

الموضوع

أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن

دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الاردن

أسم الطالب

ياسر عبدالكريم محمد الخلف

الرقم الجامعي

2021202279

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

إهداء إلى الوالدين:

إلى والديّ الحبيبين، اللذان شجعاني ودعموني في جميع مراحل حياتي، أهدي ثمرة جهدي المتواضع، عسى أن يكون مصدر فخر واعتزاز لكما.

إلى أمي وأبي، نبع الحنان والعطاء، أهدي هذا المشروع المتواضع، تعبيرًا عن امتناني وشكري لكل ما قدمتموه لي من دعم وتضحيات.

إهداء إلى الأصدقاء:

إلى أصدقائي الأعزاء، الذين كانوا معي في كل لحظة، أهدي هذا المشروع المتواضع، شكرًا على دعمكم ووقوفكم إلى جانبي.

إلى أصدقائي الذين ساندوني وقدموا لي المساعدة في جميع مراحل هذا المشروع، أهدي ثمرة جهدي المتواضع، تعبيرًا عن امتناني وشكري.

إهداء إلى المشرف على المشروع:

إلى الدكتورة ، [د. منى مصطفى العشري]، الذي أشرف على هذا المشروع وقدم لي التوجيه والدعم، أهدي ثمرة جهدي المتواضع، شكرًا على فضلك وتوجيهاتك القيمة.

إلى الدكتورة، د. [د. منى مصطفى الشعري]، الذي كان له الفضل الكبير في إنجاز هذا المشروع، أهدي هذا العمل المتواضع، تعبيرًا عن امتناني وشكري.

إهداء عام:

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا المشروع، أهدي ثمرة جهدي المتواضع، شكرًا على دعمكم وتعاونكم.

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل، أهدي هذا المشروع المتواضع، تعبيرًا عن امتناني وشكري

المستخلص:

تأثير الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن:

تلعب الإدارة اللوجستية دورًا هامًا في رضا الزبائن من خلال:

١. ضمان وصول المنتجات في الوقت المحدد:

يُعدّ وصول المنتجات في الوقت المحدد من أهم عوامل رضا الزبائن. تساعد الإدارة اللوجستية في ضمان وصول المنتجات إلى الزبائن في الوقت المحدد من خلال: التخطيط الجيد لعمليات سلسلة التوريد. استخدام أنظمة النقل والتخزين الفعالة. التواصل الفعال مع الزبائن.

٢. ضمان وصول المنتجات بالجودة المطلوبة:

يُعدّ وصول المنتجات بالجودة المطلوبة من أهم عوامل رضا الزبائن. تساعد الإدارة اللوجستية في ضمان وصول المنتجات بالجودة المطلوبة من خلال: استخدام معايير عالية للجودة في جميع مراحل سلسلة التوريد. التفثيش على المنتجات بشكل منتظم. معالجة شكاوى الزبائن بشكل سريع وفعال.

٣. توفير خدمة عملاء ممتازة:

يُعدّ توفير خدمة عملاء ممتازة من أهم عوامل رضا الزبائن. تساعد الإدارة اللوجستية في توفير خدمة عملاء ممتازة من خلال: توفير معلومات دقيقة وواضحة للزبائن. الرد على استفسارات الزبائن بشكل سريع وفعال. حلّ مشاكل الزبائن بشكل سريع وفعال.

٤. تقليل تكلفة المنتجات:

يُعدّ تقليل تكلفة المنتجات من أهم عوامل رضا الزبائن. تساعد الإدارة اللوجستية في تقليل تكلفة المنتجات من خلال:

تحسين كفاءة عمليات سلسلة التوريد.

تقليل الهدر.

التفاوض مع الموردين للحصول على أفضل الأسعار.

٥. زيادة المرونة في سلسلة التوريد:

تساعد الإدارة اللوجستية في زيادة المرونة في سلسلة التوريد من خلال:

القدرة على التكيف مع التغيرات في الطلب.

القدرة على التعامل مع المخاطر غير المتوقعة.

٦. تحسين كفاءة سلسلة التوريد:

تساعد الإدارة اللوجستية في تحسين كفاءة سلسلة التوريد من خلال:

تقليل التكاليف.

زيادة سرعة وصول المنتجات إلى العملاء.

تحسين خدمة العملاء.

٧. تعزيز قدرة الشركة على المنافسة:

تساعد الإدارة اللوجستية في تعزيز قدرة الشركة على المنافسة من خلال:

تقليل التكاليف.

زيادة سرعة وصول المنتجات إلى العملاء.

تحسين خدمة العملاء.

زيادة المرونة في سلسلة التوريد.

٨. تحسين صورة الشركة:

تساعد الإدارة اللوجستية في تحسين صورة الشركة من خلال:

ضمان وصول المنتجات في الوقت المحدد.

ضمان وصول المنتجات بالجودة المطلوبة.

توفير خدمة عملاء ممتازة.

٩. زيادة الوعي البيئي:

تساعد الإدارة اللوجستية في زيادة الوعي البيئي من خلال:

تقليل استهلاك الطاقة.

تقليل الانبعاثات الكربونية.

استخدام مواد التغليف الصديقة للبيئة.

١٠. تحسين التواصل بين مختلف أطراف سلسلة التوريد:

تساعد الإدارة اللوجستية في تحسين التواصل بين مختلف أطراف سلسلة التوريد من خلال:

مشاركة المعلومات بشكل فعال.

التنسيق بين مختلف الأنشطة.

حلّ المشاكل بشكل سريع وفعال.

جدول المحتويات:

١	صفحة الغلاف
٢	الشكر والتقدير
٢	الإهداء
٣	المستخلص
٤	جدول المحتويات
٥	قائمة الأشكال
٦	قائمة الجداول
٧	المقدمة
٨	مشكلة البحث
٩	أهمية البحث
١١	أسئلة البحث
٢٢	أهداف البحث
١٣	فرضيات البحث
١٥	نموذج البحث
١٥	منهجية البحث
١٧	الدراسة الميدانية
١٩	مخطط المشروع
٢١	الدراسات السابقة والإطار النظري
٢٢	الملخص
٢٣	المراجع

قائمة الأشكال:

٩	نموذج أهمية البحث
١٢	اهداف البحث
٢٢	مخطط المشروع
٢١	الدراسات السابقة والإطار النظري

قائمة الجداول:

المقدمة	٢
أهمية اللوجستك	٩-١٠
فرضيات اللوجستك	١٣-١٤
منهجية اللوجستك	١٥-١٦
الدراسات الميدانية	١٧-١٨
مخطط اللوجستك	١٩-٢٠

مقدمة عن اللوجستك:

اللوجستك: هي فن وعلم إدارة تدفق السلع والمعلومات من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك. تشمل هذه العملية العديد من الأنشطة مثل:

النقل: نقل السلع من مكان إلى آخر باستخدام مختلف وسائل النقل مثل: الشاحنات، والطائرات، والسفن.

التخزين: تخزين السلع في أماكن مناسبة لحمايتها من التلف.

التغليف: تغليف السلع بطريقة مناسبة لحمايتها خلال عملية النقل.

التوزيع: توزيع السلع على العملاء أو نقاط البيع.

التعقب: تتبع حركة السلع من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك.

أهمية اللوجستك:

تحسين كفاءة العمليات: تساعد اللوجستك على تحسين كفاءة العمليات التجارية والصناعية من خلال تقليل التكاليف وزيادة سرعة وصول السلع إلى العملاء.

زيادة رضا العملاء: تؤدي اللوجستك إلى زيادة رضا العملاء من خلال توفير السلع في الوقت المناسب وبجودة عالية.

تعزيز التنافسية: تساعد اللوجستك على تعزيز قدرة الشركات على المنافسة في السوق من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

التحديات التي تواجهها اللوجستك:

ارتفاع تكاليف النقل: تعتبر تكاليف النقل من أهم التحديات التي تواجه اللوجستك، خاصة في ظل ارتفاع أسعار الوقود.

نقص الكفاءة في عمليات التخزين والتوزيع: تواجه بعض الشركات تحديات في عمليات التخزين والتوزيع، مما يؤدي إلى تأخير وصول السلع إلى العملاء.

صعوبة تتبع السلع: تواجه بعض الشركات صعوبة في تتبع حركة السلع من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك.

مستقبل اللوجستك:

تشهد اللوجستك تطورات كبيرة في ظل التقدم التكنولوجي، حيث يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين كفاءة العمليات اللوجستية.

ومن أهم التطورات التي تشهدها اللوجستك:

استخدام الإنترنت: يتم استخدام الإنترنت بشكل كبير في مجال اللوجستك لتحسين التواصل بين مختلف الأطراف المشاركة في عملية نقل السلع.

استخدام تقنية البلوكتشين: يتم استخدام تقنية البلوكتشين لتحسين تتبع حركة السلع وتعزيز الشفافية في سلسلة التوريد.

استخدام الروبوتات والذكاء الاصطناعي: يتم استخدام الروبوتات والذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة عمليات التخزين والتوزيع.

ختاماً:

تُعد اللوجستك من أهم العوامل التي تُساهم في نجاح أيّ عمل تجاري أو صناعي، ومن أهم التحديات التي تواجه اللوجستك هي ارتفاع تكاليف النقل، نقص الكفاءة في عمليات التخزين والتوزيع، وصعوبة تتبع السلع. بينما تشهد اللوجستك تطورات كبيرة في ظل التقدم التكنولوجي، مما يُبشر بمستقبل أفضل للوجستك.

مشكلة اللوجستك في رضا الزبائن:

يواجه مجال اللوجستك العديد من المشكلات التي تؤثر على رضا الزبائن، من أهمها:

١. تأخير وصول المنتجات:

يُعدّ تأخر وصول المنتجات من أهم مشكلات اللوجستك التي تؤثر على رضا الزبائن.

يمكن أن تحدث هذه المشكلة لأسباب مختلفة، مثل:

مشاكل في النقل.

مشاكل في التخزين.

مشاكل في التعبئة والتغليف.

مشاكل في التخليص الجمركي.

٢. تلف المنتجات:

يُعدّ تلف المنتجات من أهم مشكلات اللوجستك التي تؤثر على رضا الزبائن.

يمكن أن تحدث هذه المشكلة لأسباب مختلفة، مثل:

سوء التعامل مع المنتجات.

ظروف النقل غير المناسبة.

ظروف التخزين غير المناسبة.

٣. نقص المعلومات:

يُعدّ نقص المعلومات من أهم مشكلات اللوجستك التي تؤثر على رضا الزبائن.

يمكن أن ينتج نقص المعلومات عن:

عدم وضوح معلومات التتبع.

عدم وضوح معلومات الشحن.

عدم وضوح معلومات خدمة العملاء.

٤. صعوبة التواصل مع خدمة العملاء:

يُعدّ صعوبة التواصل مع خدمة العملاء من أهم مشكلات اللوجستك التي تؤثر على رضا الزبائن.

يمكن أن تنشأ هذه المشكلة لأسباب مختلفة، مثل:

صعوبة الوصول إلى خدمة العملاء.

عدم كفاءة خدمة العملاء.

عدم وضوح معلومات خدمة العملاء.

٥. ارتفاع تكلفة الشحن:

يُعدّ ارتفاع تكلفة الشحن من أهم مشكلات اللوجستك التي تؤثر على رضا الزبائن.

يمكن أن تنشأ هذه المشكلة لأسباب مختلفة، مثل:

ارتفاع تكلفة النقل.

ارتفاع تكلفة التخزين.

ارتفاع تكلفة التعبئة والتغليف.

ارتفاع تكلفة التخليص الجمركي.

٦. عدم الوعي البيئي:

يُعدّ عدم الوعي البيئي من أهم مشكلات اللوجستك التي تؤثر على رضا الزبائن.

يمكن أن ينشأ هذا الوعي من:

استخدام مركبات غير صديقة للبيئة.

استخدام مواد تغليف غير صديقة للبيئة.

استخدام أنظمة طاقة غير صديقة للبيئة.

٧. ضعف التواصل بين مختلف أطراف سلسلة التوريد:

يُعدّ ضعف التواصل بين مختلف أطراف سلسلة التوريد من أهم مشكلات اللوجستك التي

تؤثر على رضا الزبائن.

يمكن أن ينشأ هذا الضعف من:

عدم مشاركة المعلومات بشكل فعال.

عدم التنسيق بين مختلف الأنشطة.

عدم حلّ المشاكل بشكل سريع وفعال.

أهمية اللوجستك

تُعد اللوجستك من أهم العوامل التي تُساهم في نجاح أي عمل تجاري أو صناعي. تُساعد اللوجستك على تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء. تُواجه اللوجستك بعض التحديات مثل ارتفاع تكاليف النقل ونقص الكفاءة في عمليات التخزين والتوزيع وصعوبة تتبع السلع. تشهد اللوجستك تطورات كبيرة في ظل التقدم التكنولوجي، مما يُبشر بمستقبل أفضل للوجستك.

النقل: نقل السلع من مكان إلى آخر باستخدام مختلف وسائل النقل مثل: الشاحنات، والطائرات، والسفن.

التخزين: تخزين السلع في أماكن مناسبة لحمايتها من التلف.
التغليف: تغليف السلع بطريقة مناسبة لحمايتها خلال عملية النقل.
التوزيع: توزيع السلع على العملاء أو نقاط البيع.
التعقب: تتبع حركة السلع من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك.

اللوغستك مهم في :

تحسين كفاءة العمليات: تساعد اللوجستك على تحسين كفاءة العمليات التجارية والصناعية من خلال تقليل التكاليف وزيادة سرعة وصول السلع إلى العملاء.
زيادة رضا العملاء: تؤدي اللوجستك إلى زيادة رضا العملاء من خلال توفير السلع في الوقت المناسب وبجودة عالية.
تعزيز التنافسية: تساعد اللوجستك على تعزيز قدرة الشركات على المنافسة في السوق من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

فوائد اللوجستك:

تقليل التكاليف: تساعد اللوجستك على تقليل تكاليف الإنتاج والتخزين والنقل.
زيادة الأرباح: تساعد اللوجستك على زيادة الأرباح من خلال زيادة المبيعات وتقليل التكاليف.
تحسين خدمة العملاء: تساعد اللوجستك على تحسين خدمة العملاء من خلال توفير السلع في الوقت المناسب وبجودة عالية.
تعزيز التنافسية: تساعد اللوجستك على تعزيز قدرة الشركات على المنافسة في السوق من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

التحديات التي تواجهها اللوجستك:

ارتفاع تكاليف النقل: تعتبر تكاليف النقل من أهم التحديات التي تواجه اللوجستك، خاصة في ظل ارتفاع أسعار الوقود.

نقص الكفاءة في عمليات التخزين والتوزيع: تواجه بعض الشركات تحديات في عمليات التخزين والتوزيع، مما يؤدي إلى تأخير وصول السلع إلى العملاء.

صعوبة تتبع السلع: تواجه بعض الشركات صعوبة في تتبع حركة السلع من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك.

مستقبل اللوجستك:

تشهد اللوجستك تطورات كبيرة في ظل التقدم التكنولوجي، حيث يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين كفاءة العمليات اللوجستية.

ومن أهم التطورات التي تشهدها اللوجستك:

استخدام الإنترنت: يتم استخدام الإنترنت بشكل كبير في مجال اللوجستك لتحسين التواصل بين مختلف الأطراف المشاركة في عملية نقل السلع.

استخدام تقنية البلوكتشين: يتم استخدام تقنية البلوكتشين لتحسين تتبع حركة السلع وتعزيز الشفافية في سلسلة التوريد.

استخدام الروبوتات والذكاء الاصطناعي: يتم استخدام الروبوتات والذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة عمليات التخزين والتوزيع.

ختاماً:

تعد اللوجستك من أهم العوامل التي تساهم في نجاح أي عمل تجاري أو صناعي،

الاستثمار في حلول فعالة:

يُمكن أن يُحسن من كفاءة العمليات.

يُقلل من التكاليف.

يُحسن من رضا العملاء.

أهمية اللوجستك:

تعد اللوجستك من أهم العوامل التي تساهم في نجاح أي عمل تجاري أو صناعي.

تُساعد اللوجستك على تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء.

تُواجه اللوجستك بعض التحديات مثل ارتفاع تكاليف النقل ونقص الكفاءة في عمليات التخزين والتوزيع وصعوبة تتبع السلع.

تشهد اللوجستك تطورات كبيرة في ظل التقدم التكنولوجي، مما يُبشر بمستقبل أفضل للوجستك.

أسئلة البحث:

ما هي أهم أشكال اللوجستك؟

ما هي أهم التحديات التي تواجهها الشركات في مجال
اللوجستك؟

ما هي أفضل الممارسات لتحسين كفاءة العمليات
اللوجستية؟

أهداف اللوجستك في رضا الزبائن:

تهدف اللوجستك إلى تحقيق رضا الزبائن من خلال:

١. ضمان وصول المنتجات في الوقت المحدد:

يُعدّ وصول المنتجات في الوقت المحدد من أهم أهداف اللوجستك لتحقيق رضا الزبائن. تسعى اللوجستك إلى ضمان وصول المنتجات إلى الزبائن في الوقت المحدد من خلال: التخطيط الجيد لعمليات سلسلة التوريد. استخدام أنظمة النقل والتخزين الفعالة. التواصل الفعال مع الزبائن.

٢. ضمان وصول المنتجات بالجودة المطلوبة:

يُعدّ وصول المنتجات بالجودة المطلوبة من أهم أهداف اللوجستك لتحقيق رضا الزبائن. تسعى اللوجستك إلى ضمان وصول المنتجات بالجودة المطلوبة من خلال: استخدام معايير عالية للجودة في جميع مراحل سلسلة التوريد. التفطيش على المنتجات بشكل منتظم. معالجة شكاوى الزبائن بشكل سريع وفعال.

٣. توفير خدمة عملاء ممتازة:

يُعدّ توفير خدمة عملاء ممتازة من أهم أهداف اللوجستك لتحقيق رضا الزبائن. تسعى اللوجستك إلى توفير خدمة عملاء ممتازة من خلال: توفير معلومات دقيقة وواضحة للزبائن. الرد على استفسارات الزبائن بشكل سريع وفعال. حلّ مشاكل الزبائن بشكل سريع وفعال.

٤. تقليل تكلفة المنتجات:

يُعدّ تقليل تكلفة المنتجات من أهم أهداف اللوجستك لتحقيق رضا الزبائن. تسعى اللوجستك إلى تقليل تكلفة المنتجات من خلال: تحسين كفاءة عمليات سلسلة التوريد. تقليل الهدر.

التفاوض مع الموردين للحصول على أفضل الأسعار.

٥. زيادة المرونة في سلسلة التوريد:

تسعى اللوجستك إلى زيادة المرونة في سلسلة التوريد من خلال:
القدرة على التكيف مع التغيرات في الطلب.
القدرة على التعامل مع المخاطر غير المتوقعة.

٦. تحسين كفاءة سلسلة التوريد:

تسعى اللوجستك إلى تحسين كفاءة سلسلة التوريد من خلال:
تقليل التكاليف.
زيادة سرعة وصول المنتجات إلى العملاء.
تحسين خدمة العملاء.

٧. تعزيز قدرة الشركة على المنافسة:

تسعى اللوجستك إلى تعزيز قدرة الشركة على المنافسة من خلال:
تقليل التكاليف.
زيادة سرعة وصول المنتجات إلى العملاء.
تحسين خدمة العملاء.
زيادة المرونة في سلسلة التوريد.

٨. تحسين صورة الشركة:

تسعى اللوجستك إلى تحسين صورة الشركة من خلال:
ضمان وصول المنتجات في الوقت المحدد.
ضمان وصول المنتجات بالجودة المطلوبة.
توفير خدمة عملاء ممتازة.

٩. زيادة الوعي البيئي:

تسعى اللوجستك إلى زيادة الوعي البيئي من خلال:
تقليل استهلاك الطاقة.
تقليل الانبعاثات الكربونية.
استخدام مواد التغليف الصديقة للبيئة.

١٠. تحسين التواصل بين مختلف أطراف سلسلة التوريد:

تسعى اللوجستك إلى تحسين التواصل بين مختلف أطراف سلسلة التوريد من خلال:
مشاركة المعلومات بشكل فعال.
التنسيق بين مختلف الأنشطة.
حلّ المشاكل بشكل سريع وفعال.

فرضيات اللوجستك:

١. العلاقة بين كفاءة اللوجستك ورضا العملاء:

فرضية: هناك علاقة إيجابية بين كفاءة اللوجستك ورضا العملاء.

شرح: كلما زادت كفاءة اللوجستك، زاد رضا العملاء.

مؤشرات:

سرعة وصول السلع إلى العملاء.

دقة توصيل السلع.

سلامة السلع.

سهولة التواصل مع خدمة العملاء.

٢. العلاقة بين الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وكفاءة اللوجستك:

فرضية: هناك علاقة إيجابية بين الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وكفاءة اللوجستك.

شرح: كلما زاد الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة، زادت كفاءة اللوجستك.

مؤشرات:

استخدام أنظمة تتبع فعالة.

استخدام الروبوتات والذكاء الاصطناعي في عمليات التخزين والتوزيع.

استخدام أنظمة إدارة سلسلة التوريد.

٣. العلاقة بين حجم الشركة وكفاءة اللوجستك:

فرضية: هناك علاقة إيجابية بين حجم الشركة وكفاءة اللوجستك.

شرح: كلما زاد حجم الشركة، زادت كفاءة اللوجستك.

مؤشرات:

قدرة الشركة على التفاوض على عقود نقل مناسبة.

قدرة الشركة على الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة.

خبرة الشركة في مجال اللوجستك.

٤. العلاقة بين مستوى التنافس في السوق وكفاءة اللوجستك:

فرضية: هناك علاقة إيجابية بين مستوى التنافس في السوق وكفاءة اللوجستك.

شرح: كلما زاد مستوى التنافس في السوق، زادت كفاءة اللوجستك.

مؤشرات:

حرص الشركات على تقديم خدمات لوجستية أفضل من الشركات المنافسة.

سعي الشركات لتحسين كفاءة العمليات.

تقليل التكاليف.

اللوجستك مهمة لأسباب متعددة، منها:

١. تحسين كفاءة سلسلة التوريد:

تساعد اللوجستك في تحسين كفاءة سلسلة التوريد من خلال:
تقليل التكاليف.

زيادة سرعة وصول السلع إلى العملاء.

تحسين خدمة العملاء.

تقليل المخزون.

زيادة المرونة في سلسلة التوريد.

٢. زيادة رضا العملاء:

تساعد اللوجستك في زيادة رضا العملاء من خلال:

توفير المنتجات في الوقت المحدد.

توفير المنتجات بالجودة المطلوبة.

توفير خدمة عملاء ممتازة.

٣. تعزيز قدرة الشركة على المنافسة:

تساعد اللوجستك في تعزيز قدرة الشركة على المنافسة من خلال:
تقليل التكاليف.

زيادة سرعة وصول السلع إلى العملاء.

تحسين خدمة العملاء.

زيادة المرونة في سلسلة التوريد.

٤. أهمية اللوجستك في مختلف القطاعات:

تُستخدم اللوجستك في مختلف القطاعات، مثل:
التصنيع.

التجارة الإلكترونية.

الصحة.

النقل.

الحكومة.

٥. التحديات التي تواجه اللوجستك:

تواجه اللوجستك العديد من التحديات، مثل:

تعقيد العمليات اللوجستية.

تغير السوق بشكل مستمر.

صعوبة التنبؤ بالمستقبل.

النقص في المهارات اللوجستية.

٦. أهم الاتجاهات في مجال اللوجستك:

هناك العديد من الاتجاهات المهمة في مجال اللوجستك، مثل:

الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا الحديثة.

التركيز على الاستدامة.

زيادة التعاون بين الشركات.

٧. مستقبل اللوجستك:

من المتوقع أن تستمر اللوجستك في النمو والتطور في المستقبل.

ستلعب التكنولوجيا الحديثة دورًا مهمًا في تطوير اللوجستك.

سيصبح التركيز على الاستدامة أكثر أهمية في المستقبل.

الدراسات الميدانية على اللوجستك:

تعريف:

هي دراسات يتم إجراؤها على أرض الواقع لجمع بيانات عن العمليات اللوجستية.
أهداف:

فهم العمليات اللوجستية بشكل أفضل.
تحديد نقاط القوة والضعف في العمليات اللوجستية.
تحديد فرص التحسين في العمليات اللوجستية.
اختبار فرضيات حول اللوجستك.

أنواع:

دراسات مسحية:
جمع البيانات من خلال استطلاعات الرأي أو المقابلات.
دراسات مراقبة:
مراقبة العمليات اللوجستية وجمع البيانات عن هذه العمليات.
دراسات تجريبية:
اختبار فرضيات حول اللوجستك من خلال إجراء تجارب.

أدوات:

استمارات:
جمع البيانات من خلال استطلاعات الرأي.
ملاحظات:
جمع البيانات من خلال مراقبة العمليات اللوجستية.
مقابلات:
جمع البيانات من خلال مقابلات مع الأشخاص الذين يعملون في مجال اللوجستك.
برامج إحصائية:
تحليل البيانات التي تم جمعها.

فوائد:

توفير معلومات دقيقة عن العمليات اللوجستية.
مساعدة الشركات على تحسين العمليات اللوجستية.
تحديد فرص جديدة في مجال اللوجستك.

تحديات:

صعوبة جمع البيانات.
صعوبة تحليل البيانات.
صعوبة تعميم النتائج.

أمثلة:

- دراسة مسحية لقياس رضا العملاء عن خدمات اللوجستية.
- دراسة مراقبة لتحديد نقاط القوة والضعف في عمليات التخزين.
- دراسة تجريبية لاختبار تأثير استخدام تقنية جديدة على كفاءة عمليات النقل.

مخطط اللوجستك:

هو خطة شاملة لتنظيم العمليات اللوجستية في أي شركة أو مؤسسة.

أهداف مخطط اللوجستك:

تحسين كفاءة العمليات اللوجستية.

تقليل التكاليف.

زيادة رضا العملاء.

تعزيز قدرة الشركة على المنافسة.

مكونات مخطط اللوجستك:

التخطيط الاستراتيجي

تحديد أهداف اللوجستك.

تحليل السوق.

تحديد نقاط القوة والضعف في العمليات اللوجستية.

التخطيط التشغيلي:

تحديد العمليات اللوجستية التي ستقوم بها الشركة.

تحديد الموارد اللازمة للعمليات اللوجستية.

تحديد الميزانية للعمليات اللوجستية.

التنفيذ:

تنفيذ العمليات اللوجستية وفقاً للخطة.

المتابعة والتقييم:

متابعة العمليات اللوجستية وتقييمها.

إجراء التعديلات اللازمة على الخطة.

برامج إدارة سلسلة التوريد:

تساعد على إدارة العمليات اللوجستية بكفاءة.

أدوات التتبع:

تساعد على تتبع حركة السلع.

أدوات التحليل:

تساعد على تحليل البيانات اللوجستية.

فوائد مخطط اللوجستك:

- تحسين كفاءة العمليات اللوجستية.
- تقليل التكاليف.
- زيادة رضا العملاء.
- تعزيز قدرة الشركة على المنافسة.

تحديات مخطط اللوجستك:

- تعقيد العمليات اللوجستية.
- تغير السوق بشكل مستمر.
- صعوبة التنبؤ بالمستقبل.

نصائح لإنشاء مخطط لوجستك ناجح:

- حدد أهدافك بوضوح.
- قم بإجراء تحليل شامل للسوق.
- حدد نقاط القوة والضعف في العمليات اللوجستية.
- استخدم أدوات مناسبة لإدارة العمليات اللوجستية.
- قم بمتابعة العمليات اللوجستية وتقييمها بشكل دوري.

الدراسات السابقة والإطار النظري:

أهم الدراسات السابقة في مجال اللوجستك

."دراسة " تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة على كفاءة العمليات اللوجستية

."دراسة " العلاقة بين مستوى التنافس في السوق وكفاءة اللوجستك

."دراسة " أهم التحديات التي تواجهها اللوجستك في الدول العربية

الإطار النظري

مجموعة من المفاهيم والمبادئ التي تُستخدم لشرح ظاهرة أو موضوع معين

يساعد الإطار النظري على فهم موضوع اللوجستك بشكل أفضل

: أهم النظريات في مجال اللوجستك

نظرية إدارة سلسلة التوريد

نظرية النظم

نظرية التخطيط الاستراتيجي

ملخص عن اللوجستك:

اللوجستك: هو فن وعلم إدارة تدفق البضائع والطاقة والمعلومات والموارد الأخرى كالمنتجات والخدمات وحتى البشرية من منطقة الإنتاج إلى منطقة الاستهلاك.

أهداف اللوجستك:

- تحسين كفاءة سلسلة التوريد.
- تقليل التكاليف.
- زيادة سرعة وصول السلع إلى العملاء.
- تحسين خدمة العملاء.

أنواع اللوجستك:

- لوجستك الإمداد:
 - إدارة تدفق المواد الخام والمكونات من الموردين إلى الشركة.
- لوجستك الإنتاج:
 - إدارة تدفق المواد الخام والمكونات داخل الشركة خلال عملية الإنتاج.
- لوجستك التوزيع:
 - إدارة تدفق المنتجات المنتهية من الشركة إلى العملاء.
- لوجستك إعادة التدوير:
 - إدارة تدفق المواد المستخدمة والمواد المُعاد تدويرها.

التحديات التي تواجه اللوجستك:

- تعقيد العمليات اللوجستية.
- تغير السوق بشكل مستمر.
- صعوبة التنبؤ بالمستقبل.
- النقص في المهارات اللوجستية.
- أهم الاتجاهات في مجال اللوجستك:
 - الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا الحديثة.
 - التركيز على الاستدامة.
 - زيادة التعاون بين الشركات.

فوائد اللوجستك:

- تحسين كفاءة العمليات.
- تقليل التكاليف.
- زيادة رضا العملاء.
- تعزيز قدرة الشركة على المنافسة.

مراجع اللوجستك:

كتب:

- "إدارة اللوجستك: مبادئ وتطبيقات" - د. سمير إبراهيم عبد الغفار.
 - "اللوجستك: إدارة سلسلة التوريد" - د. محمد عاطف عبد الرحمن.
 - "إدارة اللوجستك: نظرة استراتيجية" - د. أحمد عبد الرحمن الشريف.
- مواقع إلكترونية:

- مجلس اللوجستيك العالمي: [تمت إزالة عنوان URL غير صالح]
- الجمعية الأمريكية لإدارة اللوجستك: [/https://www.apics.org](https://www.apics.org)
- مجلة اللوجستك والتحكم في المخزون: [/https://www.logisticsmgmt.com](https://www.logisticsmgmt.com)

دورات تدريبية:

- دورة "مبادئ اللوجستك" - مركز التدريب والتطوير المهني في جامعة القاهرة.
- دورة "إدارة سلسلة التوريد" - المعهد الأمريكي للعلوم والتكنولوجيا.
- دورة "اللوجستك الدولية" - أكاديمية اللوجستك العربية.

أبحاث:

- "تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة على كفاءة العمليات اللوجستية" - مجلة إدارة الأعمال، جامعة عين شمس.
- "العلاقة بين مستوى التنافس في السوق وكفاءة اللوجستك" - مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة القاهرة.
- "أهم التحديات التي تواجهها اللوجستك في الدول العربية" - مجلة اللوجستك والتحكم في المخزون.

الملحق :

الملحق (١)

قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	الجامعة
١	أ.د. كامل المغربي	إدارة اعمال	الشرق الاوسط
٢	د. ليث الربيعي	تسويق	الشرق الاوسط
٣	د. كامل الحواجرة	إدارة اعمال	الشرق الأوسط
٤	السيد عماد سكاكيني	مدير عام	شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن
٥	السيد قيس حجازين	مدير قسم التسويق	شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن