



The Administration & Economic College Journal
For Economics & Administration & Financial Studies

Vol. ١٠, N. ١, PP. ٩١-١٢٦

ISSN PRINT 2312-7813

ISSN ONLINE 2313-1012

مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية
والمالية

المجلد ١٠، العدد ١، ٢٠١٨ ص ٩١-١٢٦



The Impact of Logistics Management in total quality management requirements (Application study at the General Company for the extile Industries and leather / men's clothing factory in Najaf)

(*) تأثير ادارة اللوجستك في متطلبات ادارة الجودة الشاملة
(دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات النسيجية
والجلدية / معمل الالبسة الرجالية في النجف الاشرف)

(**) رسل زمان خليف

(***) أ.د.مجبّل رفیق مرجان

Abstract:

This study sought to determine the effect of logistics management in total quality management requirements. In order to achieve this logistics management adopted dimensions (Logistic processing, Logistics Production, Logistic distribution, and reverse logistics). As it has been the expression of the overall dimensions of quality management requirements (focus on the customer. Continuous improvement, mass participation, the relationship with the processors, and effective communication).

The study was conducted at the General Company for Textile Industries and leather / men's clothing factory in Najaf, was obtained the necessary information through a questionnaire prepared for this purpose, where they were the questionnaire distributed to managers

(*) بحث مستل.

(**) طالبة ماجستير - جامعة بابل - كلية الإدارة والاقتصاد - قسم علوم ماليه ومصرفية.

(***) جامعة بابل - كلية الإدارة والاقتصاد.

and heads of departments and their assistants and officials of the people and units, and personal interviews.

The coefficient correlation of (Spearman) was used to measure the relationship between variables and Z-test, and multiple regression analysis and the selection T-test, as well as (R^2) were used to explain the amount of the effect the independent variable have on the dependent variable.

المستخلص

سعت هذه الدراسة الى تحديد تأثير ادارة اللوجستك في متطلبات ادارة الجودة الشاملة, ولأجل تحقيق ذلك اعتمدت ادارة اللوجستك بأبعادها المتمثلة بـ (لوجستك التجهيز, ولوجستك الانتاج, ولوجستك التوزيع, واللوجستك العكسي), فيما تم بيان متطلبات ادارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة بـ (التركيز على الزبون, والتحسين المستمر, و المشاركة الجماعية, و العلاقة مع المجهزين, و الاتصالات الفاعلة) . حيث أجريت الدراسة في الشركة العامة للصناعات النسيجية والجلدية / معمل الالبسة الرجالية في النجف الاشرف, إذ تم الحصول على المعلومات اللازمة بواسطة الاستبانة التي اعدت لهذا الغرض, حيث جرى توزيع الاستبانة على كل من المدراء ورؤساء الاقسام ومعاونيهم ومسؤولي الشعب والوحدات الى جانب هذا المقابلات الشخصية. وقد عمدت الباحثة الى استعمال معامل الارتباط البسيط لقياس علاقة الارتباط بين المتغيرات واختبار (Z) لمعرفة هذه العلاقة, واختبار (T) لتحديد معنوية معادلة الانحدار, واستخدام (R^2) لتفسير مقدار تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير المعتمد .

المقدمة:-

أنَّ الاهتمام الجاد بإدارة اللوجستك لم يظهر الا في منتصف القرن الماضي وذلك عندما بدأت التكاليف ترتفع بشكل كبير أولاً و عندما لاحظت الادارة العليا في المنظمة أنَّ ادارة اللوجستك تمثل الطريق نحو تقديم افضل الخدمات ثانياً. إذ إنَّ أنشطة اللوجستك تعد العمود الفقري في اي منظمة, و لذا فإنَّ الانظمة اللوجستية تهدف و بشكل أساسي الى ارضاء الزبون بالدرجة الاولى, وتعد من المظاهر الحديثة للإدارة و ذلك لمواجهة التغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بها سواء كانت (الاقتصادية, ام الاجتماعية, ام السياسية, ام التكنولوجية, ام المعلوماتية). فهي تعد مجموعة من العمليات التي تدير تدفق السلع

والخدمات وما يتعلق بها من المعلومات من المجهزين الى الزبون النهائي بهدف اشباع حاجاته و بأقل تكلفة ممكنة. لأنَّ إدارة اللوجستك هي بمثابة ام لكل عملية بسبب طبيعتها وحجمها ونطاقها، وهذا ما أجبر المنظمات على التركيز عليها من أجل المنافسة على تقديم أفضل المنتجات. إذ إنّ أنشطة إدارة اللوجستك في المنظمات التي تقدم الخدمات تهدف إلى تقديم أفضل الخدمات إلى زبائنهم من أجل تلبية احتياجاتهم في المكان والزمان المناسب وبأقل تكلفة ممكنة. ولأن إدارة اللوجستك ساهمت في سعة تلك الأنشطة المرتبطة بمصادر الشراء من مرحلة المواد الخام وصولاً إلى الزبون. فليس هنالك نهج واحد يكون الأفضل لاختيار وتنفيذ ممارسات اللوجستك وهذا الأمر مرتبط بالمنظمة من أجل تحديد انسب المناطق المستهدفة لتطوير وتنفيذ ممارساتها. إذ حظي اللوجستك وأنشطته باهتمام متزايد من لدن العديد من الكتاب في ظل التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال سواء في بيئة عملها الداخلية من حيث ضرورة استخدام المنظمة لمواردها وإمكاناتها المتاحة بكفاءة، ام في بيئة عملها الخارجية مثل (ضغوط المنافسة الموجودة في الأسواق، ونتائج العولمة التي تواجه المنظمات في ضرورة فتح الأسواق المحلية للمنتجات الأجنبية). وبناءً على ذلك فقد أصبح لزاماً على المنظمات الراغبة في الاستمرار أن تسعى جاهدة لتقديم منتجاتها بصورة أفضل من المنافسين من حيث (الكلفة والجودة والمرونة والتسليم والإبداع) لكي تضمن الاستمرار في أعمالها وعدم فقدانها لأسواقها .

(المبحث الاول)

منهجية الدراسة :

اولاً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

على الرغم من أهمية متغيري الدراسة الحالية فإنَّ الدراسات والبحوث النظرية والميدانية لا تزال محدودة في مجال أنشطة اللوجستك ولاسيما في البيئة العراقية (على حد اطلاع الباحثة) اي إنّ اغلب المنظمات تواجه انخفاضاً في مستوى تطبيق المفاهيم الادارية المعاصرة ومنها ادارة اللوجستك اي ((لوجستك التجهيز, ولوجستك الانتاج, ولوجستك التوزيع, واللوجستك العكسي (المخلفات))) . وادارة الجودة الشاملة اي ((التحسين المستمر, والتركيز على الزبون, و العلاقة بالمجهزين, و الاتصالات الفاعلة, و تقييم المجهزين)) . وذلك

من اجل مواكبة التطورات الهادفة لتحقيق التميز في العمليات التي تؤديها المنظمات. وتوضح هذه المشكلة بالأسئلة الآتية :

- ١- ماهي طبيعة علاقة الارتباط بين ادارة اللوجستك وادارة الجودة الشاملة في الشركة قيد الدراسة ؟
- ٢- هل يعمل نظام ادارة الجودة الشاملة على اجراء كافة التحسينات المستمرة في الجودة ؟
- ٣- هل توجد علاقة تأثير معنوية بين ادارة اللوجستك وادارة الجودة الشاملة في الشركة قيد الدراسة ؟

ثانيا: اهمية الدراسة

تبرز الاهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة من عدة اعتبارات يمكن اجمال ابرزها بما يأتي :

- ١- تستمد هذه الدراسة اهميتها بصفة عامة من النتائج المتوقعة منها, حيث يؤمل بأن تكون ذات فائدة علمية بوساطة تقديم نتائجها للمعنيين بها, بهدف الوقوف على واقع تطبيق ادارة اللوجستك في الشركة العامة للصناعات النسيجية والجلدية . الى جانب بيان تأثير تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة في الشركة .
- ٢- توضيح مدخل ادارة الجودة الشاملة وادارة اللوجستك كأسلوب في تحسين نظام الشركة.
- ٣- هذه الدراسة تفيد الادارة العليا وصانعي القرار في اتخاذ الإجراءات اللازمة كتدريب رؤساء الاقسام على ادارة الجودة الشاملة وادارة اللوجستك.

ثالثا: اهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى بلوغ الاهداف الآتية :

- ١- التعرف على واقع ادارة الجودة الشاملة وادارة اللوجستك في الشركة العامة للصناعات النسيجية والجلدية \ مجتمع الدراسة.
- ٢- تحديد العلاقة والتأثير بين ادارة اللوجستك وجودة منتجات الشركة .
- ٣- التعرف على متطلبات ادارة الجودة الشاملة وادارة اللوجستك في نظام الشركة .

رابعا: مجتمع الدراسة وعينته

١- مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة العاملين في الشركة العامة للصناعات النسيجية والجلدية (معمل الالبسة الرجالية) في النجف الاشرف احدى تشكيلات

وزارة الصناعة والمعادن وهو من المعامل الرائدة في انتاج الالبسة الرجالية فالمعمل حائز على شهادة الجودة العالمية الايزو (ISO 9001:2008) .

٢- عينة الدراسة

شملت عينة الدراسة كافة العاملين في معمل الالبسة الرجالية في النجف الاشرف, علماً بأن عدد العاملين في الشركة (١٥١٥) وقد تم اختيار نسبة (١٠%) من العدد الكلي, حيث تم توزيع الاستبانات على المدراء ورؤساء الاقسام ومعاونيهم ومسؤولي الشعب والوحدات, وقد بلغت نسبة الاسترجاع (١٠٠%) من تلك الاستثمارات .

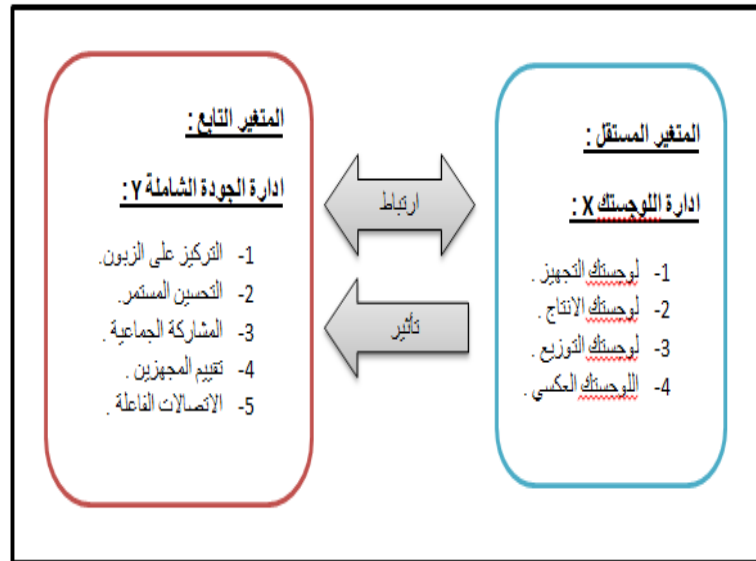
خامساً: المخطط الفرضي للدراسة

قد تتطلب عملية تحقيق الاهداف, وتوضيح ابعاد المشكلة, الى تصميم مخطط افتراضي يوضح العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة ومدى تأثير احدها في الاخر حيث يتضمن هذا المخطط متغيرين رئيسيين هما:

- ١- **المتغير المستقل :** يتمثل بإدارة اللوجستك اي (لوجستك التجهيز, و لوجستك الانتاج, و لوجستك التوزيع, و اللوجستك العكسي).
- ٢- **المتغير التابع :** يتمثل بإدارة الجودة الشاملة اي (التركيز على الزبون, و التحسين المستمر, و المشاركة الجماعية, و تقييم المجهزين, و الاتصالات الفاعلة).

الشكل رقم (١)

المخطط الاجرائي للدراسة



المصدر: اعداد الباحثة في ضوء متغيرات الدراسة

سادساً: فرضيات الدراسة

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية لغرض بلوغ الدراسة غاياتها المنشودة وعلى الوجه الآتي :

١- الفرضية الرئيسية الأولى :

H_0 (لا توجد علاقة ارتباط بين إدارة اللوجستك ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة) .

٢- الفرضية الرئيسية الثانية :

H_0 (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين إدارة اللوجستك ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة) .

سابعاً: حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة بما يأتي :

أ- **الحدود المكانية للدراسة:** تتجسد الحدود المكانية للدراسة بـ الشركة العامة للصناعات النسيجية والجلدية / معمل الالبسة الرجالية في النجف الاشرف وذلك لعدة أسباب وهي :

١- لأنها تمثل إحدى الشركات الحكومية التابعة لوزارة الصناعة والمعادن وتعد من الشركات الضخمة من ناحية الانتاج وعدد المنتسبين.

٢- لكونها من الشركات التي استمر انتاجها على الرغم من الظروف التي مر بها البلد .

٣- إنَّ المعمل حائز على شهادة الجودة العالمية (ISO 9001:2008).

٤- يمثل الكادر النسوي ما يقارب (85 %) من عدد العاملين .

ب- الحدود الزمانية للدراسة :

اجريت الدراسة خلال الفترة الواقعة بين (٢٠١٦/٣/٢٠ - ٢٠١٦/٦/٢٠)

ت- الموارد البشرية للدراسة :

اقتصرت الدراسة على عينة مختارة في الشركة العامة للصناعات النسيجية والجلدية في النجف الاشرف الا وهم (المدراء ورؤساء الاقسام ومعاونيهم ومسؤولي الشعب و الوحدات) .

ثامناً : اساليب جمع البيانات والمعلومات

اعتمدت الباحثة في عملية جمعها للبيانات والمعلومات على عدة ادوات من أجل أن تتمكن الدراسة من تحقيق الغاية منها الا وهي :

١- الجانب النظري :

لغرض الحصول على البيانات اللازمة لإنجاز أهداف الدراسة واختبار انموذجها وفرضياتها اعتمدت الباحثة على اسهامات الكتاب والباحثين التي تم جمعها من المصادر المتمثلة بالمراجع العلمية من الكتب والمجلات والرسائل والاطاريح والبحوث والدراسات العلمية وباللغتين العربية والاجنبية, ذات الصلة بموضوع الدراسة, الى جانب المصادر التي تم الحصول عليها من الشبكة الدولية (الانترنت).

٢- الجانب التطبيقي :

اعتمدت الباحثة على الوسائل الاتية :

أ- المقابلات الشخصية :

أجرت الباحثة عدداً من المقابلات الشخصية مع أفراد عينة الدراسة في المنظمة المبحوثة من أجل تكوين نظرة عامه عن آرائهم حول متغيرات الدراسة, وتوضيح التغيرات الواردة في استمارة الاستبانة لضمان الحصول على الاجابات الدقيقة والواضحة .

ب- استمارة الاستبانة :

أعتمدت استمارة الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة. وتم تصميمها على نحو يتلاءم مع عينة الدراسة . فقد سعت الباحثة إلى بناء مقياس يتلاءم مع طبيعة المتغيرات وبما ينسجم مع بيئة الميدان المبحوث حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين في كل من جامعة (بابل وكربلاء وبغداد), وقد اخذت الكثير من الملاحظات الجوهرية التي ابدوها بعين الاعتبار و اجراء التعديلات اللازمة عليها .

وقد تضمنت استمارة الاستبانة ثلاثة اجزاء و كما هو موضح في الملحق رقم (2) .

الجزء الأول : المعلومات العامة عن المستجيب :

يعنى هذا الجزء بجمع المعلومات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للأفراد ك (الجنس، و العمر، و سنوات الخدمة، و المؤهل العلمي).

الجزء الثاني : فيعنى ب الفقرات المتعلقة بمتغير ادارة اللوجستك وقد تضمن

اربعة متغيرات وهي (لوجستك التجهيز، و لوجستك الانتاج، و لوجستك التوزيع، و اللوجستك العكسي) وذلك باستخدام مقياس يتضمن احدى عشرة رتبة وهي (اتفق بنسبة (100%)، و اتفق بنسبة (75%)، و.....و اتفق بنسبة (25%) بواقع خمس فقرات لكل متغير .

الجزء الثالث : بينما يعنى هذا الجزء بـ الفقرات المتعلقة بمتغير ادارة الجودة الشاملة اي (التركيز على الزبون، و التحسين المستمر، والمشاركة الجماعية، و تقييم المجهزين، و الاتصالات الفعالة) وقد تضمن 25 فقرة باستخدام مقياس يتضمن احدى عشرة رتبة (اتفق بنسبة (0%)، اتفق بنسبة (10%) ,اتفق بنسبة (100%) .

تاسعاً: أساليب التحليل الاحصائي المستخدمة فى الدراسة

استعانت الباحثة بمجموعة من الاساليب الاحصائية، من أجل قياس واختبار فرضيات الدراسة، هذا فضلا عن توظيف البرنامج الاحصائي الجاهز للعلوم الاجتماعية (SPSS12 for windows) والاساليب الاحصائية المستخدمة .

عاشراً : التعريفات الاجرائية

اللوجستك : هو التخطيط والتوجيه والتنفيذ والرقابة بكفاءة اقتصادية لحركة المواد, ك (المواد الخام والبضائع نصف المصنعة والبضاعة التامة الصنع) وما يتعلق بها من معلومات من (مصدر التجهيز والى الزبون النهائي) بهدف اشباع رغبة الزبون. (مرجان, ٢٠١١ : ١٧).

لوجستك التجهيز : إنَّ هذا النوع من اللوجستك يضمن لنا كل النشاطات التي تساهم في حركة المواد و السلع المصنعة والنصف المصنعة من المجهزين أو من مصادر المواد الأولية إلى المخازن. (ابراهيم , ٢٠١٠ : ١١).

لوجستك الانتاج : هو عملية خلق سلع جديدة أو تقديم خدمة مفيدة من خلال إجراء مجموعة من عمليات التحويل على المدخلات (عناصر الانتاج) خلال فترة زمنية معينة حسب المواصفات المحددة. (الغريري, ٢٠١٣ : ٣٤) .

لوجستك التوزيع : يعد لوجستك التوزيع التصميم الأفضل لتوصيل المنتجات والخدمات إلى الزبائن أو المكان الأمثل لمخزون السلع النهائية وأساليب النقل لخدمة الزبائن الخارجيين (Krayewski&Ritzman,2005:394).

اللوجستك العكسي : هو مصطلح واسع يشير الى ادارة اللوجستك والتخلص من المخلفات والنفايات الخطرة او غير الخطرة من التعبئة و التغليف والمنتجات, ويشمل التوزيع العكسي والذي يسبب تدفق السلع

والمعلومات في الاتجاه المعاكس لأنشطة اللوجستك الطبيعية. Groznik, (2012: 92)

ادارة الجودة الشاملة : إن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة الادارة التي تساعد ادارة المنظمة في تحسين مستوى الفعالية ومستوى الاداء, وذلك لتحقيق المركز المتميز للمنظمة. (Ahmad,et al,2014:129) .

المبحث الثاني

(الاطار النظري لمتغيرات الدراسة)

اولا : ادارة اللوجستك

مفهوم اللوجستك : إن مصطلح (Logistic) هو في الأصل مصطلح عسكري استخدم في تنظيم حركة الجنود وتجهيزهم بالمعدات في الوقت والمكان المناسبين وفق الشروط المناسبة (Zhou,2002,15)، و أما الـ (Logistics) اصطلاحاً فهي مأخوذة من الكلمة الإغريقية Logistikos (λόγος) وتعني Reasoning and Calculation (الحساب والاستنتاج) من المنظور الرياضي (مركز معلومات الشرقية، ٢٠٠٨، ٣٠). ويرى (Demke&Tavasszy,2000,6) بأن إدارة اللوجستك هي عبارة عن عملية تكاملية تسعى إلى تحسين التجهيز وتدفق المواد خلال المنظمة وصولاً إلى الزبون. وأشار (Johanson,2003,489) بأنه عبارة عن عمليات النقل والتخزين الضرورية لنقل المنتجات من المصانع إلى المخازن، ومن ثم إلى مختلف الأسواق المحلية في العالم ومن ثم فإنها تحتاج إلى التواصل مع الموزعين والزبائن وبالعكس. بينما اتفق كل من (Kamarainen,2003,18) (Borgqvist&Hultikrantz,2005,2) على تعريفها بأنها ذلك الجزء من سلسلة التجهيز الذي يتولى عملية التخطيط والتنفيذ والرقابة على تدفق المنتجات والمعلومات و تخزينها من نقطة الأصل إلى نقطة الاستهلاك على نحو كفوء وفعال لتلبية متطلبات الزبائن.

أهمية اللوجستك : إن اهتمام المنظمات بالأنشطة اللوجستية قد ازداد في الوقت الحاضر على الرغم من امتلاكها للميزة التنافسية , إذ بدأت المنظمات باستخدام المدخل اللوجستي الذي يمكنها من تطوير الخطة الاستراتيجية اللوجستية الجديدة وذلك لتعزيز ميزتها التنافسية. (Kamran,2006:26), إذ بين (ادريس, ٢٠٠٦ : ٢٧) إن الاهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية في منظمات الاعمال لم يظهر الا في (منتصف

الخمسينات وبداية الستينات) وذلك عندما بدأت تتضخم تكلفته و بشكل ملحوظ وعندما ايقنت الإدارة في هذه المنظمات أن الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي وتحقيق الميزة التنافسية وزيادة الارباح إنما يبدأ من خدمة الزبائن وخفض التكاليف. اما (Bianes, et al. , 2008 : 571) فوضح لنا أن أهمية أنشطة اللوجستك نابعة من التنسيق بين النشاطات الخاصة بقنوات التوزيع كاملة, ولأنها أيضا لا تخاطب نشاط تحريك المنتجات من المنظمة الى الزبون فقط و حسب, و انما تخاطب ايضا حركة المواد من المجهزين الى المنظمة (عمر اغا, ٢٠١٠ : ٦).

اهداف اللوجستك : مما لا شك فيه أن أختصاصي اللوجستك ضمن الإطار العام لأهداف المنظمة يبحث عن الأهداف التي تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها الكلية (بالو، ٢٠٠٨، ٤٤). إذ بيّن (-Lumsden, 2002, 146) (147) إن الهدف الأول لوظيفة اللوجستك هو تحقيق الموازنة بين مستوى الخدمات والكلف الرأسمالية المرتبطة بها و التي تؤثر في مستوى الأرباح إذ إنه على الرغم من محاولة جميع المنظمات تحقيق المستويات العالية للأرباح بوساطة تحسين احد أجزاء المنظمة إلا أنه قد تكون هنالك مشكلات أو معضلات ناتجة عن التأثيرات السلبية للأجزاء الأخرى. و من ثم فإن الهدف الرئيس لوظيفة اللوجستك هو تنمية النظام المتكامل من الأنشطة التي تساعد على تحقيق كل من الأهداف التسويقية والأهداف الإنتاجية للمنظمة.

انواع اللوجستك على مستوى المنظمة :

١- **لوجستك التجهيز :** يشير لوجستك التجهيز الى النشاط المخطط القائم على الأسس الفنية المحددة للمواد المشتراة كماً ونوعاً من مصادر التجهيز المناسبة وفي الوقت والسعر المناسبين وفقاً للتنسيق المنظم مع بقية الأنشطة الأساسية في ظل توافر الضوابط الرقابية عليه تحقيقاً لأهداف المنظمة, وكذلك متابعة التجهيز لحين وصول المواد الى المنظمة. (اغا, ٢٠١٠ : ٢٧). فالتجهيز يؤثر بصورة غير مباشرة على تدفق البضائع في قناة الامداد المادية, وعلى الرغم من أنه ليس لجميع أنشطة التجهيز ارتباط مباشر بأختصاصي اللوجستيات ومن امثلة القرارات المهمة التي تؤثر على التكاليف اللوجستية, القرارات المتعلقة باختيار نقاط الشحن الصادرة وتحديد كميات التجهيز وتوقيت تدفقات الامداد واختيار شكل المنتج وطرق النقل. (بالو, ٢٠٠٩ : ٥٠٤).

اهمية التجهيز : يعد التجهيز من الوسائل المستخدمة والفاعلة لرفع كفاءة العمل ومستوى الاداء وتقليل التكاليف. فقد اكدت الابحاث والدراسات الميدانية على أن بعض المنظمات تهدر نسبة (٢٥%) من مواردها بسبب سياسات التجهيز غير الفاعلة, بينما توجد منظمات اخرى متنامية تضيف قيما الى موجوداتها ورأس المال باتباعها استراتيجيات وسياسات شرائية محكمة. وعليه فإن الاهتمام بالتجهيز بصفته وظيفة من اللوجستك قد تعاظم خلال السنوات (العشر المنصرمة) تحديداً, وذلك في ضل المتغيرات الشديدة المتمثلة بتنوع احتياجات المنظمات ومن ثم في الاتجاهين المتناقضين الذين يتميز أولهما بكثرة البدائل المتاحة امام المشتريين وشدة المنافسين بين مصادر المشتريات, وأما الثاني فيتميز بالندرة النسبية للموارد السلعية المتاحة للمشتريين. (الصميدعي, ٢٠١٢: ١٩٧)

لوجستك التجهيز ذو المراحل الاحدى عشرة : (Hech,2014:18)

١- **التنظيم :** يقصد بالتنظيم الاهداف المراد الوصول اليها وطرق العمل من طرف الادارة أي " يأتي دور التنظيم لتحديد البنية الهيكلية والمهام المطلوب تأديتها والمواصفات المرتبطة بها " وتحديد العلاقات – الرأسية والافقية – بين الاقسام والادارات والافراد (عبد الرحمن, ٢٠١١: ٧٥).

٢- **تعريف وتحديد الاحتياج :** يبدأ الاحتياج في تحديد كيفية الحصول عليه وادارة الطلب وبرنامج الانتاج وطلب السلع والخدمات التي يستلزمها الانتاج. حيث تبدأ عمليات الشراء بتقدير الاحتياجات (Estimation OF Needs) التي يتعين على ادارة التجهيز توفيرها من الاسواق (المحلية والاجنبية) لجميع الادارات والاقسام التابعة للمنظمة, ويتم تحديد الاحتياجات من قبل الادارات التي تطلب الاصناف .

٣- **تحليل السوق :** يتضمن كل من (الاتصال مع المجهزين, و عقود التجهيز) فالهدف منه هو شفافية السوق وذلك لمعرفة المجهزين ومن هم المجهزين الافضل الذي سيقع عليهم الاختيار.

٤- **قائمة بأسماء المجهزون (التأهيل):** أي أن يضع المشتري قائمة بأسماء المجهزين الذين تنطبق عليهم المواصفات المطلوبة من أجل أن يتم التحري عنهم على نحو دقيق جداً من حيث جمع المعلومات وتنميتها ليتم الاختيار من هؤلاء المجهزين .

٥- **طلب العطاءات :** هو امكانية وقدرة المجهز على طلب العروض المكتوبة للمواد المطلوبة من المجهزين, و تحليل العروض من الناحية الفنية والتكنولوجية وامكانية المجهز ووقت التجهيز والعروض الجذابة وكذلك افضل الاسعار والخدمات المقدمة .

٦- **التحليل الفني والاقتصادي (ترشيح او اختيار المجهز) :** يتم الاتصال مع مقدمي العروض لمعرفة الكثير من المعلومات عن العرض والمجهز وبعد ذلك يكون المجهزين قد رسى عليه العرض (المناقصة) وهو الذي سيكون موضع العقد للشراء .

٧- **التفاوض:** و بعد اجراء التفاوض مع المجهز نخلص الى اتمام العقد الذي سيكون فاعلاً بين الطرفين (البائع والمشتري) وفيه جميع التفاصيل التي تم الاتفاق عليها من حيث الجانب الفني والكمية المطلوبة والوقت المطلوب , فالمشتري يهدف الى تخفيض كلفة الطلبية والتخزين ثم يصادف عليها البائع و البدء بتنفيذ الطلبية .

٨- **ادارة الطلب - طبيعة العقد :** بعد انتهاء التفاوض وحسب ما ورد في العقد يتم متابعة الاجراءات التنسيقية والرقابية لإتمام انجاز الطلبية حيث ينتهي عمل ادارة الطلبية عند استلام السلع المطلوبة مع تقييم التجهيز .

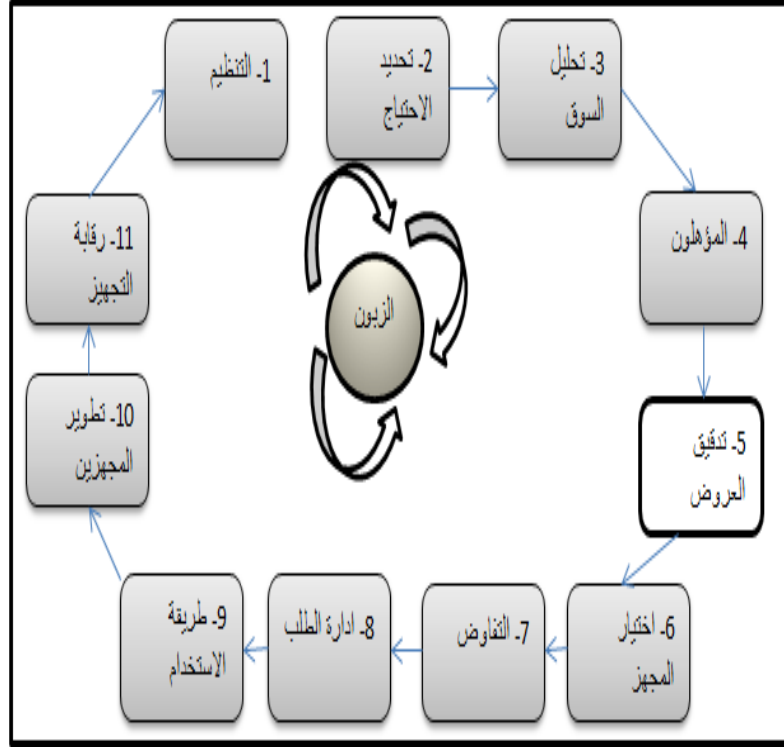
٩- **الاستخدام (طريقة الاستخدام) :** و بعد أن يتم استلام المواد من المجهز تبدأ عملية استخدام هذه المواد حسب طريقة الاستخدام اي (الاجزاء, والخبرة, والمجهزين, والانظمة, والمكائن والآلات) وبهذا نحصل على المعلومات التي ستساعدنا في تقييم المجهز .

١٠- **تطوير المجهزين :** إن تتابع تقييم المجهزين تعتبر من اساسيات العمل من أجل تطوير المجهزين وهي المعلومات المفيدة لتطوير العمل مع المجهز المناسب وما لديه من امكانيات يستفيد منها مستقبلاً .

١١- **رقابة التجهيز :** بعد معرفة أنشطة التجهيز أود الإشارة الى أن الرقابة لا تكون على التكلفة فقط بل تتجاوز ذلك الى التخطيط الاستراتيجي وذلك لضمان نجاح المنظمة والتي ستكون عمليات التجهيز في حال الاهتمام الاكبر بالتخطيط, المقاييس, والرقابة لغرض تطوير التوجه نحو الزبون ودراسة سلسلة القيمة والتكامل مع اهداف المنظمة ولتحقيق الكفاءة في سلسلة القيمة. والشكل الاتي يبين المراحل الاحدى عشرة

الشكل رقم (٢)

يبين التجهيز ذو المراحل الاحدى عشرة.



Source : Dark Hecht ,Modernes Beschaffungs Mangement Berlin,2014: P.18.

٢- لوجستك الانتاج :

تطور مفهوم ادارة الانتاج في (منتصف العقد السادس) من القرن الماضي, فبعد أن كان يقصد بالإنتاج العمليات الصناعية التي تحول المواد الأولية الى سلع ملموسة تامة الصنع, اتسع هذا المفهوم ليشمل كل العمليات التي تؤديها مختلف منظمات الاعمال التجارية والزراعية والخدمية وغيرها لتقديم السلع والخدمات الملموسة وغير الملموسة لاسيما بعد التحول الكبير الذي شهدته اقتصاديات الدول المتقدمة حيث التي اصبحت مشاركة القطاعات الخدمية تفوق القطاعات السلعية في تكوين الدخل القومي. ولقد تعددت وتباينت التعريفات التي اوردها الباحثون والمهتمون بموضوع الانتاج الا أن أكثرها دقة واصابة للمعنى المنشود قبولاً وصحة هو تعريف الانتاج بأنه العملية المقصودة لإنتاج السلعة او تقديم الخدمة (العزاوي, ٢٠٠٦: ١٧) .

عمليات لوجستك الانتاج :

الاهداف والمهام وعناصر لوجستك الانتاج التشغيلية
(Andreas,2012:91-92)

في البدء نشير الى أنَّ الانتاج يعني ادخال المدخلات من المواد الخام والمواد نصف المصنعة لتحويلها الى سلع اقتصادية جديدة واخراج المنتجات غير القابلة للبيع والتخلص منها باستخدام عمليات الانتاج. ثم إنَّ موارد نظام الانتاج تتكون من القوى العاملة, وموظفي الانتاج, والموارد, واللوازم وغيرها من الوسائل مثل (براءة الاختراع) وأيضا جميع المعلومات اللازمة, مثل (البيانات المادية) وما الى ذلك. وكذلك انظمة تقنية المعلومات مثل (الاجهزة والبرمجيات) وكما في الشكل الاتي. ف لوجستك الانتاج هو الجزء الفرعي من الانتاج ويتضمن الامور الاتية :

١- المهام الاستراتيجية :

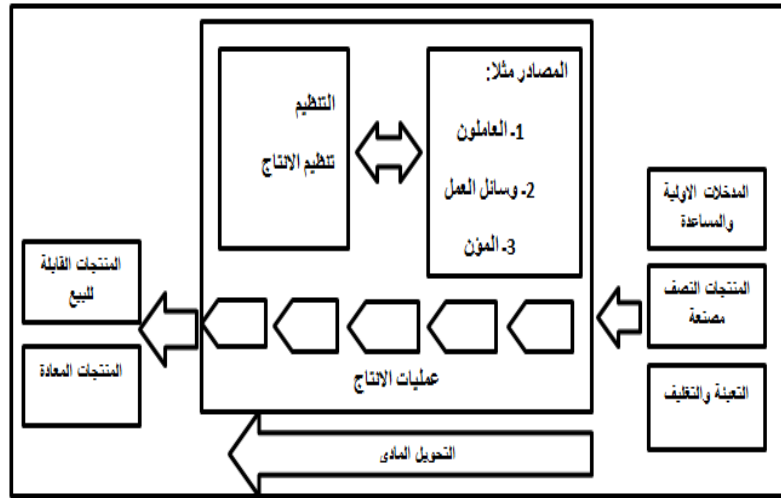
- أ- الدعم الاستشاري لتطوير برامج الانتاج, وكذلك تصميم وتطوير المنتجات الجديدة .
- ب- المتطلبات اللوجستية التخطيط التشغيلي والموقع الاداري .

٢- المهام التشغيلية :

- أ- الانتاج التشغيلي والتخطيط والتحكم (PPS) .
- ب- و صممت خصيصا لتوريد موارد الانتاج بواسطة المخزون. والتخطيط والسيطرة على العمليات المطلوبة (TUL).

شكل رقم (٣)

نظام الانتاج



Source :Andreas Huber & Klaus Laverentz, Logistik,2012:P 91-92.

٣- لوجستك التوزيع :

إن الأعمال مرتبطة إلى حد كبير بأنشطة التوزيع إذ أن ادائهما معاً يكون بصورة أفضل من كونهما بصورة منفردة إذ يكون هناك توفير للتكاليف المحتملة في المشاركة في تسهيلات التوزيع نفسها أو استخدام العديد من موزعي تجار الجملة والمفرد انفسهم بغية الوصول إلى الزبائن (299 : 2000 , Terpstra & Sarathy) فالتوزيع هو التصميم الأفضل لتوصيل المنتجات والخدمات إلى الزبائن أو المكان الأفضل لمخزون السلع النهائية وأساليب النقل لخدمة الزبائن الخارجيين (Krayewski & Ritzman, 2005 : 394)

ويعد التوزيع احد الوظائف الاساسية والحيوية التي تعمل بها ادارة اللوجستك بصفتها احد العناصر الاساسية لها. فهو يلعب دورا اساسيا في ايصال مخرجات العملية الانتاجية سواء كانت منتجات او خدمات. وذلك من اجل تلبية حاجات ورغبات الزبائن الحالية والمستقبلية (الصميدعي, ٢٠٠٨ : ٢٠).

اهمية لوجستك التوزيع :

يذهب (الزغبى, ٢٠١٠ : ٢٣٤) الى القول بأن اهمية لوجستك التوزيع تكمن في تكلفة اللوجستك التوزيع التي تكون تقريبا نصف تكلفة التسويق في الدول الصناعية المتقدمة وكذلك في المنظمات الخدمية ولا تأتي اهمية لوجستك التوزيع من حيث التكاليف فقط بل لأنها تؤثر ايضا بشكل كبير على عناصر وبرامج التسويق المختلفة للمنظمات الصناعية. أن الجهود المبذولة من أجل تخفيض التكاليف ورفع مستوى اداء تلك المنظمات تؤدي الى امكانية توفير الخدمات في الوقت المحدد والسعر المناسب. مما يمنح تلك المنظمات الميزة التنافسية وزيادة في مستوى ارباحها تبعا لذلك وهذا ما يهدف اليه لوجستك التوزيع من حيث زيادة قدرة المنظمة على اشباع حاجات الزبائن من الخدمات وزيادة رضاهم عن نوع الخدمات التي تقدمها لهم تلك المنظمة. وإذا كانت المنظمة تهدف الى تقديم الخدمات الى الزبائن بأقل تكلفة ممكنة فإن لوجستك التوزيع يهدف الى ادخال التحسينات لتحقيق هذا الهدف وتشمل التحسينات خفض التكاليف التي تتحملها المنظمة .

٤- اللوجستك العكسي (المخلفات) :

ماهيّة اللوجستك العكسي :

على الرغم من أن الشكل السائد للأعمال اللوجستية يتعلق بإدارة تدفق المنتجات من أماكن إنتاجها إلى الزبائن, إلا أنه يوجد شكل عكسي آخر لهذه الاعمال اللوجستية تمارسه الكثير من المنظمات المعاصرة و

لاسيما المنظمات الصناعية يعرف بـ (اللوجستك العكسية). وباتجاه تقديم مفهوم اللوجستك العكسية ينبغي التعريف باللوجستيات والتفريق بين اللوجستك الامامي والعكسي, اذ يعرف (Johansson,2003:489) اللوجستك الامامي بأنها عبارة عن عمليات النقل او التخزين الضرورية لنقل السلعة من المصانع الى المخازن, ومن ثم إلى مختلف الاسواق المحلية في العالم ومن ثم فإنها تحتاج الى التواصل مع الموزعين والزبائن وبالعكس. و من الملاحظ أن بعض الكتاب لا يفرقون بين اللوجستك الامامي واللوجستك العكسي الا سوى من حيث اتجاه المسار والهدف من العملية, فإذا كان اللوجستك الامامي يبدأ من نقطة الاصل الى نقطة الاستهلاك بهدف تلبية متطلبات الزبائن, نجد أن اللوجستك العكسي ستكون من نقطة الاستهلاك الى نقطة الاصل من أجل استعادة القيمة والتخلص الصحيح.

مفهوم اللوجستك العكسي : إن مفهوم اللوجستك العكسي يعد مفهوماً قديماً اذ ترجع جذوره التاريخية الى حقبة زمنية طويلة, و أما تسمية هذا المصطلح فمن الصعب تتبعها بدقة. فمصطلحات تمثل (القنوات العكسية, او التدفق العكسي) تظهر بشكل فعلي في الادبيات العلمية السبعينية. ولكن دائماً ما تكون ذات صلة بإعادة التدوير. (Dekker , 2: 2003, deBirta). فلقد تم تعريف اللوجستك العكسي لأول مره في الثمانينات حيث تم نشر عدد قليل من المقالات. واحده من اولى تلك المطبوعات كانت في هذا المجال كانت لـ (stock and Lamber) في سنة (١٩٨١). حيث ذهب الى أن اللوجستك العكسي هو عكس تدفق المواد في سلسلة التجهيز(Imre,2006:7). و اما (Chaves & ÓAlcântara, 3:2006) فهي مجال او وظيفة واسعة تشمل جميع العمليات المتعلقة بإعادة استعمال السلع والمواد الاولية مثل الانشطة المذكورة سابقاً كـ (الجمع والتفكيك والمعالجة للسلع أو المواد الاولية والقطع المستخدمة من اجل ضمان الحفاظ على الاستدامة وعدم الضرر بالبيئة) .

اهمية اللوجستك العكسي :

أن أهمية اللوجستك العكسي تتركز حول تقليل الخطورة فيما يتعلق بالزبائن عند شراء السلع وبذلك يحصل رضا الزبون ويرفع الولاء للعلامة التجارية, وعلى العكس من ذلك فإن ادارة عمليات اللوجستيات العكسية على نحو سيء يؤدي الى كلف لوجستية لا داعي لها وفقدان قيمة الاصل وتراكم الخزائن الفائض (Aberdeen group, 2006, 1). الى جانب فإن استخدام الحاويات التي يمكن استعادتها واستخدامها مرة أخرى أثراً إيجابياً على البيئة, إذ أفصحت إحدى الدراسات الالمانية

عن حقيقة إنَّ الرحلات المتعددة للحاويات تعمل على خفض مستوى الاحتياج من الطاقة والمياه والتلوث (Siffa, 2008,1), فقد قدمت (منظمة سيسكو) تقريراً أكدت فيه أنَّها حققت وفورات بلغت ما يقارب (٢,٤ %) من دخل المنظمة نتيجة لإنشاء قسم اللوجستيات العكسية, وهذا خير دافع للمنظمات الصناعية التوجه نحو الاهتمام بإنشاء أقسام مناظرة. (APQC, 2011,1).

ثانياً: ادارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management

مفهوم ادارة الجودة الشاملة :

ظهر مفهوم ادارة الجودة الشاملة نتيجة للتنافس الشديد بين منظمات الاعمال, وفقاً (Ahmad, et al,2014:245) لأنَّ المنافسة تتطلب ارتفاع مستويات تحقيق الجودة بغية تحقيق رضا الزبائن. لهذا أقترح الباحثون أمثال (Crosby), (Ishikawa), (Saraph), (Gryna& Juran), (Deming), (Flynn), (etal), (Ahire, et al) منذ أكثر من ثلاثة عقود بعض المقترحات في مجال ادارة الجودة الشاملة, وتعد حظيت بقبول كبير في جميع انحاء العالم, اذ قدمت وجهات نظر جيدة عن فهم فلسفة ادارة الجودة الشاملة, والمبادئ والممارسات الخاصة بها, فمن خلال الابحاث التي قدموها جرى تعريف ادارة الجودة الشاملة على أنَّها فلسفة الادارة لتحسين اداء الاعمال العام بصورة مستمرة استناداً الى كل من القيادة, والموردون, وادارة الجودة, والرؤية, والخطط, و التقييم, ومراقبة وتطوير العمليات التشغيلية, وتصميم المنتجات, وتحسين نظام الجودة, ومشاركة العاملين, والمكافأة, والتعليم والتدريب وتقديم الخدمة الافضل للزبائن (Abdullahi,2013:235).

اهمية ادارة الجودة الشاملة : تسعى ادارة الجودة الشاملة الى خلق ثقافة

متميزة تركز على تظافر جهود جميع افراد المنظمة, و تعمل على تحفيز القدرات والقابليات لدى أفراد المنظمة في تحقيق التحسين المستمر لجودة الخدمة. فأهمية ادارة الجودة الشاملة تتجسد في الاتي (الشويلي, ٢٠٠٧: ٣٢) :

- ١- إنَّها منهج شامل للتغيير ليست نظاماً يتبع خطوات, او اساليب مدونة بشكل اجراءات وقرارات .
- ٢- أنَّ الالتزام بها من قبل اي منظمة يعني قابليتها على تغيير سلوكيات افرادها تجاه مفهوم الجودة .
- ٣- أنَّ تطبيق ادارة الجودة الشاملة (TQM) يعني أنَّ المنظمة لم تعد تهتم بالزبائن فقط, وإنَّما تنظر الى انشطتها بشكل متكامل.

٤- ان اهمية ادارة الجودة الشاملة (TQM) تنعكس على تحسين جودة حياة العامل بين افراد المنظمة وتنمية روح فريق العمل.

اهداف ادارة الجودة الشاملة :

- ١- تأمين ثبات جودة المنتجات وتميزها الكبير جداً .
- ٢- الاختيار الافضل لقنوات توزيع المنتجات , إذ تساهم بشكل سريع في تقديم خدمات ما بعد البيع وبما يتلاءم مع احتياجات الزبائن .
- ٣- تخفيض كلف المنتج بوساطة عمليات تحسين الجودة وتخفيض العيوب في العمليات والمنتجات تامة الصنع.
- ٤- اختيار المجهزين وفق المعايير الشاملة وعلى ضوءها تحدد العلاقة مع المجهزين ويجب أن يبنى ذلك على اساس المشاركة .

متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة :

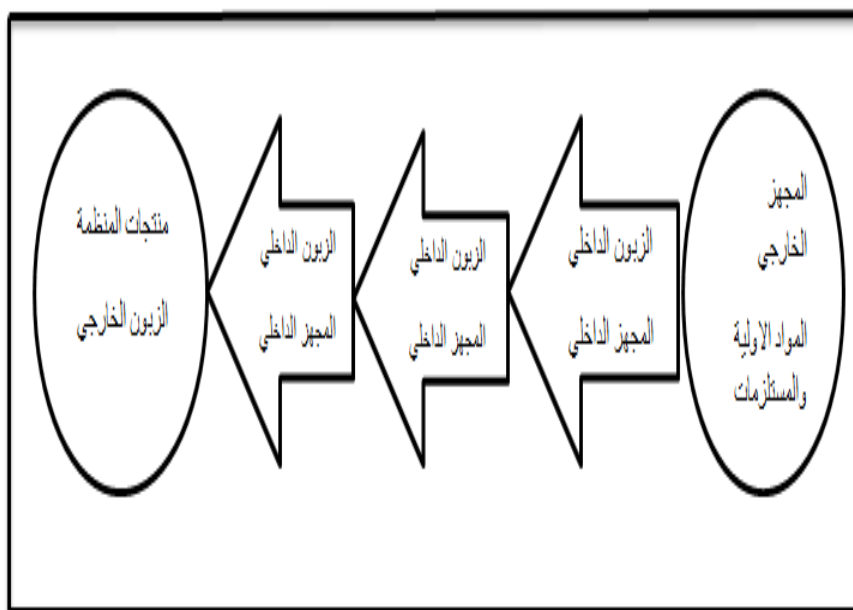
١- التركيز على الزبون

أن الميزة الأساسية والبارزة لإدارة الجودة الشاملة هي تركيز المنظمات على زبائنها، حيث أن الهدف من ذلك هو المطابقة الأولية ومن ثم مقابلة احتياجات الزبائن حيث أن قيمة المنتج الذي يتم انتاجه تكون قليلة أخذاً بالاعتبار ما يرغب فيه الزبون (Raid & Sanders, 2002:112). ولذلك فإن اقناع الإدارة والعاملين فيها بتوجه الاهتمام نحو الزبون يعد مطلباً أساسياً، كذلك الإدارة يجب أن توفر قاعدة بيانات كبيرة عن الزبائن ومتطلباتهم واحتياجاتهم (جودة، ٢٠٠٦: ٢٠٥). وأشار (Steven and wyn, 2004:527) الى أن التركيز على الزبون وتحقيق رضاه وتلبية احتياجاته هو الهدف الرئيس لأي منظمة كانت وهذا ما يراه أغلب الباحثين حيث يؤكدون على أن الرضا والاحتفاظ بالزبون يتحقق بالخدمات النموذجية ذات الجودة الجيدة التي تقدمها المنظمة، ويجب على المنظمة أن تسأل بصورة مستمرة كيف تستطيع ان تزيد من رضا الزبون وولائه ؟ أي بمعنى آخر كيف تكسب الزبون؟ وهنا يمكن تعريف رضا الزبون على أنه الدرجة التي يعتقد فيها الزبون بأن السلعة او الخدمة تقابل احتياجاته او تتفوق عليها , بوساطة الفوائد المتحققة من استخدام المنتج (Grynaf at el, 2007:293). اذ تسعى المنظمة دائما الى التركيز على الزبون باعتباره المفتاح الاساس نحو سوق المنافسة، فإذا كانت المنظمة غير قادرة على تلبية رغباته او تجميع البيانات حول الزبائن وتحليلها فإنها سوف تفشل في تحقيق ما يريده الزبون.(Foster, 2010:82). يشير

(الخطيب، ٢٠٠٨: ٥٩) الى أنَّ هنالك فرقا بين الزبون والمستهلك، فالزبون (Customer) كلمة مشتقة من كلمة (Custom) وتعني الاعتياد على سلوك معين، اي عندما نقول زبون للمنظمة يعني هنالك تكرار لشراء منتجات تلك المنظمة والولاء لتلك المنتجات. و اما المستهلك (Consumer) فهو مشتق من كلمة (Consumption) وتعني الاستهلاك، فالمستهلك ليس لديه ولاء لعلامة تجارية معينة ولذلك فإنَّ كل زبون هو مستهلك ولكن ليس كل مستهلك هو زبون، وعليه فإنَّ ادارة الجودة الشاملة تعمل على كسب هؤلاء المستهلكين وجعلهم زبائناً للمنظمة. والشكل رقم (٤) الاتي يوضح لنا مفهوم ودور الزبائن الداخليين في المنظمة :

الشكل رقم (٤)

سلسلة العلاقات بين الزبون والمجهز داخل وخارج المنظمة



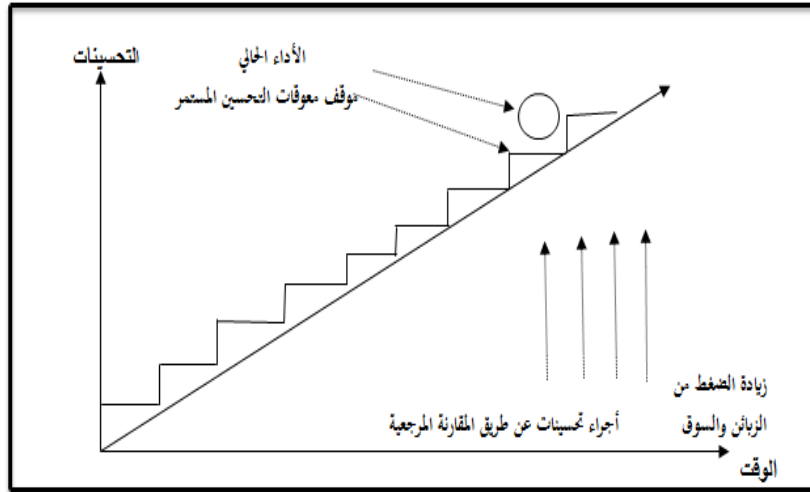
المصدر : الخطيب، سمير كامل، ادارة الجودة الشاملة والايزو : مدخل معاصر، مكتبة مصر، دار المرتضى، العراق _ بغداد، ٢٠٠٨: ٥٩.

٢- التحسين المستمر :

يرتبط التحسين المستمر بالسعي الدائم الذي لا نهاية له في تلبية احتياجات وتوقعات الزبائن الخارجية والداخلية، وايضا يتطلب التحسين المستمر إدارة وقائع والتزام جميع الافراد العاملين مع التركيز على العمل الجماعي وذلك لتعزيز التوجه من الأسفل الى الأعلى

لتحسين الجودة الشاملة، و التحسين المستمر هو فلسفة المبادرات من اجل الشروع بالتحسين التي تزيد من فرص النجاح وتقلل من احتمالية الفشل، وعليه يجب أن تكون هذه العملية متكاملة لإدارة جميع النظم والعمليات (Awuor&Kinuthia,2013: 37). فالمضمون الأساسي لإدارة الجودة يتمثل بالتحسين المستمر ويشمل كل من (الأشخاص، والمعدات، والمجهزين، والمواد، والإجراءات) اذ أساس الفلسفة إنّه يمكن تحسين كل جانب من جوانب العملية والهدف النهائي هو الكمال الذي لا يتحقق ولكن نسعى للوصول إليه (Heizer& Render,2001:174). و لقد طور الخبير الإحصائي الأمريكي (شيورات) أداة أخرى للتحسين المستمر وهي حلقة (PDCA) ثم شاعت بعد ذلك من قبل (ديمنك) في (أواخر الأربعينات وبداية الخمسينيات) كصيغة للتحسين المستمر. و هذه الأداة تعرف في الوقت و بشكل عام في الغرب بحلقة (PDCA) وفي اليابان تعرف بحلقة (Kanri) فإنّ محتوياتها في المراحل المتعددة تتغير لتناسب التطبيقات (Nayatani,2002:2) حيث يوضح الشكل رقم (٥) مراحل التحسين المستمر باستخدام هذه الحلقة ابتداءً من تحديد حاجات ورغبات الزبون وانتهاءً بتحسين الأداء:

الشكل رقم (٥)
تحسين الجودة هي عملية مستمرة



Source : Dale, Barrie G. ,Cooper,Gary L.,Wilkinson, Adrian "Managing Quality &Human Resources –A Guide to Continuous Improvement "(1997)Great Britain: T.J. International Ltd,P.2 .

٣- المشاركة الجماعية :

وتعني انخراط العاملين في كل نشاط من أنشطة المنظمة، وتفويض مسؤولية الجودة إليهم، الذي من شأنه أن يؤدي الى ارتفاع نسبة تحقيق النجاح على نحو مضاعف مقارنة بتوكيل المسؤولية الى المستويات الادارية في المنظمة (الركابي، ٢٠١١: ٧٥). ويقصد من خطوة المشاركة هو التمكين والطلب من العاملين بالأدلاء بأفكارهم ومدى خبراتهم وذلك باتباع المنهجية والأليات الواضحة، مثل (فرق الجودة في المنظمات). وكذلك اعطاء الفرص الحقيقية للعاملين في صناعة القرارات التي تؤثر في المنظمة. اذ تركز ادارة الجودة الشاملة على مشاركة العاملين وتحفيزهم، وذلك لكي تدفع العاملين لتقديم ما لديهم من اقتراحات وأفكار بناءة، والتغلب على مقاومة التغيير لدى العاملين واثارة القدرة الابداعية لديهم، لاكتشاف المشكلات قبل حدوثها، وإيجاد الحلول المناسبة والفاعلة لها، اذ لا بد من تحفيزهم وتشجيعهم على المساهمة في تحسين الجودة عن طريق تمكينهم من اجراء التغييرات المناسبة، واتخاذ القرارات اللازمة لإعطائهم الفرصة للإبداع وابتكار طرائق واساليب العمل الحديثة النابعة من تجربتهم وخبرتهم في مجالات عملهم. وذلك لأنَّ تسخير لمعارف وخبرات العاملين يمكن أن تقود الى اداء تنظيمي افضل مثل (تحسين الانتاجية، والجودة والخدمة المقدمة للزبون). (ابو زيادة، ٢٠١١: ٨٨٥) .

٤- تقييم المجهزين :

إنَّ نجاح إدارة الجودة الشاملة يعتمد الى حد كبير على قدرة المنظمة على تلبية وتحقيق المصالح المختلفة للأطراف المعنية، فقدرة المجهزين على تلبية احتياجات المنظمة من حيث تقديم المدخلات ذات الجودة الجيدة تعد عاملا حاسما للمنظمة، وقد تم التأكيد أيضاً على أهمية خلق وادامة العلاقات الطيبة مع المجهزين وذلك لضمان جودة المدخلات (Demirag:2006: 42). حيث يذكر (جودة، ٢٠٠٦: ١١٣) أنَّ المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة تسعى الى عقد الشراكات مع المجهزين وذلك لكي تكون المصالح والاهداف مشتركة، و يجب أن تكون على أساس رضا الزبون النهائي، والالتزام بفلسفة الوقت المطلوب (JIT) حيث يتم استلام المواد بالكميات المطلوبة من المجهزين في الوقت المناسب وذلك بغية البدء في العملية الإنتاجية. فإدارة المجهزين تستلزم عمل المنظمة باختيار المجهزين على أساس الجودة بدلا من السعر او الجدول الزمني للتسليم، الى جانب التأكيد

على ضرورة إقامة العلاقات المتبادلة مع المجهزين واشراكهم في عملية تطوير المنتجات وانشاء ووضوح المواصفات المقدمة الى المجهزين من اجل ضمان جودة المواد المجهزة. ثم إن إقامة العلاقات الجيدة مع المجهزين تعد عاملا حاسما واساسيا للحفاظ على القدرة التنافسية، فالعديد من المنظمات تتبنى منظور الشراكة مع المجهزين وذلك لتحقيق الجودة العالية جداً القادرة على الاستجابة السريعة لاحتياجات السوق، وكذلك يؤكد هذا المدخل على العلاقات المستقرة مع عدد قليل من المجهزين الذين يمكن الاعتماد عليهم وذلك لضمان الامدادات العالية والمواصفات المطلوبة لها (Stevenson,2007: 533).

٥- الاتصالات الفاعلة :

تحتاج كافة المنظمات الى نظم اتصال لكي تمارس وظائفها. مع مطلع التسعينات القرن الماضي تزايدت اهمية الاهتمام بالاتصالات بعد ادراك دورها الكبير جداً والفاعل في نجاح المنظمات . وفي اطار ادارة الجودة الشاملة تكتسب الاتصالات اهمية كبيرة جداً ويجب أن تفوق سواها بمختلف الاتجاهات :

- أ- الاتصالات من الاعلى الى الاسفل (من المدير الى المرؤوسين).
- ب- الاتصالات من الاسفل الى الاعلى (من الادارة الدنيا الى العليا) .
- ت- الاتصالات الافقية في المنظمة .
- ث- الاتصالات الخارجية و تتم بين المنظمة والاطراف ذات الصلة في بيئتها الخارجية (الطائي وقداة، ٢٠٠٨: ٢٤٩).

يمكن تعريف الاتصال بأنه عملية تحويل المعلومات من فرد الى اخر او من جهة الى اخرى، وللاتصال عناصر اساسية تشمل : (المرسل، و الرسالة، و المستقبل) الى جانب التغذية العكسية (Feedback) التي تعد من عناصر التواصل المهمة فالمرسل ينبغي أن يتلقى المعلومات المرتدة عما حدث لرسالته، وهل فهم المستقبل ما قصده منها، وعند فهم المستقبل للرسالة المستلمة فان ذلك يعني اكتمال عملية الاتصال، ولكن هل كل الاتصالات التي تجرى فاعلة ؟ اي هل فهمت الرسالة المستلمة ونفذ ما جاء فيها؟. ويرى (Gupta,2000:21) أن الاتصال هو عبارة عن ارسال أو انتقال أشكال مختلفة من البيانات (Data) مثل (النصوص المكتوبة والصوت والصورة والرسوم والبيانات) من مجموعة من الوسائل الالكترونية بوساطة قنوات معينة الى مجموعة أخرى من الوسائل الالكترونية المنتشرة جغرافيا. وتتضمن عدداً من العناصر الرئيسية وهي (المرسل والمستقبل والرسالة والقناة التي تنتقل بواسطة

الرسائل) وفي الاتصالات اللاسلكية فإنَّ المرسل والمستقبل هما الحاسبات الآلية.

تقنية المعلومات والاتصالات :

وتعني بها الأدوات والاجراءات والوسائل و التقنيات, و الآلات, والمكانن المستخدمة لتحويل مدخلات المنظمة (المواد, والمعلومات, و الأفكار) الى مخرجات اي (السلع والخدمات).
(Hellrigel etal,2001:393) ولذا تعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة سلاح للمنظمة من اجل أن تحافظ على ميزتها التنافسية مع بقية المنظمات .
ولذا فالأسلوب المعتمد على نمط موحد متفق عليه, يخدم ويسهل عملية التبادل التجاري في هيئة النماذج الالكترونية الموحدة ما بين المنظمات الاعضاء في نظام اللوجستية, وسلسلة التجهيز من جهة وبين المنظمات الاخرى خارج النظام بوساطة النظام المحوسب من جهة اخرى .

واهم فوائد النظام هي :

- ١- الاستغناء عن المستندات والوثائق الورقية .
- ٢- تقليص زمن التجهيز .
- ٣- توفير التكاليف .
- ٤- الشراء الفوري وتحقيق الفاعلية في الاستراتيجية (الآل) .
- ٥- تحسين خدمة الزبون .
- ٦- تفعيل الشراء الدولي بوساطة المعايير الدولية .

الشبكات

أنَّ تمكن الكمبيوتر من الاتصال بآخر يقتضي توافر القنوات الاتصالية لنقل البيانات، وأيضاً يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس صحيح، وهذه القنوات الاتصالية تعرف بـ (الشبكات)، والشبكة أساسا هي "الرابط بين البيانات الطرفية"Terminals" للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر(Online) للبيانات . (الهادي, ٢٠٠١: ١٣٠) وبشكل عام توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المنظمات، وهذه الشبكات تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانات كل منظمة، و هي : (الإنترنت، و الإنترنت، والإكسترانت) .

شبكة الانترنت (internet) :

تعد الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) أحدث ما وصلت اليه تكنولوجيا المعلومات الحديثة في السنوات الأخيرة، إذ أصبح لها أثر كبير في حياة البشر في أرجاء المعمورة، وبسبب عصر المعلوماتية مدخلا الى القرن الواحد والعشرين، نرى من الضروري التعرف على تكنولوجيا الانترنت التي تمثل بداية للشبكات الجديدة القادمة وللتطورات الهائلة التي ستحدث في تكنولوجيا المعلومات الناتجة عن تطور اجهزة تقنيات المعلومات المادية (Hard Ware) والبرمجية (Soft ware) ك (الترجمة الآلية والانظمة الذكية واجهزة تحليل الصوت واجهزة الاتصالات الرقمية) .

شبكة الإنترنت (Intranet) :

شبكة الإنترنت هي: "شبكة داخلية تلجأ المنظمات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، فهذه الشبكة تستعمل بروتوكولات إنترنت مثل (FTP) و(HTTP)، وتستخدم خدمات الإنترنت مثل (البريد الإلكتروني)، ولايستطيع شخص من خارج المنظمة أن يدخل لها، فمحتوياتها تحدها المنظمة وعادة ما تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش، على قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة للتواصل بين العاملين وأقسام المنظمة، ووسيلة لإنجاز الأعمال". ومن ثم يمكن القول إنَّ شبكة الإنترنت هي شبكة إنترنت مصغرة ومقتصرة على منظمة معينة وفروعها. وأهم ما يفرق بينها: هو أنَّ الإنترنت مصطلح يشير إلى شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما مصطلح الإنترنت جديد ويسمى بـ "الشبكة الداخلية"، وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توظفها الإنترنت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمنظمة. ومن ثم فالإنترنت عالمية الاستعمال بينما الإنترنت فهي خاصة للمنظمة أو الإدارة، وتكون معلوماتها سرية مقتصرة على عمال المنظمة فقط.

شبكة الإكسترنات (Extranet) :

ظهرت شبكة الإكسترنات نتيجة للانتقادات التي وجهت إلى نظام الإنترنت وفي مقدمتها "الاستقلالية"، والبعد عن الأطراف الخارجية، حيث يرى بعضهم أنَّ نجاح أي مشروع، لن يتحقق إلا بالعلاقة المستمرة والتواصل الدائم مع موزعيه وزبائنه، الذي يؤدي في نهاية الامر إلى العلاقة المتشابهة. وتبرز أهميتها على العكس من شبكة الإنترنت التي تعمل بتجهيز العاملين داخل المنظمة باحتياجاتهم من المعلومات، فإنَّ شبكة الإكسترنات تصمم لتلبية احتياجات الزبائن في خارج المنظمة من المجهزين والزبائن ومجموعات المؤتمرات وحملة

الأسهم. فشبكة الإكسترانت هي : "شبكة المنظمة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال" (بولعويدات، ٢٠٠٨: ١٠٧)، حيث تستخدم في هذه الشبكة أيضا تقنيات الحماية اذ يتطلب الدخول إليها استخدام كلمة المرور، ذلك لأنَّ الشبكة أيضا هي غير موجهة إلى الجمهور العام . وخير مجال توظف فيه هذه الشبكة هو ما يأتي :

- ١- نظم تدريب وتعليم الزبائن .
- ٢- نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للمنظمات العالمية المتعددة المراكز والفروع.
- ٣- شبكات منظمات الخدمات المالية والمصرفية.

المبحث الثالث (الجانب التطبيقي)

يتضمن هذا المبحث قياس علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة التي تضمنتها الفرضية الرئيسة الاولى وعلى النحو الاتي :
اختبار الفرضية الرئيسة الاولى للدراسة :

لغرض اعطاء قرار دقيق بشأن صحة الفرضية الرئيسة الاولى للدراسة القائلة بأنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ادارة اللوجستك ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة) يقتضي من الباحثة اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها وعلى النحو الاتي :

الجدول رقم (١)

تقدير علاقات معاملات الارتباط بين ابعاد ادارة اللوجستك ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة

متطلبات ادارة الجودة الشاملة y										المتغير المستقل ادارة اللوجستك (x)
الاتصالات الفعالة (y ₅)		تقييم المجهزين (y ₄) (		المشاركة الجماعية (y ₃)		التحسين المستمر (y ₂)		التركيز على الزبون (y ₁)		
z	r	z	r	z	r	z	r	z	r	
6.9	0.700	6.3	0.635	9.4	0.941	9.4	0.944	9.3	0.930	x ₁ لوجستك التجهيز
7.4	0.747	7.9	0.795	9.1	0.915	8.5	0.855	8.3	0.838	x ₂ لوجستك الانتاج
6.7	0.669	4.7	0.472	9.7	0.978	9.8	0.982	9.7	0.974	x ₃ لوجستك التوزيع
6.8	0.687	5.1	0.515	9.8	0.987	9.8	0.980	9.7	0.973	x ₄ اللوجستك العكسي
n=100									Z=1.94 الجدولية مستوى المعنوية = 0.01	

المصدر: اعداد الباحثة اعتماداً على البرنامج الاحصائي SPSS.V.20.

١- اختبار الفرضية الفرعية الاولى : التي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين لوجستك التجهيز ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة منفصلاً)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (١) ما يأتي :

أ- وجود علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك التجهيز (X₁) و التركيز على الزبون (y₁) حيث كانت قيمة معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.930) وعند المستوى (١ %) ومما يدعم علاقة الارتباط الموجبة إنَّ قيمة (Z) المحسوبة بلغت ما يقارب (9.3) وهي اكبر من قيمة (Z) الجدولية البالغة ما يقارب (1.94) وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى المذكور، ومما تقدم يتضح إن لوجستك التجهيز مرتبط ارتباطاً ايجابياً بالتركيز على الزبون .

ب- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك التجهيز (X₁) التحسين المستمر (y₂). إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.944) وهذا ما تؤكده قيمة (Z) المحسوبة البالغة ما يقارب (9.4) وهي اكبر من قيمة (Z) الجدولية وذات دلالة معنوية عند المستوى (١%). وهذا يؤكد علاقة لوجستك التجهيز التحسين المستمر .

ت- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك التجهيز (X₁) و المشاركة الجماعية (y₃) إذ بلغ قيمة معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.941) وذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %). ومما يؤكد هذه العلاقة إنَّ قيمة (Z) المحسوبة بلغت ما يقارب (9.4) وهي أعلى من

قيمتها الجدولية عند مستوى المعنوية ذاتها ومما سبق يتضح لنا أن هنالك علاقة موجبة بين المتغيرين .

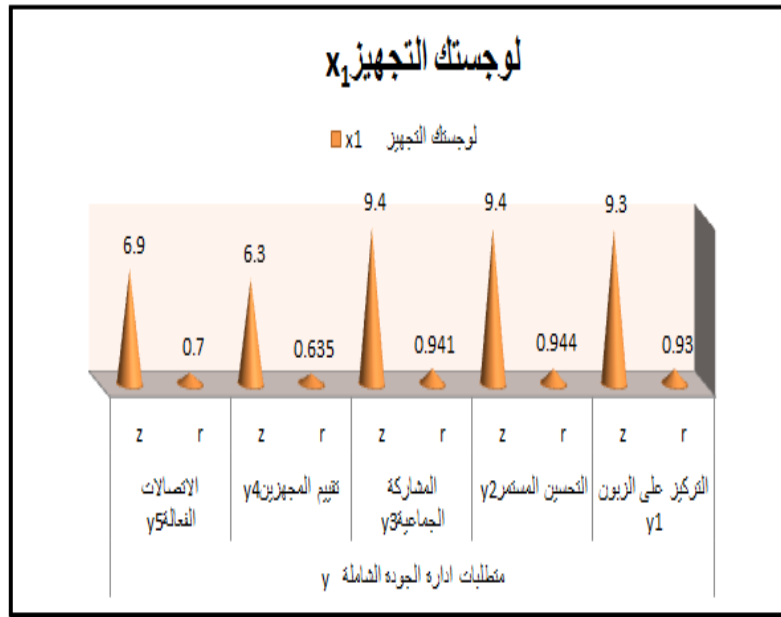
ث- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك التجهيز (X_1) وتقييم المجهزين (y_4) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.635) ومما يدعم هذه العلاقة إن قيمة (Z) المحسوبة بلغت ما يقارب (6.3) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %). ويتضح مما سبق أن لوجستك التجهيز مرتبطة ارتباطاً ايجابياً بتقييم المجهزين .

ج- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك التجهيز (X_1) والاتصالات الفاعلة (y_5) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.700) ومما يدعم هذه العلاقة إن قيمة (Z) المحسوبة بلغت ما يقارب (6.9) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %). ويتضح مما سبق أن لوجستك التجهيز مرتبطة ارتباطاً ايجابياً بالاتصالات الفاعلة .

وبناءً على ما تقدم ترفض الفرضية الفرعية الاولى التي القائلة بأنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين لوجستك التجهيز ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصلاً)، وتقبل الفرضية البديلة (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين لوجستك التجهيز ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصلاً).

شكل (٦)

علاقات الارتباط بين لوجستك التجهيز ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة



٢- اختبار الفرضية الفرعية الثانية : التي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين لوجستك الانتاج ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصيلا).

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (١) ما يأتي :

أ- وجود علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك الانتاج (X_2) و التركيز على الزبون (y_1) حيث كانت قيمة معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.838) وعند المستوى (١ %) ومما يدعم علاقة الارتباط الموجبة إن قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (8.3) وهي اكبر من قيمة (z) الجدولية البالغة ما يقارب (1.94) وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى المذكور، ومما تقدم يتضح لنا إن لوجستك الانتاج مرتبط ارتباطاً ايجابياً بالتركيز على الزبون .

ب- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك الانتاج (X_2) و التحسين المستمر (y_2). إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.855) وهذا ما تؤكد قيمة (z) المحسوبة البالغة ما يقارب (8.5) وهي اكبر من قيمة (z) الجدولية وذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %). وهذا يؤكد علاقة لوجستك الانتاج بالتحسين المستمر .

ت- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك الانتاج (X_2) و المشاركة الجماعية (y_3) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.915) وذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %). وما يؤكد هذه العلاقة إن قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (9.1) وهي أعلى من

قيمتها الجدولية عند مستوى المعنوية ذاتها ومما سبق يتضح لنا أن هنالك علاقة موجبة بين المتغيرين .

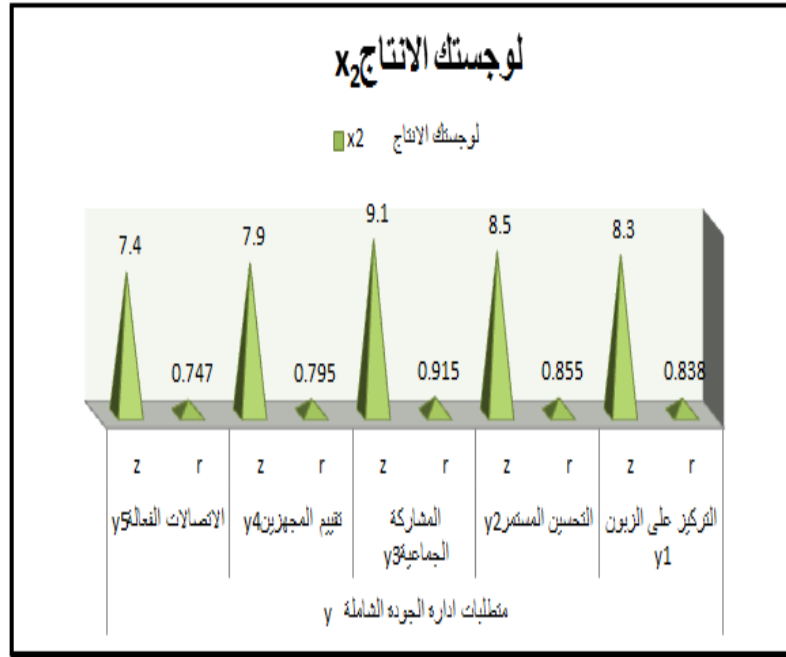
ث- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك الانتاج (X_2) وتقييم المجهزين (y_4) حيث بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.795) ومما يدعم هذه العلاقة إن قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (7.9) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %) . ويتضح لنا مما سبق إن لوجستك الانتاج مرتبطة ارتباطاً إيجابياً بتقييم المجهزين .

ج- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك الانتاج (X_2) والاتصالات الفاعلة (y_5) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.747) ومما يدعم هذه العلاقة إن قيمة (z) المحسوبة بلغت (7.4) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %) . ويتضح مما سبق إن لوجستك الانتاج مرتبطة ارتباطاً إيجابياً بالاتصالات الفاعلة .

وبناءً على ما تقدم ترفض الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين لوجستك الانتاج ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصلاً) وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين لوجستك الانتاج ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصلاً)

الشكل رقم (٧)

علاقة الارتباط بين لوجستك الانتاج ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة



٣- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : التي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين لوجستك التوزيع ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصيلاً) .

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (١) ما يأتي :

أ- وجود علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك التوزيع (X_3) و التركيز على الزبون (y_1) حيث كانت قيمة معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.974) وعند المستوى (١ %) ومما يدعم علاقة الارتباط الموجبة إنَّ قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (9.7) وهي اكبر من قيمة (z) الجدولية البالغة ما يقارب (1.94) وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى المذكور، ومما تقدم يتضح لنا أنَّ لوجستك التوزيع مرتبط ارتباطاً ايجابياً بالتركيز على الزبون .

ب- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك التوزيع (X_3) و التحسين المستمر (y_2) . إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.982) وهذا ما تؤكده قيمة (z) المحسوبة البالغة ما يقارب (9.8) وهي اكبر من قيمة (z) الجدولية وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %). وهذا يؤكد وجود علاقة بين لوجستك التوزيع وبين التحسين المستمر .

ت- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك التوزيع (X_3) و المشاركة الجماعية (y_3) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط ما يقارب

(0.978) وذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %). وما يؤكد هذه العلاقة إنَّ قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (9.7) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى المعنوية ذاتها ومما سبق يتضح لنا أنَّ هنالك علاقة موجبة بين المتغيرين .

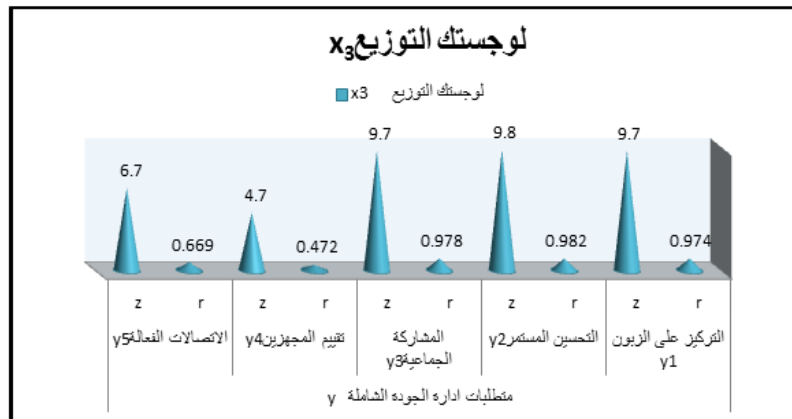
ث- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك التوزيع (X_3) وتقييم المجهزين (y_4) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.472) ومما يدعم هذه العلاقة إنَّ قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (4.7) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %) . ويتضح مما سبق إنَّ لوجستك التوزيع مرتبطة ارتباطاً إيجابياً بتقييم المجهزين .

ج- توجد علاقة ارتباط موجبة بين لوجستك التوزيع (X_3) والاتصالات الفاعلة (y_5) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.669) ومما يدعم هذه العلاقة إنَّ قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (6.7) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %) . ويتضح مما سبق إنَّ لوجستك التوزيع مرتبطة ارتباطاً إيجابياً بالاتصالات الفاعلة .

وبناءً على ما تقدم ترفض الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنَّه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين لوجستك التوزيع ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصلاً) ، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنَّه (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين لوجستك التوزيع ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصلاً) .

الشكل رقم (٨)

علاقة الارتباط بين لوجستك التوزيع ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة



٤- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة : التي تنص على أنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اللوجستك العكسي ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصيلاً) .

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (١) ما يأتي :

أ- وجود علاقة ارتباط موجبة بين اللوجستك العكسي (X_4) و التركيز على الزبون (γ_1) حيث كانت قيمة معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.973) وعند المستوى (١ %) ومما يدعم علاقة الارتباط الموجبة إن قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (9.7) وهي اكبر من قيمة (z) الجدولية البالغة ما يقارب (1.94) وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى المذكور، ومما تقدم يتضح لنا إن اللوجستك العكسي مرتبط ارتباطاً ايجابياً بالتركيز على الزبون .

ب- توجد علاقة ارتباط موجبة بين اللوجستك العكسي (X_4) و التحسين المستمر (γ_2) . إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.980) وهذا ما تؤكد قيمة (z) المحسوبة البالغة ما يقارب (9.8) وهي اكبر من قيمة (z) الجدولية وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %). وهذا يؤكد وجود علاقة بين اللوجستك العكسي وبين التحسين المستمر .

ت- توجد علاقة ارتباط موجبة بين اللوجستك العكسي (X_4) و المشاركة الجماعية (γ_3) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.987) وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %). ومما يؤكد هذه العلاقة إن قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (9.8) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى المعنوية ذاتها ومما سبق يتضح أن هنالك علاقة موجبة بين المتغيرين .

ث- توجد علاقة ارتباط موجبة بين اللوجستك العكسي (X_4) وتقييم المجهزين (γ_4) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.515) ومما يدعم هذه العلاقة إن قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (5.1) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %) . ويتضح مما سبق أن اللوجستك العكسي مرتبط ارتباطاً ايجابياً بتقييم المجهزين .

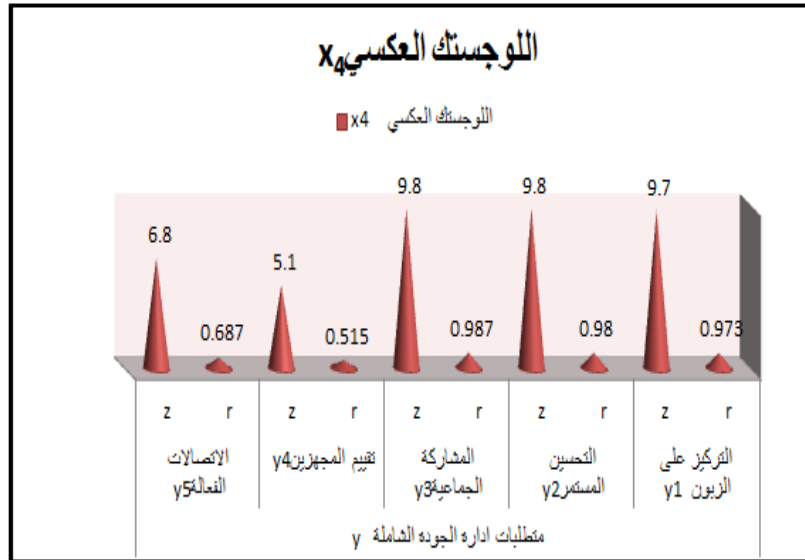
ج- توجد علاقة ارتباط موجبة بين اللوجستك العكسي (X_4) و الاتصالات الفاعلة (γ_5) إذ بلغ معامل الارتباط البسيط ما يقارب (0.687) ومما يدعم هذه العلاقة إن قيمة (z) المحسوبة بلغت ما يقارب (6.8) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وتعد ذات دلالة معنوية عند المستوى (١ %)

(%). ويتضح مما سبق إن اللوجستك العكسي مرتبطة ارتباطاً إيجابياً بالاتصالات الفاعلة .

وبناءً على ما تقدم ترفض الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بأنه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اللوجستك العكسي ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصيلاً) وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اللوجستك العكسي ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة تفصيلاً)

الشكل رقم (٩)

علاقة الارتباط بين اللوجستك العكسي ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة



المبحث الرابع

(الاستنتاجات والتوصيات)

اولاً : الاستنتاجات :

- ١- ظهر الاهتمام بالأنشطة اللوجستية في منظمات الاعمال في منتصف الخمسينات وبداية الستينات .
- ٢- يساهم اللوجستك في تنمية نظام متكامل من الانشطة التي تساعد على تحقيق كل من الاهداف التسويقية والانتاجية للشركة .

٣- عدم الاهتمام الشديد بإيجاد نظام محوسب بين كل من المنتج والزبون والناقل، فهذا النظام غير متوفر في الوقت الحاضر ولا تزال المراسلات هي التي تحدد هذه الفاعلية .

٤- يعد اللوجستك مفهوماً مهماً وحيوياً، فهو يساعد الشركة على تعزيز قدرتها التنافسية أولاً وزيادة حصتها السوقية ثانياً وذلك بتحسين ممارستها للأنشطة وتنظيم عملياتها المختلفة، ومن ثم الانتقال إلى مجال المنافسة الدولية.

٥- هنالك تكامل بين كل من نظام إدارة اللوجستك ونظام إدارة الجودة الشاملة وذلك للمحافظة على العلاقات التعاقدية مع المجهزين بغية التحول من المنافسة الى وجود العلاقات التعاقدية طويلة الامد .

ثانياً : التوصيات

١- الاهتمام بإدارة اللوجستك لتحقيق افضل متطلبات ادارة الجودة الشاملة .

٢- ينبغي للشركة ايجاد قسم لأبحاث سوق التجهيز حيث بقيت ابحاث السوق ولوقت طويل ملتصقة بوظيفة المبيعات، حيث نرى ان الربح والسيولة يتأثر أن بشكل كبير بقرارات التجهيز.

٣- ضرورة وجود دورة الكترونية بين كل من المجهز والزبون والناقل والبنك، حيث يكون الاهتمام بتبادل المعلومات بوساطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة .

٤- يجب على الشركة دراسة اهداف لوجستك الانتاج للفترة الماضية والحاضرة والمستقبلية بسبب ما يؤديه من انسيابية الانتاج دون الخزين اعتماداً على الانظمة التي تعتمد على فلسفة الدفع (PUSH)، والسحب (PULL) في العملية الانتاجية.

٥- لابد الشركة من العمل ضمن مبدأ (من يجهز يكون المسؤول عن اعادة التجهيز)، ينبغي أن تتحمل الشركة المسؤولية الاساسية التي فيها او بسببها تتكون المخلفات الانتاجية، فهي التي تنظم عملية إعادة استغلال المخلفات بوساطة استخدام إمكانية التطوير والبحث العلمي، والتقني لأعاده استغلال المخلفات.

المصادر

أ- الكتب العربية :

- ١- الغريري, سامي ذياب عبد الرزاق, ادارة الانتاج والعمليات, مكتبة زين الحقوقية والادبية ش.م.م., بيروت, ط١, ٢٠١٣.
- ٢- مرجان, مجبل رفيق, ادارة اللوجستك, مطبعة الدار العربية, الطبعة الاولى, ٢٠١١.
- ٣- الطائي, رعد عبد الله وقداة, وعيسى, ادارة الجودة الشاملة, عمان, ط١, ٢٠٠٧.
- ٤- مرجان, مجبل رفيق, ادارة اللوجستك, مطبعة الدار العربية, الطبعة الاولى, ٢٠١١.
- ٥- الترتوري, محمد و جويحان, عرفات, ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات, دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, ط٢, ٢٠٠٩.
- ٦- ادريس, ثابت عبد الرحمن, ادارة الاعمال اللوجستية " الامداد والتوزيع المادي ", الدار الجامعية, مصر, ٢٠٠٦ .
- ٧- جودة, محفوظ احمد, " إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات ", دار وائل للنشر والتوزيع, عمان, ط٢, ٢٠٠٦.
- ٨- عبد الرحمن, بن عنتر, ادارة الانتاج في المنشآت الخدمية والصناعية, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, ٢٠١١.

ب- الرسائل والاطاريح :

- ١- النعيمي, محمد فاضل, متطلبات ادارة الجودة الشاملة وامكانية تحقيقها في المنظمات الفندقية : (دراسة استطلاعية مقارنة لأراء عينة من مدراء وضيوف فنادق الدرجة الممتازة والاولى في بغداد), رسالة ماجستير في علوم السياحة وادارة الفنادق, الجامعة المستنصرية, ٢٠٠٥.
- ٢- الركابي, علي خلف سلمان, دور ادارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر في تخفيض كلف الفشل, (اطروحة دكتوراه غير منشورة), كلية الادارة والاقتصاد, جامعة بغداد, ٢٠١١.
- ٣- اغا, احمد عوني احمد حسن, دور أنشطة اللوجستك في تعزيز المزايا التنافسية في الشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية في نينوى, جامعة الموصل, ٢٠١٠.
- ٤- ابراهيم, ابراهيم خليل, نظام اللوجستك عرض وتشخيص (دراسة تطبيقية في شركة الحكماء لإنتاج الادوية والمستلزمات الطبية), جامعة الموصل, ٢٠١٠.

- ٥- بولعويادات, حورية, استخدام تكنولوجيا التواصل الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية, (دراسة ميدانية بمؤسسة فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG)- قسنطينة -, ٢٠٠٨.

أ- الدوريات والمجلات العربية

- ١- الراشد, محمد عبد العزيز, ادارة الجودة الشاملة (دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية), مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية, مج ١٧, ع ٢, ٢٠١١.
- ٢- ابو زيادة, زكي, اثر تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة على الاداء التنظيمي (دراسة تطبيقية في عينة المصارف الفلسطينية), مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية), مج ٢٥, ع ٤, الاكاديمية الفلسطينية للعلوم الامنية اريحا, فلسطين, ٢٠١١.
- ٣- سعيد, اصفاد مرتضى و احمد, يوسف عبد الاله, اثر ادارة الجودة الشاملة في اداء المنظمة : (دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الجلدية) المؤتمر العلمي الاول للكلية التقنية الادارية, بغداد, ٢٠١٠.

ثالثا: المصادر الاجنبية :

A: book

- 1- Andreas Huber, Logistik, 2012, münchen druck und bbindung druckhaus nomos.
- 2- Baines, Paul ,Fill, Chris ,Page, Kelly, 2008, " Marketing" First edition, Oxford University Press Inc., U.S.A.
- 3- Dark Hecht ,Modernes Beschaffungs Mangement Berlin, 2014.
- 4- Foster , thames S., Managing Quality IN tegrating the supply chain , Global ED, 2010.
- 5- Gryna, Frank m. & Chua, Richard c. H & Defeo, Joseph A, Jurans quality planning and analysis : for enterprise quality , MC Graw hill, 2007.
- 6- Heizer, Jay & Render, Barry" Operation Management " USA : Printice -Hill , (2001).

- 7- Krajewski, Lee Ritzman, Larry Malhotra, Manoj K, "Operation management process and value chains, Pearson Education, Co., Inc., New Jersey, 2002.
- 8- Lumsden, R. Kenth, " Fundamentals of Logistics", Translated version of, "Logistics grunder- teknisk logistik", Chalmers, Göteborg, 2002.
- 9- Raid, Dan & Sanders, Nada, Operation management, 1st ED., John Wiley and sons, Inc., New York, 2002.
- 10- Stevenson, William, J. "Operations Management". 9th edition. McGraw- Hill. New York, 2007.

B: dissertation & thesis

- 11- Awuor E. Otieno "Total Quality Management Practices in Selected Private Hospitals In Nairobi, Kenya" School of Management and Leadership, Management University of Africa, European Journal of Business and Management Volume 5 Number, 2013.
- 12- Imre, Dobos, Inventory Models in Reverse Logistics, PhD Dissertation, Corvinus University Budapest, Faculty of Business Administration, 2009.
- 13- Kamran, Javed, "ZigBee suitability for Wireless Sensor Networks in Logistic Telemetry Applications", Master Thesis, School of Information Science, Computer and Electrical Engineering, Halmstad University, Sweden, 2006.
- 14- Zhou, Wenjuan, Logistics and transport management: Different scenarios for bars as a Regional center, School, Göteborg University, Sweden, 2002.

C: journals & periodicals

- 15- Abdullahi, Aliyu, "Three-Stage Process Cost Model of Total Quality Management Practice in a Decentralized Firm". The Pacific Journal of Science and Technology Volume 14 Number 1, (2013).