

# المحور الرابع: تحديد هيكل العمليات في المؤسسات الناشئة



# هيكـل العمليات في المؤسسات الناشئة

هيكـل العمليات هو الخريطة التي تُنظم المهام والأنشطة داخل المؤسسة لتحقيق الأهداف بكفاءة.

"هو مجموعة الإجراءات المترابطة التي تحوّل المدخلات (الموارد) إلى مخرجات (منتجات/خدمات) مع مراعاة التكيف السريع مع التغيرات."

تخيّل أنّك طاهٍ ماهر في مطعم مزدحم.

**المدخلات (الموارد):** هذه هي المكوّنات التي تستخدمها لإعداد وجباتك اللذيذة: الخضروات الطازجة، واللحوم الشهية، والتوابل العطرية، والأدوات، والطاقة، ومهاراتك.

**الإجراءات المترابطة:** هذه هي الخطوات التي تتبعها بدقة لتحويل المكوّنات إلى أطباق شهية: تقطيع الخضروات، وشوي اللحوم، وخلط التوابل، وتزيين الأطباق، وتقديمها للزبائن.

**المخرجات (منتجات/خدمات):** هذه هي الأطباق اللذيذة التي تقدمها للزبائن: البيتزا الساخنة، والباستا الشهية، والسلطات المنعشة.

**التكيف السريع مع التغييرات:** في بعض الأحيان، قد يتغيّر طلب الزبون فجأة، أو قد تنفذ بعض المكوّنات. هنا يأتي دورك كطاهٍ ماهر للتكيّف بسرعة وإيجاد حلول بديلة لإرضاء الزبائن.

# أهمية هيكل العمليات في المؤسسات الناشئة

**زيادة الفعالية والكفاءة:** يساعد في تحديد واضح للأدوار والمسؤوليات.

**توفير الموارد:** تقليل الهدر واستغلال الموارد المتاحة بأفضل صورة.

**تسهيل التواصل الداخلي:** وضوح الهيكل يسهل من التنسيق والتواصل بين فريق العمل.

**سرعة اتخاذ القرارات:** وضوح المسؤوليات يسرّع من اتخاذ القرار المناسب

# المكونات الأساسية لهيكل العمليات

يتكون هيكل العمليات من مجموعتين رئيسيتين، هما:

□ عمليات التشغيل الأساسية Core Operations

□ عمليات الدعم Support Operations

## عمليات التشغيل الأساسية Core Operations

تتعلق هذه العمليات مباشرةً بالمنتج أو الخدمة المقدمة للعميل، وتعد محورية في ضمان الجودة وكفاءة الأداء ورضا العملاء. وتشمل:

**1- الإنتاج:** تتضمن كافة الأنشطة المتعلقة بإنشاء وتطوير المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة الناشئة للسوق. وتتغير طبيعة عمليات الإنتاج تبعاً لنوع النشاط الذي تمارسه الشركة، ومن أمثلتها

- تصنيع المنتج: يتضمن مراحل تحويل المواد الخام إلى منتجات نهائية
- تطوير البرمجيات: تشمل تصميم وتطوير البرمجيات والتطبيقات والمنتجات الرقمية.
- للمؤسسات التي تقدم خدمات محتوى رقمي (مثل المنصات التعليمية الإلكترونية أو إنتاج المحتوى: المواقع الإخبارية)، يشمل الإنتاج تصميم وكتابة وإخراج المحتوى الرقمي كالكتابة، الفيديوهات، البودكاست.

## عمليات التشغيل الأساسية Core Operations

تتعلق هذه العمليات مباشرةً بالمنتج أو الخدمة المقدمة للعميل، وتعد محورية في ضمان الجودة وكفاءة الأداء ورضا العملاء. وتشمل:

- 1- الإنتاج:** تتضمن كافة الأنشطة المتعلقة بإنشاء وتطوير المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة الناشئة للسوق. وتتغير طبيعة عمليات الإنتاج تبعًا لنوع النشاط الذي تمارسه الشركة، ومن أمثلتها
  - تصنيع المنتج: يتضمن مراحل تحويل المواد الخام إلى منتجات نهائية
  - تطوير البرمجيات: تشمل تصميم وتطوير البرمجيات والتطبيقات والمنتجات الرقمية.
  - إنتاج المحتوى: للمؤسسات التي تقدم خدمات محتوى رقمي (مثل المنصات التعليمية الإلكترونية أو المواقع الإخبارية)، يشمل الإنتاج تصميم وكتابة وإخراج المحتوى الرقمي كالكتابة، الفيديوهات، البودكاست.
  - مثال: مؤسسة ناشئة متخصصة في تطوير تطبيقات الهاتف المحمول ستتضمن عمليات إنتاجها مراحل تحليل احتياجات المستخدمين، تطوير البرمجية، الاختبار، ثم إطلاق التطبيق.

## عمليات التشغيل الأساسية Core Operations

**2-الخدمات:** تتعلق بجميع الأنشطة والخدمات المقدمة للعملاء بشكل مباشر بهدف تحقيق الرضا والحفاظ على استمرارية العلاقة مع العميل. وتتمثل عادة في:  
الدعم الفني: تقديم المساعدة التقنية، وحل المشكلات الفنية للعميل.  
الاستشارات: توفير المشورة والتوجيه للعملاء حول أفضل الممارسات في استخدام المنتج أو الخدمة.

متابعة العملاء: التواصل مع العملاء بعد البيع، التأكد من مستوى رضاهم، وتقديم عروض مستقبلية لهم.

مثال توضيحي: شركة ناشئة في مجال الخدمات الاستشارية المالية ستتضمن عملياتها تقديم الدعم والاستشارات، والتواصل الدوري مع العملاء لمتابعة مستوى الأداء المالي وتطويره.

## عمليات التشغيل الأساسية Core Operations

**3-التسليم:** هي عمليات إيصال المنتج أو الخدمة إلى العميل في الوقت المناسب وبالجودة المطلوبة. وتتضمن:

- تنظيم المخزون والتوزيع.

- إدارة شبكة التوصيل.

- ضمان الجودة في خدمات التوصيل.

مثال توضيحي: شركة ناشئة تقدم خدمات توصيل الطعام، تركز عمليات التسليم فيها على تلقي الطلبات إلكترونياً، إدارة عمليات المطاعم، متابعة مندوبي التوصيل، وضمان توصيل الطلبات بسرعة وجودة عالية.

## عمليات الدعم Support Operations

تمثل هذه العمليات الركيزة الأساسية التي تدعم وتُيسر عمليات التشغيل الأساسية. رغم أنها ليست متصلة مباشرة بالعمل النهائي، إلا أنها حيوية لاستمرارية وكفاءة العمليات الأساسية. وتشمل:

**1-الموارد البشرية:** تهتم بإدارة القوى العاملة وضمان استقطاب أفضل الكفاءات وإدارة أداء الموظفين من خلال:

التوظيف: استقطاب واختيار الموظفين ذوي المهارات الملائمة.

التدريب والتطوير: رفع كفاءة العاملين وتزويدهم بالمهارات اللازمة.

إدارة الأداء: تقييم أداء الموظفين، ومكافأتهم، وتحسين بيئة العمل.

مثال توضيحي: شركة ناشئة في مجال التكنولوجيا تهتم بعمليات الموارد البشرية من خلال استقطاب أفضل المبرمجين، تقديم تدريبات مستمرة، وإدارة برامج تقييم ومكافأة الأداء.

## عمليات الدعم Support Operations

**2-التمويل:** تعنى بكافة الأنشطة المالية التي تضمن استدامة العمليات، وتشمل:

إدارة التدفقات المالية: مراقبة التدفقات النقدية الداخلة والخارجة، وضمان توفر السيولة.

إعداد الميزانيات: وضع الخطط المالية لتحديد الموارد المالية المطلوبة وكيفية توزيعها.

الحصول على التمويل: إيجاد مصادر للتمويل سواء من المستثمرين أو القروض المصرفية أو المنح.

مثال توضيحي: شركة ناشئة تسعى للتوسع في الأسواق الجديدة، ستقوم بإعداد ميزانيات دقيقة، وإدارة تدفقاتها المالية، وتحديد أفضل مصادر التمويل المتاحة لتحقيق أهدافها التوسعية.

## عمليات الدعم Support Operations

3-التكنولوجيا: تركز على إدارة التقنيات التي تعتمد عليها الشركة الناشئة لضمان كفاءة ومرونة العمليات، ومن أبرزها:

إدارة الأنظمة التقنية: ضمان عمل الأنظمة التقنية والشبكات بكفاءة عالية.

الحوسبة السحابية: إدارة البيانات والخدمات عبر السحابة لتوفير التكاليف وتحسين الأداء.

الأمن السيبراني: حماية بيانات الشركة والعملاء من المخاطر والتهديدات الرقمية.

مثال توضيحي: شركة ناشئة تعتمد على منصة إلكترونية، ستتولى إدارة التقنيات من خلال تشغيل الموقع الإلكتروني والتطبيقات، استخدام الحوسبة السحابية لتخزين البيانات، وتطبيق معايير الأمن السيبراني لحماية معلومات العملاء.

# أنظمة إدارة العمليات

## 1- نظام إدارة الموارد المؤسسية ERP

هو نظام متكامل يربط جميع إدارات الشركة (المالية، الموارد البشرية، الإنتاج، المخزون، المبيعات) في قاعدة بيانات واحدة متكاملة. من مزاياه:

- توفير رؤية شاملة ومتكاملة للعمليات.

- تعزيز التنسيق بين الأقسام.

- تحسين كفاءة إدارة المخزون والموارد.

- يناسب الشركات الناشئة المتوسطة الحجم التي تجاوزت المرحلة الأولية وتحتاج لربط أقسامها بشكل متكامل. 1- يناسب المؤسسات الناشئة التي بدأت في التوسع وتملك هيكلًا إداريًا واضحًا وعدد موظفين يزيد عن 15 موظفًا.

- يناسب المؤسسات التي تتعامل مع مخزون وعمليات إنتاجية أو خدمات متعددة المراحل،

يشتهر هذا النظام لدى مؤسسات التجارة الإلكترونية الناشئة لإدارة الطلبات والمخزون والفواتير في مكان واحد.

# أنظمة إدارة العمليات

## 2- أنظمة إدارة سلسلة التوريد

تُستخدم لإدارة كل ما يتعلق بتدفق المواد الأولية والمنتجات النهائية، بدءًا من الموردين وصولاً إلى العميل النهائي. من مزاياه:

- تقليل التكاليف اللوجستية.
- تحسين توقيت التسليم وجودة الخدمة.
- تعزيز كفاءة عمليات المخزون والإنتاج.
- يناسب المؤسسات الناشئة التي تعمل في مجالات التوزيع والتوصيل، أو إنتاج المنتجات وتسويقها على نطاق واسع.
- غير انه لا يناسب الشركات التي تعتمد على تقديم خدمات رقمية فقط (مثل تطوير برمجيات أو محتوى رقمي) لا تحتاج عادةً أنظمة سلسلة توريد.

# أنظمة إدارة العمليات

## 3- أنظمة إدارة الجودة الشاملة

منهجية شاملة تركز على الجودة في جميع مراحل العملية الإنتاجية أو الخدمية مع إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر. من مزاياه:

- تحسين جودة المنتجات والخدمات بشكل مستمر.

- تقليل الأخطاء والهدر.

- تعزيز رضا العملاء وولائهم.

- يناسب المؤسسات الناشئة التي تعمل في قطاعات حساسة مثل الصحة، الأغذية، أو التصنيع الدقيق..

- غير أنه لا يناسب الشركات الصغيرة جدًا في مرحلة الفكرة أو التطوير الأولي، لأن تطبيق TQM يحتاج موارد بشرية ومالية قد لا تكون متاحة في تلك المراحل