

إسم المقرر

إدارة التسويق



د. أحمد عبد الرحمن بلالي

جامعة الملك فيصل
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

المحاضرة الأولى:

التسويق في القرن الحادي والعشرين (طبيعة التسويق مدخل عام).



أهداف المحاضرة

١. تعريف الطالب بمفهوم التسويق.
٢. إدراك الطالب للمراحل التي مر بها مفهوم التسويق.
٣. إبراز أثر تطور المفهوم التسويقي على المنظمة.
٤. إعطاء نظرة عامة عن أهداف التسويق ومهامه وحدوده.



محتويات المحاضرة

التسويق في القرن الحادي والعشرين (طبيعة التسويق مدخل عام).
مقدمة؛

أولاً: المفاهيم الأساسية؛

ثانياً: مراحل تطور التسويق؛

ثالثاً: مهام وأهداف التسويق؛

رابعاً: حدود التسويق؛

خامساً: أثر تطور التسويق على المنظمة.



لقد حصل تطور جذري في جوهر التسويق خاصة ابتداء من مطلع الثمانينات من القرن الماضي، ذلك لأن التسويق، كما يقول كوتلر، بحر تحركه أمواج عاتية بدونها يصبح بركة راكدة؛ ومن هنا فإن هذه الموضوع المدخلي هو محاولة لوضع الطالب ضمن هذا الإطار الذي سيتبلور من خلاله المفهوم التسويقي وتتجلى معه أهمية ومكانة التسويق سواء بالنسبة لمنظمات الأعمال ومستهلكيها وللمنظمات ذات التوجهات المختلفة أو المجتمع بشكل عام.



أولاً: مفاهيم أساسية في التسويق

- ١- **الحاجات (Needs):** تعبر عن شيء فطري لدى الإنسان يتعين عليه إشباعه، كالحاجة الى الأكل والشرب والمأوى.
- ٢- **الرغبات (Wants):** تعبر عن الوسيلة المفضلة لتلبية حاجة معينة (الحاجة إلى اللباس والرغبة في ثوب الأصيل مثلاً).

إن التسويق إذن لا يخلق الحاجات وإنما يؤثر على الرغبات باقتراح الوسيلة الملائمة لتلبيتها.



٣-المنتج(Product): يتعلق بكل شيء من شأنه أن يلبي حاجة أو رغبة لدى الإنسان، سواء تعلق الأمر بمنتجات مادية أو خدمية أو في شكل أفكار(فكرة اغتنام الوقت).

وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة تمييز المنتجات عن وظائفها، فنادرا ما نشترى السلع لذاتها، إذ يتمثل العنصر الأساسي للسلعة في الخدمة التي تقدمها(القلم والكتابة). وهذه الخدمة هي التي يتنافس مسؤولو التسويق في تغطيتها.



٤- القيمة والتكلفة والرضا (Value, Cost & Satisfaction)

تعبر القيمة عن القدرة المحصلة من المنتج لتلبية احتياجات معينة، في حين تعبر القيمة عن المبلغ الذي سيدفعه مقابل المنتج، كما يعتبر الرضا مقياسا لدرجة الإشباع المتحققة من المنتج.

وهكذا فإن العميل أو الطالب الذي تطرح أمامه عدة وسائل نقل إلى الجامعة (اقتناء سيارة، أن يستقل الحافلة، أو سيارة أجرة، أو دراجة هوائية، أو نارية) لديه بدائل (مجال الاعتبارات) تختلف في السرعة والرفاهية والأمان والتكلفة (معايير القرار) وهنا تتدخل القيمة والتكلفة والإشباع لتوجيه الاختيار.



٥- التبادل والتعاملات: (Exchange & Transactions)

يمكن الحصول على منتج ما بعدة وسائل منها:

أ- التبادل: الذي يعتبر آلية لخلق القيمة أكثر منه نتيجة، فهو العملية التي تتجسد في الحصول على شيء ما مقابل شيء آخر لدى الغير، وله خمسة شروط هي:

- ١) وجود طرفين على الأقل؛
- ٢) كل طرف يمتلك حاجة يمكن أن تكون ذات قيمة للآخر؛
- ٣) كل طرف يقبل أن يسلم ما تم تبادله؛
- ٤) كل طرف حر في أن يقبل أو يرفض عرض الآخر؛
- ٥) كل طرف يعتبر التبادل حلاً لمشكلته.

التبادل هو مرحلة من مراحل التفاوض، وحينما يتم الاتفاق نقول بأن المعاملة أو الصفقة قد أبرمت.



٦- **الطلب (Demands):** يمثل الرغبة في شراء بعض المنتجات على أن تكون هذه الرغبة مدعومة بإرادة الشراء وكذا بالقدرة على الشراء.

٧- **السوق (Markets):** بالمعنى التقليدي هو مكان التقاء العرض بالطلب بهدف إجراء عملية التبادل .



يرى خبراء التسويق أن السوق هو:

مجموع الزبائن الحاليين
والمحتملين الذين لديهم الرغبة
في الشراء ولديهم القدرة المادية
على ذلك.



إن حجم السوق بهذا المعنى يرتبط إذن بعدد الأشخاص الذين:

(١) يبدون الرغبة في شراء منتج معين؛

(٢) لديهم الموارد اللازمة للحصول على هذا المنتج؛

(٣) لديهم إرادة تبادل هذه الموارد بالمنتجات.

ملاحظة: نستخدم في التسويق عبارة الصناعة أو القطاع للحديث عن العرض في حين فإن مفهوم السوق يختص بالطلب، والشكل الموالي يوضح العلاقة بينهما، حيث أن المنظمة تقوم بإصدار خدماتها واتصالاتها اتجاه السوق، الذي يبعث إليها بالنقود والمعلومات.

علما أن عبارة «السوق» غالبا ما تكون متبوعة بعبارة تدل على طبيعتها مثل: سوق العملات، سوق العمل، .. .



العلاقة بين العرض والطلب



٨- تعريف التسويق

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق التسويق على أنه العملية التي تعنى بتدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك ؛
ثم أعادت تعريفه سنة ١٩٨٥ وفق المفهوم الاجتماعي ، لتقدمه سنة ٢٠٠٣ على النحو التالي:
هو عملية تخطيط وتنفيذ ومراقبة أنشطة مدروسة في مجالات تكوين وتسعير وترويج وتوزيع الأفكار والسلع والخدمات عبر عمليات التبادل الذي يحقق أهداف الأفراد والمنظمات.



ويعرف كذلك على أنه تلك «الأنشطة الفردية والتنظيمية التي تهدف الى إقامة وتدعيم العلاقات بين المنظمات والمجتمع بغرض تحقيق إشباع متبادل لحاجات ورغبات أطراف عملية التبادل في السوق، وذلك بتيسير انتقال المنافع مع مراعاة مصالح وظروف مختلف فئات المجتمع داخل قوى البيئة المتغيرة والمنافسة».



وفقا للتعريف السابق يمكن أن نستنتج ما يلي:

١. التسويق مجموعة من الأنشطة المختلفة؛
٢. يختلف التسويق من موقف للآخر؛
٣. يعمل التسويق على إقامة علاقات تبادلية،
٤. يشمل التسويق تسويق السلع والخدمات؛
٥. يخلق التسويق منافع مكانية، وزمانية،
٦. يوجد التسوق في مجتمع يتميز بالدينامكية وسرعة التغيير.



ثانياً: مراحل تطور التسويق

مر التسويق كفلسفة وسياسة وأداء بتوجهات مفاهيمية (Conceptual Orientations) مختلفة عكستها المراحل التالية:

١- مرحلة التوجه بالإنتاج:

- ❖ توجه معظم الشركات في الولايات المتحدة وأوروبا الصناعية كان توجهها إنتاجياً (من بداية الثورة الصناعية وحتى عام ١٩٢٥)؛
- ❖ تركيز المنتجين على جودة المخرجات على اعتبار أن المنتج الجيد يبيع نفسه (كما يقول تايلور)؛
- ❖ عرفت هذه الفترة بأسواق البائع (المنتج) في العديد من الصناعات نظراً لتفوق الطلب على العرض.
- ❖ الاعتقاد بأن المستهلك النهائي هو من يبحث عن السلعة وعلى الشركات الإنتاج وتقديم المنتجات للسوق مع سيطرة للعقلية الهندسية على الفكر الإداري.



٢- مرحلة التوجه بالمبيعات

❖ نظرا لكثرة المخرجات (١٩٢٥-١٩٥٠) وتطور أساليب الإنتاج وتراكم رأس المال فقد ركز المنتجون أكثر على رجال البيع بحثا عن زبائن لمنتجاتهم ، وعلى ضرورة تصريف الفائض من الإنتاج.

أي أنه يتم ضمن هذه المرحلة التركيز على مجهودات البيع الشخصية وغير الشخصية التي تحدد حجم الطلب على المنتجات ، مع ترجيح لمصلحة الشركة على حساب مصلحة المستهلك.



٣- مرحلة التوجه التسويقي (التوجه بالمستهلك)

❖ مع بداية ١٩٥٠ تطورت الاهتمامات بحاجات ورغبات الزبائن بحيث أصبح التركيز على أسواق المستهلكين.

❖ أصبح هدف المنظمة إشباع حاجات المستهلك مع تحقيق ربح معقول ،

❖ كنتيجة لانتشار الوعي وتفوق العرض على الطلب لم يعد التسويق مكملًا لعملية الإنتاج وإنما أصبح له دور في تخطيط هذا الإنتاج.



٤- مرحلة التسويق المتكامل

❖ تبين لرجال التسويق إن نجاح التسويق يعتمد على إيجاد التوازن بين كل المتغيرات والعوامل المؤثرة في النشاط التسويقي ومكوناته ، وبالتالي فقد اهتم رجال التسويق حديثا بإيجاد نوع من التكامل سواء من حيث الأهداف أو الوظائف أو من حيث الأعمال التي يشملها النشاط التسويقي والأطراف التي يهتم بها.



التوجه الاجتماعي والأخلاقي للتسويق

❖ هو الأحدث في فلسفة التسويق والذي يكرس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تجاه المجتمع وسلوك القائمين على التسويق وأخلاقياتهم ، فضلا عن احترام البيئة والمجتمع والفرد.

التسويق هو عملية تخطيط وتنفيذ لمفهوم التسعير والترويج والتوزيع للأفكار والسلع والخدمات لإحداث التبادل الذي يحقق أهداف الأفراد والمنظمات



وفقا للتعريف السابق يمكن أن نستنتج ما يلي:

١. اشمال التسويق للمؤسسات غير الربحية.
٢. توسع أنشطته إلى جميع وظائف المؤسسة.
٣. اعتماده على الممارسات الأخلاقية وإبراز المسؤولية الاجتماعية للمنظمة.
٤. استخدامه لعناصر المزيج التسويقي الأربعة (منتج، تسعير، ترويج، توزيع).
٥. التركيز على أهمية التخطيط لدراسة حاجات الزبائن.



ثالثاً: مهام وأهداف التسويق

١. وضع استراتيجيات وخطط السوق ؛
٢. التواصل مع العملاء و تعظيم رضا المستهلك والعمل على تلبية حاجاته ورغباته ؛
٣. بناء العلامات التجارية القوية ؛
٤. تشكيل عروض السوق ؛
٥. تقديم وتوصيل القيمة ؛
٦. خلق نمو طويل الأجل ؛
٧. تحقيق أهداف المنظمة؛
٨. تعظيم نوعية الحياة وتطويرها وتحقيق التنمية المستدامة.



رابعاً: حدود التسويق

١. عدم إمكانية إشباع بعض رغبات الأفراد والمؤسسات لأسباب مختلفة؛
٢. صعوبة فهم وتحديد بعض الحاجات البشرية وترجمتها إلى رغبات؛
٣. "التعارض" وعدم التوافق بين عناصر النظام التسويقي أحياناً؛
٤. اعتماد التسويق على أداء البشر وتأثره بذلك؛
٥. صعوبة تحديد الافراد المسؤولين عن الأنشطة التسويقية في ظل مفهوم التوجه بالعلاقات التسويقية الذي يرى بأن كل فرد يساهم في إقامة ودعم العلاقات التسويقية مع السوق.

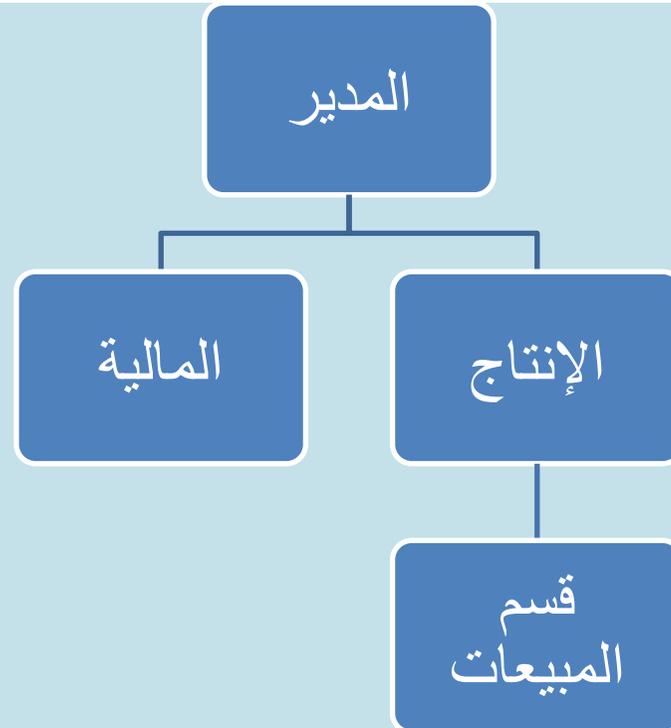


خامسا: اثر تطور التسويق على المنظمة

١- الاهداف والفلسفة

الأطراف	الفلسفة	الأهداف	التوجه
رجال البيع الشخصي	الإنتاج أولا ثم إقناع العملاء بالشراء	تحقيق أقصى ربح	التوجه بالمبيعات
كل الأشخاص العاملين في ادارة التسويق	تحديد حاجات ورغبات المستهلك ثم إنتاج السلع والخدمات التي تشبعها و تحقيق إرضاء المستهلك	تحقيق أقصى ربح عن طريق إرضاء المستهلك	التوجه بالمستهلك
كل الأشخاص العاملين في مختلف وظائف المنظمة	تحديد المنافع التي يتوقعها المستهلك والسوق من السلع وخدمات وأفكار ثم تقديمها بالشكل المناسب	إقامة علاقات مع السوق لتحقيق أهداف المنظمة وإرضاء المستهلك وعناصر النظام التسويقي على المدى الطويل	التسويق المتكامل

٢- تنظيم ادارة التسويق



مرحلة التوجه بالإنتاج



المدير

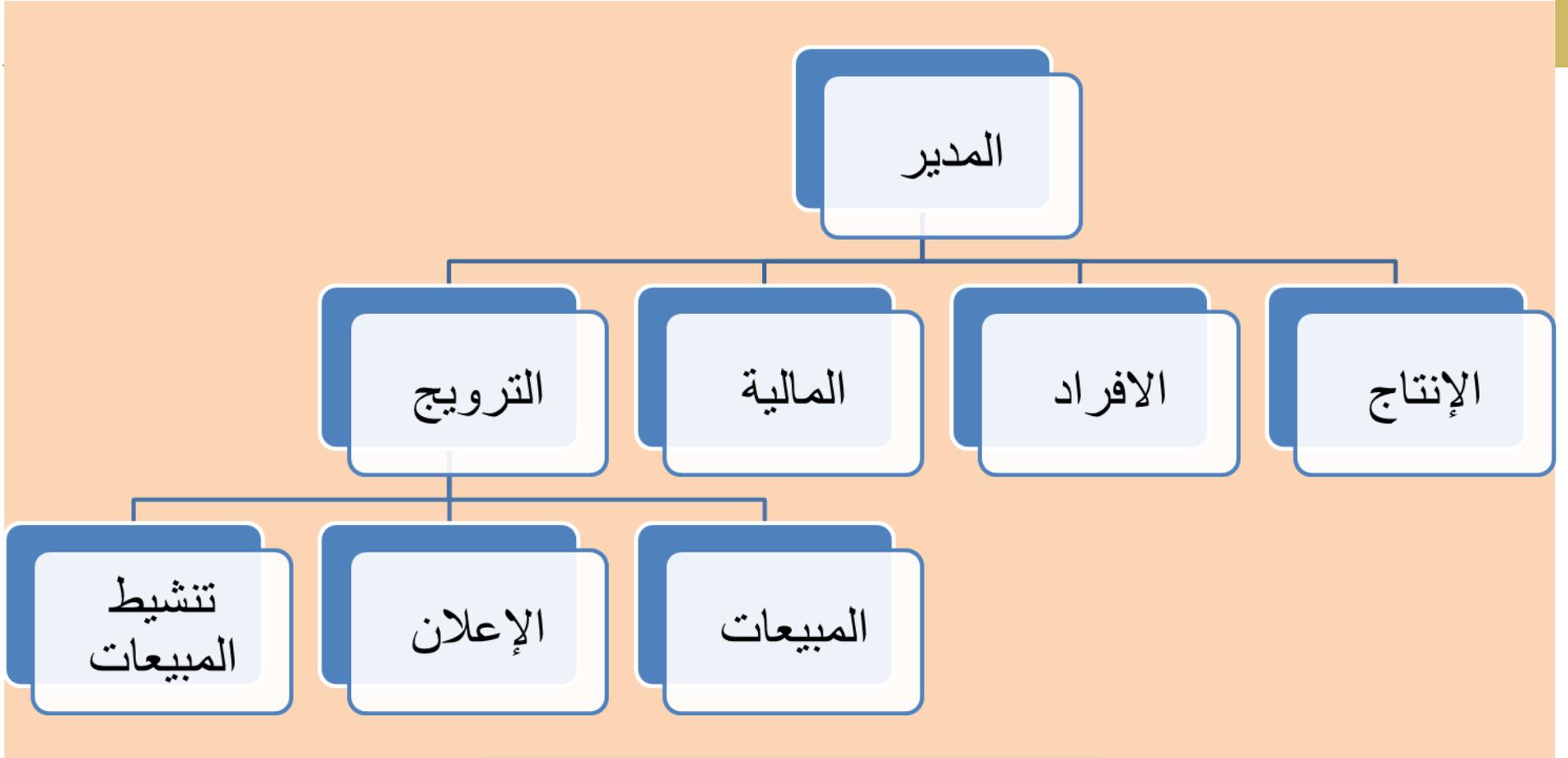
الإدارة المالية

إدارة المبيعات

إدارة الإنتاج

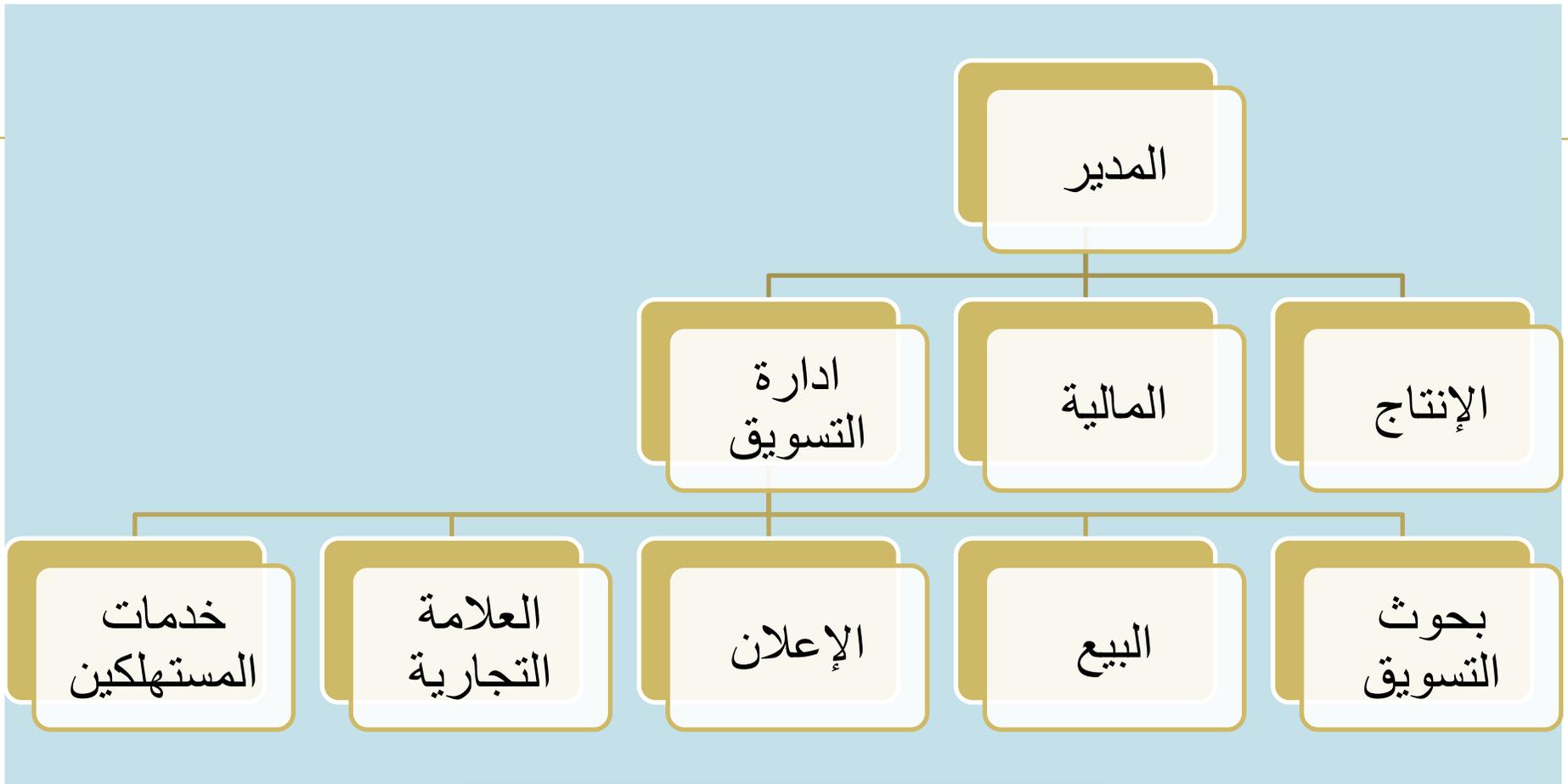
مرحلة التوجه بالمبيعات





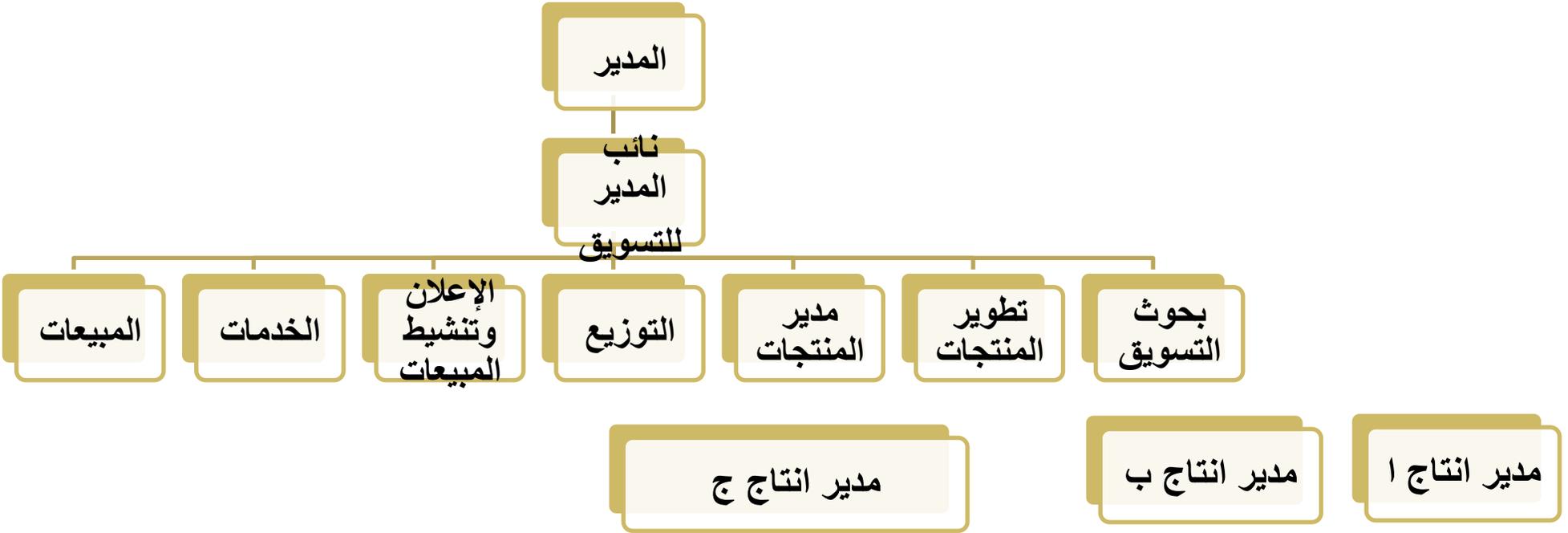
مرحلة التوجه بالترويج





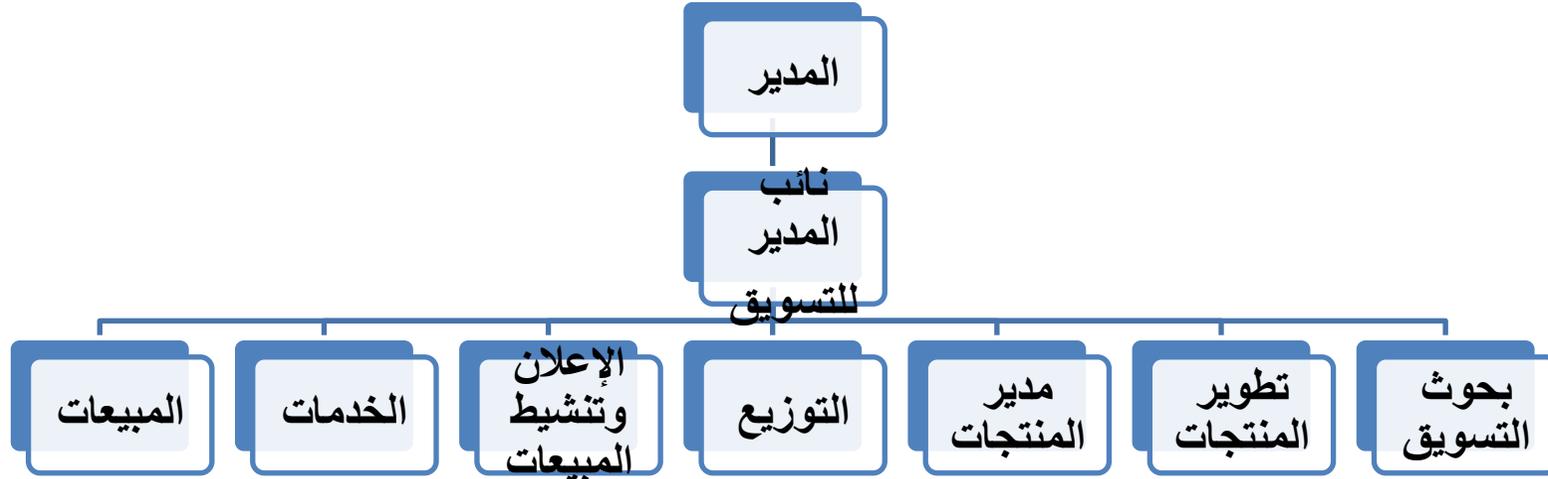
مرحلة التوجه بالمستهلك





مرحلة التسويق المتكامل





قطاع سوقي ج

قطاع سوقي ب

قطاع سوقي ا

مرحلة التسويق المتكامل





مَشَقَّةٌ
بِحَمْدِ اللَّهِ

