

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

الموضوع

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:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. زيادة الوعي البيئي:

تساعد الإدارة اللوجستية في زيادة الوعي البيئي من خلال:

تقليل استهلاك الطاقة.

تقليل الانبعاثات الكربونية.

استخدام مواد التغليف الصديقة للبيئة.

10. 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:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. تحسين كفاءة سلسلة التوريد:

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

7. 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.

8. 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.

9. زيادة الوعي البيئي:

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

10. 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:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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:

1. تحسين كفاءة سلسلة التوريد:

- تساعد اللوجستك في تحسين كفاءة سلسلة التوريد من خلال:
- تقليل التكاليف.
- زيادة سرعة وصول السلع إلى العملاء.
- تحسين خدمة العملاء.
- تقليل المخزون.
- زيادة المرونة في سلسلة التوريد.

2. زيادة رضا العملاء:

- تساعد اللوجستك في زيادة رضا العملاء من خلال:
- توفير المنتجات في الوقت المحدد.
- توفير المنتجات بالجودة المطلوبة.
- توفير خدمة عملاء ممتازة.

3. تعزيز قدرة الشركة على المنافسة:

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

4. أهمية اللوجستك في مختلف القطاعات:

- تُستخدم اللوجستك في مختلف القطاعات، مثل:
- التصنيع.
- التجارة الإلكترونية.
- الصحة.
- النقل.
- الحكومة.

5. التحديات التي تواجه اللوجستك:

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

6. أهم الاتجاهات في مجال اللوجستك:

- هناك العديد من الاتجاهات المهمة في مجال اللوجستك، مثل:
- o الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا الحديثة.
- o التركيز على الاستدامة.
- o زيادة التعاون بين الشركات.

7. مستقبل اللوجستك:

- من المتوقع أن تستمر اللوجستك في النمو والتطور في المستقبل.
- ستلعب التكنولوجيا الحديثة دورًا مهمًا في تطوير اللوجستك.
- سيصبح التركيز على الاستدامة أكثر أهمية في المستقبل.

الدراسات الميدانية على اللوجستك:

تعريف:

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

أهداف:

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

أنواع:

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

أدوات:

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

فوائد:

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

تحديات:

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

أمثلة:

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

مخطط اللوجستك:

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

أهداف مخطط اللوجستك:

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

مكونات مخطط اللوجستك:

- التخطيط الاستراتيجي:
 - تحديد أهداف اللوجستك.
 - تحليل السوق.
 - تحديد نقاط القوة والضعف في العمليات اللوجستية.
- التخطيط التشغيلي:
 - تحديد العمليات اللوجستية التي ستقوم بها الشركة.
 - تحديد الموارد اللازمة للعمليات اللوجستية.
 - تحديد الميزانية للعمليات اللوجستية.
- التنفيذ:
 - تنفيذ العمليات اللوجستية وفقًا للخطة.
- المتابعة والتقييم:
 - متابعة العمليات اللوجستية وتقييمها.
 - إجراء التعديلات اللازمة على الخطة.

أدوات مخطط اللوجستك:

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

○ تساعد على تحليل البيانات اللوجستية.

فوائد مخطط اللوجستك:

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

تحديات مخطط اللوجستك:

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

نصائح لإنشاء مخطط لوجستك ناجح:

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

الدراسات السابقة والإطار النظري:

أهم الدراسات السابقة في مجال اللوجستك

- "دراسة" تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة على كفاءة العمليات اللوجستية
- "دراسة" العلاقة بين مستوى التنافس في السوق وكفاءة اللوجستك
- "دراسة" أهم التحديات التي تواجهها اللوجستك في الدول العربية
- الإطار النظري
- مجموعة من المفاهيم والمبادئ التي تُستخدم لشرح ظاهرة أو موضوع معين
- يساعد الإطار النظري على فهم موضوع اللوجستك بشكل أفضل
- أهم النظريات في مجال اللوجستك
- نظرية إدارة سلسلة التوريد
- نظرية النظم
- نظرية التخطيط الاستراتيجي
- 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:
 - إدارة تدفق المواد الخام والمكونات من الموردين إلى الشركة.
- لوجستك الإنتاج:
 - إدارة تدفق المواد الخام والمكونات داخل الشركة خلال عملية الإنتاج.
- لوجستك التوزيع:
 - إدارة تدفق المنتجات المنتهية من الشركة إلى العملاء.
- لوجستك إعادة التدوير:
 - إدارة تدفق المواد المستخدمة والمواد المُعاد تدويرها.

التحديات التي تواجه اللوجستك:

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

أهم الاتجاهات في مجال اللوجستك:

- الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا الحديثة.
- التركيز على الاستدامة.
- زيادة التعاون بين الشركات.

فوائد اللوجستك:

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

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:

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 انترناشونال لاينز - الاردن ، وذلك من خلال:

1. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية النقل، في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز الاردن.
2. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية التخزين في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشونال لاينز الاردن
3. قياس أثر الإدارة اللوجستية من ناحية التوريد في رضا الزبائن لشركة باسيفيك انترناشونال 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 ::

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 (0.05)
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 (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية: H01.2

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

الفرضية الفرعية الثالثة: H013

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

H02 الفرضية الرئيسية الثانية

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 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 (0.05)

الفرضية الفرعية الثانية: H02.2

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

الفرضية الفرعية الثالثة: Ho2-3

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

Ho3 الفرضية الرئيسية الثالثة

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 :

الفرضية الفرعية الأولى: Ho3-3

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

الفرضية الفرعية الثانية: Ho3-2

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

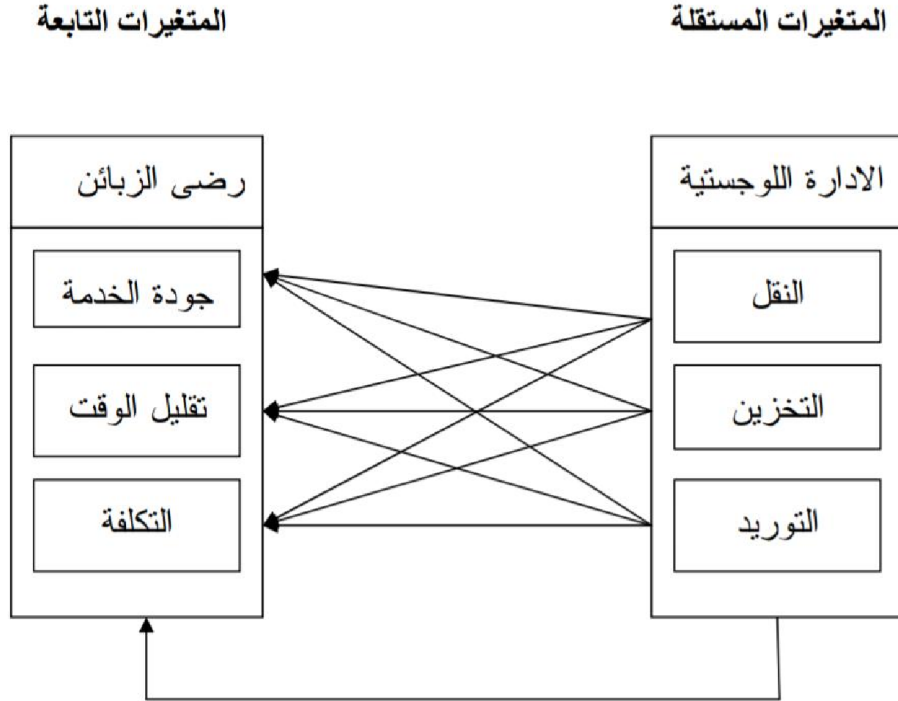
الفرضية الفرعية الثالثة: Ho3.3

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

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 (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.

التكليف الثالث

المستخلص

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 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 ، 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

(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 97 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 250 استبانة حلل 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 اطول .

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

استندت هذه الدراسة على توزيع 1000 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 القدرات 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 196 منظمة في ولاية أوهايو الأمريكية, وتوصلت الدراسة إلى خمسة أبعاد تتعلق

بالإدارة اللوجستية وهي العلاقة مع الموردين ودرجة المشاركة في المعلومات وجوده هذه تأثير المشاركة بالإضافة إلى العلاقة مع الزبون ومدة التأجيل وتوصلت الدراسة إلى أن هناك 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. تُعتبر 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
- <https://www.apics.org> : الجمعية الأمريكية لإدارة اللوجستك/
- مجلة اللوجستك والتحكم في
- <https://www.logisticsmgmt.com> : المخزون/

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 اللوجستك والتحكم في المخزون.

الملحق :
الملحق (1)

قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

الرقم	اللقب العلمي والأسم	التخصص	الجامعة
1	أ.د. كامل المغربي	إدارة اعمال	الشرق الاوسط
2	د. ليث الربيعي	تسويق	الشرق الاوسط
3	د. كامل الحواجرة	إدارة اعمال	الشرق الأوسط
4	السيد عماد سكاكيني	مدير عام	شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن
5	السيد قيس حجازين	مدير قسم التسويق	شركة باسيفيك انترناشونال لاينز الأردن

0	الموضوع: أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن
1	الإهداء
2	المستخلص:
5	مقدمة عن اللوجستك:
5	أهمية اللوجستك:
5	مستقبل اللوجستك:
7	مشكلة اللوجستك في رضا الزبائن:
9	أهمية اللوجستك :
10	التحديات التي تواجهها اللوجستك:
10	مستقبل اللوجستك:
10	أهمية اللوجستك:
11	أسئلة البحث:
12	أهداف اللوجستك في رضا الزبائن:
14	فرضيات اللوجستك:
18	الدراسات الميدانية على اللوجستك:
19	مخطط اللوجستك:
19	مكونات مخطط اللوجستك:
19	أدوات مخطط اللوجستك:
20	فوائد مخطط اللوجستك:
20	تحديات مخطط اللوجستك:
20	نصائح لإنشاء مخطط لوجستك ناجح:
21	الدراسات السابقة والإطار النظري:
22	ملخص عن اللوجستك:
22	أنواع اللوجستك:
22	التحديات التي تواجه اللوجستك:
22	أهم الاتجاهات في مجال اللوجستك:
23	فوائد اللوجستك:
24	التكليف الثاني
24	مشكلة الدراسة وأسئلتها :
24	أهداف البحث
25	فرضيات البحث
27	نموذج البحث
27	نبذة مختصرة عن مكان تطبيق الدراسة
27	منهجية البحث

28	المخطط المقترح للمشروع.....
29	التكليف الثالث.....
29	المستخلص.....
29	الدراسات السابقة العربية والأجنبية.....
29	أولاً: الدراسات العربية.....
30	ثانياً: الدراسات الأجنبية.....
34	قائمة المراجع :
35	الملحق :