

المحور السادس	نماذج القيمة	الدرس الأول	سلسلة القيمة
أهداف الدرس	○ إبراز الإطار الأساسي لعمل سلسلة القيمة؛		
	○ تحليل مختلف الأنشطة التي تتكون منها هذه السلسلة؛		
	○ تحليل علاقات التأثير بين كافة عمليات سلسلة القيمة وأنشطتها.		

تمهيد: ظهر مفهوم سلسلة القيمة في الخمسينيات على يد " Lourence milles " وهو تاجر أمريكي، غير أن هذا النموذج تطور على يد " M.Porter " الذي قدمه عام 1985 في كتابه " الميزة التنافسية "، وحدد العديد من الخطوات الرئيسية المشتركة بين جميع أنشطة تلك السلسلة، التي صنفها إلى أنشطة أساسية وأخرى داعمة، والتي ستؤدي عند تنفيذها بكفاءة عالية إلى خلق قيمة متميزة للزبائن.

أولاً: مفهوم سلسلة القيمة: سلسلة القيمة " value Chain " هو مصطلح يستخدم في مجال إدارة الأعمال للتعبير عن سلسلة نشاطات المؤسسة التي تساهم في خلق قيم المنتج أكثر من تكلفته، ويمكن تعريفها بأنها:

" مجموعة من الأنشطة المستقلة التي تقوم بها المؤسسة داخليا والمحقة للقيمة بدء من مصادر الحصول على المواد الخام إلى غاية تسليم المنتج إلى المستهلك النهائي ".

ويمكن تعريفها أيضا بأنها: " تفاعل عدة أطراف، المجهز، أقسام المؤسسة والموزع وجميع تلك الأطراف التي تضيف القيمة في عدة أطوار لعمليات سلسلة القيمة ".

ويقول " Porter " أنها تشير إلى: " إعادة تجميع أنشطة المؤسسة الملائمة استراتيجيا بالأسلوب الذي يؤدي إلى فهم سلوك التكاليف والمصادر الكامنة للتمييز ".

على هذا الأساس يمكن اعتبارها " أسلوباً أو طريقة نظامية للنظر والحكم في سلسلة الأنشطة التي تؤديها المؤسسة، بحيث يمكن للمؤسسة من خلالها فهم المصادر الحالية، والمحتملة لخلق قيمة متميزة عن منافسيها ".

أي أنها أداة تحليلية تساعد المؤسسات على فهم الكيفية التي تمكنهم من استخدام سلسلة الأنشطة التي تؤديها بهدف خلق ميزة تنافسية على مستوى كل نشاط، أو في كل مرحلة، أو في كل خطوة في تصميم وإنتاج وتسليم منتج عالي الجودة، تضم تلك السلسلة:

👉 **الأنشطة الأولية (الأساسية):** وهي الوظائف الأساسية والمتمثلة في: الإنتاج والتسويق وجميع الوظائف الأخرى التي ترتبط مباشرة بالخلق الفعلي للقيمة المقدمة للزبون.

👉 **الأنشطة الداعمة (الثانوية):** تشير إلى الوظائف المساعدة للوظائف الأولية للمؤسسة، وهي تضيف فاعلية للوظائف الأخرى.

ثانياً: أهداف سلسلة القيمة: الهدف الأساسي لوضع المؤسسة لسلسلة قيمة منتجاتها، يكمن في خلق التميز وإضافة قيمة للمنتج، ولعل ذلك يتوقف على تحديد الأنشطة التي يمكن فعلاً أن تؤثر على القيمة إيجابياً، وتغيير ومعالجة تلك التي قد تؤثر سلباً، أي يجب تحليل كل نشاط ومعرفة نقاط القوة ونقاط الضعف فيه، وتسمح أيضاً تلك السلسلة بتحقيق ما يلي:

بالحرص على الاستخدام الأمثل للموارد والبحث عن مختلف الأساليب التي تمكن من الوصول إلى استخدامها برشادة وعقلانية أي تطبيق الكفاءة في كل الأنشطة.

التحكم في التكلفة في كل أجزاء السلسلة

من خلال التشخيص والتحليل يتبين للمؤسسة الأنشطة التي يمكن أن تضيف قيمة وتخلق ميزة للمنتج أو الخدمة، والأنشطة أيضاً المكلفة والتي ليس لها دور إيجابي مؤثر على القيمة، بل على العكس لا تسهم في أية إضافة، وذلك من أجل التعامل معها في كلتا الحالتين.

فهم طبيعة الأنشطة ضمن السلسلة

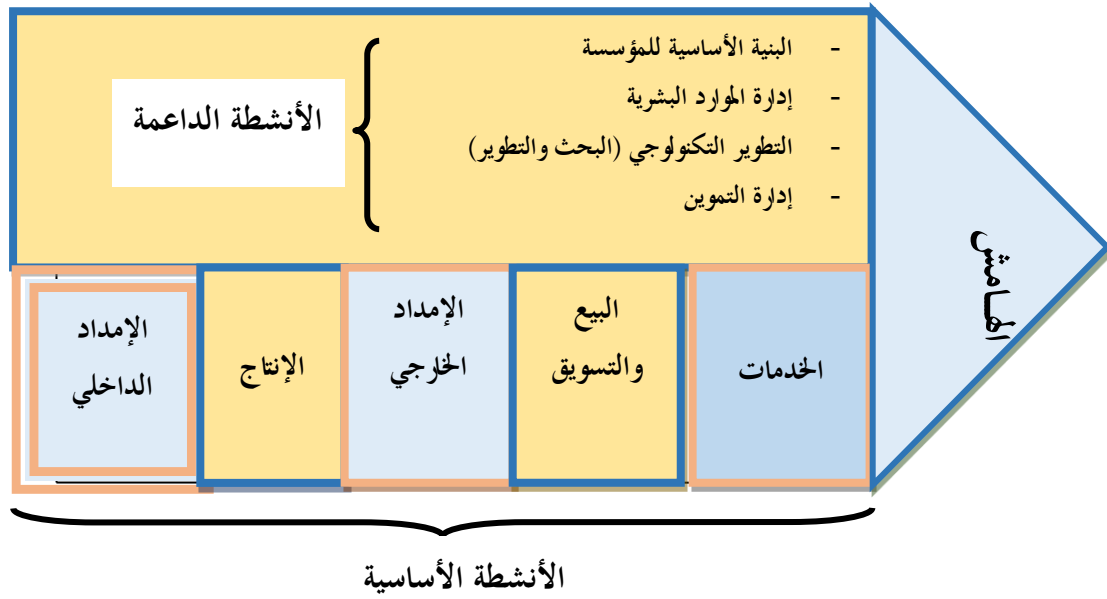
النتائج التي تعطيها عملية التشخيص تسمح بالكشف عن مواطن القوة والضعف في أي نشاط كان، وبالتالي يتم التعامل مع الأنشطة المضيفة للقيمة بتطويرها وتقويتها والاستفادة منها، وفي نفس الوقت تتم عملية معالجة نقاط الضعف في الأنشطة التي لا تضيف شيئاً أو تؤثر سلباً على القيمة.

تعد أداة رقابية وتقييمية للأداء كافة

وهو الهدف الأساسي من تحليل أنشطة جميع السلسلة لتحقيق الميزة التنافسية في منتجات المؤسسة، وبالتالي تحقيق هامش ربح أعلى والوصول إلى ريادة المؤسسة.

تحقيق الميزة التنافسية

ثالثاً: تحليل أنشطة سلسلة القيمة: مثلما تمت الإشارة إليه، فإن نموذج سلسلة القيمة ينقسم إلى قسمين وكل قسم يتكون من مجموعة من الأنشطة، وكونها سلسلة فإن مبدأ عملها يعتمد على الربط بين حلقاتها (أنشطتها) وعلى علاقة التأثير في جميع الأنشطة، أي وجود أثر متبادل بينها، هدفها الأساسي هو البحث عن مصادر للميزة التنافسية، حيث يقوم النموذج بتحقيق ميزة تنافسية (تكلفة أقل أو تميز للمنتج)، وذلك من خلال تجزئة المؤسسة إلى مجموعة من الأنشطة بغرض فهم سلوك التكلفة لديها ومصادرها الحالية والمحتملة، ويمكن توضيح هذه السلسلة في الشكل التالي:



من الشكل يتضح أن الأنشطة تنقسم إلى:

أولاً: الأنشطة الأساسية: ترتبط ارتباطاً مباشراً بالمهمة الأساسية وبالخلق الفعلي للقيمة، أي بوظيفتي الإنتاج والتسويق، حيث ترتبط وتبدأ العملية الإنتاجية من الأنشطة المرتبطة بتوفير المواد الخام والمواد الأولية، وتستمر من خلال توفير أجزاء ومكونات الإنتاج، وتجميعها إلى غاية الأنشطة المرتبطة بالتوزيع والبيع وتقديم خدمات ما بعد البيع إلى المستهلك الأخير كمنتج، أو خدمة وتمثل هذه الأنشطة في:

1. الإمداد الداخلي: يتعلق باستلام، تنظيم، تخزين ومناولة المواد وكافة عناصر مدخلات النظام الإنتاجي وتشمل كذلك حركة النقل الداخلي والمخازن، ونظام المراقبة على المخزون، ويتم تقويم هذه الأنشطة الفرعية بتحديد نواحي القوة والضعف فيها. أما بالنسبة لعلاقات التأثير يمكن توضيحها من خلال الإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن أن يؤثر الإمداد الداخلي على خلق القيمة؟

يتعلق الإمداد الداخلي بمناولة المواد للتصنيع من موردي المؤسسة، وبمختلف المهام النمطية والإجراءات التشغيلية الخاصة بتوفير التموين والتي تتضمن استقبال وتخزين المواد الخام والرقابة عليها، أي إدارة تدفقها من الموردين والتي تعتبر أنشطة أولية ومدخلات لبداية تحويل القيمة، وكل ما يتعلق بها يعد تكلفة مباشرة، وعليه وحتى يكون الإمداد الداخلي مصدراً لخلق قيمة متميزة وله أثر إيجابي ينبغي السعي نحو تخفيض تلك التكاليف، وذلك من خلال اتباع الأساليب الجيدة للتموين وتحسين أساليب الرقابة على مخزون ومناولة المواد، كما يمكن تخفيض مشتريات المواد الخام من خلال التخطيط الجيد للاحتياجات من هذه المواد.

2. النشاط الإنتاجي: يشمل كافة العمليات المتعلقة بتحويل المدخلات إلى مخرجات (سلع أو خدمات) ويتضمن أنشطة التصميم، التعبئة، التغليف، الرقابة على جودة الخدمات الإنتاجية.

أما بالنسبة لعلاقات التأثير يمكن توضيحها من خلال الإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن أن تؤثر العملية الإنتاجية على خلق القيمة؟

يعتبر النشاط الإنتاجي العنصر الأهم في خلق القيمة بين أنشطة سلسلة القيمة، فتحويل المدخلات إلى مخرجات بقيمة منخفضة يعني انخفاض التكاليف، وبالتالي انخفاض السعر الذي له تأثير كبير على الاعتبارات المتعلقة بسلوك المشتري والمستهلك النهائي للسلعة أو الخدمة، وتتوقف عملية الإنتاج على المدخلات.

وبما أن زيادة القيمة تحدث عند كل خطوة من خطوات تحويل المدخلات إلى المخرجات، فإنه يجب التركيز على المدخلات حتى تعطي قيمة إضافية، أي يجب أن تكون الموارد ذات قيمة نادرة أو غير قابلة للإحلال ومكلفة إذا ما تم تقليدها، ومن ناحية ثانية الحرص على الاستخدام الفعال لتلك الموارد بما يجعلها قادرة على التنافس مع الآخرين والتفوق عليهم، لأنه ليس مهما أن تكون المدخلات ذات قيمة نادرة بالنسبة للمؤسسة بقدر أن تكون المخرجات ذات قيمة عالية في نظر الزبون، لأجل ذلك يتعين عند اختيار النظام الإنتاجي التركيز على:

● **المعرفة الكاملة بخصائص السلعة:** من خلال إجراء دراسة كاملة للسوق لمعرفة خصائص السلعة المقبولة في السوق، وهو

ما يسهم في تحديد نظام إنتاجي معين، حيث يتم اختياره بما يتماشى مع رغبات الزبون والمستهلك، وهو من أنشطة مصلحة التسويق والتوزيع؛

● **حجم الطلب:** يجب تحديده بدقة لأن كمية الطلب ستلعب دورا مهما في عملية التخطيط للإنتاج على أساس مستمر

أو متقطع، وهنا يأتي دور مصلحة التموين؛

● **تكاليف الإنتاج:** يمكن للمؤسسة أن تحقق أفضلية تنافسية من خلال التحكم في تكلفة الإنتاج، حيث تقدم للزبون قيمة

متميزة من ناحية السعر المناسب له.

3. الإمداد الخارجي: يضم أنشطة نقل السلع المصنعة أو شبه المصنعة إلى مراكز التوزيع وتخزين البضائع الجاهزة وطرق التوزيع على الزبائن، وكافة الأنشطة المرتبطة بنقل البضائع من أماكن إنتاجها إلى أماكن استهلاكها.

أما بالنسبة لعلاقات التأثير يمكن توضيحها من خلال الإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن أن يؤثر الإمداد الخارجي على خلق القيمة؟

قد يسهم الإمداد الخارجي في خلق قيمة متميزة من خلال تسليم المنتجات وتوفيرها وطرحها في السوق في الوقت المناسب عن طريق التخزين مثلا، الذي قد يكسب المؤسسة قيمة زمنية وذلك بالاستجابة السريعة للطلب، كما أن النقل يكسبها أهمية مكانية وذلك بتوفير السلع للزبائن في المكان المطلوب، ومن جهة ثانية تؤدي كفاءة العمليات اللوجيستية وتحسينها إلى تقليل الأخطاء والدقة في التحميل والتخزين، وتسهم في تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح والمكاسب.

4. التسويق والبيع: يشمل كل ما يتعلق بأنشطة التسويق التي تساعد على نقل السلعة من أماكن إنتاجها إلى إيصالها إلى الزبائن متمثلة في الإعلان، الترويج، طرق التوزيع وسياسة التسعير.

أما بالنسبة لعلاقات التأثير يمكن توضيحها من خلال الإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن أن يؤثر التسويق على خلق القيمة؟

عند إنتاج المنتجات أو تقديم الخدمات فإن المؤسسة تراعي بالدرجة الأولى رغبات وتوقعات الزبائن، وذلك بهدف تعظيم الهامش الذي يمثل القيمة التي تخلقها المؤسسة، وهذه القيمة متعلقة بخلق القيمة للزبائن، التي يجب مراعاتها والاهتمام بها أكثر لتحقيق رضاهم وجذبهم، وخلق القيمة لهم لا يعني دائما التركيز على جانب السعر وانخفاضه فحسب، بل يمتد إلى مؤثرات أخرى كإمكانية الاستفادة القصوى من المنتج، جودته مقارنة بالمنتجات المنافسة والبديلة، وغيرها، قلة الأضرار الناجمة عن استخدامه (مثلا غير ملوث للبيئة)، فضلا عن هذه الخصائص التي ربما تتدخل فيها الأنشطة المتعلقة بالإنتاج والبحث والتطوير وتعتمد على وجود موارد بشرية مؤهلة وكفؤة، فإن دور مصلحة التسويق والبيع هو إيجاد منافذ لتقريب المنتج من الزبائن وتوصيله في الوقت المناسب، والدعاية والترويج الفعال، والاعتماد على استراتيجيات تحقق ذلك.

5. الخدمة: التي تأتي ما بعد البيع وتمثل الأنشطة المتعلقة بالمنتج كالصيانة، التركيب، الضمانات، توفير أو بيع قطع الغيار... الخ. أما بالنسبة لعلاقات التأثير يمكن توضيحها من خلال الإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن أن تؤثر الخدمة على خلق القيمة؟

تتأثر في الوقت الراهن مبيعات المؤسسات بالخدمات المتاحة ما بعد عملية البيع وعلى المنافع الإضافية التي سيحصل عليها الزبائن، وتقتضي هذه الخدمات تقديم تسهيلات تتعلق بالتشغيل، الصيانة، تقديم ضمانات وغيرها من الخدمات المبتكرة، الغرض منها في النهاية تحقيق رضى الزبائن وجذبهم، كون أن عملية شراء السلع وتكرارها لها ارتباط وثيق بمدى رضاهم على المنتج أو الخدمة، وزيادة ولائهم، ويرتبط تحقيق قيمة متميزة بتقديم خدمات مبتكرة متميزة، تتميز بأنها أفضل وأكثر مما يقدمه المنافس.

ثانيا: الأنشطة الداعمة: تقوم الأنشطة الباقية من سلسلة القيمة بتدعيم الأنشطة الأولية، أي تعمل على مساعدة وتدعيم وظيفة الأنشطة الأساسية المضيفة للقيمة، حيث تسهم في تحسين التنسيق وتحقيق الكفاءة داخل تلك الأنشطة، ولهذا السبب يشار إليها بأنها أنشطة داعمة، وتتمثل في:

1. البنية التحتية: تمثل جميع أقسام ومصالح وهياكل المؤسسة، وقد تكون للمؤسسة الأم أو تضم جميع الفروع، وبالتالي مهمتها التنسيق بين جميع الأنشطة.

أما بالنسبة لعلاقات التأثير يمكن توضيحها من خلال الإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن أن تؤثر البنية التحتية على خلق القيمة؟

تتحمل المؤسسة على بنيتها التحتية مصاريف عامة، ولكن يمكن أن تكون مصدرا لتعزيز القيمة من خلال تخفيض التكاليف وتعزيز العلاقات بين مختلف الأقسام والمصالح، وضمان تدفق المعلومات في وقتها المناسب، مع ضمان التنسيق والتعاون بين الأنشطة والمصالح أيضا.

2. التطور التكنولوجي: يتضمن الأنشطة المتصلة ببحوث التطوير الخاصة بمختلف أنشطة المؤسسة والتي تؤدي بدورها لتطوير منتجاتها، ومحاولة تشجيع الإبداع والابتكار والاستفادة منهما في نشاط المؤسسة لتحقيق التميز دائما.

أما بالنسبة لعلاقات التأثير يمكن توضيحها من خلال الإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن أن يؤثر التطور التكنولوجي على خلق القيمة؟

تحتاج العملية الإنتاجية والأنشطة الأخرى إلى استخدام التكنولوجيا والتجديد والتطوير المستمرين باعتبار ذلك يساعد في تحسين كفاءة الإنتاج، حيث يمكن تقليل التكلفة، وقد تساعد التكنولوجيا الحديثة على تقليل زمن إنتاج وحدة، وبالتالي تخفيض تكلفة العمالة، أو قد تؤدي إلى استخدام طاقة كهربائية أقل، أو قد تساهم في خفض نسبة التلف من المواد الخام، وفي نفس الوقت يساهم الابتكار والإبداع في خلق أفكار إدارية جديدة، أو تصميم منتجات جديدة أو تطوير القديمة.

3. إدارة الموارد البشرية: تعد وظيفة الموارد البشرية من الوظائف المهمة في المؤسسة والتي من خلالها يتم تزويد مختلف المصالح والأنشطة الأخرى بما تحتاج إليه من موظفين وعمال كما ونوعا، وهي تحت جميع الأنشطة من توظيف، تدريب وتقييم وغيرها. أما بالنسبة لعلاقات التأثير يمكن توضيحها من خلال الإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن أن تؤثر إدارة الموارد البشرية على خلق القيمة؟

لإدارة الموارد البشرية دور ليس مهما فحسب، بل ضروري في تدعيم القيمة وزيادتها، حيث أن أساس القيام بجميع الأنشطة توفير العمالة المؤهلة كما ونوعا وفي الوقت المناسب لأداء الأعمال، كونها المصلحة المسؤولة على اختيار وتوظيف وتوفير الكفاءات والمهارات المطلوبة لجميع المصالح، وذلك من خلال التخطيط الجيد والفعال، ومحاولة اختيار أنسب الموظفين تحت مبدأ " الرجل المناسب في المكان المناسب "، ومحاولة التحكم في دوراتهم وتقييم أدائهم من فترة إلى أخرى لتحديد مواطن القوة والضعف، حيث تقوم بتدريب وتأهيل الموظفين ذوي الأداء المنخفض، كما تقوم بتحفيز وتشجيع الجميع لتحسين أدائهم، ومحاولة اكتساب وتوفير رأس المال البشري الفعال المضيف للقيمة.

4. إدارة التموين: ويقصد هنا إدارة التموين التي تشمل جميع الإجراءات المتعلقة بشراء وتخزين المواد والسلع، أي كل ما يتعلق بالمشتريات التي تمثل مدخلات للعملية الإنتاجية، إجراءات مثل نظام إصدار الفواتير، طرق التعامل مع البائعين والموردين تحديد الموردين بكفاءة وترشيد عمليات الشراء، وذلك بهدف تخفيض التكلفة في الشراء.

أما بالنسبة لعلاقات التأثير يمكن توضيحها من خلال الإجابة على السؤال التالي: كيف يمكن أن يؤثر التموين على خلق القيمة؟

يكون لإدارة التموين دور مهم جد في تحقيق قيمة مميزة وذلك نظرا لأنها الإدارة المسؤولة عن توفير المدخلات، وبالتالي يجب توفيرها بتكلفة منخفضة وجودة عالية وفي الوقت المناسب والملائم متجنباً أي انقطاع في التموين حيث يمكن ذلك من خلال التخزين، ويمكن أن تقوم بدور إيجابي من خلال:

- التفاوض القوي في العقود؛
- التعامل الجيد مع الموردين لتوريد مواد أبسط وأرخص؛
- انتقاء مواد وسلع ذات جودة عالية؛
- استخدام أفضل الأساليب في التوريد وكذا التخزين.