# الدورة التدريبية: إدارة مرتجعات سلسلة التوريد وتقليل الفاقد وتعزيز الكفاءة التشغيلية



02 - 06 نوفمبر 2026
القاهرة
3700 € (للشخص الواحد)
Ref: #PSC5401_434489

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم هذه الدورة منهجًا متكاملًا لإدارة مرتجعات سلسلة التوريد عبر تحليل التحديات التشغيلية وتصميم استراتيجيات تقليل الفاقد. سيتعلم المشاركون كيفية تطبيق نماذج فعالة لمعالجة البضائع المرتجعة باستخدام أدوات تحليل البيانات الحديثة، مع التركيز على تعزيز الكفاءة التشغيلية ودمج معايير الاستدامة مثل اقتصاد التدوير. يقدم BIG BEN Training Center رؤى عملية مستندة إلى أبحاث دونالد ووترز في إدارة سلاسل التوريد، مما يمكّن المتدربين من تحويل عمليات المرتجعات من عبء مالي إلى فرصة لتحسين رضا العملاء ورفع مؤشرات الأداء. تشمل الدورة دراسات حالة حية من قطاعات متنوعة لضمان قابلية التطبيق الفوري.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو سلسلة التوريد.
- مسؤولو العمليات اللوجستية.
- مختصو إدارة المخزون.
- محللو البيانات التشغيلية.
- مشرفو مراكز التوزيع.
- فرق مراقبة الجودة.
- استشاريو تحسين العمليات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة والإلكترونيات.
- الصناعات التحويلية والتصنيع.
- شركات التجارة الإلكترونية.
- الخدمات اللوجستية والنقل.
- الجهات الحكومية المختصة بالرقابة التجارية.
- مؤسسات الرعاية الصحية.
- الشركات ذات النماذج الخضراء.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة سلسلة التوريد.
- قسم العمليات اللوجستية.
- مراكز خدمة العملاء.
- فرض مراقبة الجودة.
- أقسام التخطيط الاستراتيجي.
- وحدات الاستدامة البيئية.
- إدارات المشتريات.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحليل تكاليف المرتجعات الخفية وتأثيرها على الربحية.
- تصميم سياسات مرتجعات تعزز الشفافية في سلسلة التوريد.
- تطبيق أدوات تتبع البيانات لتحسين دقة التنبؤ بالمرتجعات.
- دمج معايير الاستدامة في عمليات إعادة التدوير.
- قياس مؤشرات الأداء لعمليات الاستلام العكسية.
- استخدام التقنيات الحديثة لأتمتة معالجة البضائع المرتجعة.
- تطوير خطط استباقية لتقليل الفاقد التشغيلي.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية تجمع بين المحاضرات الأكاديمية وورش العمل التطبيقية. سيشارك المتدربون في تحليل دراسات حالة حية من قطاع التجارة الإلكترونية والتصنيع، مع تطبيق عملي لنماذج إدارة العوائد باستخدام أدوات محاكاة. يشمل البرنامج جلسات عصف ذهني جماعي لتصميم سياسات مرتجعات فعالة، وتقديم تغذية راجعة فورية من خبراء BIG BEN Training Center. يتم دعم المحتوى بتمارين قائمة على بيانات واقعية لقياس مؤشرات الأداء، مع التركيز على التكامل بين الجوانب التشغيلية ومعايير الاستدامة لتحقيق كفاءة سلسلة التوريد.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات إدارة مرتجعات سلسلة التوريد:

- مفاهيم العمليات العكسية وتأثيرها على الكفاءة التشغيلية.
- التحديات اللوجستية في معالجة البضائع المرتجعة.
- تحليل التكاليف الخفية للمرتجعات.
- معايير تقييم أداء إدارة العوائد.
- دراسة تأثير سياسات المرتجعات على رضا العملاء.
- أدوات قياس الفاقد في سلسلة التوريد.
- نظرة شاملة على اقتصاد التدوير.

## الوحدة الثانية: استراتيجيات تقليل الفاقد وتحسين الكفاءة:

- تصميم نماذج فعالة لإعادة البيع وإعادة التدوير.
- تقنيات تحسين تخطيط المخزون باستخدام بيانات المرتجعات.
- آليات أتمتة عمليات الاستلام العكسية.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالمرتجعات.
- معايير الشفافية في تتبع المنتجات المرتجعة.
- استراتيجيات إدارة العلاقات مع الموردين.
- تطوير مؤشرات أداء مخصصة.

## الوحدة الثالثة: دمج الاستدامة في إدارة المرتجعات:

- معايير سلاسل التوريد الخضراء.
- نماذج إعادة تدوير المنتجات وفق شهادات بيئية.
- تحليل دورة حياة المنتج وتأثير المرتجعات.
- التوافق مع التشريعات التجارية البيئية.
- دراسات حالة في تطبيق معايير ISO.
- تصميم أنظمة استرداد قيمة المنتجات.
- تقييم أثر الاستدامة على الربحية.

### الوحدة الرابعة: تحليل البيانات واتخاذ القرار:

- أدوات جمع وتصنيف بيانات المرتجعات.
- تقنيات التنبؤ بحجم المرتجعات باستخدام التحليل الإحصائي.
- تطبيقات برمجيات تتبع المرتجعات.
- تحليل تأثير العوائد على تخطيط سلسلة التوريد.
- مؤشرات قياس رضا العملاء.
- نماذج تقارير الأداء الشهرية.
- ورشة عمل حول تحويل البيانات إلى قرارات استراتيجية.

### الوحدة الخامسة: التطبيق العملي والتكامل:

- تصميم خطة متكاملة لإدارة المرتجعات.
- آليات التكامل بين الإدارات لتحسين الكفاءة.
- حلول معالجة التحديات التشغيلية.
- تطوير سياسات مرتجعات قابلة للتطبيق.
- محاكاة إدارة أزمات المرتجعات.
- تقييم الجدوى الاقتصادية لاستراتيجيات إعادة التدوير.
- بناء خطط تحسين مستمر.

## 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 قياس التوازن بين تكاليف تطبيق معايير الاستدامة في إدارة المرتجعات والعائد التشغيلي على المدى الطويل؟

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

تركز هذه الدورة على التحول من النماذج التقليدية إلى أنظمة متكاملة لإدارة مرتجعات سلسلة التوريد، باستخدام منهجية "من الصفر إلى الواحد" التي تدمج بين التحليل التشغيلي ومعايير الاستدامة. تقدم رؤى غير مسبوقة في تحويل التحديات إلى فرص ربحية عبر دراسات حالة حية من قطاعات مختلفة، مع تطبيقات عملية لأدوات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالمرتجعات. يتميز المحتوى بتركيزه على التكاليف الخفية واقتصاد التدوير، مدعومًا بأحدث الأبحاث الأكاديمية في مجال سلاسل التوريد العكسية، مما يضمن حصول المشاركين على حلول قابلة للتطبيق الفوري في بيئاتهم العملية.