

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الاهداء

إلى من نذرت عمرها في أداء رسالة
صنعتها من أوراق الصبر
وطرزتها في ظلام الدهر
على سراج الأمل
بلا فتور أو كلل
رسالة تعلم العطاء كيف يكون العطاء
وتعلم الوفاء كيف يكون الوفاء
إليك أُمي أهدي هذالرسالة
وشتان بين رسالة ورسالة
جزاك الله خيراً .. وأمد في عمركبالصالحات
فأنت زهرة الحياةونورها
إلى من كلل العرق جبينه.. وشققتلأيام يديه
إلى من علمني أنالأعمال الكبيرة لاتتم إلا بالصبر والعزيمة والإصرار
إلى والدي أطل الله بقاءه، وألبسه ثوب الصحة والعافية،ومتعني ببره ورد جميله،
الي زوجتي و رفيقة دربي (الاء)
الي روح شقيقتي زينب ،، اتمني لها الخلود في جنات النعيم
إليكماخوتياًحضرت شيئاً من الثمر
فأنتم سقائيبعد الله.. وأنتم المطر

الشكر و التقدير

اشكر الله العلي القدير الذي انعم علي بنعمتي العقل و الدين و القائل في محكم التنزيل (و فوق كل ذي علم عليم) سورة يوسف اية 76 صدق الله العظيم

و قال رسول الله صلي الله عليه و سلم (من صنع اليكم معروفا فكافنوه فان لم تجدوا ما تكافنونه به فادعوا له حتي تروا انكم كافأتموه) رواه ابو داود .

و ايضا وفاء و تقدير و اعترافا مني بالجميل اتقدم بجزيل الشكر و التقدير لجامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا متمثلة في كلية الدراسات العليا و القائمين علي امر مكتبتي الدراسات التجارية و الدراسات العليا و اخص بالشكر الاستاذ المشرف د.الطاهر احمد محمد علي المساعدات التي قدمها إلي وتوجيهي في تجميع المادة البحثية فجزاه الله كل خير .

و اخيرا اتقدم بجزيل الشكر الي كل من مدوا لي يد العون و المساعدة في اخراج هذه الدراسة علي اكمل وجه .

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر الالتزام بتنفيذ الانشطة اللوجستية على جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية اذ تمثلت انماط اللوجستية فى النقل و التخزين و التوريد. اما جودة الخدمة فى الالتزام التنظيمى والالتزام المعيارى و الالتزام العاطفى و تمثل مجتمع الدراسة فى بنك النيل الازرق المشرق اما عينة الدراسة فتم اخذها عشوائيا من بعض الموظفين ببنك النيل الازرق المشرق و قد بلغت (140) مفردة و اعتمد الباحث على الاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة ، وتم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية لاختبار فرضيات الدراسة .

وخلصت الدراسة الى ان هناك علاقة ايجابية بين ابعاد الادارة اللوجستية و جودة الخدمة متمثلة في (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية والامان)، و اوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالادارة اللوجستية و انشطتها لما لها من اثر كبير فى تحقيق رضا الزبائن و دعم الميزة التنافسية للمؤسسة، و تحسين جودة الخدمة.

Abstract:

This study aimed to identify the effect of commitment to implement the logistics activities on the quality of service banking institutions, as represented patterns of logistics in the transportation, storage and supply. The quality of service in the organizational commitment and commitment to standard and emotional commitment and represents a study population in Blue Nile Mashreq The sample of the study are drawn randomly from some of the staff the Bank of Blue Nile bright and has reached (140) Single and researcher relied on the questionnaire to collect information from a sample study It was using the Statistical package for the program to test the hypotheses of the study

The study concluded that there is a positive relationship between the dimensions of logistics management and quality of service represented in the (speed of response , tangibility , reliability , and safety) , and the study recommended that attention administration logistics and activities because of their significant impact on the achievement of customer satisfaction and support the competitive advantage of the institution and improve service quality

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	البسمة
ب	الاستهلال
ج	الاهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	المستخلص
و	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
ح	فهرس الأشكال
الفصل الأول	
1	المبحث الأول: خطة البحث
7	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
الفصل الثاني	
13	المبحث الأول: مفهوم الإدارة الوجودية
67	المبحث الثاني: النقل والشحن
75	المبحث الثالث: إدارة المخزون
الفصل الثالث	
85	المبحث الأول: مفهوم أهمية الجودة
96	المبحث الثاني: تكاليف الجودة
103	المبحث الثالث: جودة الخدمات اللوجستية
الفصل الرابع	
141	الدراسة الميدانية
الفصل الخامس	
162	النتائج
163	التوصيات
163	توصيات لدراسات مستقبلية
164	المراجع
	الملحقات

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
33	ترتيب وسائل النقل من حيث معايير المفاضلة المختلفة	(2.1)
69	الترتيب النسبي لوسائل النقل المختلفة	(1-2)
89	مدخل تعريف الجودة	(1-3)
126	نموذج تقرير تلخيصي للخدمة اللوجستية	(9.1)
141	نسبة الاستجابة	(1-4)
142	تحليل لبيانات الشخصية	(2-4)
143	التحليل العاملي لمتغير الإدارة اللوجستية	(3-4)
145	التحليل العاملي لمتغير الإبدا عوودة الخدمة	(4-4)
147	تحليل لاعتمادية	(5-4)
148	المتوسطات و الانحرافات لمتغيرات الدراسة	(6-4)
150	تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة	(4-7)
151	الانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة (سرعة الإستجابة)	(8-4)
153	الانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة	(9-4)
153	الانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة	(10 - 4)
156	الانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة	(4-11)
158	الانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة	(4-12)
160	ملخص اختبار الفروض	(13-4)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
4	أنموذج الدراسة	(1-1)
34	خدمات النقل متعددة الوسائط	(2-2)
46	نقطة إعادة الطلب	(2.3)
47	العلاقة العكسية لكمية الإقتصادية بين حجم الدفعة وعدد أوامر التوريد	(2.4)
54	التغليف	(5-2)
58	تنظيم إدارة اللوجستيات والإمداد في إدارة الإنتاج والعمليات	(2.6)
59	اللوجستيات في إدارة التسويق والمبيعات	(7-2)
60	التنظيم المستقل لإدارة اللوجستيات	(8-2)
61	التنظيم الداخلي لإدارة اللوجستيات	(9-2)
69	نظام نقل	(10-2)
83	العلاقة العكسية بين حجم الدفعة وعدد أوامر التوريد	(4-2)
83	العلاقة الطردية بين عدد أوامر التوريد وحجم الاحتياجات السنوية	(5-2)
84	العلاقة العكسية غير الخطية بين تكلفة التوريد وحجم الدفعة	(6-2)
104	مدخلات ومخرجات النظام اللوجستي المستند إلى الإدارة اللوجستية	(7.2)
113	خمسة فئات لقياس جودة الخدمة	(8.2)
129	تسلسل عمليات تحسين الجودة	(9.2)
131	عجلة التحسين المستمرة	(11.2)
134	خطوات الإطار المرجعي	(12.2)
136	مراحل تنفيذ الإطار المرجعي للجودة في الخدمة اللوجستية	(13.2)
138	هيكل عمليات اللوجستية المتوافقة مع الإستراتيجية الرئيسية	(14.2)