

المحور السادس: قياس أداء إدارة سلسلة الإمداد

المحاضرة 6 : قياس أداء إدارة سلسلة الامداد

I. مفهوم أداء سلسلة الإمداد

1. تعريف أداء سلسلة الإمداد

يشير أداء سلسلة الإمداد إلى قدرة المؤسسة على تحقيق التدفق السلس والفعال للمنتجات والخدمات من الموردين إلى المستهلكين، مع مراعاة الجودة، التكلفة والسرعة.

كما يشير إلى مدى قدرة سلسلة الإمداد على تحقيق الأهداف التشغيلية والمالية والاستراتيجية.

2. أهمية قياس أداء سلسلة الإمداد

- تقييم مدى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- تحديد نقاط القوة والضعف في العمليات اللوجستية.
- تحسين كفاءة العمليات وزيادة القدرة التنافسية.
- دعم اتخاذ القرارات، تعزيز رضا العملاء وتحسين الجودة.
- تعزيز التعاون بين مختلف الأطراف في سلسلة الإمداد (الموردين، المصنعين، الموزعين والعملاء)

II. مؤشرات قياس أداء سلسلة الإمداد

يمكن تصنيف مؤشرات قياس أداء سلسلة الإمداد إلى ثلاثة مستويات رئيسية:

1. مؤشرات الكفاءة التشغيلية

- وقت الدورة الزمنية : يقيس الزمن المستغرق من الطلب إلى التسليم.
- معدل دقة المخزون: يقارن بين الكمية المسجلة في النظام والكمية الفعلية.

- مستوى استخدام الموارد: مدى كفاءة استخدام المعدات والأيدي العاملة.

2. مؤشرات الأداء المالي

- تكلفة سلسلة الإمداد كنسبة من الإيرادات.

- دوران المخزون: عدد مرات بيع وإعادة تخزين المنتجات خلال فترة محددة.

- التكاليف اللوجستية الإجمالية: مثل النقل والتخزين.

3. مؤشرات رضا العملاء

- دقة التسليم في الوقت المحدد: الالتزام بتوصيل المنتجات في الموعد وبالجودة والكمية المطلوبة.

- معدل الإرجاع: نسبة المنتجات التي يتم إرجاعها بسبب العيوب أو عدم رضا العملاء.

- مستوى توفر المنتج: مدى توفر المنتج في السوق عند الطلب.

III. نماذج قياس أداء سلسلة الإمداد

1. نموذج SCOR لقياس أداء سلسلة الإمداد: (Supply Chain Operations Reference Model) هو

أحد أهم الأطر المستخدمة لقياس أداء سلسلة الإمداد، حيث يعتمد على خمسة أبعاد رئيسية:

- التخطيط: يركز على وضع خطط واضحة لإدارة الطلب والعرض والمخزون.

- التوريد: يقيس كفاءة اختيار الموردين وإدارة عمليات الشراء.

- الإنتاج: يركز على كفاءة عمليات التصنيع وتحسين الإنتاجية.

- التوزيع: يحدد مدى قدرة المؤسسة على توصيل المنتجات للعملاء بكفاءة وفي الوقت المحدد.

- الإرجاع: يقيس كفاءة عمليات إرجاع المنتجات وإدارة المرتجعات.

2. نموذج بطاقة الأداء المتوازن: (Balanced Scorecard - BSC): يربط الأداء بأربعة أبعاد رئيسية:

- الأداء المالي: مثل الربحية وتقليل التكاليف.

- رضا العملاء: مثل سرعة التسليم ومستوى الخدمة.

- العمليات الداخلية: مثل كفاءة التصنيع والتخزين.

- التعلم والنمو: مثل تطوير الموظفين واستخدام التكنولوجيا.

3. منهجية Six Sigma: تركز على تقليل العيوب والأخطاء في العمليات لضمان جودة أعلى في سلسلة

الإمداد.

IV. تحديات قياس أداء سلسلة الإمداد

- صعوبة جمع البيانات بدقة.
- تقلبات السوق وتأثيرها على التخطيط والتنبؤ بالطلب.
- عدم توافق الأهداف بين مختلف الأطراف في سلسلة الإمداد.
- التكاليف العالية لتنفيذ أنظمة قياس الأداء والتحليلات المتقدمة.
- مشاكل تكنولوجيا المعلومات والتكامل بين الأنظمة المختلفة.

V. مقومات وعوامل نجاح قياس أداء سلسلة الإمداد

1. العوامل التنظيمية

- وجود رؤية واضحة وأهداف محددة لقياس الأداء.
- دعم الإدارة العليا وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق معايير القياس.
- التعاون والتنسيق بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة.

2. العوامل البشرية

- تدريب الموظفين على استخدام أدوات قياس الأداء.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة.

3. العوامل التقنية

- استخدام الأنظمة الرقمية والتكنولوجيا المتقدمة لتحليل البيانات.
- توفير أدوات تحليل متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والتحليلات التنبؤية.

4. العوامل التشغيلية

- تحسين إدارة المخزون والتوريد لتقليل التكاليف.
- تطوير الشراكات الفعالة مع الموردين والموزعين.
- تحسين العمليات اللوجستية والتخطيط المسبق للإنتاج والتوزيع.
- العمل مع موردين وشركاء ذوي كفاءة عالية لضمان استدامة سلسلة الإمداد.