



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة بعنوان :

دور وسائل النقل كأحد إعتبرات التوزيع المادي في ضمان عمليات الامداد في شركات التصنيع

دراسة حالة مؤسسة كلين بلوس

مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم إقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

التخصص : تسويق صناعي

الشعبة : علوم تجارية

من إشراف الدكتور: شنيبي حسين

من إعداد الطالب : بافلح بالحاج

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
شرفاوي سمية	دكتورة	جامعة غرداية	رئيسا
تيماوي عبد المجيد	دكتور	جامعة غرداية	مناقشا
ثامر محمد البشير	دكتور	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية : 2020 / 2019



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة بعنوان :

دور وسائل النقل كأحد إعتبارات التوزيع المادي في ضمان عمليات الامداد في شركات التصنيع

دراسة حالة مؤسسة كلين بلوس

مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم إقتصادية وتجارية وعلوم التسيير

التخصص : تسويق صناعي

الشعبة : علوم تجارية

من إشراف الدكتور: شنيبي حسين

من إعداد الطالب : بافلح بالحاج

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
شرفاوي سمية	دكتورة	جامعة غرداية	رئيسا
تيماوي عبد المجيد	دكتور	جامعة غرداية	مناقشا
ثامر محمد البشير	دكتور	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية : 2020 / 2019

كلمة شكر وتقدير

- كلمات شكر زاكية أزفها الى كل من ساندني و دعمني في مسيرتي الدراسية:
- شكر لمن ربياني و أوصلاني الى ما أنا عليه أمي و أبي الغاليين
- شكرا لأساتذتي الذين أناروا لي دروب العلم و زودوني 'المعارف
- و شكر خاص للدكتور حسين شنيني لإشرافه علي
- شكرا لمؤسسة مؤسسة كليين بلوس وشكر خاص للمسؤول لاستضافته لي
- وقبول الدراسة
- شكرا لكل أصدقائي و زملائي الذين شاركت معهم لحظات من مسيرتي
- الدراسية
- شكرا لكل من ساهم في إنجاز و إنجاز هذا العمل

الطالب

إهداء

إلى والداي العزيزان أطال الله في عمرهما

إلى لكل من لهم فضل علي ... أساتذتي .. عائلتي.... أصدقائي و كل من يعرفني

إلى كل باحث و طالب علم اطلع على عملي المتواضع هذا

أهدي لهم عملي هذا عرفانا للمحبة و رمزا للتقدير و الوفاء

الملخص

تعتبر عملية الامداد من أهم العمليات التي تعطي للمؤسسة فعالية في نظامها التسويقي والذي يبرز نشاط المؤسسة ونموها . تولي المؤسسات في الوقت الراهن جل انشغالاتها الى تحسين مستوى خدمات الامداد إذ تعتبر الميزة التنافسية الاكبر أهمية . وهذه العمليات بدورها تؤدي الى تقليص فارق التكلفة وبقدر ما أنها مهمة فإدارتها ليست سهلة , باعتبار ان لها أنشطة رئيسية تمثلها كالتخزين والنقل ... هذا الاخير يمكن المؤسسة من نقل منتجاتها الى اسواقها بالوقت والمكان المناسبين والجودة المطلوبة وبتكلفة اقل باستخدام وسائل نقل , وبارتكاز المؤسسات على العناصر المهمة التي تقيس أداء وكفاءة السلاسل الامدادية من خلال (التكلفة , الجودة , الوقت) فهي تسعى الى تحقيقها وتحسينها في حدود موارد المؤسسة .

الكلمات المفتاحية: عملية إمداد ، وسائل نقل ، خدمات الامداد.

Abstracts:

Subbly chain is so important process that get effect of marketing system ,shows Activities and develop the organization, all of them now , want proves himself by subbly chain value , that make her in good position in market .

But, is so complicated system for manager. The transports is one of his Activities, producer need his products delivery or transform it from the factory to the customer in right time and place and few cost. She's try develop it in her resource liminated.

Key word: logistics process, transports, logistics services.

الفهرسة

الصفحة	المحتوى
I	إهداء
VI	كلمة شكر
III	الملخص
VI	الفهرسة
VI	قائمة الجداول
VI	قائمة الاشكال
VII	قائمة الملاحق
13	مقدمة
الفصل الاول: الجانب النظري الدراسات الادبية والدراسات السابقة	
17	تمهيد
17	المبحث الاول :الدراسات الادبية
17	المطلب الاول التوزيع المادي
17	اهمية التوزيع المادي
18	اهداف التوزيع المادي
18	مهام التوزيع المادي
19	المطلب الثاني :سلاسل التوريد (الامداد)
19	أداء نظام الامداد
20	أهداف سلسلة الامداد
21	بناء وإدارة علاقات سلاسل الامداد
21	مزايا سلاسل الامداد
22	المبحث الثاني :الدراسات السابقة
22	المطلب الاول : دراسات عربية
23	المطلب الثاني : دراسات أجنبية
25	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
25	خلاصة الفصل

الفصل الثاني : الجانب التطبيقي

27	تمهيد
28	المبحث الاول: الطريقة والادوات المستخدمة
28	المطلب الاول: طريقة الدراسة
28	المطلب الثاني: تعريف بالمؤسسة محل الدراسة
32	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
32	المطلب الاول: عرض النتائج
46	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
47	خلاصة الفصل
49	الخاتمة
50	تقييم الفرضيات
50	نتائج الدراسة
51	التوصيات
52	قائمة المراجع

قائمة الجداول:

الصفحة	الجدول
43	الجدول 1: عدد زبائن المؤسسة خلال 3 سنوات
44	الجدول 2: مقارنة حجم كميات طلبيات الزبائن خلال 3 سنوات

قائمة الملاحق :

على ماذا تعتمد المؤسسة لنقل منتجاتها (وسائل نقل خاصة بها ام تعتمد على وسائل الغير)

هل الوسائل الحالية تغطي حجم السوق الحالي ؟

كم تغطي هذه الوسائل من الحجم الكلي للسوق؟

هل توجد شبكة نقل مخططة للمؤسسة ؟

هل تستطيع وسائل نقل المؤسسة تلبية حجم الطلبات في نفس الوقت ؟

هل تراقب المؤسسة حط سير شاحناتها ؟

أيمكن لوسائل النقل القدرة على موازات مرونة الطلب ؟

كيف تحقق المؤسسة الميزة التنافسية من خلال خدمة النقل ؟

هل توجد خدمات مصاحبة لخدمة النقل ؟

هل تدرس المؤسسة وسيلة النقل المناسبة قبل مغادرتها ؟

هل للمؤسسة نظام معلوماتي كفؤ

عمليات المناولة في المؤسسة

التعبئة والتغليف

كفاءة الاستجابة لمرونة أوامر الطلبات

ضمان وسائل النقل في عمليات الامداد من خلال :

• تلبية الطلبات في الوقت والمكان المناسبين وتكلفة اقل

• قياس فعالية وسائل النقل

• قياس أداء وسائل النقل

• اختيار الوسيلة الامثل

➤ جودة نظام النقل في المؤسسة

➤ كفاءة وسائل النقل

➤ جودة نظام المعلومات

➤ تصنيف وسائل النقل

❖ ادارة النقل

❖ فعالية نظام النقل

❖ عملية النقل

وثائق ومستندات من المؤسسة : عدد زبائن المؤسسة خلال 3 سنوات سابقة

عدد وسائل نقل المؤسسة خلال 3 سنوات سابقة

مقارنة حجم طلبيات الزبائن كل سنة لمدة 3 سنوات سابقة

قائمة المرافق:

الصفحة	الملحق
35	الصورة 1: خلاط بسعة 1000 لتر
36	الصورة 2: حاويات بسعة 500 لتر
37	الصورة 3: آلة تغليف بلاستيكية
37	الصورة 4: آلة تغليف وتلصيق بالبخار
38	الصورة 5: آلة تغليف بالكرتون
38	الصورة 6: آلة غلق بالكي
39	الصورة 7: قارورة مغلقة بالكي
40	الصورة 8: وسائل نقل المؤسسة
45	الصورة 9: وسائل غسل اليدين
45	الصورة 10: عرض تشكيلة المؤسسة
45	الصورة 11: وسائل تنظيف الارض
45	الصورة 12: تشكيلة منتجات المؤسسة

المقدمة

تتسارع المؤسسات اليوم الى السبل التي تتيح لها الفرص المناسبة للمنافسة والاستمرارية في السوق , والتي من شأنها أن توجه المؤسسة الى تحقيق أهدافها المالية في أحسن الظروف الممكنة , بأقل التكاليف من خلال إستغلال اقصى مواردها سبقت دراسات سابقة موضوعي في أنشطة عمليات الامداد سنتطرق اليها في عرض الموضوع .

وبارتكاز المؤسسات على العناصر المهمة التي تقيس أداء وكفاءة السلاسل الامدادية من خلال (التكلفة , الجودة , الوقت) فهي تسعى الى تحقيقها وتحسينها في حدود موارد المؤسسة . بما ان دراستنا سنتناول دور وسائل النقل , فيمكن الايضاح بأن النقل أهم أنشطة سلاسل الامداد التي تمكن المؤسسة من نقل منتجاتها من المورد الى المستهلك النهائي . ومن خلال هذا البحث نتقدم الى طرح الاشكالية التالية :

- إلى أي مدى يمكن لوسائل النقل أن تضمن عملية الامداد في شركات التصنيع ???
التساؤلات الفرعية :

هل يعتبر النقل جزء من التوزيع المادي ؟

ما هو واقع دور وسائل النقل في عمليات الامداد؟

الفرضيات :

التوزيع المادي مجموعة من الأنشطة التي تساعد المؤسسة من تقديم منتجاتها الى المستهلك من خلال عملية النقل .

الامداد هو تقديم السلعة او الخدمة للعميل بالوقت والمكان المناسبين وبأقل تكلفة ووسائل النقل تعتبر أهم عامل ضمن هذه العملية

مبررات اختيار الموضوع :

تكملة لموضوعنا تقرير نيل شهادة ليسانس (أنظمة التوريد في مؤسسة نפטال)

اهمية الموضوع في الوقت الراهن

الميل الشخصي لعمليات التوزيع وإدارة العمليات اللوجستية

اهداف الدراسة وأهميتها:

إثراء المجال العلمي والبحث و التدقيق في أنظمة التوريد وعمليات النقل

التعمق في مجال النقل ودراسة أهم الاساليب المحققة للكفاءة العالية

التعريف بمتغيرات تساعد على المنافسة

التعرف على تغيرات اخرى تعطي للمؤسسة ميزة تنافسية

الحدود المكانية والزمانية :

تضمنت دراستنا الفترة الممتدة من 15 جوان الى 20 جوان 2020

كانت محطتنا مؤسسة كلين بلوس والمتواجدة بالجزائر العاصمة لإنتاج مواد التنظيف ومواد صيانة السيارات .

منهج البحث والدراسة :

تم اختيارمنهج البحث المتكامل في البحوث التطبيقية لكونه يحقق ارتباطا وتلازما بين الجانب

النظري والواقع التطبيقي له, تم الاستعانة بالمنهج التحليلي في وصف المعطيات وتحليلها أما

ادوات جمع المعلومات والبيانات فتمثلت في المقابلة الشخصية.

مرجعية الدراسة:

اعتمدنا على رسائل الماجستير و أطروحات الدكتوراه والمقالات العلمية في الجانب النظري

أما الجانب الميداني إعتدنا على وثائق المؤسسة والمقابلة مع المسؤول

صعوبات البحث:

- قلة المواضيع المطروحة بنفس المتغيرات
- الاوضاع الصحية والاقتصادية والسياسية للفترة
- قصر مدة البحث
- صعوبة التنقل خلال فترة الاوضاع الصحية

هيكل البحث:

قسم البحث الى فصلين لتسهيل الدراسة وكل فصل يضمن مبحثين ومطلبين

خصص الفصل الاول لدراسات الادبية والدراسات السابقة .

أما الفصل الثاني فقد خصص لدراسة التطبيقية في مؤسسة كلين بلوس لما تمتلكه من وسائل نقل

ومساهمتها في عملية الامداد لدى المؤسسة لاستمرارية نشاطها داخل السوق

الفصل الاول

تمهيد

أصبحت سلاسل الامداد أهم ما تصبوا اليه المؤسسات الى تحقيقها وقد تطور المفهوم كثيرا الى أن أصبحت سلاسل الامداد المتحكم الرئيسي في المنافسة وهذا ما يدعوا المؤسسات الى تبنيها , تعتبر الانشطة الامدادية أحد المواضيع الحيوية والتي تزايد الاهتمام عليها في السنوات الأخيرة فمع كبر المنظمات وتعدد أنشطتها واتساع وتعدد خطوط منتجاتها وأسواقها . تزايد الاهتمام بالانشطة الامدادية التي تهدف الى خدمة العملاء مع تحسين الميزة التنافسية من خلال الفصل الاول سنتطرق الى تعريف سلسلة الامداد ومجموعة الانشطة التي تكملها كالتوزيع المادي . لهذا قسم الفصل الى مبحثين في كل مبحث مطلبين:

خصص المبحث الاول لدراسات الادبية

المطلب الاول : التوزيع المادي

المطلب الثاني : الامداد (سلاسل التوريد)

أما المبحث الثاني فقد خصص لدراسات السابقة

المبحث الاول : الدراسات الادبية**المطلب الاول : التوزيع المادي¹**

يمكن تعريف التوزيع المادي بأنه مجموعة الانشطة المتعلقة بتسهيل حركة إنتقال السلع ماديًا من اماكن إنتاجها او إستخراجها الى اماكن إستهلاكها أو استخدامها . وتشتمل مجموعة الانشطة هذه ايضا وظائف النقل و التخزين و المناولة ومراقبة المخزون و اختيار موقع المخزون وتجهيز الطلبات وخدمة المستهلك , والتوزيع المادي ساهم بذلك في خلق المنفعة الزمانية والمكانية للمنتجات .

أهمية التوزيع المادي²

¹ إدارة التوزيع المادي , دليل المدرب , منافذ التوزيع ص 8
² مرجع سبق ذكره

على الرغم من ارتفاع تكاليف التوزيع المادي , لكن ادارته بطريقة فعالة تبدو اهمية تخفيض التكاليف بأثرها على الارباح. إذ أنه إذا أمكن تخفيض تكاليف التوزيع المادي بمقدار فإن ذلك سيؤثر بنفس المقدار المضاعف الذي تؤثر به زيادتها .ولا شك ان مجال وقدرة المؤسسة على تخفيض تكاليف التوزيع المادي أكبر من مجال قدرتها على زيادة المبيعات , خاصة وان العوامل المتحكمة في زيادة حكم المبيعات تقع خارج نطاق سيطرة الادارة , وذلك لانها ترتبط بالسوق والبيئة والظروف التنافسية بشكل عام .

أهداف التوزيع المادي

- 1 إن نظام التوزيع المادي يهدف الى نقل السلع ماديا من مراكز انتاجها الى مراكز استهلاكها في الوقت والمكان المناسبين وبأقل تكلفة ممكنة وبأكبر درجة من الكفاءة والفعالية .
- 2 توفير أفضل الخدمات التوزيعية للعملاء مما يساهم في تدعيم موقف المنتجات والمؤسسة المنتجة
- 3 يكون الوقت المحدد لدورة الطلب أقل ما يكون ليزيد رضا العميل .
- 4 مراعات الدقة في انتظام عمليات التسليم .

مهام نظام التوزيع المادي:

تحسين خدمة العملاء

تخفيض تكاليف التوزيع

خلق المنفعة الزمانية والمكانية

خدمة العملاء بكفاءة

مكونات نظام التوزيع المادي¹

- التخزين.
- المعالجة الطلبية.
- النقل .
- المناولة.
- الاتصالات.
- التعبئة والتغليف.

¹كلية الادارة والاقتصاد – جامعة الموصل تنمية الراغبين العدد 93 المجلد 31 سنة 2009 ص (9-33)

المطلب الثاني: الامداد (سلاسل التوريد)

ظهر المفهوم خلال الحرب العالمية الثانية وأخذت الدراسات الادبية الى تعريفه من خلال المفهوم العسكري وهو: علم نقل الجنود وإطعامهم وإيوائهم , الذي يشمل النقل السيطرة على الخزين ومناولة المواد والتغليف الصناعي وموقع للمصانع والمخازن , وانظمة المعلومات وبالتالي الكيفية و الطريقة المثلى في جمع تلك العناصر والمتغيرات الاساسية بشكل منسق ومتكامل يمكنه من بلوغ أهداف المنظمة وتحقيق إستراتيجيتها بأحسن طريقة فاعلة ممكنة .

قدم المجلس الدولي لإدارة التوزيع المادي¹ المفهوم الآتي عن النظام , إن المصطلح يصف تكامل النشاطين أو أكثر بهدف التخطيط والتنفيذ والسيطرة للتدفق الفعال للمواد الاولية , وعمليات الخزن الداخلية والسلع النهائية من المكان الرئيس الى مكان الاستهلاك , إذ إن هذه النشاطات يمكن أن تشمل على الرقابة ومناولة المواد وأوامر العمليات والاختيار الصائب للمخازن والمصانع والتغليف ونظام لإعادة السلع , والنقل والمرور والتخزين الجيد .

أداء نظام الامداد²:

الامكانية : تشتمل على طاقة النظام التي تغطي بشكل مناسب المتطلبات من المواد والمنتوج ومن هنا فإن الامكانية تتعامل مع مستوى الخزين , مثلاً الاستفهام المتكرر قليل للمخزون النهائي والمخطط يؤدي الى استثمار أعلى في معدل الخزين . مما سبق يتضح لنا ان إمكانية النظام في توفير خزين جيد يؤدي بالنتيجة الى تحسين في الاداء باتجاه النواحي الامدادية والتي تؤدي بدورها الى توصيل المنتوج الى المستهلك , ومن ثم عدم حصول حالات اختناقات في المخزون او حالات العجز او التكدس الفائض و الذي لا يتناسب وامكانية النظام في السيطرة عليه وتحركاته في الاوقات والامكنة الملائمة, وهنا تلعب الانشطة الساندة للنظام .

القدرة : وهنا تشير الى الطاقة الاستيعابية , والفترة الزمنية التي يستغرقها النظام في استلامه للمواد المخزنة وتوصيل المنتوج النهائي للمستهلك وهذا ما نقصد به سرعة التسليم والتجهيز واستمرارية هذه العملية وشموليتها على مختلف المراحل , وهنا تتضح قدرة النظام في تأمين جانب السرعة في توفير المواد داخل المنظمة الصناعية وتوفيرها بعد انتاجها وتوصيلها الى المستهلك , وهنا تلعب الانشطة الخاصة بالنقل وأوامر العمليات وصيانة الخزين وتأمينه دوراً في ذلك وينتج عنها النظم الحديثة في ذلك

¹نافع ذنون الدباغ قسم إدارة الاعمال كلية الادارة والاقتصاد جامعة الموصل تنمية الرادين 80(27)2005 ص 107

² المرجع السابق ص 111

كنظام تخطيط الاحتياجات من المواد والانتاج في وقته وهي انظمة رئيسية مساعدة في تحسين قدرة النظام وتحسين فاعليته وكفاءته.

النوعية : تتعلق بإيجاد المعالجة لحل هذه المشاكل والتي تحدث وتحصل في التجهيز والتسليم ولعل هذه العوامل المتقدمة الذكر تؤثر بشكل واضح في معرفة كفاءة النظام وفاعليته.

فالامكانية العالية والسرعة والشمولية للقدرة والنوعية العالية لا بد أن يكون لكل واحد منها كلف مشتركة مع بعضها البعض والتي تؤثر إحداها على الآخرين .

اهداف سلسلة التوريد¹

الهدف الاول : يقوم على تعظيم قيمة منتجات الشركة وخدماتها من وجهة نظر عملائها , عن طريق القيام بالانشطة التالية

1. التعرف باستمرار على الحاجات والرغبات لدى العملاء .
 2. وجود نظم إتصالات .
 3. تضع أنظمة تقوم بمتابعة طلبات العملاء وتنفيذها داخل سلسلة التوريد , وتعمل بصورة اساسية على زيادة قدرة الشركة على انتاج المنتجات وتوزيعها ونقلها الى المكان والوقت المناسبين لزيائنها .
 4. التخطيط لإدارة التدفقات العكسية .
- الهدف الثاني : كيفية إدارة الشركة لعملياتها الداخلية بكفاءة وبشكل يضمن تحقيق التكامل بين أطراف سلسلة التوريد كافة من خلال القيام بالأنشطة التالية :

1. قيام الشركة بوضع أنظمة الرقابة على المخزون قادرة على الموازنة بين طلبات العملاء والقدرات الانتاجية للشركة للوفاء بها .
2. حرص الشركة على توفير نظم إنتاجية مرنة تسمح للاستجابة للتغيرات المستمرة في حاجات ورغبات العملاء .
3. تحول نظرة الشركة الى الموردين العاملين في سلسلة امدادها , من مجرد كونهم منظمات تقوم بتوفير المواد الخام والمستلزمات الانتاجية الى كونهم شركاء حقيقيين قادرين على تعظيم قيمة منتجات الشركة وخدماتها .
4. تأكيد الشركة وحرصها على إشراك العملاء والموردين في عملية تطوير المنتجات الحالية أو ابتكار منتجات جديدة لتقديمها الى الاسواق .

¹ تركمان دهمي أثر إدارة سلسلة التوريد على لأداء المنظمة كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط 2012 ص23

بناء وإدارة علاقات سلسلة الامداد

تمثل عملية التوريد واختيار الموردين وإدامة العلاقات معهم على أنها جملة من الخطوات المترابطة التي تشكل دورة كاملة تبدأ بتحديد ووصف احتياجات الشركات من التوريدات المختلفة , ثم تحديد مصادر التوريد المحتملة واختيار المورد وتحديد شروط التوريد وتحضير طلبات الشراء وإرسالها ومتابعتها ثم الاستلام وفحص التوريدات وتدقيق المطالبات المالية ودفع المستحقات , وأخيرا إدامة القيود والعلاقات مع الموردين خفض التكاليف .

مزايا سلسلة التوريد¹

الكفاءة (مزايا الكلفة) .

التسليم الآني والتسليم في الوقت المحدد (مزايا التسليم) .

تحسين مستوى الخدمات اللوجستية للزبائن والشركاء .

خفض مستويات المخزون .

تحسين مصادر تنافسية الاعمال .

تحقيق اقتصاديات الحجم .

تقليل مؤشرات المخاطر .

تحسين كفاءة استثمار الموارد .

تحسين المرونة بأنواعها .

تحسين سلسلة القيمة المضافة الكلية (Entire Supply Chain)

¹ مجلة الادارة والاقتصاد المجلد الثالث العدد الثاني عشر

المبحث الثاني: الدراسات السابقة العربية والاجنبيةالمطلب الاول: الدراسات العربية

دراسة د أقاسم عمر, أ لعرج مجاهد نسيمه تحليلية لمؤشرات ونماذج قياس أداء وفعالية سلسلة الامداد 2015

(إن اتجاه الإدارة إلى استخدام أساليب إستراتيجية حديثة مثل إدارة سلسلة الإمداد، خلق مشكلة جديدة لإدارة الأداء نتيجة قصور نظم قياس الأداء التي تعتمد على المقاييس التقليدية (المالية فقط) بالدور المطلوب منها، وأصبح تطوير مقاييس أداء ملائمة للقيام بذلك من أهم التحديات التي تواجه منظمات اليوم، وعليه يهدف هذا المقال إلى التعرف بداية على مفهوم تقييم وقياس أداء سلسلة الإمداد، مقومات نجاحه ومختلف المؤشرات والنماذج المساعدة المستخدمة في قياسه، وقد خلص المقال إلى أن وجود سلسلة إمداد فعالة يؤدي إلى تحسين ربحية المؤسسة ولا يتحقق ذلك إلا بتوفر مقاييس أداء فعالة).

دراسة أكرم احمد 2009 أنشطة التوزيع المادي وأثرها في الأداء المنظمي

سعت الدراسة إلى تحديد أثر أنشطة التوزيع المادي في الأداء المنظمي في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية / نينوى. إذ تعد أنشطة التوزيع المادي من الأنشطة

الحיוوية في الشركة والتي من خلالها تستطيع الشركة أن تحسن من مستوى أدائها المنظمي.

ولحدودية الدراسات التي تناولت العلاقة التأثيرية بين هذه المتغيرات وبخاصة في البيئة

العراقية، فقد سعى الباحثان إلى تضمين دراستهم الحالية هذه الأبعاد بمتغيراتها ضمن إطار

شمولي في محاولة لدراسة العلاقة والتأثير بينهما. وبشكل عام تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية:

1 هل هناك فكرة كافية لدى المدراء في الشركة المبحوثة عن أنشطة التوزيع المادي فضلا عن الأداء المنظمي للشركة؟

2 ما طبيعة علاقة أنشطة التوزيع المادي بالأداء المنظمي للشركة المبحوثة؟

دراسة قام بها سامر الدقاق، 2005 والمتمثلة في بحث بعنوان: إدارة الإمداد والتموين، المعهد العالي لإدارة الأعمال،

دمشق،¹ حيث تمحورت الدراسة حول كيفية اختيار المشتريات واختيار الموردين، إذ تشمل وظيفة المشتريات الجوانب اللوجستية المرتبطة بإدارة التدفقات والمخزون، ووضعها تحت تصرف الزبائن، بوضع الاستراتيجيات الملائمة، وفيما يخص اختيار الموردين هناك مجموعة من المعايير المهمة التي يجب الاعتماد عليها كالتكلفة وشروط التسليم والخدمة، ثم تتوصل الدراسة في الأخير إلى كيفية عقد

¹وليد بولغب دور سلسلة التوريد في تفعيل ابعاد التنمية المستدامة المؤسسة الاقتصادية مذكرة ماجستير سنة 2014 / 2013

شراكة مع الموردين.

-دراسة قامت ندى غنيم، 2005 بعنوان: مدخل إلى إدارة سلسلة الموردين، المعهد العالي لإدارة الأعمال، دمشق، سوريا¹

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مختلف التدفقات التي تميز سلسلة الموردين، من تدفقات المواد، التدفقات المالية وتدفقات المعلومات، ثم التطرق إلى إدارة سلسلة التوريد من خلال التطرق إلى أثرها وأهميتها في تحقيق نجاح منظمات الأعمال، وذكر أمثلة عن المنظمات الناجحة في تحقيق نتائج جيدة كشركة، التي نجحت في جعل إدارتها لسلسلة التوريد مرنة وفعالة جدا.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

دراسة (Barzi, 2009) دراسة مدركات المديرين لتكامل سلسلة التوريد²

Msc ("A study of Firm Managers Perceptions of the Supply Chain Integrations ,Thesis)

سعت الدراسة إلى تشخيص وتحليل ادراكات المديرين في 52 شركة إيرانية ضمت شركات لصناعة السيارات والصناعات الغذائية لتكامل سلسلة التوريد، وأثبتت نتائج التحليل الإحصائي المجالات الأكثر مرغوبة للتعاون بين شركاء سلسلة التوريد فضلا عن تشخيص دور تكنولوجيا المعلومات لتحقيق التكامل بين سلاسل التوريد ومن ثم تحدد اثر التعاون او التكامل على أداء سلسلة التوريد ، كما أظهرت الدراسة ان الشركات المبحوثة بحاجة إلى تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في تكامل سلسلة التوريد (SCM) Integration والذي كان أكثر وضوحا بين نشاطي الإنتاج وإدارة المبيعات . كما أظهرت الدراسة تحسن جميع مؤشرات أداء سلسلة التوريد بدلالة مؤشرات الكلفة ووقت التوريد وسرعة إنجاز أوامر الزبون ومرونة الإنتاج وتكاليف الإمدادات .

دراسة (Thatte,2007): الميزة التنافسية للشركة من خلال استجابة وممارسات سلسلة التوريد³

Practices (SCM) Competitive Advantage of the Firm through Supply Chain Responsiveness and phd Dissertation

سعت الدراسة إلى تحليل مختلف ممارسات إدارة سلاسل التوريد الكفوءة خارج منظمات الاعمال وممارسات التصنيع النموذجية داخل المنظمة على مستوى المستجابة سلسلة التوريد فضلا عن تشخيص ابعاد استجابة سلسلة التوريد من المراجعة

¹وليد بولغب مرجع سبق ذكره

²مجلة الادارة والاقتصاد المجلد الثالث العدد الثاني عشر

³مجلة الادارة والاقتصاد مرجع سبق ذكره

المكثفة للأدبيات ضمن عينة الدراسة 774 من الخبراء الصناعيين أظهرت نتائج الدراسة دعماً جوهرياً لفرضية وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة سلسلة التوريد وأثرها على مستوى الاستجابة في سلسلة التوريد والتي تزامنت بعلاقة موجبة مع الميزة التنافسية دراسة واردة في المجلة الاقتصادية لمنظمة التعاون والتنمية (OCDE) في شكل مقال، العدد، 42 لسنة 2006 بعنوان:

الآجال كقيود للمبادلات التجارية: نتائج بالنسبة للبلدان ذات الدخل الضعيف¹.

إذ تتطرق الدراسة إلى العلاقة بين عامل الزمن، التوريد والمبادلات التجارية، التي بدورها تنفرع إلى:

آجال التصدير: الأخذ بعين الاعتبار أجل التسليم مع الإشارة إلى تقلص مدة نقل البضائع في التجارة الدولية في السنوات الأخيرة بفعل عدة عوامل منها طاقة استيعاب البواخر وسرعتها.

آجال الاستيراد: وهنا يتم التركيز بالدرجة الأولى على المسافة بين الدولة المصدرة والدولة المستوردة وكذلك قدرة استيعاب الموانئ في البلدان المستوردة بالدرجة الأولى.

دور وظيفة التوريد: وظيفة التوريد تدخل في كل مرحلة ابتداء من شراء المواد الأولية إلى غاية تسليمها في شكل منتجات نهائية إلى المستهلك، بما في ذلك النقل، المتابعة، التجميع، التخزين، العبور من خلال الجمارك، الاختبار والتسليم، ويكمن التحدي بالنسبة لوظيفة التوريد في تقليص زمن الانتظار في كل مرحلة من هذه المراحل. كما تعرض الدراسة نظريات في هذا المجال وإحصاءات خاصة بمختلف مناطق العالم، كما استخدمت بيانات وتحليل معتمدة في ذلك على التقنيات الكمية والاقتصاد القياسي، لتصل في الأخير إلى نتيجة وهي أن المؤسسات المصدرة في الدول الضعيفة الدخل تواجه مشكلة عدم احترام آجال التصدير، مما يعيق غزوها للأسواق العالمية، وبالمقابل المؤسسات الموجودة في البلدان المتقدمة تلتزم بالتسليم في الوقت المناسب مما يكسبها ميزة تنافسية أفضل.

¹ وليد بولغب دور سلسلة التوريد في تفعيل ابعاد التنمية المستدامة المؤسسة الاقتصادية مذكرة ماجستير سنة 2014 / 2013

أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة المقدمة :

تشابه جل هذه الدراسات في طرحها لموضوع الامداد والتي فصلت فيه من اغلب النواحي العملية و الاستراتيجية وكما سعت هذه الدراسات الى تأكيد أهمية سلسلة الامداد من خلال إبراز أهمية أنشطتها في تحسين أداء المؤسسة في ظل المنافسة القوية في القطاع الصناعي , وتشابه دراستنا بهذه الدراسات باعتبار المتغير التابع للمتغير موضوع دراستنا .

وتختلف دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة بالمتغير المستقل والذي يتناول دور وسائل النقل باعتباره أهم نشاط يكمل العملية الامدادية

خلاصة الفصل :

من خلال تقديمنا للفصل الاول ومخرجاته تبين لنا أن سلاسل الامداد والتوزيع المادي من أهم الأنشطة التي توليها المؤسسات اليوم إهتماما كبيرا مع زيادة قدرة المؤسسات على المنافسة , والتي تسعى المؤسسات الى تبنيها وتحسينها في حدود مواردها المتاحة

الفصل الثاني

تمهيد :

سنتطرق في الفصل الثاني الى موضوعنا من خلال الاطار التطبيقي له فسنحاول من خلال ما لدينا من معلومات سابقة من

الفصل الاول إسقاطها في دراستنا لذا قمنا بعمل مقابلة مع مسؤول المؤسسة من أجل الحصول على المعلومات المناسبة حول موضوعنا .

كذلك سنحاول توضيح المنهجية التي اعتمدنا عليها , من حيث أسلوب الدراسة وطرق جمع البيانات , ثم عرض النتائج ومناقشتها .

قد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين :

المبحث الاول : الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة

وتعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج

المبحث الاول : الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة**المطلب الاول: طريقة الدراسة**

منهجية البحث : تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للبيانات والمعلومات المتحصل عليها وطبقت هذه الدراسة على مؤسسة إنتاج مواد التنظيف ومواد صيانة السيارات , كما تم الاعتماد على مجموعة من الادوات التي تساعد على جمع البيانات واختبار الفرضيات للوصول الى نتائج الدراسة تمثلت هذه الاساليب في المقابلة.

مجتمع الدراسة: أجريت المقابلة مع المسير العام للمؤسسة ولأن الدراسة اقتصر على دور وسائل النقل في ضمان عمليات الامداد من وجهة نظر المؤسسة فيكفي أن تجرى مقابلة واحدة مع المسؤول لربح الوقت والحصول على المعلومات في الوقت المناسب .

المطلب الثاني: أدوات جمع وتحليل البيانات المستخدمة

أدوات جمع البيانات: لكل منهج ادواته ومصادره التي يستخدمها في عملية التحليل وتحديد النتائج , وبالطبع يمكن استخدام أكثر من اداة في منهج واحد , ولقد جاءت مصادر جمع المادة الميدانية بالاعتماد على مسير المؤسسة , بهدف الحصول على بيانات معينة حيث تضمنت المقابلة الاسئلة التالية :

على ماذا تعتمد المؤسسة لنقل منتجاتها (وسائل نقل خاصة بما ام تعتمد على وسائل الغير)

هل الوسائل الحالية تغطي حجم السوق الحالي ؟

كم تغطي هذه الوسائل من الحجم الكلي للسوق؟

هل توجد شبكة نقل مخططة للمؤسسة ؟

هل تستطيع وسائل نقل المؤسسة تلبية حجم الطلبات في نفس الوقت ؟

هل تراقب المؤسسة حط سير شاحناتها؟

أيمكن لوسائل النقل القدرة على موازاة مرونة الطلب؟

كيف تحقق المؤسسة الميزة التنافسية من خلال خدمة النقل؟

هل توجد خدمات مصاحبة لخدمة النقل؟

هل تدرس المؤسسة وسيلة النقل المناسبة قبل مغادرتها؟

هل للمؤسسة نظام معلوماتي كفؤ

عمليات المناولة في المؤسسة

التعبئة والتغليف

كفاءة الاستجابة لمرونة أوامر الطلبات

ضمان وسائل النقل في عمليات الامداد من خلال :

- تلبية الطلبات في الوقت والمكان المناسبين وتكلفة اقل
- قياس فعالية وسائل النقل
- قياس أداء وسائل النقل
- اختيار الوسيلة الامثل

➤ جودة نظام النقل في المؤسسة

➤ كفاءة وسائل النقل

➤ جودة نظام المعلومات

➤ تصنيف وسائل النقل

❖ ادارة النقل

❖ فعالية نظام النقل

❖ عملية النقل

وثائق ومستندات من المؤسسة : عدد زبائن المؤسسة خلال 3 سنوات سابقة

عدد وسائل نقل المؤسسة خلال 3 سنوات سابقة

مقارنة حجم طلبيات الزبائن كل سنة لمدة 3 سنوات سابقة

المطلب الثالث: تعريف بالمؤسسة محل الدراسة

مؤسسة كلين بلوس مؤسسة إنتاجية جزائرية تساهم كغيرها من الشركات الصناعية الجزائرية من التنويع في الاقتصاد

الجزائري , مؤسسة ناشئة أنشأت سنة 2014 , مقرها الجزائر العاصمة تخصصت المؤسسة في إنتاج مواد التنظيف ومواد صيانة

السيارات , هي من المؤسسات الصغيرة التي توظف 16 عامل. تعمل المؤسسة على الدخول الى اسواق جديدة والريادة في مجالها

ونيل الحصة السوقية الاكبر .

تقوم المؤسسة بإنتاج وتسويق منتجاتها بنفسها . تنتج المؤسسة أصناف مختلفة من المنتجات :

- سائل غسل الاواني
- سائل غسل اليدين
- ماء الجافيل
- سائل تنظيف الزجاج
- الماء المقطر
- سائل التبريد
- سائل منظف الاراضي صاني

تسوق المؤسسة جميع منتجاتها في 12 ولاية ,وتتعامل في الوقت الحالي مع 294 زبون .

قسمت المؤسسة توزيع منتجاتها الى :

الجزائر وسط

الجزائر شرق

الجزائر غرب

المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج**المطلب الاول : عرض النتائج**

لابد اولاً من تشخيص عناصر التوزيع المادي للمؤسسة والتي لا توجد لها إدارة مستقلة وإنما هي تحت إدارة مسؤول قسم

التجارة .

النقل: تعتمد المؤسسة على النقل البري في تمويل وتوزيع منتجاتها, فهي تمتلك وسائل نقل خاصة بها تمكنها من نقل منتجاتها من

أماكن إنتاجها الى أماكن استهلاكها حين الطلب على منتجاتها. وتعتبر هذه الوسائل قادرة على تغطية حاجات المؤسسة الخاصة

وغالباً ما تعتمد المؤسسة على وسائل نقل الغير. تتمثل هذه الوسائل في شاحنات متوسطة الحجم والتي يبلغ عددها ثلاث

شاحنات متوسطة الحجم.

التخزين: نشاط التخزين هو جزء مهم للمؤسسة بحيث يبدأ منذ استلام المؤسسة للمواد الاولية والتي تخزن بشكل متناسق

وبكميات محدودة منها الدلاء الكرتون المعطرات المادة المنظفة . وغيرها...

كما أن المؤسسة لا تنتج للتخزين وإنما تنتج ما تبيعه لليوم مع احتياطي صغير جداً وتعتمد على نظام fifo في تخزينها, بهذه

السياسة تأخذ بعين الاعتبار تاريخ نهاية الصلاحية و نوعية الغلاف حتى لا تبقى سلع راکدة وتتلف بسرعة , كذلك تاريخ الانتاج

تتعامل المؤسسة مع مجموعة من الموردين الذين يوفرون المادة الاولية للمؤسسة لتواصل نشاطها في أحسن الظروف والعمل دون

اختناقات يعتبر هؤلاء الموردون :

موردوا الغلاف (الدلاء ,القارورات)

مورد الغطاء

مورد الطباعة والتصميم

مورد البلاستيك

مورد الكرتون

موردو المواد الاولية باختلاف المواد

يتم التعامل مع هؤلاء الموردون عن طريق استخدام الوسائل الالكترونية الحديثة (الهاتف, الايميل, الفاكس) لإرسال الطلبات ويقوم الموردون بتوصيل الطلبية الى المؤسسة .

الانشطة الداعمة :

التنبؤ بالطلب :تبيع المؤسسة كل ما تنتجه من خلال أوامر الطلب التي تصلها وتحطت بمخزون يساوي بالتقريب %5من إجمالي إنتاجها اليومي للحالات الاستثنائية الطارئة

المناولة :تستخدم المؤسسة مجموعة من الآلات الصناعية التي تساعدنا وتسهل عملية الانتاج وتتمثل في:

خلاط: سعته 1000 لتر يعتبر أول مرحلة لسائل اليدين و سائل الاواني توضع فيه المواد بالكميات المناسبة بالترتيب ودرجة حرارة وسرعة خلط مناسبة لكل مادة.

مجموعة من الحاويات بسعة مختلفة:

حاوية لإنتاج الماء المقطر بسعة 3000 لتر

7 حاويات بسعة 500 لتر لإنتاج منتجات مختلفة :

➤ سائل تنظيف الاراضي صابني بنكهات مختلفة

➤ سائل منظف الزجاج

➤ سائل التبريد خاص بالسيارات

➤ ماء الجافيل

ثم تأتي العمليات الأخرى إصاق البطاقات ثم التعبئة والتغليف وبعدها عملية التخزين بالترتيب حسب الطلبات .

الانتاج:¹

تعمل المؤسسة بدوام متواصل ما يعني توصل السلع الى الزبون يوميا من خلال كفاءة المؤسسة الانتاجية و وسائلها التي

تمكنها من إنتاج وتوصيل حاجات الزبائن بالوقت المناسب وبتكلفة أقل, فهي تنتج بدون تخزين ويعتبر تخزينها 5% من حصة

إنتاجها الكلية تستهلكه فقط في الاوقات الحرجة لموازاة الطلب عند الاعطاب .

لا تأخذ العملية الانتاجية وقت طويل بتوفر الخلاط بسعة 1000 لتر لإنتاج سوائل غسول اليدين والاوني ولضمان العملية

يقوم عاملين بمراقبة الالة قبل الانتاج وأثناء العملية وبعد الانتاج , لأنه يعتبر الالة الرئيسية داخل الورشة ولتحقيق الفعالية المرجوة منها

ضمن مخطط المؤسسة سواءا على المدى القصير او الطويل .وبالنسبة للحاويات الأخرى فالمدة القصوى لها لإنتاج المنتج فهي ساعة

واحدة

¹ العملية الانتاجية حسب تصريح المسؤول



الصورة رقم 1 : خلاط سائل غسل اليدين والاولاني

المصدر: عدسة الطالب

هذا الخلاط يعطي إنتاج 1000 لتر من السائل كل ساعة ونصف ما يساعد المؤسسة على توفير منتجها كاملا ومعدا للاستهلاك خلال ساعتين بعد تعبئته وتغليفه و تلصيق اللاصقة .

¹صورة مأخوذة من الانترنت حسب الموجودة في الشركة



الصورة 2: حاويات بلاستيكية بسعة 500 لتر

المصدر: مأخوذة من الانترنت

كما تمر هذه العمليات برقابة مستمرة تعتمد كل عملية على عاملين لتفقد العملية بفعالية قبل تعبئة المنتج في الغلاف , وعن طريق سلسلة يتوجه الغلاف الى آلة تلصيق لاصقة بها اسم المؤسسة واسم المنتج وسعة الغلاف , ثم مباشرة الى عملية التعبئة عبر أنابيب من الخلاط أو الحاويات الى الغلاف , الانابيب تكون سهلة التعبئة ومساعدة للعملية الانتاجية لتكون أسرع .

التغليف: يوجد نوعين من التغليف للمؤسسة :



الصورة 3: آلة تغليف بلاستيكية

المصدر: عدسة الطالب



الصورة 4: آلة تغليف بلاستيكية وتلصيق بالبخار

المصدر: مأخوذة من الانترنت

التغليف البلاستيكي: والذي يحوي دلاء بسعة 5 لتر باستخدام آلة التغليف الحرارية التي تقوم بتغليف ثلاث دلاء معا .



الصورة 5: آلة تغليف الكرتون

المصدر: مأخوذة من الانترنت

التغليف الكرتوني: هذه العملية تكون يدوية وبطريقة سلسلة, يضم هذا الكرتون 10 عبوات بسعة 1 لتر, ثم تغليف ثان بلاستيكي لنفس العبوات يضمن جودة المنتج. هذه الطريقة والكميات في التغليف لكي تكون عملية التخزين والتوزيع سهلة وسلسة حتى يقوم العمال بترتيبها بالمخزن وتصريفها على حسب الطلبات , وتحميلها الى الشاحنة بسرعة , و دون أضرار على المنتج .



الصورة 6: آلة إغلاق القارورات بالكي

المصدر: مأخوذة من الانترنت



الملحق 7: نموذج قارورة مغلقة بالكي

المصدر: عدسة الطالب

عملية نقل وتوصيل المنتجات :

من خلال وسائل النقل (السلاسل الانتاجية) التي ساعدت من انتقال المنتجات في العملية الانتاجية من ورشة الى ورشة قلصت الوقت والجهد والتكاليف . بعد الانتهاء من الانتاج الكلي يصبح للمؤسسة لزاما تصريف منتجها الى السوق في حدود إمكانياتها.



الصورة 8: وسائل نقل المؤسسة

المصدر: عدسة الطالب

استطاعة المؤسسة من خلال استراتيجيتها في وسائل النقل الخاصة بها من الدخول الى اسواق عديدة والتي بلغ عددها

12 ولاية على المستوى الوطني (الجزائر العاصمة , الشرق , الغرب , الجنوب).

من خلال ما صرح به المسؤول في المؤسسة عن الوسائل التي توفر المنتجات الى أماكن استهلاكها , المؤسسة تستغل وسائلها المتاحة أحسن استغلال دون تضييع . فهي وضعت مخطط لتقسيم وسائلها على مختلف المناطق الجغرافية ولاتساع النطاق الجغرافي اعتمدت على ترتيب الطلبات حسب الحجم والمنطقة الجغرافية وحالة الزبون (زبون جديد , زبون وفي , زبون في حالة حرجة) كل هذا من خلال برنامج يومي للشحنات . المناطق القريبة من الموقع التوصيل يومي أما بالنسبة للمناطق البعيدة التوصيل يكون خلال كل 24 ساعة (اي كل يومين على أقصى تقدير) , أما بالنسبة لاكتشاف زبائن جدد فخصصت المؤسسة يوم كامل من اجل تسويق منتجاتها ودخول اسواق جديدة, فمع طرح المنتجات لزبائن المرتقبين تحضر الطلبات ليوم الغد لتوصل الى الزبائن المرتقبين .

- كم تغطي هذه الوسائل من الحجم الكلي للسوق؟ كيف ذلك؟ وهل تستطيع وسائل نقل المؤسسة تلبية حجم الطلبات في نفس الوقت؟

رغم اتساع سوق المؤسسة إلا أن وسائل النقل الخاصة بها تغطي حجم سوقها الحالي بنسبة كبيرة جدا 75% في ظروفها العادية لكن قد تأثر وسائلها في موقعها التنافسي وسمعتها . في حالة الضغوطات وارتفاع الطلب على منتجات المؤسسة في فترة الاعياد و الفترات الموسمية فلا تستطيع وسائل المؤسسة تلبية حجم الطلبات الكلي في نفس الوقت هنا تستعين المؤسسة بوسائل الغير في توصيل منتجاتها الى أماكن الاستهلاك دون احتساب فارق التكلفة اذ يبقى السعر كما في حالة وسائل المؤسسة , فالمؤسسة في هذه المرحلة الحرجة تحاول أن تلي حاجيات زبائنها الاوفياء بالجودة والتكلفة المناسبين .

عند التعامل بالطلبات الكبيرة فالمؤسسة وحسب الاتفاق بين الطرفين لا توفر الحجم الكلي المطلوب من المنتج دفعة واحدة, وإنما على شحنتين أو ثلاث على أقصى تقدير حسب الاتفاق. هذه سياسة المؤسسة من أجل موازات وسائل النقل لمرونة الطلب حتى تتمكن من تغطية الفجوة في السوق واستمرارية الانتاج وإمداد السوق بالمنتج بالكميات المناسبة والوقت المناسب .

- هل تراقب المؤسسة خط سير الشاحنة؟

تراقب المؤسسة خط سير شاحناتها من اخطار حركة المرور ولتفادي المخاطر التي من شأنها أن تتسبب في كفاءة العملية الامدادية كالتأخر في توصيل الشحنة أو إتلاف المنتج أو مشاكل في وسيلة النقل, فهي تتابع خط السير من المؤسسة الى موقع التسليم .

- تحقيق الميزة التنافسية من خلال التوصيل (التوزيع) والخدمات المصاحبة للنقل:

لم تقلص المؤسسة مهمة وسائل النقل فقط في توصيل منتجاتها الى زبائنها بل ساهمت الى التسهيل في:

عملية تجهيز الطلبات من الزبائن الى المؤسسة

عملية الدفع

عملية تحصيل الشكاوي والتعامل معها

ترتيب المنتج في الارفف

عملية تحصيل الآراء .

هكذا اتاحت المؤسسة الى زبائنها الطمأنينة والسهولة في التعامل معها

- نظام معلومات المؤسسة :

لا يعتبر نظام معلوماتها متطور جدا , لكن بالنسبة لها يفي بالغرض فتعتمد المؤسسة على متابعة مخزون زبائنها عن طريق تقدير

طلبياهم السابقة , هذه العملية تساعدها على تقدير كمية اتاجها اليومي .

يتعامل الزبائن مع المؤسسة من أجل الطلب باستخدام الهاتف أو الايميل .

تعامل مسير المؤسسة بهذه الطريقة تساعده على أعداد تقارير مالية عن كل زبون لمتابعته وإحتمالية بقاء تعامله مع المؤسسة .

- دراسة وسيلة النقل المناسبة قبل مغادرتها :

تقوم المؤسسة بتحليل الطلبيات التي وصلتها حسب المناطق الجغرافية و أحجامها و زمن توفيرها وترتيبها حسب الزبائن .

تسهل المؤسسة على الناقل عملية توصيل المنتج الى الزبون من خلال ترتيب السلع بالكمية والجودة المطلوبة حسب مواقع الزبائن ,

وهذا حفاظا على سلامة المنتج .

- كفاءة الاستجابة لمرونة أوامر الطلبيات :

باستخدام المؤسسة لوسائل التكنولوجيا فهي لا تجد صعوبة في الاستجابة لأوامر الطلبيات

عدد الزبائن لمدة 3 سنوات سابقة¹

بالرغم من كبر المجتمع المطلوب ارتأينا ان نأخذ عينة صغيرة والمتمثلة في عدد الزبائن و المنتجات التي يقدم هؤلاء على اقتنائها

من أجل مقارنة أداء المؤسسة وقياس رضا الزبائن لسنوات 2018, 2019, 2020.

الجدول التالي يبين زبائن المؤسسة خلال فترة 3 سنوات بلغ عدد زبائن المؤسسة:

السنوات	2020	2019	2018
عدد الزبائن	264	235	151

¹معلومات مقدمة من طرف المؤسسة

الجدول رقم 1: عدد زبائن المؤسسة

المصدر : معلومات مستلمة من المسؤول في المؤسسة من إنجاز الطالب

أما بالنسبة لمنتجات المؤسسة فأخذنا نفس عينة الزبائن لمجموعة من المنتجات تمثلت في صنف 5 لتر منها :

ماء الجافيل

غسول اليدين

غسول الاواني

ماء صابي

الجدول الموالي يوضح الكميات المباعة من المنتج وتعامل الزبون مع المؤسسة لنفس السنوات¹

2018		2019		2020		السنوات الزبائن
سائل اليدين	جافيل	سائل اليدين	جافيل	سائل اليدين	جافيل	الزبون 1
1480	760	430	640	2300	1110	
صابي	سائل الاواني	صابي	سائل الاواني	صابي	سائل الاواني	
129	447	540	260	1000	530	الزبون 2
سائل اليدين	جافيل	سائل اليدين	جافيل	سائل اليدين	جافيل	
1440	468	2100	1400	4500	3010	
صابي	سائل الاواني	صابي	سائل الاواني	صابي	سائل الاواني	الزبون 3
118	1125	1029	1190	2200	1800	
سائل اليدين	جافيل	سائل اليدين	جافيل	سائل اليدين	جافيل	
39	84	590	879	790	1400	

¹مرجع سبق ذكره معلومات المؤسسة

صاني	سائل الاواني	صاني	سائل الاواني	صاني	سائل الاواني	
6	18	654	192	920	500	
سائل اليدين	جافيل	سائل اليدين	جافيل	سائل اليدين	جافيل	الزبون 4
48	96	960	2530	1900	5900	
صاني	سائل الاواني	صاني	سائل الاواني	صاني	سائل الاواني	
48	48	1640	909	2680	2200	

الجدول رقم 2 , المصدر: معلومات مقدمة من طرف المسؤول في المؤسسة

من إنجاز الطالب

منتجات المؤسسة :



دلاء بسعة 5 لتر



تشكيلة متنوعة جاهزة للعرض



سائل غسل اليدين



تشكيلة منتجات المؤسسة

من إعداد الطالب

المطلب الثاني : مناقشة النتائج

ضمان وسائل النقل في عمليات الامداد من خلال :

- تلبية الطلبات في المكان والوقت المناسبين وتكلفة أقل
- اختيار الوسيلة الامثل و المناسبة
- جودة نظام النقل في المؤسسة
- كفاءة وسائل النقل
- جودة نظام المعلومات
- عملية النقل
- فعالية نظام النقل

للنقل تأثير مباشر على كل مكونات سلسلة الامداد, بل وتأثير مباشر على معظم أقسام الشركة . ولنتعرف على تأثير النقل على مكونات سلسلة الامداد .

المشتريات :

لا يمكن لمسؤول المشتريات اتخاذ قرار الشراء دون ذكر شروط التسليم ومن سيتحمل تكلفة النقل فهذا أمر خاطئ .بالإضافة الى ان ادارة المشتريات يجب ان تختار افضل سعر لشراء اي منتج وافضل سعر هنا هو السعر في ارض المخزن وليس السعر عند المورد, اي لدينا موردين بنفس السعر في هذه الحالة يكون الاختيار حسب تكلفة النقل وسرعة التسليم وبالتالي تفضيل احدهما على الاخر

التخطيط :

تعتمد عملية التخطيط بشكل كبير على الوقت (time) هنا يتم التنسيق الكبير بين هذه العمليتين , واهم مؤثر في الوقت هو عملية نقل المواد والخامات من أرض مصنع المورد الى مخزن الشركة فالتأخر في فترة الإستلام يتم بناء التخطيط بشكل غير صحيح مما سيترتب عليه التأخر في الانتاج وتسليم المنتج النهائي للزبون .

المخازن :

عند اختيار وسيلة النقل يجب اختيار ما هو مناسب مع امكانيات المخزن في التحميل و التعتيق فمن الممكن اختيار وسيلة اخص من غيرها ولكن يترتب عليها مصاريف اخرى لمساعدة فريق المخزن في التحميل او التعتيق , فيصبح هناك تأخير في التحميل ومجهود ضائع من فريق المخزن

الانشطة التي تتأثر بجودة عملية النقل هي:

المبيعات: تتأثر المبيعات بشكل مباشر من قدرة حركة النقل على تسليم المنتجات للعميل في الاوقات المحددة وتحقيق المستهدف من المبيعات من عدمه وبلا شك ان تقديم خدمة نقل مميزة يتناسب طرديا مع زيادة نسبة المبيعات و رضا العميل عن اداء الشركة .
التسويق: لا يمكن وضع استراتيجية للتسويق دون معرفة كيفية تسليم المنتج الى العميل بل ان بعض الشركات تقوم ببناء استراتيجية التسويق لبعض المنتجات بناء على وجود قسم قوي مختص بحركة النقل من عدمه .

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم في تناوله في هذا الفصل، يتبين أن مؤسسة كلين بلوس ذات مكانة في السوق واحتلالها مركز إنتاجي وتنافسي متقدم يؤهلها لأن تكون من المنافسين الكبار لباقي المؤسسات الناشطة في نفس المجال، فالمؤسسة تعتمد على إستراتيجية إمداد متوسطة لكن تم استنتاج بعض الفرص المتواجدة أمام المؤسسة والتحديات التي يمكن أن تواجهها في بيئتها، ومن أهمها:
- الطلب المتزايد على منتجاتها ، مما يساهم في فرص لزيادة ولاء العملاء جدد والوفاء للعملاء الحاليين، وهذا ما يستوجب

على المؤسسة إعادة النظر في خدمات العملاء.

- تنوع منتجات المؤسسة من مواد التنظيف ومواد صيانة السيارات
- كفاءة الآلات المصنع التي لا تتعدى طاقتها التشغيلية 80% والتي تؤثر على الطاقة الإنتاجية الكلية للمصنع
- عدم كفاءة نظام المعلومات في تحقيق أهدافه التي أقيمت من أجله
- الحواجز الوظيفية التي تشكل عائقا أمام التكامل والتنسيق للشركة

الخاتمة :

كما سبق يتضح أن وسائل النقل تساهم بشكل كبير في تحقيق ما ترغب فيه سلسلة التوريد من أهداف، وذلك ابتداء من عملية شراء المواد الأولية، تخزينها، تحويلها إلى منتجات ثم تسويقها، إذ أن الإدارة الجيدة لوسائل النقل و سلسلة التوريد تساهم بشكل كبير في تحسين أداء كل عملية من هذه العمليات، خاصة إذا كان هناك استخدام جيد للتقنيات الحديثة وأنظمة المعلومات في سير هذه العمليات، إضافة إلى التحكم والتنسيق بين مختلف العمليات من أجل تخفيض التكاليف والاستجابة لمختلف المتطلبات في الوقت المناسب. إن مفهوم سلسلة التوريد يرتبط بشكل جيد بممارسات ووسائل النقل وإدارتها .

حاولنا في هذه الدراسة تسليط الضوء على دور وسائل النقل في المؤسسة ونظرا لسعة الموضوع فقد ركزنا على دور عملية النقل في الإمداد ومدى مساهمتها في تطويره وتحسين القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق ودراسة مدى أهمية وسائل النقل المناسبة في تحقيق فعالية أكبر لوظيفة الإمداد، خاصة في ظل ظهور أرضيات الإمداد والتنافس الكبير الذي يشهده هذا المجال. إن الاهتمام بعملية النقل في المؤسسة له دور كبير في التحسين من جودة الخدمات اللوجستية وهذا على اعتبار أن النقل يدخل ضمن العديد من الأنشطة الامدادية.

وقد استهدف الجزء التطبيقي من هذا البحث دراسة للمؤسسة وكذلك دورها في السوق للنقل وتعاقدتها مع بعض الناقلين الذين يقومون بعمليات النقل، والمؤسسة لها مناولة مع العديد من المؤسسات التي تنشط في السوق المحلية. وقد كان التركيز على عملية النقل التي لا يمكن للمؤسسة الاستغناء عنها ومحاوله دراسة هذه الوظيفة وكيفية القيام بها باعتبارها تدخل ضمن سلسلة الإمداد للعديد من المؤسسات المتعاقدة معها.

تقييم الفرضيات:

✓ بالنسبة للفرضية الأولى يمثل النقل دور كبير في أنشطة الإمداد باعتباره احد عناصر التوزيع المادي وهذا ما تم التطرق له في الفصل النظري وقد تم إثبات صحتها.

✓ بناء على ما تم عرضه وتحليله في الدراسة التطبيقية للمؤسسة فهي تعمل على اختيار وسائل نقل مناسبة من أجل تقديم

خدماتها بجودة عالية محاولة إرضاء زبائنها وتطوير العلاقة معهم والاهتمام بانشغالاتهم.

✓ للمؤسسة خدمات مثل التخزين والمناولة، والبيع.

نتائج الدراسة:

لقد حاولنا في دراستنا هذه الوصول إلى نتائج من أجل بلوغ الدراسة لهدفها وهذا في الجانبين النظري والتطبيقي يمكن

تقديم أهم النتائج التي خلصت لها هذه الدراسة فيما يلي:

- المفهوم الحديث للإمداد يبرز تعقد نشاطاته وصعوبة التحكم فيها، وفي تدفق المعلومات على امتداد سلاسل الإمداد، كما تحتاج إدارة اللوجستيك إلى كفاءات واعية بدورها في هذه السلاسل.
- إن تلبية احتياجات العميل يعتبر محور نشاط اللوجستيك باعتباره يسعى دائما الى معرفة هذه الاحتياجات وتلبيتها بأحسن الطرق وفي الوقت المناسب وبالجودة المطلوبة.
- الخدمات اللوجستية وخاصة النقل هي نشاطات تخلق قيمة في الشركات خاصة الانتاجية.
- احترام المواعيد في النقل من يمكنه رفع الثقة في المؤسسة وإضافة قيمة للبضاعة أو المنتجات من خلال تحقيق المنفعة الزمنية والمكانية.
- ضعف الثقافة والفكر لوجستي في المؤسسة الجزائرية وعدم جعله من الأولويات.
- خدمات النقل في المؤسسة ذات جودة عالية، وذلك بتوفير وسائل النقل المطلوبة وبتسليم البضائع في الوقت المناسب.

التوصيات:

- لا تزال المؤسسة بحاجة الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاندماج في الحياة الرقمية المعاصرة، مثل الدفع الالكتروني.
- إنشاء خلية خاصة بالبحث والتطوير فلا تزال الأنظمة المستعملة جد تقليدية وخاصة فيما

يتعلق بنظام المعلومات وطرق تسوية الحقوق المالية.

- زيادة في عدد وسائل النقل خاصة للمؤسسة تخطيطا للمستقبل

- التخطيط الدقيق للمشتريات و عمليات الانتاج

- استخدام وسائل نقل خلال العملية الانتاجية لعدم تضييع جهود العمالة

المراجع:المراجع العربية:

الكتب والمقالات العلمية

- د. خالد جابر السقطي و د. أحمد محمد عزت دراسة أثر كفاءة النظام اللوجستي للقمح في مصر للحد من الفاقد , كلية النقل الدولي واللوجستيات الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري جمهورية مصر العربية المجلة العربية للإدارة، مج 38، ع - 1 مارس (آذار) 2018
- د.أحمد محمد فهمي البرزنجي مجلة الإدارة والاقتصاد The Journal of Administration & Economics / السنة التاسعة والثلاثون- العدد مئة وسبعة / 2016 الدور الاستراتيجي لوظيفة الشراء في عملية الامداد الصناعي للمنظمات دراسة حالة في مصنع ثرمستون بغداد
- مجلة الابحاث الاقتصادية والادارية العدد الثامن عشر, ديسمبر 2015
- الدكتور أقاسم عمر و أ لعرج مجاهد نسيمه جامعة أدرار, دراسة تحليلية لمؤشرات ونماذج قياس أداء وفعالية سلسلة الامداد أبحاث اقتصادية وإدارية العدد الثامن عشر ديسمبر 2015
- علي عبود علي الرفيعي الكلية التقنية الإدارية /كوفة/قسم تقنيات إدارة العمليات عوامل نجاح إدارة سلسلة التوريد ودورها في تحسين أداء العمليات دراسة حالة في مصفى النفط في النجف الأشراف مجلة الإدارة و الإقتصاد المجلد الثالث//العدد الثاني عشر
- تركمان دهيمي أثر إدارة سلسلة التوريد على لأداء المنظمة كلية الاعمال جامعة الشرق الاوسط 2012 ص 23 جمال الدين محمد المرسي ,إدارة منافذ التوزيع , الاسكندرية 2007 ص 274
- محمد عبدالله أحمد ابراهيم الماجستير في ادارة الأعمال, جامعة أفريقيا العالمية عمادة الدراسات العليا كلية الاقتصاد والعلوم الادارية و السياسية, كفاءة ادارة سلاسل الإمداد وأثرها في صناعة الشاحنات (دراسة حالة) نظام اللوجستك
- نافع ذنون الدباغ المفاهيم والاساسيات كلية الادارة والاقتصاد/جامعة الموصل قسم ادارة الاعمال تنمية الرافيدين ص 105-119 سنة 2005
- ثابت عبد الرحمان إدريس ,مقدمة في إدارة الاعمال اللوجيستية , الامداد والتوزيع 2004 ص 45
- المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوجيستيات ص 37

- محمود جاسم الصميدعي ,إدارة التوزيع المادي ص300

المراجع الاجنبية:

- American proffitional associetion
- المعهد الامريكي (CSCMP)
- Management leader ship supply chain management –achat, production, logistique, transports, vente-2émé EDITION Dunod 2017.
- Andrie Marchal :logistique global ,supply chain p17
- Pienne madeane,Anne gratacap . logistique et supply chain management op cite p49