

سَمَاءُ

الاستهلال

قال تعالى في كتابه العزيز

وَوَيْتَ سُلَيْمَانُ دَاوُودَ^ط وَقَالَ يَا أَيُّهَا النَّاسُ عَلَّمْنَا مِنْهُ الطَّيْرَ وَأَوْتَيْنَا
مِنْ كُلِّ شَيْءٍ^ط إِنَّ هَذَا لَهُوَ الْفَضْلُ الْمُبِينُ (16) وَحُشِرَ لِسُلَيْمَانَ
جُنُودُهُ مِنَ الْجِنِّ وَالْإِنسِ وَالطَّيْرِ فَهُمْ يُوزَعُونَ (17) حَتَّى إِذَا أَتَوْا
عَلَى وَادِ النَّمْلِ قَالَتْ نَمْلَةٌ يَا أَيُّهَا النَّمْلُ ادْخُلُوا مَسَاكِنَكُمْ لَا يَحْطِمَنَّكُمْ
سُلَيْمَانُ وَجُنُودُهُ وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ (18) فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِنْ قَوْلِهَا
قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ
أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ
الصَّالِحِينَ (19) وَتَفَقَّدَ الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لَا أَرَى الْهُدْهُدَ أَمْ كَانَ مِنَ
الْمُتَغَابِرِينَ (20) لَأَعْلَبَنَّهُ عَذَابًا شَدِيدًا أَوْ لَأَتَّبِعَنَّهُ أَوْ لَيَأْتِيَنِّي بِسُلْطَانٍ
مُبِينٍ (21) فَهَكَتْ غَيْرَ بَعِيدٍ فَقَالَ أَحَطْتُ بِمَا لَمْ تُحِطْ بِهِ وَجِئْتُكَ مِنْ
سَبِيلٍ بَرْنِيَا يَقِينِ (22)

صدق الله العظيم

الآيات من 16 إلى 22 (سورة النمل)

الإهداء

إلى أستاذي البروفيسور محمد حسن حافظ

إلى روح الدكتور موسي حسب الرسول وفاءً واحتراماً وتقديراً

إلى أمي وأبي وزوجتي وإخوتي وأخواتي وكل أفراد أسرتي

إلى أبنائي أحمد و إيثار وإيلاف

إلى مشاعل النور والمعرفة أساتذتي الأجلاء

إلى رفقاء الدرب في الدراسة والحياة العملية

أهديهم جميعاً هذا المجهود

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام علي سيدنا محمد عبده
ورسوله ومصطفاه وعلي آله وأصحابه المهيدين الهداة .

في البدء الحمد لله رب العالمين الذي وفقني في إتمام هذه الدراسة ،
وأقدم بشكري وتقديري لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، وكلية
الدراسات العليا لإتاحتهما لي هذه الفرصة كما أقدم بأسمى آيات
الشكر والتقدير لأستاذي البروفيسور محمد حسن حافظ لتفضله مشكورا
بالإشراف علي هذه الدراسة ، ولما قدمه لي من توجيهات ونصح كان
لهما الأثر البالغ في تغيير مفهومي في الكثير من المسائل البحثية
وإخراج هذه الدراسة في شكلها النهائي ولما تعلمته منه سواء علي
مستوي الدراسة أو في مسار الحياة عموما ، فله مني التقدير والاحترام
وجزاه الله عني خير الجزاء ، ولجميع الأصدقاء والزملاء وكذلك إلي
الأساتذة بكلية الدراسات التجارية قسم إدارة الأعمال ، كما أقدم بشكري
وتقديري كذلك لكل من قدم لي يد العون والمساعدة وشكر خاص
لجميع العاملين في مكتبة الدراسات العليا بجامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا والمكتبات الأخرى ، لهم مني وافر التقدير والاحترام
وشكري إلي الذين ساهموا في طباعة هذا البحث وإخراجه في شكله
النهائي .

المستخلص

تناولت الدراسة مفهوم تطبيق الإدارة اللوجستية وأثره علي أداء قنوات النقل والتوزيع بشركات الخدمات اللوجستية. كما تم إجراء الدراسة علي شركات نقل وتوزيع المشتقات النفطية في السودان . تدور مشكلة الدراسة حول كيفية التطبيق الناجح للإدارة اللوجستية في الممارسات الإدارية لشركات الخدمات اللوجستية من خلال تخطيط وتنفيذ الإستراتيجية اللوجستية الملائمة والتي تؤدي إلي جودة الخدمات اللوجستية والمشاكل الناجمة عن إهمال الممارسين لذلك علي أداء قنوات النقل والتوزيع . تم إتباع المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة ، وتم جمع بيانات الدراسة الميدانية بواسطة إستبانة ، وتم تحليل بياناتها وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج ، منها أن هنالك تجاهلاً واضحاً تم إثباته إحصائياً بعدم تطبيق الإدارة اللوجستية في الممارسات الإدارية لشركات نقل وتخزين وتوزيع المشتقات النفطية مقارنة بالشركات العاملة في مجال الإمدادات البترولية في السودان . كذلك توصلت الدراسة إلي أن ثقافة العمل الحالية في شركات نقل وتوزيع المشتقات البترولية الحالية لا تتماشى مع ثقافة الجودة عموماً وجودة الخدمات اللوجستية خصوصاً ، كذلك توصلت الدراسة إلي امتلاك شركات الإمداد لخطط لوجستية سليمة ، بينما لا يتوفر ذلك بالنسبة لشركات نقل وتوزيع المشتقات البترولية ، كما توصلت الدراسة إلي توصيات أهمها ، علي الشركات العاملة في مجال الخدمات اللوجستية السعي إلي توفير الموارد المالية والبشرية والفنية اللازمة لتنفيذ برامج تحسين جودة الخدمات اللوجستية باعتماد برامج تدريبية حديثة ومتطورة في مجال الجودة عموماً وجودة الخدمات اللوجستية خصوصاً ، وكذلك ضرورة أن يعكس أداء هذه الشركات توازن العناصر المادية وغير المادية المكونة لأبعاد التكامل في الخدمات اللوجستية كما اقترحت الدراسة علي الباحثين تطبيق الدراسة في مجالات أخرى

Abstract

The study examined the concept of the application of logistics management and its impact on the performance of the transport and distribution channels, of logistics companies. The study was conducted on the transport companies and distribution of petroleum products in Sudan.

The problem of the study revolves around how the successful application . of logistics management in the administrative practices of the logistics companies through strategic planning and implementation of appropriate and logistics lead to logistics and quality problems caused by the neglect of practitioners to the performance of the transport and distribution channels

The study used the descriptive and analytical approach; the data were collected by field study and it used a questionnaire,

The study found that there is a clear disregard statistically been proven not to apply logistics management in the administrative practices of the companies transportation, storage and distribution of petroleum products compared to companies operating in the field of petroleum supplies in Sudan, also concluded that the current work culture in the transport companies and the current distribution of petroleum derivatives are not in line with the overall culture of quality and quality of logistics services especially.

The study also found to that's the supply companies has a successful logistical plans, while it is not available for transport companies and distribution of petroleum derivatives.

The study recommended that companies operating in the field of logistics seek to provide the necessary resources for the implementation of programs to improve the quality of the adoption of logistics training programs modern and advanced in the field of quality in general and quality of logistics services, especially, As well as the need to reflect the performance of these companies balance the elements of physical and non-physical components of the dimensions of integration in logistics also the study recommended , the researchers implementing the study in the other fields

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
الاستهلال (القرآن الكريم)	ب
الإهداء	ت
الشكر والعرفان	ث
قائمة الموضوعات	ج _ د
قائمة الجداول	ذ _ ز
قائمة الأشكال	س _ ش
ملخص الدراسة باللغة العربية	ص
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	ض
المقدمة	
الإطار العام للبحث	2
مشكلة البحث	4
أسئلة البحث	5
أسباب اختيار البحث	5
أهداف البحث	6
مجال البحث	7
أهمية البحث	8
فروض البحث	9
منهج البحث	10
مجتمع وعينة البحث	
حدود البحث	14
مصادر البحث	14
مصطلحات البحث	15
الدراسات السابقة	17
نموذج الدراسة	42
الفصل الأول أدبيات الدراسة المبحث الأول : الإدارة اللوجستية المفاهيم ، الأهمية والأدوات	

45	المطلب الأول : تعريف الإدارة اللوجستية
48	المطلب الثاني : تطور مفهوم الإدارة اللوجستية
52	المطلب الثالث : الفرق بين إدارة سلسلة الإمداد والإدارة اللوجستية
53	المطلب الرابع : أهمية إدارة الأنشطة اللوجستية
57	المطلب الخامس : عناصر الأنشطة اللوجستية
92	المطلب السادس : تنظيم الإدارة اللوجستية والإمداد (الهياكل التنظيمية)
98	المطلب السادس : الإستراتيجية اللوجستية
	المبحث الثاني : المدخل إلى الجودة في أداء الخدمات اللوجستية
104	المطلب الأول : تعريف الجودة مفهوم جودة الخدمة اللوجستية وأهميتها
107	المطلب الثاني : النظام اللوجستي
109	المطلب الثالث : مؤشرات الجودة في الخدمة اللوجستية
111	المطلب الرابع : صعوبات تحسين الجودة في الخدمات اللوجستية
112	المطلب الخامس : تعريف جودة الخدمات اللوجستية
113	المطلب السادس : المداخل المختلفة لمفهوم وأبعاد ونماذج جودة الخدمة اللوجستية
120	المطلب السابع : المعايير وأدوات قياس الخدمات اللوجستية
124	المطلب الثامن : طرق تحسين إنتاجية الخدمات اللوجستية
140	المطلب التاسع : المبادئ العشرة للجودة في الخدمات اللوجستية
	الفصل الثاني
	دراسة الحالة
	المبحث الأول : البترول والمشتقات البترولية
144	المطلب أول : تأريخ البترول
145	المطلب ثاني : أصل البترول وتكوينه
149	المطلب ثالث : مكامن البترول
149	المطلب رابع : موائع مكمن البترول
150	المطلب خامس : خواص البترول
152	المطلب ثامن : المشتقات البترولية
155	المطلب تاسع : مراحل صناعة النفط
	المبحث الثاني : البترول في السودان
160	المطلب الأول : لمحة تاريخية عن البترول في السودان
166	المطلب الثاني : الاستكشافات النفطية في السودان

169	المطلب الثالث : قوانين النفط واتفاقيات قسمة الإنتاج في السودان
170	المطلب الرابع : مناطق إنتاج البترول في السودان
172	المطلب الخامس: سلسلة إمدادات البترول في السودان
173	المبحث السادس: لوجستيات البترول في السودان
183	المطلب السابع : وسائل نقل البترول في السودان
185	المطلب الثامن : الشركات العاملة في مجال الخدمات اللوجستية في السودان
	الفصل الثالث : منهجية البحث
	المبحث الأول : الدراسة الميدانية
190	المقدمة
191	نموذج الدراسة
192	فرضيات الدراسة
196	أسلوب الدراسة
197	محاور الدراسة
199	مقاييس الاستبانة
205	تقييم الصدق الظاهري لأداة الدراسة
205	الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة
206	مجتمع وعينة الدراسة
210	الاختبار المبدئي لاعتمادية أداة الدراسة
	المبحث الثاني : عرض وتحليل البيانات
213	المقدمة
213	عرض عينة الدراسة وخصائصها
214	عرض نسبة الاستجابة لأداة الدراسة
222	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة والأولية
215	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع
216	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية
217	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي
218	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص الدراسي

219	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الإدارة التي يعمل بها كل منهم
220	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة الوظيفية
221	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي
223	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة
257	الارتباطات بين متغيرات الدراسة
260	اختبار فروض الدراسة
261	اختبار الفرضية الأولى
263	اختبار الفرضية الثانية
273	اختبار الفرضية الثالثة
277	اختبار الفرضية الرابعة
281	اختبار الفرضية الخامسة
285	الخاتمة
286	مناقشة نتائج اختبار الفرضية الأولى
286	مناقشة نتائج اختبار الفرضية الثانية
287	مناقشة نتائج اختبار الفرضية الثالثة
288	مناقشة نتائج اختبار الفرضية الرابعة
290	مناقشة نتائج اختبار الفرضية الخامسة
290	النتائج
292	الإسهامات النظرية
293	الإسهامات العملية
293	التوصيات
294	توصيات لدراسات مستقبلية مكملة
295	المراجع

	الكتب العربية الكتب الانجليزية الرسائل الجامعية المجلات العلمية مواقع شبكة الانترنت
302	الملاحق قانون الثروة النفطية في السودان 1998م استمارة استبيان الدراسة قائمة بأسماء المحكمين

قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	الشركات العاملة في مجال نقل وتوزيع المشتقات البترولية	11
2-1	ملخص الدراسات السابقة لمحور النقل والتوزيع	23
3-1	ملخص الدراسات السابقة لمحور إدارة المخازن والمخزون والمستودعات	31
4-1	ملخص الدراسات السابقة لمحور معايير خدمة العملاء اللوجستية	35
5-1	ملخص الدراسات السابقة لمحور الجودة في الخدمات اللوجستية	38
6-1	ملخص الدراسات السابقة لمحور قياس أداء الخدمة اللوجستية	41
7-1	ترتيب وسائل النقل من حيث معايير المفاضلة المختلفة	66
8-1	الجودة في الخدمات اللوجستية من الرقابة إلى مرحلة قيمة العميل	111
9-1	نموذج تلخيصي لتقرير الخدمة اللوجستية	128
10-1	جدول الاستثناءات الإيجابية	128
11-1	جدول الاستثناءات السلبية	128
1-2	أهم الاكتشافات البترولية في العالم والوطن العربي والسودان	158
2-2	التسلسل الزمني والتاريخي لاكتشاف البترول	159
3-2	استخراج البترول من حقول ابوجابرة ، شارف ، وعداريل (دولة جنوب السودان) وهجليج	172
4-2	قطاع الخدمات بالنسبة لهيكل الاقتصاد السوداني	173
5-2	نسبة مشاركة شركة سودا بت في اتفاقية قسمة الإنتاج مع الشركات الصينية	177
6-2	مصافي التكرير و السعات التكريرية	181
7-2	الشركات التي تعمل في نقل وتوزيع البنزين والجاز أويل	185
8-2	الشركات التي تعمل في تسويق البنزين والجاز أويل والغاز	185
9-2	الشركات التي تعمل في نقل وتوزيع الغاز فقط	186
10-2	الشركات التي تعمل في نقل وتوزيع غاز الطائرات	186
11-2	الشركات التي تعمل في نقل وتوزيع صادر غاز	186
12-2	الشركات العاملة ضمن قنوات توزيع المشتقات البترولية	187
1-3	مقياس لكركت الخماسي المتدرج	199
2-3	شركات الإمداد	207

208	شركات التوزيع	3-3
211	نتائج اختبار قياس درجة الاعتمادية باستخدام معامل ألفا كرونباخ	4-3
213	توزيع مجتمع البحث	1-4
214	نسبة استجابة أفراد العينة لأداة الدراسة	2-4
215	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع	3-4
216	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	4-4
217	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	5-4
218	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص الدراسي	6-4
219	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الإدارة التي يعمل فيها كل منهم	7-4
220	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة الوظيفية	8-4
221	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوي الوظيفي	9-4
222	توزيع شركات مجتمع الدراسة المستهدفة	10-4
224	حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري	11-4
225	التوزيع التكراري لعبارات قياس ممارسة الإدارة اللوجستية	12-4
227	التوزيع التكراري لعبارات قياس ثقافة الشركة	13-4
231	التوزيع التكراري لعبارات قياس تأييد الإدارة العليا	14-4
233	التوزيع التكراري لعبارات قياس التخطيط الإستراتيجي لجودة الخدمة	15-4
236	التوزيع التكراري لعبارات قياس إدارة الموارد البشرية	16-4
239	التوزيع التكراري لعبارات قياس الهياكل والاتصالات	17-4
242	التوزيع التكراري لعبارات قياس الأساليب التكنولوجية المستخدمة	18-4
244	التوزيع التكراري لعبارات قياس العناصر المادية المستخدمة	19-4
246	التوزيع التكراري لعبارات قياس العناصر غير المادية الممارسة في الشركات	20-4
250	التوزيع التكراري لعبارات قياس التخطيط اللوجستي	21-4
252	التوزيع التكراري لعبارات قياس تنفيذ الإستراتيجية اللوجستية	22-4
255	التوزيع التكراري لعبارات قياس أداء شبكة النقل والتوزيع	23-4
258	معامل ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة	24-4
262	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	25-4
263	ملخص نتائج اختبار الفرضية الأولى	26-4
265	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل وثقافة الشركة	27-4

266	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل تأييد الإدارة العليا	28-4
267	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل والتخطيط الإستراتيجي	29-4
268	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل الهياكل والاتصالات	30-4
269	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل وإدارة الموارد البشرية	31-4
270	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل والأساليب التكنولوجية	32-4
271	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل والعناصر المادية	33-4
272	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين المتغير المستقل والعناصر غير المادية	34-4
273	ملخص نتائج إثبات الفرضية الأولى	35-4
275	نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين جودة الخدمة اللوجستية وأداء قنوات النقل والتوزيع	36-4
276	ملخص إثبات الفرضية الثالثة	37-4
280	ملخص نتائج إثبات الفرضية الرابعة	38-4
283	ملخص نتائج إثبات الفرضية الخامسة	39-4

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
42	نموذج الدراسة : أثر تطبيق الإدارة اللوجستية علي أداء قنوات النقل والتوزيع	1-1
47	مصفوفة كيرنى اللوجستية	2-1
67	خدمات النقل متعدد الوسائط	3-1
78	نقطة إعادة الطلب	4-1
79	العلاقة العكسية للكمية الاقتصادية بين حجم الدفعة وعدد أوامر التوريد	5-1
89	وظائف التغليف	6-1
93	تنظيم إدارة اللوجستيات والإمداد في إدارة الإنتاج والعمليات	7-1
94	تنظيم إدارة اللوجستيات في إدارة التسويق والمبيعات	8-1
95	التنظيم المستقل لإدارة اللوجستيات والإمداد	9-1
96	التنظيم الداخلي لإدارة اللوجستيات	10-1
100	علاقة الإستراتيجية اللوجستية بالأداء	11-1
117	مراحل الفجوات الخمسة لقياس جودة الخدمة	12-1
131	تسلسل عمليات تحسين الجودة	13-1
133	تسلسل عمليات تحسين الجودة في الخدمة اللوجستية	14-1
134	عجلة التحسين المستمرة	15-1
137	خطوات تحليل الإطار المرجعي	16-1
139	مراحل تنفيذ الإطار المرجعي للجودة في الخدمات اللوجستية	17-1
140	هيكل العمليات اللوجستية المتوافقة مع الإستراتيجية الرئيسية	18-1
191	نموذج الدراسة بعد التعديلات	1-3
209	توزيع شركات الإمداد وشركات قنوات نقل وتجزين وتوزيع المشتقات البترولية	2-3
215	توزيع أفراد العينة حسب النوع	1-4
216	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	2-4
217	توزيع أفراد العينة حسب مؤهل التعليمي	3-4
218	توزيع أفراد العينة حسب التخصص الدراسي	4-4
219	توزيع أفراد العينة حسب الإدارة التي يعمل بها كل منهم	5-4
220	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة الوظيفية	6-4

221	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	7-4
261	العلاقة بين تطبيق وممارسة الإدارة اللوجستية وأداء قنوات النقل والتوزيع	8-4
263	العلاقة بين تطبيق وممارسة الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة اللوجستية	9-4
273	العلاقة بين مستوى جودة الخدمة اللوجستية وأداء قنوات النقل والتوزيع	10-4
277	توسط جودة الخدمة اللوجستية للعلاقة بين تطبيق الإدارة اللوجستية والأداء	11-4
281	تعديل الإستراتيجية اللوجستية للعلاقة بين جودة الخدمة اللوجستية والأداء .	12-4