

# ادارة الامدادات التسويقية

## المرحلة الثانية : قسم ادارة الاعمال

### المدرس : أميرة شكر ولي البياتي

## المحاضرة الاولى : (الاطار المفاهيمي لنظم الامدادات اللوجستية)

### اولاً: مفهوم ادارة الامدادات اللوجستية

ان المنتج اللوجستي عبارة عن سلعة وخدمة وفكرة مؤلفة من مجموعة من الخواص الملموسة كاللون والتصميم والجودة والعلامة التجارية وغير الملموسة كالوجاهة والسعادة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن. او يعد مجموعة الخصائص التي يتعامل معها اللوجستي لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة المنتجة وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والربح. او انه مخرجات او منتجات عن اي نشاط او عملية إنتاجية .

لا يعد اللوجستيك اسلوباً جديداً لإدارة المواد فحسب، بل علما وفنا بدأت اسسه في الخمسينيات من القرن السابق وتطور وتبلورت مفاهيمه ليصبح وسيلة حديثة في التخطيط والرقابة وحلقة وصل لتنسيق العلاقة بين الانتاج والتوزيع خدمة للزبون لتحقيق اهداف المنظمة في البقاء والنمو والربح.

و ادارة اللوجستيك تعد من الإدارات المهمة في كل المنظمات الانتاجية والخدمية بغية خدمة الزبون وعرفت سابقاً بـ (5 Rights) الخاصة بالمنتجات الملموسة لتشمل (المنتج المناسب، الكمية المناسبة، المكان المناسب، الوقت المناسب، الكلفة المناسبة) وبعدها طورت لتضم الخدمات ايضا فشملت (7 Rights) ..الحالة المناسبة اي الشكل المناسب والزبون المناسب، فضلاً عن الخمسة السابقة. ثم اضيف لها متغيرات اضافية لتصبح تسعة متغيرات (9 Rights) لتصبح المنتج "السلعة/ الخدمة" المناسبة والكمية المناسبة والجودة المناسبة والمكان المناسب والوقت المناسب والشكل المناسب والتغليف المناسب والمعلومات الصحيحة.

**وعرفت بانها ((ادارة جميع العمليات المتعلقة بنقل المواد من المجهز الى المنظمة وتحويلها عبر عملياتها التشغيلية الى منتجات تامة وتخزينها وتوزيعها الى المستفيدين))**

**الهدف** من ادارة الامدادات في منظمة الاعمال هو تحقيق المتطلبات الأساسية للزبان النهائيين عبر تجهيز السلع والخدمات الملائمة، وفي الوقت المناسب والمكان المناسب وبكلفة تنافسية مناسبة.

ومما تقدم نستنتج ما يأتي:

- 1 تهدف ادارة الامدادات في المنظمة الى تسهيل عملية تبادل السلع والخدمات،
- 2 تعد من الانشطة الانسانية خلافاً للأنشطة الأخرى كالإنتاج.

ثانياً: التطور التاريخي لإدارة الامدادات اللوجستية

ان التطور التاريخي لإدارة الامدادات اللوجستية مر بمراحل تاريخية عدة وكالاتي:

### 1 المرحلة الاولى من عام ١٩٤٥-١٩٦٥

وفيها ظهر مفهوم ادارة الامدادات او ادارة الاعمال اللوجستية كنشاط متكامل لعدة اسباب منها:

أ- الاهتمام بقنوات التوزيع المباشر وغير المباشر وتنظيمها.

ب- الاهتمام بالخدمة المقدمة للزبون.

ج- تطورات مداخل النظم.

د- تطور مفهوم التحليل الكلي لعناصر الكلفة من خلال تقديم اسلوب عملي لتقييم بدائل الاعمال اللوجستية.

### 2 المرحلة الثانية من ١٩٦٦-١٩٧٢

مرحلة اختيار مفاهيم أنشطة الأعمال اللوجستية واسسها حيث ظهرت ادارة التوزيع المادي وادارة المواد لتساعد في رفع مستوى الاداء في المنظمة.

### 3 المرحلة الثالثة من عام ١٩٧٣ وحرب اكتوبر

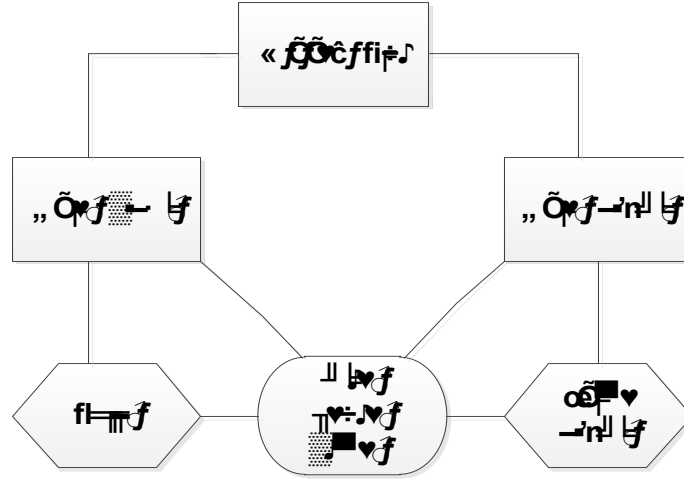
شهدت هذه المرحلة تغيرات سياسية واقتصادية خطيرة على مستوى العالم فارتفعت اسعار المواد الاولية والضرورية والسلع التامة الصنع مما دفع المنظمات الى انتهاج سياسة التخطيط المسبق بدلا من سياسة الفعل ورد الفعل وتحديد موقع ادارة الامدادات من الهيكل التنظيمي لمنظمة الاعمال.

### 4 المرحلة الاخيرة – مرحلة تكامل أنشطة ادارة الاعمال اللوجستية

بهدف تكامل الاعمال اللوجستية وتحقيق اهداف المنظمة وتلبية احتياجات العمل كان لابد من اتباع نظام واحد للخرن ونقل المواد والمنتجات والرقابة عليها وتكامل نظام الاعمال اللوجستية مما يساعد على الربط بين نشاط الإنتاج والتسويق ويعمل على تنسيق العمل بين نشاطي التوريد والتوزيع.

## ثالثاً: نظام ادارة الامدادات اللوجستية

ان نظام ادارة الاعمال اللوجستية يمثل شبكة من الانشطة والعناصر المرتبطة مع بعضها تهدف الى تدفق المواد من مراكز التجهيز الى المنظمة ثم تتحول الى منتجات نهائية تتدفق الى مراكز الاستهلاك و يتألف من الاجزاء الرئيسية الاتية وكما في الشكل (١).



شكل (١)

## نظام ادارة الامدادات اللوجستية

### ١ التجهيز المادي:

التجهيز المادي مجموعة الانشطة العاملة على تسهيل حركة انتقال السلع ماديا من اماكن انتاجها او استخراجها الى اماكن استهلاكها او استعمالها وبهذا يتضمن جميع الانشطة التسويقية المرافقة للسلع من مجرد انها مادة خام حتى تصبح سلعة جاهزة للتسويق. وان التجهيز المادي يعد جزءاً مهماً في نظام الامداد اللوجستي للمنظمات كافة لانه **يعمل على** تزويد المنظمة بالمدخلات الآتية:

- الموارد الطبيعية: التي تشمل الارض والتسهيلات المادية والمواد الاولية والمعدات المطلوبة لتشغيل الفعاليات المختلفة.
- الموارد البشرية: تتمثل بالملاكات الادارية والتقنية والخدمية اللازمة للقيام بالوظائف الادارية المتعلقة بالتخطيط والتنفيذ والرقابة على عملية تدفق التجهيز والتوزيع الماديين من المجهز الى الزبون.
- الموارد المالية: الموارد المالية المطلوبة للحصول على احتياجات المنظمة من مختلف انواع المدخلات والايفاء بالالتزامات المالية المترتبة على ادارة وتشغيل ومتابعة النظام.
- المعلومات: تشمل المعلومات ذات الصلة بعمل نظام الامداد المتعلقة سواء بالبيئة الداخلية للمنظمة او البيئة الخارجية والتي يفترض ان تحقق الترابط بين الانشطة وتتكامل داخل نظام الامداد وخارجه

ايضا مع مكونات سلسلة التجهيز بل وتتعداها الى الانشطة الاخرى بالمنظمة وصولاً الى الزبون للوقوف على ردود فعله على مستوى الخدمة اللوجستية المقدمة له.

## 2 المنظمة / المصنع / المنتج / العمليات:

ان العمليات تعد مصدراً للميزة التنافسية فهي تمثل النشاطات والاجراءات التي يتم بواسطتها تحويل المواد الاولية الى المنتجات النهائية او انها ذلك الجزء من المنظمة الذي يتم فيه خلط وتحويل مدخلات النظام وتحويلها الى مخرجات يمكن الاستفادة منها خدمة للزبون.

## 3 التوزيع المادي:

يمثل حركة المنتجات من المنظمة المنتجة الى الزبائن وهو احد الانظمة الفرعية للتسويق والذي يتضمن كافة الانشطة بما فيها التخطيط والرقابة التي تنطوي عليها الحركة المادية للمواد الخام والسلع المصنعة من المنتج الى المستهلك .

## 4 التغذية العكسية:

تمثل التدفق العكسي للمعلومات من الزبون الى نظام الامداد فيما يتعلق بمدى كفاءة الانشطة اللوجستية وفعاليتها، اذ لا يقتصر دورها على ادارة وتنفيذ عملية التدفق العكسي للمنتجات المعادة من الزبون لأسباب تتعلق بعيوب في المنتج او لأي سبب اخر واتخاذ القرارات المناسبة لكيفية معالجتها من باعادة التصنيع او التخلص منها، بل ان الامر قد يتعدى ذلك الى الحصول على معلومات من الزبون عن كفاءة مختلف أنشطة الامدادات وهذه المعلومات سوف تتكامل مع المعلومات الاخرى الواردة من مختلف الجهات ذات العلاقة سواء داخل المنظمة وخارجها لتصبح كمدخلات لنظام الامداد بغية تقويمه.

## رابعاً: فوائد ادارة الامدادات لمنظمات الاعمال

يمكن تحديد فوائد ادارة الامدادات لمنظمات الاعمال بالآتي:

- 1 تحسين الاستجابة لطلبات الزبائن.
- 2 تخفيض كلف الاحتفاظ بالمخزون.
- 3 تخفيض كلف الإنتاج والنقل.
- 4 تخفيض كلفة شراء المواد.
- 5 تقليل النفايات.
- 6 تحسين جودة المنتجات.
- 7 السرعة في الاستجابة لطلبات الزبائن.

8 السرعة في تطوير المنتجات.

9 تحقيق علاقات جيدة بين أطراف سلسلة التجهيز.

10 تحقيق التنسيق بين أطراف السلسلة.

11 تحقيق المراقبة الكفوءة على المبيعات.

### خامساً: خصائص ادارة الامدادات اللوجستية

يمكن تحدد الخصائص الاساسية لإدارة الامدادات بالاتي:

1 تكون حساسة للسوق ولديها القدرة على الاستجابة لطلبات الزبون الفعلية، لان التركيز يكون على متطلبات الزبون الفعلي اذ ان عملية التنفيذ تكون دائما مدفوعة بواسطة الطلب اكثر مما تكون مدفوعة بالتنبؤ.

2 المعلومات الموسعة للتجهيز والطلب التي يشترك فيها المشترون والمجهزون تزيد من كفاءة ادارة الامدادات.

### سادساً: اهمية ادارة الإمدادات اللوجستية

تكمن اهمية السلسلة في ادارة اللوجستيك في مجالين هما:

1 ادارة التدفقات من خلال بناء علاقات قوية مع اعضاء السلسلة وادارة التدفقات الرئيسية وتكاملها للمعلومات والمنتجات والنقد.

2 خلق القيمة من خلال تقليل الكلفة والتسليم بالوقت المطلوب.

ان ادارة اللوجستيك قد اصبحت ذات مفهوم اوسع بظهور مفهوم ادارة السلسلة وذلك بسبب تنوع المنظمات المشاركة في السلسلة وارتباطاتها، وان ادارة سلسلة العرض هي اكثر من كونها عملية لوجستية، لأنها تدير كل عمليات الاعمال المرتبطة بالسلسلة لذلك فإنها تتخلل الحدود التنظيمية الداخلية والخارجية ويجب ادارتها على هذا الاساس.

## سابعاً: استراتيجيات ادارة الإمدادات

تصنف استراتيجيات ادارة الامدادات الى ما يأتي:

### 1 استراتيجيية التكامل العمودي

ان القيام بالتكامل العمودي او عدمه غالباً ما يشار له بقرار الصنع او الشراء، اذ يتناول هذا القرار مسألة التوصل إلى قرار ما اذا كان من الأفضل للشركة ان تشتري احد الأجزاء او العناصر من المجهزين او تصنيع العنصر بنفسها اما الاسباب التي تجعل المنظمة تصنع المنتج بدلاً من شرائه فهي:

أ- حاجة المنظمة الى منتجات عالية الجودة او ذات مواصفات خاصة او محمية ببراءة اختراع يصعب توافرها من قبل المجهزين.

ب- للحفاظ على سرية العمليات الانتاجية.

ج- عندما تكون كلفة الانتاج اوطأ من كلفة الشراء.

د- لتجنب احتكار الموردين للمنتجات المطلوبة.

### 2 التوريد الخارجي:

هناك مدخلين استراتيجيين اذا ما تكاملاً بشكل ملائم تتمكن منظمات الاعمال من رفع مستويات الموارد والمهارات لديها والمدخلين هما :

أ- عندما تركز الشركة مواردها على مجموعة من الانشطة التي تمثل كفاياتها الجوهرية التي تمكنها من تحقيق التفوق وتوافر قيمة منفردة للزبون.

ب- اعتماد استراتيجية التوريد الخارجي اي نقل بعض نشاطات منظمة الاعمال الداخلية ومسؤوليات القرار الى متعهدين خارجين لأنشطتها الاخرى.

كما يمكن تحديد استراتيجيات إدارة الامدادات بأربع استراتيجيات وهي:

#### أ- استراتيجيية التوريد:

تحدد هذه الاستراتيجية اين وكيف تصنع المنتجات ولهذه الاستراتيجية تأثير كبير في هيكل كلفة سلع وخدمات المنظمة والمخاطر ذات الصلة ويتطلب صياغة استراتيجية التوريد الاخذ بالحسبان قرار الصنع او الشراء وادارة الطاقة الانتاجية.

#### ب- استراتيجيية تدفق الطلب:

تحدد هذه الاستراتيجية العلاقة ما بين زبائن المنظمة ومصادر السلع والخدمات التي توفرها المنظمة للسوق وهناك ثلاثة عناصر لصياغة استراتيجية تدفق الطلب للشركة وهي كالآتي:

(أولاً) تخطيط الطلب: يعني اي مستوى من الانتاج والمخزون ينبغي الحفاظ عليه لتلبية طلب الزبون؟

(ثانياً) تصميم القناة: يعني اي هيكل قناة يلبي توقعات الزبون الأكثر ربحية؟

(ثالثاً) موقع سلسلة التجهيز: ما العدد المثالي والدور والموقع وعلامة كل عضو في سلسلة التجهيز؟

### ج- استراتيجية خدمة الزبون:

تتناول هذه الاستراتيجية كيف تستجيب منظمة الاعمال الى حاجات وتوقعات الزبائن وتتناول هذه الاستراتيجية ثلاث خطوات وهي:

(أولاً) إدارة الإيرادات: كيف ينبغي ان تستجيب المنظمة إلى توقعات الزبون لتعظيم حصتها السوقية او تسعير هامشها.

(ثانياً) قطاع سلاسل التجهيز وتقسيمها: الذي يكون التقسيم اما على اساس الزبون او المنتج او الموقع الجغرافي.

(ثالثاً) الكلفة الى الخدمة: ما كلف الاستجابة الى توقعات الخدمة ولكل قسم من اقسام الزبون.

### د- استراتيجية تكامل سلسلة التجهيز:

تضع هذه الاستراتيجية درجة من التكامل لمعلومات المنظمة والتمويل والعمليات وصنع القرار مع المساهمين في سلسلة تجهيز المنظمة والذين منهم البائعون بالتجزئة وبالجمله والمتعاملون والموزعون والمصنعون والمجهزون ومجهزي خدمات سلسلة التجهيز.

### ثامناً: الانشطة الرئيسية لإدارة الامدادات

الانشطة الرئيسية لإدارة الإمدادات هي:

#### 1 خدمة الزبون:

خدمة العميل تعد عمل أو إجراء يمكن لطرف أن يبدله بطرف آخر يكون أساساً غير ملموس ولا ينتج عن تملك لأي شيء وقد يرتبط تقديمه بسلع مادية أو لا يرتبط. ان منظمة الاعمال قد يكون لديها أخفاقات في نظام تسليم الخدمة وهي أخفاقات في جوهر الخدمة المقدمة من قبل منظمة الاعمال وان استجابة الموظف إلى أخفاقات الخدمة له علاقة مباشرة بقناعة الزبون او عدمها.

وتقسم أخفاقات الخدمة على الانواع الرئيسية الاتية:

أ- الاستجابة إلى أخفاقات نظام تسليم الخدمة.

ب- الإخفاقات التي تحدث في الاستجابة إلى احتياجات الزبون وطلباته.

ج- الأحداث وتصرف الموظف كلاهما الجيدة والسيئة والتصرفات غير المتوقعة من الزبون.

إن الاستجابة إلى أخفاقات نظام تسليم الخدمة تقسم على ثلاث أخفاقات هي:

أ- الخدمة غير المتوافرة.

ب- الخدمة البطيئة غير المعقولة.

ج- وبقية اخفاقات خدمة.

أما الإخفاقات التي تحدث في الاستجابة إلى احتياجات الزبون وطلباته فتصنف إلى:

أ- الاحتياجات الخاصة.

ب- تفضيلات الزبون.

ج- أخطاء الزبون.

د- تأثير الزبون السلبي في الآخرين.

أما النوع الثالث في أخفاقات الخدمة هو الأحداث وتصرفات الموظف الجيدة والسيئة والتصرفات غير المتوقعة من الزبون.

إن هذه الأعمال ليست مبادرة من قبل الزبون بواسطة الطلب ولا هي جزء من نظام تسليم الخدمة الجوهرية وإن التصنيف الفرعي لهذه المجموعة يشمل:

أ- مستوى الاهتمام.

ب- العمل غير الاعتيادي.

ج- المعايير الثقافية.

د- الشكليات.

هـ- الحالة المعاكسة.

## 2 اختيار موقع منظمة الاعمال / المصنع / المخزن

أي اختيار المكان الانسب لموقع منظمة الاعمال على اساس نوع الصناعة (منظمات صناعية واخرى خدمية) أن المنظمات الخدمية التي تتطلب عملياتها تفاعلاً عالياً مع الزبون غالباً ما تتخذ من خيار التوسع أو اختيار موقع المنظمة وسيلة في اختيار مواقع قريبة من الزبائن وكجزء من استراتيجيتها لتنافسية، أما المنظمات الصناعية السلعية فيرتبط اختيار الموقع ارتباطاً رئيساً بالكلف

## 3 التنبؤ بالطلب

ويعني تحديد كمية السلع أو الخدمات المطلوبة التي من المتوقع ان يطلبها الزبون مستقبلاً أو حالياً وهي مهمة صعبة بالنسبة لمنظمة الاعمال لارتباطها بأنشطة المنظمة كافة وبأرباحها المتوقعة.



فهو عملية تحديد المستوى المتوقع للطلب على سلع المنظمة وخدماتها لمدة زمنية معينة و هناك ثلاثة أبعاد زمنية للتنبؤ بالطلب يمكن توضيحها كما يأتي:

#### أ- التنبؤات قريبة الأمد:

تمتد هذه التنبؤات من اليوم الواحد لغاية سنة واحدة كحد أعلى، إلا إنها تكون أقل من ثلاثة أشهر بشكل عام، وتستخدم لأغراض تخطيط المشتريات وجدولة الأعمال وتحديد مستويات القوى العاملة ومهاراتها، تخصيص الوظائف، وتحديد مستويات الإنتاج كذلك تحديد حجم المخزون والتخطيط لمتطلبات الموارد.

#### ب- التنبؤات متوسطة الأمد:

تمتد هذه التنبؤات من ثلاثة أشهر إلى ثلاث سنوات، وتستخدم في تخطيط الإنتاج والموازنة، الموازنة النقدية، وتحليل خطط التشغيل كذلك تستخدم لأغراض التنبؤ بنماذج المبيعات لعائلة المنتج، واستقطاب القوى العاملة وتوفيرها، وتعد النماذج السببية الأكثر شيوعاً للاستخدام في إعداد التنبؤات متوسطة الأمد.

#### ج- التنبؤات بعيدة الأمد:

تمتد من ثلاث سنوات فما فوق، وتستخدم في التخطيط للمنتجات الجديدة، الإنفاق الرأسمالي، تحديد المرافق الإنتاجية أو التوسع فيها، وفي مجال البحث والتطوير وتستخدم التنبؤات بعيدة الأمد لأغراض التنبؤ بالطلب الإجمالي سواء كان بالمبالغ أو بالوحدات.

### 4 الاتصالات والامدادات

تمثل عملية الاتصال بين عناصر البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وتكون بين الوظائف الأساسية للمنظمة (الإنتاج والتسويق والمحاسبة وغيرها) وبين أنشطة الإمدادات كافة (كتخزين المواد الأولية والأجزاء والمواد المكملة والسلع النهائية). وبين أعضاء سلسلة العرض (الوسطاء والعملاء والموردين).

### 5 الاستحواذ

وهو عملية الحصول على المواد والخدمات لضمان فاعلية التشغيل لعمليات التصنيع وإمدادات المنظمة وتشمل وظيفة الاستحواذ وتحديد السعر وتحديد أوقات الشراء ومراقبة الجودة وتحديد موقع الشراء ومصدره وطريقة الحصول على المواد.

العمل على تحديد كمية المخزون المناسبة لتحقيق مستوى معين من خدمة العميل المطلوبة، إذ تشتمل تبادلاً بين مستويات المخزون. إذ ان الاحتفاظ بالمواد والسلع تمثل بشكل مباشر أو غير مباشر جزءاً من عملية إنتاج السلع أو الخدمات التي تقدمها الشركة الى الزبائن **ويصنيف الخزين في مخازن منظمة الاعمال الى:**

**أ- مخزون المواد الأولية:** يقصد بالمواد الأولية هنا التي تخضع للتغيير في مكوناتها بواسطة عمليات صناعية أثناء دمجها في السلع النهائية.

**ب- مخزون تحت التشغيل:** وهو ذلك المخزون الذي ينتج من طبيعة العملية الصناعية ويتمثل في المفردات غير الكاملة والتي مازالت في مرحلة التصنيع ومن ثم فهو فإنه يتكون من الخامات والأجزاء كافة التي يتم الاحتفاظ بها بين العمليات الصناعية.

**ج- مخزون المنتجات التامة:** وهذا النوع من المخزون يعمل على تخفيض التوازن بين طلبات العملاء والطاقة الإنتاجية للمنظمة وهو يتكون من المنتجات التامة الصنع داخل النظام الإنتاجي أو من منتجات تم شراؤها بقصد إعادة بيعها **أي انه يتكون من:**

**(أولاً) الأجزاء المصنعة:** المخزون الذي يستخدم للقيام بعمليات التجميع التي تقوم بها بعض المنشآت لتصنيع السلع النهائية وهذه الأجزاء تخزن ثم تصرف في دفعات إنتاجية طبقاً لطاقة التشغيل التي توزع على مراكز التجميع المتنوعة.

**(ثانياً) الأجزاء المشتراة:** تتمثل في الأجزاء الكاملة أو التجميعات الصناعية المشتراة من الموردين الخارجيين، إما لدمجها في السلع النهائية أو لغرض إعادة بيعها.

**(ثالثاً) المعدات وقطع الغيار:** يتضمن الماكينات والتركيبات والناقلات، فضلاً عن إلى قطع الغيار اللازمة لها.

**(رابعاً) المخزون من الأجزاء:** ويشمل هذا المخزون:

- ✚ العدد: تتضمن الأدوات اليدوية لمصارف وأدوات التثبيت والعدد التي تستخدم الماكينات.
- ✚ المثبتات والحوامل: وهي الأجزاء من المعدات التي تصمم لتثبيت المواد وحملها أثناء تصنيعها على الماكينات أو تركيبها أو تجميعها.
- ✚ المقاييس والموازن: وهي التي تستخدم لقياس الأبعاد وأشكال المواد أو الأجزاء.
- ✚ المهمات: تلك المواد التي لا تعتبر جزءاً من المنتج النهائي ولكنها تستخدم لتدعيم استمرارية العملية الإنتاجية، إذ إن عدم توافرها قد يتسبب في توقف عمليات الإنتاج مثل زيوت الشحم.
- ✚ النفايات والفضلات: هي المخلفات الناتجة عن العمليات أو الزوائد المستخدمة في النشاط العادي مثل الخردة.
- ✚ مواد التغليف: المواد التي تستخدم للتغليف بما في ذلك مواد الحزم مثل الورق.

## 7 مناقلة المواد:

تهتم بكل عمليات تدفق المواد (الخام والنصف مصنعة والتامة الصنع) من والى المصنع والمخازن، بهدف تقليل كلف المناولة بين العمليات، وتقليل كلف التلف والكسر والفاقد، وتوافر تدفق منتظم خال من أعناق الزجاجاة.

## 8 تشغيل الامر:

أي إعطاء الضوء الأخضر لبدء عملية تصنيع السلع والخدمات لخدمة الزبون.

## 9 الاجزاء ودعم الخدمة:

اي الخدمة المتعلقة باستبدال الأجزاء المتضررة من المواد.

## 10 التغليف

اي وضع المنتجات في عبوات واغلفة تحافظ على السلع والمواد اثناء عمليات النقل والمناولة ويصمم الغلاف في ضوء عوامل ترتبط بالإنتاج والتسويق وتعمل الاغلفة على تحقيق ما يأتي:

استخدامه كأداة للترويج: أي انها اداة لنقل الرسائل الموجهة للزبون من قبل منظمة الاعمال والداعم لقدرة منظمة الاعمال على المنافسة ودعم الموقف التنافسي للمادة او السلعة.

تحقيق الحماية للسلع والمواد من التلف والكسر او فقدان الخواص الاساسية، أي ان الكلف الاضافية التي تتحملها منظمة الاعمال مقابل التغليف يساعد على تقليل نسبة التلف والخسائر في المنتجات المنقولة من والى منظمة الاعمال حيث يقوم مديرو اللوجستيات بتحديد جودة الغلاف منعاً للسرقة ولاعتبارات الامانة الاخرى.

اداة لتحقيق الكفاءة لنظام التوزيع المادي: اذ ان قوة وصلابة الغلاف وحجمه وشكله من العوامل الرئيسية التي تحدد شكل الادوات المستعملة ونوعها في المناولة والخزن، فضلاً عن مساعدة الزبائن على التعرف على المنتجات بسرعة ويسر مما يعني انخفاض الزمن اللازم للمناولة وقلة الاخطاء.

ويعد التوصل الى تصميم الغلاف المناسب امر مهما بالنسبة لمنظمة الاعمال لارتباطه بالاتي:

الكلفة

متطلبات الامان

ادوات وطرق المناولة في منظمة الاعمال

طبيعة وسائل النقل المستخدمة في منظمة الاعمال وحجمها ونوعها.

## 11 التخزين والمخزون

اي الاحتفاظ بالسلع والمواد او اي شي آخر تحتاجه المنظمة او العملاء الى حين الحاجة إليه.

## 12 المرور والنقل

اي حركة السلع وتدفعها من نقطة الأصل الى نقطة الاستهلاك وربما إعادتها أيضا يشمل إدارة حركة المنتجات واختيار طريقة الشحن واختيار المسار المحدد للنقل.

## 13 الامدادات العكسية

اي السلع المرتدة من العملاء لوجود عيوب صناعية او إضرار في عملية النقل والشحن وكذلك العادم والخردة وتكون كلفة الإمدادات العكسية أكثر من كلفة الإمدادات الأمامية لأنها تشمل كلفة الوقت الضائع والمواد والعمال وغير ذلك لذا يكلف المنتج المرتد المنظمة أكثر من المنتج الصالح وتشمل أيضا التخلص من العادم والتالف من المواد والسلع.