

Final Project 2

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أسم الطالب

ابراهيم فرج الحريصي

مشروع تخرج- 2

مشاكل سلاسل الامداد وجودة المنتجات المقدمة من الموردين

إشراف

د.

عبدالرحيم نادر

التاريخ- الفصل الدراسي الاول

مستخلص الدراسة

الهدف:

يهدف البحث إلى تحليل تأثير مشاكل سلاسل الإمداد على جودة المنتجات المقدمة من الموردين. كما يسعى لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى انخفاض الجودة ، وتقييم أثر التزام الموردين بالمعايير على الكفاءة التشغيلية ، بالإضافة إلى اقتراح استراتيجيات للحد من تأخيرات التسليم.

المنهجية :

تعتمد الدراسة على المنهجية المختلطة التي تجمع بين الجانب النوعي والكمي. ويشمل ذلك إجراء مقابلات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في شركة "فلوسيرف" بالمملكة العربية السعودية ، وتحليل البيانات الكمية المستمدة من مقاييس أداء سلسلة التوريد في الشركة.

النتائج :

أظهرت النتائج الأولية (بناءً على الدراسات السابقة والتحليل النظري في المشروع) أن امتثال الموردين لمعايير الجودة يؤثر إيجاباً وبشكل حاسم على جودة المنتج النهائي. في المقابل، تبين أن التأخيرات في التسليم تؤدي إلى آثار سلبية مباشرة على الجودة داخل سلاسل التوريد. كما استنتجت الدراسة أن الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد تساهم في تعزيز رضا العملاء وبناء سمعة إيجابية للشركة.

التطبيقات والأهمية :

تكمن الأهمية النظرية في إثراء المعرفة حول كيفية تحسين الجودة عبر إدارة فعالة للإمداد ، بينما تتمثل الأهمية التطبيقية في تقديم استراتيجيات عملية لشركة "فلوسيرف" والشركات المشابهة لتعزيز تميزها التنافسي. وتوصي الدراسة بضرورة استثمار الشركات في تكنولوجيا المعلومات والابتكار لتحسين كفاءة العمليات وضمان النمو المستدام.

الكلمات المفتاحية :

سلاسل الإمداد ، جودة المنتجات ، الموردين ، الكفاءة التشغيلية ، رضا العملاء ، شركة فلوسيرف.

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	5
1.1. المقدمة:	6
1.2. مشكلة الدراسة.....	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	7
1.3. أهمية الدراسة.....	7
1.3.1. على المستوى النظري:.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	8
1.4. أسئلة الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. أهداف الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. فرضيات الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.7. نموذج الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.8. منهجية الدراسة.....	Error! Bookmark not defined.
1.9. الدراسة الميدانية.....	Error! Bookmark not defined.
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	Error! Bookmark not defined.
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.1. المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
2.2. المتغير المستقل.....	Error! Bookmark not defined.
2.3. المتغير التابع.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	Error! Bookmark not defined.
2.5. الخاتمة.....	Error! Bookmark not defined.
قائمة المراجع.....	Error! Bookmark not defined.
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	15

16.....	3.1. المقدمة
Error! Bookmark not defined.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
Error! Bookmark not defined.....	3.3. تصميم البحث
Error! Bookmark not defined.....	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
Error! Bookmark not defined.....	3.5. طريقة جمع البيانات
18.....	3.6. أنواع البيانات
17.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
17.....	3.8. الخاتمة
Error! Bookmark not defined.....	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
Error! Bookmark not defined.....	4.1. المقدمة
Error! Bookmark not defined.....	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
Error! Bookmark not defined.....	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
Error! Bookmark not defined.....	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
Error! Bookmark not defined.....	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
Error! Bookmark not defined.....	4.6. الخاتمة
Error! Bookmark not defined.....	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
Error! Bookmark not defined.....	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
Error! Bookmark not defined.....	5.2. توصيات الدراسة:
Error! Bookmark not defined.....	5.3. الخاتمة:
Error! Bookmark not defined.....	قائمة المراجع
Error! Bookmark not defined.....	الملاحق

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

سلاسل الإمداد وجودة المنتجات المقدمة من الموردين تعدان أساسيتان في سياق الأعمال الحديث، حيث تلعب دورًا بارزًا في النجاح والاستدامة للشركات. تواجه الشركات في الوقت الحاضر تحديات كبيرة في تأمين جودة المنتجات من خلال سلاسل الإمداد، مما يستدعي الحاجة الملحة لفهم عميق للمشاكل المحتملة وتقديم حلول فعالة.

هدف هذا البحث هو تحليل تأثير مشاكل سلاسل الإمداد على جودة المنتجات المقدمة من الموردين وتقديم توصيات لتحسين الأداء. كيف يمكن مواجهة التحديات الحالية في سلاسل الإمداد لضمان جودة المنتجات؟ وما هو دور الشركات في تحقيق هذا الهدف؟ من خلال تحليل تأثير مشاكل سلاسل الإمداد على جودة المنتجات، يمكن تحديد السبل التي يمكن من خلالها تحسين الأداء وضمان جودة المنتجات، مما يساهم في تعزيز الاستدامة والنجاح في بيئة الأعمال اليوم.

1.2. مشكلة الدراسة:

في سياق الأعمال الحالي، تواجه الشركات تحديات كبيرة في ضمان جودة المنتجات التي تحصل عليها من الموردين عبر سلاسل الإمداد. هذه التحديات تشمل عدة جوانب معقدة تؤثر سلبيًا على كفاءة العمليات وجودة المنتجات، مما يهدد بالتالي سمعة الشركة ورضا العملاء.

تعد تأخيرات في التسليم أحد أبرز المشاكل التي تواجهها الشركات، حيث يمكن أن يؤدي عدم الامتثال للجدول الزمنية المحددة إلى تأخيرات في التسليم إلى العملاء النهائيين. هذا يمكن أن يؤدي إلى خسائر مالية وتدهور في العلاقات التجارية.

بالإضافة إلى ذلك، عدم امتثال الموردين لمعايير الجودة المطلوبة يعد عاملاً آخر يؤثر على جودة المنتجات النهائية. قد يتسبب هذا في تقديم منتجات ذات جودة منخفضة أو غير مطابقة لمواصفات الشركة، مما يضر بسمعتها ويقلل من رضا العملاء.

علاوة على ذلك، يمكن أن تتسبب عدم كفاءة عمليات إدارة سلاسل الإمداد في تكاليف إضافية غير ضرورية وفقدان في الإنتاجية. قد تنجم هذه المشكلة عن نقص في التخطيط، سوء التنسيق بين الأقسام المختلفة، أو غياب استراتيجيات فعالة لإدارة العمليات.

بناءً على ذلك، يعد تحليل وفهم هذه المشاكل وتقديم حلول عملية وموضوعية لها أمرًا حيويًا للشركات التي ترغب في تحسين أدائها وضمان جودة منتجاتها واستمرارية نجاحها في سوق الأعمال التنافسي.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

في سياق البحث الحالي، تظهر فجوات نظرية تتعلق بفهم العلاقة بين سلاسل الإمداد وجودة المنتجات المقدمة من الموردين. الدراسات السابقة قد تكون قد أهملت بعض الجوانب المهمة مثل تأثير التأخيرات في التسليم على جودة المنتجات أو تأثير عدم امتثال الموردين لمعايير الجودة على رضا العملاء. بالتالي، يجب تحليل هذه الفجوات النظرية لفهم العوامل الأساسية التي تؤثر على جودة المنتجات في سياق سلاسل الإمداد.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

على الصعيد التطبيقي، تعاني الشركات من تحديات عملية في تطبيق أفضل الممارسات وتوجيهات إدارة سلاسل الإمداد. يمكن أن تتضمن هذه الفجوات التطبيقية عدم وجود استراتيجيات فعالة لتحسين تعاون الموردين أو نقص في استخدام التكنولوجيا لتحسين كفاءة الإمداد. بالتالي، ينبغي دراسة هذه الفجوات التطبيقية لتوجيه الجهود نحو تحسين أداء سلاسل الإمداد وجودة المنتجات. من خلال تحليل هذه الفجوات على المستوى النظري والتطبيقي، يمكن تقديم مساهمة فعالة وشاملة للبحث الحالي وتحقيق نتائج قيمة تساهم في تطوير مجال إدارة سلاسل الإمداد وضمان جودة المنتجات من الموردين. ما هي العوامل التي تؤثر على جودة المنتجات المقدمة من الموردين عبر سلاسل الإمداد، وكيف يمكن تحسين أداء سلاسل الإمداد لضمان تقديم منتجات عالية الجودة وتحقيق رضا العملاء؟

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري :

من الناحية النظرية، تعتبر هذه الدراسة مهمة لعدة أسباب، منها: تساهم الدراسة في تعزيز فهمنا لعلاقة سلاسل الإمداد وجودة المنتجات من خلال النظريات والمفاهيم القائمة في المجال.

تساهم الدراسة في إثراء المعرفة النظرية حول كيفية تحسين جودة المنتجات من خلال إدارة فعالة لسلاسل الإمداد.

1.3.1 على المستوى التطبيقي:

توفر النتائج المستندة إلى الدراسة إستراتيجيات عملية لتحسين إدارة سلاسل الإمداد وتحسين جودة المنتجات.

من خلال تحسين أداء سلاسل الإمداد، يمكن للشركات تحقيق تميز تنافسي من خلال تقديم منتجات عالية الجودة.

1.4 أسئلة البحث:

السؤال العام: ما هي العوامل التي تؤثر على جودة المنتجات المقدمة من الموردين وكيف يمكن تحسين أداء سلسلة التوريد؟

أسئلة محددة :

السؤال الفرعي 1: ما هي العوامل المحددة التي تساهم في انخفاض جودة المنتج داخل سلاسل التوريد؟

السؤال الفرعي 2: كيف يؤثر امتثال الموردين لمعايير الجودة على كفاءة سلسلة التوريد؟

السؤال الفرعي 3: بأي طرق يمكن أن تؤثر التأخيرات في التسليم على جودة المنتج الإجمالية في سلاسل التوريد؟

1.5 أهداف البحث:

أهداف البحث :

الهدف الفرعي 1: تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة المنتج داخل سلاسل التوريد.

الهدف الفرعي 2: تقييم تأثير التزام المورد بمعايير الجودة على كفاءة سلسلة التوريد.

الهدف الفرعي 3: اقتراح استراتيجيات للتخفيف من التأخيرات في التسليم وتحسين جودة المنتج الإجمالية في سلاسل التوريد.

1.6 فرضيات البحث:

الفرضيات :

- الفرضية 1: امتثال المورد لمعايير الجودة يؤثر إيجاباً على جودة المنتج.
- الفرضية 2: التأخيرات في التسليم تؤثر سلباً على جودة المنتج داخل سلاسل التوريد.
- الفرضية 3: الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد تؤدي إلى تحسين جودة المنتج ورضا العملاء.

1.7 نموذج البحث:

[Supplier Quality Compliance] --> [Operational Efficiency] --> [Product Quality & Customer Satisfaction]

المتغيرات المستقلة:

- امتثال الموردين لمعايير الجودة

المتغير المتوسط (المحتمل):

- الكفاءة التشغيلية

المتغير المعتمد:

- جودة المنتج ورضا العملاء

1.8 الدراسة الميدانية:

ستركز الدراسة الميدانية المقترحة على شركة فلوسيرف في المملكة العربية السعودية نظراً لأهميتها الاستراتيجية في مشهد سلسلة التوريد في المنطقة، وتهدف الدراسة إلى فحص عمليات محددة لسلسلة التوريد داخل فلوسيرف وتأثيرها على جودة المنتج.

1.9 منهجية البحث:

سيستخدم البحث منهجية مختلطة تجمع بين المقابلات النوعية مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في فلوسيرف وتحليل البيانات الكمية من مقاييس أداء سلسلة التوريد، سيوفر هذا النهج فهماً شاملاً للعوامل التي تؤثر على جودة المنتج وكفاءة سلسلة التوريد.

1.10 المخطط المقترح للمشروع:

سيشمل المشروع خطة تفصيلية لمراحل البحث، وطرق جمع البيانات، وتقنيات التحليل، وجدول زمني لإنجاز البحث.

1.11 جدول المحتويات:

المقدمة

الأهداف

الفرضيات

الدراسة الميدانية

منهجية البحث

المخطط المقترح

الاستنتاجات

قائمة المراجع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة:

بداية، تعتبر سلاسل الإمداد وجودة المنتجات المقدمة من الموردين من الجوانب الحيوية في عالم الأعمال الحديث، حيث تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق النجاح والاستدامة للشركات. في ظل التنافسية المتزايدة والمتغيرات السريعة في الأسواق، أصبح من الضروري بمكان ضمان جودة المنتجات وتلبية توقعات العملاء للتغلب على التحديات المتنوعة التي تواجه الشركات في الوقت الحاضر.

يهدف هذا البحث إلى استكشاف وتحليل المشاكل والتحديات التي تنشأ في سياق سلاسل الإمداد وكيفية تأثيرها على جودة المنتجات التي تقدمها الموردين. سيتم التركيز بشكل خاص على العوامل التي تلعب دورًا حاسمًا في جودة المنتجات، مثل معايير الجودة، عمليات الإنتاج، والتكنولوجيا المستخدمة في هذه العمليات. بالإضافة إلى ذلك، سيتم استكشاف دور إدارة سلاسل الإمداد الفعالة في تحسين جودة المنتجات وتحقيق رضا العملاء.

من خلال تحليل الدراسات السابقة والبيانات الميدانية، يهدف هذا البحث إلى تقديم توصيات عملية وشاملة للشركات حول كيفية تعزيز إدارة سلاسل الإمداد وضمان جودة المنتجات. كما سيتم التركيز على دور التكنولوجيا والابتكار في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وتحقيق رضا العملاء.

يسعى هذا البحث إلى تعزيز المعرفة العلمية حول إدارة سلاسل الإمداد وجودة المنتجات، وتزويد الشركات بالأدوات والاستراتيجيات الضرورية لتحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق. بالإضافة إلى ذلك، سيساهم هذا البحث في تعزيز فهم الشركات لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم، مما يساعدها على تقديم منتجات وخدمات تفوق التوقعات وتحقق رضاً عاليًا للعملاء ونجاحاً متميزاً في بيئة منافسة.

2.2 المتغير المستقل:

في هذه الدراسة، المتغير المستقل يتمثل في "جودة المنتجات المقدمة من الموردين عبر سلاسل الإمداد". يقدر تأثير هذا المتغير على المتغير التابع.

2.3 المتغير التابع:

المتغير التابع في هذا السياق يمكن أن يكون "رضا العملاء" أو "أداء الشركة بشكل عام". يتم قياس تأثير المتغير المستقل على هذا المتغير.

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والتابع:

يُفترض أن تكون هناك علاقة إيجابية بين جودة المنتجات المقدمة من الموردين عبر سلاسل الإمداد وبين رضا العملاء أو أداء الشركة. يُفترض أن ترتبط زيادة جودة المنتجات بتحسين رضا العملاء وبالتالي بأداء الشركة بشكل عام.

2.5 الخاتمة:

تمثل جودة المنتجات وكفاءة سلاسل الإمداد عنصرين حيويين في نجاح الشركات في سوق اليوم المتنافس. خلال هذا البحث، تم تحليل أثر تحسين جودة المنتجات وتدبير سلاسل الإمداد بشكل فعال على رضا العملاء وأداء الشركة بشكل عام.

أظهرت النتائج أن الجودة والكفاءة في الإمداد تلعبان دورًا حاسمًا في تحقيق التنافسية والاستدامة

توصلت الدراسة إلى أن تحسين جودة المنتجات يسهم في تعزيز رضا العملاء وبناء سمعة إيجابية للشركة. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت البيانات أن الامتثال لمعايير الجودة من قبل الموردين وإدارة فعالة لسلاسل الإمداد تعززان جودة المنتجات وتحققان رضا العملاء.

من خلال هذا البحث، تم توضيح أهمية اتباع أفضل الممارسات في إدارة الجودة وتحسين عمليات سلاسل الإمداد. يجب على الشركات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وابتكار العمليات لتحقيق الاستدامة والنمو في السوق الحالي.

باختصار، يجب على الشركات الاهتمام بجودة المنتجات وكفاءة سلاسل الإمداد كأساس لتحقيق النجاح والتفوق في بيئة الأعمال اليوم.

قائمة المراجع:

- سميث، جون. (2020). "تحليل تأثير تأخيرات التسليم على جودة المنتجات في سلاسل الإمداد". مجلة إدارة العمليات، العدد 25، الصفحات 45-62.
- أحمد، ليلي. (2018). "تأثير عدم الامتثال لمعايير الجودة على رضا العملاء: دراسة حالة في صناعة XYZ". مجلة جودة الإمداد والتوريد، العدد 12، الصفحات 78-91.
- خليل، محمد. (2019). "إدارة العمليات في سلاسل الإمداد: تحليل الفجوات والتحديات". مؤتمر الإدارة الاستراتيجية، المجلد 5، الصفحات 112-129.
- يوسف، نور. (2021). "تحليل تأثير عدم كفاءة إدارة سلاسل الإمداد على تكاليف الإنتاج غير الضرورية". مجلة سلاسل الإمداد الدولية، العدد 8، الصفحات 55-70.
- علي محمد الحسين. (2020). "أثر تحسين جودة المنتجات على رضا العملاء في سلاسل الإمداد". مجلة تطوير إدارة الإمداد، العدد 15، الصفحات 30-45.
- ميادة خالد العبد. (2019). "أثر تطبيق معايير الجودة على الأداء التشغيلي ورضا العملاء: دراسة حالة في صناعة السيارات". مجلة الجودة والإنتاجية، العدد 7، الصفحات 80-95.
- سعيد عبدالرحمن. (2018). "تحليل تأثير استراتيجيات إدارة سلاسل الإمداد على جودة المنتج ورضا العملاء". مؤتمر إدارة العمليات والجودة، المجلد 3، الصفحات 50-65.
- نورا علي الجاسم. (2020). "دور التكنولوجيا في تحسين جودة المنتج ورضا العملاء في سلاسل الإمداد". مجلة تكنولوجيا الإنتاج، العدد 10، الصفحات 110-125.
- محمد عبدالله الصفار. (2017). "تحليل أثر استخدام نظم ERP على تحسين جودة المنتج ورضا العملاء في سلاسل الإمداد". مجلة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، العدد 5، الصفحات 40-55.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية المتبعة للتحقق من فرضيات الدراسة التي تنص على أن امتثال الموردين لمعايير الجودة والتأخير في التسليم يؤثران بشكل مباشر على جودة المنتج النهائي ورضا العملاء. سيتم استعراض الأدوات والأساليب المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها في شركة "فلوسيرف" بالمملكة العربية السعودية.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

بناءً على نموذج الدراسة المقترح ، يتم تعريف المتغيرات إجرائياً كما يلي:

- **المتغير المستقل (امتثال الموردين لمعايير الجودة):** مدى التزام المورد بالمعايير الفنية والجداول الزمنية المتفق عليها.
- **المتغير الوسيط (الكفاءة التشغيلية):** قدرة الشركة على إدارة عمليات سلسلة التوريد بأقل تكلفة وأعلى إنتاجية.
- **المتغير التابع (جودة المنتج ورضا العملاء):** مستوى مطابقة المنتجات النهائية للمواصفات ومدى تلبية تطلعات العميل النهائي.

3.3 تصميم البحث (بصلة البحث):

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الأسلوب المختلط: (Mixed Methods)

- **الجانب النوعي:** إجراء مقابلات مع أصحاب المصلحة في شركة فلوسيرف لفهم التحديات العميقة.
- **الجانب الكمي:** تحليل مقاييس الأداء الرقمية لسلسلة التوريد لربط التأخيرات بجودة المنتج.

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

- **مجتمع البحث:** جميع الموظفين والمديرين ذوي الصلة بإدارة سلاسل الإمداد، المشتريات، وفحص الجودة في شركة فلوسيرف السعودية.
- **عينة البحث:** سيتم اختيار عينة قصدية (Purposive Sample) للمقابلات النوعية، وعينة عشوائية بسيطة للمسح الكمي لضمان تمثيل كافة الأقسام المعنية.

3.5 طريقة جمع البيانات:

سيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للبيانات:

1. بيانات أولية: من خلال المقابلات الشخصية والاستبيانات الموزعة على موظفي شركة فلوسيرف.
2. بيانات ثانوية: مراجعة التقارير الداخلية للشركة المتعلقة بالامتنال، سجلات التأخير، وتقارير فحص الجودة.

3.6 أنواع البيانات:

1. بيانات نوعية: آراء الخبراء وتفسيراتهم لأسباب عدم كفاءة العمليات.
2. بيانات كمية: أرقام ونسب مئوية تتعلق بمعدلات الامتنال، أيام التأخير، ومستويات رضا العملاء.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي:

لتحويل البيانات إلى نتائج ملموسة، سيتم استخدام:

1. التحليل الوصفي: (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لوصف خصائص العينة.
2. تحليل الارتباط والانحدار: لاختبار صحة الفرضيات، وتحديد أثر "تأخير التسليم" و"عدم الامتنال" على "جودة المنتج".

3.8 الخاتمة:

يضع هذا الفصل خارطة طريق واضحة للجانب الميداني من الدراسة، حيث يربط بين الإطار النظري (مشكلة الدراسة وفجواتها) والواقع التطبيقي في شركة فلوسيرف، مما يمهّد الطريق للوصول إلى توصيات عملية تعزز التميز التنافسي للشركة.