



2-1 النجاح في الأعمال التجارية

أهداف التعلم

بعد الانتهاء من دراسة هذا الفصل، ستكون قادرًا على:

1-2-1 وصف ما يجب اتخاذه من إجراءات للنجاح في الأعمال التجارية.

2-2-1 شرح الأنشطة التجارية الشائعة ومخاطرها ومكافأتها.

من واقع الحياة

يخطط كل من خالد وعبد الله لزيارة أحد المطاعم الجديدة التي تقدم الطعام الإيطالي في منطقتهم، حيث تم افتتاح مطعمين هما "ريستورانتي إيطاليا" و"ماماز بيتزيرا". ونظرًا لأن ميزانية كل من خالد وعبد الله محدودة، فإنهما دائمًا ما يكونان حريصين على اتباع الطريقة الأمثل للشراء والإنفاق.

يشتهر مطعم "ماماز بيتزيرا" بالبيتزا اللذيذة والخدمة الممتازة، في حين أن مطعم "ريستورانتي إيطاليا" يقدم قائمة طعام أكثر تنوعًا، وتشمل البيتزا والمعكرونة والسلطات والسندويشات. يشعر كل من خالد وعبد الله أن الطعام جيد، ولكنه لا يحتوي على تلك النكهة الإيطالية الأصيلة، كما أنه غالبًا ما يكون المطعم مزدحمًا والخدمة بطيئة. أمّا مطعم "ماماز بيتزيرا" فمشهور بالبيتزا الممتازة، وأسعار البيتزا لديه أعلى من أسعارها في مطعم "ريستورانتي إيطاليا".

إذا كنت ستشارك خالد وعبد الله في هذا الأمر، (1) فأَيُّ مطعم تختار؟ (2) ما الإجراءات التي توصي بها لاستمرار نجاح هذه الأعمال التجارية؟

المصطلحات الرئيسية

Technical Skills

المهارات الفنية

General Career Skills

مهارات مهنية عامة

Risks

المخاطر

1-2-1 النجاح في الأعمال التجارية Success in Business

يرتكز أساس نجاح الفرد في عمله إلى تطوير نوعين رئيسيين من المهارات هما: المهارات الفنية والمهارات المهنية العامة، والتي تسمى أيضًا المهارات الشخصية. يتمتع الفرد بفرصة لتطوير الكفاءات المهنية المطلوبة عن طريق الدراسة والتجارب والخبرات.

المهارات الفنية Technical Skills

يُشار إلى التدريب المهني المتخصص باسم "المهارات المكتسبة" وهي المهارات الفنية **Technical Skills** اللازمة لأداء مهنة معينة. يتضمن هذا التدريب إعداد الكفاءات في مجالات؛ مثل تقنية المعلومات، والمحاسبة، والقانون، والهندسة، والرعاية الصحية، والتعليم، والتسويق، والعقارات، والتأمين، وتطبيق القانون. لا يقتصر الإعداد لممارسة المهنة على الإلمام بمجال واحد أو أكثر من مجالات المعرفة المذكورة على مستوى المبتدئين فحسب، بل يتطلب أيضًا تعليمًا مستمرًا.

المهارات المهنية العامة (General (Transferable) Career Skills

بالإضافة إلى التدريب الفني، يبحث أصحاب العمل عن القوى العاملة التي تتمتع بمهارات مهنية عامة **General Career Skills**، وهي قدرات تمكّن القوى العاملة من التكيف مع مواقف العمل المختلفة، وغالبًا ما يُطلق على تلك المواهب مصطلح "المهارات الشخصية". وفي حين يتم اكتساب بعض هذه القدرات عن طريق الدراسة، فإنّ بعضًا منها يتطلب وجود خبرة في مجال العمل.

غالبًا ما نلاحظ توافر المهارات المهنية في القوى العاملة، وتشتمل تلك المهارات على ما يلي:

- العمل بأسلوب احترافي يشمل الصدق والنزاهة والموثوقية والإدارة الحكيمة للوقت والالتزام بالعمل الجاد.
- تبني سلوك تعاوني بالقدرة على العمل بشكل جيد مع الآخرين في ظلّ ظروف العمل المختلفة.
- المبادرة لتجاوز العقبات ومواجهة التحديات والتكيف مع التغيير.
- الرغبة في التعلّم المستمرّ، بجانب امتلاك المعرفة التقنية، خصوصًا عند العمل عن بُعد.
- امتلاك مهارات إبداعية في حلّ المشكلات والبحث في إطار العمل ضمن فريق.
- امتلاك مهارات التواصل الكتابي والشفوي الفعّال.
- امتلاك معارف أساسية بالمحاسبة، والتمويل، والتسويق، والموضوعات الادارية الأخرى.

الخبرة المهنية Career Experience

إنّها لفكرة جيّدة أن تخطّط لبدء تطوير المهارات المهنية أثناء دراستك، يمكنك تنمية قدراتك العمليّة بطرق عديدة، منها "برامج العمل والدراسة" والتي تسمّى أحيانًا التدريب التعاوني والجمع بين الدراسة والخبرة المتعلقة بالعمل. توفرّ تلك البرامج فرصة لتطوير المهارات أثناء العمل. لا يتعرّف الأفراد فقط على الجوانب الفنية للوظيفة، لكنهم يتعلّمون أيضًا كيفية التفاعل في إطار بيئة العمل.

توفّر "برامج التدريب الداخلي" خبرة عمليّة في المنظمات أثناء التعرّف على المجال الوظيفي. والتدريب الداخلي لشغل وظائف في مجالات المحاسبة، والتمويل، والتسويق، والاتّصالات، متاح بوساطة كثير من المنظمات.

كما يمكن أن يوفرّ "العمل بدوام جزئي" خبرة قيّمة للأفراد وتجعلهم يدركون ما إذا كانوا سيستمتعون بالمجال الوظيفي أم لا. يمكن لخبرة العمل بدوام جزئي أن تساعد الأفراد أيضًا على التعرّف إلى أشخاص من ذوي الخبرة في المجال؛ فيمكن لهؤلاء الأشخاص توجيههم وتقديم الدعم لهم طوال حياتهم العملية.

تُعَدُّ المشاركة في تقديم "الخدمات التطوعية" نوعًا آخر من الخبرة المهنية لتطوير عادات العمل والمهارات التنظيميّة. ومن خلال التطوُّع، قد يهتمّ الأفراد أيضًا بمجال وظيفي معيّن، ومثل هذا الاهتمام قد يكون مؤشّرًا على مسار حياتهم المهنية في المستقبل.

توفّر "الواجبات والمهام الدراسية" التي يُكلّف بها الطلاب أثناء الدراسة خبرات تتعلّق بالعمل، حيث يتمّ تطوير مهارات البحث والاتّصال عند إعداد التقارير والعروض التقديمية الشفويّة. كما تقدّم مشاريع العمل ضمن فريق فرصة للعمل مع الآخرين، وهي مهارة ضرورية لكلّ مهنة. يمكن أن تؤدّي المشاركة في النوادي المدرسية والمؤسّسات أيضًا إلى تطوير مهارات، مثل تحديد الأهداف، والتخطيط، والإشراف، وتفويض المسؤوليّة.

عندما يكتسب الأفراد خبرة مهنية، فقد يطمحون لتولي منصب إداري أو قيادي. تتطلب تلك المناصب المتقدمة القدرة على التخطيط والتنظيم والقيادة وتحفيز الأشخاص، وكذلك القدرة على إدارة الموارد الإنتاجية للشركة. لا شك في أن مهارات القيادة تُعدُّ مطلباً رئيساً للمديرين. ومن ضمن متطلبات القيادة القدرة على التفكير بشكل استراتيجي، وإيصال الرؤية، واتخاذ القرارات، وتقويض الآخرين للقيام بالعمل. وتكشف الدراسات أن القادة الناجحين يمتلكون النزاهة، والتعاطف، والامتنان، والإبداع، والاهتمام بالفريق، ومهارات الاستماع والتأثير القوية.

اتخاذ القرار Decision Making

1. تحديد المشكلة.

2. التعرف على البدائل.

3. تقييم مزايا كل بديل وعيوبه.

4. اختيار البديل الأفضل.

5. تنفيذ بديلك الأفضل.

6. مراجعة قرارك.

مهارة اتخاذ القرار هي إحدى المهارات التي غالباً ما تكون مطلوبة عند ممارسة العمل وكذلك في الحياة الشخصية للفرد كما هو مبين في الشكل 2-1 حيث يمكن اعتماد عملية معينة لتوجيه اتخاذ القرار.

تتطلب معظم الخيارات التي يتخذها الشخص أن يتخلى عن شيء آخر ويُعرف ذلك "بعملية المقايضة". على سبيل المثال، لا يمكن استخدام الأموال التي تنفق على الذهاب إلى السينما في شيء آخر مثل الذهاب إلى مدينة الملاهي. يمكن لعملية اتخاذ القرار أن تساعد الفرد في اختيار البديل الأفضل والأكثر إرضاءً.

الشكل 2-1 عملية اتخاذ القرار

كيف تساعد الاستعانة بمراحل عملية اتخاذ القرار، الأفراد والشركات في تبني خيارات أفضل؟

اكتب مقالاً يصف كيف يمكنك استخدام عملية اتخاذ القرار لاختيار التخصص الجامعي للعام المقبل، يمكنه أن يساعدك على تحقيق أهدافك الحياتية على المدى الطويل. ما الطرق الأخرى التي ستفيدك بها عملية اتخاذ القرار في المستقبل؟



لمزيد من المعلومات عند التقدم للحصول على تدريب أو وظيفة، فإن معرفة المنظمة أو الشركة والوظيفة المتاحة أمر مهم. حيث أظهرت الدراسات أن المرشحين الناجحين للوظائف يربطون تدريبهم وخبراتهم بحاجات الشركة.



لماذا تحتاج معظم الوظائف إلى مزيج من المهارات الشخصية والمكتسبة؟



اختبر معلوماتك

ما الفرق بين المهارات الفنية والمهارات المهنية العامة؟

العمل كفريق



إعملوا كفريق، وحدّدوا مهنة قد يفكر الطلاب في العمل بها في المستقبل. قدّموا وصفاً للتعليم والتدريب والمهارات التي ستكون ضرورية للنجاح في أداء هذه المهنة.

2-2-1

أنشطة الأعمال التجارية والمخاطر والمكافآت

Business Activities, Risks, and Rewards

عندما يختار الشخص مساراً وظيفياً معيناً، فإنه يحتاج إلى التفكير في أنواع الأعمال التجارية التي تتيح فرص عمل، تتضمن تلك الأعمال التجارية ما يلي:

• تقوم "شركات التصنيع" بتحويل المواد الخام إلى منتجات، نهائية. تشمل تلك المنتجات "المنتجات الصناعية" مثل الآلات والمعدات الصناعية، والمنتجات البلاستيكية التحويلية التي تستخدمها شركات أخرى في عملية التصنيع أو قد تقوم بتصنيع "المنتجات الاستهلاكية" التي يتم بيعها للأفراد والأسر.



• تشتري "شركات البيع بالجملة" هذه المنتجات بكميات كبيرة لإعادة بيعها بكميات أقل لتجار التجزئة. تجار الجملة معروفون أيضاً باسم "الموزعين" أو "الوسطاء"، وهم حلقة وصل بين الشركات المصنّعة وتجار التجزئة.

• تباع "شركات البيع بالتجزئة" بضائعها مباشرة إلى المستهلكين الذين يمثلون المستخدمين النهائيين. يشمل تجار التجزئة: المتاجر، والمحال التجارية، والبائعين عبر الإنترنت، الذين يبيعون كل شيء مثل الطعام والملابس والإلكترونيات ومنتجات العناية الشخصية.

• تقدّم "شركات الأعمال الخدمية" الخدمات المهنية الفنية والشخصية بمقابل مادي.

• تتولّى "الشركات الزراعية" زراعة المحاصيل وتربية الماشية من أجل الغذاء واستخدامها في منتجات أخرى. تشمل "تربية الأحياء المائية" المزارع السمكية، والمحار والنباتات المائية.

• تقوم "شركات التعدين واستغلال المحاجر" باستخراج الموارد من البيئة وتحويلها لتستخدمها الشركات المصنّعة. وتشمل هذه الشركات، شركات التعدين، وشركات التنقيب عن النفط.

بينما يعمل كلّ قطاع من شركات الأعمال في المملكة العربية السعودية، فإنّ بعضها يُسهم بجزء أكبر من إجمالي الناتج المحلي مقارنةً بغيره، وفي محاولة

لتقليل الاعتماد على قطاع اقتصادي واحد أو قطاعين، تعتزم "رؤية السعودية 2030" العمل على زيادة تنويع الاقتصاد، مع التوسّع في قطاعات حديثة ومبتكرة، على سبيل المثال قطاع الطاقة المتجددة.

ما أنواع الأعمال التي تعتقد أنّ "رؤية السعودية 2030" يجب أن تركز عليها لتعزيز الاقتصاد السعودي في المستقبل؟

مخاطر العمل Business Risks

عندما تتفقد شركة ما قرارًا تجاريًا تكون هناك مخاطر، فعلى سبيل المثال، قد تواجه الشركة مخاطر عدم شراء المستهلكين لمنتجاتها، أو عدم تسليم المورد المواد المطلوبة في الوقت المحدد. **المخاطر Risks** هي حالة من حالات عدم اليقين بشأن وقوع حدث أو نتيجة ما. تواجه كل شركة مخاطر محتملة، بداية من عمليات الاختلاس إلى الكوارث الطبيعية. ويمكن تصنيف المخاطر إلى:

المخاطر الجغرافية Geographic Risks يمكن أن يؤدي تغير الطقس إلى تدمير المحاصيل الزراعية، كما يمكن أن تؤدي التضاريس الوعرة إلى صعوبات في النقل. تتسبب هذه وغيرها من العوامل الجغرافية في حدوث مخاطر للأعمال التجارية. **المخاطر السياسية والقانونية Political-Legal Risk** تختلف أنظمة الأعمال التجارية من دولة إلى أخرى. قوانين التبعة والتغليب وضرائب الواردات والمعايير الخاصة بسلامة العمل، جميعها أمثلة على العوامل السياسية والقانونية التي يمكن أن تؤثر في تكاليف التشغيل ونجاح الأعمال التجارية.

المخاطر الاجتماعية والثقافية Social-Cultural Risk يمكن أن تخلق الاختلافات الثقافية والاجتماعية مثل التقاليد والعادات والأعراف حالة من حالات عدم اليقين عند ممارسة الأعمال التجارية في أماكن مختلفة. تتم ممارسة أنشطة الأعمال التجارية بشكل مختلف في أجزاء مختلفة من العالم. ويمكن أن يؤدي عدم مراعاة الاختلافات الثقافية إلى فشل الأعمال التجارية حتى لو كانت جميع الإجراءات الأخرى مناسبة.

المخاطر الاقتصادية Economic Risk يؤدي ارتفاع الأسعار وتغير قيم العملات وانخفاض الإنفاق الاستهلاكي إلى حدوث حالة من حالات عدم اليقين الاقتصادي. كما تؤثر التقلبات الاقتصادية في الطلب على السلع والخدمات التي تنتجها الشركة. **المخاطر التشغيلية Operational Risks** تتسبب الأنشطة التشغيلية اليومية للشركة بمخاطر، فقد يؤدي الفشل في الابتكار والتطوير أو تلبية حاجات العملاء إلى خسارة الأرباح. كما أن حدوث خلل في سلسلة الإمداد والتوريد أو عملية التوزيع يعني أيضًا حدوث انخفاض في حجم الأعمال. وارتفاع أسعار مدخلات الإنتاج أو نقص المواد الخام أيضًا من المخاطر المحتملة الأخرى.

مخاطر غير متوقعة Unexpected Risks

بينما يمكن توقع عديد من المخاطر إلى حد ما والتخطيط لمواجهتها، فإن المواقف غير المتوقعة هي أيضًا مصدر للمخاطر. يمكن أن تحدث المخاطر نتيجة زيادة حدة المنافسة بين الشركات والمنتجات الجديدة أو نتيجة لحدوث هجوم سيبراني أو جائحة أو أزمة صحية، وجميعها أمثلة لبعض المخاطر غير المتوقعة التي يجب على كل نشاط اقتصادي الاستعداد لها. عند محاولة تقليل المخاطر، قد تفكر الشركات في اتخاذ هذه الإجراءات:

- (1) مراقبة الأنشطة التجارية والمبيعات والتكاليف والبيانات المالية باستمرار.
- (2) دخول أسواق جديدة؛ لتقليل الاعتماد على عدد قليل من العملاء.
- (3) تقديم مجموعة متنوعة من السلع والخدمات؛ للحفاظ على مصادر الدخل المتنوعة.

مكافآت الأعمال التجارية Business Rewards

على الرغم من وجود عديد من المخاطر، فإنه يتم إنشاء الأعمال التجارية وتشغيلها للحصول على مزايا مختلفة. أولاً، إن تحقيق الربح وكسب القوت أمر أساسي. يستثمر أصحاب الأعمال الموارد ويتحملون المخاطر لتحقيق الربح. بعد ذلك، يُسهم توفير السلع والخدمات في تحسين جودة الحياة في المجتمع. لكي تكون الأعمال التجارية ناجحة، يجب أن تولي اهتمامًا وثيقًا لحاجات العملاء وتجارهم.

أخيراً، يشعر أصحاب الأعمال التجارية والمستثمرون والمديرون والقوى العاملة بالرضا الشخصي من خلال العمل مع الحكومة لإنتاج وتوزيع السلع التي تتيح للأفراد التمتع بحياة هنيئة.



لماذا يُعدُّ دراية الشركات بالمخاطر التي قد تواجهها أمراً جيّداً؟

لمزيد من المعلومات
قد تحاكي الشركة وقوع كارثة خاصّة بعمليات الشحن، أو تجري محاكاة لأيّ من المواقف الأخرى التي تُعيق استلام الموادّ الخام أو شحن المنتجات للعملاء. أثناء عمليات المحاكاة هذه، يجب أن يكون الموظفون جاهزين لتطبيق الخطط الاحتياطية. تعزّز أنشطة إدارة المخاطر هذه الشركات للوصول إلى حلول بديلة في حالة وقوع كارثة.



اختبر معلوماتك

كيف تسبب الجغرافيا مخاطر للأعمال التجارية؟

تمارين

مساحة البحث والابتكار

5. التواصل: تحدّث إلى أحد أفراد الأسرة أو صديق للعائلة حول وضع العمل في المملكة العربية السعودية أو في أي مكان آخر. اسأل عن التعليم والتدريب وأنشطة العمل الحالية وتقديم المشورة المهنية للشباب. أعدّ تقريراً مختصراً شفهيّاً أو مكتوباً لمقابلتك. **يترك للطالب**
6. الكتابة: ابحث عن مقال يناقش صفات المديرين والقادة الفاعلين. اكتب ملخصاً مكوناً من فقرتين للمقال، على أن يتضمّن أيضاً الإجراءات التي قد تتخذها لتطوير مهاراتك القيادية.

يجب أن يوفر الملخص الذي أعده الطالبة معلومات محددة حول المديرين الفاعلين؛ وكيف يمكن للطالبة تطوير مهاراتهم القيادية

7. الفن المرئي: نفّذ عرضاً تقديمياً مرئياً (ملصقاً أو شرائح) يبيّن المخاطر المختلفة التي تواجه الشركات السعودية.

يجب أن يتضمن العرض ملصقاً أو صوراً مرئية أخرى تبين العديد من المخاطر المذكورة في هذا القسم من الفصل أو جميعها

المفاهيم الرئيسية

اختر أفضل إجابة.

1. مثال على المهارة الفنية
أ. العمل بروح الفريق الواحد
ب. الإبداع في حل المشاكل
ج. تطوير برمجيات الأعمال
د. الموثوقية
2. تتضمن الخطوة الأولى في عملية اتخاذ القرار
أ. تحديد المشكلة
ب. تحديد الهدف
ج. تحديد البدائل
د. تقييم البدائل
3. الشركات التي تقوم بأعمال _____ هي الشركات التي تباع مباشرة إلى المستهلكين.
أ. البيع بالجملة
ب. البيع بالتجزئة
ج. الاستخراج
د. التصنيع
4. إن ارتفاع أسعار السلع بالنسبة إلى المستهلكين يعد مثلاً على وجود مخاطر _____.
أ. ثقافية
ب. اقتصادية
ج. تشغيلية
د. جغرافية

رؤى تجارية

التقنيات الحديثة في أنشطة الأعمال التجارية

يسهم كل من الذكاء الاصطناعي، والروبوتات، والطائرات بدون طيار، والخدمات السحابية والطباعة ثلاثية الأبعاد وغيرها من التقنيات في تغيير طريقة دخلك، وأدخارك، وإنفاقك، واستثمارك. يُطلق على استخدام التطبيقات، والمواقع الإلكترونية، وأجهزة الجوال في الأنشطة المصرفية والمالية اسم "فنتك" (التقنية المالية).

إنشاء صندوق للطوارئ. وتقوم بعض المنصات الأساسية بتقييم مدى التقدم الذي يحرزه العميل فيما يتعلق بمدخراته، وإنفاقه، وتأمينه، واستخدامه لبطاقات الائتمان. كما توفر "فنتك" أيضًا بطاقات مسبقة الدفع، التي تتيح للأباء إمكانية التحكم في إنفاق أبنائهم ومراقبتهم أثناء تعليمهم إدارة الأموال بحكمة.

تسهم "فنتك" أيضًا في تغيير صناعة التأمين من خلال الشركات الناشئة العاملة عبر الإنترنت، وتطبيقات "التقنية التأمينية" التي تعالج الطلبات والادعاءات وغيرها من المعاملات. أيضًا، تزود خوارزميات الذكاء الاصطناعي، على وجه السرعة، العملاء بعروض أسعار وخدمات شخصية، وبخاصة العملاء الأصغر سنًا.

ثمّة خدمة أخرى من خدمات "فنتك السعودية"، وتتمثل في "التقنية التنظيمية" التي تساعد على إيضاح معايير الامتثال المحلية والعالمية وضمان تحققها؛ إذ تركز هذه التطبيقات والمواقع الإلكترونية على مكافحة غسيل الأموال، والاحتيال المالي.

التفكير الناقد

1. ابحث عن مقال يوضح كيف يمكن أن يتعامل كل من العملاء والشركات في المملكة العربية السعودية مع الأنشطة التجارية المستقبلية باستخدام تطبيق، أو من خلال الذكاء الاصطناعي أو أي تقنية أخرى. أعد ملخصًا موجزًا لهذا المقال.
2. كيف يمكن أن يؤثر التوسع في استخدام التقنيات الحديثة في الأنشطة التجارية على الفرص الوظيفية، والمهارات المهنية المطلوبة؟

"فنتك السعودية" هي مبادرة أطلقها البنك المركزي السعودي بالشراكة مع هيئة السوق المالية في إبريل 2018م كخطوة تحفيزية لتطوير مجال التقنية المالية في المملكة العربية السعودية وتعزيز دوره في التنمية الاجتماعية الاقتصادية الوطنية.

بالنسبة إلى المستثمرين، يقدم المستشارون الآليون المشورة بناءً على جمع البيانات الخاصة بدخل الفرد، والأصول المملوكة له، وديونه، وأهدافه المالية، ودرجة تحمّله للمخاطر. أما "المحافظ الرقمية"، وتُعرف أيضًا باسم "محافظ الجوال"، فهي عبارة عن تطبيقات تسمح بتخزين واستخدام بطاقات الائتمان، والسحب، وبطاقات الولاء.

وتشمل ميزات "فنتك" الأخرى تحويل الأموال مباشرة من طرف إلى آخر، كما تشمل أيضًا إمكانية تخزين بطاقات الهوية، وتذاكر العبور، وتذاكر حضور الفعاليات. إنّ استخدام الخدمات المصرفية بدون بطاقة وخدمات الدفع بدون تلامس في المتاجر عن طريق ميزات مثل "انقر وادفع" - يسهم في تقليل استخدام بطاقات السحب وبطاقات الائتمان، وهو ما يسهم بدوره في تحسين إجراءات الصحة والسلامة.

توفر "فنتك" أيضًا دعمًا ماليًا معززًا من خلال ميزات الادّخار التلقائي، ومكافآت استرداد النقود، والتوجيه إلى