

**الادارات المكونة لإدارة سلسلة التوريد كما حددها المختصون في هذا المجال :** ١- ادارة علاقات الزبون ٢- ادارة خدمة الزبون ٣- ادارة الطلب ٤- انجاز او تنفيذ الطلب ٥- ادارة مسارة تدفق التصنيع ٦- ادامة التوريد ٧- تطوير المنتج والمتاجر ٨- ادارة عمليات المرتجات  
**الانشطة الأساسية للإدارة اللوجستية والتوريد هي:** ١- معايير خدمة المستهلك والتسويق ٢- النقل ٣- ادارة المخزون ٤- تدفق البيانات وعملية الاوامر والطلب وتدفق المعلومات  
**الانشطة المساندة للإدارة اللوجستية والتوريد هي :** ١- المستودعات ٢- مناولة المواد ٣- الشراء ٤- التصميم والتغليف ٥-العمليات ٦-تحديث وإدامة المعلومات

**مميزات الترميز السلي:** ١- سهل التمييز بين الكم الهائل من السلع ٢- تسهل متابعة حركة المواد ٣- سهل التعرف على اماكن تواجد السلع ٤- سهل عملية الترسيد والترحيل والمراقبة في المخازن ٥- تسريع عملية محاسبة الزبائن ٦- سهل على المتاجر عملهم لإتمام وتسريع عملية البيعية وتعويض الرفوف ٧- يقلل من الأخطاء عن التسليم والاستلام ٨- يبلغ عن الأخطاء التي اوشكت على النفاذ .  
**أنواع النقل:** ١- **النقل المنتظم:** يستخدم عندما يوجد لدينا حركة نقل ولتحقيق الجدوى الاقتصادية للنقل  
٢- **النقل شبه المنتظم:** مزيج من النقل المنتظم وغير المنتظم .  
٣- **النقل الغير المنتظم:** كميات مختلفة ، وظروف استثنائية .

**ينصب التركيز على قيادة التكلفة لتحقيق النجاح السوقي في العلاقة بين :** المنافسين والشركة .  
**ينصب التركيز على قيادة القيمة لتحقيق النجاح السوقي في العلاقة بين:** الزبائن و المنافسين - الزبائن والشركة  
**انواع اشكال خدمة الزبون :** ١- الشروط المالية و شروط الائتمان ٢- ضمان التسليم ضمن فترة زمنية معينة ٣- تجانس ممثلي المبيعات ٤- تركيب المنتج ٥- الصيانة المقنعة و المواد الاحتياطية للإصلاح

**العوامل الأساسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح برنامج خدمة الزبون :** ١- تعهد من الإدارة العليا في المنظمة نحو البرنامج ٢- التغييرات الثقافية لدي العاملين ٣- تطوير المهارات الشخصية بغية التنفيذ الدقيق لتوقعات الزبون ٤- الأنظمة و الإجراءات التي تضمن تقديم خدمات جيدة ٥- خطة رئيسية تبين التغييرات الداخلية للنهوض بالتوقعات المستقبلية للزبون  
**عناصر خدمة الزبون :** ١- ما قبل الشراء : يمثل الكشف التوضيحي للعقد وخدمات إدارية  
٢- أثناء الشراء: خدمات النقل و الشحن , و ملائمة الطلب  
٣- بعد الشراء: التركيب , و الضمان , و الإصلاح , و معالجة الشكاوي

**القواعد الثلاث لخدمة الزبون :** خدمة الزبون كمنشط خدمة الزبون كقياس أداء- خدمة الزبون كفلسفة  
**١- خدمة الزبون كمنشط :** تعتبر خدمة الزبون كمهمة محددة ينبغي القيام بها لتلبية حاجات الزبون مثل معالجة الطلب وتوثيق القوائم وإدارة المرتجات .  
**٢- خدمة الزبون كقياس أداء :** هنا يتم قياس الخدمة من خلال مقاييس أداء محددة مثل نسبة مئوية لتسليم الطلبات في وقتها او عدد الطلبات المعالجة بحدود قبولها .

**٣- خدمة الزبون كفلسفة :** تهدف لبناء قناة الزبون بأعلى المستويات تتفق مع المنظمات المعاصرة التي تركز على إدارة الجودة الشاملة تهدف العلاقة بين اللوجستك و التسويق للوصول إلى ثلاث عناصر حاسمه : ١- قناة المستهلك ٢- جهود متكاملة ٣- ربحية مشتركة  
**العوامل التي يمكن أن تحدد شكل استراتيجية إدارة خدمة الزبون :** ١- ولاء الزبون ٢- قناة الزبون ٣- ادراك الزبون للقيمة  
**أنماط كلف التوريد :** ١- تكلفة الطلب والاتصال ٢- تكاليف مناولة و نقل المخزون ٣- تكاليف النقل ٤- تكاليف المخازن ٥- تكاليف معالجة الطلب و المعلومات

**النقاط التي تبرز الدور الاستراتيجي للتوزيع المادي :** ١- تحسين خدمة الزبائن ٢- خفض كلف التوزيع ٣- توليد المنافع المكانية و الزمانية ٤- توازن الاسعار وثباتها ٥- التأثير على قرارات قنوات التوزيع ٦- السيطرة على كلف الشحن  
**يقود الإمداد المنتظم و المستمر عبر التوزيع المادي إلى :** ١- توازن الطلب ٢- استقرار نسبي في الاسعار  
**تعتمد فلسفة إدارة الجودة الشاملة على المبادئ الأساسية :** ١- التركيز على رضا الزبائن تجاه المخرجات  
٢- الجهود الجماعية و فرق الجماعة ٣- التحسينات المستمرة تجاه نوعية العمليات والمنتجات  
**عناصر نظام إدارة الجودة الشاملة :** ١- جودة العملية ٢- الأفراد ٣- الاعمال ٤- الهيكل التنظيمي ٥- التكنولوجيا  
**إجراءات التنفيذ لإدارة الجودة الشاملة :** ١- التنظيم ٢- الالتزام الإداري ٣- تغيير الثقافة  
**تمتاز مشاركة الشراء في تطوير المنتج بعاملين :** ١- تحسين موقف الاستراتيجي للمنظمة ٢- استمرارية الميزة التنافسية للمنظمة  
**مساحات مشاركة الشراء في تطوير المنتج :** ١- ادارة التطوير ٢- ادارة العلاقات مع المورد ٣- ادارة المشروع ٤- ادارة المنتج  
**أدى تطوير الأساليب الحديثة في البرمجيات في إدارة المواد :** إلى تقليل مدة التوريد والاختزال مستويات المخزون  
**تصنيف الموجودات المخزنية :** ١- المواد الأولية والخام ٢- الاجزاء نصف المجهزة ٣- المنتجات النهائية ٤- المواد الاستهلاكية  
**تصنيف المخزون وفقا لمعيار الأهمية :**

١- **المفردات الحيوية :** هي التي يؤدي فقدانها إلى توقف عمل الآلة بالكامل  
٢- **المفردات الاحتياطية :** هي التي لا يؤدي نفاذها إلى توقف نظام التشغيل  
٣- **المفردات المساعدة**

**تصنيف المخزون وفقا لمعيار معدلات الطلب :** ١- طلب عالي ٢- طلب منخفض تصنيف  
**تصنيف المخزون وفقا لمعيار قيمة المخزون:**

١- **المجموعة A :** مفردات باهظة الثمن وبأعداد قليلة وتشكل من ٦٠-٧٠% من مجموع القيمة الكلية للمخزون  
٢- **المجموعة B :** مفردات متوسطة الثمن وبأعداد كبيرة وتشكل من ٢٠-٣٠% من مجموع القيمة الكلية للمخزون  
٣- **المجموعة C :** مفردات رخيصة الثمن وبأعداد متوسطة وتشكل من ١٠-٢٠% من مجموع القيمة الكلية للمخزون  
**يمكن تصنيف المخزون وفقا لأغراض الاستخدام :** المخزون الأولي - المخزون المساند

**مستويات مصادر التوريد:** ١- **المستوى الاستراتيجي:** يتعلق بالإدارة العليا والقرارات الحرجة و البعيدة الأمد  
٢- **المستوى المرحلي / التشغيلي:** يتعلق بالمستوى الإداري الأدنى والقرارات غير الحرجة وقصير المدى

**مصادر المعلومات :** ١- **المصادر الاستراتيجية :** ارتباطها بنقاط الاختناقات - صنع القرارات البعيدة المدى - وتبرز أهميتها في صياغة القرارات المتعلقة بالجدارات المحورية وقرارات الصنع والشراء  
٢- **المصادر المرحلية / التشغيلية**  
**مزايا المعدات الرأسمالية :** ١- باهضة الثمن ٢- تستخدم في الإنتاج ٣- تمويل بعيد الأمد ٤- تخضع إلى معايير ضريبية خاصة  
٥- تقوم الحكومة عادة في المساعدة بتمويل و شراء مثل هذه المفردات ٦- تعتمد قرارات شراؤها على أسس المبيعات و المخرجات و العمالة  
**اهداف المشتريات :** ١- الحصول على السلع والخدمات بالكمية و الجودة المطلوبة ٢- الحصول على السلع والخدمات بالأسعار المناسبة  
٣- الحصول على أفضل خدمة ممكنة للتوريد من قبل المورد ٤- تطوير و إدامة العلاقات مع الموردين

**دورة المشتريات :** ١- استلام طلبات الشراء ٢- اختيار الموردين ٣- تحديد السعر المناسب ٤- اصدار اوامر الشراء ٥- المتابعة للتحقق من تلبية مواعيد الاستلام ٦- استلام المواد وقبولها ٧- المصادقة على قوائم الشحن لغرض تسديد القيمة

**يلجأ المشتري إلى طريقة التوصيف بالعلامة التجارية في الحالات التالية :** ١- كون المفردة تشمل على براءة اختراع أو ان العملية تمتاز بالسرية ٢- كون المورد يمتاز بخبرة لا يمتلكها المشتري ٣- كون الكميات المشتراه صغيرة ٤- امتلاك المورد افضلية ابداعية لقسم معين من الزبائن او المشتريين

**انواع مصدر التوريد :** ١- المصدر القاعدة : هو مصدر واحد فقط والذي يمكن احتكارياً بسبب الاختراع أو الموقع

٢- المصدر المتعدد: استخدام أكثر من مورد واحد لتوريد المفردة بحكم المنافسة بين مصادر التوريد

٣- المصدر المنفردى : عقد شراكة طويلة الأمد ما بين المشتري و المورد وهذا ما يدعوا الية نظام الجودة الشاملة

**الخطوات الرئيسية في تنمية أو تطوير استراتيجية التفاوض :** ١- تطوير هدف محدد مطلوب للتفاوض ٢- تحليل موقف المجهز التساوي

٣- تحليل الكلف من خلال جمع البيانات ذات الصلة ٤- محاولة التعرف على احتياجات المجهز ٥- تحديد الحالة الفعلية التي يتوقع عدم الموافقة عليها ٦- توضيح موقف المشتري والبيانات الداعمة ٧- وضع خطة إستراتيجية للتفاوض بترتيب القضايا ٨- تسوية سلوكيات المفاوضين ٩- الهدوء و رباطة الجأش

### مساحة الموضوعات المحددة للبحث ضمن إدارة الشراء :

١- طلبات شاملة : أي البحث في طرق التعاقدات ذات الصيغة الشاملة والتي تعطى قوة كبيرة وخفض المصاريف الادارية

٢- صيغة مؤشر السعر: أي دراسة مزيج السعر الفعلي المدفوع للمشتريات او مزيج اسعار السوق الفعلية والقابلة للمقارنة

٣- تحليل الخصومات السعرية : يهدف الحصول على المنافع المرتبطة بتوفير الكمية وخصومات الدفع

٤- تحليل العطاءات ( الأسعار) : يهدف الى تحديد مجاميع المواد المراد شرائها وبالكلف الأدنى

٥- تخطيط المتطلبات المادية: أي استخدام نظام MRP

٦- منحى التعلم: استخدام المعرفة (الخبرة ) في زيادة الانتاج بالشكل الذي يؤدي الى تخفيض تكلفة الوحدة الواحدة

٧- الكلف الإجمالية للمالك ٨- المدفوعات او إجراءات الخصم النقدي ٩- أنظمة مسارات أو مسالك المورد ١٠- أنظمة الاستلام

١١- إجراءات الطلبات الصغيرة و العاجلة ١٢- أنظمة التعاقدات ١٣- مساهمة او مشاركة بيانات المجهز ١٤- طريقة تقييم أداء المشتري والمجهز

**من العوامل التي يمكن أو تؤثر على قرار الشركة للدخول إلى الأسواق العالم :** ١- قدرة أو طاقة السوق ٢- التنوع الجغرافي ٣- طاقة المنتج

٤- دورة حياة المنتج ٥- مصدر المنتجات و الأشكال الجديدة ٦- المنافسة الأجنبية في الأسواق المحلية ٧- توفر المواد الأولية

**إستراتيجيات التي تتبعها الشركات لدخول الأسواق العالمية :** ١- التصدير ٢- ترخيص حرية العمل ٣- المشاريع المشتركة ٤- التملك و الاستحواذ ٥- الإستيراد ٦- التجارة المتبادلة

### العوامل التي يجب أن تُبنى عليها الاستراتيجية العالمية للوجستك و سلاسل التوريد :

١- السرعة في تقديم المنتج ٢- التركيز على السوق

٣- الاستجابة السريعة في التوزيع ٤- خدمات منتشرة ٥- حلقات توزيعية قصيرة

**العناصر الغير مسيطر عليها ضمن سلسلة التوريد عالمياً :** ١- القوى التنافسية ٢- القوى الاقتصادية ٣- القوى القانونية والسياسية

٣- العوامل الاجتماعية والثقافية ٤- العوامل الجغرافية ٥- قوى التكنولوجيا

**العناصر المسيطر عليها ضمن سلسلة التوريد عالمياً :** ١- خدمة الزبون ٢- المخزون ٣- التغليف ٤- النقل ٥- المستودعات ٦- نشاطات اخرى

**التحديات التي تواجه التسويق في القرن الحالى عند فيليب كوتلر :** ١- نمو التسويق غير الربحي ٢- العولمة السريعة

٣- الاتساع و التعاضد السريع لتكنولوجيا المعلومات ٤- التغيرات الاقتصادية العالمية ٥- الدعوات الى الاخلاقيات ومسؤوليات الاجتماعية أكثر

**تستطيع المنظمة أو تقدم إنتاجاً عالمياً إذا ملكت :** ١- ميزة الملكية المحدودة ٢- ميزة الموقع العالمي المحدد ٣- الذاتية

**مستويات تؤثر على أنظمة التوزيع العالمي و هي :** ١- الشركة ٢- مستوى الشركة او شبكة القيمة ٣- المستوى الكلي العالمي

**شبكة القيمة :** يستوجب التركيز على العامل المهم تجاه المجهزون والشركاء والمنافسين والزبائن

**الأسباب التي تؤدي إلى إطالة زمن الدورة في سلاسل التوريد :** ١- الإنتظار ٢- الفعاليات التي لا تضيف قيمة ووظيفة ٣- التسلسل او التوازي في أداء العمليات ٤- الفعاليات المتكررة في العملية ٥- الشحن بالدفعات ٦- السيطرة المحكمة ٧- العجز في انسيابية حركة المواد ٨- غموض الأهداف

٩- التصميم السيء للاساليب والنماذج المستخدمة ١٠- استخدام التكنولوجيا المتقدمة ١١- النقص في المعلومات المتاحة ١٢- التنسيق المحدود ما بين أعضاء سلسلة التوريد ١٣- والتعاون المحدود لدى الاعضاء في السلسلة ١٤- النقص في التدريب

**الطرق المستخدمة في تقليل الفجوة الزمنية :** ١- تأسيس الفريق المختص بتقليل زمن الدورة ٢- تطوير الفهم الكامل لعملية سلسلة التوريد و الأداء الحالي لزمن الدورة ٣- تحديد فرص تقليل زمن الدورة ٤- تطوير و تنفيذ المقترحات الهادفة إلى تقليل زمن الدورة ( يشمل على الجزء الابداعي من مهمة الفرق ) ٥- قياس أداء عملية زمن الدورة ٦- تحديد جهود التحسين المستمر لتقليل زمن دورة العملية

**عوامل النجاح الحرجة لتقليل زمن دورة سلسلة التوريد :** ١- مساندة الإدارة العليا ٢- الإلتزام التام بأهداف تقليل زمن الدورة ٣- استخدام الفرق متعددة الوظائف ٤- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة ٥- تدريب الأفراد العاملين على طريق تقليل زمن الدورة ٦- تأسيس الرقابة و تقديم التقارير المستمرة حول معايير قياس زمن الدورة ٧- تطبيق نظام المعلومات الفعال و التكنولوجيا الحديثة ٨- التنسيق بين أعضاء سلسلة التوريد

**معايير قياس أداء سلسلة التوريد :** ١- استخدام بطاقة الأداء المتوازن ٢- معيار الطلب المثالي أو الكامل ٣- معيار التكلفة الكلية

**مساحات الأداء الأساسية لبطاقة الأداء المتوازن :** ١- البعد المالي ٢- بُعد الزبون ٣- بعد العمليات ٤- بُعد التعليم و النمو

**معايير القياس عند استخدام بطاقة الأداء المتوازن في إدارة سلسلة التوريد :** ١- رضا الزبون و الجودة ٢- سرعة التوريد ٣- الكلف ٤- الموجودات

**معيار الطلب المثالي أو الكامل :** يشير إلى مقدرة سلسلة التوريد على تحقيق % 100 من الطلب في التوقيت المحدد وخلق عملية تنفيذ الطلبات من الأخطاء

**معيار التكلفة الكلية :** تعني التكلفة الكلية لنظام التزويد الشامل

**خارطة العمليات :** تعتبر الاداة الأساس في فهم سلاسل التوريد وهي سلسلة منطقية من الإجراءات ذات الصلة التي تحول المدخلات إلى نتائج أو مخرجات

**عملية الأعمال :** هي سلسلة من الفعاليات المنطقية المتكررة المترابطة و التي تحقق الانتفاع من الموارد المتاحة عبر تحويل الشيء الملموس و غير الملموس إلى نتائج محددة قابلة للقياس

### أنواع شبكات الإنترنت التي تخدم العمليات التسويقية

١- شبكات المناطق المحلية ( LAN ) : شبكات تربط أجهزة حاسب شخصية و محطات هواتف و حدود مساحات جغرافية محددة لا تزيد عن ميل أو ميلين

٢- شبكات المناطق المركزية (MANS) : شبكات ذات سرعات عالية ( كمبيوتر أو هاتف ) صممت لربط اثنين أو أكثر بحدود إقليم جغرافي محدد

٣- شبكات المناطق الواسعة (WANS) : تمتد لمساحة جغرافية كبيرة حيث تربط الحاسب والهواتف لتشمل عموم البلد

**سمات التجارة الالكترونية :** ١- الشراء المباشر من الموقع و تخفيض تكاليفها التشغيلية ٢- اصبحت الشركات تقدم منتجاتها و تتعامل مع زبائنها من خلال الشبكة العنكبوتية ٣- اصبحت الشركات لا تحتاج إلى مساحات شاسعة لتقييم عليها معارضها ولا تحتاج إلى رأس مال ضخ

- ٤- معرفة أفضل البائعين و المنتجين و اختصار الزمن و المسافات ٥- زاد الضغط على الشركات لإعادة النظر في تلك العمليات التي يتم بموجبها إيصال القيمة للزبون
- تصوب اهداف ووظائف المخزون الموانمة بين :** ١- التوريد و الطلب ٢- طلبات المستهلكين و المنتجات الجاهزة ٣- المنتجات الجاهزة و توفير مكوناتها و اجزاءها ٤- متطلبات العمليات و المخرجات من العملية السابقة ٥- الأجزاء و المواد اللازمة لبدء عمليات الإنتاج
- انماط المخزون :** ١- **مخزون الأمان :** يهدف إلى تغطية التذبذبات و الانحرافات المتوقعة في التوريد و الطلب
- ٢- **المخزون بالدفعات الكبيرة :** شراء المفردات بكميات أكبر من الحاجة بغرض الاستفادة من خصم الكمية و تقليل كلف الشحن و النقل و الاعمال الورقية
- ٣- **المخزون الواسع :** خاصة لبعض المنتجات في سوق التجارة الدولية مثل الحبوب و المواد الطبيعية و المعادن الثمينة التي تتذبذب أسعارها في ضوء العرض و الطلب العالميين .
- ٤- **المخزون المنقول**
- إبرز اهداف إدارة المخزون :** ١- تحقيق الخدمة العالية للزبون ٢- اختيار الكمية الاقتصادية للمخزون ٣- تقليل تكلفة الاحتفاظ بالمخزون
- ٤- الاستثمار الأمثل لرأس المال ٥- تجنب حالات التقادم ٦- تحقيق التكلفة الأقل للعمليات
- طرق تدفق الكلف او تقييم المخزون :**
- ١- ما يدخل أولاً يخرج أولاً : ١- من أكثر الطرق بساطة في التطبيق و أكثر الطرق شيوعاً و استخدام ٢- يتم بموجبها صرف المواد و المنتجات المخزونة التي وصلت إلى المستودع قبل غيرها ٣- يتم احتساب تكلفة تخزين الوحدات بموجب قوائم التكلفة السابقة في حساب دفتر الأستاذ العام
- ٢- ما يدخل أخيراً يخرج أولاً : تفترض هذه الطريقة بأن يبيع السلع يتم بالأسعار الجارية و بموجبها يتم تقييم الوحدات بأخر سعر تم بموجبه شراء الكميات الأخيرة به
- ٣- طريقة متوسط (معدل) التكلفة : تستخدم في محاولة للتطابق ما بين الرصيد الحقيقي في نهاية المدة و بين تكلفة السلع المباعة
- ٤- طريقة التكلفة المحددة : تعتبر من أفضل الطرق في إبراز القيمة الحقيقية للمخزون في آخر المدة بالإضافة إلى كلف السلع المباعة
- لتحقيق الدقة في عملية تسجيل قيود المخزون لا بد من توفر ثلاث مفردات :** توصيف المفردة - تحديد الكمية - تحديد الموقع
- النتائج المترتبة على قيود التخزين الدقيقة :** ١- التشغيل الكفؤ لنظام إدارة المواد ٢- ادامة مستوى مقبول من الخدمة ٣- التشغيل الفعال و الكفاء ٤- تحليل المخزون
- النتائج المترتبة على قيود التخزين غير الدقيقة :** ١- فقدان المبيعات ٢- العجز بالمخزون بما يؤدي إلى تشويش الجدولة ٣- حدوث المخزون الخطأ ٤- انخفاض مؤشر الانتاجية
- ٥- اداء ضعيف غير كفاء في التوريد ٦- المتابعة الزائدة بسبب رود فعل الزبائن
- اهداف إدارة المستودعات :** ١- تقليل الكلف ٢- تعظيم خدمة المستهلك
- لتحقيق تقليل الكلف و تعظيم خدمة المستهلك من إدارة المستودعات لا بد من توفر :** ١- تحقيق خدمة المستهلك بالسرعة المطلوبة
- ٢- المحافظة على مسار الترميز للمفردات ٣- تقليل الجهد العضلي و المادي و الكلف ٤- تأمين قنوات الاتصال مع المستهلكين
- الامور الواجب القيام بها من قبل إدارة المستودعات لغرض زيادة الانتاجية و تقليل التكاليف :** ١- تعظيم استخدام المساحات المخزنية ٢- الاستخدام الكفؤ للعملة و المعدات
- تحتاج المنظمات باختلاف انواعها الى الادارة الكفؤ للسيطرة على المخزون وذلك للعديد من الاسباب :**
- ١- تمثل الموجودات المخزنية استثماراً كبيراً في الموارد المالية ٢- تؤثر مستويات المخزون عادة على جميع ابعاد العمليات اليومية للمنظمة ٣- كون المخزون يمثل سلاح تنافسي قوي ٤- يعتبر المخزون من اكثر المسائل اهمية
- اهم وظائف ادارة المخزون :** ١- الاحتفاظ بالمخزون لمواجهة الطلب المتوقع ٢- تأمين الانسيابية المنتظمة لمستلزمات الانتاج ٣- تحقيق الموانمة المزدوجة بين انظمة الانتاج و التوزيع ٤- الوقاية من نفاذ المخزون و ارتفاع الاسعار و الاستفادة من خصم كمية الشراء ٥- تحقيق الميزة في دورات الطلب
- صور تكلفة نفاذ المخزون :** كلف فقدان الزبون - الغرامات بسبب الاخلاء بالعقود المبرمة - فقدان المبيعات المستقبلية
- يقصد بالكمية الاقتصادية للمخزون او الشراء :** هي كمية الطلب المتعلقة بنقطة التعادل لكل من كلف الاحتفاظ بالمخزون مع كلف امر الشراء
- حالة كلف نفاذ المخزون :** ١- ثبات الطلب مع ثبات فترة التوريد: تتخذ القرارات بالمخزون تحت ظروف التاكيد حيث ان المخزون تصل الى الصفر عند وصول المفردات المطلوبة الى المخازن و عادة ماتكون هذه الفرضية غير واقعية
- ٢- **الطلب متغير مع ثبات فترة التوريد:** عندما يكون التوريد او التجهيز من مصدر داخلي هنا يصبح من السهولة السيطرة على مدة التوريد
- ٣- **الطلب المرتد :** انتظار الزبون للحصول على مفردات طلبه متى يصبح المخزون منها متوفر
- فروض اعادة الطلب :** ١- ثبات كمية الشراء ٢- احتساب النقطة بواسطة معدل الطلب خلال فترة التوريد ٣- الفاصل الزمني ما بين حالات اعادة الطلب ثابتة
- لغرض تحديد مخزون الأمان لا بد من معرفة :** ١- نظام نقطة اعادة الطلب ٢- مدة التوريد ٣- نفاذ المخزون ٤- المخزون الاحتياطي
- حالات عدم اليقين :** ١- عدم اليقين في الكميات : اختلاف الطلب الفعلي عن الطلب المتوقع
- ٢- عدم اليقين في المواقيت : اختلاف الزمن الفعلي عن الزمن المتوقع
- الطرق المستخدم في الوقاية من حالات عدم اليقين :** ١- الاحتفاظ بمخزون زائد ( الكميات ) ٢- الشراء المبكر ( المواقيت )
- الاهداف الكامنة وراء ادارة توزيع المخزون :** ١- تحقيق المستوى اللازم لخدمة الزبون ٢- تقليل كلف النقل ٣- تقليل كلف المناولة ٤- التعاون مع الموردين لتقليل وحل مشاكل الجدولة
- مزايا ( تتصف ) انظمة التوزيع اللامركزي :** بتقليل كلف الاتصال و التنسيق
- مواشرات التحسين المستمر في اداء المنظمة جراء استخدام نظام الجدولة الفورية :** ١- تحسين مواشرات الانتاجية ٢- تحسين مواشرات استغلال الطاقة الانتاجية
- اثر الجدولة الفورية على استراتيجية المنظمة من خلال التركيز على :** ١- اسبقيات التنافس ٢- الموقع الاستراتيجي
- معوقات تطبيق نظام الجدولة الفورية :** ١- العديد من المنظمات لا تتصف بالمرونة العالية ٢- العقلية الرافضة للتغيير ٣- العائق المالية ٤- النظام يتطلب استثماراً عالياً و خبر متراكمة
- الفرق بين سمات الشراء التقليدي و سمات الشراء بنظام الجدولة الفورية :** سمات الشراء التقليدي : ١- حجم الدفعات كبير بفترات زمنية طويلة ٢- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً ٣- التعامل مع العديد من الموردين ٤- عقود الشراء طويلة الاجل ٥- حجم المخزون صغير نسبياً
- سمات الشراء بنظام الجدولة الفورية :** ١- حجم الدفعات صغيرة بحسب الاحتياجات الفعلية للعمليات ٢- وصول الشحنات بناء على مواعيد جدولة العمليات ٣- التعامل مع عدد قليل من الموردين ٤- عقود الشراء قصيرة الاجل ٥- حجم المخزون كبير نسبياً
- العوامل المؤثرة على كلف النقل و التسعير التي تعود المنتج :** ١- الكثافة ٢- التخزين ٣- سهولة و صعوبة المناولة ٤- المسؤولية القانونية
- العوامل المؤثرة على كلف النقل و التسعير التي تعود للسوق :** ١- درجة المنافسة الداخلية و الخارجية ٢- موقع الأسواق ٣- طبيعة ومدى القوانين الحكومية للنقل ٤- توازن أو عدم توازن أجور النقل داخل و خارج السوق ٥- موسمية نقل المنتج ٦- ما إذا كان المنتج نقل محلي أو عالمي

- مزايا النقل الجوي:** ١- أسرع وسيلة نقل وأكثرها سلامة أقل ضرر أو فقدان للبضاعة. ٢- انخفاض العناية الفائقة في المناولة ٣- أقل تكلفة في التغليف الحمائي ٤- سرعة إدخال البضاعة إلى السوق
- العبارات التالية صحيحة حول الاستجابة الفاعلة للزبون وهي:** ١- تعمل الإدارة اللوجستية على خلق التوازن سعري عن طريق مخازنها . ٢- تتمثل الخطوة الأولى لأنظمة التوزيع المادي بتلبية الطلبات بالسرعة والدقة . ٣- تساهم الجدولة الزمنية لأولويات الطلب بتحديد فترة النفاذ والإمداد . ٤- يعتبر رضا الزبائن من الأهداف الدافعة بالمنظمات إلى التعاقد الخارجي .
- تتعدد الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الجدولة الفورية (JIT) والتي منها:** ١- تقليص المساحات المخصصة للتخزين . ٢- تقليص مستويات المخزون . ٣- تقليص المهل الزمنية للتصنيع .

## العبارات الصحيحة عن الترميز السلعي

- ١- يقلل الترميز من الأخطاء عند التسليم والاستلام والمبادلة للمنتجات .
- ٢- سهل الترميز السلعي على المتاجر تسريع العملية البيعية وتعويض الأرفف .
- ٣- يعتبر الترميز السلعي سهل التمييز بين الكم الهائل من السلع .
- ٤- يبلغ الترميز السلعي إلكترونيا عن الأصناف التي أوشكت على النفاذ .
- ٥- تشترط بعض الدول تثبيت الترميز السلعي على مشترياتها .
- ٦- يعتبر الترميز السلعي احد وسائل الاتصال الحديثة التي تظهر أهميتها في أعمال اللوجستيك .
- ٧- يبلغ الترميز السلعي (BC) إلكترونيا عن الأصناف التي أوشكت على النفاذ ليتم الإحلال .

## العبارات الصحيحة عن اللوجستيك

- ١- ينصب التركيز على قيادة الكلفة في العلاقة بين الشركة والمنافسين لتحقيق النجاح السوقي.
- ٢- يحقق النقل المنتظم الجدوى الاقتصادية في ظل وجود حركة نقل كافية.
- ٣- تعتبر القوة المتساوية من وسائل القيمة المضافة في الخدمة ، إذ أن ازديادها يشكل تحدي لإدارة اللوجستيك.
- ٤- يؤدي التوجه نحو القنوات التوزيعية إلى تقليص المخزون المركزي لدى الشركة.
- ٥- تعتبر السيطرة على كلف الشحن أحد الأدوار الاستراتيجية للتوزيع المادي.
- ٦- يشكل تدفق المواد الركيزة الأساسية الأولى ضمن كلف اللوجستيك.
- ٧- ينصب التركيز على قيادة القيمة في العلاقة بين الزبائن والشركة لتحقيق النجاح السوقي.
- ٨- تقود الميزة الإنتاجية إلى حصة تسويقيه أكبر بحكم انخفاض تكلفة الوحدة الواحدة.

## العبارات الصحيحة حول تحقيق الاستجابة الفاعلة للزبون

- ١- تتمثل الخطوة الأولى لأنظمة التوزيع المادي بتلبية الطلبات بالسرعة والدقة .
- ٢- يكمن الحل الأمثل للاستجابة الفاعلة للزبون بتطبيق نظام الجدولة الفورية ( JIT )
- ٣- تساهم الجدولة الزمنية لأولويات الطلب بتحديد فترة النفاذ والإمداد .
- ٤- يعتبر رضا الزبائن من الأسباب الدافعة بالمنظمات نحو التعاقد الخارجي .
- ٥- تعمل الإدارة اللوجستية على خلق التوازن سعري عن طريق مخازنها .

## العبارات الصحيحة حول المخزون

- ١- عند ارتفاع مستوى المخزون تنخفض كلف نفاذ المخزون .
- ٢- تعتبر الطلبات المرتدة إحدى صور كلف نفاذ المخزون .
- ٣- عندما يكون التوريد من مصدر داخلي يصبح من السهولة السيطرة على مدة التوريد .
- ٤- يجب إطلاق أمر الشراء عندما يكون المخزون متاح بكمية كافية خلال فترة التوريد .
- ٥- تتصف أنظمة التوزيع اللامركزية لمواقع المخزون بتقليل كلف الاتصال والتنسيق .
- ٦- يعتبر الشراء المبكر من الطرق المستخدمة للوقاية من حالات عدم اليقين في مدة التوريد .
- ٧- تعتبر كلف نفاذ المخزون أكثر كلف المخزون تعقيدا أو من أصعبها تحديدا .
- ٨- يمكن الهدف من نظام السيطرة على المخزون بتقليل الكلف الكلية لنظام المخزون .
- ٩- تشير الكمية الاقتصادية للمخزون إلى نقطة تعادل كلف الاحتفاظ بالمخزون و كلف أمر الشراء .

## العبارات الصحيحة حول النقل

- ١- يضيف النقل قيمة مضافة للمنتج .
- ٢- يشكل النقل الجزء الأكبر ضمن كلف عناصر اللوجستيك .
- ٣- يشكل النقل البحري الجزء الأكبر من إجمالي النقل .
- ٤- ينبغي تحديد طرق أو مسالك النقل بشكل مسبق .
- ٥- يعد النقل حجر الأساس في إدارة اللوجستيك وسلاسل التوريد .

## العبارات الصحيحة حول اللوجستيك وخدمة الزبون

- ١- تقوم قاعدة "خدمة الزبون كفلسفة" على بناء قناعة الزبون بأعلى المستويات .
- ٢- يعتبر ولاء الزبون أحد العوامل التي يمكن أن تحدد شكل استراتيجية إدارة خدمة الزبون .
- ٣- تعتبر خدمة الزبون مقياس لمدى فاعلية نظام اللوجستيك
- ٤- تقوم الرؤيا العملية لخدمة الزبون بإيجاد قيمة مضافة ذات أهمية في سلاسل التوريد .
- ٥- تعتبر خدمة الزبون مقياس لمدى فاعلية نظام اللوجستيك وكيفية أداء عمله
- ٦- تشير " الملائمة " كأحد أبعاد اللوجستيك الأساسية إلى إدراك متطلبات الزبائن والعمل على تلبيتها
- ٧- يمكن السيطرة على العديد من عناصر خدمة الزبون من خلال إدارة سلاسل التوريد والتنسيق .
- ٨- يعتبر إدراك الزبون للقيمة أحد العوامل التي يمكن أن تحدد شكل استراتيجيه إدارة خدمة الزبون

## العبارات الصحيحة حول التوزيع ومواقع التوزيع

- 1- ينبغي عدم إسناد مسؤولية التوزيع لبعض وحدات المنظمة المختلفة .
- 2- يشكل المنظور الشامل لنظام التوزيع جزءاً أساسياً من سلاسل التوريد .
- 3- يؤدي التوجه نحو القنوات التوزيعية إلى تقليص المخزون المركزي لدى الشركة.
- 4- يشكل تدفق المواد الركيزة الأساسية الأولى ضمن كلف اللوجستك
- 5- يعتبر " التوثيق " إحدى الصعوبات التي تؤثر على إجمالي كلف اللوجستك
- 6- ينبغي إسناد مسؤولية الإمداد إلى وحدات المنظمة المتخصصة .
- 7- من عيوب أنظمة التوزيع المركزية عدم القدرة على التفاعل مع الطلبات المحلية
- 8- يعتبر التعاون مع الموردين بخصوص مشاكل الجدولة من أهداف إدارة توزيع المخزون
- 9- يؤدي نظام تخطيط متطلبات التوزيع إلى التفاعل الأكبر مع طلبات الزبائن

## العبارات الصحيحة حول إدارة الجودة الشاملة

- 1- لا تعتبر إدارة الجودة الشاملة العلاج الناجح لجميع أمراض او مشاكل الإنتاجية .
- 2- تقوم إدارة الجودة الشاملة على التشخيص المبكر للانحرافات .
- 3- يعتبر تأمين التدفق المنتظم للمواد من العوامل المؤدية إلى تحسين الجودة .
- 4- يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة إحداث ثورة ثقافية لدى العاملين .
- 5- يتطلب إدارة الجودة ركنا أساسياً في إدارة اللوجستك وسلاسل التوريد .
- 6- يتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة جهوداً كبيرة على المدى الطويل .
- 7- يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة شمول خطة الجودة كافة مرافق المنظمة
- 8- تقدم إدارة الجودة الشاملة أنماط التغيير الضرورية وهي ليست بالعلاج الناجح لجميع مشاكل الإنتاجية.
- 9- يعتبر الهيكل التنظيمي أحد عناصر نظام إدارة الجودة الشاملة.

## العبارات الصحيحة حول إدارة المشتريات

- 1- يتم تأمين المفردات الروتينية عادة من خلال كشوفات الموردين المعتمدين .
- 2- تمثل المواصفات المعيارية نتائج للدراسات والجهود المبذولة من قبل الجهات الحكومية والمراكز البحثية
- 3- يدعو نظام إدارة الجودة الشاملة إلى مصدر التوريد المنفرد .
- 4- تحتل المتطلبات الوظيفية الأهمية الأكبر بغية التحديد الدقيق للمواصفات المطلوبة .
- 5- تشارك كافة دوائر وأقسام المنظمة في عمليات الشراء بصورة فاعلة .
- 6- يقوم المصدر المنفرد للتوريد على عقد شراكة طويلة الأمد ما بين المشتري والمورد .
- 7- يعتبر تحديد المتطلبات الوظيفية الأكثر صعوبة بُغية التحديد الدقيق للمواصفات
- 8- تتمثل المرحلة الأولى للوصول إلى مواصفة المستخدم بتخطيط الجودة والمنتج.
- 9- من أهداف إدارة الشراء تطوير وإدامة العلاقات مع الموردين.

## العبارات الصحيحة حول إدارة المرتجعات

- 1- تستوجب الخطوة النهائية لإدارة المرتجعات استخدام بياناتها في تحسين عمليات المنتج .
- 2- لا بد من إجراء عملية المعاينة والفحص بالسرعة الممكنة حتى لا تهبط قيمة المنتج .
- 3- تتمثل الخطوة الأولى لإدارة المرتجعات بالنظرة العامة للشكل البيئي للإدارة الحديثة .
- 4- تستوجب الخطوة النهائية لإدارة المرتجعات استخدام بياناتها في تحسين عمليات المنتج
- 5- يفترض التوبيخ الصحيح ضمان انسيابية التدفق العكسي للمرتجعات
- 6- تستوجب المرتجعات التجارية غير المجازة مزيد من التخطيط والتصميم والبرمجة
- 7- لا بد من تأسيس فريق متخصص يتولى التوبيخ الصحيح لضمان انسيابية التدفق العكسي .
- 8- يجب أن تدار أنشطة المرتجعات أول بأول بغية تحديد مسار المنتج المرتجع .

## العبارات الصحيحة حول إدارة سلاسل التوريد وسلاسل التوريد والاستجابة الفاعلة للزبون

- 1- تعتبر " دورة حياة المنتج " من العوامل التي يمكن أن تؤثر على قرار دخول الشركة إلى الأسواق العالمية .
- 2- تعتبر " المعايير الاجتماعية " من العناصر التي لا يمكن السيطرة عليها ضمن سلسلة التوريد عالمياً .
- 3- يعتبر " التملك / الاستحواذ " أحد استراتيجيات دخول الأسواق العالمية .
- 4- تخدم شبكة المناطق المحلية ( LANS ) العمليات التسويقية بمساحة جغرافية محددة لا تزيد عن مليون .
- 5- تساهم الجدولة الزمنية لأولويات الطلب بتحديد فترة النفاذ والإمداد .
- 6- تعمل الإدارة اللوجستية على خلق الاستقرار السعري عن طريق مخازنها .

## القوانين المهمة

- 1- التكلفة الكلية = التكلفة الثابتة + التكلفة المتغيرة .
- متوسط التكلفة = التكلفة الكلية / عدد الوحدات المنتجة .
- 2- نقطة التعادل = الإيرادات الكلية = التكاليف الكلية .
- 3- العائد (الربح) = الإيرادات الكلية - التكاليف الكلية .
- 4- متوسط (معدل) القيمة الكلية للمخزون = (مخزون أول المدة + مخزون آخر المدة) / 2 =
- 5- فترة البيع = متوسط القيمة الكلية للمخزون / تكلفة المبيعات خلال الفترة ----- < تقاس عادة بالأسابيع .
- 6- دوران المخزون = المبيعات السنوية / متوسط القيمة الكلية للمخزون .
- 7- الكمية الاقتصادية =  $\sqrt{2}$  (معدل الطلب السنوي X تكلفة إطلاق أمر الشراء) / تكلفة الاحتفاظ بالمخزون .
- 8- نقطة إعادة الطلب = مخزون الأمان + (حجم الطلب في وحدة الزمن X مدة التوريد) .
- 9- متوسط الطلب = مجموع الطلب / عدد الأسابيع .
- 10- مخزون الأمان = (الانحراف المعياري) X معامل الأمان .
- 11- نقطة إعادة الطلب = الطلب المتوقع خلال فترة التوريد + مخزون الأمان .
- 12- المستوى المستهدف (الحد الأقصى) = الطلب في وحدة الزمن (مدة المراجعة الدورية + مدة التوريد) + المخزون الأمان
- 13- كمية الطلب = المستوى المستهدف - المخزون الفعلي .