحتويات :

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	جدول المحتويات
	المستخلص
	قائمة الاشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسات الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة

	الملخص
	الاستبيان
	المراجع

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 إنشاءها، بالإضافة إلى إدارة العلاقات المستمرة للشركة مع الموردين.

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.

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 إمكانيات في العملية من الشراء حتى الدفع تتعلق بالمعاملات.

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:

إدارة الموردين

تبدأ المشتريات الاستراتيجية بتحديد الموردين وتأهيلهم قبل بدء المفاوضات. ويشمل ذلك جمع بيانات الموردين وتقييمها، ورصدها لضمان امتثال الموردين لسياسات الأعمال. باستخدام برنامج إدارة الشراء، يمكن جمع معلومات مهمة عن تأهيل الموردين من خلال الاستبيانات الداخلية والخارجية وملفات تعريف الخدمة الذاتية. حدد أفضل الموردين من خلال تقييم مؤهلات الموردين، وعوامل المخاطرة، وتوافق السياسة. 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 الموردون وفرق المشتريات رؤية شاملة في الوقت الفعلي فيما يتعلق بالمعاملات، بالإضافة إلى أنشطة التوريد الحالية والمستقبلية.

عملية التوريد

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 الموردين

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

إدارة العقود

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. يساعد

توحيد عملية إدارة العقود وأتمنتها 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 المحدّدة. 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.

طلب الشراء

تضيع الوفورات التي تم التفاوض عليها سريعاً 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. 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، وأحياناً ليس من الضرورة إجرائه. تضمن إمكانات البحث القوية، والنماذج الذكية، وقوائم التسوق، وخبرات الشراء المصممة خصيصاً للتطبيق التلقائي للأسعار والشروط المتفق عليها من خلال كتالوجات الموردين وعمليات سير عمل الموافقات القابلة للتكوين المصممة للتحكم في الإنفاق وخفض التكاليف.

الشراء

تعمل 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.

الحسابات الدائنة

غالباً 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 نظاماً قوياً لإدارة المدفوعات الذي يوفر الإرسال الإلكتروني للفواتير من الموردين، ويساعد على معالجة الأمور بشكل أسرع عن طريق المسح الضوئي، والتعلم الآلي، ومطابقة أوامر الشراء آلياً. 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.

مشكلات البحث :

زيادة التكاليف

زيادة التكاليف نتيجة تقلبات الأسعار والمتغيرات الاقتصادية مثل التضخم وأسعار العملات أحد أبرز المشكلات التي تواجه إدارة المشتريات، وتؤثر هذه الزيادة بالطبع على الميزانية المخصصة وتُقلل من الأرباح المُخطط لها.

نُدرة الموردين

عدم توافر عدد مقبول من الموردين من أكثر المشكلات التي قد تواجه مسؤولي المشتريات، فالخيارات القليلة تجعل من عملية الاختيار أمرًا صعبًا بحيث لا تكون هناك رفاهية اختيار الأفضل.

توافر عدد كبير من الموردين

في حين تعتبر ندرة الموردين مشكلة، كذلك اكتظاظ السوق بالموردين وتفاوت عروض الأسعار المُقدّمة أمر بالغ السوء بالنسبة لمسؤولي المشتريات، حيث يكون من الصعب عليهم تحديد الخيار الأنسب.

عدم المصادقية من قبل الموردين

من مشاكل إدارة المشتريات مخالفة الموردين لما تم الاتفاق عليه من موعد التسليم أو مواصفات الجودة، وهو أمر مزعج لمسؤولي المشتريات؛ لما يتسبب في تعطيل لسير العمل.

عدم امتلاك المعلومات الكافية المتعلقة بالمنتج

من مشاكل إدارة المشتريات كذلك عدم توافر معلومات كافية ومفصلة للمواد والأصناف المطلوبة؛ حيث يتسبب ذلك في عملية شراء غير ناجحة، ولا يكون بإمكان مسؤولي الشراء تقييم البدائل المقدمة من الموردين واختيار الأنسب للمؤسسة.

قيود الميزانية المخصصة للشراء

يجب أن تلتزم إدارة المشتريات بالميزانية التي تم وضعها بواسطة المسؤولين الماليين، وأحيانًا تكون هذه الميزانية غير كافية مما يُعيق إدارة المشتريات ويجعلها حائرة بين تحقيق الأهداف وتلبية الاحتياجات مع هذه القيود المالية.

المتطلبات التعجيزية من الإدارة العليا

مع أن إدارة المشتريات مسئولة عن توفير أفضل البدائل المتاحة من حيث الجودة والسعر، إلا بعض الإدارات العليا تكون لها متطلبات تعجيزية من الصعب الوفاء بها، فلن يمكن بأي حالٍ من الأحوال توفير أفضل جودة في السوق دون مقابل مناسب.

مخالفة معايير الجودة

تتعرض إدارة المشتريات لمشاكل كبيرة مع الجهات الحكومية المسؤولة عند عدم الامتثال لمعايير ومتطلبات الجودة المتعلقة بمواد الإنتاج والتصنيع، لذلك يجب التأكد من أن الموردين الذين يتم التعامل معهم ملتزمين بمعايير الجودة المطلوبة.

تحديات قوانين ولوائح الشراء

يواجه إدارة المشتريات أحياناً تحديات في التعامل مع قوانين ولوائح الشراء وتحديثاتهم، والتي قد تكون مُعقدة بعض الشيء مثل الجمارك والضرائب والقوانين البيئية.

أهمية البحث :

الاهمية النظرية : 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 المُخصصة 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.

الاهمية العلمية : 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.

المراجع :

- Febriandari, S. N. S. (2021). Key antecedents of consumer & ,.Indiani, N. L. P & purchasing behaviour in emerging online retail market. Cogent Business .1978370 ,(1)Management, 8
- Datuashvili, D. (2021). The impact of & ,.Khoshtaria, T., Matin, A., Mercan, M customers' purchasing patterns on their showrooming and webrooming behaviour: an empirical evidence from the Georgian retail sector. International Journal of .413-Electronic Marketing and Retailing, 12(4), 394
- Meyer□Waarden, L. (2008). The influence of loyalty programme membership on .114-customer purchase behaviour. European Journal of marketing, 42(1/2), 87
- Prasad, Y. R. (2012). A study on attributes influencing the purchasing behaviour of & apparel consumers in organized outlets. South Asian Journal of Marketing .57-Management Research, 2(11), 41
- Kumar, A. (2012). The changing buying behavior of customers in organized retail sector of Pune city. International Journal of Research in Social Sciences, 2(1), .263-247
- & ,.Alshurideh, M. T., Al Kurdi, B., Alquqa, E. K., Alzoubi, H. M., Hamadneh, S AlHamad, A. (2024). Investigating the Online Buying Behavior in the UAE Online Retail Industry: The Role of Emotional Intelligence and Customer Perception. In Cyber Security Impact on Digitalization and Business Intelligence: Big Cyber Security for Information Management: Opportunities and Challenges (pp. 371-386). Cham: .Publishing Springer International