

بعض من النقاط المهمة الذي ذكرها الدكتور في الشرح وقال انها مهمة

انواع النقل

1- النقل المنتظم ٢- النقل شبه منتظم وهو مزيج بين المنتظم وغير منتظم ٣- التنظيم غير منتظم

عناصر خدمة الزبون

1- عناصر ما قبل الشراء مثل كشف توضيحي للعقد - خدمات اداريه

2- عناصر أثناء الشراء مثل خدمات النقل والشحن زملائمة الطلب

3- عناصر بعد الشراء مثل التركيب والضمان والاصلاح

القواعد الثلاث لخدمة الزبون وفقا لاعتقاد الكتاب والباحثين:

1- خدمة الزبون كنشاط ٢- خدمة الزبون كمقياس ٣- خدمة الزبون كفلسفة

العلاقة بين خدمة الزبون وسلاسل التوريد والتسويق:

في السنوات الاخيرة أدرك بأن إدارة اللوجستك الفاعله هي المفتاح الاساسي لتحسين كلا من الربحيه والاداء التنافسي في المنظمة.

ويشير مفهوم التسويق الى قيادة الزبون والتطلع لتلبية احتياجاته

وتهدف العلاقة بين اللوجستك والتسويق للوصول الى ثلاث عناصر حاسمة وهي:

1- قناعة المستهلك ٢- جهود متكامله ٣- ربحية مشتركة

يمكن أن ترتبط خدمة الزبون باللوجستك بأبعاد رئيسيه هي

1- الوقت ٢- الاعتماديه ٣- الاتصالات ٤- الملامه

العوامل التي يمكن أن تحدد شكل استراتيجيه ادارة خدمة الزبون

1- ولاء الزبون ٢- قناعة الزبون ٣- ادراك الزبون للقيمة

الدور الاستراتيجي للتوزيع يشمل ست نقاط

1- تحسين خدمة الزبائن ٢- خفض كلف التوزيع ٣- توليد المنافع المكانية والزمانية ٤- توازن الاسعار وثباتها

5- التأثير على قرارات القنوات التوزيعيه

اجراءات التنفيذ لادارة الجودة الشاملة:

1- التنظيم ٢- الالتزام الاداري ٣- تغيير الثقافة

فالجودة تشكل: اداء فارق لأن السلوك سيختلف باختلاف الاهداف

مساحات مشاركة الشراء في تطوير المنتج:

1- ادارة التطوير ٢- ادارة العلاقات مع المورد ٣- ادارة المشروع

4- ادارة المنتج

تصنيف الموجودات المخزنيه

1- المواد الاوليه والخام ٢- الاجزاء نصف المصنعة

3- المنتجات النهائية ٤- المواد الاستهلاكيه

يمكن تصنيف المخزون وفقا لعدة معايير على النحو التالي

1- التصنيف من حيث الاهمية ٢- التصنيف من حيث معدلات الطلب

3- التصنيف من حيث قيمة المخزون

مستويات مصادر التوريد و مصادر المعلومات

1- المستوى الاستراتيجي طويل الامد من قبل الادارة العليا

2- المستوى المرحلي التشغيل قصير الامد من طرف الادارة الادنى

مصادر معلومات التوريد

تقييم الموردين - قدرة الموردين - معدلات التوريد

انواع المنتجات الصناعية

1- الوحدات الرأسمالية الاستثمارية وتشمل سلع واصول ونفقات

2- مواد الانتاج وتنقسم الى ثلاث فئات وهي المواد الخام - المواد نصف مصنعه - الاجزاء والمكونات والوحدات المجمعّة

الوظائف الاساسية للمشتريات

1- اعداد مواصفات المشتريات من الكمية والجودة والشعر والتوريد الصحيح ٢- اختيار المورد المناسب ٣- صياغة

عملية التفاوض وشروط الشراء ٤- اصدار وادارة اوامر الشراء

الامور التي ينبغي دراستها بغية التحديد الدقيق للمواصفات

1- متطلبات الكمية ٢- متطلبات السعر ٣- متطلبات وظيفيه

توجد اربع مراحل للوصول الى مواصفات المستخدم وهي

1- تخطيط الجودة والمنتج

2- تصميم الجودة والمنتج

3- الجودة والتصنيع

4- الجودة والاستخدام

طرق توصيف المواصفة الوظيفيه

1- التوصيف بواسطة العلامة التجارية وهنا يعتمد المشتري على السمعة والمكانة التي يتمتع بها المورد والتي يرغب البائع المحافظة عليها في السوق

2- التوصيف بحسب المواصفات

=الخصائص الفيزيائية او الكيميائية مثل المنتجات النفطية والمواد الصيدلانية

=مواد وطرق التصنيع مثل تصنيع الحديد بطريقة الكبس البارد او الحار

=الاداء وهنا يشتري المشتري مباشرة بتحديد متطلبات المنتج

3- الرسومات الهندسية

4- الطرق الاخرى مثل التوصيف بالعينات

في التفاوض عادة هناك ثلاث نتائج ممكنة

1- رابح - رابح بمعنى كلا الطرفين يكسب والنزاع يحل

2- رابح - خاسر بمعنى احد الاطراف يكسب والاخر يخسر

3- خاسر - خاسر كلا الطرفين يخسر ولا يتم التوصل الى اتفاق

هناك ثلاث متطلبات رئيسية ينبغي توفرها في الشخص لكي يكون مؤثر في التفاوض وهي

1- المعرفة ٢- الفطنة والذكاء ٣- المهارات الشخصية

هناك قوتان هائلتان تحددان خارطة الاقتصاد العالمي اليوم هما

التقنية و العولمة

من اهم العوامل التي يمكن ان تؤثر على قرار الشركة للدخول الى الاسواق العالمية

1- قدرة او طاقة السوق

2- التنوع الجغرافي

3- طاقة المنتج

4- دورة حياة المنتج

5- مصدر المنتجات والاشكال الجديدة

6- المنافسه الاجنبية في الاسواق المحليه

7- مدي توفر المواد الاوليّه

استراتيجيات دخول الاسواق العالمية

1- التصدير ٢- اذن او ترخيص حريه العمل

3- المشاريع المشتركة مثل شركة سعوديّه تتحالف مع شركة سويسريّه

4- التملك والاستحواذ ٥- الاستيراد ٦- التجارة التبادليه

التحديات التي تواجه سلسلة التوريد عالميا:

1- العناصر المسيطرة عليها وهي المخزون وخدمة الزبون والتغليف والنقل والمستودعات ونشاطات اخرى

2- العناصر التي لا يمكن السيطرة عليها وهي القوى القانونيه والسياسيه والاقتصاديّه والتكنولوجيه والجغرافيه والثقافيه والاجتماعيه

تستطيع المنظمة ان تقدم انتاجا عالميا اذا ملكت:

1- ميزة الملكيه المحدوده ٢- ميزة الموقع العالمي المحدد

3- الذاتيه

هناك ثلاث مستويات تؤثر على انظمة التوزيع العالمي وهي

1- الشركة ٢- مستوى الشركة شبكة القيمة ٣- المستوى الكلي العالمي

دورة الزمن في تحقيق الميزة التنافسيه

هي مجموع الزمن المطلوب لإكمال العمليه التجاريه

معايير قياس اداء سلسلة التوريد

1- استخدام بطاقة الاداء المتوازن وتنقسم مساحات الاداء لهذه البطاقة الى : بُعد مالي و بُعد الزبون و بُعد العمليات و بُد التعليم والنمو

2- معيار الطلب المثالي او الكامل

3- معيار التكلفة الكليه

سلاسل التوريد لاتعتمد على مورد واحد بل متعدد

تمتد خارطة العمليه من المورد الى الزبون

انواع شبكات الانترنت التي تخدم العمليات التسويقية

- 1- شبكات المناطق المحلية LAN
- 2- شبكات المناطق المركزيه MANS
- 3- شبكات المناطق الواسعة WANS

انواع المخزون

- 1- المواد التموينية يعني انها تستخدم في الشركة وليست للبيع مثل مصابيح الانارة والقرطاسيه من قلم واوراق
- 2- المواد الاولييه والخامات بغرض استخدامها كمدخلات للعمليات الانتاجيه
- 3- السلع الجاهزة وهي المنتجات النهائيه للبيع والتوزيع والخرن والاستخدام
- 4- قطع الغيار والمواد الاحتياطيه وهي المواد التي تستخدم لأعمال الصيانتو المختلفه
اهم أنماط المخزون او اقسامه بمعنى كيف لنا ان نخزن هذه المواد
- 1- محزون الامان ٢- المحزون بالدفعات الكبيره
- 3- المحزون المنقول ٤- المحزون الواسع

طرق تقييم المخزون

- 1- قاعدو ما يدخل اولاً يخرج اولاً
- 2- قاعدة ما يدخل اخيراً يخرج أولاً
- 3- طريقة متوسط (معدل) التكلفة وتستخدم عادة ثلاث انواع من متوسط الكلف وهي المتوسط البسيط والمتوسط الموزون و المتوسط المتحرك
- 4- طريقة التكلفة المحددة وتعتبر من افضل الطرق في ابراز القيمة الحقيقيه للمخزون في اخر المدة بالاضافه الى الكلف المباعه

هدف ادارة المستودعات هي تقليل الكلف وتعظيم خدمة المستهلك
كلف تشغيل المستودعات

- 1- كلف رأسماليه ذات صلته بالمساحات المخزنيه وبمعدات المناوله والنقل
 - 2- كلف تشغيليه تحتل كلف العماله الجزء الاكبر بها
- الامور الواجب القيام بها من قبل ادارة المستودعات لغرض زياده الانتاجيه وتقليل التكاليف

- 1- تعظيم استخدام المساحات المخزنيه
 - 2- الاستخدام الكفؤ للعماله والمعدات
- العوامل المؤثرة على اختيار مواقع المستودعات

- 1- العوامل الطبيعيه ٢- الخصائص السكانيه ٣- الضرائب والتجاره
- 4- خدمات النقل ٥- المستهلكون ٦- وفره المواد والطاقة ٧- التدفق السلعي

كلف المخزون

- 1- تكلفه الشراء
- 2- تكلفه الاحتفاظ بالمخزون
- 3- تكلفه نفاذ المخزون وهي الاخطر والاصعب

المخزون الاقتصادي وهو:

يقصد بالكمية الاقتصادية للمخزون **EOQ** او للشراء هي كمية الطلب المتعلقة بنقطة التعادل لكل من كلف الاحتفاظ بالمخزون وكلف امر الشراء باعتبارهما تمثلان التكلفة الكلية للاحتفاظ بالمخزون بحدودهما الدنيا

حالات كلف نفاذ المخزون

- 1- ثبات الطلب مع ثبات فترة التوريد
 - 2- الطلب متغير مع ثبات فترة التوريد
- من شرح الدكتور يقول كلما زاد مخزون الامان بمعنى الحد الادنى زاد فبتزيد تكلفة التخزين ولكن لو نقصت تكلفة نفاذ المخزون معناه انا في اطمئنان وكما قل مخزون الامان احتمالية النفاذ عاليه لايد من عمل موازنة لأنه هذه اهداف متضادة متعكسه

3- حالة الطلب المرتد معناه قبول الزبون بالانتظار للحصول على مفردات طلبه

اتسع استخدام نوعين من انواع مستوى الخدمة هما

- 1- مستوى الخدمة لدورة الطلب الواحدة
 - 2- مستوى الخدمة للمفردة المخزونة
- لغرض تحديد مخزون الامان لا بد من معرفة بعض الامور:

1- نقطة اعادة الطلب ٢- مدة التوريد ٣- نفاذ المخزون ٤- المخزون الاحتياطي

حالات عدم اليقين:

- 1- في الكميات وتظهر عند اختلاف الطلب الفعلي عن الطلب المتوقع
- 2- في المواقيت تظهر عند اختلاف الزمن الفعلي عن الزمن المتوقع للاستخدام

للقايله من حالات عدم اليقين:

- 1- الاحتفاظ بمخزون زائد
 - 2- الشراء المبكر وهي مدة التوريد الآمنة
- التشتت هو** : تباين الطلب الفعلي حول معدلها ويمكن قياسه بعدة طرق اهمها الانحراف المعياري

اهداف ادارة توزيع المخزون

- 1- تحقيق المستوى اللازم لخدمة الزبون
- 2- تقليل كلف النقل
- 3- تقليل كلف المناولة
- 4- التعاون مع الموردين

المسائل المتعلقة بالتوريد الفوري هي

الموردون و النقل والجودة والاتصالات والجدولة

أهم فوائد نظام الجدولة

- 1- تقليل المخزون
- 2- تحسين الجودة

3- تقليل الكلف

4- تقليص المساحات المخصصة للتخزين

5- تقليص المهل الزمنية للتصنيع

6- زيادة الانتاجيه والمرونة

أهم مجالات التحسين المستمر في اداء المنظمة باستخدام نظام الجدولة الفوريه

1- تحسين مؤشرات الانتاجيه

2- تحسين مؤشرات استغلال الطاقة الانتاجيه

3- تقليل الكلف

العوامل المؤثرة على الجدولة الفوريه

1- تأثير مباشر .. دور المورد

2- تأثير غير مباشر .. دور المشتري

الاختلافات ما بين عمليات الشراء التقليديه وبين نظام الجدولة الفوريه للمشتريات

الجدول بمحاضرة ١٣ مرفق بالملف

مكونات النقل الى ثلاث مكونات رئيسية وهي:

1- البنية التحتية

2- الاشكال او النماذج المتاحة

3- اختيار الاشكال او النماذج

الاشكال او النماذج المتاحة للنقل شكلان هما:

1- النقل البحري ويشكل الجزء الاكبر من اجمالي النقل

2- النقل الجوي متوفر في اغلب الدول بما فيها دول العالم المتقدم

اختيار الاشكال او النماذج المتاحة للنقل هي

1- وقت الانتقال

2- قابليتها للتنبؤ

3- الكلف فالمنتجات العالية القيمة ستشحنجوا

خدمات السفن النظاميه تعتمد على

الكلف وطاقة التشغيل