

المحور الثالث: التشخيص الخارجي للمؤسسة

أولاً: تعريف التشخيص الخارجي

البيئة الخارجية للمؤسسة هي مجمل العناصر والمكونات التي تقع خارج حدود المؤسسة ولها تأثير شمولي أو جزئي على المؤسسة، وعادة ما تقع هذه المكونات خارج إطار سيطرة المؤسسة في الأمد القصير، وتكون هذه العوامل ذات تأثير مباشر أو غير مباشر في عملية صناعة القرارات الاستراتيجية واتخاذها.

ثانياً: عناصر البيئة الخارجية للمؤسسة

تنقسم البيئة الخارجية للمؤسسة إلى عامة وخاصة:

1- البيئة الخارجية العامة: يمكن تعريفها على أنها مجموعة العوامل والمتغيرات الخارجية التي تؤثر في المؤسسات بصفة عامة، ويتوقف تأثيرها على نوع معين من الأعمال أو مكان معين من الدولة وتنقسم إلى:

أ. البيئة الاقتصادية: وتتمثل في التضخم، الانكماش، الرواج، الكساد، السياسات الحكومية مثل الأسعار والضرائب والسياسات النقدية.

ب. البيئة التكنولوجية: وهي مهمة ومؤثرة على معظم عمل المؤسسات وتحدث عموماً في البيئة الفنية، والتغيرات الحديثة في التقنيات فهي قد تؤدي إلى زيادة الطلب أو انخفاضه على بعض المنتجات كما أنها تؤثر على جودة المخرجات النهائية.

ت. البيئة الثقافية: يقصد بها مجموع الأعراف والقيم والمعتقدات التي تميز المجتمع الذي تعمل به المؤسسة.

ث. البيئة السياسية والقانونية: تعمل المؤسسة بمعزل عما يحدث في البيئة السياسية المحيطة بها والقوانين والتشريعات التي تصدرها الدولة في المجتمع بالإضافة إلى تلك التي تصدرها الدولة في المجتمع بالإضافة إلى تلك التي تصدر من البيئة الدولية العالمية.

ج. البيئة الاجتماعية: هي كل العناصر المتغيرة في المجتمع مثل معدل السكان، خصائصه العمرية، اللغة السائدة، الدين وتغيرات سلوك الأجيال.

ح. التغيرات البيئية: ترتبط بتأثير الجوانب البيئية على المؤسسة خاصة مع تزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، حيث أصبحت العناصر البيئية ذات أهمية كبيرة خاصة عوامل المناخ وكيفية التخلص من النفايات.

2. البيئة الخارجية الخاصة: هي البيئة التي تضم مجموعة من العوامل أو القوى المؤثرة على المؤسسة بشكل خاص ومباشر ويمكن لها التأثير فيها نسبيا وتضم ما يلي:

أ. الزبائن: وهم زبائن المؤسسة الحاليين والمستهدفين وتقوم المؤسسة بدراساتهم من خلال سلوكهم، نوعيتهم، قدرتهم الشرائية ودخلهم.

ب. الموردین: يمثلون مصادر توريد المواد الخام والأدوات اللازمة لعمليات المؤسسة، وتدرسهم المؤسسة من خلال قوتهم، وشروط الدفع وشروط التسليم، الكميات والنوعيات الجودة والاسعار.

ت. الوسطاء: ويمثلون الحلقة التوزيعية بين المؤسسة والزبائن سواء كانوا تجار الجملة أو تجار التجزئة وتدرسهم المؤسسة من خلال قدراتهم، خصائصهم، أماكن تواجدهم وشروط التعامل معهم.

ث. الممولين: يمثلون مالكي الأسهم مصادر التمويل الأخرى كمصادر الائتمان المختلفة والشروط التي تتعلق بالفائدة وأجال التمويل.

ج. مقدمو التسهيلات والخدمات: يمثلون الجهات التي تتعامل معها المؤسسة في علاقاتها كتقديم بعض الخدمات الاستشارية مثل وكالات الاعلام وأجهزة البحوث والاستشارات.

ح. الحكومة: تتمثل فيما تفرضه الدولة من قوانين وتشريعات خاصة بمجال عمل نشاط المؤسسة.

خ. المنافسون: يتمثل في المؤسسات الأخرى التي تقدم نفس منتجات المؤسسة أو بدائلها في السوق.