

إدارة الإنتاج والعمليات

د. فتيحة بوزيان

مدخل لإدارة الإنتاج والعمليات

تعريف إدارة الإنتاج والعمليات

- الإنتاج هو مجموعة العمليات الهادفة التي تعمل على تحويل المواد الأولية والمواد المساعدة باستعمال مدخلات أخرى (اليد العاملة، عمل الآلات والطاقة...) إلى منتجات نهائية من السلع والخدمات تكون مطلوبة من طرف المستهلك وقادرة على إشباع رغباتهم.
- إدارة العمليات هي مجموعة الأنشطة الإدارية: التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة على جميع أنشطة النظم الإنتاجية.
- تهتم إدارة الإنتاج والعمليات باتخاذ القرارات الخاصة بعمليات الإنتاج بالشكل الذي يؤدي إلى إنتاج السلع والخدمات وفقا للمواصفات المحددة وبالكميات والمواعيد المطلوبة وبأقل التكاليف.

- إدارة الإنتاج والعمليات هي عبارة عن نشاط إداري الذي يؤدي إلى الاستخدام الأمثل للمدخلات (مواد، عمل، طاقة، ومعلومات...) من أجل تحويلها إلى مخرجات في شكل سلع وخدمات بأعلى درجة ممكنة من الكفاءة والفعالية، من خلال ممارسة وتطبيق وظائف الإدارة المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة، بما يؤدي إلى تحقيق أهداف وظيفة الإنتاج والمؤسسة ككل.
- إدارة الإنتاج والعمليات هي تلك الإدارة المسؤولة عن تصميم وتشغيل والرقابة على أنشطة النظم الإنتاجية، وذلك عن طريق القيام بمجموعة من الأنشطة الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنمية الكفاءات البشرية والرقابة لجميع أنشطة النظم الإنتاجية، وهو ذلك الجزء من التنظيم المسؤول عن تحويل مجموعة معينة من المدخلات إلى مخرجات سواء كانت في شكل سلع أو خدمات.

يقصد بالعملية التحويلية تلك العملية التي يتم القيام بها لتحويل المدخلات إلى مخرجات، وقد يكون ذلك عن طريق القيام بعمليات إنتاجية تصنيعية أو عمليات إنتاجية خدمية.

أما أنشطة التصميم، التشغيل والرقابة فتمثل الوظائف الثلاثة الرئيسية التي تتضمنها وظيفة الإنتاج والعمليات. وهي مجرد مجموعات من مجالات اتخاذ القرارات، ويمكن تعريفها على النحو التالي:

➤ **التصميم:** هي عبارة عن مجموعة من القرارات الاستراتيجية والتكتيكية الخاصة باختيار الطريقة التي يتم بها تحويل المدخلات إلى مخرجات محددة، وابتكار طرق تستخدم في عملية التحويل ذاتها. ومن أهم القرارات التي تتخذ في مجال التصميم: تصميم العملية الإنتاجية وإختيار التكنولوجيا المناسبة، تصميم العمل، اختيار موقع المصنع، الترتيب الداخلي للمصنع، تحديد حجم الوحدة الإنتاجية، تصميم طريقة الأداء، تصميم المنتج.

➤ **التشغيل:** هي مجموعة القرارات التي تعطي للعملية التحويلية الصيغة الحركية وتبعث فيها الحياة، وهي تتركز أساساً في عملية التخطيط بأبعادها الزمنية المختلفة. ومن أهم القرارات التي تتخذ في مجال التشغيل: تخطيط الإنتاج طويل الأجل والذي يعرف بتخطيط الطاقة، تخطيط الإنتاج الإجمالي السنوي، عملية الجدولة وقرارات توزيع الأعمال اليومية.

➤ **الرقابة:** هي التأكد من أن التشغيل الفعلي يتم حسب الخطة الموضوعية واتخاذ إجراءات التصحيح في وقت الحاجة إليها. بالإضافة إلى تحديث النظام بما يتماشى مع التغييرات المختلفة في الظروف المحيطة بالأداء سواء داخل أو خارج المنشأة. وتقوم هذه المجموعة من القرارات على وجود بيانات مرتدة عن الأداء الفعلي يتم مقارنتها مع العمل المخطط إنجازه. ومن أهم القرارات التي تتخذ في هذا المجال: الرقابة على المخزون، الرقابة على الجودة، تقييم أداء مجالات وظيفة الإنتاج، وقياس الإنتاجية.

الفرق بين إدارة الإنتاج وإدارة العمليات

• إدارة الإنتاج تتمثل بالأنشطة المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ القرارات والتي يمكن من خلالها خلق السلع أو الأشياء المادية الملموسة لإشباع حاجات ورغبات المستهلك النهائي.

• إدارة العمليات تتمثل بالأنشطة المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ القرارات، والتي يمكن من خلالها خلق أو تقديم الخدمات أو الأشياء غير الملموسة مثل خدمات المصارف والمستشفيات.

أهمية إدارة الإنتاج والعمليات

✓تعتبر من الإدارات والوظائف الرئيسية في أي منظمة، زادت أهميتها بعد تضخم حجم المنظمات، وزيادة احتياجات ورغبات الإنسان من السلع والخدمات.

✓تعتبر المسؤولة عن النشاط الذي يستثمر فيه الجزء الأكبر من رأس المال في منظمات الأعمال.

✓تعتبر الإدارة المسؤولة عن تحسين وزيادة الإنتاجية وحسن استخدام الموارد الإنتاجية المتاحة وتحقيق الوفورات الممكنة من هذه الموارد.

أهداف إدارة الإنتاج والعمليات

✓رضا المستهلك: حيث نظام الإنتاج والعمليات يقوم أساسا بإنتاج سلع وخدمات يطلبها المستهلك، على أن يكون بتكلفة معقولة مناسبة، تقديم السلعة أو الخدمة في الوقت المناسب، وبالجودة المرغوب فيها حسب المواصفات الموضوعة.

✓الإنتاجية المرتفعة: بالموازاة مع رضا المستهلك يتم السعي إلى تحقيق كفاءة استخدام الموارد المتاحة، من خلال رفع الإنتاجية.

✓التكلفة: الإنتاج بكلفة مناسبة للمستهلك والمؤسسة حتى تستطيع تحقيق هامش ربح معقول.

✓الجودة: تقديم منتجات ذات مواصفات راقية، تشبع حاجة الزبون أو تتطابق مع هذه الحاجة.

✓المرونة: يقصد بها الاستجابة للتغيرات التي تحصل في بيئة عمل المؤسسة الداخلية والخارجية.

✓التسليم السريع: أي تقوم المؤسسة بتسليم ما يطلب منها من منتجات بالسرعة الممكنة إلى الزبائن.

✓الابداع التكنولوجي: القدرة على إدخال منتجات أو ابتكار عمليات جديدة أو تحسين ما موجود منها.

وظائف إدارة الإنتاج والعمليات

- ✓تصميم وتطوير السلع والخدمات: تصميم السلع والخدمات التي يتوفر بها الأمان والإشباع لرغبات وحاجات المستهلك النهائي، وأيضا القيام بالأبحاث لتطوير السلع والخدمات.
- ✓اختيار موقع المنظمة: يعتبر من أهم القرارات، ويتم لمرة واحدة في بداية حياة المنظمة.
- ✓الترتيب الداخلي للمنظمة: مسؤولة عن ترتيب الآلات والمعدات والمكاتب ومختلف المرافق.
- ✓تهيئة الظروف المادية للعمل: مثل النظافة والإضاءة والتدفئة والتهوية وغيرها.

✓تصميم وقياس طرق العمل: دراسة الأعمال التي يؤديها العاملون ويتم تصميمها بالشكل الذي يؤدي إلى القيام بالعمليات الإنتاجية بسهولة وسرعة.

✓التنبؤ بحجم الإنتاج والعمليات: وتستخدم لذلك الأساليب الكمية والإحصائية.

✓تخطيط ورقابة الإنتاج والعمليات: بوضع الخطط اللازمة للقيام بالأنشطة المختلفة وجدولتها زمنيا بما يضمن الدقة في التنسيق بين العمليات الإنتاجية المختلفة.

✓الرقابة على الجودة: الرقابة على جودة المنتجات من السلع والخدمات والمحافظة على مستوى جودة معين ومطابقة ذلك بالموصفات المحددة مسبقا.