

ملخص نظم المعلومات الادارية للاختبار الأول

تلخيص : زهيبه الحربي

اعداد ومراجعة :

نوره البقمي

الملخص يشمل على تلخيص الفصل : الأول والثاني والثالث

ويشمل ايضاً على المصطلحات والرسومات

دعاء قبل المذاكرة أو الدراسة :

"اللهم انى أسألك فهم النبيين وحفظ الملائكة المقربين اللهم اجعل لسانى عامراً بذكرك وقلبي
بخشيتك وسري بطاعتك انك على كل شيء قدير وحسبنا الله ونعم الوكيل".

دعاء ما بعد المذاكرة :

"اللهم انى أستودعك ما قرأت و ما حفظت و ما تعلمت، فرده عند حاجتي إليه، إنك على كل شيء
قدير، حسبنا الله ونعم الوكيل"

الدعاء في يوم الامتحان :

"اللهم انى توكلت عليك، و سلمت أمري إليك, لا ملجأ و لا منجأ منك إلا إليك"

الفصل الأول
(نظم المعلومات الادارية)
المفهوم والطبيعة

• ملاحظه هامه جدا :

تطور نظم المعلومات جعل مفهوم البيانات والمعلومات جزء أساسي من الموارد البشرية، وذلك نتيجة الظروف المتغيرة التي واجهتها المنشآت في بيئتها الداخلية والخارجية ضمن الاتجاه المتسارع نحو الاتي من الظروف :

1-عالمية الأسواق 2- تحرير التجارة 3- تراجع الحدود الإقليمية للدول المختلفة.

● **ملاحظه هامه :**

المنافسة تعتمد على مساهمة الإنسان نفسه في نظم المعلومات والمعرفة أكثر من اعتمادها على الموارد الرأسمالية التقليدية الأخرى.

● **عددي ابعاد نظم المعلومات :**

1-المنظمات 2-التكنولوجيا المعلومات 3-الاداره .

● **ماهي العناصر الأساسية للمنظمات او بماذا تتمثل ؟**

1-الافراد 2-الهيكل 3-معالجة الاعمال 4-السياسات 5-الثقافه .

● **ملاحظه :**

(نظم المعلومات تمثل جزء متكامل من المنظمات)

● تتعاون المنظمات في الاعمال من خلال آلية الهيكل ومعالجة الاعمال فتعطي السلطة والمسؤولية من خلال الهيكل وتتضمن المنظمة قوانين رسميه وإجراءات مختلفة لتبين طريقة إتمام المهام وتكون الإجراءات نوعين : رسميه مكتوبه - وغير رسميه .

والمهارات من الافراد والمديرين والمشغلين المعرفة مثل (المهندسين والعلماء)

● **عددي وظائف المنظمة الأساسية :**

1-التسويق (المبيعات)

2-الانتاج (التصنيع)

3-المالية (المحاسبية)

4-ادارة موارد بشريه

• مفهوم الوظيفة التسويقية :

نشاط إنساني يهدف إلى إشباع الحاجات من خلال عمليات متبادلة .

• مفهوم التسويق القديم والحديث :

التسويق القديم / يركز على عملية تأمين انسياب السلع والخدمات والأفكار من مصادر الإنتاج إلى مراكز الاستهلاك في الزمان والمكان الصحيح بالتالي يزيد من منفعة تلك السلع والخدمات والأفكار.

المفهوم الحديث للتسويق / يشمل كافة الأنشطة التي تقوم بها المنظمة لمعرفة حاجات ورغبات عملائها الحاليين ثم تترجم إلى سلع وخدمات وأفكار مناسبة وتسعير وترويج، بمعنى أنه عملية تتم من خلالها حصول الأفراد والجماعات على حاجتهم ورغباتهم عن طريق تأمين ومبادلة سلع والقيمة.

• على ماذا يعمل التسويق ؟

1-تأمين المنافع المختلفة مثل :

(المنفعة الشكلية - المنفعة المكانية - المنفعة الزمانية)

ملاحظه بل ويتعدى ذلك توفير سلع خدمات بكميات وانواع مناسبة تمكن المستهلك من حرية الاختيار.

• وظيفة الإنتاج :

هي الحصول على عوامل الإنتاج من اجل صناعة سلع أو خدمات جديد.

• مفهوم إدارة الإنتاج :

مجموعة النظم والقواعد التي تطبق في قطاعات الإنتاج ومراكز الخدمات بقصد الحصول على أعلى ناتج ممكن بالجودة المطلوبة وبأقل تكلفه ممكنه.

• مفهوم إدارة الموارد البشرية :

الإدارة المسؤولة عن تعزيز الجانب الإنساني للمنظمة ومسؤوله عن :

1-الاستقطاب 2-الاختيار 3-التعيين 4-التحفييز

• الوظيفة المالية :

إدارة الأموال وطرق الحصول عليها بشكل كفاء وفعال

• ماهي أقسام الوظيفة المالية ؟

1-نشاط محاسبي، مهمته: رصد مصروفات وايرادات .

2-نشاط تمويلي، يهتم بإدارة أموال المنظمة واستثمارها وتحديد رأس مال الشركة.

• مفهوم الإدارة :

تحقيق الغايات بكفاءة وفاعلية من خلال وظائف الإدارة. وهي :

1-التخطيط 2- التنظيم 3- التوجيه 4- مراقبة الموارد التنظيمية .

تتمثل كل من :

التخطيط (تحديد غايات المنظمة)

التنظيم (العملية الفنية)

التوجيه (العديد من الانشطة)

*ما بين الأقواس صيغة السؤال ماذا ينتج عنها كمهمة وظيفية *

• عددي الأدوات التي تمثل التوجيه :

1- القرارات / وهو يمثل القرار الاختيار القائم على الوعي.

2- القيادة / وهي قدره يملكها الشخص في التأثير

***لشرحها بفهمك ص 35**

3- الاتصال / يمثل بعملية إرسال واستقبال وهو أداء رئيسة للإدارة نتيجة ما يحققه من اهداف.

4- الدافعية / رغبات وحاجات وقوى داخلية تدفع الفرد ب القيام بسلوك او جهد معين في العمل

5- التنسيق / يسهم بمسيرة أنشطة المنظمة نحو تحقيق الأهداف.

6- الرقابة / كيفية ضبط استخدام الموارد بفاعلية وكفاءة ومدى إنجاز وحدات تشغيلية لأعمالها.

• أشكال الاتصال :

1-رسمية 2-غير رسميه

• خطوط السلطة الرسمية تشمل انواع عدة من الاتصال وهي :

1-الاتصال النازل / يكون من مستويات الإدارة العليا إلى المستويات الدنيا.

2-الاتصال الصاعد / يكون من مستويات الإدارة الدنيا إلى المستويات العليا

3-الاتصال الأفقي / هو تبادل المعلومات بين الافراد ضمن نفس المستوى.

4-الاتصال القطري / هو الاتصال بين فرد في مستوى اداري معين وفرد آخر في مستوى اداري أعلى أو ادنى منه في دائرة او قسم اخر.

للاطلاع والفهم ص 36 .

• التكنولوجيا :

تمثل الأجهزة والبرمجيات تحقق للمنظمة اهدافها وتساعدنا في :

تدوين - تسجيل - تخزين - معالجة - استخدام - استرجاع المعلومات.

• **أنواع التكنولوجيا :**

تكنولوجيا معلومات - تكنولوجيا الاتصالات .

المقارنة بينها ص 37 بفهمك

• **النظام ونظرية النظم :**

تتوجب استخدام مفاهيم في

1-مواقفها الصحيحة 2-والدقيقه.

• **مجالات الحياه المختلفة للنظام :**

نظام فيزيائي - نظام اقتصادي - نظام اجتماعي - نظام المعلومات .

• **مفهوم النظام :**

مجموعه من العناصر أو الاجهزة المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل تحكمها علامات وآلية عمل معينه في نطاق محدد لتحقيق غايات مشتركه وهدف عام.

• **ماهي احكام تحديد النظام ؟**

1-الغرض والهدف

2-العناصر

3-العلاقات

4-اللية العمل

5-الحدود والنطاق

لشرح كل منها بطريقتك الخاصة بالرجوع ص 38 .

• **بيئة النظام:**

هي أي شيء وثيق الصلة بالنظام ويقع خارج حدوده مثل :

1-الموردين 2-المستهلكين.

ملاحظه

المدخلات :- تعبر حدود النظام من البيئة

المخرجات :- تذهب خارج حدود النظام متجهه إلى البيئة.

• ماهي مقومات النظام؟

1-المتغيرات / هي بيانات كمييه او وصفيه النظام يستقبلها عن طريق المدخلات ويعالجها ف تعطي مخرجات .

2-القنوات / ممر اتجاهاان يعمل ربط بيانات أو صوت منقول بين نقطتين مرسل ومستقبل .

• مفهوم نظام المعلومات :

مجموعة من المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معا على الآتي:
تجميع - تشغيل - تخزين - توزيع - نشر - استرجاع معلومات، وتهدف إلى تدعيم اتخاذ القرار والرقابة داخل المنظمة

للاطلاع ص 39 .

• ماهي نظرية النظم؟

هي منهج يهدف إلى تشكيل مبادئ يمكن تطبيقها على النظم أيا كان نوعها وأيا كانت العلاقات والأهداف.

ملاحظه

تطورت النظرية واستندت إلى مدى البساطة والتعقيد في عناصر وآليات عمل النظم

للاطلاع على العلماء للنظرية ص 39 - 40

• مفهوم النموذج نظم العامة :

وسيلة تمثيل مجردة تعوض عن استخدام الشيء الاصلي وتسمى كينونة.

للشرح ص 40

• من العالم الذي قسم نماذج النظم الشائعة ؟

ميكلود

وهي 4 أقسام كالآتي :

- 1- نماذج مادية (الأزياء - لعب اطفال - سيارات - تصميم عالم الأعمال)
- 2- نماذج قصصية (تنقل الواقع بشكل لفظيو كتابي وتستخدم يوميا بالإدارة)
- 3- نماذج بيانية (تعرض الواقع بالصور والرسوم والخرائط والاشكال تتواجد بنظم معلومات إدارية).

4- نماذج رياضية (أكثر تجريد تعتمد على اختصار الحقائق إلى رموز رياضية ووصفها بصيغة رياضية معينه)

• عددي انواع تصنيف النظم :

1- نظم طبيعية وصناعية .

الطبيعية / نظم موجوده بالطبيعة مثل: نظام دوران الأرض - الفصول الأربعة.
ملاحظه تسمى نظم كونية ايضا.

الصناعية / نظم من ابتكار الإنسان مثل :

نظم الحاسوب - أنظمة المعلومات الإدارية .

2- نظم مغلقة ومفتوحة .

النظم المغلقة / نظام مفصول عن البيئة المحيطة لا يتأثر ولا يؤثر بها ولا له حدود مشتركة مثل: نظام الذرة - نظام التفاعل الكيماوي المعزول.

النظم المفتوح / يتفاعل مع البيئة المحيطة يتأثر ويؤثر بها ويكون له علاقة مستمرة معها مثل: نظم المنظمة المختلفة.
تابع ..

3- النظم المحسوسة والمجردة .

النظم المحسوسة (ماديه) / هي عناصر طبيعية أو صناعيه يمكن لمسها مثل:

نظم مباني - نظم ري

النظم المجردة / لا يمكن لمسها ويمكن تصورها عقليا مثل:

نظام العد - المعادلات الجبرية - النظرية النسبية

4- نظم ثابتة ومتغيرة.

الثابتة / عملها آلي محدد سلفا شكل شبه مطلق ويمكن التنبؤ بدقه مستقبلا مثل : نظام كوني - نظام برنامج حاسوبي.

النظام المتغير / يعمل وفق آلية معينه ثابتة وبشكل مستمر ولا يمكن التنبؤ بسلوكه مستقبلا مثل : نظم إدارية مالية اجتماعية .

5- نظم فكرية اجتماعية .

الفكرية عناصرها مفاهيم مثل :

نظم فلسفية سائدة مثل : الرأسمالي والاشتراكي ،

والاجتماعي ، سلوك إنساني بالجماعة مثل :

تجمعات إنسانية مختلفة - عادات اجتماعية سائدة بها .

الاطلاع ص 41 - 42

• مفهوم المنظمة كنظام :

نظام مفتوح تتشكل عناصره من مجموعة مدخلات (موارد) وآلية عمل في نظام التشغيل والإدارة (العمليات / المعالجة) من اجل تحقيق اهداف معينه (المخرجات) .

• ماهي العناصر الأساسية المكونة لنموذج العام للنظم ؟

1-مدخلات 2-معالجه 3-مخرجات .

• مفهوم النظم الفرعية :

نظم جزئية تمثل مكونات لنظام اكبر والفهم الدقيق لأي نظام يتطلب فهم نظام أكبر يخدمه. ص 43 - 42 تفهم بتركيز .

ملاحظه نستطيع نقول أن المنظمة تمثل نظاما :

1-ديناميكيا (طبيعة نشاطه وآليته قابلة للتغيير)

2-مفتوحا (تؤثر ويؤثر بالبيئة من خلال المدخلات والمخرجات)

3-موجها ذاتيا (عملية رقابة وضبط ذاتي وضع قواعد لمراقبة مستوى أداء ومحافظه على توازن النظام من خلال المعلومات المرتجعة)

• توازن النظام :

تحقيق توازن بين جميع عناصر النظام الداخلية والخارجية.

• أنواع توازن النظام :

1-توازن ثابت :- هو عودة النظام إلى حالة التوازن السابق لحدوث الاضطراب

مثل / النظم المغلقة .

2-التوازن الحركي:- إيجاد توازن جديد يختلف عن التوازن السابق الذي كان مساندا قبل حدوث الاضطراب.

مثل / نظم مفتوحة .

• مفاهيم البيانات والمعلومات والمعرفة كالاتي :

مفهوم البيانات / شكل ظاهري لمجموعه حقائق غير منظمه انها قياسات بدون محتوى أو تنظيم تجمع عن طريق ملاحظه - مشاهده - استقصاء .

المعلومات / بيانات تمت معالجتها وتصنيفها وتحليلها تنظيمية تلخيصيه حيث تسمح باستخدامها والاستفادة منها .

• استنتاجي التمايز بين المعلومات والبيانات ؟

1-بيانات خام صعب اتخاذ قرار فيها

2-معلومات ماده تمت معالجتها تسمح باتخاذ قرار فيها

3-تتحول البيانات إلى معلومات بعد اجراء معالجه عليها.

• مفهوم المعرفة :

الفهم المكتسب من خبرات ودراسة توافق الموهبة الفطرة الأفكار القوانين تطبيق المعرفة وتحل المشكلة.

النظرية التبادلية ص 47_ 48

الانشطة الرئيسية لنظام معلومات ص 49 - 50

• يتكون نظام المعلومات من عدد من الانشطة ومكونات رئيسية اذكرها ؟

1- المدخلات / البيانات

2- المعالجة

3- مخرجات / معلومات

4- التغذية الراجعة والرقابة

5- البيئة

• تتضمن البيانات خمسة أنواع رئيسية هي :

1- بيانات رقمية / هجائية

2- بيانات نصية

3- بيانات صوتية

4- بيانات صورية

5- بيانات فيديو

• مفهوم المعالجة :

مهمه يتم من خلالها تحول مدخلات خام إلى مخرجات ذات شكل له معنى مثل:
(عمليات تصنيعية - حسابات رياضية)

• ماهي العوامل المحددة لاختيار طريقة معالجة بيانات ؟

1-حجم بيانات

2-درجة تعقيد وتداخل بيانات

3-الوقت

4-العمليات الحسابية

5-التكاليف

لشرح كل منها بفهمك ص 51 .

- المخرجات ماذا تتضمن؟

عناصر مخرجه نتيجة معالجه .

- التغذية الراجعة والرقابة؟

نظام ضبط ثم نظام مراقبة ذاتية او نظام تنظيم ذاتي.

- التغذية الراجعة العكسية؟

تستخدم في تقييم وعودة إلى المدخلات مره اخرى لتعظيم قيمة مضافة لمعلومات

- الرقابة والتحكم؟

ضرورية لتعديل مدخلات أو معالجه وتصحيح أي انحرافات تظهر في مخرجات لذلك تعتبر التغذية الراجعة جزء من الرقابة.

- البيئة؟

منظمه هي نظام مفتوح وقابل للتكيف .

الاطلاع بمهل ص 52 .

• مفهوم نظم المعلومات الإدارية :

نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير معلومات ضرورية للمستخدمين.

ملاحظه يزود نظام المعلومات الإدارية هذه المعلومات من خلال استخدام نوعين من البرمجيات وهي كالآتي :-

1-برمجة كتابة التقرير :- تقارير فترية أو خاصه

2-نماذج للرياضة :- هي نماذج تصف عمليات الشركة وتكتب في لغة البرمجة على أي حال فإن لغات النمذجة الخاصة تجعل المهمة أسهل واسرع.

● ماهي وظائف نظم المعلومات الإدارية ؟

1-دعم عمليات المنظمة المختلفة

2-دعم وظائف الإدارة المختلفة

3-دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة

4-زيادة التعاون بين الإدارة العليا والفروع التابعة في المناطق المختلفة

5-التنسيق بين المنشأة واصحاب المصالح المختلفين

6- العمل على تحقيق الفاعلية

7-المساعدة في تحقيق الميزة الاستراتيجية للمنظمة

تحفظ 4 وتفهم البقيه بمهل .

● ماهي فوائد نظم المعلومات الإدارية ؟

1-تقديم معلومات الى مستويات إدارية مختلفة

2-تقديم معلومات الى الأقسام المختلفة

3-تجهيز معلومات ملائمة بشكل مختصر

4-تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة لتصحيح اي انحرافات محتملة.

5-المساعده على التنبؤ

6-تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية

7-تزويد المستفيدين بمعلومات يرغبون بها

8-الاحاطه المستمرة بمعلومات عن تطورات حديثه

9-تسهيل التهاور بين النظام والمستفيد

10-حفظ البيانات والمعلومات المختلفة في المنظمة

تحفظ خمسة منها والبقية تفهم بمهل.

● **عددي نظم المعلومات الإدارية :**

1-الاجهزه 2- الافراد 3- البرمجيات 4- الشبكات 5 - البيانات .

● **عددي موارد النظم المعلومات الإدارية :**

1-موارد بشريه وتتمثل كالاتي :

مستخدم نهائي / الفرد الذي يستفيد من مخرجات نظام معلومات . مثل :

المديرون- المحاسبين - رجال البيع .

متخصصي نظم المعلومات / مجموعة افراد متخصصين في تطوير وتحليل وتصميم تشغيل نظام معلومات.

يشمل المتخصصين بنظم المعلومات على ؟

1-محلل النظم

2-المبرمجين

3-المشغلين

شرح كل منهم ص 57

تكملة الموارد :

2-موارد مادية

3-موارد برمجيات / انظمه برامج تشغيل الاجهزة من بيانات ومعلومات ومعارف تحدد عمليات توديتها الاجهزة.

تشمل البرمجيات الآتي :

1-برمجيات تشغيل / برامج نظم تشغيل تجعل النظام قادر على تشغيل البيانات مثل ؟
برامج التشغيل تراقب ملحقات نظام وتعمل تحكم ب إدارة الجهاز.

2-برمجيات تطبيقات / برامج مكتوبه لتطبيقات خاصه تشغيل وتعالج مباشره بيانات منظمه في وظائف مختلفة.

3-نصوص اجراءات / مجموعة خطوات توجيهات توجب أن يتبعها الافراد الذين يستخدمون المعلومات

4-موارد بيانات / نظم معلومات تكون على شكل /قواعد بيانات و قواعد معرفه وقواعد نماذج أو بنوك معلومات تعطي خبرة بمواضيع مختلفة.

5-موارد شبكات واتصالات .

● **تكامل الموارد والأنشطة في نظم المعلومات الإدارية**

ص 60 موضحة بالرسم .

● **خصائص جودة المعلومات ص 62 موضحة بالرسم**

● **هناك ثلاث أبعاد رئيسية لخصائص جودة المعلومات :**

1-بعد زمني 2- بعد محتوى 3- بعد شكلي .

البعد الزمني / يصف الفترة الزمنية التي تتعلق بالمعلومات ومدى تكرار المعلومة التي نستقبلها كما يتعلق في زمن استخدام المعلومات وله جوانب كالاتي :

1-وقيت 2- تداول حادثة 3- تواتر تكرار 4- فترة زمنية .

بعد المحتوى / يصف مجال ومحتوى المعلومات ويتضمن الآتي :

1-الدقه 2-الصدق والثبات 3-الواقعية 4-الملائمة 5-الشمولية

6-الإيجاز 7-المدى 8-الاداء .

شرحها بفهمك ص 64 - 65

البعد الشكلي / يتعلق بكيف تقدم المعلومة وتكون حاضرة لمن يطلبها وتتضمن:

1-الوضوح 2-الترتيب 3-المرونة 4-التقديم

5-التفاصيل 6-الوسائط .

تشرح النقاط السابقة بطريقتك للاطلاع ص 66 .

الفصل الثاني

(نظم المعلومات والمنظمات)

• أنواع القرارات الإدارية في المنظمة :

- 1-قرارات مهيكلة / روتينية متكررة. مثل: صرف الرواتب -تسجيل الفواتير .
- 2-قرارات شبه مهيكلة / جزء من المشكلة واضح والإجراءات شبه محددة وتحتاج إلى جمع بعض المعلومات. مثل: تعيين الموظفين - التوسع بمناطق جديدة .
- 3-قرارات غير مهيكلة / غير روتينية وليست محددة.

مثل: فتح اسواق - خط انتاج جديد .

• **الانواع الرئيسية من النظم المعلومات تخدم مستويات التنظيمية المختلفة :**

- 1-نظم مستوى تشغيلي(الإدارة الدنيا) معالجه - مراقبة .
- 2-نظم مستوى اداري /تكتيكي (مراجعه - اتخاذ قرار)
- 3-نظم مستوى الاستراتيجي (تخطيط طويل أجل استراتيجي لإدارة عليا)

• **الأنواع الأربعة الرئيسية من النظم :**

- 1- نظم معالجة معاملات / روتينية يومية ضرورية تخدم مستوى تشغيل داخل وخارج المنظمة وتعالج آلاف المعاملات.
- 2-تطور نظم معالجة معاملات (تحسين ابتكار)

○ **تطور نظم معالجة المعاملات : (2)**

- 1- نظم معالجة البيانات
- 2- نظم معالجة معاملات .
- 3-نظم معالجه تحليلية فورية (مباشره)
- 4-نظم معالجه تحليلية فورية (علائقية)
- 5-نظم معالجه تحليلية فورية (ذكية) ذكاء اصطناعي او النظم الخبيرة .

• **اهداف نظم معالجة البيانات :**

ملاحظه (الهدف العام):- تامين جميع المعلومات للمنظمة في مستوى تشغيلي للمحافظة على الاعمال بدقه وكفاءة .

• **اهداف نظم معالجة المعاملات إلى تحقيق الأهداف :**

- 1-ضمان فاعلية وكفاءة العمليات بالمنظمة .
- 2-حفظ وتخزين البيانات لحين طلبها بشكل تقارير لتزيد التنافسية بالمنشأة.
- 3-مراقبة التشغيل الداخلي ليتلاءم مع البيئة الخارجية .
- 4-وقاية الأصول المختلفة بالمنظمة لتأمين امن المعلومات .

● **عددي سمات تمتلكها نظم معالجة المعاملات العديد ؟**

- 1_ معالجة كمية كبيرة من البيانات .
 - 2-مصادر البيانات داخلية توجه للجمهور الداخلي .
 - 3-معلومات معالجة المعلومات تكون قاعده منظمه (يومي – أسبوعي - نصف شهر - شهري) .
 - 4-توفر طاقة خزن كبيره .
 - 5-سرعه فائقة في المعالجة .
 - 6-مراقبة جمع بيانات تاريخية متر اكمة .
 - 7-مدخلات مخرجات مهيكله معالجة بيانات ثابتة قانونية .
 - 8-مستوى عالي تفاصيل مقدمه معلومات .
 - 9-عمليات رياضيه إحصائية بسيطة .
 - 10-مستوى عال من الدقة وتكامل البيانات والأمان .
 - 11-موثوقية عالية.
 - 12-قدرة المستخدم على الاستعلام عن طريق معالجة استعلامات .
- تحفظ 5 والباقي تفهم بمهل .**

● **العلاقات التبادلية بين النظم :**

نظم دعم المديرين التنفيذيين

نظم معلومات إدارية

نظم معالجة معاملات

نظم دعم قرارات

شرح كل نظم ص 84 - 85 - 86

• منظور الأعمال تجاه نظم المعلومات :

تعمل نظم المعلومات على :

1-تأمين قيمة مضافة

2-تحسين اداء تنظيمي

3-زيادة الربحية

4-زيادة القيمة السوقية

اطلاع بتركيز ص 87

• ما أهمية أو وظيفة سلسلة قيمة المعلومات ؟

1-دعم الأنشطة للإدارة 2-التخطيط 3-التعاون

4-المراقبة 5-اتخاذ القرار 6-زيادة القيمة المضافة للأنشطة الإدارية المختلفة

اطلاع للأهمية ص 88

• المنظمات ونظم المعلومات تمتلك طريق مسارين :

1-المنظمة التعريف الفني الاقتصادي 2- المنظمة التعريف السلوكي.

3-المنظمة كنظم اجتماعيه. وصفت بالاستمرارية .

اطلاع بمهل ص 89 - 90 - 91

• مفهوم المنظمة من الوجة الفنية الاقتصادية يركز على ثلاث عناصر في المنظمة وهي ؟

1-رأس المال 2-العماله 3-التنظيم .

• التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمة تتأثر بعوامل عدة هي ؟

1-وسيطه بيئة محيطه 2-الثقافه 3-هياكل منظمه

4-معالجة أعمال 5-السياسات 6-طريقة اتخاذ القرارات إدارية

اطلاع مهم ص 92 ص 93

ملاحظه (اي تغير في المنظمة لابد يؤثر ويتأثر بالتكنولوجيا)

- الاعتمادية المتبادلة بين المنظمات ونظام المعلومات :

ص 93

- زادت الاعتمادية المتبادلة نتيجة ؟

1-التغيرات السريعة في الاقتصاد

2-المنافسة 3-تعقيد التكنولوجيا 4-مجال تطبيقات نظم .

اطلاع مهم ص 94 ص 95

- ما بسبب ظهور المنظمات الشبكية ؟

1-نتيجة النمو الكبير في التكنولوجيا والشبكات

2-تحسن عمليات الأعمال الداخلية للمنظمة

3-تحقق تنسيق بين المنظمة والمنظمات الأخرى

4-تستخدم لإعادة التصميم

للاطلاع ص 96

- اذكر اهم الخيارات الحديثة للتصميم التنظيمي؟

1-منظمات مسطحة و عملية إدارة التغيير

2-فصل العمل عن الموقع (العمل عن بعد)

3-اعادة تنظيم تدفق العمل

4-زيادة مرونة المنظمات

5- اعادة تحديد حدود تنظيمية /سبل جديده للتعاون

للشرح بطريقتك ص 96 - 97 - 98 - 99

✓ ملاحظه هامه

الاطلاع على الرسومات إلزامي حتى يسهل لك الشرح .

● **نظم معلومات دولية**

منظمات يكون فيها المديرين بالسياق الدولي بينتهم العملية متقلبه غير مألوفة عكس السياق المحلي بينتهم مألوفة وثقافات أيضا تختلف باختلاف الجنسيات بالسياق الدولي .

● **تطوير معمارية نظم معلومات دولية :**

1-بيئة عالميه

2-إستراتيجيات منشأه عالميه

3-هيكل منظمه

4-ادارة معالجة أعمال

5-بنية تكنولوجيه

لشرح كل منها ص 101 - 102

يتبع للشرح ...

1-بيئة عالميه / قاعدة أخلاق اجتماعيه بين أفراد وثقافات مختلفه .

2-إستراتيجيات منشأه عالميه / فحص بيئه عالميه لا بد من أخذ اعتبارات مختلفه واتخاذ قرار مناسب .

3-هيكل المنظمه / تطور استراتيجيه وظائف التسويق الإنتاج المحاسبه على مستوى عالمي .

4-ادارة معالجة الأعمال / أخذ قضايا الإدارة بعين الاعتبار عند تصميم منظمه
ويلاحظ كيف يحدث تغير وحدات محلية لإتمام متطلبات دولية .

● **عدي اهم التحديات الإدارية التي تواجه تطوير النظم العالمية ؟**

- 1-ايجاد متطلبات مستخدم عام
- 2-تقديم التغييرات في معالجة الأعمال
- 3-تنسيق تطوير تطبيقات
- 4-تنسيق نشر برمجيات
- 5-تشجيع مستخدمين محليين دعم نظام عالمي

● **البنية التكنولوجية :**

ترتبط الاتصالات والأفراد والمنظمات في دول عديده ف تشكل عصب نظام عالمي.

● **عدي اهم التحديات التي تواجه شركات تطوير البنية التكنولوجية العالمية ؟**

- 1-الاجهزه وتكامل النظم
- 2-الترابط بين النظم
- 3-البرمجيات

للشرح بطريقتك وبتركيز ص 103

● **في ترابط النظم يمكن للشركات الاعتماد على أحد البدائل أذكريها؟**

- 1-ايجاد نظام خاص
- 2-اعتماد على مورد خاص لتزويد طرق اتصالات
- 3-استخدام الانترنت ويعرف الانترنت انه ؟ شبكه دولية من مجموعة شبكات تجمع
مئات الآلاف من شبكات خاصه و عامه
- 4-استخدام خدمات إنترنت لتأمين شبكة افتراضية خاصه

ملاحظه عدم التكافؤ بالبرمجيات تواجه الشركات وذلك نتيجة الاختلاف في اللغة والتراث الثقافي ومعالجة الأعمال في الأقطار المختلفة حيث هنا الشركة تستخدم نظام تبادل بيانات الكتروني.

ملاحظه أداء لتغير التكنولوجيا عامل حركي .

• ماهي اهم محركات أعمال المنظمات الإلكترونية العالمية ؟

1-زبائن عالميين (الزبائن) / افراد يتجولون في كل مكان بالعالم او شركات ذات عمليات عالميه .

2-عمليات عالمية / مرونة جغرافية مطلوبة

3-موارد عالميه / اي تجهيزات وتسهيلات افراد تشارك بواسطة وحدات تابعه من شركات عالميه .

4-الثقافه العالمية / هي تطوير سلوك أخلاقي اجتماعي مشترك بين أفراد وثقافات مختلفة في العالم .

5-التعاون التنافسي العالمي / تعاون للمشاركة بنقل معرفه وخبرات لتصل سريعا وتنظم عبر جهود مختلفة وتقدم تعاون تنافسي ودعم تكنولوجي .

للاطلاع ص 104 - 105

الفصل الثالث

(النظم من منظور وظيفي)

- استخدامات نظم المعلومات الوظيفي :
دعم الوظائف والأنشطة مثل :
(المالية - المحاسبة - التسويق - إدارة عمليات - إدارة موارد بشرية)
وذلك يهدف لرفع الكفاءة والإنتاجية لها .
- ماهي الخدمات التي تقدمها نظم المعلومات الوظيفي للمستويات الإدارية ؟
 - 1-التقارير الادارية عن نشاطات وظيفي في منظمه.
 - 2-تقارير استرجاع فوري لمعلومات لمن يطلبها ان كان مخولا بذلك

ملاحظه / المعلومات التسويقية تدعم قسم التسويق و معلومات التصنيع والإنتاج تدعم تحسين الإنتاج والجودة في قسم الإنتاج.

• **عددي السمات المشتركة لنظم المعلومات الوظيفية ؟**

1- تتألف نظم المعلومات الوظيفي من عدة نظم يدعم كل منها نشاط وظيفي معين.

2- تكامل تطبيقات نظم المعلومات للأنشطة يشكل نظام وظيفي متماسك

او مستقل .

3- تتفاعل نظم المعلومات الوظيفي مع بعضها البعض وتشكل نظام شامل متكامل

للمثال ص 116 فقرة 3

ملاحظه يسمى نوع النظام معلومات متكامل عامودي

4- تتفاعل نظم المعلومات الوظيفي مع البيئة الخارجية. **المثال فقرة 4 ص 116**

5- تدعم تطبيقات نظم المعلومات الوظيفي النشاطات الوظيفي بشكل رئيس وأيضا

المستويات الإدارية والاسراتيجية

• **نظم المعلومات الوظيفية تتوزع على الأنشطة الرئيسية :**

1- تسويق مبيعات 2- مالية 3- محاسبة 4- موارد بشرية لتقديم معلومات مناسبة **ينتج**

عنها الآتي :

يتبع

رفع كفاءة الإنتاجية - تمثل مورد أساس بيانات يتم معالجتها وترتيبها وتقديمها

لمستويات إدارية أخرى ، تستخدم بعمليات التخطيط العام للمنظمة .

ملاحظه (هناك مشكله في التطبيقات الوظيفية أنها منفصلة وتعمل باستقلالية)

ملاحظه (التسويق يؤثر على المخزون ويؤثر بالتالي على الإنتاج الذي بدوره يؤثر

على رضا الزبون ثم على المبيعات مستقبلا)

• **نظم معلومات التسويق والمبيعات :**

هو نظام ينتج معلومات مرتبطة بالأنشطة التسويقية والبيعيه للشركة

والتي بدورها تعمل على ؟

1- تأمين تخطيط وتحليل وعرض معلومات ضرورية للقرارات للتسويق.

2- تحديد احتياجات المستهلكين من منتجات وخدمات

3- ترويج المنتجات والخدمات

4- تطور دعم المستهلك باستمرار بالإضافة لدعمها للأنشطة المختلفة لوظيفة التسويق.

• **تؤسس نظم المعلومات التسويقية على عدة مستويات وهي :**

1- مستوى تشغيلي :- يهدف إلى الاتصال بمنظور المستهلكين والإشراف على المبيعات والتسويق

2- المستوى الإداري :- يهدف دعم بحوث تسويقية - قرارات التسعير - تحلل أداء المبيعات

3- مستوى معرفي :- تهدف لتحليل العمل

4- مستوى استراتيجي :- تبين مؤشر اتجاه الفرص المنتجات الجديدة

الاطلاع بمهل ص 118

ملاحظه (نظم المعلومات التسويقية لها دور بالنشاط التسويقي من خلال دعم المزيج

التسويقي) (ps4) **المزيج التسويقي** ؟

1- المنتج 2- السعر 3- المكان 4- الترويج .

ص 119 شرح بطريقتك

• **النظم الفرعية التي تمتلكها نظم المعلومات التسويقية :**

1- نظم تتبع الرئيسة. (الشرح) لها وظائف تسجيل زبائن محتملين -توقع مبيعات

مستقبلية - تتبع اتصالات من خلال نظم معالجة معاملات مختلفة تحويها.

2- نظم إدارة منتج. (الشرح) لها وظائف تجهيز تقارير مبيعات - تصنيفات منتج مختلفة - قنوات توزيع منتج - قياس فعالية النشاطات التسويقية من ترويج إعلان توزيع

3- نظم تنبؤ مبيعات. (الشرح) لها وظائف التنبؤ بالمبيعات المستقبلية كيف يتم ذلك؟ دراسة مبيعات تاريخية للشركة - ربط قوى المبيعات للحصول على حصة سوقية أكبر في مناطق مختلفة.

4- نظم إدارة الزبون. (الشرح) تعمل على إدامة الزبون وربطه بالمعلومات ولها قواعد رئيسه في خدمة الزبون حيث يتم بواسطتها : إدراك أوضاع الزبون - التفاعل مع الزبون - الاستجابة على تساؤلاته - أخذ ملاحظاته واقتراحاته بعين الاعتبار ليتم تقديم خدمات مطلوبة بسرعة وفاعلية ولها مسمى نظم إدارة علاقات زبون.

• ما هو السبب وراء ظهور نظم إدارة الزبون؟

للأهمية التي يحتلها الزبون في المنشأة فرضا الزبون من أساسيات مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

للاطلاع ص 120

• عددي الى ماذا تهدف نظم إدارة علاقات الزبون؟

1- تطوير رأي مشترك مع المستهلك لتحسين الخدمة وتلبية رغباته المتغيرة

2- زيادة التواصل معه الإجابة على تساؤلاته

3- تحليل العلاقة بين الزبون والمنتج والمؤسسة

4- تحديث الملف الإلكتروني للزبون باستمرار

5-زيادة الحصة السوقية

6- السرعة والدقة بالوصول في الأسواق

7- رضا الزبون وإشباع رغباته واحتياجاته

ملاحظه (هناك عدة نظم معالجة معاملات أخرى) :

1-نظم تسويق مبيعات

مثل: نظم نقاط بيع تعمل على تتبع العلاقة بين المستهلك والمنتج .

للاطلاع مهم ص 120

2- نظم توصيل / تسليم :- تكون مسؤولة عن نقل المواد إلى مناطق تحتاجها

3- نظم قوى مبيعات:- تركز على معالجة واسترجاع بيانات متعلقة بالجدولة الشخصية وتسهيل اتصالات الإدارة مع بعضها وتقاسم معلومات وملاحظات.

4-نظم معلومات تصنيع وإنتاج :-

تختص بالتخطيط - التطوير - إنتاج منتجات وخدمات - تدفق منتجات على خط إنتاج

وتهدف إلى :

1- جدولة التجهيزات لإتمام عملية الإنتاج 2- تبين التصنيع والإنتاج مما فتسهل على تكنولوجيا المعلومات تقديم المنتج الذي يرغب به المستهلك في المكان والزمان الصحيح

• **تعمل نظم الإنتاج والتصنيع على مستويات عدة :**

1-مستوى تشغيلي :- يعالج الأوضاع المختلفة بمهام تصنيع إنتاج

2-مستوى إداري :- تحلل مراقب الموارد وكلف الإنتاج

3- مستوى معرفي :- تأمين نشر معرفه وخبرة لقيادة إنتاجية

4- مستوى استراتيجي :- دعم نشاطات التخطيط والمراقبة ل إنتاج سلع خدمات خطتها استراتيجية طويلة الأجل من موقع واستثمار في تكنولوجيا جديده.

ص 121

• نظم التصنيع :

1- نظم مخزون. دورها :- رقابة على مخزون - تتبع حجم بضائع مواد داخله وخارجه للشرح موجز 122

2- نظم عمليات تصنيع. دورها :- سيطرة على الآلات والإنتاج.

شرح موجز ص 122

• ماهي النظم الفرعية المستخدمة في نظم عمليات تصنيع ما يلي ؟

1- نظم تصنيع بمساعدة الحاسوب (تعني استخدام حاسب في عملية تصنيعية)

شرح ص 123

2- نظم تصنيع متكاملة حاسب.

هام ص 123

3- نظم تخطيط تصنيع دورها :- تخطيط تصنيع من خلال قائمة مواد

(من تجهيزات - أشخاص - تسهيلات) مهم اطلاع ص 123

يتبع

4- نظم جدولة تصنيع :-

تستخدم النظم ثلاث فلسفات لجدولة التصنيع هي ؟

1 جدول إنتاج رئيسي. (شرح وتعريف ص 123 - 124)

2- عملية سحب تصنيع. (شرح بفهمك ص 124)

3- الفلسفة الثالثة مزوجة بين فلسفتين سابقتين. (ص 124 للفهم)

• نظم معلومات مالية ومحاسبية :

ملاحظه (الوظيفة المالية مسؤولة عن إدارة الأصول المالية

مثل: (النقدية - المخزون - الأصول الأخرى) لتعظيم العائد على الاستثمار

للاطلاع للأهمية ص 124

• **هناك مستويات لنظم مالية محاسبية :**

1- مستوى تشغيلي وظيفتها ؟ أشرف على التدفق النقدي

2- المستوى الإداري وظيفتها ؟ تساعد المديرين على الإشراف والتحكم في الموارد

المالية ص 124

3- المستوى الاستراتيجي وظيفتها غايات استثمارية طويلة أجل تزود بتنبؤات طويلة

أجل لمدى مالي

• **عددي : مما تتكون نظم مالية محاسبية ؟**

1- نظم معلومات محاسبية (شرح ص 125- 126)

• **النظم الفرعية لنظم معلومات محاسبية :**

1- نظم استاذ عام (دقه أعلى وكلف أقل تقدير كمية نقدية محتفظ فيها)

شرح بفهمك ص 126

2- نظم ذمم دائنة : علاقة جيدة مع موردين (شرح بفهمك ص 126)

3- نظم محاسبة التكاليف (تحدد تكاليف مستخدمين داخليين كلفة تزويد منتج خاص

أو خدمه خاصه مع شركه)

4- نظم ذمم مدينه. (شرح ص 126)

• **كيف يتم الربط بين نظم معالجة معاملات ونظم معلومات محاسبية ؟**

يعتبر نظم سجل الرواتب أحد التطبيقات الهام لربط بين معاملات ومعلومات محاسبية. ص 127 مهمه جدا

● هناك عدة نظم لمعالجة المعاملات مثل ؟

1- نظم معالجة طلبية

2- نظم سجل رواتب :- تعتمد على إصدار شيكات عمال بمستحققاتهم ومتطلبات الأخرى سواء للحكومة أو المؤسسات الأخرى بدقه.

● نظم معلومات مالية :

ص 127

● نظم فرعية لنظم معلومات مالية :

1- نظم إدارة اموال :- تستثمر من الشركات النقد الزائد

أهداف نظم إدارة الأموال :

- تساعد المدير على تحديد المحفظة المالية

- تعظيم الفوائد

- دعم إدارة الاستثمار عن طريق :- تأمين تقارير مالية اقتصادية - تحليل مالي

2- نظم إدارة النقد :- معلومات حول نقد داخل خارج المنظمة فيقدم :-

تقارير يومية - أسبوعية - شهرية ، يساعد تحديد بدائل لازمه واستراتيجيات استثمار

3- نظم تقارير مالية :- حفظ نتائج سجلات تقارير مالية لمستثمرين دائنين مستخدمين خارجيين مثل الحكومة.

4- نظم ميزانية رأسمالية :- تقييم ربحية تمويل تحلل مخاطر تدفق نقدي وتحدد رأسمالية مشروع .

ص 128

● نظم معلومات موارد بشرية :-

يرتبط بأنشطة الموارد البشرية تعمل على إدامة سجلات الموظفين والإشراف على مهاراتهم الاداء الوظيفي ، تدريب دعم تعويضات العمال وتطوير المسار الوظيفي والغاية تكون تحقيق فاعلية وكفاءة في استغلال الموارد البشرية.

● ماذا يقصد بالفاعلية الكفاءة بشكل عام؟

الفاعلية والنشاط والاستجابة والسعي إلى الكفاءة

بينما الكفاءة تعني القدرة على اتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب.

● هناك مستويات لنظم معلومات موارد بشرية :

1- المستوى التشغيلي :- المهام : الإشراف - الاستقطاب - الإحلال في عمالة الشركة

2- المستوى الإداري :- تساعد المديرين على استقطاب وتعويضات العاملين

ايضا المستوى المعرفي :- دعم تحليل الأنشطة المرتبطة بتصميم العمل والمسارات الوظيفية

3- المستوى الاستراتيجي :- متطلبات قوى عاملة من مهارات تعلم _ خطط منظمه طويلة اجل .

● ماذا تدعم نظم المعلومات الموارد البشرية ؟

الاستقطاب - التعويضات - تطوير وتدريب موظفي المنظمة .

● **النظم الفرعية لمعلومات موارد بشرية :**

موضحه بالشكل بصفحة 129

● **نظرة إلى نظم إدارة سلسلة التوريد :**

تعمل على اتمته تدفق المعلومات بين الشركة ومزوديه لتعظيم التخطيط - المرجعية - التصنيع - توصيل منتجات لربائ.

● **لماذا تعتبر نظم إدارة سلسلة التوريد من النظم التنظيمية المتداخلة ؟**

لأنها تعمل على اتمته تدفق بيانات عبر الحدود التنظيمية.

للشرح بطريقتك ص 331 ص 132

● **وظائف برمجيات نظم المؤسسة :**

1- تعزيز جودة المنتجات ب التنسيق مع المورد 2- التنسيق مع المورد

3- ربط نظم المؤسسة مع نظم موردين صانعين موزعين 4- ربط نظم مؤسسة مع إدارة سلسلة توريد 5- إدارة علاقات المستهلكين

● **عددي الطرق المختلفة لنظم المؤسسة عن الطرق التقليدية أو / طرق شراء تطبيقات الأعمال ؟**

1- تتكامل نماذج نظم المؤسسة رئيسيا

(عن طريق قواعد عامه وظيفتها تعالج المبادلات في منطقه واحده)

مثال :- استقبال طلب معين يعطي أثر تبادل ينعكس بجميع المناطق الوظيفية ذات العلاقة هم (المحاسبية - جدولة إنتاج - مشتريات)

2- تملك نماذج المؤسسة تصاميم تختص بقاعدة المعالجة وتركز على نظرة سلسلة التوريد. الأمثلة ص 133

● **المناطق التطبيقية لنماذج نظم المؤسسة :**

إدارة سلسلة توريد - إدارة دورة حياة منتج - إدارة رأس مال بشري للمالية -
استخبارات اعمال - إدارة علاقات زبون - تجارة إلكترونية

ملاحظه (تمثل المعرفة توافق معلومات ومهارات خبرة اضافه اراء خبراء لتصل
للأصول الثمينة لتساعدها ب اتخاذ القرار)

• انواع المعارف :

1- معرفة صريحه 2- معرفه ضمنيّه 3- معرفه مرئيه / او تجميعية

ملاحظه (إدارة المعرفة هي إدراك منظمه لكيفية جعل التطبيقات للمعرفة متاحة
فتضيف قيمه وتميز للمنتج والخدمة ومعالجة مطوره لتأمين وجمع وتخزين وادامة
نشر معرفه لتستخدم من قبل متخذ القرار)

• عددي دور نظم ادارة المعرفة في المنظمة مع الشرح :

- 1-تأمين المعرفة :- يزود العاملين في الحقل المعرفي بالرسومات - التحليلات -
الاتصالات - رسائل إدارة الوثائق - الوصول لمصادر معلومات ومعرفه داخلية
خارجية تابع ...
- 2- اكتشاف ترميز معرفه :- دمج واستنباط الخبرات لتصل لنماذج وعلاقات مختلفة
لتكتشف معارف جديده.
- 3- المشاركة بالمعرفة :- التعاون الجماعية للعمل معا من مواقع مختلفة - تنسيق بين
أنشطتهم
- 4-توزيع المعرفة :- نظم المكتب وادوات الاتصال تعمل على - تأمين الوثائق -
توزيعها على العاملين في مجال المعرفة لربط وحدات الأعمال المختلفة داخل الشركة
وخارجها.

• تكامل وظائف النظم :

اتجهت من هياكل عمودية إلى افقية لابد من ربط جميع المديرين في الوظائف
المختلفة من خلال نظم شامل للمعلومات. (تفهم بطريقتك ص 134)

• كيف يمكن للمؤسسة تحقيق تكامل بين نظم المعلومات الوظيفية مع؟

1- ربط نظم معلومات متاحه (زيادة فاعلية النظم بربطها بالشبكات - الانترنت - قواعد بيانات مختلفة، الهدف :- اضافة تطبيقات جديده - زيادة صلاحيتها للاستخدام - توفير اموال لازمه - لزيادة الكفاءة

2- فرق التقاطع الوظيفي :- (مسؤولة عن أعداد أعمال كامله تتطلب معلومات وهندسة ومعالجه ويكون مكلف)

3- استخدام تغيرات ثانوية لمعالجة الأعمال والهيكل :-

باستخدام التكنولوجيا ويشترط سلسلة توريد فعالة، مجالاتها :- نظم شامل تصنيع -- ادارة سلسلة توريد - توفير مصدر معلومات المشتريات المبيعات تستخدم للتخطيط من قبل أقسام مختلفة.

4- المدخل المتكامل (تكامل بين المناطق الوظيفية) مهامها :- معالجة معاملات بمسمى نظم مؤسسه ضمن مدخل متكامل .

اطلاع بتركيز ص 135 ص 136

المدخل المتكامل :- يؤمن مساعدة الاتصالات - التعاون - السيطرة - المراقبة .

المدخل المتكامل يحوي :- نظم وظيفية مختلفة- ونظم معالجة معاملات مركزيه .

● نظم إدارة علاقات زبون وجميعها تتكامل فيما بينها عن طريق ؟

ربط جميع النظم في علاقات متبادلة .

2- ربط النظم مع نظم معالجة معاملات بشكل مركزي فلكل نظام مزود معلومات

3- يسمح التكامل في النظام بالاتصال مع الزبائن للتعرف على رغباتهم _ تقديم خدمات ومنتجات مناسبة في كل مكان وزمان صحيح.

ملاحظه هامه (المعرفة تعني الخبرة)

موفقين جميعا ..