# الدورة التدريبية: إدارة المخزون الاستراتيجية وتعزيز خدمة العملاء وتحقيق التميز التشغيلي



07 - 11 ديسمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #IM3161_416926

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد إدارة المخزون الفعّالة حجر الزاوية في تحقيق التميز التشغيلي وتقديم خدمة عملاء استثنائية في بيئة الأعمال التنافسية اليوم. فالمخزون ليس مجرد تكلفة، بل هو أصل حيوي يمكن أن يحدد مستوى رضا العملاء وكفاءة سلسلة التوريد وربحية المؤسسة. تُقدم هذه الدورة التدريبية الشاملة من BIG BEN Training Center نهجًا متكاملًا يربط بين فن إدارة المخزون وعلم تحسين خدمة العملاء، مُسلطة الضوء على الاستراتيجيات المتقدمة والممارسات الفضلى التي تضمن توافر المنتجات في الوقت المناسب وبأقل التكاليف الممكنة. نغوص في مفاهيم مثل تحسين مستويات المخزون، تقليل تكاليف التخزين، منع النقص أو الفائض في المخزون، وتحسين تدفق المواد لضمان تلبية طلبات العملاء بكفاءة وفعالية. تستند هذه الدورة إلى أحدث الأبحاث والدراسات في مجال إدارة سلسلة التوريد، مع الاستفادة من رؤى خبراء مثل البروفيسور مارتن كريستوفر (Martin Christopher) الذي يُعد رائدًا في مجال إدارة اللوجستيات وسلسلة التوريد. يهدف BIG BEN Training Center من خلال هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحويل إدارة المخزون من مجرد وظيفة تشغيلية إلى ميزة تنافسية حقيقية تدعم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وتعزز تجربة العملاء بشكل ملحوظ..

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو المخزون والمستودعات.
- متخصصو سلسلة التوريد واللوجستيات.
- مديرو خدمة العملاء.
- المحللون الماليون والتشغيليون.
- أصحاب الأعمال والمديرون التنفيذيون.
- المشرفون على عمليات التخزين والتوزيع.
- الموظفون المسؤولون عن تخطيط الطلب والتوريد.
- القطاعات والصناعات المستهدفة:
- قطاع التجزئة والجملة.
- الصناعات التحويلية والإنتاجية.
- قطاع الرعاية الصحية والصيدلانية.
- قطاع الأغذية والمشروبات.
- شركات الخدمات اللوجستية والتوزيع.
- قطاع التجارة الإلكترونية.
- الهيئات الحكومية والمؤسسات العامة.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم إدارة سلسلة التوريد.
- قسم المشتريات.
- قسم العمليات.
- قسم خدمة العملاء.
- القسم المالي.
- قسم إدارة المستودعات.
- قسم تخطيط الإنتاج.

## أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم العلاقة الجوهرية بين إدارة المخزون وخدمة العملاء.
- تطبيق استراتيجيات تحسين المخزون لتقليل التكاليف وزيادة الكفاءة.
- تحليل بيانات المخزون لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لإدارة المخزون الفعالة.
- تطوير خطط استجابة سريعة للنقص أو الفائض في المخزون.
- استخدام تقنيات التنبؤ بالطلب لتحسين مستويات المخزون.
- إدارة المخاطر المرتبطة بالمخزون.
- تحسين تدفق المواد عبر سلسلة التوريد.

## منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة تضمن أقصى استفادة للمشاركين، حيث تتجاوز المحاضرات التقليدية لتقديم تجربة تعليمية غنية ومُحفزة. تتضمن المنهجية مزيجًا من المحاضرات النظرية المدعومة بأمثلة واقعية ودراسات حالة تفصيلية مستوحاة من صناعات متنوعة، مما يساعد المشاركين على ربط المفاهيم النظرية بالتطبيقات العملية. تُركز الدورة بشكل كبير على ورش العمل الجماعية التي تُشجع على التعاون وتبادل الخبرات بين المشاركين، مما يُثري النقاش ويوفر رؤى متعددة الأوجه لمشكلات إدارة المخزون. سيتم تزويد المشاركين بأدوات ونماذج عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئات عملهم. كما تُقدم الجلسات التفاعلية فرصًا للمشاركين لطرح الأسئلة وتلقي تغذية راجعة فورية من المدربين الخبراء. يهدف هذا النهج إلى بناء قدرات المشاركين في تحليل المشكلات، واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتطبيق أفضل الممارسات في إدارة المخزون لتعزيز خدمة العملاء وتحقيق التميز التشغيلي.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أسس إدارة المخزون ودورها في خدمة العملاء.

- المفهوم الشامل لإدارة المخزون وأهميته.
- أنواع المخزون وتصنيفاته.
- تأثير مستويات المخزون على رضا العملاء.
- تكاليف الاحتفاظ بالمخزون وتكاليف النقص.
- العلاقة بين المخزون وسلسلة التوريد.
- مقدمة لمبادئ تحسين المخزون.
- أهمية بيانات المخزون الدقيقة.

## الوحدة الثانية: تخطيط الطلب والتنبؤ بالمخزون.

- أهمية التنبؤ بالطلب في إدارة المخزون.
- الأساليب الكمية والنوعية للتنبؤ.
- استخدام البيانات التاريخية في التنبؤ.
- تأثير العوامل الموسمية والاتجاهات.
- دمج التنبؤ بالطلب مع استراتيجيات المخزون.
- تقنيات تقليل أخطاء التنبؤ.
- أدوات برمجية للتنبؤ بالطلب.

## الوحدة الثالثة: استراتيجيات تحسين مستويات المخزون.

- نماذج تحديد نقطة إعادة الطلب وكمية الطلب الاقتصادي (EOQ).
- المخزون الاحتياطي ومخزون الأمان.
- تحسين مستويات المخزون للحد من التكاليف.
- إدارة المخزون الدوري والمستمر.
- تطبيق مبادئ المخزون المرن.
- استراتيجيات التخفيض من المخزون الزائد.
- تحسين المخزون للسلع سريعة التلف.

### الوحدة الرابعة: إدارة المستودعات والعمليات التشغيلية.

- تخطيط وتصميم المستودعات الفعالة.
- أنظمة تحديد المواقع والتخزين.
- تحسين عمليات الاستلام والتخزين والشحن.
- تقنيات جمع واختيار الطلبات.
- دور التكنولوجيا في إدارة المستودعات.
- السلامة والأمن في المستودعات.
- إدارة المخزون العابر (Cross-docking).

### الوحدة الخامسة: قياس الأداء وتحسين خدمة العملاء عبر المخزون.

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للمخزون.
- قياس دقة المخزون ودوران المخزون.
- تحليل أسباب النقص أو الفائض.
- ربط أداء المخزون برضا العملاء.
- تطوير خطط تحسين مستمرة.
- إدارة المخاطر في سلسلة التوريد.
- دراسات حالة وتطبيقات عملية.

## الأسئلة المتكررة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

### كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

كيف يمكن للمؤسسات الموازنة بين تقليل تكاليف الاحتفاظ بالمخزون وضمان توفر المنتجات الكافي لتلبية توقعات العملاء المتزايدة في الأسواق المتغيرة باستمرار؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديم رؤية فريدة وشاملة تربط بين إدارة المخزون الفعالة وتحسين خدمة العملاء، وهو ما يُعد نقطة محورية في نجاح أي عمل تجاري. لا تقتصر الدورة على الجوانب النظرية فحسب، بل تُركز بشكل مكثف على التطبيقات العملية والأمثلة الواقعية التي تُمكن المشاركين من تطبيق المفاهيم المكتسبة مباشرة في بيئات عملهم. سنستكشف كيف يمكن لتحسين تدفق المخزون، وتقليل الفاقد، وتبني أنظمة تخطيط متقدمة أن يؤثر بشكل مباشر وإيجابي على سرعة تلبية الطلبات، ودقة الشحنات، وتقليل شكاوى العملاء. يتم تقديم المحتوى بطريقة أكاديمية وعملية في آن واحد، مما يضمن فهمًا عميقًا للمبادئ الأساسية مع القدرة على ترجمتها إلى حلول ملموسة. تُقدم الدورة منظورًا استراتيجيًا لإدارة المخزون كأداة لتعزيز ولاء العملاء وبناء ميزة تنافسية مستدامة، بدلًا من مجرد اعتبارها وظيفة تشغيلية تقليدية.