

مراقبة الأداء اللوجستي

تشمل الخدمات اللوجستية مجموعة واسعة النطاق من المفاهيم التي يمكن أن تشمل عدة جوانب، من الشراء إلى التوزيع، وسلسلة التوريد بأكملها أو الأسطول أو إدارة الطاقة أو المباني يمكن أن تندرج تحت المسؤوليات اللوجستية. يحتوي كل قسم من هذا الدليل على معلومات حول كيفية مراقبة جودة الخدمة التي تقدمها كل وظيفة وضمانها من وظائف الخدمات اللوجستية. توفر كل أداة فردية معلومات حول أجزاء محددة من العملية، بينما يجب اعتماد نظام مراقبة أوسع وشامل لتشكيل صورة كاملة عن الأداء اللوجستي ككل.

أدوات المراقبة والتقييم في هذا الدليل:

المجال المواضيعي	معلومات المراقبة المحددة
إدارة المركبات والأسطول	مراقبة أداء الأسطول
تخطيط المخزون وإدارته	الحد ورصد مستوى المخزون تسجيل منهجي ودعم التوثيق
التخزين وإدارة المخزون المادي التوثيق المادي لرصد المستودعات	
توليد الطاقة الكهربائية	مولد ومراقبة كهرباء بالطاقة الشمسية
سلسلة توريد الصحة	مراقبة سلسلة التبريد

ما يجب رصده

إذا تم بذل جهود لإنشاء نظام رصد، فمن الأفضل التأكد من أن عملية الرصد والتقييم أو نشاطها مهم لاستمرارية الأنشطة اللوجستية وسيكون له تأثير على الأداء العام. سيساعد التحليل الشامل للسياق والأهداف والنتائج المرجوة وأهداف المنظمة على تحديد الجوانب المحددة بشكل صحيح للرصد بعمق. فيما يلي بعض الجوانب التي يمكن رصدها في نشاط لوجستي.

مهلة التسليم

المهلة الزمنية هي الوقت بين تقديم الطلب واستلام السلع أو الخدمة. في حالات الكوارث/الإغاثة الطارئة، يمكن أن

يكون لتوقيت التسليم أثر خطير على عملية الإغاثة وعلى المستفيدين.

- قد يؤدي تسليم الأصناف في وقت مبكر جدًا/ أو متأخر جدًا إلى تكبد تكاليف غير ضرورية. قد يعني التسليم في وقت مبكر جدًا أنه يجب تخزين البضائع حتى يتم الاحتياج إليها وسيؤدي إلى تكاليف إضافية أثناء تخزينها أو إدارتها.
- يمكن أن يعني تسليم الأصناف متأخرًا جدًا/ أن تكاليف إنشاء المرافق، على سبيل المثال محطات التغذية ووجود أشخاص مستعدين لتوزيع البضائع، يتم إهدارها بسبب عدم تسليم البضائع. يمكن أن يتسبب التسليم المتأخر أيضًا في تكبد المنظمة تكاليف نقل إضافية، إذا كان لابد من استخدام ترتيبات النقل المتخصصة مثل الطائرات لنقل البضائع بسرعة أكبر على طول سلسلة التوريد.

معلومات الطلب

يعتمد الأداء الداخلي لوظيفة لوجستية على كفاءة كل مكون من مكونات اللوجستيات الفردية وفعاليتها. على سبيل المثال، قد يكون أحد مؤشرات الأداء للمشتريات هو القدرة على نشر المعلومات عن عدد الطلبات الصادرة. ستسمح معرفة الطلبات المعلقة للمستودع بالتخطيط لمساحة التخزين، بينما يمكن أن تؤدي عمليات التسليم غير المتوقعة إلى تعطيل العمليات.

الكفاءة

يكون قياس الكفاءة في بعض الأحيان نسبيًا ويعتمد على ما يعرفه الكيان على أنه الكفاءة. في إدارة اللوجستيات، الكفاءة هي التسليم المرضي للخدمة اللوجستية التي تمكن المستخدم النهائي من تحقيق الغرض المقصود من الطلب. وخير مثال على ذلك هو طلب الأدوية التي يتم تخزينها مسبقًا قبل موسم الملاريا. قد يعني التسليم المتأخر ارتفاع معدلات الإصابة بالملاريا وزيادة في طلب علاج الملاريا بدلاً من دواء الوقاية من الملاريا.

إجمالي التكلفة

يركز مفهوم "إجمالي التكلفة" على تقليل التكلفة الإجمالية للخدمات اللوجستية بدلاً من تكلفة كل نشاط. يجب على المنظمة مراقبة خفض التكلفة في جميع المجالات وتقييم التأثير على كل مكون من مكونات الخدمات اللوجستية. على سبيل المثال، قد يؤدي الشراء بالجملة إلى تقليل تكلفة المنتج ولكن في نفس الوقت يزيد من تكاليف الاحتفاظ بالمخزون.

تكاليف المخزون

تشمل تكاليف حمل المخزون ما يلي:

- تكاليف خدمة المخزون - التأمين والضرائب.
- تكاليف مساحة التخزين - تكاليف التأجير أو أسعار الأرض.

- تكاليف مخاطر المخزون - التكاليف المتعلقة بالسرقة ومخاطر الاحتفاظ بالسلع لفترة طويلة حتى تصبح عتيقة ومخاطر التلف.
- تكاليف الحمل - تكلفة التخزين - العمالة واستهلاك الأصول/الأصناف والنفقات العامة الأخرى.

قيمة المخزون

في السنوات الأخيرة، أصبح مفهوم القيمة مقبولاً على أنه الفرق بين القيمة التي يميزها العميل لمنتج أو خدمة وتكلفة الحصول على العنصر. لا يمثل الاحتفاظ المفرط بالمخزون خطراً في حالات الطوارئ فقط - في حالة احتمال التخلي عن مخزون الإخلاء - ولكنه أيضاً غير فعال من حيث التكلفة عندما يتم تقييد الأموال في مخزونات خاملة قد لا يتم استخدامها كلها في غضون فترة زمنية معقولة أو استخدامها بسبب الاحتياجات المتغيرة بسرعة. يساعد الرصد والتعاون بشكل وثيق مع البرامج الخاصة بمعدلات التوزيع في موازنة الفوائد. يتم تشجيع أمناء المخازن على مشاركة [تقارير المخزون الشهرية](#) مع أصحاب المصلحة حتى يعرفوا ما في حوزتهم.

تكاليف إدارة الطلبات

تتضمن تكاليف إدارة الطلبات تلك التكاليف المتكبدة لإصدار الأوامر وإغلاقها وتكاليف المعالجة وتكاليف الاتصالات ذات الصلة. بمعنى آخر - تكاليف الموظفين والبنية التحتية المرتبطة بتقديم الطلبات، وليس تكاليف الأصناف نفسها. فحسب، كم عدد الساعات التراكمية التي يستغرقها الموظفون لإكمال طلب واحد، مضروبة في راتبهم بالساعة؟ ماذا عن تكاليف صيانة أنظمة الاتصالات وتأجير المكاتب؟ من المستحسن قياسها وإبقاؤها تحت المراقبة الدقيقة للتأكد من أن تقديم الخدمة فعال من حيث التكلفة.

تكلفة النفايات

تغطي تكلفة النفايات تكلفة التخلص من عبوات العناصر والتخلص من مواد الإغاثة التالفة أو منتهية الصلاحية أو المسترجعة أو التخلص من المعدات التالفة وغير الصالحة للاستخدام. زادت تكاليف التخلص من النفايات بشكل حاد بسبب التأثيرات البيئية واللوائح الوطنية. يمكن الاطلاع على نظرة عامة على التكلفة البيئية في [قسم الخدمات اللوجستية الخضراء](#) من هذا الدليل، بينما يمكن الاطلاع على معلومات حول التخلص واللوائح الوطنية في [قسم التخزين](#).