

بحث بعنوان

ادارة المستودعات واثرها على الاحتفاظ في الزبائن

احمد عقاب صالح صعوب

امين مستودع

مجلس الخدمات المشتركة لمحافظة الكرك

الملخص

تتيح وحدة إدارة المستودع إدارة عمليات المستودع في التصنيع والتوزيع وشركات البيع بالتجزئة. تحتوي هذه الميزة على نطاق واسع من الميزات لدعم منشأة المستودع على المستوى الأمثل، في أي وقت و تتكامل إدارة المستودعات بشكل تام مع العمليات التجارية الأخرى مثل النقل والتصنيع ومراقبة الجودة والشراء والتحويل والمبيعات والمرتجات.

Abstract

The Warehouse Management module enables the management of warehouse operations in manufacturing, distribution and retail companies. This feature has a wide range of features to support the warehouse facility at an optimal level, at any time and warehouse management is fully integrated with other business processes such as transportation, manufacturing, quality control, purchasing, transfer, sales and returns.

المقدمة

إن إدارة المستودعات هي من الإدارات الهامة في أي منشأة في القطاع الخاص والقطاع الحكومي بكافة مجالاتها، و الدور المحوري لإدارة المستودعات هو الاحتفاظ وإدارة الأصناف المختلفة التي تقوم المنشأة بشرائها والاحتفاظ بها وتعمل إدارة المستودعات كنقطة تحكم رئيسية لانسياب الأصناف المختلفة من الموردين إلى المستفيدين من هذه الأصناف ، ويتم الاحتفاظ بها في المستودعات بكميات مختلفة حسب الاحتياج ويتم صرفها عند طلبها وتقوم إدارة المستودعات بمراقبة ما لديها من مخزون بكافة الاصناف المختلفة ، وتلبية طلبات الصرف التي تردّها من الإدارات المختلفة ويمثل نظام المستودعات، نظام معلومات متكامل ومتربط مع الأنظمة الأخرى حيث يربط نظام المستودعات ونظام مراقبة المخزون بشكل آلي مع نظام المشتريات الآلي حيث يمكن الحصول على التعميدات التي تمت (أمر الشراء) وقائمة بالأصناف والكميات والأسعار التي تم تعميدها ، كذلك الربط مع نظام الموارد البشرية بشكل آلي بحيث يستطيع الحصول قائمة بأسماء الموظفين وأرقامهم كما يحتاج نظام الموارد البشرية معرفة إذا كان هنالك عهد على الموظفين حتى لا تتم عملية نقلهم أو ترقيتهم إلا بعد تسليم العهد والربط مع النظام المالي بشكل آلي بحيث يتم تزويدهم بقائمة الأصناف وكمياتها وأسعارها التي تم استلامها بناءً على تعمييدات معينة ليتم صرف مستحقات الموردين. (وسيم. 2011).

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في المستودعات تعد من الأساسيات المهمة في أي مؤسسة حكومية ولذلك يجب أن تكون هناك إدارة خاصة بالمستودعات لتنظيم كافة الأصناف والبضائع الموجودة بالمستودع .

أهداف البحث

الهدف الرئيسي لهذا البحث هو بيان أثر إدارة المستودعات في الإحتفاظ بالزبائن ويتفرع من ذلك هدفين وهما:

تعريف إدارة المستودعات

وتوضيح أهمية ادارة المستودعات بشكل عام

اسئلة البحث

ما المقصود بإدارة المستودعات ؟

ما أهمية إدارة المستودعات ؟

ما أهمية الاحتفاظ بالزبائن ؟

أهمية البحث

تكمّن أهمية البحث في أن ادارة المستودعات تُعنى بعمليات التخطيط لاستلام المواد الواردة وإجراءات التخزين وإدارة الموقع ومراقبة المستودع، بالإضافة إلى التأكد من إجراءات الصحة والسلامة المهنية وسياسات التسليم للمستهلكين.

الدراسات السابقة

دراسة (حجاج, محمود, حميدات, مصعب, أبوعيشة, & وسيم. (2011)) بعنوان نظام إدارة مستودعات الأدوية باستخدام قواعد البيانات الموزعة ، الملخص لوحظ عدم دقة إدارة الأدوية من خلال المحلات التقليدية بسبب استخدام الطرق اليدوية. بالإضافة إلى اختلاف تصميم قواعد البيانات بين المتاجر المنتشرة في الوطن والتي تتعامل مع مورد رئيسي للأدوية يتمتع بخصوصية أيضًا. لذلك يهدف هذا المشروع إلى توفير بديل إلكتروني للنظام اليدوي المستخدم في إدارة المخازن. ينظم هذا النظام ويدير أهم عمليات مخازن الأدوية من خلال موقع إلكتروني فعال يربط المركز الرئيسي بالمراكز الفرعية باستخدام قاعدة البيانات الموزعة. يهدف هذا المشروع أيضًا إلى التعامل مع هذه البيانات الضخمة بطريقة إلكترونية سهلة ووصول مرّن إلى هذه البيانات من قبل المستخدمين. يتعامل مع هذا النظام على مستويين من نظام التوزيع: المركز الرئيسي صاحب الصلاحية الرئيسية ، ومراكز التوزيع الفرعية الصيدلانية التي تختلف في حجم وجودة البيانات المتاحة والتي لها نفس الصلاحيات المحدودة للتواصل مع المركز الرئيسي.

دراسة (منى فرحات, & عبد العزيز المجاهد. (2017)) بعنوان دور نظرية القيود في حل قيود إدارة المستودعات في الشركات التجارية ، يأتي مفهوم نظرية القيود كنموذج إدارة حديث يركز على تحسين التكاليف من خلال تحديد القيود التي تحد من عملية الأعمال ، من أجل القضاء على هذه القيود وإضعاف قوتها وبالتالي تحسين أداء الشركة ككل. يقدم هذا البحث مفاهيم وأدبيات هذه النظرية من وجهة نظر الشركات التجارية. استطاعت خاتمة هذا البحث التطبيقي حل العديد من المعوقات التي تعيق عمل إدارة المستودعات وبالتالي تحسين الأداء.

<https://jasps.com>

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي. سوف نستعرض أهمية نظرية المعوقات وخطواتها وفوائد تطبيقها ، وسنعرض واقعاً واقعيًا في قسم المستودعات داخل شركة تجارية تعمل في السوق السوري ، مما يثبت تطبيق هذه النظرية في الأعمال. ستعمل العمليات على تحسين حل القيود وبالتالي تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة.

دراسة (عبدالله الدزيري, & خميس ميلاد. (2023)) بعنوان إدارة المخازن وتأثيرها بالنظم معلومات الادارية ، يسعى هذا البحث إلي التعرف علي تأثير النظم المعلومات الادارية علي المخازن ليكي يجعل منه مساهماً وفعالاً في التخطيط وضبط المخزون بفاعلية وكفاءة حتي يحقق الرصيد الامثل من الاستثمارات, وبذلك فإنه يهدف إلي متابعة المنصرف والوارد وتوضيح الرصيد لكل صنف يتواجد في المخزن, وتحديد الكميات المطلوبة شرائها من كل صنف في الوقت المناسب, و المتابعة الدورية لحركة الاصناف المتداولة من حيث الكمية والقيمة, ومن ثم تفادي الخسائر الناتجة عن تكديس السلع او عدم متابعتها فتوفر المؤسسة الكثير من الوقت والمال.

دراسة (أنيس احمد عبدالله, & محمود حسين علوان. (2018)) بعنوان تشخيص المؤشرات الايجابية للاحتفاظ بالزبون ، الهدف من هذا البحث هو التأكد من قدرة الفندق محل البحث على الاحتفاظ بعملائه من خلال تقديم خدمات متنوعة لضمان ولائه وتوليد الإيرادات وفقاً لذلك ، ولتحقيق هذا الهدف ، تمت صياغة أسئلة البحث للتعبير عن مشكلة البحث و تم بناء الفرضيات على هذه الفرضيات ، وتم جمع البيانات الأولية من خلال توزيع (60) استبانة على عملاء الفندق. تم اختبار فرضيات البحث باستخدام اختبار Kolmogorov-smirnov ، والنسب المئوية للتحقق من مؤشرات الاحتفاظ بالعملاء والإيرادات المحتملة

<https://jasps.com>

المتولدة. وخلصت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات ، كان من أهمها المؤشرات الإيجابية على قدرة الفندق على الاحتفاظ بعملائه ، وإيرادات الفندق من عملائه الأوفياء ، والمؤشرات المستقبلية على نية العملاء بالعودة إلى الفندق. وقدمت الباحثة جملة من الاقتراحات أهمها ضرورة بذل مزيد من الجهود من قبل إدارة الفندق وعملائه للاستمرار في تقديم المزيد من عروض الخدمات المتنوعة لضمان استدامة ولاء العملاء حيث يبحث العميل دائما بالنسبة لمنظمة تقدم له قيمة قيمة والالتزام بأي شخص يعتمد على تحقيق ذلك.

مفهوم إدارة المستودعات

يشير المستودع أو المخزن إلى المساحة التي يتم فيها تخزين وتبادل البضائع والمواد؛ حيث يشكل المستودع نقطة تواصل لتوفير وتدفق المنتجات والبضائع والمعلومات بين الموردين والمستفيدين فإدارة المخازن أو المستودعات فهي الإدارة المعنية بالاحتفاظ بالمخزون والمحافظة عليه، وتخطيط وتنظيم وتنفيذ ورقابة إجراءات التخزين، وصرف المخزون حسب الكميات والنوعيات المقررة للإدارات والأقسام الطالبة والمستخدمة لمواد المخزون . (مشاعر طه فضل المولى محمد إيش 2020)

أهداف إدارة المستودعات

تهدف إدارة المستودعات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ومنها :- (عبدالله الذيربي, & خميس ميلاد 2023)

1-ضمان تدفق المواد

<https://jasps.com>

وذلك بالاحتفاظ بالأصناف المطلوبة لتحقيق استمرارية تدفق المواد ومواصلة الإنتاج ، وبذلك يتم تغذية العملية الإنتاجية دون توقف.

2- تحقيق المنفعة الزمنية

وذلك من خلال الاستفادة من فروقات الأسعار ، حيث أن تخزين المواد بعد شرائها وقت انخفاض الأسعار ، واستخدامها عند ارتفاع الأسعار يعتبر توفيراً في التكاليف وهذا يعني زيادة المنفعة الزمنية من المواد ، وذلك بتخزينها عند توفرها أو انخفاض أسعارها للاستفادة من فروق الأسعار عند ارتفاعها أو الاستفادة منها عند ندرتها .

3- استقبال وإصدار السلع الجاهزة حسب الطلب

حيث يتم تسليمها من وحدات الإنتاج انتظاراً للتصدير وفقاً لطلبات السوق .

4- استلام وتخزين النفايات انتظاراً للتصرف بها

ينتج من خلال عمليات التصنيع بعض النفايات أو الفضلات الصناعية ، والتي يتطلب تخزينها لحين وصول رصيد مخزونها إلى مستوى معين ، حيث يتم التصرف بها بوحدة من أوجه التصرف .

5- التقليل من تقادم السلع

كلما أمكن ذلك وسرعة اكتشاف المواد الراكدة ومحاولة التصرف بها .

أنواع المستودعات

يمكن تحديد أنواع المستودعات من عدة جوانب من أهمها: (وسيم. 2011)

1- مخازن حسب الملكية وتشمل

أ. مخازن مملوكة لنفس الشركة.

ب. مخازن مستأجرة سواء من الدولة أو القطاع الخاص وتدار من قبلهما.

2- مخازن أو مستودعات حسب الموقع:

أ. مخازن قريبة من السوق.

ب. مخازن قريبة من المورد.

ت. مخازن في الشركة أو المؤسسة.

3- مخازن حسب الاستمرار في العمل ومدة الاستخدام ومنها:

أ. مخازن دائمة تستخدم على مدار العام.

ب. مخازن مؤقتة تستخدم لسد احتياج معين في فصل أو ظروف معينة.

4- مخازن حسب نوع المواد المخزنة:

أ. مخازن العدد وقطع الغيار.

ب. مخازن الوقود.

ت. مخازن السلع الجاهزة (تامة الصنع).

ث. مخازن المخلفات الصناعية.

ج. مخازن المواد الأولية.

ح. مخازن المواد المتفرقة أو اللوازم.

خ. مخازن مواد التغليف والتعبئة.

5- مخازن/ مستودعات حسب وظائف أو أهداف الشركة المالكة:

أ. المستودعات المبردة.

ب. مستودعات التخزين في درجات حرارة متحكم فيها.

ت. المستودعات الجمركية.

ث. مستودعات السجلات.

أهمية إدارة المستودعات

تتجلى أهمية إدارة المستودعات في العديد من الجوانب، ومن أهمها: (وسيم. 2011)

تلبية حاجة العملاء الراغبين في التخزين في الوقت المناسب.

وضع العناصر المخزنة بطريقة تمكن الوصول إليها بسهولة.

تقلل الجهد البدني وتكلفة نقل البضائع ضمن المستودع.

تقليل تكاليف رأس المال بما يتعلق بتخزين المواد من خلال تنظيمها، واستغلال المساحة المتوفرة بأنسب طريقة.

خفض تكلفة التشغيل والتي تتضمن تخطيط المستودع ونظام موقع العناصر وانتقاء المخزون.

مواصفات نظام إدارة المستودعات

من مواصفات نظام إدارة المستودعات ما يلي : (مشاعر طه فضل المولى محمد إيش 2020)

إمكانية التعامل مع عدد كبير من المستودعات مع إمكانية تصنيفها تصنيفاً جغرافياً أو نوعياً (المستودعات المركزية / الفرعية / غرف الإمداد).

دليل موسع ومرن لأصناف المخزون على شكل مجموعات رئيسية يتبعها مجموعات فرعية ومجموعات تحليلية علاوة على رقم الصنف الذي يصل إلى 20 خانة والعمل مع الأصناف المستديمة والمؤقتة.

ربط الأصناف الخاصة بقطع الغيار مع الآليات والمعدات المستخدمة لها سواء في سجلات العهد أو سجلات المستودعات.

إمكانية تحديد النظام بعدم قبول تكرار الاسم للأصناف لمنع تكرار الإدخال والخلط بين الأصناف.

<https://jasps.com>

توفر المعلومات التفصيلية للصنف مثل رقم الصنف، اسمه، رقم القطعة، أرقام الأصناف البديلة والمجموعات التي يتبع لها مع إمكانية إضافة صورة الصنف استخدام الباركود الخاص بالأصناف والتعامل معه في الجرد والحركات المختلفة الربط الآلي لمراقبة المخزون بالتعاميد وجداول كميات العقود.

إدخال الأرصدة الافتتاحية لأول مرة عند بدء تشغيل النظام وتتم هذه العملية آليا في السنة التالية، إدخال حركات الاستلام بكافة أنواعها (استلام مؤقت، محضر فحص، مذكرة استلام، محضر استلام استلام رجيع) بناء على تعاميد الشراء وطباعتها آليا على النماذج الحكومية المعتمدة إدخال حركات الصرف بأنواعها (صرف مواد (مستهلكة مستديمة)، صرف مواد راجعة) وطباعتها آليا على النماذج الحكومية المعتمدة الترحيل تلقائيا على بطاقة الصنف وإمكانية مشاهدة وطباعة بطاقة الصنف كما هي حاليا أو كما هي في تاريخ محدد متابعة الرقم المطبوع والرقم الخاص تلقائيا في النظام وإمكانية طباعة تقارير بأرقام المستندات الملغاة و مراقبة تسلسل المستندات التعامل مع عدة وحدات لنفس الصنف (صندوق، كيس، حبة ... الخ) ويسمح للمسؤول إضافة وحدات جديدة مع التحويل الآلي بين تلك الوحدات عند الاستلام وعند الصرف.

إمكانية الاستعلام عن الأصناف في أي مستودع (حسب الصلاحية وكذلك الموجودة في ساحة الاستلام أو مستودع الرجيع وكذلك معرفة مكان التخزين (المستودع/ الموقع/ الرف)

أهمية الإحتفاظ بالزبائن

إن الإحتفاظ بالزبون مبني على التوفيق (أو المواءمة) بين نوع القيمة التي يبحث عنها الزبون وبين المزيج الذي تعرضه المنظمة، عندما يحدث هذا التوفيق، فليس هناك حاجة ضرورية لاستخدام محفزات خاصة على الشراء . ويتحدد مزيج القيمة من خلال ما يريده الزبائن فهو مُكون نتائج نهائية للمتغيرات التالية: (السعر،

<https://jasps.com>

والجودة، ومقدار الابتكار في السلعة الذي يجعلها أقرب إلى تحقيق الإشباع للزبائن من بدائلها المتوفرة في السوق، وأخيراً التوزيع وجود السلعة في أماكن وجود الزبائن).. إن هذه المتغيرات ليست مالية بل هي كيفية، وهي من أهم مقاييس استراتيجيات المنظمات فالزبون ربما يكون موالياً للمنظمة نظراً إلى زوال القيود أو بسبب فقدان البديل الحقيقي. وربما أيضاً يكون موالياً لأنه راضٍ عن منتجات وخدمات المنظمة ويرغب في استمرارية العلاقة معها، فالمؤسسات تميل إلى أن تأخذ بعين الاعتبار رضا الزبون كاستراتيجية حيوية. (محمود حسين علوان 2018)

منهجية البحث

اتبع الباحث المنهج الإستقرائي التحليلي في رصد أثر إدارة المستودعات في الإحتفاظ بالزبائن.

نتائج البحث

استنتج الباحث أن إدارة المستودعات لها أثر كبير في الإحتفاظ بالزبائن حيث، أن الزبائن في المؤسسات المختلفة هم عنصر مهم ويجب الإهتمام بمتطلباتهم ، بالتالي إدارة المستودعات تساعد في تحقيق اهداف المؤسسة من خلال تلبية حاجات الزبائن من البضائع والسلع وغيرها .

التوصيات

بناءً على نتائج البحث يتم عمل التوصيات التالية :

- تطوير نظام إدارة المستودعات لضمان الإحتفاظ بالزبائن
- ضرورة اهتمام المؤسسات بتلبية طلبات الزبائن من خلال توفير كافة البضائع في المستودعات

- تعزيز العلاقة بين المؤسسة والزبائن من خلال حسن التعامل وتوفير كافة احتياجاتهم

المراجع

حجاج, محمود, حميدات, مصعب, أبوعيشة, & وسيم. (2011). نظام إدارة مستودعات الأدوية باستخدام قواعد البيانات الموزعة.

منى فرحات, & عبد العزيز المجاهد. (2017). دور نظرية القيود في حل قيود إدارة المستودعات في الشركات التجارية دراسة تطبيقية. Tishreen University Journal–Economic and Legal (Sciences Series, 39(6).

وداد رشيد صالح القيق. (2004). تقييم نظام إدارة المستودعات الطبية الحكومية (Doctoral dissertation, AL–Quds University).

عبدالله الذيرري, & خميس ميلاد. (2023). إدارة المخازن وتأثرها بالنظم معلومات الادارية دراسة تحليلية علي المؤسسة الوطنية للسلع التموينية منطقة الوسطي.

الاستاذ المساعد الدكتور فراس جميل العتوم, الاستاذ المساعد الدكتور عبدالكريم الزعبي, & الاستاذ المساعد الدكتور عبدالكريم بطاينة. (2012). إدارة المخزون وأثرها على الاحتفاظ بالزبائن في ظل المنافسة. (Journal of Baghdad College of Economic sciences University, 33).

مشاعر طه فضل المولى محمد إيش. (2020). نظام إدارة المخازن والمشتريات والمبيعات (بالتطبيق على صيدلية الوطن) (Doctoral dissertation, جامعة النيلين).

<https://jasps.com>

أنيس احمد عبدالله, & محمود حسين علوان. (2018). تشخيص المؤشرات الايجابية للاحتفاظ بالزبون

دراسة استطلاعية لآراء زبائن فندق ديوان أحد فنادق الدرجة الاولى في مدينة بغداد. Tikrit Journal of

(Administration and Economics Sciences, 14(42 part 2).