

الموضوع

أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن

دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الاردن

اسم 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

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، تعبيراً 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، شكراً على دعمكم ووقوفكم إلى جانبي.
إلى أصدقائي الذين ساندوني وقدموا لي المساعدة في جميع مراحل هذا المشروع، أهدي ثمرة جهدي المتواضع، تعبيراً 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، شكراً على فضلك وتوجيهاتك القيمة.
إلى الدكتورة، د. [د. منى مصطفى الشعري]، الذي كان له الفضل الكبير في إنجاز هذا المشروع، أهدي هذا العمل المتواضع، تعبيراً عن امتناني وشكري.

إهداء عام:

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا المشروع، أهدي ثمرة جهدي المتواضع، شكراً على دعمكم وتعاونكم.
إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل، أهدي هذا المشروع المتواضع، تعبيراً 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.
التفتيش 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.

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:

تُعد اللوجستك من أهم العوامل التي تُساهم في نجاح أي عمل تجاري أو صناعي، الاستثمار في حلول فعالة:

يُمكن أن يُحسّن من كفاءة العمليات.

يُقلّل من التكاليف.

يُحسّن من رضا العملاء.

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.

تواجه 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 يبشر 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:

- 0 تقليل التكاليف.
- 0 زيادة سرعة وصول السلع إلى العملاء.
- 0 تحسين خدمة العملاء.
- 0 تقليل المخزون.
- 0 زيادة المرونة في سلسلة التوريد.

٢. زيادة رضا العملاء:

• تساعد اللوجستك في زيادة رضا العملاء من خلال:

- 0 توفير المنتجات في الوقت المحدد.
- 0 توفير المنتجات بالجودة المطلوبة.
- 0 توفير خدمة عملاء ممتازة.

٣. تعزيز قدرة الشركة على المنافسة:

• تساعد اللوجستك في تعزيز قدرة الشركة على المنافسة من خلال:

- 0 تقليل التكاليف.
- 0 زيادة سرعة وصول السلع إلى العملاء.
- 0 تحسين خدمة العملاء.
- 0 زيادة المرونة في سلسلة التوريد.

٤. أهمية اللوجستك في مختلف القطاعات:

• تُستخدم اللوجستك في مختلف القطاعات، مثل:

- 0 التصنيع.
- 0 التجارة الإلكترونية.
- 0 الصحة.
- 0 النقل.
- 0 الحكومة.

٥. التحديات التي تواجه اللوجستك:

- تواجه اللوجستك العديد من التحديات، مثل:
 - 0 تعقيد العمليات اللوجستية.
 - 0 تغير السوق بشكل مستمر.
 - 0 صعوبة التنبؤ بالمستقبل.
 - 0 النقص في المهارات اللوجستية.

٦. أهم الاتجاهات في مجال اللوجستك:

- هناك العديد من الاتجاهات المهمة في مجال اللوجستك، مثل:
 - 0 الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا الحديثة.
 - 0 التركيز على الاستدامة.
 - 0 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:
- 0 جمع البيانات من خلال استطلاعات الرأي أو المقابلات.
- دراسات مراقبة:
- 0 مراقبة العمليات اللوجستية وجمع البيانات عن هذه العمليات.
- دراسات تجريبية:
- 0 اختبار فرضيات حول اللوجستك من خلال إجراء تجارب.

أدوات:

- استمارات:
- 0 جمع البيانات من خلال استطلاعات الرأي.
- ملاحظات:
- 0 جمع البيانات من خلال مراقبة العمليات اللوجستية.
- مقابلات:
- 0 جمع البيانات من خلال مقابلات مع الأشخاص الذين يعملون في مجال اللوجستك.
- برامج إحصائية:
- 0 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:
- 0 تحديد أهداف اللوجستك.
- 0 تحليل السوق.
- 0 تحديد نقاط القوة والضعف في العمليات اللوجستية.
- التخطيط التشغيلي:
- 0 تحديد العمليات اللوجستية التي ستقوم بها الشركة.
- 0 تحديد الموارد اللازمة للعمليات اللوجستية.
- 0 تحديد الميزانية للعمليات اللوجستية.
- التنفيذ:
- 0 تنفيذ العمليات اللوجستية وفقاً للخطة.
- المتابعة والتقييم:
- 0 متابعة العمليات اللوجستية وتقييمها.
- 0 إجراء التعديلات اللازمة على الخطة.

أدوات مخطط اللوجستك:

- برامج إدارة سلسلة التوريد:
- 0 تساعد على إدارة العمليات اللوجستية بكفاءة.
- أدوات التتبع:
- 0 تساعد على تتبع حركة السلع.
- أدوات التحليل:

0 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
- فوائد استخدام الدراسات السابقة والإطار النظري
- تُساعد على فهم موضوع اللوجستك بشكل أفضل
- تُساعد على تحديد مشكلة البحث
- تُساعد على صياغة فرضيات البحث
- تُساعد على تحليل البيانات
- تُساعد على كتابة البحث
- نصائح لاختيار الدراسات السابقة والإطار النظري
- اختر الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث
- اختر الدراسات السابقة التي تم نشرها في مجلات علمية مرموقة
- اختر الإطار النظري الذي يُساعد على فهم موضوع البحث بشكل أفضل

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:
 - 0 إدارة تدفق المواد الخام والمكونات من الموردين إلى الشركة.
- لوجستك الإنتاج:
 - 0 إدارة تدفق المواد الخام والمكونات داخل الشركة خلال عملية الإنتاج.
- لوجستك التوزيع:
 - 0 إدارة تدفق المنتجات المنتهية من الشركة إلى العملاء.
- لوجستك إعادة التدوير:
 - 0 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.

التكليف الثاني

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

نتيجة لزيادة المنافسة بين الشركات للحصول على الفرص السوقية وتوفير المرونة والاستجابة السريعة لحاجة العميل أصبحت الممارسات التقليدية للأعمال اللوجستية المختلفة من تخزين ونقل وتوريد، لا تضمن الاستمرارية لهذه الشركات وغير كافية لتحقيق رضا الزبائن. فكان لابد من تبني خدمات متكاملة وأنشطة متجانسة في الشركات اللوجستية . استنادا لما ذكر، يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاء من خلال إثارة السؤال الرئيسي الآتي:

هل هنالك أثر لأبعاد الإدارة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد) في تحقيق رضا الزبائن جودة الخدمة. تقليل الوقت التكلفة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الاردن ؟

يشترك منه الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما مدى تأثير الإدارة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد) في رضا الزبائن (جودة الخدمة) لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الاردن ؟
٢. ما مدى تأثير الإدارة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد) في رضا الزبائن (تقليل الوقت) لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الاردن ؟
٣. ما مدى تأثير الإدارة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد) في رضا الزبائن (التكلفة) لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الاردن ؟

أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الاردن ، وذلك من خلال:

١. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية النقل، في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز الاردن.
٢. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية التخزين في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز الاردن
٣. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية التوريد في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز الاردن

٤. قياس أثر الادارة اللوجستية بمتغيراته (النقل، التخزين التوريد) في تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة تقليل الوقت التكلفة) لشركة باسيفيك انترناشيونال لاينز الاردن.

فرضيات البحث

استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية ::

H0 الفرضية الرئيسية الأولى ١

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل التخزين التوريد) في تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة) عند مستوى دلالة (٠,٠٥)
تقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى: H01-1

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

الفرضية الفرعية الثانية: H01.2

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)

الفرضية الفرعية الثالثة: H013

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)

H02 الفرضية الرئيسية الثانية

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل التخزين التوريد) في تحقيق رضا الزبائن تقليل الوقت عند مستوى دلالة (٠,٠٥)
تقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى: H021

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)

الفرضية الفرعية الثانية: H02.2

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

الفرضية الفرعية الثالثة: Ho2-3

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)

Ho3 الفرضية الرئيسية الثالثة

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية النقل التخزين التوريد في تحقيق رضا الزبائن (التكلفة) عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

تقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى: Ho3-3

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على تكلفة الخدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

الفرضية الفرعية الثانية: Ho3-2

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على تكلفة الخدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)

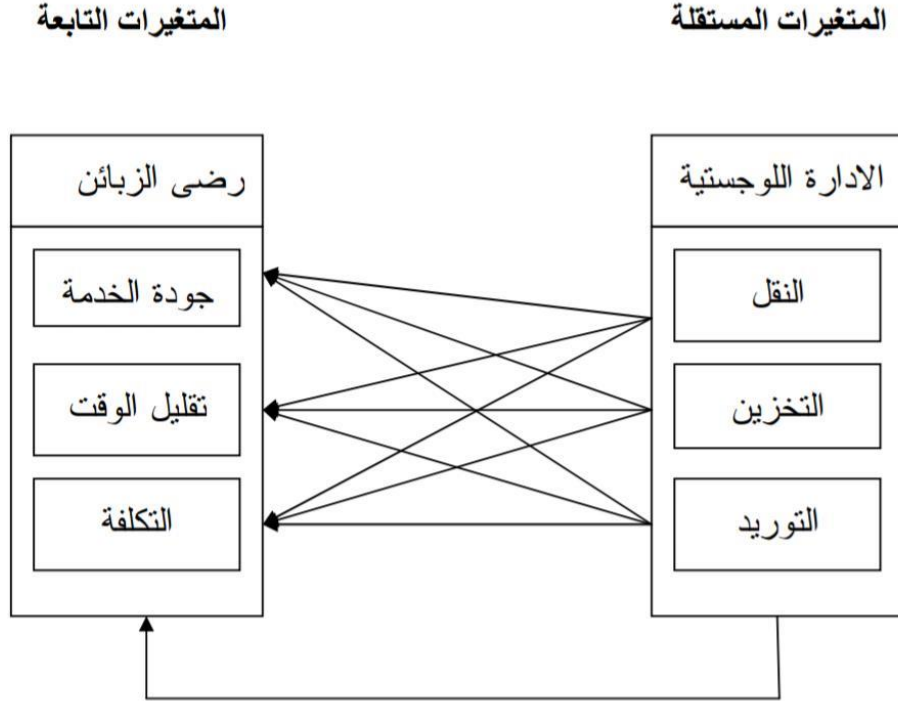
الفرضية الفرعية الثالثة: Ho3.3

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تكلفة الخدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)

Ho4 الفرضية الرئيسية الرابعة

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد) في تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة، تقليل الوقت، التكلفة) عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

نموذج البحث



نبذة مختصرة عن مكان تطبيق الدراسة

ستركز هذه الدراسة على شركة باسيفيك انترناشونال لاينز في الأردن، وهي شركة نقل وشحن عالمية تعمل في قطاع اللوجستيات. ستهدف الدراسة إلى تحليل كيفية تأثير الإدارة اللوجستية على رضا الزبائن في هذه الشركة.

منهجية البحث

سيستخدم الباحث في دراسته الحالية المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. إذ أن هذا المنهج يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهر، لذلك عد المنهج الوصفي التحليلي المنهج المناسب للدراسة الحالية.

المخطط المقترح للمشروع

مخطط مقترح لمشروع دراسة حالة أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن على شركة
باسيفيك انترناشونال لاينز في الأردن:
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ويحتوي على
١. المقدمة:

مشكلة الدراسة وأسئلتها

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

فرضيات الدراسة

نموذج الدراسة

وصف مكان تطبيق الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

المقدمة

الإدارة اللوجستية

الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة:

- وصف تصميم الدراسة وطرق جمع البيانات المستخدمة.

- توضيح إجراءات تحليل البيانات المقترحة.

الفصل الرابع: النتائج واختبار الفرضيات

الفصل الخامس: التوصيات والاستنتاج

- تقديم التوصيات المستندة إلى النتائج المحصلة.

- توضيح الخطوات المقترحة لتحسين إدارة اللوجستيات ورضا الزبائن.

الاستنتاج:

- تلخيص النتائج الرئيسية وتأثير الإدارة اللوجستية على رضا الزبائن.

- تحديد الفوائد المتوقعة والتوجيهات المستقبلية.

قائمة المراجع والمصادر:

- قائمة بالمراجع والمصادر المستخدمة في الدراسة.

التكليف الثالث

المستخلص

الدراسات السابقة العربية والأجنبية

أولاً: الدراسات العربية

. دراسة (عبد العزيز والبرعي ٢٠١١) بعنوان " نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية التسويقية لدعم الميزة التنافسية".

هدفت هذه الدراسة والتي طبقت على شركات الألبان المصرية إلى إلقاء الضوء على مفهوم اللوجستيات، وعلاقة اللوجستيات بالتسويق، ودور لوجستيات التسويق في بناء الميزة التنافسية واقتُرحت نموذج متكامل يربط بين العناصر المختلفة للميزة التنافسية والأنشطة اللوجستية التسويقية. وهدفت أيضاً إلى معرفة مدى ارتباط القدرات اللوجستية بتعظيم القيمة المقدمة للعملاء و بينت النتائج إلى أن أهم الأنشطة اللوجستية التسويقية حسب تأثيرها على الميزة التنافسية هي خدمة العملاء، التعبئة والتغليف التوزيع المادي. وأن أهم عناصر الميزة التنافسية حسب تأثيرها على الأنشطة اللوجستية هي سرعة الاستجابة، توقيت الاستجابة وأهم عناصر الميزة التنافسية والتي تؤثر في نمو الحصة السوقية لشركات الألبان حسب دخولها في النموذج هي سرعة الاستجابة جودة التسليم، توقيت الاستجابة. وبينت الدراسة على وجود علاقة ارتباط متوسط بين معظم عناصر القدرات اللوجستية وتعظيم القيمة المقدمة .

دراسة (غنيم و خشبة ، ٢٠١١) بعنوان "أثر ممارسات إدارة سلسلة التوريد على مستوى جودة المنتجات".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد في قطاع الغزل والنسيج، كما تهدف إلى معرفة مدى تأثير هذه الأبعاد على مستوى جودة منتجات هذا القطاع. وتم تطبيق الدراسة على شركات قطاع الأعمال العام للغزل والنسيج التي تقع في نطاق إقليم وسط الدلتا، ويتمثل مجتمع الدراسة في المديرين بالشركات موضع التطبيق، وفيما يتعلق بحجم العينة فقد بلغ قوامها (٢٧٨) مفردة. واستخدم الباحث قائمة استقصاء تم إعدادها لغرض جمع البيانات عن متغيرات الدراسة التي تمثل أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد ومستوى جودة المنتجات، كما استخدم الباحث لتحليل بيانات الدراسة الميدانية كلا من أسلوب ثبات النسبة، وأسلوب تحليل المسار. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج تمثلت في أن اتجاهات المستجيبين ايجابية نحو الموافقة على مدى تطبيق أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد، بالإضافة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية الأبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة المنتجات كمتغير تابع.

دراسة (محمود، ٢٠١١) بعنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء اللوجستي بالمنظمات الخدمية" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تطبيقات التكنولوجيا الحديثة على تحسين الأداء اللوجستي للمنظمات حيث طبقت الدراسة على القطاع الجمركي في مدينة بورسعيد المصرية حيث توصل الباحث إلى أن تطبيقات التكنولوجيا الحديثة كان لها الأثر الأكبر في تحسين الأداء اللوجستي الدائرة الجمارك وتطوير اجراءات النظم الجمركية من حيث سرعة تنفيذ المعاملات وقلة الاخطاء في العمليات الجمركية المختلفة، كما بينت الدراسة أيضاً إلى أن تطبيق أنظمة التكنولوجيا يؤدي إلى تطوير علاقة جيدة مع الزبائن وفهم أفضل لمتطلباتهم ويؤدي إلى تطوير قنوات البيع.

دراسة (العوضي، ٢٠١٢) بعنوان "أثر الإدارة اللوجستية على تسهيل التدفق بين مناطق الإنتاج والاستهلاك" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ممارسات الإدارة اللوجستية على مدى مرونة وسرعة تدفق السلع من وقت خروجها من المصانع مروراً بالقنوات المختلفة الى ان تصل الى المستهلك النهائي، إذ بينت الدراسة إلى أن اتباع وظائف الإدارة اللوجستية من ناحية عملية يؤدي إلى تقليل الوقت اللازم لوصول السلع إلى المستهلك النهائي بالإضافة إلى أن الدراسة ألفت الضوء على أهمية دراسة الإدارة اللوجستية كمجال حديث يزود السوق بالعناصر البشرية المناسبة القادرة على إدارة مختلف العملية اللوجستية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

(دراسة Gregory et al (2001 بعنوان "Enterprise logistics and supply chain structure" هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تطور ومفهوم المشاريع اللوجستية وألفت الضوء على قدرات المنظمة من حيث التكامل اللوجستي وسلسلة التوريد التابعة لها وتم تطبيق هذه الدراسة على المنظمات ذات العضوية في منظمة التجارة الدولية في ولاية كارولينا الشمالية، وتم التوصل إلى أن الممارسات اللوجستية قادرة على تحقيق مستويات أعلى من الأداء التنظيمي. وتشير النتائج إلى أن مشروع الخدمات اللوجستية أداة ضرورية لتنسيق عمليات سلسلة التوريد التي هي موزعة جغرافيا في جميع أنحاء العالم.

(tha) بعنوان Anderson & Jerman (2001). دراسة
Influences of logistics management on quality

. ركزت الدراسة على أهمية الخدمات اللوجستية الإدارية في شركة service " " الأوروبية وكانت هدف الدراسة عرض العلاقة بين جودة الخدمة والإدارة "MALCOLM" اللوجستية وعوامل التأثير على خدمة العملاء. وقد وجدت الدراسة عند تطبيق معايير معينة تقوم على الأداء التشغيلي وتوفير الوقت والجهد في وظائف الإدارة اللوجستية، تصل الشركة في نهاية المطاف إلى الجودة والقيمة المضافة وتحقق رضا العملاء للخدمات التي تقدمها كمحصلة نهائية

(دراسة. 2003, Vladimir & Maria بعنوان "Logistics and transportation management " هدفت هذه الدراسة والتي طبقت على. ومقرها في سنغافورة إلى تقليل التكلفة والإنفاق المتعلق بالمخزون Flextronics شركات (وذلك للحصول على ميزة تنافسية، وأشارت النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن عملية التنسيق بين أعضاء سلسلة التوريد أمر مهم لتقليل التكلفة والحصول على الميزة التنافسية (في سنغافورة والولايات Flextronics بالإضافة إلى دمج جميع الشركات التابعة لشبكة (المتحدة في سلسلة توريد واحدة.

دراسة (2005) Yang et al, بعنوان "The role of Transportation on logistics chain" الهدف من هذه الدراسة هو تحديد دور وسائل النقل في تحسين الخدمات اللوجستية التابعة لسلسلة التوريد. وأجري هذا البحث لمساعدة مديري الخدمات اللوجستية، والباحثين والمخططين وسائل النقل لتحديد وفهم وجهات النظر الأساسية من الخدمات اللوجستية وتطبيقاتها المختلفة والعلاقات بين الخدمات اللوجستية وأشارت النتائج إلى أن الأنظمة اللوجستية لها حيز كبير في أنشطة المجتمع بالإضافة إلى أن النقل يحتل المركز الأكثر أهمية في الأنظمة اللوجستية وله القدرة على تحسين الأداء .

دراسة (2005) Croom & Johnston بعنوان "Enhancing internal customer service through procurement" خدمة العملاء تناولت هذه الدراسة قضايا الأعمال التجارية والتطورات التجارية وأثرها على على ديناميكيات النظام الداخلي مع التركيز على سلسلة توريد المشتريات وقد ركزت الدراسة للأعمال التجارية باعتبار أن عملية التوريد هي

زيادة مساهمة الأساس للعملاء وخصوصا العميل الداخلي وألقت الدراسة الضوء على أهمية الدراسة التي أجريت على زبائن الشركة في عمليات التطوير الميدانية . وتمحورت نتائج هذه النجاح عملية التوريد هو رضا العميل لاعتباره ٩٧ منظمة على التأكيد على أن الأمر الأساسي الشركة والتكاليف في ضوء المنافسة بين شركات التوريد . محدداً هاما لاستراتيجيات

دراسة . (Dyb & Loison 2005) بعنوان "Impact of procurement

" on service quality " هدفنا الدراسة إلى التعرف على الآثار المترتبة

عن عمليات التوريد المختلفة في مختلف شركات الشحن الفرنسية وقدرتها على المنافسة وتوفير المعايير لقياس جودة الخدمة وكانت الأداة المستخدمة في هذه الدراسة هي الاستبانة حيث تم توزيع اجمالي ٢٥٠ استبانة حلل منها ٢٠٠ استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن عملية التوريد تعتبر عنصراً هاماً للمنافسة الاقتصادية وتوفير سوق بلا قيود بالإضافة إلى أن التوريد هو صلب العملية التجارية وتحسين عملياته يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة والاحتفاظ بالزبائن لأجل اطول .

capabilities دراسة . (Liuli and Dingti 2006) بعنوان "Effect of logistics on performance in shipping firms"

استندت هذه الدراسة على توزيع ١٠٠٠ استبانة على المصانع المتواجدة في جنوب وسط التنظيمي وظهرت الصين حيث درست العلاقة بين القدرات اللوجستية والميزة التنافسية والاداء والقدرة على المرونة واخيراً النتائج ان للقدرات اللوجستية ثلاثة أبعاد وهي القدرة العملية الفرضيات تبين أن لأبعاد القدرات اللوجستية السابقة القدرة على تكامل المعلومات وبعد اختبار التنافسية، أما بالنسبة لأداء المنظمة فظهرت نتائج اختبار الفرضيات أن أثر على دعم الميزة العملية هي الأكثر تأثيراً على الأداء ... القدرة

دراسة . (Shahadat & Robert 2006) بعنوان "The inventory management in a high technology organization the impact in consumers from perceptive of third party Logistics provider

هدفنا الدراسة الى التعرف على آثار الإدارة اللوجستية على أداء المنظمة و قد طبقت الدراسة على ١٩٦ منظمة في ولاية أوهايو الأمريكية، وتوصلت الدراسة إلى خمسة أبعاد تتعلق بالإدارة

اللوجستية وهي العلاقة مع الموردين ودرجة المشاركة في المعلومات وجوده هذه المشاركة تأثير إيجابي بالإضافة إلى العلاقة مع الزبون ومدة التأجيل وتوصلت الدراسة إلى أن هناك للإدارة اللوجستية على تحسين أداء المنظمة.

كتابة ملخص البحث

ملخص البحث: أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن – دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشونال لاينز في الأردن

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر الإدارة اللوجستية على رضا الزبائن في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز في الأردن. تُعتبر الإدارة اللوجستية عنصرًا حيويًا في نجاح الشركات اليوم، حيث تساهم في تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية في إدارة سلسلة التوريد والنقل والتخزين وتوزيع المنتجات والخدمات.

تم استخدام منهجية دراسة الحالة لتحليل تأثير الإدارة اللوجستية على رضا الزبائن في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز. تم جمع البيانات من خلال المقابلات مع الموظفين والعملاء، واستعراض الوثائق والتقارير الداخلية، وتحليل البيانات الكمية المتاحة. تم مراجعة الأدبيات المتعلقة بإدارة اللوجستيات ورضا الزبائن للحصول على إطار نظري قوي. من خلال التحليل، توصل البحث إلى نتائج توضح أن تحسين عمليات اللوجستيات يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على رضا الزبائن. على سبيل المثال، تقليل أوقات التسليم وتحسين الاتصالات وتوفير خدمة عملاء ممتازة يمكن أن يساهم في تحقيق رضا الزبائن وتعزيز علاقتهم مع الشركة. ومع ذلك، قد تواجه الشركة تحديات ومشاكل في إدارة اللوجستيات يجب التركيز عليها لتحسين تجربة العملاء.

تستند التوصيات على نتائج البحث وتهدف إلى تعزيز أداء اللوجستيات في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز وتحقيق رضا الزبائن. يشمل ذلك تحسين إدارة سلسلة التوريد والنقل والتخزين، وتحسين التواصل الداخلي والخارجي، وتقديم خدمة عملاء متميزة. باختصار، يعد هذا البحث دراسة مهمة لفهم أثر الإدارة اللوجستية على رضا الزبائن، ويقدم توصيات قابلة للتطبيق لتحسين أداء اللوجستيات وتعزيز العلاقة مع الزبائن في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز في الأردن. يمكن أن تستفيد الشركات الأخرى أيضًا من النتائج والتوصيات المقدمة في هذا البحث لتحسين إدارة اللوجستيات وتحقيق رضا الزبائن في سياقاتها الخاصة.

المعالجة الإحصائية المستخدمة :

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك ، ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة تم (SPSS) باستخدام الرزمة الإحصائية استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وكذلك استخدم اختبار كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات أداة الدراسة، واختبار الانحدار البسيط والمتعدد للإجابة Canonical Correlation ، والارتباط القانوني (Regression) (Multi) عن

فرضيات الدراسة

وقد تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والتي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع محاور الدراسة المستقلة والفقرات المكونة لكل محور،

وقد تم مراعاة أن يتدرج مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة كما يلي: موافق بشدة (٥) موافق (٤) محايد (٣)، غير موافق (٢)، غير موافق بشدة (١). واعتمادا على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها على النحو الآتي : (٣,٦٧ - فما فوق مرتفع)، (٣,٦٦٢,٣٤ متوسط)، (٢,٣٣ - فما دون : منخفض). وفقا للمعادلة التالية

القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي :
(٥-١) ٤ - ١,٣٣ وهذه القيمة تساوي طول الفئة

3 3

وبذلك يكون المستوى المنخفض من ١ + ١,٣٣ - ٢,٣٣

ويكون المستوى المتوسط من ٢,٣٤ + ١,٣٣ - ٣,٦٦ ويكون المستوى العالي من ٣,٦٧ - ٥

لفصل الرابع

النتائج واختبار الفرضيات

المقدمة: (1) - 4

تحليل نتائج الدراسة (2 - 4)

اختبار فرضيات الدراسة (3 - 4)

المقدمة: (1 - 4)

يستعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي لنتائج استجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة والأهمية النسبية كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها

تحليل نتائج الدراسة (2 - 4)

أولاً : الادارة اللوجستية

لوصف مستوى أهمية الإدارة اللوجستية النقل و التخزين التوريد، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة
كما هو موضح بالجدول (3-4) (2-4) (1-4)

الجدول (٤-١)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (النقل) مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
4	تأخذ الشركة بعين الاعتبار عند إدارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة الى العميل والتفاعل عند تقديم الخدمة	4.28	0.64	مرتفع	1
1	تمتلك الشركة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتماداً على الجودة	4.24	0.60	مرتفع	2
5	تقوم الشركة بإدارة وسائل النقل لتقديم خدمة النقل في الوقت المناسب	4.18	0.59	مرتفع	3
3	تعتمد الشركة على أسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية	4.13	0.56	مرتفع	4
2	تهتم الشركة بنمط العلاقات التجارية مع الزبائن لإنشاء شبكة نقل متكاملة من الخدمات اللوجستية	4.11	0.65	مرتفع	5
6	تستخدم الشركة أحدث الوسائل التكنولوجية من أجل تقليل الوقت اللازم لإنجاز عملية النقل	4.00	0.71	مرتفع	6
8	تتجاوب الشركة مع التغيرات في خدمة النقل للحصول على منافع الخدمة بأقل وقت	3.86	0.74	مرتفع	7
9	تقوم الشركة بنقل البضائع باتباع منظومة تخطيط النقل بأقل التكاليف	3.76	0.86	مرتفع	8
7	تستعين الشركة بفريق من الخبراء الاستشاريين لمتابعة نقل البضائع ومسارها للوصول الى الزبون بأقل وقت	3.83	0.90	مرتفع	9
	المتوسط العام الحسابي	4.03	0.69	مرتفع	

يتضح من الجدول رقم (٣-١) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور (إدارة النقل)، تراوحت ما بين (٤,٢٨) و (٣,٧٣)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (٤,٠٣) وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (٤) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (٤,٢٨)، وبانحراف معياري (٠,٦٤) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على

تاخذ الشركة بعين الاعتبار عند إدارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة إلى العميل والتفاعل عند تقديم الخدمة). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (١) بمتوسط حسابي (٤,٢٤) وانحراف معياري (٠,٦٠)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت على تمتلك

الشركة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتمادا على الجودة). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (٧) بمتوسط حسابي (٣,٧٣) وبانحراف معياري (٠,٩٠) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على أن تستعين الشركة بفريق من الخبراء الاستشاريين لمتابعة نقل البضائع ومسارها للوصول إلى الزبون بأقل (وقت).

وهذا يفسر أن إدارة النقل في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز ذات مستوى مرتفع

الجدول (٢-٤)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
9	تقوم الشركة بتحديد المجالات في أنظمة التخزين على أساس معايير إنتاجية تخفض العبء وتقلل من تكلفة الخدمة	4.06	0.58	مرتفع	1
2	تختار الشركة مواقع التخزين بشكل يتناسب مع نوع البضاعة من أجل المحافظة على صلاحيتها	3.86	0.79	مرتفع	2
3	تستغل الشركة الفرص المتاحة لتحسين جودة أنشط التخزين وإدارة العمل فيها	3.86	0.75	مرتفع	3
10	تعتمد الشركة على نظام متكامل يدمج أنظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء	3.84	0.68	مرتفع	4
11	تستخدم الشركة أنظمة التخزين عند الطلب المعرفة لاحتياجات الزبائن وتقديم مواصفات وظيفية عالية	3.82	0.86	مرتفع	5
8	تتم عملية التخزين في أماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادي مخاطر الانتظار	3.80	0.68	مرتفع	6
5	توفر الشركة الشروط المناسبة للتخزين من إضاءة تهوية، إنارة	3.76	0.74	مرتفع	7
7	تقوم الشركة بشكل دوري بإعادة النظر في الموارد والمعدات لتحقيق السرعة في تنفيذ عملية التخزين	3.75	0.92	مرتفع	8
1	تستخدم الشركة المعلومات لأغراض تخطيط عمليات التخزين بطريقة سريعة ودقيقة من أجل تقديم الجودة	3.73	0.87	مرتفع	9
6	تعتمد الشركة على نظام التحديث في السجلات لتوفير المعلومات للعملاء وتقديم الخدمة بشكل أسرع	3.68	0.71	مرتفع	10
4	تقوم الشركة بإعداد بوليصة تأمين لتوفير الأمن والراحة للزبائن ورفع مستوى جودة الخدمة المقدمة	3.63	0.73	مرتفع	11
	المتوسط العام الحسابي	3.80	0.76	مرتفع	

يتضح من الجدول رقم (٢-٤) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور (إدارة التخزين) تراوحت ما بين (٤,٠٦) و (٣,٦٣) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (٣,٨٠) وهو من المستوى المرتفع، حيث حازت الفقرة رقم (٩) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (٤,٠٦)، وبانحراف معياري (٠,٥٨) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على تقوم الشركة بتحديد المجالات في أنظمة التخزين على أساس معايير إنتاجية تخفض العبء وتقلل من تكلفة وانحراف I (الخدمة). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (٢) بمتوسط حسابي (٣,٨٦)

معياري (٠,٧٩) ، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت على تختار الشركة مواقع التخزين (بشكل يتناسب مع نوع البضاعة من أجل المحافظة على صلاحيتها

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (٤) بمتوسط حسابي (٣,٦٣) وبانحراف معياري (٠,٧٣) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن تقوم الشركة بإعداد بوليصة تأمين لتوفير الأمن والراحة للزبائن ورفع مستوى جودة الخدمة المقدمة). وهذا يفسر أن إدارة التخزين في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز ذات مستوى

مرتفع.

الجدول (٤-٣)

الترتيب	المستوى حسب المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	مرتفع	0.84	3.99	تسعى الشركة دائما لإدخال التحسينات في أنشطة التوريد الداخلية للإبتعاد عن المخزون العالي	7
2	مرتفع	0.74	3,98	لا تستخدم الشركة أنظمة التوريد بحسب الحاجة	6
3	مرتفع	0.62	3.93	تستخدم الشركة منهجية الاتصالات الإلكترونية في أنظمة التوريد لخفض دورة الزمن	5
4	مرتفع	0.73	3.78	تستجيب الشركة للمتغيرات المتوقعة لدى الزبائن وإدخال التحسينات الملائمة لخدمة التوريد	2
5	مرتفع	0.75	3.71	تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والشركة بناء على أنظمة توريد إلكترونية لتسهيل أوامر التوريد الأسبوعي الشهري	4
6	متوسط	0.82	3.65	تستخدم الشركة أنظمة التوريد الإلكترونية من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية	1
7	متوسط	0.80	3.52	تحدد الشركة آلية التوريد الإلكتروني المحسنة لتقديم عقود توريد باقل وقت متاح	3
	مرتفع	0.76	3.79	المتوسط العام الحسابي	

يتضح من الجدول رقم (٤٣) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور (إدارة التوريد) تراوحت ما بين (٣,٩٩) و (٣,٥٢) ، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (٣,٧٩) وهو من المستوى المرتفع، حيث حازت الفقرة رقم (٧) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ

، وبانحراف معياري (٠,٨٤) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على تسعى الشركة دائماً (3.99) لإدخال التحسينات في أنشطة التوريد الداخلية للابتعاد عن المخزون العالي). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (٦) بمتوسط حسابي (٣,٩٨) وانحراف معياري (٠,٧٤)، وهي من المستوى المرتفع، وقد نصت على لا تستخدم الشركة أنظمة التوريد حسب الحاجة). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (٣) بمتوسط حسابي (٣,٥٣) وبانحراف معياري (٠,٨٠) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن تحدد الشركة آلية التوريد الإلكتروني المحسنة لتقديم عقود توريد بأقل وقت متاح.

وهذا يفسر أن إدارة التوريد في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز ذات مستوى مرتفع

ثانياً: رضا الزبائن

لوصف مستوى أهمية رضا الزبائن (جودة الخدمة ؛ تقليل الوقت التكلفة)، لجأ الباحث إلى

استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة

كما هو موضح بالجداول (4-4) (5-4) (6-4)

الجدول (٤-٤)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
2	يتم معالجة اقتراحات وشكاوى العملاء بشفافية وفاعلية	3.75	1.35	متوسط	1
1	يقوم موظفو الشركة بالتفاعل مع احتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم	3.21	1.18	متوسط	2
4	تقدم الشركة خدماتها بالشكل الصحيح ومن أول مرة	2.21	1.16	متوسط	3
5	تتبع الشركة إجراءات يتم من خلالها قياس جودة الخدمات المقدمة للعملاء	2.90	1.06	متوسط	4
2	تحرص الشركة على الإبداع والابتكار في استحداث وتقديم الخدمات وتحسينها	2.72	1.92	متوسط	5
6	تتمتع الشركة بالقدرة على تقديم الخدمات بشكل خال من الأخطاء	2,35	1.50	متوسط	6
	المتوسط الحسابي	2.87	1.19	متوسط	

يتضح من الجدول رقم (٤٤) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور (جودة الخدمة) تراوحت ما بين (٣,٥٧) و (٢,٣٥)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (٢,٨٧) وهو من المستوى المتوسط، حيث حازت الفقرة رقم (٣) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (٣,٥٧)، وبانحراف معياري (٠,١٣٥) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على يتم معالجة اقتراحات وشكاوى العملاء بشفافية وفاعلية. وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (١) بمتوسط حسابي (٣,٢١) وانحراف معياري (١,١٨)، وهي من المستوى المتوسط

وقد نصت على يقوم موظفو الشركة بالتفاعل مع احتياجات العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (٦) بمتوسط حسابي (٢,٣٥) وبانحراف معياري (١,٥٠) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن تتمتع الشركة بالقدرة على تقديم الخدمات بشكل خال من الأخطاء). وهذا يفسر أن جودة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز تتمتع بمستوى متوسط

الجدول (٤-٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن فقرات محور (تقليل الوقت) مرتبة ترتيباً تنازلياً

الترتيب	المتوسط حسب المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	متوسط	1.33	3.36	يتم تقديم الخدمات بشكل ملائم من حيث الإجراءات والزمن	2
2	متوسط	1.33	3.30	تقوم الشركة بتذليل العقبات والصعوبات في سبيل تقديم الخدمة ودون أي تأخير	3
3	متوسط	1.33	2.15	هنالك دقة في الخدمات المقدمة ويتم إنجازها في الوقت المحدد	1
4	متوسط	1.35	2.84	تستعين الشركة بأحدث الوسائل التكنولوجية التي من شأنها تقليل وقت تقديم الخدمة	5
5	متوسط	0.98	2.63	تتبع الشركة منظومة من الإجراءات التي تقلل من وقت تقديم الخدمة	4
	متوسط	1.26	3.06	المتوسط العام الحسابي	

يتضح من الجدول رقم (٤-٥) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور (تقليل الوقت) تراوحت ما بين ٣,٣٦ و (٢,٦٣)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (٣,٠٦) وهو من المستوى المتوسط، حيث حازت الفقرة رقم (٢) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (٣,٣٦)، وبانحراف معياري (١,٣٣) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على يتم تقديم الخدمات بشكل ملائم من حيث الإجراءات والزمن). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (٣) بمتوسط حسابي (٣,٣٠) وانحراف معياري (١,٣٣)، وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت على تقوم الشركة بتذليل العقبات والصعوبات في سبيل تقديم الخدمة

ودون أي تأخير). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (٤) بمتوسط حسابي (٢,٦٣) وبانحراف معياري (٠,٩٨) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن تتبع الشركة منظومة من الإجراءات التي تقلل من وقت تقديم الخدمة). وهذا يفسر أن تقليل الوقت في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز تتمتع بمستوى متوسط

الجدول (٦-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة دراسة فقرات محور (التكلفة) مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى حسب المتوسط	الترتيب
4	لا تقوم الشركة باستغلال الظروف الاقتصادية والسياسية لغيات رفع أسعار تقديم الخدمة	4.65	0.48	مرتفع	1
2	تقوم الشركة بتقديم الخدمات بشكل صحيح مما يقلل من احتمال ترتب تكاليف إضافية على العملاء	3.74	1.48	مرتفع	2
3	تأخذ الشركة بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات الاسعار المتداولة بالسوق النفس الخدمة	2.74	0.44	متوسط	3
1	تقدم الشركة خدماتها بأسعار مناسبة مقارنة بالمنافسين	2.51	1.13	متوسط	4
	المتوسط العام الحسابي	3.41	0.88	متوسط	

يتضح من الجدول رقم (٦-٤) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور (التكلفة) تراوحت ما بين (٤,٦٤) و (٢,٥١)، حيث حاز المحور على متوسط حسابي إجمالي (٣,٤١) وهو من المستوى المتوسط، حيث حازت الفقرة رقم (٤) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (٤,٦٤)، وانحراف معياري (٠,٤٨) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على لا تقوم الشركة باستغلال الظروف الاقتصادية والسياسية لغايات رفع أسعار تقديم الخدمة). وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (٢) بمتوسط حسابي (٣,٧٤) وانحراف معياري (١,٤٨)

وهي من المستوى المتوسط، وقد نصت على تقوم الشركة بتقديم الخدمات بشكل صحيح مما يقلل من احتمال ترتيب تكاليف إضافية على العملاء). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (١) بمتوسط حسابي (٢,٥١) وانحراف معياري (١,١٣) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على أن تقدم الشركة خدماتها بأسعار مناسبة مقارنة بالمنافسين

وهذا يفسر أن التكلفة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز تتمتع بمستوى متوسط

اختبار فرضيات الدراسة (3 - 4)

تتناول هذه الفقرة اختبار فرضية الدراسة الرئيسية والفرعية من خلال استخدام اختبار

تحليل الانحدار المتعدد والبسيط والارتباط القانوني، وكما يلي

H_0 الفرضية الرئيسية الأولى

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية النقل تخزين التوريد) في

تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0,05) الاختبار الفرضية الرئيسية الأولى، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي للتعرف على أثر كل متغير مستقل النقل والتخزين، والتوريد) في المتغير التابع (جودة الخدمة)، والجدول (٧-٤) يبين هذه النتائج

الجدول (٧-٤)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الإدارة اللوجستية على جودة الخدمة

الإدارة اللوجستية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	T مستوى دلالة
النقل	1.169	0.121	-.125	1.394	0.165
التخزين	0.771	0.134	0.666	5.746	0.000
التوريد	-0.750	0.121	0.639	6.194	0.000

(a0.05) ذات دلالة إحصائية عند مستوى

يتضح من الجدول (٧-٤)، وبمتابعة قيم إختبار (١) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة بـ بالتخزين والتوريد لها تأثير على جودة الخدمة، حيث بلغت قيم (١) المحسوبة

على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (وأشارت النتائج إلى أن المتغير (5.746 6.194) 0.05) الفرعي والمتعلق بـ (النقل) ليس له تأثير على جودة الخدمة، حيث بلغت قيم (١) المحسوبة (١,٣٩٤) ، وهي قيم غير معنوية عند مستوى دلالة

($\alpha \leq 0.05$).

ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية بأبعادها التخزين والتوريد (على جودة الخدمة، في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز - الأردن، وقبول الفرضية فيما يتعلق بمتغير النقل

الجدول (٨-٤)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

Stepwise Multiple Regression

للتنبؤ بجودة الخدمة من خلال أبعاد الإدارة اللوجستية

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة معامل R التحديد	قيمة F	قيمة المحسوبة T	مستوى الدلالة
التخزين	0.063	13.298	5.746 0.000	0.000
التوريد	0.210	26.193	6.194	0.000

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (النقل)

لتحديد أهمية كل متغير Stepwise Multiple Regression عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الإدارة اللوجستية بأبعادها النقل والتخزين، والتوريد على جودة الخدمة، كما يتضح من الجدول رقم (٤-٨) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير التخزين قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (٦,٣%) من التباين في المتغير التابع ودخل متغير التوريد في العمل حيث فسر مع التخزين (٢١%) من التباين في المتغير التابع وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير (النقل) على اعتبار أنه متغير غير مهم إحصائياً وضعيف في تفسير التباين في النقل على كل بعد من أبعاد رضا الزبائن تم تقسيم الفرضية الرئيسية الأولى إلى ثلاث فرضيات فرعية وكما يلي

الفرضية الفرعية الأولى H_0 لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على جودة الخدمة

(0.05). المقدمة عند مستوى دلالة

الاختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على أثر إدارة

النقل على جودة الخدمة، والجدول (٩) يبين هذه النتائج

الجدول (٩-٤)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة النقل على جودة الخدمة

الارتباط R	اتجاه العلاقة beta	معامل R ² التحديد (التأثير)	F قيمة	الدلالة الاحصائية
0.207	0.207	0.043	8.883	0.00

(0.05>a) ذات دلالة إحصائية عند مستوى

بمستوى دلالة إحصائية أقل من (٠,٠٥) مما (8.883) (F) يتضح من الجدول (٩٤) أن بلغت قيمة الإحصائي يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة النقل وجودة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (٠,٢٠٧) بمعامل تحديد (٢) (4.3%) (٠,٠٤٣)، أي أن تأثير إدارة النقل على جودة الخدمة تؤثر بنسبة

الفرضية الفرعية الثانية $H_{02.2}$

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على جودة الخدمة

(0.05). المقدمة عند مستوى دلالة

الاختبار الفرضية الثانية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط للتعرف على إدارة التخزين على جودة الخدمة، والجدول (١٢) يبين هذه النتائج

الجدول (٤-١٠)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لآثر إدارة التخزين على جودة الخدمة

الارتباط R	beta اتجاه العلاقة	معامل التحديد R2 (التأثير)	F قيمة	الدلالة الإحصائية
0.251	0.251	0.063	13.298	0.000

(0.05>) ذات دلالة إحصائية عند مستوى

بمستوى دلالة إحصائية أقل من (٠,٠٥) (13,298) (F) يتضح من الجدول (١٠٤) أن بلغت قيمة الإحصائي مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التخزين وجودة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (٠,٢٥١) بمعامل تحديد (٠,٠٦٣)، أي أن إدارة

(6.3%) التخزين تؤثر على جودة الخدمة بنسبة

الفرضية الفرعية الثالثة Ho3

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة I (٠,٠٥) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر إدارة التوريد على جودة الخدمة، والجدول (١٥) يبين هذه النتائج

الجدول (٤-١١)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لآثر إدارة التوريد على جودة الخدمة

الارتباط R	beta اتجاه العلاقة	معامل التحديد R2 (التأثير)	F قيمة	الدلالة الإحصائية
0.039	0.039	0.002	0.299	0.585

(0.05) ذات دلالة إحصائية عند مستوى

بمستوى دلالة (0.299) (F) يتضح من الجدول (١١٤) أن بلغت قيمة الإحصائي

إحصائية أكبر من (٠,٠٥) مما يشير إلى قبول الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد

أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التوريد وجودة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز،

حيث بلغت قيمة الارتباط (٠,٠٣٩) بمعامل تحديد (٠,٠٠٢)، أي أن إدارة التخزين

(0.02%) تؤثر على التكلفة بنسبة

Ho الفرضية الرئيسية الثانية

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية النقل تخزين (التوريد) في

(0.05) تحقيق رضا الزبائن تقليل الوقت عند مستوى دلالة

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي للتعرف على أثر كل متغير مستقل النقل والتخزين والتوريد) في المتغير التابع (تقليل الوقت)، والجدول (٢٠) يبين هذه النتائج

الجدول (٤-١٢)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لآثار أبعاد الإدارة اللوجستية على تقليل الوقت

الإدارة اللوجستية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
النقل	-.307	.134	.205	-297	.023
التخزين	.563	.148	.439	3.812	.000
التوريد	-.818	.133	-.630	6.141	.000

يتضح من الجدول (١٢٤) ، وبمتابعة قيم إختبار (١) أن المتغيرات (a0.05) ذات دلالة إحصائية عند مستوى الفرعية التالية لها

والمعلقة بـ بالنقل والتخزين والتوريد لها تأثير على تقليل الوقت، حيث بلغت قيم (١) المحسوبة (٢,٢٩٧) ٣,٨١٢ (٦,١٤١) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة

ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية بأبعادها النقل والتخزين والتوريد على تقليل الوقت، في شركة باسيفيك

انترناشيونال لاينز – الأردن

الجدول (٤-١٣)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي
Stepwise Multiple Regression

للتنبؤ بتقليل الوقت من خلال أبعاد الإدارة اللوجستية

ترتيب دخول العناصر المستقلة فسي معادلة التنبؤ	قيمة معامل R التحديد	قيمة F	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
التوريد	.268	39.879	-297	0.000
التخزين	.206	25485	3.812	0.000
النقل	.226	19.117	-6141	0.000

(2 0.05) دالة إحصائية عند مستوى

لتحديد أهمية كل متغير Stepwise Multiple Regression عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الإدارة اللوجستية بأبعادها النقل والتخزين، والتوريد على تقليل الوقت ، كما يتضح من الجدول رقم (١٣٤) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير التوريد قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (١٦,٨%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير التخزين في العمل حيث فسر مع التوريد (٢٠,٦%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير النقل في العمل حيث فسر مع المتغيرات السابقة (٢٢,٦%) من التباين في المتغير التابع

تم تقسيم الفرضية الرئيسية الثانية إلى ثلاث فرضيات فرعية وكما يلي

الفرضية الفرعية الأولى لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على تقليل وقت H02-1 (0.05). تقديم الخدمة عند مستوى دلالة

اختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط للتعرف على إدارة النقل

على تقليل الوقت، والجدول (١٠) يبين هذه النتائج

:

الجدول (١٤-٤)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة النقل على تقليل الوقت

الارتباط R	اتجاه العلاقة Beta	معامل التحديد R2 (التأثير)	قيمة F	الدلالة الاحصائية
0.278	-.278	0.077	16.626	0.000

(16.626) (F) ذات دلالة إحصائية عند مستوى (<0.05) يتضح من الجدول (١٤٤) أن بلغت قيمة الإحصائي بمستوى دلالة احصائية أقل من (٠,٠٥) مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة النقل وتقليل الوقت في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (7.7%) بمعامل تحديد (٠,٠٧٧)، أي أن تأثير إدارة النقل على جودة الخدمة تؤثر بنسبة (0.278) (R) الفرضية الفرعية الثانية Ho2.2

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على تقليل وقت

(0.05). تقديم الخدمة عند مستوى دلالة

الاختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط للتعرف على أثر إدارة

التخزين على تقليل الوقت، والجدول (١٣) يبين هذه النتائج

الجدول (١٥-٤)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة التخزين على تقليل الوقت

الارتباط R	اتجاه العلاقة Beta	معامل التحديد R2 (التأثير)	قيمة F	الدلالة الاحصائية
0.202	0.202	0.041	8.463	0.004

(>0.05) ذات دلالة إحصائية عند مستوى

بمستوى دلالة إحصائية أقل من (٠,٠٥) مما (8.463) (F) يتضح من الجدول (١٥٤) أن بلغت قيمة الإحصائي يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التخزين وتقليل الوقت في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (٠,٢٠٢) بمعامل تحديد (٢) (٠,٠٤١)، أي أن إدارة التخزين

(4.1%) تؤثر على تقليل الوقت بنسبة

[الفرضية الفرعية الثالثة Ho2.3

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥). لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على إدارة التوريد على تقليل الوقت، والجدول (١٦) يبين هذه النتائج

الجدول (١٦-٤)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التوريد على تقليل الوقت

الارتباط R	اتجاه العلاقة Beta	معامل التحديد R2 (التأثير)	قيمة F	الدلالة الإحصائية
0.409	0.409	0.168	39.879	0.000

(0.05) ذات دلالة إحصائية عند مستوى

بمستوى دلالة إحصائية أقل من (٠,٠٥) (39.879) (F) يتضح من الجدول (٤-١٦) أن بلغت قيمة الإحصائي مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التوريد وتقليل الوقت في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (٠,٤٠٩) بمعامل تحديد (٠,١٦٨)، أي أن إدارة التوريد

(16.8%) تؤثر على تقليل الوقت بنسبة

Hos الفرضية الرئيسية الثالثة

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية النقل تخزين التوريد) في تحقيق

(0.05) رضا الزبائن (التكلفة) عند مستوى دلالة لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي للتعرف على

(أثر كل متغير مستقل النقل والتخزين والتوريد) في المتغير التابع (التكلفة)، والجدول (٢٢)

يبين هذه النتائج

الجدول (١٧-٤)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الإدارة اللوجستية على التكلفة

الإدارة اللوجستية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى T الدلالة
النقل	-0.325	0.097	-0.326	-3.333	0.001
التخزين	0.169	0.108	0.198	1.569	0.118
التوريد	-0.094	0.097	-0.109	-0.975	0.331

(as0.05) ذات دلالة إحصائية عند مستوى

يتضح من الجدول (١٧٤)، وبمتابعة قيم اختبار (١) أن المتغير الفرعي التالي والمتعلقة بـ (بالنقل) له تأثير على التكلفة، حيث بلغت قيم (١) المحسوبة (٣,٣٣٣)، وهي

(a) (0.05) قيمة معنوية عند مستوى دلالة

وأشارت النتائج إلى أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بـ التخزين، والتوريد) ليس لها تأثير على التكلفة، حيث بلغت قيم (١) المحسوبة (١,٥٦٩ و ٠,٩٧٥) ، وهي قيم غير معنوية (0.05) عند مستوى دلالة

ومما سبق يقتضي رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة

- إحصائية للإدارة اللوجستية لبعدها (النقل) على التكلفة، في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز

. الأردن. وقبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بالأبعاد (التخزين، التوريد)

الجدول (١٨-٤)

للتنبؤ عن التكلفة من خلال أبعاد Stepwise Multiple Regression نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي الإدارة اللوجستية

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة معامل R التحديد	قيمة F	قيمة المحسوبة T	مستوى الدلالة
النقل	0.065	13.509	-3.333	0.000

(2 0.05) دالة إحصائية عند مستوى

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير التخزين والتوريد) عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج Stepwise Multiple Regression الرياضي الذي يمثل أثر الإدارة اللوجستية بأبعادها النقل والتخزين، والتوريد على التكلفة ، كما يتضح من الجدول رقم

والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير (4-18)

النقل فقط هو الوحيد الذي فسر ما مقداره (٦,٤%) من التباين في المتغير التابع. وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغير التخزين، والتوريد) على اعتبار أنهما متغيران غير مهمان إحصائياً وضعيفان في تفسير التباين في المتغير التابع

تم تقسيم الفرضية الرئيسية الثانية إلى ثلاث فرضيات فرعية وكما يلي

الفرضية الفرعية الأولى لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على تكلفة الخدمة H03-1 عند

(0.05) مستوى دلالة

الاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على أثر إدارة

النقل على التكلفة، والجدول (١١) يبين هذه النتائج

الجدول (١٩-٤)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة النقل على التكلفة

الارتباط R	اتجاه العلاقة Beta	معامل التحديد R (التأثير)	قيمة F	الدلالة الإحصائية
0.253	0.253	0.064	13.509	0.000

(13.509) (F) ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) يتضح من الجدول (١٩٤) أن بلغت قيمة الاحصائي بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة النقل والتكلفة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث

بمعامل تحديد () (0.06٤) ، أي أن تأثير إدارة النقل (R) (0.253) بلغت قيمة الارتباط

(6.4%) على جودة الخدمة تؤثر بنسبة

الفرضية الفرعية الثانية Ho3.2

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية التخزين على تكلفة الخدمة (0.05) عند مستوى دلالة

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط للتعرف على إدارة التخزين على التكلفة، والجدول (١٤) يبين هذه النتائج
الجدول (٢٠-٤)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة التخزين على التكلفة

الارتباط R	اتجاه العلاقة Beta	معامل التحديد R (التأثير)	قيمة F	الدلالة الإحصائية
0.119	0.119	0.014	2.841	0.093

(0.05>a) ذات دلالة إحصائية عند مستوى

بمستوى دلالة إحصائية أكبر من (0.05) (2.841) (F) يتضح من الجدول (٢٠٤) أن بلغت قيمة الاحصائي مما يشير إلى قبول الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التخزين والتكلفة في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز،

حيث بلغت قيمة الارتباط () (0.11٩) بمعامل تحديد () (0.0١٤) ، أي أن إدارة التخزين

(1.4%) تؤثر على التكلفة بنسبة

الفرضية الفرعية الثالثة Ho3-3

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تكلفة الخدمة

(0.05) عند مستوى دلالة

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، للتعرف على إدارة

التوريد على التكلفة، والجدول (١٧) يبين هذه النتائج

الجدول (٢١-٤)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة التوريد على تقليل الوقت

الارتباط R	اتجاه العلاقة Beta	معامل التحديد R (التأثير)	قيمة F	الدلالة الإحصائية
0.152	0.152	0.023	4.682	0.032

(0.05>) ذات دلالة إحصائية عند مستوى

بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) مما (4.682) (F) يتضح من الجدول (٢١٤) أن بلغت قيمة الإحصائي يشير إلى رفض الفرضية الصفرية، والتي تنص على لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية بين إدارة التوريد والتكلفة

في شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز، حيث بلغت قيمة الارتباط (0,152) (بمعامل تحديد (0,023) ، أي أن إدارة التوريد تؤثر

(2.3%) على التكلفة بنسبة

. الفرضية الرئيسية الرابعة

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية النقل التخزين التوريد) في

تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة تقليل الوقت التكلفة عند مستوى دلالة (0,05) اختبار الفرضية الفرعية الرابعة، تم استخدام اختبار الارتباط القانوني الجدول (4-22)

نتائج تحليل الارتباط القانوني للعلاقة بين الادارة اللوجستية و رضا العملاء

التكلفة	تقليل الوقت	جودة الخدمة	
0.25	0.27	0.20	النقل
0.11	0.20	0.25	التخزين
0.15	0.40	0.03	التوريد

من الجدول (4-22) يتضح أن معامل الارتباط بين متغير النقل وكل من متغيرات رضا

العملاء (جودة الخدمة، وتقليل الوقت، والتكلفة حيث بلغت المعاملات (0,25 0,27 0,20) وهي دالة عند مستوى 0,05 فاقل. كذلك فان معامل الارتباط القانوني بين التخزين وكل من

(متغيرات رضا العملاء (جودة الخدمة، وتقليل الوقت، والتكلفة حيث بلغت المعاملات (0,25

وهي دالة عند مستوى 0,05 فاقل (0.11 0.20

كما أن معامل الارتباط القانوني بين التوريد وكل من متغيرات رضا العملاء (جودة الخدمة، وتقليل الوقت، والتكلفة) حيث بلغت المعاملات (0,03 0,40 0,15) وليست جميعها دال عن مستوى 0,05

جدول (4-23)

Sig	DF	Chi-SQ	Wilks	التباين المفسر	معامل الارتباط القانوني	
0.00	9	129.92	0.515	0.411	0.57	النقل
0.00	4	51.75	0.767	0.0361	0.474	التخزين
0.125	1	2.35	0.988	0.05	0.11	التوريد

من الجدول (234) يتضح بأن معامل الارتباط القانوني بلغ بين النقل ورضا العملاء 0,57 وقد فسر النقل ما وهي دالة عند مستوى 0,05 فاقل. Chi-SQ 129.92 نسبته 41,1% من التباين رضا الزبائن، وأن قيمة كما أن معامل الارتباط القانوني بين التخزين ورضا العملاء 0,47 وقد فسر التخزين 36,1% من التباين في وهي دالة عند مستوى 0,05 فاقل. أما التوريد فقد بلغ معامل Chi-S 51.57 خدمة العملاء حيث أن قيمة الارتباط

القانوني مع أبعاد متغير الخدمة 0,11 وهي ليست دالة عند مستوى 0,05 فاقل. حيث أن قيمة

مربع كاي بلغت 235

التوصيات والإستنتاجات

النتائج (1-5)
الاستنتاجات (2-5)
التوصيات (3-5)

النتائج (1-5)

1. تبين أن مستوى إدارة النقل في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً

2. تبين أن مستوى إدارة التخزين في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً

3. تبين أن مستوى إدارة التوريد في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً

4. - تبين أن مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً

5. - تبين أن مستوى تقليل وقت تقديم الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً

6. تبين أن مستوى تكلفة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً

7. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على جودة الخدمة المقدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن عند مستوى دلالة

8. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على جودة الخدمة المقدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن عند مستوى

دلالة (0.05)
وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على جودة الخدمة المقدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن عند مستوى

دلالة (0.05)

10. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على تقليل وقت تقديم الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن عند مستوى دلالة

11. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على تقليل وقت تقديم الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن عند مستوى دلالة

12. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تقليل وقت

(0.05). تقديم الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن عند مستوى دلالة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على تكلفة الخدمة

في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن عند مستوى دلالة (0.05). ١٤ وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين) على تكلفة الخدمة

(0.05) في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن عند مستوى دلالة

وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تكلفة الخدمة في شركة باسيفيك انترناشونال 15 (0.05) لاينز الأردن عند مستوى دلالة

الاستنتاجات (2-5)

الاهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية لم يظهر إلا في منتصف الخمسينيات وبداية 1.

الستينيات، وذلك عندما بدأت تكلفته تتضخم بشكل ملحوظ، عندها أيقنت الإدارة في

هذه المنظمات أن الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي. ٢. الأنشطة اللوجستية في منظمات الأعمال تهدف بشكل أساسي إلى إرضاء المستهلك

من خلال تحقيق المزايا التنافسية الزمنية والمكانية ٣ يوجد للإدارة اللوجستية قسمين رئيسيين وهما اللوجستية الإدارية والتي هي جزء من

سلسلة توريد المواد، ولوجستية الإنتاج المتعلقة بتوريد المواد الأساسية إلى المصنع. ٤ لعبت شبكة الانترنت الدور الكبير في تقليص الوقت اللازم لإنجاز عمليات النقل عن طريق بناء شبكة متكاملة لتبادل المعلومات والبيانات والتي تتيح إمكانية متابعة

البضائع ومسار تحركها والمدة التي تحتاجها للوصول

الجودة العالية نسبياً ستحقق الرضا العالي لدى العملاء والعكس صحيح. وبالتالي 5.

تحقيق الموقع الريادي والتميز لهذه المنظمة أو تلك

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار 6.

التوصيات (3-5)

توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير 3

في تحقيق رضا الزبائن ودعم الميزة التنافسية للشركة ٤ توصي الدراسة شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الأردن بزيادة الاهتمام في جودة الخدمة المقدمة والعناصر التي تؤثر عليها وإدخال التحسينات المستمرة على خدماتها. ٥ توصي الدراسة شركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الأردن بالعمل على اتباع إجراءات

جديدة من شأنها تقليل وقت تقديم الخدمة . ٦. يوصي الباحث بإجراء دراسات حوال نفس الموضوع التي تطرقت له الدراسة وبأنفس

. المتغيرات البحثية وذلك بهدف التأكد من مدى مطابقتها للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية

يوصي الباحث بضرورة الاهتمام بدراسة الإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من 7.

أهمية كبيرة في دعم الميزة التنافسية وتحقيق رضا الزبائن
توصي الدراسة بضرورة طرح مناهج خاصة وتخصصات جامعية في مجال الإدارة اللوجستية على الصعيد المحلي

قائمة المراجع

اولاً : المراجع العربية
ثانياً : المراجع الأجنبية

أولاً : المراجع العربي

تركي ابراهيم سلطان وآخرون ترجمة عن رونلد اتش بالو . " ادارة اللوجستيات : 1 (2006) تخطيط وتنظيم سلسلة الامداد " الرياض درا المريخ للنشر

ثابت عبد الرحمن ادريس ادارة الاعمال اللوجستية : الامداد والتوزيع المادي .. 2 (2006) الاسكندرية الدار الجامعية

حضير. كاظم حمود، إدارة الجودة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة 3 الأولى، عمان، ٢٠٠٢ ، ص (217 I)

عبد العزيز سلوى الرعي (٢٠١١)، نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية التسويقية 4. لدعم الميزة التنافسية " أطروحة (دكتوراه) - جامعة المنصورة. كلية التجارة. قسم ادارة الأعمال

غنيم ، ناجي خشبة ، (٢٠١١)، أثر ممارسات إدارة سلسلة التوريد على مستوى 5.

جودة المنتجات "، رسالة (ماجستير) - جامعة المنصورة كلية التجارة. قسم إدارة

الأعمال.

حازم مصطفى محمد محمود (٢٠١١) • اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في 6

تحسين الاداء اللوجستي في المنظمات الخدمية .. رسالة ماجستير - جامعة بورسعيد
المعهد العالي للإدارة والحاسب الآلي ٧ سلسمان عبيدات ادارة الشراء والتخزين دارا
الفرقان للنشر والتوزيع عمان الاردن

مأمون الداركة ، طارق شبلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار صفاء للنشر 8
والتوزيع ، الطبعة الأولى ، (عمان ، ٢٠٠٢ ، ص ١٨)

مامون الداركة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ...

الطبعة الأولى ، عمان ، . (٢٠٠١ ، ص ١٤٣)

مأمون الداركة وآخرون ، إدارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ...

الطبعة الأولى ، عمان ، . (٢٠٠١ ، ص ١٤٣)

محسن العوضي (٢٠١٢) اثر الإدارة اللوجستية على تسهيل التدفق بين مناطق 10

. الإنتاج والاستهلاك، مقالة جريدة الاتحاد

11. محمد عبد الفتاح العشماوي ٢٠٠٨، الاتجاهات المعاصرة في ادارة الانشطة

محمد فريد الصحن ، قراءات في إدارة التسويق ، الدار الجامعية ، مصر ، ٢٠٠٢ ،

محمد مصطفى الادارة اللوجستية دار البداية عمان الاردن ٢٠١٢ 12

: مصطفى، نهال فريد ادارة اللوجستيات وسلاسل التوريد الاسكندريه - 13

(2007). المكتب الجامعي الحديث للنشر

هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية ، . 14
عمان ،

، ص٣٧٤ص2005

يوسف حليم سلطان الطائي هاشم فوزي دباس العبادي " الدور 15.

الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في إدارة علاقات العملاء دراسة تطبيقية

في معمل بيبسي الكوفة، مجلة علوم إنسانية، السنة ٥، العدد ٣٦ ، م ٢٠٠٨

ثانياً : المراجع الأجنبية

1. Adeyemi S (2010)" Just-in-Time Production Systems (JITPS)
in Developing Countries" The Nigerian Experience. J. Soc. Sci.
Vol.22, No.2, pp. 145-152.

2. Akhilesh, B (2011) "Impact of Supply Agility on Customer
Satisfiaction "International Conference on E-business
Management, Vol.3, No.2.

3. Anderson, R and Jerman, R(2001)"The Influence of Logistic
Management on Quality Service "Journal of logistic and
Transport, Vol.34, No.2.

4. Antonina,T(2009)"Sustainable Logistic Soluation in the high Northern
5. Baker,P(2007)"An Exploratory framework of the Role of Inventory and Warehousing in International Supply Chains" Emerald Group Publishing Limited.
6. Belin.A(2002) "The Measure of Client Satisfaction in the Markets IndustrialMaster Marketing and Communication Commercial”p7.
7. Carl D. McDaniel (2005). The Future of Business: The Essentials. Mason, Ohio:South-Western
9. Christian. D & Joel.B(2000)" Comportement du Consommateur" economica edition, Paris,, P505.
9. Christopher. M. (2000) "The agile Supply Chain Competing in Volatile Markets" Industrial Marketing Management, Vol. 29, Vol. 1
10. Cooper.C, Lambert.M. & Pagh, J.D. (1997) "Supply chain management: more than a new name for logistics" International Journal of Logistics Management, Vol. 8, No. 1.
- 11.Croom,S and Johnson R(2008) "Enhancing Internal Customer Service Through Procurement "International Journal of Service Industry, Vol.14, No.5.
12. Daniel Ray (2001) “Measure and develop customer satisfaction”, 2nd edition of organization, Paris, P22.

قائمة الملاحق

: قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

: أداه الدراسة (الاستبانة)

: دورات تدريبية

:أبحاث

دورات تدريبية:

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

أبحاث:

- "تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة على كفاءة العمليات اللوجستية – "مجلة إدارة العمال، 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 واللوجستك في المخزون.

رابط الاستبيان الالكتروني :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfi2tnbOVLjIRFKqgzcQNdAq_Q2XUNuRhL4r78wJOY5dygZsq/viewform?usp=pp_url&entry.119962135=%D8%A8%D9%83%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B1%D9%8A%D9%88%D8%B3

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

الموضوع: أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن	٠
الإهداء	١
المستخلص:	٢
مقدمة عن اللوجستك:	٥
أهمية اللوجستك:	٥
مستقبل اللوجستك:	٥
مشكلة اللوجستك في رضا الزبائن:	٧
أهمية اللوجستك :	٩
التحديات التي تواجهها اللوجستك:	١٠
مستقبل اللوجستك:	١٠
أهمية اللوجستك:	١٠
أسئلة البحث:	١١
أهداف اللوجستك في رضا الزبائن:	١٢
فرضيات اللوجستك:	١٤
الدراسات الميدانية على اللوجستك:	١٨
مخطط اللوجستك:	١٩
مكونات مخطط اللوجستك:	١٩
أدوات مخطط اللوجستك:	١٩
فوائد مخطط اللوجستك:	٢٠
تحديات مخطط اللوجستك:	٢٠
نصائح لإنشاء مخطط لوجستك ناجح:	٢٠
الدراسات السابقة والإطار النظري:	٢١
ملخص عن اللوجستك:	٢٢
أنواع اللوجستك:	٢٢
التحديات التي تواجه اللوجستك:	٢٢
أهم الاتجاهات في مجال اللوجستك:	٢٢
فوائد اللوجستك:	٢٣
التكليف الثاني	٢٤
مشكلة الدراسة وأسئلتها :	٢٤
أهداف البحث	٢٤
فرضيات البحث	٢٥
نموذج البحث	٢٧
نبذة مختصرة عن مكان تطبيق الدراسة	٢٧
منهجية البحث	٢٧

المخطط المقترح للمشروع.....	٢٨
التكليف الثالث.....	٢٩
المستخلص.....	٢٩
الدراسات السابقة العربية والأجنبية.....	٢٩
أولاً: الدراسات العربية.....	٢٩
ثانياً: الدراسات الأجنبية.....	٣٠
قائمة المراجع : خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
الملحق :	٦٢

الملحق (٢)

السادة الزبائن الكرام

تحية طيبة وبعد؛

تهدف هذه الاستبانة لجمع البيانات اللازمة لدراسة أثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز - الاردن وذلك استكمالا لمتطلبات منح

درجة الماجستير في إدارة الأعمال، وقد تم اختياركم للإجابة عن العبارات الواردة فيها. يرجى التكرم بقراءة جميع الفقرات بدقة والإجابة عنها بموضوعية لما لذلك من أثر كبير على صحة النتائج التي سوف تتوصل إليها الدراسة، علما بأن جميع البيانات الواردة

في هذه الاستبانة ستعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ،،،،،

الرجاء التكرم بوضع إشارة (X) في المربع المناسب والممثل لشخصكم الكريم:
1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر:

25 سنة فأقل	☐	35-26 سنة	☐
45-36 سنة	☐	55-46 سنة	☐
55 سنة فأكثر	☐		

3- المؤهل العلمي:

ثانوية عامة فأقل	☐	دبلوم متوسط	☐
بكالوريوس	☐	ماجستير	☐
دكتوراه	☐		

4- الخبرة العملية:

5 سنوات فأقل	☐	10-6 سنوات	☐
15-11 سنة	☐	20-16 سنة	☐
21 سنة فأكثر	☐		

5- مدة التعامل مع الشركة:

5 سنوات فأقل	☐	10-6 سنوات	☐
15-11 سنة	☐	20-16 سنة	☐
21 سنة فأكثر	☐		

القسم الثاني: أسئلة الاستبانة

الرجاء الإجابة على كل عبارة من العبارات التالية بوضع إشارة (X) في المربع الممثل لرأيك:

ت	الفقرة	بدائل الإجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق
غير موافق بشدة					
نقل					
1	تمتلك الشركة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتماداً على الجودة.				
2	تهتم الشركة بنمط العلاقات التجارية مع الزبائن لإنشاء شبكة نقل متكاملة من الخدمات اللوجستية .				
3	ال تعتمد الشركة على اسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية				
4	تأخذ الشركة بعين الاعتبار عند ادارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة الى العميل والتفاعل عند تقديم الخدمة				
5	تقوم الشركة بادرة وسائل النقل لتقديم خدمة النقل في الوقت المناسب .				
6	تستخدم الشركة احدث الوسائل التكنولوجية من اجل تقليل الوقت الازم لانجاز عملية النقل .				
7	تستعين الشركة بفريق من الخبراء الاستشاريين لمتابعة نقل البضائع ومسارها للوصول الى الزبون بأقل وقت				
8	تتجاوب الشركة مع التغيرات في خدمة النقل للحصول على منافع الخدمة بأقل وقت				
9	تقوم الشركة بنقل البضائع باتباع منظومة تخطيط النقل بأقل التكاليف .				
لتخزين					
10	تستخدم الشركة المعلومات لاجراض تخطيط عمليات التخزين بطريقة سريعة ودقيقة من اجل تقديم الجودة.				
11	تختار الشركة مواقع التخزين بشكل يتناسب مع نوع البضاعة من اجل المحافظة على صلاحيتها .				
12	تستغل الشركة الفرص المتاحة لتحسين جودة انشطة التخزين وادارة العمل فيها .				
13	تقوم الشركة باعداد بوليصة تأمين لتوفير الامن والراحة للزبائن				

29	تحرص الشركة على الإبداع والابتكار في إستحداث وتقديم الخدمات وتحسينها				
30	يتم معالجة إقتراحات وشكاوى العملاء بشفافية وفاعلية				
31	تقدم الشركة خدماتها بالشكل الصحيح ومن أول مرة				
32	تتبع الشركة اجراءات يتم من خلالها قياس جودة الخدمات المقدمة للعملاء				
33	تتمتع الشركة بالقدرة على تقديم الخدمات بشكل خالي من الاخطاء				
تقليل الوقت					
34	هنالك دقة في الخدمات المقدمة ويتم انجازها في الوقت المحدد				
35	يتم تقديم الخدمات بشكل ملائم من حيث الإجراءات والزمن				
36	تقوم الشركة بتذليل العقبات والصعوبات في سبيل تقديم الخدمة ودون اي تأخير				
37	تتبع الشركة منظومة من الاجراءات التي تقلل من وقت تقديم الخدمة				
38	تستعين الشركة بأحدث الوسائل التكنولوجية والتي من شأنها تقليل وقت تقديم الخدمة				
التكلفة					
39	تقدم الشركة خدماتها بأسعار مناسبة مقارنة بالمنافسين				
40	تقوم الشركة بتقديم الخدمات بشكل صحيح مما يقلل من احتمال ترتب تكاليف اضافية على العملاء				
41	تأخذ الشركة بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات الاسعار المتدولة بالسوق لنفس الخدمة.				
42	لا تقوم الشركة باستغلال الظروف الاقتصادية والسياسية لغياب رفع اسعار تقديم الخدمة .				