JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد والأداء اليومي

4 – 8 أكتوبر 2027

ميلانو

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد والأداء اليومي

**المرجع:** 3134_119040 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** ميلانو **الرسوم:** GBP 6200

التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد والأداء اليومي دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري سلاسل الإمداد ومشرفي العمليات وقادة التحسين المستمر الذين يسعون إلى تدفق أكثر انتظاما عبر التخطيط والتخزين والنقل، وتنتهي بإعداد لوحة الأداء اليومي للموقع مع قائمة مشروعات التحسين. فأعطال الخدمة وارتفاع تكاليف المناولة تكشف اليوم كل تأخير خفي بين استلام الطلب وتسليمه. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد.

## لماذا يهم التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد الآن

تشكل ثلاث قوى التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد في الوقت الحاضر. فالعملاء ينتظرون مهل توريد أقصر وأكثر ثباتا، ولذلك يتحول فوات موعد الشحن سريعا إلى طلبات مفقودة. كما أن دوران العمالة في المستودعات وأساطيل النقل يفرض أن تصمد إجراءات العمل أمام الموظفين الجدد بدلا من الاعتماد على قلة من أصحاب الخبرة. ويطالب المسؤولون الماليون بتحرير رأس المال العامل من مخزون الأمان وساعات العمل الإضافية. والمنظمة التي تحسن التعامل مع هذه القوى تكتشف المشكلات وهي صغيرة وتعالج أسبابها، أما المنظمة التي تسيء التعامل معها فتطفئ الحرائق نفسها في كل وردية وتخفيها خلف مخزون زائد وشحن عاجل مكلف.

## المستفيدون من التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد

- القيادات المسؤولة عن مستويات الخدمة من الطلب حتى التسليم وعن تكلفة الطلب الواحد
- المشرفون على ورديات الاستلام والتخزين والانتقاء والشحن
- المخططون الذين يوازنون بين إعادة التزويد والطاقة الاستيعابية ومواعيد التسليم الموعودة
- منسقو النقل المسؤولون عن التحميل وتحديد المسارات وانضباط الناقلين في المواعيد
- أخصائيو التحسين الذين يوجهون الفرق ويختارون المشروعات التالية

وتكسب مجموعة قيادة الموقع أكثر من غيرها عندما يحضر مشرفو المستودع والتخطيط والنقل معا ويتفقون على رؤية موحدة للتدفق.

## قدرات التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد

يحول المشاركون إطفاء الحرائق المتفرق إلى تدفق مرئي وحلول تصمد من وردية إلى أخرى.

- رسم التدفق الكامل للطلب وتحديد مواضع الانتظار ونقاط التسليم بين الأقسام — أولويات قيادة الموقع
- تصنيف الهدر في الانتقاء والتخزين والنقل وتقدير أثره — قرارات خفض التكاليف
- تصميم العمل المعياري والضوابط المرئية للمهام المتكررة — مشرفو الورديات
- تطبيق حل المشكلات من جذورها بأسلوب منظم على أعطال الخدمة المتكررة — أصحاب الإجراءات التصحيحية
- بناء اجتماع أداء يومي متدرج المستويات بقواعد تصعيد واضحة — مديرو العمليات
- الموازنة بين مشروعات التحسين المرشحة وفق الجهد والعائد والمخاطرة — قائمة مشروعات التحسين في الموقع

## مصطلحات التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد الأساسية

- التدفق — حركة الطلبات والبضائع المنتظمة عبر كل خطوة دون انتظار أو إعادة عمل أو مناولة غير لازمة.
- الهدر — أي نشاط أو تأخير أو حركة تستهلك الوقت أو التكلفة دون أن تضيف قيمة يدفع العميل مقابلها.
- العمل المعياري — التسلسل والتوقيت ونقاط فحص الجودة المتفق عليها لأداء مهمة، مكتوبة بحيث يستطيع أي موظف اتباعها.
- إيقاع الطلب — معدل العمل اللازم لتلبية طلبات العملاء، ويحسب بقسمة الوقت المتاح على عدد الوحدات المطلوبة.
- الاجتماع المتدرج — مراجعات يومية قصيرة وقوفا على مستوى الفريق ثم المنطقة ثم الموقع، يصعد كل مستوى منها ما لم يحسم.
- السبب الجذري — الحالة الكامنة التي إذا أزيلت منعت عودة المشكلة، بدلا من معالجة أعراضها فقط.

## التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد يوما بيوم

### اليوم 1: رؤية التدفق من الطلب حتى التسليم

- خريطة التدفق من الطلب حتى التسليم — مواضع الانتظار ونقاط التسليم التي تؤخر الخدمة
- مقارنة مهلة التوريد بوقت العمل الفعلي — حجم فجوة التحسين المتاحة
- وعود خدمة العملاء — مقاييس التسليم الأكثر أهمية للعميل
- جولة ميدانية في المستودع وساحة التحميل — الأداء المشاهد مقابل الأداء المعلن
- خط الأساس لمقاييس التدفق — نقطة الانطلاق لكل تغيير لاحق

## اليوم 2: إزالة الهدر في التخطيط والتخزين والنقل

- فئات الهدر الثماني في الخدمات اللوجستية — ترتيب الخسائر الأعلى تكلفة
- تحليل مواقع التخزين ومسافات الحركة — قرارات مسار الانتقاء وتخطيط الرفوف
- مراجعة محفزات إعادة التزويد — الموازنة بين مخزون الأمان وخطر النفاد
- مراجعة امتلاء الحمولة والرحلات الفارغة — قرارات استغلال أسطول النقل
- سجل نتائج جولة رصد الهدر — الحلول السريعة مقابل المشروعات الأطول

## اليوم 3: العمل المعياري والضبط المرئي

- أوراق العمل المعياري للانتقاء والشحن — أداء ثابت بين الورديات المختلفة
- إيقاع الطلب وموازنة القوى العاملة — تخطيط العمالة لكل وردية
- تنظيم مكان العمل ووضع العلامات — تقليل وقت البحث والأخطاء
- لوحات الحالة المرئية — إظهار الحالات غير الطبيعية خلال دقائق
- مصفوفة التدريب للفرق متعددة المهارات — تغطية الغياب ودوران العمالة

## اليوم 4: حل المشكلات واجتماعات الأداء اليومية

- طرح سؤال لماذا المتكرر ومخطط الأسباب — تحديد أسباب الأعطال المتكررة
- صياغة بيان المشكلة وخطوات الاحتواء — حماية العملاء أثناء المعالجة
- تصميم الاجتماع اليومي المتدرج — مسار التصعيد من الفريق إلى الموقع
- المقاييس الاستباقية واللاحقة للوردية — ما يراجعه المشرفون كل صباح
- متتبع الإجراءات بالمسؤولين والمواعيد النهائية — إغلاق القضايا بصورة موثوقة

## اليوم 5: ممارسة لوحة الأداء اليومي وقائمة مشروعات التحسين

- تحديث خريطة التدفق لموقع حالة دراسية — تطبيق مقاييس خط الأساس
- مصفوفة تقييم مشروعات التحسين — الموازنة بين الجهد والعائد والمخاطرة
- إجراء تدقيق العمل المعياري — الحفاظ على المكاسب بعد كل تغيير
- عيادة حالات الأسباب الجذرية — أمثلة من التوزيع في التجزئة والقطاع الصناعي
- لوحة الأداء اليومي للموقع وقائمة مشروعات التحسين — المخرج النهائي للفريق

## تطبيق التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد بعد الدورة

- قيادة تجربة لمدة أسبوعين للاجتماع اليومي المتدرج في منطقة واحدة من المستودع، باستخدام قواعد التصعيد التي بنيت خلال الدورة.
- تنفيذ جولة لرصد الهدر مع المخططين ومنسقي النقل، ثم تقييم النتائج لاختيار أول تحسينين.

## أسئلة حول التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد

### ما التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد ولماذا يهم الآن؟

التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد هو الانضباط اليومي في التدفق المنتظم والإجراءات المعيارية ومعالجة الأسباب لا الأعراض. ويهم الآن لأن العملاء ينتظرون مهل توريد قصيرة وموثوقة، بينما لا يترك دوران العمالة وضغط التكاليف مجالا كبيرا لمخزون الأمان والعمل الإضافي.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد؟

يستفيد أكثر من غيرهم مديرو سلاسل الإمداد ومشرفو المستودعات والنقل والمخططون وأخصائيو التحسين. فهم يديرون الورديات والإجراءات التي تبدأ منها حالات التأخير، ويقررون أي المشكلات تصل إلى الاجتماع اليومي.

### كيف يختلف التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد عن دورة استراتيجية سلاسل الإمداد؟

يعمل التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد على مستوى الموقع والوردية لا على مستوى تصميم الشبكة. فدورة الاستراتيجية تحدد مصادر التوريد وتكوين الشبكة، أما هذه الدورة فتحسن الأداء اليومي للمستودعات ومكاتب التخطيط وأساطيل النقل القائمة.

### ماذا تعود به من دورة التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد؟

تعود بلوحة أداء يومي للموقع وقائمة مقيمة لمشروعات التحسين. كما تعود بنماذج للعمل المعياري وتصميم للاجتماع المتدرج جاهز للتجربة مع فريقك.

### التميز التشغيلي لسلاسل الإمداد: الطريق إلى الأمام

توجه لوحة الأداء اليومي للموقع وقائمة مشروعات التحسين أول قرار حول العطل المتكرر الذي يعالجه الفريق هذا الشهر. يستخدمها المشرفون كل صباح، ويعتمد عليها المديرون في التصعيد وتمويل المشروعات، ويوظفها أخصائيو التحسين في التوجيه. وبعد الشهر الأول تستحق مقاييس اللوحة مراجعة جديدة، مع إلغاء ما لم يعد يدفع إلى إجراء.