

إستراتيجية إدارة العمليات

Operations Management Strategy

د/ سعيد السحرتي

كلية إدارة الأعمال – دكتوراة إدارة المشاريع

- المخرجات المتوقعة من الدرس
- مقدمة
- قياس وتقييم أداء العمليات
- مفاهيم وأسس إدارة العمليات المتقدمة
- معوقات وتحديات إدارة المشاريع
- تصميم وتطوير العمليات الفعالة
- استراتيجيات التميز التشغيلي
- إدارة الجودة الشاملة TQM وتحسين الجودة
- المراجع
- المستمر

المخرجات المتوقعة من الدرس

- فهم واضح لمفهوم إدارة المشاريع
- أسس إدارة المشاريع المتقدمة
- تصميم وتطوير العمليات الفعالة
- استراتيجيات التميز التشغيلي
- إدارة الجودة الشاملة TQM وتحسين الجودة المستمر
- إدارة سلسلة الإمداد SCM واللوجستيات
- قياس وتقييم أداء العمليات
- التحديات وكيفية التخطيط لها

في عالم الأعمال المتسارع والتنافسي اليوم، تُعد إدارة العمليات الفعالة حجر الزاوية لتحقيق النجاح والتميز المؤسسي. لم تعد العمليات مجرد سلسلة من الأنشطة الروتينية، بل أصبحت وظيفة استراتيجية تتطلب فهماً عميقاً للأسس والممارسات المتقدمة. هذه المادة العلمية تسعى إلى تزويد الدارسين والمهنيين برؤية شاملة ومتكاملة حول كيفية تصميم، تطوير، وتحسين العمليات لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والفعالية، بما يلبي تطلعات العملاء ويضمن التفوق في الأداء.

تنطلق رحلتنا المعرفية بفهم واضح لمفهوم إدارة العمليات الحديثة وأهميتها الاستراتيجية في تحقيق أهداف المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها. سنتعمق في الأسس المتقدمة التي تركز عليها هذه الإدارة، مستعرضين أحدث النظريات والمفاهيم التي تقود الابتكار والتحسين المستمر في هذا المجال الحيوي.

بعد ذلك، سنتناول بالتفصيل عملية تصميم وتطوير العمليات الفعالة، مع التركيز على كيفية تحليل العمليات الحالية، تحديد نقاط التحسين، وتطبيق الأدوات والتقنيات اللازمة لإعادة هندستها أو تطويرها بما يضمن تحقيق أقصى قدر من الإنتاجية والجودة.

كما سنستكشف استراتيجيات التميز التشغيلي التي تمكن المؤسسات من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال التركيز على الجودة، التكلفة، السرعة، والمرونة في عملياتها. سنتعرف على مبادئ ومنهجيات مثل Lean Manufacturing التي تهدف إلى تقليل الفاقد وتعظيم القيمة المضافة. ولا يمكن الحديث عن إدارة العمليات دون إيلاء أهمية قصوى لإدارة الجودة الشاملة TQM وتحسين الجودة المستمر. سنتناول مفاهيم TQM وأدواتها وتقنياتها التي تضمن تحقيق أعلى معايير الجودة ورضا العملاء، بالإضافة إلى منهجيات التحسين المستمر مثل Six Sigma /Kaizen كما سنتعمق في عالم إدارة سلسلة الإمداد SCM واللوجستيات، مستعرضين كيفية إدارة تدفق المواد والمعلومات بكفاءة وفعالية من الموردين إلى العملاء، وأهمية بناء علاقات قوية مع الشركاء في سلسلة الإمداد لتحقيق التكامل والتناغم. ولضمان تحقيق الأهداف التشغيلية بكفاءة، سنتناول موضوع قياس وتقييم أداء العمليات، وكيفية تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs واستخدامها في تتبع الأداء واتخاذ القرارات المستنيرة.

PROJECT MANAGEMENT





Operations keeps the lights on, strategy provides a light at the end of the tunnel, but project management is the train engine that moves the organization forward.

– Joy Gumz

 ProjectManager

 ProjectManager



Trying to manage a project without project management is like trying to play a football game without a game plan.

– Karen Tate

 ProofHub

Project management and team collaboration tool

 ProofHub



A goal without a timeline is just a dream.

– Robert Herjavec

 ProjectManager

 ProjectManager

تعريف إدارة المشاريع

تعرف إدارة المشروع على أنها عملية إدارة تركز على بدء وتخطيط وتنفيذ ومراقبة والإشراف على إتمام عمل الفريق لتحقيق الأهداف من المشروع وتلبية معايير النجاح المحددة في المشروع. حيث تشمل إدارة المشروع مجموعة من الأنشطة المصممة لضمان نجاح تنفيذ المشروع. إدارة المشاريع تعتبر المبادئ والسياسات والإجراءات التي تهدف إلى توجيه المشروع من مرحلة البدء إلى نهايته.

أيضاً، تُعرف إدارة المشروع بأنها إجراء يقود الفريق إلى تحقيق أهداف محددة أو إنجاز المخرجات المطلوبة بحلول موعد التسليم النهائي، يتطلب إنشاء مشاريع ناجحة ضمن الوقت والميزانية والنطاق المحدد بعض الأمور منها؛ التوثيق، والتخطيط، والتتبع، والاتصال.





إدارة المشاريع

إدارة المشاريع هي تطبيق المعرفة والمهارات والأدوات والتقنيات على أنشطة المشروع لتحقيق متطلباته وأهدافه المحددة. إنها عملية منظمة تقود فريق العمل لتحقيق جميع أهداف المشروع ضمن القيود الموضوعية، والتي تشمل عادةً النطاق، والوقت، والميزانية، والجودة.

بشكل أكثر تفصيلاً، يمكن تعريف إدارة المشاريع بأنها:

- عملية مؤقتة وفريدة: لكل مشروع بداية ونهاية محددتين، ويهدف إلى تحقيق منتج أو خدمة أو نتيجة فريدة.

- جهد تعاوني: تتطلب إدارة المشاريع فريق عمل متكامل يعمل بتنسيق لتحقيق الأهداف المشتركة.

- تطبيق منهجي: تعتمد على مجموعة من العمليات والمنهجيات والأدوات التي تساعد في تخطيط وتنفيذ ومراقبة وضبط أنشطة المشروع.

- تركيز على الأهداف: تهدف إلى تحقيق أهداف المشروع المحددة بفعالية وكفاءة.

- إدارة القيود: تتضمن إدارة التنازلات بين القيود المختلفة للمشروع مثل النطاق، والوقت، والتكلفة، والجودة، والموارد.



الأهمية الاستراتيجية لإدارة المشاريع

التخطيط الاستراتيجي يشير إلى تحقيق أهداف المؤسسة وضمان نجاحها على المدى الطويل عن طريق الآتي ذكره:-

1. تحقيق الأهداف الاستراتيجية:

• ربط المشاريع بالاستراتيجية: تضمن إدارة المشاريع الاستراتيجية أن يتم اختيار وتنفيذ المشاريع التي تتماشى بشكل مباشر مع الأهداف والغايات الاستراتيجية للمؤسسة. هذا يضمن توجيه الموارد والجهود نحو المبادرات التي تحقق أكبر قيمة استراتيجية.

• تحويل الرؤية إلى واقع: تساعد إدارة المشاريع في تحويل الرؤية الاستراتيجية للمؤسسة إلى نتائج ملموسة من خلال تنفيذ مشاريع محددة وقابلة للقياس.

• دعم النمو والتوسع: تمكن المؤسسات من اتباع نهج منظم لتوسيع عملياتها والاستفادة من الفرص الجديدة، مما يدعم النمو المستدام والميزة التنافسية.

2. تحسين الكفاءة والإنتاجية:

• التخطيط والتنظيم الفعال: توفر إدارة المشاريع إطارًا للتخطيط والتنظيم الفعال للموارد والأنشطة، مما يقلل من الهدر ويحسن تخصيص الموارد.

• تحديد الأولويات: تشجع إدارة المشاريع الاستراتيجية على إعطاء الأولوية للمشاريع بناءً على تأثيرها على الأهداف الاستراتيجية، مما يضمن تركيز الموارد على المشاريع الأكثر أهمية.

• تحسين سير العمل: تساعد في تبسيط المهام وتحسين سير العمليات، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.

الأهمية الاستراتيجية لإدارة المشاريع

3. إدارة المخاطر والتعامل مع التغيير:

- تحديد المخاطر المبكرة: تمكن من تحديد المخاطر المحتملة في مرحلة مبكرة من دورة حياة المشروع ووضع استراتيجيات للتخفيف من آثارها.
- القدرة على التكيف: توفر آليات لتقييم ودمج التغييرات بناءً على الظروف المتغيرة أو الأحداث غير المتوقعة، مما يضمن بقاء المشاريع ذات صلة ومتوافقة مع الأهداف التنظيمية.

4. تعزيز التعاون والتواصل:

- تحسين الاتصالات الداخلية: تزيد من التعاون بين الموظفين ورفع مستوى الشفافية في العمل، مما يعزز العمل الجماعي.
- التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة: تضمن التواصل الجيد مع العملاء وأصحاب المصلحة الآخرين، وإدارة توقعاتهم، مما يقلل من احتمالية سوء الفهم.

5. ضمان الجودة وتحقيق الفوائد:

- وضع معايير الجودة: تساعد في وضع وتنفيذ معايير الجودة في جميع مراحل المشروع لضمان تحقيق نتائج عالية الجودة.
- تحقيق الفوائد المرجوة: تضمن تحقيق الفوائد المحددة في حالة الأعمال الخاصة بالمشروع وتتبع تحقيق الفوائد الاستراتيجية ودمجها في المؤسسة.

الأهمية الاستراتيجية لإدارة المشاريع

6. اتخاذ قرارات أفضل:

- توفير البيانات والتقارير: تساعد في الحصول على بيانات مهمة وتقارير نوعية تساهم في اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.
- رؤية المخاطر المحتملة: مع مرور الوقت، يصبح لدى المديرين القدرة على رؤية المخاطر المحتملة والتنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها.

7. تعزيز الابتكار ونقل المعرفة:

- تشجيع الإبداع: من خلال توفير هيكل منظم، تمكن إدارة المشاريع الفرق من التركيز على الابتكار وحل المشكلات.
- توثيق وتبادل المعرفة: تتضمن توثيق وتبادل المعرفة المكتسبة أثناء تنفيذ المشروع، مما يساهم في تحسين الأداء في المشاريع المستقبلية.

الفرق بين إدارة المشاريع و تطوير المشاريع

تطوير المشاريع	إدارة المشاريع	وجه المقارنة
تحديد فكرة المشروع وتحويلها إلى خطة قابلة للتنفيذ.	تنفيذ خطة المشروع وتحقيق أهدافه ضمن القيود المحددة.	الهدف الرئيسي
المراحل الأولية قبل البدء الفعلي للتنفيذ (التأسيس والتخطيط الأولي).	مرحلة التنفيذ والمراقبة والتحكم والإغلاق.	المرحلة الزمنية
تحديد الاحتياجات، دراسة الجدوى، تحديد الأهداف والنطاق، وضع الخطط الأولية.	إدارة المهام، الموارد، الوقت، التكاليف، المخاطر، والتواصل.	التركيز الأساسي
تحديد الفكرة، البحث والتحليل، تقييم المخاطر الأولية، إعداد وثائق التأسيس، وضع الهيكل العام للمشروع.	تخطيط تفصيلي، توزيع المهام، قيادة الفريق، تتبع التقدم، حل المشكلات، إدارة التغييرات، ضمان الجودة، إعداد التقارير، الإغلاق الرسمي.	الأنشطة الرئيسية

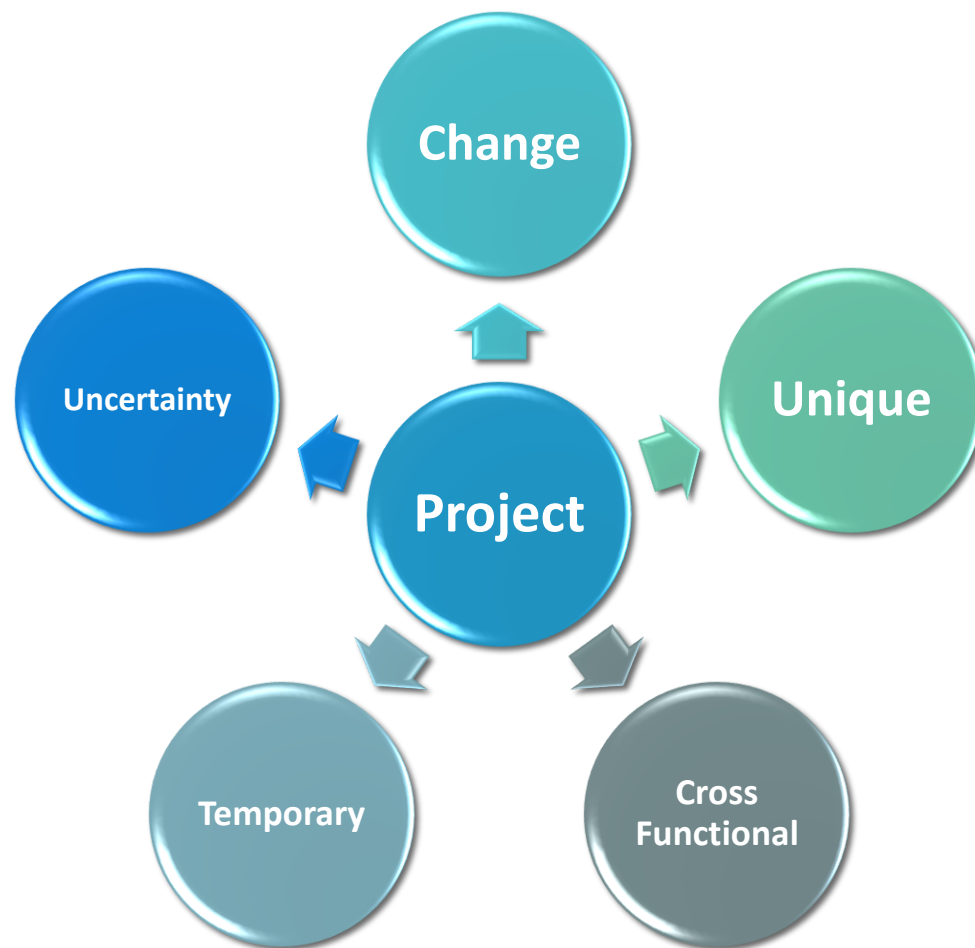
الفرق بين إدارة المشاريع و تطوير المشاريع

تطوير المشاريع	إدارة المشاريع	وجهة المقارنة
قد يكون هناك فريق تطوير مشروع متخصص أو مدير تطوير مشاريع.	مدير المشروع Project Manager	المسؤول الرئيسي
تحليل، تخطيط استراتيجي، ابتكار، تواصل فعال، إقناع، فهم الأعمال.	قيادة، تنظيم، تخطيط تفصيلي، تواصل ممتاز، حل المشكلات، إدارة المخاطر، تفاوض.	المهارات المطلوبة
وثيقة تأسيس المشروع، دراسة الجدوى، خطة المشروع الأولية (نطاق، أهداف، ميزانية أولية، جدول زمني مبدئي).	خطة إدارة المشروع التفصيلية، التقدم المحرز، التسليمات، الدروس المستفادة، الإغلاق الرسمي للمشروع.	المخرجات الرئيسية
تطوير المشاريع يضع الأساس الذي تعتمد عليه إدارة المشاريع في التنفيذ.	إدارة المشاريع تعتمد على مخرجات تطوير المشاريع لتحقيق النجاح.	العلاقة بينهما

ضع علامة صح أو خطأ مع التصحيح

1. يجب أن يكون لدى مدير المشروع معرفة تقنية عميقة بكل تفاصيل المشروع.
2. التخطيط هو أول مرحلة في دورة حياة المشروع.
3. لا توجد حاجة إلى إدارة المخاطر إذا كان المشروع صغيراً.
4. استخدام المنهجيات الحديثة يمكن أن يحسن من تطوير المشاريع.
5. التواصل الفعال بين أعضاء الفريق ليس ضرورياً لنجاح المشروع.

الجوانب الستة الأساسية لإدارة المشاريع



الجوانب الستة الأساسية لإدارة المشاريع

1- نطاق المشروع:

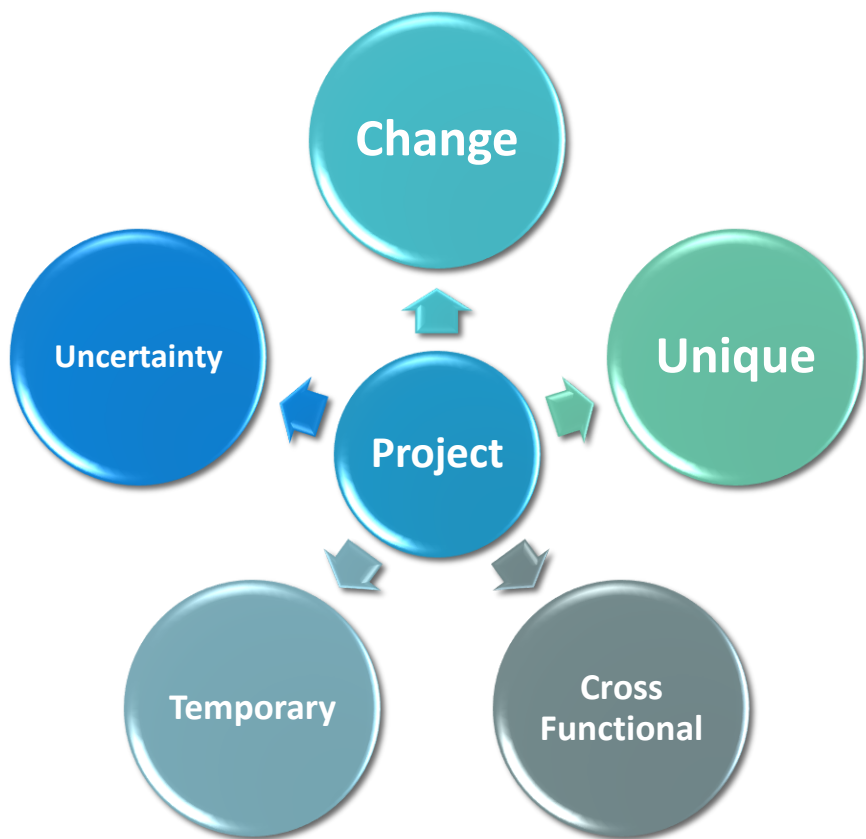
ونطاق المشروع فيه توضع قائمة بالأنشطة والمهام المطلوب إنجازها خلال فترة محددة، إلى جانب الأهداف التي تشمل النتائج المطلوب تحقيقها بعد التنفيذ.

2- الموارد:

يعتمد المشروع بشكل أساسي على توفر كافة موارده سواء المالية التي تختص بالميزانية المحددة له، أو الموارد البشرية من أعضاء فريق العمل المكلفون بتنفيذ مهام المشروع.

3- التكلفة:

تشمل الميزانية المخصصة للمشروع وحجم المصروفات المطلوبة لكافة الأنشطة، وتُحدد هذه التكلفة بعد دراسة جيدة للمشروع وبشكل كلي.



الجوانب الستة الأساسية لإدارة المشاريع

4- المخاطر:

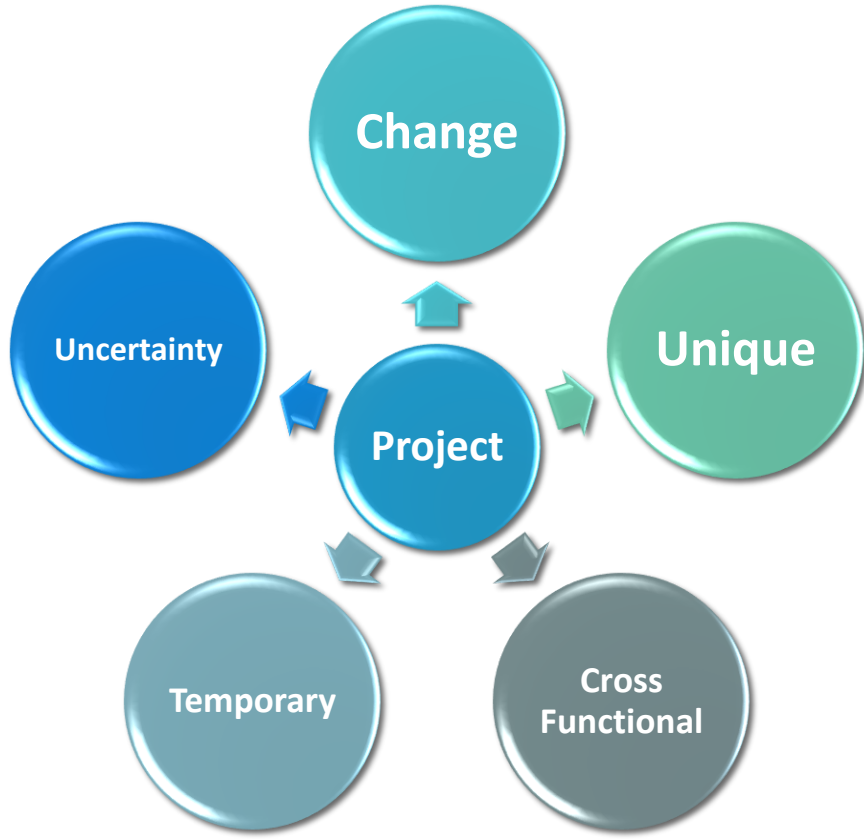
وهي التهديدات المحتملة التي يمكن أن تتسبب في فشل المشروع، ويقوم المختصون بمهام المخاطر بدراساتها وتحليلها من أجل التوصل إلى ممارسات لتقليل أضرارها.

5- الجودة:

تشمل الالتزام بمعايير الجودة المطلوبة، والتي يجب أن تتحقق بدرجة عالية في أنشطة المشروع سواء السلع أو الخدمات.

6- الجدول:

وهو الإطار الزمني للمشروع والذي يوضح بداية التخطيط وفترة التنفيذ مرورًا بالموعد النهائي للتسليم، ووضع الجدول يساعد على إنهاء المشروع في الوقت المطلوب.



استراتيجيات التميز التشغيلي



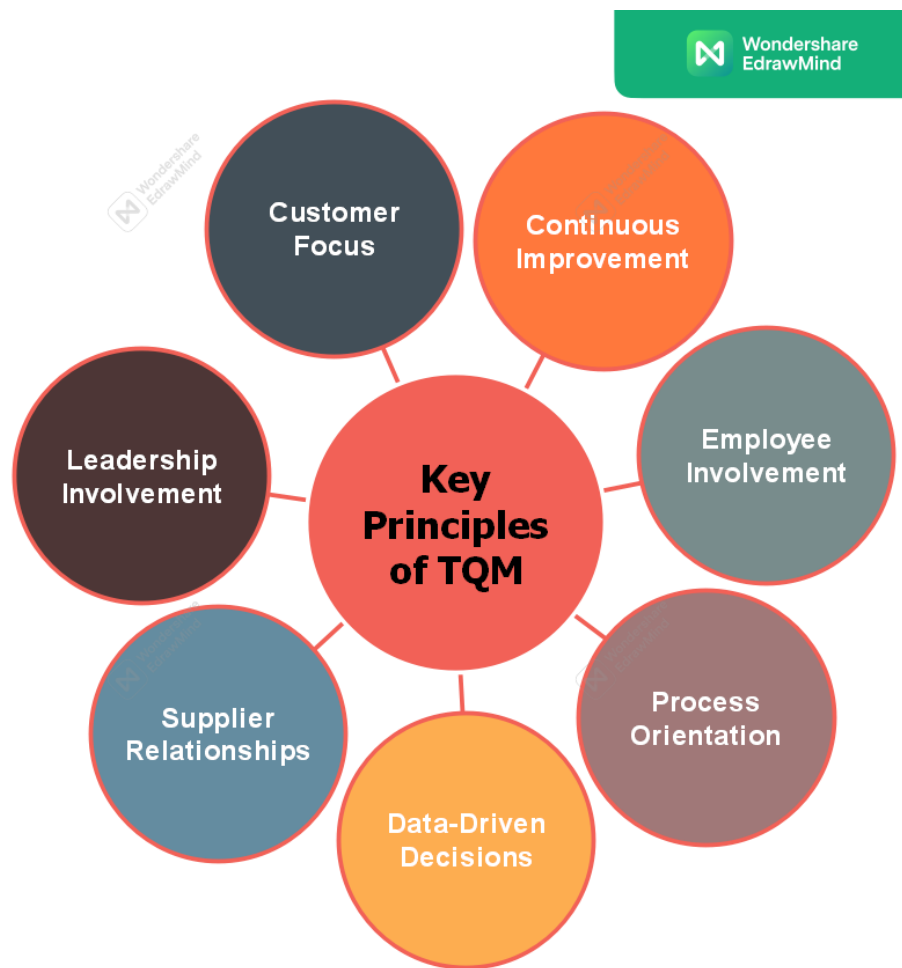
استراتيجيات التميز التشغيلي

تعتبر استراتيجيات التميز التشغيلي مجموعة من المبادئ والممارسات التي تهدف إلى تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والفعالية في العمليات التشغيلية للمؤسسة. الهدف الأساسي هو تقديم قيمة فائقة للعملاء مع تقليل التكاليف والهدر وتحسين الجودة بشكل مستمر.



- التركيز على العميل
- التحسين المستمر Kaizen
- تبسيط العمليات Lean
- إدارة الجودة الشاملة TQM و Six Sigma
- تمكين الموظفين استخدام التكنولوجيا بحكمة
- القياس والمتابعة
- ثقافة التعاون والتواصل
- التركيز على الموردين
- المرونة والقدرة على التكيف

إدارة الجودة الشاملة TQM وتحسين الجودة المستمر



إدارة الجودة الشاملة TQM وتحسين الجودة المستمر

المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة TQM هذه المبادئ تعتبر حجر الزاوية في تطبيق TQM بنجاح داخل أي مؤسسة.

1. التركيز على العميل Customer Focus

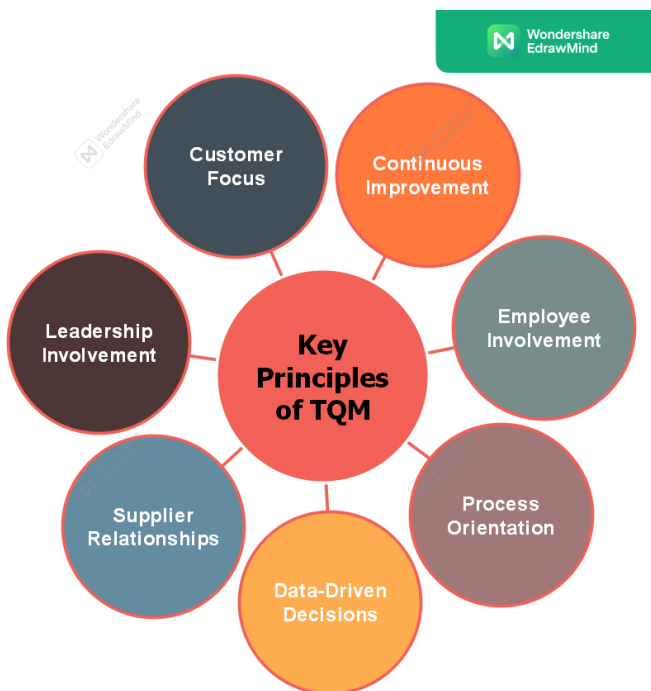
وضع العميل واحتياجاته في صميم جميع أنشطة وقرارات المؤسسة. الهدف هو فهم وتلبية وحتى تجاوز توقعات العملاء.

✓ **الأهمية:** رضا العملاء هو المحرك الرئيسي للنجاح على المدى الطويل. من خلال التركيز على العميل، يمكن للمؤسسة بناء ولاء العملاء وزيادة حصتها في السوق.

2. التحسين المستمر Continuous Improvement

الالتزام بعملية مستمرة للبحث عن طرق لتحسين العمليات والمنتجات والخدمات. هذا يشمل تحديد المشكلات وتحليلها وتنفيذ الحلول وتقييم النتائج.

✓ **الأهمية:** في بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار، يجب على المؤسسات أن تسعى دائمًا للتحسين من أجل الحفاظ على قدرتها التنافسية وتلبية الاحتياجات المتطورة للعملاء.



إدارة الجودة الشاملة TQM وتحسين الجودة المستمر

3. مشاركة الموظفين Employee Involvement

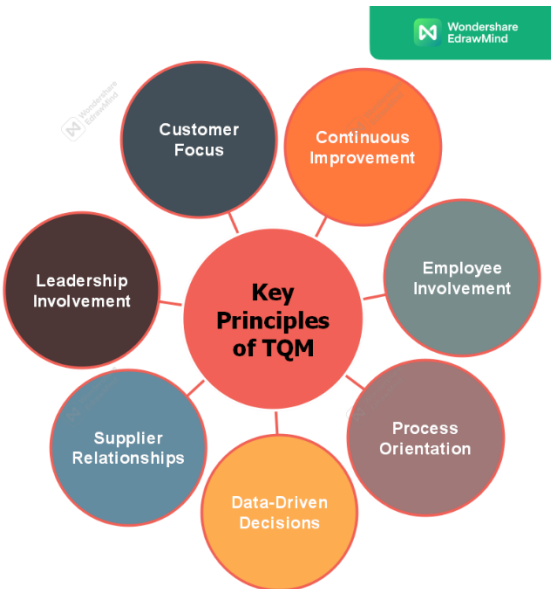
إشراك جميع الموظفين على جميع المستويات في جهود تحسين الجودة. هذا يشمل تشجيعهم على تقديم الاقتراحات والمشاركة في فرق التحسين ومنحهم السلطة لاتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم.

✓ **الأهمية:** الموظفون هم الأقرب إلى العمليات اليومية ولديهم رؤية قيمة يمكن أن تساهم في تحديد المشكلات واقتراح الحلول. مشاركتهم تزيد من شعورهم بالملكية والالتزام بالجودة.

4. التوجه نحو العمليات Process Orientation

فهم وإدارة العمليات على أنها أنظمة مترابطة. التركيز على كيفية أداء العمليات بدلاً من التركيز فقط على النتائج النهائية. هذا يشمل تحديد المدخلات والمخرجات والخطوات المتضمنة في كل عملية.

✓ **الأهمية:** من خلال فهم وإدارة العمليات بشكل فعال، يمكن للمؤسسة تحديد مصادر التباين والعيوب وتحسين الكفاءة والجودة.



إدارة الجودة الشاملة TQM وتحسين الجودة المستمر

5. اتخاذ القرارات بناءً على البيانات Data-Driven Decisions

استخدام الحقائق والبيانات والتحليل الإحصائي لاتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة والتحسين. هذا يقلل من الاعتماد على الحدس أو الآراء الشخصية.

✓ الأهمية: القرارات المستندة إلى البيانات تكون أكثر موضوعية وفعالية وتساعد في تتبع التقدم وتقييم تأثير التحسينات.

6. علاقات الموردين Supplier Relationships

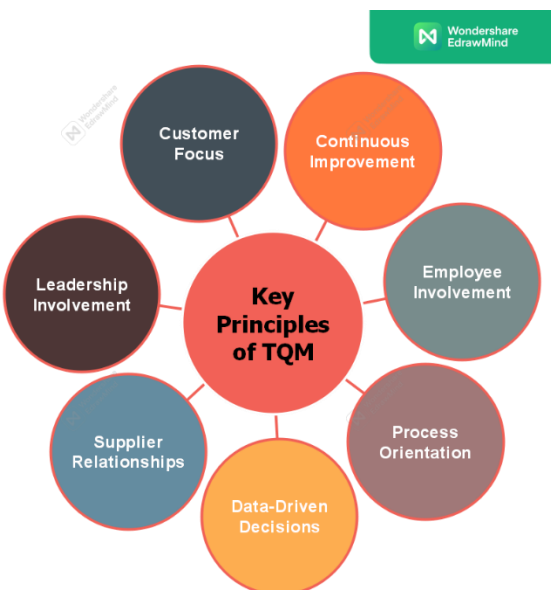
بناء علاقات تعاونية ومفيدة للطرفين مع الموردين. يعتبر الموردون شركاء أساسيين في تحقيق الجودة، ويجب العمل معهم لضمان جودة المدخلات والمواد الخام.

✓ الأهمية: جودة المدخلات تؤثر بشكل مباشر على جودة المنتجات والخدمات النهائية. بناء علاقات قوية مع الموردين يضمن حصول المؤسسة على مواد عالية الجودة وفي الوقت المناسب.

7. مشاركة القيادة Leadership Involvement

يجب على القيادة في المؤسسة أن تظهر التزامًا قويًا بالجودة وأن تكون قدوة حسنة للموظفين. يجب على القادة تحديد رؤية واضحة للجودة وتوفير الموارد والدعم اللازمين لتحقيقها.

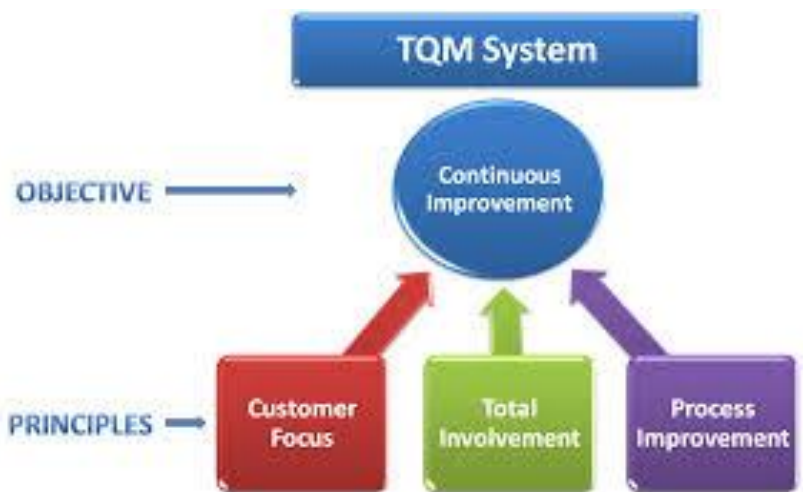
✓ الأهمية: بدون دعم والتزام من القيادة، من الصعب تطبيق مبادئ TQM بشكل فعال وخلق ثقافة الجودة في جميع أنحاء المؤسسة.



إدارة الجودة الشاملة TQM وتحسين الجودة المستمر

إدارة الجودة الشاملة TQM - Total Quality Management

- ✓ تركيز على العميل: تضع TQM رضا العملاء في صميم جميع الأنشطة والقرارات.
- ✓ مشاركة جميع الموظفين: تؤكد على أهمية مشاركة جميع الموظفين على اختلاف مستوياتهم في جهود تحسين الجودة.
- ✓ التحسين المستمر كجزء من الثقافة: تعتبر TQM التحسين المستمر عملية مستمرة ومتأصلة في ثقافة المنظمة.
- ✓ استخدام الأدوات والتقنيات: تعتمد على مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات الإحصائية والإدارية لتحليل المشكلات وتحسين العمليات.
- ✓ رؤية طويلة الأمد: TQM ليست مجرد برنامج أو مشروع مؤقت، بل هي التزام طويل الأمد بالجودة والتحسين.
- ✓ مبادئ أساسية: تشمل مبادئ TQM التركيز على العميل، مشاركة الموظفين، التحسين المستمر، اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق، وإدارة العمليات، والتعاون مع الموردين.



إدارة الجودة الشاملة TQM وتحسين الجودة المستمر

تحسين الجودة المستمر Continuous Quality Improvement - CQI عملية مستمرة: CQI هي عملية منهجية ومستمرة لتحديد وتحسين الأنشطة والعمليات داخل المنظمة.

✓ **تركيز على العمليات:** يركز بشكل خاص على تحليل وتطوير العمليات لتحقيق كفاءة أعلى وجودة أفضل.

✓ **نهج تدريجي:** غالبًا ما يتضمن CQI إجراء تغييرات صغيرة وتدرجية بمرور الوقت بناءً على البيانات والتحليل.

✓ **أكثر تركيزًا على التنفيذ:** قد يكون CQI أكثر تركيزًا على تطبيق أدوات ومنهجيات محددة لتحقيق تحسينات قابلة للقياس في العمليات.

✓ **دورة التحسين:** غالبًا ما يعتمد CQI على دورات تكرارية مثل دورة PDCA (Plan-Do-Check-Act) لتنفيذ وتقييم التحسينات.

✓ **جزء من TQM:** يمكن اعتبار CQI أحد المكونات الأساسية أو الممارسات الرئيسية لتطبيق TQM بشكل فعال.



إدارة سلسلة الإمداد SCM واللوجستيات

يشير معنى بالعربي Supply Chain إلى أنها شبكة متكاملة و مترابطة من مجموعة عناصر، إذ تتكون من مجموعة من المؤسسات، والأفراد والمصادر، والتقنيات التكنولوجية، والأنشطة، وهي عناصر تشارك في تصنيع وبيع المنتجات. ويحظى مجال سلاسل الإمداد بتنافس كبير من المؤسسات التي تسعى كل واحدة منها إلى تلبية احتياجات العملاء والاعتماد على أحدث التقنيات التكنولوجية.

تتضمن سلاسل الإمداد من مجموعة من المكونات الأساسية والتي تشمل:

✓ الموردون.

✓ الشركات المصنعة.

✓ المستودعات.

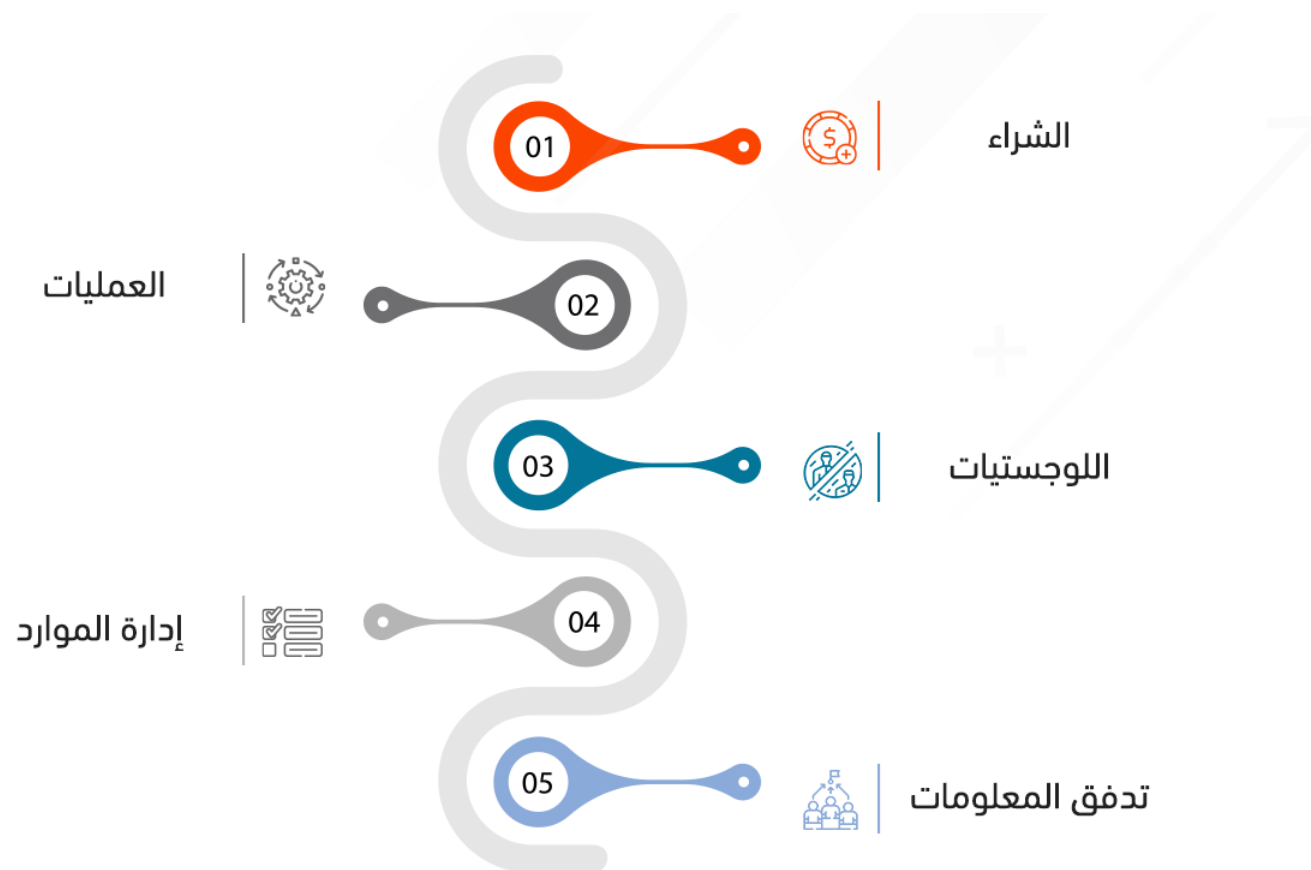
✓ مراكز التوزيع.

✓ النقل.

✓ تجار التجزئة.

✓ العملاء.

مهام إدارة سلسلة الإمداد SCM واللوجستيات



مهام إدارة سلسلة الإمداد SCM واللوجستيات

1- الشراء

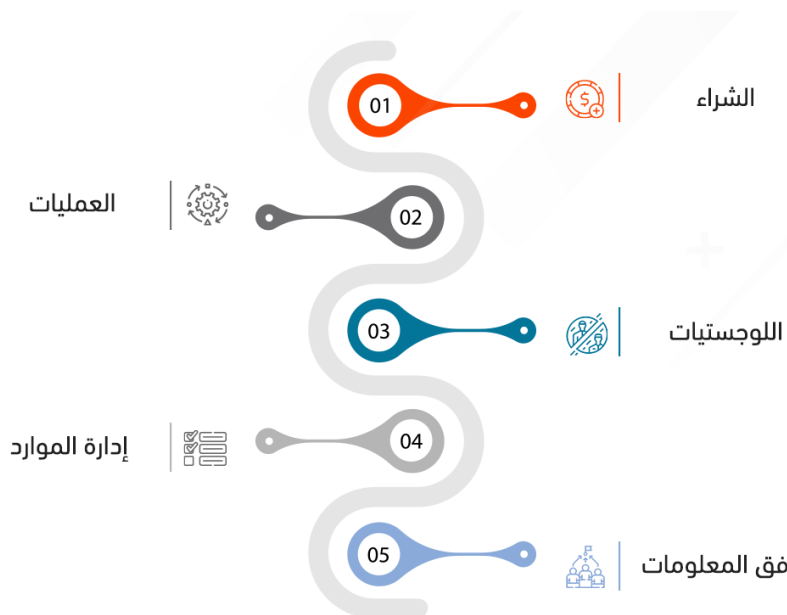
من أهم مهام سلاسل الإمداد الرئيسية شراء المواد المطلوبة لتصنيع المنتجات من قبل الموردين، على أن تتم عملية الشراء وفقًا للوقت المحدد، بعد التنسيق والتعاون مع الموردين.

2- العمليات

تشير العمليات إلى مجموعة من الأنشطة التي تتم وفقًا لإدارة أعمال الشركات، وهي تعتمد على خطوة التنبؤ بالطلب الذي يجب أن يتناسب مع عدد الوحدات المحدد بيعها في جدول زمني معين، من أجل تصنيع الكميات المناسبة التي تلبي احتياجات المستهلك.

3- اللوجستيات

تستند اللوجستيات على التنسيق بين جميع أنشطة سلاسل الإمداد مثل إدارة المخزون والتخزين والنقل. يتطلب هذا التنسيق التواصل الفعال لضمان وصول المنتجات النهائية إلى المستهلكين، بما يتطابق توقعاتهم.



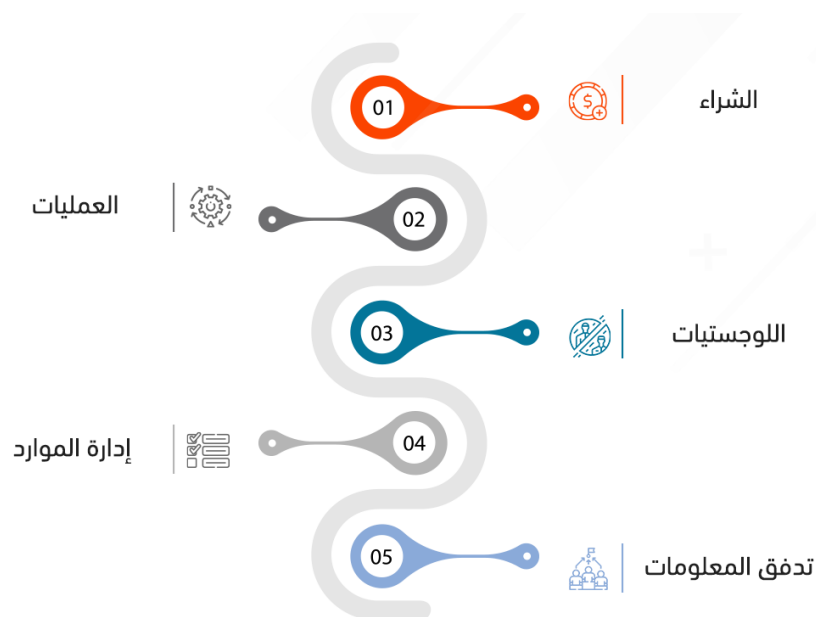
مهام إدارة سلسلة الإمداد SCM واللوجستيات

4- إدارة الموارد

تتكون الموارد من العمالة، والمواد الخام، والتقنيات التكنولوجية المستخدمة في نقل السلع. أما عن عملية إدارة الموارد فهي تستند على تخطيط الموارد وتنظيمها والتحكم فيها. وهي عملية تتطلب تخصيص الموارد بشكل فعال بما يضمن الكفاءة في سلاسل الإمداد.

5- تدفق المعلومات

يرتبط تدفق المعلومات بنوع المعلومات المستخدمة وكيفية انتقالها بين كافة العاملين في نظام سلسلة التوريد. وقد يترتب عليها حدوث أخطاء أو تأخيرات في النقل نتيجة عدم فاعلية عملية تدفق المعلومات. ويجب أن يعتمد هذا النشاط على نظام منهجي في تدفق المعلومات ومشاركتها، مع ضمان صحة البيانات المستخدمة لضمان اتخاذ القرارات المناسبة.



أهداف إدارة سلسلة الإمداد SCM واللوجستيات

1- ضمان الكفاءة

بشكل رئيسي، تستهدف إدارة سلسلة الإمداد تعزيز مستوى الكفاءة التشغيلية، وذلك من خلال التوفير في حجم المخزون عند إنجاز الطلبات، إلى جانب تعزيز مستوى الكفاءة عن طريق استخدام أحدث الأنظمة في إدارة المخزون مثل نظام ERP. كما أنه تتحقق الكفاءة برفع مستوى العمليات، وذلك إذا تعاون كل من المصنع وتاجر التجزئة وتاجر الجملة.

2- رفع مستوى الجودة

تركز إدارة سلسلة الإمداد أيضاً على تحسين جودة المنتجات التي تُقدم للعملاء وتضيف قيمة لهم، وهذا يتطلب التعاون والاتفاق المشترك بين المؤسسة وشركائها لضمان تحقيقه بشكل فعال. ومن أجل تقديم منتج له قيمة، فإنه يجب الاهتمام بتلبية احتياجات العميل، ومعرفة توقعاته في المنتج، ومن ثم العمل على تحسين المنتج وفقاً لهذه الاحتياجات، فهذا بدوره يرفع من مستوى رضا العملاء.

3- تحسين اللوجستيات

تستهدف إدارة سلاسل الإمداد تحسين اللوجستيات من خلال الاعتماد على أحدث التقنيات التكنولوجية من الأدوات والبرامج القائمة على السحابة مثل أداة PackageX Mailroom والتي من خلالها تقوم على أتمتة المهام الخاصة باللوجستيات.

أهداف إدارة سلسلة الإمداد SCM واللوجستيات

4- تعزيز المرونة

واحدة من التحديات التي تواجهها الشركات هي عدم قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة التي تشهدها بيئة الأعمال ، وبالتالي التعامل بمرونة مع هذه التغيرات أصبح أمرًا حتميًا.

وهذا ما تهدف إليه إدارة سلاسل الإمداد، حيث أنها تستهدف مساعدة الشركات على الاستجابة السريعة لهذه التغيرات، وذلك من خلال الاعتماد على نماذج تشغيل تكيفية، من خلالها تتمكن الشركات من تحسين مستوى العمليات والحد من اضطراباتهما.

5- مراقبة النجاح المالي

تركز إدارة سلسلة التوريد على النجاح المالي الذي تحققه المؤسسات، وذلك من خلال زيادة نسبة المبيعات وتعزيز الميزة التنافسية في السوق. وتكمن مراقبة النجاح المالي للمؤسسات في كيفية تحسين الإيرادات وإدارة التكاليف.

ضع علامة صح أو خطأ مع التصحيح

- تركز إدارة الجودة الشاملة بشكل أساسي على فحص المنتج النهائي للتأكد من مطابقته للمواصفات.
- تعتبر رضا العملاء هدفًا أساسيًا في إدارة الجودة الشاملة.
- إدارة سلاسل الإمداد تهتم فقط بنقل المواد الخام والمنتجات النهائية من المورد إلى العميل.
- التحسين المستمر هو مبدأ أساسي في إدارة الجودة الشاملة.
- يعتبر تقليل المخزون دائمًا هدفًا إيجابيًا في إدارة سلاسل الإمداد بغض النظر عن الظروف.
- الشفافية وتبادل المعلومات بين أطراف سلسلة الإمداد ليس له تأثير كبير على كفاءتها.
- تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تمكين العاملين وإشراكهم في جهود التحسين.
- بناء علاقات قوية ومستدامة مع الموردين يعتبر جزءًا حيويًا من إدارة سلاسل الإمداد الفعالة.
- تعتبر الاستدامة البيئية والاجتماعية من الاعتبارات المتزايدة الأهمية في إدارة سلاسل الإمداد الحديثة.



Processes Performance Metrics



قياس أداء العمليات

قياس إدارة العمليات يعتمد على مجموعة من المؤشرات والأدوات التي تساعد في تقييم الأداء وتحسينه. إليك بعض الطرق الأساسية لقياس إدارة العمليات:

❑ **الكفاءة التشغيلية:** قياس مدى قدرة العمليات على تحقيق الأهداف بأقل قدر من الموارد والوقت.

✓ في مصنع للسيارات، يمكن قياس الكفاءة من خلال قدرة خط الإنتاج على تقليل الهدر في المواد الخام وضمان استخدام كل جزء بأقصى فعالية

❑ **الإنتاجية:** حساب كمية المخرجات مقارنة بالمدخلات، مثل عدد المنتجات المصنعة لكل ساعة عمل.

✓ في شركة برمجيات، يمكن قياس الإنتاجية بعدد الميزات الجديدة التي يتم تطويرها في كل شهر مقارنة بعدد ساعات العمل المستخدمة.

❑ **الجودة:** مراقبة معدلات العيوب والرضا العملاء لضمان تحقيق معايير الجودة.

✓ في مصنع للأدوية، يتم قياس الجودة من خلال عدد العينات التي تجتاز اختبار الفحص دون اكتشاف أي خلل أو خطأ في التركيبة.



قياس أداء العمليات

❑ **تكلفة العمليات:** تحليل التكاليف المباشرة وغير المباشرة وتحديد فرص تحسين الكفاءة المالية.

✓ في مطعم، يمكن قياس تكلفة العمليات من خلال تحليل تكلفة المكونات مقارنة بعائد المبيعات،

ومعرفة ما إذا كان هناك إمكانية لاستخدام مواد أقل تكلفة دون التأثير على الجودة.

❑ **زمن الدورة:** قياس المدة التي تستغرقها العملية من البداية إلى النهاية لتحديد إمكانيات تحسين السرعة.

✓ في شركة شحن، يمكن تحسين زمن الدورة من خلال تقليل الوقت اللازم بين تلقي الطلب

وتسليم الشحنة، باستخدام أنظمة تتبع أسرع وتحديثات لوجستية دقيقة.

❑ **رضا العملاء:** مراجعة التغذية الراجعة من العملاء لتقييم مستوى الخدمة والمنتج.

✓ في مستشفى، يمكن قياس الالتزام بالمواعيد من خلال نسبة المرضى الذين يحصلون على

مواعيدهم المحددة للعمليات والفحوصات في الوقت المناسب دون تأخير.

✓



تحديات تواجه إدارة المشاريع

- تحديد وتوضيح نطاق المشروع بشكل غير كافٍ: عدم تحديد الأهداف والمخرجات والمتطلبات بوضوح منذ البداية يؤدي إلى "زحف النطاق" Scope Creep، حيث تضاف مهام ومتطلبات غير مخطط لها، مما يؤدي إلى تجاوز الميزانية والجدول الزمنية.
- تقدير غير دقيق للوقت والتكاليف والموارد: سوء تقدير المدة الزمنية اللازمة لإنجاز المهام، والتكاليف المطلوبة، والموارد البشرية والمادية اللازمة، يؤدي إلى نقص في الموارد وتأخير في التسليم وتجاوز في الميزانية.
- التواصل غير الفعال بين أصحاب المصلحة: ضعف التواصل بين فريق المشروع والعملاء والإدارة العليا والموردين وغيرهم من أصحاب المصلحة يؤدي إلى سوء الفهم وتضارب التوقعات وعدم الرضا.
- إدارة المخاطر غير الكافية: عدم تحديد وتقييم وتخطيط الاستجابة للمخاطر المحتملة بشكل فعال يجعل المشروع عرضة للتأخير والفشل عند وقوع هذه المخاطر.

تحديات تواجه إدارة المشاريع

- ❑ إدارة التغيير غير الفعالة: التغييرات أمر لا مفر منه في معظم المشاريع. عدم وجود عملية واضحة لإدارة التغييرات (مثل تغيير المتطلبات أو الموارد) يؤدي إلى اضطراب المشروع وتأثير سلبي على الجدول الزمني والميزانية.
- ❑ نقص المهارات القيادية والإدارية لدى مدير المشروع: مدير المشروع الضعيف غير القادر على قيادة الفريق وتحفيزه وحل النزاعات واتخاذ القرارات الصعبة بكفاءة يعرض المشروع للخطر.
- ❑ نقص الموارد أو عدم توفرها في الوقت المناسب: عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة أو المواد أو المعدات اللازمة في الوقت المحدد يؤدي إلى تأخير المهام وتعطيل تقدم المشروع.
- ❑ مقاومة التغيير من قبل أصحاب المصلحة أو فريق العمل: قد يواجه مدير المشروع مقاومة للتغييرات المقترحة أو لطرق العمل الجديدة من قبل أعضاء الفريق أو أصحاب المصلحة، مما يعيق التقدم ويؤثر على الروح المعنوية.

<ul style="list-style-type: none"> • "Project Risk Management Handbook" by the Association for Project Management. • Harvard Business Review • كتاب "الدليل المتكامل لتخطيط وإدارة المشروعات" 	<p>كتب ورسائل علمية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إدارة المشاريع: الجوانب الستة والأهداف والأهمية والأقسام والخصائص - بكه للتعليم • Home of Project Management Project Management Institute 	<p>مواقع إلكترونية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Project Management in 15 minutes إدارة المشاريع في 15 دقيقة من خلال مثال عملي 	<p>مصادر أخرى إلكترونية</p>

شكرًا