



تحليل استراتيجيات إدارة العمليات وتحسين
الكفاءة والجودة

إعداد فريق البحث التالية

عبدالله هلال الغامدي

232001708

شهد اسامة التمراري

232000579

ماجد مصلح الرشيد

232002395

إشراف/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

2024

الفهرس

المستخلص:	٣
المقدمة:	٤
مشكلة الدراسة:	٥
تساؤلات الدراسة:	٥
اهمية الدراسة:	٦
أهداف الدراسة :	٦
مصطلحات الدراسة:	٧
حدود الدراسة:	٨
منهجية الدراسة:	٨
الدراسات السابقة:	٨
الفصل الاول	١١
المبحث الأول: تحليل استراتيجيات ادارة العمليات	١١
مهارات مدير العمليات:	١٣
خطوات إدارة العمليات:	١٤
التحديات في إدارة العمليات:	١٧
تحسين قرارات بنية البيانات	٢٠
تحديات إدارة البيانات:	٢٠
المبحث الثاني: دور تحليل استراتيجيات ادارة العمليات في تحسين الكفاءة والجودة	٢١
الخاتمة:	٣٣

التوصيات: ٣٤

المراجع: ٣٥

Abstract ٣٨

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر تحليل استراتيجيات ادارة العمليات في تحسين الكفاءة والجودة والأهداف الإستراتيجية. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وقد اهتم البحث بهذه النقطة ما لها من أثر في تطوير المنظمات والمجتمعات في جميع مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتعليمية. فجهود المنظمات لم تعد تقف عند تحقيق الأهداف في مستوياتها الدنيا بل أصبح الوصول إلى درجة عالية من إتقان العمل وارتفاع مستوى الأداء الذي يصل إلى التميز هو الأمل المنشود وهذا ببساطة ما يسمى بمفهوم الجودة. ولقد خلص البحث لعدد من التوصيات من أهمها ضرورة الاهتمام باستراتيجية العمليات الفاعلة كونها اداة اساسيه في تعزيز الميزة التنافسية والاستثمار الأمثل لجهود العاملين من خلال تشجيعهم وتمكينهم من المشاركة الفعالة في اعداد وصياغة استراتيجية العمليات مما يسهل ويدعم عمليات التنفيذ .

المقدمة:

أصبح الفكر الإستراتيجي من الضروريات الأساسية لنجاح المنظمات على إختلاف حجومها والقطاعات التي تعمل فيها، حيث لم يعد التخطيط الإستراتيجي ومفاهيم الإدارة الإستراتيجية ضرورة ومتطلباً مهماً للشركات الكبرى وحسب بل أصبح متطلباً لجميع الأعمال التي تهدف إلى التميز والنجاح وتحقيق ميزه تنافسية مستدامه مما دفعها إلى تطبيق هذه المفاهيم في مختلف عملياتها وأنشطتها، وتعد العمليات أنشطة أساسية تقوم المنظمات بها البلوغ غاياتها، إن أية منظمة سواء أكانت عامة أم خاصة، خدمية أم تصنيعية، ينبغي أن تدير عملياتها بالإضافة قيمة لزيائنها، وباختيار الأساليب والاستراتيجيات المناسبة تتمكن المنظمات من تصميم العمليات وتشغيلها لتحقيق الميزة التنافسية

انتشرت تلك المفاهيم في كل أنواع الصناعات حيث سعى قادة التجارة للحصول على إستراتيجيات وأدوات جديدة للإدارة المعالجة نمو الشركات وسط عالم تنافسي وسريع التغير. مما أدى إلى بداية ظهور إدارة المشاريع منذ عقود قليلة فقط. وبدءاً من أوائل الستينيات، بدأت المؤسسات التجارية وغيرها تدرك فائدة تنظيم العمل في المشاريع، وتطورت هذه الرؤية التي تركز على المشاريع مع بدء فهم المؤسسات لحاجتها الملحة للتواصل والتعاون بين موظفيها مع تكامل عملهم عبر الأقسام المختلفة.(١)

مشكلة الدراسة:

تسعى المنظمات بمختلف انواعها انتاجية كانت ام خدمية لتحقيق التميز في منتجاتها للتنافس في كسب رضا الزبون ولا يتم ذلك الا من خلال اعتمادها اسلوبا يوضح الكيفية التي تتحول مدخلاتها إلى سلع أو خدمات تحقق المنافع المطلوبة من قبل الزبائن المستهدفين ولاهمية الموضوع تم صياغة مشكلة البحث بالسؤال الاتي :

ما هو دور تحليل استراتيجيات ادارة العمليات في تحسين الكفاءة والجودة؟

تساؤلات الدراسة:

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما هي ماهية استراتيجيات ادارة العمليات؟
٢. ما هي تحليل استراتيجيات ادارة العمليات واهميته؟
٣. ما هي الوسائل في تحسين الكفاءة والجودة
٤. ما هو مفهوم الجودة الشاملة وكيفية تحقيقه؟

اهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث كونه يمثل إطارا لاختبار اثر خصائص استراتيجية العمليات الفاعلة المعتمدة من قبل المنظمة في تحقيق الجودة الشاملة التي تمنح المنظمة القدرة على مواجهة المنافسين في ظل التطورات المتسارعة ذات الصلة باقتسام الاسواق وتصريف المنتجات لذلك تبرز اهمية اعتماد استراتيجية عمليات فاعلة لرفع اداء المنظمة طويل الأمد الذي يحقق اهدافها في البقاء والنمو من خلال الاستخدام الامثل للموارد والمؤاتمة بين نقاط القوة والضعف من جانب واستغلال الفرص المتاحة ومواجهة التهديدات المحتملة من جانب آخر

أهداف الدراسة :

تحديد اثر استراتيجية العمليات الفاعلة المعتمدة في تحسين اداء المنظمات بما يؤدي إلى تحقيق الجودة الشاملة من خلال :

١ - تقديم اطار مفاهيمي يعرف ويحلل المفاهيم المختلفة لخصائص استراتيجيه العمليات الفاعلة التي تبني على اساس تصور المنظمة لبيئتها الداخلية والخارجيه .

٢ - تقديم خصائص استراتيجيات العمليات الفاعلة في تحقيق الجودة الشاملة.

مصطلحات الدراسة:

إدارة العمليات هي مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تركز على التخطيط والتنظيم والرقابة والتحسين المستمر لعمليات الإنتاج والخدمات داخل المنظمات. الهدف من إدارة العمليات هو تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد لتحقيق أهداف الشركة بأعلى جودة وكفاءة.

التحسين المستمر:

التحسين المستمر هو عملية تقوم فيها الشركات بتحليل وتقييم عملياتها ومنتجاتها بانتظام ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لزيادة الكفاءة والجودة والتكاليف. ويتضمن هذا التحسين تركيز الاهتمام على الأشياء التي يمكن تحسينها والعمل على تنفيذ التغييرات اللازمة.(٤)

إدارة الجودة الشاملة: إدارة الجودة الشاملة هي منهجية تركز على تحسين الأداء والجودة من خلال التكامل الشامل للعمليات والممارسات داخل المنظمة. تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق التميز من خلال الاهتمام بجميع جوانب العمل، بدءًا من تصميم المنتج وحتى تقديم الخدمات والتفتيش والمراقبة.

تحسين الجودة: أحد أهداف إدارة الجودة الشاملة هو التحسين المستمر للجودة. تحتاج المنظمات إلى فحص عملياتها عن كثب وتحليل أوجه القصور والاحتياجات المحتملة. ويساعد هذا التحليل على تحديد نقاط الضعف ووضع استراتيجيات لتحسين الجودة.

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: ٢٠٢٤ م - ١٤٤٥ هـ

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية

الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على دراسة موضوع تحليل استراتيجيات ادارة العمليات وتحسين الكفاءة والجودة

منهجية الدراسة:

تم اعتماد الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من الكتب والمراجع العلمية والأبحاث العلمية المنشورة في مجلات علمية محكمة ومتخصصة تناولت الموضوع بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

الدراسات السابقة:

وفي دراسة لإدريس وأحمد والأختر (٢٠١٢) بعنوان: إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية في جامعة الطائف، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وكيفية تحقيق الجودة في خدمات التعليم العالي وكيفية الحفاظ عليها ثم الحصول على الاعتمادية وتحديد المعايير للتقييم الذاتي والخارجي في الجامعة ونشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس ومشاركتهم في جميع المراحل والقرارات والمساءلة

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك معوقات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوقت الراهن على الرغم من وعى أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات هذه الجودة ويعززون ذلك الحداثة فرع الجامعة التي طبقت الدراسة عليه وأن نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس يؤكدون أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تطوير وتحسين الأداء والمخرجات والحصول على الاعتمادية وأن معظم أعضاء هيئة التدريس يؤكدون أهمية العمل الجماعي وتبادل الآراء والأفكار وأن هناك نقصا في استخدام الأساليب الحديثة في التقييم وقياس الأداء وأن الجودة الشاملة ليست مجرد تقنية حديثة مبتكرة تسعى المؤسسات التعليمية للحصول عليها، وإنما هي مجموعة من الجوانب يجب مراعاتها. (٢)

(2011) Yarmohammadin, Mazaffary & Esfahani) وفي دراسة للأصفهاني وآخرين بعنوان : تقييم جودة التعليم في التعليم العالي اعتمادا على نموذج تحسين الجودة الأكاديمية (Evaluation of quality of education in higher education based on) وقد هدفت

الدراسة إلى التعرف ، academic quality improvement program AQIP) إلى الجودة في نتائج أربعة فصول طبية في أربع جامعات في إيران والمقارنة بينهم بناء على أبعاد نموذج تحسين الجودة الأكاديمية (AQIP). وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث. وقد خلصت الدراسة إلى صلاحية تطبيق نموذج (AQIP) لتقييم الجودة لكل الجامعات، حيث أدى إلى تحسين إستراتيجيات وبرامج التدريب ، كما تم التعرف إلى حاجات المجتمع و توقعات الطلبة والكليات وأن على الجامعات بكل أقسامها إعطاء الأهمية للجودة.(٢٢)

وفي دراسة للمزين وسكيك (٢٠١٢) بعنوان مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مؤشرات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات، كما هدفت إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقرير عينة الدراسة نحو مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي، والجامعة والتعرف إلى سبل تفعيل مؤشرات إدارة الجودة الشاملة للإرتقاء بأداء الجامعات الفلسطينية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الجامعة الإسلامية كانت السباقة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مختلف كلياتها الجامعية مع الالتزام الشديد بالقوانين الجامعية ومواعيد القبول والتسجيل والامتحانات وعدم تجاوزها وكذلك التشديد في مختلف نواحي التعليم الجامعي والعمل على إيجاد توأمة بين الجامعات الفلسطينية من جهة والجامعات الفلسطينية والعربية والدولية من جهة أخرى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل منظم وتوفير البيئة المناسبة التي تحث على البحث والإبداع وعقد المؤتمرات العلمية

وخاصة الدولية لتبادل الآراء والخبرات والتجارب وتوفير إشراف علمي مشترك بين الجامعات العربية والدولية للإشراف والأبحاث المطروحة.(٣)

الفصل الاول

المبحث الأول: تحليل استراتيجيات ادارة العمليات

تكمن أهمية إدارة العمليات في أنها يمكن أن تساعد المنظمات على:

تحسين الكفاءة: يمكن لإدارة العمليات أن تساعد الشركات على تحسين الكفاءة من خلال تقليل الهدر وتحسين استخدام الموارد.

زيادة الإنتاجية: يمكن لإدارة العمليات أن تساعد الشركات على زيادة الإنتاجية من خلال زيادة حجم الإنتاج أو جودة المنتجات والخدمات.

خفض التكاليف: يمكن لإدارة العمليات أن تساعد الشركات على تقليل التكاليف من خلال تحسين الكفاءة والإنتاجية.

تحسين جودة المنتجات والخدمات: يمكن لإدارة العمليات أن تساعد الشركات على تحسين جودة المنتجات والخدمات من خلال ضمان تصنيعها وفقًا للمعايير المعمول بها.(٥)

زيادة رضا العملاء: يمكن لإدارة العمليات أن تساعد الشركات على زيادة رضا العملاء من خلال توفير منتجات وخدمات عالية الجودة وقيمة.

دعم القرار: يوفر بيانات ومعلومات دقيقة وموثوقة تساعد في اتخاذ القرارات الإستراتيجية والتكتيكية داخل المنظمة.

تحسين القدرة التنافسية: تعد إدارة العمليات أداة مهمة لتحسين القدرة التنافسية للشركة من خلال تحسين الجودة وخفض التكاليف وزيادة الكفاءة.

باختصار، تعد إدارة العمليات عنصرًا أساسيًا يساعد على تحسين الأداء العام للمنظمات وتحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية. (٦)

واجبات مدير العمليات:

مدير العمليات هو الشخص المسؤول عن إدارة جميع أنواع ومراحل العمليات داخل المنظمة. تشمل واجبات مدير العمليات ما يلي:

التخطيط: يحدد مدير العمليات الأهداف التشغيلية ويطور الاستراتيجيات لتحقيق هذه الأهداف.

التصميم: يحدد مدير العمليات كيفية تصميم العملية لتحقيق أهدافها.

العمليات والتحكم: يقوم مدير العمليات بمراقبة تنفيذ العمليات والتأكد من تشغيلها بكفاءة وفعالية.

التحسين: يبحث مدير العمليات عن المجالات التي يمكن تحسينها في العملية ويقوم بتنفيذ التحسينات.

إدارة الموارد: يشرف مدير العمليات على استخدام الموارد مثل العمالة والمواد الخام والطاقة.

الاتصال: يتواصل مدير العمليات مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لضمان فهم الأهداف والخطط التشغيلية.

إدارة التغيير: يقوم مدير العمليات بتوجيه التغييرات في العملية.

مهارات مدير العمليات:

يتطلب أن يتمتع مدير العمليات بمجموعة واسعة من المهارات والقدرات بما في ذلك:

التخطيط الاستراتيجي: القدرة على وضع الخطط الاستراتيجية وتنفيذها لتحقيق الأهداف التنظيمية.

القيادة والإدارة: مهارات قيادية قوية لقيادة الفرق وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف المحددة.

التحليل والتقييم: القدرة على تحليل البيانات وتقييم العمليات لتحديد نقاط القوة والضعف.

التواصل الفعال: مهارات اتصال قوية لإدارة الفرق والتفاعل مع الإدارات المختلفة داخل المنظمة.

المرونة وحل المشكلات: القدرة على التكيف مع التغيير وحل المشكلات بفعالية وفي الوقت المناسب.

المعرفة التقنية: فهم عميق للتكنولوجيا والأنظمة الحديثة لتحسين العمليات.

التفكير الاستراتيجي: القدرة على التفكير الاستراتيجي وتحديد الفرص وتطوير الاستراتيجيات لتحسين العمليات.

يعتبر مدير العمليات عاملاً حاسماً في نجاح أي مؤسسة أو عمل حيث يعمل على تحقيق كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية والجودة وتحسين العمليات بشكل مستمر. (٧)

المكونات الرئيسية لإدارة العمليات:

تعتمد إدارة العمليات على عدة مكونات رئيسية تساهم في تحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للشركة أو المؤسسة. فيما يلي المكونات الرئيسية لإدارة العمليات:

تصميم العمليات: يتضمن تحليل وتصميم عمليات الإنتاج أو الخدمة لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية، بدءاً من استخدام الموارد وحتى إخراج المنتجات أو الخدمات.

تخطيط الإنتاج: ويشمل ذلك عمليات التخطيط والموارد والجدولة لضمان توفر الموارد اللازمة للإنتاج حسب الحاجة وبأقصى قدر من الكفاءة.

مراقبة الجودة: الهدف هو مراقبة جودة المنتجات أو الخدمات

خطوات إدارة العمليات:

تتضمن إدارة العمليات سلسلة من الخطوات التي يمكن اتباعها لتنظيم العمليات وتحسينها داخل المؤسسة. فيما يلي الخطوات العامة لإدارة العمليات:

تحديد الأهداف: قبل البدء بالعمليات، من الضروري تحديد الأهداف التي تريد المنظمة تحقيقها. وقد تتعلق الأهداف بتحسين الكفاءة، أو زيادة الجودة، أو تحقيق القدرة التنافسية، أو تحقيق رضا العملاء، أو أي هدف آخر يدعم رؤية المنظمة واستراتيجيتها.

تحليل العمليات الحالية: يجب تحليل العمليات الحالية لفهم كيفية عمل الشركة وتحديد نقاط القوة والضعف فيها. باستخدام أدوات مثل سير العمل وخريطة العمليات وتحليل تدفق القيمة، يمكن تصور العمليات وتحليلها بشكل شامل.

تصميم العمليات المستقبلية: بعد تحليل العمليات الحالية، يمكن تصميم العمليات المستقبلية التي تهدف إلى تحسين الكفاءة وتحقيق الأهداف المحددة. ويتضمن ذلك تحديد ترتيب الخطوات، وتخصيص الموارد، وتعيين المسؤوليات، وتطبيق أفضل الممارسات، واستخدام التكنولوجيا المناسبة. (٨)

تنفيذ التغييرات: بعد تصميم العمليات المستقبلية، يتم تنفيذ التغييرات اللازمة لتحسين العمليات. ويشمل ذلك إدارة الموظفين، وتوفير التدريب اللازم، وتكييف الهيكل التنظيمي إذا لزم الأمر. تحتاج أيضًا إلى إدارة التغيير بشكل فعال والتواصل مع فرق العمل لضمان تبني التغيير وأنهم يعملون معًا لتنفيذه.

قياس الأداء: يجب قياس أداء العمليات المحسنة لتقييم النتائج ومدى تحقيق الأهداف. يمكن استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وتقارير الأداء لتقييم أداء العمليات وتحديد المجالات التي تتطلب المزيد من التحسين.

التواصل والتعاون: يعد التواصل والتعاون الفعال بين جميع أعضاء المنظمة أمراً بالغ الأهمية لإدارة العمليات. يجب تعزيز التواصل الجيد وتبادل المعرفة والخبرة بين الفرق المختلفة وتعزيز روح الفريق من أجل تحقيق أهداف الإدارة التشغيلية.

أنظمة إدارة العمليات:

هناك العديد من أنظمة إدارة العمليات المستخدمة في المنظمات لتنظيم العمليات وتحسينها. فيما يلي بعض الأنظمة الشائعة في هذا المجال:

نظام إدارة الجودة الشاملة (TQM): يقوم هذا النظام على تحقيق الجودة الشاملة في جميع جوانب العمليات، من التخطيط إلى التنفيذ والتقييم. تتضمن إدارة الجودة الشاملة تشجيع المشاركة والتحسين المستمر والتركيز على رضا العملاء.

نظام إدارة عمليات الأعمال (BPM): يهدف إلى تحسين الأداء وتبسيط العمليات من خلال التحليل والتصميم والتنفيذ والمراقبة والتحسين. يستخدم نظام BPM أدوات التحليل والتحسين مثل سير العمل ومخططات العمليات وتقنيات الأتمتة لتحقيق أهداف العمل.

نظام إدارة سلسلة التوريد (SCM): يركز هذا النظام على تنظيم سلسلة التوريد من المورد إلى العميل. يهدف SCM إلى تحسين كفاءة التسليم وإدارة المخزون وتنسيق العمليات بين جميع أصحاب المصلحة.

تخطيط موارد المؤسسات (ERP): نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) هو نظام متكامل يجمع العديد من وظائف المنظمة في نظام واحد. يهدف تخطيط موارد المؤسسات

(ERP) إلى تحسين إدارة الموارد المالية والموارد البشرية والإمداد والإنتاج والمبيعات والتسويق والخدمات.

إدارة الجودة القائمة على المخاطر (RBQM): يركز هذا النظام على تحسين إدارة الجودة من خلال تحديد وتقييم المخاطر المحتملة في العمليات واتخاذ تدابير الوقاية والتحسين المناسبة. تعتمد إدارة الجودة القائمة على المخاطر (RBQM) على المفهوم المعترف به عالميًا لإدارة الجودة القائمة على المخاطر (٩)

التحديات في إدارة العمليات:

تواجه إدارة العمليات العديد من التحديات التي يجب التغلب عليها لتحقيق النجاح وتحسين الأداء. فيما يلي بعض التحديات الشائعة للإدارة التشغيلية:

تعقيد العملية: يمكن أن تكون العمليات في المنظمات معقدة ومتشابكة، مما يجعل من الصعب فهمها وتحليلها وتحسينها. وقد يتطلب الأمر بذل جهد كبير لتبسيط العمليات وتحسينها لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة.

التغيير المستمر: تخضع العمليات للتغيير المستمر نتيجة للتطورات التكنولوجية وتغير متطلبات العملاء والسوق. تمثل إدارة هذا التغيير وضمان توافق العمليات مع المتغيرات الخارجية تحديًا كبيرًا.

التنسيق بين الإدارات والفروع: في المنظمات الكبيرة والمنظمات المنتشرة على نطاق واسع، يصعب تنسيق العمليات بين الإدارات المختلفة والفروع المختلفة. ويجب توفير الآليات والأدوات الفعالة لتحسين التواصل والتنسيق بين الجميع.

التحسين المستمر: يجب أن تلتزم إدارة العمليات بالتحسين المستمر والابتكار. ومع ذلك، قد يكون من الصعب تحديد المجالات التي يجب التركيز عليها لإجراء التحسينات وتنفيذ التغييرات وقياس النتائج.

موازنة الكفاءة والجودة: قد يواجه مديرو العمليات التحدي المتمثل في تحقيق التوازن الأمثل بين الكفاءة وتحسين الجودة. على الرغم من أهمية زيادة الإنتاجية وخفض التكاليف، إلا أنه يجب الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة في المنتجات أو الخدمات المقدمة.

تكنولوجيا المعلومات والأتمتة: يمكن أن تكون تكنولوجيا المعلومات والأتمتة جزءًا مهمًا من إدارة العمليات. ومع ذلك، فإن تنفيذ تقنيات جديدة وإدارة التغيير التكنولوجي يمكن أن يكون أمرًا صعبًا، خاصة عندما يتعلق الأمر بتحسين البنية التحتية وتدريب الموظفين.

تعتبر إدارة العمليات العمود الفقري للمؤسسات الناجحة والمنظمات المبتكرة. فهو يمثل الجسر بين الإستراتيجية والتنفيذ ويحول الأفكار والخطط إلى واقع. بفضل الإدارة الفعالة للعمليات، يمكن للشركات تحقيق تحسينات مستمرة والتكيف مع تغيرات السوق وتلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر كفاءة وجودة أعلى.

استراتيجية البيانات هي خطة طويلة المدى تحدد التكنولوجيا والعمليات والأشخاص والقواعد المطلوبة لإدارة أصول المعلومات الخاصة بالمؤسسة. تقوم جميع أنواع الشركات حاليًا بجمع

كميات كبيرة من البيانات الأولية. ومع ذلك، فهم بحاجة إلى خطة مدروسة لإدارة البيانات وتحليلها إذا كانوا يريدون استخدام هذه المعلومات لاتخاذ قرارات مستنيرة وبناء تطبيقات التعلم الآلي (ML) أو الذكاء الاصطناعي التوليدي (AI). تحدد استراتيجية البيانات رؤية المنظمة طويلة المدى لجمع بياناتها وتخزينها ومشاركتها واستخدامها. فهو يبسط العمل مع البيانات في كل خطوة من رحلة البيانات لكل شخص في مؤسستك يحتاج إليها. (١٠)

من الضروري أن تقوم الشركات بتطوير استراتيجية البيانات حتى تظل قادرة على المنافسة والابتكار والاستمرار في مواكبة التطورات وتلبية الاحتياجات المتغيرة. يجب عليك تنظيم بياناتك وفهمها وحمايتها لتحقيق أهداف مبادرة عملك وفتح قيمة جديدة لشركتك، مثل ما يلي:

اتخاذ قرارات أفضل وأسرع

الحد من الاحتيال

تحسين تجربة العملاء وولاء العملاء

زيادة الكفاءة التشغيلية

تحسين العمليات

تحسين التكاليف

دعم نماذج الأعمال الجديدة، مثل البيانات كمنتج

بناء تطبيقات مستقبلية مثل التعلم الآلي (ML) أو الذكاء الاصطناعي التوليدي.

تمنحك إستراتيجية البيانات الخاصة بك ميزة تنافسية من خلال مواعمة إدارة البيانات مع إستراتيجية الأعمال وإدارة البيانات. لها غرضان أساسيان.

تحسين قرارات بنية البيانات

تصف بنية بيانات الشركة كيفية قيام الشركة بجمع البيانات وتخزينها وتحويلها وتوزيعها واستخدامها. كما يتضمن الجوانب الفنية لإدارة البيانات، مثل ما يلي:

- ❖ قواعد البيانات وأنظمة الملفات
- ❖ خدمات تكامل البيانات
- ❖ قواعد تنسيق تخزين البيانات
- ❖ اتصالات النظام بين التطبيقات وقواعد البيانات
- ❖ حقوق الوصول إلى البيانات
- ❖ نماذج البيانات للذكاء الاصطناعي(١١)

تحديات إدارة البيانات:

تواجه معظم الشركات تحديات في إدارة البيانات مثل: تتضمن الأمثلة مجموعات البيانات المنعزلة، وتكرار البيانات عبر وحدات عمل متعددة، وتدفق البيانات غير الفعال بين الأقسام، وعدم الوضوح حول أولويات البيانات. ومن خلال استراتيجية البيانات، يمكن للشركات حل هذه

التحديات من خلال الوصول إلى البيانات ومشاركتها بطريقة آمنة. يمكنك الاستفادة من قيمة البيانات لدفع مبادرات الأعمال. تتيح المواءمة الأفضل للبيانات والوصول إلى البيانات الصحيحة في الوقت المناسب للشركات الاستعداد للمستقبل أو الظروف غير المتوقعة.

تساعد إدارة العمليات على تحسين الأداء العام للمؤسسات وزيادة قدرتها التنافسية في السوق. يوفر الأدوات والأساليب لتحليل العمليات وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها وتطويرها. كما أنه يساعد على تحسين التنسيق بين الإدارات المختلفة وتحقيق التوازن بين الكفاءة والجودة. (١٢)

.

المبحث الثاني: دور تحليل استراتيجيات ادارة العمليات في تحسين الكفاءة والجودة

يعد تحسين كفاءة الإنتاج عنصراً أساسياً للتنمية الصناعية والاقتصادية المستدامة. ويعتمد هذا التحسن على اعتماد استراتيجيات متعددة الاتجاهات تعتمد على تطور التكنولوجيا وتحسين إدارة الجودة الشاملة. تعد الجودة الشاملة والتكنولوجيا الحديثة عناصر أساسية للحفاظ على القدرة التنافسية للصناعة وتحقيق تحسينات ملحوظة في كفاءة الإنتاج.

يوفر التطور التكنولوجي السريع أساساً قوياً للتنمية الصناعية حيث يمكن للتكنولوجيا الحديثة أن تتيح زيادات كبيرة في الإنتاجية وتحسين الكفاءة العامة. ومن خلال استخدام أحدث التقنيات في الإنتاج والتصنيع، يمكن للشركات تحقيق النمو المستدام وتحسين أدائها بشكل ملحوظ.

بالإضافة إلى ذلك، تعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) أمراً بالغ الأهمية لتحقيق كفاءة الإنتاج وضمان جودة المنتجات النهائية. تركز إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر للعمليات وتشجيع الابتكار وزيادة التميز في الأداء. وتعتبر هذه العملية ضرورية لضمان استمرارية النمو الصناعي ومواكبة التطورات الحديثة في السوق الصناعية. (١٣)

وتظهر الاستراتيجيات المتكاملة بين التكنولوجيا الحديثة وإدارة الجودة الشاملة أهميتها الحاسمة لتحسين كفاءة الإنتاج وتحقيق التنمية الصناعية المستدامة. يجب على الشركات الاستثمار في هذه الاستراتيجيات لضمان النجاح والنمو المستمر في سوق الصناعة التنافسية.

تقنيات التحسين المستمر: دورها في تحقيق كفاءة الإنتاج

يعد تحقيق الكفاءة الإنتاجية هدفاً حاسماً للعديد من الصناعات والمنظمات في العصر الحديث. إن تحقيق الكفاءة لا يقتصر على زيادة الإنتاج فحسب، بل يتعلق أيضاً بتحسين الجودة وخفض التكاليف وزيادة رضا العملاء. من أكثر الطرق تأثيراً لتحقيق كفاءة الإنتاج هو استخدام تقنيات التحسين المستمر.

أهمية تقنيات التحسين المستمر:

تلعب تقنيات التحسين المستمر دوراً حاسماً في تحقيق كفاءة الإنتاج في مختلف الصناعات. وفيما يلي بعض الأسباب التي تجعل من الضروري:

زيادة الكفاءة وتقليل النفائات: تساعد هذه التقنيات على تحسين عمليات الإنتاج وتقليل النفائات وزيادة الإنتاجية.

تحسين الجودة: من خلال المراقبة والتحليل الدوري والمستمر لعمليات الإنتاج يمكن زيادة الجودة وتقليل الأخطاء.

خفض التكاليف: تهدف تقنيات التحسين المستمر أيضًا إلى تقليل التكاليف عن طريق تحسين استخدام الموارد وخفض التكاليف الإضافية.

زيادة رضا العملاء: يساعد تحسين الجودة وتقليل أوقات معالجة الطلب على زيادة رضا العملاء.

مواجهة التحديات الصناعية: في أوقات المنافسة الشديدة، يمكن للشركات الاستفادة من تقنيات التحسين المستمر للتكيف مع التغيرات والتغلب على التحديات.(١٤)

تطبيق تقنيات التحسين المستمر:

تحليل عمليات الإنتاج: يجب عليك أولاً فهم عمليات الإنتاج الحالية وتوثيقها بالتفصيل. تحديد مجالات التحسين: بناءً على التحليل، يجب تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

تنفيذ التحسينات: يتم تنفيذ التغييرات والتحسينات المحددة بعد التحليل والتخطيط.

مراقبة النتائج وقياسها: يجب مراقبة النتائج وقياسها للتأكد من فعالية التغييرات والتحسينات المنفذة.

التحسين المستمر: يتم تكرار العملية بانتظام لضمان التحسين المستمر وتحقيق كفاءة الإنتاج.

تلعب تقنيات التحسين المستمر دوراً حاسماً في تحقيق كفاءة الإنتاج وزيادة القدرة التنافسية في الصناعة. ولضمان النجاح والنمو المستدام، يجب على الشركات الاستثمار في هذه التقنيات وتبنيها بانتظام. (١٥)

تطبيق إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحسين كفاءة العمليات الصناعية

تمثل إدارة الجودة الشاملة (TQM) إطاراً استراتيجياً فعالاً لتحقيق التميز في الأعمال وتحسين كفاءة العمليات الصناعية. تتناول هذه المقالة الأكاديمية دور إدارة الجودة الشاملة كأداة رئيسية لتحسين الأداء والكفاءة في الصناعة. يناقش المقال الأسس النظرية والمفاهيم الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة وكيف يمكن استخدامها بنجاح للتنمية الصناعية.

مشاركة الموظفين: تعتمد إدارة الجودة الشاملة بشكل كبير على مشاركة الموظفين. يشجع هذا النهج على تنشيط الموظفين ويستفيد من خبراتهم لتحسين العمليات والجودة. يمكن أن يكون العمل الجماعي والاهتمام بآراء الموظفين واقتراحاتهم عناصر حاسمة للتنمية الصناعية.

قياس الأداء: تعمل إدارة الجودة الشاملة على تعزيز قياس الأداء الدقيق. ويتم ذلك من خلال توجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف القياسية ومراقبة تطور الأداء بشكل مستمر. تسمح هذه العملية للمنظمة باتخاذ إجراءات فورية عند الضرورة.

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الصناعة: يعتمد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على السياق الصناعي واحتياجات المنظمة. يمكن تكييف الأساليب والإجراءات مع متطلبات الصناعة واستخدامها على النحو الأمثل.

إن إدخال إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحسين العمليات الصناعية يتيح زيادة الكفاءة والتميز في الصناعة. تعتبر الاستراتيجيات والممارسات المبنية على إدارة الجودة الشاملة أساساً أساسياً للتنمية المستدامة والتنمية في مجال الصناعة.(١٦)

استخدام التكنولوجيا الحديثة لزيادة كفاءة الإنتاج والقدرة التنافسية

في العديد من الصناعات والشركات. وباستخدام التكنولوجيا الحديثة، يمكن للشركات تحسين عملياتها وتحقيق تقدم ملحوظ في الجودة والكفاءة. يناقش هذا المقال الأكاديمي أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة وكيف يمكن للشركات والصناعات الاستفادة منها لزيادة كفاءة الإنتاج والقدرة التنافسية.

الأتمتة والإنتاج:

الأتمتة هي تقنية رئيسية تساعد على زيادة كفاءة الإنتاج. تسمح الأتمتة باستبدال الأنشطة البشرية بأجهزة وأنظمة آلية تعمل بدقة وكفاءة. وهذا يساعد على تقليل الأخطاء وزيادة سرعة الإنتاج، مما يؤدي إلى انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة الإنتاجية.

تحليل البيانات الرسومية:

تتيح تقنية تحليل البيانات الحديثة للشركات فهم المعلومات بشكل أفضل واتخاذ قرارات دقيقة. ومن خلال تحليل البيانات، يمكن للشركات تحسين عملياتها وتحسين مرونتها للتكيف مع التغيرات السريعة في السوق.

تقنيات الإنتاج الذكي:

وتشمل تقنيات الإنتاج الذكية استخدام تقنيات مثل الطباعة ثلاثية الأبعاد والتصنيع الآلي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي. تجعل هذه التقنيات الإنتاج أكثر دقة وكفاءة، مما يساعد على تقليل النفقات وتوفير الوقت والموارد. (١٧)

التكامل التكنولوجي:

التكامل التكنولوجي يعني استخدام تقنيات وأنظمة مختلفة معًا لتحقيق أكبر فائدة ممكنة. يمكن أن يشمل ذلك استخدام أنظمة إدارة الإنتاج والمخزون والخدمات اللوجستية المتكاملة. وهذا يساعد على تنسيق الأنشطة وزيادة الكفاءة.

تطوير منتجات وخدمات جديدة:

تساهم التكنولوجيا في تطوير منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة. وهذا يمكن أن يفتح آفاقا جديدة للشركات ويزيد من قدرتها التنافسية.

الاستدامة والقدرة التنافسية:

إن الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة يمكن أن يكون المفتاح لزيادة الاستدامة والقدرة التنافسية. ومن خلال استخدام التكنولوجيا لتقليل النفقات وزيادة الكفاءة، يمكن للشركات مواكبة أحدث التطورات في الصناعة والسوق.

تستمد الشركات والصناعات قوتها وقدرتها التنافسية من التكنولوجيا الحديثة. تساعد الاستثمارات في التكنولوجيا على تحسين كفاءة الإنتاج وزيادة القدرة التنافسية بشكل فعال. لتحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا، هناك حاجة إلى استراتيجية واضحة والتحسين والتطوير المستمر. (١٨)

الابتكار والتطوير: حجر الزاوية في استراتيجيات تحسين كفاءة الإنتاج

يعتبر الابتكار والتطوير ركيزتين أساسيتين لاستراتيجيات تحسين كفاءة الإنتاج في مختلف الصناعات. تساعد عمليات الابتكار والتطوير على تحسين العمليات وتطوير المنتجات والخدمات بطرق مبتكرة وفعالة. يهدف هذا المقال العلمي إلى دراسة دور الابتكار والتطوير كأحد العوامل الرئيسية في زيادة كفاءة الإنتاج وزيادة القدرة التنافسية.

الابتكار في العمليات:

يعد ابتكار العمليات أحد الأساليب الرئيسية لتحسين كفاءة الإنتاج. ويشمل ذلك تطوير وإدخال عمليات جديدة والتحسين المستمر للعمليات الصناعية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وانخفاض التكاليف.

تطوير المنتجات والخدمات:

يساعد تطوير المنتجات والخدمات على تحسين كفاءة الإنتاج من خلال تطوير منتجات جديدة تلبي احتياجات السوق بشكل أفضل وتحسين الخدمات لتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل.

تعزيز الابتكار الثقافي:

الثقافة المبتكرة هي مفتاح النجاح في الابتكار والتطوير. ويتضمن ذلك تشجيع الفرق والموظفين على التفكير بشكل إبداعي وتبني أفكار جديدة، مما يساعد على تعزيز الابتكار في كل مرحلة من مراحل الإنتاج. (١٩)

إدخال التكنولوجيا الحديثة:

تساهم التقنيات الحديثة في مواصلة تطوير عمليات الإنتاج وتحسين الكفاءة. توفر التكنولوجيا الحديثة الأدوات والأنظمة التي تساعد على تحسين الدقة والسرعة، وتقليل النفقات، وبالتالي زيادة كفاءة الإنتاج بشكل كبير.

التخطيط للابتكار والتطوير:

النجاح في الابتكار والتطوير يتطلب التخطيط الجيد والاستراتيجيات الصلبة. يجب على الشركات والصناعات وضع خطط قوية للابتكار والتطوير تأخذ في الاعتبار التحديات الحالية ومتطلبات السوق.

التعلم المستمر والتحسين المستمر:

يجب أن تكون عمليات الابتكار والتطوير عملية مستمرة ودائمة. يجب على الشركات أن تستمر في التعلم والتحسين المستمر من أجل تحديث عملياتها ومنتجاتها والحفاظ على قدرتها التنافسية. إن دمج الابتكار والتطوير كأساس لاستراتيجيات تحسين الإنتاج يساهم بشكل كبير في النجاح والتنمية المستدامة. يجب على الشركات والصناعات اعتماد منهجيات الابتكار والتطوير كجزء أساسي من ثقافتها واستراتيجياتها لضمان استمرار النمو والتطور.

ممارسات إدارة العمليات الفعالة: أثرها في تحسين الإنتاجية والكفاءة

يعد تحقيق الكفاءة وزيادة الإنتاجية هدفين أساسيين تسعى كل شركة إلى تحقيق النجاح في سوق الأعمال اليوم. ولتحقيق هذين الهدفين، تلعب ممارسات إدارة الأعمال الفعالة دورًا حاسمًا. تحتاج الشركات والمنظمات إلى فهم تأثير هذه الممارسات على الإنتاجية والكفاءة وكيفية تنفيذها بنجاح. الهدف من هذه المقالة الأكاديمية هو دراسة أهمية ممارسات إدارة العمليات الفعالة وتأثيرها على تحسين الإنتاجية والكفاءة.(٢٠)

ممارسات إدارة العمليات الفعالة:

تحسين العمليات الداخلية: يتضمن هذا النهج تحليل العمليات الداخلية للشركة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها. ومن خلال تحسين تدفق العمليات، وتقليل النفايات، وزيادة الكفاءة، يمكن للشركة زيادة الإنتاجية.

تحسين إدارة المخزون: يمكن أن تكون الإدارة الفعالة للمخزون أداة مهمة لتحسين الإنتاجية. ومن خلال تحسين إدارة المخزون وتقليل المخزون الزائد، يمكن توجيه الموارد بشكل فعال نحو تلبية احتياجات العملاء الحقيقية.

تطبيق أساليب التصنيع الشاملة: يمكن أن تساعد أساليب التصنيع الشاملة في تحسين العمليات وزيادة الإنتاجية عن طريق تقليل النفايات وزيادة الجودة.

تحسين سلسلة التوريد: تلعب إدارة سلسلة التوريد دورًا حاسمًا في تحقيق الكفاءة وزيادة الإنتاجية. ومن خلال تحسين عمليات التسليم وتقليل أوقات التوقف غير المخطط لها، يمكن زيادة الإنتاج بشكل كبير.

التأثير على الإنتاجية والكفاءة:

زيادة الإنتاجية: من خلال اعتماد ممارسات إدارة العمليات الفعالة، يمكن زيادة الإنتاجية من خلال تحسين عمليات الإنتاج وتقليل الهدر ووقت التوقف غير المخطط له.

تقليل التكاليف: تعمل هذه الممارسات على تقليل التكاليف عن طريق تقليل الهدر وزيادة الكفاءة، مما يؤدي إلى زيادة الأرباح.

تحسين الجودة: يمكن أن يؤدي تنفيذ ممارسات إدارة العمليات الفعالة إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة رضا العملاء وتعزيز السمعة.

تلبية احتياجات العملاء: يمكن تحقيق هذه الممارسات من خلال التركيز بشكل أكبر على تلبية احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم.

ومن خلال اعتماد ممارسات إدارة العمليات الفعالة، يمكن للشركات والمؤسسات زيادة إنتاجيتها بشكل كبير وتحقيق النمو المستدام. يجب على الشركات التركيز على تحسين العمليات الداخلية واستخدام الأساليب والتقنيات الحديثة لضمان الكفاءة والنجاح المستمر.

مبادئ إدارة الجودة

تعتمد إدارة الجودة على عدد من المبادئ الأساسية التي تقود الشركات إلى التحسين المستمر والنجاح. وتشمل هذه المبادئ:

التوجه نحو العملاء: الهدف الأول والأهم لإدارة الجودة هو رضا العملاء وتحقيق توقعاتهم.

القيادة: القيادة الفعالة هي المفتاح لتحقيق الجودة. يجب على القادة تقديم التوجيه والأهداف وتعزيز العمل الجماعي. إشراك الأشخاص: يجب أن يشارك جميع الأشخاص في الشركة في تحقيق الجودة، بدءًا من الإدارة العليا وحتى موظفي الخطوط الأمامية. نهج العملية: يجب تنفيذ إدارة الجودة كعملية متكاملة تشمل جميع جوانب العمل. التحسين المستمر: الهدف هو التحسين المستمر وليس الرضا عن الوضع الحالي. القرارات المبنية على الأدلة: يجب اتخاذ القرارات بناءً على التحليل الدقيق للبيانات والمعلومات. إدارة العلاقات: بناء علاقات جيدة مع الشركاء والموردين لتحقيق التحسين المستمر.

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يتطلب تنفيذ إدارة الجودة الشاملة منظورًا استراتيجيًا ومدرّسًا جيدًا. وهنا هي الخطوات الأساسية:

الالتزام الإداري: تتطلب هذه الخطوة التزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر والجودة. تشكيل فرق الجودة: يتضمن تشكيل فرق متعددة الوظائف تضم ممثلين من جميع المستويات داخل الشركة. توفير التدريب: تزويد الموظفين بالتدريب والتطوير اللازمين لفهم مبادئ وأدوات الجودة. تطبيق الأدوات الإحصائية: استخدام الأدوات الإحصائية لقياس الأداء وتحديد المشكلات. تحسين العمليات: العمل المستمر لتحسين العمليات والأداء بناءً على البيانات والمعلومات التي تم جمعها. المراجعة والتحسين المستمر: تقييم الأداء بانتظام والعمل على التحسين المستمر. (٢١)

أدوات التطبيق لإدارة الجودة الشاملة

هناك العديد من الأدوات والتقنيات التي يمكن استخدامها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومنها:

الرسوم البيانية: يمكن أن تساعد الرسوم البيانية مثل مخططات التحكم والرسوم البيانية في تحليل الأداء وتحديد الأنماط.

مخطط هيكل السمكة: يساعد على تحديد الأسباب الجذرية للمشاكل.

تحليل باريتو: يساعد على تحديد القضايا الرئيسية التي يجب التركيز عليها.

تحليل العملية: يساعد على فهم العمليات وتحديد المجالات المحتملة للتحسين.

مخطط العلاقة: يوضح العلاقات بين الأسباب والنتائج.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

على الرغم من الفوائد الكبيرة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، إلا أن الشركات يمكن أن تواجه العديد من التحديات، بما في ذلك:

عدم وجود التزام الإدارة: الالتزام الكامل من الإدارة العليا أمر ضروري لنجاح أي استراتيجية الجودة. نقص التدريب: يجب تزويد الموظفين بالتدريب الكافي لفهم مبادئ الجودة وتطبيقها. مقاومة التغيير: التغيير دائماً صعب، وقد يقاوم بعض الأشخاص الجهود المبذولة لتحسين الجودة. نقص الموارد: قد يكون نقص الموارد الضرورية مثل الوقت والمال والعمل عائقاً رئيسياً. التركيز على الأهداف قصيرة المدى: لتحقيق الجودة الشاملة، يجب التركيز على الأهداف طويلة المدى. (٢١)

الخاتمة:

في الختام، تساعد إدارة العمليات على تحقيق النجاح المستدام للمنظمات من خلال تحسين العمليات وتحقيق التميز. إنها تضع العميل في المقام الأول وتهدف إلى تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة وتجربة عملاء ممتازة. باعتبارها مجالاً ديناميكياً ومتطوراً، تتطلب إدارة العمليات التعلم والتحسين المستمر لضمان مواكبة التغييرات والابتكارات في سوق الأعمال

ومن خلال تقديم نظام فعال لإدارة الجودة، يمكن للشركات تحقيق جودة عالية لمنتجاتها وخدماتها والتحسين المستمر. لا تقتصر إدارة الجودة على أعلى مستويات الجودة فحسب، بل تتعلق أيضًا بتحقيق أهداف الشركة وتحسين الأداء. باستخدام الأدوات والتقنيات المناسبة، يمكن لأي شركة، بغض النظر عن حجمها أو الصناعة التي تعمل فيها، أن تنفذ إدارة الجودة الشاملة بنجاح.

التوصيات:

خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أهمها:

- ١- ضرورة الاهتمام باستراتيجية العمليات الفاعلة كونها أداة أساسية في تعزيز الميزة التنافسية
- ٢ الاستثمار الأمثل لجهود العاملين من خلال تشجيعهم وتمكينهم من المشاركة الفعالة في اعداد وصياغة استراتيجية العمليات مما يسهل ويدعم عمليات التنفيذ .
- ٣- ضرورة تبني ودعم القدرات المميزه في الشركة واستغلال نقاط القوة المتاحة لديها في تقليص النفقات غير الضرورية وتحسين الجودة من خلال استبعاد الأنشطة غير المهمة تحقيقا للتميز المستمر ...
- ٤- الاهتمام المتوازن بالاسبقيات التنافسية المتمثلة بالكلفة والجودة والمرونة والتسليم بما يمكن الشركة من تعزيز قدراتها في مواجهة المنافسين
- ٥-اهمية تحديث خطوط الانتاج واستخدام التقنيات الحديثه وتشجيع البحث والتطوير التنمية القدرة على الابتكار المواكبة التطورات المتسارعة في مجال الصناعة .

المراجع:

١. عمر وصفي عقيلي وآخرون، إدارة العمليات ط (٢) دار وائل، عمان، ٢٠١٤
٢. إدريس ، جعفر ، أحمد ، أحمد الأخر ، عبد الرحمن (٢٠١٢) إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية في جامعة الطائف بحث منشور في مجلة أماريك مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا) المجلد الثالث العدد السابع (٢٠١٢) ص ص ٣٩-٦٢
٣. مزين سليمان سكيك سامية (٢٠١٢) مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في ضوء بعض المتغيرات، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي للتعليم العالي في الوطن العربي في ١٨/١/٢٠١٢
٤. اسماعيل ، هادي (٢٠٠٣) تصميم نظام المعلومات للرقابة على جودة التعليم الجامعي، بحث مقدم للمؤتمر الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الزرقاء الأهلية.

٥. أيوب على (٢٠٠٠) تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية ، جامعة اليرموك، الأردن.
٦. توني أرنولد وستيفن شامان، مقدمة الإدارة المواد، تعريب سرور علي إبراهيم سرور، مراجعة: عبد المرضي، حامد عزام، دار المريخ، الرياض، ٢٠١٠.
٧. مجد ناصر وآخرون، إدارة العمليات منشورات جامعة دمشق، ٢٠١١-٢٠١٢.
٨. وعد حسين الصرف، إدارة النظم والعمليات الإنتاجية، جامعة الشام الخاصة، ٢٠٢٠-٢٠٢١.
٩. محمد محمود أبو خشبة و أشرف فؤاد سلطان، إدارة سلاسل التوريد " كلية التجارة، مجمع العلوم الانسانية والاجتماعية، سوتير الشاطبي، الاسكندرية، ٢٠١٩.
١٠. كاسر نصر للمنصور وآخرون، إدارة العمليات الإنتاجية، ط ٢ خوارزم العلمية، السعودية، ٢٠١١.
١١. عبد الله عبد الله السنفي، تخطيط ورقابة الانتاج والعمليات، ط ١، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، ٢٠١١.
١٢. محمد محمود أبو خشبة و أشرف فؤاد سلطان، إدارة سلاسل التوريد " كلية التجارة، مجمع العلوم الانسانية والاجتماعية، سوتير الشاطبي، الاسكندرية، ٢٠١٩.

١٣. كاسر نصر للمنصور وآخرون، إدارة العمليات الإنتاجية، ط ٢ خوارزم العلمية،
السعودية، ٢٠١١.

١٤. الترتوري محمد عوض الرقيب ، ناصر ، (٢٠٠٩) إدارة الجودة الشاملة في
المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية ، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع. ٩ جودة،
محفوظ (٢٠١٢) إدارة الجودة الشاملة ، عمان: دار وائل للنشر.

١٥. دجني إياد (٢٠١١). دور التخطيط الإستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي
أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.

١٦. درة، عبد الباري (٢٠١٣) الإدارة الفعالة للتغيير وصلاتها بالإصلاح الإداري
والإصلاح السياسي في الأردن منحى نظامي الاستراتيجي، ورقة غير منشورة في ندوة
بعنوان (الإصلاح الإداري بوابة للإصلاح السياسي عقدت في جامعة العلوم الإسلامية
العالمية ي عمان بتاريخ ٤ آذار ٢٠١٣

١٧. درة، عبد الباري ، جرادات ناصر ، (٢٠١٤). الإدارة الاستراتيجية في القرن
الحادي و العشرين، الطبعة الأولى ، عمان: دار وائل للنشر.

١٨. الرب، سيد محمد (٢٠٠٩) موضوعات إدارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات
الأعمال الدولية، الطبعة الأولى، دار الكتب المصرية : القاهرة.

١٩. الصراف، زكي، والخالده ، فالح ، (٢٠٠٩) تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة
على الميزة التنافسية في الجامعات الأردنية الحكومية - الدراسات العليا، ورقة غير

منشورة قدمت للمؤتمر الإحصائي العربي الثاني الذي عقد في الفترة من ٢-٤ تشرين الثاني، سرت ليبيا.

٢٠. الوادي محمود (٢٠١٢). إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال النظرية والتطبيق ، عمان: دار الحمد للنشر والتوزيع.

٢١. النعيمي، محمد عبد العال، وصويص راتب جليل، وصويص، غالب جليل (٢٠٠٩). إدارة الجودة المعاصرة مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

٢٢. Yarmohammadian, Mohammad, Mazaffary, Mina & Esfahani, (2011). Social and behavior science, Vol.15, Iss.2011. PP:2917-2922.

Abstract

This study aimed to identify the impact of analyzing operations management strategies in improving efficiency, quality, and strategic objectives. The study adopted the descriptive analytical method. The research focused on this point because of its impact on the development of organizations and societies in all areas of social, economic, political and educational life. Organizations' efforts no longer stop at achieving goals at their lower levels. Rather, reaching a high degree of work

proficiency and a high level of performance that reaches excellence has become the desired hope, and this is simply what is called the concept of quality. The research concluded with a number of recommendations, the