|  |
| --- |
| **مقياس: ادارة المؤسسات المتخصصة****السنة اولى ماستر /السداسي الثاني** |

**برنامج المقياس :**

**1-المحور الاول**-**المؤسسات التسويقية :**

 - تاجر الجملة

 - وسطاء تجار الجملة

 - الوكلاء والسماسرة

**2- المحور الثاني: المؤسسات المالية (البنوك):**

 - مفهوم البنوك التجارية

 - تنظيم البنوك التجارية

3**-المحور الثالث: ادارة المستشفيات :**

- الاساسية للمستشفيات

 - تحقيق الكفاية الادارية في المستشفيات

- نمط الادارة في المستشفيات المستحدثة

**4-المحور الرابع :المنشات السياحية والفندقية :**

- تنظيم المنشآت السياحية والفندقية

 -اساسيات النجاح في صناعة الفنادق .

 -استراتيجية الادارة الفندقية

|  |
| --- |
| **المحور الأول: المؤسسات التسويقية****المحاضرة رقم01: المؤسسات التسويقية** |

يشمل هذا **المحورالخاص بالمؤسسات التسويقية** العناصر التالية :

- تاجر الجملة

- وسطاء تجار الجملة

- الوكلاء والسماسرة

**1-تاجر الجملة:**

هو الشخص الذي يشتري المنتجات من الشركة المصنعة بكميات كبيرة ويفي بمتطلبات تجار التجزئة في منطقته وهو ليس تحت عقد من الشركة ولا يتحمل اي مسؤولية بصرف النظر عن توريد السلع الى تجار التجزئة بأسعار الجملة التي تكون اعلى قليلا من الاسعار التي يحصل فيها على المنتجات من الشركة المصنعة ولا يحصل تاجر الجملة على راتب او عمولة او رسوم من الشركات المصنعة وهذا هو السبب في انه لا ينغمس في اي نشاط ترويجي من **جانب الشركة يصنع الربح عن طريق :**

-القدرة على شراء المنتج من الشركة المصنعة بسعر اقل من الشركات المصنعة الاخرى ويعيد بيعها.

-توزيعها على تجار التجزئة.

- يتعاملون مع تقلبات السوق.

- يركزون على العلاقات والتفاوض.

**2-وسطاء تجار الجملة (وسطاء التسويق ):**

اي قنوات توزيع السلع وهم الوكلاء التجار يون ووسطاء التجاربعد الانتاج يتم تنظيم المنتج المستهلك وذلك من خلال الوسطاء التسويقيين أو قنوات التوزيع.

**3-الوكلاء التجاريين "وسطاء وظيفية":** لا يبيعون السلعة نيابة عن المالكين يبيعون السلع واداء الوظائف مهمة من: التسويق – والتخزين –والتعبئة –والتصنيف يحصلون على عمولة لتقديم هذه الخدمات .

4**-وسطاء تجار الجملة :** وسطاء التسويق وهم مجموعة من الاشخاص او الهيئات المشاركة في التعامل مع المنتج بشكل مباشر وذلك بالعمل كوسيط بين :مقدم الخدمة او المنتج والمستهلك النهائي (الفرد في المجتمع).

وقد يكون الوسيط فردا او شركات او سلسلة من الموردين الذين يعملون على تسهيل عملية نقل البضائع وتسويقها للمستهلكين المستهدفين بالإضافة الى تكاليف النقل والتخزين اثناء نقل او حيازة المنتوجات من المنتج الى الوسيط.

فبيع المنتجات من الشركات الى تجار الجملة يقلل من الكساد وزيادة امكانية التسويق كما ان الوسيط غالبا ما يعرقل للشركة باعتباره يبحث عن السعربين الشركات المتنافسة الذي يناسبه **كما يمكن ان يشمل الوسطاء:** وسطاء توزيع المنتجات – مؤسسات دعم التوزيع- تجار التجزئة والجملة.

|  |
| --- |
| **المحاضرة رقم02: -أنواع وسطاء التسويق** |

**-أنواع وسطاء التسويق : وهم :**

**-**الوكلاء –السماسرة –تجار الجملة –التجزئة ........الخ.

**1-الوكلاء:** يعملون عمل الوسطاء في سوق العمل بشكل دائم مع الشركة المصنعة بينها وبين المستهلك الاخير ويتم الاتفاق بين الوكيل والشركة بالقيام بعمليات البيع مقابل عمولة محددة يتم فرضهاعلى كل عملية بيع تتم من خلالهم ومن المتعارف عليه ان الوكلاء لا يملكون ملكية للبضائع التي يتم الحصول عليهاأو شرائها من الشركة المصنعة فهم يعملون كجسر او حلقة وصل بين الطرفين مقابل عمولة معينة لا اكثر.

**2-تجار التجزئة:**

هي جميع الانشطة اللازمة لتسويق المنتجات والخدمات الاستهلاكية وايصالها الى الزبون النهائي والذي يشتريها لاشباع حاجات شخصية او عائلية .

ونجار التجزئة هم من يملكون متاجر مختلفة الحجم لها خدمات معينة ويقدمها الى نواحي معينة واغلبها متاجر صغيرة وتحقق مبيعات اسبوعية وهي متاجر صغيرة.

اما المتاجر العامة : ويتسم بوجود مجموعة واسعة للغاية من المنتجات وتشمل الادوات –الملابس –الاجهزة الكهربائية .......ويعرض المنتجات عادة في قسم مستقل وخاص داخل المتجر لكل منتج.

|  |
| --- |
| **المحور الثاني: ادارة المؤسسات المالية (البنوك)****المحاضرة رقم03: مغهوم البنك** |

- مفهوم البنك

- تنظيم البنوك

- استراتيجية تنمية الودائع المالية.

**-مفهوم البنك:** مؤسسة مرخص لها تنظم من قبل الحكومة او البنك المركزي في اغلب البلدان تقدم خدمات مالية للشركات والمستهلكين تتولى: ادارة الثروات –صرف العملات وهي جزء من اقتصاد الدولة وهي انواع تجارية –صناعية –زراعية ادخار –بنوك مركزية.

**-مهامها: يقوم البنك المركزي ب:-**اصدار الاوراق النقدية ووضعها تحت الرقابة.

 - المحافظة على اسعار الصرف.

**-اهداف البنك:** يهدف البنك الى تحقيق الاهداف التالية:

- انشاء مؤسسة لتحصيل الارباح والقيام بالأنشطة الاقتصادية.

- جمع المدخرات بمعدل فائدة .

-اقراض الاموال.

-الاستثمار.

-الحفاظ على الاستقرار الاقتصادي.

- اعطاء النصائح للحكومة بخصوص القضايا الاقتصادية (التضخم-هبوط او صعود أسعارالصرف –التجارة......الخ).

- خدمة العملاء.

**-أسس البنك: وتشمل مايلي:**

- الاقتراض والاقراض.

- الاحتفاظ بحسابات راس المال والحسابات الاحتياطية لحماية قروضها.

**-خدمات البنك: يتولى البنك تحقيق الخدمات التالية:**

**-**تقديم القروض.

-خصم الفواتير.

**-**الدفع من خلال الشيكات.

-تسديد الصكوك الائتمانية .

-صرف العملات الاجنبية.

-القيام بالخدمات الاستشارية .

-تحقيق الضمان البنكي .

-تحويل الاموال .

-توفير بطاقات الائتمان .

-تقديم خدمات المصرفية المنزلية.

-تقديم الخدمات الالية.

-تقديم الخدمات الخاصة.

-تقديم الخدمات ذات الاولوية.

|  |
| --- |
| **المحاضرة رقم04: تنظيم البنوك**  |

**-البنوك المتخصصة:** تقوم بالائتمان المتوسط والطويل الاجل وتشمل بنوك الاستثمار –بنوك الاعمال –لها موارد خارجية او ذاتية واغلبها تعتمد على الاقتراض من سوق المال عن طريق السندات التي تشتريها من مؤسسات تمويل كبرى.

**-الهيكل التنظيمي:** يعتمد على تقسيم نشاطات البنك من خلال الشكل : units(u) وهي الوحدات التي تجمع المهام المتشابهة والاشخاص والمهارات المتشابهة وتطبقه **في مراكزها الرئيسية:**

**-التقسيم الخدمي:** تقسم الاعمال حسب انواع الخدمات التي يؤديها البنك في وحدات ادارية متخصصة وهنا يكون البنك متخصص: اي حسب الخدمات **–التقسيم الجغرافي :** تنشأ في كل فرع وظيفي جغرافي لرفع مستوى الخدمات.

**-هيكل التنظيم في البنك:يتكون من الاجهزة التالية:**

**- السلطة العليا:** وتشمل المدير العام ومجلس الادارة.

**-الادارة المتوسطة:** وهي همزة وصل بين الادارة العليا والادارة الدنيا.

**-السلطة التنفيذية: وتشمل:** -المصارف التجارية –والاجهزة التنفيذية.

**الهيكل التنظيمي للبنك :**

**مدير فرع البك ويشمل كل من :**

**1-رئيس قسم الخزينة-2-رئيس قسم الائتمان-3-رئيس قسم المقاصة4-رئيس قسم الودائع 5-رئيس قسم التحولات.**

هذا كاطارعام للبنوك الصغيرة والاقل تقييدا وتقدم عدد محدود من الخدمات المصرفية للافراد.في وحدات تنظيمية وفق معايير اخرى حسب العملاء –كثرة الاحتياجات وهنا نجد نواب المدير.

1-نائب مدير خاص بشؤون العملاء والافراد.

2-نائب مديرخاص بشؤون العملاء والهيئات .

**-مدير عام للبنك**

**مدير اقليمي لفروع المنطقة الوسطى مدير اقليمي لفروع المنطقة الغربية**

|  |
| --- |
| **المحاضرة رقم05: استراتيجية تنمية الودائع** |

**-الودائع:** هي جزء كبير من الاموال التي تدخل الى البنوك حيث يتم ايداعها لفترات زمنية معينة يحصلون من خلالها على بعض الارباح وخاصة البنوك التجارية حيث يتم تشغيلها للحصول على الارباح.

**- استراتيجية تنمية الودائع: وتشمل مايلي: من اهمها:**

-1- تقديم البنك الاموال للعميل في وقتها المحدد بطلب لضمان كسب ثقته وهي من اهم الاستراتيجيات.

2- معرفة الوقت المناسب لجذب العملاء واستقطاب الاموال منهم وتشجيعهم على الابداع.

3-تحفيز العملاء على الابداع بتقديم جزائز نقدية وعينية او السحب على سيارات –اشياء قيمة......الخ.

**-السياسة البنكية: يتم تنميتها عن طريق:**

1-الاستثمار للعوائد المالية والحصول على الفوائد ثم توجيهها للاقتصاد المحلي او الوطني فتصبح البنوك لها قدرة على الاستثمار للودائع مما يزيد من حجم الفوائد على الايداع للعملاء لاموالهم مما يؤدي الى جذب الودائع مما يؤدي الى تحفيز البنك والزيادة من كفاءته.

2-سياسة اعتماد الدولة على زيادة النفقات على المشاريع مما يؤدي الى زيادة حجم الودائع بالبنك ومنه يؤدي الى زيادة حجم الودائع بالبنك ومن ثم زيادة الاستثمار.

3-التقليل من نسبة الضراءب.

4-سياسة القروض العامة (الدولة تعطي قروض ) مما يؤدي الى زيادة الفوائد للمستثمرين مما يؤدي الى زيادة الودائع .

5-عائد البدائل وترتبط البدائل ب :الخدمات –الاوراق المالية (السندات –الاسهم-التخزين) وهنا يتم شراء الاوراق المالية بفوائد (وهنا لابد من انخفاض سعر الفوائد على الشراء مما يؤدي الى زيادة ارتفاع العائدات المالية.

|  |
| --- |
| **المحور الثالث ادارة المستشفيات****المحاضرة رقم06: الاهداف الاساسية للمستشفيات** |

**-ادارة المستشفيات:**

 1-الاهداف الاساسية للمستشفيات.

 2-تحقيق لكفاية الادارية في المستشفيات.

 3-نمط الادارة في المستشفيات المستحدثة.

**-مقدمة:**

يعتبر المستشفى من المنظمات الادارية المعقدة ذات الطابع الاجتماعي نظرا لاعتماده على كبير من العاملين وتعدد تخصصاته الدقيقة في اقسامه ورغم التطور في الاساليب العلمية والتكنولوجية المستخدمة في التشخيص كما ان نجاحه مرتبط بالعاملين .

**1-الاهداف الاساسية للمستشفيات**: تتمثل في مايلي:

-تقديم الخدمة الطبية والعلاجية للأفراد في المجتمع.

-السعي في تقديم الخدمات الطبية المتميزة (اقليميا-وطنيا- دوليا).

-اعداد كوادر طبية قادرة على مواكبة العلم الحديث في جميع التخصصات.

-المساهمة في تطوير الكفاءة المهنية للعاملين في مجال الصحة .

-المساهمة في خلق مناصب عمل للأطباء والممرضين والعاملين في قطاع الصحة.

-مهمة التثقيف الصحي للمجتمع.

**2-الادارة في المستشفيات الحديثة : (اعتمادها على السعة السريرية الكبيرة )**

يبرز التنظيم الاداري للمستشفيات من خلال نشاطات الخدمات الادارية التي تختص ب:

- تنفيذ السياسات واللوائح والتوجيهات الخاصة ب : أ-تامين القوى العاملة اللازمة للمستشفى.

ب- بالأجهزة الخاصة بالمستشفيات.

-وكذا الاعتمادات المالية.

|  |
| --- |
| **المحاضرة رقم07: نمط الادارة في المستشفيات المستحدثة** |

**-الهيكل الاداري: يتكون من مايلي:**

1-المدير.

2-ادارة شؤون الموظفين.

3-الادارة المالية .

4-ادارة المواد.

**1-المدير**

**2- ادارة شؤون الموظفين:**

 تهتم بتنفيذ السياسات واللوائح والتوجيهات الخاصة باختيار الموظفين من اطباء وممرضين واداريين من خلال الرواتب –المكافات –الحوافز-شروط العمل –ويشمل قسم: التوظيف –الرواتب – والنفقات-التدريب –قسم الخدمات وعلاقات الموظفين.

**3- الادارة المالية:**

تهتم بإدارة النشاط المالي في المستشفى والنفقات والرقابة المالية وتلبية طلبات الشراء وتسديد المبالغ للموردين وتشمل: قسم الحسابات –قسم حسابات المرضى –قسم الرواتب –الميزانية –التدقيق الداخلي (التقويم لصحة السجلات المالية ).

**-ادارة المواد:**

تهتم بشراء مستلزمات المستشفى من المواد والامدادات اللازمة لعملياته التشغيلية والعمل على استلامها وفحصها ومدى مطابقتها للمواصفات المطلوبة ومراقبة المخزون **ويشمل:** قسم المشتريات-قسم المستودعات –قسم مراقبة المخزون –قسم مراقبة الممتلكات.

|  |
| --- |
| **المحور الرابع: المنشات السياحية والفندقية****المحاضرة رقم08: تنظيم المنشآت السياحية والفندقية** |

يشمل هذا **المحور العناصر الأساسية التالية:**

-تنظيم المنشات السياحية والفندقية.

-اساسيات النجاح في صناعة الفنادق.

-استراتيجيات الادارة الفندقية.

**1--تنظيم المنشات السياحية والفندقية:**

يقصد بالمنشات السياحية كل منشأة سياحية تحمل ترخيصا حكوميا للسياحة والاثار وممارسة جميع الخدمات الفندقية من اقامة وتنقل وترفيه وتشمل :-الفنادق –القرى والمدن السياحية –المنتجات السياحية –وكالات السياحة والسفر –المطاعم السياحية –النقل السياحي وتقدم خدمات للزبائن وتعتمد على كفاءة وشخصية العاملين وقد تكون تابعة للحكومة او للقطاع الخاص وهي محرك رئيسي للنموالاقتصادي ومؤشر كبير في القطاعات الاجتماعية الاخرى **بحيث تساهم في:**

**1**- تحقيق النمو الاقتصادي.

2- جلب العملة الصعبة.

3-نقل ثقافات المجتمعات.

4-مبدأ الافضلية لدى بعض المنشات على حساب بعضها الاخر.

**2-نظام ادارة الفنادق: يتم كمايلي:**

1-يحدد المستخدمين وصلاحياتهم والرقابة عليهم وادخال جميع معلومات الفندق (الغرف-الخدمات –الموظفين –انواع الشركات او الجهات المتعامل معها).

2-الاستقبال (الحجز –التسكين –تسجيل بطاقة النزيل –تقديم خدمات المطعم –المغسلة ....الخ).

-التقارير الادارية.

-التقارير الاحصائية .

-المحاسبة.

-الميزانية العمومية .

-اعمال الصيانة.

|  |
| --- |
| **المحاضرة رقم09:** -**استراتيجيات الفندقة.** |

**-سياسات الفندقة: تتمثل في مايلي:**

**-**سياسة الربح العالي والسريع (تقديم خدمات مقابل تكاليف اقل).

-سياسة تقديم افضل خدمة للحفاظ على السمعة والشهرة وهنا زيادة كم تكاليف الفندق.

-سياسة المركزية في السلطة واتخاذ القرارات انطلاقا من الروؤساء والمدراء.

-سياسة اللامركزية (عكس السابقة) اي اعتماد مبدا التفويض)

|  |
| --- |
| **المحاضرة رقم10:** -**اساسيات النجاح في صناعة الفنادق.** |

**-اساسيات نجاح ادارة الفنادق:**

-التخطيط على اسس سليمة عند صدور المنشاة.

-وضع خطط مناسبة في دراسة سوق العمل ووضع خطط بديلة مع استماع راي العاملين في المنشأة وذوي الخبرة.

-سلامة الاسلوب او الطريقة.

-مناسبة الوقت.

-تنفيذ القرار.

-المتبعة والمراجعة.

-الصبر.

-المرونة.