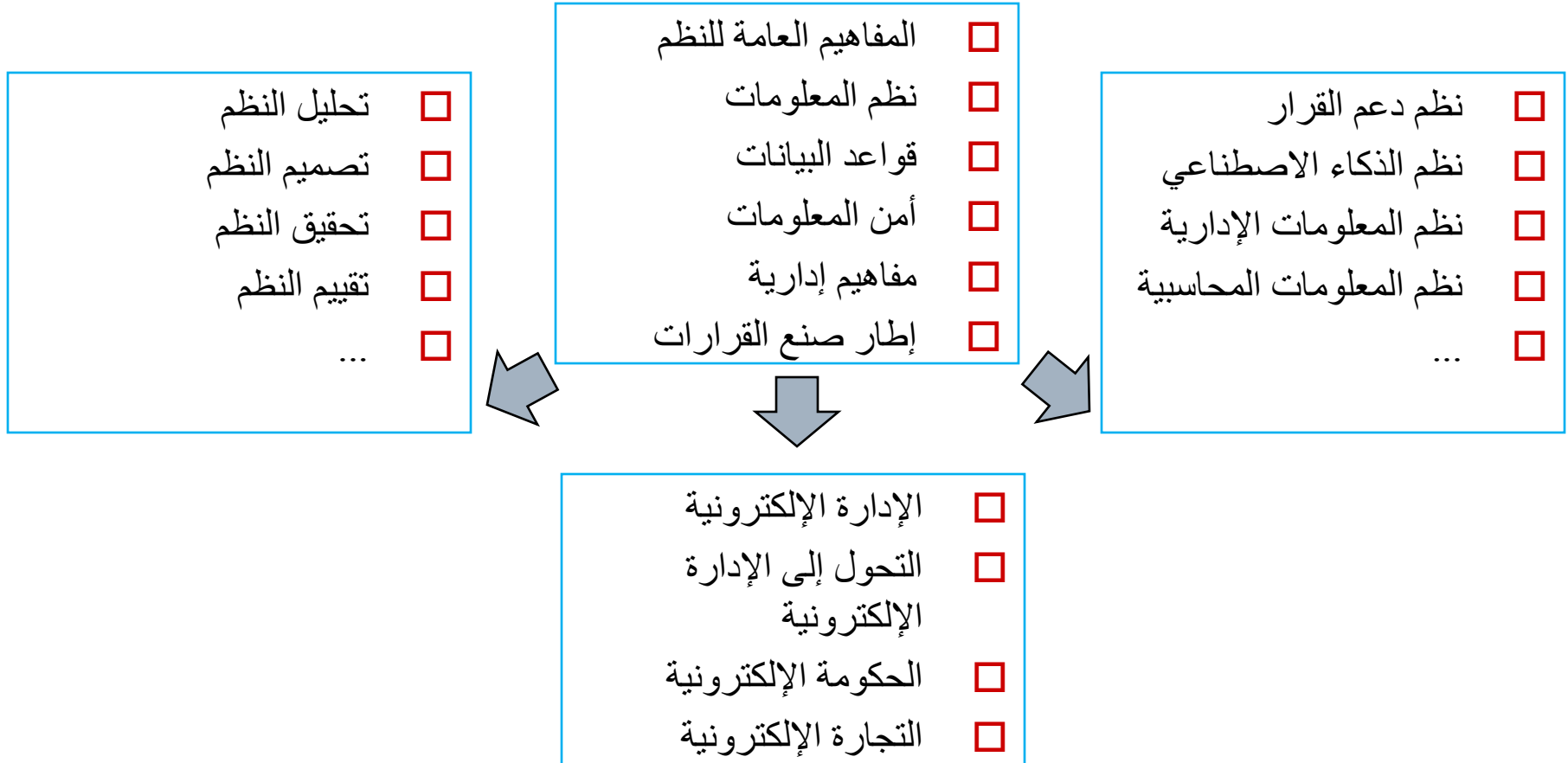

نظم المعلومات الإدارية

المحتويات



المفاهيم العامة للنظم

النظام

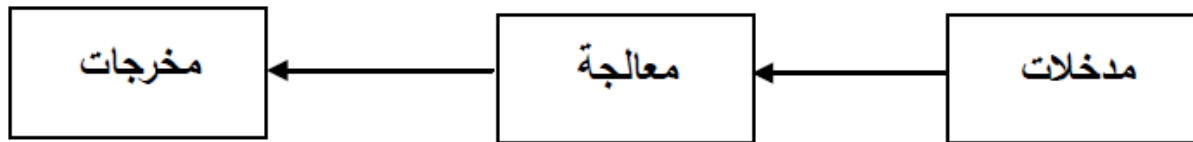
- النظام هو مجموعة من الأجزاء (العناصر) التي تتفاعل وتتكامل فيما بينها لتحقيق هدف معين أو أهداف معينة.
- يتكون من أجزاء (نظم فرعية)
- تتواجد علاقات متبادلة بين مكونات النظام.
- تعمل المكونات وفق آلية معينة (قواعد) للوصول إلى هدف مشترك.
- يساعد في اتخاذ القرارات الإستراتيجية للمؤسسة.
- النظام هو مجموعة منتظمة من الأجزاء أو الأنظمة الفرعية (المختلفة) المترابطة والمتفاعلة بينها (مترابطة في أداء أنشطتها باتجاه تحقيق أهداف محددة).

النظام (أمثلة)

- الإنسان نظام يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية. ترتبط هذه الأنظمة بعلاقات تكامل وترابط واعتماد فيما بينها وتعمل بكفاءة لحفظ حياة الكائن الحي:
 - جهاز الهضم: يستقبل الطعام (مدخلات) ويهضمه ويحوّله (معالجة) إلى طاقة (مخرجات)
 - نظام الدورة الدموية: يستقبل العناصر الغذائية والأكسجين وينقلها إلى مختلف خلايا الجسم.
 - الجهاز العصبي: يستقبل الإشارات العصبية من مختلف أعضاء الجسم ويحللها ويرسل الأوامر إلى العضلات.
 - نظام الدورة التنفسية: يستقبل الدم والأكسجين ويخلص الدم من غاز ثاني أكسيد الكربون ويطرّحه.
- المصنع: يستقبل المواد الأولية ويعالجها ويحولها إلى سلع.
- برنامج حاسب: يستقبل البيانات ويعالجها ويحولها إلى معلومات.

خصائص النظام

- **هدف النظام:** يتحدد بمجموعة الأهداف العامة للنظام وأهداف عناصره الفرعية والتي تعمل بشكل متناسق وتساهم الأهداف الفرعية في الهدف العام.
- **المكونات الرئيسية للنظام:** لكل نظام سبب وجوده وبالتالي له وظيفة يجب أن يؤديها للوصول إلى هدف محدد ضمن (حدود النظام) ومحيط خارجي. (مدخلات / معالجة - مخرجات)
- **المدخلات:** كل شيء يأتي من خارج النظام ويدخل إليه (تدفق يعبر حدود النظام داخل إلى عناصره).
- **المعالجة:** آلية التعامل مع المدخلات وتختلف من نظام إلى آخر.
- **المخرجات:** تأتي من النظام نفسه بعد عملية المعالجة (تدفق يعبر حدود النظام خارجة من عناصره).



خصائص النظام

- الشمولية: طريقة لجمع عناصر النظام تؤدي إلى الانتظام والعمل للوصول إلى الهدف النهائي. ترتيب مكونات النظام لتنفيذ الوظائف التي تساعد في تحقيق أهداف النظام.
- استرجاع النتائج (التغذية المرتدة): تعني استرجاع المعلومات عن نتائج عمل النظام وتغذية النظام بها لترشيد آلية التشغيل (وجود رقابة وتوجيه من خلال مقارنة المخرجات مع معايير أداء محددة).



خصائص النظام

□ **مستويات النظم:** تتضح أهمية التحديد الواضح لمستويات النظام عند القيام بتحليل وتصميم التنفيذ. (نظم فرعية، نظام اكبر)

■ **النظم العليا أو الأساسية Super systems**

■ **النظم الفرعية أو الجزئية Sub-systems**

□ **حدود النظام وبيئته:**

■ **حصر جميع العناصر المتعلقة بالنظام (تساهم بتحقيق أهدافه) وتعريف النظام على انه مجموع كل هذه العناصر وكل شيء محيط بالنظام ولا يدخل في هذه العناصر يمكن أن نطلق عليه بيئة النظام (يمكن أن يكون نظام آخر).**

■ **يجب على جميع عناصر النظام التي تساهم بتحقيق أهدافه أن تكون ضمن حدوده.**

■ **حصر التدفقات من النظام واليه:**

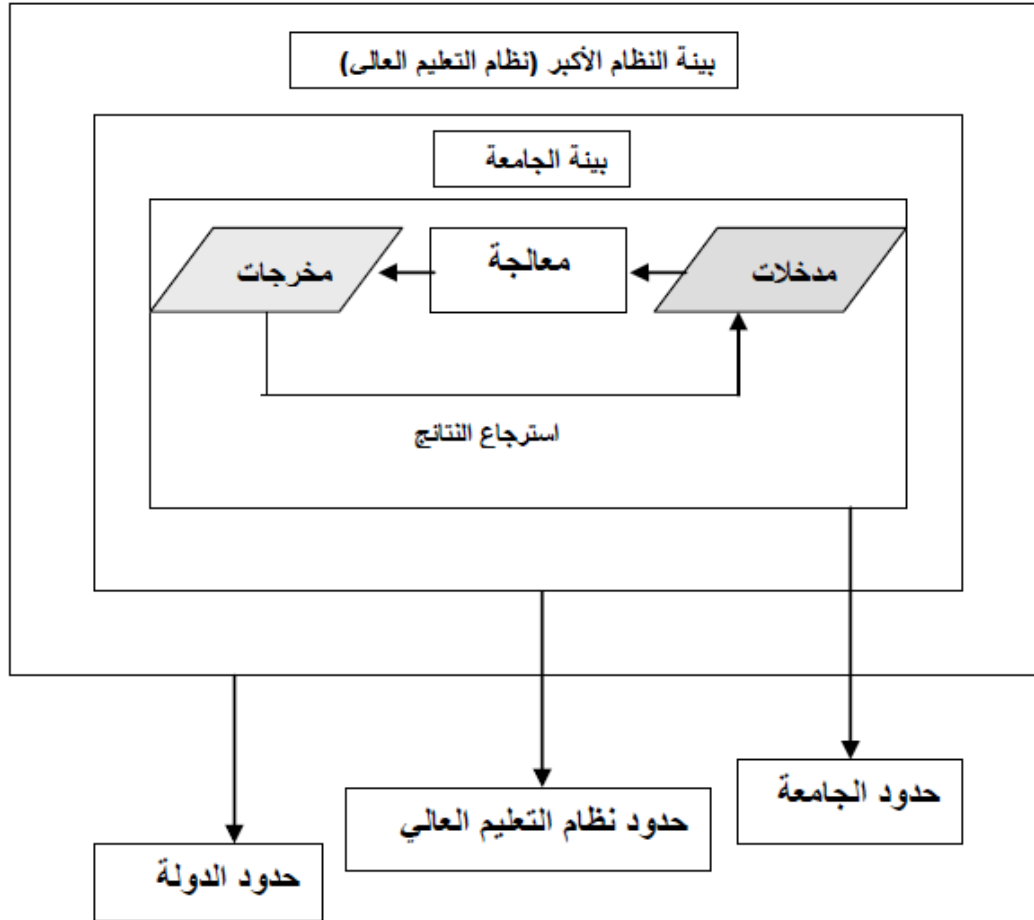
□ **المدخلات: كل التدفقات من البيئة إلى النظام (تعتبر حدود النظام)**

□ **المخرجات: كل التدفقات من النظام إلى البيئة (تعتبر حدود النظام).**

خصائص النظام

□ الاتصال: هو العملية التي تمكن أي نظام من العمل مع بيئته كما أنه بدون اتصال لا يمكن أن تتفاعل أجزاء النظام.

الجامعة كنظام



الجامعة كنظام

□ هدف النظام:

- إعداد الكوادر العلمية والإدارية القادرة على رسم خطط الدولة التنموية وتنفيذها.
- إنتاج المعرفة والمساهمة في الأبحاث العلمية والاجتماعية.
- إعداد الكوادر الفنية القادرة على خدمة المجتمع.

□ المكونات الرئيسية للنظام:

- المدخلات: الكادر التعليمي والإداري والطلاب / المناهج الدراسية / المخابر ووسائل التدريس / الموارد اللازمة لتسيير عمل الجامعة / القرارات والقوانين الناظمة.
- المعالجة: تدريس المناهج / تقييم الطلاب / إعداد الأبحاث / تنفيذ الأعمال الفنية والإدارية الضرورية لأداء كوادر الجامعة لمهامهم.
- المخرجات: الخريجون / الأبحاث / خدمات الجامعة للمجتمع.

الجامعة كنظام

□ **الشمولية:** الجامعة نظام تعليمي متكامل بكلياتها / أقسامها / كلياتها / مخبرها / خدماتها / مرافقها / أساتذتها / طلابها / مواردها / كوادرها الفنية والإدارية. ما يتوافر للوحدة التعليمية من مناخ ضمن الجامعة لتحقيق أهدافها من الصعب تحقيقها بمعزل عن الجامعة.

□ **استرجاع النتائج (التغذية المرتدة):**

■ يتضمن تحليل نتائج التحصيل العلمي للخريجين ومدى مناسبتها لاحتياجات المجتمع. وإعادة نتائج هذا التحليل إلى النظام لتطوير العملية التعليمية (تطوير المناهج/ إعادة تأهيل الكادر التعليمي/ تطوير المخابر وأجهزتها).

■ تحليل نتائج الأبحاث والخدمات العلمية لتحديد جدواها وإعادة التحليل إلى النظام كي يستمر تطويرها.

الجامعة كنظام

□ مستويات النظم:

- نظام الجامعة
- النظام الكبير: نظام التعليم العالي.
- النظم الفرعية: الكليات ومراكز البحث العلمي والوحدات الإدارية

□ حدود النظام وبيئته:

- حصر جميع العناصر المتعلقة بالنظام (تساهم بتحقيق أهدافه) وتعريف النظام على انه مجموع كل هذه العناصر وكل شيء محيط بالنظام ولا يدخل في هذه العناصر يمكن أن نطلق عليه بيئة النظام (يمكن أن يكون نظام آخر).
- يجب على جميع عناصر النظام التي تساهم بتحقيق أهدافه أن تكون ضمن حدوده.
- حصر التدفقات من النظام واليه:
- المدخلات: كل التدفقات من البيئة إلى النظام (تعتبر حدود النظام)
- المخرجات: كل التدفقات من النظام إلى البيئة (تعتبر حدود النظام).

المعلومات

المعلومات

- المعلومات (الداخلية/الخارجية) = مورد جوهرى للمنظمة بالعصر الحالي للحفاظ على بقاءها.
- أساس لاتخاذ القرارات (المفاضلة بين عدة بدائل). مثال: الحصول على معلومات جيدة عن طلبات زبائن لمنتجات مؤسسة = جدولة الإنتاج (بكلفة أقل ومخزون من السلع أقل).
- الوظائف المتعلقة بالمعلومات = أهم وظائف المؤسسة التنافسية
- البيانات = مجموعة من الحقائق غير المنظمة لا تضيف معرفة إلى مستخدميها (لا تؤثر على سلوكهم في اتخاذ القرارات).
- المعلومات = البيانات بعد المعالجة (تصنيف/تحليل/تلخيص) بشكل يسمح باستثمارها وبالتالي تؤثر في اتخاذ القرارات.
- الفرق بين البيانات والمعلومات نسبي ويعتمد على المستخدم.
- مثال: علامات الطلاب في مقرر = بيانات // تصنيف العلامات = معلومات

معالجة المعلومات

- الحصول على البيانات وتسجيلها:
 - مصادر داخلية: فواتير، أوامر شراء، أرقام وتاريخ المبيعات،...
 - مصادر خارجية: السوق، المنافسين، الموردين، العملاء، القوانين،...
- مراجعة وتحضير البيانات: اكتشاف الأخطاء وتصحيحها والتأكد من ملائمة البيانات لعمليات المعالجة الإلكترونية.
- التصنيف: تجميع البيانات في مجموعات بحسب معيار أو عدة معايير (الجنس/منطقة جغرافية/مستوى تعليمي/..).
- الفرز: ترتيب البيانات في مستويات.
- التلخيص: تقليل حجم البيانات بشكل يلائم الاستخدام (حساب الأرباح والخسائر، الميزانية،..) خلال فترة معينة.
- عمليات حسابية ومنطقية وإحصائية: حساب كمية المنتج الأكثر مبيعاً في منطقة ما وكمية الربح.

معالجة المعلومات ...

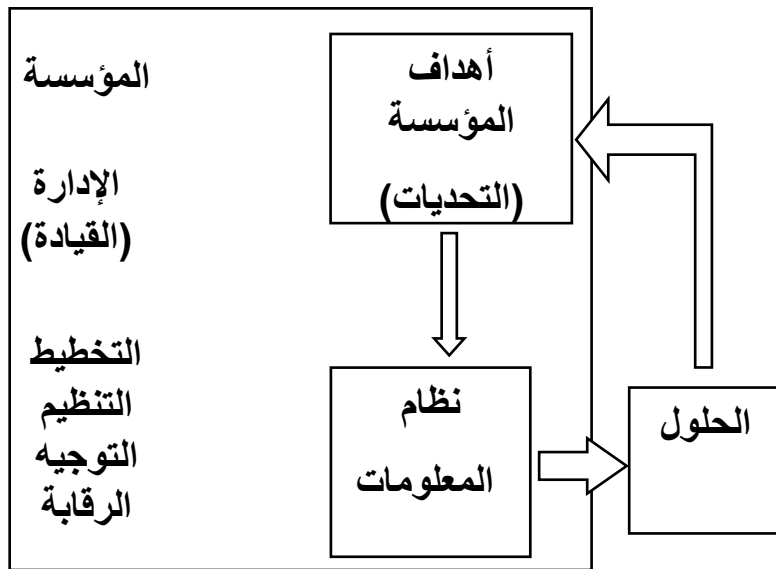
- التخزين والاسترجاع.
- إعادة الإنتاج: عرض البيانات بشكل سهل الاستخدام.
- التوزيع والاتصال: تقديم البيانات للمستخدم في الوقت المناسب أو إلى عمليات معالجة إضافية.

جودة وخصائص المعلومات

- **الملائمة:** تؤثر في سلوك المستخدم وفي قراراته
- **الحدثة:** لا يتم استخدام معلومات قديمة. ويتم إنتاجها في توقيت مناسب لاتخاذ القرار.
- **الدقة:** تقديم البيانات للمستخدم في الوقت المناسب أو إلى عمليات معالجة إضافية.
- **الوثوقية:** تعطي نفس النتائج لدى استخدامها من قبل عدة مستخدمين أو خلال فترات مختلفة.
- **قابلية القياس:** يمكن التعبير عنها بالأرقام والنماذج الكمية.
- **الاكتمال:** تعطي صورة كاملة للمشكلة قيد الدراسة.
- **الوضوح:** لا يوجد تعارض أو تناقض أو غموض.
- **المرونة:** يمكن استخدامها لتلبية حاجات المستخدمين المختلفين.

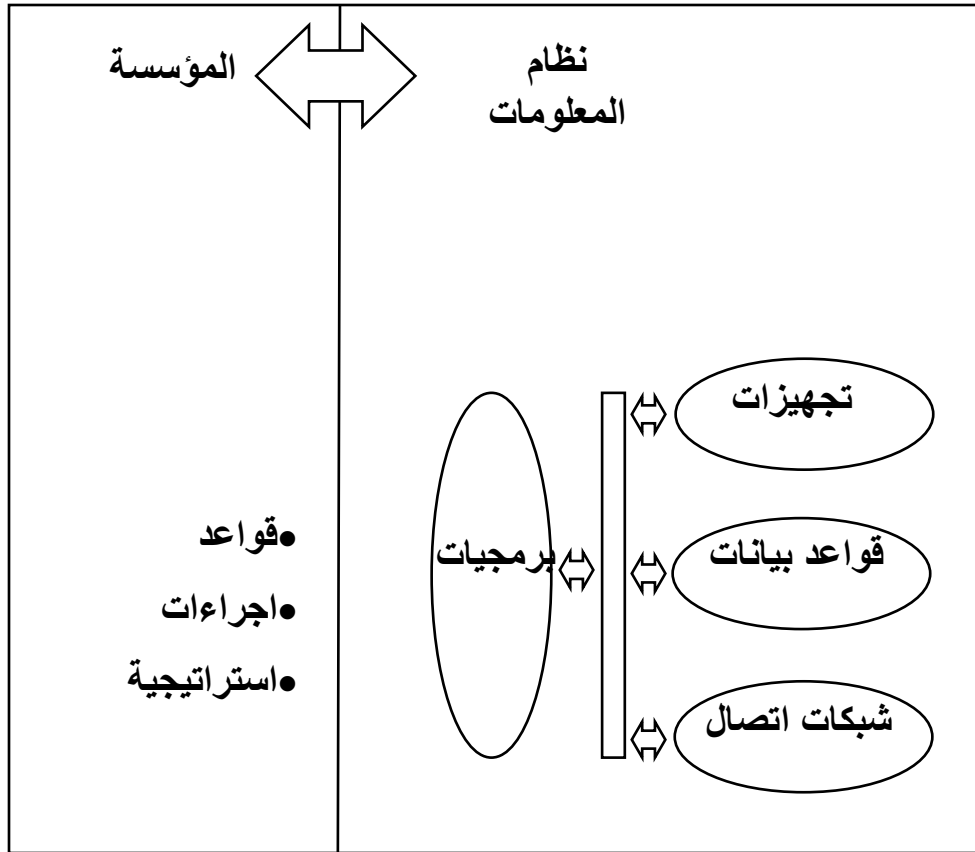
نظام المؤسسة / نظام المعلومات

- نظام المؤسسة هو مجموعة مترابطة من الموارد والعناصر البشرية والمادية (أفراد / تجهيزات / آلات / أموال / سجلات ...) التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها داخل (حدود النظام) وتعمل كوحدة واحدة معاً لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة.



- تعريف نظم المعلومات هي نظم مكونة من البشر وشبكة من الحواسيب، تجمع وتعالج وتخزن وتوزع المعلومات لتحقيق أهداف محددة للمؤسسة (حساب قيم رواتب وفواتير، حساب غرامات وفوائد، تحليل بيانات، اتخاذ قرارات، أرشفة، تنظيم ...).

نظم المعلومات في المؤسسات



□ نشاط نظم المعلومات:

- إدخال البيانات: إدخال بيانات المعاملات ومسح الوثائق المرتبطة بها.
- تخزين البيانات: الاحتفاظ بسجلات العملاء والمخزون وبيانات العاملين وعملياتهم.
- معالجة البيانات: حساب الرواتب والأجور والأرباح والضرائب ...
- عرض معلومات: إصدار تقارير وأشكال رسومية عن العمل

■ مراقبة أداء النظام.

نظم المعلومات في المؤسسات

□ دراسة حالة: نظام القروض مصرف التسليف الطلابي (إدارة مركزية + فروع في المحافظات):

■ تسجيل طالب على قرض (شهري / شخصي / حاسب)

□ معلومات شخصية

□ معلومات جامعية

□ معلومات عن الكفيل

■ إدخال الحياة الجامعية لطالب وتجديد القرض الشهري.

■ تحويل مبالغ نقدية إلى حسابات الطلاب وحساب الفوائد.

■ استرداد قيمة القرض على دفعات وحساب الغرامات وطباعة إشعارات التسديد.

■ استرداد المبالغ المالية من الكفيل.

نظم المعلومات في المؤسسات

دراسة حالة: شاشة تسديد قرض شهري..

المجموع	التسديد	التأخير				التسديدات السابقة							دفعات المصرف								
		سدد	قيمة الغرامة	شهر الاسترداد	سنة الاسترداد	عدد أشهر التأخير	الغرامات	التاريخ	القيمة	من الشهر	من السنة	رقم القرض	رقم التسديد	نوع التسديد	قيمة القرض الشهري	القيمة	التاريخ	السنة	الشهر	رقم القرض	رقم المستند
0		0	0	0	0	300	2020-06-23	5000	1	2020	1000022	360	تسديد أرشيف	5000	4481.27	2020-05-09	2020	1	1000022		572
0		0	0	0	0	0	2020-06-23	5000	2	2020	1000022	361	تسديد أرشيف	5000	4481.27	2020-05-09	2020	2	1000022		573
0		0	0	0	0	300	2020-06-23	5000	3	2020	1000022	362	تسديد أرشيف	5000	4481.27	2020-05-09	2020	3	1000022		574
0		0	0	0	0	0	2020-06-23	5000	4	2020	1000022	363	تسديد قيم مكتوية	5000	5000	2020-05-09	2020	4	1000022		575
0		0	0	0	0	200	2020-06-23	5000	5	2020	1000022	364	تسديد أرشيف	5000	5000	2020-05-09	2020	5	1000022		576
0		0	0	0	0	0	29-08-2020	5000	6	2020	1000022	394	تسديد طالب	5000	5000	2020-05-09	2020	6	1000022		577
0		0	0	0	0	0	2020-08-29	5000	10	2020	1000022	395	تسديد مصرف	5000	5000	2020-05-09	2020	10	1000022		578
0		0	0	0	0	0	2020-08-29	5000	11	2020	1000022	396	تسديد مصرف	5000	5000	2020-05-09	2020	11	1000022		579
5190	<input type="checkbox"/>	190	3	2020	5									5000	5000	2020-05-09	2020	12	1000022		580
10340	<input type="checkbox"/>	150	4	2020	4									5000	4671.33	2020-05-09	2021	1	1000022		581
15460	<input type="checkbox"/>	120	5	2020	3									5000	4671.33	2020-05-09	2021	2	1000022		582

نظم المعلومات في المؤسسات

□ زيادة أهمية نظم المعلومات في المؤسسات:

■ عولمة الاقتصاد:

□ توفر تكنولوجيا المعلومات إمكانيات الاتصال وأدوات تحليل البيانات واتخاذ القرار الضرورية للعمل على نطاق عالمي.

□ توفر تكنولوجيا المعلومات للأفراد إمكانيات التسوق عبر الأنترنت والتعرف على أفضل الأسعار والعروض وبالتالي تحتاج المؤسسات لنظم المعلومات كي تنافس كون سوقها المحلي لم يعد محمياً.

■ اقتصاد المعرفة حيث تقوم الأعمال والاقتصاد على خدمات المعلومات:

□ التحول إلى أعمال المعرفة: إنشاء وتوزيع معارف ومعلومات جديدة (محاسبة|جامعة|..).

□ ضرورة قواعد البيانات والبرمجيات لعمل العديد من المؤسسات (المصارف|شركات التأمين|..).

نظم المعلومات في المؤسسات

□ زيادة أهمية نظم المعلومات في المؤسسات:

■ الأشكال الجديدة للأعمال:

- الشكل التقليدي ذو تنظيم مركزي يعتمد على مجموعة ثابتة من إجراءات العمل.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات بتسطيح هرمية المؤسسة (عدد أقل من المستويات الإدارية) من خلال تزويد المدراء في المستويات الأدنى بصلاحيات أكبر لاتخاذ القرار وتوفير المعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات ذات جودة عالية.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات بالعمل عن بعد من خارج موقع المؤسسة .
- تساعد تكنولوجيا المعلومات على إنشاء مؤسسات افتراضية (سوق/جامعة/..) من خلال ربط الأفراد والعملاء والموارد.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسات الكبيرة على تحليل البيانات وبالتالي اكتساب مرونة المؤسسات الصغيرة بالتعرف على حاجات عملائها.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسات الصغيرة على ضبط أعمالها والوصول إلى معلومات عن السوق.
- تساعد شبكات المعلومات على تكامل المؤسسات (نظم معلومات عابرة لحدود المؤسسات).

نظم المعلومات

- تحسين عمل المؤسسات
- الاعتماد على المعرفة.
- تطوير محيط العمل.
- تنظيم العمل.

تحسين عمل المؤسسة

□ الاعتماد على المعرفة

- زيادة مردود العمل
- طرح منتجات وخدمات جديدة
- المساعدة على إدارة الاضطرابات في سوق العمل

□ تنظيم العمل

- تقليل عدد المستويات الهرمية.
- عدم التقيد بمكان العمل.
- زيادة المرونة في العمل.
- إعادة النظر في التوصيف الوظيفي
- إعادة تنظيم إجراءات العمل

تحسين عمل المؤسسة

□ تطوير محيط العمل

■ تطور بيئة العمل:

□ اللامركزية

□ المرونة

□ التحرر من المكان

□ خفض تكاليف العمليات

□ العمل التشاركي (التعاوني)

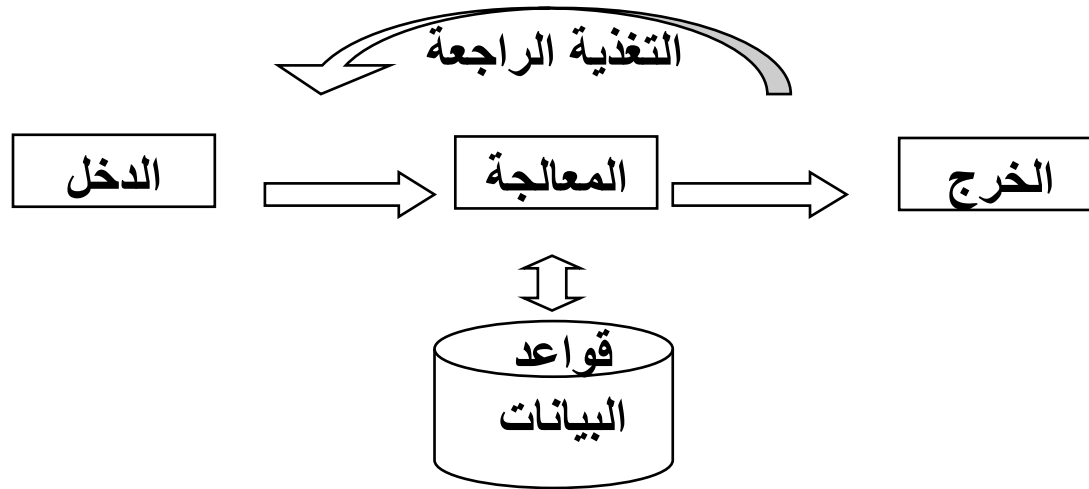
■ العولمة:

□ المنافسة العالمية

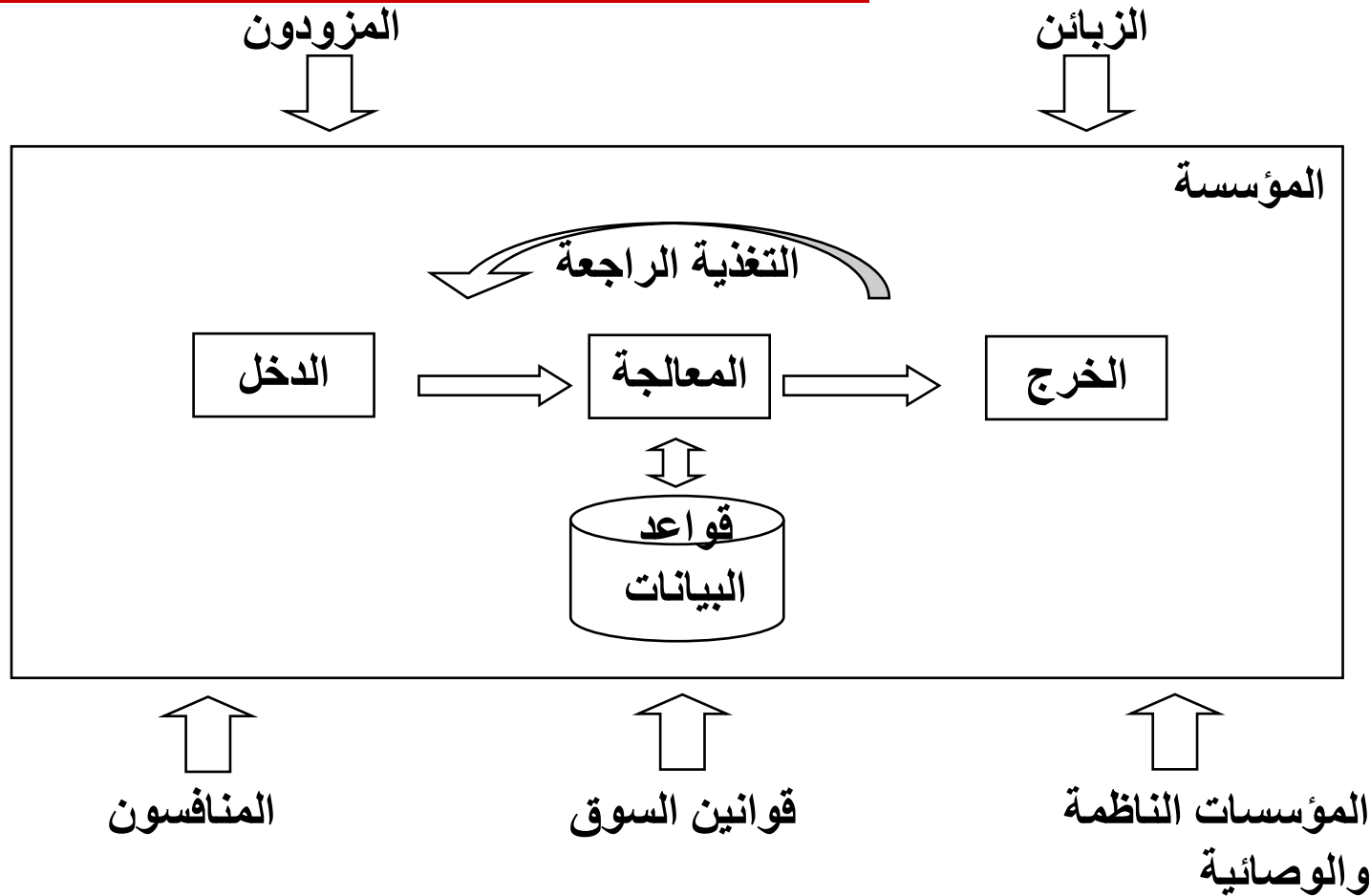
□ مجموعات العمل العالمية

□ أنظمة التوريد العالمية

عناصر نظام المعلومات



نظام معلومات المؤسسة



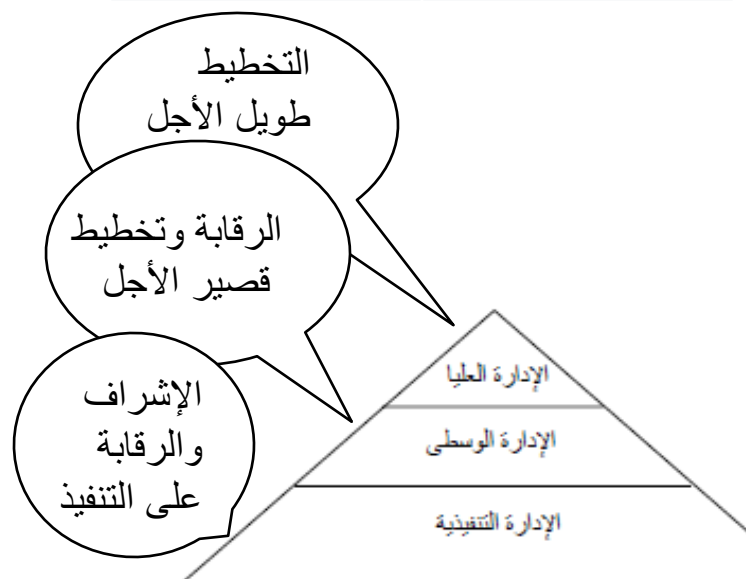
تطور نظم المعلومات في المؤسسات

الهدف	نظم المعلومات	مفهوم المعلومات	الفترة الزمنية
تسريع أعمال المحاسبة ومعالجة المستندات	التطبيقات المحاسبية التقليدية	متطلبات العمل المكتبي	١٩٥٠-١٩٦٠
تسريع أعمال إعداد التقارير	نظم المعلومات الإدارية	أنظمة الوظائف العامة	١٩٦٠-١٩٧٠
تحسين أعمال اتخاذ القرار	النظم المساعدة باتخاذ القرار	أنظمة وظائف تخصصية (تدعيم القرارات)	١٩٧٠-١٩٨٠
توفير دعم مباشر للمستخدم النهائي لتعزيز القدرة على البقاء والمنافسة	النظم الاستراتيجية: a. نظم دعم الإدارة العليا، وهي توفر المعلومات الهامة للإدارة العليا. b. النظم الخبيرة، وهي توفر نصيحة للمستخدم النهائي.	المعلومات مورد استراتيجي (تنافسي) في تأسيس الأعمال	١٩٨٠-١٩٩٠
	نظم التجارة الإلكترونية	الأعمال بالاعتماد على الأنترنت	١٩٩٠-الآن

مستويات القرارات

نوع القرار	نوع المعلومات
استراتيجي	إستراتيجية
تكتيكي	تكتيكية
تشغيلي	عملياتية

مستويات القرارات			خصائص
الاستراتيجية	التكتيكية	التفذية	المعلومات
خارجي	←	داخلي	المصدر
واسع	←	ضيق	المجال
مجمل	←	مفصل	مستوى التفصيل
مستقبلي	←	حالي	الإطار الزمني
قديمة	←	حديثة	عمر المعلومات
منخفضة	←	عالية	الدقة المطلوبة
غير متكرر	←	متكرر	تكرار الاستخدام



أنواع القرارات الإدارية

□ **القرارات المهيكلة Structured decisions:** هي القرارات الروتينية المتكررة التي تكون فيها إجراءات اتخاذ القرار واضحة المعالم ومحددة بشكل مسبق وفق معايير مبرمجة .

■ مثال: صرف الرواتب ، تسجيل الفواتير وإعادة الطلب على المخزون

□ **القرارات شبه المهيكلة Semi structured:** هي القرارات التي يكون فيها جزء من المشكلة واضح والإجراءات شبه محددة ولكنها غير كافية لإتخاذ القرار وتحتاج إلى جمع معلومات إضافية حول المشكلة.

■ مثال: إجراءات التعيين للموظفين والتوسع في مناطق جديدة .

□ **القرارات الغير مهيكلة: unstructured:** هي قرارات غير روتينية والإجراءات غير محددة وتتخذ في ظروف عدم التأكد وتكون هذه المسائل في العادة معقدة لعدم المعرفة المسبقة للكثير من مؤشراتها وغالبا ما تتخذ هذه القرارات في المستويات الإدارية العليا.

■ مثال: فتح خط إنتاج جديد، فتح شركة كبيرة، استثمار في مجالات إستراتيجية.

مراحل صنع القرار

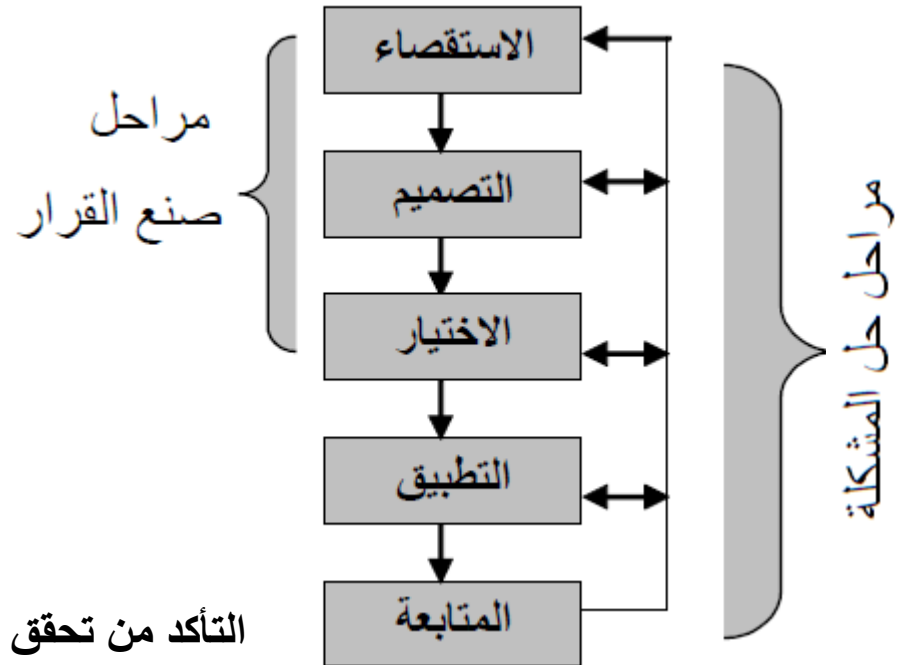
تجميع أسباب ونطاق المشكلة وقيود الحل

تطوير البدائل ودراسة الجدوى وإمكانية التطبيق

المفاضلة بين البدائل واختيار الأفضل

اتخاذ الإجراءات اللازمة لوضع الحل موضع التنفيذ

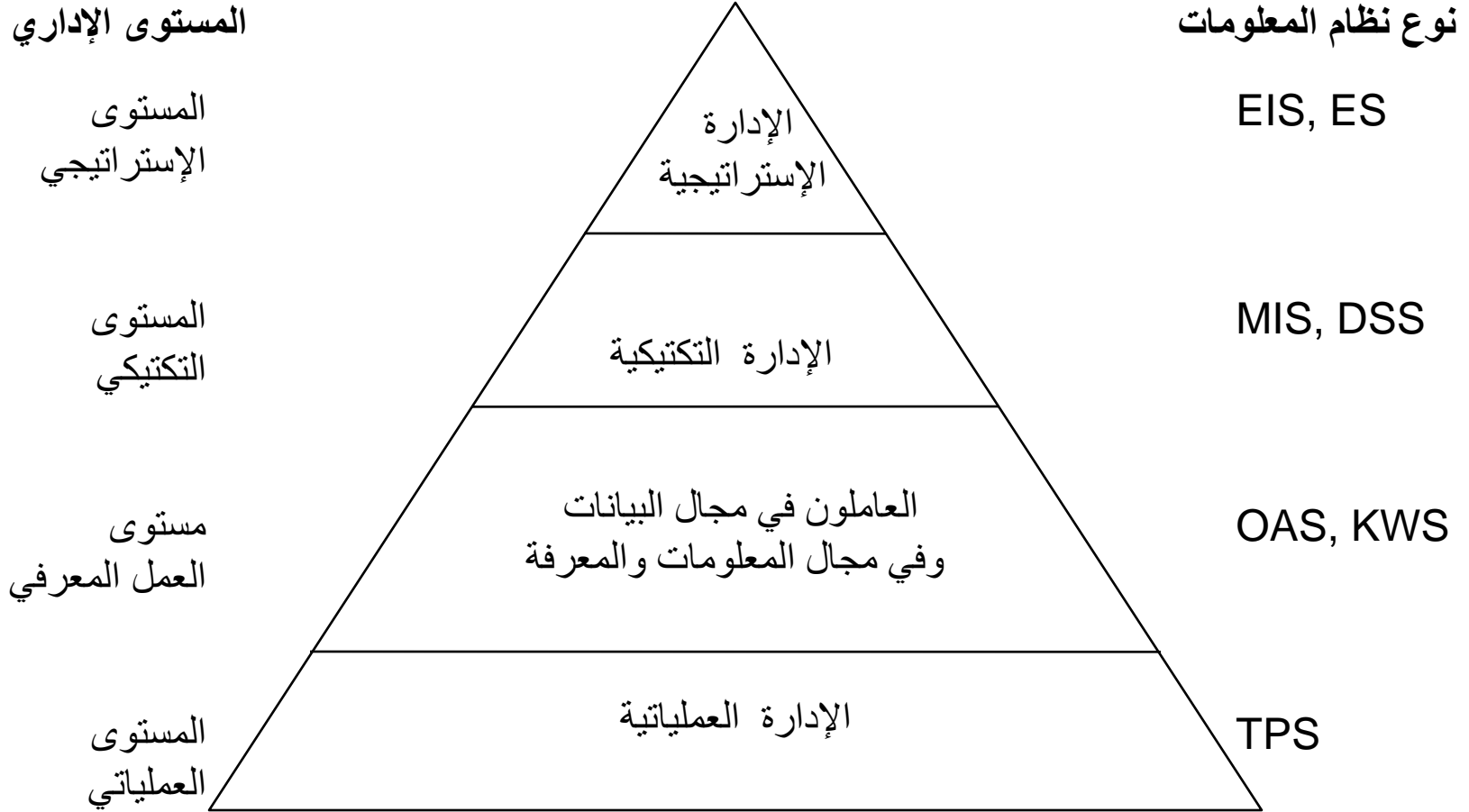
التأكد من تحقق النتائج المتوقعة وإجراء التعديلات اللازمة للتصحيح



صنع القرار في مستويات الإدارة

مستويات القرارات	عملية صنع القرارات وحل المشاكل				أنواع القرارات	خصائص المعلومات
قرارات استراتيجية	{ □ □ □ □ □ }	{ □ □ □ □ □ }	{ □ □ □ □ □ }	{ □ □ □ □ □ }	غير مبرمجة	خارجي واسع مجمل مستقبلي قديمة منخفض غير متكرر
قرارات تكتيكية	{ □ □ □ □ □ }	{ □ □ □ □ □ }	{ □ □ □ □ □ }	{ □ □ □ □ □ }	↑	↑
قرارات تنفيذية	{ □ □ □ □ □ }	{ □ □ □ □ □ }	{ □ □ □ □ □ }	{ □ □ □ □ □ }	↓	↓
	معلوماتية	مادية	بشرية	مالية		متكرر عالية حديثة حالي مفصل ضيق داخلي

نظم المعلومات في المستويات الإدارية



نظم المعلومات في المستويات الإدارية

KIND OF SYSTEM

GROUPS SERVED

STRATEGIC LEVEL

SENIOR MANAGERS

MANAGEMENT LEVEL

MIDDLE MANAGERS

KNOWLEDGE LEVEL

KNOWLEDGE & DATA WORKERS

OPERATIONAL LEVEL

OPERATIONAL MANAGERS

Sales & Marketing

Manufacturing

Finance

Accounting

Human Resources

أنواع النظم الرئيسية في المنظمات

- ❑ EXECUTIVE SUPPORT SYSTEMS (ESS)
- ❑ MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS (MIS)
- ❑ DECISION SUPPORT SYSTEMS (DSS)
- ❑ KNOWLEDGE WORK STATIONS (KWS)
- ❑ OFFICE AUTOMATION SYSTEMS (OAS)
- ❑ TRANSACTION PROCESSING SYSTEM S(TPS)

نظم تشغيل المؤسسة (نظم إنجاز المعاملات) TPS

- نظم التشغيل الوظيفي تشكل ٥٠-٨٥% من نظم المعلومات في المؤسسات.
- تساعد بإنجاز الأعمال بسرعة ودقة عالية وتعظيم الأرباح، وتحسين نوعية الخدمة.
- تتكامل مع نظم قواعد البيانات لإنشاء وتنظيم ومعالجة وتخزين وتحديث واسترجاع البيانات من قواعد البيانات.
- نظم معالجة المعاملات: تسجل الوقائع والأحداث وتفصيل الأنشطة الروتينية اليومية للأعمال كالبيع، الشراء، إعداد ودفع الرواتب،.... إلخ. وتحقق التكامل بين مهام النظم الفرعية: الإنتاج، التسويق، الشؤون الإدارية، المحاسبة، ..
- الدخل: أحداث ومناقلات
- المعالجة: تحديث للبيانات
- الخرج: تقارير تفصيلية

نظم إنجاز المعاملات TPS

□ نظام معالجة المعاملات TPS: هو نظام معلومات محوسب يعالج ويسجل البيانات الناتجة عن أحداث الأعمال الروتينية اليومية الضرورية لإدارة الأعمال

■ مثال: نظام المصرف الطلابي.

□ تخدم المستوى التشغيلي في المنظمة وهدفها توفير المعلومات إلى المستخدمين داخل وخارج المنظمة وتعمل على حفظ وتخزين البيانات إلى حين طلبها .

□ تخدم نظم معالجة المعاملات العديد من وظائف مثال (التسويق، التصنيع ، الإنتاج، المالية، المحاسبة، الموارد البشرية) والتي يحتاجها المديرون لمراقبة التشغيل الداخلي، وعلاقة المنظمة مع البيئة الخارجية .

نظم إنجاز المعاملات TPS

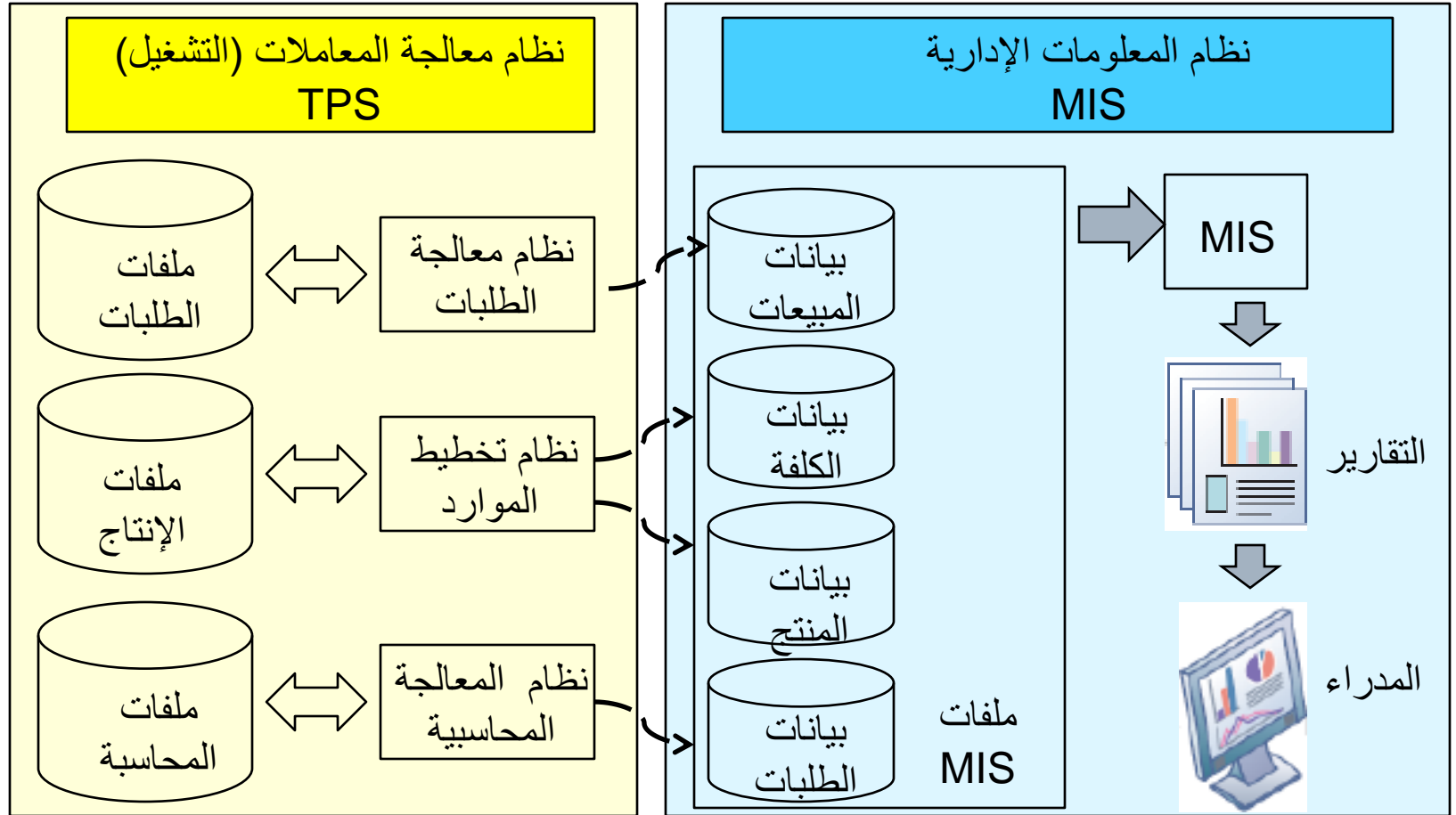
□ TYPICAL TPS APPLICATIONS :

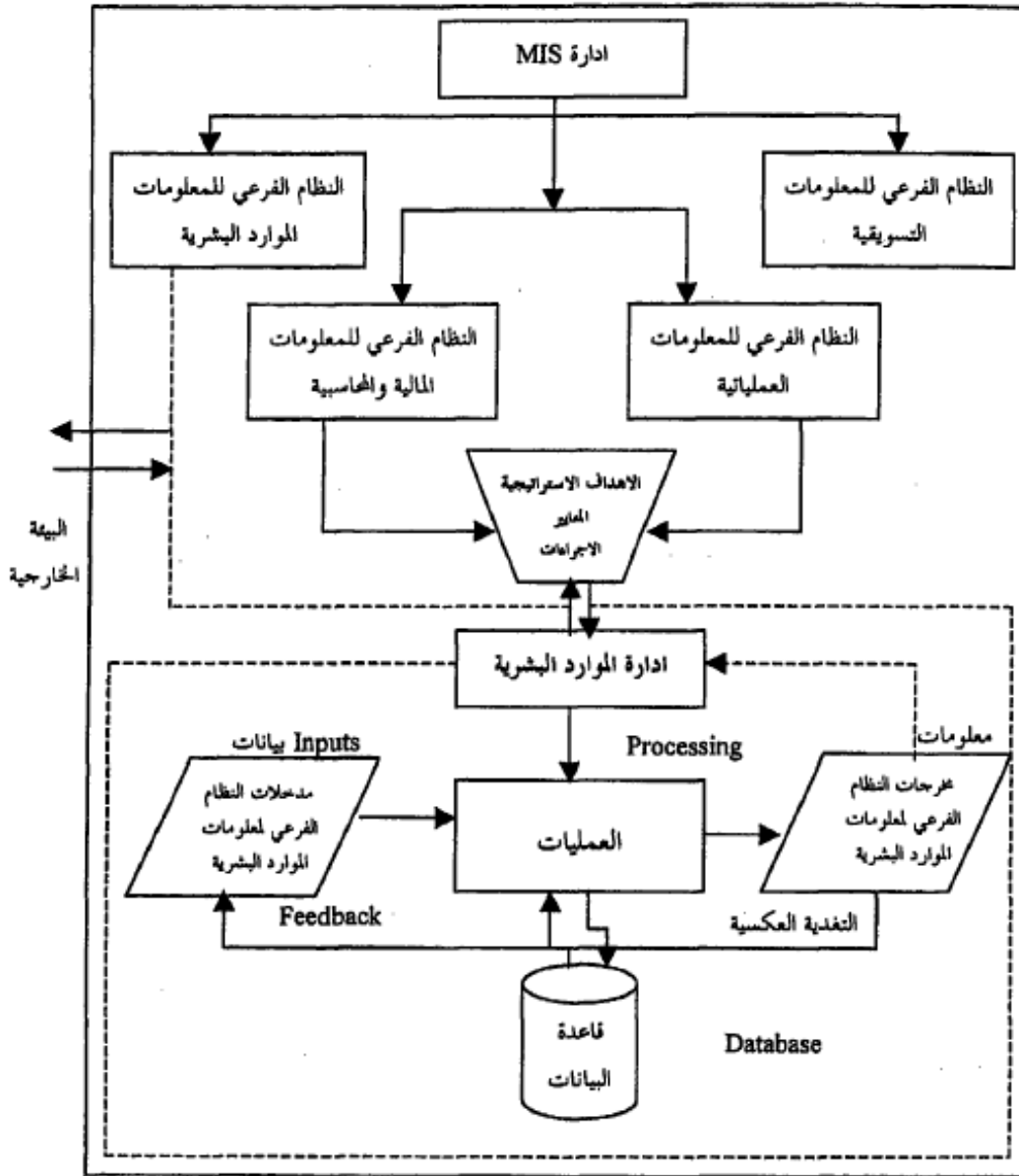
- Sales & Marketing Systems (Sales Management; Market Research; Promotion; Pricing; New Products)
- Manufacturing & Production Systems (Scheduling; Purchasing; Shipping / Receiving; Engineering; Operations)
- Finance & Accounting Systems (Budgeting; General Ledger; Billing; Cost Accounting)
- Human Resources Systems (Personnel Records; Benefits; Compensation; Labor Relations; Training)
- Other Types (e.g., University :Admissions; Grade Records; Course Records)

نظم معالجة المعلومات MIS

- تساعد الإدارة التشغيلية للمنظمة بدعم القرارات الهيكلية والاندماج بمضمون وتفصيل الأنشطة التشغيلية
- تقدم البيانات عن نشاط المؤسسة للإدارات الوسطى والعليا (التكتيكية والإستراتيجية).
- تستخدم Data Workers و Information Workers والعاملين في ميدان إنتاج المعرفة لتقديم معلومات ذات قيمة مضافة للمؤسسة وتزيد من قدرة المؤسسة على المنافسة.
- تساعد على اتخاذ قرارات مهيكلة وشبه مهيكلة.
- الدخل: حجم كبير من البيانات (الحالية والماضية)
- الخرج: تقارير تلخيصية

نظم المعلومات الإدارية / نظم تشغيل المؤسسة

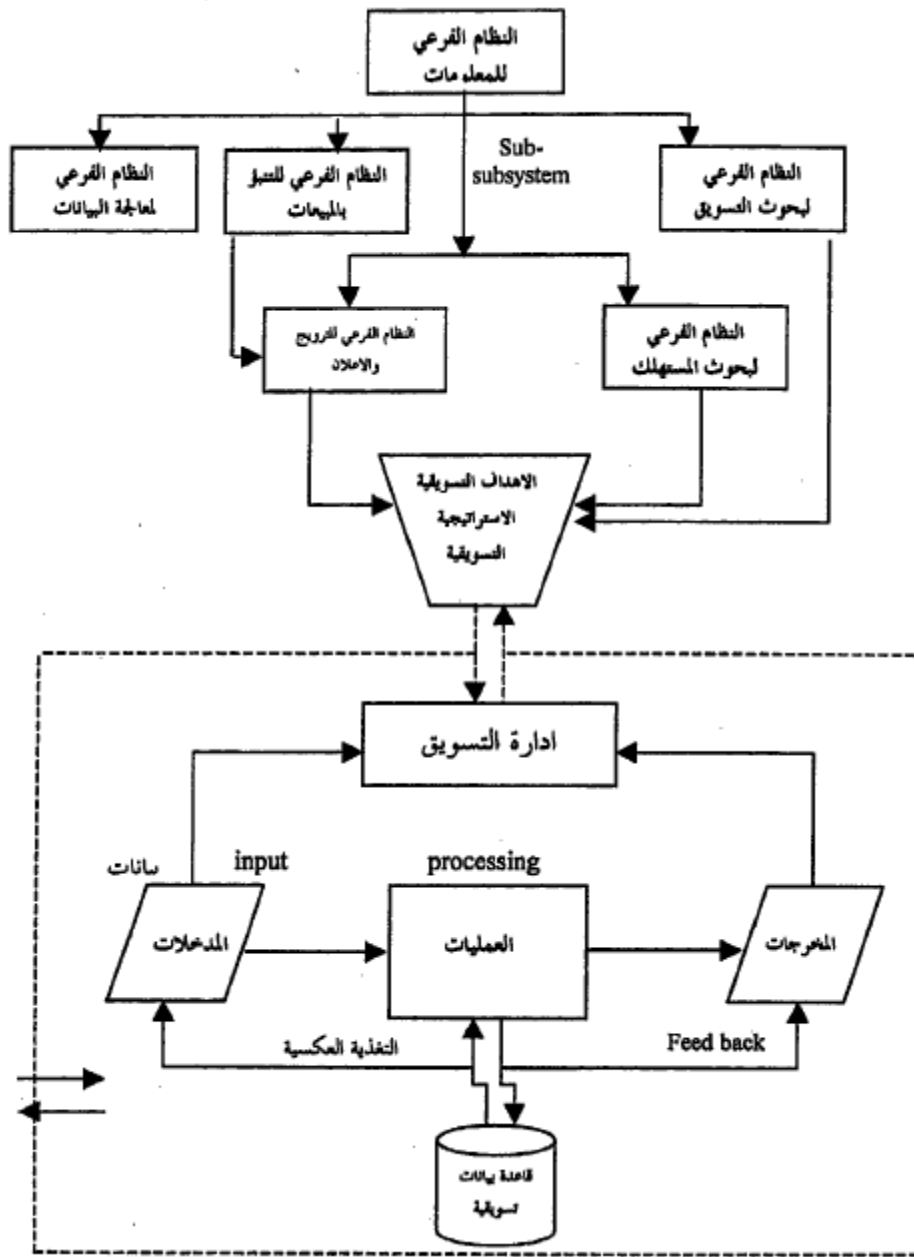




MIS

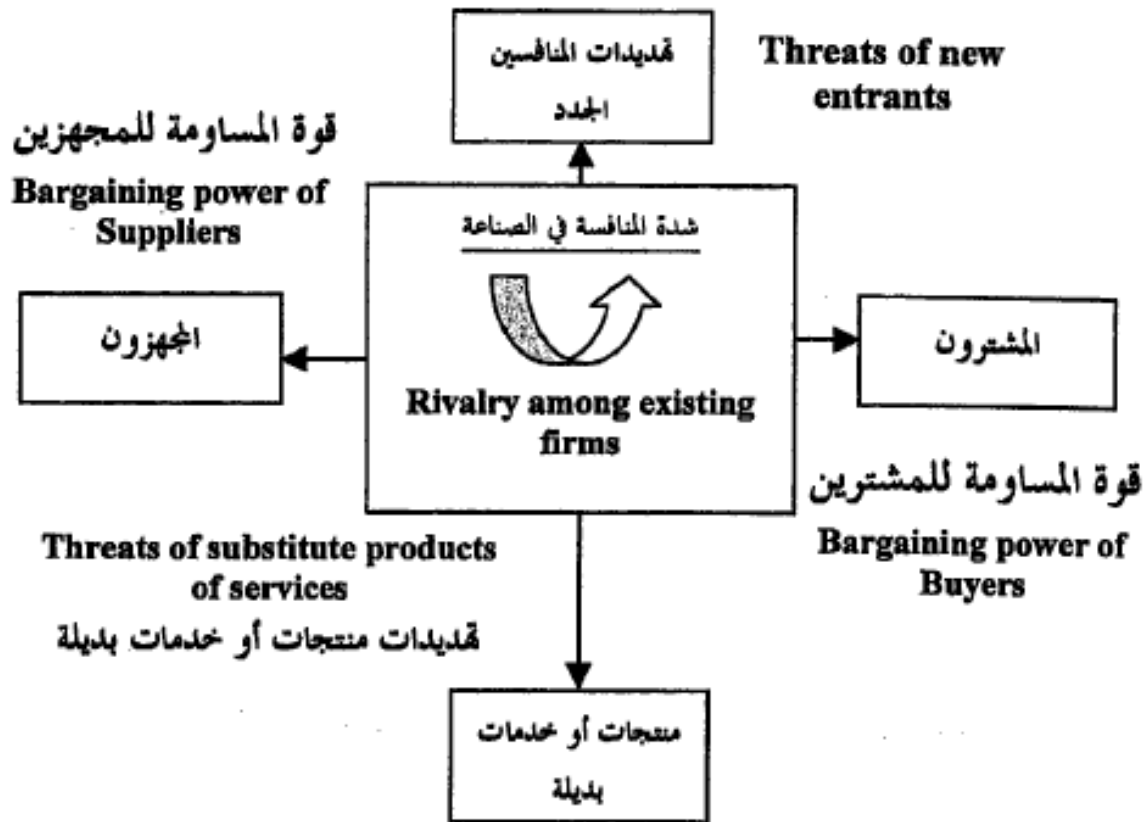
نظم إدارة المعلومات المتكامل

نظم إدارة المعلومات التسويقية



- معلومات عن سلوك المستهلك
- معلومات عن المبيعات الحالية
- معلومات عن المبيعات المتوقعة
- معلومات عن قنوات التوزيع
- ..

نظم إدارة المعلومات والمنافسة



بالتوفيق