

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

- بسكرة - جامعة محمد خيضر



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

## الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية

دراسة حالة: شركة التنسيق اللوجستيكي سيل - سكيكدة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التجارية.

تخصص: مالية وتجارة دولية.

الأستاذ المشرف:

وحيد خير الدين

من إعداد الطالب:

دغنوش هاجر.

## لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	استاذ تعليم عالي	كردودي صبرينة
بسكرة	مشرفا	استاذ محاضر	وحيد خير الدين
بسكرة	مناقشا	استاذ تعليم عالي	قط سليم

الموسم الجامعي: 2022-2023



# الاهداء

أهدي عملي المتواضع هذا إلى من غمرونا بحبهم وحنانهم ومن تحمل مشقة الحياة من اجلنا

الوالدين العزيزين حفظهما الله ،

إلى عمي وأختي رميساء وجدتي أطال الله فيعمرها

وإلى كل أفراد أسرتي دغنوش

وكل الزملاء والأصدقاء.

# الشكر والعرفان

الحمد لله الذي أعانني وأنار لي درب المعرفة وعلم على إنجاز هذا العمل

"ويقوله تعالى : "ولئن شكرتم لأزيدنكم "

"ويقوله صلى الله عليه وسلم : " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ المؤطر السيد : وحيد خير الدين على قبوله الإشراف  
على هذه المذكرة

كما أتقدم بالشكر والتقدير لشركة التنسيق اللوجستيكي سيل ولاية سكيكدة وإلى سيد داود  
محمد مدير عام وعبد لحق مشطوف مدير وحدة النقل على كل المساعدة والمعلومات القية  
التي عوننا لي في إنجاز عملي هذا

## ملخص الدراسة

تعد تكنولوجيا المعلومات عصب للاتصالات الحديثة وترجع أهميتها في تطبيقاتها في المجال الخدمات اللوجستية وبالتحديد فيما يخص تزايد حجم شحنات البضائع في مختلف المنتجات المصدرة والمستوردة فظهرت الحاجة الملحة لإيجاد تسهيلات متطورة لمناولة البضائع وتخزين بكفاءة عالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بدور بارز ومهم في تدعيم الخدمات اللوجستية بناء على استراتيجية وضمن دور متجانس ومتكامل فيما بينهما من خلال نقل وشحن وتخزين وتفريغ وتغليف البضاعة بالاعتماد على نظم معلومات خاصة بما الت تساهم بدورها بارز وأساسي في تدعيم الخدمات اللوجستية بمالها من قدرة على توفير المعلومات بشكل دقيق وسريع في المبادلة . حيث توصل من خلال الدراسة الميدانية على وجود ارتباط بين تبادل المعلومات ذات الجودة الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاداء اللوجستيكي أو الخدمات اللوجستية بأبعادها (مستوى الخدمة أداء تسليم والتكلفة)

الكلمات المفتاحية:تكنولوجيا المعلومات اللوجستيك شركة سيل

### **Summary:**

Information technology is the nerve of modern communications and its importance is due to its applications in the field of logistics services, specifically with regard to the increasing volume of cargo shipments in various exported and imported products, so there is an urgent need to find advanced facilities for cargo handling and storage with high efficiency

Information and communication technology contributes a prominent and important role in strengthening logistics services based on a strategy and within a homogeneous and integrated role among them through the transportation, shipping, storage, unloading and packaging of goods relying on its own information systems, which in turn contribute to a prominent and essential role in strengthening logistics services with its ability to provide information accurately and quickly in

Through the field study, it was found that there is a correlation between the exchange of quality information resulting from the use of Information Technology and logistics performance or logistics services in its dimensions (service level, delivery performance and cost)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
9	تجهيزات تكنولوجيا المعلومات	01
17	مكونات نظام النقل داخل سلسلة اللوجستيات	02
20	نظام المعلومات الإدارية في مجال اللوجستيات	03
38	هيكل التنظيمي لشركة سيل	04
39	هيكل التنظيمي لإدارة العمليات	05
40	هيكل التنظيمي لوحدة النقل	06
41	هيكل التنظيمي لوحدة عناية	07
42	هيكل التنظيمي لوحدة الصيانة	08
43	هيكل التنظيمي للموارد البشرية	09
44	هيكل التنظيمي لقسم المبيعات	10
45	هيكل التنظيمي لإدارة الجودة والتسويق	11

قائمة الجداول

رقم الصفحة	محتوى الجدول	رقم الجدول
16	هدف المنظومة اللوجستية	01
32	رقم اعمال شركة التنسيق اللوجستيكي	02

قائمة الملاحق

الرقم	محتوى الملاحق
01	تعهد خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث علمي

# المقدمة

لقد شهدت السنوات الأخيرة تطورات سريعة كان من أبرزها التطورات الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي وخاصة المتعلقة بمعالجة المعلومات أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن التطورات التي عرفتها البشرية اليوم وبكل أبعادها ومحاورها الاقتصادية والعلمية كانت نتيجة التطور التكنولوجي لتكنولوجيا المعلومات حيث أصبحت المؤسسات المزودة للخدمات اللوجستية أي شركة سيل تعتمد وبشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات كأداة لإدارة أعمالها ، حيث نتج من ذلك تحسن خدمة الزبون وتخفيض التكاليف وغير ذلك وكل ذلك سبب المكاسب التي حققتها

حيث أصبحت الآن شركة التنسيق اللوجستيكي سيل تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنشطتها الرئيسية المتمثلة في الالتحام والمناولة والتخزين والنقل وخدمات اللوجستية لاعتماد و الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في جميع مجالات أعمالها وعلى وجهه الخصوص الإدارة اللوجستية من أجل تحسين ادائها وأداء المؤسسة وتسريع ودقة.

انطلاقا على أهمية المكونين نظرح الإشكالية البحث هذه من خلال التساؤلات التالية:

#### أولاً: طرح الإشكالية

- التساؤل الرئيسي:

❖ ما هو اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية ؟

ثانيا : التساؤلات الفرعية :

1- فيما تتمثل تكنولوجيا المعلومات وما هو دورها ؟

2- ماهي الخدمات اللوجستية ؟

3- ما العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات اللوجستية ؟

4- ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة التنسيق اللوجستيكي سيل ؟

ثالثا : الدراسات السابقة :

1- دراسة أسمهان خلفي وسامية لحول (2017) بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء اللوجستي - دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة CBR - باتنة حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء اللوجستي بمؤسسة نفضال وحدة CBR باتنة . وللتوصل إلى النتائج تمت الاستعانة باستبيان صمم لهذا الغرض ووزع على عينة الدراسة المتكونة من 33 إطار .وقد تم التوصل من خلال إجابات المستجوبين إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية متوسطة بين تبادل المعلومات ذات الجودة الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء اللوجستي بأبعاده (مستوى الخدمة - أداء التسليم والتكلفة )

2- دراسة قارة ابتسام ، (2019) بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الوظيفة اللوجستية دراسة حالة مؤسسة نفضال بوادي الجمعة وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال التطرق إلى

استخداماتها وأهم أدوتها ومحاولة ربطها بالوظيفة وأهم أنشطتها ، وقد قمنا بإسقاط هذه الدراسة على مؤسسة نפטال وحدة تسويق وتوزيع المواد البترولية بغرض إيجاد العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وتأثيره على الأداء اللوجستي حيث توصلنا مساهمة أدوات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف هذه الوظيفة

3- امال قلبازة (2015) بعنوان : لوجستيك النقل البحري للبضائع " حالة الجزائر " تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على النقل بأنواعه على أنه واحد من ركائز التنمية الاقتصادية وبالتالي فإن تواجد نظام نقل فعال وبنيات تحتية حديثة يؤدي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والإنتاج على نطاق واسع .

رابعا : الفرضية الرئيسية :

❖ تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الخدمات اللوجستية في شركة تنسق اللوجستيكي سيل

الفرضيات الفرعية :

- 1- تساهم تجهيزات تكنولوجيا المعلومات في تنسيق تنفيذ مختلف أنواع عملياتها .
- 2- تساهم برامج الشحن والنقل والتخزين البضائع الخدمات اللوجستية .
- 3- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية إلى تخفيض تكلفتها .

خامسا : أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذا البحث من أهمية متغيراته في المنظمات المعاصرة والكيفية التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توسيع امكانيات الخدمات اللوجستية وذلك من خلال اتاحة الحقيقية للمساهمة ووضع استراتيجية أعمال منظمة .

وكون الموضوع جديد ولم يسبق التطرق اليه من طرف الدفعات السابقة ونظرا لجودة علاقة قوية تربط بين استخدام تكنولوجيا حديثة وبين الخدمات اللوجستية ، لذلك ستسهم دراستنا في معرفة دور التكنولوجيا ومدى الاعتماد والاهتمام بها في المؤسسات .

تقسيم البحث و ترتيبه:

لقد قمنا بتقسيم محتوى هذا البحث إلى فصلين:

- **الفصل الاول:** الذي تناولنا فيه الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وحيث تناولنا من خلال المبحث الاول الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى خصائص ومتطلبات لتكنولوجيا المعلومات .
- أما المبحث الثاني فكان محور دراستنا حول مفهوم الخدمات اللوجستية والاحاطة بكل جوانب الموضوع كما تناولنا فيه العلاقة بين المتغيرين حول دور تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية .
- أما الفصل الثاني فقد خصص للدراسة الميدانية التي كانت في شركة التنسيق اللوجستيكي سيل بولاية سكيكدة .
- وفي الاخير نقوم بتلخيص الاهم ما تم تناوله من خلال الدراسة في الخاتمة تتضمن جملة من نتائج التي توصلنا اليها وكذلك أهم التوصيات والافاق المستقبلية .

## سادسا : اسباب اختيار الموضوع :

لقد كانت هناك عدة دوافع ادت إلى اختار هذا الموضوع ويمكن تلخيصها فيما يلي :

- موضوع جدير بالبحث خاصة في الوقت الحالي وذلك من خلال أهمية البالغة .
- الرغبة الملحة في اختيار دراسة هذا الموضوع كونه حديث وبالتالي النتائج المتحصل عليها في الاخير يمكن استثمارها في الأبحاث أو الدراسات اللاحقة .
- الصيغة الالكترونية التي باتت تطبع على مختلف الميادين وكافة التعاملات، الاعتماد الكبير على استعمال تكنولوجيا المعلومات في كافة المؤسسات أحد أهم الأسباب في اختيار الموضوع.
- الميول الشخصي لدراسة والبحث على مثل هذه المواضيع والميول الاستعمال واستغلال تكنولوجيا المعلومات.
- المساهمة في اثرا مكتبة الكلية في مجال التقنيات المعلوماتية الحديثة .

## سابعا : أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي في هذه الدراسة التوصل إلى نتيجة والاهتمام والاثارة في الوقت الحالي لهذا الموضوع

- معرفة المستلزمات والمتطلبات الاساسي لتكنولوجيا المعلومات التي تعتمد عليها إدارة الخدمات اللوجستية .
- التعرف على العلاقة بين الخدمات اللوجستية والتكامل المعرفي في الخدمات اللوجستية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- التعرف على مدى الاهتمام والاعتماد على الخدمات اللوجستية من خلال تكنولوجيا المعلومات .

## ❖ نموذج الدراسة :

انطلاقا من إشكالية الدراسة وأهدافها قمنا بتقديم نموذج شامل وذلك لتشخيص العلاقة المقيمة بين متغيرين الدراسة الأساسيين :

- المتغير المستقل : المتمثل ف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
- المتغير التابع : المتمثل في الخدمات اللوجستية بدأ بتعريف اللوجستيات والخدمات اللوجستية وماهي الأنشطة التي تقوم بها في المؤسسة وذلك من خلال النقل وإدارة المخزون بالإضافة إلى معايير خدمة العملاء وأخرا تدفق المعلومات وتشغيل خدمة الطلب وذلك من أجل بلوغ وتحقيق الأهداف والخدمات الموجودة وذلك من خلال ما يظهر في الشكل التالي :

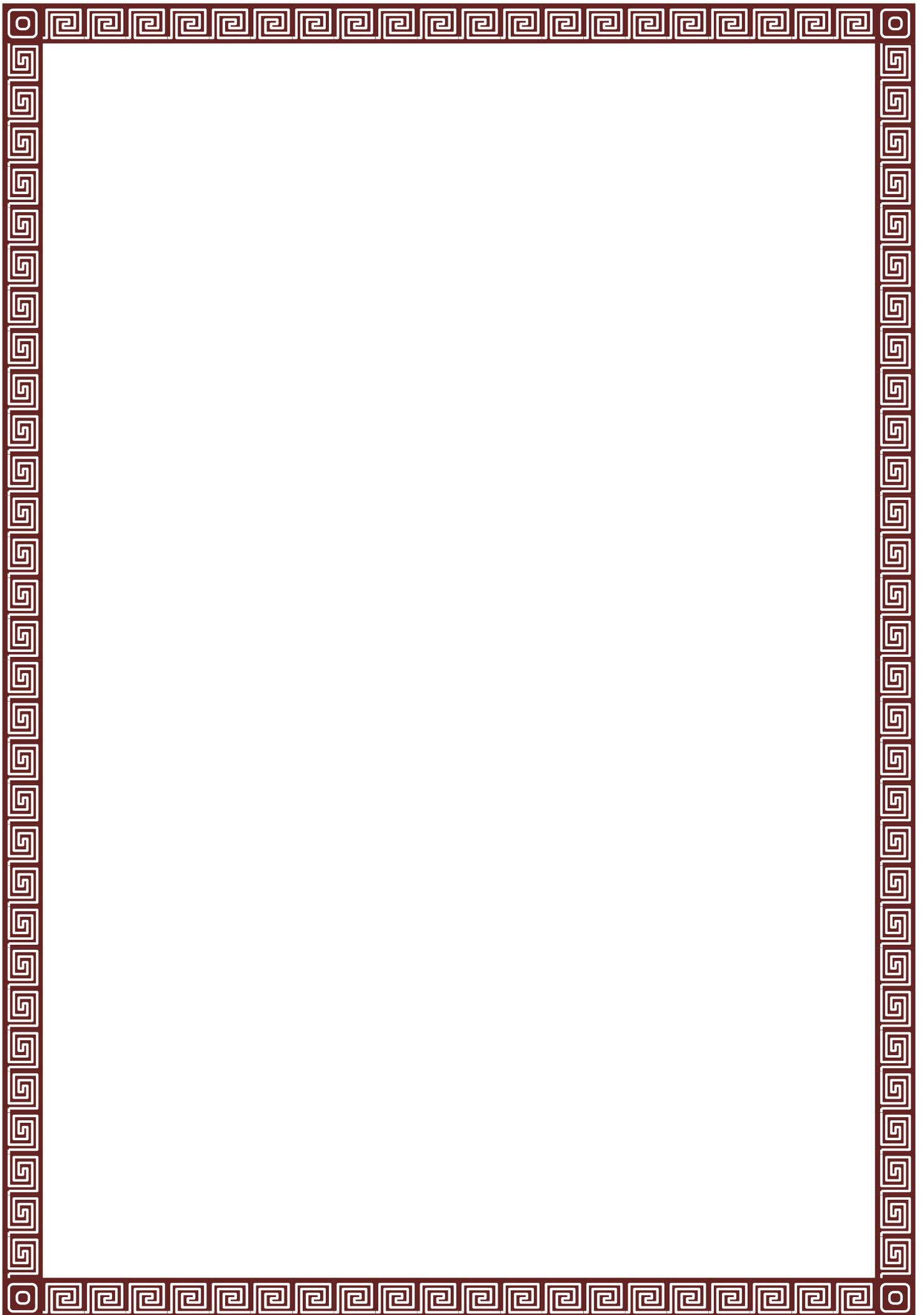
الفصل الاول:

الاطار النظري لدور

تكنولوجيا المعلومات

في الخدمات

اللوجستية



### تمهيد الفصل:

أصبحت كل المؤسسات اليوم وفي الوقت الحالي تعتمد بشكل ملحوظ وأساسي على تكنولوجيا المعلومات كأداة من أدوات التي تعتمد عليها وتستغلها في إدارة أعمالها ، ومنها المؤسسات التي تقوم بخدمات اللوجستية والتي أصبحت تعتمد عليها وبشكل أساسي وذلك من خلال ما نتج منها وفيما يخص تخفيض تكاليفها وتحسين خدمة زبائنها وغير ذلك من النتائج الإيجابية ، وقد اعتمدت معظم المؤسسات على اختلاف أ نشطتها من جانب تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق المكاسب وفي جميع مجالات عملها وعلى وجه الخصوص إدارة الخدمات اللوجستية وذلك من أجل تحقيق أهدافها وتحسين ادائها واداء المؤسسة ككل ،من خلال ما تتطلب ادارة اللوجستيات من مراقبة أنشطة متعددة في وقت واحد سلسلة التوريد ،والتخزين والنقل وما إلى ذلك من عشرات العوامل التي يمكن أن تؤثر على عملية نفسها ويكون ذلك سبب في التأخير التبسيط العمليات وزيادة رضا العملاء ، فالتكنولوجيا المعلومات تعتبر عامل أساسي وهام من خلال تحسين العمليات اللوجستية.

## المبحث الاول : ماهية تكنولوجيا المعلومات

أصبحت التقنية والمعلومات قوة مؤثرة تحكم في جميع جوانب الحياة الحديثة، بما في ذلك المؤسسات والمنظمات. فقد أصبحت عملياتها ونشاطاتها تعتمد بشكل كبير على حجم ونوعية المعلومات المتاحة لديها. ولا يمكن لأي منظمة أن تقوم بجمع وتخزين وتحليل ونشر المعلومات بدون استخدام أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة. وبالتالي، يتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات. فقد أصبح الحاسوب والبرمجيات وشبكات الحاسوب ونظم المعلومات ونظم الذكاء الاصطناعي والإنترنت، وغيرها، جزءاً أساسياً من جميع الأنشطة والوظائف المختلفة في المؤسسة. ومن خلال استخدام هذه التقنيات، يمكن للمؤسسات تحسين عملياتها وزيادة كفاءتها وتحقيق أهدافها بأكثر فعالية وكفاءة.

## المطلب الاول : تعريف تكنولوجيا المعلومات

شهدت السنوات الأخيرة تطوراً مذهلاً في مختلف جوانب الحياة، ومن أهم هذه التطورات الديناميكية التي طغت على المجال التكنولوجي، وخاصة فيما يتعلق بمعالجة المعلومات ونقلها، وهو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات. وقد أدت هذه التطورات إلى تقليص الفجوة بين الإنتاج والتطبيق، وجعلت المعلومات متاحة بشكل أسرع وأسهل وأكثر فاعلية في مختلف المجالات.

## الفرع الاول: مفاهيم حول التكنولوجيا

لقد أصبحت التكنولوجيا تلعب دوراً مهماً في النهوض باقتصاديات الكثير من الدول .

### 1. تعريف التكنولوجيا

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) ( تعني التشغيل الصناعي ، والثاني (Logos) ( أي العلم أو المنهج ، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي (قاسم، 2006، صفحة 22) ويمكن تعريفها على أنها : "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكان فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تناوّلها " (درة، 2003، صفحة 26).

### 2. أنواع التكنولوجيا : يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي :

يمكن تصنيف التكنولوجيا بناءً على عدة معايير، فعلى سبيل المثال:

- **درجة التحكم:** حيث يمكن تقسيم التكنولوجيا إلى الأساسية التي تستخدمها أغلب المؤسسات وتتميز بدرجة تحكم عالية، والتمايز التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات وتتميز بها عن منافسيها.

- **موضوع التكنولوجيا:** حيث يمكن تصنيفها إلى التكنولوجيا التسعيرية المستخدمة في تسيير تدفقات الموارد، والتصميمية المستخدمة في نشاطات التصميم، وأسلوب الإنتاج المستخدم في عمليات الصنع والتكريب والمراقبة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات والبيانات.

- **درجة التعقيد:** حيث يمكن تصنيف التكنولوجيا إلى الذاتية الإدارية والتي تكون أقل درجة تعقيداً، وذات الدرجة العالية التي تكون شديدة التعقيد وصعبة الاستغلال. ويمكن القول بأن التكنولوجيا أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، وتلعب دوراً مهماً في تحسين عمل المؤسسات وزيادة إنتاجيتها وكفاءتها، ولا يمكن لأي مؤسسة الاستغناء عن استخدام التكنولوجيا المناسبة لها.

- **تكنولوجيا العادية:** وهي أقل تعقيداً من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية استيعابها غير أنها تتميز أيضاً بضخامة تكاليف الاستثمار. (علوطي، 2003-2004، صفحة 9)

### الفرع الثاني: مفاهيم حول نظام المعلومات

تعتبر المعلومات مورد مكلف ومؤثر في نفس الوقت على نشاط المؤسسة، حيث تعمل هذه الأخيرة على جميع المعلومات وتحويلها، هذا يتطلب توفير ما يسمى بنظام المعلومات تعددت التعاريف المقدمة لنظم المعلومات ومن التعاريف الأكثر شيوعاً:

إنه سين في تعريفه لنظم المعلومات إلى توضيح المداول اللفظي لكلمتي نظم ومعلومات حيث، عرف النظم بأنها: "مجموعة من الأجزاء أو مكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق عرض معين"، كما عرف المعلومات بأنها: "بيانات قد تم معالجتها بحيث يكون لها معنى وقيمة حقيقية وقيمة مدركة بالنسبة لمنفذ القرار".

واستناداً إلى ذلك فإن نظم المعلومات وفقاً لسين هي "مجموعة الأجزاء التي تتفاعل مع بعضها البعض بغرض معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات يمكن أن تستخدم لأغراض صنع القرارات". (محمد، 1989)

نظام المعلومات هو: "مجموعة إجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات و الرقابة ويمكن أن يساعد المديرين و العاملين في تحليل المشكل وتطوير وخلق منتجات جديدة". (قوي، 2010، صفحة 86)

### الفرع الثالث: تعريف تكنولوجيا المعلومات

يتضمن مفهوم التكنولوجيا المعلومات كل نظم وأدوات الحاسوب التي تتعامل مع انسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية وفي حقوق التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلمة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني.

ومن هذا نجد عدة تعريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها:

تكنولوجيا المعلومات هي ذلك المصطلح الذي يشمل كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في خلق ، وتخزين ، وتبادل واستخدام المعلومات بمختلف أشكالها (بيانات الأعمال ، الصوت ، المحادثات ، الصور الثابتة ، الصور المتحركة وعرض الوسائط المتعددة). (amin, 1999, p. 8)

حيث ركز هذا التعريف على المعالجة التي تقوم بها التكنولوجيا وأشكال مخرجاتها .

كما تعرف أيضا بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في النقاط البيانات ، تخزينها ، استرجاعها ومعالجتها وإرسالها للجهات المعنية بالشكل والتوقيت (sinclair, 1997, p. 4)

واهتم هذا التعريف بخدمة العميل لأنه ركز على المعلومات بالشكل والوقت المناسب .

ويعرفها اوبريان (O'brien) بأنها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وادارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة البيانات الأخرى المستخدمة في نظم المعلومات المحسوبة . (o'brien, 1993, p. 12)

حيث اقتصر هذا التعريف على مكونات التكنولوجيا كمدخلات لنظم المعلومات ، والمتمثلة في التجهيزات المادية والبرمجيات ، قواعد البيانات وشبكات الاتصال التي تمثل الجزء الأكبر من نظم المعلومات .

كما يعرفها بول ودنت ميكالف "بأنها جميع التقنيات المستخدمة لجميع المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونقلها واسترجاعها وترجمتها إلى معارف . وتتضمن الأجهزة المادية والبرمجيات والاتصالات وقواعد البيانات . وتعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة مصدر إثراء لحياة المنظمات

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : "خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية والتقنيات المصغرات والفلمية والاستنساخ ، وتمثل مجموعة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري " (محمد، 1989)

كما عرفتها وزارة الصناعة والتجارة البريطانية تعريفا شاملا هي : "الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيتها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية ، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية وطرق الموصلات السلكية واللاسلكية . " (قوي، 2010، صفحة 89)

المطلب الثاني : أهمية تكنولوجيا المعلومات

لقد أصبحت تحظى التنمية البشرية وتحسين أداء المورد البشري بأهمية كبيرة في القت الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها القطاع الأعمال ، لذا فإن السبيل الوحيد لأي مؤسسة للبقاء هو العمل على تطوير كفاءته البشرية المتاحة و الكامنة داخله وفي هذا المجال كان لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في تحسين أداء المورد البشري ، حيث أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية تحسين الأداء . ومن خلال هذا سنتطرق إلى أهميتها فيما يلي :

- تحقيق الرقابة فعالية التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية .
- تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفريغ لإعمال أكثر أهمية .
- للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية .
- زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة لأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرارية وذلك من خلال استخدام تحسين عمليات التعليم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية ، وتحسين فعالية اتخاذ القرارات وزيادة الجودة بالإضافة إلى تحسين محتواها وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها (القرني، 2007، صفحة 75).

### المطلب الثالث: خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات

#### الفرع الاول: خصائص تكنولوجيا المعلومات

هناك العديد من الخصائص والتي من تساعدنا من خلال سهولة الوصول لأية معلومة أو أي خبر من مختلف أنحاء العالم وتوفير المعلومات اللازمة في كافة مجالات الاقتصاد والسياسة والتعليم وغيرها ، وسنتطرق في هذا المطلب الى أهم الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات

1. تقليص المسافات :فالتكنولوجيا تجعل الأماكن إلكترونياً متجاوزة .
2. تقليص المكان : حيث تتيح وسائل التخزين استيعاب حجما هائلا من المعلومات المخزونة التي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة ( العارضي، 2012، صفحة 29)
3. تقليص الوقت : حيث أنه مع كل تطور تكنولوجي سيتناقص الوقت المطلوب للاستجابة للطلبات
4. تزايد النظم الشبكية : حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض فضلا عن إمكانية قيام الربط بين أنواع من النظم الداخلية المختلفة في نظام شبكي
5. تطوير البيئة الإلكترونية فكريا :حيث إن التفاعل لوقت طويل مع نظم المعلومات يسهم في تشكيل السلوك الفكري للأفراد.
6. الذكاء الصناعي : أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج (بدرسي، 1994، صفحة 5)

#### الفرع الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات

تختص تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الوظائف المنبثقة من الكونيات السالفة الذكر وهذه الوظائف يمكن اختزالها في العمليات الأساسية الأتية :

1. الحصول على البيانات :تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها ، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة ولأحداث الأخرى

الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلا إدخال البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيلها وتحريرها في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليها دقة وجودة مخرجات النظام .

2. المعالجة: ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحول جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير ولأخبار والمراسلات ، ومعالجة الصور والأصوات .

3. التخزين والاسترجاع: من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر مما يتميز به قدرتها على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات واسترجعها عند الطلب وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات يمكن المحافظة على المعلومات في أقل حيز ممكن واسترجعها عند الحاجة . ( تومي، 2006، صفحة 69)

4. الإرسال: ويقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية و لألياف الضوئية أو غير ذلك .

#### المطلب الرابع: تجهيزات ومتطلبات ومعوقات تكنولوجيا المعلومات

##### الفرع الاول: تجهيزات تكنولوجيا المعلومات

من بين مفاهيم مكونات تكنولوجيا المعلومات أو ما يسمى كذلك بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، نجد المفهوم الواسع والذي يوضح بأنها تتكون من مجمل الخدمات واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة والبرمجيات إلى المؤسسة ، والتي هي مموله من قبل الإدارة . ومنه فإن العناصر المكونة لتكنولوجيا المعلومات هي كالتالي :

أولاً : العناصر المادية : وهي تتمثل في أجهزة الحاسوب وتتكون من العناصر التالية ( سطحاوي، 2007-2006، صفحة 76)

الوحدة المركزية: وتتكون بدورها من الوحدة الأم و المعالج ، والذي يعتبر عقل الكمبيوتر ، حيث يقوم بتنفيذ كل العمليات الحسابية والمنطقية، إضافة إلى وحدة الذاكرة الرئيسية التي تعمل على تخزين تعليمات البرامج والمعطيات قيد المعالجة، ونجد كذلك أسلاك التوصيل التي تربط بين مختلف الأجزاء .

1) اللواحق وهي تتكون من وحدات الإدخال ووحدات الإخراج ، فالأولى هي الأجهزة المسؤولة عن إدخال التعليمات المطلوب تنفيذها والمعطيات المطلوبة معالجتها ، كلوحة المفاتيح ، الفأرة ، الميكروفون ... أما الثانية ، فهي الأجهزة التي تقوم بنشر النتائج المعالجة من الوحدة المركزية ، كشاشة الحاسوب ، الطابعة .

2) الذكريات الثانوية : وكما نعلم ، فإن الذكرة الحية تفقد المعلومات الموجودة بها مباشرة بعد توقف الحاسوب لأي سبب . ومنه لا بد باستعمال ذكريات تسمح بحفظ المعلومات بصفة دائمة وتمثل في القرص الصلب ، الأقراص المرنة ، الأقراص المضغوطة

ثانيا : العناصر غير المادية: وتتمثل في البرمجيات ،والتي تشمل على التوضيحات والتعليمات التفصيلية المنظمة التي تسيطر على المكونات المادية للحاسوب .وتتكون من . (البار، 2008-2009، الصفحات 66-65)

- 1) برمجيات النظم :وهي عبارة عن مجموعة من البرامج التي تجهز عادة من قبل شركات تصميم وتصنيع البرامج وتستخدم كوسائل مساعدة في تشغيل واستخدام الحاسوب بكفاءة عالية كما أنها تبسط عملية استخدامه في تنفيذ المهام المختلفة .
- 2) برمجيات التطبيقات :وهي التي تكون موجهة الإنجاز مجموعة من الوظائف المحدودة ، ويطلق على كل مجموعة من هذه البرمجيات باسم الحزم البرمجية ، فمنها ما هو متخصص في معالجة النصوص ،ومنها ما هو متخصص في معالجة البيانات الرقمية ،وأخرى متخصصة في الرسم والتصميم الهندسي ،وغيرها من البرمجيات .

ثالثا : الاتصالات : وهي العملية التي من خلالها يتم نقل وتبادل المعلومات بين طرفين أو أكثر في موقع جغرافي أو مكان محدد ونجد فيها نوعين :

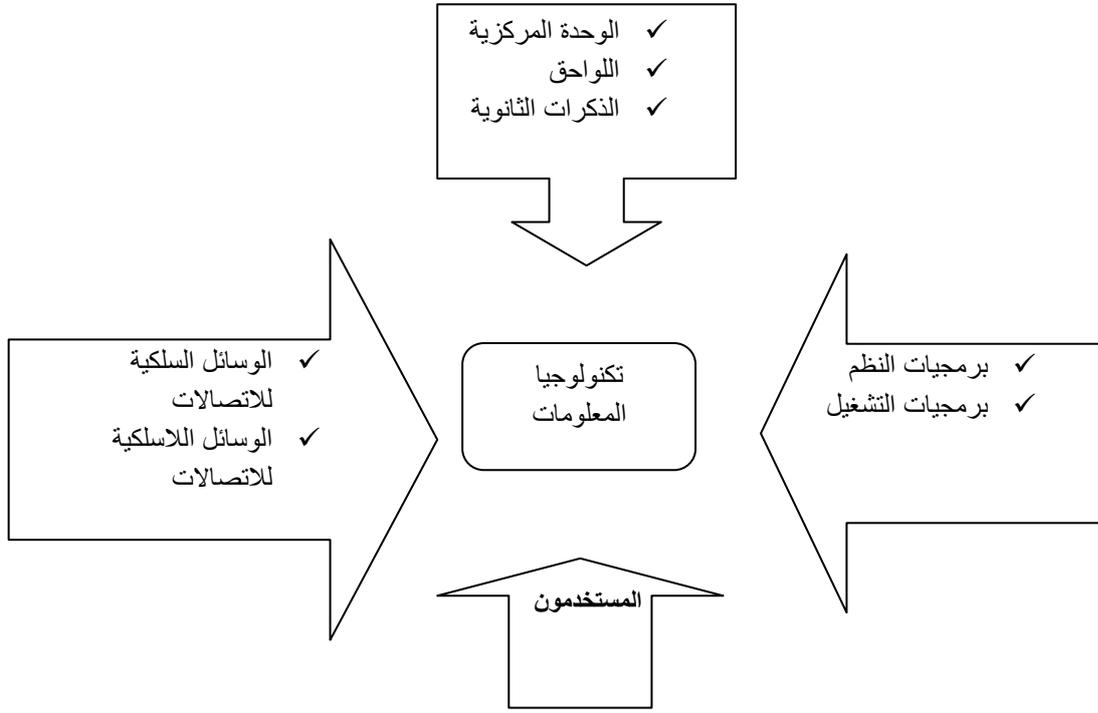
- 1) الوسائل السلكية للاتصالات : ونجد فيها الأسلاك النحاسية الاعتيادية ،وخطوط الكيبل والتي هي حزمة من الأسلاك المفصولة والتي ترزم أو تجمع ضمن غلاف واحد ،كذلك الكيبل المحوري والذي يشمل على عدد من الأسلاك المعزولة عن بعضها البعض بعوازل خاصة ونجد أيضا ، كيبيلات الألياف زجاجية بسمك الشعرة ،محفوفة بغطاء بلاستيكي ،ويمكنها حمل إشارات ضوئية تنتجها الأجهزة الليزرية .
- 2) الوسائل اللاسلكية للاتصالات :ونجد فيها الموجات الدقيقة والتي تمثل موجات صغيرة ذات نطاق تردد واسع وبإمكانها نقل كميات هائلة من المعلومات .

وهناك من يضيف عنصر المستخدمين لما يلعبه من دور في تنشيط العناصر الأخرى .

رابعا :المستخدمين :

وتضم الأفراد الذين سيقمون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء ممن هم إداريين أو متخصصين إذ أن أهمية العنصر البشري التي تقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق أهميتها المستلزومات المادية إذ أن أغلب حالات الفشل أو النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعزى للعنصر البشري .ونلخص المكونات السابقة الذكر في الشكل التالي ( فضيل، دور تكنولوجيا المعلومات الاعلام والاتصال وتسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2008-2007، صفحة 36)

الشكل رقم 1): تجهيزات تكنولوجيا المعلومات



المصدر : (فضيل، 2007\_2008، صفحة 36)

**الفرع الثاني: متطلبات تكنولوجيا المعلومات:** إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات والمؤسسات يتطلب القيام بدراسات وافية لما تحتاجه وتتطلبه من أجل تحقيق التدفق الحر للمعلومات وإنجاز الأهداف الموجودة من وراء تطبيق هذه التكنولوجيا وقبل أن تقوم بشراء أدوات تكنولوجيا المعلومات يجب أن نطرح على أنفسنا مجموعة من الأسئلة :

- ماهي الأسباب التي أنت بنا إلى التفكير في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ؟
- ماهي الوسائل والمعدات التي تحتاجها ؟
- هل لدينا الإمكانيات المادية والبشرية والبنى التحتية لإدخال هذه التكنولوجيا ؟
- ما هو الحل البديل في حالة فشل هذه الخطوة في إثبات ثمارها ؟
- هل إدخال هذه التكنولوجيا سيؤثر على العاملين و المؤسسة ككل ؟
- هل لدينا القدرة على تجاوز الأخطار التي تتعرض لها تكنولوجيا المعلومات ؟

إن طرح هذه الأسئلة وغيرها يجعلنا أكثر دراية ومعرفة الشيء المراد استحدثه لكي لا يقبل الإنسان على شراء هذه التكنولوجيا بأثمن باهظة ثم تتسبب له في تحقيق نتائج وخيمة والعيب هنا ليس في التكنولوجيا المعلومات بل في عدم توفير متطلبات تطبيقها ومن أهمها :

1. الاستعمال الفعال والتطبيق الأنجح لتكنولوجيا المعلومات غالبا ما يتطلب بعض التغييرات في الهياكل الاجتماعية و الأنظمة الإدارية التي تتعامل مع التكنولوجيا .
2. توفير المكان المناسب والجو الملائم لأن تكنولوجيا المعلومات عرضة لكثير من الأخطار سواء كانت طبيعية مثل الزلازل والفيضانات والطوبه والحرارة ، أو البشرية مثل التخريب والسرقة .
3. الاهتمام بتوجيهات الإدارة والمحتوى الضمني الذي تستخدمه لتدعيم التغيير التكنولوجي المبتكر . (حسن، 2003، صفحة 463)
4. توفير متخصصين على درجة عالية من القدر على التفكير والتخطيط والتجديد والإدارة حتى يمكن الدخول إلى سوق المعلومات الرائجة التي يشتد فيها التنافس بين الدول والشركات والهيئات .
5. توفير الرغبة لدى الإدارة في تبني توجهات واضحة تجاه تخريب وتحميل المخاطرة ، وألا يبقى دوره فقط هو الالتزام بالاستجابة للطلبات ، ووردود الأفعال تجاه ما يحدث .
6. ضرورة رفع مستويات التعليم الأساسي و الجامعي والتدريب ،وتظافر سياسة التشغيل مع غيرها من السياسات الاقتصادية والسياسية و الاجتماعية . (تومي، 2006، صفحة 28)
7. الحاجة المستمرة للمهارات الفردية والخلقية التعليمية الملائمة للعمل على تطوير الذكاء الاصطناعي والحرص على حسن استخدامه حيث أن الطلب يزداد أكثر فأكثر على الخبراء للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات تصميمًا وتطويرًا .

**الفرع الثالث : معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:** رغم الأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات في تحول الذي يشهده العالم إلا أن الاستفادة القصوى من الخدمات وتطبيقات تكنولوجيا فتحويل دونها بعض المعوقات والتي تضاعف إلى عدم توفر متطلبات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ونذكر منها :

- ضعف البنية التحتية التي تواكب ثورة تكنولوجيا المعلومات ، والتي تتمثل إما في غياب الاعتمادات المالية التي تخصصها الدول لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات ، وأقلقلة الخبرات وعدم توفيرها بالشكل الذي يقابل التطورات المتتالية لهذه التكنولوجيا ، أو لعدم وجود الكفاءات التي يتوافر لها الخبرة والعلم لإدارة القطاع التكنولوجي .
- الكلفة الباهضة لأجهزة تكنولوجيا المعلومات نتيجة احتكار سوقها من طرف الشركات كبرى .
- عدم وجود وعي وثقافة حول ما يمكن أن توفره تكنولوجيا المعلومات .
- وجود العقبات الإجرائية والتنظيمية وفرض أعلى الرسوم على الواردات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات محدودية توفير المهارات اللازمة . (تومي، 2006، صفحة 30)

**المبحث الثاني : مفاهيم حول اللوجستيك**

تُعد اللوجستيات أحد المواضيع الحيوية والهامة التي تلقى اهتمامًا متزايدًا في السنوات الأخيرة، سواء على مستوى المنظمات والشركات، أو على مستوى الدول. وعلى الرغم من ذلك، فإن الكتاب والباحثين لم يتوصلوا إلى تعريف جامع وموحد لمعنى اللوجستيات، ولقد تباينت آراءهم حول تاريخ استخدام هذا المصطلح. كما لم يتم تقديم تعريف محدد لهذا المصطلح، حيث يكتفي البعض بنطقه على النحو التالي "اللوغستيات".

كما يشير مفهوم اللوجستيات إلى طريقة إدارة تدفق السلع والخدمات التي تحتاجها المؤسسة، بالإضافة إلى النظام المعلوماتي اللازم لتحقيق هذا التدفق بكفاءة وفعالية. ويشمل ذلك عملية التخطيط والتنفيذ والرقابة لتدفق وتخزين المواد الخام والمخزون قيد الصنع والبضائع النهائية، بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بهذه العمليات. ولا يقتصر دور اللوجستيات على إدارة تدفق المنتجات الجسمانية فحسب، بل يمكن استخدامه أيضاً لإدارة تدفق الخدمات. ويتمثل الهدف الأساسي للوجستيات في تلبية احتياجات العملاء من السلع والخدمات بكفاءة وفعالية، وتوفير المنتج المناسب في المكان المناسب والزمان المناسب. وبالتالي، فإن مهمة اللوجستيات تتمثل في توصيل المنتجات أو الخدمات المناسبة إلى العملاء بكفاءة وجودة عالية، وذلك بما يضمن رضاهم ووفاءً بالتزامات المؤسسة.

يعد نشاط اللوجستيات من الأنشطة الحديثة التي بدأ الاهتمام بها مؤخراً، ولم يكن معروفاً بشكله وشموليته الحالية سواء على مستوى الأكاديمي أو في مجال الأعمال. في السنوات الأخيرة، تزايدت أهمية اللوجستيات بشكل كبير، حيث أصبحت الشركات تدرك أن القدرة على إدارة سلسلة التوريد بشكل فعال وكفء تؤثر بشكل مباشر على أدائها وتنافسيتها في السوق. لذلك، بات من الضروري تطوير استراتيجيات لوجستية متكاملة لتحقيق الكفاءة والفاعلية في إدارة تدفق السلع والخدمات وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

### المطلب الاول: تعريف اللوجستيات

اللوغستيات.. هي الفن والعلم الذي يركز على الإدارة الفعالة لتدفق البضائع والخدمات بأقل تكلفة وبأعلى جودة. يعود تاريخ تطور هذا المجال إلى الخمسينات، ومنذ ذلك الحين، لم تتوصل الخبراء إلى تعريف موحد لمفهوم اللوجستيات. ففي بادئ الأمر، كان التركيز على استخدامها في الجيش وحركته، ولكن مع تطور العالم وتحريم التجارة، انتقلت هذه الفكرة إلى المؤسسات والشركات. ومنذ ذلك الحين، أصبحت اللوجستيات جزءاً أساسياً من إدارة الأعمال والتجارة في القطاع العام والخاص. فهي تساعد في تحسين عمليات الإنتاج والتوريد والتسويق والتوزيع، وتقليل التكلفة وزيادة الربحية. في الوقت الحالي، تواجه اللوجستيات العديد من التحديات والمتغيرات، ومن بينها الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي والتحول البيئي. لذلك، تحتاج الشركات والمؤسسات إلى تبني تقنيات وأساليب حديثة لإدارة اللوجستيات بكفاءة وفعالية. كما يشير مفهومها

### أولاً : التعريف اللغوي

يعتبر الفيلسوف اليوناني أفلاطون أول من استعمل كلمة – (428 Logistikos 348 ق م)، والتي تعني " Calculation and reasoning (الحساب والاستنتاج ) من المنظور الرياضي ". (هيكل، 2015، صفحة 307)

وبالغة الإنجليزية Logistic : تتكون من جزئين هما Lodge التي تعني (مقر الامداد والتخزين (وIstic تعني (المتعلق ب) وبضم الجزئين فالكلمة Lodgeistic تعني أمر متعلق بالإيواء ولتخفيف النطق أصبحت Logistic.

## ثانيا: التعريف الاصطلاحي

تطور مصطلح اللوجستيات في المجال العسكري قبل أن ينتقل إلى المجال الاقتصادي، ولم يتوصل الخبراء إلى تعريف موحد له، وتغير مفهومه نتيجة للمتغيرات الاقتصادية والتجارية.

### 1. في المجال العسكري:

- "هي فرع / شعبة من العلوم العسكرية يختص بتدبير وتوريد ونقل وصيانة الاحتياجات العسكرية وتزويد الوحدات العسكرية بالجنود والأعتدة وما يلزمها من المرافق والتسهيلات " (في العمليات العسكرية تعني اللوجستيات "ايصال المؤن والمواد والمعدات إلى المكان المناسب في التوقيت المناسب " (سمير، 2007)
- "فن نقل الجنود وإيوائهم وتموينهم ،أي إدارة تدفقات الأفراد والموارد لدعم الجهود الحربي عن طريق نقل الجنود والعتاد والمؤن و الذخائر من المعسكرات و المستودعات في منطقة عسكرية معينة إلى ميادين القتال في موقع أخرى بعيدة ، وذلك في أقصر وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة " (paul, 2004, pp. 3-5)

### 2. في مجال الأعمال:

بعد الحرب العالمية الثانية، انتقل مصطلح اللوجستيات إلى المجال الاقتصادي بسبب نجاحه في المجال العسكري. ولم يكن هناك تعريف موحد له، مما أدى إلى التداخل مع المفاهيم الأخرى كالنقل والتوزيع. ولكن مفهوم اللوجستيات أشمل وأوسع، حيث يربط بين جميع هذه الأنشطة في وحدة واحدة، وهذا ما أدى إلى وجود عدة تعريفات.

- عرفه المجلس الدولي لإدارة التوزيع المادي (NCPDM) " إن المصطلح يصف تكامل النشاطين أو أكثر بهدف التخطيط و التنفيذ والسيطرة للتدفق الفعال للمواد الأولية .وعمليات الحزن الداخلية والسلع النهائية من المكان الرئيسي إلى مكان الاستهلاك ، إذ أن هذه النشاطات ، يمكن أن تشمل على الرقابة ، ومناولة المواد ، وأوامر العمليات ، والاختيار الصائب للمخازن والمصانع والتغليف ، ونظام الاعادة السلع ، والنقل و المرور والتخزين الجيد" ، (الدباغ، 2005، صفحة 107)
- الجمعية الأوروبية اللوجستية : عرفت اللوجستيات على أساس وظائفها : "تنظيم تيار المواد وتخطيطه ، ومراقبته وتنفيذه بدءا من مرحلة شراء أو تحضير المواد الخام الأولية ، ثم مرحلة تصنيع و لإنتاج ، فمرحلة التوزيع والتسويق إلى المستهلك النهائي ، لإشباع متطلبات السوق أو الزبائن ولكن بأقل تكلفة ، بأقل استخدام لرأس المال " (خميس، 20014)
- مجلس إدارة اللوجستيات بأمريكا : "اللوجستيات هي عملية كفاءة وفعالية التخطيط والتنفيذ والرقابة لتدفق وتخزين المواد الخام والمخزون قيد الصنع والبضائع النهائية والمعلومات المتعلقة بها من نقطة البداية إلى نقطة الاستهلاك ، وذلك بهدف إرضاء المستهلك وتحقيق احتياجاته " . ( بالو، 2006، صفحة 26)

- اللوجستيات : "هي فن وعلم إدارة تدفق البضائع ، والطاقة والمعلومات ، والموارد الأخرى كالمنتجات والخدمات ، وحتى البشر من منطقة الإنتاج إلى منطقة الاستهلاك ،ومن صعب أو حتى من المستحيل إنجاز أية تجارة عالمية استيراد / تصدير عالمية نقل للمواد الأولية ، أو المنتجات وتصنعها دون دعم لوجستي احترافي " .
- اللوجستيات : "عبارة عن مجموعة من الأنشطة الداعمة لعملية الإنتاج السلعي وهي ، بطبيعتها خدمات تحتاج عملية إنتاج سلعة ما إلى نشاط نقل المادة الأولى ، وبعد اتمام عملية التصنيع فإن السلعة تحتاج إلى تعبئة أولية نهائية داخل حاوية في حالة كون السلعة قابلة للتحويلة ، ثم نقلها إلى مكان التخزين ثم إلى مراكز التوزيع ثم إلى المستهلك النهائي في المكان والموعد المحدد ومتابعة خدمة ما بعد البيع ، ويصاحب مجموعة تلك الأنشطة نشاط هام وهو الاتصال بالمعلومات " ،

### المطلب الثاني: أهمية الخدمات اللوجستية

تعد الخدمات اللوجستية اليوم جزءاً أساسياً من إدارة سلسلة التوريد، حيث تضمن توريد الشركات بالموارد اللازمة لتصنيع منتجاتها وتوصيلها إلى الأسواق. ومع توسع الشركات العالمية، أصبحت هذه العملية أكثر تعقيداً وتحتاج إلى اهتمام كبير لتفادي التأخير والاختناق في تأمين الموارد. لذلك، تأتي أهمية اللوجستيات في تأثيرها على نطاق المؤسسات والاقتصاد الوطني بشكل عام.

1. **على مستوى الاقتصاد** : تحتل اللوجستيات أهمية كبرى في الاقتصاد من خلال تأثيرها على أدائه ونموه وتطوره ، كما تأثير مباشر وغير مباشر في خلق الوظائف وتخفيض معدلات البطالة والفقر حيث أشارت بعض الدراسات إلى أن هذا القطاع أن يستقطب نسبة قد تصل إلى 24% من حجم العمالة الموجودة كما هو الحال في م أ .

وباعتبار نشاط الامداد أحد عناصر الناتج القومي الاجمالي "سيكون له تأثيره الأكسدة والفعال على متغيرات الاقتصاد القومي ككل مثل معدلات التضخم ، ومعدلات الفائدة وتكلفة الطاقة والتسهيلات المتاحة وأيضا المستوى العام لإنتاجية هذا النظام ككل " . (هلال، 2002، صفحة 19)

فهناك علاقة طردية بين معدل تكلفة اللوجستيات ومعدل التضخم فكلما زاد معدل تكلفة اللوجستيات كلما زاد معدل التضخم والعكس صحيح . وهناك نقط حدية للإنفاق على اللوجستيات يجب عدم تجاوزها وإلا أصبح العائد من اللوجستيات أقل من تكلفتها . وتعتبر السياسات الحكومية والإجراءات التجارية عاملا جوهريا في تعزيز ونجاح الأداء اللوجستي للتجارة خاصة فيما يتعلق بالبنية التحتية والخدمات المرتبطة بالتجارة وبتهيئة عبورها المحدود .

لقد أصبحت اللوجستيات من أساسيات النظم التجاري العالمي "وبالأخص بعد أن شكلت الأساس الذي قامت عليه اتفاقية منظمة التجارة العالمية في بالي بإندونيسيا خلال 2013 ، والتي أكدت على تسهيل التجارة من خلال المزيد من الشفافية والتناغم في عمليات التخليص الجمركي " . (الإقتصادية، 2014، صفحة 5)

2. **على مستوى الاعمال** : إن العملية اللوجستية هامة بالنسبة لجميع أنواع الشركات سواء كانت صناعية ، أو تجارية أو خدمية . ونجد أن شركات الأعمال لم تظهر أي اهتمام بالمنظومة اللوجستية إلا بعد منتصف الخمسينات عندما بدأت تكلفتها في الارتفاع وعندما تأكدت أن زيادة الأرباح وتدعم المركز التنافسي لن يتحققا إلا من خلال خفض التكاليف وخدمة العميل وهذا القصور راجع إلى عدة أسباب منها : (العزیز، 2011، صفحة 88)

تجاهل دور الأنشطة اللوجستية كأحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق أرباح إضافية. تشتت الأنشطة اللوجستية بين وظائف المؤسسة (الإنتاج و التسويق ) وبالتالي عدم توافر بيانات بشكل منفصل عن تكلفة هذه الأنشطة اللوجستية لدى الإدارة. فمن خلال اتساع السوق العالمية لقطاع اللوجستيات تظهر أهميتها ، من حيث قدر السوق الاجمالي العالمي للوجستيات حسب التقرير الصادر عن Working group on logistic حوالي 320 مليار دولار أمريكي سنويا وينمو بمعدل سنوي ما بين 3-10% . وتستحوذ الوم أ و أوروبا على أكبر حصة في السوق بامتلاكها أكبر أسواق الخدمات اللوجستية وأكثرها نضجا وتكمن أهمية اللوجستيات بأنها تخلق المنفعة الزمنية والمكانية للسلعة عند تحويلها الوقت إلى قوة اقتصادية مضافة وبدورها تتحول القيمة الانتاجية المضافة إلى تدفقات من الثروة التي تصب في تقوية مجموعة الميزات التنافسية .

لقد أدرك الباحثون و المديرون في مجال اللوجستيات أن الإدارة الكفؤة للأنشطة اللوجستية تؤدي إلى خلق القيمة المتمثلة في الوقت والمكان وترجع هذه الأهمية إلى الأسباب التالية :

- **التكلفة :** في السنوات الأخيرة أجريت دراسات عديدة لتحديد تكاليف الأنشطة اللوجستية للشركة و الاقتصاد فعلى مستوى الشركة "تصل تكلفة الأعمال اللوجستية حوالي 40% من تكلفة المنتج " . (خضر، 2015، صفحة 95).
- و على مستوى الاقتصاد فإن متوسط التكلفة الأنشطة اللوجستية يصل إلى 15% من الناتج الاجمالي على مستوى العالم ، لذا من الضروري توجيه البحوث نحو هذا المجال
- **طول خطوط الامداد والتوزيع :** تزايد الاهتمام بالأنشطة اللوجستية داخل الشركات خاصة الشركات م ج والشركات الكبيرة لأن الاهتمام بالتسويق الدولي والاتجاه نحو العولمة في الصناعة أصبح يعتمد على الأداء اللوجستي بسبب تكلفة خطوط الامداد والتوزيع الطويلة
- **اللوغستيات مهمة للاستراتيجية :** إن استراتيجية التمايز في التكلفة تتوقف على الأداة الجيدة للأعمال اللوجستية من حيث التكلفة وخدمة العميل ، فالشركات التي نجحت في إدراك التميز في الخدمة اللوجستية تكون قادرة على بناء ميزة تفضيلية مقارنة بالشركات المنافسة لها وتساعدتها لتوسيع في السوق وزيادة حصتها الوقية ورجحية المؤسسة .
- تزايد رغبة العملاء في الحصول على استجابة مناسبة وسريعة : "أصبحت الأنشطة اللوجستية تمثل أهمية خاصة والتي تجسدت في تسهيل الاستجابة السريعة للعملاء في السوق من خلال السرعة في توفير السلع والخدمات التي تتفق مع احتياجاتهم و رغباتهم ، والتي تعتمد على تدفق المعلومات والتعبئة والنقل والتخزين وغيرها . (ادريس، 2002-2003، صفحة 31)
- خصوصا في ظل استعمال الأنترنت والبريد الإلكتروني وتوصيل الطلبات أصبح المستهلك يفضل ويرغب في الحصول على احتياجاته من السلع والخدمات في وقت قصير .
- **اللوغستيات تصيف قيمة ملحوظة للعميل :** إذا لم توفير المنتج في الوقت و المكان المناسب للعميل فقيمة المنتج تقل ولكن عندما تقوم المنشأة بتوفير المنتج أو الخدمة في الوقت والمكان المناسبين فإنها بذلك تخلق قيمة مضافة للعميل ، "فاللوغستيات تتحكم في قيمتي الوقت والمكان في المنتجات من خلال النقل وتدفق المعلومات والمخازن " . (بالو، 2006، صفحة 36)

المطلب الثالث: أهداف وأنشطة المنظومة الخدمات اللوجستية

الفرع الاول : أهداف الخدمات اللوجستية

## الفصل الاول: دور تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية

تعتبر الخدمات اللوجستية جزءًا أساسيًا من إدارة سلسلة التوريد، حيث تقوم بإدارة تدفق الموارد المختلفة مثل البضائع والخدمات والطاقة، من منطقة الإنتاج إلى المستهلك. يعد الدعم اللوجستي الاحترافي ضروريًا لنجاح النشاط التجاري والتجارة العالمية، حيث يتضمن دورها عدة محاور، بما في ذلك النقل والتخزين والتوزيع.

تساهم الخدمات اللوجستية بشكل كبير في تعزيز ودعم النمو الاقتصادي في الدولة، حيث يؤدي تحسين أدائها إلى تحسين النشاط التجاري، سواء في الصادرات أو الواردات، وبالتالي تحسين الميزان التجاري والأداء الاقتصادي العام.

تشمل إدارة اللوجستيات التخطيط والتنفيذ والتحكم في التدفق الفعال للموارد والبضائع والخدمات والمعلومات ذات الصلة، من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك، من أجل تلبية احتياجات العملاء. يمكن تصميم وتحليل وتحسين نماذج الخدمات اللوجستية المعقدة باستخدام برامج محاكاة مخصصة، ويتم تحفيز تقليل استخدام الموارد في جميع مجالات اللوجستيات.

- خلق جو التنافس من خلال تقديم خدمات لوجستية أفضل
- تكوين صورة أوضح عن السلع المشهورة في دولة ما
- تنظيم خدمات ما بعد البيع
- "خفض التكاليف المتعلقة بالوفاء بمستويات خدمة العميل المطلوب تحقيقها مع تعظيم الفائدة للشركة
- تحقيق أعلى عائد ممكن من الاستثمار بمرور الوقت من خلال وضع تصميم المنظومة اللوجستيات " (ابراهيم، 2008، صفحة 8)

- أقل مستوى ممكن من المخزون .
- السعر المناسب وزيادة الكفاءة .
- تحقيق الشراء التنافسي .
- تقديم خدمات نقل رخيصة وسريعة ذات جودة عالية .
- الجواب السريع في الإنتاج حسب رغبة المستهلك .
- التواجد الزمني والمكاني للمنتج تبعاً لطلب المستهلك، وهذا ما يسمى بتقديم خدمات التزامن المحكم *Just in time* (الوقت المناسب) .
- اختيار المورد المناسب (مصدر التوريد المناسب) .
- التوسع الكبير في استخدام اقتصاديات الحجم باستخدام المستحدثات التكنولوجية المتقدمة.
- الاستفادة بقدر الإمكان من الاستثمارات
- تحسين عمليات التدفق المادي .
- احترام وقت التسليم .
- تحقيق 05 أصفار التي تتمثل في : (قبراط، 2010، صفحة 11)
- **صفر مخزون** : تقليل ما أمكن من المخزون يؤدي إلى تخفيض التكاليف ، وفورات في التكاليف الناتجة عن ذلك .

- **صفر أجال** : تقليل الزمن المستغرق في دور الطلب مما يؤدي إلى خدمة جيدة للعملاء .
- **صف أوراق** : عن طرق استخدام التكنولوجيات الحديثة مثل الفاكس ، الإنترنت ، الهاتف ، الحساب الآلي ، كل هذا استخدام الأوراق وكذلك يزيد من سرعة الاستجابة .
- **صفر أخطاء** : عدم وجود أخطاء في المنتج يعني التخلص من المردودات وبالتالي تحقيق خدمة جيدة للعملاء وتخفيض التكاليف .
- **صفر تعطل** : يجب أن تكون الصيانة قبل وقوع العطل وليس عند حدوثه وهذا ما يسمى بالصيانة الوقائية .
- وعليه فالمنظومة اللوجستية تهدف إلى تحقيق ما يعرف ب 7Rs (هيكل، 2015، صفحة 36)

الجدول رقم:1 المنظومة اللوجستية

<b>Right product</b>	المنتج الملائم
<b>Right quantity</b>	الكمية اللائمة
<b>Right condition</b>	الحالة الجيدة
<b>Right place</b>	المكان الملائم
<b>Right time</b>	الوقت المناسب
<b>Right customer</b>	المستهلك المناسب
<b>Right cost</b>	التكلفة المناسبة

ا:

**الفرع الثاني : الأنشطة اللوجستية** إن الأنشطة اللوجستية تختلف من منظمة إلى أخرى حسب الهيكل التنظيمي الخاص بالمنظمة وارااء وجهات نظر الإدارة العليا حول عناصر ومكونات العمل اللوجستي ، وأسلوب الإدارة التابع فيها .

وتنقسم الأنشطة لأي نظام لوجستي إلى قسمين حسب درجة أهميتها وهي الأنشطة الرئيسية والأنشطة الداعمة

**أولا : لـأنشطة الرئيسية**

**1- النقل** : يعد النقل من الأنشطة الرئيسية في المنظومة اللوجستية وهو أساس ومركز العملية اللوجستية لأنه يؤدي إلى

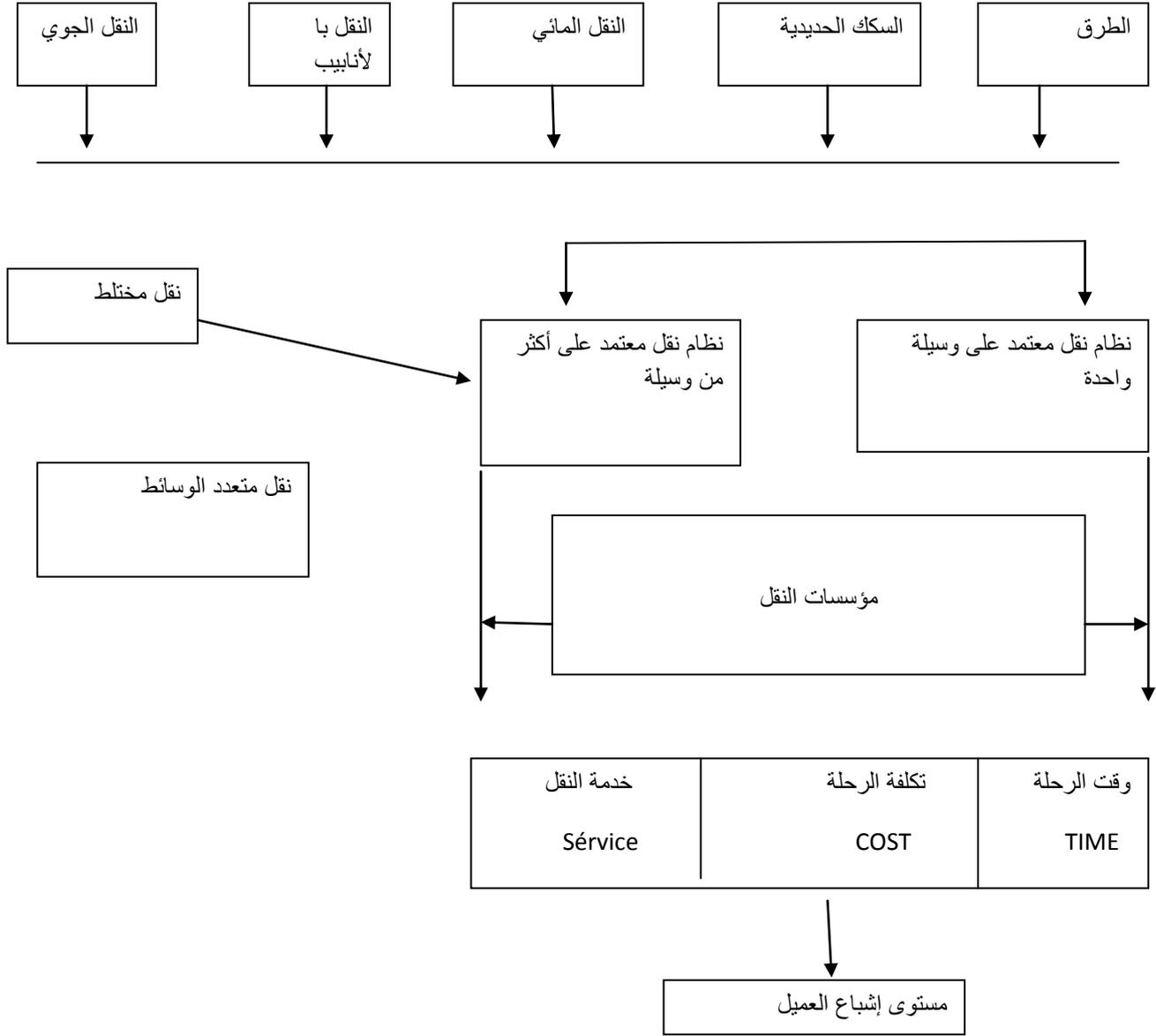
تكامل حركة التجارة مع سلسلة اللوجستيات من خلال الربط بين مراكز العرض ومراكز الطلب .

فتكاليف النقل تختلف حسب طبيعة الصناعة ،ففي صناعة الإلكترونيات تكون منخفضة مقارنة بالصناعات الثقيلة كما

الحديد ويتكون نظام النقل في المنظومة اللوجستية من شبكة النقل (الطرق -الخطوط الحديدية ) والمركبات المتحركة

(قطار - السفنة - الطائرة ) والمحطات ونجد أن وسيلة النقل هي المكون الرئيسي لنشاط النقل يلي ذلك الأنشطة المساعدة مثل أنشطة التحميل والتفريغ وكذلك وكالات تساعد على تسهيل وتنظيم عمليات النقل . (فتحي، 2009، صفحة 58)

الشكل رقم (2) مكونات نظام النقل داخل سلسلة اللوجستيات



المصدر : (فتحي، 2009، صفحة 60)

قد يتم استعمال أكثر من وسيلة نقل (نظام النقل المتعدد الوسائط) لتخفيض تكاليف النقل ووصول البضاعة في الوقت المحدد ، فالوقت هو محور النجاح لوجستيات النقل بكافة أنماطها ، وهي تعتمد في استراتيجيتها على التطور المستمر للبرامج التي تطبقها من خلال شبكة الأنترنت .

## 2- إدارة المخزون :

تعتبر وظيفة المخزون أحد أقدم الوظائف الإدارية التي عرفها الانسان ويظهر هذا بوضوح في قصة سيدنا يوسف عليه السلام .

فهي وظيفة أساسية في أي منظمة سواء كانت زراعية ، أو تجارية ، أو صناعية ويقصد بالتخزين "عملية الإحتفاظ بالموجودات لفترة من الزمن والمحافظة عليها بحالتها أو تعرضها لظروف طبيعية تحدث فيها تغيرا مطلوباً . وتوفير هذه الموجودات حسب الحاجة إليها في المرحلة التالية مع استخدامها أدنى استثمار ممكن بحيث تتم الخدمة بأقل تكلفة ممكنة "

ويعرف أيضا بأنه "كمية المواد الخام والتوريدات ، و سلع الوسيطة في مرحلة التشغيل ، والسلع تامة الصنع التي يتم رصدها عند مراحل التشغيل المختلفة خلال عملية الانتاج وبالتالي فإن المخزون ماهو إلا أموال مستثمرة " (ميراء، 2001، صفحة 3)

أصبح حاليا بالإمكان السيطرة على إمكانية التوريد في الوقت المحدد بعد التقدم في وسائل الإتصال والنقل واستعمال الحاسوب .

## 3- معايير خدمة العملاء :

"عند القيام بخدمة العميل بكفاءة فإن ذلك يكون عاملا مهما في خلق طلب على المنتج أو الخدمة ، وكذلك الإبقاء على ولاء العميل " (بالو، 2006، صفحة 110)

فتحديد مستوى خدمة العميل من الأهمية بمكان لتحقيق الأهداف الربحية للشركة ولوجستيات خدمة العميل هي جزء من الخدمة المتقدمة من الشركة .

ورضا المستهلك يبدأ بطلب شراء وينتهي بتوصيل بضاعة إليه وقد تستمر بتقديم خدمات ما بعد البيع .فخدمة العملاء هي حلقة وصل ما بين التسويق واللوجستيات بإعتبار عناصر المزيج التسويقي تتضمن المنتج والتسعير والمكان والترويج ويستخدم المكان كأفضل مصطلح لتمثيل التوزيع المادي ، الذي يعمل على خلق القيمة المكانية والزمنية للعميل فالخدمة اللوجستية تلعب دورا مهما في الإحتفاظ بولاء العميل .

## 4- تدفق المعلومات وتشغيل خدمة الطلب

### 1-4- تدفق المعلومات :

يقصد بنظم المعلومات مجموعة من العناصر المتفاعلة والمتراطة التي تتولى مهام جميع وتخزين البيانات ،انشاء ملفات استرجاع ، وتحويل البيانات من خلال معالجتها وتحويل البيانات باستخدام الأساليب الاحصائية والرياضية لدعم عمليات اتخاذ القرار والتنسيق والرقابة في المؤسسة .

"وعلى الرغم من الإهمال الذي حصل في هذا الجانب من النظام اللوجستيكي ولا سيما في السابق وذلك للنقص الحاصل في عملية نقل المعلومات وكذلك في الأدوات المستخدمة في ترجمة هذه البيانات Data التي لها القدرة على مناولة ومعالجة التدفق الرئيسي للمعلومات لقد أثرت هذه الأمور في سير نظام المعلومات وتطويرها بوصفه عنصرا حيويا في نظام اللوجستيكي " (الدباغ، 2005، صفحة 115).

ولقد كان من الضروري وجود نظام معلوماتي لقراءة الطلب عند كل نقطة في قناة اللوجستيات ويسمح بتحريك نظام اللوجستيك ، فتم إنشاء نظام معلوماتي بهدف تخطيط وتنفيذ برامج اللوجستيات وتزويد المنظمة بالبيانات لتسهيل أداء أنشطة اللوجستيات .

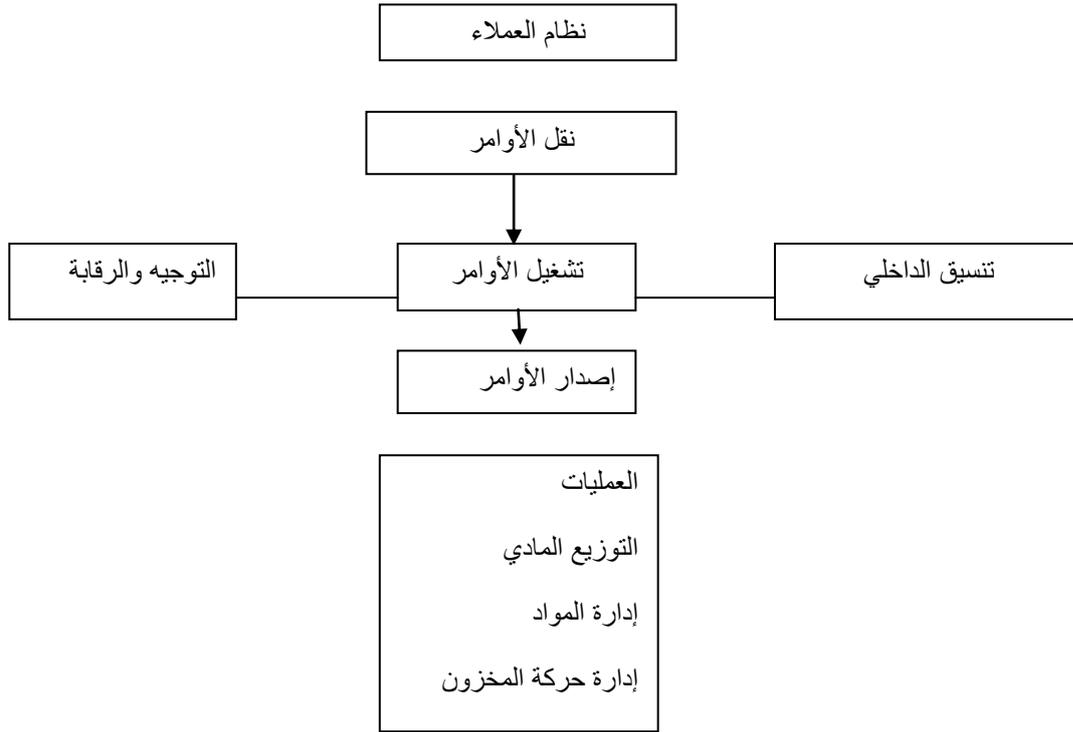
-2-4 تشغيل أوامر الطلب :

يعبر هذا المصطلح عن النظم الذي تستخدمه الشركة للحصول على الأمر من العميل لتنفيذ أوامر الطلب تمر بمراحل عديدة بداية بإعداد الطلب وتوصيله ثم ادخال الطلب وتنفيذه وفي الأخير تقرير بحالة الطلب "كما أن زيادة معدل سرعة تشغيل الأوامر يساعد على تقليل حجم المخزون " (صابر، 2007)

فمعالجة الطلب تتصل اتصالا وثيقا بتدفق المعلومات في النظام اللوجستي للشركة لأنها كانت تستغرق وقت طويل من 60-70% من الوقت الكلي لدور الطلب ولكن " في السنوات الأخيرة استفادة نشاط إدارة خدمة العملاء ولاء سيما معالجة طلبات العملاء كثيرا من التقدم في التكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسبات " (النحراوي أ.، 2016، صفحة 232)

"ويرغم من ان الأنشطة المتعلقة بتشغيل اوامر الطلبيات تمثل تكلفة اقل بالمقارنة بتكلفة النقل وتخزين ،الا انها على درجة كبيرة من الأهمية بسبب علاقتها بالوقت الاجمالي المستغرق منذ الحصول على امر الطلب من العميل وحتى استلامه للمنتجات او الخدمات الرغوية ، وذلك يكون له تأثير واضح وملموس على رضا العملاء " (عمر، 2009-2010، صفحة 22)

الشكل رقم (3) نظم المعلومات الادارية في مجال اللوجستيات



المصدر : (العليم، 2007، صفحة 96)

ثانيا : الأنشطة الداعمة (المساعدة).

1- إدارة المخازن والمناولة :

1-1- إدارة المخازن : تهتم بتحديد الأماكن والمباني والمواقع والمستودعات المخصصة للاحتفاظ بأنواع المواد التي تحتاجها المنظمة قبل وبعد عملية الانتاج يساعد المنشأة على تكاليف تعطيل الإنتاج أو توقفه وبالنسبة للبيع تجنب فرص البيع الضائعة .

1-2- المناولة : تعتبر محور أداء نشاط التخزين ويقصد بها " تحريك ونقل مختلف المنتجات والبضائع من موقع لأخر بهدف الاستجابة لأحد أوامر التشغيل الصادر من إدارة التوزيع المادي أو إدارة المخزون الداخلي ، بمعنى عملية المناولة داخل سواء كانت لأغراض انتاجية أو تسويقية " (خميس، 20014، صفحة 83)

فعملية المناولة تقوم بالتحميل وتفريغ والنقل، والتخزين والشحن، تحريك المواد الأولية والنصف مصنعة والسلع النهائية. فالتخزين وعمليات المناولة تمثل حوالي الربع من التكاليف اللوجستية لهذا تعمل الإدارة اللوجستية على خفض تكاليف المناولة ، ووقت تحرك المواد لتقليص وقت دورة الإنتاج، ومعدل اكسر والتلف أثناء عملية المناولة وقد تساعد رفع مستوى الانتاج وجودته ، " وتخفيض مستويات المخزون ، والقضاء على الفاقد لتقليل الخسائر ، ويقسم نشاط المناولة إلى نوعين وهما المناولة الميكانيكية والمناولة الآلية " (a, 2006, p. 15)

2- التعبئة والتغليف :

في الأسواق نجد المنتجات مغلقة في عبوات مختلفة شكلا وحجما ،فالغلاف يساعد على حماية البضاعة من التلف ويسهل حركتها لذا يسعى رجال التسويق وخبراء اللوجستيات إلى تحسين عملية المناولة ،وعند تصميم الغلاف يجب الجمع بين

الكفاءة الفنية والاعتبارات العلمية في نفس الوقت لأنه على " أساس حجم ووزن أبعاد ودرجة تحمل الغلاف يتحدد نظام النقل والتخزين والمناولة وتكلفة كل منهما " (محمد م.،، صفحة 24)

فعلم التسويق يهتم بالنواحي الترويجية للتغليف والحمائية بينما المنظومة اللوجستية لها رؤية أكثر شمولية وإدراك لما يليه هذا الموضوع في كفاءة نظام اللوجستيات حيث يتابع تطوراتها في مجال التصميم والحجم وملائمته لوسيلة النقل .

### 3- الشراء :

تعرف وظيفة الشراء بأنها : "وظيفة فنية وإدارية تخصصية مهمتها توفير المواد والمستلزمات للمشروع في الوقت المناسب والسعر الأقل والجودة المطلوبة والكمية الاقتصادية . " (الكافي، 2013، صفحة 18)

وتتضمن وظيفة الشراء مجموعة من الأنشطة والقرارات التي كفاءة أداة اللوجستيات وعلى التكاليف والأرباح الخاصة بها وهي "تحديد كمية الشراء وشكل وحجم المواد المشتراة " (الباقي، 2000، صفحة 15)

اختيار الموردين ، مفاوضات على الأسعار ، شروط البيع تحديد توقيت المشتريات "فالتوقيت المناسب للشراء يتضمن الالتزام بمواعيد التسليم التي تم الاتفاق عليها مسبقا بمعنى توفير الاحتياجات من الموارد والأصناف بأشكالها المختلفة وقت الحاجة إليها وليس قبل الحاجة إليها)تقييم جودة الواردات . (العليم، 2007)

رغم العلاقة المتداخلة بين الشراء ،وبين أنشطة النقل ،والتخزين غير أن الشراء يؤثر بصورة غير مباشرة على تدفق السلع في قناة اللوجستية ، لذا ليس لكل أنشطة الشراء ارتباط مباشر بالمسؤول اللوجستي ، ومن بين هذه الأنشطة التي تؤثر على التكاليف اللوجستية تحديد كميات الشراء ،نقاط الشحن ،شكل المنتج ،طرق النقل ،لذا عملية الشراء ليست مسؤولية كاملة بالنسبة للمسؤول اللوجستي .

### المطلب الرابع : مجالات وأنواع الخدمات اللوجستية .

#### أولا : مجالات الخدمات اللوجستية

أصبحت الأنشطة اللوجستية تمثل أهمية خاصة في جميع المجالات، سواء كانت خدمية أو عسكرية أو بيئية، فهناك اعتقاد خاطئ بأن الأنشطة اللوجستية تقتصر على المؤسسات الصناعية المنتجة للسلع المادية فحسب، بينما تشمل هذه الأنشطة أيضًا تخزين ونقل المواد والمنتجات داخل المؤسسات الصناعية. ولذلك، فقد أدى هذا الاعتقاد الخاطئ إلى فقدان الكثير من الفرص الإدارية والتسويقية والتجارية للمؤسسات المعاصرة.

ويتضح الآن أن نجاح تطبيق مبادئ ومفاهيم المنظومة اللوجستية يمتد إلى جميع المجالات، فقد ثبتت فعاليتها في مجالات الخدمات، والبيئة، والجيش، والشرطة. وبالتالي، فإن الأنشطة اللوجستية لا تقتصر على المجال الصناعي بل تمتد إلى المجالات الأخرى، وتلعب دوراً حيوياً في تعزيز نجاح المؤسسات في هذه المجالات.

## 1- في قطاع الخدمات :

هناك العديد من المؤسسات العاملة في مجال الخدمات تطبيق الأنشطة اللوجستية مثل المؤسسات الصناعية ، البنوك ، شركات النقل البحري ، الفنادق وشركات الطيران ، شركات النقل البحري الفنادق وشركات السياحة ، الشركات المالية ، القانونية الخدمات شركات النقل البري ، الصحف ، المستشفيات ، شركات التأمين ، المطاعم .. فقطاع الخدمات في الدول المتقدمة يتسم بنموه الدائم وكبر حجمه و"تشعب أنشطته في تحديد المواقع والتخزين والنقل والتسليم والاتصالات وتدفق المعلومات وتشغيل الطلبات وغيرها التي تمارسها منظمات الخدمات تعكس بوضوح أهمية الأعمال اللوجستية في قطاع الخدمات " (خضر، 2015، الصفحات 107-108)

وهناك الكثير من المؤسسات التي تقوم بإنتاج منتجات ورغم ذلك تصنف على أنها مؤسسات خدمات مثل المطاعم منها ماكدونالدز وتقوم بتطبيق جميع الأنشطة اللوجستية .

وكذلك في البنوك تقوم الإدارة اللوجستية بتحديد مواقع الفروع وتخزين السيولة اللازمة لكل الفروع وماكينات الصرف الألي، ونوع وعدد السيارات التي تنقلها .

## 2- في القطاع العسكري :

"لقد ظهر مفهوم اللوجستيات في المنظمات العسكرية وبصفة خاصة خلال الحرب العالمية الثانية التي شهدت أكبر وأدق عمليات لوجستيات تم خلالها نقل الالاف من المعدات والافراد " (نحال، 2006، صفحة 19)

إن الأحداث العسكرية الاستراتيجية التي استعمل فيها أعقد وأكبر الأعمال اللوجستية المتكاملة والمعتمدة على التكنولوجيا الحديثة تابعت عبر التاريخ وحققت الأهداف المطلوبة بكفاءة عالية .

والمقصود بخدمة العملاء في المجال العسكري هم الجيش (الضباط ، الجنود ) وخدمة العملاء لا تعني الاعتناء بالجيش بإعطائه الأكل والمشروبات الجيدة في الوقت والمكان المناسبين بل توفير له الذخيرة من الأسلحة والمعدات ووسائل النقل والإمدادات الطبية بحيث عندما تبدأ الحرب سيكون لديه ما يحتاجه للفوز بالمعركة .

وخير مثال للوجستيات الحربية على نطاق أوسع، "هو الصراع الذي حدث بين القوات الأمريكية والعراق بعد غزو العراق للكويت وقد وصف هذا الغزو بأنه أكبر عملية لوجستية حربية في التاريخ " . (بالو، 2006، صفحة 40)

وقال "روميل" إن الدبابات الألمانية فاقت دبابات الحلفاء أثناء الحرب العالمية الثانية ولديهم عدد كبير من الجنود ولكنهم خسروا الحرب لأن بريطانيا كانت لوجستيات أحسن منهم .

كما تشهد أفغانستان أضخم وأكبر عملية لوجستية حربية نفذتها الو م أ وبريطانيا عليها للقبض على الإرهاب .

## 3- اللوجستيات في المؤسسات (التسويق والانتاج):

فالمؤسسة في هياكلها التنظيمية أو ممارستها الفعلية تركز على وظيفتين رئيسيتين :

- وظيفة التسويق التي تقوم بتسويق السلع والخدمات من خلال المزيج التسويقي (المنتج ، السعر ، الترويج ، التوزيع ) ووظيفة الانتاج التي تقوم بتصنيع سلعة أو خدمة .

وبجانب هاتين الوظائفيتين تقوم الكثير من المؤسسات بممارسة الأنشطة اللوجستية المتمثلة في الشراء والنقل ، التخزين ،التعبئة والمناولة فهذه الأنشطة اللوجستية تقع في نطاق كل من وظيفة الانتاج والتسويق ولها تأثير كبير على فعالية وكفاءة كل منها تداخل أو حدود مشتركة مع التسويق والانتاج والأنشطة اللوجستية كما هو موضح في الجدول :

### ثانيا : أنواع الخدمات اللوجستية

هناك من يقسم الخدمات اللوجستية إلى 3 أنواع حسب موقع الخدمة من عملية الإنتاج وتنقسم الخدمة بدورها إلى نوعين من العمليات :تدفق المواد وتدفق المعلومات .

**1- لوجستيات داخلية :** وهي تهتم بكل الأنشطة المتعلقة بوظيفة الإمداد التي تسبق عملية الإنتاج كتوريد المواد الأولية ، أو قطع الغيار ، أو التخزين .

**2- لوجستيات التشغيل :** تخص كل الأنشطة التي تدخل مباشرة في عملية الإنتاج .

**3- اللوجستيات خارجية :** تخص كل الأنشطة المتعلقة بوظيفة التوزيع أي التي تلي عملية الإنتاج كالنقل ، والتخزين .

وهناك من يقسم الخدمات اللوجستية حسب طبيعتها وأهدافها : (Samii, 2004, p. 4).

**1- لوجستيات التموين :** تقوم بتوفير المواد الأولية للمصانع .

**2- لوجستيات التموين العام :** توفير المواد الخاصة بالشركات الخدمية كتجهيزات المكاتب .

**3- لوجستيات الانتاج :** تهتم بكل الأنشطة التي تدخل في العملية الانتاجية "كطرق تصميم المصانع الداخلية لتوفير تدفق فعال لكل من العمال ، البضائع ، المعدات ، المعلومات لتضمن أعلى مستوى من الانتاجية بأقل التكاليف ، وتحديد مدى القدرات اللوجستية لاستيعاب كمية الإنتاج وطول خطوط الانتاج " . (خضر، إدارة الأعمال اللوجستية ، (خضر، 2015، صفحة 86)

**4- لوجستيات التوزيع :** توفير السلع للمستهلكين من قبل الموزعين في الأسواق التجارية أو محلات البيع بالتجزئة .

**5- لوجستيات النقل :** تقوم بتحريك المواد الأولية والمركبات وقطع الغيار من الموردين إلى المصنع ثم نقل السلع النهائية من المصنع إلى المخازن ومناولتها ثم إلى العملاء .

**6- لوجستيات العكسية :** تهتم بالتدفقات (السلع المسترجعة) من عملاء إلى المنتجين .

### المبحث الثالث : استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية

في ظل تعقد ظروف السوق تميل المؤسسات إلى استخدام التكنولوجيا لتخفيض عدم تأكد وبناء مرونة في التعامل داخل المؤسسة وخارجها (Mentzer, 2000, p. 4)

وتكمن أهميتها في تحويل الكفاء والفعال للمنتجات عبر سلاسل الإمداد بسبب قدرتها على تسيير المعلومات والمعرفة . وتمتد أهميتها إلى تسهيل تدفق الأموال ،المعلومات والخدمات أيضا ، مما يساهم في قياس أداء الخدمات اللوجستية من حيث الفعالية أو بشكل أدق من حيث الجودة التي من المتوقع أن تطور أداء متميز للمؤسسة (richey, 2003, pp. 5-6)

المطلب الاول : تطبيق نظم المعلومات في مجال اللوجستيات

إن نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة تعتبر من أهم الأنشطة التي تعمل على تجميع وتنظيم وتحليل البيانات لتوفيرها في الوقت المناسب وبأسلوب المناسب لاتخاذ القرارات .

أولا : الجانب التاريخي لتطور نظم المعلومات اللوجستية

نشأت نظم المعلومات اللوجستية باستخدام الحاسبات في البداية الستينات من القرن الماضي ولم تنتشر هذه النظم في النظم في تحقيق أهدافها في ذلك الوقت بسبب محدودية امكانيات الحاسبات الإلكترونية ورغم وجود لغات قواعد ومعلومات ولكنها كانت غير شائعة وصعبة الاستخدام وهذه أهم أسباب عدم انتشار المعلومات اللوجستية في الفترة المنوه عنها (الزغبي، 2012، صفحة 97)

وفي بداية السبعينات بدأت عملية تنفيذ هذه النظم على الحاسبات الإلكترونية تنشط وساعد على ذلك تطوير أجهزة الحاسبات الإلكترونية وبرمجياتها كنظم إدارة قواعد المعلومات DBMS التي ساهمت في تقليل وقت الإنجاز واستغلالها بشكل كبير والتي لديها امكانيات تخزينية كبيرة إن نظم المعلومات اللوجستية يوفر لصانع القرار الحصول على هذه المعلومات من النظم الرسمية والغير رسمية من خلال تحويل البيانات بعد معالجتها إلى معلومات . "ويعتبر نظام المعلومات المتعلقة باللوغستيات أحد الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات الإدارية وهو النظام الذي يهدف إلى توفير البيانات اللازمة لإدارة نشاط اللوجستيات " (مصطفى، أسرار ديب ، 2006، صفحة 282)

ترتبط كفاءة عمليات التنظيم والتخطيط والرقابة ارتباطا قويا بكمية وشكل ودقة المعلومات والبيانات المتوفرة . فظم المعلومات اللوجستية هي عبارة عن عدة أجزاء متكاملة ومتداخلة تتفاعل بعضها مع بعض لتحقيق هدف معين . ولقد أصبحت "من أنجح الوسائل التي تستخدمها الشركة وتجاوبه بها تحديات العصر وتوضح المقياس الحقيقي للتقدم أو التخلف " (الزغبي، 2012، صفحة 98)

ثانيا : مفهوم نظم المعلومات اللوجستية

"إن الغرض الرئيسي من تجميع والاحتفاظ بالبيانات ومعالجتها في إحدى المؤسسات ، وهو اتخاذ القرارات التي تتراوح بين الاستراتيجية والتنفيذية " (بالو، 2006، صفحة 147)

إن نظم المعلومات اللوجستية يعد جزءا من النظام المعلومات الكلي للمنظمة وهو خاص بعملية اتخاذ القرارات اللوجستية وعرفت نظم المعلومات اللوجستية (الزغبي، 2012، صفحة 106)

- أنها مجموعة من الأجزاء المرتبطة مع بعضها البعض تقوم بمعالجة المعلومات باستخدام الحاسب الآلي .
- وعرفها "دافز" بأنه عبارة عن نظام متكامل من العصر البشري والآلات لغرض تقديم معلومات لدعم عملية صنع القرار في النشأة باستخدام الحاسب الآلي .

- وعرفها (كفنان) : بأنه مجموعة من الوسائل التي توفر المعلومات عن الماضي والحاضر وتتوقع المستقبل فيما يتعلق بأنشطة وأعمال المنظمة مثل (التخطيط ، والرقابة ، والتنظيم ) بهدف توفير المعلومات لمتخذي القرار .  
ويتميز نظام المعلومات اللوجستية من خلال التعريفات السابقة بأنه :
  - يعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي لإدخال ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات .
  - نظام متكامل يجمع بين التصنيع ، والتسويق ، وإنتاج ، والشراء ، والتمويل .
  - يوفر المعلومات لمتخذ القرارات .
  - يوفر الماضي والحاضر ويتنبأ بالمستقبل .
  - إن وظيفة لتخطيط ، والرقابة والعمليات تعتمد على نظم المعلومات .وعلى سبيل المثال نجد شركة Federal express استفادة من التقدم في نظم المعلومات والاتصالات " وذلك باستخدام نظام Bar code في جميع شحنتها وفي جميع مراحل عملية الشحن منذ الاستلام والفرز والتصنيف والشحن والتسليم النهائي ، بحيث يتم تعقب الشحنات بجميع أنواعها واتجاهاتها الجغرافية ، وتجميعها في قاعدة البيانات الرئيسية للشركة في الولايات م أ حيث يتم تحليلها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات التسويقية واللوجستية " (النحراوي، 2010)

#### المطلب الثاني : مكونات و مستويات المعلومات اللوجستية :

الفرع الاول : مكونات نظام المعلومات: هناك ثلاثة عناصر يتكون منها نظام المعلومات في أي منظمة وهي : "المدخلات والمخرجات وقاعدة البيانات" كما هو موضح في الشكل رقم

- فالمدخلات : هي كل ما يدخل للنظام ويتم الحصول عليها من مصادر داخلية وخارجية كالبيانات العميل، المعلومات المنشورة
- أما قاعدة البيانات "فتشمل التقارير التي تم اعدادها يدويا كما قد تشمل أيضا الملفات المحفوظة في ذاكرة الحاسوب الألي "وتقوم هذه القاعدة بتحويل البيانات إلى معلومات .
- المخرجات : آخر مرحلة في نظام المعلومات وهي مرحلة إصدار المخرجات التي تنفذ في ملية اتخاذ القرارات وتتخذ هذه المخرجات عدة أشكال كالمستندات ، التقارير.
- الفرع الثاني : مستويات في إدارة اللوجستيات.

تم تقسيم احتياجات إدارة اللوجستيات من البيانات والمعلومات إلى أربع مستويات:

- فالمستوى الأول : هو المستوى الإداري الأدنى من الهرم التنظيمي ويتضمن هذا المستوى عمليات التشغيل الرئيسية كتشغيل الأوامر والرقابة على مستويات التخزين وتحضير بوليصة الشحن وفي هذا المستوى تعتبر سرعة تدفق المعلومات من الاعتبارات الهامة .

- المستوى الثاني : هذا المستوى يتطلب مجموعة كبيرة من البيانات التي تحدد شكل التقارير بشكل يومي ، ويشمل هذا المستوى مشرفي الخط الأول كالمشرف على المستودع يمارس الرقابة على معدل استخدام المساحات وعلى انتاجية العمالة في المجال استيفاء أوامر التشغيل .

- المستوى الثالث : يشمل الخطط التي تزيد عن يوم واحد وتقل عن ستة اشهر كاختيار وسائل النقل ، تخطيط المستودعات ، والمخازن وتوقع الاحتياجات الموسمية من حيث أماكن التخزين .

- المستوى الرابع : "يشمل هذا المستوى التخطيط الاستراتيجي لتحديد الأهداف والسياسات وتصميم الهيكل الكلي للوجستيات وتحديد الموارد التي تحتاج إليها الإدارة لتحقيق مهمة التوريد والتوزيع " . (مصطفى، أسرار ديب ، 2006 ، صفحة 284)

المطلب الثالث : أهمية و فوائد نظم المعلومات في اللوجستيات .

#### الفرع الاول : أهمية نظام المعلومات في اللوجستيات

"إن وجود نظم المعلوماتية متوفرة للوجستيات يساعد الشركات على افتتاح أسواق جديدة والعمل على المنافسة بداخلها فهناك العديد من القرارات الاستراتيجية المبينة على مجموعة البيانات المتكاملة عن الإيرادات والتكاليف ، ونظم المعلومات الفعالة هو نظام يلبي احتياجات الإدارة ويستطيع أن ينقل المعلومات من أماكن توافرها إلى المستويات المناسبة . " (نحال، 2006 ، صفحة 281)

ويعمل توافرها على تقليل الوقت والجهد للمسؤولين في إنجاز الأعمال والبحث وتحليل المعلومات ووقت أكثر للتخطيط ، وزيادة القدرة لتقييم احتمالات المستقبل. ويجب أن تكون المعلومة اللوجستية أنية وتميز بالدقة والثبات والإنجاز والكمال كما تلعب المعلومات دور فعال في التأثير على سلسلة الإمداد من خلال توافرها بين أعضاء سلسلة الإمداد ، والتي من شأنها خفض مستوى الأداء الغير فعال في سلسلة الإمداد ، والعكس صحيح فإذا توافرت معلومات كافية يؤدي إلى الوقوع في أخطاء عديدة مثل عدم القدرة على التنسيق بين الأعضاء المشاركين في السلسلة " (جواد، 2008 ، صفحة 24)

#### الفرع الثاني : فوائد نظم المعلومات في اللوجستيات

إن نظم المعلومات اللوجستية تفيد المنظمة في الميادين التالية (الزغبي، 2012 ، صفحة 113)

- توفير المعلومات لمختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة .
- ابراز أهمية قنوات الاتصال بين الوحدات الإدارية في المنظمة .
- تقسيم كل من نشاطات والمنظمة والنتائج لتصحيح الانحرافات .
- توفير وتجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب وذلك لاتخاذ القرارات الفعالة .
- اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل من خلال التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة .
- توفير تقارير سواء كانت تجمعية أو تفصيلية انيا أو شهريا أو فصليا أو سنويا عن نشاطات المنظمة .

- حفظ البيانات والمعلومات السابقة الضرورية .
- توفير المعلومات الضرورية للباحثين والمستفيدين بشكل فردي أسبوعيا وشهريا .
- توفير المعلومات الضرورية للباحثين والمستفيدين عن التطورات الحديثة فيما يخص نشاطات الشركة أو المستفيد .
- الرد على الاستفسارات من خلال الحوار بين المستفيد والنظام .

#### المطلب الرابع: مميزات وتطبيقات نظم المعلومات اللوجستية

#### الفرع الاول: مميزات نظام نظم المعلومات اللوجستية

مميزات هذا النظام تمثلت فيما يلي: (الزغي، 2012، صفحة 112)

- نظام ابتداء الإنسان .
- نظام اجتماعي ونظام إنسان ماكينة .
- نظام تجريبي عملي ونظام مفاهيم .
- نظام مرن نظرا لتغيرات التي تجري عليه باستمرار .
- نظام ثانوي لأنه جزءا من نظام الكلي للمنظمة .
- نظام مفتوح نظرا لتفاعله مع محيط العمل الخارجي .
- نظام مستقر لأنه يزود الإدارة بالمعلومات تبعا لبرنامج معين .
- إن المعلومات الدقيقة التي يوفرها نظم المعلومات اللوجستية تعمل على أخذ القرارات الصائبة
- هو أداة لتحقيق العلاقة المتبادلة بين المنشأة ونظم المعلومات المختلفة والمحيط الخارجي .
- هو المراكز العصبي للتنظيم داخل الشركة .

#### الفرع الثاني تطبيقات نظم المعلومات اللوجستية

إن تحقيق الاستجابة المثلى للعميل والتي تعتبر من أهم أهداف اللوجستيات تتم باستعمال نظم المعلومات . فالمعلومات هي الجزء الرئيسي لإدارة اللوجستيات والتي تحقق بواسطة النظم التكنولوجية والتي تعطي قوة الاستراتيجيات الخاصة باللوغستيات ، كما تعمل على اندماج مراحل اللوجستيات بداية من الموردين مرورا بالإنتاج ، التوزيع ، التخزين ، وخدمة العملاء التي تعمل بالنظام التخطيطي للمشروع ، ويقوم هذا النظام على قاعدة متكاملة من البيانات التي تربط بين جميع مراحل الإنتاج لغاية وصول البضائع عند العميل حيث تزويد النظم المعلوماتية المنظمة بالنبؤات و لأعداد المتوقع استعمالها أو الطلب عليها في المستقبل . والتي بدورها تعطي إشارة للمنظمة لتجهيز وتوفير متطلبات انتاج وإتمام الطلبات فيتم تبادل المعلومات بين الموردين لتوفير المواد الخاصة بالمصنع ، وكذا الموزعين والأسواق والعملاء وهذه المراحل تتم من خلال نظم معلوماتية منسقة من خلال اللوجستيات وعلى سبيل المثال نجد JIT يعتمد على نظام معلوماتي دقيق لتجميع السلع في مخزن رئيسي متصل بشبكة المعلومات التي توفر جميع البيانات الخاصة بالسلع المجمعة وذلك بأقل تكاليف نقل وأقل مخزون ممكن .

ملخص الفصل:

تزداد أهمية اللوجستيات في الوظائف الحديثة، حيث بدأت تدير أنشطة سلسلة الإمداد بشكل متكامل. وبالتفكير في التحديات والخدمات التي تندفع من مصادر المواد إلى سلسلة الإمداد، تعد الإدارة عملية حاسمة لتحقيق التنظيم والكفاءة. تساهم الإدارة في تخفيف المشكلات وتقليل الأخطاء، مثل تقليل التوتر وتحسين عملية الشراء وضمان الامتثال لمتطلبات الإمداد. تهدف الإدارة إلى تحسين النظام اللوجستي من خلال التخطيط المبكر لهذه العمليات المعقدة، والتي تشمل المواقع والخدمات والتخزين والتوزيع وخدمة العملاء. تعتمد القرارات اللوجستية على معلومات محددة حول نظم النقل والتخزين والتعامل والتكاليف، بهدف تحقيق أفضل طريقة لتنفيذ المهام اللوجستية

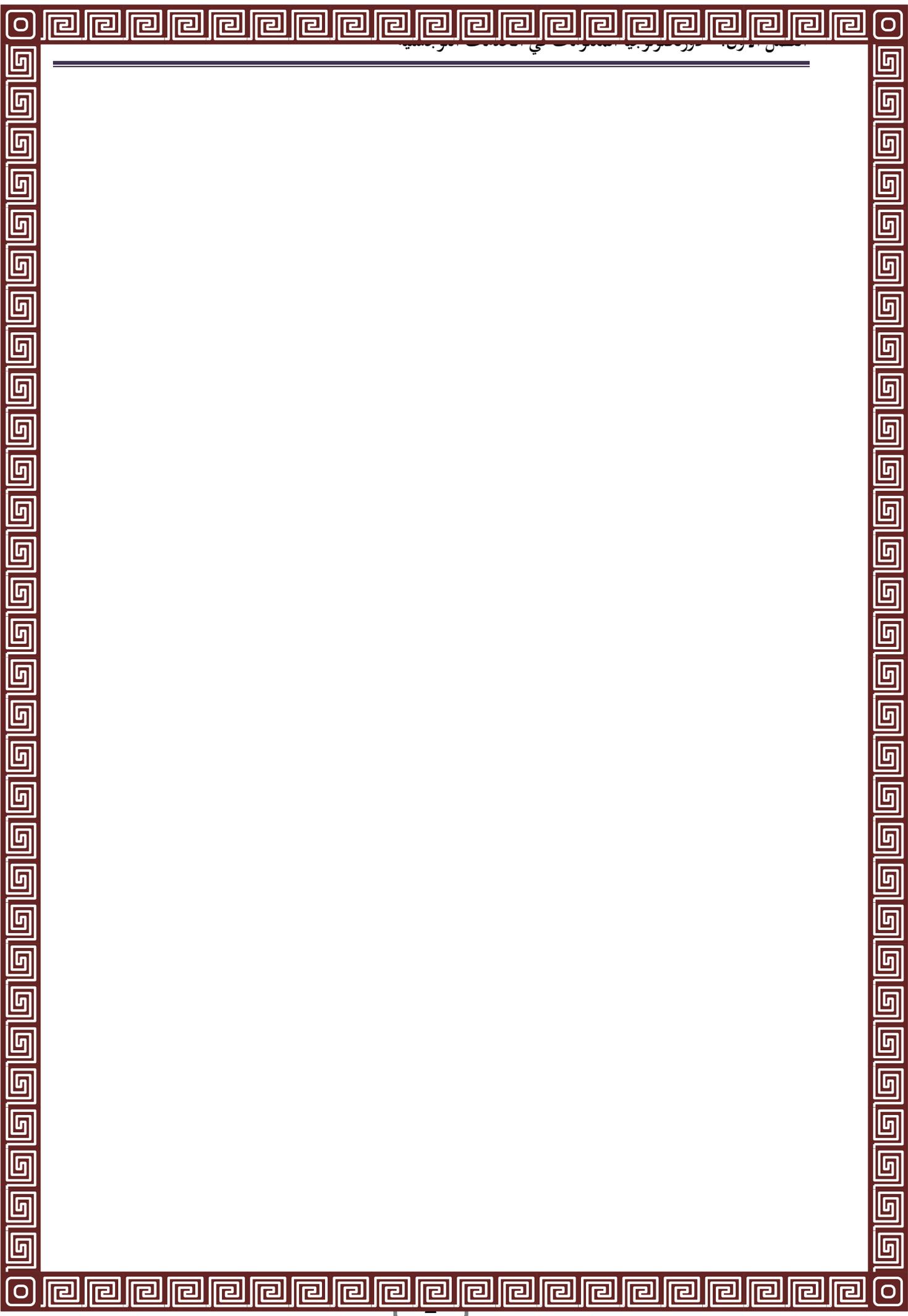
الفصل الثاني :

الدراسة التطبيقية

لشركة التنسيق

اللوجستيكي سيل -

سكيدة -



أولا وقبل كل شيء ، أود أن أشكر سيد مدير عبد الحق مشطوف ، علمني الكثير وشارك معرفته في مجال اللوجستيك وأود أن أغتنم هذه الفرصة لأعبر عن شكري العميق لمديري وموظفي شركة الخدمات اللوجستية المتعددة الوسائط سيل وأود أيضا أن أشكر أساتذة الجامعة الذين قدموا لي كل الأدوات اللازمة لحسن سير عملي الداخلي أكملت فترة تدريب لمدة 15 أيام داخل شركة تنسيق اللوجستيكي سيل في ولاية سكيكدة خلال هذا التدريب في قسم نقل تعرفت على نش تعتبر شركة تنسيق اللوجستيكي سيل لولاية سكيكدة شركة مساهمة والمشغل الرائد للشركات بين القطاعين العام والخاص في الموانئ و السكك الحديدية ،ومن أنشطتها الرئيسية هي الالتحام والمناولة والتخزين في المناطق المستبعدة والتخزين المجاني والنقل والخدمات اللوجستية بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة الذي تناولنا في جانبه النظري دور تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية ،ونحاول في هذا الفصل تناول الجانب التطبيقي الذي يعطي نظرة عامة لشركة سيل للخدمات اللوجستية لولاية سكيكدة ومهامها ودورها وهيكلها تنظيمي وتنظيم الشركة.

### المبحث الأول : ماهية شركة تنسيق اللوجستيكي سيل

شركة التنسيق اللوجستيكي سيل هي شركة مساهمة وأول مشغل للشركات بين القطاعين العام والخاص بين الموانئ و السكك الحديدية أنشطتها الرئيسية هي الالتحام و المناولة ، والتخزين في المناطق المستبعدة والتخزين والنقل والخدمات اللوجستية مشرف تدريبي هو السيد عبد الحق مشطوف المدير المسؤول عن النقل ، الدعم والإشراف أنني تمكنت من الحصول على العديد من المعلومات والمعرفة في هذا المجال .

تألف تدريبي في النقل بشكل أساسي من معرفة مهام وأنشطة الشركة والمراحل المختلفة لإنجازاتهم وفي هذا المبحث سيتم التعرف على شركة التنسيق اللوجستيكي سيل لولاية سكيكدة ومهامها ودورها ومن ثم الهيكل التنظيمي لها . ، كان هذا التدريب فرصة جيدة بالنسبة لي حتى أتمكن من اكتشاف خليفة المهنة . بالإضافة إلى إثراء معرفتي ، سمح لي هذا التدريب بفهم أن النقل مهم للغاية في الحياة المهنية وضروري في جميع المجالات لضمان جودة الخدمات المقدمة .

### المطلب الأول : تعريف شركة تنسيق اللوجستيكي سيل

- النظام القانوني للمؤسسة : مؤسسة اقتصادية عامة / شركة ذات أسهم
- رأس المال الاجتماعي : (500.000.000.00) دينار .
- المقر الاجتماعي : صندوق بريد 64 المنطقة الصناعية الصغرى سكيكدة
- إسم وللقب المدير : داود محمد مدير عام بالنيابة
- هاتف : 038751212
- فاكس : 038751515
- الموقع على الانترنت [contact@sil-spa.com](mailto:contact@sil-spa.com)

شركة التنسيق اللوجستيكي سيل هي أول مشغل للميناء و السكك الحديدية وهي شركة الخدمات اللوجستية متعددة الوسائط وهي شركة منظمة كمؤسسة اقتصادية عامة التي تبدأ من المحطات حاويات على مستوى سكيكدة وعناية تجعل من الممكن معالجة ونقل البضائع إلى نقطة الوجهة النهائية عن طريق البر بواسطة الشاحنات وأيضاً بالقطار ، ويعد هذا النمط من النقل رصيذا فريدا في المنطقة شركة الخدمات اللوجستية متعددة الوسائط هي شركة اقتصادية عامة من حيث الحصة ، ذات طبيعة تجارية برأس مال قدره خمسمائة مليون دينار (500.000.000.00) دينار .

### توزيع الأسهم:

66% من الأسهم التي تملكها شركة ميناء سكيكدة .

20% من الأسهم شركة ميناء عنابة .

14% من الأسهم المملوكة لشركة النقل المتعددة الوسائط (31STIM-100%SNTF)

عدد موظفي الشركة : 305 موظف

1. نشأتها: في 1 أكتوبر 2012 تم إنشاء شركة التنسيق اللوجستيكي هذا من أجل التكيف مع متطلبات السوق الحالية وتلبية الطلبات المتزايدة للعملاء الناتجة عن التغيرات والتطور في العالم
2. موقع التشغيل : كجزء من أنشطتها تدير شركة الخدمات اللوجستية متعددة الوسائط ثلاثة مواقع على النحو التالي :  
موقع ميناء جاف بمساحة 7 هكتارات يقع في منطقة سكيكدة الصناعية الصغيرة  
موقع تبلغ مساحته 12 هكتارات مجاور الموقع الميناء الجاف الذي تبلغ مساحته 07 هكتارا في سكيكدة  
موقع بمساحة 10 هكتارات يقع في محطة عنابة للشحن

(

الجدول رقم . الأعمال (مقارنة بين 2019 و 2020

الاختلاف	النتيجة (2019)	النتيجة (2020)	الترددات	Cible /seuil	الحساب	المؤشرات
%09-	1040000003 5	9500000000	إلغاء	+46%	CA(n) - CA(n- 1)/CA(n- 1*100%	معدل الزيادة في
12%	85%	95%	نصف سنوي	85%	عدد العملاء الراضين تماما/إجمالي العملاء	معدل رضا العملاء
0	100%	100%	نصف سنوي	100%	عدد العملاء المفقودين /إجمالي العملاء	معدل الاحتفاظ بالعملاء

المصدر : المدير المسؤول عن تدقيق الجودة والإدارة

المطلب الثاني: مهام شركة التنسيق اللوجستيكي

تختص شركة الخدمات اللوجستية متعددة الوسائط في إدارة المنصات اللوجستية لنقل البضائع المختلفة الأنشطة الرئيسية للسيل هي:

- إدارة المونئ الجافة .
- إدارة وتشغيل المنصات اللوجستية .
- استقبال وتخزين وتسليم الحاويات والمركبات والالات والبضائع من أي نوع في الوضع الحر وتحت الجمارك
- التعبئة وتفريغ البضائع
- تجميع وتفكيك البضائع
- جمع الأنشطة الإضافية المتعلقة بنقل وتسليم البضائع
- تطوير الخدمات اللوجستية والمزيد من الخدمات المقدمة للمشغلين الاقتصاديين الذين يمرون عبر ميناء سكيدة وعناية والموانئ الوطنية الأخرى
- تأجير المساحات من الباطن للمشغلين الاقتصاديين .
- تساهم في خفض تكلفة السلعة
- تعزيز القدرة التنافسية للصناعة والتجارة واستدامة الاقتصادات
- تطوير شبكات الطرق المحيطة بالمراكز اللوجستية
- دخول صناعات جديدة
- تحقيق المنفعة الزمنية عند وصول البضائع لاسواقها في الوقت والمكان المحدد وبالحالة المناسبة وبأقل تكلفة
- تقليل الفجوة الزمنية من وقت استلام امر التوريد لغاية التنفيذ
- منع التكسد بالموانئ البحرية
- ربط الدولة بحلقات النقل متعدد الوسائط

المطلب الثالث: اهداف شركة التنسيق اللوجستيكي

- تزويد المشغلين الاقتصاديين الوطنيين والدوليين بالموارد اللوجستية والحلول الرئيسية المخصصة للاستيراد والتصدير .
- ضمان سيولة حركة الموانئ وجودة الخدمات تجاه شركات الشحن والعملاء العابرين عبرمينائي سكيدة وعناية .
- التخفيض التدريجي للرسوم الإضافية وغرامات التأخير
- توفير وسائل نقل متنوعة للبضائع ، ولا سيما النقل متنوعه البضائع ، ولا سيما النقل بالشحنات و السكك الحديدية .
- توفير معدات المناولة الحديثة لزيادة حجم البضائع المحوأة وبضائع العبور
- تطبيق التكنولوجيا الحديثة للاستفادة من التطورات العالمية
- دفع عجلة التنمية الاقتصادية من خلال تنشيط الواردات والصادرات وتحسين وضعية ميزان المدفوعات

- تخفيض التكاليف وزيادة الجودة من خلال توفير الخدمات الفنية والإدارية والتشغيلية
- الحصول على شهادة ضمان الجودة ISO . 9001
- استعمال التكنولوجيا المعاصرة وتصدر قمة
- تنمية وتطوير الشبكة التجارية
- زيادة شهرة الشركة وخدماتها
- تحسين صورتها أمام عملائها وسعي على خلق سمعة طيبة
- خلق الزيادة في نسبي الربح والنمو والتطور في تحقيق الدوام والاستمرارية للمؤسسة

#### المطلب الرابع : هيكل التنظيمي لشركة سيل

التغيير هو جزء من حياة المنظمات ، إما للحفاظ على التوازن ، أو للتكاثر أو للتحويل . يتطرق التغيير التنظيمي إلى الجوانب المختلفة لتطوير المهارات في الشركات ، اليوم تعد مسألة تطوير المهارات أمر بالغ الأهمية للشركة للحفاظ على زخمها مقارنة بالمنافسين

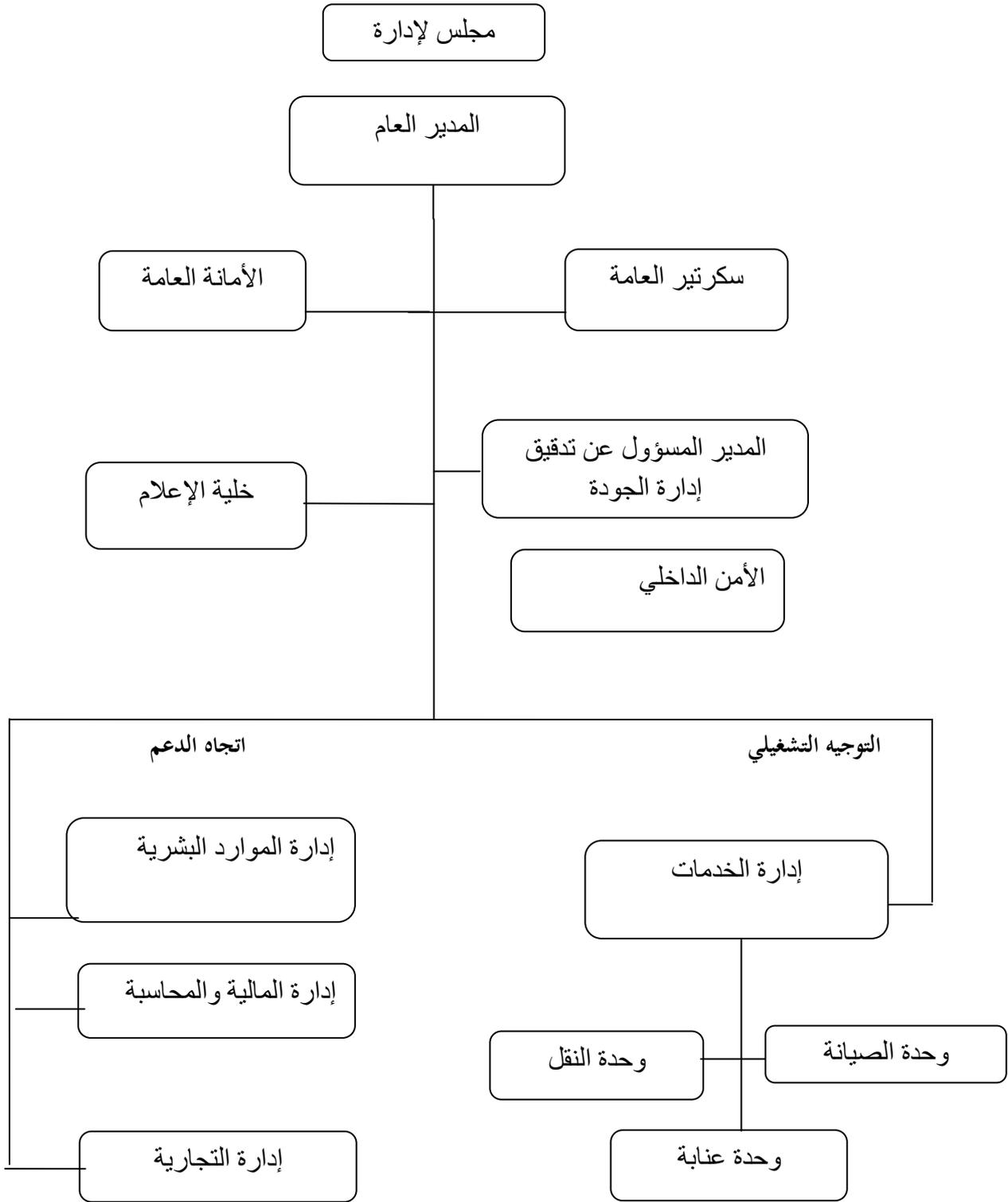
المخطط التنظيمي الحالي لشركتنا هو 2012/10/11 (سنة إنشاء الشركة ) لذلك لم يتم تحديث هذا المخطط التنظيمي أو تعديله ، على الرغم من تطور الشركة .

تحقيقا لهذه الغاية ، يعد المخطط التنظيمي الجديد ضروريا من أجل متابعة التطور وتنظيم جميع هياكل الشركة بشكل صحيح . بالإضافة إلى الامتيازات المخولة لهذا بموجب القانون التجاري ونظامه الأساسي يتم إدارة شركة التنسيق اللوجستيكي من قبل مجلس الإدارة تدار من قبل مدير عام . الذي يتم تعيينه من طرف مديرية المينائية بالجزائر العاصمة يتم تنظيم أنشطتها في خمس (6) مديريات : (1) مديرية تشغيلية وأربع (5) مديريات دعم يرأس هذه المديريات مديرون يخضعون لسلطة المدير العام .

- الإدارة التشغيلية
- مديرية العمليات
- اتجاهات الدعم
- مديرية الأشغال والصيانة
- مديرية الإدارة والموارد البشرية
- مديرية المالية والمحاسبة
- الإدارة التجارية
- قسم التدقيق وإدارة الجودة

شرعت شركة التنسيق اللوجستيكي في ممارسة نشاطها وفق الهيكل التنظيمي التالي :

الشكل (1): الهيكل التنظيمي لشركة التنسيق اللوجستيكي :



المصدر : وثائق شركة التنسيق اللوجستيكي

اسناد :

يقوم المدير العام بتوجيه وتنسيق ومراقبة جميع أنشطة الشركة من خلال الهياكل التي تتكون منها ، يشارك في تحديد الاستراتيجية العامة للشركة مع مجلس الإدارة وبوجهة التنفيذ التشغيلي للاستراتيجية المعتمدة .

على هذا النحو ، فهو مسؤول بشكل خاص عن :

- تحديد وتطوير الخطط التشغيلية لتنفيذ الإستراتيجية .
- تنفيذ القرارات التي يتخذها مجلس الإدارة
- تحريك وتنسيق ومراقبة إدارة الإدارات الوظيفية والتشغيلية التي تساهم في تنفيذ الخطط التشغيلية

**التنظيم :**

يتم مساعدة المدير العام ، كجزء من إدارة الشركة من قبل موظفين يشكلون عل النحو التالي:

## Une cellule informatique (03 informaticiens)

○ مدير الأمن الداخلي والصحة والسلامة

○ مدير التدقيق وإدارة الجودة

○ مدارء الهياكل التوظيفية التالية :

● إدارة الشؤون الإدارية و الموارد البشرية

● مديرية المالية والمحاسبة

● الإدارة التجارية

○ مدير العمليات اللوجستية مسؤول عن :

● وحدة الصيانة

● وحدة النقل

● وحدة عناية

○ قسم التدقيق وإدارة الجودة :

وتمثل مهمتها في قياس النظم التنظيمية وضعت في خدمة الشركة لتحقيق أدائها مع إعطاء ضمان على :

● جودة سلامة المعلومات التشغيلية والمالية

● التطبيق الصحيح للإجراءات التعليمات واللوائح والقوانين

يتم تعريف العلاقات الوظيفية بين هيكل التدقيق والوظائف الأخرى للشركة على النحو التالي

● مع المدير العام : تقديم تقرير له عن أنشطته ، وإبلاغه بجميع الصعوبات التي واجهتها وتقديم أي مقترحات للتحسين

● مع الهياكل الأخرى : من أجل مساعدتهم على تحسين تنظيمهم وأدائهم من أجل إنجاز مهامه ، يضع هيكل المراجعة

الداخلية للحسابات خطة تدخل سنوية تستند إلى الأولويات و أهداف واهتمامات الإدارة العامة

● يتم تنفيذ مهام خلية التدقيق من قبل مراجعي الحسابات المسؤولين عن تدقيق الأنشطة التشغيلية والوظيفية أهداف

واهتمامات الإدارة العامة.

● يتم اعتماد هذا البرنامج السنوي المعتمدة من قبل المدير العام من قبل مجلس الإدارة

● يتم تنفيذ مهام خلية التدقيق من مراجعي الحسابات المسؤولين عن تدقيق الأنشطة التشغيلية والوظيفية

**عناصر إدارة الجودة :**

يمثل الإدارة العامة ، يجب أن عليه ضمان التنفيذ والصيانة والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة في الشركة

لديه المسؤولية والسلطة ل:

## الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لشركة التنسيق اللوجستيكي سيل -سكيدة-

- التأكد من إنشاء العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتنفيذها وصيانتها
- تقديم تقرير إلى الإدارة العامة عن أداء نظام إدارة الجودة وأي حاجة للتحسين
- ضمان تشجيع الوعي العملاء في الشركة

### خلية الكمبيوتر :

ملحقة بالمديرية العامة، وهي مسؤولة عن تطوير التوجيهات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات للشركة وتدريب والإشراف على تنفيذها تقوم خلية تكنولوجيا المعلومات بتحديث ونشر نظام المعلومات في الشركة تحسين إنتاجيتها وإدارة الترابط في الشركة وتحسين النظام وأمانه .

مهامهم الرئيسية تتمثل في :

- تحديد توجيهات استراتيجية ، يحدد المسؤولون التنفيذيون في خلية تكنولوجيا المعلومات الاستراتيجية العامة للشركة من حيث أنظمة المعلومات ، هم بشكل عام مسؤولون عن القضايا التنظيمية ، مثل دعم القرار وتصميم الحلول .
- تنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات للشركة إنهم يتحكمون في المخاطر المالية والتنظيمية والتقنية ، ويضمنون الوفاء بالمواعيد النهائية . إنهم يهتمون بالمباراة الجيدة بين الفرق والموارد المتاحة ويتخذون خيارات الاستيعاب الداخلي أو الاستعانة بمصادر خارجية للأنشطة
- إدارة المورد . كموردين يقوم المسؤولون التنفيذيون في خلية تكنولوجيا المعلومات بإدارة الموارد الا تنفيذ المشاريع وتشغيلها بسلاسة ، يقومون بحجم الفرق وفقا لضرورات الإنتاج . وهم مسؤولون عن الرسوم للمشاريع والعلاقات مع الخدمات المعنية ، في الوقت نفسه يشرفون كذلك على رسوم فرق الداخلية والخارجية ويضمنون تدريب الموظفين .

### إدارة الأمن الداخلي وسلامة البيئة :

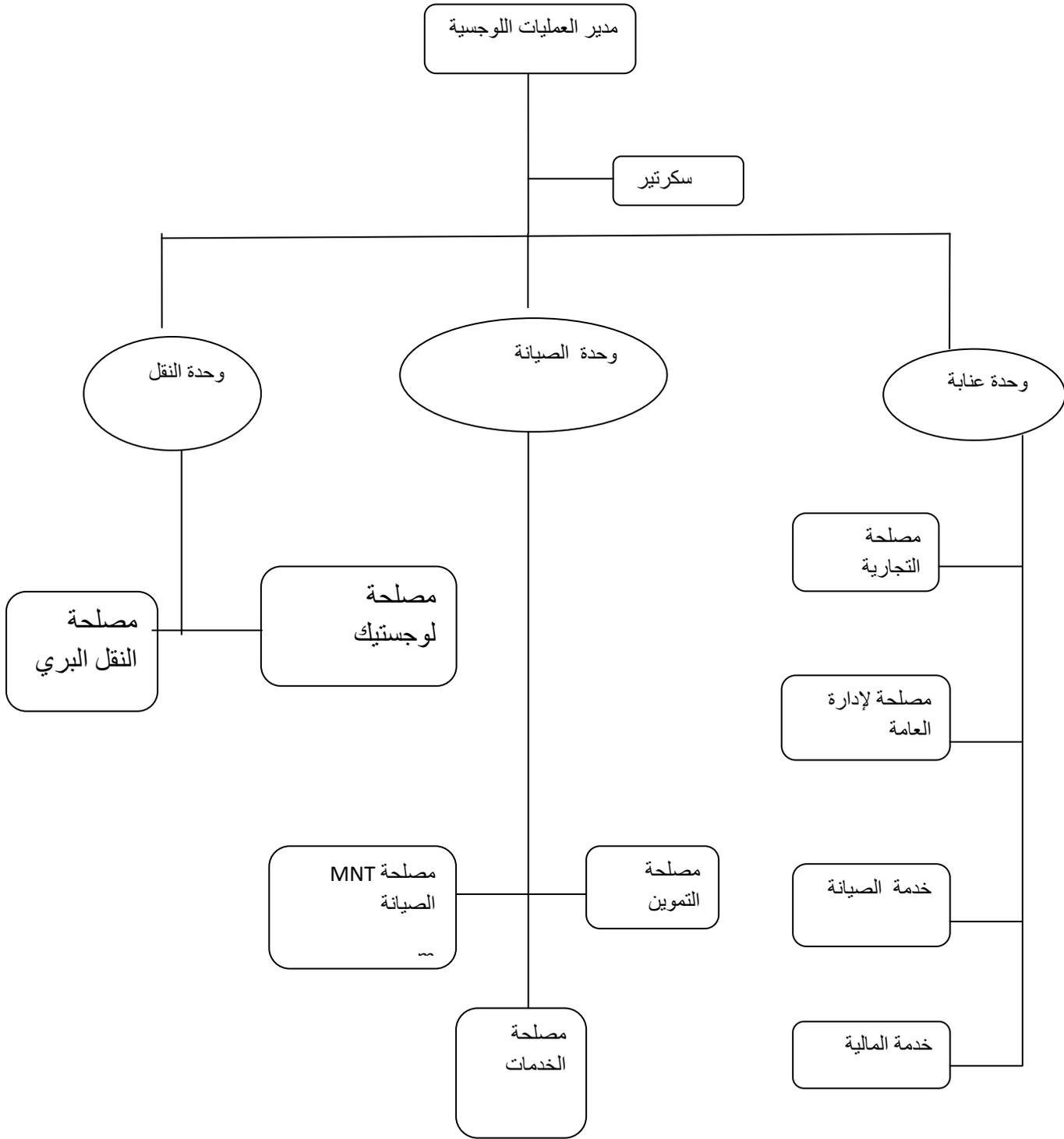
- المهام الرئيسية هي : مسؤولة عن وضع وتنفيذ خطط الدفاع والتدخل ضد الأعمال الخبيثة من جميع الأنواع .
- تطوير نظام الأمن الداخلي للشركة
- يضمن أمن الممتلكات والأشخاص داخل المنشأة
- يتعاون مباشرة مع المدير العام ويبلغه بجميع الحوادث التي وقعت على مستوى الشركة
- تحديد وتقييم ومراقبة جميع المخاطر المهنية (ظروف العمل وسلامة الأشخاص والمعدات التدريبات على الحرائق ، فحص المعدات الامتثال لمعايير السلامة والتشخيصات الأخرى تقييم وتوقيع المخاطر )

### مدرية العمليات :

يقوم مدير العمليات اللوجستيات بتنشيط ومراقبة وتنسيق وتوجيه الوحدات التالية تحت سلطة المدير العام :

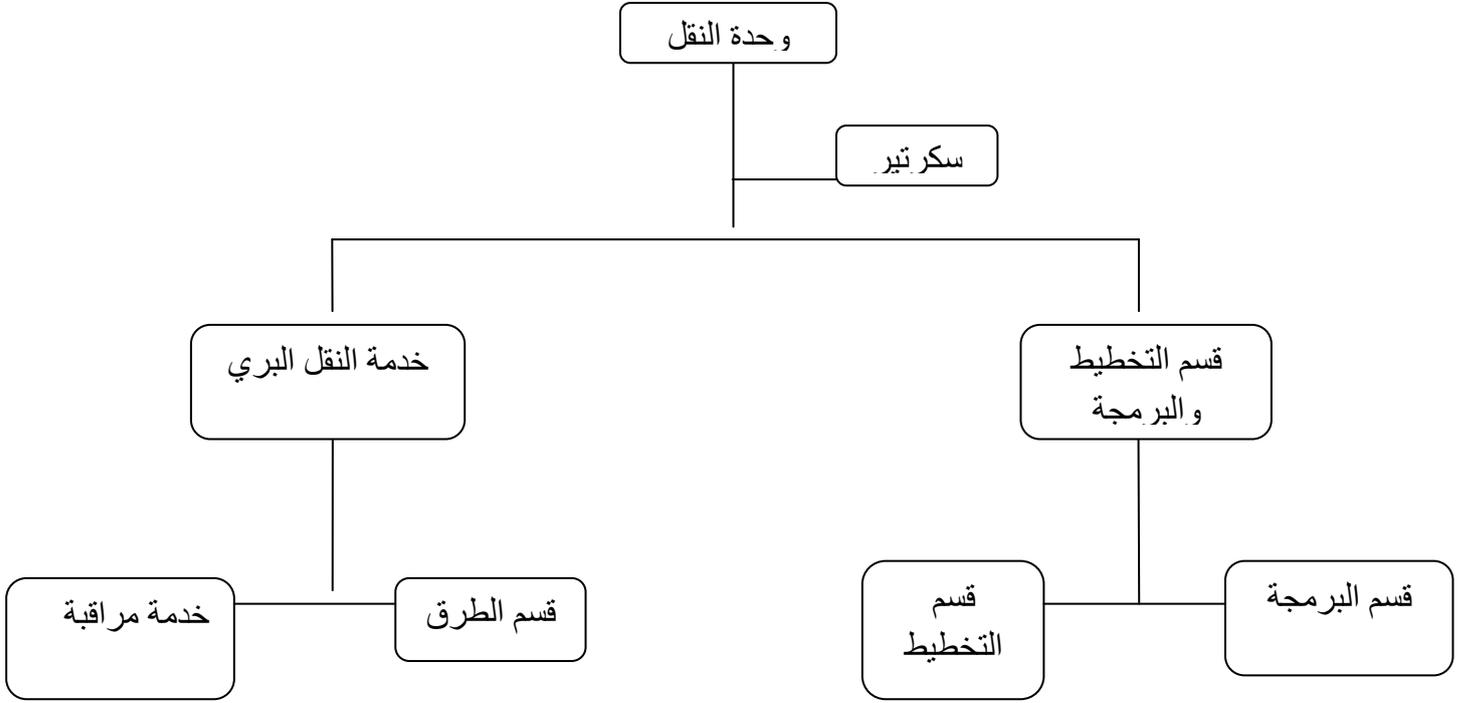
- وحدة اللوجستيات
- وحدة النقل
- وحدة عناية

الشكل رقم 5 : هيكل تنظيم إدارة العمليات



المصدر وثائق شركة التنسيق اللوجستيكي

الشكل رقم 6: وحدة النقل

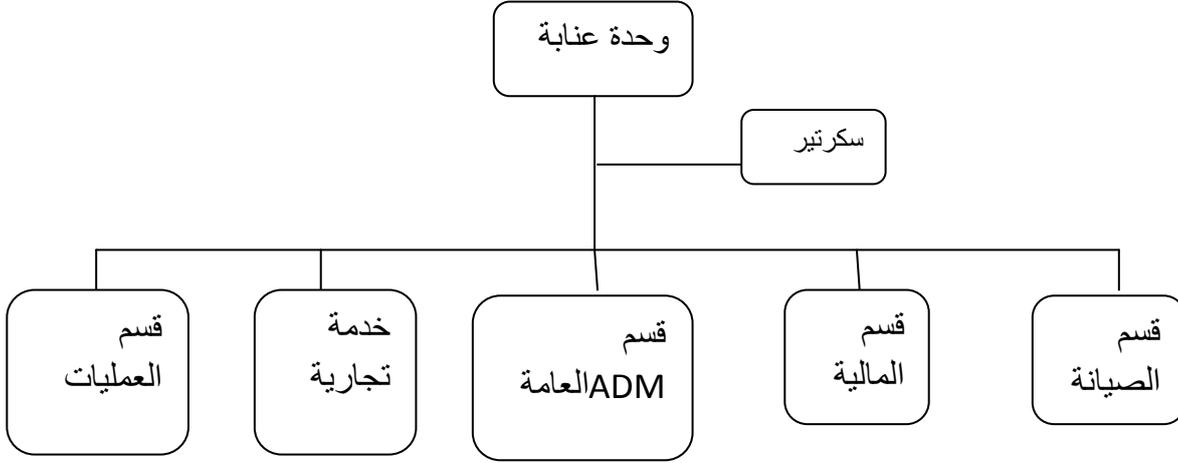


المصدر وثائق شركة التنسيق اللوجستيكي سيل

وحدة عناية: وحدة تأخذ الرعاية من :

- عمليات المناولة
- توفير الوسائل المادية للعملاء .
- إدارة للمك العالم والمرافق السرية
- تتبع البضائع والحاويات
- قسم العمليات
- خدمة تجارية
- إدارة مسؤولة عن الإدارة العامة
- قسم المالية
- قسم الصيانة

الشكل رقم 7: وحدة عناية



المصدر شركة التنسيق اللوجستيكي

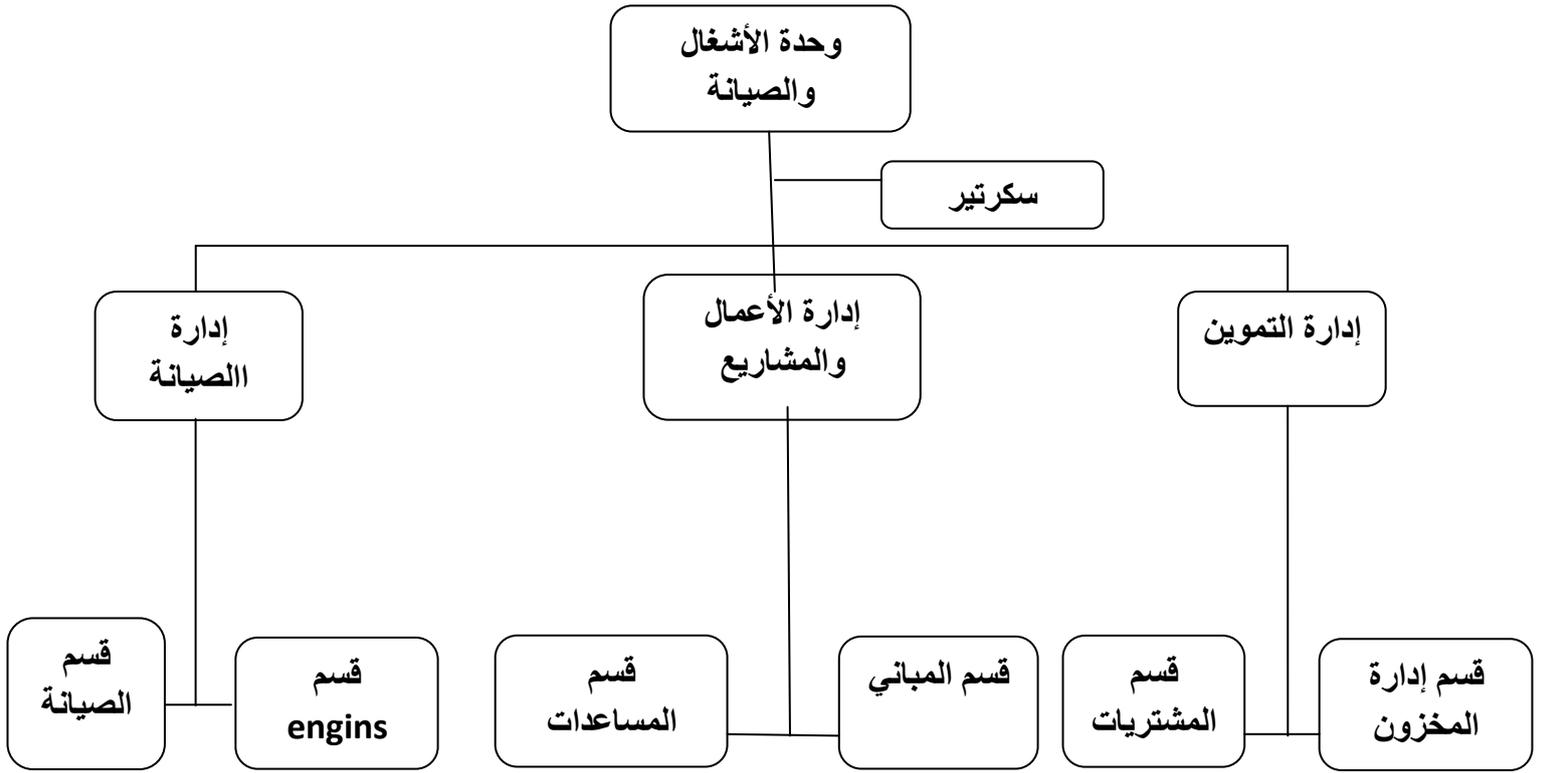
#### وحدة الأشغال والصيانة :

يتم تنظيم وظيفة الصيانة داخل الشركة على النحو التالي

- مدير الأشغال والصيانة
- قسم التمويل
- إدارة الأعمال والمشاريع
- خدمة صيانة

#### تعريف البعثات التي أضطلع بها هيكل الصيانة :

- يضمن تنفيذ الصيانة الوقائية وبرامج الصيانة العلاجية والتنفيذ والامتثال لإجراءات العمل والرقابة
- فحص والتحقق من صحة طلبات توريد قطع الغيار وغيرها بالتعاون مع الهيكل المسؤول عن الإمدادات
- عمليات طلبات التدخلات وفقا للأولويات
- يضمن الإدارة السليمة للموارد البشرية (التوفير والمهارات والتدريب )
- يضمن الحضور والامتثال لهم جميع الجهات الفاعلة وأصحاب المصلحة والامتثال للأحكام الإجرائية وتعليمات السلامة والنظافة وحماية البيئة
- إطلاق ومراقبة الأعمال المختلفة المنفذة على مستوى الشركة



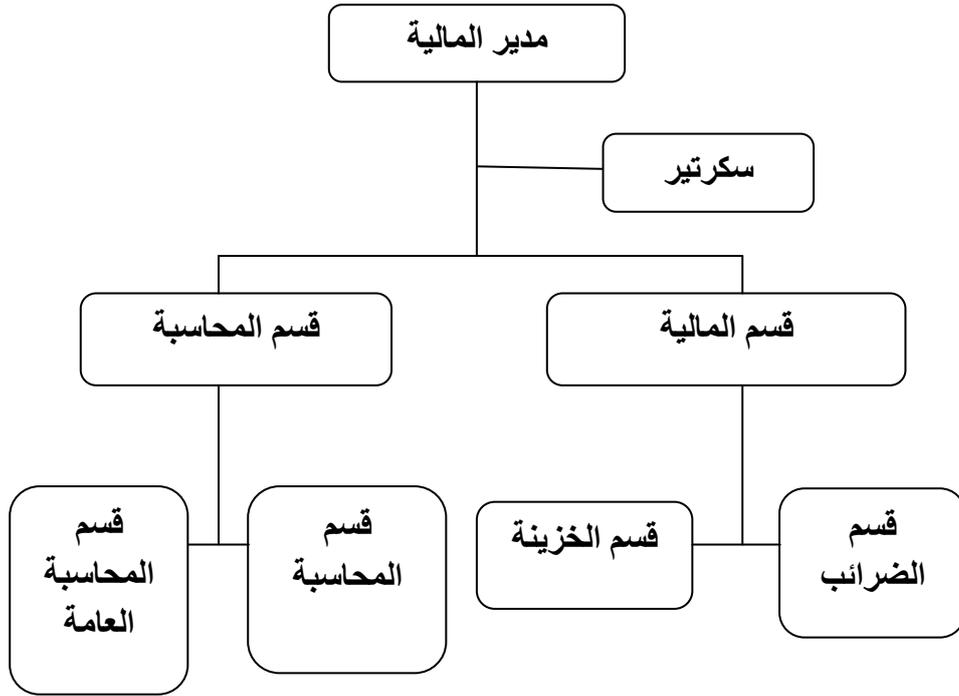
المصدر وثائق شركة التنسيق اللوجستيكي

#### الاتجاهات الوظيفية :

- مديرية المالية والمحاسبة
  - مديرية الإدارة والموارد البشرية
  - الإدارة التجارية
- مديرية المالية والمحاسبة مسؤولة عن :
- ضمان إدارة العمليات المحاسبية والمالية والاحتفاظ بالمستندات المحاسبية والمالية التي تتطلبها اللوائح المعمول بها
  - تطوير الخطوط الرئيسية لسياسة الشركة من حيث الإدارة المالية والمزانية والمحاسبة
  - إعداد وضمان الإدارة السليمة للميزانية التشغيلية والاستثمارية المتوقعة للكيان سنويا
  - إعداد تقرير الإدارة السنوي الذي يتتبع النشاط المالي للشركة
  - إعداد وتقديم البيانات المالية للكيان والميزانية العمومية الضريبية إلى هيئة الإدارة وكذلك الخدمات الضريبية
- يتكون قسم المالية والمحاسبة من قسمين هما:

- قسم المحاسبة
- قسم المالية

الشكل رقم:9 هيكل التنظيمي ل DFC



المصدر شركة التنسيق اللوجستيكي

مديرية الإدارة والموارد البشرية :

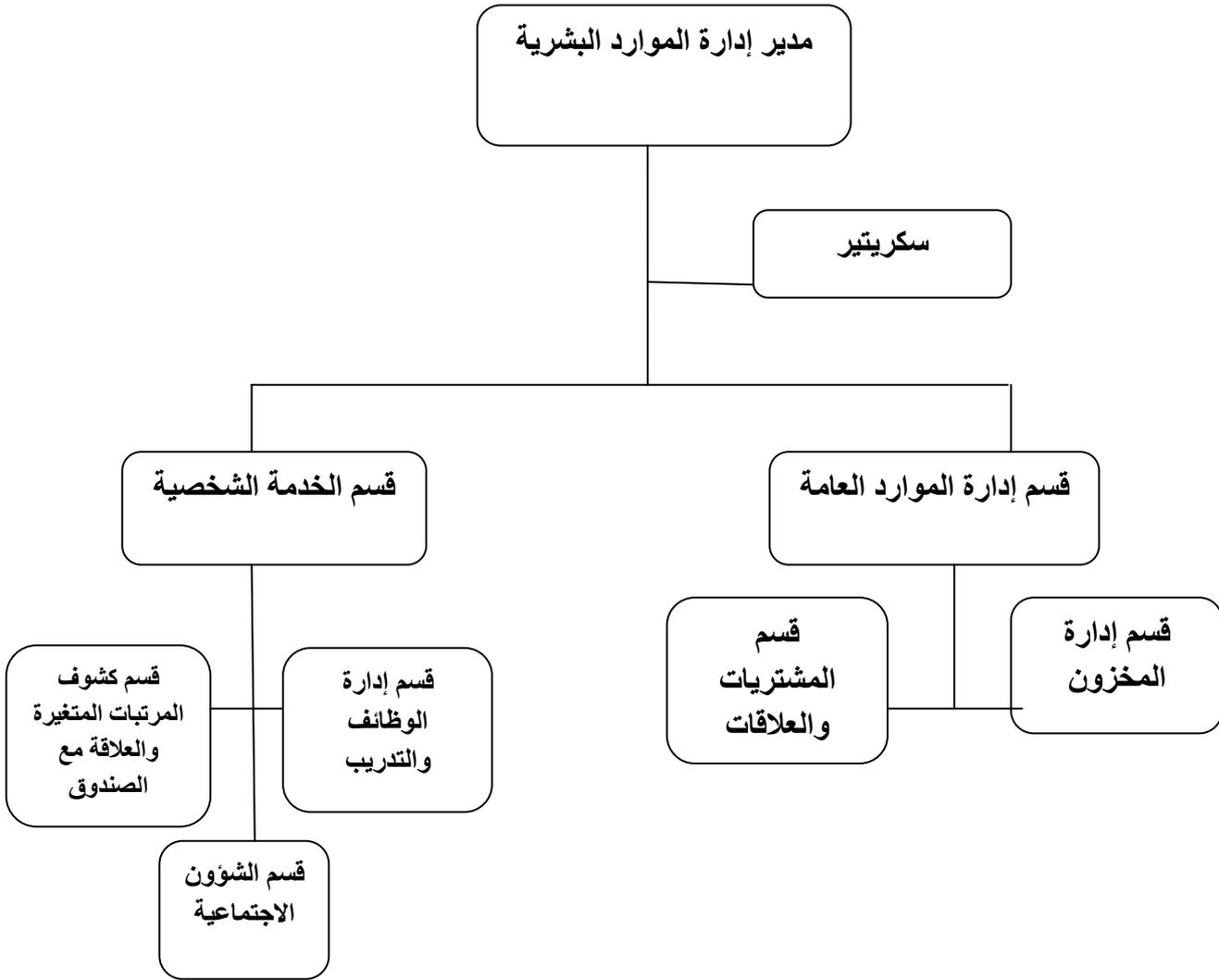
إدارة الموارد البشرية مسؤولة عن :

- تخطيط وتنظيم وتنسيق ومراقبة جميع الإجراءات المتعلقة بإدارة شؤون الموظفين والتدريب والشؤون القانونية والتقاضي والموارد السخية للشركة
  - تعزيز المبادرة الإبداعية من خلال الاستخدام الرشيد للمهارات البشرية والموارد المادية
  - إعداد تقرير الإدارة السنوي الذي يستعيد نشاطه
- يتم تنظيم قسم الموارد البشرية على النحو التالي
- مدير الموارد البشرية
- 1- الخدمة الشخصية**
- عناصر تجهيز القسم كشوف المرتبات المتغيرة والعلاقة مع الصندوق
  - قسم إدارة الوظائف والتدريب

- قسم الشؤون الاجتماعية
- 2- خدمة الوسائل العامة
- قسم المشتريات
- قسم إدارة المخزون
- Parc léger

:

الشكل رقم 10 هيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية DARH



المصدر شركة التنسيق اللوجستيكي

اولا - الإدارة التجارية :

- 1) المسؤوليات : هي المسؤولة عن تنفيذ سياسة الشركة في مكوناتها التجارية والبحثية والتسويقية والاتصالات
- 2) التنظيم : يتم تنظيم قسم المبيعات في قسمين (2) قسم الخدمات التجارية وقسم البحوث والتسويق الاتصال الإدارية التجارية هو المسؤول عن :

## الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لشركة التنسيق اللوجستيكي سيل -سكيدة-

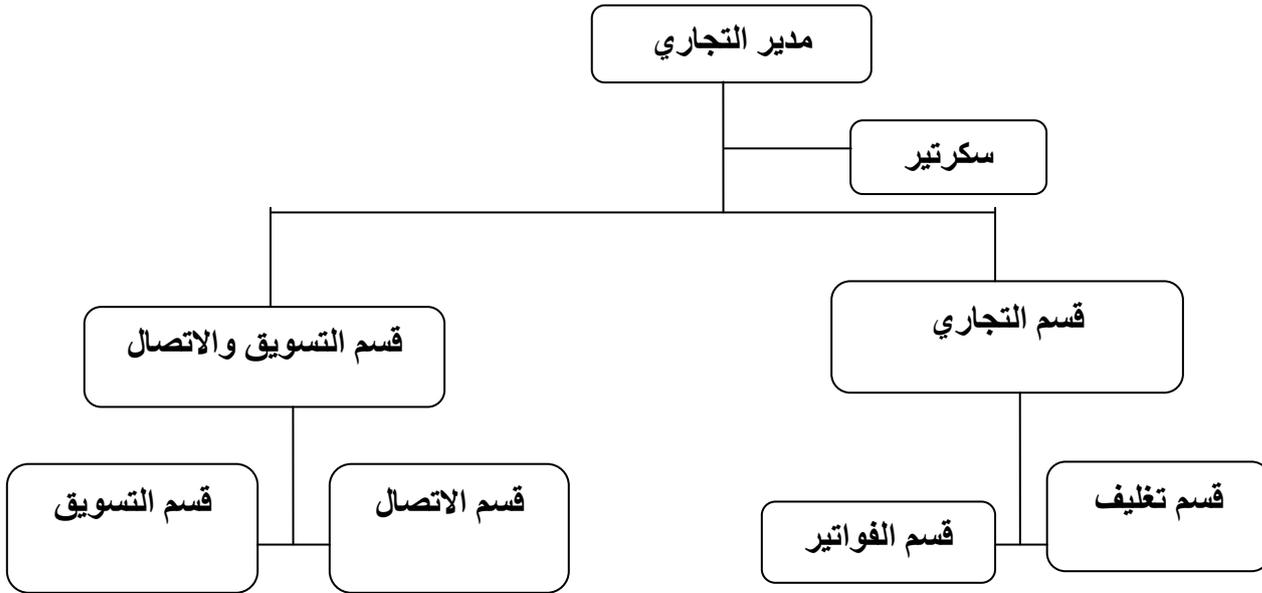
- مراقبة العمليات التجارية للشركة
- ضمان الفواتير من الخدمات المقدمة للعملاء وفقا ل قائمة أسعار الشركة
- المشاركة في سياسة التسعير الخاصة بالشركة
- متابعة المستحقات و ضمان استردادها
- ضمان اجتماعات التنسيق الشهرية لرصد وتحديث المستحقات وفقا لإجراءات الشركة
- ضمان المتابعة المناسبة للحاويات المتأخرة

### ثانيا- قسم الدراسات والتسويق والاتصال وهو مسؤول عن :

- مهمته هي مراقبة وتوسيع محفظة على العميل
- معالجة شكاوى العملاء وتنفيذ الإجراءات التصحيحية
- حضور المعارض والندوات المختلفة
- الحفاظ على مراجعات الشركة والموقع الإلكتروني
- جمع المعلومات المتعلقة بالعمليات التي تقوم بها الشركة ووضع الجداول الإحصائية
- جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بأنشطة الشركة
- وضع جداول رقمية لتجسيد تطور أنشطة الشركة
- تقديم معلومات محدثة للعملاء وجميع الأطراف المعنية في جميع الأوقات

مديرية التجارة

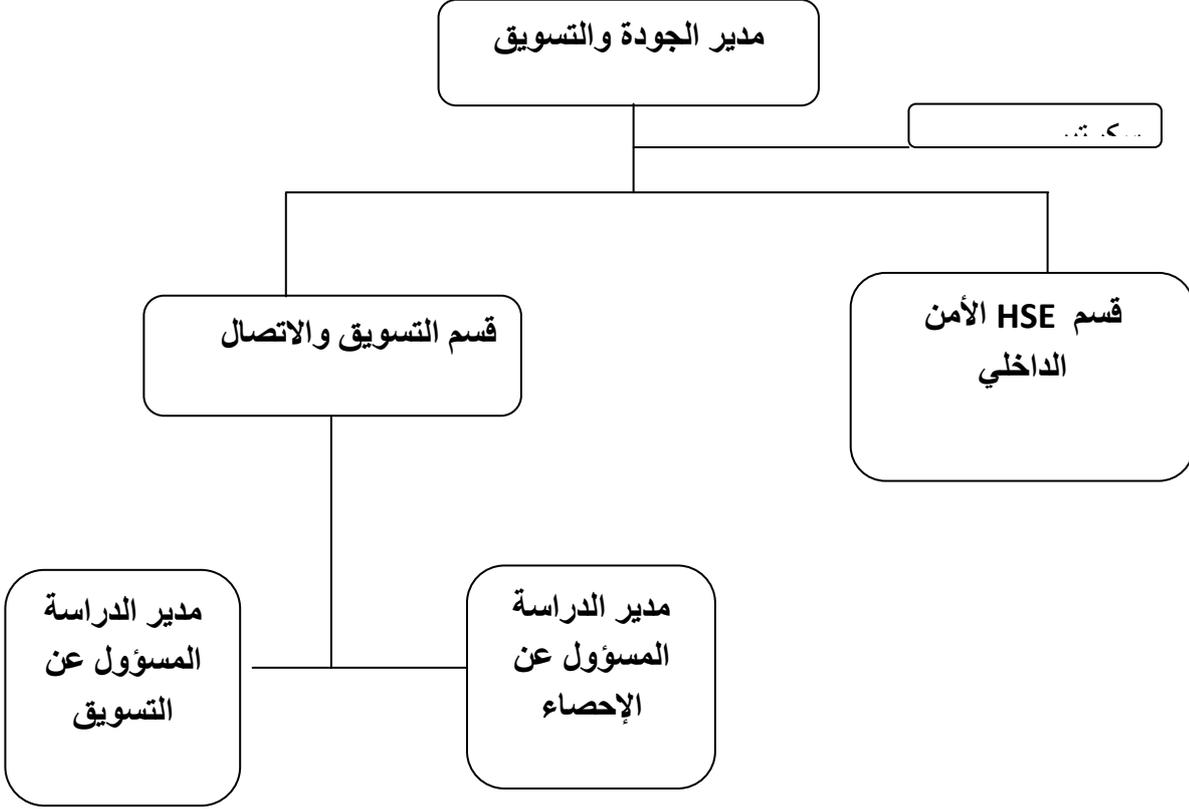
### الشكل رقم 11 هيكل تنظيمي لقسم المبيعات



المصدر وثائق شركة التنسيق اللوجستيكي

:

الشكل رقم (12): هيكل تنظيمي لإدارة الجودة والتسويق



المصدر شركة التنسيق اللوجستيكي

نحاول من خلال هذا المبحث عرض نتائج المقابلة مع مدير شركة التنسيق اللوجستيكي لولية سكيدة ومن خلال هذه المقابلة نستطيع الإجابة على إشكالية دراستنا والأسئلة الفرعية لها .

المطلب الأول : تحليل نتائج المقابلة الأولى مع مدير شركة التنسيق اللوجستيكي سيل

1. ما هي الخدمات اللوجستية التي تقدمها شركة سيل ؟

الخدمات التي تقوم بها شركة التنسيق اللوجستيكي نقل بالشحن من الميناء ، وشحن البضائع ، والتخزين في المستودعات ، والتوزيع حتى وصولها إلى منطقة الاستهلاك (الزبون ) أي نقل البضائع الخاصة بالزبون من مكان إلى اخر

2. كيف تستخدم تقنيات المعلومات في تحسين الخدمات اللوجستية في الشركة سيل ؟

تستخدم تكنولوجيا المعلومات في شركة سيل على اساس تسهيل في تسيير المعلومات والمعرفة وتشكيل مرونة في التعامل داخلها .

3. ما هي أفضل الأدوات التكنولوجية التي يمكن استخدامها لتحسين العمليات اللوجستية في شركة سيل؟

الأجهزة :

- الحاسوب الذي من خلاله القيام بالعمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الرقمية بوسائل الكترونية .
- لوحة المفاتيح تستخدم لغرض إدخال البيانات النصية إلى الحاسوب ،الفأرة من أهم وحدات الإدخال في الحاسوب
- المساح الضوئي هو جهاز الذي يقوم بأداء تحويل كل شيء إلى خارطة رقمية
- شاشة اللمس يمكن من خلالها إدخال كمية محدودة من البيانات وذلك باللمس شاشة العرض فيديو حساسة وحدة المعالجة المركزية الذي تتم معظم العمليات الحسابية فيه .والتي تتكون من وحدات إدخال وإخراج الذاكرات الثانوية برمجيات النظم تساعد في تشغيل الحاسوب وبرمجيات التطبيقات متخصص في معالجة البيانات الرقمية والاتصالات.
- بطاقة ذات ذاكرة ذكية .

البرامج :

برنامج تشغيل الحاسوب Windows برنامج معالجة النصوص Microsoft –Word جداول البيانات Microsoft Excel وقواعد البيانات Microsoft–Access شبكة الانترنت .

4. كيف يمكن لتقنيات المعلومات أن تساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة؟

تساعد تقنيات المعلومات بالتبادل المعلومات الإلكترونية بين الشركة سيل والزبون حيث تستقبل الشركة كل البيانات المتعلقة بالزبون مما يؤدي إلى نقل وشحن البضاعة بشكل سريع وفعال كما أن شركة سيل تملك موقعا خاصا على الشبكة الدولية للمعلومات ويسمح باستقبال العملاء وتبادل المعلومات الخاصة بشحناتهم خطوة بخطوة .تعزز الكفاءة التشغيلية والإنتاجية وقابلية التوسيع ، و توافر الدقة ، وهذا ما يساعد إلى تحقيق أداء افضل لمختلف سلسلة التوريد

5. كيف يمكن للتكنولوجيا أن تساعد في زيادة كفاءة العمليات اللوجستية في شركة سيل؟

تحديث و تحسين وتوفير خدمات لم تكن متوفرة من قبل في الشركة زيادة الموارد البشرية المادية تساعد على تبادل المعلومات بين الموظفين والعملاء في الوقت الفعلي وقصير

6. ما هي الفرص التي توفرها تقنيات المعلومات للتطوير المستقبلي للخدمات اللوجستية في شركة سيل؟

تحديث قاعدة البيانات مركزية التي يتم من خلالها صياغة الرسائل بجودة عالية الخدمة استخدام اسلوب لإرسال البيانات الكترونيا بين الحسابات وعالجتها دون التدخل عنصر بشري

7. ما هي التحديات التي يواجهها استخدام تقنيات المعلومات في الخدمات اللوجستية في سيل؟

محدودية الكفاءات والمهارات التي يتوافر معها العلم والتكنولوجيا الازمة ضعف البنية التحتية التي تكب ثورة تكنولوجيا المعلومات، الكلفة الباهظة لهذه التكنولوجيا .

8. ما هي الاستراتيجيات التي يجب اتباعها لتحقيق الفوائد القصوى من تقنيات المعلومات في الخدمات اللوجستية

في شركة سيل؟

الاستعمال الفعال لتكنولوجيا المعلومات رفع مستوى التعليمي وتدريب للموظفين توفير متخصصين حتى الوصول إلى مستوى أعلى وتطوير الشركة أكثر .

9. كيف يمكن استخدام بيانات العملاء وتحليلاتها لتحسين الخدمات اللوجستية في شركة سيل؟

يمكن استخدام بيانات عن طريق وضع العلامات للبيانات وترميزها بطريقة متفق عليها بين المرسل والمستقبل على السواء وهذا للامتلاك الشركة لقاعدة بيانات يتم من خلالها صياغة الرسائل بجودة عالية الخدمة .

10. ما هي الأمور الرئيسية التي يجب مراقبتها لضمان جودة استخدام تقنيات المعلومات في الخدمات اللوجستية في

شركة سيل؟

الأمور الرئيسية التي يجب مراقبتها هي التأكد من البيانات والمعلومات رسائل النقل والشحن التي تشمل الحجز وتثبيت الحجز لأمر النقل

1. كيف تستخدم التكنولوجيا لتحسين عمليات الإمداد والتسليم في شركة سيل؟

نظرا لتطور تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير حاليا وتلعب دورا كبيرا في تحسين إدارة سلاسل الإمداد، والذي ترك اثر إيجابي من حيث تخفيض التكاليف وتخفيض المخزونات وتحقيق الانسجام في سلاسل التوريد .

2. ما هي البرامج والتطبيقات التي تستخدمها لإدارة عمليات اللوجستيات في شركة سيل؟

هناك تنظمين :

برنامج (GPPRO) لمتابعة الحركة الشاحنات حيث يقوم بتقديم تقارير عن السائق أثناء عملية النقل والأخطاء المرتكبة يساعد على إدارة الخدمات اللوجستية في حجز وتخزين تتبع وإدارة جميع الحاويات المملوءة من البداية إلى النهاية .ويتم من خلاله إصدار

- 1) Location camio
- 2) Manuteution TC 20 40
- 3) Les douceument
  - Bon de commande
  - Attachement
  - Bon de transport routier

برنامج (GSV) يساعد على إدارة الخدمات اللوجستية وهذا نظم يخص الحويات الفارغة ويقوم باحساب مدة تخزينها

برنامج (pc paie)

- 1) La pointeuse présence
- 2) Logicil lié à la paie

3. ما هي الفوائد التي تتحقق عند استخدام تقنيات المعلومات في مجال اللوجستيات؟

تسهيل العمليات غير الورقية التي تعمل على أتمام ودمج وظائف متعددة من المسح والتعبئة والشحن والفتورة والمحاسبة وإدارة البائعين والتخزين في منصة واحدة جيدة التنظيم إدارة العلاقات مع العملاء عبر نظم خاص، توحيد البيانات وتعزيز التواصل بين كافة أعضاء سلسلة الإمداد بين شركة والعملاء تبادل البيانات بسلاسة وتخفيض التكلفة

4. كيف تعمل التقنيات المعلومات على تحسين عمليات التوريد والتسليم في شركة سيل؟

يسهل برنامج الخدمات استخدام الثورة الرقمية في التحليلات والتقييم التتبع ، قوة عاملة ماهرة ، تتبع الشحنات اللوجستية في الوقت الحقيقي ،زيادة الكفاءة لتلبية المتطلبات المتزايدة ، تعتبر سلسلة التوريد المبتكر مهمة للنمو

5. ما هي أفضل الممارسات التي يجب اتباعها في استخدام تقنيات المعلومات في اللوجستيات؟

إنشاء اتصالات يمكنها تقديم الخدمات في وقت قصير ، تسريع ودقة ، تبسيط العمليات اليومية في جميع جوانب الشحن

6. كيف تتأكد من أن البيانات التي تدار بواسطة تقنيات المعلومات دقيقة وآمنة؟

وذلك من خلال قاعدة البيانات والمعلومات السابقة

7. كيف يمكنك استخدام التقنيات المعلوماتية لتحسين التواصل والتنسيق مع الشركاء الآخرين في سلسلة التوريد؟

تطوير بإدخال تغييرات في خدمات في الخدمات اللوجستية في أقرب وقت ممكن فإن الشركة لن تنمو. تحسين العمليات من الاستلام إلى التسليم

8. ما هي الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها للحد من التأثير السلبي لانقطاع التيار الكهربائي على أنظمة المعلومات في شركة سيل؟

يمكن أن تكون الخدمات اللوجستية SCM أكثر إنتاجية من أي وقت مضى إذا تم استكشاف عناصر الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والتعليم الآلي. لا يمكن الابتعاد عن هذه التطورات التكنولوجية لفترة أطول.

### المطلب الثاني : معوقات التي تواجه شركة سيل

غلق الموانئ الجافة نهائيا عن طريق قرار صدر في مارس 2021 للمديرية العامة للجمارك بغلق كل الموانئ الجافة على مستوى الوطني بما فيها الموانئ العمومية وهذا ما خلق مشكل تراجع مداخيل شركة سيل بـ95% باعتبار أن النشاط الرئيسي كان الميناء الجاف حيث أن خدمة كراء الشاحنات للخواص لا تغطي النفقات الكلية للشركة مقارنة بكتلة اجور العمال .

### المطلب الثالث : مشاريع المستقبلية لشركة سيل

- في ظل الظروف الراهنة التي تعيشها الشركة فإنها تسعى إلى ضمان أجور العمال والحفاظ على مناصبهم عن طريق محاولة خلق أو توفير خدمات أخرى مثل كراء رافعات الحاويات .
- وضع نظام المراقبة عن بعد لمراقبة عن كما أنه يساعد على تبادل المعلومات المرقمة وحماية مداخل الشركة والمنشآت والمناطق الحساسة وذلك من خلال مراقبة عن بعد .
- تحديث وتطوير مختلف أجزاء الشركة .

خلال هذا التبرص , أتاحت لي الفرصة لاكتشاف شركة التنسيق اللوجستيكي سيل sil بجميع أشكالها وفهم مختلف التحديات والصعوبات التي يواجهها المتبرصون في التبرص من أجل التمكن من استدراك أحسن المهام التي قمت بها يجب أولاً التعامل مع الأدوات المتاحة ثم التعامل المهام التي قمت بها في قضية وقتي في قضية اغلبية وقتي في قسم اللوجستيك الذي استدركت فيها أن العملية اللوجستيك تشمل العديد من الخدمات تتمثل في شراء والتخزين والنقل والمناولة والتغليف وخدمة العملاء .وأهم ما يميز شركة التنسيق اللوجستيكي سيل هي ضرورة التكامل ولانسجام والتنسيق بين هذه الأنشطة وهذا ما جعلها تسعى إلى توفير المنتجات وخدمات العملاء في المكان والوقت المناسبين وبالشكل المطلوب فيه مما أداء إلى دعم الشركة وزيادة أرباحها .

# الخاتمة

يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اهم الاوامر التي تدعم الخدمات اللوجستية في التواصل وتبادل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها ، وهذا جعل التنسيق وحسن التسيير في وظائف الشركة وشركائها ، مما نتج عن كل ذلك تحديث وتطوير في الأداء داخل شركة التنسيق اللوجستيكي سيل وتقديمها لخدمات تلي توقعات طلبات عملائها ، من أجل ضمان جودة الخدمات ومراقبة أداء الشركة وهذا أدى إل تحقيق أداء أفضل ، ويتحقق كل هذا من خلال ملاءمة مستوى سلسلة اللوجستيك مع مستوى جودة تكنولوجيا المطبقة داخل شركة سيل ، يتركز كل ذلك على أداء التسليم الذي يساهم في خدمة العميل بشكل مباشر ، كما ترجع فائدة تبادل المعلومات إلى تخفيض في التكاليف وتخفيض المخزون الذي يساهم في تدفق الأموال ، والخدمات والمعلومات والذي يساعد في قياس فعالية وجودة أداء المؤسسة الذي يميزها عن غيرها .ونظم المعلومات ترابط وثيق من خلال تدريب المورد البشري على تكنولوجيا وهذا لغرض تطوير الكفاءات ورفع المستوى وجعل مستواها يتماشى مع عصر الانترنت .

حيث أن الأبحاث الحديثة والمطبق على ميادين الخدمات اللوجستية على دور تكنولوجيا في تحديث وتطوير الخدمات اللوجستية من أجل تحقيق أهداف الشركة ويبق هذا رهنا في غمرة التغيرات التي يعرفها العالم وهذا لانفراد هذا النوع من الخدمات اللوجستية الذي يعتبر ذات فعالية وتوافق اتجاه التغيرات ، كما تعد هذه الخدمات اللوجستية للمنظمات لرفع جودتها الداخلية لتخفيض التكاليف .إن دور الخدمات اللوجستية يجب أن يكون بينه وبين برنامج تطبيق التكنولوجيا

وقد توصلنا خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تمكنا من اختبار فرضيات الدراسة :

ومن خلال الدراسة التطبيقية التي قومت بها في شركة التنسيق اللوجستيكي سيل تم التوصل إلى مايلي :

- ✓ امتلك شركة التنسيق اللوجستيكي سيل إلى موارد بشرية مؤهلة وذات خبرة
- ✓ تقدم خدمات وتلي توقعات طلبات عملاءها من أجل ضمان جودة الخدمات ومراقبة أداء الشركة
- ✓ يستخدم الموظفين لشركة التنسيق اللوجستيكي سيل مجموعة من الحواسيب والشبكات ومختلف البرامج الوظيفية
- ✓ تستخدم شركة سيل الأجهزة المتمثلة في الفاكس والهاتف والحاسوب في تسريع وتسهيل العمل المكتبي المتعلق بالوثائق والفواتير اللازمة في عملية النقل وهذا ما يؤكد الفرضية الأولى التي تنص على مساهمة تكنولوجيا في وتنسيق تنفيذ مختلف أنواع عملياتها .
- ✓ الفرضية 2: إن البرامج التي تستخدمها شركة سيل والمتمثلة في GSV.CPPRO PC PAIE ينظم ويسهل ويسرع عمليات النقل ، ويسحن من أداء الخدمات اللوجستية التي نصت عليه الفرضية الثانية محققة
- ✓ الفرضية 3: تستخدم شركة التنسيق اللوجستيكي سيل التكنولوجيا ذات جودة على تريع عملية التواصل ومراقبة كل الخدمات وكذلك من حيث الدقة وتسرع الخدمة والشمولية لتخفيض تكاليف ومنه فإن الفرضية الثالثة التي تنص على استخدام تكنولوجيا في تخفيض تكلفتها باشركة سيل محققة .
- ومنه يمكننا القول أن الفرضية الرئيسية والتي تنص على مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الخدمات اللوجستية في شركة التنسيق اللوجستيكي سيل محققة .

افاق الدراسة :

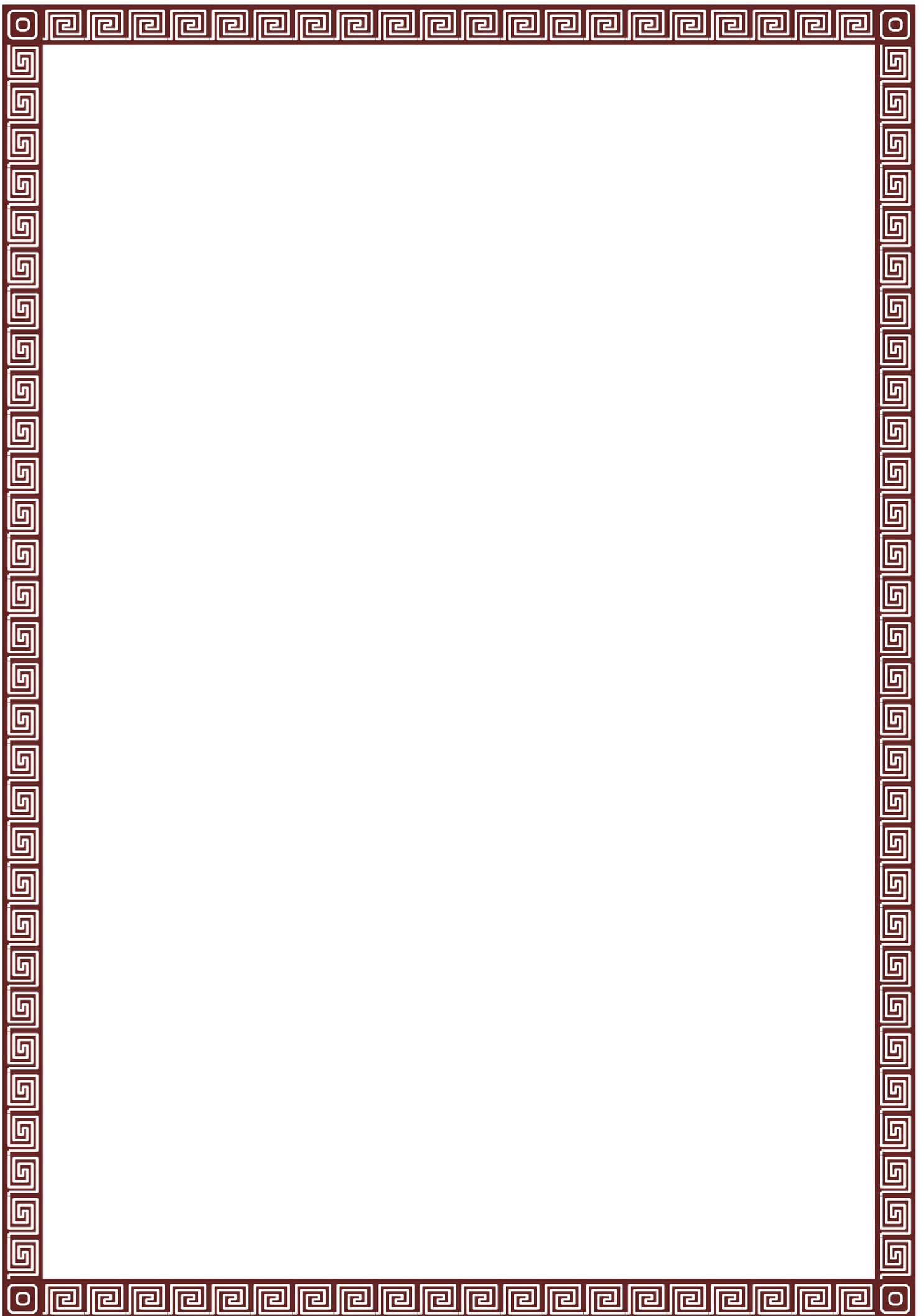
من خلال النتائج التي توصلنا إليها في الدراسة النظرية والميدانية يمكن تقديم بعض التوصيات للمؤسسة أهمها :

- على شركة التنسيق اللوجستيكي سبل تحديث تطور
- العمل على التدريب والتكوين على تكنولوجيا المعلومات ، وتشجيع على مشاركة المعلومات
- استغلال تكنولوجيا الموجودة في مجال الخدمات اللوجستية والتي لها اهمية في سعي لرضا العملاء ، وذلك من خلال تخفيض التكلفة والانفتاح نحو سوق العالمي .

الفهرس

رقم الصفحة	العنوان الرقم
-	البسمة
-	الإهداء
-	ملخص الدراسة
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
-	الفصل الأول: الإطار النظري لدور تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية
2	تمهيد: الفصل الأول
3	الفصل الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية
4	المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات
4	المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات
4	أولاً: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات
4	ثانياً: مفاهيم حول نظم المعلومات
5	ثالثاً تعريف تكنولوجيا المعلومات
5	المطلب الثاني : أهمية تكنولوجيا المعلومات
6	المطلب الثالث : خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات
6	أولاً : خصائص تكنولوجيا المعلومات
7-6	ثانياً: وظائف تكنولوجيا المعلومات
7	المطلب الرابع : تجهيزات ومتطلبات ومعوقات تكنولوجيا المعلومات
8	أولاً: تجهيزات تكنولوجيا المعلومات
9	ثاني: متطلبات تكنولوجيا المعلومات
10	ثالث : معوقات تكنولوجيا المعلومات
11	المبحث الثاني : مفاهيم حول اللوجستيك
11	المطلب الأول : تعريف اللوجستيك
13	المطلب الثاني : أهمية الخدمات اللوجستية
15	المطلب الثالث : أهداف وأنشطة الخدمات اللوجستية
15	أولاً : أهداف الخدمات اللوجستية
16	ثانياً : الأنشطة اللوجستية

21	المطلب الرابع : مجالات وانواع الخدمات اللوجستية
21	اولا :مجالات الخدمات اللوجستية
23	ثانيا : أنواع الخدمات اللوجستية
24	المبحث الثالث : استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية
24	المطلب الاول : تطبيق نظم المعلومات في مجال اللوجستية
25	المطلب الثاني : مكونات ومستويات المعلومات اللوجستية
27-26	المطلب الثالث : أهمية وفوائد نظم المعلومات اللوجستية
27	المطلب الرابع : مميزات وتطبيقات نظم المعلومات اللوجستية
29	خلاصة الفصل الاول
30	الفصل الثاني :دراسة تطبيقية بشركة التنسيق اللوجستيكي سيل -سكيدة-
31	تمهيد
32	المبحث الاول : ماهية شركة التنسيق اللوجستيكي سيل
32	المطلب الأول : تعريف شركة سيل
34	المطلب الثاني : مهام شركة سيل
34	المطلبي الثالث : أهداف شركة سل
36	المطل الرابع : هيكل التنظيمي لشركة سيل
48	المبحث الثاني : عرض وتحليل النتائج
48	المطلب الأول : تحليل النتائج
49	المطلب الثاني : معوقات التي توجهها شركة سيل
49	المطلب الثالث : مشاريع مستقبلية لشركة سيل
52	خلاصة الفصل
53-52	الخاتمة
	فهرس المحتويات
61-60-59	قائمة المراجع



# قائمة المراجع

- 1) .Samii, A. (2004). *stratégie logistique -supply chain management* . paris: dunod .
- 2) a, R. (2006). *hand book of logistics and distribution management*. london: 3rd edition.
- 3) amin, s. b. (1999). *an investigation into the level of investment in information technology training and factors influencing the investment in information technology training*. malaysia: international islamic university of malaysia.
- 4) Mentzer, J. T. (2000). *supply chain management*. thousands hills: sage publication Inc.
- 5) o'brien, j. a. (1993). *management information systems -amanagerial end user prepective*. new york: 2nd edition new york :irwin.
- 6) paul, w. f. (2004). *contemporary logistics pearson education INC*. new jersy 8th edition.
- 7) richey, R. G. (2003). *technological readiness and strategic interactive fit-dyanamic capabilities impacting logistics*. university of uklahoma.
- 8) sinclair, R. c. (1997). *student 's guide information technology*. france: british library cataloguing in publication data.

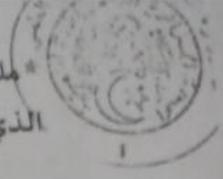
قائمة المراجع باللغة العربية:

- 1) ابراهيم م. م. ع. (2008) تعريف الأعمال اللوجستية . القاهرة :ملتقى الادارة اللوجستية وتحسين سلسلة التوريد وورشه عمل النظم المعاصرة للتخطيط والرقابة على الخزين.
- 2) ادريس ث. ع. (2002-2003). مقدمة في إدارة الأعمال اللوجستية الامداد والتوزيع العيني . الاسكندرية :الدار الجامعية.
- 3) الإقتصادية، د. ا. (2014). اللوجستيات التجارية في العالم العربي واحتياجات التطوير البحري والبري الالكتروني . عمان .
- 4) البار ب. (2008-2009) تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات التسعير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة . بسكرة :جامعة محمد خيضر.
- 5) الباقي، ص. ا. (2000). إدارة المواد والامداد . الاسكندرية :الدار الجامعية.
- 6) البياتي، ا. غ. (2010) تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال عمان . عمان :مؤسسة للنشر والتوزيع.
- 7) الدباغ، ن. ذ. (2005) نظام اللوجستيك المفاهيم والأساسيات . العراق :مجلة التنمية البشرية .
- 8) الزغبي، ع. ف. (2012). إدارة اللوجستية مدخل توزيع الإمداد . (الأردن :دار المسيرة .
- 9) العارضي، ه. ف. (2012). نظم إدارة المعلومات . عمان :دار الصفاء للنشر.
- 10) العزيز، س. ز. (2011). نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية التسويقية لدعم الميزة التنافسية . القاهرة :رسالة دكتوراه ،إدارة الأعمال.
- 11) العليم، م. ع. (2007). إدارة اللوجستيات . الاسكندرية :دار الفكر الجامعي .
- 12) القرني . (2007) تكنولوجيا المعلومات وأثرها على ادارة الموارد البشرية . جامعة المسيلة :مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ادارة اعمال .

- (13) الكافي م. ي. (2013). *إدارة الأعمال اللوجستية مدخل استراتيجي كمي*. الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- (14) المنظمة ر.ع. أ. *المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوجستيات*.
- (15) النحراوي، أ. (2016). *إدارة اللوجستيات*. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- (16) النحراوي، أ. (2010). *العمليات اللوجستية*. الإسكندرية: منشأة الشهابي للطباعة والنشر والتوزيع.
- (17) بالو، ر. إ. (2006). *إدارة اللوجستيات تخطيط وتنظيم سلسلة الإمداد*. الرياض: دار المريخ.
- (18) بدرسي، ج. (1994). *تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل*. الجزائر: جامعة الجزائر.
- (19) تومي، ع. أ. (2006). *تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية*. قسنطينة: رسالة الماجستير.
- (20) جواد، ن. ش. (2008). *إدارة سلسلة التوريد علاقات الموردين مدخل إداري*. عمان الأردن: الإثراء للنشر.
- (21) حسن، ر. (2003). *مدخل استراتيجية لتخطيط وتنمية البشرية*. الدار الجامعية.
- (22) خضر، م. (2015). *إدارة الأعمال اللوجستية*. الأردن: دار البلدية الطبعة الأولى.
- (23) خميس، أ. أ. (20014). *تطبيق الإدارة اللوجستية وأثرها في قنوات النقل والتوزيع*. السودان: جامعة السودان.
- (24) درة، أ. (2003). *تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات*. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- (25) سطحاوي، (2006-2007). *دور تكنولوجيا المعلومات في عملية التنبؤ بالمبيعات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة*. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير: مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال.
- (26) سمير، م. (2007). *مفهوم الإدارة اللوجستية*. مجلة أنترناشيونال.
- (27) صابر، م. ع. (2007). *إدارة اللوجستيات*. مصر الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- (28) علوطي، (2003-2004). *تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة*. الجزائر العاصمة: مذكرة ماجستير.
- (29) عمر، أ. (2009-2010). *الإمداد الشامل مدخل إدارة التكلفة والسياسات المتبعة رسالة دكتوراه*. جامعة تلمسان: كلية علوم الاقتصاد وتسيير.
- (30) فتحي، ع. أ. (2009). *مفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل اللوجستيات*.
- (31) فضيل، (2007\_2008). *دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة*.
- (32) فضيل، (2007-2008). *دور تكنولوجيا المعلومات الاعلام والاتصال وتسيير المعارف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة*.
- (33) قاسم، أ. (2006). *تكنولوجيا التشغيل الصناعي*.
- (34) قيراط، ع. أ. (2010). *أداء وجود الخدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة*. الجزائر: جامعة قالمة رسالة ماجستير.
- (35) قوي، (2010). *الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- (36) محمد، (1989). *تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها*. القاهرة: دار الشروق.
- (37) محمد، م. أ. (2010). *إدارة الإمداد والتوزيع*. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

- (38) مصطفى, ن. ف. (2006). *أسرار ديب*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- (39) مصطفى, ن. ف. (2006). *أسرار ديب*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- (40) مصطفى, ن. ف. (2006). *أسرار ديب إدارة اللوجستيات*. الاسكندرية: المكتبي الجامعي الحديث.
- (41) ميراء, م. ش. (2001). *إدارة المخزون السلعي*. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
- (42) نهال, ف. (2006). *إدارة اللوجستيات*. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- (43) هلال, ت. ع. (2002). *إدارة الموارد والإمداد*. مصر الاسكندرية: مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية ، الطبعة الاولى.
- (44) هيكل, ش. م. (2015). *استراتيجية مقترحة لتفعيل لوجستيات النقل متعدد الوسائط بمصر ودول العربية*. جامعة طنطا مصر: المجلة العلمية (التجارة والتمويل).

ملحق بالقرار رقم 10822... المؤرخ في 27 2020  
الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي  
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله.

السيد(ة): د. نونو، نسي، همام، الصفة: طالب، أستاذ، باحث، طور ماستر  
العامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 206775721 والصادرة بتاريخ 2021.06.07  
المسجل(ة) بكلية / معهد علوم الاقتصاد والتجارة، علوم تجارة، بيئة  
والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)،  
عنوانها: دور تكنولوجيا المعلومات في الخدمات اللوجستية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية  
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2023.1.06/...96.

توقيع المعني (ة)