

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 ؟

يشتق منه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مدى تأثير الإدارة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد) في رضا الزبائن (جودة الخدمة) لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الاردن ؟
2. ما مدى تأثير الإدارة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد) في رضا الزبائن (تقليل الوقت) لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز - الاردن ؟
3. 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 انترناشيونال لاينز - الاردن ، وذلك من خلال:

1. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية النقل، في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشيونال لاينز الاردن.

2. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية التخزين في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشيونال لاينز الاردن

3. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية التوريد في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشيونال لاينز الاردن

4. 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 ::

الفرضية الرئيسية الأولى H_0

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل التخزين التوريد) في تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة) عند مستوى دلالة (0.05)

تقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية :

H01-1 الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

Ho1.2 الفرضية الفرعية الثانية:

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

Ho13 الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على جودة الخدمة المقدمة عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الرئيسية الثانية H02

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية (النقل التخزين التوريد) في تحقيق رضا الزبائن تقليل الوقت عند مستوى دلالة (0.05)

تقسم هذه الفرضية الى الفرضيات الفرعية التالية :

Ho21 الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل) على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (0.05)

Ho2.2 الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التخزين على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

Ho2-3 الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (التوريد) على تقليل وقت تقديم الخدمة عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الرئيسة الثالثة Ho3

لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية للإدارة اللوجستية النقل التخزين التوريد في تحقيق رضا الزبائن (التكلفة) عند مستوى دلالة (0.05).

تقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية :

Ho3-3 الفرضية الفرعية الأولى:

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

2-Ho3 الفرضية الفرعية الثانية:

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

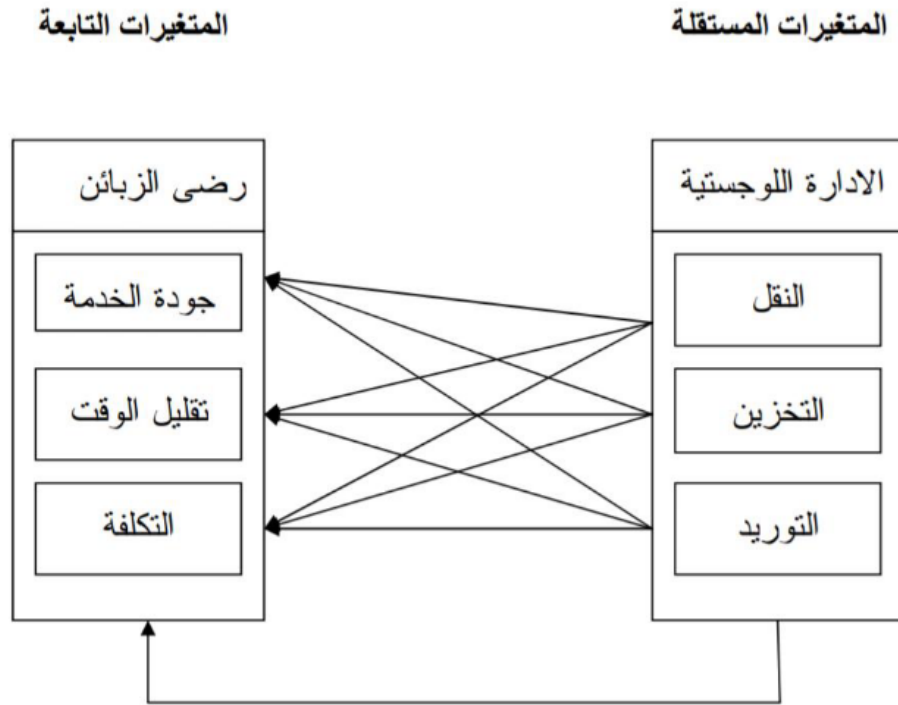
Ho3.3 الفرضية الفرعية الثالثة:

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

الفرضية الرئيسة الرابعة Ho4

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).

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
1. 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.

جدول المحتويات

الموضوع	الصفحة
مشكلة الدراسة وأسئلتها	١
اهداف الدراسة	٢
فرضيات الدراسة	٢
نموذج الدراسة	٥
نبذة مختصرة عن مكان تطبيق الدراسة	٥
منهجية الدراسة	٦
مخطط الدراسة	٦-٧
جدول المحتويات	٨

التكليف الثالث

المستخلص

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر الإدارة اللوجستية على رضا الزبائن في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز في الأردن. تم استخدام منهجية دراسة الحالة لتحليل تأثير الإدارة اللوجستية على رضا الزبائن، حيث تم جمع البيانات من المقابلات والوثائق والتقارير الداخلية، وتحليلها باستخدام إطار نظري قوي يتعلق بإدارة اللوجستيات ورضا الزبائن.

توصلت الدراسة إلى أن تحسين عمليات اللوجستيات يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على رضا الزبائن في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز. تحسين أوقات التسليم وتوفير خدمة عملاء ممتازة وتحسين الاتصالات يمكن أن يساهم في تحقيق رضا الزبائن وتعزيز علاقتهم مع الشركة. ومع ذلك، تواجه الشركة تحديات في إدارة اللوجستيات يجب معالجتها 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.

الدراسات السابقة العربية والأجنبية

أولاً: الدراسات العربية

. دراسة (عبد العزيز والبرعي 2011) 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 واقترحت نموذج متكامل يربط بين العناصر المختلفة للميزة التنافسية والأنشطة اللوجستية التسويقية. وهدفت أيضا 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 ، 2011) 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 (278) 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، 2011) 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، 2012) 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

"logistics Enterprise" بعنوان al et Gregory (2001) دراسة .

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف **" structure chain supply and "** 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 جغرافياً في جميع أنحاء العالم.

. دراسة Jerman Anderson & (2001) بعنوان "tha

quality on management logistics of Influences

" " service. ركزت الدراسة على أهمية الخدمات اللوجستية الإدارية في

شركة "MALCOLM" الأوروبية وكانت هدف الدراسة عرض العلاقة بين جودة الخدمة والإدارة 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 الى الجودة والقيمة المضافة وتحقق رضا العملاء للخدمات التي تقدمها كمحصلة نهائية

"and Logistics" بعنوان (Maria, Vladimir& 2003) دراسة .

هدفت هذه الدراسة والتي طبقت على **transportation** **"management**

شركات (Flextronics) ومقرها في سنغافورة إلى تقليل التكلفة والإنفاق المتعلق بالمخزون 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 بالإضافة إلى دمج جميع الشركات التابعة لشبكة (Flextronics) في سنغافورة والولايات المتحدة في سلسلة توريد واحدة.

" of role The بعنوان (al, et Yang 2005) دراسة)

chain logistics on Transportation"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 .

Enhancing procurement" through service customer internal بعنوان Johnston & Croom (2005) دراسة)

تناولت هذه الدراسة قضايا الأعمال التجارية والتطورات التجارية وأثرها على خدمة العملاء مع التركيز على سلسلة توريد المشتريات وقد ركزت الدراسة على ديناميكيات النظام الداخلي للأعمال التجارية باعتبار أن عملية التوريد هي

الأساس للعملاء وخصوصا العميل الداخلي وألقت الدراسة الضوء على أهمية زيادة مساهمة زبائن الشركة في عمليات التطوير الميدانية . وتمحورت نتائج هذه الدراسة التي أجريت على 97 منظمة على التأكيد على أن الأمر الأساسي النجاح عملية التوريد هو رضا العميل لاعتباره محددًا هامًا لاستراتيجيات الشركة والتكاليف في ضوء المنافسة بين شركات التوريد .

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

" quality service on هدف ت 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 إجمالي 250 استبانة حل منها 200 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 أطول .

" logistics of Effect بعنوان Dingti and Liuli (2006) دراسة .)

" firms shipping in performance on capabilities

استندت هذه الدراسة على توزيع 1000 استبانة على المصانع المتواجدة في جنوب وسط الصين حيث درست العلاقة بين القدرات اللوجستية والميزة التنافسية والاداء التنظيمي واطهرت النتائج ان للقدرات اللوجستية ثلاثة أبعاد وهي القدرة العملية والقدرة على المرونة واخيراً القدرة على تكامل المعلومات وبعد اختبار الفرضيات تبين أن لأبعاد القدرات اللوجستية السابقة أثر على دعم الميزة التنافسية, أما بالنسبة لأداء المنظمة فاطهرت نتائج اختبار الفرضيات أن القدرة العملية هي الأكثر تأثيراً على الأداء ...

"The inventory بعنوان Robert & Shahadat (2006) دراسة .
impact the organization technology high a in management

party third of perceptive from consumers in provider Logistics

هدفت الدراسة الى التعرف على آثار الإدارة اللوجستية على أداء المنظمة و قد طبقت الدراسة على 196 منظمة في ولاية أوهايو الأمريكية, وتوصلت الدراسة إلى خمسة أبعاد تتعلق بالإدارة اللوجستية وهي العلاقة مع الموردين ودرجة المشاركة في المعلومات وجودة هذه المشاركة بالإضافة إلى العلاقة مع الزبون ومدة التأجيل وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك تأثير إيجابي 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. تعتبر الإدارة اللوجستية عنصراً حيوياً 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 أيضاً من النتائج والتوصيات المقدمة في هذا البحث لتحسين إدارة اللوجستيات وتحقيق رضا الزبائن في سياقاتها الخاصة.

قائمة المراجع

مراجع اللوجستك:

كتب:

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

مواقع إلكترونية:

- مجلس اللوجستيك العالمي
- الجمعية الأمريكية لإدارة اللوجستك/ <https://www.org.apics.org> :
- مجلة اللوجستك والتحكم في المخزون/ <https://www.logisticsmgmt.com> :

دورات تدريبية:

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

أبحاث:

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