



# إدارة الأعمال اللوجستية

مدخل التوزيع والامداد

الأستاذ الدكتور

زكريا أحمد عزام

الأستاذ الدكتور

علي فلاح الزعبي



رقم التصنيف : 658

المؤلف ومن هو في حكمه : علي فلاح الزعبي/ زكريا أحمد عزام

عنوان الكتاب : إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والامداد)

رقم الإيداع : 2011/7/3520

الواصفات : إدارة الأعمال

بيانات الناشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

### حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزأً أو تسجيله على اشترطة كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated, reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2012م - 1433هـ

الطبعة الثانية 2019م - 1440هـ

الطبعة الثالثة 2022م - 1443هـ

الطبعة الرابعة 2024م - 1445هـ



دار  
المسيرة  
للنشر والتوزيع

شركة جمال أحمد حيف وإخوانه

www.massira.jo

### عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059

الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640

صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والاضراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

# إدارة الأعمال اللوجستية

مدخل التوزيع والامداد

الأستاذ الدكتور

زكريا أحمد عزام

الأستاذ الدكتور

علي فلاح الزعبي



## الإهداء

إلى أرواح أمهاتنا الطاهرة..... إكراما ووفاء  
إلى والدينا..... إجلالاً وكراماً  
إلى أرواح شهداء الأمة الزكية..... تخليدا واعتزازا  
إلى قادة الغد ورواد المستقبل الأوفياء..... حبا وعرفانا  
إلى أهلنا وعزوتنا وأصحابنا وأصدقائنا..... وفاء واعتزازا

نهدي هذا الجهد العلمي المتواضع

## الفهرس

17.....	التقديم
19.....	المقدمة

### الباب الأول

#### ادارة الأعمال اللوجستية/ مدخل تمهيدي

25 .....	الفصل الأول: الأعمال اللوجستية/أسس ومفاهيم
25.....	تمهيد
26.....	مفهوم الأعمال اللوجستية.
29.....	ماهية الأعمال اللوجستية
31.....	مراحل التطور التاريخي للأعمال اللوجستية.
32.....	أهمية الأعمال اللوجستية.
34.....	أسباب وعوامل ظهور الأعمال اللوجستية
36.....	أهداف إدارة الأعمال اللوجستية وعناصر كلفتها
38.....	وظائف إدارة الأعمال اللوجستية
39.....	منافع ومحددات الأعمال اللوجستية
41.....	أنشطة الأعمال اللوجستية.
43.....	مكونات وعناصر مزيج الأعمال اللوجستية
44.....	أسس وركائز وأركان إدارة الأعمال اللوجستية
46.....	الإطار العام لتنظيم إدارة الأعمال اللوجستية
49.....	مهام واختصاصات ادارة الأعمال اللوجستية

53	عملية إدارة الأعمال اللوجستية .....
55	علاقات إدارة الأعمال اللوجستية بالإدارات الأخرى .....
58	علاقة عناصر مزيج الأعمال اللوجستية وعناصر المزيج التسويقي الأساسية .....
62	الأعمال اللوجستية وخدمة الزبائن .....
63	الأعمال اللوجستية ودورة حياة المنتج .....
65	الأعمال اللوجستية والجيوش .....
67	الأعمال اللوجستية والبيئة .....
67	مناخ إدارة الأعمال اللوجستية المتغير .....
70	إستراتيجية إدارة الأعمال اللوجستية .....
72	خاتمة الفصل الأول .....
73	أسئلة الفصل الأول .....
77	<b>الفصل الثاني: بيئة الأعمال اللوجستية .....</b>
77	تمهيد .....
78	مفهوم البيئة ومبررات دراستها .....
79	أقسام البيئة التسويقية .....
79	البيئة الخاصة .....
80	البيئة العامة .....
82	أنواع بيئة الأعمال اللوجستية .....
82	البيئة الداخلية للأعمال اللوجستية/ الجزئية (الميكروبية) .....
85	البيئة الخارجية للأعمال اللوجستية/ الكلية (الماكروبية) .....
87	تحليل بيئة الأعمال اللوجستية وفق (SWOT) .....
89	العوامل المؤثرة على الشركة ضمن بيئة الأعمال اللوجستية الرقمية .....
92	خاتمة الفصل الثاني .....

93	أسئلة الفصل الثاني
97	الفصل الثالث: نظم المعلومات اللوجستية
97	تمهيد
98	نظم المعلومات الإدارية
100	العوامل المؤثرة في تطور نظم المعلومات
102	أنواع نظم المعلومات الإدارية
105	ماهية نظم المعلومات اللوجستية
106	تعريف نظم المعلومات اللوجستية
107	أهمية وشروط نظم المعلومات اللوجستية
112	مميزات وفوائد نظم المعلومات اللوجستية
113	العوامل المؤثرة في نظام المعلومات اللوجستية
114	مكونات نظم المعلومات اللوجستية
115	أنواع أنظمة المعلومات اللوجستية
117	نظم المعلومات اللوجستية والاستراتيجيات التنافسية العامة
118	نظم المعلومات للعمليات اللوجستية
119	خاتمة الفصل الثالث
120	أسئلة الفصل الثالث

## الباب الثاني

### قنوات الأعمال اللوجستية

127	الفصل الرابع: ماهية قنوات الأعمال اللوجستية - عام
127	تمهيد
128	مفهوم ووظائف قنوات الأعمال اللوجستية

129	أهمية قنوات الأعمال اللوجستية.....
129	تخطيط واستراتيجية قنوات الأعمال اللوجستية.....
131	علاقة قنوات الأعمال اللوجستية بالوسطاء.....
132	انواع قنوات الأعمال اللوجستية.....
133	اشكال القنوات المتعددة للأعمال اللوجستية من قبل الشركات.....
136	تصميم قنوات الأعمال اللوجستية.....
137	طبيعة ادارة الصراع داخل قنوات الأعمال اللوجستية.....
139	ابعاد تقييم كفاءة قنوات الاعمال اللوجستية.....
140	معايير وطرق تقييم قنوات الأعمال اللوجستية.....
145	اسئلة الفصل الرابع.....
149	<b>الفصل الخامس: قنوات الأعمال اللوجستية الوظيفية.....</b>
149	تمهيد.....
149	أنواع مؤسسات الأعمال اللوجستية الوظيفية.....
150	الوسطاء والوكلاء.....
156	إدارة وحوافز قنوات الأعمال اللوجستية الوظيفية.....
158	خاتمة الفصل الخامس.....
159	أسئلة الفصل الخامس.....
171	<b>الفصل السادس: قنوات الأعمال اللوجستية التجارية.....</b>
171	تمهيد.....
172	مؤسسات تجار التجزئة.....
183	مؤسسات تجار الجملة.....
192	خاتمة الفصل السادس.....
193	أسئلة الفصل السادس.....



## الباب الثالث

### نظام التوزيع المادي

203	الفصل السابع: ماهية نظام التوزيع المادي – عام
203	تمهيد
204	مفهوم نظام التوزيع المادي
204	اهمية وكلفة نظام التوزيع المادي
206	منافع نظام التوزيع المادي
207	تطبيق بحوث العمليات على مشاكل نظام التوزيع المادي
207	علاقة التوزيع المادي وتشكيلة القوى البيعية
209	مكونات نظام التوزيع المادي
213	الفصل الثامن: ادارة وظيفه الشراء والمواد
213	تمهيد
214	أهداف إدارة الشراء والمواد
215	أهمية إدارة الشراء والمواد
216	سياسات واستراتيجيات إدارة الشراء والمواد
220	طرق الشراء وتوريد المواد
223	دورة عمليات الشراء والمواد
225	دور الشراء والتوريد في تحقيق أرباح الشركة
226	نقطة إعادة الشراء
227	علاقة الجودة بالشراء
227	دور السعر في قرار الشراء الاقتصادي
229	معايير قياس وتقييم اداء ادارة الشراء والمواد
230	طرق حصول الشركة على الموردين ومعايير تقييمهم

231	تجهيز الطلبات والأوامر
234	إدارة سلسلة التوريد
245	خاتمة الفصل الثامن
246	أسئلة الفصل الثامن
249	<b>الفصل التاسع: ادارة وظيفة النقل ووسائل النقل</b>
249	تمهيد
250	تعريف وظيفه النقل
250	أهمية وجود النقل
252	نطاق وظيفه النقل
252	عناصر ومكونات وظيفه النقل
253	بدائل اختيار خدمات النقل
254	أنواع وسائل النقل
254	وسائل النقل البري
256	وسائل النقل الجوي
257	وسائل النقل المائي
258	وسائل النقل بواسطة الانابيب
258	العوامل المؤثرة لاختيار وسائل النقل
259	أنواع وكالات النقل
263	أنواع مؤسسات النقل
266	خاتمة الفصل التاسع
267	أسئلة الفصل التاسع
271	<b>الفصل العاشر: إدارة التخزين والمخازن / المستودعات</b>
271	تمهيد

272	مفهوم وأبعاد وظيفة الخزن والمخازن
274	أهمية إدارة وظيفة الخزن والمخازن
275	أنواع وأشكال المخازن
277	عمليات ووظائف المخازن
279	القرارات الإستراتيجية في مجال الخزن والمخازن
281	عملية ومراحل اختيار مواقع المخازن
282	نظام الرقابة على الخزن والمخازن
287	المخازن اللوجستية
287	أنواع المخازن اللوجستية
288	العوامل المحددة لاختيار مواقع التخزين اللوجستية
289	خاتمة الفصل العاشر
290	أسئلة الفصل العاشر
293	<b>الفصل الحادي عشر: ادارة التغليف ومناولة المواد/ التسليم</b>
293	تمهيد
294	تعريف وأهداف وظيفة المناولة
294	أنواع وظيفة المناولة
295	عناصر وظيفة المناولة
296	وسائل وظيفة المناولة
297	أشكال وظيفة المناولة
298	العوامل المؤثرة في اختيار معدات ووسائل المناولة
298	وظيفة التغليف والتعبئة
298	أهمية وظيفة التغليف والتعبئة
299	تصميم التغليف

300	أهداف وظيفة التعبئة والتغليف
301	خاتمة الفصل الحادي عشر
302	أسئلة الفصل الحادي عشر
305	<b>الفصل الثاني عشر: الأعمال اللوجستية في صناعة الخدمات</b>
305	تمهيد
306	تعريف الخدمات اللوجستية
308	أهمية الخدمات اللوجستية
309	مفهوم وابعاد الخدمات اللوجستية
311	خصائص الخدمات اللوجستية
313	نطاق الخدمات اللوجستية
314	مفهوم وإدارة جودة الخدمات اللوجستية
317	طرق وقنوات الأعمال اللوجستية في صناعة الخدمات
319	قنوات الأعمال اللوجستية والشركات الربحية
319	قنوات التوزيع والشركات غير الربحية
321	خاتمة الفصل الثاني عشر
322	اسئلة الفصل الثاني عشر
325	<b>الفصل الثالث عشر: قنوات الأعمال اللوجستية الدولية</b>
325	تمهيد
326	اللوجستيات الكونية
327	اللوجستيات المتكاملة
327	تعريف وأبعاد عملية التسويق الدولي
328	أبعاد التسويق الدولي
329	أهداف التسويق الدولي

329	المساهمون في التسويق الدولي
330	أنواع قنوات الأعمال اللوجستية الدولية
331	أشكال الدخول إلى الأسواق الدولية
331	استراتيجية التصدير
334	استراتيجية الانتاج الخارجي
334	الترخيص
336	الشركات التجارية
336	المشاريع والاعمال التجارية المشتركة
337	الاستثمار المباشر
337	الاستثمار المشترك
337	مفاتيح نجاح استراتيجيات الأعمال اللوجستية الدولية
339	معايير اختيار استراتيجيات التسويق والأعمال اللوجستية الدولية
340	العوامل المؤثرة على استراتيجيات التسويق والأعمال اللوجستية الدولية
341	خاتمة الفصل الثالث عشر
342	أسئلة الفصل الثالث عشر
347	الملاحق
355	المراجع

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	موضوع الشكل	رقم الشكل
43	مكونات وعناصر إدارة الأعمال اللوجستية.	1-1
50	تنظيم إدارة الأعمال اللوجستية في الشركات الصناعية.	2-1
51	تنظيم إدارة الأعمال اللوجستية في الشركات التجارية.	3-1
51	تنظيم إدارة الأعمال اللوجستية في الشركات.	4-1
52	تنظيم إدارة الأعمال اللوجستية الداخلي حسب الأنشطة.	5-1
52	تنظيم إدارة الأعمال اللوجستية الداخلي حسب المناطق الجغرافية	6-1
57	علاقة إدارة التسويق وإدارة الأعمال اللوجستية.	7-1
82	عوامل البيئة الخارجية للأعمال اللوجستية.	1-2
115	مكونات نظام المعلومات اللوجستية	1-3
115	النظام المغلق.	2-3
116	النظام المفتوح.	3-3
117	النظام شبه المغلق.	4-3
130	سياسات تغطية السوق.	1-4
133	نموذج قناة التوزيع المباشرة.	2-4
134	نموذج قناة التوزيع القصيرة.	3-4
135	نموذج قناة التوزيع الطويلة التقليدية.	4-4
135	نموذج قناة التوزيع غير المباشرة.	5-4
140	معياري الربحية في تقييم قناة التوزيع	6-4
150	أنواع مؤسسات الأعمال اللوجستية الوظيفية	1-5
150	أنواع الوسطاء	2-5
151	أنواع الوسطاء والوكلاء.	3-5
151	أنواع الوكلاء والسماسة.	4-5
152	أنواع السماسة.	5-5

رقم الصفحة	موضوع الشكل	رقم الشكل
175	أنواع متاجر التجزئة الصغيرة.	1-6
176	أنواع متاجر التجزئة الكبيرة المتكاملة.	2-6
181	أنواع متاجر التجزئة الكبيرة المتكاملة.	3-6
185	أنواع مؤسسات متاجر الجملة.	4-6
186	أنواع مؤسسات تجار الجملة العاديين وفق التخصص.	5-6
187	أنواع مؤسسات تجار الجملة العاديين وفق المناطق الجغرافية.	6-6
188	أنواع مؤسسات تجار الجملة المتخصصين.	7-6
190	أنواع مؤسسات تجار الجملة المتكاملين.	8-6
205	كلف التوزيع المادي.	1-7
210	مكونات نظام التوزيع المادي.	2-7
240	نموذج طلب شراء	1-8
241	نموذج طلب عطاء	2-8
242	نموذج أمر شراء	3-8
243	نموذج استلام مواد	4-8
244	نموذج طلب صرف مواد	5-8
307	تتابع السلع - الخدمات واستمرارها.	1-12
315	نموذج جودة الخدمة اللوجستية.	2-12
318	نموذج قناة توزيع خدمات مباشرة.	3-12
318	نموذج قناة توزيع خدمات غير مباشرة.	4-12
334	أشكال الدخول للأسواق الدولية.	1-13

### قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
88	تحليل SWOT بيئة الأعمال اللوجستية.	1-2
218	الأسعار المتوقعة لعام 2011 / حالة دراسية	1-8

### قائمة الملاحق

رقم الصفحة	موضوع الملحق	رقم الملحق
347	معايير قياس وتقييم الأعمال اللوجستية	1
349	المعايير الأساسية في تقييم الموردين	2
351	المصطلحات العلمية للمساق الأكاديمي.	3