

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم : العلوم التجارية



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي  
تخصص : إمداد ونقل دولي

## دور النقل في تحسين جودة العملية اللوجستية دراسة حالة \_ ميناء مستغانم \_

إشراف الأستاذ:

د. عبد القادر بن شني

إعداد الطالبان:

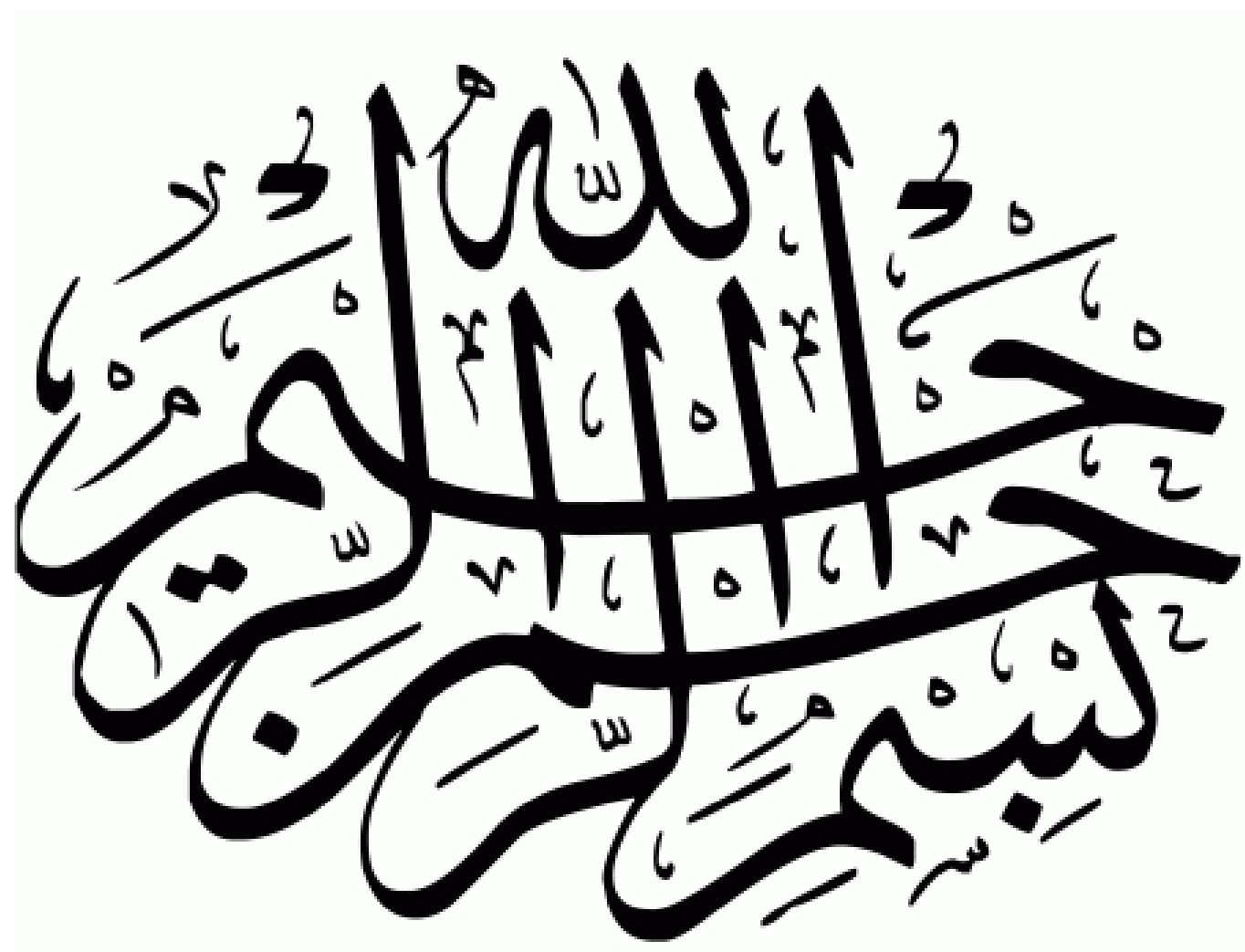
عدة بشكات

حبيب بغداد باي

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	يوسف بن شني	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم
مقررا	د. عبد القادر بن شني	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم
مناقشا	قادة شنين	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2024/2023



## شكر وتقدير

إن الشكر لله شكرا عظيما و الحمد لله حمدا كثيرا الذي أعاننا في إنجاز هذا

الدراسة

نتوجه بجزيل الشكر و الامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب او من بعيد على إنجاز هذا

العمل و في تذليل ما واجهنا من صعوبات و نخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور بن

شني عبد القادر، الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة التي كانت عوننا لنا و لا يفوتنا أن

نشكر كل أساتذة الإمداد والنقل الدولي كما اقدم الشكر إلى كل من ساهم في نجاحنا و لم

يبخل بتعليمنا للوصول الى مستوى أرقى داعينا الله عز و جل أن ينير قلوبهم بالعلم و أن

يجزيهم عطاءه.

## اهداء

الهي لا يطيب الليل إلا بشركك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك،  
و لا تطيب اللحظات إلا بذكرك ،أما بعد:  
أهدي هذا العمل إلى:

\_ إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له أماله، إلى من  
كان يدفعني قدما نحو الإمام لنيل المبتغى، إلى الإنسان الذي امتلك  
الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام، إلى  
من علمني العطاء دون انتظار، إلى من احمل اسمه بكل افتخار،  
"أبي" حفظه الله ورعاه

\_ إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي  
صبرت على كل شيء، إلى التي رعنتني و كانت سندي في  
الشدائد، إلى بسمة الحياة و سر الوجود، إلى من كان دعائها سر  
نجاحي و حنانها بلسم جراحي " أمي الحبيبة" حفظها الله ورعاها  
إلى من حبهم يجري في عروقي، إلى من بهم أكبر و عليهم  
اعتمد، إلى من عرفت معهم معنى الحياة إخوتي  
إلى القلوب الطاهرة و النفوس العفيفة إلى الإخوة التي لم  
تلدهم أمي زميلاتي و زملائي في الدراسة  
إلى كل من يؤمن بان بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا و في  
أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى....

عدة بشكات

## أهـ داء

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك،  
و لا تطيب اللحظات إلا بذكرك، أما بعد:

أهدي هذا العمل إلى:

\_ إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له أماله، إلى من  
كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى الإنسان الذي امتلك  
الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام، إلى  
من علمني العطاء دون انتظار، إلى من احمل اسمه بكل افتخار،  
"أبي" حفظه الله ورعاه

\_ إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي  
صبرت على كل شيء، إلى التي رعتني و كانت سندي في  
الشدائد، إلى بسملة الحياة و سر الوجود، إلى من كان دعائها سر  
نجاحي و حنانها بلسم جراحي " أمي الحبيبة" حفظها الله ورعاه  
إلى من حبهم يجري في عروقي، إلى من بهم أكبر و عليهم  
اعتمد، إلى من عرفت معهم معنى الحياة إخوتي  
إلى القلوب الطاهرة و النفوس العفيفة إلى الإخوة التي لم  
تلدهم أمي زميلاتي و زملاني في الدراسة  
إلى كل من يؤمن بان بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا و في أنفسنا  
قبل أن تكون في أشياء أخرى.

بغداد باي حبيب

# فهرس المحتويات

## الفهرس العام

الصفحة	الموضوع
	شكر و عرّفان
	إهداء
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: مفاهيم عامة حول النقل</b>	
01	<b>تمهيد:</b>
02	<b>المبحث الأول: ماهية النقل</b>
02	المطلب الأول: تعريف النقل وتاريخ نشأته
06	المطلب الثاني: خصائص النقل وأهميته
12	<b>المبحث الثاني: أنواع النقل والعوامل المؤثرة فيه</b>
13	المطلب الأول: أنواع النقل وتقسيماته
19	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في النقل
25	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي حول جودة العملية اللوجستية</b>	
26	<b>المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجودة اللوجستية</b>
26	المطلب الأول: تعريف الخدمات اللوجستية
33	المطلب الثاني: جودة الخدمة اللوجستية:
37	<b>المبحث الثاني: مكانة النقل في تحسين الجودة اللوجستية</b>
37	المطلب الأول: : تعريف النقل من المنظور اللوجستي وأهميته في سلسلة اللوجستيات
38	المطلب الثاني: علاقة اللوجستيات بالنقل
	<b>خلاصة الفصل</b>
<b>الفصل التطبيقي: دراسة حالة مركز الجوّاري للضرائب بمستغانم</b>	
42	<b>المبحث الأول: لمحة تاريخية حول مؤسسة ميناء مستغانم</b>
42	المطلب الأول: نشأة مؤسسة ميناء مستغانم

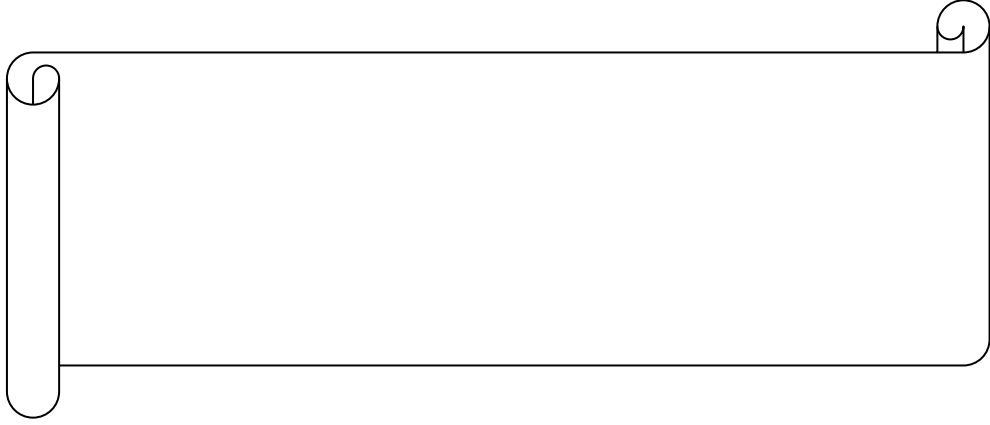
49	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة ميناء مستغانم
55	المبحث الثاني: لوجستيات النقل على مستوى ميناء مستغانم
55	المطلب الأول: استقبال السفينة والتسهيلات المينائية
59	المطلب الثاني: عمليتي الشحن والتفريغ عند وصول السفينة
63	خلاصة الفصل
64	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع

### قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
48	طول الارصفة ومساحة عبور التخزين	الجدول 01
61	وسائل الشحن والتفريغ	الجدول 02
62	حركة السفن على مستوى الميناء	الجدول 03
62	حركة السفن داخل الميناء ( دخول /خروج)	الجدول 04
62	زمن مكوث السفن .	الجدول 05

### قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
39	مصفوفة كيرني اللوجستية	الشكل 01
62	رسم بياني لحركة السفن داخل وخارج الميناء	الشكل 02
63	رسم بياني لزمن مكوث السفن في الميناء	الشكل 03



مقدمة

يعتبر موضوع اللوجستيك من المواضيع الهامة والحديثة سواء على المستوى التطبيقي أو الأكاديمي حيث لم يبدأ الاهتمام به إلا أثناء الحرب العالمية الثانية أين تم تطبيقه في المجال العسكري وهذا بتوفير متطلبات الحرب والمحاربين بزيادة سرعة النقل وتوزيع المواد الغذائية بطريقة ووقت مناسبين ولم يقتصر على هذا فقط إذ أصبح يقترن أيضا بالتنظيم، التخطيط ونقل الذخائر وقطع الغيار. هذا في المجال العسكري أما اقتصاديا فقد بدأ الاهتمام باللوجستيك للضرورة الملحة التي تفرضها المنافسة الناجمة عن تطور المؤسسات والتي تتطلب تقليص التكاليف وتحسين الخدمات للزبائن من ناحية الكم والنوع من أجل تحقيق مردودية عالية وتوسيع نشاطها وفتح مجالات أوسع للتبادل إلى جانب حصولها على مكانة داخل السوق.

فاللوجستيك أصبح وظيفة مهمة من وظائف المؤسسة الإنتاجية والتجارية وللنمو الاقتصادي فيما يتعلق بالاحتياجات المادية المتضمنة التموين، الإنتاج التوزيع، وكذلك تدفق المعلومات.

ومن بين أنشطة اللوجستيك الرئيسية نجد النقل الذي يعتبر المحرك الرئيسي للوجستيك حيث يقوم بعملية ربط مناطق الإنتاج بمناطق التوزيع وهو يحتل المرتبة الأولى في تكاليف اللوجستيك وتسعى مختلف المؤسسات للتقليل من تكاليف النقل من خلال اختيار أنماط نقل أقل تكلفة وأكثر سرعة وفعالية وهذا يؤدي إلى التأثير على البيئة من خلال الافرازات المختلفة من وسائل النقل.

وبناء على ما ذكرنا بالنظر إلى أهمية النقل في اللوجستيك ودوره الكبير فيه جاءت إشكالية البحث كما يلي: **ما هو دور النقل في تحسين جودة العملية اللوجستية؟** ولإلمام بكل جوانب الدراسة نجزي هذه الإشكالية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي مكانة النقل في اللوجستيك بميناء مستغانم؟

- كيف يؤثر النقل على جودة العملية اللوجستية؟

### ❖ فرضيات البحث

من أجل معالجة الإشكالية السابقة تم وضع عدة فرضيات سيتم اختبار مدى صلاحيتها من عدمه من خلال الدراسة:

**الأولى:** إستراتيجية نقل بكامل مراحلها أداة مهمة تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة ومن بينها الأهداف اللوجستية .

**الثانية:**تقدم المؤسسة خدمات لوجستية شحن و تفريغ، تخزين، مناولة لعملائها في حالة الطلب عليها فقط و الاتفاق مع العميل.

### ❖ أهداف الدراسة

يمكن القول أن هذه الدراسة تهدف إلى توضيح العلاقة بين النقل واللوجستيك وإلى أي مدى يؤثر النقل على جودة الخدمات والعمليات اللوجستية، مع إسقاط الجانب النظري على مؤسسة ميناء مستغانم من أجل معرفة كيف يؤثر النقل على جودة العملية اللوجستية.

### ❖ دوافع اختيار الموضوع:

الدوافع الذاتية تتمثل في كون هذه الدراسة تدخل ضمن تخصصنا، أما عن الأسباب الموضوعية هي نقص الدراسات في هذا الموضوع ولم يعطى له حقه في الدراسة و البحث .

### منهج الدراسة

بناء على طبيعة الموضوع تم الاعتماد على مجموعة من المناهج العملية المكتملة لبعضها البعض ولدراسة موضوعنا بطريقة جيدة استخدمنا المنهج الوصفي الذي يركز على الوصف والتحليل.

### تقسيم الدراسة

من اجل الإلمام بجوانب الموضوع والإجابة على إشكالية الدراسة والإحاطة بتساؤلاتها الفرعية واختيار الفرضيات المصاغة سابقا ثم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول نبدأها بمقدمة عامة ونختتمها بخاتمة عامة حيث تناولنا في:

❖ الفصل الأول: مفاهيم عامة حول النقل ، والذي قسمناه بدوره إلى مبحثين

▪ المبحث الأول: ماهية النقل.

▪ المبحث الثاني: أنواع النقل والعوامل المؤثرة فيه.

❖ أما الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى مفاهيم عامة حول الجودة اللوجستية، وتناولناه بدوره في مبحثين:

❖ المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الجودة اللوجستية،

❖ المبحث الثاني: مكانة النقل في تحسين الجودة اللوجستية

الفصل الثالث يعد الجانب التطبيقي و يتمثل في الدراسة الميدانية التي قمنا بها ومقسمة إلى مبحثين يتناول المبحث الأول التعريف بمؤسسة ميناء مستغانم ، أما المبحث الثاني فنختص به دراسة لوجستيات النقل.

# الفصل الأول: مفاهيم عامة حول النقل

## عامة حول النقل

تمهيد:

يعتبر قطاع النقل قطاع اقتصادي قائم بذاته يقدم خدمة ضرورية للمجتمع سواء كان نقل البضائع أو المسافرين، كما أنه يعتبر أساس الحياة الاقتصادية والاجتماعية، حيث يقاس تقدم الأمم بمدى فعالية نظام النقل فيها وتلبيةه لحاجة المواطنين واحتواءه لمختلف شروط الراحة والأمن وسرعة الأداء، فالنقل يعتبر أحد الأنشطة المتداخلة بشكل مباشر في الحياة اليومية، وتختلف وسائله باختلاف الأنماط التي تتمثل في النقل البري والبحري والجوي وبناء على ذلك سوف يتم التطرق في هذا الفصل إلى عرض مقارنة نظرية حول النقل وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

✓ المبحث الأول ماهية النقل.

✓ المبحث الثاني أنواع النقل والعوامل المؤثرة فيه.

المبحث الأول ماهية النقل

## عامة حول النقل

إن المقاربة المفاهيمية لنشاط النقل لها من الأهمية بما كان لفهم جوانب هذا القطاع -  
وعليه من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مفاهيم عامة متعلقة بالنقل من تعريف و تاريخ  
نشأة وخصائص وهذا في مطلبين كمايلي:

### المطلب الأول تعريف النقل وتاريخ نشأته

#### الفرع الأول تعريف النقل

هناك عدة مفاهيم للنقل أبرزها :

#### أولاً: التعرف اللغوي

- النقل لغة من نقل ينقل نقلاً، نقل الشيء أي حوله من مكان لمكان، نقل الكلام أي رواه  
عنه.<sup>1</sup>

\_ و عرف مجمع اللغة العربية النقل على أنه العملية التي يتم بها تغيير مكان السلع و  
الأشخاص و لها وسائل عدة في البر و البحر و الجو.<sup>2</sup>

#### ثانياً: التعريف القانوني:

تطرق المشرع الجزائري لتعريف النقل نظراً للأهمية التي يحققها في مختلف جوانب  
الحياة الاقتصادية الاجتماعية، السياسية و حتى العمرانية، حيث حدد مفهوم النقل حسب نص  
المادة 02 من القانون رقم 13-01 بأنه "كل نشاط يقوم من خلاله شخص طبيعي أو  
اعتباري بنقل أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر عبر

الطريق أو سكة حديد على متن مركبة ملائمة".<sup>3</sup>

من خلال هذا التعريف تم التأكيد على ضرورة أن يتم النقل عن طريق مركبة تتوفر  
على شروط معينة دون تحديدها، مع إضفاء الصبغة القانونية لنشاط النقل حتى يتمتع بالعناية  
و الحماية القانونية اللازمة .

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، إقتصاديات النقل و التنمية في إطار ضوابط التنمية المستدامة، ألفا للنشر و التوزيع الطبعة الأولى، قسنطينة الج ازر، 2017، ص 20

<sup>2</sup> سعيد عبده، جغرافيا النقل مغازها و مرماها، مكتبة الأنجلو للنشر، مصر، 2007، ص 42

<sup>3</sup> القانون رقم 13-01 المؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1422 الموافق 7 غشت سنة 2001، يتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه، ص 44 .

## عامّة حول النقل

من الملاحظ أن التعريفين السابقين للنقل تم التركيز فيهما على المنفعة المكانية للسلع و الأشخاص التي تحققها وسائل النقل .

### ثالثاً: التعريف الاقتصادي

هناك مفهوم للنقل من المنظور الاقتصادي، حيث و بالرغم من وضوح مسألة النقل للوهلة الأولى من حيث دلالاته، إلا أن تعريفات المختصين تباينت و اختلفت، إذ يرى "هانز أدلر" الخبير في شؤون النقل لدى البنك الدولي للإنشاء و التعمير ( BIRD ) أن النقل " يعبر عن خدمة أو حدث لإيصال مراكز الإنتاج و المناطق الأهلة بالسكان مع بعضها، أي مع مراكز الاستهلاك".<sup>1</sup>

في تحليل لهذا التعريف يتبين أن أدلر ركز فيه على مسألة العلاقة بين الإنتاج و الاستهلاك كما طرح في نفس الوقت جانب الاتصال بين المناطق الأهلة بالسكان، مؤكداً من خلال ذلك على دور النقل في التطوير الحضاري و توسيع السوق أو تسهيل الانسياب إلى أبعد مدى للمنتجات و الأشخاص .

### رابعاً: المفهوم الإجرائي للنقل

تعددت تعاريف النقل التي قدمها باحثون ينتمون إلى مختلف المدارس التي تناولت فيها نشاط النقل باعتباره أحد أشكال الفعالية البشرية المرتبطة بمستويات متنوعة من التنظيم و التقنيات المتنوعة و باستقراء المعاني التي تناولها هؤلاء الباحثين، يمكن لنا الحصول على صياغة شاملة و متكاملة لمفهوم النقل على أنه "أحد فروع النشاط الاقتصادي و الاجتماعي و الخدماتي، يهدف إلى تسهيل انتقال الأشخاص و نقل المنتجات من مكان إلى آخر، باستخدام و وسائل نقل مختلفة وفق متطلبات الإنتاج الاجتماعي المرتبط بتقسيم العمل و مستلزمات سد الحاجات المادية و الاجتماعية للسكان و هو يساعد في توحيد السوق و توسيع العمران و يسهل تبادل خبرات الحياة الاجتماعية و التواصل الحضاري"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - هانز ادلر ،التخطيط في قطاع النقل و مشاريع النقل، ترجمة عبد القادر ولي، بغداد، 1970، ص 7 .

<sup>2</sup> - مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص 27 .

## عامة حول النقل

بالإضافة إلى هذا التوافق من حيث المفهوم العام للنقل يمكن أن نشير إلى اختلاف واقع بين علماء الاقتصاد في تصنيف طبيعة النقل فيما إذا كان صناعة أم خدمة، فاتجه البعض إلى أنها وسيلة أيا كان نوعها تعتبر من الخدمات باعتبار أن تشغيل أي وسيلة من وسائل النقل لا ينتج عنها منتج يمكن استهلاكه في حين يارها البعض الآخر كصناعة باعتبار أن صفة الصناعة لا يعني خلق مادة في صورة منتج صناعي و لكن الصناعة قد تكون في أي شكل يحقق منفعة عامة و خاصة ، فنقل منتج يتم استهلاكه فور توفره و لا يمكن تأجيله أو تخزينه، و بذلك فالمنتج في صناعة النقل هو توفير المكان.

## الفرع الثاني النشأة و التطور التاريخي للنقل

عرف الإنسان النقل منذ بداية الحياة الإنسانية، حيث عرف النقل تراكما تاريخيا يمكن ذكر أهم محطاته من خلال المراحل التالية :

### أولاً: بداية النقل

خلال 990 ألف عام الأولى من وجود الإنسان على وجه الأرض لم يحدث أي تقدم في وسائل النقل حيث كان الإنسان ينتقل من مكان لآخر على قدميه، حاملا حاجاته في يديه، و خلال العشرة آلاف سنة الأخيرة بدأ الإنسان يستخدم الحيوان كوسيلة نقل و مازال حتى الآن في بعض الأماكن من العالم، و منذ ثلاثة أو أربعة آلاف سنة عرف الإنسان الطوف و القارب، و جاء بعد ذلك الشراع كأول أداة لتطويع قوى الطبيعة، و يعتبر اكتشاف العجلة بمثابة الثورة الأولى في مجال النقل، و التي بدأ تطورها منذ حوالي خمسة آلاف سنة، و قد ظل الشراع و العجلة يستخدمان بقوة الرياح و العضلات ما يقارب من خمسة آلاف سنة أو أكثر.

### ثانياً: عصر القوة الميكانيكية

بدأ عصر القوة الميكانيكية مع بداية القرن الـ 19، فقامت السفن التجارية و القاطرات البخارية بخدمة النقل في هذا القرن، تلا بعد ذلك ببضع سنوات آلات الاحتراق الداخلي

## عامة حول النقل

فخلقت بعدا جديدا في عملية النقل<sup>1</sup> و يرجع الفضل في ذلك إلى بريطانيا مهد الثورة الصناعية<sup>2</sup>، كما أدى تحسين الطرق و تقدم صناعة السيارات إلى وضع العالم على إطارات من المطاط، ثم استخدام الإطارات الهوائية عام 1888 هذا و قد شهد العالم سنة 1954 أول غواصة تستخدم الطاقة النووية.<sup>3</sup>

## ثالثا: النقل الجوي في عصر ما فوق سرعة الصوت

قبل 400 سنة اكتشف الصينيون الطائرة الورقية، و لقد كان لنجاح هذه المحاولة دور كبير في تشجيع الإنسان على الطيران، إن أول تجربة ناجحة للطيران بالبالون في 18 أوت 1709 قام بها مارتوميدي و في 1783 قام كل من جوزيف و جاك باختراع منطاد يعمل على الهواء الحار، لينجح الأخوان رايت سنة 1903 من صناعة نموذج طائرة يمكن الإنسان من الطيران، لتستخدم الطائرة النفاثة في عام 1931.<sup>4</sup>

## رابعا: عصر الفضاء

تم اجتياز آخر حاجز للتحرك نحو آفاق جديدة بإرسال مركبة إلى الفضاء SPUTNIK لتدور حول الأرض سنة 1957، و بعد ذلك أرسل أول رجل ليدير في الفضاء الخارجي و يعود إلى الأرض سنة 1961 و في عام 1964 هبطت سفينة الفضاء RANGER VII على القمر.<sup>5</sup>

## المطلب الثاني: خصائص النقل وأهميته

### أولا: خصائص النقل:

يعتبر النقل نشاطا خديما يشترك مع باقي الخدمات في جملة من الخصائص التي

نذكرها

1- مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص 28 .

2. على عبد السلام المعزاوي، إقتصاديات النقل، دار السلام للطباعة و النشر و التوزيع و الترجمة، ط1، 2006 ص 98

3- على عبد السلام المعزاوي، المرجع السابق، ص 9

4- ردينة عثمان يوسف، إدارة خدمات النقل الجوي، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 189 .

5- ردينة عثمان يوسف، مرجع السابق، 197

## عامة حول النقل

فيما يلي<sup>1</sup>:

### 1- النقل خدمة غير ملموسة (L'intangibilité):

حيث تتصف خدمات النقل ككل الخدمات بكونها غير ملموسة<sup>2</sup>، وقد أشار إلى هذا آدم سميث في القرن الثامن عشر، حيث اعتبر أن ما يميز الخدمات آنية الإنتاج والاستهلاك وأنها تالفة لحظة إنتاجها، فلا يمكن للمستفيد لمسها أو رؤيتها قبل الإقدام على شرائها، هذا ما جعل المستفيد من خدمة النقل غير قادر على إصدار حكمه على الخدمة، وأن اتخاذ قرار بشأنها يكون اصعب من السلع المادية، هذا ما يزيد من عامل المخاطرة الملازم للمنتجات الخدمية عموماً، لعدم إمكانية تقديم عينات منها، مما قد يجعل المستفيد لا يستطيع تصور نوع وجودة هذه الخدمة ويعتمد كلياً على توضيحات وعود مقدم الخدمة وفكرته الخاصة عن الخدمة، لهذا كان الإعلان عن خدمات النقل وترويجها أقل استعمالاً مقارنة بالإعلان على المنتجات المادية، وأصبح الاهتمام بتطوير خدمة النقل بتوضيح المنافع التي تعود على المستفيد بعد استخدام وسائلها، يترتب عن هذه الخاصية مايلي: صعوبة توفير عينات من خدمة النقل؛ صعوبة الخدمات المتنافسة بهدف التمييز بينها قبل الحصول عليها، صعوبة تحديد نوعية وجودة الخدمة إلا بعد عملية التقييم؛ الاعتماد على سعر الخدمة لتحديد جودتها، أن السعر يعبر على كفاءة البائع في إدارة موارده وإمكاناته؛ عند تقديم الخدمة يتطلب الأمر بذل المزيد من الجهد لإرضاء المستفيد<sup>3</sup>.

### 2- النقل خدمة تتصف بالتلازمية و اللانفصالية (L'indissociabilité):

نقصد من ذلك أن خدمة النقل غير قابلة للتجزئة، هذه الخاصية تظهر الترابط الشديد بين الخدمة وبين مقدمها، فيصعب الفصل بينهما مما يستوجب حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، ففي الخدمات يساهم المستفيد في إنتاجها، إذ لا يمكن بالشكل المطلوب إلا بمشاركة المستفيد، مع العلم أن تواجد المقدم والمستفيد من الخدمة يؤثر على النتائج المتوقعة

<sup>1</sup>شنبى صورية، استخدام إستراتيجية النقل الذكي كأداة لدعم أدوات النقل المستدام - دراسة متطلبات التطبيق في النقل البري بالجزائر-، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2017، ص: 24.

<sup>2</sup>يسريه فراج محمد فراج، إدارة النقل: قضايا الحاضر وتوجهات المستقبل مطبعة الإسراء، جامعة حلوان: مصر 2003، ص: 31-

<sup>3</sup>- زوليخة قنطري، سياسات نقل الأشخاص في الجزائر واقع وآفاق، دراسة حالة منظومة النقل لمدينة الجزائر، أطروحة دكتوراه، شعبة تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2014، ص: 9.

## عامة حول النقل

من الخدمة للعديد من الخدمات و أو لها النقل، مما جعل هيئات النقل تسخر إمكانياتها لتطوير مهارات مقدمي الخدمة لتنعكس ايجابا على عملية تقديمها ولتحقيق ميزة تنافسية لخدمته، حيث تستهلك منذ لحظة تقديمها، فمن غير الممكن تخزينها وهذا ما نعرضه في العنصر الموالي ويترتب عن هذه الخاصية ما يأتي:

- تزامن إنتاج وتقديم الخدمة، إن إنتاجها وتقديمها يتم في مكان واحد، هذا ما يعرف بعدم قابلية الفصل بين الخدمة والحصول عليها.
- الخدمة تنتج وتستهلك في نفس وقت الشراء.
- الخدمة تفقد قيمتها ونفعها عند تغير أي خاصية من خصائصها<sup>1</sup>.

### 3- النقل خدمة غير قابلة للتخزين ( أو القابلية للتلف La Périssabilité):

هذه الخاصية مرتبطة بدرجة عدم الملموسية و التلازمية سابقة الذكر فتعتبر خدمة النقل مستهلكة منذ لحظة تقديمها، فمن غير الممكن تخزينها ، فلا يمكن إكسابها منفعة زمنية من التخزين لتزامن كل من الإنتاج و الاستهلاك وخدمة النقل تكتسب قيمتها من الوقت الذي تؤدي فيه، حيث أن المقاعد الخالية في السفينة ، الطائرة ، القطار أو الحافلة لا يمكن تخزينها والاستفادة منها في المرحلة الأولى من العرض، فمن خلال هذه الخاصية، نجد أن الخدمة غير المستهلكة والتي لا يمكن تخزينها تزول مما يستوجب على هيئات النقل أن تبحث عن تحقيق التوازن بين إمكانياتها "مستوى العرض ومستوى الطلب" والبحث عن حالة التوازن بينهما، ومن الضروري أن تكون هناك عناية فائقة بإدارة الطلب على الخدمة وجدولة التقلب في الطلب بحيث يتحقق التوازن بين الارتفاعات والانخفاضات كما تساعد استراتيجية وتقنيات التسعير على تحقيق الانتظام في الطلب على الخدمات وتحقيق التوازن بين العرض والطلب<sup>2</sup>.

### 4- التباين في تقديم خدمة النقل: التي يقصد منها التغير وعدم التماثل (La Variabilité):

<sup>1</sup> سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الإسكندرية، الدار الجامعية: مصر، 2001، ص: 125-127.  
<sup>2</sup> زوليخة قنطري، مرجع سابق، ص: 10.

## عامة حول النقل

إن خاصية التباين والاختلاف تبقى ملازمة لكل الخدمات مادامت تعتمد على مهارة وأسلوب وكفاءة مقدميها ومكان وزمان تقديمها، فخدمة النقل ككل الخدمات متغيرة حسب أوقات وظروف إنجازها ففي غالب الأحيان يستحيل تنميط إنتاج خدمة النقل وجعلها متماثلة، ذلك أنها تعتمد على من يقدمها وعلى أسلوب تقديمها وعلى ظروف وقت العرض، قد يختلف تقديم الخدمة حتى بالنسبة لنفس الشخص فهي غير ثابتة، ويرجع ذلك لاختلاف مهارات و قدورات مقدم نفس الخدمة من مستفيد إلى آخر، كما أن عنصر الخطأ في إنتاج الخدمات يكون أكبر من إنتاج السلع المادية، اشتراك المستفيد في إنتاج الخدمة باحتياجات خاصة ومميزة، مما يصعب عملية المقارنة لاختيار الأفضل إلا بعد التجربة والاستعمال .

### 5- خاصية عدم نقل ملكية خدمة النقل:

إن خدمة النقل لا تنقل ملكيتها من مقدم الخدمة إلى المستفيد عند القيام بتقديمها أو بيعها، بل تنتقل منفعتها فقط، للمستهلك الحق في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها (مثل مقعد في الطائرة...) حيث يكون الدفع بهدف الاستعمال أو الاستئجار فقط، وليس هناك دور للتجار، فتوزيعها يقتصر على السماسرة و الوكلاء، كما لا يمكن نقل ملكيتها من المستفيد للشخص المارفق له، على اعتبار أن هذا المستفيد يحق له استعمال الخدمة لفترة زمنية معينة كما سبق ذكره، في حين نجد أن المستهلك السلعة يحق له استعمالها وامتلاكها والتصرف فيها ومنحها للآخرين<sup>1</sup>.

6-تزايد دور المستفيد من الخدمة في تحديد جودة الخدمة التي يحصل عليها: حيث أن قياس جودة الخدمة تعتمد على أسلوب ولاء المستفيد ودرجة الرضا لديه .

### 7- عدم وجود امكانية رد خدمة النقل:

من خصائص خدمة النقل أنه لا يمكن ردها مرة أخرى في حالة إذا حصل عليها العميل ووجدها لا تناسب متطلباته، على عكس الحال بالنسبة للسلع المعيبة الذي يمكن أن يردها العميل للبائع مرة أخرى واسترداد قيمتها<sup>2</sup>.

بالإضافة إلى الخصائص الأساسية لخدمات النقل يمكن ذكر العديد من الخصائص الأخرى ويعتبرها البعض خصائص ثانوية أهمها ما يأتي<sup>1</sup>:

1- المرجع السابق ، ص :11.

2- المرجع السابق، ص :12.

## عامة حول النقل

- اختلاف أرس المال الواجب توفره من خدمة نقل إلى أخرى، فأرس مال مخصص لإقامة السكك الحديدية لا يشابه أرس مال مخصص لبناء المطارات.
- خدمات النقل خلافا تقريبا عن كل الخدمات تسبب تلوث البيئة.
- تقديم الخدمات بنفس النوعية والجودة يستوجب استعمال وسائل وأساليب مختلفة كون خدمات النقل غير متجانسة.
- عدم استعمال لفظ العميل بكثرة، فمثلا يطلق عليه المستفيد أو المسافر.
- عدم استقرار حجم الطلب على الخدمات .

## ثانيا: أهمية النقل:

### 1. أهمية النقل ومكانته في الاقتصاد:

تتضح مكانة النقل وأهميته في الاقتصاد الوطني من خلال العناصر

التالية:<sup>2</sup>

### ■ التأثير على إستراتيجية التنمية الاقتصادية:

يأتي قطاع النقل على أرس القطاعات التي تدعم الهيكل الاقتصادي ويعتبر الركيزة الأساسية للاقتصاد القومي، حيث يمثل دعامة أساسية من دعائم التقدم ولا يمكن تصور تحقق النمو المتوازن بين قطاعات الاقتصاد القومي دون تأمين احتياجات تلك القطاعات من النقل، كما يساهم قطاع النقل في التنمية الاقتصادية من خلال ربط مناطق الإنتاج بمناطق الاستهلاك وتأمين انتقال الأفراد.

### ➤ انتقال العمالة وزيادة أرس المال:

يعتبر قطاع النقل أحد أهم القطاعات التي توفر الكثير من فرص العمل في المجتمع، ذلك أن العنصر البشري هو الأساس الذي تقوم عليه عملية النقل بما تتطلبه العملية من جهد بشري في إنجاح مهامها، ويساهم النقل في زيادة معدلات التكوين الرأسمالي (المادي

1- قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع: الأردن، 2006، ص: 57-58.

2 لوهابي وليد، النقل الحضري الجماعي ( دراسة حالة الخط الحضري بوزوارن-المحطة الجديدة باتنة )، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد النقل والإمداد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010/2011، ص ص4-6.

## عامة حول النقل

والبشري) حيث تعمل خدمات قطاع النقل على تسيير عملية انتقال المعرفة التكنولوجية التي تزداد فاعليتها في رفع معدلات النمو الاقتصادي، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الطاقة الإنتاجية والتي تعد بدورها من أهم محددات التنمية الاقتصادية.

### ■ الترابط والتكامل الاقتصادي:

حيث يؤثر النقل في معالجة عامل المسافة والبعد وتوسيع السوق واستغلال الموارد الطبيعية والبشرية، وزيادة الإنتاج، وانتقال السلع، واليد العاملة إلى الأماكن التي تكون فيها أكثر نفعاً وتوطين المشاريع في الأماكن ذات الجدوى الاقتصادية الأفضل، وبالتالي تدعيم علاقات التكامل الاقتصادي بين مختلف الصناعات ومختلف القطاعات الاقتصادية.

### ■ تحسين مركز ميزان المدفوعات:

وذلك من خلال زيادة طاقة الدولة التصديرية وتحقيق مزيد من العملات الأجنبية، إلى جانب توفير الواردات من السلع الإنمائية التي يوجه جانب منها لتشجيع الصناعات التي تخصص في إنتاج الصادرات من جهة وتوفير بدائل الواردات من جهة أخرى، وبالتالي تخفيض معدلات عجز ميزان المدفوعات.

### ■ العولمة:

للنقل دور مهم في العولمة إذ يلعب دور كبير في التأثير على تكوين المجتمعات الحضرية، كما يساعد على نقل التكنولوجيا، والتقنيات الحديثة إلى تقدم وتوسع المدن وتطورها، وتقريب المسافات لتتنقل الأشخاص والبضائع على حد سواء.

## 2- دور النقل في إحداث التغيرات الاجتماعية

تتمثل أهمية النقل في هذا المجال في مايلي:<sup>1</sup>

■ يعتبر قطاع النقل من أهم دعائم التقدم التي يركز عليها اقتصاد الدولة، حيث يلعب الدور الفعال في تحقيق الاندماج والتكامل بين مختلف القطاعات الاقتصادية الإنتاجية والخدمية.

<sup>1</sup>سياري نواره، دراسة سوق النقل الحضري العمومي بالحافلات (دراسة حالة مدينة قسنطينة)، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2013/2014، ص ص 15-16.

## عامة حول النقل

- يعد النقل من الأبعاد الاقتصادية والحضرية الأساسية التي تركز عليها المدن، حيث أن حركة النقل المرنة والسريعة التي تستجيب لمتطلبات السكان المختلفة ستؤثر على نمو وتطور تلك المنطقة.
- يقيس النقل المنفعة المكانية للسلع والخدمات على ضوء المسافة التي تربط بين مراكز الإنتاج والتوزيع (الأسواق)، والمنفعة الزمانية على ضوء الزمن المستغرق لتحقيق وضمان هذا الربط.
- توفر شبكة طرق برية فعالة له تأثير غير مباشر على بعض الهياكل القاعدية الأخرى المتمثلة في الشبكات الأرضية للهاتف، أنابيب الغاز والمياه، شبكات الكهرباء وغيرها.
- يساهم النقل في تحقيق التنمية الاقتصادية فوجود نظام نقل فعال يعكس جذب الاستثمار وترقية السياحة في تلك المنطقة، انه يحد من الهجرة للمدن، كما يساهم في تحقيق استقرار النشاطات والوظائف المرافق في المناطق النائية والأرياف.
- يعتبر النقل من الوسائل الفعالة التي تحقق الاتصال والتواصل المستمر والناجع بين مناطق الإنتاج ومناطق الاستهلاك والاستثمار، بالإضافة لربط المناطق الأهلة والنائية بما يضمن تبادل الموارد المتوفرة واستغلالها بأحسن الطرق.
- يساهم النقل في توفير العرض بما يتلاءم مع الطلب على مختلف السلع والخدمات في مختلف الأسواق المحلية، الخارجية والدولية.
- يلعب النقل دورا فعالا في تحقيق الاندماج الاقتصادي والاجتماعي والثقافي للدولة.
- النقل من القطاعات الاقتصادية التي تلعب دورا مهما في امتصاص البطالة لما يوفره من مناصب شغل.
- يساهم النقل في تحقيق التطور الاجتماعي من خلال تحقيق الاتصال بين مختلف المجتمعات، بالإضافة لدوره الفعال في تغيير السلوكيات الاجتماعية والحضرية للأشخاص بما تقتضيه ضرورة تنقلاتهم.
- يرتبط النقل بعدة علوم ذات أهمية معتبرة في تطوير الدول من بينها الهندسة الميكانيكية والمدنية، التسويق والاقتصاد.
- النقل قطاع مكمل لعملية الإنتاج فهو يضمن توزيع السلع والخدمات بين مختلف المناطق.

## عامة حول النقل

■ النقل قطاع اقتصادي ذو أهمية معتبرة على ضوء هياكله التي تحقق الأمن الغذائي والدفاعي والتنموي.

### المبحث الثاني: أنواع النقل والعوامل المؤثرة فيه

بعدما تطرقنا في المبحث الأول إلى التعريف و الأهمية والخصائص سنتطرق في هذا المبحث إلى أنواع النقل وتقسيماته و العوامل المؤثرة فيه وهذا في مطلبين كما يلي:

#### المطلب الأول: أنواع النقل وتقسيماته

يلجأ الإنسان إلى استعمال نوع من أنواع النقل حسب الحاجة إلى ذلك، فهناك معايير عدة لتصنيف النقل ونوردها على النحو التالي:

#### أولاً: التصنيف وفقاً لمجال التشغيل: يشمل ثلاثة أنواع هي<sup>1</sup>:

- 1 النقل الداخلي وهو الذي يكون ضمن الحدود القطرية للدولة.
2. النقل الخارجي ويسمى أيضاً الدولي وهو النقل العابر بين الدول.

#### ثانياً: التصنيف وفقاً للقوى المحركة: يشمل ما يلي<sup>2</sup>:

1. عضلي بشري (المشي، الدراجة، عربة حمال) أو حيواني (العربات التي تجرها الحيوانات).
2. القوة الطبيعية كالرياح (بالنسبة للمراكب الشراعية) أو التيارات المائية في الأنهار.
3. الطاقة (وقود أو كهرباء).

#### ثالثاً: التصنيف وفقاً لنوعية الخدمة: ويشمل هذا التصنيف ما يلي<sup>3</sup>:

1. نقل متخصص: نقل الركاب فقط أو البضائع فقط؛
2. نقل مشترك: نقل الركاب والبضائع معاً، أو لنقل الجوي والبري معاً.

#### رابعاً: التصنيف وفقاً لمستوى الخدمة: ويشتمل على نوعين

هما:<sup>4</sup>

1. السرعة (عادي وسريع).

<sup>1</sup>جلال رضا الدين، التحديات والإمكانيات المتوفرة لتطوير نظام النقل بالمسيلة إلى الاستدامة، مذكرة ماستر، تخصص المدينة والنقل الحضري، معهد تسيير التقنيات الحضرية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017، ص15.

<sup>2</sup>المرجع نفسه، ص16.

<sup>3</sup>فيزيواوي زينة محمد عبد السادة، النقل والنقل المستدام، قسم التنمية المستدامة، جمهورية الع ارق، ص12.

<sup>4</sup>المرجع نفسه، ص17.

## عامة حول النقل

2. انتظام الخدمة (دائمة، تحت الطلب).

**خامسا: التصنيف حسب طبيعة وسيلة النقل:** ويشتمل على نوعين<sup>1</sup>:

1. النقل العام (وسائل النقل العامة).

2. النقل الخاص (وسائل نقل خاصة).

**سادسا: التصنيف وفقا للمسار:** ويشمل ثلاثة أنواع:

1. النقل البري: هو كل نشاط يقوم من خلاله شخص طبيعي أو اعتباري بنقل أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر.<sup>2</sup> ويضم هذا النمط أشكالاً مختلفة: النقل بالطرق البرية، النقل بالسكك الحديدية، النقل بخطوط الأنابيب، وأخير النقل المعلق.

**1.1 النقل بالطرق البرية:** يعد النقل البري أقدم وسائل النقل التي عرفها الإنسان منذ

بداية الحياة على سطح الأرض ويتكون هذا النوع من عنصرين رئيسيين هما الطريق والسيارة.

➤ **الطريق:** يمكن تصنيف طرق النقل البري إلى نوعين رئيسيين<sup>3</sup>:

الأول وهو الطريق الترابية الطبيعية والتي لم يمهدها الإنسان بل رسمتها عوامل الطبيعة ثم استخدمها الإنسان بعد ذلك، أما الثاني فهو الطرق التي مهدها الإنسان بالوسائل المختلفة ليستخدما في الأرض النقل.

➤ **السيارة:** تعتبر السيارة من أهم وأكثر وسائل النقل استعمالاً كما يعتمد عليها بامتياز في

معظم التنقلات خاصة في المسافات القريبة أو البعيدة نظراً لمرونتها كما أنها تعبر عن

المركز الاجتماعي الأفراد لها مجموعة من المزايا مقارنة مع وسائل النقل الأخرى،

يمكن أن تنقل شخصا واحدا وحتى خمسة أشخاص،<sup>4</sup> لا تتقيد بخطوط محددة أو مواعيد

منتظمة، يمكن استعمالها في مناطق مختلفة كالصحراء مثلا أو الطرق الوعرة أو

المناطق النائية التي يصعب الوصول إليها عن طريق النقل الجماعي إذا لم يكن هناك

خطوط خاصة لذلك.<sup>5</sup>

<sup>1</sup>اجلال رضا الدين، مرجع سابق، ص17.

<sup>2</sup>محزم زينب، مرجع سبق ذكره، ص16.

<sup>3</sup>ننيلة بروال، مرجع سبق ذكره، ص7-8.

<sup>4</sup>شاكر بلخضر، مرجع سبق ذكره، ص20.

<sup>5</sup>شريف محمد ماهر، تخطيط النقل وسياساته، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص80.

## عامة حول النقل

➤ **الدارجة النارية:** تعد الدارجة النارية نقل في غاية الأهمية لأنها توفر تقريبا نفس مستوى المرونة الذي توفره السيارة الخاصة خصوصا من حيث المسار المتبع، تختلف عنها فقط من ناحية الطاقة التحميلية، وتتميز عن السيارة في كونها لا تشغل حيز حضريا كبير ، كما أنها اقل استهلاكاً من حيث الطاقة<sup>1</sup>.

### 1.2. النقل بالسكك الحديدية:

في معظم الدول تمثل المركز الأول من حيث الأهمية وذلك لكونها تنقل اكبر قدر من البضائع أو تقطع عددا اكبر من الكيلو مترات ويلاحظ أن هذه الوسيلة تحتاج إلى استثمار كبير في الأصول الثابتة من خطوط واليات متحركة... الخ وهذه الاستثمارات لا تستخدم في أي مجال آخر غير ذلك المجال الذي أعدت له ولا تدر أي دخلا سوى في حالة التشغيل الفعلي فقط.

وتمتاز السكك الحديدية بما يلي:<sup>2</sup>

- **الصلاحية لنقل المنقولات الثقيلة** لذلك يتم نقل الخامات المختلفة بواسطتها من حديد خام بترول و مواد بناء ومنتجات... الخ.
- **قلة عدد الحوادث لتحديث مسارها.**
- **توفر المخازن الخاصة بها لحفظ المنقولات.**
- **لا تتوفر بضرورة تدبير حمولتها عند العودة كما في حالة السيارات.**
- **العمل وفقا لبرنامج محدد.**

أما عيوب السكك الحديدية فيمكن بيانها على النحو التالي:

- **اقتصار خدمتها على المناطق التي مدت فيها وبذلك لا تشمل كل المدن وخاصة الصغيرة منها.**
- **تعدد مرات الشحن والتفريغ لان صاحب الشحنة بحاجة إلى وسيلة أخرى لتوصيل المنقولات إلى مقصده.**

### 1.3. النقل بخطوط الأنابيب:

<sup>1</sup> اعفان بن ناصر، تخطيط النقل ودوره في المدينة تجربتي مدينة دبي واستانبول نموذجا، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد النقل والإمداد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010/2011، ص39.

<sup>2</sup> محمد الناجي الجعفري، إدارة نشاط النقل، كتاب الكتروني، 2010.

## عامة حول النقل

يعد النقل بخطوط الأنابيب ثورة في مجال النقل بصفة عامة ونقل الطاقة بصفة خاصة، ويرجع استخدام الإنسان لخطوط الأنابيب في نقل المياه إلى زمن بعيد، ولكن استخدام هذه الوسيلة لم ينل شهرته الكبيرة إلا بعد اكتشاف البترول بشكل تجاري في العالم، وارتفاع الطلب العالمي على البترول الخام، وبالتالي زيادة الإنتاج العالمي ويمكن تصنيف النقل بالأنابيب إلى أنابيب البترول أنابيب الغاز الطبيعي أنابيب الفحم المسال أنابيب المواد الكيماوية.... الخ.<sup>1</sup>

### 1.4. النقل المعلق:

يستخدم النقل المعلق (التليفريك) في نقل الإنسان للأغراض السياحية، وخاصة في المناطق الجبلية ويستخدم في مجال الصناعة لنقل المواد الأولية والسلع المصنعة، ويرجع تاريخ استخدام النقل المعلق إلى أوائل القرن العشرين ويتسم هذا النمط من النقل بالمرور عبر أراضٍ جبلية وعرة أو عبر مناطق الغابات الكثيفة، أو عبر الأودية العميقة، والأنهار وغيرها دل من العقبات الطبيعية التي تعيق عمليات النقل.<sup>2</sup>

## 2. النقل الجوي

لم يعد يقتصر النقل الجوي في وقتنا الحاضر على مزايا السفر عبر القارات بشكل سريع وغير مكلف فقط بل صار أيضاً وسيلة حيوية لشحن البضائع ذات القيمة العالمية التي يتعين عرضها في الأسواق على وجه السرعة، مثل المنتجات الزراعية التي تتعرض بسهولة للتلف.<sup>3</sup>

ويتكون نظام النقل الجوي من ثلاثة عناصر رئيسية ترتبط ببعضها ارتباطاً عضوياً هي:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> شني صورية، استخدام إستراتيجية النقل الذكي كأداة لدعم أدوات النقل المستدام (داسة متطلبات التطبيق في النقل البري بالجازئر)، رسالة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017، ص15.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص ص 15-16.

<sup>3</sup> شبكات النقل في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي أثارها على التجارة والسياحة، سلسلة توقعات منظمة التعاون الإسلامي، مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية، انقرة، 2016، ص9.

<sup>4</sup> شني صورية، مرجع سابق، ص18.

## عامة حول النقل

### 2.1. الطائرة:

تتسم الطائرة بكثير من السمات الخاصة، والتي تتعلق بتطور استخدامها وحمولتها، والجه ود المستمرة في سبيل رفع كفاءتها، من حيث السرعة وتحسين مواصفاتها العامة وهناك أنماط مختلفة من الطائرات سواء الحربية أو المدنية تتفاوت في سرعاتها وحمولاتها ودرجة الأمان و الراحة.

### 2.2. المطار:

يقام المطار لخدمة الطائرات من حيث تسهيل عمليتي الإقلاع والهبوط بأمان مع تسهيل حركة الركاب والبضائع، ويمكن تصنيف المطارات حسب مستوى الخدمات التي تؤديها ومجالها.

### 2.3. الطريق:

تختلف الطرق الجوية التي تسلكها الطائرات عن الطرق التي تسلكها وسائل النقل الأخرى في أنها تتخذ الشكل المستقيم، وعند تحديد مسارات الطرق الجوية يراعى أن تمر الطائرة على عدد مناسب من المطارات.

## 3. النقل البحري

بعد أن اكتسب الإنسان مهارت الأولية لفنون الملاحة من ركوب المسطحات المائية الممتدة فوق اليابس، انتقل إلى ركوب المسطحات البحرية التي مكنته فيما بعد من إتقان فنون الملاحة البحرية التي ساعدته من الانتقال إلى مرحلة الخروج إلى عرض البحار والمحيطات، وقد ازادت أهمية النقل البحري التي أسقطت حاجز المسافات الطويلة بين أقاليم العالم المختلفة ، وربطت فيما بينها لأول مرة في تاريخ النقل بتكلفة اقتصادية محدودة.<sup>1</sup> وقد ازدادت أهمية النقل البحري بنمو التجارة البحرية العالمية ، ولكي تتم عملية النقل البحري لابد من توفر ثلاثة عناصر رئيسية:<sup>2</sup>

### 3.1. السفينة:

<sup>1</sup>شني صبرينة، مرجع سبق ذكره، ص17.

<sup>2</sup>المرجع نفسه، ص ص17-18.

## عامة حول النقل

تمثل السفينة وسيلة النقل البحري التي أسقطت حاجز المسافات الطويلة بين أقاليم العالم المختلفة ، وتصنف السفن حسب عدة معايير كالوظيفة والسرعة ونوع البضاعة المنقولة وهي تشمل السفن النظامية، السفن الجواله، السفن الصناعية، السفن الساحلية، ناقلات البترول، سفن الحاويات ،سفن الخدمات.

### 3.2. الميناء:

يقام الميناء عادة لخدمة شحن وتفريغ البضائع واستقبال حركة الركاب و ترحيلهم ، بالإضافة إلى تمويل السفن بحاجتها من الوقود، والمواد الغذائية والمياه وغيرها من الخدمات التي يحتاج إليها ، تتعدد معايير تصنيف الموانئ فمنها على أساس المرفأ الذي يقع عنده الميناء ، وهناك ما يعتمد على مواقعها ومواقعها، وهناك تصنيف آخر على أساس دور الميناء في تحديد الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية وقد يعتمد التصنيف على أساس نوع البضائع التي يتناولها الميناء وقد يتم التصنيف على أساس حجم السكان أو نوع السفن.

### 3.3. الطريق: تتبع معظم السفن العاملة على الخطوط البحرية مسارات منتظمة.

فاليوم أصبحت البحار والمحيطات طرقا بحرية لتجارة الدولية، وأصبحت السفن التي تسير بوسائل آلية تجد منافسة من وسائل آلية أخرى تستعمل لنقل البضائع دوليا، فهي تتنافس مع الطائرات نقل جوي المستعملة في الدولية وتتنافس مع السكك الحديدية نقل بري المستعملة في التجارة الساحلية وتنافس أيضا في بعض الأماكن مع الأنابيب المستعملة في نقل السلع السائلة<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في النقل

تتعدد العوامل الجغرافية المؤثرة في مجال النقل وتتفاعل فيما بينها لتحديد وسائل النقل وخصائصها وتوجه مسارات شبكاتها المختلفة ، ويمكن تقسيم العوامل للمؤثرة في النقل إلى مجموعتين رئيسيتين هما: العوامل الطبيعية والعوامل البشرية.

### الفرع الأول : العوامل الطبيعية المؤثرة في النقل:

<sup>1</sup>كارين اولوين ،اقتصاديات النقل البحري دراسة تحليلية عن العلاقة بين النقل البحري والتجارة الخارجية، ترجمة مختار السوفي، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى، 1996، ص15.

تشمل الموقع الجغرافي ، التركيب الجيولوجي ، مظاهر السطح، المناخ<sup>1</sup>.

### 1- الموقع الجغرافي:

لموقع الاقليم أهمية كبيرة ليست في تاريخه وتطوره الاقتصادي فحسب بل و في درجة اتصاله بالعالم الخارجي عبر شبكات النقل المختلفة و تختلف دول العالم من حيث أهمية الموقع.

فالموقع المتميز في بعضها سهل من اتصالها الخارجي بوسائل النقل المختلفة وساعد على تطورها و تقدمها بينما المواقع المنعزلة لدول أخرى تعيق تطورها و تقدمها و يمكن تقسيم دول العالم إلى ثلاثة مجموعات:

- دول جزرية : كبريطانيا و اليابان فوقوق بريطانيا على حافة القارة الأوروبية كان سببا فيجعلها قوة بحرية و تجارية كبرى و كذلك اليابان.
  - دول تمتلك جبهات بحرية مختلفة: و يعد موقعها متميز كإيطاليا و فرنسا و مصر و المغرب. و يسهل تعدد الجبهات سهولة الاتصال بالعالم الخارجي و اتساع دائرة النشاط التجاري والاستقلال الاقتصادي.
  - دول منعزلة أو حبيسة: وهو موقع يصعب معه الاتصال بالعالم الخارجي لذلك سميت هذه الدول بالحبيسة كالنمسا و تشاد و مالي و الباراغواي.
- إن التأثير المتبادل بين الموقع الجغرافي للإقليم و طرق النقل المختلفة التي تربطه بالعالم الخارجي يبدو جليا ، فالموقع المتميز للإقليم يسهل من درجة اتصاله بالعالم الخارجي كما أن توافر شبكات النقل وتطورها يزيد من أهمية الموقع الجغرافي .
- ويعد موقع موريتانيا موقعا جغرافيا متميزا رغم عدم استقلاله إذ تقع في أقصى النطاق الصحراوي في إفريقيا الغربية و هي بذلك تشكل همزة وصل بين إفريقيا الشمالية

احسام سليمان عيد، محاضرات في جغرافية النقل، الجامعة الإسلامية – غزة كلية الآداب قسم الجغرافيا، 2012-2013، ص: 25.

## عامة حول النقل

الغربية و إفريقيا السوداء المدارية الجنوبية كما تعد البوابة الغربية للوطن العربي وتطل على المحيط الأطلسي بساحل طويل يتميز بانخفاضه و قلة تعاريفه.<sup>1</sup>

### ■ التركيب الجيولوجي:

يعد التركيب الجيولوجي من العوامل التي تؤثر على النقل و يبرز تأثيره في شق الطرق و مد الخطوط الحديدية حيث أن التربة الصلبة يسهل فيها إنشاء الطرق المعبدة و التي لا تحتاج إلى الصيانة بشكل دائم و دوري بسبب ظاهرة الرياح المحملة بالأتربة و السيول و تعد الطرق التي تنشأ فوق الأراضي الصخرية الصلبة من أكثر أنواع الطرق تكاليف أثناء الإنشاء لكنها من أقلها تكاليف أثناء الصيانة فهي عادة ما لا تحتاج إلى الصيانة إلى في فترات متباعدة و يتحكم هذا العامل أيضا في تحديد المقياس الذي تجري فوّه قاطرات السكك الحديدية هل هو من النوع الضيق كما هو الحال في السودان أو هو المقياس العريض كما هو موجود في روسيا المقياس العادي الموجود في موريتانيا و تبعا لطبيعة الصخور التي تسود الإقليم تختلف وسائل زحف الطرق كما تتباين المواد المستخدمة كذلك تبعا لعوامل عديدة من أهمها طبيعة الصخور و تعد موريتانيا بسبب التركيبة الجيولوجية البسيطة لها من البلدان التي يسهل فيها مد شبكات للطرق بتكاليف غير مرتفعة و مع وجود صيانة و تصليح دائمين

### ■ مظاهر السطح:

إن تأثير مظاهر السطح لا يقل شئنا عن التركيب الجيولوجي الذي يؤثر في قطاع النقل بأنماطه المختلفة حيث تسبب الارتفاعات و التي تؤدي إلى تخلل شبكات الطرق و انعدامها أحيانا بسبب وعورة السطح و شدة انحداره مما يجعل وضع و إنشاء الطرق أمرا مستحيلا أو مرتفعة التكاليف إلى حد كبير بسبب عدم انتظام السطح و تتعدم هذه الصعوبة في المناطق السهلة التي تتوافر فيها مقومات النشاط الاقتصادي و يتركز فيها السكان و تكون الطرق بها كثيفة .

### ■ المناخ:

<sup>1</sup>- الأستاذة حمدون أسماء، تسويق خدمات النقل، مطبوعة مقدمة لسنة ثانية ماستر، تخصص تسويق خدمات، فرع علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، جامعة جيلالي يابس، سيدي بلعباس، 2018-2019، ص 08

## عامة حول النقل

تتأثر شبكات النقل المختلفة بشكل واضح بالمناخ من خلال تأثير عناصره على حدة فدرجات الحرارة تؤثر على هذا القطاع حيث أن انخفاضها خلال الشتاء في بعض أقاليم العالم يؤدي إلى تجمد المياه خاصة في الأنهر كما يؤدي سقوط الثلوج على مدارج المطارات و على الطرق البرية وهو الامر الذي يجعل الملاحة النهرية و الجوية و كذلك النقل البري أمرا صعبا و يؤدي ارتفاعها في بعض المناطق إلى ضرورة استعمال نوع خاص من الإسمنت لرصف الطريق لا ينصهر بفعل ارتفاع درجات الحرارة العالية و التي تؤدي أيضا إلى إجهاد محركات السيارات إضافة إلى تمدد الهواء داخل إطاراتها مما يسبب إلى انفجارات و لأن الفوارق الحرارية تؤثر سلبا على النقل البري حيث أنها تؤدي إلى حدوث تشققات في الطرق البرية الاسمنتية ، وليست الرياح أقل تأثيرا حيث تشكل الأعاصير خطرا كبيرا على الملاحة البحرية و تؤثر الرياح سواء كانت سفلية أو علوية في حركة الطيران حيث تأخذ في الاعتبار عند تحديد المطارات فيكون اتجاه الممرات متفقا مع اتجاه الرياح في منطقة المطار أما تأثيرها في النقل البري فيبدو من خلال ما يسببه هبوب العواصف الرملية لشبكات الطرق و السكك الحديدية من تراكم الرمال عليها و لوضع شبكة نقل سليمة و فعالة يجب عند انشائها مراعاة عامل المطار حيث يجب بناء الجسور و المصاريف في المناطق التي تتطلب ذلك و هو الأمر الذي يجب مراعاته في المناطق الجافة أو الصحراوية التي قد تتعرض لسقوط أمطار فجائية مصحوبة بعواصف رعدية مما يؤدي إلى سيول جارفة تعطل حركة النقل من خلال قطعها الطرق و السكك الحديدية .

### الفرع الثاني: العوامل البشرية المؤثرة في النقل:

تؤثر العوامل البشرية في جغرافية النقل وذلك من خلال<sup>1</sup>:

#### 1- توزيع السكان:

توجد علاقة وثيقة بين حجم السكان وكثافة شبكات النقل المختلفة ويتضح ذلك من خلال خريطتين للعالم إحداهما خاصة بتوزيع السكان والأخرى خاصة بتوزيع شبكات النقل المختلفة حيث يلاحظ أنه في أوروبا تكون كثافة السكان مرتفعة بشكل واضح في غربها وفي

1. محمد خميس الزوكة ، جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية، 2000، ص: 40.

## عامة حول النقل

نفس الوقت يلاحظ وجود كثافة عالية لشبكات النقل المختلفة وتبدأ في التناقص كلما اتجهنا نحو الشمال والشرق حيث تقل كثافة السكان وينطبق ذلك على كل قارات العالم فشبكات النقل المختلفة تتماشى بشدة وتراخي مع كثافة السكان ويرجع الارتباط الوثيق بين كثافة السكان وكثافة شبكات النقل المختلفة إلى وجود نشاط اقتصادي كبير أوجد الحاجة إلى التبادل والحركة سواء في شكل سلع أو أشخاص اعتمادا على شبكات الطرق وهو ما يفسر طردية العلاقة بين المتغيرات الثلاث ، فالأقاليم كثيفة السكان تتسم بالنشاط الاقتصادي الكثيف وبالتالي الحاجة لشبكات النقل لتسهيل الحركة والعكس بالنسبة للأقاليم ذات الكثافة السكانية المنخفضة.

### 3- توزيع مراكز العمران :

يوجد تأثير متبادل بين شبكات المختلفة وتوزيع مراكز العمران فقد أدى مد الخطوط الحديدية في كثير من دول العالم إلى إعادة توزيع السكان والى تزايد أهمية المراكز العمرانية الموجودة وتعدد وظائفها واتساع نطاق عمرانها ففي موريتانيا يلاحظ أن المراكز العمرانية تقل ويضعف شأنها في الجهات التي تكون شبكات النقل بها ضعيفة أو شبه معدومة ويعد الوسط والشمال الموريتانيين أقل مناطق البلاد مدنا كما ان مدنها متباعدة فيما بينها ويقل وجود القرى او التجمعات السكانية الواقعة بينها وذلك بسبب الظروف الطبيعية القاسية وقلة الطرق مما نتج عنه تخلخل في السكان وضعف في النشاط البشري أما المناطق الشرقية والجنوبية فهي أكثر حظا بسبب وجود الجزء الأكبر من شبكة الطرق فيها كما أنها تعد أكثف مناطق البلاد مدنا بسبب الحركة منها واليها وهو ما يبرهن على وجود علاقة متبادلة بين كثافة شبكات النقل والمراكز العمرانية.<sup>1</sup>

### 4- النشاط الاقتصادي:

<sup>1</sup> - الأستاذة حمدون أسماء، تسويق خدمات النقل، مرجع السابق، ص 13

## عامة حول النقل

توجد علاقة طردية بين شبكات النقل والنشاط الاقتصادي فكلما توافرت شبكات النقل ساعد ذلك على الاستغلال الاقتصادي والعكس صحيح وفي بعض الأحيان يكون النشاط الاقتصادي مسببا وسابقا لوجود شبكات النقل وفي أحيان أخرى تكون شبكات النقل سببا في وجود وتطوير النشاط الاقتصادي، وهو ما يسبب تعمير مناطق واسعة وتقديمها وتطويرها، فلولا توافر شبكات النقل المختلفة وخاصة السكك الحديدية والنقل المائي الرخيص في منطقة البحيرات العظمى في الولايات المتحدة الأمريكية لما أمكن استغلال خامات الحديد والفحم وجعل من هذه المنطقة أكبر مركز لصناعة الحديد والصلب في العالم ويرتبط التخصص الإنتاجي إلى حد كبير بظروف النقل.

### 5- التقدم التكنولوجي:

لقد أحرز الإنسان تقدما تكنولوجيا كبيرا في مجال النقل، ففي مجال نقل بالسكك الحديدية اتسعت شبكاتها وارتفعت كفاءات القطارات واتسعت ساعات عرباتها، و يعد التوسع في استخدام الكهرباء والبتروكوكود رئيسي بدلا من الفحم، وفي مجال النقل البري على الطرق فقد حدث تطور كبير في صناعة السيارات والرفع من كفاءتها وأدخل استخدام الطاقة البديلة بدل البترول للحد من التلوث البيئي، حيث نجد الآن حوالي مليون سيارة في العالم تعمل بالغاز الطبيعي، كما أدى التقدم التكنولوجي على زيادة سرعة السيارات واتساع طاقاتها وتزويدها بوسائل الراحة والرفاهية وقد انعكس التقدم التكنولوجي على جميع انماط النقل.<sup>1</sup>

### 6- الحدود السياسية:

تؤثر الحدود السياسية على شبكات النقل المختلفة من خلال توجيه مساراتها ويتباين هذا التأثير من مكان إلى آخر ويبدو ذلك جليا عند ملاحظة خارطة العالم التي توضح مَد شبكات النقل المختلفة على مستوى كل دولة.

<sup>1</sup> - الأستاذة حمدون أسماء، تسويق خدمات النقل، المرجع السابق، ص 14

### خلاصة الفصل:

تهدف عملية النقل إلى تيسير و انتقال الأشخاص من مكان إلى آخر، لأسباب متعددة ، كما أنه يعمل على انتقال المنتجات المختلفة من خامات و سلع تامة الصنع ومهمات تشغيل وآليات مختلفة من مكان نقل فيها منفعتها إلى مكان آخر تزيد فيه هذه المنفعة، على أن يكون ذلك في الوقت المناسب. فالنقل بذلك يعمل على إيجاد المنفعة المكانية والزمنية.

# الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول جودة العملية الوجستية

بعد الحرب العالمية الثانية ونظرا للدور الكبير الذي لعبه اللوجستيك سعى العديد من الباحثين والمهتمين في العلوم الإدارية إلى محاولة تطبيقه في المجال الإداري والاقتصادي، وكانت الولايات المتحدة الأمريكية و أوروبا السبابة لذلك. كما ساعدت عدة عوامل على ظهوره في المؤسسات منها: تغير أنماط الاستهلاك والاهتمام بمستويات الخدمة المقدمة له، و العولمة الاقتصادية وثورة تكنولوجيا المعلومات .

إن الجهود اللوجستية تحتاج إلى التخطيط الجيد والتنظيم المحكم لتأتي بعدها عملية الرقابة على مخرجات العملية اللوجستية، كل هذا جعل منه إدارة هامة في هياكل كبرى الشركات العالمية.

وعليه في هذا الفصل سنتطرق إلى جودة الخدمة أو العملية اللوجستية وكذا مكانة النقل في اللوجستيك وهذا في مبحثين كما يلي:

### المبحث الأول مفاهيم عامة حول الجودة اللوجستية

في هذا المبحث سنتطرق إلى تعريف الخدمة أو العملية اللوجستية، بالنظر إلى مجالاتها و أنواعها وكذا طرق قياس جودة العملية اللوجستية ومؤشراتها، وهذا في المطلبين التاليين:

#### المطلب الأول تعريف الخدمات اللوجستية

يلعب قطاع الخدمات اللوجستية دورا هاما في اقتصاد الدول سواء المتقدم منها او المتخلفة وذلك بهدف تخفيض التكاليف وكذا زيادة القدرة التنافسية بين الدول.

وقد مرت الخدمات اللوجستية بالعديد من التحديات والتطورات جعلت منها نقطة قوة لاقتصاد الدول العظمى منها والناشئة.

تتنوع المصطلحات الخاصة بالأعمال اللوجستية، إلا أنها تدخل كلها في مجال ادارة الأعمال، ومن بينها التوزيع المادي وإدارة النقل، وإدارة المواد، وإدارة سلاسل الإمداد<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ثابت عبد الرحمان إدريس، إدارة الأعمال اللوجستية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2003/2002، ص13.

## اللوجستية

- يعود أصل كلمة اللوجستيك إلى اللغة الإغريقية القديمة وتأتي من كلمة لوجس وتعني نسبة حساب سبب خطاب وكذلك الكلمة اللاتينية (Logisticus) التي لها نفس المعنى.

وباللغة الإنجليزية Logistic: تتكون من جزئين هما Lodge التي تعني مقر الإمداد والتخزين و Istic تعني المتعلق بـ وبضم الجزئين فالكلمة Lodgeistic تعني الأمر المتعلق بالإيواء ولتخفيف النطق أصبحت Logisticus<sup>1</sup>.

ومن أهم التعاريف ما يلي:

- **التعريف رقم 01:** اللوجستيك هي عملية ضمان توفر المنتج الصحيح بالكمية الصحيحة، بالحالة الصحيحة وفي المكان الصحيح وفي الوقت الصحيح للزبون الصحيح بالتكلفة الأقل.<sup>2</sup>

- **التعريف رقم 02:** مجلس إدارة الأعمال اللوجستية بالوم.أ سنة 1962: اللوجستيك هو تلك العملية الخاصة بتخطيط، تنفيذ، رقابة التدفق والتخزين الكفاء والفعال للمواد الخام، والسلع النهائية والمعلومات ذات العلاقة من مكان الإنتاج إلى مكان الاستهلاك بغرض تحقيق متطلبات إرضاء العملاء<sup>3</sup>

- **التعريف رقم 03:** المجلس الوطني لإدارة التوزيع المادي NCPD<sup>M</sup> سنة 1972: مصطلح يصف التكامل بين إثنين أو أكثر من أنشطة وذلك بهدف التخطيط التنفيذ ومراقبة التدفق الفعال للمواد الخام، النصف المصنعة والمنتجات النهائية من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك، ويمكن أن تشمل هذه الأنشطة على نوع الخدمة المقدمة للعملاء، التنبؤ بالطلب، اتصالات متعلقة بالتوزيع، مراقبة المخزون، مناولة المواد وإعادة

الطلبات، خدمة ما بعد البيع وقطاع الخيار، تحديد مواقع المصانع و المخازن، مشتريات، التغليف معالجة البضائع المعادة، التفاوض، تنظيم النقل والنقل الفعلي للسلع وكذلك التخزين والمخازن.

<sup>1</sup>د/ شريف ماهر هيكل، استراتيجية مقترحة لتفعيل لوجستيات النقل متعددة الوسائل بمصر والدول العربية، المجلة العلمية التجارة والتمويل كلية التجارة جامعة طنطا مصر، العدد الأول مارس 2015، ص307  
<sup>2</sup>علي فلاح الزعبي، د. زكرياء أحمد عزاب، إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والإمداد)، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2012، ص28.  
<sup>3</sup>ثابت عبد الرحمان إدريس، إدارة الأعمال اللوجستية، مرجع سبق ذكره، ص13.

## اللوجستية

**التعريف رقم 04:** Ratliff et Nulty سنة 1996: اللوجستيك هو عبارة عن مجموعة من الأنشطة المتعلقة بـ: اكتساب حركة تخزين وتسليم القطع والسلع في سلسلة اللوجستيك، ويشمل اللوجستيك مهام النقل، التوزيع، التخزين، وإدارة المواد والمخزون، وهو مرتبط بالإنتاج والتسويق.

ويمكن ان نستخلص تعريف شامل للخدمات اللوجستية وهو سلسلة التوريد التي من خلالها يتم نقل منتج ما من مصنع ما من دولة معينة الى المستهلك النهائي جوا او برا او بحرا متضمنا الرسوم الجمركية ومصاريف التخزين وعملية التوزيع وتسيير المخزونات وعمليات الجرد.

### الفرع الثاني: مجالات الخدمات اللوجستية وأنواعها

#### أولاً: مجالات الخدمات اللوجستية:

أصبحت الأنشطة اللوجستية تمثل أهمية خاصة في جميع المجالات الصناعية والخدمات، والعسكرية والبيئية، لأنه هناك اعتقاد خاطئ بأن الأنشطة اللوجستية قاصرة على التي تقوم بإنتاج السلع المادية بما أن الأنشطة اللوجستية تتضمن تخزين ونقل المواد والمنتجات في المؤسسات الصناعية وهذا الاعتقاد أدى إلى ضياع الكثير من الفرص الإدارية والتسويقية والتجارية للمؤسسات المعاصرة .

لأن نجاح تطبيق مبادئ ومفاهيم المنظومة اللوجستية التي تم ممارستها في مجال الخدمات، البيئة، الجيش، الشرطة بررت قصور هذه النظرة للعمل اللوجستي وعليه فالأنشطة اللوجستية لا تقتصر على المجال الصناعي بل تمتد إلى المجالات الأخرى .

#### 1- في قطاع الخدمات :

هناك العديد من المؤسسات العاملة في مجال الخدمات تطبق الأنشطة اللوجستية مثل المؤسسات الصناعية، البنوك، شركات الطيران، شركات النقل البحري، الفنادق وشركات

## اللوجستية

السياحية، الشركات المالية، القانونية، شركات النقل البري، الصحف، المستشفيات، شركات التأمين، المطاعم .

قطاع الخدمات في الدول المتقدمة يتسم بنموه الدائم وكبير حجمه و"تشعب أنشطته في تحديد المواقع والتخزين والنقل والتسليم والاتصالات وتدفق المعلومات وتشغيل الطلبات وغيرها التي تمارسها منظمات الخدمات تعكس بوضوح أهميته الأعمال اللوجستية في قطاع الخدمات".

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

فبالرغم من أن الخدمات تتسم بأنها غير مادية وغير ملموسة إلا أنه لا يمكن إنتاجها إلا بوساطة منتجات مادية ملموسة لذا من الضروري ممارسة أنشطة التوزيع المادي مثل المستشفيات تقدم خدمة غير ملموسة ولكن تحتاج إلى أجهزة طبية، أدوية، أثاث، تجهيزات المكاتب، الأكل، وهذا يتطلب "من إدارة المستشفى اتخاذ القرارات الخاصة بالإمداد<sup>2</sup> والشراء، والتخزين، والمناولة، والنقل، والاتصالات، والتوزيع. وكذلك في البنوك تقوم الإدارة اللوجستية بتحديد مواقع الفروع وتخزين السيولة اللازمة لكل الفروع وماكينات الصرف الآلي، 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 الآلاف من المعدات والأفراد والأغذية.

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

1- محمود خضر، إدارة الأعمال اللوجستية، دار البلدية، الطبعة الأولى، الأردن، 2015، ص 107-108.

2- محمود خضر، المرجع السابق، ص 109

## اللوجستية

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 تم وصف هذا الغزو بأنه أكبر عملية لوجستية حربية في التاريخ " .

-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- في قطاع البيئة

إن ممارسة الأعمال اللوجستية في مجال الأعمال لا يختلف كثيرا عند ممارسته في مجال البيئة إلا في بعض التعقيدات الإضافية كالقوانين والتشريعات الحكومية التي تجعل اللوجستيات ذات تكلفة أعلى من خلال توسيع قناة التوزيع المادي مثل ما يحدث في ألمانيا "حيث تلزم الحكومة متاجر التجزئة بالقيام بجمع عبوات أو صناديق المواد الغذائية المباعة وبالتحديد فإن المستهلكين يقومون بشراء المنتجات الغذائية المعبئة ثم يستعملونها ، ثم يضعون العبوات الفارغة في أوعية مخصصة لذلك خارج منازلهم "

فجمع واسترجاع هذه العبوات الفارغة من مسؤولية البائع ليعاد تصنيعها واستخدامها أو التخلص منها. فلقد تزايد الوعي البيئي مع ارتفاع النمو وزيادة الوعي السكاني والتطور الاقتصادي من حيث جمع القمامات من المصانع ومن المناطق السكنية، والتخلص من النفايات الضارة كنفائات المستشفيات والمصانع والمواد الكيماوية، جمع مواد التغليف التي

## اللوجستية

يتم إعادة تدويرها أو منتجات أخرى يتم تجديدها لبيعها مرة أخرى. وهذه الأمور البيئية تتطلب القيام بالوظائف اللوجستية كالنقل والتخلص من النفايات وتحديد مواقع التخزين، التعبئة، المناولة، تدفق المعلومات، الاتصالات.

### 4- اللوجستيات في المؤسسات (التسويق والإنتاج):

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 الإنتاج التي تقوم بتصنيع سلعة أو خدمة.

وبجانب هاتين الوظيفتين تقوم الكثير من المؤسسات بممارسة الأنشطة اللوجستية المتمثلة في الشراء، النقل، التخزين، التعبئة والمناولة. فهذه الأنشطة اللوجستية تقع في نطاق كل من وظيفة الإنتاج والتسويق ولها تأثير كبير على فعالية وكفاءة كل منهما فهناك تداخل أو حدود مشتركة مع التسويق والإنتاج والأنشطة اللوجستية.

### ثانياً: أنواع الخدمات اللوجستية

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.

1- ثابت عبد الرحمان إدريس، المرجع السابق، ص 35.

## اللوجستية

3- - لوجستيات خارجية: تخص كل الأنشطة المتعلقة بوظيفة التوزيع أي التي تلي عملية الإنتاج كالنقل، والتخزين<sup>1</sup>.

وهناك من يقسم الخدمات اللوجستية حسب طبيعتها وأهدافها :

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، والمعلومات لتضمن أعلى مستوى من الانتاجية بأقل التكاليف، وتحديد مدى القدرات اللوجستية لاستيعاب كمية الإنتاج وطول خطوط الانتاج".

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 العملاء إلى المنتجين<sup>2</sup>.

## المطلب الثاني: جودة الخدمة اللوجستية:

### الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة اللوجستية

لقد تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الكتاب والمهتمون بموضوع جودة الخدمة أو العملية اللوجستية في وضع تعريف واضح أو مفهوم محدد الجودة العملية وأبعادها المختلفة، حيث يرى البعض أن جودة العملية تعتمد على رضا العميل عن ( المقدمة وإلى أي

1 - د. محمود خضر، إدارة الأعمال اللوجستية، مرجع سبق ذكره، ص: 86.

2 - د. محمود خضر، إدارة الأعمال اللوجستية، نفس المرجع، ص: 88|

## اللوجستية

مدى تلبي هذه الخدمات رغباته واحتياجاته)، ومن أنصار هذا الرأي Juran et 1993 (Gryna) حيث ينظرا إلى جودة الخدمة على أنها تحقيق رضا العميل.

يرى (Gaither 1996) أن جودة الخدمة تتحدد في ضوء إدراك العميل الجودة المنتج أو الخدمة ودرجة مطابقتها لتوقعاته. كما تؤيد العديد من الكتابات الأخرى مفهوم جودة الخدمة كما يدركها العملاء.

ويربط البعض تعريف الجودة بالقيمة التي يحصل عليها العميل والقيمة قد تعبر عن الجودة التي يحصل عليها مقابل السعر أو التكلفة التي يتحملها، وقد تعبر القيمة عن مضمون متطلبات العميل في الوقت نفسه، ويرى (Kaya et Dyason 1999) أن جودة الخدمة لا تتعلق فقط بالقيمة التي يحصل عليها العميل مقابل السعر ولكن تتعلق بالاستخدام الأمثل للموارد من قبل المؤسسة الخدمية للوفاء باحتياجات كافة العملاء.

-تعريف" Booms et Lewis: جودة الخدمة ما هي إلا قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد . فتقديم خدمة ذات جودة يعنى في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيد".

- ومن التعاريف الأخرى التي وصفت جودة الخدمة أنها: " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها ، أي أنها الفرق بين توقعات وإدراكات الزبائن للأداء الفعلي لها " ويمكن التعبير عن ذلك رياضيا كالتالي:

**جودة الخدمة ( العملية اللوجستية) = إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء.**

و في ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاثة مستويات من الخدمة هي:

- **الخدمة الممتازة:** وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق إدراك الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته لها.

1- عبد العزيز بن قيراط، أداء وحوادة الهدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة \_ دراسة حالة مشروع أرضية اللوجستية، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالم، 2009-2010، ص 112

## اللوجستية

- الخدمة العادية: وهى تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها .

- الخدمة السيئة: وهى تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.

### الفرع الثاني: قياس جودة اللوجستيك

تعتبر الجودة من أهم المواضيع في صناعة الخدمات لما لها من أهمية كبرى ، حيث تسعى المنظمات إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال إتباع معايير الجودة. وتعتبر جودة اللوجستيك صعبة وذلك راجع إلى أن الخدمات اللوجستية عملية معقدة. وعند تحديد جودة اللوجستيك يجب تحديد مؤشرات كل من:

-المرافق اللوجستية (التسهيلات والتي تضم مرافق التسليم مرافق التخزين تسهيلات التعبئة والتغليف مرافق مناولة المواد بالإضافة إلى وسائل النقل).

-العمليات اللوجستية، والعمليات الفرعية.

-التنظيم والإدارة بالإضافة إلى العامل البشرى (مقدم الخدمة).

### أولاً: مؤشرات جودة المرافق اللوجستية

تضم المرافق اللوجستية مرافق التسليم مرافق التخزين تسهيلات التعبئة والتغليف مرافق مناولة المواد بالإضافة إلى وسائل النقل. و حسب Eniko LEGEZA تتمثل مؤشرات جودة المرافق اللوجستية (التسهيلات) فيما يلى: <sup>1</sup>

- القدرة المتاحة للمرافق، الأداء.
- تصميم عصرية.
- ملائمة المرافق للعمل.
- سهولة الصيانة.
- العلاقة بين العامل والمرافق وذلك من خلال بيئة العمل وحماية البيئة.
- العلاقة بين السلعة والمرافق من خلال خصائص السلع والتغليف، ... الخ
- العلاقة بين الطرق والمركبات.

1- عبد العزيز بن قيراط، أداء وحوادة الخدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة، مرجع سبق ذكره، ص 113

## اللوجستية

- العلاقة بين الأداء والسعر.
- العلاقة بين الحياة المتوقعة للمرافق وسعرها .
- تحديد تكاليف الطاقة ومواد التشحيم.
- تحديد تكاليف الأداء.
- تحديد تكاليف الصيانة.
- الموثوقية

### بالنسبة لمؤشرات جودة وسائل النقل:

- طول وقدرة الشبكة المنعرجات والمنحدرات وغيرها).
- الإضاءة الحجم السرعة الحساسية بالنسبة للطقس، الراحة.
- العلامات والمعلومات.
- السلامة والمساعدة.

### ثانياً: مؤشرات جودة الخدمة اللوجستية

يعتبر كل من الهيكل التنظيمي للمنظمة وسلوك العمال من العوامل مهمة جدا في جودة الخدمة، فمقدم الخدمة يجب أن يكون شخص مناسب يهتم بالرد على اتصالات الزبائن من خلال إعطاء المعلومات الضرورية عن: السعر، الوقت، تقديم المشورة وغيرها من المعلومات ويمكن ذكر مؤشرات جودة الخدمة اللوجستية كما يلي: <sup>1</sup>

- الموثوقية.
  - تقديم المشورة.
  - المرونة: اتخاذ قرار أمثل وسريع؛ الرد السريع على الشكاوى.
  - مرونة التعريفات.
  - مرونة الأسعار.
  - طريقة الاتصال: شبكة الاتصالات.
- ونلاحظ أن مؤشرات جودة الخدمات اللوجستية لا تختلف كثيرا عن معايير قياس جودة الخدمة بصفة عامة.

1 - عبد العزيز بن قيراط، أداء ووحدة الخدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة، مرجع سبق ذكره، ص 114

## اللوجستية

### المبحث الثاني: مكانة النقل في تحسين الجودة اللوجستية

إنّ النقل هو المحرك الرئيسي للوجستيك بحيث يقوم بربط مناطق الإنتاج بمناطق التوزيع، فهو يحتل المرتبة الأولى بتكاليف اللوجستيك، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى النقل من المنظور اللوجستي وأهميته وفق هذا المنظور، وهذا في مطلبين كما يلي:

**المطلب الأول: : تعريف النقل من المنظور اللوجستي وأهميته في سلسلة اللوجستيات**

#### الفرع الأول: تعريف النقل من المنظور اللوجستي

طبقا للمفهوم الشامل للوجستيك فإنّ النقل يعني تحريك المواد و المستلزمات من الموردين إلى المشروع مرورا بالنقل الداخلي للمشروع و مناولة المواد من المشروع إلى العملاء، و على ذلك يمكن القول أنّ النقل من أهم الأنشطة في نظام اللوجستيك الشامل حيث يحقّق الترابط بين المنشأة و مورديها و أسواقها و أيضا فروع ونقاط المنشأة.

#### الفرع الثاني: موقع و أهمية نشاط النقل في سلسلة اللوجستيات

يعتبر النقل أهم أنشطة سلسلة اللوجستيات، و يشكل النقل من ثلث إلى ثلثي التكاليف الكلية لسلسلة اللوجستيات<sup>1</sup>، فتكاليف النقل تحتل نسبة ملموسة من تكاليف النظام اللوجستي ككل و تشير نتائج إحدى الدراسات بأنّ تكاليف الأعمال اللوجستية الأساسية، يمكن تصنيفها على الوجه التالي:

النقل: 45 % - المخزون: 25 % - المخازن: 20 % - تجهيز و إدارة الطلبات: 10 %<sup>2</sup>

و تأتي أهمية نشاط النقل من كونه الأداة الأساسية التي يمكن بها تحريك السلع و المواد الخام من مكان إنتاجها إلى مكان استخدامها، و لا يستطيع أي مشروع أن يعمل أو ينتج بدون النقل، فإذا لم تتوافر وسائل النقل في وقت ما لمشروع ما<sup>3</sup>، ستكون النتيجة عدم قدرة المشروع على خدمة الأسواق التي تعوّد أن يخدمها، بالإضافة إلى تكدّس السلع المنتجة لديه و تعرّضها للتلف، هذا إلى جانب عدم القدرة على الحصول على المواد الخام و قطع الغيار اللازمة للإنتاج.

1 نهال فريد، المرجع سبق ذكره، ص 57

2 ثابت عبد الرحمن إدريس، المرجع سبق ذكره، ص 254 .

3 نهال فريد مصطفى، مرجع سابق ذكره، ص 57.

## اللوجستية

و من ناحية أخرى فإن النقل يتواجد في جميع مراحل سلسلة اللوجستيات فإذا تصوّرنا أنّ هناك مصنعا ما يعتمد على استخدام مواد خام و قطع غيار لإنتاج السلع النهائية، و أنّ هذه السلع يتم استخدامها من قبل العملاء مباشرة داخل حدود المدينة، فستكون أنشطة النقل التي يحتاجها المصنع حتى تصل السلعة إلى المستهلك النهائي كالآتي:

■ نقل المواد الخام و قطع الغيار من أماكن انتاجها الى مراكز التجميع الرئيسية.

■ نقل المواد الخام و قطع الغيار من أماكن التجميع الرئيسية إلى المصنع.

■ نقل السلع المصنعة من المصنع إلى مركز التخزين الرئيسي.

■ نقل السلع المصنعة من مركز التخزين الرئيسي إلى مراكز التخزين الفرعية.

■ نقل السلع المصنعة من مراكز التخزين الفرعية إلى مراكز البيع.

■ نقل السلع المصنعة من مراكز البيع الى المستهلك النهائي أو العميل.

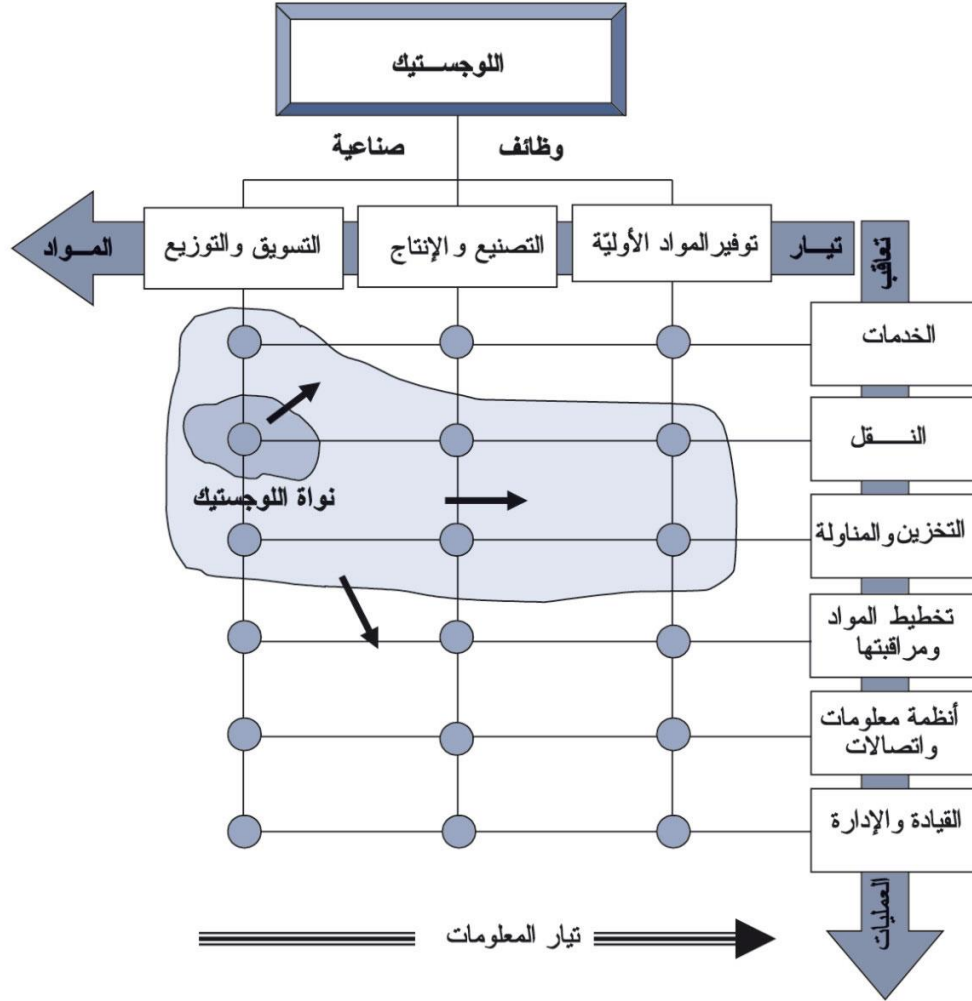
هذا إلى جانب أنه لا يمكن إغفال أهمية وجود نظام نقل رخيص نسبيا في سلسلة اللوجستيات، حيث أنّ هذا يساعد على وصول المنتج النهائي إلى العميل بالسعر المناسب (الرخيص نسبيا) و هذا بالطبع راجع إلى كون تكلفة النقل تشكل مكونا رئيسيا من مكونات السعر النهائي للمنتج بالإضافة إلى تكلفة الإنتاج و تكلفة البيع و التكاليف الإدارية<sup>1</sup>.

## المطلب الثاني: علاقة اللوجستيات بالنقل

1- نهال فريد مصطفى، نفس المرجع، ص58 .

## اللوجستية

النقل هو أساس العملية اللوجستية أي أنه إذا لم يوجد نقل لا يوجد لوجستيات بمعنى آخر فإنه نواة اللوجستيات ، كما يوضح الشكل الموالي ارتباط النقل بالعمليات اللوجستية. كما يجب على مشغلي اللوجستيات أن يكونوا على دراية تامة بالتأثيرات الاجتماعية و البيئية لعمليات توزيع البضائع والتي سنشرحها فيما يلي 1:



الشكل 01: مصفوفة كيرني اللوجستية

## الفرع الأول: النقل و المجتمع:

1دكتور شريف محمد ماهر، تخطيط النقل و سياساته "الفعاليات و عوامل الجدارة، الدار الجامعية الإسكندرية مصر، 2006، ص12-13.

## اللوجستية

1- **التأثيرات الاجتماعية:** مثلا في أوقات معينة تحتاج كثافة منتج معين (مثلا الفوانيس) خلال شهر رمضان.

2- **التأثيرات البيئية:** تأثير عملية النقل على البيئة من تلوث و الضغط على البيئة نتيجة توزيع هذه المنتجات و تأثير المناخ في الطلب على المنتجات.

و من الأدوار الهامة جدا و القريبة لمديري اللوجستيات التوزيع هي القرارات الحاسمة التي نذكر منها ما يلي:

- تخطيط نظام التوزيع بالنسبة إلى شبكة عمل الشركة، أي توازن حسب القوى الشرائية لمواقع الاستهلاك (التوزيع) حتى تتعرف على المزيج التوزيعي الأمثل.
- عملية التخزين و النقل في الحجم؟ و كيف؟ و أين؟ و ماهي الكمية؟
- استخدام الطرق البرية (اختيار الطريق الأمثل أو الطرق المثلى لعملية التوزيع).

و يجب أن يأخذ في الاعتبار عند وضع خطة توزيع المنتج السياسات المحلية للنقل مثلا. منع سير عربات النقل في أوقات معينة في بعض الطرق.

- مواقع الشحن و تسهيلات التفريغ، أين يتم الشحن و أين يتم التفريغ؟
- الترويج لمنتج جديد: يجب تنظيمه و تخطيطه أي أن جميع القرارات مرتبطة مباشرة بالتخطيط و السياسة و المجتمع (أي تطوير يمكن أن يحدث في اللوجستيات أو النقل يكون له تأثير سياسي و إجتماعي و إقتصادي)

- مديري التشغيل دائما يحاولون تطوير مفهوم اللوجستيات أو مفهوم النقل لأن هذا سوف يعود على المستهلك و إقتصاديات الدولة، كما قد يأتي التطوير في اللوجستيات بمزايا إضافية للمستهلكين و الاقتصاد و المنتجين من حيث:

- تخفيض الأسعار: سعر الوحدة سوف يقل نتيجة ترشيد التكاليف (من حيث زيادة حجم الإنتاج، و نقل البضائع بكميات كبيرة).

■ التطوير في الجودة و جودة البضائع: ناتج عن سرعة تدفق المعلومات مع ثبات السعر وانخفاض التكلفة يستطيع المنتج تطوير جودة منتجاته لأكسابها ميزة تنافسية، مع توفير

## اللوجستية

- البضائع في الوقت المناسب وبالكمية المناسبة و في المكان المناسب وكلما حدث تطوير في فن ادارة اللوجستيات كلما حدث تطوير في الجودة.
- التأثير على المنتج والبيئة المحيطة:نعلم أنّ هناك عرض وان هناك تدفق من السلع وبالتالي عدم توفر المنتج سوف يؤدي إلى المشاكل.
  - زيادة في حجم الصادرات : نتيجة ما سبق من تخفيض اسعار مع زيادة في الجودة يؤدي الى دعم القدرة التنافسية للمنتجات الوطنية في الاسواق الخارجية، مما يترتب عليه زيادة الصادرات و تحسن الوضع الاقتصادي خصوصا في ظل العولمة و الجات و التكتلات الاقتصادية.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: يوفر مفهوم اللوجستيات الان مفهوم اخر لنظام التفكير:

كان هناك منافسة بين وسائل النقل (بري -بحر ي-جوي) بعد ذلك حدث تكامل بين وسائل النقل ،نقل متعدد الوسائط )من الباب إلى الباب ( وذلك لإشباع حاجات المستهلك والصانع، بعد ذلك بدأ مفهوم اللوجستيات يأخذ بعد جديد وبدأ التفكير في النقل بأسلوب مختلف حيث أنّ النقل له مفهوم تسويقي أو تأثير تسويقي، الدولة التي لا يوجد بها نقل جيد أو كاف ، لن تستطيع ان تتعايش في ظل النظام الإقتصادي العالمي الجديد.

ولذلك يجب على كل دولة ان تكون لها قدرة تصديرية و لن يأتي ذلك الا عن طريق شبكة نقل جيّدة وقوة نقل كافية و عليه فان التحدي في أسلوب إشباع رغبات المستهلك في مناخ مقبول للاتجاه الحديث يضيف أبعاد جديدة لإدارة اللوجستيات في القرن القادم حيث ان النقل يمثل الأساس فيه.<sup>2</sup>

1دكتور شريف محمد ماهر، تخطيط النقل و سياساته "الفعاليات و عوامل الجدارة، المرجع سبق ذكره، ص 13

2دكتور شريف محمد ماهر، تخطيط النقل و سياساته "الفعاليات و عوامل الجدارة، المرجع سبق ذكره، ص 14

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي

- دراسة حالة ميناء مستغانم -

## ميناء مستغانم

### تمهيد:

إن أي موضوع من البحث لا يكون كاملا ولا شاملا إلا إذا استوفت فيه الدراسة جانبيين النظري والعملي، وذلك لقيام دراسة عملية لهذا الموضوع، وقد وقع اختيارنا على مؤسسة ميناء مستغانم تعتبر الموانئ البحرية كغيرها من الموانئ البحرية التي تلعب دورا هاما في تنشيط حركة الاقتصاد الوطني انطلاقا من كونها محطة استيراد وتصدير مختلف البضائع والسلع والخدمات....إلخ.

وعليه من خلال دراستنا الميدانية حاولنا إسقاط ما تطرقنا إليه في الجانب النظري مؤسسة الميناء، وعليه قسمنا الجانب التطبيقي إلى مبحثين، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى تعريف بمؤسسة ميناء مستغانم، أما المبحث الثاني تضمن لوجستيات النقل على مستوى ميناء مستغانم

### المبحث الأول: لمحة تاريخية حول مؤسسة ميناء مستغانم

يعد ميناء مستغانم جزء أساسي في البنية التحتية الخاصة بالنقل، فهو ضروري للعديد من الصناعات الكبرى التي تشارك في التجارة الدولية في تقديم العديد من الخدمات التي تتمثل في الخدمات التجارية.

سوفي تم التطرق خلال هذا المبحث إلى لمحة تاريخية حول مؤسسة ميناء مستغانم وكذلك نتناول أهم الاهداف والخصائص التي تمتاز بها هذه المؤسسة ولا ننسى الهيكل التنظيمي الخاص بهذه المؤسسة

### المطلب الأول: نشأة مؤسسة ميناء مستغانم

تم تطوير مؤسسة ميناء مستغانم بما يتماشى مع متطلبات المنطقة، حيث اصبح اليوم يشكل جزء أساسي في البنية التحتية الخاصة بالنقل في المنطقة، وكذلك يشجع ويساهم في إستحداث مجموعة من الخدمات تكون مقربة من المستلمين النهائيين عبر أروقة النقل رغم أنها متعددة الأنماط.

## ميناء مستغانم

### الفرع الأول: تحديد الموقع الجغرافي لميناء مؤسسة مستغانم

يقع ميناء مؤسسة ميناء مستغانم في الجهة الشرقية لخليج أرزيو بين خطي عرض 35 درجة و36 درجة شمالاً، وخطي طول 00 درجة و05 درجة شرقاً ويحتوي على:

- اسم المؤسسة: مؤسسة ميناء مستغانم
- النظام القانوني للمؤسسة: مؤسسة عمومية إقتصادية- شركة ذات أسهم.
- تاريخ التأسيس: يوم 14 أوت سنة 1982 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 82-287
- تاريخ إستقلالية المؤسسة: يوم 29 فيفري سنة 1989.
- المقر الإجتماعي: الطريق الرئيسي إلى صلامندر ب 131 مستغانم
- اسم ولقب المدير العام: مولاي محمد
- الهاتف: 045.33.01.11
- الفاكس: 045.33.01.11
- كاسرة الأمواج: يصل طولها إلى 1830 م
- المدخل البحري للميناء: شمالي غربي بعرض 100م وعمق 12م
- الأحواض: تتكون هذه الأحواض من حوضين هما:
  - الحوض الأول: يمتاز بمساحة مائبة تقدر 14 هكتار وعمق يتراوح ما بين 22.8 و77.6 وكذلك يحتوي على 6محطات رسو.
  - الحوض الثاني: يمتاز بمساحة تقدر ب 16 هكتار وعمق يتراوح ما بين 95.6 و 22.8م وكذلك يحتوي على 06 محطات رسو.
- الأرصفة: يحتوي على 10 محطات رسو، حيث يصل طول كل واحد منها 1296 متر خطي وينقسم كمايلي:
  - الرصيف الشمالي الشرقي: طوله 17 متر خطي (المحطة 0)
  - رصيف المغرب: طوله 412متر خطي (المحطة 3.2.1)
  - الرصيف الجديد: طوله 217 متر خطي(المحطة 8،9)
  - الرصيف الإستقلال: طوله 270 متر خطي (المحطة 4و5)

## ميناء مستغانم

- الرصيف الجنوب الغربي: طوله 280 متر خطي ( المحطة 6-7)
- أرضية التخزين: بمساحة تقدر بـ 44.430 م<sup>2</sup>
- مرآب السيارات: بمساحة تقدر بـ 24.000 م<sup>2</sup>
- مرآب الحاويات: بمساحة تقدر بـ 15.000 م<sup>2</sup>
- المخازن: عددها 16 مخزن بمساحة تقدر بـ 7455 م<sup>2</sup>، حيث تستخدم ثمانية مخازن لأغراض التجارة.
- طرق المواصلات:
  - الطريق الأرضي: تقدر بمساحة بـ 3885 متر خطي.
  - السكة الحديدية تقدر مساحتها بـ 3747 متر خطي وهنا تصبح كل الأرصفة مجهزة بخطوط سكة حديدية محددة وتستخدم ومؤقتا لنقل الحبوب، أو الأنابيب بمختلف أنواعها خاصة منها الأنابيب المعدنية..إلخ.

## الفرع الثاني: نشأة الميناء

كان ميناء مستغانم خليجا صخريا حادا يمتد بين الرأس البحري لسلامندر والرأس البحري لخروبة حيث فستخدمه القراصنة لأقسام الغنائم، حيث سمية ميناء مستغانم فيما قبل 1833م بمرسى الغنائم، ومن هنا سميت مدينة " بمستغانم" .

وفي عام 1848م تم إنشاء أول رصيف للميناء بطول 80 متر حيث يصل إمتداده إلى 325 متر بحلول 1881م حيث إنطلق أول مشروع لتهيئة ميناء مستغانم في سنة 1882م وبعد ثلاث سنوات من ذلك أعلن عنه مشروعاً ذا منفعة عامة.

بعد بناء كاسرة الأمواج الجنوبية الغربية لميناء مستغانم سنة 1941م تم إنشاء الحمض الثاني برصيف طوله 430 متر فيما بين نهاية 1955 وبداية 1959م.

وفي 29 فيفيري عام 1989م شقت مؤسسة ميناء مستغانم طريقها نحو الإستقلالية على غرار المؤسسات التي كشفت عن الإستقرار في وضعيتها المالية، حيث تم تجويلها بموجب عقد موثق من شركة عمومية ذات طابع إجتماعي إلى شركة عمومية إقتصادية شركة أسهم راس مالها 00025.000دج تحت الحيازة الكاملة لشركة تسيير المساهمات

## ميناء مستغانم

الدولية 'الموانئ' تحمل للسجل التجاري رقم 01.لا.88 وتخضع للقانون التجاري والمدني طبقا للأحكام والقوانين 01-88 و03-88 و04-88 الصادرة بتاريخ 12 جانفي 1988 والمنظمة للنصوص التنظيمية لإستقلالية المؤسسات وطبقا للمرسوم 101-88 الصادرة كذلك بتاريخ 12 جانفي 1988 والمرسوم 119-88 الصادر بتاريخ 16 مايو 1988 والمرسوم 177-88 الصادر بتاريخ 28 سبتمبر 1988 وتمتاز هذه المؤسسة بمجموعة من المهام وهي على النحو التالي:

- استثمار وتطوير ميناء مستغانم
- استغلال الآلات والإنشاءات المينائية
- مباشرة عمليات الشحن والتفريغ المينائية
- القيام بكل العمليات التجارية، والمالية، والصناعية، والعقارية ذات الصلة المباشرة أو غير مباشرة بموضوع مؤسسة ميناء مستغانم - موازنة عمليات القطر والإرساء وغيرها.

### الفرع الثالث: أهداف وخصائص مؤسسة ميناء مستغانم وتحدياته

تعد مؤسسة ميناء مستغانم من بين المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والخصائص التي جاءت في بعض النقاط التالية:

#### أولا: أهداف مؤسسة ميناء مستغانم

تسعى مؤسسة ميناء مستغانم إلى تحقيق مجموعة من الأهداف جاءت في بعض النقاط التالية:

- تأمين أحسن الظروف لعبور البضائع من حيث المدة الزمنية، والنوعية والحماية والسعر.
- تقديم تسهيلات حقيقية ذات كفاءة عالية التي تتمثل في كيفية تحديد وسائل العبور وعملية المعالجة والتخزين.

## ميناء مستغانم

- تسيير الاستثمار وتطوير ميناء مستغانم
- تنفيذ أشغال الصيانة والتهيئة وتجديد البيانات الفوقية للميناء
- إصدار برامج اشغال الصيانة والتهيئة وخلق بيانات مبنائية بالتنسيق مع متعاملين آخرين متخصصين.
- تنفيذ كل العمليات التجارية، و المالية، والصناعية والعقارية المرتبطة بصفة مباشرة وغير مباشرة بالهدف الاجتماعي.
- تنفيذ عمليات الشحن والتفريغ المينائية إضافة إلى عمليات القطر و الارشاد والرسو...إلخ
- إستغلال الوسائل والتجهيزات الميناء.

**ثانيا: مميزات وخصائص مؤسسة ميناء مستغانم** تتميز مؤسسة ميناء مستغانم ببعض النقاط التالية:

- موقع جيو إستراتيجي
- وفرة الطرق المواصلات نحو منطقة خلفية تتألف من 12 ولاية
- محطات رسو لسفن الأداء لتأمين الخطوط البرية المنظمة.
- قدرات تخزين مغطاة وغير مغطاة
- تقديم حماية جديدة للبضائع
- ساعات عمل متواصلة 24 ساعة على 24 ساعة و 7 أيام على 7 أيام
- إطارات وعمال مهينون على عمليات الشحن والتفريغ
- تنوع طرق البضائع (السكك الحديدية والطريق الارضي) عبر التراب الوطني.
- لإنشاءات متخصصة لمعالجة ناقلات الحبوب والسكر والخمرو وناقلات الزيت.
- يمتاز بيني فوقية وتجهيزات وفق طموح المتعاملين الإقتصاديين.

**ثالثا: دور ومسؤوليات ميناء مستغانم:** يتمثل دور مسؤولية ميناء مستغانم في بعض النقاط التالية:

- ضمان متابعة إرتباط النشاطات المالية والمحاسبة والمالية للميزانيات والإستثمار
- تحديد سياسة تمويل والمؤسسة وتطوير مخططة

### ميناء مستغانم

- مفاوضة شروط التمويل والتسديد
- إعداد مخططات الخزينة وتسيير الميزانية السنوية ومتابعة تطبيقها
- مسؤول على توحيد الميزانيات
- متابعة المحاسبة على مستوى مركبات الأعمال داخل الميناء
- تحليل جميع الحسابات الاستغلالية والميزانية
- تنفيذ المراقبة
- مساعدة ونصح المركبات من أجل التحكم في المحاسبة العامة وخاصة التحليلية
- السهر على احترام القوانين والتنظيم المكلف بالوظيفة
- السهر على تطبيق النصوص الجبائية والمالية والمحاسبة .

### رابعاً: تحديات ميناء مؤسسة مستغانم

جدول رقم 01: يمثل طول الارصفة ومساحة عبور التخزين

عدد محطات	طول الأرصفة	المعايير المتفقة عليها	قيمة النقص	مساحة التخزين الحالية	المعايير المتفق عليها	قيمة النقص
10	1.396م	1.500م	204م	44.430م	200.000م	155.570م

### المصدر: خلية التقنيات – مؤسسة ميناء مستغانم

- تسيير مساهمات الدولة الصادرة بتاريخ 24 أوت 1982م
- غياب مراب الحريق المخصص لمعالجة الموارد الخطيرة



## ميناء مستغانم

تتمثل في موظفيها في التسيير، المراقبة، التنظيم والسهر على ترتيب وتراقب جميع مديريات

### مصدر: مؤسسة الخدمات البحرية مستغانم

#### الفرع الثاني: شرح الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة ميناء مستغانم

تتكون مؤسسة ميناء مستغانم من خمسة مديريات وهما: المديرية العامة- مديرية الموارد البشرية- مديرية المالية والمحاسبة – مديرية الإستثمار البشري- مديرية قيادة ميناء حيث نقدم الشرح التالي:

#### أولاً: المديرية العامة

تتمثل في موظفيها في التسيير، المراقبة، التنظيم والسهر على ترتيب وتراقب جميع مديريات

المؤسسة وتفرض سلطاتها عليهم وتتكون من:

1. **رئيس مدير عام:** هو المثل الوحيد للمؤسسة والمسؤول الأول في شكل الهرم القانوني للمؤسسة، وكذلك يشرف على جميع الأعمال التي تقوم بها المؤسسة بمشاركة المنفذين
2. **مساعد المدير العام:** ويعتبر المستشار القانوني لمدير العام، يساعده في اتخاذ القرارات المناسبة

3. **مساعد الأمن الداخلي:** وهو الشخص المحول قانونياً بحفظ الأمن والملاحة داخل الهرم المؤسساتي ومعاونيه الذين يشرفون على الحفظ من الأخطار المادية والبشرية

4. **مكتب التنسيق الداخلي:** بوحو الشخص الذي يتولى جميع الأعمال التي يصدرها المدير العام، والمتمثلة في تبليغ المرسلات الداخلية مع جميع المديريات والحفاظ على التسيير الحسن والسكينة للمديرية ومنع دخول الأجانب.

## ميناء مستغانم

5. **خلية التدقيق:**تعتمد هذه الخلية العلاقة المباشرة بالغدارة العامة، وتتمثل مهامها في التأكد من إحترام إجراءات التسيير و كذلك تدقيق وفحص العمليات والأنشطة المختلفة للمؤسسة.

## ثانيا: مديرية الموارد البشرية

تهتم هذه المديرية وتنظيم ومراقبة جميع الشؤون المرتبطة بتسيير المستخدمين والتكوين والوسائل العامة للمؤسسة وتتكون هذه المديرية من المصالح التالية:

1. **قسم المستخدمين و التكوين:** حيث يقوم هذا القسم بالإشراف ومراقبة وتطبيق سياسة المؤسسة في إطار تسيير المستخدمين، كما يقوم بإعداد برامج التكوين والحرص على تطبيقها، بالإضافة إلى مشاركته في إعداد الميزانية وتتكون المصالح التالية:

2. **مصلحة المستخدمين والتكوين:**تهتم هذه بإعداد القرار المتعلق بتسيير المستخدمين، وكذلك تسهر على تطبيق إجراءات التوظيف وتصنيف المستخدمين.

■ **مصلحة الأجور والتكاليف:**وهي المصلحة التي تشرف على دفع أجور المستخدمين وتكاليف العمل من منح ومكافئات نظير العمل الذي يقوم به العامل خلال الشهر الواحد وطوال مدة تواجده في المؤسسة و الاستفادة من باقي الأرباح التي تحققها المؤسسة.

3. **قسم الوسائل العامة:**يهتم هذا القسم بتسيير الوسائل العامة ويتكون من مصلحتين وهما على النحو التالي:

■ **مصلحة الوسائل العامة:**حيث أن هذه المصلحة تشرف على جميع العمليات التي تدخل في تنفيذ العمل داخل المؤسسة من شراء التجهيزات الضرورية كالعناد والآلات المساعدة على تنفيذ العمل ،كما تشرف مباشرة على جميع المهام التي تقوم بها الأعوان في المؤسسة أثناء تنفيذ أعمالهم في المهام الخاصة بداخل أو خارج الوطن.

■ **مصلحة تسيير المخزون:**تقوم هذه المؤسسة بتسيير المخزون وتقوم بعملية الجرد لهذه المخزونات.

4. **قسم الشؤون العامة:**يهتم هذا القسم بتسيير الأنشطة الاجتماعية والثقافية في المؤسسة ويتكون من مصلحتين:

### ميناء مستغانم

- **مصلحة الخدمات الاجتماعية:** المصالح التي تشرف وتعالج الجانب الاجتماعي للعمل من خلال القيام بتأمينه لدى مصالح الضمان الاجتماعي المتمثلة في حوادث العمل، أو أمراض مهنية وإستفادته من منح وتعويضات أثناء مدة العجز أو المرض أو من جميع التأمينات الاجتماعية التي تتمثل في المنح المدرسية، ومدة الامومة بالنسبة إلى النساء.
- **مصلحة النشاط الثقافي والاجتماعي:** وهي المصلحة التي تقوم بجميع الأنشطة الرياضية والترفيهية التي تتم طوال السنة الواحدة لصالح ابناء العمال.

### ثالثا: مديرية المالية والمحاسبة

وهي المديرية المكلفة بتسيير الوضعية المالية للشركة عن طريق وضع مميزات محددة لكل سنة وإحصاء كل الخدمات المالية التي نفذت خلال السنة الواحدة, امسالك الدفاتر التجارية المبنية للنشاط التجاري وتتكون من:

1. **قسم المحاسبة:** يشرف قسم المحاسبة على جميع العمليات الحسابية وفق النظام المحاسبي المالي، ويتكون من مصلحتين وهما على النحو التالي:

- **مصلحة المحاسبة العامة:** تسمح هذه المصلحة بمتابع العمليات اليومية التي تقوم بها المؤسسة وكذلك وضع الملاحظات اللازمة والخاصة بنشاطاتها عن طريق تنفيذ اليومي للحسابات من أجل وضع الميزانية وجدول الحساب النتائج
- **مصلحة المحاسبة التحليلية:** وهي المصلحة التي تشرف مباشرة على تحليل جميع التكاليف.

2. **قسم المالية:** يشرف القسم المالية على التسيير المالي للمؤسسة من أجل إعداد ومتابعة الميزانية ويتكون من مصلحتين وهما على النحو التالي:

- **المصلحة المالية:** المصلحة التي تشرف مباشرة على متابعة الاوضاع المالية للمؤسسة.
- **مصلحة التحصيل أو مصلحة تغطية الديون:** وهذه المصلحة تقوم بتحليل جميع نتائج التجاري مع المتعاملين الإقتصاديين وتتبع حركة انتقال الأموال بين البنوك مع فرض عقوبات جزائية مالية في حالة تأخير الوفاء بالدين أو الالتزامات اتجاه المؤسسة.

## ميناء مستغانم

### رابعاً: مديرية الاستثمار التجاري

وتقوم هذه المديرية بتسيير جميع العمليات المرتبطة بعبور البضائع خلال عملية الشحن، والتفريغ، والتخزين إضافة إلى ذلك تسيير أملاك الدولة وتتفرع هذه المديرية إلى الأقسام التالية:

**1. قسم الشحن والتفريغ:** تقتصر مهامها على عملية الشحن والتفريغ والتخزين رغم أنه يتكون من ثلاثة مصالح وهي كالتالي:

- **مصلحة الشحن والتفريغ:** وفي المصلحة المتخصصة والمشرفة على جميع بيانات الشحن والتفريغ للسفن الراسية بمرفأ ميناء أو التي تنتظر دور للرسو.
- **مصلحة التخزين:** تأخذ هذه المصلحة البضائع المفرغة من البواخر، وكذلك تلك البضائع المعدة للتسليم وتسهر على الاستخدام العقلاني للمساحات المعدة للتخزين.
- **مصلحة الحاويات:** وهي المصلحة المحققة على الإشراف الكامل على الحاويات الموجودة داخل الميناء ، وتتأكد من محتوياتها و فرزها.

**2. قسم التجارة:** ينظم هذا القسم مهام مصلحة القوانين والأملاك والإنشاءات المتخصصة وينقسم هذا القسم إلى مصلحتين وهما على النحو التالي:

- **مصلحة الفاتورة وأملاك الدولة:** تلك الأموال والإنشاءات المتخصصة والمتكلفة بمتابعة دخول السفن وإنشاء الفواتير ومراقبة المستندات التي يساهم في إعدادها.
- **مصلحة الإحصائيات:** تقوم هذه المصلحة بإعداد الدوري للإحصائيات.

**3. خلايا مديرية الإستثمار:** تهتم المديرية الإستثمار التجاري بالخلايا التالية:

- **الدراسات والتخطيط:** وهي الخلية التي تقوم بإعداد مخططات شهرية و سنوية توضح فيها نسبة النشاط التجاري لكل شهر مع إعطاء عدد السفن الراسية خلال الشهر الواحد وتحديد نوعية حمولة كل سفينة.

## ميناء مستغانم

- **خلية التسويق:** وهي الخلية التي يتمحور دورها الأول في تعريف الميناء ودوره الجيو إستراتيجي بمنطقة الغرب الجزائري بكونه يعتبر همزة وصل بين الغرب الجزائري ومنطقة الوسط والجنوب الجزائري
- **خلية المنازعات:** وهي الخلية المتخصصة في المنازعات التي قد تنشأ في تنفيذ العمل، وقد تكون منازعات ناتجة عن أحد المتعاملين مع المؤسسة.

## خامسا: مديرية قيادة الميناء

وتقوم هذه المديرية بتأمين حركة لملاحة التي تتمثل في دخول وخروج السفن وتحويلها إلى آخر، وكذلك التأمين على الحدود المينائية وتتكون من قسمين وهما على النحو التالي:

**1. قسم الملاحة:** وهذا القسم يشرف مباشرة على جمع البواخر النائبيين والملزمون بتنفيذ الأوامر الصادرة لهم من طرف مسؤوليهم المباشرين، ويلزم هؤلاء الباخرة أن تكون متمتعين بشهادات تبرز كفاءة كل بحار على حدة ويدون هذه الشهادة لا يمكن لهؤلاء البحار أن يتولوا مهامهم في المؤسسة خلال المحطات التالية:

- **محطة القطار:** وهي المكان المخصص فعليا لوقوف القاطرة سواء عند مغادرتها له لتنفيذ المهام.

- **محطة الإرشاد:** وهو المكان المخصص فعليا لوقوف السفن والإرشادات المخصصة أثناء كل مهمة سواء كانت عند إدخال السفن أو إخراجها من الميناء بإعتباره المسؤول الأول على إدخال وإخراج السفن وبدونه لا يمكن تنفيذ العملية

**2. قسم الأمن:** حيث يتخصص هذا القسم في الحفظ أخطار التي من شأنها تشكل تهديدا مباشرا على الحياة، وحفظ المحيط المخصص للعمال وتفادي كل الأمراض التي يصاب بها العامل أثناء العمل ويتفرع هذا القسم إلى:

- **قسم ضباط الميناء:** يشرف هذا القسم مباشرة على عملية التي تساهم في دخول الباخرة المحملة بالبضائع للميناء عن طريق الإبحار بربان السفينة لأخذ جميع المعلومات

## ميناء مستغانم

الخاصة بالسفينة ( حجم السفينة وطولها) من حيث نوعية المواد المحملة من أجل تحديد الرصيف الخاص بالتوقف.

■ قسم حراس الميناء وتتمثل مهامه في حراسة الميناء

سادسا: مديرية الأشغال والصيانة:

وهي المديرية المتخصصة بالأشغال والصيانة ويقصد بالأشغال كل الأعمال التي من شأنها توفير الإنارة وتحديد الطريق، وبناء الهيكل، وإزالة الأخطار التي تهدد سلامة العمال أم الصيانة يقصد بها أن المؤسسة التي تملك عتاد وألات تساعد على تنفيذ العمل بصفة منتظمة وسريعة وتتكون هذه المديرية من مايلي:

1. قسم النيابة: يقوم قسم النيابة بتنسيق وتصميم مراقبة جميع الأنشطة الصيانة وإصلاح المعدات بالإضافة إلى إستبدال المعدلت وقطع التيار ويتكون من مصلحتين وهما على النحو التالي:

مصلحة الصيانة: وهي المسؤولة عن الصيانة وإصلاح المعدات ورفع مناولة البضائع، وموقف السيارات والمعدات الميكانيكة

مصلحة العتاد: وهنا تهتم مصلحة العتاد بتنظيم عمل مشغلي الألات من أجل توفير ومراقبة معدات المناولة.

2, قسم الأشغال: يهتم هذا القسم بمراقبة المشاريع من اجل تطوير وتهيئة الميناء ويتكون من مصلحة الاشغال والصيانة وهي على النحو التالي:

■ مصلح الأشغال والصيانة: حيث تشرف هذه المصلحة على تنفيذ أعمال الصيانة وأموال المؤسسة.

المبحث الثاني: لوجستيات النقل على مستوى ميناء مستغانم

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى لوجستيات النقل في مطلبين كما يلي:

المطلب الأول: استقبال السفينة والتسهيلات المينائية

## ميناء مستغانم

تتمثل إجراءات استقبال السفينة والتسهيلات المينائية المقدمة فيما

يلي:

### الفرع الأول: استقبال السفينة

يقوم بتجهيز السفينة أو ممثله أي الربان بتقديم المعلومات التقنية الخاصة بالسفينة والبضاعة للوسيط البحري في 27 ساعة على الأكثر أي خلال 1 أيام قبل وصول السفينة إلى الميناء، عن طريق الفاكس أو الراديو لضمان احسن استقبال.

### الفرع الثاني: شروط رسو السفينة

تتلخص شروط رسو السفينة فيما يلي:

- يجب على كل سفينة أن تكون مرفقة بجهاز تأمين السفينة، يعرف بجهاز الحماية، و هي مكلفة بالتعويضات نتيجة
- لإحداث ضرر بمرافق الميناء.
- يجب إحضار الوثائق الضرورية للسفينة منها:
  - بطاقة تعريف السفينة تحتوي على اسم السفينة رقم تسلسلها اسم صاحب السفينة أو وكيله، حمولة السفينة.....الخ.
  - الفاتورة التجارية التي تنص على قيمة البضاعة، نوع البضاعة وكميتها...الخ.
  - وثيقة تسمى connaissance تنص على كل البضاعة الموجودة على متن السفينة (نسخة أصلية).
  - وثيقة Carco manifeste هي وثيقة خاصة بالبضاعة تسمح لوكيل السفينة بتمريرها إلى الجمارك لتمكنها منالاستفادة من رخصة تفريغ البضاعة في الميناء المنصوص عليه في العقد.
  - وثيقة Carco plan و هي وثيقة شحن تستعمل من طرف مستخدمين مؤهلين للتفريغ، تنص هذه الوثيقة على حجم البضاعة كيفية وضعها على متن السفينة.
  - وثيقة mates receipt تنص هذه الوثيقة على الخسائر الناتجة عن عملية الشحن، أو وجود امتياز أي البضاعة لم تتضرر و هي جاهزة للتفريغ.

## ميناء مستغانم

على أساس المعلومات المقدمة يقوم الوسيط البحري بإعداد الفاتورة المبدئية، و التي تتضمن أسعار و مصاريف العمليات المقدمة من طرف مديرية القيادة و التي من أهمها:

- **القيادة و الإرشاد:** أي قيادة السفينة من بوابة الميناء إلى الرصيف المخصص للسفينة تؤمنه مديرية قيادة الميناء بثلاثة سفن قيادة و زورقي إرساء 24 سا/24 سا؛
- **القطر:** يتمثل في دفع أو جر السفينة عن طريق سفن القطر، و هي ذات قوات مختلفة تتغير حسب وزن السفينة، و ذلك من أجل توقيفها في مركز الرصيف.
- **الأسطوانات المطاطية:** و هي عبارة عن عجلات تمنع السفينة من الاحتكاك بالرصيف؛
- **ربط السفينة:** و هي عملية شد السفينة بحبال موصولة من السفينة إلى رصيف الميناء لمنع ارتجالها.

■ أتعاب التصريح بالحمولة

■ حقوق الترففة.

■ مصاريف تأدية الخدمات و التي تتمثل في:

- الحمولات و التسبيقات التي تقدم للربان، وكذلك المصاريف الناتجة عن استعمال الهاتف أو الفاكس.

- مصاريف تزود السفينة بالوقود و المياه الصالحة للشرب.

- المصاريف الناتجة عن القيام بالفحوصات الطبية لطاقم السفينة.

■ الحراسة: تكون حراسة السفينة إجبارية إذا كانت تحمل بضائع خطيرة، أما بالنسبة للسفن الأخرى فحراستها اختيارية، تكون بطلب من ربان و وكيل السفينة المجهز أو ممثله.

و في إطار التعامل مع السفينة يقوم الوكيل البحري بإرسال عون إلى السفينة و ذلك لتلبية جميع طلبات الربان في إطار ما هو متفق عليه في العقود.

إن الفاتورة المبدئية مقدرة بالعملة الصعبة (الدولار الأمريكي و تكون غير نهائية، و قابلة لأن تكون موضوع التفاوض بين المجهز و مديرية قيادة الميناء. يسدد المجهزون الأجانب مبلغ الفاتورة في حالة قبولها بالدولار الأمريكي، وبالدينار الجزائري من طرف المجهزين الجزائريين و ذلك بعد تحويل قيمة الفاتورة طبقا لمعدل سعر الصرف (دولار/دينار ) اليومي

## ميناء مستغانم

بإشعار من طرف البنك المركزي لمؤسسة ميناء مستغانم، و أجل التسديد لا يتجاوز 30 يوما التي تلي استقبال الفاتورة.

كما أن الفاتورة المبدئية ترسل إلى الربان، فإذا تمت الموافقة عليها من طرف المجهز أو الربان يتم إجراء اجتماع يجمع كل من الوسيط البحري، الذي تم اختياره لتأدية الخدمة لصالح مجهز السفينة، و مقاول الشحن و التفريغ، أي مؤسسة ميناء مستغانم ومديرية القيادة قصد التحضير الجيد لاستقبال السفينة في أحسن الظروف، و يتم تجديد الموافقة على الفاتورة المبدئية على أساس تقدير وقت الوصول الذي يبعثه الربان للوسيط.

و يضم هذا الاجتماع لجنة تنظيم السفن على مستوى مديرية القيادة كل يوم، و اللجنة بدورها تضم:

- ممثل عن مؤسسة الشحن و التفريغ يعمل على إعطاء رأيه حول تنظيم عملية التفريغ و الوسائل المادية
- و البشرية المستعملة لهذا الغرض.
- ممثل عن الجمارك.
- ممثل عن شرطة الحدود.
- ممثل عن الوسيط البحري و الذي يقوم بإحضار الوثيقة التي تحتوي على الخصائص التقنية للسفينة
- و نوعية و طبيعة و وزن البضاعة.
- ممثل عن الدائرة التجارية مهمته إحضار وثائق تثبت حالة التوازن.

و يتم خلال هذا الاجتماع تحديد الرصيف الذي سوف ترسو فيه السفينة و ذلك بمراعاة طول، عرض و عمق وكذلك الآلات التي سوف تستخدم في عملية التفريغ و ذلك تبعا لنوعية البضاعة و حجمها و عدد السفن القاطرة التي سوف تستخدم في جر السفينة.

## ميناء مستغانم

عند رسو السفينة بالميناء يجب على ربان السفينة أو ممثله القانوني، أي وكيل السفينة و الحمولة أن يكون على استعداد لتقديم الوثائق التالية لإدارة الجمارك، و ذلك لتمكينها من ممارسة مراقبتها:

-يومية السفينة.

-بيان الحمولة و يكون على شكل تصريح يتضمن البيانات الضرورية للتعرف على وزن الطرود و عددها و علامتها و أرقامها و نوع البضاعة و وزنها الإجمالي و مكان شحنها، و يجب أن يكون بيان الحمولة موقعا من طرف ربان السفينة، كما يجب على ربان السفينة أو على ممثله القانوني أن يقدم ما يلي إلى مكتب الجمارك خلال

24 ساعة التي تلي وصول السفينة إلى الميناء.

- بيان الحمولة من مؤمن السفينة و أمتعة البحارة و سلعهم.
- بيان الحمولة المعدة للتفريغ في الإقليم الجمركي.
- كل الوثائق الأخرى التي تطلب من طرف الإدارة و التي هي ضرورية لتنفيذ مهامها.
- للإشارة يجب تقديم الحمولة حتى و إن كانت السفينة فارغة و يوزع هذا البيان على ثلاث متعاملين هم:

■ نسخة لمؤسسة الشحن و التفريغ.

■ نسخة لوكيل السفينة أو الحمولة.

■ نسخة لإدارة الجمارك.

**المطلب الثاني: عمليتي الشحن و التفريغ عند وصول السفينة**

**الفرع الأول: الشحن و التفريغ**

إن البضاعة المستوردة عند وصولها إلى الميناء يكون هناك أشخاص ينتظرون وصولها و مثال عن ذلك بميناء مستغانم نجد مؤسسة ناشكو، إذ يعتبرون بمثابة أمين الحمولة ووكيل عن المرسل إليه فيقومون بإجراءات التفريغ و دفع اجرة النقل ثم تسليمها للمرسل إليه بحيث يقوم الوكيل بتفقد البضاعة من حيث الشكل عدد الطرود، الوزن، الكمية، و هذا ليرى

## ميناء مستغانم

إذا كانت مطابقة للبيانات الواردة في سند الشحن، كما أنه يقوم بالمحافظة على البضاعة بعد تفريغها، وحراستها حتى تدخل في حيازة المرسل إليه (الموكل).

توزع الوسائل المستعملة في التفريغ وذلك حسب نوعية وطبيعة السلع، وقبل البدء في عملية التفريغ يقوم رئيس المخزن بمراقبة البضائع المستوردة، ويتعرف على مدى مطابقتها للعقد ومواصفات التصريح بالبضائع أي يقوم بمقارنة البضائع مع البيانات الموجودة على بيان الحمولة، يتم بعد ذلك التفريغ تحت رقابة جمركية مع مراعاة نوعية وحجم البضائع المنزلة .

أما فيما يخص عملية الشحن فانها تتم بواسطة الصنادل بوضع البضائع عليها ثم تحمل إلى جانب السفينة حي تقوم روافع السفينة أو روافع الرصيف أو بواسطة طرق أخرى تتناسب مع طبيعة البضائع كاستعمال الأنابيب في حالة شحن البضائع السائلة، أو المصاعد في حالة شحن الفحم، أو صب البضاعة مباشرة بواسطة أقماع خاصة في حالة شحن الحبوب .

حيث أصبحت هناك سفن مجهزة للنقل بالحاويات لأنواع كثيرة من البضائع بهدف تخفيض نفقات النقل، بما في ذلك التغليف، الشحن وتقليص مدة الرحلة باختصار الوقت المخصص لعمليات الشحن والتفريغ وقد يتطلب ذلك بتجهيز أرصفة مخصصة ومجهزة بأواش لشحن الحاويات على ظهر السفينة.

أما فيما يخص الإجراءات المتبعة في عملية الشحن، فيقوم الشاحن بتقديم وثيقة تسمى بيان الشحن يذكر فيها نوع البضاعة التي ستشحن، كميتها، ذاتيتها وبعد أن يطلع الناقل أو وكيله ويتأكد من تطابق البيانات مع البضاعة يسلم له إذنا بالشحن، والذي يسمح له بوضع البضاعة على ظهر السفينة.

**الفرع الثاني: وسائل الشحن و التفريغ في مؤسسة ميناء مستغانم**

**الجدول التالي يوضح وسائل الشحن والتفريغ الموجودة والمعتمد عليها في مؤسسة ميناء مستغانم**

**الجدول رقم 02: وسائل الشحن والتفريغ**

سعتها بطن	عددا	نوع آلة الشحن والتفريغ
-----------	------	------------------------

250	1	رافعة Crue TEREX/DEMAG
50	2	آلة رافعة (LIEBHERR) Crués
45	4	رافعة الحاكيات Super (STACHERS)
63/	2	رافعة كهربائية Crués électriques (CAILLARD)
8/15	2	رافعة كهربائية Crués électriques ENCC
-	1	آلة شحن كالحفر الخلفي Pelle rétrochargeuse (KOMATSU)
-	2	آلة شحن كالحفر الخلفي Pelle rétrochargeuse (CASE)
-	1	آلة الشحن (NEW HOLLAND) mini chargeur
1.5/32	56	آلة شوكية Chariots élévateurs
35	1	Tracteur (Ro/Ro) SISU جرار
45	2	Tracteur (Ro/Ro) FERRARI جرار
140/سا	1	مضخة الحبوب Pompe a grains VIGAN
180/سا	1	مضخة الحبوب Pompe a grains NEUERO
-	43	ملحقات آلة الشحن كالتفريغ

المصدر: وثائق داخلية من الميناء

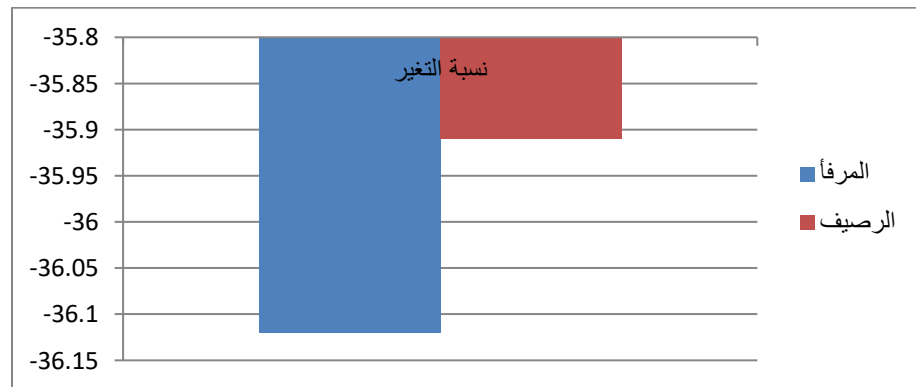
جدول 03: حركة السفن على مستوى الميناء

ميناء مستغانم

التقويم		2022		2021		نوع الملاحة الداخلية
%	العدد	القسم %	العدد	القسم %	العدد	
6-	14-	43.61	239	60.38	253	البضائع
45	17	10.04	55	9.07	38	Ro/Ro
269	145	63.31	199	12.89	54	حاملات السيارات
84-	7-	2.37	13	4.77	20	الحيوب
55	12	9.20	34	5.25	22	Minéraliers
43-	3-	0.73	4	1.67	7	الأخرى
31	129	100	548	100	419	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن هناك تطور في ناقلات السيارات  
جدول 04 : حركة السفن داخل الميناء ( دخول /خروج)

المتغير	2020	2019	
-36.12	290	454	الدخول ( يوما)
-35.91	291	452	الخروج ( يوما)

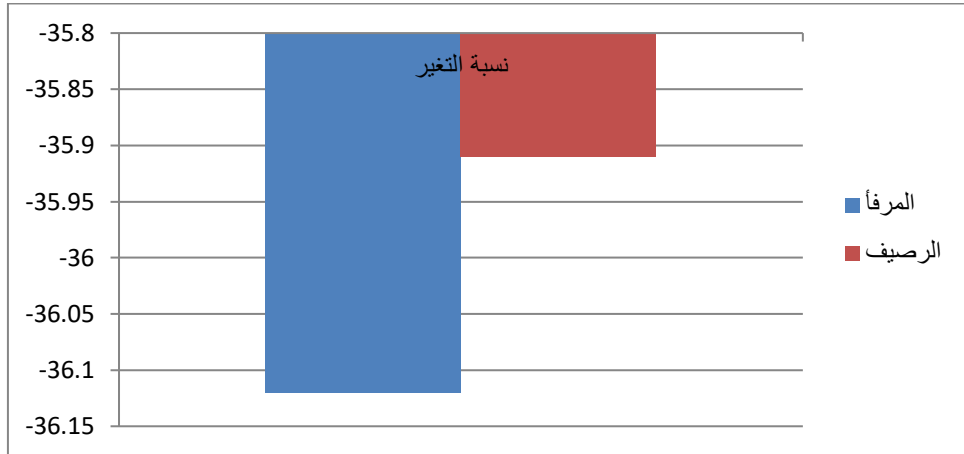


الشكل 02 : رسم بياني لحركة السفن داخل وخارج الميناء

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد السفن الداخلة والخارجة تراجعت بشكل كبير ، كما تبينه نسبة التغير الموضحة في الجدول خلال 2020 مقارنة ب 2019 وهذا راجع بالأساس إلى الإجراءات الاحترازية الدولية لتفادي انتشار وباء فيروس كورونا.  
الجدول 05: زمن مكوث السفن .

نسبة التغير	2020	2019	زمن المكوث ( يوم)
-36.02	0.87	1.36	المرفأ
+9.81	2.91	2.65	الرصيف

## ميناء مستغانم



الشكل 03 : رسم بياني لزمان مكوث السفن في الميناء

من خلال الرسم البياني يتضح أن نسبة التغير في مكوث السفن في المرفأ قد تحسن تحسنا واضحا خلال سنة 2020 أي أن زمن المكوث تقلص ،وبالمقابل ارتفاع زمن مكوث السفن على الرصيف ،وهذا ناتج عن تشغيل الميناء بالحد الأدنى لتفادي انتقال وباء فيروس كورونا ، وتشديد الإجراءات الاحترازية لتفادي الانتقال السريع للفيروس.

## خلاصة الفصل

من خلال الدراسة الميدانية على مستوى ميناء مستغانم فإنه يعاني من نقص في الإمكانيات اللوجستية وعلى الرغم من وجود عدد من التطورات التي تتم في الميناء مما يجعله لا يصنف من الموانئ العالمية الحديثة، والتي تصنف من الجيل الثالث، وذلك لنقص العتاد والمعدات الخاصة بالشحن والتفريغ والتخزين ، وعدم مسابقتها للتطور التقني والتكنولوجي الحديث، والموصفات التقنية للميناء لا تتناسب مع استقبال السفن ذات الحجم الكبير كحاملات الحبوب وغيرها، وهذا ما يوضح ضعف البنية التحتية والبنية الفوقية من حيث نقص المعدات والتجهيزات المتعلقة بمناوبة البضائع والحاويات وكذا ساحات الحاويات

### ميناء مستغانم

التي لا تتماشى مع المعايير الدولية، والمستجدات التي تشهدها الموانئ العالمية الحديثة، مما يجعل السفن الكبيرة تحول وجهتها نحو موانئ أخرى .

خاتمة عامة

نستخلص من موضوع دراستنا الذي يتمحور حول دور النقل في تحسين جودة العملية اللوجستية والتي كانت لنا فيه دراسة ميدانية على مستوى ميناء مستغانم أن العمليات اللوجستية وخاصة النقل من أهم النشاطات التي تخلق قيمة في المؤسسات و الاقتصاد الوطني على حد سواء ، وبناء على ما تطرقنا إليه في هذه الدراسة في الجانب النظري ومن خلال دراستنا الميدانية كانت لنا جملة من النتائج التالية:

- للنقل أهمية ودور كبير في جودة العملية اللوجستية فهو يمثل نواة اللوجستيك ، فكما تحسن النقل تحسنت جودة اللوجستيك مما يؤدي إلى تحقيق إرضاء الزبون .
- يعتبر النقل أهم نشاطات العملية اللوجستية ، مساهما في تحقيق الميزة التنافسية لأي مؤسسة.
- تولي مؤسسة ميناء مستغانم اهتماما بالغا بإرضاء الزبائن من خلال تخفيض تكاليف الشحن والتفريغ وتقليص المدة الزمنية للعملياتي دخول وخروج السلع على المرفأ والرصيف.
- تعمل مؤسسة ميناء مستغانم على اتخاذ التدابير التي من شأنها عدم الوقوع في أعطاب العتاد والآلات.
- تحرص مؤسسة ميناء مستغانم على تحقيق الاستراتيجيات المسطرة.

### تقييم الفرضيات

- بالنسبة للفرضية الأولى يعد بناء إستراتيجية نقل بكامل مراحلها أداة مهمة تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة عامة و أهداف اللوجستيك خاصة و التي من بينها تدعيم المركز التنافسي للمؤسسة في السوق و زيادة حصتها منه. وبالتالي الفرضية الأولى صحيحة.
- تقدم المؤسسة خدمات لوجستية شحن و تفريغ، تخزين، مناولة لعملائها في حالة الطلب عليها فقط و الاتفاق مع العميل، و منه فالفرضية الثانية صحيحة

### وبناءً على النتائج المتحصل عليها كانت لنا بعض الاقتراحات

- توفير اليد العاملة المؤهلة و ذلك عن طريق التكوين الجيد للموارد البشرية في مجال اللوجستيك و المناهج الإدارية الحديثة، ويكون التكوين على كل المستويات الإدارية.

- 
- التنسيق بين المتعاملين والعمل بمبدأ اللوجستيك المتكامل والمشارك، وتطوير العلاقات مع العملاء
  - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاندماج في الحياة الرقمية المعاصرة.
  - مساندة التطورات العلمية في كل ما يخص اللوجستيك من مفاهيمه، تقنياته و أدواته .

# قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر:

❖ القوانين:

- القانون رقم 13-01 المؤرخ في 17 جمادى الأولى عام 1422 الموافق 7 غشت سنة 2001، يتضمن توجيه النقل البري و تنظيمه

ثانياً : المراجع

❖ المؤلفات:

- ادلر ،التخطيط في قطاع النقل و مشاريع النقل، ترجمة عبد القادر ولي، بغداد، 1970؛
- يسريه فراج محمد فراج، إدارة النقل: قضايا الحاضر وتوجهات المستقبل، مطبعة الإسراء، جامعة حلوان: مصر 2003؛
- ثابت عبد الرحمان إدريس، إدارة الأعمال اللوجستية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2003/2002؛
- د. نهال فريد، أسرار ديب، إدارة اللوجستيات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006؛
- دكتور شريف محمد ماهر، تخطيط النقل و سياساته "الفعاليات و عوامل الجدارة، الدار الجامعية الإسكندرية مصر، 2006؛
- ردينة عثمان يوسف، إدارة خدمات النقل الجوي، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
- سعيد عبده، جغرافيا النقل مغازها و مرماها، مكتبة الأنجلو للنشر، مصر، 2007؛
- سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الإسكندرية، الدار الجامعية: مصر، 2001؛
- شبكات النقل في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي أثارها على التجارة والسياحة، سلسلة توقعات منظمة التعاون الإسلامي ،مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية، انقرة، 2016؛
- شريف محمد ماهر ،تخطيط النقل و سياساته، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014؛
- على عبد السلام المعزاوي ،إقتصاديات النقل، دار السلام للطباعة و النشر و التوزيع و الترجمة، ط1، 2006 ؛

- علي فلاح الزعبي، د. زكرياء أحمد عزاب، إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والإمداد) ، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2012؛
  - قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم، عمليات، تطبيقات، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع: الأردن، 2006؛
  - كارين اولوين ،اقتصاديات النقل البحري دراسة تحليلية عن العلاقة بين النقل البحري والتجارة الخارجية، ترجمة مختار السوفي، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى، 1996،
  - محمد خميس الزوكة ، جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية ،2000؛
  - محمود خضر، إدارة الأعمال اللوجستية، دار البلدية، الطبعة الأولى، الأردن، 2015؛
  - مصطفى يوسف كافي ،اقتصاديات النقل و التنمية في إطار ضوابط التنمية المستدامة، ألفا للنشر و التوزيع الطبعة الأولى، قسنطينة الجزائر، 2017.
- ❖ الرسائل ومذكرات التخرج:
- شنبي صورية، إستخدام إستراتيجية النقل الذكي كأداة لدعم أدوات النقل المستدام - دراسة متطلبات التطبيق في النقل البري بالجزائر-، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف - المسيلة ، 2017؛
  - زوليخة قنطري، سياسات نقل الأشخاص في الجزائر واقع وآفاق، دراسة حالة منظومة النقل لمدينة الجزائر، أطروحة دكتوراه، شعبة تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2014؛
  - سياري نواره ،دراسة سوق النقل الحضري العمومي بالحافلات (دراسة حالة مدينة قسنطينة)، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2013/2014؛
  - عبد العزيز بن قيراط، أداء وحودة الهدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة \_ دراسة حالة مشروع أرضية اللوجسايك\_ ، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2009-2010؛

- عبد العزيز بن قيراط، أداء ووحدة الهدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة \_ دراسة حالة مشروع أرضية اللوجسايك\_، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2009-2010؛
- لوهابي وليد، النقل الحضري الجماعي ( دراسة حالة الخط الحضري بوزوارن-المحطة الجديدة باتنة )، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد النقل والإمداد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010/2011؛
- عفاف بن ناصر، تخطيط النقل ودوره في المدينة تجربتي مدينة دبي واستانبول نموذجا، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد النقل والإمداد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2010/2011؛
- جلال رضا الدين، التحديات والإمكانيات المتوفرة لتطوير نظام النقل بالمسيلة إلى الاستدامة، مذكرة ماستر، تخصص المدينة والنقل الحضري، معهد تسيير التقنيات الحضرية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017.

### ❖ المجالات:

- شريف ماهر هيكل، استراتيجية مقترحة لتفعيل لوجستيات النقل متعددة الوسائل بمصر والدول العربية، المجلة العلمية التجارة والتمويل كلية التجارة جامعة طنطا مصر، العدد الأول مارس 2015؛
- نافع ذنون الدباغ، نظام اللوجستيك المفاهيم والأساسيات، مجلة تنمية الرافدين ، 2005.

### المحاضرات:

- حسام سليمان عيد، محاضرات في جغرافية النقل، الجامعة الإسلامية - غزة  
كلية الآداب قسم الجغرافيا، 2012-2013،

تؤدي خدمة النقل والعمليات اللوجستية في الجزائر دعامة اقتصادية مهمة حيث يأتي اهتمام الحكومة بهذا القطاع من خلال تنفيذها لعدد من مشاريع البنية الأساسية كالمطارات والموانئ والطرق وذلك استكمالاً للمنظومة اللوجستية، كما يعد القطاع اللوجستي قطاعاً رافداً للاقتصاد الوطني حتى يأخذ مكانه الاستراتيجي ليشكل مورداً أساسياً في إيرادات الدولة، لذا تطرقنا في بحثنا إلى دور العمليات اللوجستية في تطوير أداء الموانئ البحرية من خلال دراسة ميناء مستغانم وتوصلت الدراسة إلى أن العمليات اللوجستية على مستوى هذا الميناء عرفت تطوراً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة، إلا أنها ما زالت تواجه عوائق عديدة والتي تشكل عائقاً أماماً تطورها .

**الكلمات المفتاحية:** العمليات اللوجستية النقل البحري، العملية اللوجستية

## Abstract

Transport and logistics services in Algeria serve as an important economic support, reflecting the government's interest in this sector by implementing several infrastructure projects, such as airports, ports, and roads, to enhance the logistics system. Additionally, the logistics sector represents a contributory sector to the national economy, securing its strategic position as a key resource in the state's revenue. Hence, our research delves into the role of logistics operations in improving the performance of seaports, focusing on a case study of the Mostaganem port. The study found that logistical operations at this port have experienced significant progress in recent years. However, they continue to encounter numerous challenges that hinder further development.