التجهيز ثورة في كل اوجة الاعمال بما في ذلك الامدادات. ومن المتوقع ان يوفر تطور هذه التقنيات وطرقها في العقد الاول من القرن الحادي والعشرين المزيد من المنافع للتنظيمات وزبائنها.

أولاً: تعريف إدارة الامدادات

تأخذ ادارة الامدادات الكثير من الاسماء من بينها

- امدادات الاعمال
- ادارة قنوات التوزيع
- الامدادات الصناعية
- ادارة الامدادات
- ادارة المواد
- التوزيع الطبيعي
- ادارة سلسلة التجهيز

ولكن المصطلح الاكثر قبولا لدى الكثير من الممارسين العملين للامدادات هو ادارة الامدادات.

وقد عرف مجلس ادارة الامدادات وهو تنظيم رائد لمهنيي الامدادات الذي يشمل اكثر من ١٥٠٠٠ عضواً حاليا على انها «تمثل الجزء من عملية سلسلة التجهيز الذي يخطط وينفذ ويراقب تدفق السلع والخدمات والمعلومات المرتبطة بها وتخزينها بكفاءة وفاعلية من نقطة الاصل الى نقطة الاستهلاك النهائي بغرض تحقيق متطلبات الزبائن بالزمان والمكان المناسبين».

ومن خلال ما تقدم يمكن تحديد اهم ما يشتمل عليه التعريف:

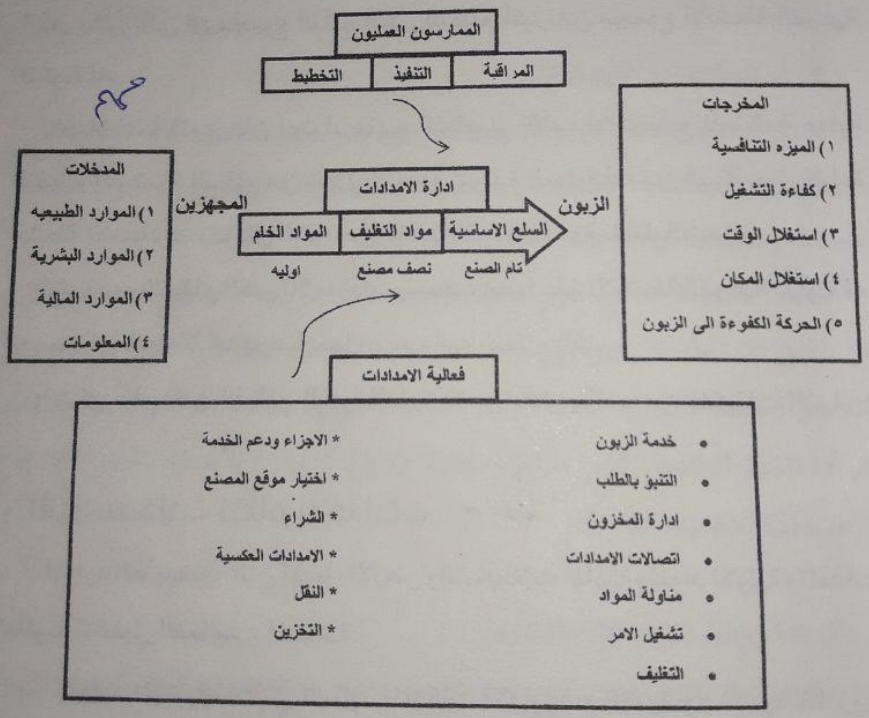
- تدفق السلع والخدمات والمعلومات في كل من قطاعي التصنيع والخدمات.
- تخزين السلع والخدمات والمعلومات بكفاءة وفاعلية.

❖ السعي الى تحقيق متطلبات الزبائن في الوقت المناسب والمكان المناسب.

❖ العمل على زيادة الرضا لدى الزبائن من خلال ايصال السلع والخدمات بالوقت المحدد وبالنوعية المطلوبة.

يبين الشكل (١) ادناه بعضا من الانشطة التي تمارسها ادارة الامدادات اذ تشمل مدخلات عملية الامدادات «الموارد الطبيعية، والبشرية والمالية، والمعلومات». ومن خلال منفذي الامدادات يتم التخطط لهذه المدخلات وتنفذها ومراقبتها بما في ذلك المواد الخام ومخزون ما بين العمليات(نصف مصنعة) والسلع النهائية.

في حين تشتمل مخرجات نظام الامدادات على الميزة التنافسية للتنظيم تنتج



الشكل (١)

مكونات إدارة الإمدادات

من التوجه للتسويق وكفاءات التشغيل وفعالياته واستغلال(منفعة الوقت والمكان)، والحركة الكفوءة بأتجاه الزبون وتتحقق هذه المخرجات من الاداء الكفء والفعال لانشطة الامدادات التي سوف يتم تناولها في هذا الفصل لاحقاً بالتفصيل والشكل (١) يوضح مكونات إدارة الإمدادات.

ان دراسة نظام الامدادات كنظام متكامل وتبينه في الواقع العملي قد اتاح للكثير من الشركات العالمية تقليل اجمالي الكلف، والذي بخلافة فان انشطة الامدادات سوف تعمل بصورة فردية لتحقيق اهدافها الذاتية على حساب الهدف الكلي للنظام من دون التنسيق المتبادل بما يخل باداء ادارة الامدادات انطلاقا من مفهوم التداؤبية الذي يشير الى ان مجموع الناتج الكلي للنظام اكبر من مجموع الانشطة الفرعية المكونة له.

فضلا عما تقدم فان اعتماد منهج النظم في الامـدادات يتيح للمنظمة عملية التقويم المستمرة للنظام من خلال التغذية المرتدة للمعلومات من البيئة حول كفاءة أنشطة الامدادات بالشكل الذي يعزز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف.

ان مفهوم النظام الكلي للامدادات ينسحب ايضا على الانشطة الفرعية المكونة له ليصبح كل منها نظاما فرعيا يعمل بنفس الية النظام الكلي.

وبشكل عام فان النظام الكلي لادارة الامـدادات يتالف من المكونات الاتية:-

ثانياً: مدخلات نظام الإمدادات

أ. **الموارد الطبيعية:** التي تشمل الارض والتسهيلات المادية والمواد الاولية والمعدات المطلوبة لتشغيل الفعاليات المختلفة.

ب. **الموارد البشرية:** التي تتمثل بالملاكات الادارية والتقنية والخدمية اللازمة للقيام بالوظائف الادارية المتعلقة بالتخطيط والتنفيذ والرقابة على عملية تدفق التجهيز والتوزيع الماديين من المجهز الى الزبون.

ج. **الموارد المالية:** الموارد المالية المطلوبة للحصول على احتياجات المنظمة من مختلف انواع المدخلات والايفاء بالالتزامات المالية المترتبة على ادارة وتشغيل ومتابعة النظام.

د. **المعلومات:** تشمل المعلومات ذات الصلة بعمل نظام الامداد المتعلقة سواء بالبيئة الداخلية للمنظمة او البيئة الخارجية والتي يفترض ان تحقق الترابط بين الانشطة وتتكامل داخل نظام الامداد وخارجه ايضا مع مكونات سلسلة التجهيز بل وتتعداها الى الانشطة الاخرى بالمنظمة وصولا حتى الزبون للوقف على ردود فعله على مستوى الخدمة اللوجيستية المقدمة له.

٢. عمليات نظام الامدادات:

تشمل مختلف الفعاليات والانشطة التي تساهم بعملية تدفق المواد الاولية من المجهز مرورا بالمنظمة لتحويلها وعبر مختلف العمليات الانتاجية الى مواد نصفة مصنعة ومنتجات نهائية ولغاية وصولها الى الزبون.

وهذه الانشطة تختلف من منظمة لاخرى تبعا لطبيعة أعمالها الا انها يمكن ان تشمل الانشطة الاتية والتي سوف يتم تناول البعض منها بالتفصيل في الفصل اللاحق (خدمة الزبون، التنبؤ بالطلب، أدارة المخزون، اتصالات الإمدادات، مناولة المواد، تنفيذ الطلبية، التعبئة، الخدمات المساندة، المخازن والمستودعات، الاقتناء، الإمدادات العكسية، النقل).

٣. مخرجات نظام الإمدادات:

يمكن النظر الى مخرجات نظام الامداد من خلال دورها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة الناجمة عن التميز اللوجيستي والتحرك الامثل نحو الزبون.

٤. التغذية المرتدة (العكسية):

لم يظهر الشكل موضوع البحث ان هنالك تدفقا معاكسا للمعلومات من الزبون الى نظام الامداد حول مدى كفاءة وفاعلية الانشطة اللوجيستية، وربما يعزى بذلك من وجهة نظر الباحث الى ان احد الانشطة اللوجيستية هو نشاط الامدادات العكسية اذ لايقتصر دورها على ادارة وتنفيذ عملية التدفق العكسية للمنتجات المعادة من الزبون لاسباب تتعلق بعيوب في المنتج او لاي سبب اخر واتخاذ القرارات المناسبة لكيفية معالجتها سواء باعادة التصنيع او التخلص منها، بل ان الامر قد يتعدى ذلك للحصول على معلومات من الزبون حول كفاءة مختلف انشطة الامدادات وهذه المعلومات سوف تتكامل مع المعلومات الاخرى الواردة من مختلف الجهات ذات العلاقة سواء داخل المنظمة وخارجها لتصبح كمدخلات لنظام الامداد بغية تقويمه.

منهج/ تكامل النظم

❖ تعد الامدادات في حد ذاتها نظاما، فهي شبكة من الانشطة المرتبطة ببعضها البعض من اجل ادارة التدفق المنظم للموارد والافراد في قناة الامدادات ويكون منهج النظم نموذجا مبسطا لكنه قوي يمكن من خلاله فهم العلاقات المتداخلة كما في الشكل أعلاه اذ يوضح منهج النظم ببساطة ان هناك حاجة الى فهم كل الوظائف والانشطة التي تؤثر وتتأثر بالانشطة الاخرى.

❖ الغاية من منهج النظم هو لفهم كيف يمكن ان تؤثر هذه الامدادات او تتأثر بالانشطة الاخرى وبالضرورة يكون المجموع لنتائج سلسلة من الاجراءات اكبر من اجزائها الفردية. اذ تم النظر الى الاجزاء بمعزل عن الاجزاء الاخرى وبذلك سوف لا يكون لدينا فهم للاجزاء المرتبطة والمتكاملة بعضها مع البعض الاخر.

❖ يقع منهج النظم في قلب الموضوعات المهمة التي تعد جديرة بالمناقشة وهو