



S L S A L A H

اسم البرنامج التدريبي: إدارة سلاسل الأمداد و
العمليات اللوجستية

عنوان الجلسة : لتغذية العكسية في سلاسل
الإمداد والعمليات اللوجستية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الافتتاحية

يطيب لنا في منصة سلسلة كريرز أن نرحب بكم في البرنامج التأهيلي
إدارة سلاسل الأمداد و العمليات اللوجستية

إن هذا البرنامج يأتي في إطار الجهود المستمرة لتطوير القدرات وتحسين
الأداء في المجالات المهنية والحياتية. ونأمل أن يكون هذا البرنامج فرصة
لتعلم المهارات الجديدة وتبادل الخبرات بين المتدربين.

شكراً لكم على حضوركم وتفاعلكم..

كما نتمنى لكم وقتاً مفيداً وممتعاً في هذا البرنامج..

إقرار وتعهد

إقرار تعهد حقوق ملكية فكرية

الحقبة التأهيلية تعود حقوق ملكيتها الفكرية منصة سلسلة كيريز وتستخدم لأغراض التأهيل عبر المنصة وعليه أتعهد بعدم استخدام محتوى الحقبة التأهيلية (مادة علمية، استبانات، حالات دراسية، صور، رسوم توضيحية، ...) خارج المنصة أو مشاركتها مع الغير دون أخذ الموافقات الرسمية والنظامية الصريحة الإلزامية، لذلك من صاحب حق الملكية الفكرية، وبناءً عليه أتحمّل كافة المسؤوليات القضائية الناتجة عن المطالبات والتعويضات المترتبة على الإخلال بذلك..

دليل البرنامج التأهيلي للجلسة

الهدف العام للبرنامج



ترسيخ قدرة المتعلّم على تصميم وتشغيل نظام تغذية عكسية فعّال لإدارة المرتجعات والاستدعاءات وتدقّق المعلومات/الأموال/المنتجات في الاتجاهين بما يحقق قيمة للعميل بأقل تكلفة كلية عبر سلسلة الإمداد.

الأهداف التفصيلية للجلسة



▪ من المتوقع بعد انتهاء المتدرب من المشاركة في البرنامج التدريبي أن يكون قادراً على أن:

- تفسير مفهوم التغذية العكسية ودوره ضمن إدارة العلاقات في اتجاه وعكس اتجاه السريان مع الموردين والعملاء.
- تحليل أسباب سحب/استدعاء المنتجات وصياغة إجراءات استجابة متدرجة بحسب مستوى وجود المنتج (من مخازن الشركة حتى حوزة المستهلك).
- تخطيط وتنفيذ تنسيق الأطراف المعنية بإرجاع المنتج (المبيعات، تجار التجزئة/الوسطاء، مزودو التجميع الخارجي) ضمن أدوار ومسؤوليات واضحة

قائمة المصطلحات

م	المصطلح	التعريف
١	التغذية العكسية (Reverse Logistics)	إدارة حركة المنتج والبيانات والأموال عكس مسارها التقليدي لغرض الإرجاع/الإصلاح/إعادة التدوير/التصرف، كجزء من إدارة سلسلة الإمداد.
٢	سحب/استدعاء المنتج (Product Recall)	إجراء عاجل لسحب منتجات مخالفة أو مُضرة بالصحة/القانون من السوق بحسب تنبيهات الجهات الرقابية.
٣	مستويات تحديد أماكن البيع (Trace Levels)	ثلاث طبقات لتحديد موقع المنتج المعيب: داخل مخازن الشركة/الموزع، لدى الوسطاء (جملة/تجزئة)، أو لدى المستهلك—وهي الأصعب.
٤	تنسيق الأطراف (Return Coordination)	منظومة تعاون بين فريق المبيعات، وتجار التجزئة/الوسطاء، ومتخصصي التجميع الخارجي لإتمام الاسترجاع بكفاءة.

الموضوع اختيار المواقع في سلاسل الإمداد والعمليات اللوجستية

١- المفهوم والنطاق

تُعرّف التغذية العكسية بأنها تخطيط وتنفيذ ورقابة تدفق المنتجات والمعلومات والأموال في الاتجاه المعاكس للتوزيع، ضمن إدارة علاقات منظّمة مع المورّدين والعملاء، بهدف استعادة القيمة وتقليل الكلفة الكلية. توضح الشرائح هذا التكامل من خلال خريطة السريان الثلاثي بين المورّدون-الشركة-العملاء وما يقابله من إدارة في الاتجاهين .

٢- دوافع الاسترجاع والاستدعاء

تتبع الحاجة إلى الاسترجاع من حالتين رئيسيتين: (أ) مخاطر صحية جادة تعلنها الجهات المختصة وتستوجب سحبًا عاجلاً، و(ب) مخالفات قانونية/تنظيمية مثل العيوب في التصنيف أو وضع الملصقات والعلامات. يقتضي ذلك بروتوكولات واضحة للإخطار والفرز والتوثيق عبر القنوات .

٣- مستويات التتبع وتحديات التنفيذ

تعرض المادة ثلاثة مستويات لتحديد موقع المنتج المعيب:
في حيازة الشركة/المورّع (سهل نسبياً لوفرة البيانات وسيطرة المخزون)،
لدى وسطاء القناة جملة/تجزئة (يتطلب توافقاً على مشاركة البيانات وإثباتات البيع)،
لدى المستهلك النهائي) الأصعب لضعف نوات التتبع المباشر).
يبنى تصميم العملية على هذا التصنيف: قواعد إشعار مختلفة، ونظم هوية/ترميز،
وآليات استرجاع مالية/عينية مناسبة لكل مستوى .

٤- أدوار ومسؤوليات الأطراف

يُعيّن فريق المبيعات كنقطة اتصال ميدانية لتجميع المعلومات من السوق وتفعيل طلبات الإرجاع؛ ويتولّى تاجر التجزئة أو الوسيط عمليات الجمع الأولي وخدمة المستهلك؛ وتُسند الأعمال كثيفة العمل (الفرز/الفحص/الفك/التجميع) إلى متخصصين من خارج الشركة عندما يكون ذلك أكفأ. يضمن هذا الترتيب تقليص زمن الدورة وتفادي الاختناقات التشغيلية .

٥- هيكله العملية: من الطلب إلى إقفال الحالة

الاستشعار والإخطار: جمع البلاغات، تصنيف الخطورة، إصدار تعليمات فورية للقنوات.

التحقّق والتحديد: ربط رقم التشغيل/الدفعة/السيرال بنقاط البيع لتحديد النطاق المتأثر عبر مستويات التتبع الثلاثة .

الجمع والنقل العكسي: اختيار مسارات مرتجعات تقلّل المناولة وتستغل طاقة النقل المرتجعة.

الفرز والقرار: إصلاح/إعادة تجهيز، إعادة تدوير، إتلاف آمن، أو إعادة إدخال محدود للأسواق غير المتأثرة.

التسوية المالية والمحاسبية: إصدار مذكرات خصم/ائتمان، استرداد ضرائب/رسوم إن وُجدت، وتسوية مطالبات الضمان.

التعلّم والتحسين: إقفال الحالة مع تقارير جذر السبب، وتغذية فرق الجودة/التصميم والامثال بنتائج التحقيق.

٦- بنية البيانات والتتبع

لضمان سرعة وموثوقية السحب، يعتمد النظام على معرّفات تشغيلية دقيقة للدفعات والمنتج ونقطة البيع، وتبادل بيانات مُحكّم مع الوسطاء، بما يمكن من عزل التشغيلات المتأثرة بدل "السحب الشامل". تتسق هذه الحاجة مع ما تطرحه الشرائح حول حيوية تحديد أماكن بيع المنتج عبر طبقات القناة .

٧- السياسات ونماذج الحوافز

تتطلب التغذية العكسية سياسات واضحة للقبول والرفض، ونسب تحمّل التكاليف (شحن عكسي/مناولة/إتلاف) بين الطرفين، وحوافز لضمان التزام الوسطاء بسرعة الاستجابة (مثل اعتمادات ائتمانية مشروطة بزمان الإرجاع). ويُسْتكمل ذلك بعتبات تشغيلية تحدد متى يُفَعّل الاستدعاء الرسمي مقابل معالجة حالة عادية.

٨- مؤشرات الأداء الرئيسية

زمن دورة الإرجاع من الإخطار إلى التسوية،
نسبة الاسترجاع المحصّل من إجمالي المتأثر،
تكلفة المعالجة للوحدة المعادة،
نسبة الوقاية (حالات مُنَع تكرارها عبر إجراءات تصحيحية)،
رضا العملاء/التجار بعد الإغلاق.
تُستخدم هذه المؤشرات لتعزيز الشفافية وتحويل التغذية العكسية إلى رافعة تحسين جودة وليست عبئًا تشغيليًا.

ملخص

يعرض البحث أن التغذية العكسية جزء أصيل من إدارة سلسلة الإمداد، لا مجرد معالجة استثنائية للمرتجعات. تبدأ الفعالية بالتمييز بين أسباب السحب ومتطلبات الامتثال، ثم التعامل مع مستويات التتبع الثلاثة بخطط ملائمة لكل مستوى، مع تنسيق واضح للأطراف في السوق والعمليات. والنتيجة شبكة قرار قادرة على عزل النطاق المتأثر بسرعة، وتسوية مالية شفافة، وتعلّم مؤسسي يمنع تكرار العطب. بهذه الرؤية تصبح التغذية العكسية أداة لاستعادة القيمة وحماية الثقة وتقليل الكلفة الكلية على امتداد القناة



المراجع

المراجع العربية



المراجع الأجنبية

