زانكـۆی سـەلاحەددین - هەولێر
كۆلێـژی بەڕێـوەبردن و ئابووری
بەشـی كـارگێـــڕی كـــار
قـۆنــاغـی دووەم

بەڕێوەبردنی بەبازاڕكردن

Marketing Management

مامۆستای بابەت

محمد حسن خلیفە محمد

بەشـی كـارگێـــڕی كـــار
كۆلێـژی بەڕێـوەبردن و ئابووری
زانكـۆی سـەلاحەددین - هەولێر

2020 – 2019

پـێـشـەكـــی:

بەبازاڕكردن شتێك نیە تەنها تایبەت بێت بە بەدواداچوون و خوێندنی زانستی جۆرێك لەبازرگانی, بەڵكو هەموو لایەنەكانی ژیانی تاك بەتاكی كۆمەڵگای گرتۆتەوە، هەریەكێك لەتاكەكانی كۆمەڵگە ئەندامە لە جولەی بەبازاڕكردن, هەر لەكڕین و فرۆشتن و بینینی ڕاگەیاندنە بازرگانی و بەبازاڕكردنەكان لە تلفیزیۆن و ڕۆژنامەو لافتە هەڵواسراوەكان و بۆفیە ڕۆناكیەكانی سەرشەقامەكان كەزانیاریان تیادا دەخرێتەڕوو لەسەر چالاكیەكانی بەبازاڕكردن، هەروەها هەریەكێك لە ئێمە سەردانی زۆر لە شوێنەكانی بازرگانی و فرۆشتنی جۆراوجۆر دەكەین و مامەلە دەكەین و نرخەكان بەراورد دەكەین، وە هەندێك لەو بەرهەمانەی دەیان كڕین بەشێكیان بەرهەمی ناوەخۆیین و هەندێكی تریشیان بیانین, بۆیە بە پەیڕەو كردن و بەشداریكردنی ئەو كردارانە لەلایەن تاكەكانی كۆمەڵگادا ڕۆلێكی گرنگ دەبینێت لە سیستەمی بەبازاڕكردن, بۆیە بەو پێ یە تاكەكان شتێك دەكەن و دەزانن لەچوارچێوەی ئەم سیستەمەدا.

بەلام هەرچەند لەگەڵ ئەو پەیڕەو كردن و هەڵسوكەوتكردنی بەبازاڕكردنی تاكەكانی كۆمەلگە لە چوارچێوەی سیستمی بەبازاڕكردن دەیكەن, ئەوا لەمانای ووشەی بەبازاڕكردن و پێگەو گرینگی بەبازاڕكردن تێناگەن بەشێوەیەكی زانستی و ئەكادیمی و چۆنیەتی بەڕێوەبردنی چالاكیەكانی بەبازاڕكردن لەسەر ئاستی كاری كۆمپانیاكانی بەرهەم هێنان و بەبازاڕكردن و بازرگانی كردندا. بۆیە تەنها لەڕێگەی بەدواداچوون و خوێندنی زانستی ئەكادیمی دەتواندرێت لە ئەرك و كارو چالا كیەكانی بەبازاڕكردن بگەیت.

بۆیە كێشەی سەرەكی ڕێكخراوەكانی بەرهەم هێنان لە سەردەمی ئەمڕۆ دا بەرهەم هێنانی بەرهەمەكە نیە, بەڵكو كێشەكە ئەوەیە كە چۆن ئەو ڕێكخراوانە چۆن دەتوانن بەرهەمەكانیان بەبازاڕ بكەن لەو ژینگەی بەبازاڕكردنەی ڕێكخراوەكان كە زۆر خێرایە لەگۆڕان كاری و بەرەو پێش چوونی بەرهەمەكان بەهۆی هۆكاری زۆر بەتایبەتی بەرەو پێش چوونی تەكنۆلۆژیای پەویوەندی كردن و زانیاری, وە بونی ڕكابەری توندو بەهێز لەسەر بازاڕو بەبازاڕكردندا.

بۆیە ئەگەر ڕێكخراوەكان سەركەتوو نەبن لەكاری بەبازاڕكرندا بەدڵنیاییەوە هەموو دەرگەكانی لەسەر دادەخرێت, بۆیە لەئیستادا بۆمانەوە لەبازاڕو ژینگەی كاركردندا, چالاكی بەبازاڕكردن بەشێوەیەكی بنچینەیی دەوەستێتە سەر چۆنیەتی بەدواداچوون بۆ ویست و ئارەزوو پێداویستیەكانی بەكاربەر وە دەستەبەركردنی بە تایبەتمەندی داواكراو لەكات و شوێنی گونجاو وە بەنرخی گونجاو كە بەكاربەر بتوانێت بیكڕێت.

بەشی یەکەم

چوارچێوەیەك بۆ بەبازاڕکردن

(مدخل الى التسويق).

یەکەم: چەمکی کۆنی بە بازارکردن: المفهوم التقليدي للتسويق

لێرەدا پێناسەی زۆر کراوە بۆ بەبازاڕکردن بەپێ ی چەمکی کۆن, وەهەر یەکێك لەم پێناسانە خزمەت بوارێکی دیاریکراو یان ئامانجێکی دیاریکراو دەکات, بۆیە هەندێك لەم پێناسانە دەخەینەڕوو:

1- کۆمەڵەی بەبازاڕکردنی ئەمریکی پێناسەی بەبازاڕکردنیان کردووە کەبریتیە لە" **کۆمەڵێ چالاکی مۆیی پێویست بۆ ئاراستە کردن و بەڕێکردنی کاڵا و خزمەتگوزاری لەبەرهەم هێنەوە بۆ بەکاربەران یان بەکارهێنەران**".

2- هەروەها لەڕوی سودەوە پێناسەی بەبازاڕکردن کراوە کەبریتی یە لە " **دروستکردنی سودەکانی شوێنی و زەمەنی و موڵکداری** " واتە بەبازاڕکردن سودی لەڕوی شوێنی گواستنەوەی بەرهەم لەشوێنی بەرهەم هێنانی بۆ شوێنی بەکاربردنە , وەلەڕوی زەمانی بریتیە لە پاراستنی بەرهەم لەکاتی بەرهەم هێنانی تا کاتی بەکاربردنی, وەلەڕوی موڵکداری واتە گواستنەوەی موڵکایەتی بەرهەمەکە لە بەرهەم هێنەوە بۆ بەکاربەر.

3- هەوەها بەبازاڕکردن پێناسەکراوە بە " **کۆمەڵێك چالاکی مرۆییە کەئامانجی تێرکردن و ویست وئارەزو و داواکاریەکانە بەهۆی ئاسان کردنی کرداری ئالوگۆرکێ کردن**".

هەرچەند ئەم پێناسەیە کۆنە بەلام تاوەکو ئێستاش هەرباوە, وە هەروەستە دەکاتە سەر چەمکی کۆنی بەبازاڕکردن, لەڕوی:

أ- بەبازاڕکردن چالاکی تایبەت بەتاکەکان و وە تیایدا ئالوگۆڕکێ دەکرێت لەسەر بنچینەی بەها بۆ تێرکردنی ئارەزووکان و پێداویستیەکانی تاکەکان لە کەل وپەل و خزمەتگوزاری.

ب- بەکارهێنانی کرداری ئالوگۆرکێ بۆ تێرکردنی ئارەزوەکان و پێداویستیەکان بەلایەنی کەمەوە دەبێت دوولایەن هەبێت ئەوانیش بەرهەمهێن و بەکاربەر.

هەروەها پێویستە لەکرداری گۆڕینەوە ئەم مەرجانە ڕەچاو بکرێت:

1- هەردوو لایەن ئارەزوی جێ بەجێکردنی ئەم گۆڕینەوەیان هەبێت.

2- هەردوو لایەن خاوەنی شتیچکی بە بەها بن لە ڕوانگەی لایەنی بەرامبەر.

3- هەردوو لایەن توانایان هەبێت لەسەر جێ بەجێکردنی گەیاندن و گواستنەوە لەسەر پێدانی (دورة تسلم).

دووەم: جیاوازی لەنێوان ئەرکی فرۆشتن و ئەرکی بەبازاڕکردن:

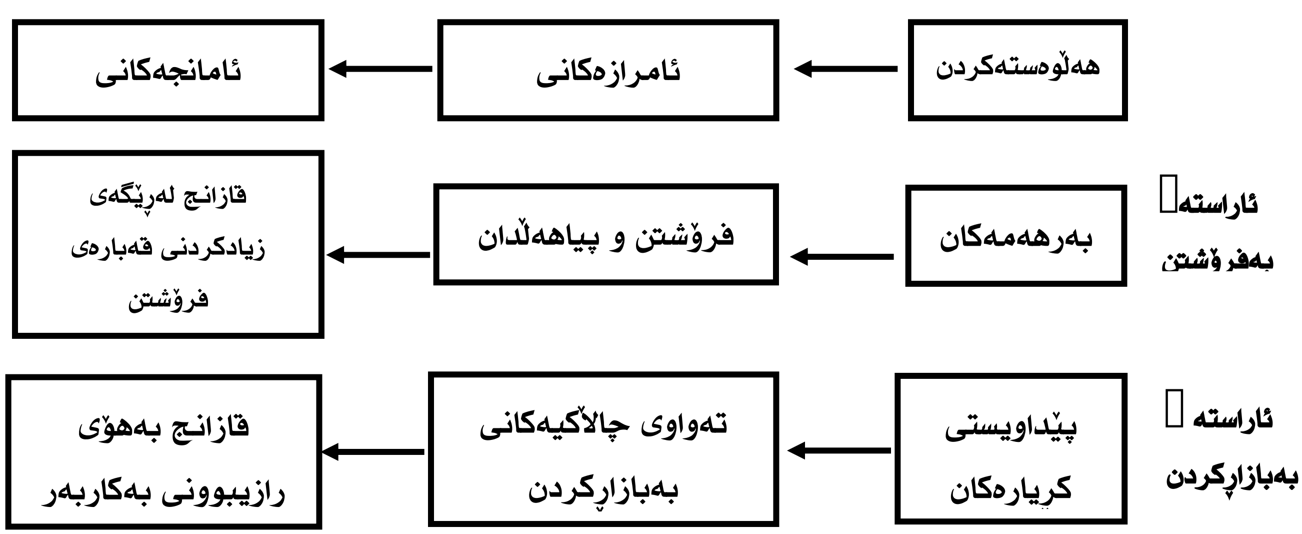
ڕەنگە تێکەڵ بکات هەندێ کەس لەنێوان ئەرکی فرۆشتن و ئەرکی بەبازاڕکردن وای دادەنێت کە چەمکی بەبازاڕکردن هاوتایی چەمکی فرۆشتنە بەڵام ئەمەش ڕاست نیە.. فرۆشتن تەرکیز دەکاتە سەر هەڵسوکەوتی بەرهەمەکە و فرۆشتنی بەکار هێنەر, بەڵام بەبازاڕکردن گرنگی زۆری هەیە وە پێکدێت لە چەندین چالاکی لەوانە (پلان دانان بۆ کەل و پەل - نرخ دانان - دابەشکردن - پیاهەڵدان):

ئەو خشتەیەی خوارەوە هەندێ جیاوازی ئەو دوو چەمکە ڕوون دەکاتەوە.

الاختلاف بين مفهوم البيع ومفهوم التسويق

ز	فرۆشتن	بەبازاڕکردن
1	گرنگی بە بەرهەم دەدات	گرنگی بە پێداویستی دەدات
2	یەکەم جار بەرهەم ئینجا بیرکردنەوە لەسەر چۆنیەتی ساغ کردنەوەی بەرهەمەکە(واتە دەست پێدەکات دوای کرداری بەرهەم هێنان لەگەل دەستەبەر کردنی قازانج)	دەست پێدەکات بەدیاری کردنی پێداویستی بەکاربەران ئینجا بیرکردنەوە لە بەرهەم هێنانی بەپێی ئەو پێداویستیە(واتە دەست پێدەکات پێش کرداری بەرهەم هێنان بەدیاریکردنی بەکاربەر چی دەوێت)
3	ئامانجی کارگێڕی زیات کردنی قەبارەی بەرهەم	ئامانجی قازانجە لە ماوەیەکی درێژ
4	پلانی بە بازاڕکردن لە ماوەیەکی کورت	پلانی بە بازاڕکردن لە ماوەیەکی درێژ
5	جەخت لە پێویستی لایەنی فرۆشیار دەکاتەوە	جەخت لە پێویستی لایەنی کڕیاران دەکاتەوە
6	بەرپرسیاریەتی کارگێڕی فرۆشتن بریتیە لە هەڵبژاردنی لایەنەکانی فرۆشتن و ڕاهێنانیان و پاداشت کردن و دیاری کردنی ناوچەکانی فرۆشتن و بەشەکانی فرۆشتن. ..	بەرپرسیاریەتی بەرێوەبردنی بەبازاڕکردن بریتیە هەڵدەسان بە پلان دانانی بەرهەمەکان لە داڕشتن و نرخاندن و دابەشکردن و پیاهەڵدان و توێژینەوەی بازاڕ و بەکاربەران و ..

وە ئەم شێوەیەی خوارەوە ئەم جیاوازیە بەکورتی دەردەخات:



سێیەم: **پێشکەوتنی چەمکی بەبازاڕکردن** (تطور المفهوم التسويقي) :

چەمکی بە بازاڕکردن وە پێشکەوتنی ئەم چەمکە تێپەڕدەبێت بە سێ قۆناغی سەرەکی بەدوای یەك دا هاتوون:

1- **قۆناغی ئاراستە بە بەرهەمهێنان**(مرحلة التوجه بالإنتاج) **لە (1900 – 1930)**
2- **قۆناغی ئاراستە بە فرۆشتن**(مرحلة التوجه بالبيع) **لە (1930 – 1950)**
3- **قۆناغی ئاراستە بە بازارکردن** (مرحلة التوجه بالتسويق) **لە (1950 – تاوەکو ئەمڕۆ)**

1- **قۆناغی ئاراستە بە بەرهەمهێنان** (مرحلة التوجه بالإنتاج) لە (1900 - 1930)

ئەم قۆناغە بەوە دەناسرێ بە زۆربوونی داواکاری لەسەر خستنەڕووی کالاَ, فرۆشیارەکان سەرکردایەتی بازاڕیان دەکرد, وە تەرکیز دەکات بە گرینگیدان لەسەر زیادکردنی بەرهەمهێنان بۆ گرینگیدان بەپێویستیەکانی تاکەکان, وە کێشە کێشەی کەمی بەرهەمهێنان بوو بۆ پڕکردنەوەی پێویستیەکان و داواکاریەکان... بۆیە لەوکاتەدا پێویست نەبوو گرینگی بەهەموو چالاکیەکانی بەبازاڕکردن بدرێت وەکو لەسەردەمی ئێستا. وە فەلسەفەی باوی ئەوکاتە بریتی بوو لە " تسويق ما يمكن إنتاجه " (بەبازاڕدەکرێت هەرچەند بتواندرێت بەرهەم بهێندرێت), وە کردارەکان بریتی بوون لەسەر چۆنیەتی ساغ کردنەوەی کەڵ و پەڵ و چۆنیەتی دابەشکردنیان لەسەر چەند چالاکیەکی دیاریکراو , وەکو دابەشکردنی پشکی فرۆشتن لەسەر فرۆشیارەکان و سەرپەرشتی کردنیان و هەڵسەنگاندنی کارەکانیان.

2 - **قۆناغی ئاراستە بە فرۆشتن** (مرحلة التوجه بالبيع) لە (1930 – 1950)

ئەم قۆناغە ڕێژەیەکی زۆر بەهەمی پیشەسازی بەخۆوە بینی, وە خستنەڕووی بەرهەمەکان زیادی کرد لە بەرامبەر داواکاریەکان, وە ئەمە هاوکات بوو لەگەڵ ئەو دارِمانە ئابووریە جیهانیەی ڕووی دا لەساڵی (1929) وەلەو کاتەدا گرینگی دان بە ئەرکی دابەشکردن دەستی پێکرد, وە گرنگیدان بەئەرکی فرۆشتن دەرکەوت بۆ فرۆشتنی ئەو کۆگا کەلەکە بووانەی کالاَ و جۆرە جیاوازەکانی, هەروەها کالاَ بەرهەم دەهێندرا بەبێ ئەوەی گرینگی بدرێت بەزانینی ویست و ئارەزووی بەکاربەرا, وە فەلسەفەی باوی ئەوکاتە بریتی بوو لە " تسويق ما يمكن بيعه " (بەبازاڕدەکرێت هەرچەند بتواندرێت بفرۆشرێت), وە لەو قۆناغەدا بەڕێوەبردنی فرۆشتن گرینگی دەدا بە چۆنیەتی هەڵبژاردن و دامەزراندن و ڕاهێنانی تاکە فرۆشیارەکان (رجال البيع) و سەرپەرشتی کردنیان و هەڵسەنگاندنی کارەکانیان. هەروەها لەو کاتەدا گرینگی ئەرکی ڕاگەیاندن دەرکەوت, وە ئەو ماوەیە بەبازاڕی کڕیاران دناسرێت, چونکە خستنەڕوو زیاتر بوو لە داواکاری, وە فرۆشیار هەوڵی دەدا زیاتر سەرنجی کڕیار ڕابکێشێت و کاریگەری لەسەر بکاتب ۆ کڕین..

3 – **قۆناغی ئاراستەی بەبازارکردن** (مرحلة التوجه بالتسويق) **لە (1950- تا ئەمرۆ)**

رۆژئاواییەکان دەڵێن چەمکی بەبازارکردن دەست پێدەکات لەگەڵ سەرەتای پەنجاو شەستەکان, وە ئەم چەمکە دەست پێدەکات بە بەدواداچوون بۆ ویست و ئارەزووی بەکاربەر یان بەکارهێنەر, وەکارکردن لەسەر تێرکردنی ئەم ویست و ئارەزووانە, بۆیە ڕێکخراوەکانی بەرهەم هێنان لەوەماوەیەدا هەستیان بەگرینگی زانینی ویست و ئارەزووی بەکاربەران کرد بۆ زیادکردنی قەبارەی فرۆشتن لەژێر ڕۆشنایی ئەو ڕکابەری بازاڕدا.

وە فەلسەفەی ئەم قۆناغەی ئاراستە بەبازاڕکردن بریتی یە لە " **إنتاج ما يمكن تسويقه** " **(بەرهەم دەهێندرێت هەرچەند بتواندرێت بەبازاڕکردن), واتە دەست پێدەات بەزانین لەسەر ئارەزووی بەکاربەر, پاشان بەرهەم هێنانی ئەو بەرهەم و جۆرانەی کە ئەو ویست و ئارەزووانە پڕدەکاتەوە. هەروەها ئەو چەمکە گرینگی دەدات بەهەماهەنگی و تەواوکاری تەواو لەنێوان هەموو ئەرکەکان و چالاکیەکانی بەبازاڕکردن و هەموو ئەرك و چالاکیەکانی تری ناو ڕێکخراودا, وەکو ئەرکەکانی تری ئەرکە داراییەکان و بەرهەم هێنان و مرۆییەکان و سیستەمە زانیاریەکان و..هیتر.**

وەئەم قۆناغە بەوە جیاواز دەبێت بە خێرایی لەداهێنانی بەرهەم و بەرەو پێشبردنی بەرهەمەکان هاوشانی گۆڕانی ویست و ئارەزووەکانی بەکاربەران, وە زیادبوونی هێزی ڕکابەری لەپێناو سەرنج ڕاکێشانی بەکاربەران و وە دەستەبەر ڕەزامەندیان. وە ئەوەی یارمەتی پێشکەوتنی ئەم قۆناغە دەدات بریتیە لە زۆری هۆکارەکان و بەرەوپێش چوونیان و ئاڵۆزبوونیان و خێرایی لەگۆڕانیان, وەکو هۆکارەکانی تەکنەلۆژی و ئابووری و کۆمەلایەتی و ڕۆشنبیری و سیاسی و قانونی و بازرگانی و ..

چوارم: **چەمی نویٰ ی بە بازاڕکردن** مفهوم الحديث للتسويق

فەلسەفەی نوێی ئەمڕۆ بۆ بە بازاڕکردن سەری هەڵدا کە ناسراوە بە چەمکی نویٚ بۆ بەبازاڕکردن, کە هەروەستە دەکاتەسەر **ئاراستە بەرەو بەکاربەر**. وە گرینگیدان بە کاری ڕێکخستن و هەماهەنگی و تەواوکاری لەنێوان هەموو **لایانەکانی بە بازارکردن,** لەپێناو بەدی هێنانی ئامانجەکانی ڕێکخراو. وە بەم جۆرە بەکاربەری کۆتایی بریتیە لەخاڵی سەرەتایی و کۆتایی لە سیاساتی پلان دانان و دەرکردنی بریاڕی گرینگ .

کەواتە دەتوانین پێناسەی **چەمکی نویٚ ی بە بازاڕکردن** (مفهوم الحديث للتسويق) بکەین کە **بریتیە لە**

" ئەرکێکی کارگێڕی لە ناو ڕێکخراو بۆ دیاری کردنی بەرهەم و نرخاندن و دابەشکردن و پڕوپاگەندەکردن و, وە ئاسانکردنی بەکارهێنان و وە (ئالوگۆڕی پێکردن) و لەکات و شوێنی گونجاوو , وە بەدی هێنانی ئارەزوەکانی کڕیارە جیاوازەکان, وە بە تایبەتی ئەو جەماوەرەی کە ئامانجە (المستهلك المستهدف) لە ئێستاو لە داهاتوودا, بەمەبەستی دەستەبەرکردنی قازانجی داراییەکان یان کۆمەلأیەتیەکان بۆ ئەو ڕێکخراوە, وەکۆمەڵگا بەگشتی, هەموو ئەمانە بە کەمترین تێچوون کەبکرێت و وە بە کوالێتی داواکراو یان پێویست ".

بەشێوەیەکی گشتی - دەتوانین بڵێن کە چەمکی نوێ ی بە بازاڕکردن سێ لایەنی سەرەکی تحکمی پێدەکات :
(وبوجه عام – يمكن القول بأن المفهوم الحديث للتسويق تحكمه ثلاثة جوانب أساسية هي) :

1- هەموو کردارەکانی کۆمپانیا پشت دەبەستێت لەسەر چەمکی **(بەرەو بەکاربەر)** بەو مانایەی هەرکەسێك لە ڕێکخراو کار دەکات لە ئاستە جیاوازەکانی کارگێڕی پێویستە بڕوای بەگرینگی و بایەخی بەکاربەر بدات وە هەوڵی جێ بەجێکردنی بدات, کەبەشداری بکات لە تێرکردنی لە ئارەزووەکانی بەکاربەران.

2- کاری ڕێکخستن و هەماهەنگی و تەواوکاری کردن لە نێوان هەموو **لایانەکانی بەبازارکردن** بەو مانایەی هەموو ئەم لایانە (پلان دانانی بەرهەمەکان — نرخ دانان— دابەشکردن — پیاهەڵدان - فرۆشتن ..) پێویستە پلانانیان بۆ دابندرێت و دیزایین بکرێت بەشێوەیەك لەژێر بەرپرسیارێتی بەڕێوەبەری بە بازاڕکردن بێت.

3- وەرگرتنی ئەم دوو تەوەرەی پێشوو **ئاراستە بەرەو بەکاربەر** وە **هەماهەنگی و تەواوکاری کردن لە نێوان هەموو لایانەکانی بەبازارکردن**, کە دەبێت بەشداری بکات لە بەدی هێنانی ئامانجەکانی ڕێکخراو وە بەتایبەت ئەوەی پەیوەندیەی هەیە بە ماوەیەکی درێژ وەك(قازانج و گەشەکردن, بەردەوام بوون و مامەوە).

بۆ جێ بەجێکردنی چەمکی نوێ ی بە بازاڕکردن بە باشترین شێوە, پێویستە دەستەبەری ئەو مەرجانەی خوارەوە بکرێت:
(ويتطلب التطبيق الأفضل لهذا المفهوم التسويقي الحديث، توافر بعض الشروط، وهي):

1- بونیادنانێکی تەواو لە لایەن کارگێڕی بالاْ (إدارة العليا) بۆ فەلسەفەی چەمکی نوێ ی بەبازاڕکردن کە بەم هۆیەوە ئەم فەلسەفەیە ببێتە بنچینە بۆ هەموو بڕیارەکانی ڕێکخراو.

2- دروستکردنی سیستەمێکی زانیاری نوێ بۆ بەبازاڕکردن, بە مەبەستی زانین و بەدواداچوون لەسەر ویست و ئارەزوەکانی بەکاربەران و, وە بەکارهێنانی ئەم زانیاریانە بۆ پلان دانان و چالاْکی بە بازاڕکردنی جۆراو جۆر.

3- دووبارە ڕێکخستنەوەی ڕێکخراو بە شێوەیەك هەماهەنگی تەواو بکات بۆ گشت چالاکیەکانی بەبازاڕکردن و وە چالاکیەکانی تری ڕێکخراو وەکو دارایی و بەرهەم هێنان و بشری و... .

4- ئامانجی کۆتایی ریکخراو بونیاد بندرێت لەسەر ئەم چەمکە, کە ببێتە دروست کردنی پەیوەندیەکی باش و درێژخایەن لە گەڵ هەموو ئەو لایەنانەی کەڕێکخراو مامەلەیان لەگەڵ دادەکات, هەر لە بەکاربەران و دابین کەرانی کەرستەی سەرەتایی (الموردين) و دابەشکەران و فەرمان بەرەکان وە دامەزراوەی تر.

5- ڕێکخراو هەوڵدەدات ئەم چەمکە بونیاد بنێت, بەتایبەتی لە فەلسەفەی بەرهەمهێنان و بە بازاڕکردنی دا وە بەپێی داوایی بەکاربەران بێت. وە بەتایبەت لە ڕێگەی بەکارهێنانی تەکنەلۆژیا زانیاری پێشکەوتوو وە بەکارهێنانی لە داڕشتن و نەخشە کێشانی بەرهەمەکان وە گەشە پێدان بە شێوەیەکی بەردەوام.

6- لە کۆتایدا جێ بەجێکردنێکی باشی ئەم چەمکە دەوەستێتە سەر مەودایی ڕۆشنبیری بەبازاڕکردن و لەبەڕێوەبەران کە هەڵدەستن بە جێ بەجێکردنی, وە هەروەها جۆری چالاْکی و قەبارەی ڕێکخراو .

پێنجەم: بەرپرسیارەتی کۆمەڵاتی لە بەبازارکردن (المسئولية الاجتماعية للتسويق):

چەمکی بەرپرسیاریەتی کۆمەڵایەتی لەبەبازارکردن دەرکەت لەماوەی حەفتاکاندا, بەپێ ی ئەم چەمکە ڕێکخراوەکان لەهەوڵی بەردەوامن بۆ تێرکردنی ویست و ئارەزووی بەکاربەران – بەپێ ی چەمکی بەبازارکردن – وە لەهەمان کاتدا پێویستە ئەوە لەبەرچاو بگرن کە قوربانی بەبەرژەوەندیەکانی کۆمەڵگا یان هەندێك لایەنی کۆمەڵگا نەدەن تەنها لەپێناو بەرژەوەندی خۆیان, وە بەپێی ئەم چەمکە دەتوانین لایەنێکی تر بۆ چوار لایەنەکەی چەمکی نوێ ی بەبازارکردن زیاد بکەین کە بریتیە لە (ڕەچاوکردنی بەرپرسیاریەتی کۆمەڵایەتی لەلایەن ڕێکخراوەکان) لەکاتی دانانی پلانی گشت چالاکیەکان و بەتایبەت چالاکیەکانی بەبازارکردن.

پێناسەی <u>بەرپرسیاریەتی کۆمەڵایەتی لەبەبازارکردن</u> بریتیە لە "بەکارهێنانی ئەرك و چالاکیەکان بۆ گواستنەوەی بیرۆکەکانی کۆمەڵاتی لە بازار بۆ تاکەکانی کۆمەڵگا ئەمەش لە پێناو پاراستیان وە بەرزکردنەوەی ئاستی بژێوی ژیانیان, یان هانیان دەدات لە وازهێنان خو (عادات)ی خراپ یان ئاراستەکردنیان بە ئاراستەیەکی رەفتاری خوازراو ", هەروەك دەبێت یاسای بۆ دەربچێت, وەك: جگەرە کێشان دەبێتە هۆی مردن, یاخود چۆنیەتی پێدانی زانیاری لە بەکارهێنانی ئەو گیراوەی (مغذي) کە کاتێك منداڵان (جفاف) دەبن.

بە بازاڕکردن و پاراستنی بەکاربەر: التسويق وحماية المستهلك

چەمکی پاراستنی بەکاربەر بریتیە لەوەی کە بەکاربەر بەهەڵەدا ببردرێت لە مواسفاتی کەل و پەل یان زانیاری پێویست بۆ زانینی چوستی توانایی خزمەت گوزاریەکەی یان مەرجەکانی فرۆشتن یان شوێنەکانی کرین

پێناسەی پاراستنی بەکاربەر بریتیە لە " گرێنتی بەدەست هێنانی مافەکانی بەکاربەران لەلایەن بەرهەمهێنەکان و فرۆشیارەکان بە هەموو جۆرەکانی, ئەگەر بازرگان بن یان بەرهەمهێنی پیشەسازی یان پێشکەش کردنی خزمەتگوزاری بن یان بڵاوکەرەوەی بیرۆکە بن, ئەمەش لە چوار چێوەی چالاکی بە بازارکردن", بەمانایەکی فراوانتر لەکاتی ئالوگۆڕکێی کاڵاو خزمەتگوزاری و فکرە لەچوارچێوەی سیستەمی گشتی کۆمەڵگا بێت.

دەتوانین دەستەبەری پاراستنی بەکاربەر لەڕێگەی بەرجەستە کردنی ئەم مافانەی خوارەوە بۆ بەکاربەر:
يمكن تحقيق حماية المستهلك عن طريق توفير الحقوق التالية للمستهلك:

1- **مافی بەکاربەر لە دڵنیایی بەکارهێنانی بەرهەمەکان.**
2- **مافی بەکاربەر لە پێدانی زانیاری لەسەر بەرهەمەکان.**
3- **مافی بەکاربەر لە هەڵبژاردنی بەرهەمەکان.**
4- **مافی بەکاربەر لە ڕێگە پێدانی بە سکاڵاکردن.**

بوارەکانی پاراستنی بەکاربەر : مجالات حماية المستهلك

أ- بوارەکانی پاراستنی بەکاربەر لە قۆناغی پێش بەرهەم هێنان.

ب- بوارەکانی پاراستنی بەکاربەر لە قۆناغی بەرهەم هێنان.

ج- بوارەکانی "پاراستنی بەکاربەر" لە قۆناغی بەبازاڕکردن بەم شێوەیەی خوارەوە دەکرێت:

مجالات حماية المستهلك في مرحلة التسويق وتتم من خلال الاتي

1- وەسفکردنی دروست لەڕاگەیاندن دەربارەی بەرهەم بەڕاستگۆیی. بۆیە پێویستە ئەم ڕوونکردنەوانە بگرێتەوە(مواسەفاتی بەرهەم – تایبەتمەندیەکانی – قەبارە و کێش – چۆنیەتی بەکارهێنانی – شوێنەواری باش و شوێنەواری خراپ بەکارهێنان – مەرجەکانی پاراستن)

2- ڕاستگۆیی لە پیاهەڵدان, وە قەدەغەکردنی بەڵێنی ناڕاست یان پڕوپاگەندەی درۆینە.

3- گرینگی و پێویستی نرخ دانانی دروست بۆ کاڵاکان وە پابەندبوون بەڕێگاکانی نرخ دانان بۆ ئاسان کردنی بەراورد لەلایەن کڕیارەکان.

4- سیستەمی دابەشکردن . پێویستە گرەنتی گەیاندنی کەل و پەل بۆ شوێنی پێویست.

5- گرینگیدان بە دانی گەرەنتی لەسەر کەل و پەلەکان.

6- گرینگی دان بە قوتو و بەرگ, وە بەبێ دووبارە بوونەوە یان لێکچوون لە ناونیشانی بازرگانی.

7- گرینگیدان بە کێشی بەرهەمەکان و پێورەکانی مۆرکراو.

8- گرینگیدان بە بەردەستکردنی زانیاریەکان بۆ بەکاربەرەکان, کە توانایی هەبێت لە بەراوردکردن وهەڵبژاردن.

9- گرینگیدان بە پابەند کردنی فرۆشیارەکان بە پێدانی خزمەتگوزاری باشکردن وچاککردنەوە دوای فرۆشتنی وە کەل و پەلی یەدەگ .

شەشەم: گرینگی بەبازاڕکردن بۆ کۆمەڵگا: (أهمية التسويق للمجتمع) :

1- بە بازاڕکردن زۆر پێویستە بۆ سوود وەرگرتن لە بەرهەم هێنانی زۆر (مزايا الانتاج الكبير) کە بەمەش دەتواندرێت نرخ کەم بکرێتەوە, چونکە دەتوندرێت تێچوون کەم بکرێتەوە.

2- بەبازاڕکردن کاریگەری گەورەی هەیە لەجێ بەجێکردنی داهێنان و دەرکەوتنی بیرۆکەو و داهێنانی نوێ بۆ تێرکردنی پێداویستیەکانی بەکاربەران.

3- بەبازاڕکردن ئاستی بژێوی ژیانی تاکەکانی وڵات بەرزدەکاتەوە, ئەویش بەتێرکردنی ئارەزوەکانی بەکاربەران لە ئێستا وداهاتوودا .

4- بەبازاڕکردن ڕۆڵی گرنگی هەیە لە بڵاوکردنەوەی ڕۆشنبیری, بەهۆی پێدان و بلاوکردنەوەی زانیاریەکان لەڕێگەی ئامرازەکانی ڕاگەیاندن و ڕۆشنبیری .

5- دۆزینەوە و پەیداکردنی هەلی کاری زۆر, چونکە چالاکیەکانی بەبازاڕکردن لە ڕێکخراو پێویستی بە دامەزراندنی کرێکار لە زۆر بواری جیاوازدا, نەك هەرتەنها ئەو بوارانەی کە تایبەتە بەجێ بەجێکردنی چالاکیەکانی بەبازاڕکردن وەکو (پیاوانی فرۆشتن – ڕاگەیاندن – ڕیکلام – لێکۆڵینەوە), بەڵکو لە شوێنی تری ناو کارگێری وەکو دیزاین کردن و بەرهەم هێنان و تاکەکان و , هتد.....

6- بە بازاڕکردن بەشداری دەکات لە بەرز کردنەوەی توانای ئامرازەکانی گواستنەوە و گەیاندن .

7- کۆنترۆڵکردنی بازاڕەکانی نێو دەوڵەتی, بەهۆی دۆزینەوەی هەلی بەبازاڕکردن لەو بازاڕانەدا, کە ئەوەش بەشێوازی ڕاستەوخۆ بێت (وەبەرهێنانی بیانی ڕاستەوخۆ) یان لە ڕێگایی شێوازێکی نا ڕاستەوخۆ.

8- ڕووبەڕووبوونەوەی ڕکابەرەکان, لە کۆمپانیا بیانیەکان یان فرەڕەگەزەکان لەناو بازاڕەکانی نیشتمانی.

حەفتەم: ئامانجی بە بازاڕکردن (أهداف التسويق):

1- گەورەکردنی پشکی بازاڕ بۆ ڕێکخراو .
2- دەستەبەرکردنی ژمارەیەکی دیاری کراو لە قازانجی بەدەست هاتوو لە کرداری فرۆشتن .
3- دەستەبەرکردنی ئاستێکی بەرز لە ڕەزامەندی بەکاربەران .
4- پاراستنی ناوەندی ڕکابەریەتی و گەشەپێدانی لەڕێکخراودا.
5- پێشبینی کردنی ویست و ئارەزووەکانی تاکەکانی کۆمەڵگا, وە هەڵسان بەتێرکردنی خواستەکانی بە خستنەڕوی کالاو خزمەتگوزاری.
6- گەورەکردنی هەڵبژاردنی بەکاربەر: ئەویش لەڕێگەی پێشکەشکردنی ژمارەیەکی فراوانی جۆرارجۆری بەرهەمەکان, هەرچەند بۆ بەدیهێنانی ئەم ئامانجە کێشەی زۆر بۆ بەرهێنەکان دەبێت بەهۆی زیاد بوونی تێچووەکان و وە بەرزبوونەوەی نرخەکان, کەئەمەش دەبێتە هۆی ئەوەی بەرهەمەکان لەسەروی توانی کڕینی خەڵکێکی زۆر بێت.
7- گەورەکردنی کوالێتی ژیان: واتە نەك هەر لەڕێگەی دەستەبەرکردنی بەرهەمەکان بەبڕو کوالێتی و تێچووی گونجاو, بەڵکو بە پێشکەشکردنی ئەوەی تا چەند بەکاربەر لەخۆش گوزەرانی دادەنێت و یان لەژینگەیەکی پێشکەوتو.

هەشتەم: بنەماکانی بە بازاڕکردن (أسس التسويق):

1- بەرنامەو پەیڕەوێکی زۆر ورد:

بریتیە لە ئاراستە کردنی سەرجەم سەرچاوەکان بەرەو بەکاربەر, وە ئەم ئاراستە کردنە لە پلان دانانی بە بازاڕکردن بەرجەستە دەبێت, وە لەم هەنگاوەدا بەکاربەر جێگای گرنگیدانی ڕێکخراوە, لەبەرئەوە ڕێکخراو هەڵدەستێت بە پلاندانان - لەپێناو ڕەزامەندی و تێرکردنی بەکاربەران بە زانینی ئەوەی چی سەرنجیان ڕادەکێشێت لە کەل و پەل و خزمەتگوزاری.

2- گەڕان بەدوای قازانج و مانەوە لە بازاڕ:

دامەزراو لە بەردەم منافەسەی بە هێزو ئابووری کراوە دایە, وە پارێزگاری لە کڕیارەکان لە لایەنە گرنگەکانە و کاریگەرە لە بەدی هێنانی قازانجەکان وە گرەنتی مانەوەیە, لەبەر ئەوە بەبازاڕکردن دەرەنجامی کارای نابێت هەتا بونیاد نەنرێت لەسەر شیکردنەوەی وورد.

3- دابەش کردنی بازاڕ:

بازاڕ دابەش دەبێت بەپێی بەرهەمەکان و خزمەتگوزاریەکان, بۆ بازاڕەکانی ناوخۆ و نێو دەوڵەتی و بازاڕی فرەگەزی, تاوەکو ڕەچاوی گونجانی ستراتیجی و داتاکانی بکات بەرێگایەکی باش.

4- مزیجی بەبازاڕکردن:

مزیجی بەبازاڕکردن پێویستە دیزانی مەزیجی بەبازاڕکردن بکەین کە ئەمانە لەخۆ دەگرێت (بەرهەم – نرخاندن – دابەشکردن – پیاهەڵدان) بەشێوەیەك بێت پێویستیەکان و داوکاریەکانی بازاڕ دابین بکات لەبواری کارکردنی ڕێکخراودا.

بەشی دووەم
ژینگە بەبازاڕکردن
(البيئة التسويقية)

یەکەم: چەمکی ژینگەی ڕێکخراوەکان(پێناسە): مفهوم البيئة للمنظمات

ژینگە بریتیە لەکۆمەڵێك پێکهاتە و هێز و هۆکار کە دەکەوێتە ناوە و دەرەوەی سنوری ڕێکخراو لە کۆمەڵگایەکی دیاری کراو کە کاریگەری ڕاستەقینەی هەیە بەشێوەیەکی ڕاستەوخۆ و ناڕستەوخۆ لەئەدای بۆ هەمووڕێکخراوەکان بەپلەی جیاواز, وە هەموو لایەنەکانی ناوەوەی ڕێکخراو دەگرێتەوە, لەگەڵ هەموو لایەنەکانی دەرەوەی ڕێکخراو کە پەیوەندیان لەگەڵ ڕێکخراودا هەیە .

أ- ئەم چەمکە هەروەستە دەکات لەوەی کە ژینگە ڕێکخراو پێك دێت لەمانەی خوارەوە.

1- کۆمەڵێك هۆکار دەگرێتەوە کە دەکەوێتە ناوە و دەرەوەی ڕێکخراو.
2- کاریگەری ئاڵوگۆڕکراوی هەیە (لە نێوان ڕێکخراو ژینگەکەی) بەو مانایەی ڕێکخراو کاریگەری دەبێت لە هەمان کات بە گۆڕانکاری ژینگە کاریگەر دەبێت کە لە دەوروبەریەتی.
3- پلەی کاریگەر بوون کاریگەربوون و کارتێکردن جیاوازە دەبێت بەپێی توانایی ڕێکخراوە لە کۆنتڕۆڵکردنی لە سەر گۆڕانکاریەکانی ژینگە وە پلەی نزیك بوونەوە لێیەوە.
4- گۆڕانکاریەکانی ژینگە = ژینگەی ناوەوەی ڕێکخراو + ژینگەی دەرەوەی ڕێکخراو.
5- گومانی تیادا نیە کە گۆڕان لە ژینگە بەردەوامە, کە دەبێتە دروست بوونی هەلی نوێ (فرص جديدة) بۆ ڕێکخراو یان دەبیچتە هەرەشەی نوێ (تهديدات جديدة) بۆ ڕێکخراو, وە لەوانەیە گۆڕانکاری ڕوودات بەشێوەیەکی لەسەرخۆ چاوەڕوانکراو, یان لەوانەیە گۆڕانکاری ڕوودات بەشێوەیەکی لەناکاو, وە لێرەدا شتێکمان بۆ بەدەر دەکەوێت **ژینگەی بە بازاڕکردن = بەهەل و هەرەشە.**

دووەم: مەبەست ژینگەی بە بازاڕکردن چیە (پێناسە): المقصود بالبيئة التسويقية

مەبەست لە **ژینگەی بەبازاڕکردن** بریتیە لە **" پێکهاتە وهۆکارو و گۆڕانکاریەکانی کە دەکەونە دەرەوەی ڕێکخراو وەکو (ڕامیاری – یاسایی – ڕۆشنبیری – کۆمەلأیەتی – ئابووری – تەکنەلۆژی – هەروەها ڕکابەرەکانی ئێستاو داهاتوو – جمهور - بەکاربەران - دابین کەرەکان – هەموو ئەو لایەنە دەرەکیانەی ڕێکخراو مامەڵەیان لەگەڵ دادەکات), وە لەگەڵ هەموو لایەنەکانی کاریگەری لە ناوەوەی ڕێکخراو دەکات واتە (بارودۆخ و تواناو گۆڕانکاریەکانی ناوەوە), کە دواجار هەموو ئەمانە کاریگەریان هەیە لەسەر ئاستی چوستی و توانایی کردارەکانی بە بازاڕکردن بەشێوەیەکی ڕاستەوخۆ و ناڕاستەوخۆ ".**

ب-ئەم چەمکە هەروەستە دەکات لەوەی کە ژینگەی بەبازاڕکردن پێك لەم خالانەی خوارەوە پێك دێت:

1- ژینگەی بەبازاڕکردن لە ڕێکخراو درێژ دەبێتەوە لەناوەوەی ڕێکخراو بۆ دەرەوەی, واتە هەموو ئەو گۆڕانکاریە جیاوازانەی دەوری داوە.

2- ئەم ژینگەیە بەگۆڕانکاری وهۆکارەکانی کاریگەری هەیە لەسەر مەودای بەدیهێنانی ئامانجەکانی ڕێکخراو لەسەر ئاستی جێ بەجێکردنی چالاکیە جیاوازەکان و تێچوونەکانی.

3- ژینگەی بە بازاڕکردن کاریگەری هەیە لەسەر چوستی و توانایی جێ بەجێکردنی چالاکیەکانی بەبازاڕکردن, لەوانە پلانەکانی جێ بەجێکردنی مزیجی بەبازاڕکردن, بەشێوەیەکی ئەرێنی و نەرێنی.

4- ئامانجی ڕێکخراو لە لێکۆلینەوەی ژینگەی بەبازاڕکردن بۆ جێ بەجێکردنی پلانەکانی بەبازاڕکردنە لە گەیاندن بەرهەمەکانی (مخرجات) بۆ بەکاربەرەکانی.

5- سەرنج دانی ڕێکخراو بۆ ژینگەی بەبازاڕکردنی تەنها لە قۆستنەوەی هەل دا نیە, بەڵکو ئاگاداربوونە لە هەرەشەکانیشی.

پاساوەکانی (بیانووەکانی) بەدواداچوون و لێکۆلینەوە لە ژینگەی بە بازاڕکردن: مبررات دراسة البيئة التسويقية

1- تیۆری سیستەم (نظرية النظم): هەر سیستەمێك بریتیە لە بەشێك لە سیستەمە فراوان و گشگیرەکە, بۆیە بەدواداچوون و پیلان دانان بۆ هەرسیستەمێکی لقی, لەناوەو دەرەوەی ڕێکخراو پێویستە بەدواداچوون بۆ گشت ئەو سیستەمامنە بکرێت کەپەیوەندارو کاریگەرە بەو.

2- بەدواداچوونی ژینگەی بەبازاڕکردن : مانای دورستکردنی بارێکی گونجاو و هاوسەنگ لە نێوان هەموو تواناو سەرچاوەو چالاکیەکانی ڕێکخراو لەگەڵ هەموو ئەو گۆڕانکاریە دەرەکیەکان کە دێتە پێش لە (هەل و هەرەشەکان)

3- سەرنەکەوتنی ژمارەیەکی زۆر لە کارەکانی ڕێکخراو لە دەرەنجامی کەمی وسنورداری زانیاریەکانە, کە بەدواداچوونی ژینگە وا لەڕێکخراو دەکات زۆرترو زیاتر توانای هەبێت لە سەر خوێندنەوەی گۆڕنکاریەکانی ژینگەکەی, وە نەهێشتن و لابردنی ئەو نادڵنیانییەی کە دوچاری کرداری پلاندانانی بەبازاڕکردن دەبێت.

4- لەوەی پێشوو بۆمان دەردەکەوێت کە بەدواداچوون و خوێندنەوەی ژینگە و گۆڕانکاریەکانی, وادەکات ڕێکخراو زۆرترین توانای هەبێت لەسەر دەرکردنی بڕیاری ستراتیژی دروست, کە اعتماد دەکاتە سەر زانیاری و شیکردنەوەی ووردی بۆ گۆڕانکاریەکانی ژینگە.

سێیەم: ژینگەی بە بازاڕکردن جیاواز دەبێت بە: تتميز البيئة التسويقية بـ:

1- **باری نادڵنیایی (حالة عدم التأكد):** کاریگەری لەسەر توانای بەڕێوبەرانی بەبازاڕکردن هەیە لە دەرکردنی بڕیاری سەرکەوتوو لە زۆربەی بارەکان بەهۆی سنورداریەتی زانیاری وە گۆڕانکاریەکان بەشێوەیەکی خێرا.

2- **ئاڵۆزی (التعقيد):** بەهۆی زۆری و هەمە جۆری گۆڕانکاریەکانی ژینگەوە, وە خێرایی لە گۆڕانیان لەسەر ڕێکخراو, ئەمە وادەکات, ڕێکخراو زیاتر نەرمی هەبێت بۆ وەڵام دانەوەی ئەم گۆڕانکاریەکانە.

3- بەرپسیارێتی شیکردنەوەی ژینگە دەکەوێتە ئەستۆی بەڕێوبەرەکانی بەبازاڕکردن, پێش دەرکردنی هەر بڕیارێکی بەبازاڕکردن, وەگەرنا دەرەنجامی نەرێنی لەسەر کارەکانی ڕێکخراودا دەبێت.

4- کرداری شیکردنەوەی ژینگەیی(عملية التحليل البيئي): واتا پێشبینی کردنی ئەوەی کە لە ژینگەی بە بازاڕکردن ڕودەدات وە مەودای کاریگەری ئەرێنی یان نەرێنی دەبێت لەسەر ڕێکخراو.

چوارەم: پێشبینی کردنی ژینگەیی : التوقع البيئي (التنبؤ البيئي):

1- گەڕان (بەدواداچوون)ی ژینگە (المسح البيئي):

أ- چاودێری ژینگەی دەرەوەی ڕێکخراو بەمەبەستی پێشبینی کردنی گۆڕانکاریەکانی ژینگە کەلەوانەیە ڕوبدات, وە ئەوەی ئێستا ڕویداوە, وە دوایی ئەوە ئاگاداربوونەوەی پێش وەختە لە گۆرانکاریانە. .

ب- ڕێکخراو دەتوانێت ڕووبەڕوی گۆڕانکاریەکان و ڕووداوەکانی ناخۆش و هەستیار کە لە داهاتوودا ڕووبەڕوی کارەکانی ڕێکخراو دەبێت, بۆ ئەوەی گۆرانکاری لەشێوازی کارکردنی بکات پێش ئەوەی ڕکابەرەکان دەست پێشخەری بکەن لە سەرکردایەتی بازاڕ.

2- **چاودێری ژینگەیی: (المراقبة البيئية):**

أ- تێبینی کردنی ڕێرەوەکانی ژینگەیی وە پێشکەوتن لەئاراستەکردنی ژینگەیی, بەهۆی زنجیرەیەك ڕووداو و چالاکی کە دەست نیشان دەکرێت, کە لە ڕێگەی کرداری گەڕان و بەدواداچوونی ژینگەیی.

ب- ڕەنگە ڕێکخراو لەئەنجامی چاودێری کردنی ژینگەیی, کەشفی گۆڕانکاریەکانی ژینگەیی بکات کە بەرێکەوت لەدەرەوەی سنوری چالاکیە سەرەکیەکانی ڕوودەدات, کە دواجار کاریگەری هەیە لەسەر داهاتووی ڕێکخراو بەشێوەیەکی ئەرێنی بێت یان نەرێنی.

ج- دەبێت زوو زوو لەنزیکەوە چاودێری ژینگە بکرێت بۆ زانینی ئەو گۆڕانکاریەکانەی ڕوودەدات.

3- **هەواڵگیری ڕکابەری: (الاستعلام (الاستخبارات) التنافسي):**

أ- یارمەتی ڕێکخراو دەدات لەسەر زانین و تێگەیشتنی سروشتی ڕکابەری, ئەمەش بە بەراوردکردن لەڕووی خاڵە بەهێزی و خاڵە لاوازەکانی.

ب- وە دەبێت داتا و زانیاری کۆبکرێتەوە دەربارەی ڕکابەرەکان لەهەمان پیشەدا, بۆ سوودی لێ وەربگیردرێت لە دەرکردنی بڕیاری دروست و کاریگەر.

ج- یارمەتی ڕێکخراو دەدات بۆ دوور کەوتنەوە لەو بارە لەناکاوانەی لەوانەیە ڕکابەرەکان پێی هەڵبستن.

پێنجەم: تایبەتمەندیەکانی ژینگەی بە بازاڕکردن : (خصائص البيئة التسويقية)

ژینگەی بەبازاڕ کردنی ڕێکخراو کۆمەڵێك تایبەتی هەیە, کاریگەری و گرینگی ئەو تایبەتمەندیانە جیاواز دەبێت لەکۆمەڵگەیەك بۆ کۆمەڵگەیەکی تر بەپێی بارودۆخیان, وە تایبەتمەندیەکان ئەمانەن:

1- **ئازادی بەکاربەر لە هەڵبژاردنی بەرهەم:**

بەکاربەر ئازادە لە هەڵبژاردنی ئەو ڕێگایەی کە داهاتەکەی بەهۆیەوە خەرج دەکات لەڕووی جۆری ئەو بەرهەمانەی کەدەیکڕێت, وە کات و شوێنی کڕینەکەی, وەچۆنیەتی وبڕەکەیی وە کوالێتیەکەی و نرخەکەی.

2- **ڕکابەری:** پلەی ڕکابەری کە ڕێکخراو دوچاری دەبێت جیاواز دەبێت لەکۆمەڵگەیەك بۆ کۆمەڵگەیەکی تر, بەپێی سیستەمی سیاسی و ئابووری باو لەولاتدا, وە ڕکابەری سوودی زۆری هەیە لەوانەش باشکردنی چووستی و توانایی, وە نەهێشتن و لابردنی دەست بلاّوی, و بەرز نەکردنەوەی نرخ, وە پیاهەڵدان بۆ کردداهێنانی نویٚ. وە پیشکەش کردنی خزمەتگوزاری نویٚ, و باشترین خزمەتگوزاری بە بەکاربەر.

3- **بوونی پاڵنەری قازانج:** قازانج پاڵنەرکی بنچینەیە لە ڕێکخراوەکانی کارکردنی تایبەت، بەلاّم ڕێکخراوی گشتی هەوڵدەدات بۆ بەدی هێنانی ئامانجەکانی نەتەوەیی، کەواتە پاڵنەری قازانج لەگەلّ پلەی ڕکابەری زیاتر دەبێت. بۆیە ادارەی ڕێکخراو هەڵدەستێت بەدوای ئەو ڕێگایانەی کەبەهۆیەوە ڕێژەی بەرهەمەکانی زیاتر دەکات بەهەمان یەکەی سەرچاوە, بۆ ئەمە بەکارهێنانی باشترین ڕێگا, وە باشترکردنی ڕێگای ئێستا.

4- **دەست تێوەردانی حکومەت:** هەبوونی دەست تیوەخستنی حکومەت هەقیقەتێکی واقعیە, تەنانەت لە وولاتانی سەرمایەداریش, بۆ ئەم دەستێوەردانی حکومەتیش بەچەند شێوازێکی جیاواز دەبێت, وەکو دیاریکردنی بوارەکانی وەبەرهێنان کەبەردەستە لەبەردەم سەرمایەداری تایبەت, وە دیاریکردنی نرخەکان و ڕێکخستنی هاوردەکردن و هەناردەکردن و دیاری کردنی بووارەکانی ڕکابەری و.. وە حکومەت ئەم دەستێوەردانەی پەیڕەودەکات لەڕێگای جیاوازەوە, وەك یاساکان ودەستور و سیاسەتی باج و سیاسەتی نەختینە .

شەشەم: پێکهاتەکانی ژینگەی بە بازاڕکردنی دەرەکی: (مكونات البيئة التسويقية الخارجية):

ژینگەی بەبازاڕکردنی ڕێکخراو پێك دێت لە دوو پێکهاتەی سەرەکی ئەمانەی خوارەوە :

1- **ژینگەی بە بازاڕکردنی تایبەت: (البيئة التسويقية الخاصة)**

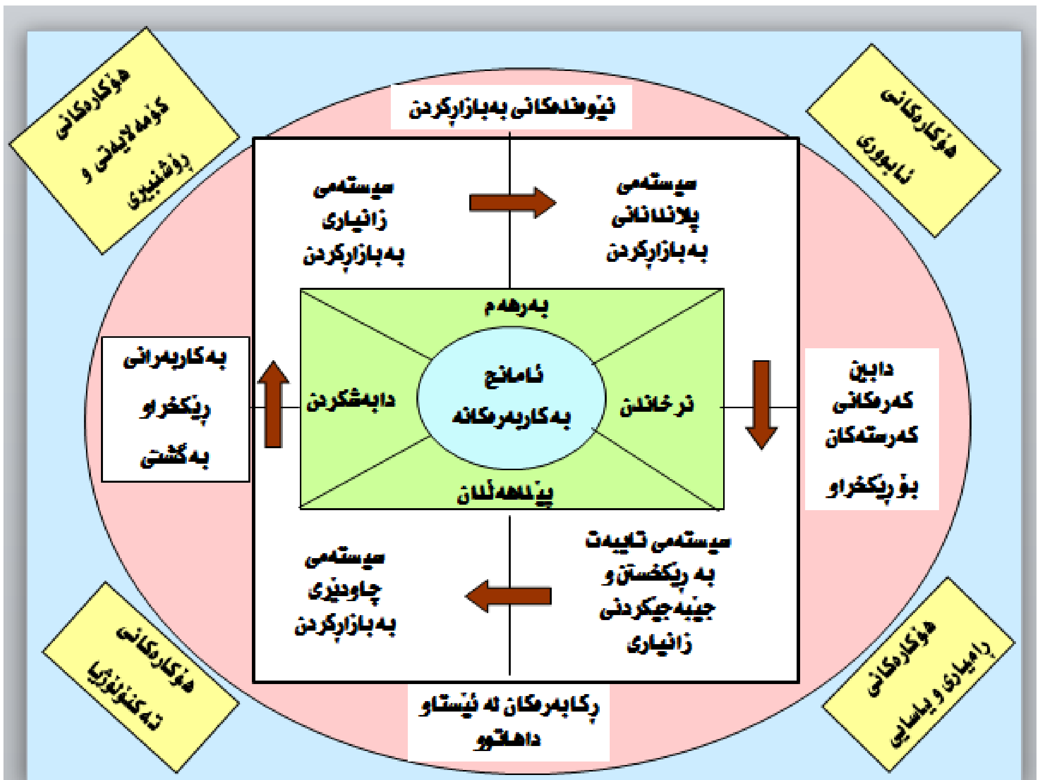
یان ناو دەبردرێت بە ژینگەی ڕاستەوخۆی ڕێکخراو کە بریتیە لە " کۆمەڵێك هێز کە پەیوەندی ڕاستەوخۆی هەیە بەڕێکخراو, وە کاریگەری هەیە لەسەر توانایی ڕێکخراو لە خزمەت کردنی کڕیارەکانی, وە ئەم ژینگەیە پێك دێت لە ڕێکخراوەکان خۆیان (ڕێکخراوە ڕکابرەکان کە لەهەمان صناعە کاردەکەن و

هەمان بەرهەمیان هەیە یان بەرهەمی جێگرەوە) وە کڕیارەکانیان و دابینکرەکانی پێداویستی و ڕێکخراوەکانی تر کە یارمەتی چالاکیەکانی بەبازاڕکردن دەدەن, و جەماوەری گشتی ".

2- ژینگەی بە بازاڕکردنی گشتی : (البيئة التسويقية العامة)

ژینگەی بە بازاڕکردنی گشتی پێك دێت لە " کۆمەڵێك لایەن یان هۆکار یان هێز, وەکو (هۆکارەکانی ئابووری, ڕامیاری, یاسایی, کۆمەلایەتی, ڕۆشنبیری, دیموگرافی, تەکنۆلۆژی, ئاینی,..) کە کاریگەری بە هێزیان هەیە لەسەر پەیرەوکردنی چالاکیەکانی بەبازاڕکردنی ڕێکخراوەکان بەپلەیەکی جیاواز لەیەکتر و وە بەشێوەیەکی ناڕاسەوخۆ".

⋆ لێرەدا باسی هۆکارەکان یان پێکهاتەکانی ژینگەی ڕاستەخۆ یان تایبەتی ڕێکخراو دەکەین, پاشان باس لە هۆکارەکان یان پێکهاتەکانی ژینگەی گشتی, وەکو لەو شێوەیەی خوارەوە (ژینگەی بەبازاڕکردنی ڕێکخراو).



ئەم شێوەیە (ژینگەی بەبازاڕکردنی ڕێکخراو) ڕوون دەکاتەوە

ڕێکخراو دەتوانێت دیزاینی ستراتیجی بەبازاڕکردن بکات بە شێوەیەکی گونجاو, بە پێکهێنان و دروستکردنی مەزیجی بەبازاڕکردنی گونجاو بۆ تێرکردنی پێداویستیەکانی کڕیارەکان و داواکاریان, وە مەزیجی بە بازاڕکردن پێویستی بەدەستەبەرکردنی چوار سیستەمی کارگێڕی دەکات, دەست پێدەکات بەسیستەمی بەبازاڕکردن کە بەکار دەهێندرێت لە پلانی بە بازاڕکردن, پاشان جێ بەجێکردنی ئەم پلانە بە هۆی سیستەمی تایبەت بە ڕێکخستن و جێ بەجێکردنی چالاکی بەبازاڕکردن, وە لە کۆتایی دا سیستەمی تایبەت بەچاودێریکردن. هەڵدەستێت بە هەڵسەنگاندنی ئەنجامی چالاکیەکان. وەبەبەکارهێنانی ئەو سیستەمانە ڕێکخراو دەتوانێت توانای هەبێت چبگی چالاکیەکان بکات و خۆشی بگونجێنێت لەگەڵ ژینگەی بە بازاڕکردن .

<u>گرنگترین پێکهێنانی ژینگەی بەبازاڕکردنی تایبەت ئەمانەن</u>: (أهم العناصر المكونة للبيئة التسويقية الخاصة أو المباشرة)

1- دابین کەرانی سەرچاوەی کەرستەکان و پێداویستیەکان (الموردون أو المجهزون) .
2- نێوەندەکان (الوسطاء) .
3- ڕێکخراوەکانی دابەشکردنی ماددی (المنضمات التوزيع والمادي) .
4- بریکارەکانی خزمەت گوزاری بەبازاڕکردن (وكلاء الخدمات التسويقية) .
5- نێوەندەکان لە دامەزراوە داراییەکان (المؤسسات المالية الوسيطة) .
6- کریارەکان (العملاء) .
7- ڕکابەرەکاران (المنافسون) .

****

1- سەرچاوەی کەرستەکان (الموردون أو المجهزون):

ڕێکخراو پێویستی بە ژمارەیەکی زۆر کەرستە و خزمەتگوزاری دەبێت لەهەر دەروازەیەك وەك کەرستەی خاو و سوتەمەنی بۆ ئەوەی کەل و پەل و خزمەتگوزاری بەرهەم بهێندرێت وە پێویستیەکانی لەسەرچاوەی کەرستەکان بکرێت و ئەوانەی سەرچاوەی کەرستەکانن کاریگەریان هەیە لەسەر بەرهەمهێنانی ڕێکخراو . ئایە لە تێچوونی گشتی بەرهەم یان لەکاتی بەرهەمهێنانی کەرستە خاوەکانی داواکراو وە لێرەدا دراسە و شیکردنەوە بۆ جۆرەکانی سەرچاوەی کەرستەکان و کاریگەریان لەسەر کرداری بەرهەمهێنان وە بە بازاڕکردن کارێکی زۆر گرنگە بۆ چالاکی ڕێکخراو و مەزیجی سەرچاوەی کەرستەکان کارگەری دەبێت بە نرخ و کەرستەی باشی کەل و پەل و خزمەتگوزاری داواکراو سیاسەتی بەرهەم پێویستە کارگێڕی بە بازاڕکردن دڵنیا بێت لە بەرجەستەکردنی مدخەلاتی داواکراو بۆ پێشکەش کردنی بەرهەم یان بۆ زیاد کردنی قەبارەی فرۆشراوەکانی داهاتووی بەلاَم نەك بە بڕ (الكمية) بەڵکو بە باشی نرخ و کات و مەرجی گونجاو .

2- نێوەندەکان (الوسطاء):

ناوەندەکانی ڕێکخراوەکانی کار یارمەتی دەدەن لە دەست کەوتنی کڕیارەکان ناوەندەکان ئەوانەن کە دوو جۆرن (بریکارەکان و بازرگانان) وە ئەوانەن بریتین لە :

أ- **<u>کۆمەڵێك ناوەند بریکارن</u>** کە کرداری دابەشکردنی کەل و پەل و خزمەتگوزاری دەگرنە ئەستۆی خۆیان بە گەیاندنی بۆ بەکاربەری کۆتایی یان کڕیاری پیشەسازی

ب- **<u>کۆمەڵێك ڕێکخراو</u>** هەیە کە کاردەکات بۆ ئاسان کردنی کرداری گۆڕینەوە (التبادل) نموونە کۆمپانیای (گواستنەوە – دڵنیایی – خزمەتکردن – بانکەکان – بریکارەکانی ڕاگەیاندن – ڕێکخراوەکانی ئاسانکردن – کاری بە بازاڕکردن) وە پێویستە کارگێڕی بە بازاڕکردن چالاَکی ناوەندەکان شیبکاتەوە و دراسەی هۆکارەکانی کاریگەر لەسەر هەر چالاَکیەك وە کارگێڕی لەسەر چالاَکی ڕێکخراو .

3- **ڕێکخراوەکانی دابەشکردنی ماددی** (المنضمات التوزيع والمادي):
ڕێکخراوەکانی کار هەڵدەستێت بەدابەشکردن و جولاندنی کەل و پەل لە شوێنەکانی بەرهەمهێنانی بنچینەیی بۆ ناوچەکانی بەکاربردنی کۆتایی یان پیشەسازی وە لێرەدا کۆگایی گەورە هەیە (المخزن) کە ڕێکخراوەکانی دابەشکردن خاوەنداریەتی دەکەن و هەڵدەستن بە خەزنکردنی کەل و پەل لە ناویاندا پێش گواستنەوەیان بۆ ناوچەکانی بەکاربردن وە بڕیار دەدات کۆمپانیا بە باشترین شێواز بۆ دابەشکردنی مامەڵکردن لەگەڵ ئەم ڕێکخراوانە کە دامەزراوەکانی گواستنەوە پێك دێت وەك لۆری و هێڵەکانی فڕین و ڕێگای ئاسنی وە کاری گەری لەسەر کرداری بە بازاڕکردن لە ڕێکخراوەکان یان کۆمپانیاکانی تایبەت بە کۆکردنەوەی کەل و پەل و شمەك وە کاریگەری هەیە لەسەر عاملی تێچوون و کات و بەرواری تەسلیم کردن وە دڵنیایی هەڵبژاردنی بە باشترین شێواز .

4- **بریکارەکانی خزمەتگوزاری بەبازاڕکردن** (وكلاء الخدمات التسويقية):
وەك ڕێکخراوێك هەڵدەستێ بە خزمەت گوزاری بە بازاڕکردن لە دامەزراوەکان و توێژینەوەکانی بە بازاڕکردن و ڕاگەیاندن و هۆکارەکانی دی وە دامەزراوەکانی کارەکان و ڕاوێژکاری بە بازاڕکردن کە یارمەتی ڕێکخراو دەدات لە کرداری (الترويج) ڕیکلام کردن بۆ بەرهەمەکانی وا دەکات کە کۆمپانیا کۆمەڵێك بڕیار دەربکات کە ڕەنگ دانەوەی ئەم خزمەت گوزاریانە بێت بۆ هەڵبژاردنی کۆمپانیایەکی گونجاو بە پێی پێوانەیی باشی خزمەت گوزاریەکە و نرخ و ئاستی (اداء) بۆ ئەو کالآیانە و گومانی تیادا نی یە کەئەم بە بازاڕکردنە کاریگەری هەبێت لە بڕیارەکانی ڕێکخراو.

5- **نێوەندەکان لە دامەزراوە داراییەکان** (المؤسسات المالية الوسيطة):
دامەزراوەکانی دارایی دەگرێتەوە وەك بانکەکان و بنکەکانی کۆمپانیای دڵنیایی و متمانە کە کاریگەری دارایی کارلێکەری هەیە و یارمەتی دەدات لە کەمکردنەوەی مەترسی لەسەر ڕێکخراوەکانی کار و دامەزراوەکانی بە بازاڕکردن کاردەکات لەسەر مقاڕەنەی (اداء)بۆ ئەم ڕێکخراوانە بە هۆی کرداری متمانە یان پلەی متمانە کە بەدەستی دەکەوێت لەبەر ئەوە ڕێکخراوەکان هەوڵ دەدەن پەیوەندییان بەهێز بکەن لەگەڵ دامەزراوەکانی دارایی .

6- **کڕیارەکان**: (المشترون):
کارگێڕی بە بازاڕکردن لە ڕێکخراوەکان پێویستی بە دراسەی بازاڕی کڕیارەکانەوە هەیە بە شێوەیەکی تەواو وە کارگێری دەتوانێ جیاوازی لە نێوان پێنج جۆر لە بازاڕ کاربکات وە ئەمەش بەم شێوەی لای خوارەوە دەبێت :-

کارگێڕی دەتوانێ جیاوازی لە نێوان پێنج جۆر لە بازاڕ کاربکات کە بریتین لەمانە ؟

أ- **کڕیارەکان**: ئەوانەن بەشێوەی تاکەکان و خێزان ئەوانەی کەل و پەل و خزمەت گوزاری دەکڕن بۆ بە کاربردنی کەسی .

ب- **<u>کڕیارەکانی پیشەسازی</u>** : بریتییە لەو ڕێکخراوانەی کە کەل و پەل یان خزمەت گوزاری دەکڕن بۆ داخڵ کردنی لە کرداری بەرهەم هێنان و ئەمەش بۆ دەسکەوتی قانزانج و بەدیهێنانی ئامانجەکانیان .

ج- **کڕیارەکانی دووبارە فرۆشتنەوە** : بریتییە لەو ڕێکخراوانەی کە کەل و پەل یان خزمەت گوزاری دەکڕن بۆ دووبارە فرۆشتنەوەیان بۆ دەست کەوتنی قازانج .

د- **کڕیارەکانی حکومی** : بریتین لەو بریکارانەی حکومت کە ئەوانەن کەل و پەل و خزمەت گوزاری دەکڕن بۆ خەڵك .

هـ- **کڕیارەکانی نێو دەوڵەتی:** بریتییە لەو کڕیارانەی کە لەدەرەوەی وڵات یان کڕیاری بیانی یان بەرهەم هێنەرانی فرۆشیاران و حکومیەکان دەگرێتەوە وە وڵاتەکانی تر .

7- **ڕکابەرەکاران (المنافسون):**

هەر ڕێکخراوێك ئاراستەی ژمارەیەکی گەورە لە پێشبڕکێکاران دەگرێت کە ئەوان کەل و پەل و خزمەت گوزاری هاوشێوەیان جێگیرە و بەرهەم دەهێنێت واتا بارودۆخی کێبڕکێ دەبێت بە بەردەوامی بۆ گەورە کردنی بەرهەم لە ڕێکخراو کەل و پەل و خزمەت گوزاری. کێبڕکێ وادەکات ڕێکخراو ناوەندێکی دیاری بێت لە بازاڕ و پێویستە لەسەر ڕێکخراو ئەوە بزانێ منافەسەکانی چی دەکەن و چالاکیەکانیان چی یە و بەرهەمەکانیان لە بازاڕ چی تمیز دەبێت و نرخیان چۆنە و هۆکارەکانی تریان چی یە و پێویستە بزانێت خزمەت گوزاریەکانیان چۆنە واتا لێکۆلینەوەی پەیکەری منافەسە لە تێڕوانینی ئابووری و بە بازاڕکردن و لەگەڵ نەریتی منافەسەکان .

گرنکترین پێکهاتەکانی ژینگەی بەبازاڕکردنی گشتی ئەمانەن : (أهم العناصر المكونة للبيئة العامة أو غير المباشرة)

بریتیە لەو هۆکارو یان پێکهاتانەی کاریگەریان هەیە لەسەر چالاکیەکانی ڕێکخراودا جا چ لەسەر بڕیارەکانی بەبازاڕکردن یان بەرهەم هێنان, ئەم ژینگەیە پێك دێت لە هێزە دەرەکیەکان, کە کاریگەری لەسەر ڕێکخراو بەڵکو لەسەر ئەوانەش مامەڵەی لەگەڵ دەکات,

دەتوانین ئەم ژینگە یە پۆلین بکەین بۆ ئەمانە لای خوارەوە:

1- **ژینگەی ئابووری (عوامل الاقتصادية):**

کاریگەری هەیە لەسەر سەرکەوتن یان سەرنەکەونتی ڕێکخراوەکە کە کاریگەری لەسەر خواستن و خستنەڕوو, وەلەبەر ئەوە لەسەر کۆمپانیاکاندا پێویستە پلەی کاریگەری ئابووری دیاری بکات بەسەر کارەکانی. کە کاریگەری دەبێت لەسەر کۆمپانیاکان و گەشەکردنی ئابووری و بێکاری و گۆرانکارییەکانی لە داهاتی ڕاستەقینە, وە هەروەها بازاڕ پێویستی بە هێزی کڕینە, کەخۆی دەبینێتەوە لە هێزی کڕینی تاکەکان کە بریتیە ئەرکی سەرەکی داهاتی ئێستا دەنوێنێت وە هەروەها نرخ و متمانە و گۆڕان لە شێوازی (استهلاك)ی بۆ تاکەکان .

2- ژینگەی دیموگرافی (عوامل الديمغرافية):

ژینگەی دیموگرافی چەند پێکهاتەیەکی هەمەجۆر دەگرێتەوە کە لەوانە :- ئاراستەی دانیشتوان و پێکهاتەی تەمەن, واتە ئەو گۆڕانکاریانەی بەسەر ژینگەی کۆمەڵگادا دێت و کاریگەری هەیە لەسەر ئاراستەی تاکەکان وەك شوێن و کۆچکردن و دابەشکردنی وەزیفی لە دانیشتوان و قەبارەی خێزان و باری کۆمەڵایەتی و ئاینی و ئاستی فێرکاری.

بەدواداچوونی ئەو تایبەتمەندیە دیموگرافیانەیە, کەشێوەکانی گۆڕانکاری لە کۆملگادا دیاری دەکات و مەودای کاریگەری لەسەر جۆر و قەبارەی خواستنەکان, بەشێوەیەك زیادبوونی داهات لەوانەیە کاریگەری هەبێت لەسەر پێشوازکردنی خزمەتگوزاری و رۆشنبیری و تەندرووستی وە ئەم گۆڕانکاریانە کاریگەری هەیە لەسەر زۆرێك لە بوارەکانی کەل و پەلی استهلاکی, لەگەڵ زۆر لەکالاٌی پیشەشازی.

3- هۆکارەکانی سروشتی : عوامل الطبيعية

سەرچاوەی سروشتی ومرۆیی وە باری ژینگەیی دووجۆر لە هەڵ و مەترسی بەبازاڕکردن لەخۆ دەگرێت, لەو ژینگەی تیادا دارستان هەیە, ئەوا ئەو رێکخراوەکانی ئەم بوارە پەلە دەکەن لەدەستەبەرکردنی ئەو سەرچاوەیە, لەگەڵ دەرکەوتنی زۆرێك لەپیشەشازی تری تەواوکەر کەکاردەکن لەو بوارەدا, وە پێویستە لەسەر بەرپرسانی بەبازاڕکردن لەو بوارە, کاربکەن لەچوارچێوەی بەدواداچونێکی تەواو وگشتگیر بۆ سەرچاوەکانی ژینگەی سروشتی, بەلام لەلایەکی تر لەچوارچێوەی چەمکی بەرپرسیاریەتی لە بەبازاڕکردنی کۆمەلایەتی, بەو پێیە بەدواداچونی بووە ئەرکێکی زۆر پێویست بۆ پیاوانی بەبازاڕکردن, وە دەتواندرێت بڕواندرێتە ژینگە بەم شێوەیە:

أ- گرینگیدان بەپارستنی ژینگە.

ب- تێڕوانین بۆ کێشەی پیس بوونی ژینگە و بەلەبەرچاوگرتنی وە بەتایبەت بەکارهێنانی کەرستەی دووبارە بەکارهاتوو, کە دەبێتە مەترسی بەبازاڕکردن بۆ کۆمپانیای تر.

لەکاریگەریەکانی سەرچاوە سروشتیەکان:

1- سەرچاوەی سروشتی کەپێویستە لەلایەن بەرپرسانی بەبازاڕکردن وەکو سەرچاوەی بەکارهێنان (کمدخلات) کاریگەر دەبێت بەچالاٌکیەکانی بەبازاڕکردن.

2- کۆگاکردنی کەرستەی خاو.

3- تێچوونی سەرچوەی هێز لەزیاد بوونە.

4- ڕێژەی پیس بوونی ژینگەیی لەزیادبوونە.

5- دەستێوەردانی حکومە لە بەڕێوەبردنی سەرچاوە سروشتیەکان.

4 – هۆكارەكانى ڕامیاری و یاسایی : (البيئة السياسية و القانونية)

ژینگەی ڕامیاری و یاسایی كاریگەری هەیە لەسەر بڕیارەكانی بەبازاڕكردن لەڕێگەی دیاریكردنی ڕێسای گشتی كاركردن لە وولات دا, كەكاریگەری هەیە لەسەر ڕێكخراوەكانی بازرگانی, بۆ نمونە یاساكانی ڕێكخراوی بازرگانی لە هەرێمی كوردستان, وە پەیوەندی لەنێوان ئاراستەی ڕامیاری و چالاكی ڕێكخراوەكان, وەك یاسای بەتایبەتكردنی ڕێكخراوەكانی كەرتی گشتی, وە یاساكانی وەبەرهێنان لە پرۆژەی نوێ و كاریگەری لەسەر كرداری بەبازاڕكردن و چالاكی بەرهەم هێنان لە دەوڵەت .

وە ئەو هۆكارانە كاریگەریان لەسەر ستراتیژیەت و پرۆگرامی, وە پێویستە لەسەر ڕێكخراو كاربكات لەسەر دورستكردنی پەیوەندی نوێ لەگەڵ نوێنەرە سیاسیەكان, كە ئەوان كاریگەریان لەسەر دانانی یاساكان هەیە لەدەستور دادەنێن, بە اعتبار حكومەت بە كڕیارێكی گەورە دادەندرێت بۆ زۆر لەبەرهەمەكانی ڕێكخراوەكان, وە بڕیارەكانی حكومەت كاریگەری لەسەر تواناكانی بەبازاڕكردن, بەنمونە هەڵسان رەخنەگرتن لە یاسایەكی دیاریكراو یان هەڵبژاردنی نوێنەرێكی دیاریكراو.

5- ژینگەی تەكنەلۆژی : (عوامل التكنولوجية)

تەكنۆلۆژیا بریتیە لە " بەكارهێنانی ئامرازو زانیاریەكان بۆ چارەسەركردنی كێشەكان و وەهەڵسان بەئەركەكان بەتواناییەكی زۆر, كە دەبێتە هۆی زیادبوونی بەرهەم هێنان و بەرزكردنەوەی ئاستی بژێوی, وەكاریگەری لەسەر بڕیارەكانی بەكاربەران و بازاڕكاران ".

وە تەكنولۆژیا كاریگەری هەیە لەسەر ڕێكخراوەكان و كەرتی كاركردن بەشێوەیەكی ڕاستەوخۆ, وە ژینگەی تەكنولۆژی هەڵ و هەرەشەكردنی بەبازاڕكردن دروست دەكات, هەروەها تەكنەلۆژیای جیهانی سیمای سەردەم و كلیلی سەركەوتنی ڕێكخراوەكانە لەمامەڵەكردن لەگەڵ وەبەرهێنانی تەكنەلۆژی. وە هەروەها پێویستە لەسەر بەبازاڕكاران بەدوداچوون بكەن بۆ كاریگەری ژینگەی تەكنەلۆژی لەسەر بڕیارەكانی بەبازاڕكردن لە ڕێكخراوە جۆربەجۆرو جیاوەزەكان.

6- ژینگەی کۆمەڵایەتی و ڕۆشنبیری : (البيئة الاجتماعية والثقافية)

ژینگەی کۆمەڵایەتی پێکدێت لە هەموو ڕێکخراوەکان و تاکەکان و بەهایان و ئاراستەیان و ڕەفتاریان, واتە زانینی تاکەکانی کۆمەڵگا کێن..؟ وە لەکوێ هەن.؟ وە چۆن بژێویان دابین دەکەن ؟ کەتیایدا لایەنگری بەکاربەران و فەلسەفەیان و دابونەریتیان و . وە ئەو بەهایانەی کە لەپێناویدا دەژین.

وە ژینگەی کۆمەڵایەتی و ڕۆشنبیری کاریگەری هەیە لەسەر بڕیارەکانی بەبازاڕکردنی تایبەت بە ڕێکخراو, وەکو: بڕیارەکانی داڕشتنی بەرهەمەکان و نرخدانان و کەناڵەکانی دابەشکردن وە پێداهەڵدان, وەنمونەش لەسەر ئەوە, زۆربوونی ڕۆژەکانی پشووی هەفتە وە کاریگەری لەسەر ئامرازەکانی پارکەکان گشتیەکان و سوود وەرگرتنی کاتی زیاد, وە لەلایەکی تر زۆربوونی کاری ئافرەت لەدەرەوە بووە هۆی زیاتر پشت بەستن لەسەر خواردنی خێرا داواکاری لەسەری, وە گەست وگوزار و خزمەتگوزاری ئاسوودەی.

نەریت کاریگەری هەیە لەسەر شێوازی بەکاربردن, وە کاریگەری لەسەر دابەشکردنی داهاتی ڕاستەقینەی تاك. واتا ڕۆشنبیری کلتوری کۆمەڵگایە وادەکات کۆمەڵگا شێوازێکی دیاریکراوی هەبێت لەژیان و پەیوەندییەکانی کۆمەڵایەتی و مەودای توانایان لەخۆگونجاندن لەگەڵ ژینگە, وە چالاکی بەبازاڕکردن بە ڕادەیەکی زۆر کاریگەر دەبێت بەم کلتورە, کە ڕەنگدەداتەوە لەسەر شێوەی بەهاو و داب و نەریت وە هەروەها لەسەر جۆریەتی کەل و پەل و خزمەت گوزاری بەکاربەر وە بڕەکەی و کاتی بەکاربردنی .

بەشی سێیەم

مزیجی بەبازاڕکردن (المزيج التسويقي)

Marketing Mix

ڕێکخراوەکان لە چالاکی بەبازاڕکردندا, مزیجی بەبازاڕکردن بەکاردەهێنن, وەك ئامرازێکی گونجاو بۆ ئاراستەکردنی بەرهەمەکانیان و چالاکیەکانیان بۆ بازاڕەکانیان و پڕکردنەوەو تێرکردنی ویست و ئارەزووی بەکاربەران بەباشترین شێوە, وە دەستەبەرکردنی قازانج لەو پێناوەدا.

تێبینی// بەرهەم سێ شێوەی جیاوازی هەیە کە بریتین لە (**کالا – خزمەتگوزاری – بیرۆکە"زانیاری"**).

* پێکهاتەکانی مزیجی بەبازاڕکردن : (عناصر المزيج التسويقي)

پێکهاتەکانی مزیجی بەبازاڕکردن جیاواز دەبێت لەنێوان بەرهەمی (کالا) وە بەرهەمی (خزمەتگوزاری) .

پێکهاتەکانی مزیجی بەبازاڕکردن بۆ کالا (السلعة) پێك دێت لە (4P), کەلەم بەشەدا بەدرێژی باسی کەبریتین لە :

1- بەرهەم (کالا) /السلعة — Product (goods)
2- نرخاندن (التسعير) — pricing
3- دابەشکردن (التوزيع) — placing
4- پێداهەڵدان (الترويج) — promotion

وە پێکهاتەکانی مزیجی بەبازاڕکردن بۆ خزمەتگوزاری (الخدمة) پێك دێت لە (7 P), کەلە بەشی شەشەم باسی دەکەین کەبریتین لە :

1- بەرهەم (خزمەتگوزاری) / الخدمة — Product (Service)
2- نرخاندن (التسعير) — pricing
3- پێداهەڵدان (الترويج) — promotion
4- دابەشکردن (التوزيع) — placing
5- خەڵکان (پێشکەشکارانی خزمەتگوزاریەکان) (الناس). — People
6- کرداری پێشکەشکردنی خزمەتگوزاریەکان(عملية تقديم الخدمة). — process of service proffer
7- ژینگەی ماددی (بەڵگە مادديەکان) (البيئة المادية أو دلائل المادية). — Pysical Environment

پێناسەی مزیجی بەبازاڕکردنی (کالا) 4P: (مفهوم المزیج التسویقي السلعي 4P):

مزیجی بەبازاڕکردن بریتییە لە " **کۆمەڵێك چالاکی سەرەکی کە تیایدا بەدواداچوون دەکرێت بۆ بەرهەمەکان کە بگونجێت لەگەڵ پێویستیەکان و ئارەزووەکانی بەکاربەران, پاشان نرخاندنی بەنرخی گونجاو, دواتردابەشکردن و گەیاندنی بۆ شوێنی فرۆشتن و بەکارهێنانی, وە پێداهەڵدان بۆ بەرهەمەکە, دواجار بۆ دەستەبەرکردنی ئامانجی تێرکردنی پێداویسییەکان و ئارەزووەکانی بەکاربەر, وە بەدیهێنانی قازانجێکی گونجاو بۆ ڕێکخراو** ".

* **پێکهاتەکانی مزیجی بەبازاڕکردنی (کالا) 4P:** (عناصر المزیج التسویقي السلعي 4P):

یەکەم: بەرهەم (کالا) / السلعة Product (goods)

1- **چەمك و پێناسەی بەرهەم:** (مفهوم وتعریف المنتج)

ووشەی بەرهەم بە چەمکە فراوانەکەیەوە ئاماژە دەکات بۆ هەموو کالاٰ یان خزمەتگوزاری یان بیرۆکە, سیاسەتی پلان دانانی بەرهەمەکان پشت دەبەستێت بەزانین لەسەر ئارەزوەکان و پێداویستیەکانی بەکاربەر, بەشێوەیەك دەبێت ئاراستەکردنی بڕیارەکانی بەرهەمەکان بە پێی ئەم ئارەزوانە, وە بەرهەم بریتیە لە دڵی مزیجی بەبازاڕکردن, وەهەروەها بەرهەم بریتیە لە سیاسەتی ڕێکخراو بۆ تێرکردنی پێداویستیەکانی وئارەزووەکانی بەکاربەران. لەبەر ئەوە بەکاربەر سەیری بەرهەمەکان ناکات تەنها بریتی بێت لە کۆمەڵێك مواسەفاتی هونەری (لایەنی بەرجەستەیی), بەلکو دەڕوانێتە بڕی ئەو سوودانەی کە دەستەبەری دەکات بۆ تێرکردنی پێداویستیەکان و ئارەزوەکانی (لایەنی نابەرجەستە یان هەست پێنەکراو).

پێناسەی برهەم (تعریف المنتج): کۆمەڵێك پێناسە دەخەینەڕوو:

- ✓ **زاراوەیەکە ئاماژە دەکات بەوەی کە ڕێکخراوەکان (ئامانجیان قازانج بێت یان قازانج نەبێت) پێشکەشی دەکەن بە بەکاربەرەکانی ئێستاو داهاتوویان لە کالاٰ یان خزمەتگوزاری یان بیرۆکە(زانیاری).**
- ✓ **یان بریتیە لە کۆمەڵێك مواصفاتی کۆبووەوە, بەکارهێنانی دەبێتە هۆی بەدەستهێنانی سوودی دیاری کراو و تێرکردنی ویست وئارەزووی دیاریکراو لە لایەن بەکاربەر, ئینجا بەهۆی شتی ماددب بێت یان خزمەتگوزاری بێت یان شوێن بێت یان بیرۆکە بێت.**
- ✓ **<u>کۆمەڵەی ئەمریکی بۆ بەبازاڕکردن</u> پێناسەیان کردووە کە بریتیە لەە شتەی کەدەتوانین بیخەینەڕوو لەبازاڕ بۆ گرینگی پێدانی یان بەکاربردنی یان بەکارهێنانی, کە دەبێتە دەستەبەرکردنی تێرکردنی بڕێك لەئارەزووی مرۆڤ, کە خۆی دەنوێنێت لە کالاٰی ماددی یان خزمەتگوزاری یان شوێن یان بیرۆکە.**
- ✓ **<u>یان بەرهەم بریتیە</u> لە مواصفاتی هۆنەری ئاڵۆز لەبەرهەم کە ڕێکخراو بەهۆی تواناو هێزی بەرهەم هێنان و تەکنەلۆژیای بەرهەم هێنان, دوورستی دەکات.**
- ▫ **بەلام خزمەتگوزاری لەگەڵ فرۆشتن, بە بەشێك لەبەرهەم دادەندرێت, وەکو خزمەتگوزاری جێگیرکردن و گەرەنتی و چاککردن و , وەهەروەها ناوی بازرگانی و قوتو و بەرگ و شێوەکەی.**

2- ستراتيجيەتى بەرهەمەكان لە ڕێكخراوەكان هەموو ئەو لايەنانە لەخۆ دەگرێت كە پەيوەندە بە :

(استراتيجية المنتجات في المنظمات تتناول كافة الجوانب المتعلقة بـــ /)

أ- دياريكردنى جۆرەكانى كالاْ و خزمەتگوزارى و بيرۆكە كە ڕێكخراوەكان پێشكەشى بەكابەرەكانيان دەكەن.

ب- هەڵسان بەبەدواداچوونى بەرەوپێش بردنى بەرهەمەكان و زيادكردنى فرە شێوەيان وجۆرى نوێيان, بۆ دەستەبەركردنى ئامانجەكانى ڕێكخراو لە تێكردنى پێداويستيەكان وئارەزوەكانى كڕيارە جياوازەكان

ج- گۆرانكارى ونوێگەرى لەبەرهەمەكان, بگونجێت لەگەڵ پێشكەوتنى تەكنۆلۆژياو وژينگەى كۆمەلاْيەتى.

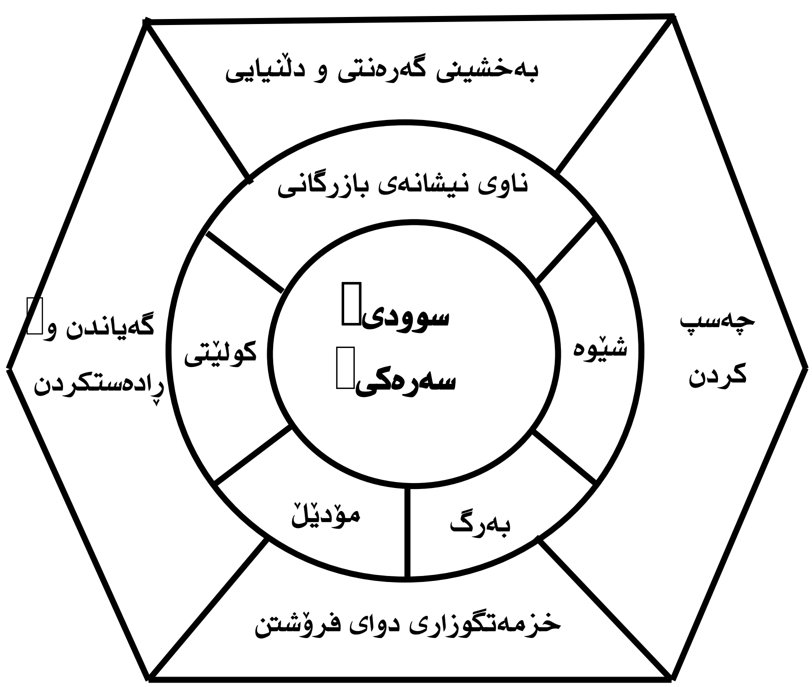
3- أبعادەكانى بەرهەم (أبعاد المنتج):

(كۆتلەر و ارمسترونج) دەڕواننە بەرهەم (كالاْ و خزمەتگوزارى) لە سێ أبعادى سەرەكى :

1- جوهەرى بەرهەم: (جوهر المنتج): بريتيە لە كۆمەڵێك سودى سەرەكى كە بەكاربەر ئامانجيەتى لە پاش كڕينى بەرهەمەكە.

2- بەرهەمى ڕاستەقينە: (المنتج الفعلي): ئاماژە دەكات بە كۆمەڵێك مەوداى تايبەت بە باشى و خراپى وە سيماى جياواز و مۆدێرن و نيشانە وە بەرگ كە ڕۆڵێكى گرنگى هەيە لە گواستنەوەى كەل و پەلى جەوهەرى بۆ بەكاربەر.

3- بەرهەمى يارمەتيدەر: (المنتج المدعم): خۆى دەنوێنێت لە هەموو چوارچێوەو وپێكهاتەى كالاْكە بەگشتى, كە ئاماژە بە جەوهەرى بەرهەم و بەرهەمى ڕاستەقينە و سەرەڕاى كۆمەڵێك خزمەتگوزارى و لايەنى باشى تر كە پەيوەستە بەو بەهەمەوە.



شێوەيەك أبعادەكانى بەرهەم ڕوون دەكاتەوە

4- **هێڵی بەرهەمەکان** : (خط المنتجات): Product Line

بریتیە لە کۆمەڵێك بەرهەم کەپەیوەستن بەیەکەوە لە نێوانیاندا پەیوەندیەکی دیاری کراو هەیە, وە ئەم پەیوەستیە لەنێوانیاندا بەپێی چوارچێوەی بەرهەم هێنانەکەیی یان بە بازاڕکردن دەبێت, وەکو لایەنەکانی:

- أ- تێرکردنی یەك پێداویستی بۆ بەکاربەر یان بەیەکەوە بە کاری دەهێنێت .
- ب- بۆ یەك جۆر دەفرۆشرێت بۆ بەکاربەرەکان.
- ج- بەشدارە لە یەك شێوازی دابەشکردن .
- د- دەکەوێتە ژێر یەك ئاستی نرخ .
- هـ- بەشدارە لەیەك شێوازی بەرهەم هێنان.
- و- دروست دەکرێت لە هەمان کەرستەی خاو.

نمونە/ یاری و جل وبەرگ و ئامرازەکانی پاککردنەوەی تایبەت بە منالان, بریتیە لە هێڵەکانی بەرهەم هێنان, کەپەیوەستن لەڕووی شوێني فرۆشتنیان و چالاکی پیاهەڵدان, کەڕێکخراو لەڕێگەی بەڕێوەبردنی بەبازاڕکردن پێی هەڵدەستێت.

تێبینی// هەر ڕێکخراوێك زۆر هێڵی بەرهەم هێنانی هەبێت پێی دەوترێت (**مزیجی بەرهەمەکان**) .

5- **مزیجی بەرهەمەکان** : (مزیج المنتجات): Product Mix

بریتییە لە کۆمەڵێك لە هێڵەکانی بەرهەمەکان, وە لەژێر هەر هێڵێکی بەرهەمیش جۆرەکانی ئەو بەرهەمەش. یان بریتیە لە هەموو بەرهەمەکان کە ڕێکخراو بەرهەمیان دەهێنێت لە هەموو هێڵیەکانی بەرهەم هێنان.

- **مزیجی هێڵی بەرهەمەکان بۆ هەر ڕێکخراوێکی بەرهەم هێن پێکدێت لە چوار أبعادی سەرەکی کە بریتین لە :**
  (1- **فراوانی** 2- **درێژی** 3- **قوڵی** 4- **پلەی سازان**).

بە نمونە// مزیجی بەرهەمەکانی کۆمپانیای (بروکتر و جامبل) وەکو لە خشتەی خوارەوە هاتووە:

- **فراوانی مزیجی بەرهەمەکان(الأساع):** کە ژمارەی هێڵی بەرهەمەکان بریتییە لە (6 هێڵ) **وەکو لەخشتەکە دیارە**
- **درێژی مزیجی بەرهەمەکان (الطول):** کە بریتییە لە کۆی جۆرەکانی بەرهەمی هەموو هێڵەکانی بەرهەم هێنان کە
  ژمارەیان (ژمارەی هێڵەکان 6,, وە 19 جۆری هەموو هێڵەکان)
- **قوڵی مزیجی بەرهەمەکان (العمق)** بریتیە لە کۆی هەموو جۆرەکانی بەرەهەمی هەر هێڵێکی بەرهەم هێنان .
- **پلەی سازانی بەرهەمەکان (التوافق)** ئاماژە دەکات بۆ پلەی پەیوەستی و گونجاوی لە نێوان هێڵەکانی بەرهەمەکان.

بەنمونە وەکو لە خشتەکە هاتووە (هەموویان بەرهەمی بەکاربردنی کۆتایین, وە دابەشدەکرێت بەهەمان کەناڵەکانی دابەشکردن, ئەمانە دەبێتە هۆی ئەرکی لێکچوو بۆ بەکاربەر.

- ➢ **بە زانینی ئەم چوار أبعادە لە مزیجی هێڵی بەرهەمەکان, یارمەتی دروستکەری بڕیاردەری بە بازاڕکردن دەدات لە پلان دانانی ستراتیجی بە بازاڕکردنی گونجاو بۆ هەر بەرهەمێك .**

اتساع مزيج الخطوط

طول خط المنتج	1 منظفات غسيل	2 معاجين اسنان	3 الصابون	4 مزيل الرائحة	5 القهوة	6 حفائظ الأطفال
1	تايد	كرست	كامي	سيكريت	فولجرز	بامبرز
2	جوي	كومبليت	لافا	شور		لفز
3	تشير	جليم	زست			
4	اوكسيدال		كوست			
5	داش					
6	ايرا					
7	سولو					

خشتەیەك مزیجی بەرهەمەكانی كۆمپانیای (بروكتر وجامبل) ڕوون دەكاتەوە

6- خوولی ژیانی بەرهەم لەبەبازاركردندا (دورة حياة المنتج): Life Cycle of Product

هەر بەرهەمێك خوولی ژیانی هەیە, پێك دێت لە چەند قۆناغێكی دیاریكراو, بارودۆخی بەبازاڕكردن جیاواز دەبێت لەقۆناغێك بۆ قۆناغێكی تر, وە ژیانی بەبازاڕكردنی هەر بەرهەمێك دەست پێدەكات لەو ساتەی پێشكەشی بازاڕەكان دەكرێت بۆ یەكەم جار, پاشان گەشە دەكات و تا دەگاتە قۆناغی پێگەیشتن و فرۆشتنی زیاد دەكات, وە ئەگەر هاتوو ئەو بەرهەمە بەردەوام بەرەو پێشەوە نەبرێت و نوێگەری تیایدا نەكرێت, ئەوە دواجار دەگاتە كۆتا قۆناغ كە قەبارەی فرۆشتن زۆر كەم دەكات و تا دەبێتە هۆی زەرەر, وە وردە وردە ئەم بەرهەمە لەبازاڕەكان نامێنێت. وە مەرج نیە هەموو بەرهەمێك بەهەموو قۆناغەكانی خوولی ژیانی بەرهەم دا بڕوات, چونكە لەوانەیە بەرهەمەكە لەسەرەتای ژیانی و پێشكەشكردنی لەبازار فەشەل بهێنێت.

ئەم چوار قۆناغە سەرەكیەی خوارەوە دەگرێتەوە: وەكو لە شێوەكەشی ڕوون كراوەتەوە:

1// قۆناغی پێشكەشكردن (مرحلة التقديم): ئەم قۆناغە جیا دەكرێتەوە بە مانەی خوارەوە:

أ- بە لاوازی قەبارەی فرۆشراوەكان.

ب- كەمی خاڵەكانی فرۆشتن .

ج- تەنها بە پێشكەشكردنی یەك نموونە یان ژمارەیەكی كەم لە نموونەی بەرهەم ئەوەش لەبەر ناڕوونی كەرتەكانی بازار لەم قۆناغەدا .

د- هەروەستەكردن لەسەر هەڵمەتی بەناوبانگ كردنی بەرهەم, واتە ناساندنی بەرهەم بەكڕیار(بەكاربەر).

هـ- گرتنەبەری یەكێك لە سیاسەتی نرخاندن, سیاسەتی نرخی نزم یان سیاسەتی نرخی بەرز .

2 // **قۆناغی گەشەکردن** (مرحلة النمو): **ئەم قۆناغە جیا دەکرێتەوە بە مانەی خوارەوە :**

1- بەرهەم ناسراوە لەلایەن بەکاربەران, وە زۆر بوون و بلاّو بوونەوەی لە بازاڕ.

2- چاککردن و ڕێککاری لەسەر بەرهەم, بۆ نەهێشتنی خاڵە لاوازەکانی دیاریکراوە لە قۆناغی پێشکەشکردن.

3- هاتنە ژورەوەی بەرهەم هێنەری نویٚ, بۆ بەرهەم هێنانی هەمان بەرهەم, هەروەها زیادبوونی ڕکابەری .

4- چالاّکی بەبازارکردنی ڕێکخراو لەناساندی بەرهەم دەگۆڕێت بۆ قۆناغی ڕکابەری کردن لەگەڵ ڕکابەرەکان.

5- گەشە کردنی قەبارەی فرۆشتنەکان بەرێژەی بەرەو زیاد بوون.

6- گەڕان بەدوای کەناڵی دابەشکردنی نویٚ بۆ دەستکەوتنی گەورەترین پشکی بازار.

3// **قۆناغی پێگەیشتن** (مرحلة النضج): **ئەم قۆناغە جیا دەکرێتەوە بە مانەی خوارەوە :**

أ- دەست پێدەکات کاتێك کە فرۆشتنەکان, ڕێژەی کەم بوونەوەی بەرە بەرە زیاد دەکات.

ب-ئەم قۆناغە بە درێژترین قۆناغ دادەندرێت لە خوولی ژیانی بەرهەم .

ج- توندبوونی هێزی ڕکابەری و بازار تێردەبێت (خستنە ڕوو > خواستن) .

د- بەرزبوونەوەی تێچوونی بەبازارکردن وە نزم بوونەوەی نرخەکان .

هـ- هەڵوێستە کردن لەسەر پێهەڵدان و پڕوپاگەندەکردن بۆ بەبیرهێنانەوەی بەکاربەران .

و- زۆرجار هەندێك ڕێکخراو هەڵدەستێت بەهەوڵدان بەرەوپێش بردنی هەندێك لایەنی بەرهەم بۆ دیاری خوولی ژیانی.

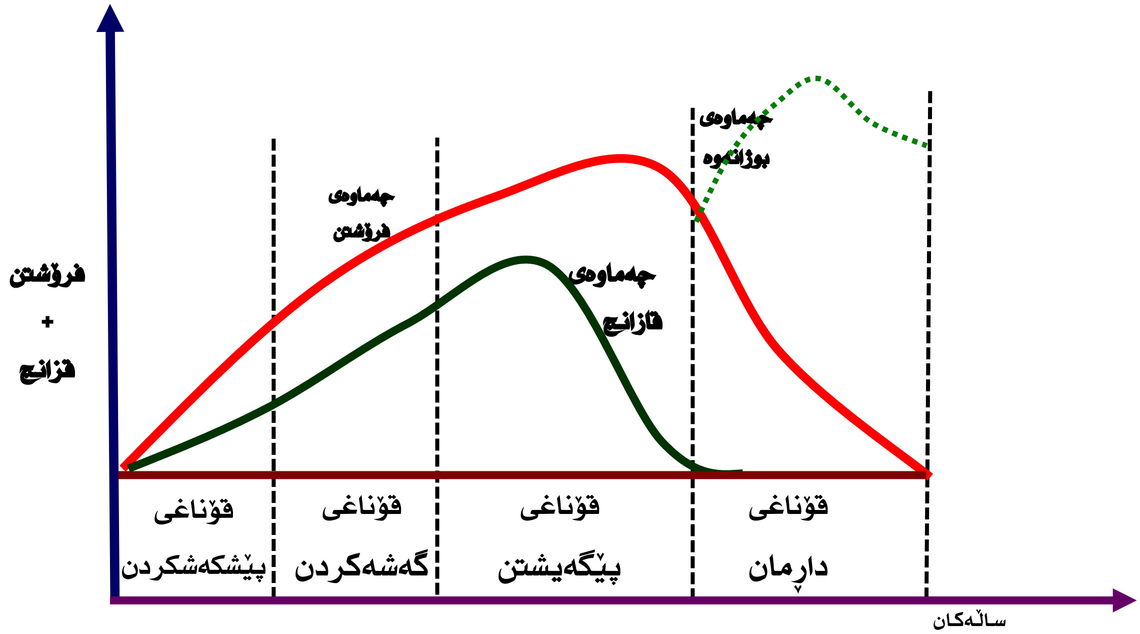
4// **قۆناغی دارمان یان لە ناوچوون** (مرحلة التدهور أو الزوال): **ئەم قۆناغە جیا دەکرێتەوە بە مانەی خوارەوە:**

أ- دەستپێدەکات لەکاتێکدا کە تێکڕای گەشەکردنی فرۆشتنەکان دەوەستێت وە پاشان قەبارەی فرۆشتەکان بەرەو کەم بوونەوە دەڕوات بەشێوەیەکی گەورە و بەردەوام.

ب-کەم کردنەوە یان هەڵوەشاندنەوەی میزانیەی پیاهەڵدان بەپلەیەکی گەورە لەبەر لاوازی ئەم قۆناغە.

ج- پشت بەستن بەسیاسەتی نرخی نزم وەکو ئامرازێکی سەرەکی بۆ سنوردانان لە نزم بوونەوەی زۆر لە قەبارەی فرۆشتنەکان.

د- کشانەوەی ڕێکخراو لە بازاڕەکان وخاڵەکانی فرۆشتن, کە کاریگەریەکی باشیان نیە, ئەمەش بۆ کەم کردنەوەی خەرجیەکانی بەبازاڕکردن .



وێنەیەکی ڕوونکردنەوەیی بۆ خوولی ژیانی بەرهەم

تێبینی// ڕێژەیەکی هاوشێوەیی نیە, بۆ مانەوەی ماوەی بەرهەم لە قۆناغێکی دیاری کراو لە قۆناغەکانی ژیانیدا, هەروەکو مەرج نیە هەموو بەرهەمەکان بەم قۆناغە تێپەربن, سەرەڕایی ئەوە قازانجەکان هەموو کات ناڕوات هاوتەریبی زیادبوونی فرۆشراوەکان, بەتێڕوانین بۆ جیاوازی تێچووەکانی بەرهەم هێنان لە بەرهەمێك بۆ بەرهەمێکی تر, یان بەهۆکارەکانی ئابووری بێت یان کۆمەڵایەتی بێت.

7- **بەرهەمە نوێیەکان: (المنتجات الجديدة):**

هەندێك کەس وا دەڕوانێتە بەرهەمی نوێ, کە بریتیە لە هەر داهێنانێکی بنچینەیی لە بواری بەرهەمەکان, جا ئایە لەسەر شێوەی بەرهەمی جێگرەوە, یان بەرهەمێکی نوێ بێت و تەواوکەری بەرهەمی سەرەکی بێت, یان زیادکردنی ڕێگای نوێ لە جیاکردنەوەی لە بەرهەمی ئێستا, یان گۆڕانکاری کردنی شێوەیی یان جەوهەری بۆ باش کردن و چاککردنی بەکارهێنانی ئەم بەرهەمانە. هەروەها هەریەکێك لە بەرهەم هێنەرو لە بەکاربەر دەڕواننە بەرهەم و وا پێناسەی بەرهەمی نوێ بەشێوەیەکی جیاواز لەیەکتر دەکەن, کە بەرهەم هێن وا پێناسەی دەکات بریتیە لەو کاڵا یان خزمەتگوزاریەی کە پێشتر بەرهەمی نەهێناوە, یان مامەڵەی لەگەڵ نەکردووە. لەکاتێك دا بەکاربەر پێناسەی دەکات کە بریتیە لەو کاڵا یان خزمەتگوزاریەی کە پێشتر نەی کڕیوە یان بەکاری نەهێناوە بۆ یەکەم جار.

وە بەم شێوەیە تێڕوانینی جیاواز هەیە بۆ چەمکی بەرهەمی نوێ, بۆیە واتای فراوان بۆ ئەم چەمکە هەموو تێڕوانینەکانی پێشوو دەگرێتەوە. بە واتای ئەوەی کە بەهەمی نوێ بریتیە لە هەر کاڵایەك یان خزمەتگوزاریەك کە دەڕوات لەگەڵ پێشکەوتن و گۆڕان لە ئارەزووەکانی بەکاربەری ئێستا, وە بەکاربەری نوێ رادەکێشێت بۆ ڕێکخراو .

قۆناغەکانی پێشکەشکردنی بەرهەمی نوێ: (مراحل تقديم المنتجات الجديدة)

قۆناغەکانی پێشکەشکردنی بەرهەمی نوێ، تێپەڕ دەبێت بەو هەنگاوانەی خوارەوە :

1- **گەڕان بەدوای بیرۆکە بۆ بەرهەمی نوێ .**

2- **هەڵسەنگاندنی بیرۆکەی پێشنیازکراو .**

3- **لێکۆڵینەوەی ئابووری و هوونەری .**

4- **تاقیکردنەوەی بەرهەم .**

5- **پیشکەش کردنی بەرهەمە نوێیەکە بۆ بازاڕەکان.**

6- **بەدواداچوون و هەڵسەنگاندن .**

8- **<u>گەشە پێدانی بەرهەمی ئێستا</u>: (تطوير المنتجات الحالية)**

مەبەست لە بەرەوپێش بردنی بەرهەمی ئێستایە یان جێ بەجێکردنی هەندێك گۆڕانکاری و ڕێکخستن لەسەر بەرهەمەکان لە ژێر ڕۆشنایی تێبینیەکانی کڕیارەکان، وە هەندێك جار بەرەوپێش بردنی بەرهەم بەگۆڕانکاری لە هەندێك مواسەفاتی کالاْ یان لە پێکهاتەکەی یان لە قەبارەکەی ، یان لە شێوەکەی، یان لە ڕەنگەکانی. ئەمەش بە ئامانجی زیاد کردنی پلەی ڕەزامەندی کریارەکان بۆ بەرهەم و وە دەستەبەر کردنی ئامانجەکانی بەبازاڕکردن بۆ ڕێکخراو.

وە کرداری بەرەوپێش بردنی بەرهەمی ئێستا دەستپێدەکات بە وەرگرتنی بیرۆکە لە پێشنیازەکانی کریارەکان لە زۆربەی بارەکان دا، پاشان بەدواداچوونی بیرۆکەکەو هەڵسەنگاندنی، وە ئەگەر بیرۆکەکە بگونجێت لەگەڵ توانا و مواردەکانی ڕێکخراو، ئەوە بیرۆکەکە پەسەند دەکرێت، وە گۆڕانگاری لە بەرهەمەکە دەکرێت و بەرەوپێش بردنی دەبرێت و دەخرێتە بازار بە شێوە نوێیەکەی .

9- **<u>جیاکردنەوەی بەرهەمەکان لەیەکتر</u>: (تمييز المنتجات):**

ئامانج لە جیاکردنەوەی بەرهەمەکان بۆ جیاکردنەوەی کالاْیەك لە کالاْیەکی تری لێکچوو یان هاوشێوە لە بازاڕەکان، وە بۆ ئەم جیاکردنەوانە پیت یان ووشە یان ژمارە یان نیشانە یان وێنە یان تێکەلەیەکی ئەوانە بەکاردەهێندرێت.

نیشانەی بازرگانی (العلامة التجارية**) شێوەی وێنە یان نیشانە وەردەگرێت، کە دەلالەت دەکات لەسەر کالاْکە وەناتواندێت دەرببڕێت بەووتن، وەك وێنەی هەلۆ یان نیشانەی سێ هەڕەمەکە.**

بەلام ناوی بازرگانی (الاسم التجاري**) کە پێکدێت لە ووشە یان پیت یان ژمارەکە، دەتواندرێت دەربڕێت بەووتن وەك (تۆیۆتا – کیا – مارسیدس) وەك ناوی بازرگانی لە بواری ئۆتۆمبێل.**

وە ڕەنگە نیشانەی بازرگانی لە ناوی بازرگانیەکەی پێك بێت بەتەنها، یان بەکارهێنانی نیشانەی بازرگانی لەپاڵ ناوی بازرگانیەکەی، وە لەهەندێ باردا هەموو بەرهەمەکانی ڕێکخراوێك جیادەکرێتەوە بەنیشانەی کۆمەڵەیی کالاْ، وەك کۆمەڵەی بەرهەمەکانی خۆراکی زێڕ یان نەورەس.

جیاکردنەوەی بەرهەمەکان سوودی زۆری بۆ ڕێکخراو هەیە وەکو: (ولتمييز المنتجات فوائد متعددة المنظمة)

1- ئاسانکردنی کرداری گواستنەوەی کالاّ و پیاهەڵدان و ڕاگەیاندنی.

2- پاراستنی بەکاربەر لە کرداری کڕین, بۆ زانینی سەرچاوەی کالاّ و وە هاوشێوەکانی یان جێگرەوەکانی بەهۆی نیشانەی جیاکردنەوە بۆ کالاّکە.

3- ئاسانکردنی چاودێری و سەرپەرشتی لەسەر بازاڕی کالاّ کە نیشانەی بازرگانی جیاکەرەوەی هەیە .

4- پشگیری و پەرەپێدانی ئامرازەکانی پەیوەندیکردن (اتصال) لەنێوان بەرهەم هێن و بەکاربەر بەهۆی نیشانەی جیاکەرەوەی کالاّ.

* سەرەڕای ئەم سوودانەش هەندێك جار جیاکەرەوەی بەرهەمەکانی نائاسان و ئاڵۆز دەبێت بەتایبەتی لەم بارانەی خوارەوە:
(ورغم هذه الفوائد، إلا أنه أحياناً يصعب تمييز المنتجات، وبخاصة في الحالات التالية)

1. بچووکی قەبارەی بەرهەم هێنان لە کالاّیەکی دیاریکراو, کە پێویست ناکات تێچووی جیاکردنەوە بۆ بەرهەمەکە بکرێت.
2. گرانی جیاکەرەوەی هەندێك بەرهەم وەك هەندێك جۆری سەوزە و میوە.
3. هەندێك بەرهەم هێن ویستی نیە بەرهەمەکەی نیشانەی جیاکەرەوەی بۆ بکات بەهۆی کوالێتی نزمی بەرهەمەکە, بەبەراوردکردنی بە بەبەرهەمی کوالێتی بەرز, هەروەها بۆ پاراستنی ئابڕوی ڕێکخراو .
4. پێداگرتنی هەندێك لەدابەشکەران بۆ کڕینی کالاّ بەبێ نیشانەو ناو تاجیای بکات بە نیشانە تایبەتی خۆیان.
5. هەندێك بەرهەم هێنەرەکان بەرهەمەکانیان جیاناکەنەوە بە نیشانە یان ناوی بازرگانی, ئەمەش بۆ سوود وەرگرتن لە نەرمی نواندن و گۆڕانکاریکردن لە نرخاندنی کالاّکە.

10- دابەشکردنی بەرهەمەکان: (تقسيم المنتجات)

ڕێگا و شێوازەکانی بەبازاڕکردنی بەرهەمەکان جیاواز دەبێت بەهۆی جیاوازی لە جۆرەکانی بەرهەمەکان. وەلێرەدا یەك ستراتیجیەتی بەبازاڕکردن نی یە, کە بگونجێت و جێ بەجێ بکرێت لەسەر هەموو جۆری بەرهەمەکان . بۆ نموونە (ناتواندرێت و ناکرێت ستراتیژیەتی بەبازاڕکردنی پاککەرەوەی کیمیاوی بەکار بهێندرێت بۆ بەبازاڕکردنی جل و بەگ) .

بۆ وەلاّمدانەوەی ئەم ڕاستیەو پێویستیەش, بیرمەندانی بەبازاڕکردن و توێژەرەوان هەڵساون چەند پۆلێنێکیان کردووە بۆ جۆرە جیاوازەکانی بەرهەمەکان, بە پێی پێوەری جیاوز وەکو لە خوارەوە هاتووە :

1- پۆلێنکردن بەپێی درێژی مانەوە (تەمەن).

2- پۆلێنکردن بەپێی گرنگی بەرهەمەکان .

3- پۆلێنکردنی بە پێی مەبەست لە کڕینی .

1- **پۆلێنکردن بە پێی تەمەن و درێژی مانەوەی** : **حسب العمر(طول البقاء)**

أ- کالآی تەمەن درێژ (درێژی مانەوەی) بریتیە لەو کالآیانەی کە ویست و ئارەزووەکانی بەکاربەر تێر دەکات لەماوەیەکی درێژدا وەکو (ئوتومبێل, ثلاجة).

ب- کالآی تەمەن کورت (خۆ نەگر):بریتیە لەو کالآیانەی لەو ڕاستەوخۆ بەکاردەهێندرێن, وە بەکارهێنانی ماوە کورتە, لە مەودایەکی کورتدا کە کەمترە لە ساڵێك.

2- **پۆلێنکردن بە پێی گرینگی بەرهەمەکان:** (حسب أهمية الانتاج) :

ئەم پۆلێنکردنە جیاواز دەبێت بەپێی ژینگەی دەوربەر وە ئاستی داهات و پلەی پێشکەوتنی تەکنەلۆژیا لە کۆمەڵگا .(أ- بەرهەمی زۆر پێویست , ب- بەرهەمی جوانکاری).

3- **پۆلێنکردن بە پێی مەبەست لەکڕین:** (حسب الغرض من الشراء):

دابەشکردن بەپێی مەبەست لە کڕین و جۆری کڕیار, زیاتر ئەو جۆرە دابەشکردنە پەسندکراوە و زیاتر گرینگی پێدراوە لەلایەن کەسانی بەرپرس لە بەبازاڕکردن, بە شێوەیەك کە بەرهەم پۆلێن دەکرێت بەگوێرەی بازاڕی دیاری کراو و ڕوون و ئاشکرا لە ئامانجەکان, ستراتیژیەت و چالآکیەکانی بەبازاڕکردنی جێ بەجێ کراو, جیاواز دەبێت, دابەش دەبێت بۆ: **وەکو لەوێنەکەش ڕوون کراوەتەوە**:

یەکەم// کالآو خزمەتگوزاری بەکاربەری (سلع وخدمات استهلاكية): شێوازی ڕاگەیاندنیان بەشێوەیەکی گشتیە, وە ئامرازەکانی پەیوەندیکردن بەشێوەیەکی فراوان و بلآو بەکاردەهێندرێت.
دووەم// کالآو خزمەتگوزاری بەرهەم هێنان (سلع وخدمات إنتاجية): زیاتر کاریگەر دەبێت بە فرۆشتنی کەسی زیاتر لە چالآکیەکانی ڕاگەیاندن .

تێبینی// پۆلێنکردن بە پێی مەبەست لەکڕین, سنورێکی تەواو دانانێت لە سیاسەتی بەبازاڕکردن بۆ ئەو کالآیانەی خوارەوە:

أ- ئامرازەکانی کارەبایی لە ماڵەکان وەك کالآی بەکاربردنە, بەلآم لە کارگە وەك کالآی بەرهەم هێنانە.
ب- خزمەتگوزاری چاککردنەوە بۆ بەکاربەری کۆتایی بریتیە لە خزمەتگوزاری بەکاربەری, بەلآم خزمەتگوزاری چاککردنەوە بۆ ئامێرەکانی کارگە بریتیە لە خزمەتگوزاری بەرهەم هێنان.

لێرەوە دەست دەکەین بەباسی ئەم دابەشکردنە بەدوورو درێژی:

یەکەم// کالآو خزمەتگوزاری بەکاربەری (سلع وخدمات استهلاكية): Consumer Goods & Services

بەو جۆرە پێناسە دەکرێت کە بریتیە لە لەو بەرهەمانەی کە دەکڕدرێن بەمەبەستی تێرکردنی پێداویستیەکانی تاك یان خێزان, وە مەبەستی بەکاربردنی کۆتایی و بەکارهێنانی کەسی, نەك بۆ دووبارە فرۆشتنەوە.

بەکاربەری کۆتایی دوو جۆری سەرەکی لەبەرهەم دەکڕێت: (**کالآی بەکاربردن و خزمەتگوزاری بەکاربردن**).

1- **کالآی بەکاربردن:** بریتیە لەشتی بەرجەستە کە بەکاربەر بەخۆی دەیکڕێت یان لەڕێگەی کەسانی ترەوە بە مەبەستی بەکاربردنی کۆتایی و تێرکردنی ویست وئارەزووەکانی خۆی بێت یان خێزانی یان کەسانی ترەوە.

ممیزاتی بازاڕی کاڵای بەکاربەری (استهلاك)ی کە کاریگەری هەیە لەسەر ستراتیژیەتی بەبازارکردن بریتین لە :
(مميزات سوق السلع الاستهلاكية التي تؤثر على استراتيجيات التسويق)

1- **بەربلاوی جوگرافی فراوان لە مامەڵەکارەکانی:**

کە بەشێوەیەکی فراوان لەسەر ئاستی جوگرافی دابەشدەکرێت, وەبەکارهێنانی ڕیکلام لەسەر چوارچێوەی فراوانەوە دەبێت, وە پێویست دەکات سیاسەتی نرخاندنی هاوسەنگ بەکاربهێندرێت لەنێوان فیئاتی داهاتی جیاواز.

2- **زمانی سەردەمی و نویێ:**

لەگەڵ بەکاربەری داهاتوو, پشت دەبەسترێت بەسەر هاندەری سۆز, کە ئەوەش کاریگەری دەبێت لەسەر هەڵبژاردنی دیزاینی گونجاو بۆ شێوەی (قتوو – ڕەنگ – ناوی بازرگانی – هەڵمەتی پیاهەڵدان..).

3- **نرخی کڕینی ڕێژەییانەی بەهاکەی کەمە:**

ڕێژەییەن لەکڕینی یەك جاردا بەدەست هێنانی قازانجێکی کەمە بۆ بەرهەم هێنەرو فرۆشیار, بەلام بەرهەم هێن یان فرۆشیارەکان یان دابەشکارەکان, پشت دەبەستن لەسەر گرنتی دووبارە بوونەوەی فرۆشتنی ئەو کاڵایانە بەکڕیارەکان, وە ئەوەش پەیوەستە بە قەبارەی تێربوونی کڕیار, بۆیە دەبێت ڕێکخراو لە ستراتیژیەتی بەبازارکردنیدا هەوڵ بدات بۆ درووست کردنی وێنەیەکی گونجاو وە دروستکردنی ویست و وەلاو بۆ بۆ کاڵاکەی بەرهەم هێن یان دابەشکار.

جۆرەکانی کاڵای بەکاربەری کۆتایی یان (کاڵای بەکاربەری) : انواع سلع المستهلك النهائي (السلع الاستهلاكية)

دابەشدەبێت بەپێی تایبەتمەندی هەڵسوکەوتی کڕینی بەکاربەران و وە بڕی ئەو ئەرکەی کە بەکاربەران دەیکەن بۆ دەست کەوتنی, وەکو کاڵاکانی " کاڵاکانی ئاسان لەبەدەست هێنان و بەکارهێنان (السلع الميسرة) – کاڵاکانی بازاڕکردن بۆییان (السلع التسويق) – کاڵا تایبەتەکان (السلع خاصة) " . وە ئەم جۆرە پۆلێن کردنەش پەیوەستە بەو ژینگەیەی کە بەکاربەر تیادا دەژیت وە هەروەها تەمەن و داهات و چینی کۆمەڵایەتیان.

1- <u>السلع الميسرة (سلع الإستقراب):</u> (کاڵاکانی ئاسان لەبەدەست هێنان و بەکارهێنان) **Convenience Goods**

بریتییە لەو کاڵایانەی کە بەردەوام بوونیان هەیە لە هەر شوێن و کات بۆ بەکاربەران, وە لە هەموو کۆگا و دوکانێکی نزیك دەست دەکەوێت, هەرکاتێك پێوستیمان پێی بوو, بێ ماندووبوون و گەڕان بەدوای یان پلاندانان بۆ کڕینی وە دووبارە دەبێتەوە کڕینی.

- وە ئاسان دەست دەکەوێت.
- فرۆشتنی ژمارەیەکی زۆر بە بەکاربەران وە بە بڕی بچووك وە بە قەبارەی بچووك.
- وەك (نان – سەوزەو میوە – ڕۆژنامە – خواردنەوەی گازی – خواردنی قوتوکراو – ئەوە بەقاڵ دەیفرۆشێت) .

*** جۆرەکانی کاڵای ئاسان لەبەدەست هێنان و بەکارهێنان: (أنواع السلع الميسرة)**

أ- **کاڵای ئاسایی "دوبارە بوون لەکڕین"**: (سلع المعتادة) :- بەکاربەر دەیکڕێت بەشێوەیەکی بەردەوام وەك (کرستەی بەقاڵ – معجونی ددان).

ب- **کاڵای کڕینی خێرا**: (سلع شراء الفوري): بریتییە لەوەی کە بەکاربەر پلانی کڕینی بۆ دانەناوە, یان ئەرکێکی کەم دەکات لە پلاندانانی بۆ کڕینی نموونە (خواردنەوە گازیەکان).

2- **کاڵاکانی بازاڕکردن**: (السلع التسويق أو السلع الانتقائة):

برتییە لەو کاڵایانەی بەکاربەر بڕیار نادات لە کڕینی, بەلکو دوای دەستکردن بەبەراوردکردنی پێویست لە نێوان جۆرەکانی خراوەڕوو لە بازاڕ . ئەمەش بە مەبەستی بەراوردکردن لە نێوان نرخ و تایبەتمەندی و کواڵێتی و کوالێتی, وە خزمەت گوزاری پێشکەشکراوو, کە بەکاربەر دەستی بکەوێت بەباشترین مەرجەکانی خراوە ڕوو, نموونە (ئامرازە کارەباییەکان – ئامرازەکانی ناوماڵ – جل و بەرگ).

بەڵام بەکاربەر کاتێکی درێژتر بە کاردێنێ لە کرداری گەڕان, بەبەراوردکردن لە کاتی کڕینی کاڵای (الميسرة) وە نرخەکەشی لەو بەرزترەو , وە کەمتریش کرداری کڕینی لەو دووبارە دەبێتەوە .

3- **کاڵا تایبەتەکان**: (السلع الخاصة أو التخصصية): **Specialty goods** :

بریتیە لەو کاڵایانەی کە تایبەتمەندی جیاکاریان هەیە بەهۆیەوە تاك دەردەکەون. وە ئارەزووی هەندێك لە بەکاربەران تێر دەکات. وەك ئارەزوو لە (جیاوازبوون و ڕێزداربوون و شانازی بەخۆەکردن).

- بڕیاردانی کڕینی لەلایەن بەکاربەر ئارەزوو و حەزێکە بۆ جیاوازبوون و شانازی بەخۆەکردن.
- بەکاربەر پلانێکی باش دادەنێت لە پێناو دەست کەوتنی ئەم کاڵایانە.
- ماوەیەکی کاتی زۆر چاوەڕوانی دەکات, یان ئەرك و پارە بەکاردێنێ لە پێناو دەست کەوتنی.
- بەراورد ناکات لەگەڵ جێگرەوە تەنها ئەگەر مارکە و جۆری زۆر لەو نزیك بێت.
- بەراورد ناکات لەگەڵ جێگرەوەی تر, بەقەدەر ئەوەی لەدوای مارکەیەکی دیاریکراو دەگەڕێت.
- نمونە: وەکو (گەوهەری گران بەها – تابلۆی زێڕین یان ناودار – هەندێك جۆری بۆن و عەطر – هەندێك جۆری ئوتومبێڵ – ئامرازی پزیشکی – ئامرازی وەرزشی – ئامێری مۆسیقی).

4- کاڵا زۆر پێویستەکان لەکاتی ناچاربوون بەکڕینیان (السلع الاضطرارية: Emergency goods):

ئەو جۆرە کاڵایانە دەگرێتەوە کە کڕیار بیر لە کڕینیان ناکاتەوە لە کاتی بارودۆخی.

- کەناڵەکان و بنچینەی دابەشکردنی جیاوازە.
- نمونە: وەکو (چەتری باران – هەندێك دەرمان – هەندێك خزمەتگوزاری دڵنیاکردن لەسەر ژیان – خزمەتگوزاری نورینگەی دەرونی – کەل وپەلی ناشتنی مردوو – هەندێك جۆر خزمەتگوزاری پزیشکی تایبەتی).

کاڵای میسره	کاڵای بازاڕکردن	کاڵای تایبەت	کاڵای ناچاری
▪ نزیکه له بەکاربەر. ▪ نرخەکەی ڕێژەیانە کەمە. ▪ ژمارەیەکی زۆر له فرۆشیار هەیە. ▪ بچوکی بەهای جملەی ▪ هامشی ڤانزاجی نزمه ▪ کەناڵەکانی دابەشکردن زۆرە ▪ اعلان پێویستە ▪ خێرایی سورانەوەی کۆگاکاردن	▪ بەکاربەر بەراورد دەکات لەکاتی کڕین. ▪ دەفرۆشرێت له ناوەندی بازاڕ ▪ کەناڵەکانی دابەشکردنی کەم تره ▪ خێرای سورانەوە له کۆگاکردنی کەمترە. ▪ پەیوەسته به وەرزەوە ▪ پشت دەبەستێت لەسەر فرۆشتنی کەسی. ▪ بەکارهێنانی سیاساتی تەشکیل کردن.. وەکو ئامادەکردن و بەستانی تاخمێکی ناوماڵ	▪ تایبەتمەندی تەنهای هەیە. ▪ بەکاربەر ئامادەیە ڕەنج و پارەی صرف بۆ دەست کەوتنی. ▪ بەکاربەر پلان دادەنێت بۆ کڕین. ▪ مارکە گرنگە بۆ کڕین. ▪ بەکاربەر ئامادەیە بۆ چاوەڕوانی ▪ یەك کەناڵی دابەشکردنی یان بریکار. ▪ بەکارهێنانی ڕیکلام. ▪ دەنرخێنرێت بەپێی تواناکانی کڕینی بەکاربەر	▪ لەبارودۆخی ئاسایی بیر لە کڕینی ناکرێتەوە. ▪ کە زۆر پێویست بوو ئینجا دەکڕدرێت. ▪ کەناڵەکانی دابەشکردنی جیاوازن.

خشتەیەك جۆرەکانی کاڵای بەکاربەری کۆتایی ڕوون دەکاتەوە

2- خزمەتگوزاری بەکاربردن:

بریتیە لەو چالاکیانەی کە نابەرجەستەیە ئامانج لێ ی تێرکردنی پێویستیەکان وئارەزووەکانی تایبەتی بەکاربەری کۆتاییە, بەشێوەیەك پەیوەستکراو نیە بەفرۆشتنی لەگەڵ کاڵایەکی دیاریکراو, وەکو (خزمەتگوزار فێرکردن – گەشت وگوزار- گواستنەوە – چاککردنەوە – خزمەتگوزاری ناپیشەیی, وەکو خزمەتگوزاری کاری ئازاد و پاککردنەوە - فڕین – خزمەت گوزاری التأجیر – خزمەتگوزاری چاکردنەوە).

- ✓ کڕینی خزمەتگوزاری مەزندە دەکرێت بەنیوەی هەموو خەرجی خێزانی.
- ✓ وە زۆر لە بەرهەمەکان دەکەونە نێوان کاڵا و خزمەتگوزاری وەکو چێشتخانەو وە پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری پشوودان لەکەش و هەوایەکی خۆش و گونجاو بۆ بەکاربەران.

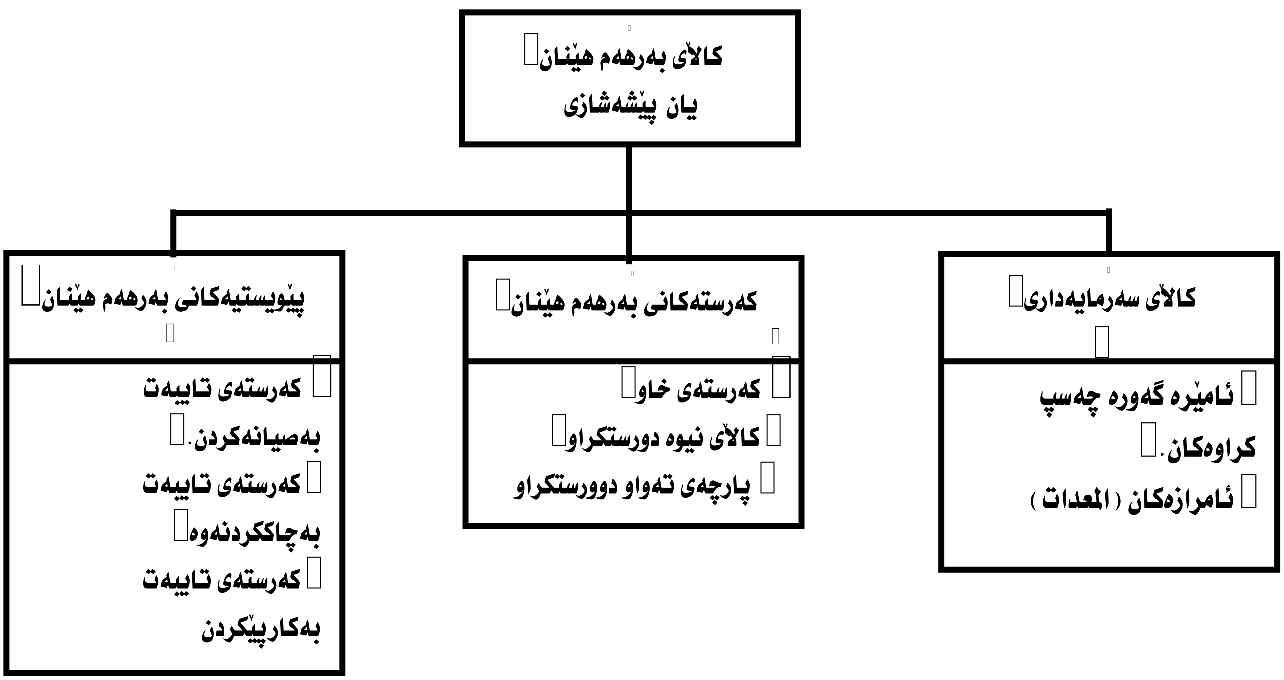
دووەم// کاڵاو خزمەتگوزاری بەرهەم هێنان یان پیشەشازی: (السلع و الخدمات الانتاجیة (الصناعیة):

1- کاڵای بەرهەم هێنان یان پیشەشازی: السلع الانتاجیة (الصناعیة)

بریتیە لەو کاڵایانەی بەرهەم هێنەرەکان دەیکڕن بۆ دووبارە بەکارهێنانیانلەبەرهەمهێنانی کاڵای تر بۆ پڕکردنەوەی داواکاریەکانی ڕێکخراو. جا بۆ بەرهەمهێنانی کاڵا یان خزمەتگوزاری تر یان بۆ یارمەتیدان و ئاسانکردنی کرداری بەرهەمهێنان .

وە کڕیارەکانی کاڵای پیشەشازی گرنگی دەدەن بەو کاڵایانە بەپێی ئەو سوودەی لێی دەبینن لەئاسانکردنی جێبەجێکردنی کردارەکانی بەرهەم هێنان.

- **کاڵای پیشەشازی دابەش دەکرێت بە پێی مەبەست لە بەکارهێنانی:**



جۆرەکانی کاڵای بەرهەم هێنان یان پیشەشازی:

دابەش دەبێت بە پێی مەبەست لە بەکارهێنانی کرداری بەرهەمهێنان بۆ کەل وپەلی (رئس مالي و انتاجي و مهماتي) کار پێکردن.

1 – **کاڵای سەرمایەداری:** <u>السلع الرأسمالیة : Capital goods</u>

بریتیە لە کۆمەڵێك کاڵا ئامێرە سەرەکیانەی کە ڕێکخراو بەکاریان دەهێنێت بۆ بەرهەمهێنانی بەرهەمی تر, بەڵام نابێتە بەشێك لە پێکهاتەکەی, وە دابەش دەبێت بۆ ئەمانەی خوارەوە:

أ- ئامێرە گەورە چەسپ کراوەکان: (التركيبات):

بریتیە لە بەشێکی سەرەکی لە موڵکی جێگیر (**أصول الثابتة**) لە ڕێکخراو, وەناچێتە پێکهاتەی لە بەرهەمەکە, بەڵکو یارمەتی دەرە لە بەرهەم هێنانی بەرهەم, وە بەوە جیادەکرێتەوە کە نرخەکەی بەرزە وە بە بەردەوام بەکارهێنانی لەکرداری بەرهەمهێنان بۆ ماوەیەکی درێژ. وە مەترسی بەبازاڕکردنیشی پەیوەستە بەرەوپێش چوونی تەکنەلۆژیا, وەکو (مولیدەیی کارەبایی - ئامێرەکانی چاپکردن – شەمەندەفەری هێلی ئاسنین – وەفرۆکە بۆ کۆمپانیای فرۆکەوانی).

وە بڕیاری ئەم جۆرە کالایانە دەدرێت بۆ کڕین لەلایەن کارگێڕی بالاَ لە ڕێکخراو, وە ڕێکخراوەکانی فرۆشتنی ئەم کالاَیانە پشت دەبەستێت لەسەر فرۆشتنی کەسی بە پلەی یەکەم . وە دابەشدەکرێت لەڕێگەی یەك بریکاری سەرەکی, وە لە ئامرازەکانی فرۆشتنی کە بۆ سرنج ڕاکێشانی بەکاربەرەکەی بەکاردەهێندرێت بریتیە لە دامەزراندن و چەسپکردن و گرنتی و ڕاهێنان و چاککردنەوە و وە دڵنیایی لەسەری.

ب - ئامرازەکان (المعدات):

بریتیە لەو ئامرازانەی کە نابێتە بەشێك لەبەرهەمە بەرهەمهێنراوەکە, بەلکو بەکاردەهێندرێت لە ئاسانکردنی چالاَکیەکانی بەرهەمهێنان و نووسینگەکان, وەك (ئامرزەکانی گواستنەوە, ئامێرەکانی نووسین – ژمێریاری – ئامێرەکانی پێوان و تاقیکردنەوە – بزوێنەری بچووك) . ئەم ئامێرانە تێچوویان و تەمەنیانی کارپێکردنیان کەمترە بەبەراورد لەگەڵ کالاَی سەرمایەداری, وە دابەشدەکرێت لەسەر ئاستێکی فراوان لەلایەن دابەشکەرانی پیشەسازی (نێوەندەکان).

2 – کەرستەکانی بەرهەم هێنان: <u>المواد الإنتاجية</u> Process goods:

بریتیە لەو کالاَیانەی کە دەکڕدرێت و بەکاردەهێندرێت وە ڕاستەو خۆ دەچێتە پێکهاتەی بەرهەمهێنانی بەرهەمەکە, کە کالاَ بێت یان خزمەت گوزاری. ئەم جۆری کەرستانە دەگرێتەوە:

أ- کەرستەی خاو (المواد الخام): بریتیە لەو کالاَیانەی کە هیچ کردارێکی بەرهەم هێنانی بەسەردا نەکراوە, دەردەهێندرێت لە کانەکان و کێڵگەکان و دارستانەکان و دەریا و زەریاکان. وە دەفرۆشرێت بە بڕێکی زۆر وە کڕینی دووبارە دەبێتەوە لە ماوەیەکی کەم, وە نرخیان هەڵکشان و داکشانی زۆری تێدا دەبێت بەهۆی گۆڕانکاری گەورەی بازاڕ.

ب- کەرستەی نیوە دروست کراو (مواد نصف مصنع): بریتیە لەو کەرستانەی کە بەشێك کرداری بەرهەم هێنانیان بەسەردا کراوە لەلایەن ئەو ڕێکخراوانەی کە لێیانەوە دەکڕدرێت, وە دووبارە دەبرێنەوە کرداری بەرهەم هێنان, بۆ بەرهەمهێنانی بەرهەمێکی تر, وەك (ئارد بۆ نانەواخانەکان – ستوونی ئاسنی بۆ دروست کردن شتی تر - کەرستەی کیمیاوی – تەختەی دار و کاغەزی چاپکردن). وە دەفرۆشترێت بەپێی مواسەفات و شێوەی دیاری کراو یان بەپێی ئەو مواسەفاتەی کە کڕیارێکی دیاریکراوی پیشەسازی داوای دەکات .

ج- **پارچەی تەواو دوورستکراو (الأجزاء):**بریتیە لەبەرهەمی تەواو دروستکراو کە دەکڕدرێت و هیچ کردارێکی بەرهەم هێنانی بەسەردا ناکرێت, بەڵکو ڕاستەخۆ دەچێتە پێکهاتەی بەرهەمەکە پێەوە دەبەسترێت, وەك (تایە یان باتری ئۆتۆمبێل – ماتۆری گسکی کارەبایی...), وە ڕاستەوخۆ دەفرۆشرێت بە بەکاربەرانی, بەلأم نرخ و خزمەت گوزاری بە لایەنی سەرکی دەژمێردرێت لە ستراتیجیەتی فرۆشتنی ئەو کالأیانە, لەکاتێك دا ڕاگەیاندن و جیاکردنەوە ڕۆڵێکی کەمتر دەبینێت بۆ ئەو جۆر کالأیانە .

3- **پێویستیەکانی بەرهەم هێنان** (مهمات تشغیل)

بریتیە لەو کالأیانەی بەکاردەهێنرێت بۆ ئاسانکردن لە کاتی هەڵسان بە کرداری بەرهەم هێنان, بەلأم ناچێتە پێکهاتەی بەرهەمەکە , وەك (پەڕاو - قەڵەم – زەیت و گریس و بنزین و گاز – ئامرازی پاك کردنەوە..), زۆربەی ڕێکخراوەکان بە هەموو جۆرەکانیەوە هەڵدەستن بە کڕینی ئەم کەرستانە بەشێوەیەکی بەردەوام وە جۆریان زۆرەو لەبۆ زۆر بوار بەکاردەهێندرێن. وە دەفرۆشرێت لە لایەن زۆربەی فرۆشیارە پیشەشازیەکانەوە, وە هەمووی تەنها لاییەك فرۆشیار دەست ناکەوێت, بۆیە پێویستە مامەلە زیاتر لەگەڵ فرۆشیارێك بکرێت, وە دەکڕدرێت هەر کاتێ پێویست بوو. وە دەست دەکەوێت لەبازاڕ بە بەردەوامی هەروەکو کالأی (میسرة). وە بەردەوام لێ گۆگا دەکرێت لەناو ڕێکخراودا, بە شێوەیەکی گشتی **دابەش دەبێت** بۆ (کەرستەی تایبەت بە **صیانەکردن**- کەرستەی تایبەت بە **چاککردنەوە** - کەرستەی تایبەت بە **کارپێکردن**).

2- **خزمەتگوزاری بەرهەم هێنان یان پیشەشازی**: الخدمات الانتاجیة (الصناعیة):

بریتیە لە بەرهەمی نابرجەستە کە ڕێکخراوە پیشەسازی و بەرهەم هێنان و ڕێکخراوە بازرگانیەکان بەکاری دەهێنێت, وەکو خزمەت گوزاری (پارەدارکردن و یاسایی و توێژینەوەی بەبازاڕکردن و ئاساییش و پاسەوانی و صیانەی تایبەتی و ڕاوێژی پیشەشازی و ئەندازیاری...). وە دەکرێت ڕێکخراو ڕێك بکەوێت لەگەڵ بەشێك لەو دامەزراوە تایبەتانە بەرامبەر بەکریەکی دیاری کراو بۆ ئەوەی بەردەوام ئەو خزمەتگوزاریانە بەکاربهێنێت.

دووەم: نرخـانـدن / التسعير : Pricing

1- **نرخاندن:**

بریتیه له" هونەری وەرگێڕانی بەها بۆ یەکەی دراو له ماوەیەکی کاتی دیاریکراودا وه لەشوێنێکی دیاریکراو ".

وه کرداری پلاندانان و جێ بەجێکردن و هەموار کردنی نرخ به شێوەیەکی ستراتیجی که له کاره گرنگەکانه که پێویسه لەبەر چاو بگیرێت بەشێوەیەکی بەردەوام.

بەلاَم له تێڕوانینی تەسکدا نرخ بریتییه له تێچووی ماددی ڕاستەوخۆ بەکاردەهێندرێت بۆ به دەست هێنانی بەرهەم .

هەندێك چەمك هەیه که پەیوەندی بەچەمکی بەنرخاندنەوە هەیه وەکو :

1- **سوود (المنفعه)** بریتیه لەو صفاتەی که له شتێك هەیه, وەتوانای پێدەدات بۆ تێرکردنی پێداویستیەکانی بەکاربەر.

2- **بەها (القیمه):** بریتیه له پێوەری چەندێەتی بۆ زانینی یەکسانی شتەکان, وه کاتێك یەکسان دەبێت بەو پێوەره, ئەوکات دەتواندرێت ئالۆگۆڕی شته یەکسانەکان بکەین لەگەڵ یەکتر.

3- **نرخ (السعر):** بریتیه لەبەهای شتێك که دەردەبڕدرێت بەیەکەی پاره لەماوەیەکی کاتی دیاری کراو.

تێبینی// کۆمەڵێك تێچوون هەیه به نسبەت بەکاربەر بریتین له :-

1- تێچووی هەڵی جێگیرەوە :- بریتییه له تێچووی کات که بەکاربەر خەرجی دەکات بۆ بەدەست هێنانی بەرهەمێك, که بەکاربەر دەتوانێت بۆ بەرهەمێکی تر بەکاری بهێنێت .

2- تێچووی کۆششی ماددی :- بریتییه له تێچووی کۆششی ماددی که بەکاربەر خەرجی دەکات له پێناو بەدەست هێنانی برهەمێکی دیاریکراو.

3- تێچووی دەرونی :- ئەم تێچوونەش پەیوەسته به درێژی ئەم ماوەیەی که بەکاربەر چاوەڕوانی دەکات بۆ بەدەست هێنانی بەرهەمێکی دیاریکراو, یان بریتیه له خراپ مامەڵەی بەشێك کارمەندانی ڕێکخراو لەگەڵ کڕیاران, بەڕێوەبردنی بەبازاڕکردن هەوڵ دەدات که ئەم تێچوونه له کەمترین ئاست بێت .

2- **ئاما نجەکانی نرخاندن: (أهداف التسعير):**

1- ئامانجی قازانج کردن : وەکو:

أ- داهات لەسەر وەبەرهێنان.

ب- داهات لەسەر فرۆشراوەکان.

ج- گەورە کردنی قازانج .

2- ئامانجی فرۆشتن : وەکو

أ- زیاد کردنی ژمارەی یەکەکانی فرۆشتن .

ب- زیادکردنی بەهای یەکەکانی فرۆشتن .

ج- زیادکردنی پشکی بازاڕ

3- ئامانجی مانەوە :- هەوڵ دەدات بۆ مانەوە بۆ کاتێکی دوورو درێژ

4- ئامانجی زیادکردنی لێشاوی پارە بۆ ناوەوە : تدفقاتی نقدی داخیلی.

5- ئامانجی پاراستنی باری ئێستای ڕێکخراو :

أ- بەپێی نرخەکانی ڕکابەرەکان .

ب- بەپێی جێگیری نرخەکان .

ج- بەپێی پشکی ئێستای لەبازاڕ .

د- بەردەوامی دانی تێڕوانینی باشی خەڵك بۆ بە بەرهەم .

6- ئامانجی پارێزگاری کردن لە ئاستی جودەی بەرز : ڕێکخراو بەردەوام هەوڵ دەدات کواڵێتی کاڵاکان بەرز بێت لەبەر ڕکابەران و ڕاکێشانی بەکاربەر بۆ خۆی.

3- ئەو هۆکارانەی کاریگەریان هەیە لە بڕیارەکانی نرخاندن: (العوامل المؤثرة في القرارات التسعيرية)

1- ئامانجەکانی ڕێکخستن و بەبازاڕکردن .

2- ئامانجەکانی نرخاندن.

3- پێکهاتەکانی تری مزیجی بەبازاڕکردن, واتە (بەرهەم – دابەشکردن – پێداهەڵدان)

4- کۆی تێچووەکان .

5- هێزی ڕکابەری .

6- بۆ چوونی کەناڵەکانی دابەشکردن (کەسانی فرۆشیار - رجال بيع).

7- بەرەو پێش چوون لە بەکاربەران .

8- هۆکارەکانی یاسایی و ڕێکخستنی.

4- هەنگاوەکانی کرداری نرخاندن : خطوات عملية التسعير

أ- **دیاری کردنی ئامانجەکانی نرخاندن:** پێویستە ئامانجەکانی نرخاندن لە ڕێکخراو دیاریکراو بێت و ڕوون و ئاشکراو هەماهەنگ بێت لەگەڵ ئامانجە گشتیەکانی ڕێکخراو.

ب- **دیاری کردنی خواست:** یەکێکە لە ئەرکە گرنگەکان کە پەیوەستە بە نرخاندنەوە, لە باری ئاسایی پەیوەندیەکی پێچەوانەی هەیە لە نێوان بڕی خواست و نرخ, واتا کاتێك نرخ بەزردەبێتەوە بڕی

خواست کەم دەبێتەوە, بەڵام کاتێ گۆڕانکاری ڕوودەدات لە نرخ ئەوا خواستەکەش نەرم دەبێت, ئەگەر ئەم گۆڕانکاریەش ڕوونەدات لەنرخ ئەوا خواستیش نگۆڕێت واتە (أحادي مرناً) یەکسان دەبێت لەگەڵ نرخ .

ج- **دیاری کردنی تێچوون و داهاتەکان :** دوو جۆرە تێچوونمان هەیە (جێگیر + گۆڕاو):

تێچووە جێگیرەکان: ئەو تێچوونانەن کە بڕەکەیانیان ناگۆڕێت بەزیادکردنی یەکەکانی بەرهەم هێنان.

بەڵام تێچووە گۆڕاوەکان: ئەو تێچوونانەن کە بڕەکەیانیان دەگۆڕێت بەزیادکردنی یەکەکانی بەرهەم هێنان

د- **شیکردنەوەی نرخەکانی ڕکابەرکان :-** ڕێکخراو هەڵدەستێ بە دانانی هەندێ کەس کە شارەزیی و لێهاتوییان زۆرە لەبواری بەبازاڕکردن بە ئامانجی چاودێری کردن و شیکردنەوەی نرخەکانی ڕکابەران, ئەمەش بەئامانجی پەیڕەو کردنی سیاسەتێکی نرخاندنی نموونەیی بۆ ڕووبەڕوو بوونەوەی ڕکابەرەکان, وە هەندێ جار ڕێکخراو هەڵدەستێ لەگەڵ فرۆشتندا شێوەی یانصیبات و دابەشکردنی دیاری دەکات بۆ زیاتر ڕاکێشانی بەکاربەر, وەتوانای ڕکابەری زیاتر.

ه- **هەڵبژاردنی سیاسەتێکی نرخاندن:** بریتییە لە کۆمەڵێك بنەما و ڕێسا و ئاڕاستەکردن, لە هەنگاوەکانی نرخاندن و پلاندانانی لە هەموو قۆناغەکان لە قۆناغەکانی کار, پێیەوە پابەند دەبن.

5- جیاکاری لە نرخاندن (التمیز التسعیر):

واتە جیاوازی هەیە لە هەڵسەنگاندنی نرخی کالاً لەگەڵ کالأیەکی تر لە زۆر ڕووەوە: جۆرەکەی و مارکەکەیی و باشی و شوێنەکەی و ڕەنگەکەیی... **واتە جیاکاری دەکرێت لەسەر ئەم بنچینانە:**

1- **لەسەر بنچینەی شوێن** (على اساس المكان): نرخی کالاَکان دەگۆڕێت بە پێی ناوچەو شوێن, وەکو (لە شوێنە ڕاقیەکان نرخی کالاً بەرزە, بەڵام زۆر جار هەمان کالاً لەو شوێنانەی ئاستی بژێوی ژیان نزمە نرخی کالاَکەش نزم ترە.

2- **لەسەر بنچینەی کات** (على اساس الزمان): نرخی کالاً پەیوەندی هەیە بەو کاتەی کە کالاَکە پێشکەش بازاڕ دەکرێت, واتە نرخەکەی دەگۆڕێت بەپێی قۆناغەکانی خوولی ژیانی بەبازاڕکردنی.

3- **لەسەر بنچینەی بەکاربەر** (على اساس المستهلك): واتە هەر بەکاربەرێك ئارەزووی پێداویستی تایبەتی خۆی هەیە, بۆیە کاتێك کالاً بەپێی ئەو تایبەتمەندیەی خۆی دەیەوێت بیکرێت, ئەوا بیگومان نرخی جیاوازترو بەرزتر دەبێت ڕێژەییەن لەکالأی ئاسایی.

4- **لەسەر بنچینەی جۆری کالاَکان** (على اساس نوعیة السلع): هەندێك کالأی دیاریکراو لە ژینگەیەکی دیاریکراو نرخێکی تایبەت هەیە, وە هەمان ئەو کالأیە لەژینگەیەکی تر نرخی ئاساییە, وەك (خواست لەسەر ئۆتۆمبێلی سوور و سپی لەلای خەڵکی کوردستان).

6- ڕێگاکانی هەڵبژاردنی نرخاندن : (طرق اختيار التسعير)

1- **نرخاندن لەسەر بنچینەی تێچوون**: واتە نرخ یەکسانە = تێچوونی بەرهەم هێنان + تێچوونی بەبازاڕکردن + تێچوونی کارگێڕی + هامشی قازانج, (ئەمەشیان ڕێگەیەکی سادە و ئاسانە) .

2- **نرخ دانان لەسەر بنچینەی خواستی ئاراستەکراو**: بە هۆی خواستەوە نرخ دادەنرێت ئەگەر خواست بەرز و گەورە بوو ئەوا دەبێتە هۆی زیادبوونی نرخ, لەبەر ئەوەی اعتماد دەکاتە سەر خواستی ئارستەکراو .

3- **نرخ دانان لەسەر بنچینەی ڕکابەری**: لێرەدا سیایەتی نرخاندن بەشێوەیەك دەبێت کە نرخی کاڵا جێگیرەوەکان یان هاوشێوەکانی لەبەرچاو دەگیرێت لەکاتی نرخاندن. وەك (چاو و قاوە).

4- **نرخ دانان لەسەر بنچینەی مێژوویی**: لێرەدا نرخاندن پشت دەبەستێ بەە ماوەو کاتەی کەکاڵاکە پێی تێپەڕ دەبێت, هەر چەندە ئەو ماوە کاتییە زیاتر بێت کاڵاکە کۆنتر دەبێت لەبازاڕو بەوپێەش نرخەکەی دادەبەزێت, وە بەپێچەوانەوە ئەگەر کاڵاکە نوێ بێت ئەوا نرخەکەی بەرزتر دەبێت, کەواتە مێژووی کاڵا ڕۆڵێکی گرنگ دەبینێت لەسەر بەها و نرخەکەی .

5- **نرخاندن لەسەر بنچینەی خاڵی یەکسان بوون (نقطة التعادل)**: واتا خاڵی یەکسانی لەنێوان داهاتەکان و تێچوونەکان, واتە پەیوەندیەکە لەنێوان (بڕەکەی و نرخەکەی و قازانج) .

6- **دیاریکردنی نرخەکان**: لەڕێگەی دیاریکردنی کاڵاکان دەتواندرێت نرخەکانیان دیاری بکرێت هەروەها بەپێی زانینی بەرز و نزم بوونەوەی نرخەکان .

سێ یەم: دابەشکردن (التوزيع): Placing (Distribution)

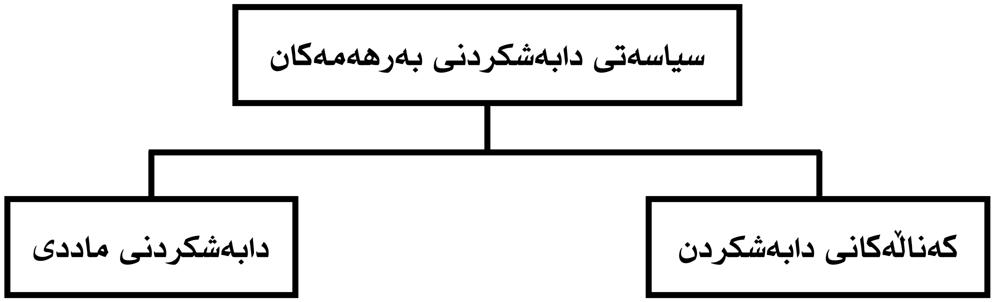
دابەشکردن: التوزيع

بریتییە لەو چالاکیەی کە بە هۆیەوە دەتواندرێت بەرهەمەکان لە بازاڕەکانی تایبەت بەم بەهەرمانە بەردەست بکرێت, یان بۆ بەدەستهێنانی بەرهەمی داواکراو لە شوێن و کاتی گونجاو وە بە هاوکاری کەناڵەکانی دابەشکردن.

سیاسەتی دابەشکردنی بەرهەم دوو جۆر بڕیار لە خۆ دەگرێت : وەکو لەو شێوەیەی خوارەوەش ڕوون کراوەتەوە

یەکەم// بڕیارەکانی پەیوەست بە کەناڵەکانی دابەشکردن: قرارات تتعلق بقنوات (منافذ) التوزيع.

دووەم// بڕیارەکانی پەیوەست بە دابەشکردنی ماددی: قرارات تتعلق بالتوزيع المادي.



شێوەی ڕوونکردنەوەی چالاکی دابەشکردن.

واتا پەیوەست بوونێکی جەوهەری هەیە لەنێوان کەناڵەکانی دابەشکردن لەگەڵ ڕێگاکانی دابەشکردنی ماددی, دەبێت بەرهەم هێنەکان خزمەتگوزاری گواستنەوە و کۆگاکردن پێشکەش بکەن بەپێی داواکاری دابەشکاران,لەبەرئەوە پێویستە کۆگاکانی بەرهەم هێنەران دروست بکرێت ونزیك بێت لەبازاڕەکان, جگە لە خزمەگوزاری تر کەبەرهەم هێن دەتوانێت پێشکەش بە دابەشکاران بکات.

یەکەم// کەناڵەکانی دابەشکردن : قنوات (منافذ) التوزیع.

مەبەست لە کەناڵەکانی دابەشکردن کۆمەڵێك دامەزراوەی بە بازاڕکردنە کە بەهۆی ئەمانەوە دەتواندرێت کاڵا و خزمەتگوزاری لەناوەندەکانی بەرهەم هێنانەوە بگوازرێتەوە بۆ شوێنەکانی بەبازارکردن یان بەکاربردن.

- **وە لێردا دوو جۆر لەدامەزراوەی بەبازاڕکردن** (المؤسسات التسویقیة) **هەیە**:

أ- دامەزراوەکانی دابەشکردن کەدەبنە خاوەنی کاڵاکان لەپاش کڕینی. وەکو (بازرگانی کۆ - بازرگانی تاك).

ب- دامەزراوەکانی دابەشکردن کەنابنە خاوەنی کاڵاکان. واتا ئەم دامەزراوانە هەڵدەستن بەفرۆشتنی کاڵاکان بۆ لایەنی تر بەرامبەر بە بڕە پارەیەك بۆ نموونە (دەلاڵەکان – بریکارەکان).

- **گرنگی بەکارخستنی کەناڵەکانی دابەشکردن** : (**اهمیة استخدام القنوات التوزیعیة**)

1- کەم کردنەوە و گێڕانەوەی هەندێکی تێچوونەکان.

2- دابەشکارەکان شارەزایی و کارامەی بەرزیان هەیە بۆ هەرجۆرە کاڵایەك و بەرهەمێك, لەڕووی ئەوەی بەرهەمەکە (نوێ بێت– بەرهەمی ئێستا بێت – ئەو بەرهەمانەی کە بەرەو لە ناوچوون دەچن).

- **ڕێگای دابەشکردنی ڕاستەوخۆ و ڕێگای دابەشکردنی ناڕاستەوخۆ : طرق التوزیع المباشر والتوزیع غیر المباشر :**

کرداری گواستنەوەی کاڵا و خزمەتگوزاری دەکرێت بەهۆی کەناڵەکانی دابەشکردن لەنێوان بەرهەم هێن و بەکاربەری کۆتایی یان کڕیاری پیشەسازی بەشێوەیەکی ڕاستەوخۆ یان ناڕاستەوخۆ. **بەو شێوەیە:**

1- دابەشکردنی ڕاستەوخۆ: **التوزيع المباشر**

واتا بوونی پەیوەندی ڕستەوخۆ لەنێوان بەرهەم هێن و بەکاربەر بەبێ نێوەندکاران. ئەو جۆرە دابەشکردنە دەگونجێت لەگەڵ زۆربەی ئەو کالآیانەی پیشەسازین, یان بەرهەم هێنەری بچووکن, یان ئەو بەرهەمانەی خێرا تێك دەچن. وەکو لەو شێوەیەدا دیارە:

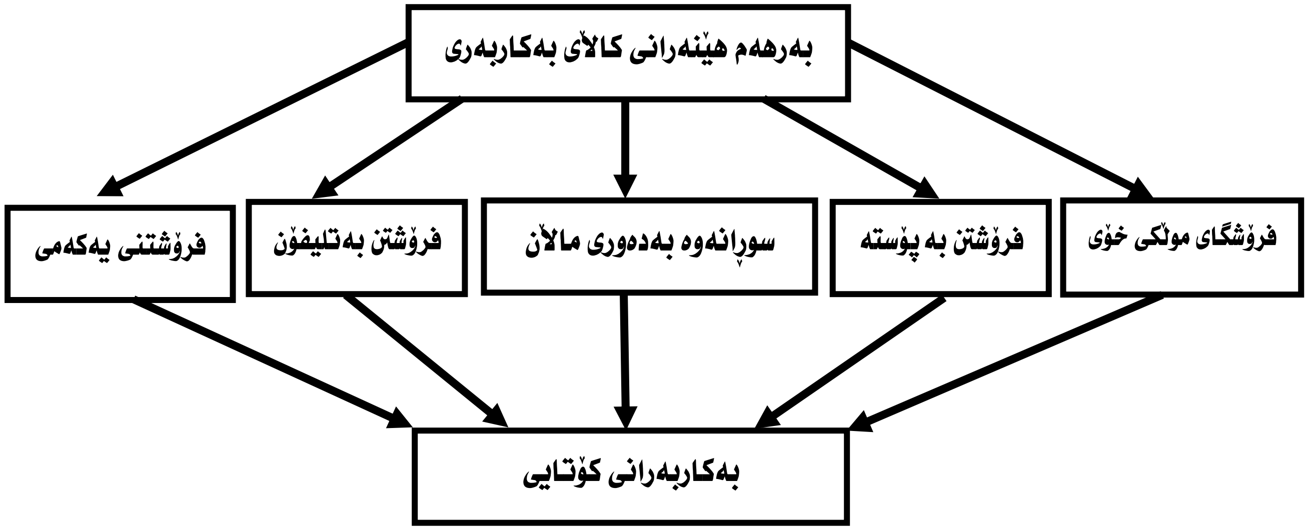
بەرهەم هێن	←	بەکاربەری کۆتایی یان بەکاربەری پیشەسازی

سوودەکانی ڕێگای دابەشکردنی ڕاستەوخۆ: فوائد التوزيع المباشر

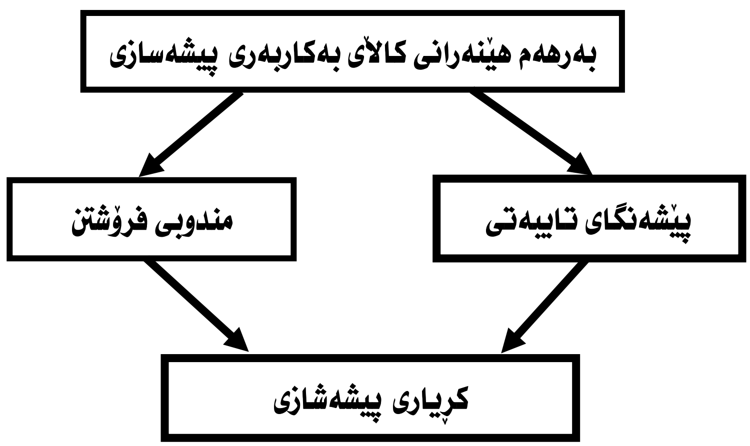
1- خێرا گەیاندنی کالآ بۆ بەکاربەر .
2- گێڕانەوەی ئەو بڕە پارەیەی کە بەرهەم هێن دەیدات بەناوەندەکانی دابەشکردن بۆ خۆی.
3- نزیکی بەرهەم هێن لەبازاڕ, کەباشتر ئاگاداری و زانینی دەبێت لەسەر ئاڕستەی بازاڕو و داواکاری و ئارەزووی بەکاربەران (المستهلك). .
4- کەمکردنەوەی تێچوونی بەبازاڕکردن بەتایبەت ئەگەر هاتوو خواست لەسەر ئەو بەرهەمانە سنورداربوو.
5- چاودێری کردن و سەرپەرشتی کردنێکی باش لەلایەن بەرهەم هێن لەسەر دابەشکردنی بەرهەمەکانی, کە ئەوەش یارمەتی دەردەبێت لە پێشبینی کردنێکی دروست لەسەر خواست لە داهاتوو .

دابەشکردنی ڕاستەوخۆی کالاّ و خزمەتگوزاری بەچەند شێوەیەك دەبێت:

1- **لقەکانی فرۆشتن کەبەرهەم هێن خاوەنێتی**: بریتییە لەو شوێنە بازرگانیانەی کە سەربەبەرهەم هێنن, بەرهەمەکان دەفرۆشن بەبەکاربەران بە ئامانجی گێڕانەوەی پارە کە نێوەندەکانی دابەشکردن وەریان دەگرێت.
2- **فرۆشتن بە پۆستە**: ئەو دابەشکردنە پشت دەبەستێ بەڕاگەیاندن بۆ ناساندن و گەیاندنی بەرهەم بەبەکاربەران بەپێی سیستمێکی دیاری کراو و پەیڕەوی ڕێکخراو , بۆ گەیاندنی ئەو بەرهەمانە بۆ بەکاربەری کۆتایی یان کڕیاری پیشەسازی .
3- **گەڕان بەدەوری ماڵانی بەکاربەران**: ئەم دابەشکردنە بەرهەم هێنەر هەڵدەستێ بە بەکارهێنانی کۆمەڵێك لە پیاوانی فرۆشیار بۆ گەڕان بە دەوری ماڵانی بەکاربەران, یان شوێنەکانی کارکردنیان, لەگەڵ پیشاندانی بەرهەمەکانیان بۆ فرۆشتن, ئەم ڕێگەیە سنووردارە لەبەکارهێنان, وە تەنها لەگەڵ هەندێك جۆری بەرهەم دەگونجێت. وەکو (سەوزە و میوە و هەندێك ئامێری ناو ماڵ).



شێوەیەکی روونکردنەوەیی بۆ دابەشکردنی راستەوخۆی کاڵای بەکاربەری کۆتایی

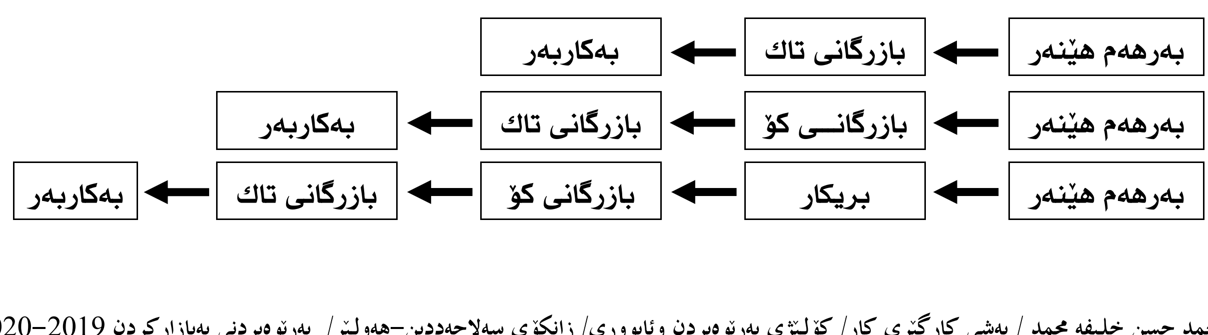


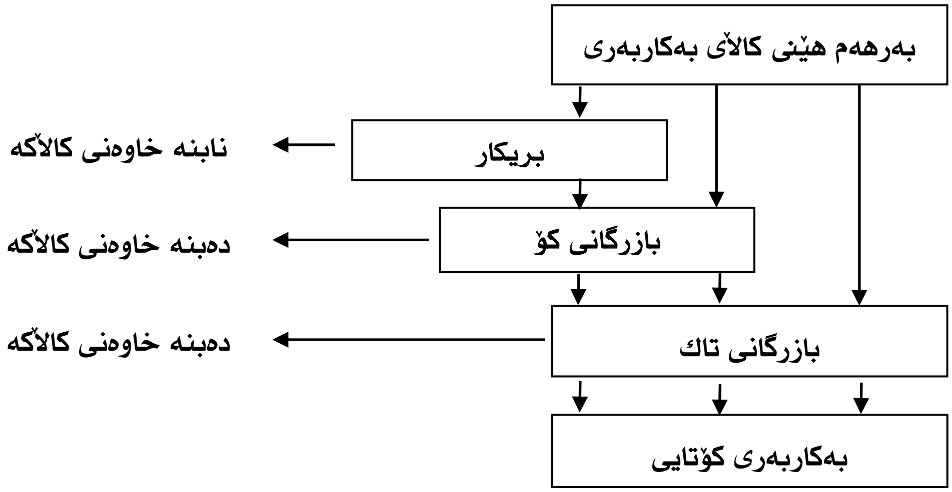
شێوەیەکی ڕوونکردنەوەیی بۆ دابەشکردنی ڕاستەوخۆی کاڵای بەکاربەری پیشەسازی

2- دابەشکردنی ناڕاستەوخۆ: التوزيع غير المباشر

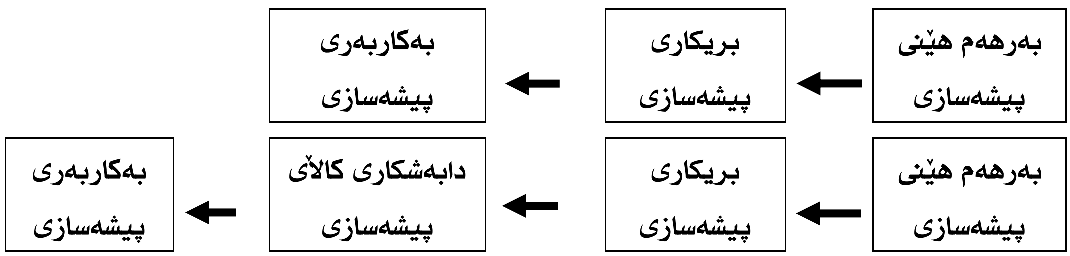
واتا پەیوەندی لەنێوان بەرهەم هێنەر و بەکاربەر بەشێوەیەکی ناڕاستەوخۆیە, بەڵکو ئەم جۆرە دابەشکردنە پشت دەبەستێ بە ناوەندەکان بوشێوەی جیاواز, **بەم شێوانەی خوارەوە**:

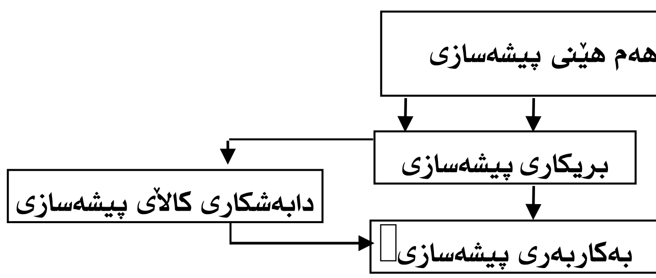
أ- بۆ کاڵای بەکاربردن:





أ- بۆ کالأی پیشەسازی:





بەرهەمهێنەر یەك ڕێگا هەڵبژێرێت بۆ گواستنەوەی کالأکانی بۆ بەکاربەر یاخود ڕێگەی زیاتر هەڵدەبژێرێ بەلأم ئەمەش بەپێی سروشتی کالأکە کە مامەڵەی لەگەڵ دەکات .

بەکارهێنانی ئەم جۆرە دابەشکردنە (ناڕاستەوخۆ) بە باشتر دادەندرێت لەم بارانەی خوارەوە :

(ويفضل استخدام هذا النوع من التوزيع في الحالات التالية)

1- ئارەزوو کردن لە تایبتمەندێتی ودابەشکردنی کارەکان, بەشێوەیەك بەرهەم هێن تایبتمەند دەبێت لە دورستکردن , وە دابەشکاریش تایبەتمەند دەبێت لە فرۆشتنی کالأ بۆ بەکاربەری کۆتایی.

2- ئەگەر هاتوو کەناڵەکانی دابەشکردنی کالأ بلأوبێت لەسەر ئاستی جوگرافی, کە پێویست دەکرێت مامەڵە بکرێت لەگەڵ نێوەندەکان.

3- کاتێك دابەشکردنی ناڕاستەوخۆ ڕۆڵی هەبێت لەکەم کردنەوەی تێچوونی بەبازاڕکردنی کالأ.

ئەو هۆکارانەی کاریگەریان هەیە لەسەر هەلبژاردنی کەناڵکانی دابەشکردن: العوامل المؤثرة في اختيار منافذ التوزيع

1- **جۆری کالاّ:** نوع السلعة

بۆ کالاّی (ئاسان دەست دەکەوێت "سلع الميسرة") شێوازی دابەشکردنی ناڕاستەوخۆ گونجاوە و بەکاردێت, چونکە پێویستی بە بوونی نێوەندەکان هەیە لەنێوان بەرهەم هێن و بەکاربەر, بەلاّم بۆ کالاّی تایبەت وا گونجاو ترە شێوازی ڕێگای کورت (وجود وسيط واحد) واتە هەبوونی یەك ناوەند بەکاردێنێت لەدابەشکردنیان لە زۆربەی بارەکان, هەروەها بۆ کالاّی پیشەسازی وا باشترە دابەشکردنی ڕاستەوخۆ یان ڕێگای کورت بەکاربهێنرێت چونکە ئەم کەل پەلانە پێویستیان بە خزمەتگوزاری دوای فرۆشتنیان هەیە.

2- **تواناى کالاّکە بۆ تێکچوون و لەناوچوون** : قابلية السلعة للتلف

ئەو کالاّیانەی خێرا تێکدەچن, وەکو (ماست – هەندێك جۆری سەوزە ومیوە) وا باشترە دابەشکردنی ڕاستەوخۆ یان ڕێگای کورت بەکاربهێنرێت, بەلاّم بۆ ئەو کالاّیانەی خێرا تێك ناچن دەتوانێت زۆر ڕێگا بۆ دابەشکردنی بەکاربهێنێت بەتایبەت ڕێگەی ناڕاستەوخۆ یان ڕێگەی درێژ واتا بوونی ناوەندی زۆر لەنێوان بەرهەم هێن و بەکاربەر .

3- **چڕبوونەوەی ژمارەی کریارەکان:** تركز العملاء

کاتێك کڕیارەکانی کالاّ ڕێژەیەکی زۆریان لەناوچەیەکی دیاری کراو هەبن, ئەوە هانی بەرهەمهێنەر دەدات بە پەیوەندیکردنی ڕاستەوخۆ بە بەکاربەرەکان لەکاتی دابەشکردنی کالاّکان, وە بەئاسانی ئارەزوو پێداویستیەکانی کڕیارەکان دەزانرێت, بەلاّم لە باری بلاّوبونەوەی کریارەکان لە چەند ناوچەیەکی جوگرافیای دوور و جیاواز, ئەوە پۆیست دەکات بەرهەمهێنەر پشت ببەستێت بە ناوەندێك یان کۆمەلێك ناوەندێکی زۆر, وەکو (بازرگانی کۆ یان بازرگانی تاك) کەکاردەکەن وەکو ئەلّقەیەکی پەیوەندی لە نێوان بەرهەمهێنەرو بەکاربەری کۆتایی.

4- **توانایی بەرهەمهێنانی بەرهەم هێنەر " ڕێکخراو":** الإمكانات الإنتاجية للمنظمة:

لەوکاتانەی کە توانایی بەرهەم هێنەر زۆرە وەك توانایی هونەری وتوانای کارکردن بەڕێژەیکی گەورە, پێویستە بەرهەم هێنەر پەیوەندی بکات بە ژمارەیەکی گەورە لە دابەشکاران وە پشت ببەستێت بەناوەندەکان, لەدابەشکردنی بەرهەمەکان, بەلاّم ئەگەر توانایی دامەزراو سنووردار بوو بەرهەمهێنەر تەنها پشت دەبەستێت بەبازرگانی کۆ بۆ بەدەستهێنانی یارمەتی دارایی و خزمەتگوزاریەکان کە پێشکەشی دەکرێت .

5- **توانایی دارایی بەرهەم هێن "ڕێکخراو":** الإمكانات المالية للمنظمة

لەو حالّەتەی کە بەرهەم هێن توانایی زۆرە, دەتوانێت لقەکانی فرۆشتن بۆ بەرهەمەکانی بکاتەوە, وەبەکارهێنانی ژمارەیەکی زۆر لە نێرەوانی فرۆشتن فرۆشتن (مندوبي البيع), بەلاّم لەو بارەی کە بەرهەم هێن توانایی دارایی کەمە, بۆیە گرانە لەسەر بەرهەمهێنەر کە پەیوەندی ڕاستەوخۆ بکات بەکڕیارەکان, وا باشترە پشت ببەستێت بە کەناڵەکانی دابەشکردن.

6- **سروشتی بەکاربەر: طبيعة المستهلك**

بەکاربەری کۆتایی بەباشتر دەزانێت مامەڵە لەگەڵ نێوەندەکان بکەن بۆ کڕینی پێداویستیەکان, بەلام سەبارەت بەکڕیاری پیشەسازی وا باشترە بەشێوەیکی ڕاستەوخۆ مامەڵە لەگەڵ بەرهەمهێنەر بکەن, چونکە بەتێڕوانین بۆ سروشتی هونەری کالای پیشەسازی وە پێویستی بەخزمەتگوزاری چاککردنەوە و چاکسازی هەیە.

7- **خزمەت گوزاری پەیوەست بە فرۆشتن : الخدمات المرتبطة بالبيع**

لەحالەتی کڕینی ئەو کالایانەی کە شێوەیەکی هونەری ئالۆزیان هەیە, وە پێویستی بە خزمەتگوزاری دوایی فرۆشتن هەیە وا باشترە کڕیار ڕاستەوخۆ مامەڵە لەگەڵ بەرهەمهێن بکات چونکە بەرهەمهێنەر توانایی هونەری زۆری هەیە بە بەراورد لەگەڵ دابەشکەرەکان وە نێوەندەکان, کە ئەمانە ئەم توانایان نیە.

8- **بارودۆخی ژینگەی دەوروبەر: الظروف البيئية المحيطة**

مەبەست لەوە هۆکارەکانی ڕکابەری و یاساکانی ڕێکخراو بۆ بازاڕەکان و دەست تێوەردانی حکومی وهیتر..., وە لەکاتی بەکارهێنانی سیستمی بەبازاڕکردنی هاوبەش بۆ دابەشکردنی هەندێك بەرووبوومی کشتوکالی, لێرەدا ژمارەی نێوەندەکان کەمە, وە حکومەت بەشداری دەکات لەسەرپەرشتیکردن لە کردارەکانی دابەشکردنی ئەو کالایانە, بەلام بەهۆی بارودۆخی ڕکابەری بەرهەمهێنەر هەڵدەستێت بە لابردنی هەندێك لە ناوەندەکان بەئامانجی نەدانی پارە بە ناوەندەکانی دابەشکردن, بۆ ئەوەی باردۆخی ڕکابەر باشتر بکات, وەزۆر جاریش بارودۆخەکە وا دەخوازێت بۆ دابەشکردنی کالای دیاری کراو لەسەر ئاستێکی فراوان پشت بەستن بە ژمارەیەکی زۆر لەدابەشکاران.

دووەم// دابەشکردنی ماددی: (التوزيع المادي):

1- چەمك و ئامانجەکانی دابەشکردنی ماددی: مفهوم وأهداف التوزيع المادي

دابەشکردنی ماددی کۆمەڵێك چالاکی بەبازاڕکردن لەخۆ دەگرێت کەپەیوەندە بەگواستنەوەی کالا لە دابینەکەر بۆ بەکاربەری کۆتایی یان کڕیاری پیشەسازی, وە ئەم سیستەمە هەوڵدەدات بۆ پڕکردنەوەی ئارەزوی کڕیارەکان وە زیادکردنی ڕەزامەندی بەکاربەرەکان , لەڕێگەی بەردەستکردنی کالا بۆ بەکاربەر لە کات و شوێنی گونجاو, ئەمەش دەچێتە چوارچێوەی چەمکی نوێی بەبازاڕکردن.

- **ئامانجەکانی دابەشکردنی ماددی ئەمانەی خوارەوەیە : أهداف التوزيع المادي**

1- کەمکردنەوەی تێچوونی گواستنەوە و کۆگاکردنی کالا.

2- پاراستنی کالا هەر لەکاتی بەرهەم هێنانی تا کاتی بەکاربردنی.

3- پابەندبوون بەکاتی ڕادەستکردنی کالا بۆ لایەنەکەی تر لەماوەیەکی دیاری کراو کەلەسەری ڕێکەوتوون.

4- ئامادەکردنی کالا بەبڕی داواکراو.

5- ئامادەکردنی پێویستیەکانی دامەزراوە لە کەرستەکان لەکاتی گونجاو.

6- کەمکردنەوەی خەرجی لەسەر دامەزراوە, ئەوەش بەکەمکردنەوەی تێچوونی گواستنەوە و کۆگاکردن.

2- پێکهاتەکانی دابەشکردنی مادی : عناصر التوزيع المادي

سیستەمی دابەشکردنی مادی تەرکیز دەکاتە سەر گواستنەوەی کالاّ لەشوێنی بەرهەم هێنانی بۆ ناوەندەکانی بەبازارکردنی. بۆیە:

ئەم سیستەمە دوو پێکهاتەی گرنگ لەخۆ دەگرێت :

أ- هۆکارەکانی گواستنەوە: وسائل النقل

ئامرازەکانی گواستنەوەی کالاّکان ئەمانە دەگرێتەوە (هێلی ئاسنین – ئۆتۆمبێلّ – گواستنەوەی ئاوی – بۆڕیەکان – گواستنەوەی ئاسمانی وەك فرۆکە), وە پێویستە دامەزراوەی بەرهەممهێن بەراوردی ئەم ئامرازە جیاوازانەی گواستنەوە بکات لەسەر بنچینەی چەند پێوەرێك لەوانە (خێرایی گەیاندن – ژمارەی شوێنی ئامانجدار واتا ئەو شوێنانەی کە بەرهەمیان بۆ دەنێرین دەبێت بزانین ئەم شوێنانە هەموو هۆکارێکی گواستنەوەی دەگاتێ - وە دڵنیایی لەگواستنەوەو ڕادەستکردن , تێچوون..), وە بۆ گەیشتن بەئامانجەکان پێویستە دامەزراوە ریزبەندیەکی ڕێژەی بکات لەنێوان ئەم ئامرازانە.

ب- کۆگا کردن: التخزين

پیشەی کۆگاکردن یەکێکە لەپیشە گرنگەکان لە بواری بەبازاڕکردن, کە پێویستە بۆ بەرهەمە وەرزیەکان لەچوار وەرزی ساڵدا , یان بۆ سوود وەرگرتن لە جیاوازی نرخەکان, کاتێك دامەزراوە پێشبینی بەرزبوونەوەی نرخەکان دەکات سەبارەت کالاّیەکی دیاری کراو, یان هەندێك کالاّ بەکۆگاکردنی جۆرێتی باشتر دەبێت و سوودی زیاتر دەبێت: وەکو تورشی.

چوارەم: پێداهەڵدان (الترويج): Promotion

پێداهەڵدان چوارەم پێکهاتەی سەرەکیە لە پێکهاتەکانی مزیجی بەبازاڕکردن. وە کاریگەر دەبێت بە بڕیارەکانی پێکهاتەکانی تری مزیجی بەبازاڕکردن, وە لەهەمان کاتدا ئەم بڕیارانە بەشێوەیەکی دورست دەبێتە هۆکارێکی یارمەتیدەر بۆ پێداهەڵدانی بەرهەم و پەسەندکردنی لەبازاڕ, وە بەپێچەوانەوە ئەگەر هاتوو ئەم بڕیارانە دورست نەبن دەبنە بەربەست لەبەردەم کرداری پێداهەڵدان.

1- چەمك و پێناسەی پێداهەڵدان: مفهوم وتعريف الترويج

ڕوانین بۆ پێداهەڵدان وەکو یەکێك لە چالاّکیەکانی بەبازاڕکردن, کە هەڵدەستێت بەیارمەتیدانی بەبەکاربەری کۆتایی و بەکارهێنەر بەپێدانی زانیاری دەربارەی ڕێکخراو و بەرهەمەکان و نرخەکان و وە ئەو خزمەتگوازاریانەی پێشکەشی دەکات, ئەمەش بەئامانجی کاریگەریکردن لەڕفتار و ئاڕاستەی بەکاربەر و باشکردنی شێوەی بیرکردنەوەی بەکاربەر بۆ ڕێکخراو, وە دروستکردنی ویست و دڵسۆزی بەکاربەرکان بۆ ڕێکخراو و هەموو ئەو کالاّو خزمەتگوزاریانەی پێشکەشی دەکات .

پێداهەڵدان (**الترويج**)**: بریتیە لەکرداری پەیوەنیکردنی ڕاستەوخۆ و ناڕاستەوخۆ بە بەکاربەرانی ئێستا و بەکاربەری پێشبینی کراو یان لەداهاتوو, یان هەر لایەنێکی تر, بەئامانجی دروستکردنی کۆمەڵێك سوودی گەنجاو ببێتە هۆی گەشەکردن و بەهێزکردنی ناوەندی ڕێکخراو.**

2- گرنگی پێداهەڵدان: (أهمية الترويج)

1- پێداهەڵدان یەکێکە لە پێکهاتەکانی مزیجی بەبازاڕکردن, کە پێویستە بۆ بەدیهێنانی ئامانجەکانی فرۆشتن و قازانج بۆ ڕێکخراو.

2- پێداهەڵدان کرداری پەیوەندی کردنە, بە هۆیەوە یارمەتی بەکاربەران دەدرێت بەپێدانی زانیاری دەربارەی ڕێکخراو و بەرهەمەکان و نرخەکان و وە ئەو خزمەتگوازاریانەی پێشکەشی دەکات.

3- پێداهەڵدان تەنها پێدانی زانیاری نیە بەبەکاربەر, بەڵکو زانینی کاردانەوەی بەکاربەرەکانیشە لەسەر ئەو زانیاریانەی پێشکەشیان کراوە.

4- ئەو زانیاریانەی کەپێشکەشی بەکاربەر دەکرێت بەهۆی پەیوەندی پێداهەڵدان, یارمەتیدەرە بۆ کاریگەری کردن لەسەر ڕفتاری بەکاربەر, وە ئاڕاستەکردنی بەشێوەیەك بگونجێ لەگەڵ تێرکردنی ئارەزووەکانی وە دواجار دەستەبەرکردنی ئامانجی ڕێکخراو.

5- پێداهەڵدان بەشداری دەکات باشترکردنی تێڕوانینی بیرکردنەوەی بەکاربەران بۆ ڕێکخراو لەبازاڕ, وەهەروەها دروستکردنی ویست ودڵسۆزی کڕیارەکان بۆ ڕێکخراو بۆ ماوەیەکی درێژ.

3- ئامانجەکانی پێداهەڵدان: (أهداف الترويج)

1- ناساندنی ڕێکخراوو وە دورستکردنی شێوەو ناوبانگێکی ئەرێنی.

2- ناساندنی بەکاربەر بەتایبەتمەندیەکانی بەرهەم و شوێنەکانی خستنەڕوی.

3- باوەڕ پێهێنانی بەکاربەر بەوەی کەبەرهەمەکە ویست و ئارەزوەکانی تێردەکات.

4- باوەڕ پێهێنانی بەکاربەر بەوەی کەبەرهەمەکە لەسەروی بەرهەمی ڕکابەرانەوەیە.

5- بەبیرهێنانەوەی بەکاربەران کەبەرهەمەکان ئامادەن و بەردەوامن لەبازاڕ, چونکە بەکاربەر کە کڕیاری بەرهەمەکەیە, پێویستە ماوە ماوە بەبیری بهێندرێتەوە.

4- مەزیجی بەبازاڕکردن : (المزيج الترويج)

مزیجی پێداهەڵدان لە پێنج پێکهاتەی بنچینەی پێکدێت, بریتین لە " ڕاگەیاندن و پڕپاگەندەکردن (الإعلان والدعاية) , فرۆشتنی کەسی (البيع الشخصي) , چالاککردنی فرۆشتنەکان (تنشيط المبيعات) , پەیوەندیە گشتیەکان (العلاقات العامه) , بلاوکراوەی بازرگانی (النشر التجاري)" وە سەرەڕای گرنگی هەموو پێکهاتەکانی

مزیجی پێداهەڵدان بۆ بەدیهێنانی ئامانجەکانی فرۆشتن وزیادکردنی قازانج بۆ ڕێکخراو, ئەمەش مانای ئەوە نیە کە پێویست بێت هەموو پێکهاتەکانی مزیجی پێداهەڵدان بەکاربهێندرێت لەهەموو بارەکاندا یان بۆ هەموو جۆری بەرهەمەکان یان هەموو بازاڕەکان. لەوانەیە بۆ بەرهەمێك گونجاو بێت تەنها یەك پێکهاتەی مزیجی بەبازاڕکردن بەکاربهێندرێت بۆ نمونە ڕاگەیاندن.

دیاریکردنی مزیجێکی پێداهەڵدانی گونجاو دەوەستێتە سەرکۆمەڵێك هۆکار, لەوانە :

(يتوقف تحديد المزيج الترويجي الأنسب على عدة عوامل، منها)

1- **جۆری کالاکە** (نوع السلعة):

بۆ پیاهەڵدانی کالای پیشەسازی فرۆشتنی کەسی گرنگی هەیە لەبەر ئەوەی کالای پیشەسازی سروشتی هەنەری هەیە و پێویستی بەخزمەتگوزاری پێش فرۆشتن و دوای فرۆشتن هەیە. بەڵام لەحالەتی پیاهەڵدانی کالای (میسرة) وەك کالای بازاڕ زیاتر پشت دەبەسترێت بەڕاگەیاند و شێوازەکانی چلاککردنی فرۆشتن, چونکە دابەشکردنی بەربلاوی جوگرافی هەیە.

2- **خوولی ژیانی کالا:** (دورة حياة السلعة):

لەقۆناغی پێشکەشکردنی کالا بەبازاڕ چالاکی فرۆشتنی کەسی گرینگی زیاتری هەیە بەلام لەقۆناغی گەشەکردن چالاکی ڕاگەیاند بەباشتر دادەندرێت بۆ ڕووبەڕوبونەوەی ڕکابەران, بەڵام لەقۆناغی پێگەیشتن ڕێکخراو شێوازی چالاککردنی فرۆشتن بەکاردەهێنێت, بۆ ئەوەی پارێزگاری لە بارودۆخی ئێستا بکات, لەکۆتایدا دەرکەوتنی قۆناغی لەناوچوون, پێویستی بەشێوازی چالاککردنی فرۆشتن هەیە بەپێشکەشکردنی دیاری بەخۆڕایی و دابەزاندنی نرخ بەبەردەوامی بۆ ئەوەی ئەو کالاکان لە کۆگاکان ماوەتەوە سەرف بکات.

3- **تایبەتمەندیەکانی بازاڕ** (خصائص السوق):

ئەگەر هاتوو بازاڕ چڕ ببۆوە لەشوێنێکی جوگرافی دیاری کراوبوو واباشترە پشت ببەسترێت بە فرۆشتنی کەسی لە پیاهەڵدانی کالا, بەڵام ئەگەر دابەشکردنی کالا لەچەند شوێنێکی جوگرافی جیاواز و دوور لەیەکتر بوون واباشترە پشت ببەسترێت بەڕاگەیاند و شێوازەکانی چلاککردنی فرۆشتن.

4- **بودجەی پیداهەڵدان** (ميزانية الترويج):

ئەگەر بودجەی پێداهەڵدان سنووردار بێت ئەوا ڕێکخراو شێوازی فرۆشتنی کەسی بەکاردەهێنێت, بەڵام بودجەکە گەورەبوو واباشترە پشت ببەستێت بەڕاگەیاند و شێوازەکانی چلاککردنی فرۆشتن.

5- تایبەتمەندیەکانی لایەنە سەرەکیەکانی مزیجی بەبازاڕکردن : خصائص العناصر الرئیسیة في المزیج الترویجي

خشتەیەك تایبەتمەندیەکانی لایەنە سەرەکیەکانی مزیجی بەبازاڕکردن ڕوون دەکاتەوە

مزیجی پێداهەڵدان	فرۆشتنی کەسی	ڕگەیاندن	بلاوکراوەی بازرگانی	چالاککردنی فرۆشتن	پەیوەندیە گشتیەکان
ڕێگای پەیوەندیکردن	ڕوو بەڕوو	ناڕاستەخۆ	ناڕاستەخۆ	ناڕاستەخۆ	ڕاستەخۆ و ناراستەخۆ
تاچەند ڕێککراوە	ڕێککراوە	ڕێککراوە	بۆ هەنەندێك کالاّ بەهادارە بۆ کۆمەڵگا	لەکاتێکی دیاریکراودا	ڕێککراوە
نەرمی نوواندن	دەکرێت بەپێی جۆری بەکاربەر	دەکرێت بەپێی جۆری بەکاربەر	لەدەرەوەی کۆنترۆڵی پیاوانی بەبازاڕکردنە	دەبێت بەپێی جۆری بەکاربەر	دەبێت بەپێی جۆری بەکاربەر
زانیاری گەڕاوە	ڕوودەدات	ڕوونادات	ڕوونادات	ڕوونادات	ڕوودەدات
چاودێری لەسەر ناوەڕۆك	دەکرێت	دەکرێت	ناکرێت بەشێوەی پێویست	دەکرێت	دەکرێت
تێچووی کەسی	بەرزە	نزمە	تیچووی نیە	جیاواز دەبێت بەپێی جۆری بەکاربەر	جیاواز دەبێت بەپێی جۆری بەکاربەر

6- پێکهاتەکانی مزیجی پێداهەڵدان : (عناصر المزیج الترویجي)

مزیج ترویجی لەپێنج بنچینە پێکدێت کە ئەمانەن:

1- **ڕاگەیاندن** (الإعلان والدعایة).
2- **فرۆشتنی کەسی** (البیع الشخصي)
3- **چالاککردنی فرۆشتن** (تنشیط المبیعات).
4- **پەیوەندیە گشتیەکان** (العلاقات العامة).
5- **بلاّکراوەی بازرگانی** (النشر التجاري).

شێوەی ڕوونکردنەوەیی پێکهاتەکانی مزیجی پێداهەڵدان

لەخوارەوە باسی هەریەکێك لە پێکهاتەکانی مزیجی پێداهەڵدان دەکەین:

1- ڕاگەیاندن (الإعلان والدعاية).

أ- چەمك و ئامانجەکانی ڕاگەیاندن: (مفهوم وأهداف الإعلان):

ڕاگەیاندن یەکێکە لەپێکهاتە بنچینەیەکانی مزیجی پیاهەڵدان, کە بریتیە لەپەیوەندیکردنی ناڕاستەوخۆ و نا کەسی (غیر شخصي) بۆ گواستنەوەی نامەی زانیاری بۆ ئەو بەکاربەرانەی کە ئامانجن. لە ڕێگای ئەو ئامرازانەی کە موڵکی ڕێکخراو نین, وە بەرامبەر بڕێك کرێی دیاریکراو.

ب-ئامانجەکانی ڕاگەیاندن: (أهداف الإعلان)

1- **ناساندنی بەکاربەرانی داهاتوو (المرتقبين) بەو کالاَو خزمەتگوزاریانەی کەڕێکخراو پێشکەشی دەکات, لەگەڵ تایبەتمەندیەکانیان و لایەنە باشەکانیان.**
2- **بەشداریکردن لەزیادکردنی خواست لەسەر کالاَو خزمەتگوزاریەکان, وە یارمەتی ڕێکخراو دەدات بۆ بەکارهێنانی نمونەییانەی تواناکان و کەرستەکان کەلە بەردەستی داهەیە.**
3- **ڕووبەڕووبوونەوەی ڕکابەرە بازرگانیەکان یان ڕاگەیاندنەکانیان لەسەر کالاَو خزمەتگوزاری ڕکابەرەکان لەبازاڕ.**
4- **ناساندنی بەکاربەران بەتواناو چالاَکیەکانی ڕێکخراو لەبواری ئابووری.**
5- **دروستکردنی شێوەیەکی گونجاو بۆ ڕێکخراو, وە ناوەندێکی جیاکەرەوە بۆ بەرهەمەکانی لەبازاڕ.**
6- **بۆ جێگیربوونی ڕێکخراو لەفرۆشتن, وە پاراستنی ئەو دڵسۆزییەی کە کڕیارەکان هەیانە بۆ مارکەیەکی بازرگانی.**

ج- شێوەکانی یان جۆرەکانی ڕاگەیاندن: أشكال (أو أنواع الإعلان)

ڕاگەیاندن چەند شوێنێکی جیاواز لە خۆدەگرێت:

1- **ڕاگەیاندنی فێرکردن** (الإعلام التعليمي): ئەم جۆرە ڕاگەیاندنە تایبەتە بەناساندنی کالاّو خزمەتگوزاریە نوێیەکان وتایبەتمەندیەکانیان بەبەکاربەرەکانیان، وە ئەو جۆرە ڕاگەیاندنە یارمەتی بەکاربەران دەدات لەسەر ئاگادارکردنەوەی بەکالاّو خزمەتوزاریە نوێیەکان.

2- **ڕاگەیاندنی ڕێنمویی کردن** (الإعلان الإرشادي): ئەم ڕاگەیاندنە یارمەتی بەکاربەران دەدات بەزیادکردنی زانیاری تایبەت بەو کالاّو خزمەتگوزاریانەی کە ناسیویانە بەلاّم بەشێوەیەکی ناتەواو، لە تایبەتمەندیەکان و ئامرەزەکانی تێرکردنیان.

3- **ڕاگەیاندنی بەبیرهێنانەوە** (الإعلان التذکیري): بەهۆی ئەو ڕاگەیاندنەوە تایبەتمەندیەکانی کالاّو خزمەتگوزاری ئامرازەکانی بەردەستکردنی بەبیر بەکاربەرانەوە دەهێندرێتەوە، ئەمەش بۆ بەردەوام بوون لە فرۆشتن و پاراستنی بەشی بازاڕی ڕێکخراو.

4- **ڕاگەیاندنی إعلامی** (الإعلان اعلامي) : ئەم ڕاگەیاندنە یارمەتی بەکاربەران دەدات لەپەیوەندیکردنی بەڕێکخراوەوە، بەهۆی ئەو زانیاریانەی کە ڕێکخراو پێشکەشی بەکاربەرەکانی دەکات، وە بلاّوکردنەوەی دەبێتە بەهێزکردنی پەیوەندی لەنێوان بەکاربەران و ڕێکخراو، ئەوەش بەئامانجی دروستکردنی باوەڕی بەکاربەرەکان. وە ڕاستکردنەوەی بۆچوونی هەڵە لە هزری بەکاربەرەکان لەبارەی ئەو کالاّو خزمەتگوزاریانەی کە ڕێکخراو پێشکەشیان دەکات.

5- **ڕاگەیاندنی ڕکابەری** (الإعلان التنافسي): ئەو ڕاگەیاندنە پەیوەندە بەو کالاّو خزمەتگوزاریانەی کە ناوەندێکی ڕکابەریان هەیە لەبازاڕ، یان کالاّو خزمەتگوزاری نوێ و هاوشێوەی. وە مەرج لەم ڕاگەیاندنە ئەوەیە دەبێت ئەو کالاّو خزمەتگوزاریانە تایبەتمەندیەکی ڕکابەری هەبێت.

د- ئامرازەکانی ڕاگەیاندن (سوود و کەموکوڕیەکان): وسائل الإعلانات (المزایا والعیوب)

1- **تەلەفزیۆن**: باشترین ئامرازی ڕاگەیاندنە لە دەربڕینی ئاماژەکان و تێڕوانینەکان، بەهۆی ئەم جۆرە ڕاگەیاندنە دەتواندرێت شێوازی بەکارهێنانی کالاّو خزمەتگوزاریەکان وتایبەتمەندیەکانی کاردانەوەکانی بەکاربەرەکان ڕوون بکرێتەوە. وە زانیاریەکان دەگەیێنێت بەزۆترین ژمارەی تەماشاکەران لە بەکاربەرەکانی ئێستاو داهاتوو، وە بەکارهێنانی بەوێنە وجووڵە.

کەموکوڕیەکانی ئەم جۆرە ڕاگەیاندنە : ڕاگەیاندن لە تەلەفزیۆن تێچوونی بەرزە.

2- **ڕادیۆ**: ئامرازێکی تێچوو کەمەو فراوان بلاّو دەبێتەوە، وە دەگاتە ژمارەیەکی زۆری کەرتەکانی بازاڕ، وە بەهۆیەوە دەتواندرێت زوو زوو نامەی ڕاگەیاندنەکە دووبارە بکرێتەوە.

کەموکوڕیەکانی : لەوانەیە ئەم نامەیەی ڕایدەگەیاندنەکە نەگات بە کڕیارەکانی داهاتوو (المرتقب).

3- **ئامرازە چاپکراوەکان وەکو ڕۆژنامەو گۆڤار** (الوسائل الطبوعة): ئامرازی فراوانن لەبلاّوبوونەوەدا، بەکاربەر دەتوانێت زیاتر لەچەند جارێك ڕاگەیاندنەکە بخونینەوەو هەرکاتێك بیەوێت، وە گۆڤارەکان زۆرتایبەتن و گونجاون لە گەیاندنیان بۆ کەرتی دیاریکراو لەبازاڕ.

4- **پۆستەی ڕاستەخۆ (البريد المباشر):** دەستەبەری پەیوەندنی ڕاستەوخۆ لەنێوان ڕاگەیاندکارو بەکاربەران دەکات, بەهۆیەوە دەتواندرێت زانیاری بگەیندرێتە بەکاربەرانی داهاتوو.

کەموکوڕیەکانی: **بەکارهێنانی ئاستەنگە بۆ هەندێك لە بەرهەمەکان.**

بەشێوەیەکی گشتی هەندێك هۆکار هەیە پێویستە لەبەر چاو بگیردرێت لەکاتی هەڵبژاردنی ئامرازێکی ڕاگەیاندنی گونجاو, ئەمانەن: ئامانجەکانی ڕاگەیاندن, وە مەودای بلاوکردنەوەی, گونجاوی ئامرازەکە بۆ پێویستی نامەی ڕاگەیاندنەکە, وە کات و شوێنی برپاری کڕین, وە تێچووی ئامرازەکە.

2- فرۆشتنی کەسی (البيع الشخصي):

فرۆشتنی کەسی بریتیە لە پەیوەندی ڕاستەوخۆ لەنێوان ڕێکخراوو بەکاربەران. کەبەهۆیەوە زانیاریەکان بەشێوەی زارەکی دەگوازرێتەوە, بەبەکارهێنانی کەسی فرۆشیاری ڕێکخراوەکان, وە فرۆشتنی کەسی سەرچاوەیەکی گرنگە بۆ کۆکردنەوەی زۆرترین زانیاری دەربارەی بازاڕ و ڕکابەرەکان, وە باشترین ئامرازە بۆ چاودێریکردنی خزمەتگوزاریەکانی دوای فرۆشتن .

ئامانجەکانی فرۆشتنی کەسی (أهداف البيع الشخصي):

أ- پەسەندکردنی بەرهەمی نوێ لەبازاڕ بە پلەیەکی گونجاو.

ب- گەڕان بەدوای بەکاربەری نوێ بۆ ئەو بەرهەمانەی ئێستا هەن.

ج- پاراستنی دڵسۆزی بەکاربەران بۆ بەرهەمەکان لەڕێگەی پێشکەش کردنی خزمەتگوزاری نوێ.

د- پێدانی خزمەتگوزاریە هونەریەکان بەبەکاربەرانی داهاتوو (المرتقبين) بۆ ئاسانکردنی کرداری فرۆشتن.

هـ- پێدانی زانیاری بەشێوەیەکی تەواو دەربارەی کالاو و تایبەتمەندیەکانی.

و- کۆکردنەوەی زانیاری لەسەر پێداویستی وئارەزووەکانی بەکاربەران و سیاسەتی ڕکابەرەکان.

3- چالاککردنی فرۆشتن (تنشيط مبيعات):

چالاککردنی فرۆشتن یەکێکە لە چوار پێکهاتە سەرکیەکەی مزیجی پێدهەڵدان, کە دەکرێت بۆ بەردەوام بوون لەفرۆشتن و قازانج کردن, وە شێوازەکانی زۆرن وەك (پێشانگاکان –پێش برکێکردن – دابەزاندنی نرخەکان - پێدانی دیاریەکان – پێدانی نمونەی کالا "عينات") بەم شێوەی خوارەوە:

أ- **<u>پێشانگاکان(المعارض)</u>:** ڕێکدەخرێت لەماوەی دیاریکراو بەمەبەستی خستنەڕووی بەرهەمەکان بۆ پارێزگاریکردن لەملنەوەی بەکاربەرەکانی ئێستا, وە بەدەستهێنانی بەکاربەری نوێ, وە باشکردنی شێوەی هزری بەکاربەران بۆڕێکخراو, وە بۆ گرێنتیکردنی سەرکەوتنی ئەوە, پێویستە لەسەر ڕێکخراو گرنگی بەپلاندانان وە ئامادەکردنێکی باش بۆ پێشانگاکان بدات.

ب- **<u>پێشبڕکێکردن(المسابقات)</u>** : ڕێکدەخرێن بۆ کڕیارەکان بەمەبەستی پێداهەڵدان بۆ بەرهەمەکان, وە ئەم پێشبڕکێیانە پاداشتەکەی پێکدێت لەپارە یان نمونەی بەرهەمەکە, وە ئامانج لەم پێشبڕکێیانە بۆ زیادکردنی

فرۆشتنە, وەبەدەستهێنانی کڕیاری نوێ بەتایبەتی لەکاتی دابەزینی خواست لەسەر کالاً یان لەو بارودۆخانەی کە ڕکابەری توندە بۆ بەرهەم لەبازاڕ.

ج- **دابەزاندنی نرخ (تخفيض الأسعار)**: ئەمەش بە مەبەستی خستنەڕووی کالاًکان بەنرخێکی کەمتر لەنرخە ئاساییەکەی, بۆ هاندانی کڕیارەکان لەکڕینیان, وە لەو وەرزەی داواکاری کەمە یان سنووردارە, یان لەکاتی پێشکەشکردنی کالاًی نوێ.

د- **دیاریەکان (الهدايا)**: دیاری پێشکەش دەکرێت لەکاتی هەڵسان بەکڕینی ژمارەیەکی دیاریکراو لەیەکەی بەرهەم, یان لەکاتی کڕینی کالاً لەسنووری برێك پارەی دیاریکراو, ئەو دیاریانەش بریتین لەکالاًی تەواوکەر بۆ کالاً سەرەکیەکە, وەك قوتوەك قاوە لەناویدا کۆپێکی قاوەی تێدا دادەندرێت, یان پێدانی یەکەیەکی کالاًی خۆڕایی ئەگەر بەکاربەر هەڵسا بەکڕینی دوو یەکە لە جۆرێکی دیاریکراو لەکالاً.

هـ- نمونە پێدان (العينات): بریتیە لەناردنی نمونەیەك لەکالاًکە یان چەند نمونەیەك بۆ ئەو کۆمەڵێك کڕیاری کە ئامانجمانن بەبێ بەرامبەر, ئەمەش بۆ پێداهەڵدان و هاندانی کڕیارەکان لە تاقیکردنەوە و تەجروبەکردنی کالاًکە وبەکارهێنانی, وە ئەم جۆرە چالاًکیە لەو حالەتەدا کە کالاًکە نوێ بێت بۆ ناساندنی بەکڕیارەکان.

4- بلاوكراوەی بازرگانی (النشـــــر التجاري):

بلاًوکراوە یەکێکە لەپێکهاتەکانی مزیجی پێداهەڵدان جیاوازە لەپێکهاتەکانی تری مزیجی پێداهەڵدان (الإعلان – البيع الشخصي - تنشيط المبيعات) ئەم جۆرە بەبێ بەرامبەرە, وە بەمەرجێك ئەو هەواڵەی کە بلاًودەکرێتەوە, گرنگ بێت بۆ ژمارەیەکی گەورە لەخەڵکان و کاریگەری لەسەر ڕای گشتی هەبێت. بەئامانجی بلاًوکردنەوەی هەواڵ و زانیاری دەربارەی ڕێکخراو و ئەو کالاًیانەی کەمامەڵەی پێدەکات , وە هەروەها سیاسەتی تایبەت بە ڕێکخراو, وەچاککردنی شێوەی هزری بەکاربەران لەبەرامبەر ڕێکخراو, بلاًوکراوە شێوەی جۆراوجۆر لە خۆدەکرێت وەك فیلمی تۆمارکراو, یان بلاًوکراوە لە ڕۆژنامە. پێویستە ئامانج لەم بلاًوکردنەوە دیاری بکرێت, واباشترە ئەو پرۆژانەی کە هەوڵنادەن بۆ قازانج واتا ئامانجیان قازانج نیە یان ڕێکخراو حکومی پشت ببەستن بەم ئامرازەیە واتا پشت ببەستن بە بەبلاًکراوە .

بەشی چوارەم

بازاڕ و بەش بەشکردنی بازاڕ (دابەشکردنی بازاڕکردن)

هەلسوکەوتی بەکاربەر – بڕیاری کڕین

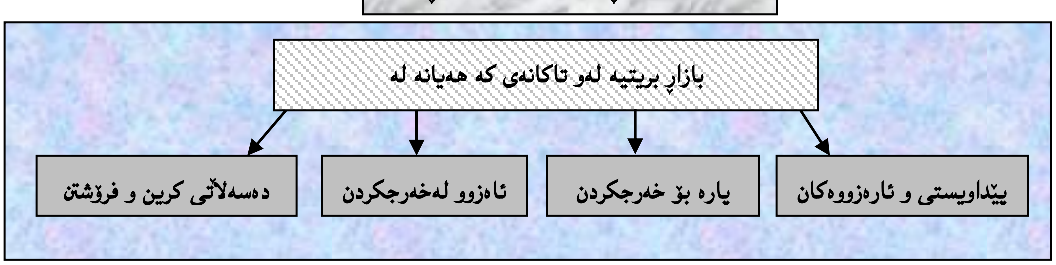
یەکەم/ چەمك و پێناسەی بازاڕ: مفهوم وتعريف السوق

دەستەواژەی بازاڕ زۆرجار بەکاردێت بۆ وەصف کردنی پێویستیەکانی مرۆیی, وجۆرەکانی وکۆمەڵەکانی بەکاربەر بۆ ئەو پێویستیانە. لەڕووی هەلسوکەوتیان, شوێنی جوگرافیان, تایبەتمەندی کۆمەلأیەتی و ئابووریان, لەبەر ئەوە بازاڕ بەلأیەنێکی بنچینەی دادەنرێت لەکرداری بەبازاڕکردن, بۆیە ناتوانرێت کاری بەبازاڕکردن ئەنجام بدرێت بەبێ بوونی بازاڕ.

وە لەئەنجامی تێڕوانینی جیاواز دەربارەی دەستەواژەی بازاڕ, هەندێك لە توێژەران لە بواری بەبازاڕکردن, ژمارەیەك پێناسەیان کردووە بۆ بازاڕ:

- پێناسەکراوە بەوەی کەبازاڕی کلاسیکی بریتیە " لەناوچەیەکی جوگرافی کە کۆمەڵێك کڕیار و فرۆشیار تێدا کۆدەبێتەوە ".
- بریتیە لە " شوێنێکی جیاوازە لە پانتایی یان ڕووبەرێکی دیاریکراو یان کۆمەڵە کەسانێك یان ئەو ولأتانی کڕیار و فرۆشیار, هەموو ئەمانە پەیوەندی لەگەڵ یەك دەکەن تایبەت بەمامەڵەکردن لەسەر کالأیەکی دیاریکراو ".
- وەهەروەها بازاڕ پێناسە کراوە کە بریتیە " لە کڕیارانی ڕاستەقینە و کڕیار لەداهاتوو بەتێکرا, کە هاوشێوە و هاویەکن لە پێداویستیەکان و ئارەزوەکانیان, پارەیان هەیەو ئامادە کراوە بۆ خەرج کردن, وە ئارەزوویان هەیە لەخەرج کردن بەمەبەستی تێرکردنی ئەو پێویستی و ئارەزووانەی کە تێرنەکراون.
- هەروەها بازاڕ پێناسە کراوە بە" کۆمەڵێك لە ڕێکخراو یان تاکەکان, کە پێویستیان بەکالأیەك یان خزمەتگوزاریەکی دیاریکراو هەیە, وە توانای کڕینیان هەیە, وە ئارەزوو و دەسەلأتیان هەیە بۆ کڕینی ئەو جۆرە کالأیە یان خزمەتگوزاریە.
- بەلأم کەسانی بواری بەبازاڕکردن پێناسەی بازاڕیان کردووە, بریتیە" لەو ناوچەو شوێنانەی کە تیادا کڕیار و فرۆشیار بەیەك دەگەن, بۆ پێشکەشکردنی کالأو خزمەتگوزاریەکان بەمەبەستی فرۆشتنیان یان گواستنەوەی مۆڵکایەتیان.

شێوەیەکی ڕوونکردنەوەیی بۆ بازاڕ



دووەم/ گرینگی بازاڕ: أهمية السوق

1- بۆ تێرکردنی پێویستیەکان و ئارەزووەکانی خەڵك لەڕێگای پێشکەشکردنی کاڵاو خزمەتگوزاریەکان بەبڕی داواکراو و کواڵیتی گونجاو و لەکاتێکی گونجاودا و بەنرخێکی ڕەوا.

2- تواناداان بەڕێکخراوەکانی پیشەسازی و ڕێکخراوەکانی کارکردن لەبەدەست هێنانی پێداویستیەکانیان لە کالاَ و خزمەتگوزاریەکان و کەرستەکانی بەرهەمهێنان.

3- بازاڕ دادەنرێت وەك تاقیگەیەك بۆ ڕێکخراوەکانی کارکردن, کە تیادا دەزاندرێت تا چەند سەلامەت و تەندروستن لەسەرکردایەتی کردن و کارکردن لەبواری بەرهەمهێنان و بەبازاڕکردن.

سێ یەم/ ئەرکەکانی بازاڕ : وظائف السوق

بریتیە لە تەواوکردنی کرداری ئاڵوگۆڕکردن لەنێوان کڕیارو فرۆشیار.. کە ئەنجام دەدرێت لەڕێگەی کۆمەڵێك چالاکی:

1- **جمووجۆڵی پەیوەندیکردن: نشاط الاتصال**

هەر جۆرە پەیوەندیەك لەنێوان کڕیار وفرۆشیار, تاوەکو کڕیارەکە بزانێت لەبارەی مەرجەکانی فرۆشتن و تایبەتمەندی و چۆنیەتی بەکارهێنان لەسەر ئەو کالاَیانەی کە خراوەتە ڕوو, هەروەها فرۆشیار داواکاریەکانی کڕیار دەزانێت لەبارەی داواکاریەکانی کڕیارو, وە ئاستی پەسەندکردنی کڕیار لەسەر کالاَکان, لەڕێگای ئەوەشەوە دەتوانرێت داواکاریەکانی بازاڕ بزانێت.

2- **چالاَکی سازشکردن: نشاط المساومة**

ئەو کردارەش دێت لەدوای چالاَکی پەیوەندی, لەو چالاَکیەدا کردەوەی سازش دەست پێدەکات لەنێوان هەردوو لایەن (کڕیار و فرۆشیار) بۆ ئەوەش لایەنێك کار بکاتە سەر لایەنەکەی تر, یان بەکاریگەری کڕیار بۆ کەمکردنەوەی نرخی کالاَکە یان خزمەتگوزاریەکە کە پێویستیەتی یان بەکاریگەری فرۆشیار بۆ فرۆشتنی کالاَکەی بەنرخێکی گەنجاو بۆ کڕیارەکە.

3- **چالاَکی ئاڵوگۆڕکردن : نشاط التبادل**

کرداری ئاڵوگۆڕکردن دەست پێدەکات لە دوای ئەو ڕێکەوتنەی کە بەدەست دێت لەئەنجانی مامەڵەکردن و سازش کردن لەنێوان هەردوو لایەنی کڕیار و فرۆشیار , لێرەدا کڕیار بەهای کالاَکە دەدات بە فرۆشیار, وە فرۆشیار کالاَکە یان خزمەتگوزاریەکە دەدات بەکڕیارەکە.

4- **چالاَکی دابەشکردن : نشاط التوزيع**

دابەشکردنی قەبارەی داواکاری گشتی(الطلب الكلي) لەکالاَو خزمەتگوزاریەکان دەکرێت لەنێوان فرۆشیارەکان .

5- **چالاَکی هەڵسەنگاندن : نشاط التقييم**

ئەوەی لەمەوبەر باسکرا نرخێکی دیاریکراو بۆ کالاَکە پەیدا دەبێت کە ئەوەش بریتیە لە خەملاندنی هەردوو لایەنە بۆ ئەو نرخەی کە کالاَکە پێی یەکسانە .

چوارەم/ جۆرەکانی بازاڕ : أنواع الاسواق

1- **بازاڕەکانی بەکارهێنانی ڕێکخراوەیی**: أسواق المستخدم التنظيمي

بریتیە لەو ڕێکخراوانەی کە هەوڵدەدەن بۆ کڕین و بەکارهێنانی کاڵاو خزمەتگوزاریەکان بەئامانجی بەکارهێنان بۆ بەرهەم هێنانی کاڵا یان خزمەتگوزاری تر, یان دووبارە فرۆشتنەوەیان.

2- **بازاڕی بەکارهێنەری کۆتایی**: أسواق المستخدم النهائي

بریتیە لو بازاڕانەی کاڵاو خزمەتگوزاری بەکاربەی کۆتاییان (السلع والخدمات الاستهلاكية) لێ پێشکەش دەکرێت, بەمەبەستی تێرکردنی پێویستیەکانی بەکاربەری کۆتایی (المستهلك النهائي), وە ئەو بازاڕانە بەوە جیاوازدەبن بەگەورەیی قەبارەیان و زۆری ژمارەیان و خەڵکی تیایاندا بەگوێرەی ژمارەی دانیشتوانەکان.

پێنجەم/ چەمك و پێناسەی بەش بەشکردنی بازاڕ (دابەشکردنی بازاڕ): مفهوم وتعريف تجزئة السوق

بەش بەشکردنی بازاڕ دادەنرێت بەچالاکیەکی گرینگ و پێویست, چونکە بەکاربەران پێویستی و ئارەزویان ویستی جیاوازیان لەیەکتر هەیە وە بەشێوەیەکی بەردەوام لەگۆڕان دایە, وە لەڕێگەی بەش بەشکردنی بازاڕ بۆ ژمارەیەك کەرتی بازاڕی, کە ڕێکخراو دەتوانێت خۆی بخزێنتە نێو بازاڕ لە ڕێگای ستراتیژیاتی جیاواز , وە پێگەیەك و شوێنێك بۆ خۆی دابین بکات لەو بازاڕەی کە ئامانجیەتی.

بەش بەشکردنی بازاڕ (تجزئة السوق) پێناسەکراوە کە بریتیە لە " کرداری دابەشکردنی بازاڕی گشت بەرهەمەکانە لە کاڵاو خزمەتگوزاریەکان کەپێك ناچن و هاوشێوەی یەکتر نین, بۆ ژمارەیەك بازاڕی لقی یان کۆمەڵێك کەرت, کە لەناوهەر کەرتێك ویست و داواکاری و ئارەزووەکان لێکچوو و هاوشێوەن, ئەوەش بەمەبەستی تێرکردنی پێویستیەکانی بەکاربەران و دابین کردنی داواکاریەکانیان بەباشترین شێوە, لەڕێگەی پێشکەشکردنی پرۆگرامێکی بەبازاڕکردن بۆ هەریەك لەو کەرتانە لەو بازاڕانەدا ".

هەروەها **بەش بەشکردنی بازاڕ** پێناسە کراوە کە بریتیە لە " کرداری دابەشکردنی بازاڕ بۆ کۆمەڵ کۆمەڵی ڕوون و ئاشکرا, لەسەر بنچینەی ئەو بەکاربەرانەی هاوشێوەن و لێکچوون لە پێداویستی و داواکاری و ئارەزووەکانیان لەسەر کاڵاو خزمەتگوزاریەکان, بۆیە پێویستە مزیجێکی بەبازاڕکردنی گونجاویان بۆ ئامادەبکرێت, کە ئەو پێداویستیانەیان پڕبکاتەوە لەو بەشە هەڵبژێردراوەی بازاڕ ".

هەروەها **بەش بەشکردنی بازاڕ** پێناسە کراوە کە بریتیە لە " بریتیە لەو بازاڕەی کە پێك دێت لە کۆمەڵێك کەرتی بەکاربەران پێکدێت, کەجیاوازن لەگەڵ یەکتری لە لایەنی پێویستیەکان و ئارەزوەکانیان, وە مەدای وەڵامدانەوەیان بۆ کاریگەریەکانی بەبازاڕکردن, کە هەریەك کەرتێك لەو کەرتانە کۆمەڵێك هەڵی بەبازاڕکردنی جیاوازو جێگیر لەخۆ دەگرێت ".

شەشەم/ سوودەکان و باشەکانی بەش بەشکردنی بازاڕ: مزايا وفوائد تجزئة السوق:

لەبەر هەبوونی ڕکابەری لە نێوان ڕێکخراوەکان و گەشەسەندن و پێشکەوتنی خێرای تەکنەلۆژیا, وە مەترسی چوونە ناو گشت کەرتەکانی بازاڕی بەیەك ستراتیژیەتی بەبازاڕکردن, هەموو ئەوانە وای کردووە کە کرداری بەش بەشکردنی بازاڕ پێویستسەکی زۆر و گرنگ بێت لە سەردەمی ئێستا و داهاتووش دا:

بەش بەش کردنی بازاڕ کۆمەڵێك سوود و لایەنی باشی هەیە , وەکو: إن لتجزئة السوق العديد من المزايا والفوائد منها:

1- یارمەتیدەرە لەدیاریکردنی کەرتەکانی بازاڕ, وە گونجان لە نێوان بەرهەمەکان و ویست و ئارەزووی بەکاربەران, وە ئەو مزیجی بەبازاڕکردنەی کە گونجاوە بۆ تێر کردنی ئەو پێویستی و ئارەزوانە.

2- شیکردنەوەی بازارە ئالۆز و نائالۆزەکان و ناهاوشێوەو نالێکچوو, گۆڕینیان بۆ کەرتی بازاڕی هاوشێوەو لێکچوو, وە دیاریکردنی شێوازی بەڕێوبردنیان, لە ئەنجامدا ڕێکخراو بتوانێت هەڵسێ بەدیارکردن و خەملاندنی ئەو دەرفەتەی لەبەر دەستە بۆی لەو جۆرە بەشانەی بازاڕدا.

3- ڕێکخراو دەتوانێ ئامرازی ڕاگەیاندنی گونجاو و کاریگەر بەکاربهێنێت و ئاڕاستەی کەرتێکی دیاریکراوی بازاڕی بکات لەناو بازاڕی گشتی, وە بە بودجەیەکی سنووردداریش.

4- ئاسانکردنی کرداری ئاراستەکردن و پێدانی زانیاری بەبازاڕکردن بەشێوەکی باش و خێرا, وە زیادبوونی توانای ڕێکخراو بۆ پێشبینی کردنی گۆڕانکاریەکان کە لەبازاڕدا ڕودەدەن, بەو هۆیەوە دەتوانێت بەئەنجامدانی هەرگۆڕانکاریەك ستراتیژیەتی بەبازاڕکردن.

5- کرداری هاوسەنگ کردن ئاساندەکات لەنێوان ئەوەی کە تەرخان کراوە بۆ هەر کەرتێکی تایبەت, لەگەڵ ئەو داهاتەی کە لێیەوە بەدەست دێت.

6- بەهۆیەوە ڕێکخراو دەتوانێت دەستەبەری ئامانجە بازاڕیەکانی بکات و دەتوانێت ئەرکەکانی هەڵبسەنگێنێت, وە بەراورد بکات لەنێوان ئەرکەکان و دەرەنجامەکان, لەنێوان ئاستەکان و ئامانجەکان.

7- ڕێکخراو دەتوانێت ڕووبەڕووی هێزی ڕکابەران ببێتەوە, ئەگەر هاتوو ئەو هێزە چڕ ببێتەوە لەسەر ئەو کەرتە هەڵبژێردراوەی بازاڕ.

8- ڕێکخراو ئەگەرێکی باشی هەیە بۆ گەشەکردن لەداهاتوودا ئەگەر پەیڕەوی بەش بەشکردنی بازاڕبکات.

حەوتەم/ بنچینەکانی دابەش کردنی (بەش بەش کردن) بازاڕ: أسس تجزئة (تقسيم) السوق

1- **بەش بەشکردن بە پێی هۆکارەکانی جوگرافی: التجزئة حسب العوامل الجغرافية**

ئەو بنچینەیە رەچاوی ئەوە دەکات کە ئەو خەڵکانەی لە شوێنی جوگرافی جیاجیا دەژین , ئارەزوو و پێویستیەکانیان جیاجیایە لەیەکتر, لەبەر ئەوە بەش بەشکردنی جوگرافیانەی بازاڕ دەکرێت بۆ چەند ناوچەیەکی دیاریکراو و جیا لەیەکتر.

2- **بەش بەشکردن بە پێی هۆکارەکانی دیمۆگرافی: التجزئة حسب العوامل الديمغرافية**

اعتماد دەکاتە سەر کۆمەڵێك لە گۆڕانکاری کە گرنگترینیان ئەمانەن:

وەکو (تەمەن – پلەی خوێندەواری – داهات – رەگەز – جۆر – ئاین – چینی کۆمەلآیەتی – سووڕی ژیانی خێزان), بایەخی بەش بەشکردنی بازاڕ لەسەر بنچینەی هۆکارەکانی دیمۆگرافی دەگەڕێتەوە بۆ بوونی جیاوازی تێبینی کراو لەهەڵسوکەوتی بەکاربردن لەنێوان چینەکانی تەمەنی جیاواز, وە هەروەها لەنێوان پیاو ئافرەتیش, هەروەها جیاوازی لەهەڵسوکەوتی بەکاربردن لەڕوی جیاوازی داهات و چینی کۆمەلآیەتی و ئاستی خویندەواری و قەبارەی خێزانەکان .

3- **بەش بەشکردن بە پێی هۆکارەکانی سیکۆ دیمۆگرافی: التجزئة حسب العوامل السيكو ديمغرافية**

اعتماد دەکاتە سەر کۆمەڵێك لە گۆڕانکاری کە گرنگترینیان ئەمانەن:

وەکو (چالاَکیەکان – بەهاکان – بایەخدانەکان – شێوازی ژیان – بۆچوون و تێڕوانین.... هتد), وە کەسانی بەبازاڕکردن لەبەدواداچوونی گۆڕانکاریەکانی بازاڕ گرینگی بەهۆکارەکانی سیکۆ دیمۆگرافیش دەدەن, چونکە تەنها زانینی هۆکارەکانی جوگرافی و دیمۆگرافی بەس نیە بۆ ئەوەی کەرتەکانی بازاڕ بناسن بەشێوەیەکی تێروتەسەل.

وە لەوەی پێشوو دەردەکەوێت, کۆکردنەوە لەنێوان گۆڕانکاریەکانی دیمۆگرافی و سیکۆ دیمۆگرافی بەرێژەکی گەورەتر یارمەتیدەر دەبێت بۆ تێگەیشتن لە هەلسوکەوتی بەکاربەرەکانی داهاتوو, وەپاشان تێرکردنی ئارەزووەکانیان بەباشترین شێوە.

4- **بەش بەشکردن بە پێی هۆکارەکانی هەڵسوکەوت کردن: التجزئة حسب العوامل السلوكي**

ئەو جۆرە بەش بەشکردنەش اعتماد دەکاتە سەر دابەشکردنی بەکاربەران, لەسەر بنچینەکانی: ڕێگای بەکارهێنانیان یان وەلآمدانەوەیان بۆ بەرهەمێکی دیاریکراو, وە ئەوەی لە گرنگترین هۆکارەکانی:

- سوود وەرگرتن (ئارامی – گونجان – تۆکمەیی – ئابووریانە – تەندروستیانە – جوانی – خۆشگوزەرانی – دڵنیایی ... هتد).
- هەروەستەکردن "الموقف" (بۆنەکانی ئاینی "مانگی رەمەزان" – جەژنەکانی موسڵمانان - مسیحیەکان – بۆنەکانی تایبەت – بۆنەکانی لەدایك بوون).
- ڕێژەی بەکارهێنان (نیە – کەمە – مام ناوەندە – بەچڕیە زۆرە).
- باری بەکارهێنان (پێشتر – هەمیشەییە– لەداهاتوو).
- ویست و دڵسۆزی (ویست بۆ کالآیەك – یان مارکەیەك یان بازرگانێك نمونە"عمر افندی – Nike " .

هەڵسوكەوتی بەكاربەر: سلوك المستهلك Consumer Behavior

خاڵی دەستپێكی بۆ لێكۆڵینەوەی هەڵسوكەوتی بەكاربەر, خۆی دەبینێتەوە لە بیرۆكەیەی كە دەڵێت بەرهەمهێنەر پێویستە بڕوانێتە كاڵاكە لەڕوانگەی بەكاربەرەوە نەك لەڕۆانگەی خودی خۆیەوە, وە دەبێت بەرهەمهێنەر ئارەزوەكانی بەكاربەر دەست نیشان بكات و پڕی بكاتەوە, وەهەموو بەرپرسیاریەتیە كۆمەڵایەتیەكان لەبەر چاو بگرێت لەچوارچێوەی چالاكیەكانی بەبازاڕكردن.

وە دەتواندرێت **پێناسەی هەڵسوكەوتی بەكاربەر** بكرێت بەوەی كە بریتیە لە " كردار و هەڵسوكەوتی ڕاستەوخۆی تاكەكان بۆ بەدەستهێنانی كاڵایەك یان خزمەتگوزاریەكی دیاریكراو, كە لەدواییدا بڕیارەكانی كڕین دەدرێت ".

دەورەكانی هەڵسوكەوتەكانی كڕین: (أدوار السلوك الشرائي)

1- **دەستپێشخەر** (**المبادر**): بریتیە لەو كەسەی یان ئەو تاكەی كە بیرۆكەی كڕینی كاڵایەك یان خزمەتگوزاریەكی دیاریكراو دەخاتەڕوو, ئەوەش جیاواز دەبێت بەپێی جۆر و سروشتی كاڵاكە.
2- **كارتێكەر** (**المؤثر**): بریتیە لەو كەسەی كەكاریگەری دەكات لەبڕیاری كڕین, ئەوەش جیاواز دەبێت بەپێی جۆر و سروشتی كاڵاكە.
3- **بڕیاردەر** (**متخذ القرار**): بریتیە لەو كەسەی كە بڕیارێك دەدات بۆ كڕینی بەرهەمێك, بەشێوەیەكی تەواو یان بەشێكی . ئایا دەكڕم ؟ چی دەكڕم ؟ چۆن دەكڕم ؟ لەكوێ دەیكڕم ؟.
4- **كڕیار** (**المشتري**): ئەو كەسەی بڕیاری كڕینەكە جێبەجێ دەكات یان تاكە كەسێكە یان كۆمەڵە كەسێكە.
5- **بەكاربەر یان بەكارهێنەر " المستخدم (المستهلك/ المستعمل) "**: ئەو كەسەیە یان ئەو كەسانەن كە كاڵاكە بەكاردێنن بەمەبەستی بەكاربردنی كۆتایی یان پیشەسازی.

بڕیاری كڕین: القرار الشرائي: Decision Making

بڕیاری كڕین: بریتیە لە " هەڵبژاردنی باشترین جێگرەوە یان هاوشێوە (كاڵا) لەنێوان جێگرەوەكانی تر (كاڵاكان) كە بەردەستە لەبەردەم كڕیارەكان, بەمەبەستی تێركردنی پێداویستیەكان و ئارەزوەكانیان ."

قۆناغەکانی کڕین: مراحل الشراء

یەکەم : **قۆناغەکانی کڕین بەگوێرەی بەکاربەری کۆتایی**: مراحل الشراء بالنسبة للمستهلك النهائي:

1- **هەستکردن بە پێویستی** (الشعور بالحاجة): بریتیە لە نەبوونی شتێك لەلایەن بەکاربەرەکە کە دەیەوێت تێری بکات, ئینجا بەتەواوی یان بەشێکی پێویستیەکەی تێر دەکات.

2- **کۆکردنەوەی زانیاری** (جمع المعلومات): بریتیە لەکۆکردنەوەی زانیاری دەربارەی کالاّو جۆرەکانی و لە جێگرەوەکان و نرخەکانیان, وە سەرچاوەی کۆکردنەوەی زانیاری بریتیە لەڕاگەیاندنەکان و هاوڕێیەکان و ئەو کەسانەی کە تاقیان کردۆتەوە.

6- **هەڵسەنگاندن زانیاری** (تقييم المعلومات):

أ- ریزبەندکردن و ڕێکخستنی زانیاریەکان کە کۆکراوەتەوە.

ب- هەڵبژاردنی پێوەرەکانی بەراوردکردن.

ج- ریزبەندکردنی جێگرەوەکان کە بەردەستن بەپێی پێشینەییان (أولويات).

د- بەراورد کردن لەنێوان جێگرەوەکان.

هـ- هەڵبژاردنی باشترین کالاّ لەنێوان جێگرەوەکان.

4- **بڕیاری کڕین** (قرار الشراء): بریتیە لەهەڵبژاردنی باشترین جێگرەوە لەنێوان ئەو کالاّ جێگرەوانەی کە هەن ئەوەش بەپێی پێوەرە دیاریکراوەکان کە پێشتر دیاریکراوە.

5- **هەڵسەنگاندن لەدوای کڕین** (تقييم ما بعد الشراء): بریتیە لە (زانیاری پێچەوانە هاتوو یان زانیاری گەڕاوە لەبازاڕ بۆ ڕێکخراو), ئەوەش هەڵدەسەنگێندرێت, یان بەشێوەیەکی ئەرێنی دەبێت یان نەرێنی. کەئەوەش بڕیارەکانی کڕیار کەلەداهاتوو دیاری دەکات.

دووەم/ قۆناغەکانی بڕیاری کڕین بەگوێرەی بەکارهێنەری پیشەسازی:

مراحل قرار الشراء بالنسبة للمستعمل الصناعي

1- **دڵنیابوون لەبوونی پێویستی** (**التأكد من وجود الحاجة**): پێویستە لەسەر ئەو لایەنانەی کەداوای کالآیان کردووە دڵنیابن لەوەی کە پێویستیان بەو کالآیە هەیە, وە ئایا ئەو کالآیە لە کۆگای کالآ, لەناو بەشەکان یان لە لقەکاندا هەیە یان نا, لەبەر بەرزی نرخی کالآکان و درێژی ئەو ماوەیە کە دانوستانیان لەسەر دەکرێت.

2- **وەصف کردنی پێویستیەکان و ئەو بڕانەی کە داواکراون**: (**توصيف الحاجة والكميات المطلوبة**): دەبێت پێویستیەکان وصف بکرێت و ڕوون بکرێتەوە لەلایەن لایەنەکانی تەکنیکی هونەری, کە پەیوەندە بەکوالێتی و باشی و تایبەتمەندی کالآکە, بەلآم دیاریکردنی بڕەکەی لە پسپۆڕیەتی بەڕێوبەرایەتی کڕینەکان.

3- **لێکۆڵینەوە دەربارەی دابینکارەکان** (**البحث عن موردين**): واتا کۆکردنەوەی زانیاری دەربارەی ئەو کەسانەی کە هەڵدەستن بەدابین کردنی کالآ پیشەسازیەکە بۆ ڕێکخراو.

4- **هەڵسەنگاندنی دابینکارەکان** (**تقييم الموردين**): پێوەری دیاریکراو هەن بۆ ئەنجامدانی کاری هەڵسەنگاندنی پێویست لە نێوان دابینکاران و ئەوەش لەپێناو هەڵبژاردنی ئەو دابینکاری گونجاو, یان کۆمەڵێك لە دابینکاران, وە ئەو پێوەرانەش وەك کوالێتی و نرخ و خزمەتگوزاریەکەی و لەدواییدا ڕیزبەندی دەکرێت بۆ دابینکارەکان بەپێی پێشینەییان (أولويات).

5- **هەڵبژاردنی دابینکاری گونجاو** (**اختيار المورد المناسب**): ئەوە بەپێی بڕیاری کڕین دەبێت.

6- **هەڵسەنگاندنی دوای کڕین** (**التقييم ما بعد الشراء**): واتا هەڵسەنگاندن بۆ دابینکاران دەکرێت کە هەڵساون بەدابین کردنی کالآکە, کە ئایا ئەوان توانیویانە پێویستیەکان و ئارەزوەکانی بەکارهێنەری پیشەسازی تێر بکەن یان نا. وە بۆ زانینی ئەوە ئایا لەداهاتوودا دووبارە مامەڵەیان لەگەڵدا بکرێت یان نەکرێت.

سیستەمی زانیاری بەبازاڕکردن (نظم المعلومات التسويقية)

توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن (البحوث التسويقية)

یەکەم : چەمکی سیستەمی زانیاریەکانی بەبازاڕکردن: مفهوم نظم المعلومات التسويقية

سیستەمی زانیاری بەبازاڕکردن لە گشت ڕێکخراوەکاندا بایەخێکی تایبەتی هەیە, و ئەوەش لەسەر بنچینەی دەستەبەرکردنی زانیاری ڕاست و ووردو دروست و نوێ لەسەر بازاڕەکان و سیاساتی ڕکابەران و هەروەها ئاڕاستەی بەکاربەرەکان و ئارەزووەکانیان, وە ئەو گۆڕانکاریانەی کە پێشبینی دەکرێت لەویست و ئارەزووەکانیان, وە بەهەماهەنگی و کارکردنلەگەڵ سیستەمە لاوەکیەکانی (فرعی) تر, وەکو بەرهەمهێنان و پارەدارکردن و کەرستەکەییەکان و ئەوانی تر. کە بەهۆیانەوە زانیاری بەردەست دەکرێت, کە یارمەتی دەردەبن لەدانانی پلانێکی گشتگیری ڕێکخراو.

لەڕوانگەی نوێ ی بەبازاڕکردن, هاوشان لەگەڵ بەرەوپێش و گەشەکردنی ئابووری و کۆمەلآیەتی و تەکنۆلۆژی گەورە کە مرۆڤایەتی بەخۆیەوە بینیویەتی لەو چەند ساڵەی ڕابردوو, تیایدا زانیاری بەگرینگترین سەرچاوە دادەندرێت بۆ ڕێکخراوەکان, وە گرینگترین چەکە بەکاردێت بۆ سەرکەوتنی ڕکابەری.

لێرەدا سیستەمێکی شێوەیی نیە بۆ زانیاری بەبازاڕکردن کە بتوانرێت جێبەجێ بکرێت و کاری پێ بکرێت لەگشت ڕێکخراوەکاندا, لەبەر ئەوە داڕشتنی ئەو جۆرە سیستەمە دەبێت بەپێی ئامانجەکانی ڕێکخراوەکە و ستراتیجیەکانی بەبازاڕکردن بێت, کە جیاواز دەبێت لە ڕێکخراوێك بۆ یەکێکی تر.

کۆمەڵێك هۆکار هەن کە بوونە هۆی زیادبوونی گرینگی سیستەمی زانیاری بەبازاڕکردن, وەکو:

هناك مجموعة من العوامل التي ساعدت على زيادة أهمية نظم المعلومات التسويقية، من أهمها

1- بلآوبوونەوەی سیستەمی بەبازاڕکردنی ئەلیکترۆنی, و خێرایی زانین لەسەر ئەو نوێگەریانەی دێنە ئاراوە لەو بوارەدا.
2- زیادبوونی پشت بەستن بە بەکارهێنانی شێوازەکانی بڕی لە بوارداني بڕیارەکانی بەبازاڕکردن.
3- پێشکەوتنی خێرا لە بواری ئامادەکردن و دابین کردنی داتاکان بەشێوەیەکی ئەلیکترۆنی.
4- ڕکابەری بازاڕی بەمەبەستی ڕازی کردنی بەکاربەرەکان و تێرکردنی ئارەزووەکانیان.
5- گۆڕانی بەردەوام لە ئارەزووەکان و ویستی بەکاربەران, وە پێویست بوونی بایەخدانی ڕێکخراوەکان بەو جۆرە گۆڕانکاریانە.

سیستەمی زانیاری بەبازاڕکردنی باش, ئەو تایبە تمەندیانەی خوارەوەی هەیە :

1- **دەستەبەرکردنی زانیاریەکانی بەبازاڕکردن**, بەپێی پێویستیەکانی ڕێکخراو, کە جیاوازە لە ڕێکخراوێك بۆ ڕێکخراوێکی تر.
2- **سادە و ساکاری**: بەشێوەیەك کەسیستەمەکە زانیاریەکانی پێوست و داواکراو لەخۆ بگرێت.
3- **ئابووریانە**: بەشێوەك کەسیستەمەکە ئەو سوودەی لێیەوە بەدیدێت, زیاتر بێت لە خەرجی و تێچوونی ئامادەکردن و دیزاینکردنی.
4- **نەرمی**: بەشێوەیەك کە بتواندرێت سیستەمەکە گۆڕانکاری تێدا بکرێت و پێش بخرێت بەپێی ئەو گۆڕانکاریانەی کە پێشبینی ڕوودانیان دەکرێت لە بازاڕدا.
5- **گشتگیری**: بەشێوەیەك سیستەمەکە گشت زانیاریەکان لەخۆ بگرێت ویارمەتی بڕیارەکانی بەبازارکردن بدات.
6- **لێهاتوویی**: بەشێوەیەك کە دەبێت شارەزایی و لێهاتوویی پێویست بەردەست بێت بۆ دیزاینکردن و کارپێکردنی سیستەمەکە

سیستەمی لاوەکیەکان (فرعی) بۆ سیستەمی زانیاری بەبازاڕکردن :

سیستەمی زانیاری بەبازاڕکردن پێك دێت لەژمارەیەك سیستەمی لاوەکی, کە پەیوەستە بەپێداویستیەکانی ڕێکخراو, لەو زانیاریانەی کە پەیوەندە بە چالاکیە لقیەکانی بەڕێوەبردنی بەبازاڕکردن و بەپێی ئەو پێوەرانەی بوارەکانی بەکارهێنانی سیستەمی زانیاری بەبازاڕکردن, ئەو سیستەمە لە کۆمەڵێك سیستەمی لاوەکی پێك دێت:

أ- سیستەمی لاوەکی بۆ بەرهەمەکان.
ب- سیستەمی لاوەکی بۆ نرخ دانان.
ج- سیستەمی لاوەکی بۆ دابەشکردن.
د- سیستەمی لاوەکی بۆ پێداهەڵدان.

وە هەریەك لەو سیستەمە لاوەکیانە مدخلات و عملیات و مخرجاتی هەیە. بۆ نموونە سیستەمی لاوەکی بۆ بەرهەمەکان, مدخلاتەکەی بیاناتەکانە لەسەر ئەو بەرهەمانە, کە دەگۆڕدرێن بەهۆی بەکارهێنانی کردارەکانی کارپێکردن و شیکردنەوە, وە دەبێتە مخرجات (ئەوەی بەرهەم دێت) لەسەر شێوەی زانیاری کە یارمەتیدەر دەبێت بۆ دانی بڕیارەکان, بەو شێوەیە سیستەمە لاوەکیەکانی تریش هەروایە. وەك (نرخاندن - دابەشکردن – پیاهەڵدان) وە ئەو سیستەمە لاوەکیانە لەگەڵ یەکتر کاردەکەن و کارلێك دەکەن, بەکارلێکردنیان لەگەڵ سیستەمی گشتی, ئامانجەکانی ڕێکخراوەکە بەدی دەهێنرێت, هەروەها هەر کەموکورتیەك کە لەوانەیە ڕووبدات لەهەر یەکێك لەو سیستەمە لاوەکیانەدا کاریگەر دەبێت لەسەر أدائی سیستەمی گشتی.

دووەم/ توێژینەوەکان (لێکۆڵینەوەکان)ی بەبازاڕکردن : (بحوث التسويق)

1- **چەمکی توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن**: مفهوم بحوث التسويق

توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن بریتیە لە " **کۆکردنەوە و تۆمارکردن و شیکردنەوەی ڕاستیەکان کە پەیوەندن بەگیروگرفتەکانی بەبازاڕکردنی کالاْکان یان خزمەتگوزاریەکان, بەئامانجی دەستەبەرکردنی زانیاری ڕاست و دروست بۆ بڕیاردانەکانی بەبازاڕکردن** ".

ئەوەی تێبینی دەکرێت چەمکی بەبازاڕکردن فراوانترو گشتگیر ترە لەچەمکی توێژینەوەکانی بازاڕ, کە بریتیە لەبەشێك لەو توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن, سەرەڕای توێژینەوەکانی بازاڕ, هەیەك لە توێژینەوەکانی تر دەگرێتەوە وەکو توێژینەوەکانی بەرهەمەکان و توێژینەوەکانی نرخاندن و توێژینەوەکانی دابەشکردن و توێژینەوەکانی پێداهەڵدان و ڕیکلام و ڕاگەیاندن.. .

هەروەها توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن تەنها بریتی نیە لەو توێژینەوەوانەی کە ئەنجام دەدرێت لە دوای فرۆشتنی کالاْیەك یان خزمەتگوزاریەك, بۆ زانینی کاردانەوەی بەکاربەرەکە بەرامبەر کرداری فرۆشتنە. بەڵکو ئەنجامدانی توێژینەوە دەست پێدەکات لەپێش بەرهەمهێنان, بەبەدواداچوون و زانینی ویست و ئارەزوەکان بەکاربەران, و هەروەها بەردەوام دەبێت لە ماوەی قۆناغەکانی دابەشکردنی کالاْکە و یان خزمەتگوزاریەکەو تاکو دەگاتە بەکاربەری کۆتایی یان بەکارهێنەری پیشەسازی.

لەڕۆژگاری ئێستادا, ڕکابەریکردن توندتر دەبێت لە بازاڕەکان, بۆ تێرکردنی ویست و ئارەزووەکانی بەکاربەر یان بەکارهێنەر, لەبەر ئەوە گرینگیدان بەتوێژینەوەکانی بەبازاڕکردن زۆر زیادبووە, بۆ زانینی ویست و ئارەزووەکان بەکاربەران, بۆیە پێویستە کاربکرێت بۆ گونجاندن و سازاندنی تایبەتمەندیەکان و سیفاتەکانی کالاْ یان خزمەتگوزاری لەگەڵ گۆڕانی ئارەزوەکان و پێویستیەکانی بەکاربەر یان بەکارهێنەر. چونکە ئارەزووی بەکاربەران بەردەوام لە گۆڕان دایەو بەجێگیری نامێنێتەوە, ئەوەش وا دەکات کرداری ڕازی کردنی بەکاربەر و دابین کردنی پێویستیەکانی ئاسان نەبێت, وە ئەوە بەرپرسیاریەتی لێکۆڵەرەوانی بەبازاڕکردن ئەکێکی گران بێت و پڕبایەخ بێت لە ڕێکخراوەکاندا.

2- گرنگی توێژینەوەکانی خستنەبازاڕ: أهمية بحوث التسويق

لەو چەمکەی پێشوو تێبینی دەکرێت کە توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن, ئامانجی ئەوەیە کە زانیاری ڕاست و دروست و گونجاو دەستەبەر بکات بۆ بڕیاردانی بەبازاڕکردن کە پێویستە بۆ چارەسەرکردنی گیروگرفتێکی دیاریکراوی بەبازاڕکردن, لەبەر ئەوە لێکۆڵینەوەکانی بەبازاڕکردن لەهەر ڕێکخراوێکدا گرینگیەکەی بریتی دەبێت لەمانەی خوارەوە:

أ- دەستەبەرکردنی زانیاری سوودبەخش بۆ بڕیاردانی بەبازاڕکردن.

ب- بەتواناکردنی پیاهەڵدان بۆ بەرهەمەکان لەکالاْ و خزمەتگوزاریەکان.

ج- زانینی ویست و ئارەزووی بەکاربەرانی کۆتایی یان کڕیارەکانی پیشەسازی, وە بەدواداچوونی گۆڕانکاریەکان کە تێبینی دەکرێت ڕوودەدات.

د- یارمەتی بەرهەمهێنانی کالاْو خزمەتگوزاری گونجاو پڕکردنەوەی ویست و ئارەزووەکانی بەکاربەری کۆتایی یان بەکارهێنەری پیشەسازی.

هـ- کەمکردنەوەی خەرجی و تێچوونی بەبازاڕکردن بەشێوەیەکی گشتی.

و- بەشداریکردن لە دانانی ئامانجەکانی بەبازاڕکردن, ئەوەش لەڕێگای زانینی ئاراستەکانی ڕکابەری لەو بازاڕەی کە ئامانجە.

3- گیروگرفتەکانی (کێشەکانی) توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن: مشكلات بحوث التسويق

سەرەڕای گرینگی ڕوون و بەرچاوی توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن لەبواری بەدیهێنانی فرۆشتنەکان و قازانج کردنی ڕێکخراوەکان, کەچی گیروگرفت هەن لەبەردەم کارایی توێژینەوەی بەبازاڕکردن لەوانە:

أ- وورد نەبوون لەکۆکردنەوەی بیاناتەکان لەسەر کالاَکان و خزمەتگوزاری, پێویست بۆ بەبازاڕکردن.

ب- هەندێك لەبەڕێوبەرەکان باوەڕیان نیە بەگرینگی توێژینەوەی بەبازاڕکردن بەتایبەت لەو بارەی کە فرۆشیارەکان بالاَ دەستی بازاڕیان هەیە.

ج- گرانی بەدەستهێنانی هەندێك بیاناتی تایبەت بەکێشەکانی بەبازاڕکردنی کالاَکان و خزمەتگوزاریەکان.

د- گرانی (صعوبة) پێوانەکردنی هەندێك لە دەرئەنجامەکانی توێژینەوەی خستنەبازاڕ.

هـ- تەرخان نەکردنی بودجەیەکی جێگیر بۆ توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن لەلایەن هەندێك لە ڕێکخراوەکان, کە دبێتە هۆی بەرز بوونەوەی تێچوونی هەڵسان بەو جۆرە توێژینەوانە.

و- نەبوونی شارەزایی و لێهاتووی مرۆیی کە پێویستن بۆ ئەنجامدانی توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن لە لایەن هەندێك لە ڕێکخراوەکان.

4- جۆرەکانی توێژینەوەی بەبازاڕکردن: أنواع بحوث التسويق

توێژینەوەکانی بەبازاڕکردن پێك دێت لەسێ جۆری بنچینەیی, کەبریتین لە: توێژینەوەکانی دەرخستن (الاستكشافية) – توێژینەوەکانی باسکردن (الوصفية) و توێژینەوەکانی تاقیکردنەوەیی (التجريبية):

أ- توێژینەوەکانی دۆزینەوەی: البحوث الاستكشافية

ئەو توێژینەوانە گرینگی دەدات بەدیاریکردنی گیروگرفتە بنچینەییەکان بەشێوەیەکی وورد, ئەوەش لەڕێگەی بەدواداچوونی دیاردەکانی گیروگرفتەکەو هۆکارەکانی دورست بوونی, و دانانی گریمانە بۆ شیکردنەوەی ئەو جۆرە دیاردانە, وە بۆ بەدیهێنانی ئەوە, توێژەرەوەکان دەست دەکەن بەکۆکردنەوەی بیاناتەکان و ئەنجامدانی چاوپێکەوتنی کەسی, لەدواییدا هەڵدەستێت بە کردنی ڕاپرسی سەرەتایی بۆ زانینی لایەنەکان و هۆیەکانی دورست بوونی گیروگرفتەکە ودەست نیشانکردنی مەنهەجێکی چارەسەری تایبەت بەوە, وەهەندێك جار بەو جۆرە توێژینەوانەش دەگوترێت وەرگرتنی ڕاو بۆچوون.

ب- توێژینەوەکانی وەصف کردن (باسکردن): البحوث الوصفية

ئەو جۆرە توێژینەوانە گرینگی دەدات بەشیکردنەوەی داتاکان کە کۆکراونەتەوە و تۆمارکراون لەڕێگەی ئەنجامدانی توێژینەوەی وەرگرتنی ڕاو بۆچوونی کەسەکان, ئەوەش بەمەبەستی گەیشتن وەصفێکی وورد و ڕاست بۆ کۆمەڵگای توێژتنەوەکە, وە گۆڕانکاریەکانی گیروگرفتەکە کە بابەتی بەدواداچوونەکەیە. ئەوەش بەئامانجی بەدەستهێنانی دەرئەنجامەکان. وە بۆ بەدەستهێنانی ئەوە, پێویستە ڕەچاوی ووردو ڕاستی هەڵبژاردنی کۆمەڵگەی توێژینەوەکە بکرێت بەشێوەیەکی دروست, وە دەست نیشانکردنی بوارەکانی توێژینەوە بەوریایی, بەشێوەیەك ئایا لەو توێژینەوە پشت ببەسترێت بە (دراسەی حالە) لە وەصفی گیروگرفتەکە, پشت ببەسترێت بە شێوازی ئاماری, وە ئەوەش هەروەستە دەکاتەسەر سروشت و گۆڕانکاریەکانی گیروگرفتەکە کە توێژینەوەی لەسەردەکرێت.

ج- توێژینەوەکانی (تاقیکردنەوەیی) ئەزموونی: البحوث التجريبية

ئەو جۆرە توێژینەوانە بەکاردەهێندرێت بۆ بەدواداچوونی پەیوەندی لەنێوان ئەو گۆڕانکاریانەی کە کاریگەرن لەسەر ئەو دیاردەیەی کە بابەتی لێکۆڵینەوەکەیە, ئەوەش بەئامانجی هەڵبژاردنی ڕاستی و دروستی گریمانەکان کە ئەو دیاردەیە لێك دەدەنەوە. وە بەدەست هێنانی دەرئەنجامەکان, کە یارمەتی دەردەبێت بۆ دیاری چارەسەری گونجاو بۆ ئەو گیروگرفتەی کە بابەتی توێژینەوەکەیە .

5- قۆناغی توێژینەوەی بەبازاڕکردن: مراحل البحث التسويقي

توێژینەوەی بەبازاڕکردن بەو قۆناغانەی خوارەوە تێدەپەڕێت:

1- دیارکردنی کیشەکە: تحديد المشكلة

دیارکردنی کیشەکە جەوهەری توێژینەوەی بەبازاڕکردنە, کە بنچینەیە بۆ گەیشتن بە چارەسەری ڕاست ودروست بۆ کیشەکان. لەبەر ئەوە دیارکردنی ڕاست و ووردی کیشەکە بەشداری دەکات لەزانینی سەرچاوەی داتاکان, کە یارمەتی دەردەبێت لەشیکردنەوەی کێشەکە, وە دانانی گریمانەی زانستی بۆ لێکدانەوەی هۆکاری کیشەکە, وە دوای قۆناغی دیارکردنی کیشەکە, توێژەر دەتوانێت ئامانجەکانی توێژینەوەکەی دیاری بکات, کە ئەوەش دەبێتە بنچینەیەك بۆ هەڵسەنگاندنی ڕاستی و دروستی گریمانەکانی تایبەت بەو توێژینەوەکە.

2- ئامادەکردنی پلانی توێژینەوە: إعداد خطة البحث

ئامادەکردنی پلانی توێژینەوەکە پێویستی بەوەصفکردنی کۆمەڵگەی توێژینەوەی دەکات, وە دیارکردنی سەرچاوەی داتاکان و شێواز و ڕێگەی کۆکردنەوەی ئەو داتایانە, وە چۆنیەتی دیزایین کردن و داڕشتنی لیستەکانی وەرگرتنی ڕاو بۆچوونی تایبەت بەو نمونەی توێژینەوەکە.

أ- **لەڕوی وەصف کردنی کۆمەڵگەی توێژینەوە**: من حيث توصيف مجتمع البحث

گرنگە بایەخ بدرێت بەدیارکردنی کۆمەڵگەی توێژینەوە بەشێوەیەکی ووردو راست, ئەوەش واتاکەی ئەوەیە کە گشت تاکەکان هەمان تایبەتمەندی دیاریکراویان هەیە, وە دیارکردنی کۆمەڵگەی توێژینەوە دەکەوێتە سەر ئامانجی توێژینەوەکە, و هەروەها پێویستە ئەو کەسانەی کە توێژینەوەکەیان بەسەر جێبەجێ دەکرێت دیاری بکرین, کە پێیان دەڵێن (تاکەکانی نمونەی تەوێژینەوەکە).

ب- لەڕوی سەرچاوەی بیاناتەکان: من حيث مصادر البيانات

دەتوانرێت پشت ببەسترێت بەدوو سەرچاوە, بۆ بەدەست هێنانی داتای پێویست بۆ توێژینەوەی بەبازاڕکردن, کە بریتین لە: سەرچاوەی لاوەکی وەکو لە تۆمارەکانی ڕێکخراوەکە وە ئەو ئامارانەی بلاْوکراونەتەوە, وە سەرچاوەی (سەرەتاییەکان) بەراییەکان کە بریتین لە کۆکردنەوەی داتاکان, وەکو کۆکردنەوەی داتاکان لە سەرچاوە بەراییەکان لەڕێگەی بەبەکارهێنانی لیستەکانی وەرگرتنی ڕاو بۆچوونەکان, و لە زۆربەی بارەکاندا هەردوو سەرچاوەی بەکاردەهێندرێت بۆ ئەنجامدانی توێژینەوەی بەبازاڕکردن.

ج- لەڕوی شێوازو و ڕێگاکای کۆکردنەوەی بیاناتە بەراییەکان (**سەرەتایی**): (من حيث أسلوب وطرق جمع البيانات الأولية)

ئەو داتایانە کۆدەکرێتەوە, یان شێوەی بەکارهێنانی گشتگیر دەکرێت, واتە هەموو تاکەکانی کۆمەڵگەی توێژینەوەکە لە ڕپرسی وەردەگیردریت, لەباری ئەوەی کۆمەڵگای توێژینەوەکە بچووك بێت, بۆ نموونە کە ژمارەی تاکەکانی ڕاپرسیەکە لە (50) کەس تێنەپەڕێت, وەیان بەبەکارهێنانی شێوازی نموونە وەرگرتن **(العينات)** لە باری کە کۆمەڵگای توێژینەوەکە گەورە بێت, بەشێوەیەك کە نموونەی کۆمەڵگای توێژینەوە نوێنەرایەتی کۆمەڵگاکە دەکات بەشێوەیەکی راست و دروست, و هەروەها توێژەر چۆنیەتی هەڵبژاردنی نموونەی توێژینەوەکە دەکات. و ئایا ئەو نموونەیە (احتمالی بێت یان غير احتمالی).

وە ڕێگاکانی کۆکردنەوەی داتای بەرایی بریتیە لەهەریەك لە لیستی ڕاپرسی و ڕێگای تێبینی کردن و ڕیگای تاقیکردنەوە (ئەزموونکاری). وەڕێگای وەرگرتنی لیستی ڕاپرسی بەباشترین ڕێگا دادەندرێت بۆ بەبەراورد کردن لەگەڵ هەردوو ڕێگای تێبینی و ئەزموونکاری, لەکاتی داڕشتنی لیستی ڕاپرسی پێویستە بایەخ بدرێت بەداڕشتنی پرسیارەکان بەشێوەیەك کە ببێتە هۆی بەدەست هێنانی داتای ڕاست و دروست لەو کەسانەی کە ڕایان وەردەگیرێت.

3- **کۆکردنەوە و شیکردنەوەی زانیاریەکان**: جمع وتحليل البيانات

زیاتر لەئامرازێك هەیە بۆ کۆکردنەوەی داتاکان لەوانەش: چاوپێکەوتنی کەسی – پۆستە – تەلەڤزیۆن. وە لەدوای کۆکردنەوەی داتاکان توێژەرەکە هەڵدەستێت بە پۆلێنکردنیان, شیکردنەوەیان بەدەست دەکات ئەگەر هاتوو داتاکان کەم بوون, بەلاْم ئەگەر داتاکان زۆر بوون ئەوا لەڕێگەی بەکارهێنانی بەرنامەی کۆمپیوتەری

دەیکات, ئەوەش بەئامانجی شیکردنەوەی بەشێوەی ئاماری یان بەشێوەی بڕی, بۆ هەڵسەنگاندنی ڕاستی گریمانەی توێژینەوەکە, بۆ کیشەی کە بابەتی توێژینەوەکە.

4- بەدەستهێنانی دەرئە نجامەکان و ڕاسپاردەکان : استخلاص النتائج والتوصيات

لەدوای شیکردنەوەی داتاکان و هەڵسەنگاندنی ڕاستی گریمانەی توێژینەوەکە, توێژەرەوە هەڵدەستێت بەئامادەکردنی ڕاپۆرتێکی پوخت لەسەر دەرئەنجامەکانی توێژینەوەکە و ڕاسپاردەکانی کە پەیوەندن بە چارەسەری ئەو کیشەی خراوەتەڕوو, و لێرەشدا پێویستە ڕەچاوی باشی ئامادەکردنی ئەو ڕاپۆرتە بکرێت تاکو گشتگیرو ڕوون و دیار بێت بۆ هەموو دەرئەنجامەکان و چارەسەریەکان .

بەشی شەشەم

بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاریەکان

(تسويق الخدمات)

پێشەکی :

بەبازارکردنی خزمەتگوزاریەکان لە ڕۆژگاری ئێستا گرینگی بەردەوام زیاد دەبێت, چونکە پێویستی بە ئەرکەکانی بەبازاڕکردنی تەواوو گشتگیر هەیە. کە هەروەستە دەکات لەسەر ویست و ئارەزوەکانی داواکارانی خزمەتگوزاریەکان لەبازاڕە جیاوازەکان. **وە بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاریەکان گرینگی لەزیادبوونی داواکاریەکانە لەسەری, لەبەر ئەو هۆکارانەی خوارەوە:**

1- دیارکەوتنی بەرهەمی نوێ کە پەیوەندن خزمەتگوزاری زۆر, کە ئاسانکاری دەکات لەئەنجامدانی ئەرکەکانی ئەو, وەکو خزمەتگوزاری کۆمپیتەر و ئامرازەکانی پەیوەندیکردن ..... هتد.

2- بەرزبوونەوەی داهاتی تاکەکەس بۆ زۆر لەتاکە کەسەکانی کۆمەڵگایەك ئەوەش دەبێتە مایەی زیاد بوونی پلەکانی خۆشگوزەرانی بۆ ئەو جۆرە چینە, وە لە دواییشدا بەکارهێنانی جۆری دیاریکراو لە خزمەتگوزاری جیا و دەگمەن وەك خزمەتگوزاری پاککردنەوە و شوشتنی جل و بەرگ بەئامێر.

3- زیاد بوونی ئاڵۆزی و هەمەجۆری لەکەرتی خزمەتگوزاریەکان کە پێشکەش دەکرێت, ئەوەش زۆر هانی ڕێکخراوەکانیدا بۆ ئەوەی توێژینەوە بکەن دەربارەی کۆمپانیایەکی تایبەتمەند و پسپۆر یان بەکارخستنی پسپۆران بۆ ئەنجامدانی ئەو جۆرە خزمەتگوزاریانە.

4- بۆ نموونە ئەو یاسایانەی دانراون تایبەتە بەباجی داهات, بەپلەیەك ئاڵۆز بوونە کە پێویستیان بەگەڕان بەدوای ئەو نوسینگانەی ژمێریاری پسپۆر بۆ یارمەتیدان لە لێك دانەوە و شیکردنەوە و ڕێکخستنی ئەو جۆرە خزمەتگوزاریەکان.

یەکەم : چەمك و سروشتی خزمەتگوزاریەکان: مفهوم وطبيعة الخدمة

دەتوانرێت پێناسەی خزمەتگوزاری بکەین بەوەی کەبریتیە لە " **چالاکیەکی (نابەرجەستەیە) , واتا مرۆڤ ناتوانێت بەدەست بیگرێت, کە ئامانج لێ ی لەبنچینەدا بریتیە لە تێرکردنی ویست ئارەزوەکان و داواکاریەکانی بەکاربەرەکان, بەشێوەیەك ئەو چالاکیانە نابەسترێتەوە بەفرۆشتنی کاڵا یان خزمەتگوزاریەکی تر** ", و بەگوێرەی ئەو پێناسەیە ئەو خزمەتگوزاریانە هەردوو لایەنی خزمەتگوزاریەکانی پیشەیی وەکو: پارێزەری – ژمێریاری – خزمەتگوزاریەکانی تەندروستی, هەروەها خزمەتگوزاریەکانی داراییش دەگرێتەوە وەك خزمەتگوزاریەکانی بانك و گواستنەوە و نیشتەجێ کردن و پاککردنەوە و ڕاژەکانی فێربوون و خوێندن ......هتد.

هەندێك بنچینە هەن لەکاتی پۆلێن کردنی خزمەتگوزاریەکان اعتمادیان دەکرێتەسەر کە بریتین لە:

1- **جۆری بازاڕ (نوع السوق):** دەتوانرێت خزمەتگوزاریەکان دابەش بکرێت بەپێی جۆری بازاڕ یان بەکاربەران یان ڕێکخراوەکان, کە ئەو جۆرە خزمەتگوزاریانە پێشکەشدەکەن, زۆرجار مزیجی بەبازاڕکردن جیاوازە بەپێی ئەو جۆرە لە دابەشکردنی خزمەتگوزاری کە پێشکەش دەکرێت.

2- **پلەی چڕی کار** (درجة كثافة العمل): زۆر لە خزمەتگوزاریەکان لەکاتی پێشکەشکردنیاندا پێویستیان بەهەبوونی شارەزایی و لێهاتوویی هەیە لە پێشکەشکارانی خزمەتگوزاری, وەکو خزمەتگوزاریەکانی فێرکردن و خوێندن و بانکەکان و کۆمپانیاکانی فڕۆکەوانی, و زۆرجار پلەی ڕەزامەندی بەکاربەران دەوەستێتە سەر هەڵسوکەوتی ئەو بەکاربەرانەی کە خزمەتگوزاریەکان پێشکەش دەکەن لەکاتی پێشکەش کردنی ئەو خزمەتگوزاریانە.

3- **پلەی پەیوەندی بەکاربەران** (درجة اتصال العملاء): هەندێك لە خزمەتگوزاریەکان, تیایدا پلەی پەیوەندی بەکاربەران زۆرە بە ڕێکخراوەکانی ئەو جۆرە خزمەتگوزاریانە پێشکەش دەکەن, وەك خزمەتگوزاریەکانی هۆتێل و زانکۆکان و تەندروستی. هەروەها ڕواڵەتی مادی بەشداری لە ئاسانکاریکردن کە پەیوەستە بە خزمەتگوزاریانە, وەك پاکوخاوێنی و بینایەکان .....هتد. لەهەڵسەنگاندنی بەکاربەران بۆ کوالێتی ئەو جۆرە خزمەتگوزاریانە.

4- **ئاستی لێهاتوویی پێشکەشکاری خزمەتگوزاریەکە** (مستوى مهارة مقدم الخدمة):

هەندێك خزمەتگوزاریەکان سروشتی ئاڵۆزیان هەیە, وەك خزمەتگوزاریە دەستیەکان و پیشەییەکان, لەبەر ئەوە هەردەم بەکاربەران پێشکەشکارانی ئەو جۆرە خزمەتگوزاریانە هەڵدەبژێرێت بە وریایی و تێبینی سەرنج و لێکۆڵینەوەیەکی باش بێت.

5- **ئامانجی پێشکەشکاری خزمەتگوزاریەکە** (هدف مقدم الخدمة): لەبەر ئەوە ئامانج لە بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاریەکان بەدەست هێنانی قازانجە, جیاوازە لە بەبازاڕکردنی ئەو جۆرە خزمەتگوزاریانەی کەئامانجیان بەدەست هێنانی قازانج نیە.

6- **پلەی ملکەچی خزمەتگوزاریەکە بۆ یاسایا و ڕێساکانی حکومەت** (درجة خضوع الخدمة للتشريعات والقوانين الحكومية):

هەندێك لە خزمەتگوزاریەکان ڕێژەیەکی زۆر مەلکەچ و پابەندی دەبێت بەو **جۆرە** یاسایانە, وەك خزمەتگوزاریەکانی بانکی و کارەباو ...هتد, لەهەمان کاتدا هەندێك خزمەتگوزاری تر هەیە کەمتر مەلکەچ و پابەند دەبن بەو جۆرە یاسایان وەك خزمەتگوزاریەکانی پاککردنەوە.

دووەم : تایبەتمەندیەکانی خزمەتگوزاریەکان: خصائص وسمات الخدمات

دەتواندرێت ئو تایبەتمەندیانە بخەینە ڕوو کە بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاری جیاواز دەبێت و جیادەکرێتەوە لە بەبازاڕکردنی ئەو کالاّیانەی کە بەرجەستەن (**الملموسة**), کە بریتیە لەمانەی خوارەوە:

1- خزمەتگوزاریەکان نا بەرجەستەن (الخدمات أشياء غير ملموسة):

بەواتای ناتواندرێت خزمەتگوزاری بەدەست بگیردرێت یان هەروەکو کالاّی ماددی دەکرێت کە بەرجەستەن, بۆیە ئاسان نابێت لەسەر بەکاربەرانی خزمەتگوزاری بزانن باشی کوالێتی خزمەتگوزاریەکان, لەڕێگەی بەکارهێنانی هەستەوەرە جیاوازەکان وەکو (دەست لێدان - تام کردن - بینین - گوێ گرتن - یان بۆن کردن).

2- پەیوەندبوونی تەواو لەنێوان پێشکەشکاری خزمەتگوزاریەکە و بەکارهێنەرەکەی

(التلازم الكامل بين تقديم الخدمة واستخدامها):

بەمانای ناتواندرێت کاتی بەرهەمهێنانی خزمەتگوزاریەکەو کاتی بەکاربردنی لێك جیابکرێتەوە.

3-گرانی هاوشێوەکردنی خزمەتگوزاری (صعوبة تنميط الخدمة):

بەواتا ناتواندرێت خزمەتگوزاری بە شێوەیەکی هاوشێوەیی یان لێکچوو, پێشکەشی گشت بەکاربەران بکرێت, بۆیە توانای پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری جیاوازە دەبێت لەکەسێك بۆ کەسێکی تر و لەکاتێك بۆ کاتێکی تر.

4- لەناو چوونی خزمەتگوزاری (فنائية الخدمة):

واتا نەمان و ونبوونی خزمەتگوزاری لەدوای پێشکەشکردنی و بەکارهێنانی, وە ناتواندرێت عەمبار بکرێت لە کۆگادا, بۆ ئەوەی سوودی لێ وەربگیردرێت لە جارێکی تر.

5- خزمەتگوزاری پێویستی بەبەکارهێنانی چڕی کەناڵەکانی دابەشکردنی مادی نیە

(الخدمة لا تحتاج إلى الاستخدام الكثيف لقنوات التوزيع المادية):

هەندێك جۆری کالاّ ماددی بە چڕی دابەش دەکرێت, بەلام لە خزمەتگوزاری وانیە, ئەمەش تأکید دەکات لەسەر گرینگی پەیوەندنی راستەوخۆ لە نێوان ڕێکخراوەکانی خزمەتگوزاری و بەکاربەرەکانیان.

سێیەم: أبعادە بنچینەییەکان بۆ کوالێتی بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاری (الأبعاد الأساسية لجودة تسويق الخدمات):

کوالێتی لە بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاریەکان, سێ أبعاد تحکمی پێدەکات کە بریتین: ناوبانگی پێشکەشکاری خزمەتگوزاریەکە, شارەزایی و لێهاتوویی پیاوەکانی فرۆشتن لەلایەن ڕێکخراوەکانی خزمەتگوزاریەکە, وە بەهای خزمەتگوزاریەکانی کە یاریدەدەرن یان تەواوکەرن بۆ خزمەتگوزاریە سەرەکیەکە, کەلێرەدا ئەو أبعادانە سروشتی هەلۆیستی ڕکابەریکردن دیاری دەکەن لەبواری پێشکەش کردنی ئەو خزمەتگوزاریانە, وە دەتوانین گرینگی ئەو أبعادانە بخەینەڕوو لەخوارەوە:

1- ناوبانگی پێشکەشکاری خزمەتگوزاری (سمعة مقدم الخدمة):

یەکێکە لە نیشانە (المؤشر) گرینگەکانە لە بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاری کە کاریگەری هەیە لە کوالێتی خزمەتگوزاری, وە بەتایبەت لەباری بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاریە پیشەییەکان, وەك خزمەتگوزاری

خزمەتگوزاریەکانی پزیشکی و یاسایی و ژمێریاری, سەرەڕای ئەوەی خزمەتگوزاری کەم وکوڕی تێدابێت, ناتوانرێت بگەڕێندرێتەوە بۆ ڕێکخراوی پێشکەشکاری ئەو جۆرە خزمەتگوزاریانە.

2- **شارەزایی و لێهاتوویی تاکەکانی پێشکەشکاری خزمەتگوزاری** (مهارة الأفراد مقدمي الخدمات):

یەکێکی ترە لە نیشانە (المؤشر) گرینگەکانە لە بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاری, کە کاریگەریان لەسەر کوالێتی پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری, هەروەکو لەپێشتر ڕوونمان کردەوە کە گرانە بتواندرێت کاری هاوشێوەکردنی تەواو لە لیهاتوویی پێشکەشکارانی خزمەتگوزاری بکرێت لە هەموو کاتەکاندا, لەبەرئەوە کوالێتی پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری جیاوازە لەکەسێك بۆ کەسێکی تر, وە لە کاتێك بۆ کاتێکی تر.

3- **بەهای زیادکراو لەڕێگەی خزمەتگوزاری یاریدەدەر** (القيمة المضافة للخدمات المساعدة):

ڕۆڵێکی گرنگ دەبینێت لە کاریگەریکردن لەسەر کوالێتی پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری, چونکە ئەو خزمەتگوزاریە یاریدەدەرانە بەیەك لە میکانزمی ڕکابەریکردن دادەنرێت, کە کوالێتی هەندێك خزمەتگوزاری جیاواز دەکات لەوانەی تر, ئەوەش زۆر بەڕوونی دەردەکەوێت لە کەرتی خزمەتگوزاری بانکی.

چوارەم : عناصرەکانی مزیجی بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاری (**عناصر المزيج التسويقي في قطاع الخدمات**) " 7 P ":

بریتیە لە کۆمەڵێك عناصر یان گۆڕاوەکان یان چالاکیەکانی بەبازاڕکردن تەواوکەر و پەیوەندار بەیەکتر, کە پێکدێت لە (P7) وەکو " خزمەتگوزاری – نرخاندن – پێداهەڵدان – دابەشکردن – خەڵك – کردارەکانی پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری – ژینگەی ماددی ", کە اعتماد لەسەر یەکتر دەکەن, کە ڕێکخراوەکانی خزمەتگوزاری دەتوانن کۆنترۆڵیان بکەن و ڕێکیان بخەن و تحکمیان پێبکەن, هەماهەنگی و ڕێککاریان تێدا بکەن, بەمەبەستی تێرکردنی پێویستیەکان و ئارەزوەکانی بەکاربەران, کە ئەوەش پێویستی بە داڕشتنی مزیجێکی بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاری کارا (فعال) هەیە, کە بگونجێت داواکاری بازاڕی خزمەتگوزاری.

1- **پلاندانانی خزمەتگوزاری** (**تخطيط الخدمات**): **پێویستە ئەوانەی خوارەوە بگرێتەوە**:

أ- دیاریکردنی مزیجی خزمەتگوزاری پێویست کە پێشکەشی بەکاربەران دەکرێت, لەگەڵ هەرچی ئەوەی پەیوەندە بەوەوە لە بڕیارەکانی پەیوەند بە فراوانی و قووڵی ئەو جۆرە مزیجە.

ب- گرینگیدان بەپێشکەش کردنی خزمەتگوزاری نوێ, وە ڕێکاری کردنی, یان گۆڕانکاری کردنی , یان لادانی هەندێك لەو خزمەتگوزاریانەی کە ئێستا هەن.

2- **نرخاندنی خزمەتگوزاری** (**تسعير الخدمات**): **پێویستە ئامانجەکەی ئەوەی خوارەوە بێت** :

أ- پێشکەشکاری خزمەتگوزاری نرخ بەکاردێنێت بۆ سووککردنی یان کەمکردنەوەی کاریگەری هەڵکشان و داکشانی داواکاری لەسەر خزمەتگوزاریەکان, بەواتا پێشکەشکاری خزمەتگوزاری دەتوانێت نرخ دابەزێنێت لەو کاتەی کە داواکاری لەسەر ئەو خزمەتگوزاری کەم دەبێت, هەروەها دەتوانێت

نرخەکەش بەرزبکاتەوە لە بارودۆخێکی بەرزبوونەوەی داواکاری، بەمەبەستی ڕێکخستنی داواکاری لەسەر ئەو خزمەتگوزاری.

ب- دەتوانرێت ڕێگای (تێکڕای تێچوون + هامشی قازانجی) بەکاربهێندرێت لەکاتی نرخاندنی خزمەتگوزاریەکان، بەتایبەت لەبواری خزمەتگوزاری چاککردنەوەی ئۆتۆمبێلەکان وەکو نموونە. هەروەها دەتوانرێت نرخ دابنرێت بۆ ئەو خزمەتگوزاریەی کەپێشکەش دەکرێت لەژێر بەپێی ئاراستەکانی خواست لەسەر ئەو خزمەتگوزاریە و هەروەها باری ڕکابەریکردن لەبازاڕدا، و بەتایبەت لەبواری خزمەتگوزاریە پیشەییەکان، بۆ نموونە وەك: ڕاوێژکاریەکانی کارگێڕی، و ژمێریاری و ئەندازەیاری و خزمەتگوزاری پزیشکی و پارێزەری ... هتد.

3- **پێداهەڵدانی خزمەتگوزاری** (ترويج الخدمات): **پێویستە ئەوانەی خوارەوە تێدا ڕەچاو بکرێت**:

أ- دەبێت چالاکیەکانی پێداهەڵدان بەنمونە ڕاگەیاندنەکان پەیوەست بێت بەو سوود و کەلکەو داهاتەی کە بەکاربەر ئامانجیەتی لەئەنجامی بەکارهێنانی خزمەتگوزاریەکی دیاریکراو.

ب- هەروەها دەبێت ڕاگەیاندن هەروەستە بکاتەسەر باشکردنی ئاراستەکانی کارمەندان و تێڕوانینیان بەرامبەر بەئاراستەی أدائی ئەو خزمەتگوزاریەی کە پێشکەشی دەکەن، ئەوەش بەمەبەستی باشکردنی هەڵوێستی ڕکابەری ڕێکخراوێکی دیارکراو.

ج- وە فرۆشتنی کەسی (البيع الشخصي) ڕۆڵێکی بەرچاو دەبینێت لە بەبازاڕکردنی خزمەتگوزاریەکان، بەهۆی پەیوەندی پتەوی نێوان کڕیار و فرۆشیار. وە ڕاهێنان و مەشقی باش بۆ کەسانی فرۆشیار یارمەتیدەر دەبێت بۆ باشکردنی ناوبانگی ڕێکخراو لەلایەن بەکاربەرەکانیەوە.

د- زۆرجار ڕێکخراوەکانی خزمەتگوزاری کە ئامانجیان قازانج نیە، بەشێوەکی سەرەکی پشت دەبەستن بەپڕپاگەندە (الدعاية) چونکە ئەو ڕێکخراوانە وای دەبینن کە بەکاربەران بەزۆری دەڕواننە پڕوپاگەندەکان کە زیاتر بابەتیانە ترە لە ڕاگەیاندنەکان و ریکلامەکان.

4- **دابەشکردنی خزمەتگوزاری** (توزيع الخدمات): **دەبێت ئەوەی خوارەوەی تێدا ڕەچاو بکرێت**:

أ- پێویستە کەناڵەکانی دابەشکردنی ڕاستەوخۆ بەکاربهێندرێت، لەکاتی دابەشکردنی ئەو خزمەتگوزاریانەی کە ناتواندرێت ناوەندەکان (الوسگاو) ی تێدا بەکاربهێندرێت، ئەوەش دەرفەت دەرەخسێنێت بۆ پێشکەشکردن خزمەتگوزاری باشتر بەبەکاربەران، وە دەستکەوتنی زانیاری گەڕاوە کە یارمەتی پێشکەشکاری خزمەتگوزاری دەدات تاوەکو کار ئەنجامدانەکەی باشتر بکات.

ب- دەتوانرێت ناوەند بەکاربهێندرێت (الوسيط) لەکاتی دابەشکردنی ئەو خزمەتگوزاریانەی کە پێویستیان بە پەیوەندیکردنی ڕاستەوخۆ نیە لەگەڵ بەکاربەراندا، وەکو خزمەتگوزاری فرۆشتنی فلیمەکان و کارتەکانی تەلەفۆن و هەروەها خزمەتگوزاری بریکارەکانی گەشت و گوزار.

5- خەڵك (تاكەكان) " الناس (الأفراد) ": واتە پێشكەشكارانی خزمەتگوزاری:

هێزی كاركەر (تاكەكان) لەكەرتی خزمەتگوزاری دادەنرێت بە گەرەنتی سەركەوتن بۆ گشت ڕێكخراوەكان كە كاردەكەن لەبواری پێشكەشكردنی خزمەتگوزاریدا, لەبەر ئەوەی سروشتی زۆری ئەو خزمەتگوزاریانەی كە پێشكەشی بەكاربەران دەكرێت ڕاستەوخۆ لەگەڵ بەكاربەران دەبێت, لەبەر ئەوە پێویستە پێشكەشكارانی خزمەتگوزاری خاوەن شارەزایی و لێهاتووی باش بن لە بواری پەیوەندیكردنی ڕاستەوخۆ لەگەڵ بەكاربەراندا, چونكە هەموو ئەوانە دەریدەخات كە پێشكەشكار دەبێتە بەشێك لەو خزمەتگوزاریەی كەپێشكەشی بەكاربەران دەكرێت.

6- كرداری پێشكەش كردنی خزمەتگوزاری (عملية تقديم الخدمات):

كرداری پێشكەشكردنی خزمەتگوزاریەكان, هەموو ئەرك و فەرمان و سیاسات و كردارەكان و ڕێگاكان و میكانزمەكان و خشتەكان و چالاكیەكان و شێوازەكان, كە پەیڕەو دەكرێت لەلایەن پێشكەشكارانی خزمەتگوزاری, بۆ گەرەنتی پێشكەشكردنی خزمەتگوزاری بەبەكاربەران, وە چۆنیەتی ئاراستەكردنی بەكاربەران و مامەڵەكردن و شێوازی سەرنج ڕاكێشانیان و هاندانیان, بۆ بەشداری كردنێكی كارای بەكاربەران لە كرداری بەرهەمهێنانی خزمەتگوزاری و پێشكەشكردنی.

7- ژینگەی ماددی (بەڵگە ماددیەكان) " البيئة المادية (الدليل المادي) ":

بەڵگە ماددیەكان بریتین لەیەكێك لە عناصرەكانی مزیجی بەبازاڕكردنی خزمەتگوزاری, كە خۆی دەبینێتەوە لە هۆكارەكانی ژینگەیی, وە هەموو بەڵگە ماددیە بەرجەستەكان دەگرێتەوە, كە پەیوەندارن بە چالاكیەكانی پێشكەشكردنی خزمەتگوزاریەكان, كە بەكاربەران لەتێرونینیان بەهەندی وەردەگرن و وە كاریگەر دبن پێیانەوە, بۆ نموونە: ڕەچاوی دیكۆرەكان و بەڵگە ماددیەكان لەنێو ڕێكخراوی هوتێل. لەبەر ئەوە ژینگەی ماددی بریتین لەو لایەنانەی كە بەرجەستەن و دەبینرێن وەك كەرستەكان و كەلوپەلەكان و دیكۆرەكان و ڕەنگەكان و دیزاینی ژینگەی ناوەوە و شوێنی وەستانی ئۆتۆمبێلەكان و ڕوناكیەكان و ئەو كاڵایانەی كە یارمەتیدەرە بۆ ئاسانكردنی پێشكەشكردنی خزمەتگوزاریەكان.

بەشی حەفتەم

بازرگانی ئەلیترۆنی

(التجاره الإلكترونيه)

یەکەم : سروشت و چەمکی بازرگانی ئەلیکترۆنی , ئایا بازرگانی ئەلیکترۆنی چیە ؟

سروشت و چەمکی بازرگانی ئەلیکترۆنی (The Nature and Meaning of E- Commerce):

لەگرنگترین و دیارترین پێشکەوتنەکان کە ئابووری جیهان بەخۆیەوە بینیوە بریتیە لە پێشکەوتنی سەرسوڕهێنەر لە تەکنەلۆجیا بەشێوەیەکی گشتی , بەتایبەتی لە تەکنەلۆجیای دیجیتال (ژمارەیی) و لەدواییدا کرداری تێکەلاّو کردن لەنێوان ئەو دووانە بووە مایەی دەرکەوتنی ئەوەی کە ناسراوە بەتەکنەلۆجیای زانیاریەکان کە ئەویش بەڕۆڵی خۆی هەڵسا بە بەهێزکردنی تەکنەلۆجیای پەیوەندیەکان لەنێوان دەوڵەتان لەدواییشدا ئەوە شتێکی سروشتی بوو کە ڕەنگدانەوەی هەبێت لەسەر ئەوەی کە ناسراوە بە بازرگانی ئەلیکترۆنی کە بریتی بوو لە قۆناغێکی چۆنیایەتی نوێ کە باو دەبێت لە جیهان لەسەدەی (21) دا.

بازرگانی ئەلیکترۆنی تەنها بریتی نیە لەکردارەکانی کڕین و فرۆشتن و ئاڵوگۆڕکردنی کالاّکان لە ڕێگای ئینتەرنێت و هەروەها گۆڕینەوەکان و مامەڵەکانی داراییش ئەنجام دەدات . ئەو بوارە فراوان بوو تاکو کردارەکانی کڕین و فرۆشتنی زانیاریەکانیش بەخودی خۆی گرتەوە لەبەر ئەوە ئەو دەروازانەی کە بازرگانی ئەلیکترۆنی دەیکاتەوە و بەردەستیان دەکات بۆ کۆمپانیاکان و دام و دەزگاکان و تاکە کەسەکان تەنها بەو ئاستە ناوەستێت , چەمکی بازرگانی ئەلیکترۆنی ناوەستێت لەسنووری بەکارهێنانی ئامراز و ڕێگاکانی ئەلیکترۆنی لەکرداری کڕین و فرۆشتن و ئەوەی یاوەریەتی لە گۆڕینەوە و ناردن و یەکلاکردنەوەی دارایی کە بەدوای کڕین و فرۆشتنەکە دێت , بەلاّم سنوورەکە دەبەزێنێت و دەچێت بۆ بواری ئاڵوگۆڕکردنی زانیاری و ئەنجامدانی دانوستان و گفتوگۆ کە ئەوەش پەیوەندە بە تایبەتمەندی و سیفاتی جۆریەتی و لێکۆڵینەوەی بازاڕەکان . واتا دەتوانرێ بوترێت کە ئەو بازرگانیە زۆربەی هەرەزۆری قۆناغەکان و بازنەکانی بەرهەم هێنان دەگرێتەوە.

کۆمپانیا مەزنەکان ڕێگا و هۆکاری ئەلیکترۆنی بەکاردێنن بۆ ئەنجامدانی کارەکانیان یان هەندێك لە هەندێك لە قۆناغەکاندا . و هەر لەسەرەتای حەفتاکان و سەدەی بیستەم , لەوانەیە هەروەها بانکەکانیش دەستیان کرد بەو کارە بەسیستەمی گۆڕینەوەی کالاّیەك لر بالاّدەستی ئەو بنچینەیەی دراوی کاغەز , لەدواییدا دەرکەوتنی ئەوەی کە ناسراوە ئێستا بەپارەی هێمایی یان ژمارەیی (Digital Money) , هەروەها لە دام و دەزگاکانی کە جمووجۆڵەکەیان بەشێوەیەکی بنچینەیی دەربارەی دراو و جۆرەها شێوەکان.

چ شتێك لە ئینتەرنێت هەیە ؟

هەریەکێك لەلایەن لاپەڕەکانی پێگەی ئەلیکترۆنی لەسەر تۆڕی ئەلیکترۆنی دەربڕ و نوێنەرایەتی ناونیشانێك دەکات (URL) کە ئەوەش کورتەی (Uniforn Resource Locator) , کە دەتوانێ ئەو ناونیشانە بەکاربێت بۆ گەیشتن بەلاپەڕەیەکی دیاریکراو لەپێگەیەکی ئەلیکترۆنی (Website) یان دۆسیەیەکی

دیاریکراو و لەو بارودۆخەدا پێویستە لەسەر بەکارهێنەر ناونیشانی ئەو لاپەڕەیە یان ئەو پێگەیە بزانێت . بەڕێگای ئەویشەوە دەتوانێ زانیاری و بەرهەمەکانی هەزارەها کۆمپانیای جیاجیا بزانێت , یەرەرای دەیان ملیۆن لەهاوبەشەکان کە ژمێریاری ئەلیکترۆنیان هەیە واتا پۆستی ئەلیکترۆنی (Email) لەتۆڕەکەدا . سەرەرای زانیاریەکانی کە بەردەستن و دەدرێن لەلایەنی ئامارەکانی میری و ئامارەکانی دارایی و نرخی پشکەکان و ڕوون کردنەوەی تێروتەسەل لەسەر داهاتەکانی داهێنان . و سەرچاوەکانی خستنەبازاڕ و دابەشکردنی و لایەنەکانی تر . دەتوانی ئینتەرنێت بەکاربێنی بۆ زانینی دەنگوباسی دونیا و چاودێری نرخی پشکەکان بکەیت و بگەڕێیت بۆ کڕیارەکانی کە ڕەچاو کراون و بارودۆخی دارایی بپشکنی و گفتوگۆ لە گیروگرفتەکان بکەی لەگەڵ پسپۆڕان و زانینی ئەو پێشکەوتنە نوێیانە کە دێتە ئاراوە و هەروەها دەتوانی کۆمپانیای تایبەتی خۆت بخەیتە بازاڕ لە ڕێگای ئینتەرنێتەوە .

ئایا بازرگانی ئەلیکترۆنی چی یە (What is E-Commerce) ؟

بریتیە لەکۆمەڵێك لە ئالوگۆڕکردنی ئەلیکترۆنی کەپەیوەستە بەچەندین جمووجۆڵی بازرگانی . چەمکی بازرگانی ئەلیکترۆنی تەنها لە سنوورێك ناوەستێت کە بریتیە لەبەکارهێنانی هۆکار و ئامرازی ئەلیکترۆنی لەکرداری کڕین و فرۆشتن و ئەو کردارانەی کەبەدوا دادێت لەناردن و ئالوگۆڕی دارایی کەچی سەرەڕای ئەوە سنوورەکە دەبەزێنێن بۆ بەرهەم و گۆڕینەوەی زانیاری و ئەنجامدانی دانوستان لە ڕێگای ئەوەی کە ناسراوە بەگۆڕینەوە و ئالوگۆڕی زانیاریەکانی ئەلیکترۆنی.

ڕێکخراوی هاریکاری ئابووری گەشەپێدان پێناسەی کردووە کە دەڵێت بەشێوەیەکی گشتی وەصفی دەکات دەڵێت "مامەڵەکانی بازرگانیە کە ئەنجام دەدرێت لەلایەن تاکەکەسەکان و دەستەکان کەمتمانە دەکاتە سەر چارەسەری و گواستنەوەی زانیاریەکانی ژمارەیی . لەگەڵیشاندا وێنە و دەنگ و ڕەنگ ئەوەش لەڕێگای ئەو تۆڕانەی کراونەتەوە وەك ئینتەرنێت . لەبەر ئەوە ئەو چەمکەی کە ڕێکخراوی بازرگانی جیهانی بۆی چووە کە دەڵێت ئەو بازرگانیە کردارەکانی بەرهەمهێنان و رەواج کردن و فرۆشتن و دابەشکردنی بەرهەمەکان دەگەڕێتەوە ئەوەش لەڕێگای پەیوەندی تۆڕی ئەلیکترۆنی و ئامرازەکانی تر , وەك تەلەفۆن و فاکس و تەلەفزیۆن و ئالوگۆڕی ئەلیکترۆنی زانیاریەکان و پۆستی ئەلیکترۆنی و ئینتەرنێت لەڕێگای پێگە (World Wide Web www) کەئەوەش چەمکێکی نوێیە هەڵدەستێت بەڕوون کردنەوەی کرداری فرۆشتن و کڕین یان ئالوگۆڕی و گۆڕینەوەی بەرهەمەکان و راژەکان و زانیاریەکان ئەوەش لەڕێگای تۆڕەکانی ئامێری لەگەڵیشیاندا ئینتەرنێت.

وە بازرگانی ئەلیکترۆنی بریتیە لەسیستەمێکی کراوە کەلە ڕێگای ئینتەرنێت مامەڵەکان و ئالوگۆڕی و جووڵەکانی فرۆشتن و کڕینی کالاَکان و راژەکان و زانیاریەکان بەردەست دەکات (دابین دەکات) و گشت جووڵە ئەلیکترۆنیەکان دەگەڕێتوە کە پاڵپشتی دەسکەوتی داهات دەکات وەك ئەو کردارانەی کە داواکاری بەهێز دەکەن لەسەر ئەو کالاَ و راژانە و زانیاریانە و ئەو کردارانەی کە پشتگیری و پاڵپشتی فرۆشتنەکان و راژەکانی کڕیارەکان دەکات.

کەچی ژمارەیەك تێڕوانین (روانگە) هەیە لەپێناو پێناسەکردنی بازرگانی ئەلیکترۆنی کە ئەو تێڕوانینانە بریتین لە:

1- لەڕوانگەی جیهانی پەیوەندی بازرگانی ئەلیکترۆنی پێناسە دەکرێت بەوەی کە بریتیە لەو ئامراز و ڕێگایە کە لە پێناو پەیوەندی کردنی زانیاریەکان و یان بەرهەمەکان دەبێت ئەوەش لەڕێگای هێڵەکانی تەلەفۆن یان تۆڕەکانی کۆمپیتەر یان هۆکار ڕێگایەکی تەکنیکی.

2- لەڕوانگەی کارە بازرگانیەکان پێناسە دەکرێت بەوەی کە بریتیە لەکرداری جێبەجێ کردنی تەکتیکی لەپێناو ئەوەی کە مامەڵە بازرگانیەکان وا بکات بڕوات بەشێوەیەکی ئۆتۆماتیکی وە بەخودی خۆی و خێرایە.

3- لەکاتێکدا کە راژەکان پێناسەی بازرگانی ئەلیکترۆنی دەکەن بەوەی کە بریتیە لە ئامرازێك لە پێناو بەدیهێنانی ئارەزوەکانی کۆمپانیاکانی و کۆمپانیاکان و بەکاربەرەکان و بەڕێوبەرەکان دایە لەلایەن دابەزاندن و کەکردنەوەی تێچوونی راژەکانی و بەرزرکردنەوەی لێهاتوویی و تواناداری و کارکردن لەسەر بەخێراکردنی گەیشتنی راژەکان.

4- وە دوجار و نەلەجاری کۆتایی , جیهانی خستنەبازاڕ بازرگانی ئەلیکترۆنی پێناسە دەکات بەوەی کە بریتیە لەکردنەوەی بوارەکان و دەرفەت بۆ کڕین و فرۆشتن و دۆزینەوەی ئالۆگۆڕی و گۆڕینەوەی بەرهەمەکان و راژەکان و زانیاریەکان لە ڕێگای ئینتەرنێت.

دووەم/ کورتە مێژوویەك دەربارەی گەشەکردنی بازرگانی ئەلیکترۆنی (E-commerce Historical Developmment) :

جێبەجێ کردنەکان بازرگانی ئەلیکترۆنی سەریان هەڵدا لە سەرەتای حەفتاکان لە سەدەی بیستەم . وە لە گرنگترین جێبەجێ کردنەکان مامەڵەکان و ئالۆگۆڕکردنی ئەلیکترۆنی بۆ داراییەکانی کاش (EFT) بەلاّم ئەو سنوورەی نەبەزاند بۆ جێبەجێ کردنی کۆمپانیاکانی بازرگانی زەبەلاح . بەلاّم هەندێك لەدام و دەزگا بازرگانیە بچووکەکان ئەنجامیان دەدا , لەدواییدا ئەوە دەرکەوت کە پێی دەگونرێت ئالوگۆڕکردنی ئەلیکترۆنی بۆ زانیاریەکان (Electronic Data Interchanging EDI) کەئەوەش چوارچێوەی جێبەجێ کردنی بازرگانی ئەلیکترۆنی فراوان کرد , لەو بارودۆخەی کە تەنها بریتی بوو لەمامەڵەکانی دارایی و گۆڕی و فراوانی کرد بۆ مامەڵەکانی تر , ئەوەش وایکرد هاوبەشی کۆمپانیاکان لەو جۆرە تەکنیکە لە دام و دەزگاکان و کۆمپانیاکانی دارایی زیاد ببێت بۆ دروستکەر و فرۆشتنی تاك و دام و دەزگاکانی راژەیی و فرۆشتن و کڕینی پشکەکان لەسەر ئینتەرنێت و لەو هۆیانەی کە بووە مایەی گەشەسەندنێکی گەورە لە ژمارەی جێبەجێ کردنەکانی بازرگانی ئەلیکترۆنی بریتی بوو لەهۆی پێشکەوتنی تۆڕەکان و پرۆتۆکۆلەکان و پرۆگرامەکان و بەهۆیەکی تر بوو بۆ ئەو زیادبوونە , کە ئەوەش بریتی بوو لە دەرئەنجامێك بۆ زیاد بوونی توندی پێشبڕکێ لە نێوان کۆمپانیاکان .

لەپێناو جێبەجێ کردنی ئەو جێبەجێکاریانە پێویستە ئەو زانیاریانەی کە پشتگیری و پاڵپشتی و ئەو سیستەم و ئەو ژێرخانە بەدەست بێت کە ئەوەش متمانە دەکاتە سەرچوار لایەنی گرنگ:

1- تاکەکان – کەسایەتیەکان – سوودمەندەکان – بەکارهێنەرەکان.
2- رامیاری گشتی.
3- پێوەرەکان و پرۆتۆکۆلەکانی تەکتیکی.
4- کۆمپانیاکانی تر.

سێیەم : سروشتی زانستی بازرگانی ئەلیکترۆنی (The Scientific Nature of E-Commerce) :

بازرگانی ئەلیکترۆنی زانستێکی نوێیە لە بوارێکی نوێدا , لەبەر ئەوەی تا ئێستا بەبەردەوام لە پێشکەوتنی بۆچوونەکانی زانستی و تیۆرش دایە و ئەوەی ڕوون و دیارە کە بازرگانی ئەلیکترۆنی متمانە دەکاتە سەر هەندێك لەزانستی جیاجیا و لەوانەش:

1- **زانستی خستنەبازاڕ** : زۆر لەو بابەت و لایەنانەی کە پەیوەندیان هەیە بەخستنەبازاڕ لەجیهانی ڕاستەقینەدا دەبینین کە پەیوەندی هەیە بەجیهانی ئینتەرنێت وەك ڕاگەیاندن و ڕیکلام و رەواج کردن و فرۆشتن و کڕین.
2- **زانستی کۆمپیتەر** : هەندێك جار پێویستە لە تواناداری و زانینی زمانەکانی پرۆگرام و تۆڕەکانی ئەلیکترۆنی لەپێناو پێشخستن ە بەکارهێنانی پێگەکان و دامەزراندنی بازاڕی ئەلیکترۆنی .
3- دەروون و هەڵسوکەوتی بەکاربەر : هەڵسوکەوتی بەکاربەر بریتیە لە کلیلی سەرکەوتن لە بازرگانی کۆمپانیا بۆ بەکاربەرەکانی و هەروەها هەڵسوکەوتی کڕیار بایەخێکی تری هەیە .
4- **زانستی سەرچاوەکانی دارایی** : بانکەکان و بازاڕەکانی دارایی دادەنرێت بەگرنگترین بەکارهێنەرانی بازرگانی ئەلیکترۆنی و هەروەها گۆڕینەوە و ئالوگۆڕکردنەوەکان و ڕێکەوتنەکانی دارایی شوێنێکی گەورەی هەیە لەجیهانی ئینتەرنێت .
5- **زانستی ئابووری** : بازرگانی ئەلیکترۆنی دەکەوێتە ژێر کاریگەری هێزی ئابووری و کاریگەریشی بەهێزیشی هەیە لەسەر ئابووریەکانی جیهان و ئابووریەکانی وولاتان.
6- **بەڕێوەبردنی سیستەمی زانیاری** : بریتیە لەو بەشەی کە بەرپرسە لەبەکارهێنان و بەڕێوەبردنی بازرگانی ئەلیکترۆنی و زۆر لایەن دەگرێتەوە وەك شیکردنەوەی سیستەم بۆ تەواوکاری سیستەمە بەزیادکردنی بۆ سیستەمی پلاندانان و ئاسایش و جێبەجێ کردن.
7- **ژمێریاری و ووردبینی فەرمی بۆ ژمێریاریەکانی بازرگانی** : ئەو کردارانە ئەنجام دردرێن لەدوای نووسینگەکانی مامەڵەکانی ئەلیکترۆنی زۆر جیاواز نیە لە مامەڵەکانی ئاسایی.

8- **زانستی کارگێڕی :** پێویستە بازرگانی ئەلیکترۆنی بەشێوەیەکی باش بەڕێوە ببردرێت و لەبەر هۆی چوونە ناویەك و تێکەڵبوونی زۆر لە زانستەکان لەنێو زانستی بازرگانی ئەلیکترۆنی دا , لەبەر ئەوە بەڕێوبەر پێویستە لەسەری کەخۆی پێش بخات و بۆچوونە نوێیەکان بدۆزێتەوە لەزانستی کارگێڕی.

9- **یاساکانی بازرگانی و خوڕەوشت :** لایەنە یاساییەکان و خوڕەوشتەکان , لەبابەتە گرنگەکانن لە جیهانی بازرگانی ئەلیکترۆنی بەتایبەت لە بازاڕەکانی جیهاندا و هەروەها چۆنیەتی و بەڕێوەبردنە ئینتەرنێت و چۆنیەتی هەڵسوکەوت لەگەڵ دەرفەت بۆ ئەو لایەن و بابەتە یاساییانەی کە گرنگن.

چوارەم : تایبە تمەندی و سوودەکانی بازرگانی ئەلیکترۆنی :

بازرگانی ئەلیکترۆنی ژمارەیەك لەلایەنی باش و جیاواز و سوودمەندی دەگەیەنن کە توانا دەدەن بەوەی کە سوود وەربگرێت لێیان لەلایەن کۆمپانیاکان و تاکەکەسەکان بەشێوەیەکی زۆر و لەوانەش:

1- **ئاسانی بەردەستی زانیاریەکان :** راستی و دروستی و ڕوونی لەو زانیاریانەی کە بەردەستن بەشێوەیەکی رێژەیی لەڕێگای ئینتەرنێت دادەنرێت بنچینەیەك بۆ پێشکەوتنی بازرگانی ئەلیکترۆنی و پتەو کردت و بەهێزی باوەڕ پێیان وەك ئامرازێك و ڕێگایەکی سەرەکی بۆ گۆڕینەوە و ئالوگۆڕی کالاَکانی نێودەوڵەتی.

2- **کاریگەری خستنەبازاڕ و داهاتی زۆرتر :** متمانە کردنی کۆمپانیاکان لەسەر ئینتەرنێت لە خستنەبازاڕدا دەرفەتی ئەوەیان بۆ دەڕەخسێنێت کە بەرهەمەکان و راژەکانیان بخەنەڕوو لە جۆرەها بەشەکانی جیهاندا بەبێ هیچ پچڕانێك لەماوەی (24) کاتژمێر بەبەردەوامی لەڕۆژێکدا (360) ڕۆژ لە ساڵێك , وە ئەوەش بۆ ئەو کۆمپانیایانە دەرفەتی گەورەتر دابین دەکات بۆ بەدەستهێنانی قازانجی سەربار سەرەرای گەیشتینیان بۆ زیاترن لەکڕیارەکان.

1- **ئازادی هەڵبژاردن :** بازرگانی ئەلیکترۆنی دەرفەتی زیادبوونی جۆرەها شێوەی شوێنەکانی ئەلیکترۆنی دەستەبەر دەکات لەسەر ئینتەرنێت و سەرەرای ئەوە هەڵدەستێت بەپێدانی زانیاری تەواو بۆ کڕیارەکان دەربارەی بەرهەمەکان بەبێ هیچ کۆسپ و تەگەرەیەك و پاڵەپەستۆیەك لەلایەن پیاوانی فرۆشتن.

3- **پاشەکەوت کردنی کات و هەوڵدان :** بازاڕەکانی ئەلیکترۆنی ئەو سروشتەی هەیە کە کاردەکات بەشێوەیەکی بەبێ پشوو و وەستان کە ئەوەش وادەکات ئاسان بێت بۆ کڕیارەکان بۆ ئەوەی هەوڵ و کاتیان پاشەکەوت بکەن و بەفیڕۆی نەدەن بەتایبەت بۆ ئەو کالاَیانەی کەپێویستیان بەگەشت هەیە یان بەچاوەڕوانی هەیە و هەروەها پێویست ناکات ئەوان ئەو کالاَیە بگوازنەوە بۆ ماڵەکانیان , سەرەرای بوونی کارتەکانی دڵنیایی متمانەیی لەسیستەمی پارەدانی گونجاو و بەکارهێنانی (ATM) یان کاشی (پارە) ئەلیکترۆنی (E-Money).

4- **کەم کردنەوە و دابەزاندنی تێچوونی گۆڕینەوە (ئالوگۆڕکردن)** : لەبەر ئەوەی بازرگانی ئەلیکترۆنی هەڵدەستێت بەکەمکردنەوەی ماوەی ئابووری کە بەرهەمهێنەرەکان جیادەکاتەوە لەگەڵ بەکاربەرەکان کەئەوان دەتوانن راستەوخۆ هەلسن بەئەنجامدانی کرداری کڕین بەبێ ئەوەی پەنا ببەنە بەر رێگاکانی ئاسایی و بازرگانی بەکۆمەڵ . و بوونی توانای داواکردنی کالآیەك کە دەگونجێت لەگەڵ پێویستیەکانی تایبەتی کڕیارەکان . واتا لەرادەست کردنی لەکاتێکی دیاریکراو بۆ ئەو راژانە و کالآیانەی کە بەرجەستەن نین (مادی نین) و لەهەر جۆرە شێوەیەکی ژمارەیی بن.

5- **دابەزاندنی نرخەکان** : ژمارەیەکی زۆر لە کۆمپانیاکان هەن لەسەر ئینتەرنێت کە کالآ و راژەکانیان دەفرۆشن بەنرخێکی کەمتر بەبەراورد لەگەڵ شوێنەکانی بازرگانی ئاسایی و ئەوەش لەبەر ئەوەی خستنەبازاڕ و فرۆشتن لەسەر ئینتەرنێت زۆر لەتێچوون کە خەرج دەکرێت پاشەکەوت دەکات لە فرۆشتنی خستنەبازاڕی ئاسایی , و بەواتایەکی تر خستنەبازاڕ لە چاخی ئینتەرنێت دادەنرێت لە خستنەبازاڕێکی پێچەوانەکردنەوە , لەبەر ئەوە کڕیارەکان بەخودی خۆیان زانیاریەکان دیاری دەکەن دەربارەی کالآیەك یان راژەکان خستنەڕوو و پارەپێدان کە دەگونجێت لەگەڵ تواناکانی کڕین و ئارەزووەکانی.

6- **بەدەست هێنانی ڕەزامەندی بەکارهێنەر** : کردارەکانی ئینتەرنێت پەیوەندی کارلێك کردنی راستەوخۆ دەستەبەر دەکات بەشێوەیەك بۆ ئەو کۆمپانیایاتەی کە لە بازاڕی ئەلیکترۆنی دا هەن . یان لەسەر تۆڕی جاڵجاڵۆکەیی هەن دەتوانن سوود وەربگرن لەو لایەنە باشە و تایبەتمەندیە بۆ وەڵآمدانەوەی پرسیارەکانی کڕیار بەو پەڕی خێرایی کە ئەوەش وادەکات راژەیەکی باشتر بۆ ئەوانە دابین بکات لەگەڵ بەدەست هێنانی لایەنگیریان.

7- **دابەزاندنی خەرجی کۆمپانیاکان** : کرداری ئامادەکردن و نوێ کردنەوەی پێگەی بازرگانی ئەلیکترۆنی لەسەر تۆڕی جاڵجاڵۆکە زیاتر ئابووریانەیە لەدروست کردن و دابەش کردنی بازاڕ , لەبەر ئەوەی پێویست ناکات بەزۆر لەخەرجی دارایی لەسەر دابینکردنکانی لایەنەکانی رەواج کردنی کارگێڕی و راژەی کریارەکان لەبەر ئەوە بنچینەی زانیاریەکان هەیە لەسەر ئینتەرنێت کە بەراوردی کردارەکانی کڕین و فرۆشتن و ناوی کڕیارەکان لەکۆمپانیاکان دەپارێزێت , کەئەوەش وادەکات کە ڕەگەزی مرۆیی کەم بکاتەوە و هەروەها بۆ ئەو تاکە کەسە بەتەنیا دەتوانێت زانیاریەکان بۆ خۆی بگێڕێتەوە

پێنجەم : بەشەکانی جێبەجێ کردنی بازرگانی ئەلیکترۆنی :

جێبەجێ کردنەکانی بازاڕی ئەلیکترۆنی دابەش دەکرێت بۆ سێ بەش :-

1- **کڕین و فرۆشتنی بەرهەمەکان و ڕاژەکان ئەوەی کە ناو دەبرێت بەبازاڕی ئەلیکترۆنی.**
2- **ئاسانکردن و ڕواندن و ڕژانی زانیاری و پەیوەندیەکان و هاریکاری لەنێوان کۆمپانیاکانی و لە نێوان بەشەکانی جیاجیای یەك کۆمپانیا.**
3- **دابین کردن و دەستەبەری راژەی کڕیارەکان.**

شەشەم : جمووجۆڵەکانی بازرگانی ئەلیکترۆنی (Activities of E-Commerce **) :**

بازرگانی ئەلیکترۆنی لەلایەنی سروشتی مامەڵەکانەوە پۆلێن دەکرێت بۆ ئەو پۆلانەی خوارەوە:

2- بازرگانی ئەلیکترۆنی لەکۆمپانیاکان بۆ کۆمپانیاکان:

بەشێوەیەکی کورت بەهێمای (B2B**) ئاماژەی بۆ دەکرێت ئەوەش بریتیە لە کردارێکی کڕین و فرۆشتن لە نێوان کۆمپانیاکان و بریتیە لە گۆڕینەوە و ئالوگۆڕی بازرگانی ئەلیکترۆنی لەنێوان کۆمپانیایەك و کۆمپانیایەکی تر و زۆرینەی مامەڵەکانی بازرگانی دەکەونە ژێر ئەو خانەیە وە ئەوەش بریتیە لەسیستەمی زانیاری لەنێوان کۆمپانیاکان و مامەڵەکردنەکانی بازاڕی ئەلیکترۆنی لەنێوان ڕێکخراوەکاندا.**

3- بازرگانی ئەلیکترۆنی لەکۆمپانیای بەکاربەر (Business To - Consumer **) :**

بەکورتی ئاماژەی بۆ دەکرێت بەهێمای (B2C**) کە ئەوەش بریتیە لەفرۆشتنی کالاٌ و ڕاژەکان لە کۆمپانیاکانی بەکاربەر و مامەڵەکارەکانیان ئەوەش لەڕێگای فرۆشتنی بەدانە بۆ بەکاربەر , نموونەش بۆ ئەوە کۆمپانیای (**Amazon . com**) بۆ فرۆشتنی پەرتوك بۆ بەکاربەرەکان دادەنرێت لە چوارچێوەی ئەو خانەیە.**

4- بازرگانی ئەلیکترۆنی لەبەرکاربەر بۆ بەکاربەرێك (Consumer – To - Consumer **):**

بەکورتی ئاماژەی بۆ دەکرێت بەهێمای (C2C**) و لێرەدا فرۆشتنی بەکاربەرێك بۆ بەکاربەرێکی تر بەشێوەیەکی ڕاستەوخۆ و نموونەش بۆ ئەوە لەکاتی کە بەکاربەرێك هەڵدەستێت بەدانانی ڕیکلام و راگەیاندن لە پێگەی تۆڕی جاڵجاڵۆکەیی لەسەر ئینتەرنێت لەپێناو فرۆشتنی شتومەکی کەسی یان شارەزاییەکی بەرجەستەکراو .....هتد هەروەها بوار هەیە بۆ فرۆشتن بەزیاد کردن لەسەر ئینتەرنێت وەك (**EBay**).**

5- بازرگانی ئەلیکترۆنی لەبەرکاربەرێك بۆ کۆمپانیا (Consumer – To - Business **):**

بەکورتی ئاماژەی بۆ دەکرێت بەهێمای (C2B**) کە لێرەدا تاکە کەسەکان و مرۆڤەکان دەگرێتەوە کە هەڵدەستن بەفرۆشتنی بەرهەمەکان یان ڕاژەکان بۆ کۆمپانیاکان وەك ناوبژیکار.**

6- بازرگانی ئەلیکترۆنی بێ قازانج (Non Profit E-Commerce **):**

ئاماژەی بۆ دەکرێت بە (Non - PEC**) لەبەر ئەوەی دەبینین کە زۆر لەکۆمپانیاکانی کەبێ قازانجن, جۆرەها بازرگانی ئەلیکترۆنی جیاواز بەکاردێنن وەك دام و دەزگاکانی ئاینی و کۆمەڵایەتی و**

خێرخوازی , ئەوەش لەپێناو کەمکردنەوەیتێچوونی کارگێڕی ئەو دامودەزگایانە یان بۆ مەبەستی چاکردنی بەڕێوەبردنی ئەو دەزگایە و راژە کردنی کڕیارەکانیان و شێوەی هزری کۆمپانیاکە.

7- **بازرگانی ئەایکترۆنی لەنێوان ڕێکخراوەکان (دام و دەزگاکان)**(Within Business):

ئاماژەی بۆ دەکرێت بە (Intra - Organzation) و گشت جمووجۆڵەکانی ناوەخۆیی ڕێکخراوەکە دەگرێتەوە کە ئەوەش زۆرجار تەواو ئەنجام دەدرێت لەسەر تۆڕی ناوەخۆیی کۆمپانیاکە و گۆڕینەوەی بەرهەمەکان یان راژەکان یان زانیاریەکان دەگرێتەخۆ , ئەو جۆرە جمووجۆڵانە فراوانتر دەبێت تاکو فرۆشتنی بەرهەمەکانی کۆمپانیاکە دەگرێتەوە بۆ فەرمانبەرەکانیان بۆ ئەو جمووجۆڵانەی کە ئامانجی سنووردانە بۆ تێچوونی کارگێڕی ڕێکخراوەکە و ڕاهێنانی کارمەندەکانی ئەوەش بەبەکارهێنانی تۆڕەکان.

حەوتەم/ سیستەمەکانی زانیاری لەنێوان دام و دەزگاکان (ڕێکخراوەکان) لەبازرگانی ئەلیکترۆنی دا, و ە جۆرەکانی سیستەمی زانیاری لەنێوان ڕێکخراوەکان :

سیستەمی زانیاری لەڕێکخراوەکان لەبازرگانی ئەلیکترۆنی:

E-Commerce and Business Information system

سیستەمەکانی زانیاری لە نێوان دام و دەزگا و ڕێکخراوەکان بریتیە لەو سیستەمەی کە ژمارەیەك لەلایەنەکانی بازرگانی بەیەك دەبەستێتەوە تاکو کۆمپانیاکەش بگرێتەوە و لەگەڵ دابینکەرەکان و بەکاربەرەکانیش بگرێتەوە و لە ڕێگای سیستەمەکانی زانیاری لەنێوان ڕێکخراوەکاندا فرۆشیار و کڕیار دەتوانێ مامەڵەکاری بازرگانی ڕۆتینیان ڕێکبخەن و ئەنجامی بدەن , ئەوەش دەکرێت بەگۆڕینەوەی زانیاری لەڕێگای تۆڕەکانی پەیوەندی گونجاو تاکو تەلەفۆن و بەڵگەنامەی کاغەزی و پەیوەندیەکانی بازرگانی بەکارنەیەت . لەمەوبەر سیستەمەکانی زانیاری لەنێوان ڕێکخراوەکان ئەنجام دەدرا لەڕێگای تۆڕەکانی پەیوەندی تایبەت . بەڵام ئاراستەی ئێستا بریتیە لە بەکارهێنانی ئینتەرنێت بۆ ئەو مەبەستانە .

جۆرەکانی سیستەمی زانیاری لەنێوان دام و دەزگاکانی بازرگانی (Types of Business Information System) :

1- **گۆڕینەوەی ئەلیکترۆنی بۆ زانیاریەکان** (EDI)(Electronic Data Interchange): ئەو جۆرە پەیوەندی کردنی کۆمپانیاکە بەکۆمپانیایەکی تر دابین دەکات بەشێوەیەکی پارێزراو و ئاسایش , ئەوەش لەڕێگای تۆڕەکانی بەهای سەربار (Value Added Network).

2- **تۆڕەکانی سەربار** (Exranet) کە ئەوەش پەیوەندی کۆمپانیاکە بەکۆمپانیاکانی تر دابین دەکات بەشێوەیەکی پارێزراو لەڕێگای ئینتەرنێت.

3- **گواستنەوەی ئەلیکترۆنی بۆ سەرمایە** (Electric Funds Transfer).

4- **پەیوەندی یەکتر تەواوکەر** (Integrated Communication) : کە ئەوەش بریتیە لە کرداری ناردنی نامەی ئەلیکترۆنی و بەڵگەنامەی فاکس لە ڕێگای سیستەمێکی یەکگرتوو بۆ ناردنی ئەلیکترۆنی.

5- **بنچینەی زانیاریەکانی هاوبەش** (Sharing Data Base) : لێرەدا ئەو زانیاریانەی کە عەبار کراون (دانراون) لەبنچینەی زانیاریەکان دەتوانرێت ببینرێت و چاویان پێ بخشرێتەوە لەلایەن گشت لایەنەکانی هاوبەش لەو بازرگانیە . وە مەبەستیش لەو هاوبەشیە بریتیە لە کەمکردنەوەی ئەو کاتەی کە پێویستە بۆ ناردنی زانیاریەکان وە وەرگرتنیان ئەگەر هاتوو زانیاریەکە نەخسترابێتە ڕوو بۆ گشتیان و هاوبەش بن و هاوبەشی دەتوانن سەیری بکەن بەڕێگای تۆڕەکانی سەربار.

6- **بەڕێوەبردنی زنجیرەی دابین کردن** (Supply Chain Management) کە ئەوە بریتیە لە هاریکاری لەنێوان کۆمپانیاکان و دابینکەرانی بەکاربەرەکانی لەبواری پێشبینی کردن بەداواکاری و بەڕێوەبردنی لیستی هاوێرد کردن (جرد) و کۆتایی هێنانی داواکاریەکانی بازرگانی کە ئەوە هاریکاریە دەبێتە مایەی کەمکردنەوەی ئەو کاڵایانەی کە لە کۆگا دانراون و دەبێتە مایەی خێرا کردنی ناردنی کاڵاکان و ڕێگادان بە دروست کردنی یان پیشەسازی کردن.