

الجامعة الأردنية

ورشة تدريبية:
ادارة العمليات.
أ.د عبد الحكيم أخوارشيد
كلية الأعمال

تعريف ادارة العمليات

OPERATIONS MANAGEMENT

وظيفة تنظيمية تتضمن تصميم وادارة المنتج = خدمة أو سلعة= والعمليات وسلسلة التوريد.

وظيفة تنظيمية مسؤولة عن تخطيط, تنسيق, ومراقبة وتنظيم الموارد التي نحتاجها لنتاج منتج/خدمة.

" علم وفن لضمان انتاج سلع/خدمات وتقديمها بنجاح للمتعاملين.

* نظام تحويل المدخلات الى مخرجات ذات قيمة.

- ادارة العمليات تتضمن تخطيط وتنسيق وتنفيذ كافة الانشطة لانتاج سلع/خدمات
 - التطوير والتحسين المستمر للعمليات والانظمة لتعزيز الكفاءة والفعالية.
 - مدخلات عمليات مخرجات
 - تغذية راجعة /تقييم
- العمليات تتكون من كافة الانشطة المرتبطة بانتاج السلع/الخدمات.

• اهداف ادارة العمليات

- تتمثل أهداف إدارة العمليات في تحقيق أقصى درجات الكفاءة والإنتاجية من خلال مواءمة العمليات التشغيلية مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وذلك من خلال خفض التكاليف، وتحسين الجودة، وزيادة الإنتاجية، وتلبية احتياجات المتعاملين بشكل فعال.
- وتنقسم الأهداف إلى مستويين داخليين تركز على سير العمل نفسه، وخارجية تتضمن تأثير العمل على محيطه مثل رضا المتعاملين، والتنافسية والمسؤولية الاجتماعية



تمت الإشارة الى عدة جوانب:

- الجودة *
- الكمية *
- الزمن *
- التكلفة *

- هذه الجوانب تمثل مبادئ توجيهية في ادارة العمليات
- اعمالنا وانشطتنا يجب ان تحقق اهداف ومتطلبات تلك الجوانب
- نحقق: نمو وتطور
 - تميز – نجاح
 - سمعة وتقدير
 - تنافسية عالية

- انواع العمليات
 - ادارية
 - فنية

- اين تكون العمليات:

- في كافة القطاعات = قطاع عام وقطاع خاص وقطاع المنظمات التطوعية.
- التعليم, الرعاية الصحية, البنوك, الصناعة, الضيافة وخدمات الطعام, الاتصالات, الاستشارات الخ .

- تتضمن ادارة العمليات:
 - تنبؤات
 - تخطيط للموارد
 - جدولة العمل
 - ادارة المخزون
 - ضمان الجودة
 - تحفيز العاملين
 - تخصيص الموارد
 - ادارة سلسلة التوريد

- 
- اخلاقيات ادارة العمليات
 - بيانات مالية -افصاح مالي
 - سلامة العاملين والعدالة في معاملتهم
 - سلامة المنتج
 - الجودة
 - البيئة- حماية البيئة والاستدامة
 - المجتمع
 - ادارة الموارد بعد الانتهاء من العمليات

- 
- اتجاهات معاصرة:
 - ثورة المعلومات
 - تكنولوجيا الادارة
 - العولمة
 - ادارة سلسلة التوريد
 - Outsourcing
 - Agility
 - السلوك الاخلاقي
 - Lean production