

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية ، علوم التسيير و العلوم التجارية
شعبة: العلوم التجارية
تخصص: تسويق صناعي
بعنوان

اثر مؤثرات البيئة الخارجية العامة على السلوك الشرائي للمستعمل الصناعي
دراسة حالة شركة الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFAPIPE 2015-2017
- ولاية غرداية -

نوقشت و أوجزت في : 2018/06/18

من إعداد الطالب : بارود رضوان

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	محاضر أ	د. أولاد حيمودة عبد اللطيف
ممتحنا	مساعد أ	أ. بهاز لويزة
ممتحنا	مساعد أ	أ. محجوبي لخضر
مقررا	مساعد أ	أ. ميسون بلخير

السنة الجامعية: (2017-2018م)

الإهداء

إلى من تاهت الكلمات والحروف في وصفها، إلى من كانت سندا في حياتي
وغمرتني بعطفها، إلى منبع الحنان "أمي الغالية" أدام الله صحتها ورعاها
إلى من أطفأ ظلمة جهلي وكان خير مرشد لي نحو العلم و المعرفة، إلى من ضحى
من أجل أن ينير دربي وطريقي "أبي العزيز" أطال الله في عمره
إلى إخوتي وأخواتي و زوجتي
وإلى أحوالي وخالاتي وأعمامي وعماتي
إلى رفقاء الدرب في الدراسة
إلى كل من وسعهم قلبي و لم تسعهم صفحتي
إلى كل المعلمين و الأساتذة الذين مررت عليهم طيلة المشوار الدراسي.

شكرو عرفان

بسم الله و الحمد لله الذي رزقنا العقل ووهبنا التفكير وحسن التوكل عليه، ورزقنا من العلم ما لم نكن نعلم، والذي سهل لنا السبيل لإنجاز هذا العمل.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير

إلى الأستاذ المشرف: ميسون بلخير

على إشرافه وتشجيعه لنا لإنهاء هذا العمل مقدم لنا كل النصائح والتوجيهات اللازمة.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى مسيري وعمال مؤسسة الأنابيب الحلزونية

ALFA PIPE بولاية غرداية على المعلومات القيمة وحسن المعاملة.

كذلك نتوجه بعظيم الامتنان والشكر لكل العائلة والأصدقاء والزملاء وأساتذة

وإداري كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على مساعدة القيمة

في إنجاز هذه المذكرة

الملخص :

هدفت هذه الدراسة من خلال اشكالياتها كيف يمكن أن تؤثر مؤثرات البيئة الخارجية العامة على السلوك الشرائي للمؤسسة دراسة و تحليل العوامل البيئية المؤثرة في سلوك المشتري الصناعي، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام مجموعة من أدوات البحث العلمي منها المقابلة بالإضافة إلى استغلال وثائق المؤسسة المعنية بالدراسة، إذ يتركز اهتمام هذه الدراسة على قرار الشراء عند المشتري الصناعي، وتسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف النظرية و التطبيقية، فتناولت أدبياتها النظرية مفاهيم سلوك المشتري الصناعي و المؤثرات البيئية الخارجية العامة المرتبطة به، ومن ثم معرفة كيفية اتخاذ قرار الشراء واقعيًا و العوامل البيئية التي تؤثر عليه. أسقطنا الدراسة النظرية على المشتري الصناعي مؤسسة ALFAPIPE و هي مؤسسة اقتصادية عمومية عاملة في مجال الحديد و الصلب. من أهم النتائج المتوصل إليها في دراستنا، أن دوافع الشراء ترجع لطبيعة نشاط المؤسسة.

الكلمات المفتاحية : سلوك المشتري الصناعي، العوامل البيئية، قرار الشراء، مراحل الشراء.

Résumé :

A travers sa problématique, la présente étude vise à étudier et analyser les facteurs environnementaux qui influent sur le comportement de l'acheteur industriel. L'étude s'est basée sur méthode descriptive analytique avec l'utilisation d'un ensemble d'outils de la recherche scientifique tel que l'entrevue en sus de l'exploitation de la documentation de l'Entreprise cible de la présente étude qui se focalise sur décision d'achat auprès le acheteur industriel, et vise à concrétiser un ensemble d'objectifs théoriques et pratiques. L'étude affiche dans ses fondements théoriques présentés, les concepts du comportement du acheteur industriel et savoir par conséquent les différents processus menant à décision d'achat réellement d'une manière réaliste à travers les caractéristiques environnementales qui l'affectent. Nous avons projeté l'étude théorique sur ALFAPIPE en tant qu'échantillon d'acheteur industriel, qui est une entreprise publique économique exerçant dans la filière sidérurgie. Parmi les résultats phares de notre étude, la dépendance du mobile de l'achat à la nature de l'entreprise.

Mots clés :

-Comportement de l'acheteur industriel -les Facteurs environnementaux-les Décisions d'achats-Les étapes de l'achat.

قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	شكر وعرفان
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
ب-ج	مقدمة
	الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية للعوامل البيئية و سلوك المشتري الصناعي
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعوامل البيئية و سلوك المشتري الصناعي
20	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
25	الخلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
27	تمهيد
28	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة الأنابيب بغارداية " SONATRACH "
32	المبحث الثاني: مجتمع الدراسة وطرق جمع المعلومات
32	المبحث الثالث: قرار الشراء في " المؤسسة الوطنية SONATRACH "
44	الخلاصة
46	الخاتمة
50	قائمة المصادر و المراجع
51	الملاحق
67	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
32	حجم المبيعات لمؤسسة ALFA PIPE	1

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
16	نموذج سلوك الشراء الصناعي	1
17	نموذج سلوك الشرائي للخدمات	2
19	اتخاذ القرار جزء من سلوك المشتري الصناعي	3
34	المخطط التنظيمي لإدارة الشراء بمؤسسة SONATRACH	4

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	أسئلة المقابلة الموجهة للمشتري الصناعي لمؤسسة ALFA PIPE
02	Certificate of Registration
03	Certificate of Authority to use the official API .
04	Processus Contrôle tubes
05	Photos de la Nouvelle Machine a Souder
06	Phots site de stockage
07	PV de Constat
08	Contrat SONATRACH/ALFA PIPE SPA

مقدمة

توطئة:

تعطى لعملية الشراء أهمية كبيرة في جميع المنظمات إذ ينطوي على نتائج ايجابية او سلبية تظهر على واقع المنظمات من خلال تأثيره في طبيعة الأعمال اللاحقة مما يتطلب الاهتمام الكبير و توفير متطلبات انجازه على مختلف الصعود، ومن الجدير بالذكر أن النظرة إلى الشراء قد تطورت إلى عملية معقدة لصنع القرار و الاتصالات التي تحدث و تتكرر بمرور الوقت والتي تتضمن العديد من المشاركين فيها و العلاقات مع الشركات و المؤسسات، ولذلك فإن مهمة الشراء وسلوك المشتري الصناعي يشمل أكثر من أفعال بسيطة تتمثل بإنجاز الطلب من قبل المحضرين، ومن الجدير بالذكر القول أن ضعف الاهتمام بتحليل العوامل البيئية التي تؤثر على سلوك المشتري الصناعي في المنظمات يمكن أن يؤدي إلى عدم الإلمام الكافي ونقص الخبرات اللازمة لتحديد متغيراتها الأساسية والقدرة إلى تبويب تلك المتغيرات.

وهنا تتجلى المكانة المرموقة في دراسة العوامل البيئية المؤثرة على سلوك المشتري الصناعي بوصفه باكورة التموين الصناعي، إذ يعتمد التسويق الصناعي الناجح، على معرفة فهم الزبائن الذي توجه إليهم الجهود التسويقية وسلوكهم في اتخاذ القرارات الشرائية، وانطلاقاً من أهمية الموضوع بالنسبة للتسويق الصناعي وكذلك للمشتري الصناعي نفسه، اختص البحث بهذا الموضوع بغية الوقوف على أهم المرتكزات و المفاهيم المتعلقة به.

إشكالية البحث

تكمن مشكلة البحث الرئيسية في كيف يمكن أن تؤثر مؤثرات البيئة الخارجية العامة على السلوك الشرائي للمؤسسة . SONATRACHE

الإشكاليات الفرعية

1- بماذا يتأثر قرار الشراء عند المشتري الصناعي لمؤسسة SONATRACHE ؟

2- هل لطبيعة نشاط المشتري الصناعي لمؤسسة SONATRACHE على قرار الشراء؟

فرضيات البحث

- الفرضية الأولى : تفترض الدراسة أن اتخاذ قرار الشراء يتم داخليا و يتأثر بالعوامل البيئية الخارجية العامة المحيطة بالمؤسسة.

- الفرضية الثانية : تؤثر طبيعة نشاط المشتري الصناعي للمؤسسة على تنفيذ عملية الشراء.

مبررات اختيار الموضوع :

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع للأسباب التالية :

- رغبة الباحث في البحث في موضوع سلوك المشتري الصناعي و العوامل البيئية الخارجية العامة المؤثرة فيه.
- الباحث إطار في المؤسسة وتسهيل عملية الحصول على المعلومات الضرورية .
- الأهمية الكبيرة و المتنامية التي يحظى بها المشتري الصناعي في المؤسسات.

أهداف الدراسة :

- معرفة درجة اهتمام مؤسسة SONATRACHE بسلوك المشتري الصناعي.
- معرفة المحددات و العوامل البيئية المؤثرة في سلوك المشتري الصناعي التي يجب على مؤسسة SONATRACHE أخذها بعين الاعتبار.

أهمية الدراسة :

تتحلى أهمية الموضوع في كونه يدرس قرار الشراء الصناعي في مؤسسة SONATRACHE باعتبارها المشتري الصناعي المهم لمؤسسة ALFA PIPE و تحديد العوامل البيئية الخارجية العامة المؤثرة في قرارها الشرائي.

حدود الدراسة :

ثم وضع المحددات التي تمثل في إطارها الدراسة و ذلك من حيث الأبعاد الزمنية و الأبعاد المكانية كالآتي :

الحدود الزمنية: امتدت فترة دراستنا لهذا الموضوع خلال فترة 2017/2015.

الحدود المكانية: الدراسة الميدانية في المؤسسة الوطنية الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFA PIPE ، التي يقع مقرها في المنطقة الصناعية بنورة لولاية غارداية.

منهج الدراسة

لغرض الإحاطة بجوانب الدراسة و معالجة الإشكالية و الإجابة عليها استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم الاعتماد في إعداد الجانب النظري من هذا البحث على المصادر العلمية في مجال الشراء التي أمكن الحصول عليها من الكتب والأطروحات والمجلات والدوريات والانترنت التي لها صلة بموضوع البحث. كما اعتمد في تحصيل البيانات اللازمة للجانب العملي من البحث على إتباع الأساليب الآتية:

1. المقابلات الشخصية ، مع المسؤولين في المصلحة التجارية لمؤسسة SONATRACHE المتواجدين داخل المؤسسة ALFA PIPE، للحصول على بعض الأجوبة التي أفادت بالبحث.
2. التقارير الرسمية والبيانات الإحصائية، التي ترتبط بالبحث.

صعوبات الدراسة :

أثناء قيامنا بهذه الدراسة تعرضنا لعدة صعوبات و عراقيل وقفت في طريقنا تتمثل في :

- قلة الدراسات الأجنبية و العربية التي تحاول الربط بين متغيرات الموضوع.
- تحفظ مسؤولي المؤسسة في إعطاء المعلومات الدقيقة التي من شأنها تساعد في الوصول إلى النتائج.
- إجبارية دراسة هذا الموضوع من طرف الإدارة و عدم إعطاء فرصة للطالب في اختيار الموضوع الذي يرغب في دراسته.

هيكل البحث :

من اجل الإجابة عن إشكالية البحث و معالجتها و اختبار فرضيتها لتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين كالآتي :

الفصل الأول : يتضمن الأدبيات النظرية و التطبيقية للعوامل البيئية و سلوك المشتري الصناعي.

الفصل الثاني : و هو الفصل التطبيقي الذي يتضمن دراسة ميدانية حول طريقة اتخاذ قرار الشراء عند المشتري الصناعي لمؤسسة SONATRACHE و العوامل البيئية الخارجية العامة التي تؤثر عليه .

الفصل الأول :

الأدبيات النظرية و التطبيقية
للعوامل البيئة الخارجية العامة و
سلوك المشتري الصناعي

تمهيد:

يتطلب تحليل العوامل البيئية المؤثرة في سلوك المشتري الصناعي توضيح مفهوم المؤثرات البيئية الخارجية العامة وعلاقتها بسلوك المشتري الصناعي، والأهمية الاستراتيجية لوظيفة الشراء في المنظمات ومعرفة المهام المناطة بها وصلاحياتها ومكانتها، وقد تناول هذا الفصل مبحثين أولهما الأدبيات النظرية للمفاهيم الأساسية للمؤثرات البيئية وسلوك المشتري الصناعي و الثاني عن الدراسات السابقة التي تناولت موضوع سلوك المشتري الصناعي و العوامل البيئية المؤثرة فيه.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعوامل البيئية و سلوك المشتري الصناعي

يعتبر المشتري الصناعي احد أهم العناصر الأساسية في عملية الشراء بما انه يمثل نقطة انطلاق لبداية هذه العملية و يتأثر بالعوامل البيئية الخارجية العامة.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للمؤثرات البيئية

1- العوامل الاقتصادية

" تفرض العوامل الاقتصادية تأثيرها في قرارات كل من البائع والمشتري لذا ينبغي أن تتحرك المنظمة المشتريه باتجاه رصد الظروف الاقتصادية وتحليلها ، وإن يصب اهتمامها الأكبر عليها لأنها تساهم بشكل أساسي في إنجاح أو إفشال صفقة الشراء التي تروم عقدها مع البائع وفي هذه السنوات يمكن لنا ربط عدم الاستقرار الاقتصادي للبلد بفترات الركود والانتعاش الاقتصادي الذي يحدث في فترات متباعدة ويمكن تعريف الدورة الاقتصادية بأنها تقلبات منتظمة بصورة دورية في مستوى النشاط الاقتصادي وتعرف أيضا بأنها في النشاط الاقتصادي الكلي مثل مستويات الإنتاج والعمالة والأسعار ويوجد اتفاق بين الاقتصاديين على أن لكل دورة اقتصادية أربع مراحل مع وجود اختلاف في مسمياتها وهي⁽¹⁾:

- مرحلة الانتعاش .

- مرحلة الرواج.

- مرحلة الأزمة.

- مرحلة الكساد.

ويتوقف النجاح لأي منظمة على مدى قدرتها على مواكبة التغييرات المستمرة في البيئة التي تعمل فيها وخصوصا التغييرات الاقتصادية والتي تؤثر بشكل مباشر في العوامل التكنولوجية والتي تتضمن استعمال الطرق الحديثة في عمليات الإنتاج من اجل زيادة الإنتاجية أو تحسين نوعية الإنتاج، مما أوجب الاهتمام الاقتصادي حتى أصبح

¹ - حسنين محميد آل زويد، دور المؤثرات البيئية في الشراء الصناعي، أطروحة دكتوراه، جامعة سانت كلمنتس 2008 ص 53.

مطلبا أساسيا للنهوض في ظل التغييرات المتسارعة في بيئة العمل. ويمكن تمييز الظرف العام للاقتصاد في أي بلد من خلال النمو الاقتصادي، البطالة، استقرار الأسعار، الدخل، المتاح من الموارد والأموال والاعتماد. وحتى تستطيع المنظمة المشتريه فهم وتحليل المؤثرات الاقتصادية لا بد أن تدرك بعض الحقائق التي يمكن إيجاز أبرزها كما يأتي :

- القوى الاقتصادية والسياسية هي التي تفرض أساس ونمو الثروة الاقتصادية للبلد.
- تؤثر القوى الاقتصادية الخارجية في القوة الشرائية للمنظمة وفي رغبتها في الشراء.
- التغييرات التي تحدث في القوى الاقتصادية لا تؤثر في كل قطاعات السوق بنفس المستوى والتأثير.
- المنظمة تتعامل مع قطاعات واسعة في السوق الصناعي ، لذا لا بد ان تكون حساسة تجاه التبدل في التأثيرات الاقتصادية للقوى البيئية .

2- العوامل السياسية والقانونية

تتضمن العوامل السياسية والقانونية الاتفاقيات والمعاهدات و مجموعة القوانين والتشريعات المتداولة في المجتمعات والبلدان على اختلاف ثقافتها وحكومتها ، والتي تفرض نفسها على المنظمات الصناعية وتحدد أعمالها مثل قيود التجارة الدولية ، والتوجيهات الحكومية نحو الأعمال والنشاطات الاجتماعية ، والتمويل الحكومي لبعض برامج التنمية ، وتمتلك القوى البيئية السياسية والقانونية تأثيرا واضحا وكبيرا في تحديد معظم قرارات المنظمة ومنها قرارات الشراء، إذ ربما تخفف الحكومة إجراءات الرقابة على العمليات الصناعية التي ترى بأنها جهود مثمرة ومخلصة للبلد مثل المنظمات العاملة في القطاع النفطي، أو ربما تصبح الحكومة زبون أو مجهز أساس لمنظمة معينة⁽¹⁾.

أو يمكن تهدد الحكومة المنظمات الصناعية عندما تقرر أن تغير قواعد اللعب في ساحة الأعمال ، لذا ينبغي أن تهتم المنظمات بالمخاطر السياسية وتحاول تفاديها قدر الإمكان وفي الغالب لا يمكن السيطرة على القوى السياسية أو التأثير فيها، لذلك تلجأ المنظمات المشتريه إلى تعديل سياستها بما ينسجم مع سياسات الحكومة العامة. ففي كل بلد غالبا ما تتعرض الأعمال إلى مخاطر التدخل الحكومي التي قد تنشأ عن تحديد الحكومة للقوانين والتشريعات التجارية والتعاملات مع الدول أو الحكومات الأخرى ..، ويمكن أن يساهم ذلك في تبسيط أو تعقيد

¹ - حسس بن محميد آل زويد ، مرجع سبق ذكره ، ص 59.

عملية الدخول إلى الأسواق الأجنبية للحصول على بعض المشتريات الصناعية التي قد تقرر المنظمة شرائها من الأسواق الدولية . لذا فان بعض المنظمات الصناعية الكبيرة تبذل جهودا خاصة لكي تتحالف مع كبار المسؤولين في الحكومة من اجل تجنب المخاطر السياسية وتفادي القضايا القانونية ، في حين تعتقد شركات أخرى أن هذا النوع من المخاطر مفروض عليها ولا يمكن تجنبه أبدا .

3- العوامل التكنولوجية

إن الشيء الوحيد والمسلك الأكيد للنجاح والذي تعتمد على رصده الأعمال في المستقبل هو التغيير المستمر في العوامل التكنولوجية ، فقد أدى النمو الصناعي إلى التغيير في مجالات عديدة من الحياة حيث أدى عهد المعلومات إلى استخدام الحاسوب كمساعد في مجال التصنيع وأدى إلى تطوير أنظمة ووسائل أخرى متعددة جديدة وبهذا وضعت التكنولوجيا الجديدة متطلبات حديثة على الأعضاء الكفئين من حيث توفير الأيدي العاملة التي تمتلك الخبرة وتوفير الموارد الأولية الضرورية.

وفي عالم الأعمال اليوم من المحتمل أن تخرج أي منظمة عن دائرة الضوء وتفقد موقعها في السوق ولا تتطور أو تكتسب أو تتكيف مع تكنولوجيا جديدة بشكل مستمر فعالمنا الحاضر يتميز بدرجة عالية من التطور العلمي والتفوق التكنولوجي في كافة المجالات التي باتت معه القدرة على إبداع المعرفة العلمية والتكنولوجية المقومات الأساسية للنمو الاقتصادي الأمر الذي شجع المنظمات على الابتكار وتطبيق التكنولوجيا الحديثة للتكيف مع البيئة والإنتاج بكفاءة عالية وتقديم منتجات جديدة .

إن البيئة التكنولوجية تعني التطبيقات العلمية التي تستخدم في مجال تطوير أساليب جديدة لأنجاز المهام وتنفيذ مختلف العمليات، لذا فان معدل النمو الاقتصادي يتأثر بعدد الاكتشافات التكنولوجية الجديدة المهمة في ميدان الأعمال ، لكن معظمها لا تظهر بشكل مستمر ، كما أن معظم الاستثمارات لا يجري توجيهها نحو الجهود المبذولة في تلك الاكتشافات⁽¹⁾ .

وتعد التكنولوجيا واحدة من المتغيرات الرئيسية للقوة البيئية التي تؤثر في حياة الناس وأعمال المنظمات . فالتقدم التكنولوجي الهائل في شتى المجالات قدم عهدا جديدا من الشراء وتطبيقاته وأبحاثه ، إذا بات من الممكن ملاحظة

¹ - حسنة بن محميد آل زويد ، مرجع سبق ذكره ، ص63.

ذلك في الالكترونيات ووسائل الاتصال والأدوات الطبية والخدمات الصحية والسيراميك وسفن الفضاء الآلية ... وبالتالي فان ظهور التكنولوجيا الجديدة قد يهدد المنتجات القديمة، لذا يتوجب أن تدرك المنظمات المشتريه هذه المسألة جيدا وتحاول أن تعرف المجهزين الذين يواكبون حركة التطور التكنولوجي من خلال سرعة التغير الفني وفرص الإبداع المتاحة والتخصيصات المالية للبحث والتطوير وحتى القيود التي تضعها الحكومة على التطور التكنولوجي . فضلا عن ذلك عددا قليلا من المنظمات ما تزال تعمل اليوم بالطريقة نفسها التي كانت سائدة في العقود الماضية والسبب الرئيس هو التغير السريع في التطور التكنولوجي ، فالحاسوب مثلا أصبح جزءا مهما في المنظمة الصناعية التي لم تعد تستطيع أن تستغني عنه .

4- العوامل التنافسية :

إن جميع المنظمات تحاول إن تحصل على الموارد اللازمة لأعمالها من البيئة وربما كانت تلك المحاولة تتضمن شراءا لذا ، فإن " أهم قضية معاصرة تواجه معظم المنظمات الصناعية هي تحقيق الميزة التنافسية في الأعمال عن طريق تحديد العوامل التنافسية فإن المنظمة ستوفر ضمنا الميزة التنافسية التي تمكنها من التفوق على منافسيها .

لكن التحدي الأكبر الذي يواجه المنظمات هو كيف يمكن أن توازن بين أهداف الشراء وتفاضل بينها ، ومع تزايد حدة التنافسية في الأسواق الصناعية ، بدأت المنظمات تبحث بشكل نظامي عن مجالات جديدة تمكنها من توليد ميزة دائمة تساعدها في التفوق على منافسيها (أو في الأقل مجاراتهم) ، وإن جانب المدخلات الذي يتمثل بالمشتريات يمكن عده أبرز تلك المجالات في معظم المنظمات . إذ ينبغي أن تمتلك المنظمة المشتريه قدرة اختصاصية أساسية في مجال الشراء ، بحيث تستطيع أن تولد الميزة التنافسية عن طريق تحقيق أهداف الشراء ، إذ توجه الإدارات العليا في معظم الشركات اهتماماتها الأساسية نحو معرفة المؤثرات التنافسية في مدخلاتها ومخرجاتها ، وكيف أن تحصل على الميزة التنافسية لعملياتها . فالمنظمة المشتريه تمتلك قوة مساومة عالية مقارنة بالمجهز في الحالات الآتية⁽¹⁾ :

- عندما يكون المجهزون صغيري الحجم وكثيري العدد ، والمنظمات المشتريه كبيرة الحجم وقليلة العدد.

- عندما تكون كمية المشتريات كبيرة.

¹ - حسس بن محميد آل زويد ، مرجع سبق ذكره ، ص72.

- عندما يعتمد الجهاز على المنظمة المشتري بشكل كبير، كأن تشكل مشترياتها نسبة مئوية عالية من مبيعاته.

- عندما يمكن للمنظمة المشتري أن تبدل مصدر تجهيزاتها بسهولة ولكن دون ارتفاع في تجهيزها الحالي .

- عندما تستطيع المنظمة اقتصاديا للحصول على مشترياتها من عدة مجهزين في وقت واحد .

ومن بين أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو التركيز على العملية وتعرف العملية على أنها سلسلة مترابطة من الأعمال أو النشاطات تهدف إلى تحقيق نتائج ذات قيمة أعلى.

ن تحقيق رضا الزبون وإيجاد ميزة تنافسية في الأسواق العالمية يعتمدان بدرجة كبيرة على السلع والخدمات المقدمة لتلك الأسواق ، لذلك يعد مبدأ التركيز على العملية الإنتاجية أحد الاستراتيجيات المهمة التي تعتمد عليها أغلب المنظمات الصناعية حيث تقوم هذه الإستراتيجية على تنظيم الأجهزة والمعدات ، وقوة العمل حول تقليل فرص الضياع والذي ينعكس على العملية بشكل إيجابي بشكل مرن وقابلة للاستجابة لرغبات الزبون المتغيرة وبالتالي:

يحقق للمنظمة بزيادة في الإنتاجية والارتقاء في مستوى الجودة وهو الشيء الذي تعمل من أجله كافة المنظمات الصناعية والخدمات على السواء.

المطلب الثاني : مدخل مفاهيمي لسلوك المشتري الصناعي

تقوم المؤسسات بشراء مستلزمات إنتاجها التي تمكنها من الإنتاج من مؤسسات متخصصة لذا يتطلب على هذه المؤسسات فهم السلوك الشرائي لها.

1- المفهوم العام للسلوك:

لقي مفهوم السلوك جدلا كبيرا بين المختصين، حيث يرى البعض إن السلوك هو النشاط الخارجي للإنسان بينما يرى الآخرون انه يمثل الأنشطة الجسمانية والعقلية لهذا الإنسان حيث يهدف القائلون بكون السلوك نشاط خارجي إلى إمكانية تعديل هذا السلوك من خلال التأثير في البيئة الخارجية ،بينما يحاول أولئك الذين يرون بالطبيعة المختلطة للسلوك الى تأكيد على محورية هذا التعديل لا سيطرة الفرد عليها⁽¹⁾.

¹ - محمود جاسم الصميدعي، مدخل التوثيق المتقدم، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 2000، ص 775.

السلوك بوجه عام هو: مجموعة التصرفات والتعبيرات الخارجية والداخلية، التي يسعى عن طريقها الفرد لان يحقق عملية الأقامة والتوفيق بين مقومات وجوده ومقتضيات الاطار الاجتماعي الذي يعيش فيه⁽¹⁾.

كما يعرف السلوك ايضا على انه كل انماط الحركة الإنسانية والأفكار والتصرفات والتعبيرات، ومحاولات وغيرها من الأنشطة التي يمارسها خلال حياته كلها تدخل جميعها في ما نشير اليه بكلمة⁽²⁾.

كما يعرف السلوك على انه مجموعة المواقف التي ترتبط بجوافز مخفية بحيث تكون غير واضحة مباشرة، لا يمكن تفسيرها إلا في حالة دراسة بحمل المؤثرات الداخلية والخارجية. ومن خلال التعاريف السابقة للسلوك يمكن التمييز بين نوعين من السلوك:

أ) سلوك هادف: يتميز هذا النوع من السلوك بالخصائص التالية:

- الاستمرارية والتكرار، أي استمرارية الاستجابة حتى بعد زوال المثير في اغلب الاحيان وتكراره اذا ثبت نجاحه في الوصول الى الهدف.
- الانتهاء حيث ينتهي التصرف بتحقيق الهدف.
- التعديل ، إي تحسين السلوك وتعديله من وقت لآخر إذا لزم الأمر.
- توفر الدافع ، سواء كان فطريا أو مكتسبا .
- القابلية للتدعيم وتوافر القصد أو النية (سلوك مخطط وموجه) .

ب) سلوك غير هادف (عشوائي): ويقصد به مجموعه التصرفات التي يسلكها الانسان في فترات معينه حيث يكون من الصعب التحكم في مثل هذه التصرفات ، إعطاء تفسير لهذه التصرفات.

¹ - علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة، بدون سنة نشر، ص 23.

² - علي السلمي، السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة، 1979، ص 55.

2- مفهوم المشتري الصناعي:

يعرف المشتري الصناعي على انه الشخص أو الجهة التي تشتري السلع والخدمات ليس بغرض الاستهلاك الشخصي أو اشباع رغبات شخصية وإنما بهدف استخدامها في انتاج سلع اخرى أو الاستعانة بها في أداء أعمالها⁽¹⁾.

✓ قد يكون فرداً أو منظمة ، ويقوم المشتري الصناعي بشراء منتج تام الصنع، أو نصف مصنع، أو مادة خام لاستخدامها في عملية الانتاج ثم يقوم بعد ذلك ببيعها لتحقيق الأرباح، وقد يكون الغرض من الشراء هو الاستخدام لتقديم خدمة معينة، قد لا يكون الهدف منها تحقيق الربح خاصة بالنسبة لتلك المنظمات التي لا تهدف لتحقيق الأرباح.

✓ هو الذي يضم كافة المؤسسات الخاصة والعامة، حيث تقوم هذه المؤسسات بالبحث وشراء السلع و المواد أو المعدات التي تمكنها من تنفيذ اهدافها المقررة في خططها أو استراتيجيتها كما ان المؤسسات الصناعية تقوم بشراء المواد الخام الأولية ومكونات اخرى نصف مصنعة وذلك من اجل انتاج وتسويق سلع نهائية لكل من المستهلك النهائي أو المستهلك الصناعي⁽²⁾.

كما عرف أيضا:

✓ - هو الشخص أو الجهة التي تشتري السلع والخدمات ليس بقصد الاستهلاك الشخصي أو الإشباع رغبات شخصية، وإنما بهدف استخدامها في انتاج سلع اخرى أو الاستعانة بها في أداء أعمالها.

✓ - أو هو المستهلك أو المشتري للبضاعة من دكان أو دكاكين أو اي نوع من الاسواق ومراكز تجارية بمعنى آخر، الزبون هو العميل الذي يطلب أو يقبل على شراء السلعة المعروضة في السوق.

¹ - سمير عزيز العبادي، نظام موسى سويدان، التسويق الصناعي، دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص 110.

✓ - أو هو جميع المنظمات الفردية والجماعية، مهما كانت طبيعة ملكيتها، والتي تشتري منتجات الأعمال بهدف استخدامها في إنتاج سلع أخرى، سواء من خلال إخضاعها لسلسلة من عمليات التحويل أو تكاملها مع اجزاء اخرى أو لتسهيل تأدية أعمالها، أو بقصد الاتجار لها مقابل تحقيق ربح معين⁽¹⁾.

من خلال التعاريف التي سبق ذكرها نجد ان المشتري الصناعي هو الشخص أو الجهة التي تقوم بعملية شراء السلع أو خدمات أو مواد أولية بهدف استخدامها في انتاج سلع اخرى أو اعادة بيعها لتحقيق ربح معين.

3- خصائص سلوك المشتري الصناعي:

خصائص المشتري الصناعي عادة تكون ضمن ثلاثة مجموعات: خصائص متعلقة بهيكل وطلب السوق، خصائص متعلقة بطبيعة المنتجات المشتراة والعملية الشرائية وخصائص متعلقة بوحدة الشراء.

أ - هيكل وطلب السوق : يتضمن العناصر التالية⁽²⁾:

- التركيز الجغرافي: يتميز السوق الصناعي بخاصية التركيز الجغرافي لكثير من المشروعات وبالتكامل فيما بينهما.

- قلة عدد المشترين: بالمقارنة مع السوق الاستهلاكية .

- الطلب على السلع الصناعية : هو طلب مشتق من الطلب على السلع الاستهلاكية

- يتميز الطلب على السلع الصناعية بأنه غير مرن، يخضع السوق الصناعي لكثير من التقلبات في الطلب.

ب- طبيعة المنتجات المشتراة والعملية الشرائية تتميز بما يلي:

- الشراء الكبير الحجم: يتميز الشراء الصناعي بضخامة الكميات المشتراة.

- يتم الشراء على فترات متباعدة .

- الشراء المباشر من الموردين نظرا لضخامة الكميات المشتراة ولتحقيق الوفورات الناتجة عن الخصم.

1- سيد سالم عرفة، التسويق الصناعي، دار الراية للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2012، ص179

- وجود مواصفات نمطية للسلع المشتراة: تحدد من قبل الإدارة المشتري لضمان تحقيق الكفاءة في الانتاج النهائي.

- طول فترة التفاوض نظرا لضخامة قيمة الصفقة وتحديد المواصفات المطلوبة .

ج- خصائص متخذ قرار الشراء: يختلف قرار الشراء الصناعي عن الاستهلاكي من النواحي التالية:

- سلوك المشتري الصناعي اكثر رشدا من المشتري الاستهلاكي .

- اشتراك عدد كبير من الافراد في اتخاذ قرار الشراء الصناعي .

- الحاجة الى المشورة الفنية: سواء من المصادر الداخلية أو الخارجية لمعرفة خصائص السلع والفائدة من استخدامها وتكلفتها.

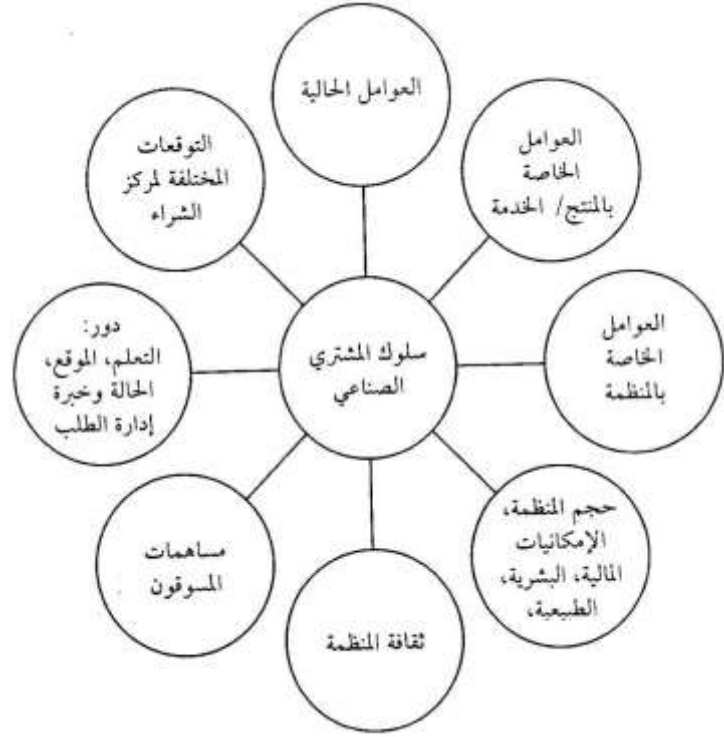
المطلب الثالث: اثر المؤثرات البيئية على سلوك المشتري الصناعي

يتأثر سلوك المشتري الصناعي بالعديد من العوامل الداخلية للمنظمة، حالات الشراء (شراء جديد، اعادة شراء صفقة قديمة، تطور صفقة القديمة)، طبيعة عمل المنطقة الصناعية، مصادر التوريد، حجم المنظمة، استخدام المركزية اللامركزية، القدرات المالية و البشرية للمنظمة وغيرها من العوامل، وفي نفس الوقت يتأثر هذا السلوك بعوامل البيئة الخارجية مثل التشريعات و القوانين، مدى توفر مصادر التوريد، المنافسة، الدورة الاقتصادية، وغيرها من العوامل وبشكل عام حاول العديد من الباحثين تحديد السلوك و التعرف على العوامل المؤثرة عليه ومن خلال تقديم العديد من النماذج هي نأخذ منها على سبيل المثال⁽¹⁾:

¹ - محمود جاسم الصميدعي، د. ردينة عثمان يوسف، التسويق الصناعي، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2010، ص134.

- أولاً : نموذج سلوك الشراء الصناعي

شكل رقم1: نموذج سلوك الشراء الصناعي



المصدر: محمود جاسم الصميدعي، د. ردينة عثمان يوسف، التسويق الصناعي، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2010، ص134

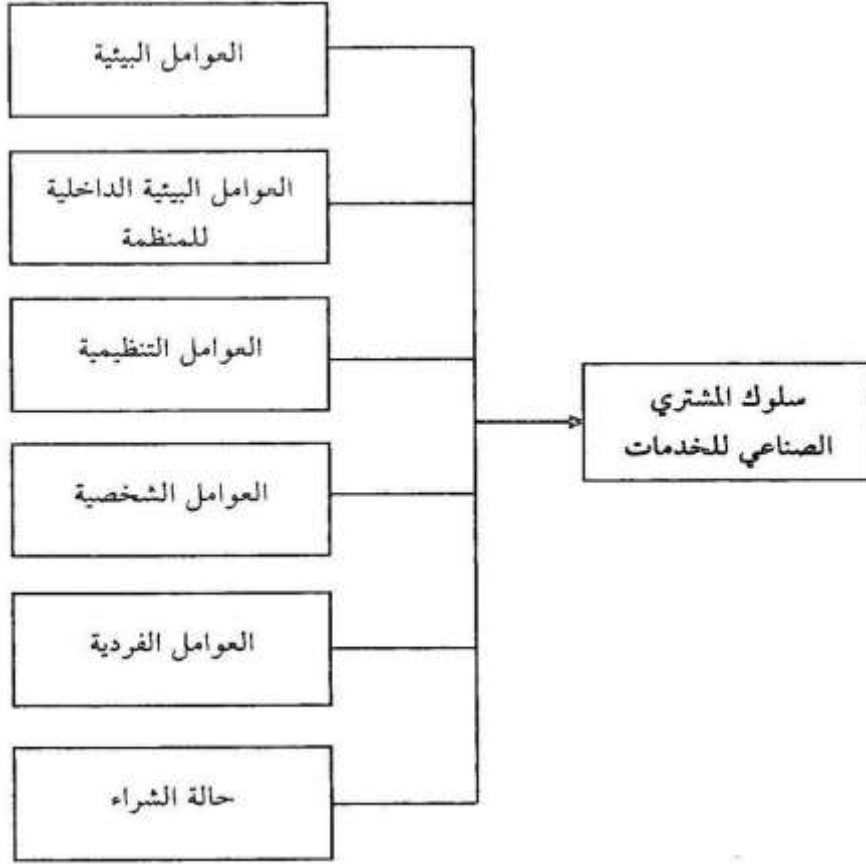
إن القاعدة الأساسية لتحليل النموذج تتكون من المشتري ومدير المشتريات حيث يمتلك السلطة الإدارية لتوجيه المشتري وجهود الشراء نحو تخطيط صفقات شراء ناجحة ومرجحة وفي المنظمات الصناعية فإن هذا الدور له أثر فعال في عقد صفقات الشراء تضمن استمرار العملية الإنتاجية وتقديم السلع وخدمات ذات جودة تلبي حاجة ورغبات الزبائن وتحقق للمنظمة الصناعية أهدافها⁽¹⁾.

-ثانياً : نموذج سلوك المشتري الصناعي للخدمات

يستند هذا النموذج على العلاقة ما بين الشراء و البيع ويشير إلى العوامل التي تؤثر على قرار هذا المشتري، إن هذا النموذج يمثل دراسة حالة قدمت في رسالة دكتوراه من قبل (Wallstrom, 2002, P103) ولقد حدد متغيرات هذا النموذج على النحو التالي:

¹ - محمود جاسم الصميدعي، د. ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص137.

شكل رقم 2: نموذج السلوك الشرائي للخدمات



المصدر: محمود جاسم الصميدعي، د. ردينة عثمان يوسف، التسويق الصناعي، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2010، ص 139

إن العوامل التي تؤثر على سلوك المشتري الصناعي للخدمات هي⁽¹⁾:

1. **العوامل البيئية:** وتشمل العوامل الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية، التكنولوجية، السياسية، الأنماط الاستهلاكية، طبيعة المنافسة، المورد، القوانين والتشريعات الحكومية.
2. **عوامل البيئة الداخلية للمنظمة:** مثل الحجم، تنوع الأنشطة، نظام الاتصال، ... الخ.

¹ - محمود جاسم الصميدعي، د. ردينة عثمان يوسف ، مرجع سبق ذكره ، 139.

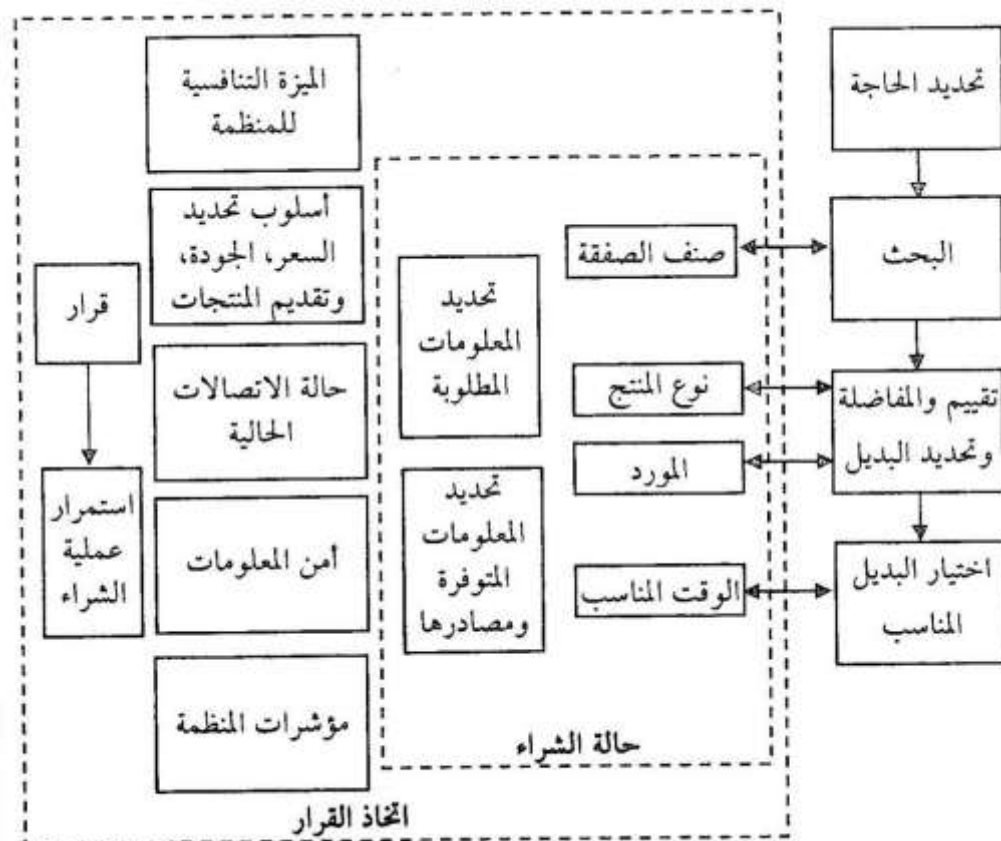
3. **العوامل التنظيمية:** مثل هيكله الأعمال، اعتماد الإدارة المركزية، اعتماد الإدارة اللامركزية، منح الصلاحيات، تحديد مراكز اتخاذ القرارات.
4. **العوامل الشخصية:** والتي تتعلق بطبيعة الدور الذي يلعبه كل من المشتري، المستعمل، المؤثرون على قرار الشراء و المراقبون.
5. **العوامل الفردية:** والتي تتعلق بالمكونات السلوكية لكل من المشتري، المستعمل، المؤثرون على قرار الشراء، المراقبون. وإن هذه العوامل هي (شخصية الأفراد، مستوى دراستهم، مواقفهم، حوافزهم، دوافعهم).
6. **حالات الشراء:** هي شراء جديد يتطلب جمع معلومات وتحليل ووضع بدائل واختيار البديل المناسب.

- ثالثا : نموذج اتخاذ قرار الشراء

إن اتخاذ القرار يعتبر جزء من نموذج سلوك الشراء للمشتري الصناعي، إن القرارات التي تتخذ من قبل المشتري الصناعي تتأثر بالعديد من العوامل وكما هو عليه في المخطط القادم. قدم (Anna, 2005, P7) نموذج للسلوك الشرائي الصناعي والذي يستند على تحديد البدائل وإجراء المقارنة و المفاضلة واختيار البديل المناسب: صنف المنتج، المورد المناسب، الوقت المناسب لوصول الطلبية، السعر المناسب، ... الخ⁽¹⁾.

¹ - محمود جاسم الصميدعي، د. ردينة عثمان يوسف ، مرجع سبق ذكره ، 141.

شكل رقم 3: اتخاذ القرار جزء من سلوك شراء المشتري الصناعي



المصدر: محمود جاسم الصميدعي، د. ردينة عثمان يوسف، التسويق الصناعي، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2010، ص 141

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الاول: الدراسات باللغة العربية

أ- دراسة رغدة باسم حسين، بغداد، 2015، رسالة ماجستير بعنوان "سلوك المشتري الصناعي بحث تطبيقي على لجان المشتريات" دراسة في بعض كليات جامعة بغداد.

تجسدت الإشكالية من خلال إثارة بعض الأسئلة منها: كيف تنظر الإدارات الجامعية إلى أعضاء لجان المشتريات؟ هل يعني أعضاء لجان المشتريات الأدوار التي يجب أن يقوم بها المشتري الصناعي؟ حيث هدفت الى تحديد طبيعة اختيار أعضاء لجان المشتريات وتحديد الدور التي تلعبه حيث توصلت إلى أنه لا توجد مردودات ايجابية تنعكس على رئيس وأعضاء لجان المشتريات كما أن هناك تأثير واضح للعوامل السياسية و القانونية في سلوك لجان المشتريات.

ب-دراسة سناء حلو، 2013، بغداد، مقالة بعنوان "اثر سلوك المشتري الصناعي في قنوات التوزيع".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر كل من أنواع المشتريات الصناعية واختبار معنوية العلاقة لمتغيرات السلوك الشرائي للمنظمة و الكشف عن مدى توفر استراتيجيات قنوات التوزيع حيث توصلت إلى استنتاجات أهمها تحقيق تأثير معنوي في قنوات التوزيع من خلال أنواع المشتريات الصناعية إلا أن دراستنا تهدف إلى التعرف على سلوك المشتري الصناعي وما مدى تأثيره على قنوات التوزيع وكذا محاولة فهم العلاقة بينها داخل المؤسسة الإنتاجية.

ج -دراسة يوسف محييد آل زويد (2008):

أطروحة دكتوراه وهي بعنوان: "المؤثرات البيئية في الشراء الصناعي، دراسة حالة مصنع اسفلت الموصل".

حيث أن الهدف الأساس لهذه الدراسة هو التعريف بالمؤثرات البيئية على الشراء الصناعي، ووضع آلية عمل لتحليلها بعض توضيح المتغيرات الرئيسية لتلك المؤثرات و التي يمكن كأن يشملها القياس و التحليل، أهم نتائجها:

- الشراء يتمتع بفاعلية وجدوى في تعزيز المركز التنافسي للمنظمة.
- لا تتصدى المؤسسات للمؤثرات السياسية و القانونية بل تستجيب لها، لكن يمكنها التصدي الكامل أو المؤقت للمؤثرات الأخرى كالاقتصادية.

- الشراء يعمل على تنمية أرباح وخفض تكاليفها، و العمل على إنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- السلوكيات الشخصية لموظفي إدارة الشراء تؤثر في عملية الشراء الصناعي، لكن الأسس الموضوعية للشراء تخفف من حدة التأثير.
- تغير النظرة من البعد التشغيلي لسلسلة التجهيز إلى البعد الاستراتيجي، الذي يعدها شبكة شراكات تعمل على إضافة القيمة.
- الشراكات و العلاقات مع الشريك أصبحت موردا للمنظمات لما تقدمه من قيمة مضافة.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

أ- دراسة (Moller,1993)

عنوان الدراسة: سلوك الشراء الصناعي والتعقيد الفني للمشتريات

حاولت هذه الدراسة وصف سلوك الشراء الصناعي لمصنعين أمريكيين مختلفين كلياً من حيث التعقيد الفني للمنتجات التي يشتريها كل منهما، وتطبيقات الشراء فيهما، افتترضت هذه الدراسة أن الاختلافات المهمة في تطبيقات الشراء الصناعي تظهر عندما يكون التعقيد الفني للمشتريات واضحاً، ويتطلب ذلك وجود موظفي شراء أكثر، و اشتراك عدة وظائف في الشركة بعملية الشراء وحتى هرمية التنظيم في قسم الشراء ربما تزداد. كما افتترضت أن التعقيد الإداري في الشراء ينشأ بفعل مواقف الشراء، إذ يصبح بمستوى مرتفع عندما تواجه الشركة موقف الشراء للمهمة الجديدة، وبمستوى منخفض عندما تواجه موقف الشراء المباشر، وبمستوى متوسط عندما تواجه موقف الشراء المحور.

وجدت هذه الدراسة أن بعض المجهزين يتعامل بشكل سري مع أحد المؤثرين كالمهندس في مركز الشراء، حتى لا يكشف عن العيوب الفنية في المشتريات التي يوردها ذلك المجهز إلا بعد أن يتم تنفيذ صفقة الشراء. كما وجدت الدراسة أن دور المشتريين كبير في موقف الشراء المباشر، وصغير في موقف الشراء المحور والشراء للمهمة الجديدة توصلت الدراسة إلى أن سلوك الشراء الصناعي يتصف بالبساطة والروتين عندما تتميز المشتريات بتعقيد فني قليل. كما توصلت إلى أن وجود العلاقات القوية والمستقرة في المدى الطويل بين المنظمة المشتري ومجهزها كفيلاً أن يذلل مشكلة التعقيد الفني للمشتريات.

أفادت هذه الدراسة البحث بتأكيدا على ضرورة توثيق وتقوية العلاقة بين المنظمة المشتري ومجهزها، إذ يمكن بواسطة تلك العلاقة أن تواجه المنظمة المؤثرات الشرائية وتتصدى لها بدلاً من أن تستجيب لها دائماً، لكن هذه الدراسة لم توضح كيف يمكن أن تبني المنظمة المشتري علاقة وثيقة وقوية مع المجهز.

ب- دراسة (Anderson, Chu and Weitz,1987)

عنوان الدراسة: الشراء الصناعي.

وجهت هذه الدراسة الأنظار خلال الثمانينيات من القرن الماضي نحو سلوك الشراء الصناعي ، إذ أشارت إلى أهمية الموضوع ومدى القصور الذي يعانيه ، حتى إن متغيرات ذلك السلوك ليست معروفة بشكل كاف مما دعا لأن يقوم الباحثون الثلاثة "أندرسون" و "جو" جرت الدراسة ميدانياً في 21 مصنع كعينة عشوائية أخذت من شركة أوست الأمريكية للصناعات الإلكترونية . إذ افترضت الدراسة ثلاثة أبعاد لسلوك الشراء الصناعي هي حداثة المشكلة، المعلومات المطلوبة ، البدائل المتاحة. أما افترضت أن مركز الشراء هو من يمتلك التأثير الأكبر في تلك الأبعاد الثلاثة وفي عملية الشراء بالكامل .

توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها ما يأتي:

1. يتخذ قرارات الشراء الصناعي أعضاء مركز الشراء في المنظمات الحكومية المشتري دائماً بشكل بطيء .
2. يميل معظم أعضاء مركز الشراء إلى أن يستخدم المخاطرة كمعيار أول وأساسي في تقييم بدائل الشراء المتاحة للتجهيز .
3. أظهرت الجهود البحثية في إجمالي عينة البحث أن (16) مصنع يحاول أن يعتمد الشراء بالسعر الأقل ، وان (4) مصانع تحاول أن تعتمد الشراء بالتنوع الأفضل ، وان مصنع واحد فقط يحاول أن يعتمد الشراء بضممان موعده التجهيز .
4. يرغب معظم موظفي الشراء شخصياً بالتعامل مع تجهيز جدد لم يوردوا سابقاً أي بضاعة للمنظمة المشتري .
5. يمتلك المؤثرون الفنيين والمهندسين نفوذاً كبيراً في مركز الشراء ، مقابل المشتريين كوكلاء الشراء الذين يمتلكون النفوذ الأقل في مركز الشراء .

ج- دراسة (Webster and Wind,1972)

عنوان الدراسة: النموذج العام لفهم سلوك الشراء الصناعي.

أجريت هذه الدراسة ميدانياً في شركة فورد الأمريكية لصناعة محركات الزوارق البحرية، وقد حاولت تحديد المؤثرات الشرائية لتلك الشركة من اجل دعم وتحسين سلوك شرائها الصناعي. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ، يمكن إيجاز أبرزها بالآتي :

1. سلوك الشراء الصناعي لأي منظمة عبارة عن نظام مفتوح يتفاعل مع النظام الأكبر البيئة .
2. تفرض المؤثرات البيئية ضغوطاً مختلفة على المنظمات المشتري في أربعة اتجاهات هي:

- توفير وإتاحة المشتريات من السلع والخدمات .
- توليف وتشكيل ظروف العمل العامة لكل من المنظمات المشتري والمجهزة ، مثل معدل النمو الاقتصادي وسعر الفائدة والبطالة .
- تحديد قيم ورموز التعامل التي ترشد وتوجه العلاقات بين المنظمات المشتري والمجهزة ، مثل القوانين والأنظمة الرسمية .
- انسياب المعلومات وتدفعها إلى المنظمات المشتري .

3. لا تستطيع أي منظمة مشتري أن تتفادى ضغوط المؤثرات البيئية.

أفادت هذه الدراسة البحث عن طريق تأكيدها أهمية المؤثرات الشرائية البيئية وتحديدتها بالنسبة للمنظمة المشتري ، كما أنها بينت ابرز متغيراتها الأساسية ، لكن هذه الدراسة ركزت على مؤثرات الشراء الصناعي البيئية وأغفلت التنظيمية والفردية.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع سلوك المشتري الصناعي و المؤثرات البيئية يمكن إبداء بعض الملاحظات.

- بعض الدراسات السابقة تناولت شطرا من موضوع دراستنا المتمثل في المتغير التابع و هو سلوك المشتري الصناعي في حين اغلب الدراسات جانب من جوانب الدراسة فقط.
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب لمثل هذا النوع من الدراسات.

الإضافة التي تسعى إليها هذه الدراسة تتمثل في ما يلي:

1- ركزت الدراسة الحالية على أهمية تأثير العوامل البيئية على سلوك المشتري الصناعي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لما لها من دور فعال في تحقيق الميزة التنافسية و تقود المنظمات بتوليفة من الاستراتيجيات التسويقية تجعلها رائدة في مجال الأعمال.

2- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة حيث استهدفت الدراسة مؤسسة رائدة في إنتاج الأنايب الناقلة للغاز و البترول في السوق الوطنية بمدينة غارداية وهذا ما يفيد الباحثين و

المطلعين على الدراسة في أخذ آراء حقيقة فعلية عن ما يجري في سوق الأعمال الوطنية و محاولته العمل على مواكبة التطورات الحديثة في مجال التسويق.

خلاصة :

تناولنا في فصلنا الأول الأدبيات النظرية و التطبيقية للعوامل البيئية و سلوك المشتري الصناعي من الناحية النظرية و من أهم النتائج المتوصل إليها :

- معرفة أهم المميزات التي يتوجب على المشرفين الصناعيين فهمها بغية تطوير إستراتيجية تسويق فعالة وتحديد الأعضاء الرئيسية المؤثرين لكل شركة صناعية محتملة.

- التحليل الجيد لمؤثرات البيئة الخارجية العامة لما يترتب عنها من تعقيد أو تبسيط في تنفيذ وظيفة الشراء.

-زيادة الوعي بمتغير سلوك المشتري الصناعي الذي يلعب دورا هاما في إستراتيجية المؤسسة.

و بحيث أننا في الفصل الموالي سنقوم بدراسة ميدانية توضح كيفية اتخاذ قرار الشراء عند المشتري الصناعي SONATRACHE وكيفية تأثير العوامل البيئية الخارجية العامة عليه.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

مؤسسة سوناطراك

تمهيد:

سبق وأوردنا في الفصل الأول من المذكرة المفاهيم الأساسية للمؤثرات البيئية في سلوك المشتري الصناعي ، حيث أنها تؤثر بصورة مباشرة في قرار الشراء، سنقوم في هذا الفصل بدراستنا الميدانية بـ "المؤسسة الوطنية الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFAPIPE"، ولمعرفة تعاملها مع محددات سلوك المشتري الصناعي وتأثير العوامل البيئية عليه.

حيث تعتبر مؤسسة ALFAPIPE من المؤسسات الرائدة في إنتاج الأنابيب الخلزونية على المستوى الوطني، حيث تساهم بشكل كبير في تغطية السوق الوطني مما مكنها من كسب مكانة كبيرة على المستوى المحلي و الوطني، كما تحظى بأهمية بالغة بالنسبة للمشتريين الصناعيين، مما دفع بنا إلى اختيارها كميدان استراتيجي لدراستنا، ومن أهم العناصر التي سنتناولها في هذا الفصل :

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة الأنابيب بغارداية "ALFAPIPE"

المبحث الثاني: مجتمع الدراسة وطرق جمع المعلومات

المبحث الثالث: خطوات قرار الشراء في "المؤسسة الوطنية SONATRACH"

المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة الجزائر ريادة لصناعة الأنابيب بغارداية "ALFAPIPE":

تعتبر وحدة الأنابيب من المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية المساهمة في التنمية الاقتصادية الوطنية والمحلية لولاية غارداية، حيث أنّ نشاطها يتجلى في تغطية السوق الداخلية وتلبية حاجات المؤسسات بأساليب تكنولوجية حديثة محدّدة، وتسعى أيضا إلى تصدير منتوجها للحصول على مكانة اقتصادية عالمية وجلبت العملة الصعبة، وستطرّق في الفصل إلى التعريف بالمؤسسة.

المطلب الأول : التطور التاريخي للمؤسسة⁽¹⁾

تعتبر صناعة الحديد والصلب من أهمّ الصناعات التي تساهم في التنمية الاقتصادية، ومن بين المؤسسات التي تعتمد على صناعة الحديد والصلب المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغارداية التي أنشأت سنة 1974م، حيث قامت "الشركة الألمانية" بمساعدة المؤسسة لفترة طويلة دامت 10 سنوات بعد تسليمها مفاتيح المشروع، وخلال هذه السنوات طرأت عليها تغييرات نحددها في مايلي:

- 05 نوفمبر 1983م تمّ إعادة هيكلة الوحدة وهذا حسب القرار الصادر في الجريدة الرسمية رقم 16 بتاريخ 08 نوفمبر 1983م بمرسوم 627/83.

- في سنة 1986م، تمّ إنشاء ورشة التغليف بالزّفت في إطار توسيع نشاطها.

- وفي سنة 1989م إنقسمت إلى وحدتين هما:

- وحدة الأنابيب والخدمات القاعدية "ISP" التي تشمل حوالي 390 عاملا.

- وحدة الخدمات المختلفة "UPD" التي تشمل حوالي 350 عاملا.

وفي سنة 1991م تمّ ضمّ الوحدتين من جديد نظراً لفشل تسيير وحدة الخدمات المختلفة "UPD" بسبب الخطأ في الدراسة التقنية لورشة التغليف الداخلي بالإسمنت للأنابيب الناقلة للمياه، حيث أعيدت الوحدة إلى حالتها السابقة، وأصبحت تسمّى وحدة الأنابيب الحلزونية والخدمات القاعدية "TUBESSPIRAL".

وفي سنة 1992م تمّ إنشاء ورشة جديدة للتغليف الداخلي والخارجي للأنابيب بمادة البوليتلان "POLLYTHYLENE" من أجل التطور والتّحسين في جودة المنتجات.

- ما بين 1994-1997م شهدت وحدة الأنابيب الحلزونية والخدمات القاعدية ركوداً في الإنتاج بسبب انخفاض قيمة الدينار وضغط المنافسين بحيث أصبحت قيمة الأنبوب جاهزاً تساوي قيمة مادته الأولية، ممّا أدّى بالمؤسسة إلى تفضيل شراءه جاهزاً من الخارج، وهذا أدّى بها إلى تقديم التقاعد المبكر للعمّال وتقليص في مدّة

¹-وثائق المؤسسة مديرية الموارد البشرية و الإدارة العامة.

- العمل والعقود بقصد تسريح العمّال بطريقة غير مباشرة، وذلك لقلّة العمل ممّا أدى إلى تدخل الدّولة بإصدار قرار يلزم المؤسسات المستهلكة بالشراء من المؤسسات المحليّة قصد تحسين وضعيتها.
- وفي 08 فيفري 1998م أعيدت هيكلة الأنابيب واحتفظت بنفس التسمية إلى غاية 2000م⁽¹⁾.
 - وفي 15 أكتوبر 2000م بعد إعادة هيكلة الأنابيب أصبحت مؤسسة عمومي اقتصادية تحتلّ إسم مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز "PIPE GAZ" ومديرية مستقلة ماليًا إداريًا تابعة لمجمّع الأنابيب " GROOPE ANABIB".
 - وفي 20 جانفي 2001م تحصّلت مؤسسة الأنابيب على شهادة الجودة العالمية "ISO.9001" وعلى شهادة المعهد الأمريكي البترولي "APIGI".
 - وفي سنة 20 جانفي 2002م تمّ إدخال مشروع جديد لمراقبة النوعية "NDT" يعمل بالأشعة الصّينية أشعة X.
 - وفي 15 أوت 2006م فكّرت مؤسسة "PIPE GAZ" في مشروع دمج الشركتين "PIPE GAZ" ومؤسسة "ALFA TUS" بالحجّار لزيادة رأس مالها.
 - وفي سنة 2007م تمّ دمج المؤسّستين معًا وأصبحت تحمل إسم "ALFAPIPE".

المطلب الثاني: تعريف مؤسسة "ALFAPIPE"، أهميتها وأهدافها الاقتصادية:

أولاً: تعريف المؤسسة:

- أنشأت وحدة الأنابيب الحلزونية سنة 1974م وهي من أقدم المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية برأس مال قدره 700.000.000 دينار جزائري، حيث قامت الشركة الألمانية "HOCH" بإنجاز هذا المشروع بكافة هياكله بالمنطقة الصناعيّة بنورة التي تبعد بـ 8 كلم من مدينة غارداية، وتبلغ مساحة المؤسسة 24 هكتار وتعدّ أكبر وحدة إنتاج على مستوى ولاية غارداية، بحيث تضم عدد من العمّال بلغ 764 عاملاً.
- وفي إطار التحوّلات الاقتصادية تمّ دمج شركة "PIPE GAZ" بنورة "غارداية"، ومؤسسة "ALFATUS" بالحجّار "عنابة" تحت إسم "الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFAPIPE" برأس مال قدره 2.500.000.000.00 دينار جزائري، وتشغل حاليًا 1600 عاملاً في المجموع و 900 عاملاً بوحدة غارداية.

ثانياً: أهميّة المؤسسة:

تلعب المؤسسة دورًا اقتصاديًا على مستوى مختلف المؤسسات المحليّة والوطنية أو حتّى الدّولية، ممّا جعلها تكسب أهميّة اقتصادية كبيرة تتمثّل فيما يلي:

- تساهم في تموين أكبر مشاريع سونطراك مثل: "GR5- GR6- GR7- RGG1- G01- G02- GK1"

¹- وثائق المؤسسة مديرية الموارد البشرية و الإدارة العامة.

- تساهم كذلك في تمويل مشروع قرقار لنقل المياه الصالحة للشرب، ومشروع "GZ2" لنقل البترول من حوض الحمراء إلى أرزيو.
 - تدعّم عدد كبير من القطاعات المهمّة في الاقتصاد الوطني كقطاع الفلاحة والرّي، وقطاع المحرّقات، كما أنّها تتعامل مع كل من سونطراك وسونالغاز ومحاور الرّش.
 - تقوم المؤسّسة بتشغيل حوالي 900 عامل، ممّا يعني تقليل حجم كبير من البطالة الموجودة بالمنطقة، وهذا التّشغيل يشمل جميع المناصب كالتّقنين، والأمن الدّاخلي، العمّال، المهندسون، المسيرّون، هذا كلّ على الصّعيد المحلّي.
 - أمّا على الصّعيد الدّولي تلعب دورًا فعّالاً في نشر السّمعة الحسنة على مستوى الجودة للمنتجات الوطنية للمؤسّسة خصوصًا بعد حصولها على شهادة الإيزو "ISO9001 - 2015" و API-5L و API-Q1.
 - ساهمت كذلك في فكّ العزلة عن مناطق الجنوب بصفة عامة وعلى وجه الخصوص منطقة غرداية، وساعدها موقعها الإستراتيجي القريب من مناطق البترول كحاسي مسعود، وحاسي رمل، وعين أميناس، على زيادة فعاليتها.
- ثالثا: أهداف المؤسّسة:**

تتمثّل أهدافها في العناصر التالية:

- المساهمة في تنمية الاستثمارات في المنطقة وذلك بفكّ العزلة الاقتصادية عنها.
- الإحتكاك بالمؤسّسات الأجنبية من أجل اكتساب الخبرة والتّكنولوجيا الجديدة.
- تغطية مختلف الحاجات الوطنية للمؤسّسات: "سونطراك ، سونالغاز ، البناء ، الرّي".
- إيجاد أسواق داخلية وخارجية لتصريف المنتجات و الحصول على المادّة الأولية.
- المشاركة في المشاريع الوطنية الكبرى.
- تلبية طلبات المستهلكين كمّا ونوعًا في الوقت المناسب.
- توفير العملة الصّعبة عن طريق بيع المنتج لعملاء أجنب.
- تسعى إلى التّغيير والتّطوير في كافّة المجالات لضمان بقائها واستمراريتها.
- تقوم بجميع الأساليب والتّقنيات الجديدة في إطار عملها.
- تقوم بتطوير التّقنيات الجديدة في إطار عملها و الاستثمار في ذلك.
- تساهم المؤسّسة في التطوير الاجتماعي للمنطقة عن طريق توفير مناصب الشغل المباشرة و غير المباشرة، تأطير عدد كبير من تربصات طلبة المنطقة و منحهم بيئة تقنية و خبرة متميزة لإتمام مذكرات نهاية الدراسة.

1- نشاط المؤسسة:

أهم نشاط للمؤسسة يتمثل في إنتاج الأنابيب المصنوعة من الحديد والصلب بغرض نقل البترول والغاز الطبيعي والماء وكل الموانع تحت ضغط عالي، بحيث تبلغ الطاقة الإنتاجية للمؤسسة في الحالات العادية 200000 طن سنويًا مع دخول خط الانتاج الحديد في الخدمة، وتنتج المؤسسة أنابيب يتراوح قطرها ما بين 20 بوصة إلى 80 بوصة ، وهذا القطر يميزها عن بقية المؤسسات الأخرى الأم إذ تساهم بـ: 70% من إنتاج المجتمع، كما أنّها تسعى دائماً لتغطية السوق الداخلي وتلبية احتياجات أكبر القطاعات: "سونطراك، سونالغاز، الري"، كما أنّنا نجد أنشطة مختلفة منها:

- صناعة الأنابيب الخاصة بنقل البترول، الغاز، الماء، وأيضا جميع الموانع ذات الضّغط العالي.
- تتمثل المواد الأولية التي تقوم المؤسسة باستعمالها على شكل لفافات حديدية والتي تقوم بشرائها من مصنع الحجار "SIDER" أو تستوردها من الخارج كالمانيا واليابان وفرنسا، ويصل وزن اللّفافات الحديدية حوالي 20طن، وتعمل المؤسسة بأربع خطّوات إنتاجية "A.B.C. D" بمعدّل 24/24 ساعة من خلال ثلاث فرق عمل في اليوم، حيث أنّها تعمل باستمرار حتّى في أيّام العطل والأعياد الدّينية والوطنية.
يوجد ورشتين لصناعة الأنابيب:

- الورشة الأولى: خاصة بتحويل المادّة الأولية "LESBOBINES" أنبوب حلزوني بالتّلميم الإلكتروني الدّخلي والخارجي.

- الورشة الثانية: خاصة بالتّغليف حسب استعمالات كل أنبوب:

- أنابيب موجهة لنقل البترول يتم تغليفها من الخارج فقط.

- أنابيب الغاز يتم تغليفها من الدّاخل والخارج.

- أنابيب المياه تطلّى من الدّاخل ضدّ الصدأ.

2 - المتعاملون مع المؤسسة⁽¹⁾:

العملاء:

المتعامل الرئيسي للمؤسسة والذي يحتلّ المرتبة الأولى بنسبة 90 % هي المؤسسة الوطنية سونطراك، بالإضافة إلى مؤسسات أخرى كسونلغاز ومؤسسات توزيع المياه حيث أن شهادة "iso9001" جعلتها تكسب عملاء من خارج الوطن مثل شركة "BRITUSH PETROLUM" التي تشرف على إنجاز مشروع عين صالح لنقل الغاز والشركة الأمريكية "BICTEL".

¹-وثائق المؤسسة مديرية الموارد البشرية و الإدارة العامة.

الجدول رقم 01 : حجم المبيعات من سنة 2015- 2017

المشتري	2015	2016	2017
سوناتراك	17, 931 مليار دج	6 , 245 مليار دج	6, 735 مليار دج

المصدر: مديرية المالية و المحاسبة للمؤسسة.

المبحث الثاني: مجتمع الدراسة وطرق جمع المعلومات

المطلب الأول: اختيار الوجودة الاحصائية و المتغيرات

من اجل دراسة سلوك المشتري الصناعي و العوامل المؤثرة عليه، وقع اختيارنا على "المؤسسة الوطنية SONATRACH" كوحدة إحصائية لإجراء دراستنا من مجتمع الدراسة التي يشمل المؤسسات الصناعية حيث أن هذه المؤسسة تتميز نشاطها بإنتاج الأنابيب الناقلة للغاز و البترول، المتميز بضخامة حجم الاستثمارات فيه، لذا فهي حالة مناسبة لدراسة قرار الشراء عند المشتري الصناعي لديها.

المتغير المستقل : يمثل هذا المتغير العوامل البيئية.

المتغير التابع : يمثل هذا المتغير سلوك المشتري الصناعي.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

تمت عملية جمع المعلومات بالمؤسسة عن طريق أسلوب المقابلة و طرح الأسئلة على المشتري الصناعي مؤسسة ALFAPIPE وطلب التوضيحات حول اتخاذ قرار الشراء لديه و العوامل البيئية المؤثرة فيه ، وذلك بالتواجد في مقر المؤسسة و ، وكيفية تعامل "المؤسسة الوطنية ALFAPIPE" مع تلك المحددات و المؤثرات البيئية⁽¹⁾.

المبحث الثالث: قرار الشراء في "المؤسسة الوطنية SONATRACH"

المطلب الأول: نتائج دراسة قرار الشراء في المؤسسة الوطنية SONATRACH

أولا: دوافع الشراء في المؤسسة ومهام إدارة الشراء ومستواها التنظيمي

¹ - وثائق المؤسسة مديرية الموارد البشرية و الإدارة العامة.

أ- دوافع الشراء في " المؤسسة الوطنية SONATRACH ": يرتكز نشاط المؤسسة حول الأشغال المرتبطة بالبتروول و الغاز وما يترتب عنه من احتياجات استغلالية وكذا النشاطات المساعدة والتسييرية، لذا فهي تقوم بالشراء لسببين هما:

- الشراء بقصد النشاط: حيث ان النشاط المؤسسة يتطلب اقتناء العديد من العناصر والمواد و الآلات والتجهيزات من أجل القيام بمهامها وإتمام أشغالها.
- الشراء بقصد الاستهلاك: حيث يتم شراء سلع و مواد و معدات للاستهلاك الداخلي لا تدخل بصفة مباشرة في نشاط المؤسسة فهي لا تعد مشتريات استثمارية ولكنها من الأهمية بمكان لكونها تساهم في تسهيل نشاط الإدارات و المصالح التي تحتاج لهذه المشتريات وتزيد من كفاءتها.

ب- مهام وظيفة الشراء: تتمتع وظيفة الشراء بصلاحيات لتتمكن من إتمام مهامها بالشكل الكفء:

- مباشرة عملية الشراء: وذلك عبر إتباع المراحل الآتي ذكرها لاحقاً؛
- اختيار المورد: وذلك من خلال الاعلان عن اجراء المناقصة سواء من خلال مراسلة الموردين او عن طريق الاعلان عبر " باوسم BAOSEM " واختيار العرض التجاري الأنسب؛
- القيام بعمليات التوثيق وتسجيل ومراقبة وثائق عمليات الشراء⁽²⁾؛
- اتمام مراحل عمليات الشراء وتسييرها؛
- البحث عن حلول في حالة عدم توفر العنصر المراد شراؤه من الاسواق في المدة المحددة.

ج- المستوى التنظيمي للشراء في المؤسسة:⁽¹⁾

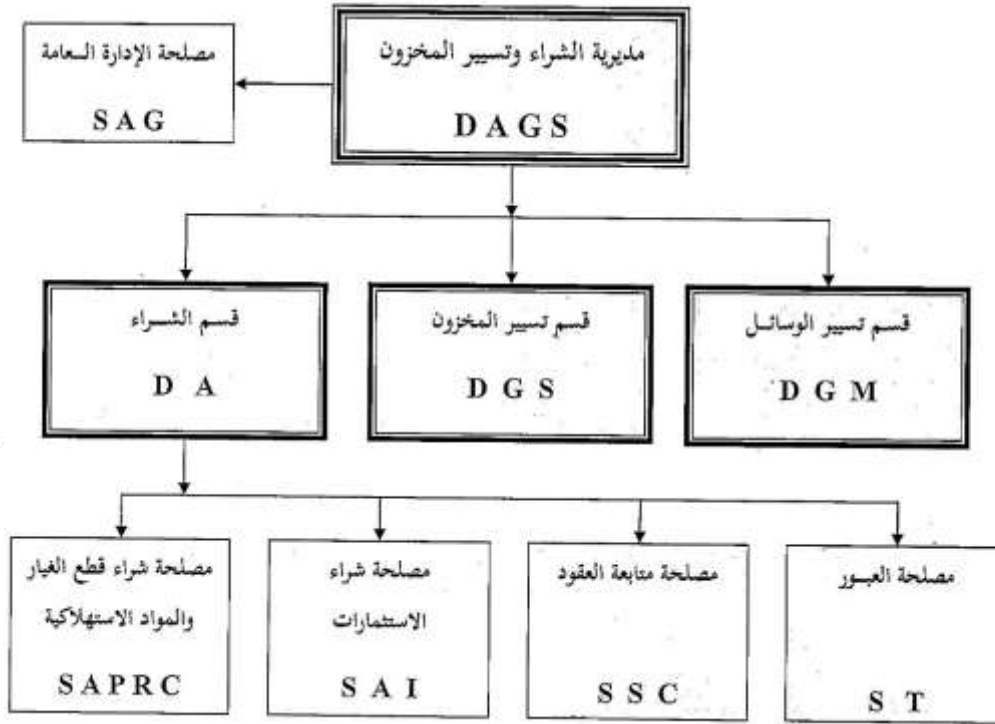
تحتل وظيفة الشراء في " مؤسسة SONATRACH " موقعا هاما ومستقلا تحت مسمى "إدارة الشراء و تسيير المخزون" يتفرع لعدة أقسام تتفرع بدورها إلى مصالح وتعمل بالتنسيق فيما بينها.

والشكل التالي يوضح تنظيم إدارة الشراء في المؤسسة:

¹ - من خلال المقابلة مع موظفي مكتب الشروع و المتابعة.

² - الملحق رقم 01 و 02.

الشكل رقم 4 المخطط التنظيمي لإدارة الشراء بالمؤسسة الوطنية SONATRACH



المصدر: وثائق المؤسسة مديرية الموارد البشرية.

ثانيا: مزيج وضوابط الشراء لدى " المؤسسة الوطنية SONATRACH " ⁽¹⁾

أ. المزيج الشرائي: للشراء اربع عناصر تسمى "المزيج الشرائي" وهي: الجودة، السعر، الكمية ووقت ومكان التوريد، فبإسقاطها على "المؤسسة الوطنية SONATRACH" نجد ان طلبية ودفتر الشروط والعقد يتضمنانها بالتفصيل ، ونجدها كالتالي:

- الجودة ⁽²⁾: وتكون من خلال الاعتبار الفني، فيقوم المستعملون في القسم المستخدم للمشتري بإعداد المواصفات اللازم توافرها وتحديدتها مع المخزن الذي يتبعون اليه واعداد وثيقة " طلب شراء " لترسل الى ادارة الشراء حيث يضمن المواصفات والجودة المطلوب توافرها بالغرض المراد شراؤه.

¹ - من خلال المقابلة مع موظفي مكتب الشروع و المتابعة.

² - الملحق رقم 03.

عند استقبال العروض المقدمة من الموردين يقوم المستخدمون للمشتري بإجراء دراسة تقنية لتصنيف العروض المطابقة وغير المطابقة لدفتر الشروط الذي يحدد بالتفصيل الجودة المطلوبة.

- **السعر:** بما أن " المؤسسة الوطنية SONATRACH " هي مؤسسة مملوكة للدولة فهي خاضعة لقانون الصفقات العمومية وهو الواضح في مسألة السعر حيث انه ينص على أن تتم صفقات الشراء عن طريق إجراء المناقصة واختيار العرض التجاري الأنسب الأقل سعرا من بين العروض المقدمة المستوفية للشروط التقنية والمطابقة لدفتر الشروط.

- **الكمية:** عند تحديد الحاجة لدى المستخدمين وكذا المخازن وتحديد المواصفات التقنية الواجب توفرها فانه بالتزامن ومع ذلك يتم تحديد الكمية اللازمة فلا يمكن إعداد طلب الشراء من دون تحديد الكمية بدقة، فكما في السعر نلجأ لأقل سعر من العروض المطابقة تقنيا من اجل ترشيد وحماية الموارد فكذلك الكمية يتوجب تحديدها بمسؤولية وموضعية لأجل الوصول إلى سد وإشباع الحاجة يتلاءم معها من غير حبس لأصول مالية ومن غير داعي في حال الزيادة او تعطيل النشاط وتبديد الوقت والجهد بإجراء عمليات شراء أخرى في حال نقصانها.

- **وقت ومكان التوريد:** يحدد كذلك المستخدم للمشتري وقت ومكان التوريد، حيث ان طبيعة الاحتياج ونوعه هو الذي يحدد الوقت والمكان المناسبين للتسليم، ويتم التسليم حسب المدة المحددة في العقد المبرم بين المورد والمؤسسة وأي تأخير ينجر عنه الإنذار الكتابي والغرامات حسب ما هو منصوص عليه في الشروط الجزائية في العقد، إما التسليم فيكون في المخازن المعنية بالمشتري فلا يتم قطع الأنابيب إلا في مخازنها وليس لدى أي مخازن أخرى ويثبت تاريخ التسليم من خلال وصل التسليم من خلال وصل التسليم ووصل الاستلام.

ب. ضوابط الشراء: (1)

- **المورد:** كما سبق وان ذكرنا أن المورد يتم اختياره من خلال المرور بمراحل المناقصة كما ينص عليه القانون الصفقات العمومية الذي تخضع له المؤسسات المملوكة للدولة، فمعيار اختيار المورد يجب ان يكون مبنيا على أمرين فقط:

¹ - من خلال المقابلة مع موظفي مكتب الشروع و المتابعة.

- مطابقة العرض التقني المقدم من المورد لدفتر الشروط المعد من طرف المؤسسة،
- مناسبة العرض التجاري ونقصه بما اقل سعر مقدم في العرض التجاري.

حيث يتم اختيار المورد المطابق تقنيا وصاحب العرض الأقل تجاريا، ولا يهم أي اعتبار آخر مهما كانت قيمة أو نوع المشتري وسواء في حالة الشراء العادي او المستعجل، ففي حالة الشراء العادي فتجرى مناقصة لاختيار العرض المطابق والأقل سعرا أما في حالة الشراء المستعجل تتم مراسلة الموردين بصفة سريعة واختيار العرض المطابق والأقل سعرا.

- اعتبار تكلفة دورة حياة المنتج : في حالة المؤسسة الوطنية SONATRACH لا يتم اعتبار هذا الضابط بل يكون ضمينا في المواصفات المطلوبة التي يحددها مستخدم للمشتري والمدونة في دفتر الشروط .

- تحقيق أفضل قيمة للنقود: يعني العلاقة بين تكلفة المنتج طيلة فترة حياته بالمقارنة مع المنافع المحصل عليها من خلال اقتناء المنتج وهذا الضابط يكون ضمينا أيضا، حيث أن المؤسسة اختارت العرض الأفضل والأقل سعرا لذا فإنها ابتعدت عن مشكل ارتفاع تكلفة الاقتناء، وبالمقابل فان الدراسة التقنية هي من تحدد مطابقة العرض للمواصفات التي من خلالها يكون الحصول على المنافع المتوقعة من المشتري، هذه المواصفات التي حددها المستخدم والموجودة في دفتر الشروط، فتكون قد اختارت العرض المطابق تقنيا والأنسب سعرا .

ثالثا: مراحل الشراء والعوامل المؤثرة فيها" بالمؤسسة الوطنية SONATRACH

أ. مراحل عملية الشراء بالمؤسسة: (1)

- تحديد الاحتياجات وإعداد طلب الشراء: عند الإقرار بوجود الحاجة يقوم المستعملون الذين هم بحاجة للعنصر المراد شراؤه بإخطار المخزن الذي يتبعون إليه بوجود هذه الحاجة لإمدادهم بها، وفي حالة عدم وجودها يقوم المخزن بإعداد وثيقة " طلب شراء " حيث تحدد المواصفات اللازمة توافرها بالمشتري ليتم إرسالها إلى إدارة الشراء .

¹ - من خلال المقابلة مع موظفي مكتب الشروع و المتابعة.

- تسجيل طلب الشراء: يصل طلب الشراء إلى مكتب " الشروع والمتابعة " ليقوم بعملية تدقيق للطلب والتأكد من مطابقته وصلاحيته، ومن ثم يقوم بعملية التسجيل في السجل المخصص لطلبات الشراء الواردة إليه من المخازن ولكل مخزن سجله ورمزه الخاص ويعيد تسجيلها في قاعدة بيانات الحاسوب ويحتفظ بنسخة من الطلب، ثم يقوم بدوره بإرساله إلى مصلحة الشراء المعنية في نوع المشتري.

- الشروع في تلبية طلب الشراء: تتلقى المصلحة المعنية طلب الشراء وتقوم بإعداد " الطلبية " وترسل نسخة منها إلى مكتب "الشروع والمتابعة" ليقوم بمقارنتها مع الطلب الشراء وعند ثبوت مطابقته يقوم بتسجيلها في سجل الطلبية ويقوم بإنشاء يتضمن معلومات الشراء والطلبية، وهنا وعند الشروع في الإعلان عن صفقة الشراء نصادف حالتين: (1)

➤ الحالة الأولى: حالة الشراء الاستعجالي: حيث لا يحتمل بطيء وتعدد وطول ومراحل الشراء العادية فتقوم مصلحة الشراء المعنية بإرسال الطلبية لإعلام الموردين الذين تحوز معلوماتهم أو تعاملوا مسبقا مع المؤسسة كي يودعوا عروضهم في اجل محدد، يتم تلقي العروض خلاله وطرحها للدراسة التقنية وبعدها اختيار العرض التجاري الأنسب (الأقل سعرا).

➤ الحالة الثانية: حالة الشراء العادية غير الاستعجالية: وتتم كما يلي:

- مرحلة الإعلان عن الصفقة: تقوم مصلحة الشراء بالإعلان عن طريق مجلة " باوسم BAOSEM " ويشرع الموردون المهتمون بالصفقة بالتقرب من المؤسسة من اجل شراء دفتر الشروط للدخول للمناقصة في اجل أقصاه 45 يوما قابلة للتمديد ل15 يوما فقط في حالة عدد المتقدمين واحد أو اقل ، ويقدمون العرض التقني والعرض التجاري ، وبعد انقضاء مدة الإشهار تقدم العروض المقدمة من الموردين إلى " لجنة فتح الأظرف . COP Commission ouverture des plais . "

عندما يكون عدد المعارضين المتقدمين واحد أو اقل يعاد إجراء مناقصة لكن من دون الإعلان مرة ثانية في مجلة " باوسم BAOSEM " ، حيث تتم مراسلة الموردين الذين تحوز المؤسسة معلوماتهم بخصوص طلب الشراء وعند

¹ - من خلال المقابلة مع موظفي مكتب الشروع و المتابعة.

تقدم أكثر من واحد تتم إجراءات المناقصة الاعتيادية واختيار العرض الأنسب، لكن في ظل استمرار تقدم مورد واحد يفوز وهو بالصفقة.

نصادف هنا أيضا حالة فقدان العنصر المراد شراؤه من السوق وانعدام المورد الذي يمكنه توفيره في المدة المطلوبة فهنا تلجأ إدارة الشراء إلى استخدام العلاقات مع الشركات والمؤسسات العاملة في المجال من اجل اقتراض العنصر على أن يتم إرجاعه أو إعادة عنصر مثله للمؤسسة التي تم الاقتراض منها وهذا في إطار العلاقات المشتركة والمتبادلة بين المؤسسات العاملة في القطاع الواحد وهي حالة قد تحدث لأي منها سواء كانت وطنية أو أجنبية.

- **التقييم التقني:** ترسل العروض التقنية لمستخدم المشتري من اجل إجراء الدراسة التقنية للعروض وتحديد المطابقة تقنيا منها، وترسل بعدها إلى " لجنة تقييم العروض *évaluation des offres CEO* Commission " لتقوم بتصنيف العروض ل: عرض مطابق وعرض غير مطابق تقنيا.

- **تحديد المورد:** في هذه المرحلة تجمع العروض المطابقة تقنيا ويتم تصنيفها حسب العرض التجاري المرافق لها ويحدد المورد صاحب العرض الأنسب ويتم اعداد محضر فتح الأظرف والإعلان عن إرساء الصفقة المؤقت على المورد لمدة 5 أيام وهذا لتلقي الطعون في الصفقة.

- **ترسيم المورد وإعداد العقد:** بعد انتهاء مهلة الطعن وترسيم اختيار المورد يتم إعداد العقد الذي يشتمل على كل النقاط والتفاصيل التي تربط المورد بالمؤسسة من تعريف به والمواصفات التقنية للمشتري المتفق على تحصيله وتفصيل الأسعار وإجمالي قيمة العقد واجل التسليم والشروط الجزائية في حال المخالفة.⁽¹⁾

- **مباشرة عملية الشراء:** يتم إرسال طلب رخصة الشراء إلى " لجنة صفقات المؤسسة *Commission des marchés entreprise CME* " رفقة العقد ووثيقة الميزانية كإثبات عن إدراج صفقة الشراء ضمن ميزانية المؤسسة⁽²⁾.

¹ - من خلال المقابلة مع موظفي مكتب الشروع و المتابعة.

² - الملحق رقم 08.

وبعد الحصول على رخصة الشراء يتم الاطلاع على كل أوراق العقد وإمضائها من طرف المؤسسة والمورد وترسل إلى "مديرية التخطيط ومراقبة التسيير" و"مصلحة الميزانية" لتأشير العقد ومن ثم إعداد نسخ ترسل إلى مصالح المختصة والمعنية بإدارة الشراء واحتفاظ المورد بنسختين ، ويتم انتظار المورد ليفي بالتزاماته.

تقوم مصلحة متابعة العقود بمتابعة سير عملية الشراء والسهر على إتمامها بالصفة السليمة، واتخاذ الإجراءات اللازمة مع الموردين في حال إخلالهم أو عدم التزامهم بنود العقد.

- الاستلام: عند قيام المورد بتسليم المشتري للمخازن يتم إعداد وصل استلام للمشتريات يرسل إلى مكتب "الشروع ومع الطلبية ويحتفظ بنسخة منه، ويسجل على ملف طلب الشراء بان عملية الشراء تامة⁽¹⁾.

التسديد: بالنسبة للمورد الأجنبي فانه وبمجرد توقيع العقد فانه يتم إرسال العقد إلى مكتب تعيين محل الوفاء حيث يتم افتتاح رصيد بنكي باسم الصفقة يتم من خلاله تسديد قيمة الصفقة وتقوم " مصلحة العبور " بالتكفل بالإجراءات المتعلقة بالاستيراد.

اما بالنسبة للمورد المحلي فبعد إيفاءه بالطلبية وتسليمها للمخازن يسلم نسخة من وصل التسليم ويقوم باستلام نسخة من وصل الاستلام ليقدمها رفقة الفاتورة والطلبية لـ " مديرية المالية " لمراقبة مدى المطابقة وإقرار حق المورد على المؤسسة لتقوم بعد ذلك " دائرة الخزينة " بتسديد قيمة العقد عن طريق التحويل البنكي أو التسديد عن طريق الشيك .

ب. العوامل المؤثرة في قرار الشراء بالمؤسسة:

إن عملية الشراء نظريا تتأثر بالعوامل المؤثرة على الشراء ، وفي حالة " المؤسسة الوطنية SONATRACH " نجدها تؤثر كما يلي:

- عوامل اقتصادية: بما أن نشاط المؤسسة يتطلب شراء المشتريات في وقت محدد ولا يشمل التأخير لكون التأخر يكلف الكثير في مجال الصناعة النفطية ، وبما أن المؤسسة هي مملوكة من طرف الدولة واختيار العروض يكون عن

¹ - الملحق رقم 06 و 07.

أسلوب طريق المناقصة فان العوامل الاقتصادية لا تؤثر على عمليات الشراء لدى هذه المؤسسة محل الدراسة فتحصل على أفضل عرض تجاري في فترة الشراء.⁽¹⁾

- **عوامل سياسية وقانونية:** شركة "سوناطراك SONATRACH" ، تعود ملكيتها للدولة الجزائرية، وكغيرها من المؤسسات العمومية تتخذ شكل شركات مساهمة أو ذات المسؤولية المحدودة لها الحق في التصرف في الأموال التشغيلية دون رأس المال، فتكون خاضعة للقانون التجاري الخاص وتكيف إجراءاتها حسب قانون الصفقات العمومية، الأمر الذي لا يستثني صفقات الشراء التي تتم حسب قانون الصفقات العمومية عن طريق أسلوب المناقصة، ونجد إن القانون يحتم على المؤسسات الوطنية العاملة في قطاع الطاقة الإعلان عن صفقاتها في مجلة " باوسم BAOSEM " وإعداد دفتر الشروط المحدد والمفصل للمشتريات.

مؤسسة " باوسم BAOSEM " هي فرع تباع لمجموعي سوناطراك وسونلغاز ، والمتخصصة في مجالات النشر ، الاشتهار، التصميم ودعم الاتصال، ومنذ سنة 2001 ومؤسسة " باوسم BAOSEM " هي الداعم الرئيسي للعروض الصادرة عن قطاع الطاقة والمناجم.

- **عوامل تكنولوجية:** شركة " سوناطراك SONATRACH " هي التي تحدد المعايير التكنولوجية التي ستتبع وتدخلها كشرط في مواصفات المشتريات ودفاتر الشروط والعقود المبرمة ، وحين اعتماد المعيار التكنولوجي او المواصفات الواجب توفرها من طرفها يعمم القرار على الفروع لتعتمده هذه الفروع⁽²⁾.

- **عوامل تنافسية:** لا تتأثر المؤسسة بالعوامل التنافسية فهي تركز على أن تكون مشترياتها مطابقة وتؤدي الغرض المشتريات من اجله وتساهم في إتمام المشاريع وسيرورة أداء ونشاط المؤسسة.

المطلب الثالث: مناقشة قرار الشراء في " المؤسسة الوطنية سوناطراك SONATRACH "

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في " المؤسسة الوطنية SONATRACH " خرجنا بما قد سبق ذكره في المطلب السابق وسنحاول مناقشته في هذا المطلب وهذا استنادا إلى الجانب النظري للمذكرة.

أولا: دوافع الشراء

¹-<http://www.baosem.com/v4/fr/presentation.php>, date : 25/05/2018.

²- الملحق رقم 05.

نلاحظ أن المشتري الصناعي SONATRACH تقوم بالشراء لغرضي الإنتاج و الاستهلاك فقط وهذا الأمر راجع إلى طبيعة نشاطها فالمؤسسة تقوم بالأشغال في الآبار الأمر الذي يقتضي منها شراء الاستثمارات التي يقتضيها هذا النشاط ومختلف أنواع المركبات، المعدات بالإضافة إلى قطع الغيار الخاصة بآلات الحفر، المعدات، المركبات المساعدة، وسائل النقل، القواعد المتنقلة، الوسائل الفندقية وكذا اللوازم الاستهلاكية، علاوة على المشتريات الموجهة لأقسام التسيير و الإدارة، فالمؤسسة لا تشتري بغرض إعادة البيع و المضاربة.

ثانيا: مهام وظيفة الشراء

مهام إدارة الشراء في المؤسسة تبدأ من تسليم الطلبات المقدمة من طرف المخازن إلى غاية تسلمها وصلات التسليم من المخازن، فهي تقوم بإدارة ومراقبة العملية الشرائية وفق قانون الصفقات العمومية الذي يحدد الطرق والإجراءات العامة لإبرام صفقات الشراء في المؤسسات العمومية الاقتصادية، فليس لإدارة الشراء اختيار مورد للتعامل معه إلا من خلال المناقصات أو تحديد مواصفات أخرى غير الوارد في الطلب الشراء الذي حدد مواصفاته المستعمل و التعليمات الصادرة من شركة "سوناتراك SONATRACH" الخاصة بالتكنولوجيا أو الشروط التقنية الواجب توفرها في المشتريات.

ثالثا: المستوى التنظيمي لوظيفة الشراء

لضخامة الاستثمارات في القطاع النفطي وحجم قيمة صفقات الشراء احتلت إدارة الشراء مكانة تتبع مباشرة للإدارة العامة للمؤسسة بمديرية مستقلة هي "مديرية الشراء وتسيير المخزون" لا تختص بالشراء فقط بل تتبعها ثلاث أقسام هي: قسم الشراء ، قسم تسيير المخزون وقسم الوسائل ، هذه الأقسام لم تجتمع معا تحت مديرية واحدة عن طريق الصدفة وإنما العودة إلى المراحل الشراء التي ذكرناها آنفا نلاحظ ومن الوهلة الأولى بأن عملية الشراء تبدأ وتنتهي مروراً بالأقسام الثلاث مرة ومرتين ، فقسم تسيير المخزون يقوم بإرسال طلب الشراء لشراء المعدات وقطع الغيار والموارد الاستهلاكية والتشغيلية وقسم تسيير الوسائل يقوم بإصدار طلبات شراء المشتريات الاستثمارية ويقوم قسم الشراء بإصدار قرار الشراء ومتابعته ومراقبة عمليات الشراء وعمليات التسليم تكون في المخازن التابعة لقسمي تسيير المخزون وتسيير الوسائل وبدورهم يرسلون وصولات الاستلام لقسم الشراء لاستكمال إجراء الشراء.

رابعاً: مزيج الشراء

يتكون مزيج الشراء من الجودة، السعر، الكمية، ووقت ومكان التوريد ومن خلال دراستنا التطبيقية فإننا لاحظنا أن ثلاثة عناصر من مزيج الشراء يتم تحديدها خارج إدارة الشراء والأمر بالجودة الكمية ووقت ومكان التوريد ويقوم بتحديددها المستخدم خلال قانون الصفقات العمومية الخاضعة له المؤسسة وذلك عن طريق إجراء المناقصة واختيار العرض التجاري والأنسب الأقل سعرا والمطابق عرضه التقني للمواصفات ولدفت الشروط

خامساً: ضوابط الشراء

في الضوابط الشراء لدى المشتري الصناعي للمؤسسة نلاحظ أن اختيار المورد يكون عن طريق تطبيق قواعد قانون الصفقات العمومية وذلك عن طريق اختيار عروض الموردين دون أي اعتبار لهوية وسمعة وحتى خبرة المورد أو عدد مرات الشروط يفوز بالصفقة.

أما بالنسبة لعنصري اعتبار تكلفة وتحقيق أفضل قيمة للنقود المدفوعة مقابلة فهي لا تؤخذ بعين الاعتبار ولا تعتبر لكن وبإمعان نجد أن وظيفة الشراء تغطي كثيرا من هاتين النقطتين ذلك بأن العنصرين يؤكدان على ضرورة ترشيد الموارد والتحديد الجيد لمواصفات المشتريات حسب طبيعة الحاجة إليها وبالمقابل فإن إتباع إدارة الشراء لقانون الصفقات العمومية يضمن اختيار السعر المناسب الذي يحفظ موارد المؤسسة من الإسراف والإنفاق دون طائل وكذا اشتراط التوريد حسب دفتر الشروط الذي يعد بناء على احتياجات المستخدم يضمن الجودة التي كما سبق تعني ملائمة المشتري للغرض الذي سيستخدم لأجله.

سادساً: مراحل الشراء

من خلال مراحل الشراء بالمؤسسة يمكننا ملاحظة أن أعداد طلب الشراء يكون بعد تحديد المشتريات ومواصفاتها وكيميائها والمستخدم لها هو المعني بتحديددها والمسئول عما يطلب شراءه إضافة إلى المخازن التي تقوم بطلب ما ينقصها.

قبل تسجيل طلب الشراء تتم مراقبته والتأكد من الهيئة الممضية عليه قبل تمريره للإجراءات التالية وبعدها يتم تحديد المصلحة التي سيرسل إليها من خلال الرموز المحددة لطبيعة العناصر المراد شراؤها وهذا يعني أن كل مصلحة التي مخولة بشراء صنف معين من المشتريات ولا تقوم بشراء أي عنصر آخر خارج اختصاصاتها.

تقوم مصالح الشراء كل باختصاصها بإتباع القواعد والإجراءات التي نص عليها قانون الصفقات العمومية وذلك من خلال الإعلان عن الصفقة في مجلة " باوسمBAOSEM" وبإبرام اختياراتهم عن طريق إجراء المناقصة، حيث أن المعيار الذي يتخذ كأساس لاختيار المورد هو العرض التقني، الذي يشترط مطابقته للمواصفات التقنية ولدفتر الشروط ويأتي المعيار الذي يفصل في المورد الفائق بالصفقة وهو العرض التجاري الأنسب حيث يتم اختيار العرض الأقل سعرا.

عند تحديد المورد يتم إبرام العقد وهو أمر جد مهم، فهو الذي يفصل العلاقة بين المورد والمؤسسة بما لا يترك مجالا للاختلاف والنزاع بينهما حيث يحدد هوية المتعاقدين ويحدد الحقوق والواجبات وطبيعة مواصفات المشتريات وكمياتها وآجال التسليم والشروط الجزائية في حال الإخلال بنود العقد ويجب أن يطلع الطرفان على العقد وأن يوقعا على جميع أوراقه.

عند فوز المورد بالصفقة يتم انتظار إيفاء المورد لبنود العقد وتسليمه المشتريات في الوقت والمكان المتفق عليه في العقد وتتسم مراقبة المشتريات المستلمة بالأهمية حيث أنها تحدد منا إذا كان المورد التزم بمواصفات وكميات وتوقيت التسليم المتفق عليها .

سابعاً: العوامل المؤثرة في قرار الشراء

يتأثر قرار الشراء بالعوامل للاقتصادية، القانونية والسياسية، التكنولوجية، التنافسية، هذه العوامل تؤثر على قرار الشراء " للمشتري الصناعي لـSONATRACH بتفاوت فنجد أن هذه العوامل الاقتصادية تكاد لا تؤثر على قرار الشراء ووقته وهذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة قرار الشراء فيها حيث أنه يختص بالمشتريات الاستثمارية والتشغيلية الاستهلاكية التي تتميز بالثبات لنسبي لأسعارها وكذا المشتريات المستعجلة التي لا يمكن في حالة القيام بشرائها أن تأخذ بعين الاعتبار العوامل الاقتصادية .

وتتشارك العوامل السياسية مع العوامل القانونية في أن العامل المؤثر هو قانون الصفقات العمومية حيث يحدد الطرق والأساليب والإطار العام الذي يسلكه قرار الشراء وكذا الوسائل التي تحول وتمنع التجاوزات الشخصية التي قد تطرأ على عملية الشراء.

أما فيما يخص العوامل التكنولوجية والتنافسية ففي حال دخول تكنولوجيا جديدة على نشاط صناعة المحروقات وإقرار الشركة بنجاحاتها ووجوب تعميمها على الفروع وإحداث استخداماتها لميزة ونقطة قوة في الحصول على العقود فإنها تصدر تعليمة بوجوب اتصاف المشتريات بهذه التكنولوجيا، وهو الأمر الذي يساعد في أداء المؤسسة والقيام بنشاطاتها بكفاءة أكبر وريح الوقت والتقليل من التكاليف وتقوية القدرة التنافسية.

خلاصة :

لقد تناولنا في هذا الفصل خطوات صناعة قرار الشراء عند المشتري الصناعي SONATRACH " ، قد بدأنا في المبحث الأول من هذا الفصل بتحديد مجتمع الدراسة والتعريف بالمؤسسة محل الدراسة وتبيين طرق جمع المعلومات، ودخلنا في المبحث الثاني من أجل مناقشة وتحليل اتخاذ قرار الشراء الذي يتم عن طريق التفاوض عندما يريد المشتري أن يحدد ما يحتاجه من مشتريات بالضبط، و أن عملية اختيار الموردين تتم عن طريق مجموعة من اللجان في تحديد أحسن مورد، مما يؤكد أن عملية الشراء الصناعي أكثر تعقيدا من عملية البيع بسبب تضمينه لعدة مراحل، و ظهرت أهمية عوامل البيئة الخارجية العامة من بين مؤثرات الشراء الصناعي البيئية إذ لا تستطيع المؤسسة أن تتصدى لها بل تستجيب لها دائما.

الخاتمة

الخاتمة:

لقد تطرقنا في هذه المذكرة إلى سلوك المشتري الصناعي والعوامل المؤثرة فيه مبرزاً أهميته ومكانتها في المنظمات، حيث تناولنا في الفصل النظري مفاهيم حول سلوك المشتري الصناعي وكذا المحددات والعوامل المؤثرة على اتخاذ قرار الشراء والمراحل العامة التي تسلكها عملية الشراء ، وأتبعنا الفصل الثاني الذي تناول سلوك المشتري الصناعي والعوامل المؤثرة فيه بدراسة ميدانية بـ " المؤسسة الوطنية SONATRACH، حيث أسقطنا الجانب النظري على المؤسسة و وقمنا بمعرفة وظيفة الشراء للمشتري الصناعي بالمؤسسة والمحددات والعوامل المؤثرة على قرار الشراء، ومراحل الشراء به.

لقد ابتدأنا هذه المذكرة انطلاقاً من الإشكالية:

كيف يمكن أن تؤثر مؤثرات البيئة الخارجية العامة على السلوك الشرائي لمؤسسة SONATRACH " وقد اقترحنا فرضيات للإجابة عن الإشكالية وبعد هذه الدراسة نستطيع تقييم هذه الفرضيات ومعرفة مدة صحتها وتحققها على أرض الواقع :

أولاً: كانت الفرضية الأولى في البحث تفترض تأثر اتخاذ قرار الشراء بالمؤثرات البيئية الخارجية العامة المحيطة بالمؤسسة لكونه يتم داخلياً عبر مراحل وخطوات و يتأثر بالعوامل الاقتصادية والقانونية والسياسية والتكنولوجية والتنافسية وهو ما ثبت صحة الفرضية الأولى.

ثانياً: افترضت الفرضية الثانية أن طبيعة " نشاط المؤسسة الوطنية SONATRACH " تؤثر على تنفيذ عملية الشراء ، وعليه فان العامل الاقتصادي من العوامل البيئية الخارجية العامة يؤثر بشكل كبير قرار الشراء الصناعي في المؤسسة من خلال دوافع الشراء لديها و طبيعة نشاطها وعقود عملها المرتبطة بالمدة الزمنية فإنها تعتبر العوامل الاقتصادية عاملاً يؤثر في توفير احتياجاتها، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

نتائج البحث:

من خلال دراستنا في هذه المذكرة توصلنا لنقاط أهمها:

* يتبين أن مجال الشراء مقارنة بمجال البيع في المنظمات أصعب فهما و أكثر تعقيدا، بسبب تضمينه عدة مراحل، وعدة خطوات، ومنهم المورد الذي يقع خارج المؤسسة، و يظل مجال الشراء أكثر فعالية وأجدى طريقا لتعزيز المركز التنافسي للمنظمة .

* ظهرت أهمية مؤثرات البيئة الخارجية العامة من بين مؤثرات الشراء الصناعي البيئية، إذ لا تستطيع المؤسسة أن تتصدى لها بل تستجيب لها دائما.

* تكون دوافع الشراء في المؤسسة تبعا لطبيعة الأنشطة التي تمارسها أو تستحدثها.

* المؤسسة الوطنية SONATRACH تستجيب إلى مزيج الشراء لكن ضوابط الشراء تتعامل معها حسب قانون الصفقات العمومية.

* يتأثر اتخاذ قرار الشراء الصناعي بالعوامل البيئية المحيطة بالمؤسسة وتتماشى المؤسسة مع هذه العوامل بالمجاعة أو المواجهة وإعداد الخطط والوسائل اللازمة للتخفيف من حدتها ووطأتها على عملية اتخاذها القرار الشراء.

التوصيات و الاقتراحات:

بعد دراستنا لموضوع اثر مؤثرات البيئة الخارجية على السلوك الشرائي للمستعمل الصناعي، خرجنا بتوصيات وآراء حول الموضوع:

- زيادة الاهتمام بوظيفة وإدارة الشراء لكونها تبقى ثغرة تكون نقطة ضعف للمؤسسة حيث أن المشتريات تأخذ قيمة كبيرة من إجمالي نفقات المؤسسة يتوجب إنفاقها بعناية، لكن يمكن أن تتحول لنقطة قوة وكسب ميزة تنافسية ووسيلة لتحقيق أهداف المنظمة.
- تحليل المؤثرات البيئية السياسية و القانونية لان المؤسسة لا تستطيع على تغييرها لذا فإنها تجد نفسها منساقة للاستجابة للسياسات العامة و القوانين التي تصدرها الدولة.

- تحليل المؤثرات البيئية الاقتصادية لما لها من أهمية عند المشتري الصناعي بسبب ارتباطها المباشر بالوفورات المالية و ربحية المنظمة و التي يمكن بواسطتها التصدي للمؤثرات البيئية الأخرى.
- إن قانون الصفقات العمومية بالجزائر الذي يحكم تعاملات المؤسسات الاقتصادية العمومية يحفظ الأموال العامة و مصالح المؤسسة، لكنه يتجاهل عدة عوامل منها اقتصادية التي تشكل الفرق في عمليات الشراء و المشتريات نفسها، فنرى أنه لا يعطي الاعتبار في اختيار المورد في السوق غالى علامته التجارية، وهنا يجب إعطاء بعض المجال لتدخل المعايير مع الأخذ بعين الاعتبار حماية المال العام.
- إن فرض الإعلان عن صفقات الشراء بمجلة "BAOSEM" هو إجراء جيد لإيجاد نوع من الشفافية في إبرام العقود ويجب على الدولة زيادة الرقابة على إبرام العقود لضمان حفظ المال العام من الإسراف و الضياع.
- يجب الاهتمام بضوابط الشراء لكونها تساعد على ضمان شراء مشتريات جيدة تجنبها تكاليف مستقبلية تتكبدها المنظمة وهي في غنى عنها.

آفاق البحث:

- يتسم موضوع الشراء الصناعي بالتوسع و التطور و التداخل، وتعدد الفاعلين فيه، ما يفتح العديد من المواضيع لإجراء الدراسة حوله، وقبل طي صفحات هذه الدراسة كان بوجدنا طرح بعض العناوين و النقاط التي قد تكون نقطة بداية أو فكرة لبحوث لاحقة، نذكر منها:
- اثر سلوك المشتري الصناعي في قنوات التوزيع.
 - دور نظام المعلومات التسويقي في السلوك الشرائي للمنظمات.
 - اثر مؤثرات البيئة الداخلية في الاستراتيجية التسويقية للمؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

أولا :المراجع باللغة العربية

أ- الكتب

- 1- سمير عزيز العبادي، نظام موسى سويدان، التسويق الصناعي، دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1999.
- 2- سيد سالم عرفة، التسويق الصناعي، دار الراية للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2012.
- 3- عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، القاهرة، 2001.
- 4- علي السلمي، السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة، 1979.
- 5- علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة، بدون سنة نشر.
- 6- محمد فريد الصحن، التسويق المفاهيم و الاستراتيجيات، مصر، 1998.
- 7- محمود جاسم الصميدعي، استراتيجية التسويق، دار حامد للنشر و التوزيع ، الأردن، 2000.
- 8- محمود جاسم الصميدعي، د.ردينة عثمان يوسف، التسويق الصناعي، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، 2010.
- 9- نظام موسى سويدان، التسويق مفاهيم معاصرة، دار حامد للنشر و التوزيع الأردن، 2006.

ب- الرسائل الجامعية

- 1- بلال قادري، استراتيجية الشراء أهميتها و تأثيرها كعامل ربحية داخل المؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية EPE/SPA SIPLAST GROUP، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011.
- 2- حسين محميد آل زويد، دور المؤثرات البيئية في الشراء الصناعي، أطروحة دكتوراه، جامعة سانت كلمنتس، 2008.

ج- المنشورات الرسمية

- المرسوم الرئاسي رقم 236/10 المؤرخ في 28 شوال 1431 الموافق ل7 أكتوبر 2010 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية المعدل و المتمم بالمرسوم الرئاسي رقم 23/12 المؤرخ في 24 صفر 1433 الموافق ل 18 جانفي 2012.

د- مراجع الدراسة الميدانية

- وثائق و تقارير المؤسسة

ثانيا :المراجع باللغة الأجنبية

- 1- AdelKatchorine, «Le marketing à l'heure de la psychologie social» entreprise modern d'édition, il 1971.
- 2- P.Kotler ,marketing et management ,3éme edition, 1976.

ثالثا :المراجع من الانترنت

-<https://socs.google.com> 29/04/2018.

الملاحق

الملحق رقم: 01

قسم : العلوم التجارية

تخصص:تسويق صناعي

الموضوع : العوامل البيئية المؤثرة في سلوك المشتري الصناعي.

أسئلة المقابلة الموجهة للمشتري الصناعي لمؤسسة ALFA PIPE.

1- ماهي دوافع الشراء ومهام إدارة الشراء في المؤسسة ؟

2- ماهي الإجراءات التي تتخذونها عند الرغبة في الشراء؟

3- ماهي مراحل عملية الشراء في المؤسسة؟

4- ماهي ضوابط الشراء في المؤسسة؟

5- ماهي العوامل المؤثرة في عملية الشراء؟

6- هل تؤثر العوامل البيئية في قرار الشراء؟

7- ماهي المعايير المعتمدة في اختيار الموردين

الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
III	إهداء
IV	شكر و عرفان
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
ب-ث	مقدمة
	الفصل الأول : الأدبيات النظرية و التطبيقية للعوامل البيئية و سلوك المشتري الصناعي
07	تمهيد
08	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعوامل البيئية و سلوك المشتري الصناعي
08	المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للمؤثرات البيئية
08	1- العوامل الاقتصادية
09	2- العوامل السياسية والقانونية
10	3 - العوامل التكنولوجية
11	4 - العوامل التنافسية
12	المطلب الثاني : مدخل مفاهيمي لسلوك المشتري الصناعي
12	1- المفهوم العام للسلوك
13	2- مفهوم المشتري الصناعي
15	3- خصائص سلوك المشتري الصناعي

16	المطلب الثالث: اثر المؤثرات البيئية على سلوك المشتري الصناعي
16	أولا : نموذج سلوك الشراء الصناعي
17	ثانيا : نموذج سلوك المشتري الصناعي للخدمات
18	ثالثا : نموذج اتخاذ قرار الشراء
20	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
20	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
22	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
23	المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية
24	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
28	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة الأنابيب بغارداية "ALFAPIPE"
28	المطلب الأول : التطور التاريخي للمؤسسة
29	المطلب الثاني: تعريف مؤسسة ALFAPIPE أهميتها وأهدافها الاقتصادية
32	المبحث الثاني: مجتمع الدراسة وطرق جمع المعلومات
32	المبحث الثالث: قرار الشراء في "المؤسسة الوطنية SONATRACH"
32	المطلب الأول: نتائج دراسة قرار الشراء في المؤسسة الوطنية SONATRACH
32	أولا: دوافع الشراء في المؤسسة ومهام إدارة الشراء ومستواها التنظيمي
34	ثانيا: مزيج وضوابط الشراء لدى " المؤسسة الوطنية SONATRACH"
36	ثالثا: مراحل الشراء والعوامل المؤثرة فيها" بالمؤسسة الوطنية SONATRACH
40	المطلب الثاني: مناقشة قرار الشراء في "المؤسسة الوطنية سوناطراك SONATRACH"
40	أولا: دوافع الشراء
41	ثانيا: مهام وظيفة الشراء
41	ثالثا: المستوى التنظيمي لوظيفة الشراء
41	رابعا: مزيج الشراء

42	خامسا: ضوابط الشراء
42	سادسا: العوامل المؤثرة في قرار الشراء
43	سابعا: مراحل الشراء
44	خلاصة
46	الخاتمة
50	قائمة المصادر و المراجع
53	الملاحق
67	الفهرس