



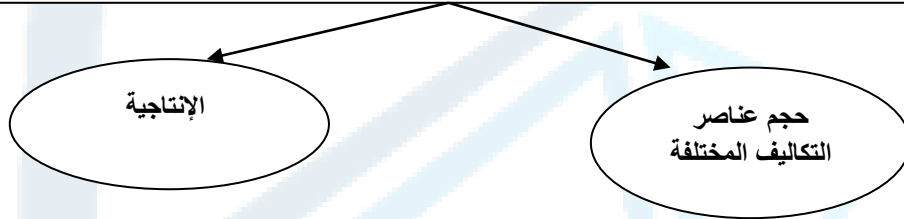
جامعة
المنارة
MANARA UNIVERSITY

إدارة العمليات

محاضرة 8+9

3. توزيع الموارد:

عند توزيع الموارد المالية يجب الاهتمام بفحص عاملين أساسيين لأن لكل منهما دلالة بالنسبة لكل من إدارة الأصول والموازنات وهما:



حجم عناصر التكاليف:

وكما هو معروف فإنها تنقسم إلى:

1. رأسمالية.

2. إيرادية.

ومن الطبيعي أن تتفاوت قيمة التكلفة الرأسمالية لمتجر التجزئة على أساس نوع المتجر، أما المصروفات الإيرادية فعادة ما يعبر عنها كنسبة مئوية من المبيعات وتبلغ في المتوسط:

19% في محلات السوبر ماركت.

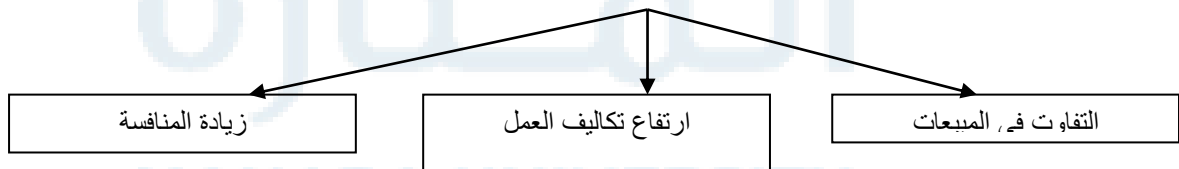
24% في متاجر الخصم.

34% في متاجر الأقسام.

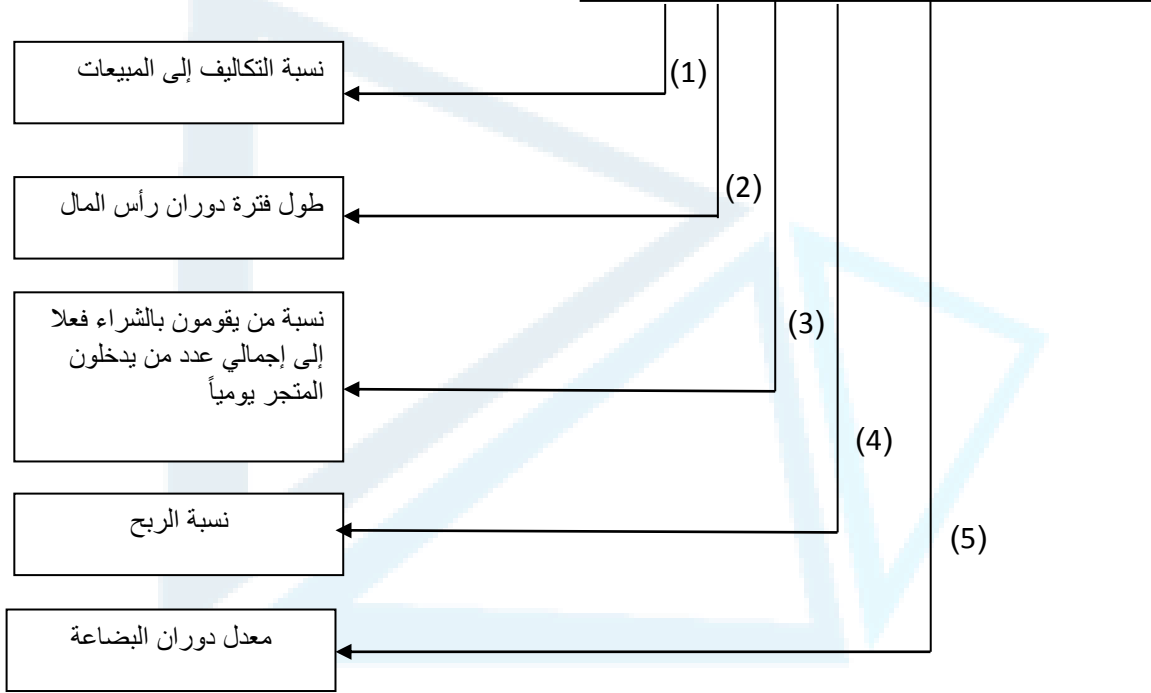
39% في متاجر السلع الخاصة.

الإنتاجية:

تظهر أهمية تحسين الإنتاجية في متاجر التجزئة بسبب:



ومن الممكن التعبير عن الإنتاجية بأكثر من مؤشر مثل :



أي أن السؤال الأساسي المثار هو:

كيف يمكن تحقيق الأهداف المتعلقة بكل من المبيعات والأرباح مع المحافظة والسيطرة على التكاليف؟

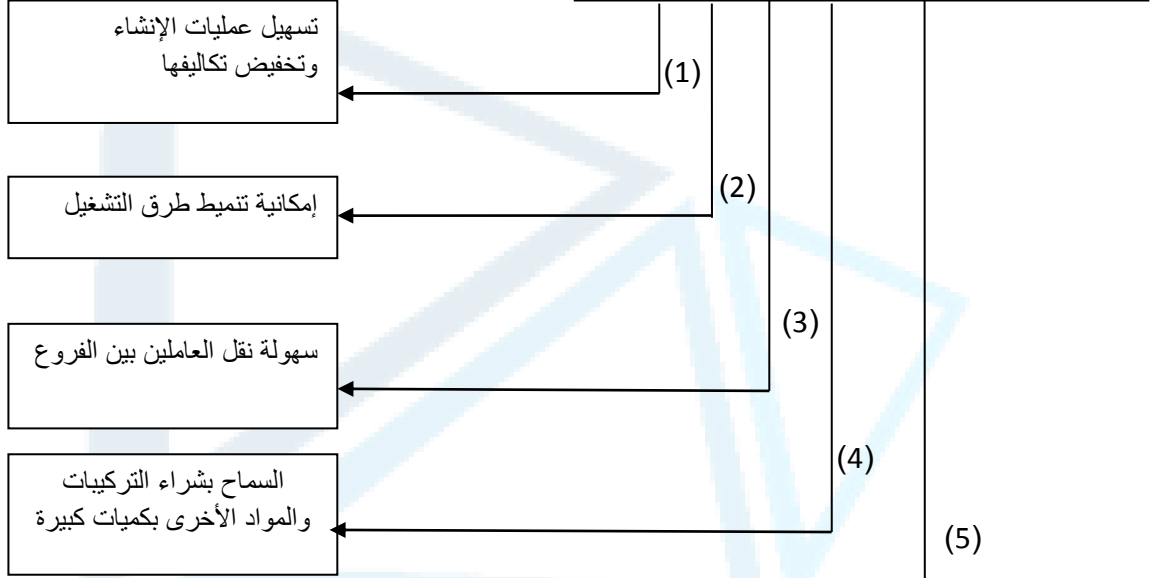
3/7 . جوانب إدارة العمليات:

1/3/7 . الشكل العام والحجم وتوزيع المساحة:

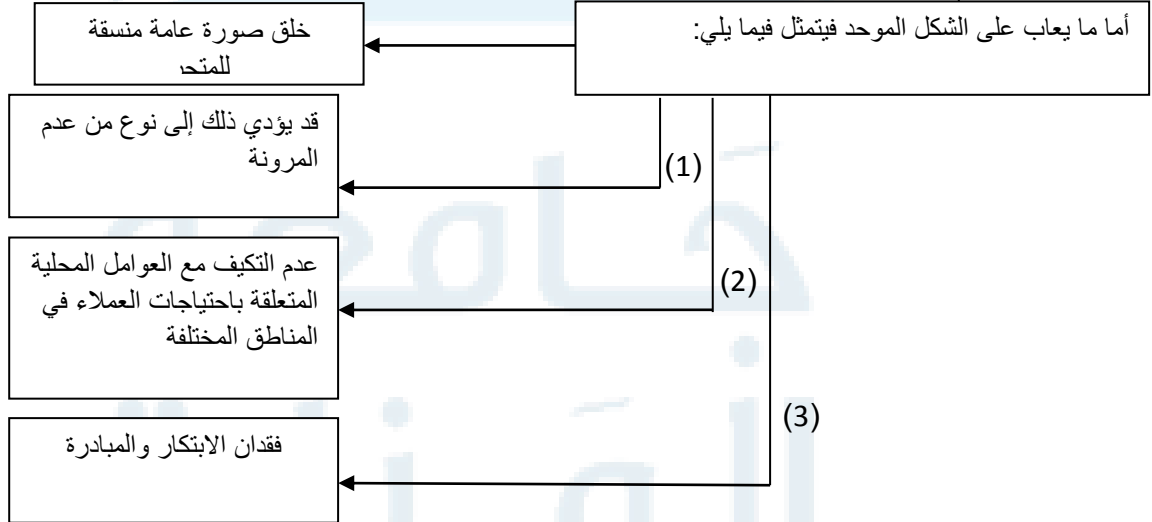
يكتسب القرار الخاص بالشكل العام أهمية خاصة بالنسبة لمتاجر السلسلة وما إذا كانت جميع الفروع سيكون لها نفس الشكل والمظهر.

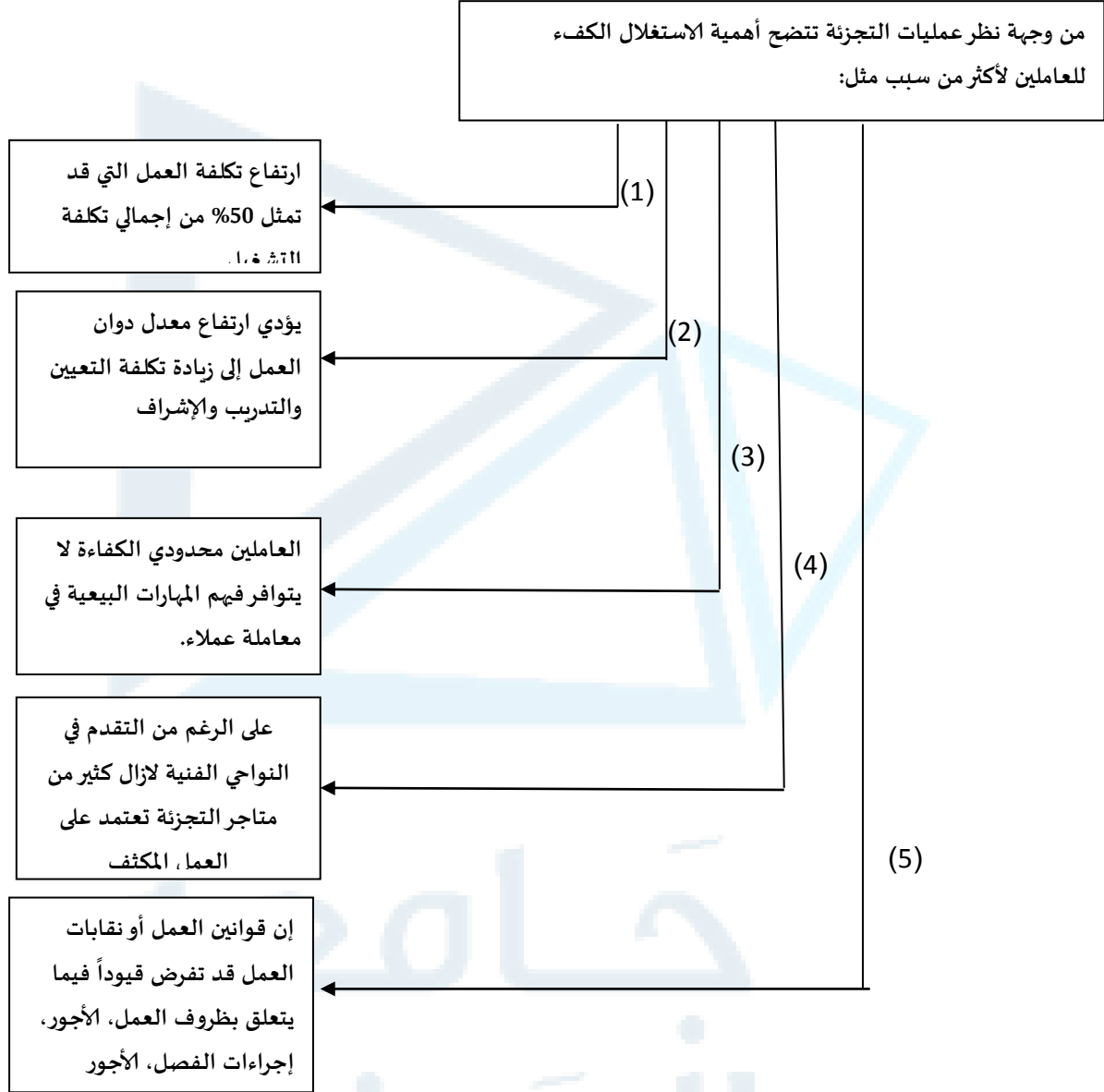
مزايا وعيوب الشكل الموحد لفروع السلسلة:

ومن المزايا التي يحققها الشكل الموحد لجميع فروع متجر السلسلة ما يلي:



أما ما يعاب على الشكل الموحد فيتمثل فيما يلي:





وفيما يلي بعض الأساليب التي يمكن أن يستخدمها تجار التجزئة لزيادة إنتاجية الأفراد.

- 1 - الاهتمام بعملية الاختيار والتعيين، لانتقاء أصلح العناصر لأن ذلك يقلل معدل دوران العمل، ويحسن مستوى الأداء.
2. التنبؤ بحجم العمل المطلوب، وذلك بالنسبة لكل موسم، واليوم من الأسبوع، والفترة من اليوم.
- 3 - تنميط الوظائف والتدريب على أكثر من وظيفة، والتأكد من تساوي وتشابه المهام المتعلقة بالوظيفة الواحدة في الأقسام المختلفة (مثل وظيفة استلام النقدية أو تسليم المبيعات).
4. وضع معدلات لأداء العاملين، وتقييم أدائهم على أساسها.

فمثلاً بالنسبة لموظف استلام النقدية الحكم على أدائه على أساس سرعة إتمام كل عملية، وعدد الأخطاء التي يرتكبها.
وبصفة عام يكون الإنسان أكثر إنتاجاً عندما يعمل على تحقيق أهداف محددة أو الوصول إلى مستويات معروفة.

5. توفير المكافآت سواء المالية، أو الترقية، أو الاعتراف بالأداء المرتفع أو الجيد حيث أنها تحفز العاملين.
6. تشجيع استمرار العاملين في العمل مع المتجر مدة طويلة.

3/3/7. صيانة المتجر:

تتضمن صيانة المتجر جميع الأنشطة المتعلقة بإدارة
والمحافظة على جميع التسهيلات المادية للمتجر، وتتضمن:

داخل المتجر: العرض الداخلي، درجة الحرارة، الإضاءة،
التركيبات.

خارج المتجر: المساحة المخصصة للسيارات، منافذ
الدخول والخروج ونوافذ العرض الخارجية.

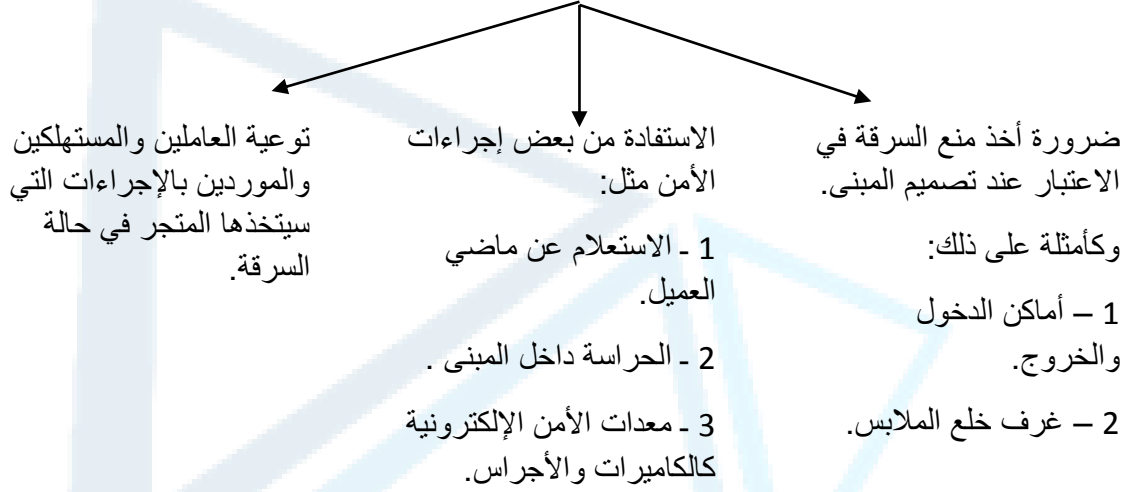
يسعى تاجر التجزئة من خلال إدارة المخزون إلى تحقيق
هدفين هما:

المحافظة على مستوى تكاليف مقبول من تكاليف
إصدار أوامر الشراء والشحن والمناولة و التخزين

الحصول على الاحتفاظ بتشكيلة مناسبة من المنتجات

5/3/7. أمن المتجر:

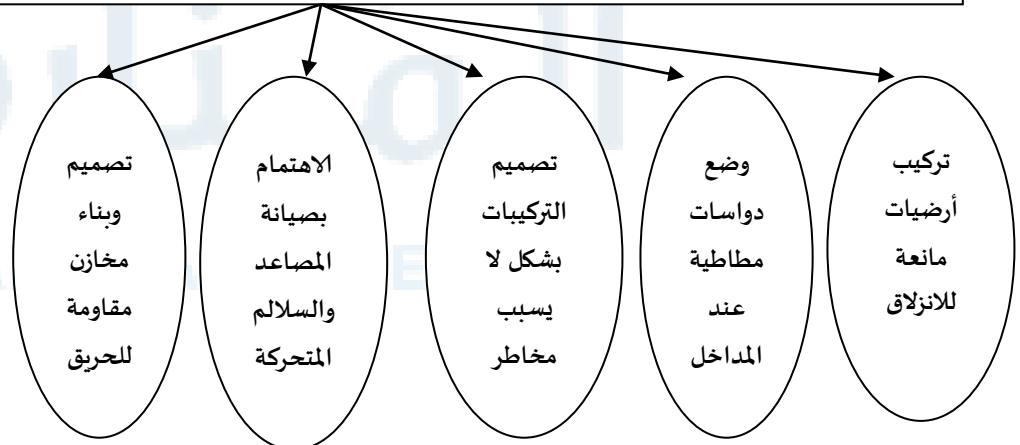
ولتقليل الخسائر الناتجة عن السرقة، لا بد أن تشمل خطط تشغيل المتجر على ثلاث نقاط أساسية هي



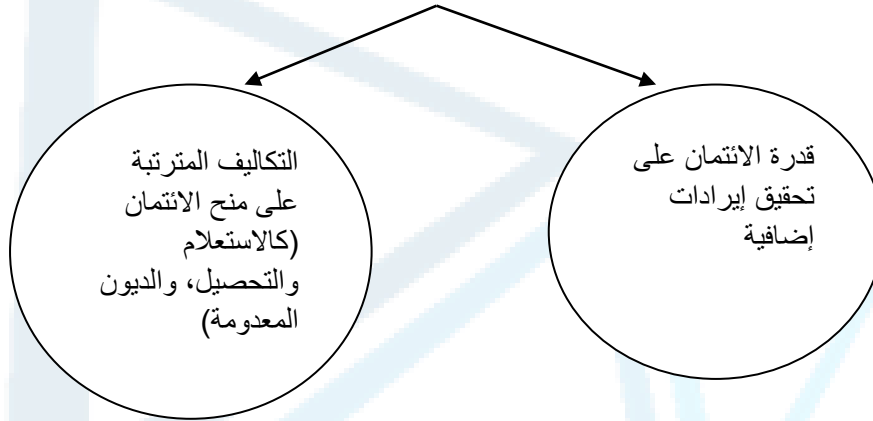
6/3/ التأمين:

يجب أن تتضمن عمليات متجر التجزئة التخطيط الجيد لشراء التأمين (الذي يغطي أو يؤمن المشروع ضد الأخطار المختلفة التي قد يتعرض لها مثل الحريق، أو ما يتعرض لها العملاء من حوادث أثناء وجودهم في المتجر).

نتيجة لذلك يلجأ تجار التجزئة إلى وضع برامج مكلفة تهدف إلى قلة تعرضهم لدفع تعويضات نتيجة مطالبات العملاء والعاملين بسبب الأخطار التي قد يتعرضون لها وكذلك تخفيض قيمة أقساط التأمين ومن ذلك:



وبصفة عامة يحتاج تاجر التجزئة في إدارته للائتمان إلى تحقيق التوازن بين اعتبارين هما:



على الرغم من حسن النوايا، قد يتعرض تاجر التجزئة لبعض مواقف الأزمات التي تحتاج إلى معالجة سلسلة وهادئة.

وقد تنتج الأزمة عن بعض الأحداث مثل

