



CRDP

سلسلة الوحدات التدريبية المهنية المتكاملة

اسم المهنة: مندوب مبيعات

اسم الوحدة: إدارة التوزيع

الرقم الرمزي: 14





CRDP

تم تصميم وتطوير وتحقيق هذه الوحدة:

- بتمويل من الاتحاد الأوروبي من خلال مشروع "ربط التعليم المهني مع فرص العمل: تحسين جودة قطاع التعليم والتدريب المهني والتقني في القدس الشرقية".
- بتمويل من CRDP من خلال مشروع "ترويج التعليم المهني من أجل التوظيف وخلق فرص العمل خصوصاً للفئات المهمشة من النساء والشباب في القدس الشرقية".
- تنفيذ وإشراف مؤسسة التعاونية الدولية - COOPI .
- تطوير الأدلة والوحدات تم من قبل أوبتموم للاستشارات والتدريب.
- بالتعاون مع مؤسسات التعليم والتدريب المهني في القدس وغرف التجارة والصناعة في رام الله والقدس.

جميع الحقوق محفوظة للتعاونية الدولية "COOPI"

اعداد: أ. معتصم الشيخ

الإشراف الفني: م. بسام صالح (خبير إعداد برامج التعليم والتدريب المهني والتقني)
م. رندة هلال (خبيرة تعليم وتدريب مهني وتقني والربط مع سوق العمل)

تم إعداد هذه الوحدة استناداً للمنهجية الوطنية المعتمدة في إعداد المناهج في قطاع التعليم والتدريب المهني بحسب "دليل تطوير برامج التعليم والتدريب المهني والتقني ضمن منهجية الوحدات النمطية المتكاملة في فلسطين" الرابط في مركز المناهج الفلسطيني- وزارة التربية والتعليم العالي: www.pcdc.edu.ps

فهرس المحتويات

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
1	مقدمة.	
2	مخرجات التعلم واهداف التعلم.	
3	تحديد منافذ التوزيع.	
4	اختبار نظري رقم (1).	
5	بطاقة التمرين العملي رقم (1).	
6	الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (1).	
7	تصميم قناة التوزيع.	
8	اختبار نظري رقم (2).	
9	بطاقة التمرين العملي رقم (2).	
10	الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (2).	
11	إدارة موزعين الجملة.	
12	اختبار نظري رقم (3).	
13	بطاقة التمرين العملي رقم (3).	
14	الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (3).	
15	إدارة موزعين التجزئة.	
16	اختبار نظري رقم (4).	
17	بطاقة التمرين العملي رقم (4).	
18	الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (4).	
19	الاختبار النظري للوحدة التدريبية.	
20	قائمة المصطلحات الفنية.	
21	قائمة المراجع.	

مقدمة

بتمويل من الاتحاد الاوروبي، تنفذ التعاونية الدولية "كوبي" مشروع "ربط التعليم المهني مع فرص العمل: تحسين جودة قطاع التعليم والتدريب المهني والتقني في القدس الشرقية"، وبتمول من CRDP تنفذ مشروع "ترويج التعليم المهني من أجل التوظيف وخلق فرص العمل خصوصاً للفئات المهمشة من النساء والشباب في القدس الشرقية". حيث يهدف المشروعين بشكل عام الى المساهمة في تحسين الحياة الاجتماعية والاقتصادية للشباب والشابات في القدس الشرقية، ويهدف بشكل خاص الى تحسين المهارات المهنية للقوة العاملة من الشباب وبالتالي تمكينهم من اخذ الفرصة والافضلية في سوق العمل.

يأتي تطوير وتحقيق هذه الوحدة ايماناً من كوبي بأهمية حصول المتدرب/ة على جودة أعلى من التعليم والتدريب المهني بما يتناسب مع حاجة السوق ومتطلباته. وتم التطوير بناء على نتائج دراسات لسوق العمل ومتطلباته وحاجاته، كما وتمت مراجعة التحليل المهني من قبل سوق العمل.

تختص هذه الوحدة بمهمة "إدارة التوزيع" بهدف إكساب المتدرب/ة المهارات الأدائية والنظرية والاتجاهية المتعلقة بإدارة التوزيع.

التعاونية الدولية "كوبي"

مخرجات التعلم

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة والتفاعل مع أنشطتها وخبراتها أن يكون لديك القدرة على إدارة التوزيع.

أهداف التعلم

يتوقع منك بعد دراسة هذه الوحدة والتفاعل مع أنشطتها وخبراتها أن يكون لديك القدرة على:

- 1- تحديد منافذ التوزيع.
- 2- تصميم قناة التوزيع.
- 3- إدارة موزعين الجملة.
- 4- إدارة موزعين التجزئة.

المتطلبات المسبقة

قبل الشروع في دراسة هذه الوحدة يطلب منك دراسة الوحدة الآتية:

- 1- تسويق المنتجات "سلع وخدمات".

تقويم الأداء

سيتم تقويم أدائك من خلال:

- 1- إجابتك على أسئلة الاختبارات النظرية.
- 2- تنفيذ التمارين والاختبارات والنشاطات الواردة في الوحدة التدريبية.

الهدف الأول

بعد إنهاءك الأنشطة التعليمية أدناه سيكون لديك القدرة على تحديد منافذ التوزيع.

الأنشطة التعليمية

المطلوب منك القيام بالآتي:	الاستعانة بالآتي:
قراءة المادة التعليمية.	المادة التعليمية.
الاجابة عن الأسئلة في نهاية المادة التعليمية.	المدرّب/ الميسر لمناقشة اجابتك على الأسئلة.
تنفيذ التمرين/ التطبيق العملي.	المراجع المبينة في نهاية الوحدة التدريبية.
تنفيذ تمرين الممارسة العملية.	البحث في الانترنت.
تنفيذ الاختبار العملي بعد تمرين الممارسة العملية.	زيارة ميدانية إلى مواقع العمل.
تنفيذ النشاطات المطلوبة.	

المعلومات النظرية

1- تحديد منافذ التوزيع

1. التوزيع المباشر: لا يوجد وسيط بين المنتج والمستهلك ومن أمثلته الخدمات (المريض يذهب للطبيب مباشرة).
 2. التوزيع غير المباشر: يتم بالاعتماد على وسطاء وقنوات توزيعية لوصول السلعة من المنتج إلى المستهلك, ومن أمثلته السلع الاستهلاكية.
- في التوزيع غير المباشر قد تتكون القناة التوزيعية من أكثر من وسيط كما في الشكل التالي:

● سيتم اضافة رسم توضيحي

- قنوات التوزيع للمنتجات الاستهلاكية: يأخذ هذا النوع عدة أشكال من قنوات التوزيع, حيث قد يعتمد المنتج على البيع المباشر وقد يعتمد على مجموعة من الوسطاء من أهمهم تجار التجزئة الذين يتعاملون بشكل مباشر مع عدد كبير من المستهلكين.

تعتمد طريقة التوزيع غير المباشر على الاستعانة بالوسطاء في توزيع السلع.

وهناك نوعان من الوسطاء هما:

وسطاء تجار (تجار جملة وتجزئة): وهؤلاء تنتقل إليهم ملكية السلعة.
وسطاء وظيفيون (الوكلاء): وهؤلاء لا تنتقل إليهم ملكية السلعة.

اختبار نظري رقم (1)

بطاقة التمرين العملي رقم (1)

اسم التمرين: تحديد منافذ التوزيع.
الزمن المخصص للتمرين:

الأهداف التدريبية للتمرين:
بعد إنهاء التمرين من المتوقع أن يكون لديك القدرة على تحديد منافذ التوزيع.

التسهيلات التدريبية للتمرين (التجهيزات والأدوات والمواد):

- .

خطوات تنفيذ التمرين:

الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (1)

اسم التمرين: تحديد منافذ التوزيع.			
اسم المتدرب/ة:			
الرقم	الخطوات	نعم	لا
1	تهيئة مكان العمل.		
2	تحضير التجهيزات والأدوات والمواد.		
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10	المحافظة على التجهيزات والمواد والأدوات.		
11	التقيد بتعليمات السلامة المهنية.		
12	ترتيب مكان العمل.		
اسم الفاحص/ة:		التوقيع:	
		التاريخ:	

الأنشطة الفردية الإضافية
-1 .

الهدف الثاني

بعد إنهاءك الأنشطة التعليمية أدناه سيكون لديك القدرة على تصميم قناة التوزيع.

الأنشطة التعليمية

المطلوب منك القيام بالآتي:	الاستعانة بالآتي:
قراءة المادة التعليمية.	المادة التعليمية.
الاجابة عن الأسئلة في نهاية المادة التعليمية.	المدرّب/ الميسر لمناقشة اجابتك على الأسئلة.
تنفيذ التمرين/ التطبيق العملي.	المراجع المبينة في نهاية الوحدة التدريبية.
تنفيذ تمرين الممارسة العملية.	البحث في الانترنت.
تنفيذ الاختبار العملي بعد تمرين الممارسة العملية.	زيارة ميدانية إلى مواقع العمل.
تنفيذ النشاطات المطلوبة.	

المعلومات النظرية

2- تصميم قناة التوزيع

الأهداف الخاصة بمنافذ التوزيع:

1. التواجد
2. الترويج
3. خدمة العملاء
4. المعلومات التسويقية
5. التكلفة المناسبة

➤ العوامل المؤثرة في اختيار القناة التوزيعية:

✓ العوامل الخارجية:

• الاعتبارات الخاصة بالسوق المستهدف:

1. نوع السوق: (سوق استهلاكي, نهائي, صناعي)
2. حجم السوق: إذا كان السوق صغير تستخدم قنوات توزيعية قصيرة.
3. حجم الطلبات: إذا كان حجم الطلبية كبير جداً يتم تخفيض عدد الوسطاء والعكس.
4. الموقع الجغرافي للسوق: إذا كان المستهلكون مركزين في منطقة جغرافية واحدة فإنه يتم اختيار قناة توزيعية قصيرة ومباشرة.
5. عادات الشراء: معرفة تفضيلات وسلوك المشتريين يحدد طول أو قصر القناة التوزيعية.
6. وقت الانتظار الذي يتحمله المستهلك: في السلعة الاستهلاكية لا يستطيع المستهلك الانتظار فترة طويلة للوصول للسلعة لذا يجب اختيار قنوات توزيع توصل السلعة بسرعة.

• الاعتبارات الخاصة بالوسطاء:

1. مستوى الخدمات المرغوب بها من قبل المنتج.
2. قوة أو ضعف القناة التوزيعية.
3. حجم المبيعات المتوقعة.
4. تكلفة الموزع.

• العوامل الخاصة بالبيئة:

1. العوامل الاقتصادية: في حالة الركود يرغب المنتجون باختيار قنوات توزيعية قصيرة وغير مكلفة وبأقل خدمات ممكنة لتخفيض سعر السلعة.
2. طبيعة المنافسة في السوق: زيادة حدة المنافسة حول منتج واحد (كوكا كولا, بيبسي كولا) يجعل المنتجون يتنافسون في الوصول أسرع للمستهلك وبالتالي تقصير القناة التوزيعية.
3. التشريعات والسياسات الحكومية: فمثلاً القانون الأمريكي يمنع اختيار قناة توزيعية تؤدي إلى الاحتكار لبعض المنتجات في السوق المحلي أو تؤدي إلى تقليل المنافسة بين المنتجين.

✓ العوامل الداخلية:

• الاعتبارات الخاصة بالسلعة:

1. قيمة السلعة المادية: زيادة قيمة السلعة يؤدي إلى تقصير القناة التوزيعية.
2. قابلية التلف: إذا كانت المنتجات سريعة التلف مثل الألبان فيفضل استخدام قنوات توزيعية قصيرة لسرعة وصول السلعة للمستهلك.
3. حجم المنتجات ووزنها: كلما كان حجم ووزن السلعة ثقيل مثل مواد البناء فهي تتطلب قناة توزيعية قصيرة أو مباشرة.
4. المنتجات المنتجة حسب الطلب: إذا كانت السلعة تنتج حسب طلب المستهلك فإنه سيتصل مباشرة بالمنتج وبالتالي يتم استخدام قناة مباشرة.

• الاعتبارات الخاصة بالشركة:

1. المركز المالي: قوة المركز المالي للشركة يساعدها في اختيار قناة خاصة بها (تكامل أمامي) أما إذا كان مركزها المالي ضعيف فإنها لن تستطيع الوصول للمستهلك بشكل مباشر وبالتالي ستختار قناة توزيعية طويلة (غير مباشرة).
2. حجم الشركة وشهرتها وخبرتها الإدارية: يجعلها تميز بين قنوات التوزيع المختلفة وتختار أفضلها.
3. الرقابة على قنوات التوزيع: قدرة الشركة على الرقابة على قنوات التوزيع يجعلها تلجأ إلى القيام بالتوزيع مباشرة لضبط الأسعار وجود المنتج والخدمات

➤ ثالثاً: اختيار القناة التوزيعية المناسبة

- ✓ تحديد طول قناة التوزيع.
 - ✓ تحديد مدى التغطية التي تحققها القناة التوزيعية:
- حدد كوتلر ثلاثة أساليب للتوزيع وتغطية الأسواق ويمكن استخدام واحدة أو أكثر وهي:
1. التوزيع الوحيد (الحصري): موزع وحيد يوزع للشركة فقط. (سلع خاصة)
 2. التوزيع الانتقائي: عدد محدود من تجار الجملة أو التجزئة الذين تتوفر عندهم رغبة للتوزيع للشركة. (سلع استهلاكية معمرة)
 3. التوزيع المكثف (الشامل): عدد كبير من الموزعين. (سلع استهلاكية ميسرة)
- ✓ تحديد المسؤوليات والشروط لكل قناة توزيعية: تتمثل هذه الشروط والتي يخضع لها الموزع من خلال عقود رسمية بالتالي:
1. سياسة التسعير: شروط التسعير وأوقات العرض والخصومات.
 2. حالات وشروط البيع: طريقة الدفع والضمان.
 3. المناطق البيعية: حيث تحدد لكل موزع بشكل دقيق.
 4. تحديد الخدمات المتبادلة.

➤ صياغة استراتيجية التوزيع التنافسية:

- هناك نوعان من الاستراتيجيات هما:

1. استراتيجية الدفع. Push

2. استراتيجية السحب. Pull

استراتيجية الدفع:

- تتعلق بمدى رغبة المنتج في التأثير على المستهلكين المحتملين من خلال نظام التوزيع كوسيلة ترويجية.
- بمعنى الترويج للسلعة من المنتج إلى الوسيط ثم إلى المستهلك النهائي.
- ومن طرق تحقيق هذه الاستراتيجية:

- a. عرض هامش ربح عالي كحافز لبيع السلعة.
- b. عرض تقديم إعلان تعاوني مع الوسيط.
- c. ضمان جودة أعلى وخصومات في السعر أكثر من المنافسين.
- d. توفير المسابقات والكوبونات لإثارة طلب المستهلك وزيادة المبيعات.

استراتيجية السحب:

- تتعلق بالتأثير على المستهلكين المحتملين من خارج القناة التوزيعية مثل الإعلان من المنتج مباشرة.
- هناك عدة طرق لتحقيق هذه الاستراتيجية منها:

- a. الإعلان القومي على مستوى الدولة.
- b. الكوبونات والتقسيم كأساليب لتنشيط المبيعات لسحب العميل لداخل المتجر.
- c. التركيز على جودة المنتج لخلق ولاء للعلامة التجارية.
- d. خدمات ما بعد البيع والضمان المقدمة من المنتجين.

اختبار نظري رقم (2)

بطاقة التمرين العملي رقم (2)

اسم التمرين: تصميم قناة التوزيع.
الزمن المخصص للتمرين:

الأهداف التدريبية للتمرين:
بعد إنهاء التمرين من المتوقع أن يكون لديك القدرة على تصميم قناة التوزيع.

التسهيلات التدريبية للتمرين (التجهيزات والأدوات والمواد):

- .

خطوات تنفيذ التمرين:

الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (2)

اسم التمرين: تصميم قناة التوزيع.			
اسم المتدرب/ة:			
الرقم	الخطوات	نعم	لا
1	تهيئة مكان العمل.		
2	تحضير التجهيزات والأدوات والمواد.		
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10	المحافظة على التجهيزات والمواد والأدوات.		
11	التقيد بتعليمات السلامة المهنية.		
12	ترتيب مكان العمل.		
اسم الفاحص/ة:		التوقيع:	
		التاريخ:	

الأنشطة الفردية الإضافية
-1 .

الهدف الثالث

بعد إنهائك الأنشطة التعليمية أدناه سيكون لديك القدرة على إدارة موزعين الجملة.

الأنشطة التعليمية

المطلوب منك القيام بالآتي:	الاستعانة بالآتي:
قراءة المادة التعليمية.	المادة التعليمية.
الاجابة عن الأسئلة في نهاية المادة التعليمية.	المدرّب/ الميسر لمناقشة اجابتك على الأسئلة.
تنفيذ التمرين/ التطبيق العملي.	المراجع المبينة في نهاية الوحدة التدريبية.
تنفيذ تمرين الممارسة العملية.	البحث في الانترنت.
تنفيذ الاختبار العملي بعد تمرين الممارسة العملية.	زيارة ميدانية إلى مواقع العمل.
تنفيذ النشاطات المطلوبة.	

المعلومات النظرية

3- إدارة موزعين الجملة

➤ متاجر الجملة

- يعد تاجر الجملة حلقة الوصل بين المنتجين وبين تجار التجزئة.
- هو وسيط يملك البضاعة موضع التعامل إذ يشتريها من المنتج ثم يعيد بيعها إلى تجار التجزئة.
- يقدم تاجر الجملة خدمات لكل من تاجر التجزئة والمنتج

➤ الخدمات التي يقدمها تاجر الجملة لتاجر التجزئة:

- التجميع ثم التوزيع.
- ضمان السلع وتسوية المشاكل الخاصة بذلك.
- الائتمان التجاري.
- مساعدات لتوزيع السلع.
- تدريب مندوبي البيع العاملين لدى تجار التجزئة.
- تحمل المخاطر التجارية.

➤ الخدمات التي يقدمها تاجر الجملة للمنتج:

- توفير المعلومات الضرورية عن السوق.
- البيع: إذ يشتري تاجر الجملة ويعيد بيعها لتجار التجزئة.
- النقل: إذ يمتلك تاجر الجملة وسائل النقل الخاصة بهم.
- التخزين: يمتلكوا مخازن خاصة بهم.
- الترويج من خلال الاستعانة بمندوبي البيع التابعين لهم.

اختبار نظري رقم (3)

بطاقة التمرين العملي رقم (3)

اسم التمرين: إدارة موزعين الجملة.
الزمن المخصص للتمرين:

الأهداف التدريبية للتمرين:
بعد إنهاء التمرين من المتوقع أن يكون لديك القدرة على إدارة موزعين الجملة.

التسهيلات التدريبية للتمرين (التجهيزات والأدوات والمواد):

- .

خطوات تنفيذ التمرين:

الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (3)

اسم التمرين: إدارة موزعين الجملة.			
اسم المتدرب/ة:			
الرقم	الخطوات	نعم	لا
1	تهيئة مكان العمل.		
2	تحضير التجهيزات والأدوات والمواد.		
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10	المحافظة على التجهيزات والمواد والأدوات.		
11	التقيد بتعليمات السلامة المهنية.		
12	ترتيب مكان العمل.		
اسم الفاحص/ة:		التوقيع:	
		التاريخ:	

الأنشطة الفردية الإضافية
-1 .

الهدف الرابع

بعد إنهائك الأنشطة التعليمية أدناه سيكون لديك القدرة على إدارة موزعين التجزئة.

الأنشطة التعليمية

المطلوب منك القيام بالآتي:	الاستعانة بالآتي:
قراءة المادة التعليمية.	المادة التعليمية.
الاجابة عن الأسئلة في نهاية المادة التعليمية.	المدرّب/ الميسر لمناقشة اجابتك على الأسئلة.
تنفيذ التمرين/ التطبيق العملي.	المراجع المبينة في نهاية الوحدة التدريبية.
تنفيذ تمرين الممارسة العملية.	البحث في الانترنت.
تنفيذ الاختبار العملي بعد تمرين الممارسة العملية.	زيارة ميدانية إلى مواقع العمل.
تنفيذ النشاطات المطلوبة.	

المعلومات النظرية

4- إدارة موزعين التجزئة

تعريفها: ” هي المؤسسة التسويقية التي تعمل على توزيع السلع للمستهلك النهائي لاستعماله الشخصي“. وتعمل هذه المتاجر على خلق المنفعة المكانية والزمانية والحيازية عن طريق عرض السلع الملائمة للمستهلك النهائي.

وظائف تاجر التجزئة

- تجميع السلع من مصادر مختلفة وعرضها للمستهلك النهائي.
- تقدير طلب السوق، والاحتفاظ بالمخزون السلعي لمقابلة الطلب.
- التعرف على احتياجات ورغبات المستهلكين.
- تقديم خدمة الضمان وتسهيلات الدفع كالبيع الآجل والتقسيط.
- القيام بعمليات متعلقة بالترويج والإعلان عن السلعة.
- تقديم بيانات للمنتج عن سلوك المستهلك ورغباته والموقف التنافسي للسلع.

اختبار نظري رقم (4)

بطاقة التمرين العملي رقم (4)

اسم التمرين: إدارة موزعين التجزئة.
الزمن المخصص للتمرين:

الأهداف التدريبية للتمرين:
بعد إنهاء التمرين من المتوقع أن يكون لديك القدرة على إدارة موزعين التجزئة.

التسهيلات التدريبية للتمرين (التجهيزات والأدوات والمواد):

- .

خطوات تنفيذ التمرين:

الاختبار الأدائي للتمرين العملي رقم (4)

اسم التمرين: إدارة موزعين التجزئة.			
اسم المتدرب/ة:			
الرقم	الخطوات	نعم	لا
1	تهيئة مكان العمل.		
2	تحضير التجهيزات والأدوات والمواد.		
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10	المحافظة على التجهيزات والمواد والأدوات.		
11	التقيد بتعليمات السلامة المهنية.		
12	ترتيب مكان العمل.		
اسم الفاحص/ة:		التوقيع:	
		التاريخ:	

الأنشطة الفردية الإضافية
-1 .

الاختبار النظري للوحدة التدريبية

قائمة المصطلحات الفنية

[illegible]

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- 1
- 2
- 3
- 4

المراجع الأجنبية:

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-

مواقع إلكترونية:

- 1-
- 2-
- 3-
- 4-