

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

### انواع النقل

1- النقل المنتظم 2- النقل شبه منتظم وهو مزيج بين المنتظم وغير منتظم 3- 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 2- خدمة الزبون كمقياس 3- 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 2- جهود متكامله 3- ربحية مشتركة

يمكن أن ترتبط خدمة الزبون باللوجستك بأبعاد رئيسيه هي

1- الوقت 2- الاعتماديه 3- الاتصالات 4- الملامه

العوامل التي يمكن أن تحدد شكل استراتيجيه ادارة خدمة الزبون

1- ولاء الزبون 2- قناعة الزبون 3- ادراك الزبون للقيمة

### الدور الاستراتيجي للتوزيع يشمل ست نقاط

1- تحسين خدمة الزبائن 2- خفض كلف التوزيع 3- توليد المنافع المكانية والزمانية 4- توازن الاسعار وثباتها

5- التأثير على قرارات القنوات التوزيعيه

### اجراءات التنفيذ لادارة الجودة الشاملة:

1- التنظيم 2- الالتزام الاداري 3- تغيير الثقافة

فالجودة تشكل: اداء فارق لأن السلوك سيختلف باختلاف الاهداف

### مساحات مشاركة الشراء في تطوير المنتج:

1- ادارة التطوير 2- ادارة العلاقات مع المورد 3- ادارة المشروع

4- ادارة المنتج

### تصنيف الموجودات المخزنيه

1- المواد الاوليه والخام 2- الاجزاء نصف المصنعة

3- المنتجات النهائية 4- المواد الاستهلاكيه

يمكن تصنيف المخزون وفقا لعدة معايير على النحو التالي

1-التصنيف من حيث الاهمية 2- 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 مصنعة - الاجزاء والمكونات والوحدات المجمعة

#### الوظائف الاساسية للمشتريات

1-اعداد مواصفات المشتريات من الكمية والجودة والشعر والتوريد الصحيح 2- اختيار المورد المناسب 3- صياغة

عملية التفاوض وشروط الشراء 4- اصدار وادارة اوامر الشراء

#### الامور التي ينبغي دراستها بغية التحديد الدقيق للمواصفات

1-متطلبات الكمية 2- متطلبات السعر 3- 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 2- الفطنة والذكاء 3- 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 الاوليه**

استراتيجيات دخول الاسواق العالمية

**1- التصدير 2- اذن او ترخيص حريه العمل**

**3- المشاريع المشتركة مثل شركة سعوديہ تتحالف مع شركة سويسريه**

**4- التملك والاستحواذ 5- الاستيراد 6- 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 والاقتصاديہ والتكنولوجيہ والجغرافيہ والثقافيہ والاجتماعيہ**

تستطيع المنظمة ان تقدم انتاجا عالميا اذا ملكت:

**1- ميزة الملكية المحدودة 2- ميزة الموقع العالمي المحدد**

**3- الذاتيه**

هناك ثلاث مستويات تؤثر على انظمة التوزيع العالمي وهي

**1- الشركة 2- مستوى الشركة شبكة القيمة 3- المستوى الكلي العالمي**

دورة الزمن في تحقيق الميزة التنافسية

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 وبُعد الزبون وبُعد العمليات وبُعد 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 المركزية 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 الاولية والخامات بغرض استخدامها كمدخلات للعمليات الانتاجيه
  - 3- السلع الجاهزة وهي المنتجات النهائية للبيع والتوزيع والخرن والاستخدام
  - 4- قطع الغيار والمواد الاحتياطيه وهي المواد التي تستخدم لأعمال الصيانتو المختلفة
- اهم أنماط المخزون او اقسامه بمعنى كيف لنا ان نخزن هذه المواد
- 1- محزون الامان 2- المحزون بالدفعات الكبيرة
  - 3- المحزون المنقول 4- المحزون الواسع

## طرق تقييم المخزون

- 1- قاعدو ما يدخل أولاً يخرج أولاً
- 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 الحقيقية للمخزون في اخر المدة بالاضافة الى الكلف المباعة

هدف ادارة المستودعات هي تقليل الكلف وتعظيم خدمة المستهلك

كلف تشغيل المستودعات

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

- 1- تعظيم استخدام المساحات المخزنه
  - 2- الاستخدام الكفو للعمالة والمعدات
- العوامل المؤثرة على اختيار مواقع المستودعات

- 1- العوامل الطبيعيه 2- الخصائص السكانيه 3- الضرائب والتجارة
- 4- خدمات النقل 5- المستهلكون 6- وفرة المواد والطاقة 7- التدفق السلعي

## كلف المخزون

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

## المخزون الاقتصادي وهو:

يقصد بالكمية الاقتصادية للمخزون **EOQ** أو 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 فبزيادة تكلفة التخزين ولكن لو نقصت تكلفة نفاذ المخزون معناه انا في اطمئنان وكلما قل مخزون الامان احتمالية النفاذ عاليه لا بد من عمل موازنة لأنه هذه اهداف متضادة متعاكسه

## 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 2- مدة التوريد 3- نفاذ المخزون 4- 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

## للقاياه من حالات عدم اليقين:

#### 1- الاحتفاظ بمخزون زائد

#### 2- الشراء المبكر وهي مدة التوريد الآمنة

التشتت هو : تباین 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-تقليلالكف**

### **4-تقليص المساحات المخصصةللتخزين**

### **5-تقليص المهل الزمنية للتصنيع**

### **6-زيادة الانتاجيهوالمرونة**

## **أهم مجالات التحسين المستمر في اداء المنظمة باستخدام نظامالجدولة الفوريه**

### **1-تحسين مؤشراتالانتاجيه**

### **2-تحسين مؤشرات استغلال الطاقةالانتاجيه**

### **3-تقليل الكلف**

## **العوامل المؤثرة على الجدولةالفوريه**

### **1-تأثير مباشر ..دور المورد**

### **2-تأثير غير مباشر .. دورالمشتري**

## **الاختلافات ما بين عمليات الشراء التقليديه وبين نظام الجدولةالفوريه للمشتريات**

## **الجدول بمحاضرة 13 مرفق بالملف**

## **مكونات النقل الى ثلاث مكوناترئيسية وهي:**

### **1-البنية التحتية**

### **2-الاشكال او النماذجالمتاحة**

### **3-اختيار الاشكال اوالنماذج**

## **الاشكال او النماذج المتاحة للنقل شكلانهما:**

### **1-النقل البحري ويشكل الجزء الاكبر من اجماليالنقل**

### **2-النقل الجوي متوفر في اغلب الدول بما فيها دول العالمالمتقدم**

## **اختيار الاشكال او النماذج المتاحة للنقل هي**

### **1-وقت الانتقال**

### **2-قابليهاالتنبؤ**

### 3-الكلف فالمنتجات العالية القيمة ستشحنجوا

خدمات السفن النظاميه تعتمد على ▪

الكلف وطاقة التشغيل