



S L S A L A H

اسم البرنامج التدريبي: إدارة سلاسل الأمداد و
العمليات اللوجستية

عنوان الجلسة : تقييم أداء 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



بناء نظام قياس أداء لسلسلة الإمداد يوازن بين الجودة، الوقت، المرونة، والتكاليف ويحوّل نتائج القياس إلى قرارات تحسين مستمرة على مستوى الأفراد والعمليات والشبكة ككل، كما تُبرز المادة وظيفة التقييم في كشف الانحرافات وتمكين الرقابة الذاتية لدى العاملين

الأهداف التفصيلية للجلسة



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

- تحديد غايات القياس وربطها بمستويات المنظمة: إبلاغ الإدارة العليا بالمساهمة المحقّقة، تشخيص الجوانب التنظيمية والتدريب، وخلق دافعية ومسؤولية ذاتية لدى العاملين عبر منظومة تقييم عادلة وواضحة
- تصميم حزمة مؤشرات متوازنة تغطي التسليم في الموعد، التكلفة الكلية للإمداد، مستوى المخزون، الجودة، الاستجابة، تقييم الموردّين والاستدامة مستندة إلى التعاريف الواردة في الشرائح ثم مخصّصة لطبيعة النشاط
- إنشاء دورة تشغيل للقياس: تعريف المؤشرات وصيغها ومسؤوليّاتها، مصادر البيانات وتواترها، لوحات المتابعة والتحليل، وآليات تصحيح الانحرافات حتى الوصول إلى الأداء المطلوب الذي تؤكد عليه المادة التعليمية

قائمة المصطلحات

م	المصطلح	التعريف
١	التسليم في الوقت المحدد (On-time Delivery)	قدرة الشركة على الوفاء بمواعيد التسليم المتفق عليها، وهو مؤشر محوري لقياس موثوقية السلسلة كما تصفه الشرائح التعليمية ويُعبّر عنه عادةً بنسبة الطلبات المسلمة في الموعد إلى إجمالي الطلبات.
٢	التكلفة الكلية للإمداد (Total Supply Cost)	تجميع لتكاليف المخزون، النقل، التخزين، إدارة المخاطر، والتكاليف الإدارية؛ تعرض المادة هذا المفهوم كمؤشر مالي جامع يُستخدم للحكم على كفاءة الشبكة
٣	مستوى المخزون (Inventory Level)	كمية المخزون المتاحة مقارنةً بالطلب الفعلي لتحديد المستويات المثلى، وقد أوردته الشرائح ضمن مؤشرات القياس الأساسية.
٤	الاستجابة للطلبات (Responsiveness)	سرعة استجابة السلسلة لتغيرات الطلب وأحداث السوق، وهو مؤشر أداء تشغيلي تُشير إليه المادة كأحد مقاييس الرشاقة

الموضوع الذكاء الاصطناعي في سلاسل الإمداد والعمليات اللوجستية

١ - لماذا نقيس؟ من "التقييم" إلى "التحسين"

تؤكد الشرائح أن التقييم يُستخدم لثلاثة محاور: إظهار تحقيق الأهداف، تشخيص الانحرافات التنظيمية، وبناء رقابة ذاتية لدى العاملين من خلال وضوح المعايير ودورها في الترقى والتدريب ، وبذلك يتحول القياس من مجرد رصدٍ إلى أداة تغيير سلوكي وتنظيمي يقود إلى نتائج أفضل.

٢- أبعاد القياس الأربعة: جودة-وقت-مرونة-تكاليف

تعرض المادة أربعة أبعاد كبرى لقياس أداء السلسلة: **الجودة، الوقت، المرونة، التكاليف** ، ويبنى عليها اختيار مؤشرات تفصيلية. عملياً يعني ذلك أن أي لوحة متابعة يجب ألا تنحاز بعداً واحد (كالسرعة) على حساب الجودة أو الكلفة، بل تُوازن بين الأبعاد الأربعة لضمان عدم نشوء مفاضلاتٍ خفية تضرّ بالسلسلة.

٣- حزمة مؤشرات أساسية

التسليم في الموعد (OTD) يقيس القدرة على الالتزام بالموعد المتفق؛ يُحسب كنسبة الطلبات المسلمة في الوقت إلى إجمالي الطلبات، ويُجرأً حسب قناة/عميل لكشف الانحرافات الموضوعية لرفع موثوقية الخدمة.

- **التكلفة الكلية للإمداد (TSC)** تضم تكاليف المخزون، النقل، التخزين، المخاطر، الإدارة كما حددتها الشرائح ؛ وتُحلّل بنية التكلفة إلى ثوابت ومتغيّرات لإظهار فرص الترشيد.

- **مستوى المخزون**: مقارنة المخزون المتاح بالطلب الفعلي وتوجهاته لتحديد مستويات مثلى، وهو مؤشر مباشر على كفاءة التخطيط والتنفيذ كما نسقته المادة التعليمية ويؤثر في رأس المال العامل.

- **جودة المنتجات**: انعكاس رضا العملاء عن الجودة كما ورد بالمحتوى التعليمي ويُقاس بمعدلات العيوب والمرتجعات.

- **الاستجابة (Responsiveness)** سرعة استيعاب تغيرات الطلب، وقد أدرجته الشرائح كمؤشر محوري للرشاقة التشغيلية ويُقاس بزمان دورة تنفيذ الطلب.

- **تقييم المؤدّين:** قياس أداء المورد وتأثيره على السلسلة ككل وفق ما تسرده المادة التعليمية ويغطي الموعدية والجودة والتكلفة.
- **استدامة السلسلة:** مدى التزام السلسلة بالمبادئ الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، وقد أفردته الشرائح كمؤشر مستقل ضمن منظومة القياس لربط الأداء بالتأثير الأوسع.

٤- منهجية بناء نظام القياس

- مواءمة الأهداف:** يبدأ العمل بتأكيد لماذا نقيس ومن المستفيد، وهو ما تشدد عليه الشرائح لإعلام الإدارة العليا بمساهمة السلسلة في أهداف المؤسسة وتحديد كفاءة السياسات والإجراءات الحالية بما يعزّز الشفافية.
- تعريف المؤشرات وصيغها:** لكل مؤشر تعريف، نطاق، صيغة حساب، مصدر بيانات، وتواتر تحديث؛ هذا يمنع تفسيرات متباينة ويحوّل القياس إلى لغة مشتركة بين الفرق، انسجامًا مع دور التقييم في تصحيح الانحرافات الذي توضحه المادة التعليمية ثم يترجمه المديرون لخطط عمل.
- البنية البياناتية:** توحيد ترميز الأصناف والعملاء والمواقع، وقواعد جودة للوقت-الختم (Timestamps)، لأن مؤشرات الوقت والاستجابة والجودة المعروضة في الشرائح تستلزم بيانات موثوقة بالزمن الحقيقي لتقليل ضوضاء القرارات.
- لوحات متابعة ودورات مراجعة:** تُصمّم لوحة مرتبطة بالأبعاد الأربعة، وتُدار اجتماعات دورية لتفسير النتائج وإطلاق إجراءات تصحيح؛ هذا يحقق الرقابة الذاتية التي تشير إليها الشرائح بوضوح كأثر مباشر للتقييم الفعّال ويضمن تراكم التعلم المؤسسي.

٥- من القياس إلى التحسين: كيف تُغلق الحلقة؟

تُترجم قراءات المؤشرات إلى **مشروعات تحسين** قصيرة (Quick Wins) ومتوسطة (Kaizen) إعادة تصميم (مع تعيين مالك وزمن وتنبيه، وبذلك ينتقل النظام من رصدٍ سلبي إلى تأثيرٍ إيجابي على الجودة والوقت والكلفة؛ هذا

يحقق المعنى الذي تؤكدُه الشرائح بأن التقييم "يشخّص الانحرافات" و"يصل بالأداء إلى المطلوب" عبر إجراءات واقعية تُغلق حلقة التعلم.

(٦) مثال تطبيقي مبسّط (لتوحيد الفهم)

شركة نفّذت ٩٥٠ طلبًا من أصل ١,٠٠٠ في الموعد هذا الشهر. $OTD = ٩٥\%$ ⇒ ؛
كُشف أن ٧٠٪ من التأخيرات تخصّ قناة واحدة، فتم تعديل خطة السعة والنقل.
انخفض **مستوى المخزون** من ٤٥ إلى ٣٥ يوم تغطية بعد تحسين التخطيط دون
تدهور **الجودة**، ما انعكس على **التكلفة الكلية للإمداد** بخفض كلفة التخزين
والمخاطر. هذا النوع من القراءة المركّبة هو ما تهدف إليه منظومة القياس
التي تصفها الشرائح ليصبح القرار قائمًا على أدلة.

ملخص

توضح المادة أن التقييم ليس رصداً للأرقام فحسب، بل وسيلة لإثبات تحقيق الأهداف، تشخيص الانحرافات التنظيمية، وبناء رقابة ذاتية لدى العاملين لرفع موثوقية السلسلة وخفض تكلفتها .

تعرض أربعة أبعاد متوازنة للقياس: الجودة، الوقت، المرونة، التكاليف، وتربطها بحزمة مؤشرات تشغيلية ومالية تشمل التسليم في الموعد، التكلفة الكلية للإمداد، مستوى المخزون، جودة المنتجات/المرتجات، الاستجابة، تقييم الموردّين، والاستدامة .

المنهج المقترح يبني نظاماً واضحاً للمؤشرات (تعريف، صيغة، مصدر بيانات، وتواتر)، مدعوماً بلوحات متابعة ودورات مراجعة دورية تُحوّل النتائج إلى إجراءات تصحيح وتحسين مستمر محددة بمالك وزمن. الخلاصة: قياس متوازن يقود قرارات أفضل تُحسن مستوى الخدمة وتقلل التكلفة وترفع رشاقة الشبكة.



المراجع

المراجع العربية



المراجع الأجنبية

