

"قضايا بحثيه (١)"

دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة
(دراسة ميدانية على مؤسسات الطوافة)

اسم الطالب: نوف عبدالعزيز النعيم

الرقم الجامعي: 232001528

اسم الدكتور:

السيد عيد

الرابط الرئيسي للبحث:

<https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.2.1>

سنة النشر:

٢٠٢٢

الدراسات السابقة

رجع الباحث إلى 7 دراسات منها (5) عربية و (2) أجنبية تبين من استعراضها وجود عدد من الدراسات التي بحثت أجزاء من مشكلة البحث بشكل غير مباشر ولخص الباحث كل دراسة من حيث النتائج والأهداف ومن ثم عدد البحوث.

- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة كلا من (الحاج وعلي 2018) و (السعيدة، والساعد 2020) **في تناولها لمتغيرين سلسلة التوريد وجودة الخدمات.**

- اختلفت البعض الآخر من الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في **ربط متغير سلسلة التوريد مع متغيرات أخرى**، وهذا المتغير مثل أداء المنظمة مثل دراسة (البرازي، (2012) ودراسة (Karimi, 2014)، ومتغير رضا الزبائن مثل دراسة (حواء، 2013)، ومتغير الصورة الذهنية مثل دراسة (علي، 2018، ومتغير جودة المنتج مثل دراسة (PRABUSANKAR, 2018).

- كما واختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في **بيئة الدراسة**، حيث تناولت دراسة (البرازي، 2012 الشركات الصناعية الكويتية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية، وتناول دراسة (حواء، 2013) شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الأردن، وتناولت دراسة (Karimi, 2014) شركة المضخات الإيرانية، وتناولت دراسة الحاج وعلي 2018 القطاع المصرفي في السودان وتناولت دراسة (PRABUSANKAR, 2018) قطاع التجزئة المنظم في تاميل نادو، وتناولت السعيدة، والساعد 2020 المستشفيات الخاصة الأردنية

- تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة **في تناولها أهم المؤسسات التي تقدم خدمات في المملكة العربية السعودية وهي مؤسسات الطوافة، كما وتميزت بمعرفة دور إدارة سلسلة التوريد على جودة الخدمات المقدمة في هذه المؤسسة.**

مقترحات نظرية

- بناءً على نتائج هذه الدراسات، يمكن اقتراح نظرية جديدة تربط بين إدارة سلسلة التوريد والإدارة اللوجستية وأداء المنظمة.
- يمكن صياغة فروض علمية من هذه النظرية لاختبار تأثير إدارة سلسلة التوريد والإدارة اللوجستية على جوانب محددة من أداء المنظمة، مثل الربحية أو كفاءة العمليات.

فروض علمية

- الفرضية الأولى: وجود علاقة إيجابية بين الكفاءة في إدارة سلسلة التوريد وتحقيق رضا العملاء.
- الفرضية الثانية: وجود علاقة إيجابية بين الكفاءة في الإدارة اللوجستية وتحسين الميزة التنافسية للشركة.