

الانتاج

تقاس الانتاجية عن طريق = قيمة المدخلات / قية المخرجات

- انتاجية الجنية المستثمر في نظام العمليات و الانتاج = قيمة المخرجات / قيمة راس المال المستثمر في نظام الانتاج
- العامل في الساعه = كمية الانتاج اليومية / عدد العمال x عدد ساعات التالعمل
- انتاجية الجنية اجر = قيمة مخرات النظام / تلفة العمالة

❖ صعوبات قياس الانتاجية

- الخدمة غير نمطيه {تختلف من فرد لآخر}.
 - القطاع الخدمي يتسم بكثافة العماله.
 - صعوبة تقييم جوده الخدمة .
 - ان الخدمة تعتمد علي المهارات الفكرية .
 - العمليات التي يقوم بها القطاع الخدمي عمليات فرديه
- هل الانتاجية تؤثر علي قوه المنافسة ؟ نعم حيث انه: بزيادة الانتاجية تزداد الانتاج و تنخفض التكاليف**

الاسئلة

- ١- الانتاجية هي ناتج قسمة المدخلات على المخرجات (خطأ) لا بد ان تكون قيمة المخرجات علي المدخلات
- ٢- لحساب انتاجية العامل لابد من توفير معلومات عن المخرجات و عدد العمال و عدد ساعات العمال (صح)
- ٣- خدمات تصفيف الشعر يمكن تنميطها (خطأ) اي خدمه لا تعتبر خدمه نظمية
- ٤- يمكن تقييم الخدمات التي يقدمها مكتب المحاماه (خطأ) لا يمكن تقييمها
- ٥- يمكن تحسين الانتاجية عن طريق زياده المدخلات مع ثبات قيمة المخرجات (خطأ) العكس
- ٦- يمكن تحسين الانتاجية عن طريق زياده كلا من المدخلات و المخرجات بنفس نسبة زياده (خطأ)

الخدمة

- هو مجموعه من الانشطة غير المادية وغير الملموسة
- مثل خدمة العملاء يتم فيها التفاعل بين العميل و الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة مثل الطبيب يحدث فيها التفاعل بينك و بين الدكتور (الموظف)
- او يكون تفاعل بين العميل و الموارد المادية مثل الاشعة
- او منتجات سلعيه مثل التحاليل.
- او يكون تفاعل بين العميل ونظام انتاجي مثل خدمات الحراسة و خدمات البريد

الفرق بين الخدمة و السلعة :

السلعة	الخدمة
١- مادية و ملموسة	١- غير مادية و غير ملموسة
٢- يمكن تخزينها و نقلها	٢- لا يمكن تخزينها او نقلها
٣- يمكن انتاجها بعيداً عم العميل	٣- صعوبة الفصل بين العميل و عملية الانتاج
٤- قياس جوده السلع من خلال اختبارات فنية او معملية	٤- تقاس بدرجة رضي العميل... الخدمات غير متجانسة تختلف باختلاف العميل.
٥- يمكن تصنيفها في مجموعات متجانسة	

الاسئلة

- ١- تعتبر خدمات الحراسة خير مثال للتفاعل بين العميل و النظام الانتاجي (صح)
- ٢- خدمة الكشف الطبي خير مثال للتفاعل بين العميل و الموارد الماية داخل النظام (خطأ).. العميل و الموظف المسئول عن تنفيذ الخدمة
- ٣- يواجه القطاع الصناعي العديد من الصعوبات عند القياس او تحسين الانتاجية اكثر من الذي يواجهها القطاع الخدمي (خطأ) العكس
- ٤- زياده كفاء النظام الانتاجي يتولد عنه زياده في التكاليف و بالتالي انخفاض قدرة المنظمة عن المنافسة (خطأ)
- ٥- تعتبر السلع غير مادية و غير ملموسة حيث يتم تصنيعها دون التفاعل مع العميل (خطأ)
- ٦- تتميز خدمات الصيانة و خدمات ما بعد البيع بسهولة نقلها و تخزينها (خطأ)

اهمية النظام الخدمي

- القطاع الخدمي يمثل ٥٠ % من الناتج القومي في معظم الدول.
- توفر ٧٧ % من فرص العمل
- تمثل ٤٧ % من الانفاق الاسري
- تزايد حجم الانفاق علي القطاع الخدمي في الدول النامية
- ان الحكومات تشجع المستثمرين علي انشاء المشروعات الخدمية

الاسئلة

- ١- يساعد القطاع الخدمي بنسبة ٣٠ % في خلق فرص عمل من اجمالي فرص العمل المتاحة (خطأ)
- ٢- تتجاوز نسبة مساهمة القطاع الخدمي في الناتج القومي لمعظم الدول ٥٠ % (صح)

الفصل الثاني (التاسع في الكتاب)
استراتيجيات العمليات في ظل
المنافسة العالمية.

ماهي التحديات المرتبطة بالمنافسة العالمية؟

- ١- الطبيعة الديناميكية لأذواق العملاء
- ٢- دولية المنتجات و الإنتاج
- ٣- الإنتاجية : تؤثر علي الجودة و التكلفة
- ٤- سرعة التغيرات التكنولوجية
- ٥- زياده معدلات التغير في البيئة المحيطة
- ٦- زيادة قوة المنافسة
- ٧- تغير هيكل العمالة
- ٨- عجز الموارد المتاحة و ندرتها

المدعومات الاستراتيجية

- ١- الابداع
- ٢- الابتكار
- ٣- المرونة
- ٤- سرعه الاستجابة
- ٥- الجودة

متطلبات المنافسة

- ١- تطوير للسلع و الخدمات / إضافة منتجات جديدة
- ٢- السعي لتخفيض التكاليف
- ٣- الاهتمام بالجودة (تصميم ملائم لاحتياجات العملاء / القدرة انتاج هذا التصميم)
- ٤- الاهتمام بخدمات ما بعد البيع
- ٥- التوصيق الدقيق للمنافسين (سواء كانوا منافسين حاليين او منافسين مرتقبين)

الاسئلة

- ١- تحديات المنافسة العالمية يمكن تجنبها من قبل النظم الانتاجية حيث ان الحدود السياسية للدول توفر الحماية اللازمة للمنتجات (خطأ)
- ٢- تتمثل تحديات المنافسة العالمية في الطبيعة الديناميكية للأسواق العالمية (خطأ)
- ٣- يقصد بالطبيعة الديناميكية للأسواق العالمية التغير المستمر في نمط السوق المستهدف كالأسواق و من ثم التأثير على الانتاج (صح)
- ٤- توجد علاقة طردية بين الانتاجية و تلفة الانتاج فزياده الانتاجية تعمل على زياده التكاليف (خطأ)
- ٥- للموارد البشري الماهره داخل النظام الانتاجي دور هام في وضع استراتيجيات لجنة المنافسة العالمية (صح)
- ٦- يمكن للمنظمات المعاصره مواجه تحديات المنافسة العالمية عن طريق ايسمي بالمداومات الاستراتيجية (صح)
- ٧- تتمثل اسس الممنافسة بين النظم الانتاجية حالياً في السعر و/أو جوده المنتجات (خطأ)
- ٨- تتميز البيئة المحيطة بالنظم الانتاجية بالتغير السريع و المتلاحظ (صح) لذا يجب تجنبها عند وضع استراتيجيات مواجهه المنافسة العالمية (خطأ)