

جامعة أم البواقي

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

سنة ثانية ماستر ادارة أعمال

المادة :ادارة اللوجستيك والامداد

الأستاذة :عاتي لامية

Atilamia650@yahoo.fr

المحاضرة الثالثة: عوامل نجاح الامداد(التكلفة –الخدمة)

الأهداف المرجوة

- الوقوف على عوامل نجاح الامداد
- أن يدرك الطالب أهمية تحقيق التوازن بين عوامل النجاح
- توضيح المحطات الأساسية في تطور الامداد

عناصر المحاضرة

- تكاليف الامداد
- الخدمة اللوجستية

1. تكاليف الامداد

من أبرز تلك الكلف نجد:

- تكلفة الطلب والاتصال .
- تكاليف مناولة أو نقل المخزون .
- تكاليف النقل .
- تكاليف المخازن .
- تكاليف معالجة الطلب والمعلومات .

مفهوم تحليل إجمالي الكلف :

مشاكل عدة تواجه التشغيل في إدارة اللوجستك ، فمثلا القرارات المأخوذة غالبا في مجال واحد ، يمكن أن تؤدي إلى نتائج غير متوقعة ، وقد تؤثر على شكل طلب الزبون وتؤدي إلى كلف إضافية . ومن الأمثلة الأخرى أيضا التغيرات في جداول الانتاج بهدف تحسين كفاءة الانتاج التي قد تؤدي إلى تذبذبات في المخزون السلعي للمواد تامة الصنع مما يؤثر على خدمة الزبون . تعتبر المشاكل المصاحبة لعملية التوزيع المادي من المشاكل الضخمة ذات التأثير على إجمالي الكلف صعوبات مجتمعة لوظائف متعددة تؤثر على إجمالي كلف اللوجستك (عناصر كلف مختلفة)



- كل عنصر من هذه العناصر يحوي مركبات التكلفة المختلفة (الثابتة والمتغيرة) التي تؤدي إلى إجمالي كلف الطلب أو أمر الشراء .
- تسهم قرارات اللوجستك بتوليد كلف مناسبة أو ملائمة .
- التغير في إجمالي الكلف بسبب تغير في النظام ، فمثلا إضافة المزيد من المخازن إلى شبكات التوزيع سيجلب تغيرات في النقل واستثمارات المخزون والاتصالات .
- إن مشكلة تنمية أو تطوير نظام ذو توجهات لوجستية ملائم تحتل المرتبة الأولى في التركيز .

- فالمطلوب هنا هو زيادة القدرة في التركيز على النظام الذي يتحدد جوهره بخدمة الزبون .
 - إن الركيزة الأساسية الاولى في كلف اللوجستك والتي تعد مرآة هذا النظام هي تدفق المواد .
- وفي ضوء ذلك لابد من مراعاة ما يلي :

وجوب أن يعرف النظام الكلف الناتجة عن خدمة الزبون .
وجوب أن يكون النظام قادرا على توفير الكلف وتحليل الإيرادات - حيث يتم الاستفادة من تقسيمات السوق لبلوغ ذلك .

تصنيفات تكاليف الامداد

تم تفصيل هيكل التكاليف اللوجستية الى نوعين: الخارجية والداخلية

أ) هيكل التكاليف اللوجستية الخارجية

تتكون تكاليف اللوجستيات الخارجية من تكلفة: المنتجات المشتراة ، والتعبئة ، والتوجيه المسبق ، والتخليص الجمركي للتصدير ، وعمليات الصعود ، والنقل الرئيسي ، والتأمين ، وعمليات الهبوط ، والتخليص الجمركي للاستيراد ، والتوجيه اللاحق ، واللوجستيات العكسية (اللوجستيات العكسية

ب) هيكل تكلفة اللوجستيات الداخلية

تتكون تكاليف اللوجستيات الداخلية بشكل أساسي من التكاليف: التخزين والمخزون والإنتاج وأسطول المركبات

نظراً لكونه نشاطاً إنتاجياً ، فإن الخدمات اللوجستية لديها موارد مثل: المخزونات والنقل والمخازن . وأنظمة المعلومات. ندعي حسب التكلفة اللوجستية ، التكلفة الكامنة في استغلال هذه الوسائل

تطور التكاليف اللوجستية

استناداً إلى فكرة أن التكاليف اللوجستية هي مجموع جميع النفقات المتكبدة لتوفير سلعة أو خدمة في السوق ، وخاصة للمستهلك النهائي. يبلغ إجمالي الإنفاق على الخدمات اللوجستية حوالي 10-15 ٪ من إجمالي الناتج المحلي العالمي ولكنه يختلف اختلافاً كبيراً اعتماداً على مستوى التنمية الاقتصادية وتوجه الاقتصاد (التصنيع والمواد الخام والخدمات وما إلى ذلك). على سبيل المثال ، سيكون للاقتصاد الذي يعتمد على استخراج الموارد الطبيعية تكاليف لوجستية أعلى من الاقتصاد القائم على الخدمات. أهم التكاليف اللوجستية بالنقل (58٪) ، يليها التخزين (23٪) والتخزين (11٪) ؛ معاً يمثلون 92٪ من جميع التكاليف اللوجستية

من ناحية أخرى ، يكون الموزعون على استعداد لدفع إيجارات أعلى للاستفادة من موقع لوجستي يوفر موقعاً مشتركاً مع محطة متعددة الوسائط لأن هذه الاستراتيجية تسمح لهم بتقليل تكاليف النقل ، مثل (الجفاف ، وكذلك تحسين استجابتهم) المهلة

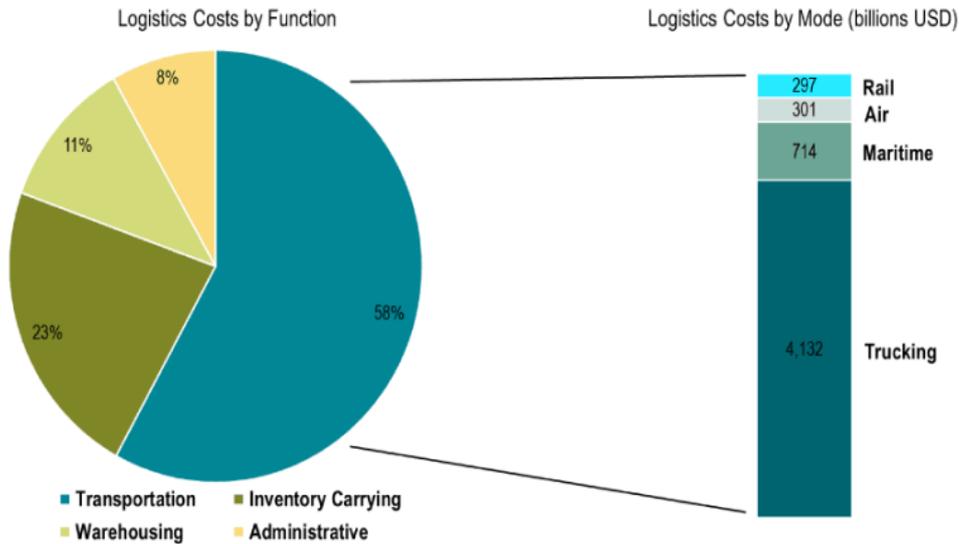
لذلك ، على الرغم من أن تكاليف النقل تظل أهم عنصر في التكاليف اللوجستية واحتكاكاته ، فإن المكونات غير المكانية مثل تكاليف التخزين والعمالة هي أيضاً مكونات مهمة ستؤثر على اختيار الموقع وفقاً لسلسلة التوريد

2. الخدمة اللوجستية

من الواضح أنه يجب التعامل مع اللوجستيات في المقام الأول كوظيفة إنتاج خدمة: المهلة الزمنية ، والتوافر ، وجودة استخدام المنتج ، وجودة النقل ، وما إلى ذلك

لذلك يبقى السؤال الأول المتعلق باللوجستيات ، قبل كل شيء ، تحديد أهدافه من حيث الخدمات لأنه سيكون من غير المعقول لمدير اللوجستيات أن يتعامل مع مسألة الأهداف السنوية لوظيفته من خلال رؤية لخفض التكاليف. ، يجب عليه أولاً طرح سؤال حول توقع الخدمات

في بيئة تنافسية ، تكون حصص السوق مشروطة بشكل فعال بالقدرة على ضمان جودة جيدة للاستجابة



للطلب من أجل إرضاء العميل ، ويتطلب الرضا مراعاة ، بدلاً من ذلك ، جميع توقعات العميل التي من

المحتمل أن تلبية حاجة ، من توفير بسيط لمنتج مادي ، لذلك من المهم عولمة عرض الشركة حول منتج مادي يسمى منتج عام ، وهو عرض أكثر شمولاً والذي يتكون في أغلب الأحيان من الخدمات

في منتجات السوق الشامل ، يؤدي البحث عن ميزة تنافسية من خلال التمايز إلى التجزئة الدقيقة ، أي شكلها المتطرف ، وهو تخصيص المنتجات. تتم هذه العملية غالباً عن طريق إضافة خدمات إضافية إلى المنتج المادي.

في هذا السياق ، تساهم اللوجيستيات في تقديم ، أو حتى إنتاج ، مجموعة من الخدمات التي تسمح بتكثيف المنتج العام الأولي وتمايزه ، يصبح هذا أكثر أهمية عندما تصبح المنتجات غير متميزة في مكوناتها المادية.

مكونات الخدمة اللوجستية

يعد أجل التسليم وتوافر المنتج وجودة استخدامه والمعلومات وجودة النقل كلها مكونات للخدمات التي توفرها اللوجيستيات للمساهمة في جودة العرض النهائي.

(أ) أجل التسليم

-لا يمكن فصل دقة البعد الزمني عن العرض التجاري؛

-ضرورة وجود منتج على أرفف محلات السوبر ماركت؛

-ساعة واحدة لتجهيز زوجك الجديد من النظارات ؛

-ساعتان للحصول على قطع غيار معينة ؛

-دقيقة تُمنح لمورد المعدات لإحضار المنتجات المطلوبة إلى حافة خط الشركة المصنعة للسيارات 217 ، بدءاً من استلام الطلب

من أجل تحقيق "صفر تأخير" ، تتمثل الخدمة القصوى في تسليم المنتج دون تأخير وفي الوقت الذي يختاره العميل ، "يتطلب التأخير معرفة جيدة بالعملية التي تؤدي من قرار الشراء إلى الحصول على المنتج

إن احترام الموعد النهائي إذا كان يمنح العميل مستوى الرضا الذي توقعه ، يجعل أيضاً من الممكن الحد من التكاليف أو خسارة الدخل للمورد. يمكن تحديد سبعة أنواع رئيسية من التأثيرات الاقتصادية عند عدم الالتزام بأجل التسليم:-

-التأثير على المشتريات

يمكن أن يحدث تأخير التسليم بسبب تأخير التصنيع بشكل عام بسبب مشكلتين مختلفتين: وقت إنتاج أطول من المتوقع ، ونقص التنظيم في تسلسل المهام ، لذلك من الشائع ملاحظة أن السبب هو عدم وجود واحدة أو المزيد من المكونات وللتغلب على هذا النقص ، فقد ثبت أن إطلاق عمليات الشراء "الفورية" للمكونات بكميات صغيرة في كثير من الأحيان ، أمر ضروري ، وهذا النهج يحد من قدرة المشتري على التفاوض وبالتالي يزيد من تكلفة المشتريات

-التأثير على الإنتاج

و يكون عادة بسبب عدم تنظيم خطط الإنتاج. يتم تعطيل الإنتاج المخطط له بسبب المعالجة العاجلة □
لطلب معين ، وقد يؤدي هذا الاضطراب ، بالإضافة إلى اندفاع معالجة الطلبات الأخرى ، إلى مزيد من التأخير ؛ استخدام مهام إضافية: الشركة التي تعمل بهذه الطريقة سوف تتحمل تكاليف العمل الإضافي أو العمل المؤقت.

-التأثير الإداري

يؤدي التأخير ، خاصة بالنسبة للطلب الكبير ، إلى تكاليف التمثيل والسفر الإضافي للمديرين التنفيذيين المسؤولين عن التفاوض بشأن العواقب التجارية لهذا التأخير.

-التأثير على التوزيع

من الشائع ، من أجل تجنب أي مشكلة تتعلق بالتسليم المتأخر ، تغيير طريقة النقل عن تلك التي تم التخطيط لها في البداية ، مع تحمل بالطبع تكلفة إضافية.

-تأثير تسويقي

من المحتمل أن يقوم العميل غير راض عن التأخير بتغيير المورد ، ومع ذلك فإن الطلب المتجدد يكون أكثر فائدة من طلب عميل جديد.

-التأثير المالي

يستلزم التأخير في التسليم العقوبات المنصوص عليها عند توقيع التيارات ، والتي تقلل بنفس المقدار كما تخاطر الشركة بالحماية من مخاطر التأخير ، إما عن طريق تكوين الهامش الذي قدمه المورد مخزونات أمنية أو من خلال توقيع عقود التأمين.

(ب) التوفر

يمثل التوافر القدرة على تلبية الحاجة المعبر عنها في المواعيد النهائية والشروط المنصوص عليها ، وعدم التوفر يتسبب في انقطاع ، وكل فاصل يتسبب في مخاطر تجارية للمورد ، ومن المحتمل أن انتظار تسليم إضافي للجزء المفقود من الطلب ، والذي ينتج عنه مجموعة كاملة من التكاليف الإضافية ؛

(ج) جودة استخدام المنتج

لا يشتري العميل منتجًا ، ولكن المزايا التي سيستمدتها من استخدامه والتمتع بالمزايا المتوقعة ، وقد أدى بدءًا من فكرة أن: مطلب الجودة إلى تطوير مفهوم نابع ال من الثكنة و هو نظام اللوجستيك المتكامل

فعلى سبيل المثال الأدوات الآلية والحاوية "المفتوحة" ، غالبًا ما تجد الشركة المصنعة لهذا النوع من الآلات صعوبة في تصدير هذه الآلات ، نظرًا لعدم وجود حاويات مناسبة للتصدير ، وهذا يؤدي إلى تأخير وقت أطول للتسليم وأيضًا تكلفة شحن إضافية. للتعامل مع هذه المشكلة ، كان من الضار التفكير في تصميم آلة من جزأين.

د) المعلومات اللوجستية

غالبًا ما تلعب المعلومات اللوجستية دورًا أساسيًا في إرضاء العملاء. لذلك تساهم هذه المعلومات في الخدمة المتوقعة ، ويتم إرفاق العديد من الخصائص بتعريف مكون هذه الخدمة.