



المملكة العربية السعودية  
جامعة الملك عبدالعزيز - جدة  
كلية اقتصاد وإدارة  
ماجستير إدارة عامة

# جودة الخدمات اللوجستية للحاج والمعتمر وآثارها في تحقيق رؤية 2030

إعداد الطالبة : ليلى علي الغامدي  
إشراف الدكتورة : رجاء يحيى الشريف



الفصل الدراسي الأول

2017م 1439 هـ

شبكة  
الألوكة  
www.alukah.net

# جودة الخدمات اللوجستية للحاج والمعتمر واثرها في تحقيق رؤية 2030

ليلى علي الغامدي

البريد الإلكتروني [Laila1alghamdi@gmail.com](mailto:Laila1alghamdi@gmail.com)

قسم الإدارة العامة – كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبدالعزيز - جدة

المملكة العربية السعودية

## المستخلص

تعد خدمة الحاج والمعتمر أحد أهم الركائز الأساسية التي ركزت عليها رؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تسعى من خلالها إلى زيادة أعداد الحجاج والمعتمرين لكي يؤديوا هذه الفريضة المباركة. وتعد الخدمات اللوجستية أحد أهم العوامل المؤثرة في تحقيق هذه الهدف. فكلما كانت هذا الخدمات اللوجستية وفقا لمعايير الجودة حققت الأهداف المنشودة منها. فمن هذا المنطلق تم التركيز في هذا البحث على استحضار النص القرآني وتفسيراته الحاثه على جودة العمل. ثم عرج على الدراسات السابقة الخاصة بجودة الخدمات اللوجستية. ثم استعرضت مصطلحات الإدارة والخدمات اللوجستية ليتعرف من خلالها على المعاني الرئيسية للخدمات اللوجستية. لتتوصل من خلال ذلك إلى تحليل كيف بإمكان جودة الخدمات اللوجستية للحج والعمرة تساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال بعض التوصيات التي توصل لها الباحث



## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
2	المستخلص
5	المقدمة
6	التفاسير الشرعية للنص القرآني تفسير ابن كثير
6	تفسير السعدي
7	تفسير الطبري
8	الجودة في الإسلام
10	المسح العلمي الدراسات السابقة
12	مفهوم الجودة العلمي
12	مفهوم الخدمة العلمي
13	مفهوم الادارة اللوجستية
14	أهمية إدارة الأنشطة اللوجستية
14	اهداف الخدمات اللوجستية
15	مثلث القرارات اللوجستية
16	نموذج الفجوات لقياس جودة الخدمة اللوجستية
18	اهمية تطبيق الجودة في الخدمات اللوجستية في الحج و العمرة
19	اثر جودة الخدمات اللوجستية في تحقيق رؤية 2030
21	توصيات
22	الخاتمة
23	المراجع



## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
12	مفهوم الجودة العلمي	1
12	مفهوم الخدمة العلمي	2
13	مفهوم الادارة اللوجستية العلمي	3

## قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
15	مثلث القرارات اللوجستية	1
16	نموذج الفجوات لقياس جودة الخدمة اللوجستية	2
18	اهمية تطبيق الجودة في الخدمات اللوجستية في الحج و العمرة	3



## المقدمة

أفردت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 حيزاً كبيراً للحج والعمرة ، وتخصص المملكة كافة طاقاتها لتقديم الخدمات اللوجستية والنقل على مختلف الأصعدة في موسم الحج ، وقد أطلقت وزارة الحج والعمرة وثيقة حقوق الحجاج والمعتمرين، والتي تعمل الوزارة على حمايتها وتطويرها بشكل مستمر، وذلك من خلال لجان المراقبة والمتابعة الميدانية ومراكز التواصل الإلكتروني لتلقي الشكاوى والملاحظات ومن الخدمات التي تراقبها وزارة الحج والعمرة الخدمات اللوجستية والارتقاء بجودتها وبالرغم من الإهتمام المتزايد بموضوع الجودة، و تطبيق الجودة ومعاييرها ، فإن ديننا الحنيف كان أول من تكلم عنها وأمر بتطبيقها من خلال نصوص قرآنية وأحاديث نبوية و قدسية ، وبالتالي فإن الجودة ليست بالشيء الجديد عنا نحن المسلمين ويكفينا الاستدلال بآيات بينات لتأكيد ذلك، قال تعالى : "وأحسن كما أحسن الله إليك " ( الآية 77 القصص ) ، وقوله تعالى " صنع الله الذي أتقن كل شيء " ( الآية 88 النمل ) وقوله كذلك : " لقد خلقنا الإنسان في أحسن تقويم " ( الآية 04 التين) ، وقال الرسول صلى الله عليه وسلم : "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" رواه البيهقي.

فمن هذا المنطلق سوف نتحدث في هذا البحث عن استحضار النص القرآني وتفسيراته الحائثه على جودة العمل. ثم سوف نعرض على الدراسات السابقة الخاصة بجودة الخدمات اللوجستية. ثم نعرف مصطلحات الادارة والخدمات اللوجستية لنتعرف من خلالها على المعاني الرئيسية للخدمات اللوجستية، لنخرج منها الى تحليل كيف بإمكان جودة الخدمات اللوجستية للحج والعمرة تساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030.



قوله تعالى: " وَادِّن فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ "

الحج: 27

### تفسير ابن كثير 1

وَقَوْلُهُ: (وَادِّن فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ) أَي: نَادِي فِي النَّاسِ دَاعِيًا لَهُمْ إِلَى الْحَجِّ إِلَى هَذَا الْبَيْتِ الَّذِي أَمَرْنَاكَ بِبِنَائِهِ. فَذَكَرَ أَنَّهُ قَالَ: يَا رَبِّ، وَكَيْفَ أُبَلِّغُ النَّاسَ وَصَوْتِي لَا يَنْفُذُهُمْ؟ فَقِيلَ: نَادِ وَعَلَيْنَا الْبَلَاغُ. فَقَامَ عَلَى مَقَامِهِ، وَقِيلَ: عَلَى الْحَجْرِ، وَقِيلَ: عَلَى الصَّفَا، وَقِيلَ: عَلَى أَبِي قُبَيْسٍ، وَقَالَ: يَا أَيُّهَا النَّاسُ، إِنَّ رَبَّكُمْ قَدْ اتَّخَذَ بَيْنَنَا فَحْجُوهَ، فَيَقَالُ: إِنَّ الْجِبَالَ تَوَاضَعَتْ حَتَّى بَلَغَ الصَّوْتُ أَرْجَاءَ الْأَرْضِ، وَأَسْمَعَ مَنْ فِي الْأَرْحَامِ وَالْأَصْلَابِ، وَأَجَابَهُ كُلُّ شَيْءٍ سَمِعَهُ مِنْ حَجْرٍ وَمَدْرٍ وَشَجَرٍ، وَمَنْ كَتَبَ اللَّهُ أَنَّهُ يَحُجُّ إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ: "أَبَيْتِكَ اللَّهُمَّ لَبَيْتِكَ". هَذَا مَضْمُونُ مَا رُوِيَ عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ، وَمُجَاهِدٍ، وَعِكْرَمَةَ، وَسَعِيدِ بْنِ جُبَيْرٍ، وَغَيْرِ وَاحِدٍ مِنَ السَّلَفِ، وَاللَّهُ أَعْلَمُ.

وَقَوْلُهُ: (يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ) قَدْ يَسْتَدَلُّ بِهَذِهِ الْآيَةِ مَنْ ذَهَبَ مِنَ الْعُلَمَاءِ إِلَى أَنَّ الْحَجَّ مَاشِيًا، لِمَنْ قَدَرَ عَلَيْهِ، أَفْضَلُ مِنَ الْحَجِّ رَاكِبًا؛ لِأَنَّهُ قَدَّمَ فِي الذِّكْرِ، فَدَلَّ عَلَى الْإِهْتِمَامِ بِهِمْ وَقُوَّةِ هِمَمِهِمْ وَشِدَّةِ عَزْمِهِمْ، وَالَّذِي عَلَيْهِ الْأَكْثَرُونَ أَنَّ الْحَجَّ رَاكِبًا أَفْضَلُ؛ ائْتِدَاءً بِرَسُولِ اللَّهِ ﷺ، فَإِنَّهُ حَجَّ رَاكِبًا مَعَ كَمَالِ قُوَّتِهِ، عَلَيْهِ السَّلَامُ وَقَوْلُهُ: (يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ) يَعْنِي: طَرِيقٍ، كَمَا قَالَ: (وَجَعَلْنَا فِيهَا فِجَاجًا سُبُلًا) [الأنبياء: ٣١]

وَقَوْلُهُ: (عَمِيقٍ) أَي: بَعِيدٍ. قَالَهُ مُجَاهِدٌ، وَعَطَاءٌ، وَالسُّدِّيُّ، وَقَتَادَةُ، وَمُقَاتِلُ بْنُ حَيَّانٍ، وَالثَّوْرِيُّ، وَغَيْرُ وَاحِدٍ.

{ وَادَّن فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ } أي: أعلمهم به، وادعهم إليه، وبلغ دانيهم وقاصيهم، فرضه وفضيلته فإنك إذا دعوتهم ، أتوك حجاجا وعمارا، رجالا، أي : مشاة على أرجلهم من الشوق { وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ } أي: ناقة ضامر، تقطع المهامه والمفاوز، وتواصل السير، حتى تأتي إلى أشرف الأماكن، { مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ } أي: من كل بلد بعيد، وقد فعل الخليل عليه السلام ، ثم من بعده ابنه محمد صلى الله عليه وسلم، فدعيا الناس إلى حج هذا البيت، وأبديا في ذلك وأعادا، وقد حصل ما وعد الله به ، أتاه الناس رجالا وركبانا من مشارق الأرض ومغاربها

### تفسير الطبري 3

قال أبو جعفر: يقول تعالى ذكره: عهدنا إليه أيضا أن أدن في الناس بالحجّ: يعني بقوله: {وَادَّن} أعلم وناد في الناس أن حجوا أيها الناس بيت الله الحرام {يَأْتُوكَ رَجَالًا} يقول: فإن الناس يأتون البيت الذي تأمرهم بحجه مشاة على أرجلهم {وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ} يقول: وركبانا على كل ضامر، وهي الإبل المهازيل {يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ} يقول: تأتي هذه الضوامر من كل فج عميق: يقول: من كل طريق ومكان ومسلك بعيد. وقيل: يأتين. فجمع لأنه أريد بكل ضامر: النوق. ومعنى الكلّ: الجمع، فلذلك قيل: يأتين. وقد زعم الفراء أنه قليل في كلام العرب: مررت على كل رجل قائمين. قال: وهو صواب، وقول الله "وَعَلَى ضَامِرٍ يَأْتِينَ" ينبيء على صحة جوازه. وذكر أن إبراهيم صلوات الله عليه لما أمره الله بالتأدين بالحجّ، قام على مقامه فنادى: يا أيها الناس أن الله كتب عليكم الحج فحجوا بيته العتيق

2 عبد الرحمن بن ناصر السعدي ، تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان ، متاح على : <https://furqan.co/saadi/22/27> تاريخ

الدخول 2017/10/20

3 ابن جرير الطبري ، جامع البيان عن تأويل آي القرآن ، متاح على : <https://furqan.co/tabari/22/27> تاريخ الدخول

2017/10/20



**مفهوم الجودة في الإسلام**

ان مفهوم الجودة بكل مضامينه حاضرا في جميع التعاليم الاسلامية. وقد حث الله تبارك وتعالى في القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل جوانب اهتمامات الإنسان ويفهم ذلك من خلال

قوله تعالى : " لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُولُوا وَجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ  
الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ  
السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ  
فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ " (البقرة ، آية : 177)

وقد ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومفاهيم أخرى ذات علاقة ، وتم عرضها من باب الاستجلاء والتوضيح والمقارنة ، ولعل من أبرز هذه المصطلحات الإحسان والإتقان ، فالجودة في اللغة أصلها الاشتقاقي (ج و د) وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء . (ابن فارس ، 1991 ، ج 1 : 493)

وجاد الشيء جوده أي صار جيداً وأجاد : أتى بالجيد من القول والفعل ، ويقال : أجاد فلان في عمله وأجود وأجاد عمله . (ابن منظور ، 2003 ، ج 2 : 254 ، 255)

وأجاد الشيء جوده تجويداً واستجاده عدّه جيداً وجمع الجود جياذ.(الرازي،ب.ت:75)، والجيد ضد الرديء ورجل مجيد : أي يجيد كثيراً . (الزبيدي ، ج 4 : 403 ، 404)

ومن خلال العرض السابق لمعاني الجودة من ناحية لغوية يتضح أنها تتضمن الأداء الجيد والعطاء الواسع المستمر الذي يتصف بالروعة والجمال

**مفهوم الإحسان :**

وردت مشتقاته في القرآن الكريم مرات كثيرة ، تارة بصيغة المصدر وتارة بصيغ الفاعل ولم ترد بصيغة الأمر إلا مرة واحدة مخاطباً فيها الجماعة " وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ " (البقرة ، آية : 195) .





والعمل الحسن كما أخبر المعصوم عمل يحبه الله عز وجل " إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن " (الألباني ، ب.ت ، ج 1 : 278) .

الإحسان في اللغة من أحسن: فعل ما هو حسن وأحسن الشيء أجاد صنعه . ( أنيس وزميله ، 1972 ، 74: ) والإحسان بمعنى النصح في العبادة وبذل الجهد في تحسينها وإتمامها وإكمالها . (البدر ، 2003 : 26) وعرف الإحسان بأنه " إحكام العمل وإتقانه ومقابلة الخير بأكثر منه والشر بأقل منه " (حجازي ، 1982 ، ج 1 : 459)

وبالإجمال فإن الإحسان يتضمن معنى التمام والإكمال وفعل الشيء الجيد وإتقان العمل وإخلاصه لله عز وجل ، وبذلك تكون الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان وثمره من ثماره

### مفهوم الإتقان :

الإتقان في اللغة من أتقن الشيء أحكمه وإتقانه إحكامه ، فالإتقان الإحكام للأشياء ( ابن منظور ، 2003 ، ج 3 : 73 وجاء في محكم التنزيل : " كِتَابٌ أَحْكَمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِنْ لَدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ " ( هود، اية: 1) فالإتقان أحد مظاهر ومؤشرات الحكمة في العمل ، والحكيم هو المتقن للأمور (السعدي، 2002 : 392) ، ورجل تقن متقن للأشياء حاذق (ابن منظور ، 2003 ، ج 3 : 73)

ومن المؤشرات الدالة على الإتقان أداء الشيء بمهارة كما جاء في الحديث الشريف "الماهر بالقرآن مع السفارة الكرام البررة والذي يقرؤه ويتعتع فيه وهو عليه شاق له أجران " . (مسلم ، ب.ت ، ج 1 : 549)

وبالإجمال يمكن القول ، أن الجودة تعني إجادة العمل والإتقان درجة عالية في الجودة والإحسان مرادف للإتقان غير أن الأخير أخص من حيث الدلالة لكونه يتضمن حذق الشيء والمهارة في أداءه وإحكامه ويبقى الإحسان هو الأصل الذي ينبثق عنه فعل الصواب وجودة العمل وإتقانه ، بصفته قيمة روحية إيمانية دافعة ومحفزة لكل عمل يحبه الله عز وجل ويرضاه



سوف يتم عرض الدراسات الأكثر ارتباطاً بالموضوع مرتبة ترتيبياً زمنياً من الأقدم الي الأحدث

### دراسة الشريف، رجاء بنت يحيى أحمد ( 2009 ) تقييم جودة خدمات مؤسسات الطوافة

هذه الدراسة تهدف الى تسليط الضوء على مفهوم جودة الخدمات وأهميته في تحقيق رضا الحجاج وعلى أهم الخدمات التي يحتاجها الحجاج أثناء تواجدهم بالمشاعر المقدسة.

كما تسعى هذه الدراسة من خلال الجزء الميداني إلى تقييم أداء مؤسسات الطوافة (محل الدراسة) من خلال قياس مدى رضا الحاج عن جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

وتستخدم هذه الدراسة أداة قياس جودة الخدمات (SERVQUAL) لجمع المعلومات الكمية من عينة الدراسة، وكذلك استخدام وسيلة المقابلات الشخصية مع عينة من الحجاج وتهدف في النهاية إلى تحديد مواطن الخلل الإداري في أداء مؤسسات الطوافة وفي جودة خدماتها لتحقيق رضا الحجاج وجعل رحلة الحج آمنة وممتعة لجميع الحجاج.

### دراسة خميس، ادم إسماعيل ادم (2014) التطبيق الناجح وممارسة الإدارة اللوجستية وأثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع"

تناولت الدراسة مفهوم تطبيق الإدارة اللوجستية وأثره علي أداء قنوات النقل والتوزيع بشركات الخدمات اللوجستية. وقد تمثلت مشكلة الدراسة حول كيفية التطبيق الناجح للإدارة اللوجستية في الممارسات الإدارية لشركات الخدمات اللوجستية من خلال تخطيط وتنفيذ الإستراتيجية اللوجستية الملائمة وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وقد اعتمد الباحث على الاستبانة وتوصلت الدراسة إلي عدة نتائج منها، أن هنالك تجاهلاً واضحاً تم إثباته إحصائياً بعدم تطبيق الإدارة اللوجستية في الممارسات الإدارية لشركات نقل وتخزين وتوزيع المشتقات النفطية مقارنة بالشركات العاملة



في مجال الإمدادات البترولية في السودان .كذلك توصلت الدراسة إلي أن ثقافة العمل الحالية في شركات نقل وتوزيع المشتقات البترولية الحالية لا تتماشى مع ثقافة الجودة عموماً وجودة الخدمات اللوجستية خصوصاً ، و اوصت الدراسة بضرورة اعتماد برامج تدريبية حديثة ومتطورة في مجال الجودة عموماً وجودة الخدمات اللوجستية خصوصاً لتنفيذ برامج تحسين جودة الخدمات اللوجستية ، كما اقترحت الدراسة علي الباحثين تطبيق الدراسة في مجالات أخرى

### دراسة صديق و طاهر ( 2016 ) اثر ابعاد الادارة اللوجستية في تحسين الجودة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر الالتزام بتنفيذ الانشطة اللوجستية على جودة الخدمة بالقطاع المصرفي اذ تمثلت انماط الانشطة اللوجستية فى النقل و التخزين و التوريد ، اما جودة الخدمة فتمثلت في الالتزام التنظيمي والالتزام المعياري و الالتزام العاطفي . و قد بلغت عينة الدراسة 140 فرد تم اختيارها عشوائياً من بعض الموظفين ببنك النيل الازرق المشرق . واعتمد الباحث في الدراسة على الاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة ، وتم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية لاختبار فرضيات الدراسة , وقد توصلت الدراسة الى ان هناك علاقة ايجابية بين ابعاد الادارة اللوجستية و جودة الخدمة و اوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالادارة اللوجستية و انشطتها لما لها من اثر كبير فى تحقيق رضا الزبائن و دعم الميزة التنافسية للمؤسسة، و تحسين جودة الخدمة

### تعقيب على الدراسات السابقة

استعرضت الباحثة مجموعه من الدراسات المتعلقة بشكل مباشر او غير مباشر بموضوع الدراسة, وقد توصلت الباحثة في الدراسة الاولى الى ان هناك نقاط ضعف في الخدمات المقدمة للحاج و المعتمر بشكل عام مما يؤثر على الجودة من ضمنها الخدمات اللوجستية اما الدراسة الثانية فقد توصلت الباحثة الى اهمية توفير الكوارد المالية و البشرية و الفنية اللازمة لتنفيذ برامج تحسين جودة الخدمات اللوجستية في شركات الحج و العمرة باعتماد برامج تدريبية حديثة ومتطورة في مجال الجودة عموماً وجودة الخدمات اللوجستية خصوصاً, كما اكدت الدراسة الثالثة على ان هناك علاقة ايجابية بين الادارة اللوجستية و جودة الخدمة المقدمة . و اوصت الدراسات الى التركيز على الاهتمام بتطبيق الجودة في الخدمات اللوجستية لتحقيق رضا المستفيد



**مفهوم الجودة العلمي :**

يعتبر مفهوم الجودة ، من المفاهيم التي يعترىها بعض الغموض ويختلف مفهومها من سياق إلى آخر، وقد تطرق إليها الباحثون من أكثر من زاوية وهذا ما أدى الي تنوع وتعدد التعاريف الخاصة بهذا المفهوم، نذكر بعضا منها في الجدول ( 1 )

المرجع	التعريف	علماء ومنظمات
محمد عبد الوهاب العزاوي، 2005، ص.15	الناتج الكليّ للمنتج جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة و التصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون	أرماند فيجنباوم Armand FEGENBAUM
نجم عبود نجم، 2008 ، ص.48	المطابقة مع المواصفات	فيليب كروسبي Philip CROSBY
Philippe Detrie, 1998/2001, p. 20	مدى ملاءمة المنتج للاستخدام	جوزيف جوران Joseph JURAN
وسن شاكرا مجيد ومحمد عواد الزيادات، 2008 ، ص. 113	درجة التآلق والتميز وكون الأداء ممتاز أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور المستفيد	فيشر FISHER
Jay Heizer & Barry Render 2001 , p.23	مجموعة من المميزات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبائن	الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة ASQC

الجدول (1) مفهوم الجودة. المصدر : اعداد الباحثة

**مفهوم الخدمة العلمي**

للخدمة عدة تعاريف مختلفة نذكر بعضاً منها في الجدول ( 2 )

المرجع	التعريف	علماء ومنظمات
هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، 2005 ، ص 18	أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر ، وتكون أساسا غير ملموسة ، ولا تنتج عنها أية ملكية ، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون	PHKATLEL
المرجع السابق ص 18	النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة	الجمعية الأمريكية للتسويق

الجدول (2) مفهوم الخدمة العلمي. المصدر : اعداد الباحثة



**مفهوم الإدارة اللوجستية العلمي**

إنّ مصطلح اللوجستية يعود إلى أواخر القرن التاسع عشر للميلاد، وهي كلمة فرنسية استُخدمت لأول مرة من قبل بارون دي جوميني ويرى آخرون بأن أصل كلمة اللوجستية يعود إلى اللغة الإغريقية القديمة ومصدرها كلمة "لوجوس" ومعناها نسبة أو حساب أو سبب، وانتقل استخدام المصطلح من حاجة الجيش لى نقل المعدات والإمدادات من مكان لآخر إلى مصطلح يستخدم في المجال الاقتصادي هناك عدد من التعريفات الأساسية للإدارة اللوجستية ، نذكر بعضاً منها في الجدول ( 3 )

المرجع	التعريف	علماء ومنظمات
Douglas M. Lambert. James R. stock , Lisa Ell arm , Council of Logistics Management , fundamentals of logistics managements p3 .	تلك الاعمال الخاصة بتخطيط وتنفيذ ورقابة التدفق الكفاء والفعال للمواد الخام والسلع النهائية والمعلومات ذات العلاقة من مكان الإنتاج إلى مكان الاستهلاك بغرض تحقيق متطلبات رضاء العملاء	مجلس إدارة الأعمال اللوجستية الأمريكي
المرجع السابق	تنظيم تيار المواد وتخطيطه ، ومراقبته وتنفيذه بدءاً من مرحلة شراء أو تحضير المواد الخام الأولية ، ثم مرحلة التصنيع والإنتاج ، فمرحلة التوزيع والتسويق إلى المستهلك النهائي ، لإشباع متطلبات السوق أو الزبائن ، ولكن بأقل كلفة ، وبأقل استخدام لرأس المال	الجمعية الأوروبية اللوجستية
لوو، رونالد اتش ، إدارة اللوجستيات ، تخطيط وتنظيم سلسلة الإمداد ، 2009م ص25.	فرع من فروع العلم العسكري ، يتعامل مع الإمداد والصيانة ونقل المواد والأشخاص والمنشآت	التعريف العسكري
JOEL D. WISNER, Principles of Supply chain management 2001,p20	النظام العلمي الذي يدرس جميع الأعمال الضرورية ، لتخطيط تيارات المواد ، البشر ، والطاقة ، والموارد ، والمعلومات وتوجيهها وتنفيذها ومراقبتها ضمن أنظمة معينة بههدف الاستغلال الأمثل ، للزمان والمكان والطاقات معنى اشمل هي التدبير	آخرون

الجدول (3) مفهوم الإدارة اللوجستية العلمي. المصدر : اعداد الباحثة



## أهمية إدارة الأنشطة اللوجستية

إن الاهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية في منظمات الأعمال لم يظهر إلا في منتصف الخمسينيات وبداية الستينيات من القرن الماضي وذلك عندما بدأت تكلفته في التضخم بشكل ملحوظ ، وعندما أيقنت الإدارة في هذه المنظمات أن الطريق الوحيد نحو تدعيم وتحقيق الميزة التنافسية وزيادة الأرباح إنما يبدأ من خلال خدمة العملاء وخفض التكاليف .

وربما يرجع الإهمال للأعمال اللوجستية سواء في الماضي الحاضر إلى الأسباب التالية: 4

1- تجاهل دور الأنشطة والأعمال اللوجستية كأحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق الأرباح .

2- عدم توفر المعلومات والبيانات الكافية والدقيقة للإدارة العليا عن تكلفة الأنشطة اللوجستية في المنظمة .

3- تشتت الأنشطة اللوجستية بين وظائف المنظمة الأخرى مثل الإنتاج والتسويق وبالتالي عدم توافر بيانات عن تكلفة مثل هكذا أنشطة .

ولكن ، أدرك الباحثون والمديرون المعاصرون أخيرا أن الإدارة الكفوءه والفعالة لهذه النشاطات مسألة هامة لكل أصحاب المصلحة بالمنظمة . وبالتالي فإن الأنشطة اللوجستية تؤدي إلى خلق القيمة بالنسبة للعملاء و الموردين و حملة الأسهم المستثمرين و العاملين و المؤسسات المالية و المجتمع المحلي و جماعات الاهتمام وغيرهم أن القيمة في مجال الأعمال اللوجستية يمكن التعبير عنها من خلال زاويتين هما الوقت والمكان ، فالمنتجات والسلع والخدمات تكون بدون قيمة أو ليس لها قيمة إلا إذا أصبحت في متناول العملاء من حيث الوقت والمكان الذي يتفق ورغباتهم .

## أهداف الخدمات اللوجستية

تهدف الخدمات اللوجستية الي تحسين التدفق الماديّ من المنبع وحتّى المصب والي التعريف ببرامج الشراء، والإنتاج الموجودة في دولةٍ ما، وكذلك الي تنظيم خدمات ما بعد البيع، وتوزيع قطع الغيار المختلفة وتقديم المشورة للمسؤولين لتمكينهم من تحقيق الاستفادة القصوى من العمليات التجارية وتحقيق الاستفادة المثلى من الاستثمارات، وكذلك تهدف الي مساعدة المنظمات على السيطرة على التعقيد والمشاكل المختلفة، وخلق جوٍ من التنافس من خلال تقديم خدماتٍ لوجستيةٍ أفضل.

4 ممدوح عبد العزيز الرفاعي ، أساسيات سلاسل التوريد ، مدخل تحليلي ، جامعة عين شمس 2006م الدار الجامعية للنشر، القاهرة ، جمهورية مصر العربية 2006

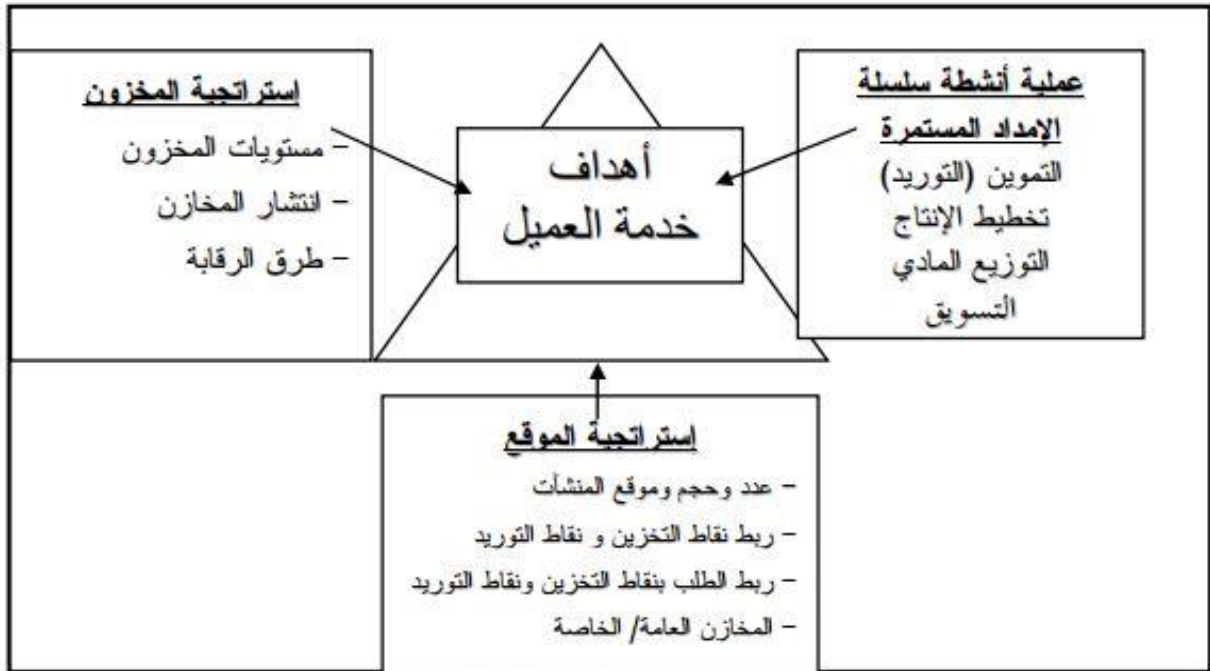


مثلث القرارات اللوجستية

يرتكز التخطيط اللوجستي على أربعة مشاكل رئيسية: مستويات خدمة العميل، الموقع، قرارات المخزون وقرارات النقل.

يمثل الشكل (1) مثلث اتخاذ قرار اللوجستيات، والذي يتكون من ثلاث مجالات وهي الموقع والتخزين والنقل و هذه المجالات الثلاثة متداخلة فيما بينها، لذا لا يمكن التخطيط لها بطريقة منفصلة حيث يؤثر كل منها على النظام اللوجستي المتكامل تأثير ملموساً . اما خدمة العميل فهي نتيجة للاستراتيجيات التي تم صياغتها في المجالات الثلاث

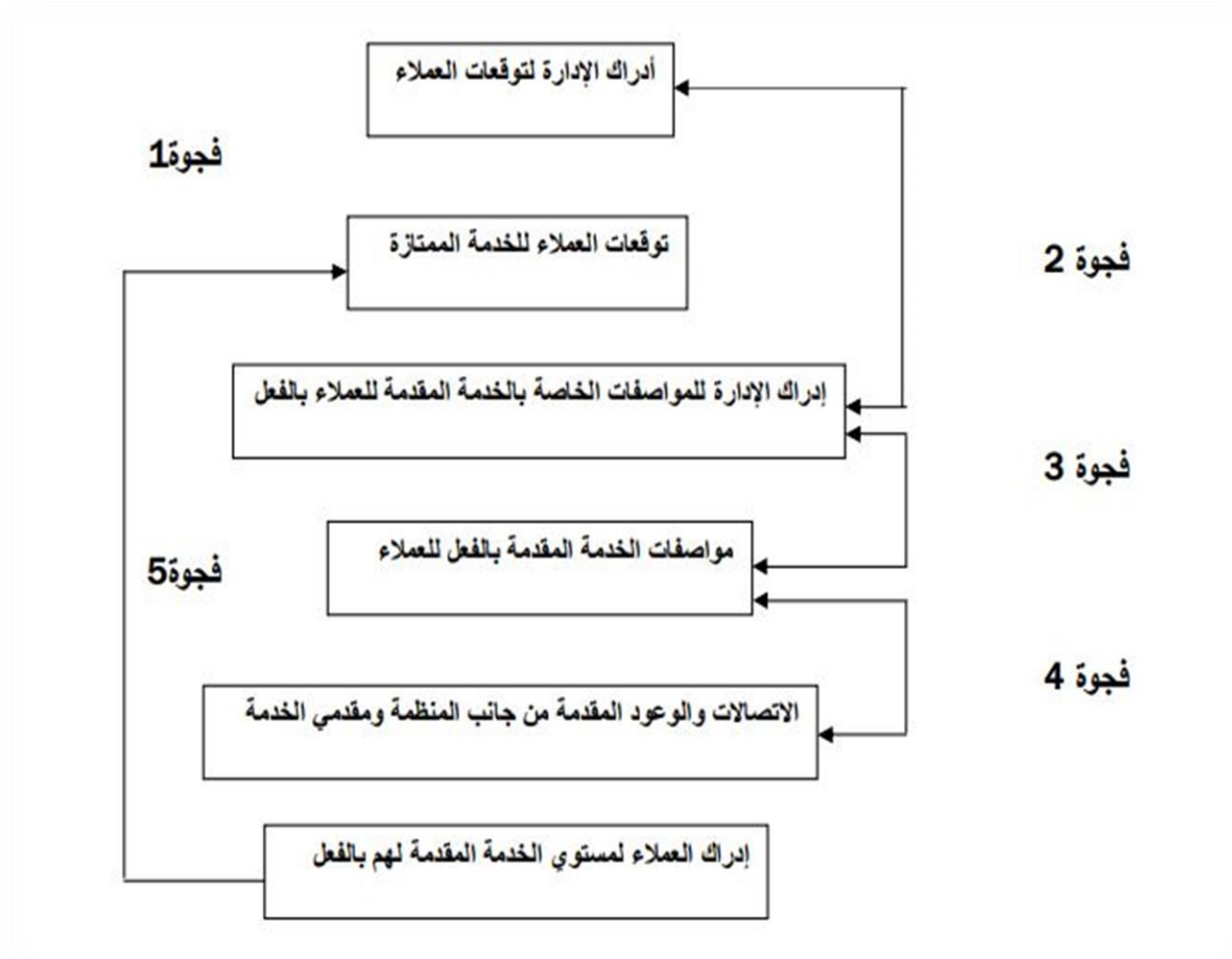
الشكل (1) مثلث اتخاذ قرار اللوجستيات



المصدر : رونالد إتش بالو , إدارة اللوجستيات : تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الإمداد , ترجمة تركي إبراهيم سلطان , أسامة أحمد مسلم , دار المريخ , الرياض: السعودية , 2006 ص 57

نموذج الفجوات لقياس جودة الخدمة اللوجستية

الشكل ( 2 ) خمسة فجوات لقياس جودة الخدمة



المصدر : ثابت عبد الرحمن إدريس ، كفاءة وجودة الخدمة اللوجستية ، الدار الجامعية للكتب ، مصر

**الفجوة رقم 1**

تنتج عن الاختلاف بين توقعات العملاء لمستوي الخدمة الممتازة وبين إدراك الإدارة في منظمة الخدمة لتوقعات هؤلاء العملاء ، فإذا كانت نتيجة القياس سلبية فإن هذا يشير إلي عجز الإدارة في تفهم حاجات العملاء ورغباتهم



**الفجوة رقم 2**

تنتج عن الاختلاف بين إدراك الإدارة في المنظمة لمواصفات الخدمة المقدمة للعملاء وبين إدراك وتوقعات العملاء للخدمة الممتازة ، فإذا كانت نتيجة القياس سلبية فإن هذا يعني أنه بالرقم من إدراك الإدارة لتوقعات العملاء فإنه لم يتم ترجمة هذه التوقعات إلي مواصفات محددة فعلية للخدمة المقدمة للعملاء بسبب قيود تتعلق بموارد المنظمة أو التنظيم أو عدم قدرة الإدارة علي تبني فلسفة الجودة في الخدمة أو العكس

**الفجوة رقم 3**

وتظهر بسبب أن مواصفات الخدمة المقدمة للعملاء بالفعل لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات ، فإذا كانت نتيجة القياس وجود فجوة سلبية ، فإن هذا يعني اختلاف مواصفات الخدمة المقدمة للعملاء عن ما تدركه الإدارة وذلك بسبب تدني الأداء والمهارات الخاصة بمقدمي الخدمة أو عدم وجود الدافعية لديهم لتقديم خدمة متطابقة مع المواصفات المخططة والعكس صحيح

**الفجوة 4**

وتظهر بسبب اختلاف مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل للعملاء عما يقدم من وعود للعملاء حول الخدمة ، فإذا كانت نتيجة القياس أظهرت فجوة سلبية فإن هذا يشير إلي وجود خلل في المصادقية والثقة في منظمة الخدمة أو العكس صحيح

**الفجوة 5**

تعتبر المحور الرئيسي لمقياس جودة الخدمة ، حيث تركز علي الاختلاف بين إدراك العملاء لمستوي الخدمة المقدمة لهم بالفعل وبين توقعاتهم للخدمة الممتازة إذا أظهرت نتيجة القياس وجود فجوة سلبية ، فإن هذا يؤدي إلي عدم رضاء العملاء والمجتمع عن الخدمة المقدمة واحتمالات التذمر وبداية تكوين الانطباعات السيئة عن المنظمة أو الشركة

**ملاحظة**

إن الفجوات الأربعة الأولى غالباً ما ينظر إليها علي أنها تمثل الأسباب الرئيسية لحدوث فجوة جودة الخدمة التي يتعرض له المستفيد أو العميل والتي تتمثل في الفروق بين إدراكه للأداء الفعلي المقدم له وبين توقعاته للخدمة الممتازة الفجوة 5 وبالمقابل فإنه حتى يتم سد الفجوة رقم 5 فإنه أولاً لا بد من سد جميع الفجوات من 1 حتى 4 ، حيث أن وجود أي فجوة سلبية في هذه الفجوات الأربعة سوف يتسبب في إحداث قصور في الخدمة المقدمة للعملاء ومن ثم وجود فروق سلبية بين إدراك العملاء للخدمة المقدمة لهم بالفعل وبين توقعاتهم



**اهمية تطبيق الجودة في الخدمات اللوجستية في الحج و العمرة.**

نظرا لازدياد اعداد الحجاج و المعتمرين السنوية عاما بعد عام وفقا لشكل ( 3 ) الذي يبين مدى حاجة المسلمين في جميع انحاء العالم لتأدية مناسك الحج

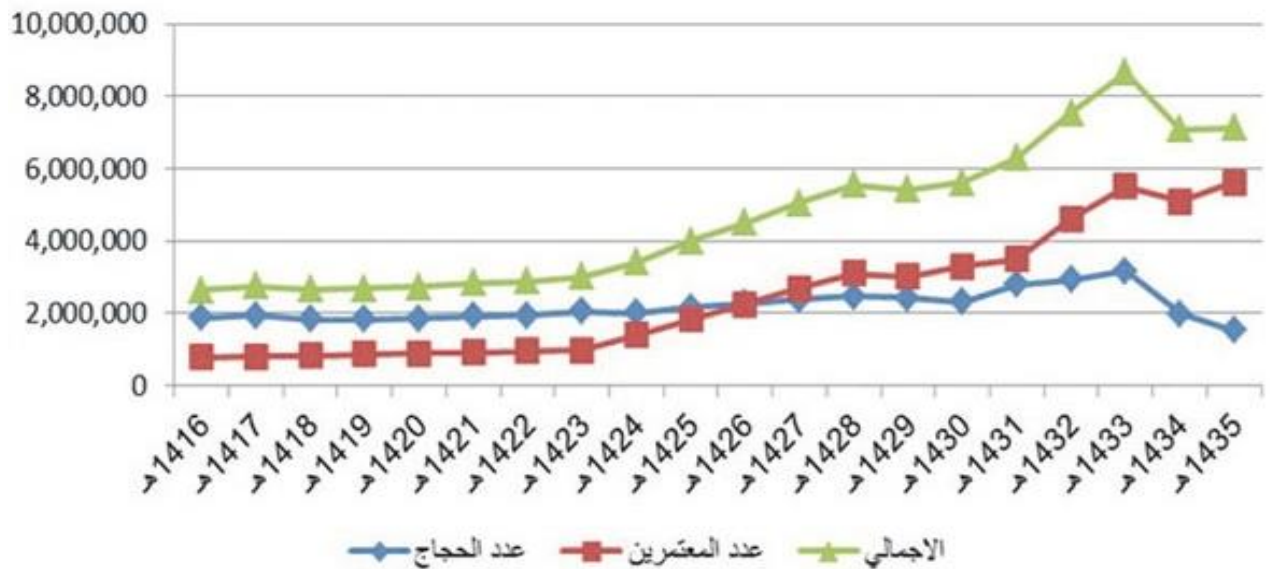


والعمرة كان لزاما على المملكة العربية السعودية ان تواصل أعمال التوسعة وترقية وتطوير الخدمات على أعلى معايير الجودة الإنشائية، وتبذل الدولة ومؤسساتها جهودا كبيرة من أجل أعمال التطوير ومواكبة النمو السنوي في الأعداد التي تفد إلى المشاعر المقدسة، فتوسعة الحرمين الشريفين أدت إلى زيادة عدد المعتمرين إلى ثلاثة أضعاف على مدى العقد الماضي ليصل عددهم في عام (1436-2015)

إلى 8 ملايين معتمر من خارج المملكة، وأشارت الرؤية الى أنه من خلال زيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة الخدمات المقدمة للمعتمرين (من نقل وإقامة وغيرها) والارتقاء بجودتها، سيتم العمل على تمكين ما يزيد على 15 مليون مسلم من أداء العمرة سنويا بحلول عام-1442 (2020).

وبحسب احصائيات وزارة الحج فان اعداد حجاج الخارج يعادل ضعف حجاج الداخل وهذا يجعل من استخدام الجودة و تطوير الخدمات اللوجستية وتحسينها ذا اهمية بالغة لدى حكومة المملكة العربية السعودية. فتحسين و تسريع الخدمات من وصول الحاج و المعتمر الى المنافذ السعودية امر بالغ الاهمية لاستيعاب اعداد اكبر لاسيما ان رؤية المملكة 2030 تؤكد على ان الاعداد في ازدياد سنوي حتى تصل على سبيل المثال 30 مليون معتمر سنويا في عام 2030.

الشكل ( 3 ) تطوير اعداد الحجاج والمعتمرين



المصدر : الهيئة العامة للإحصاء , المملكة العربية السعودية



**أثر جودة الخدمات اللوجستية في تحقيق رؤية 2030**

من خلال ما سبق استعراضه من أهمية الجودة و أهميتها في تحسين و تطوير اليات العمل , فان تطبيق هذه المعايير في انشطة الحج و العمرة بشكل عام وعلى الخدمات اللوجستية بشكل خاص

سوف يكون له الاثر الايجابي في تجويد العمل و تحسين اليات النقل من و الى المشاعر المقدسة . وفي هذا السياق، قامت المملكة العربية السعودية مؤخراً بتنفيذ توسعة ثالثة للحرمين الشريفين، وتطوير المطارات وزيادة طاقتها الاستيعابية، كما أطلقت مشروع "مترو مكة المكرمة"، استكمالاً لمشروع قطار المشاعر المقدسة وقطار الحرمين. بالإضافة إلى ذلك، تم تعزيز منظومة شبكة النقل من أجل تسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة وتمكين ضيوف الرحمن من أداء فريضة الحج والعمرة والزيارة بكل يسر وسهولة، وبفضل الله تضاعف



عدد المعتمرين من خارج المملكة (3) مرات خلال العقد الماضي حتى بلغ (٨) ملايين معتمر.

هذا الرقم ولا شك ضخم للغاية ويتطلب توسعة وتنوعا في الخدمات وتأسيس بنية تحتية في جميع مجالات الخدمات التي ترتبط بضيوف الرحمن بدءا من المطارات والموانئ الى الطرق والاتصالات والصحة والنقل والفندقة والمنشآت الفندقية وغيرها مما هو ذو صلة براحة وطمأنينة الحجاج والمعتمرين، ولذلك فإن الرؤية أرست مبادئ تتناسب مع طبيعة نمو أعداد القادمين الى الديار المقدسة خاصة مع تزايد أعداد المسلمين وارتفاع حصص الدول في موسم الحج، وبالنظر الى النمو المتصاعد، والله الحمد، للمسلمين على مستوى العالم، فمن الطبيعي أن تزداد الأعداد ويواكب ذلك مزيد من التهيئة في بلادنا لأجل استقبال المزيد منهم بكل سبل الراحة، ولذلك أكدت الرؤية على أن من أهدافها بحلول ٢٠٣٠ زيادة الطاقة الاستيعابية لاستقبال ضيوف الرحمن المعتمرين من ٨ ملايين إلى ٣٠ مليون معتمر

تحقيقاً لأهداف الرؤية، بدأت حكومة المملكة العربية السعودية في خطوات جادة نحو استيعاب تلك الأعداد الكبيرة؛ عن طريق تسهيل إجراءات طلب التأشيرات وإصدارها، وتطوير الخدمات الإلكترونية المتعلقة برحلات الحجاج والمعتمرين، والعمل على زيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة

الخدمات المقدمة لهم من نقل وإقامة وإعاشة، وتوفير الخدمات وسبل الراحة لهم وعائلاتهم ليستمتعوا برحلة متكاملة، والارتقاء بجودتها، والتأكد من رضاهم عن هذه الخدمات.

سوف تسعى إلى تحقيق ذلك من خلال تسهيل إجراءات طلب التأشيرات وإصدارها وصولاً إلى أتمتتها وتطوير الخدمات الإلكترونية المتعلقة برحلة المعتمرين، وتمكينهم من إثراء رحلتهم الدينية وتجربتهم الثقافية. وسيكون للقطاعين العام والخاص دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة للمعتمرين ومنها الإقامة والضيافة وتوسيع نطاق الخدمات المتوفرة لهم ولعائلاتهم ليستمتعوا برحلة متكاملة، ومن ذلك توفير معلومات شاملة ومتكاملة من خلال التطبيقات الذكية للتيسير عليهم وتسهيل حصولهم على المعلومة

علاوة على ذلك، اعتمدت وزارة الحج والعمرة خطوات عملية لاعتماد برنامجاً إلكترونياً مخصصاً للنقل، يتيح متابعة الحافلات الناقلة للحجاج في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة. ويعمل البرنامج- الذي بدأ تطبيقه لأول مرة خلال هذا الموسم- على ضمان دقة وجودة مراقبة أداء الحافلات، ومواعيد تحرك الحجاج ووصولهم من كل المواقع التي يمرون بها. ويعد هذا البرنامج المتابع من النقابة العامة للسيارات نقلة نوعية في إدارة عملية نقل الحجاج من خلال إدارة أسطول الحافلات في شتى مراحل النقل بإرشادها ومتابعتها ببرنامج موحد، سواء في مكة المكرمة أو المشاعر المقدسة.

من خلال ماسبق فإن الخدمات اللوجيستية والنقل والضيافة والطوافة فرص متاحة لرواد الأعمال من خلال الشراكة مع مؤسسات الدولة و إتاحة الفرص المميزة لتطوير خدمات و امكانات صناعة الخدمات اللوجيستية



## توصيات

- 1- انشاء منصة للخدمات اللوجستية تربط الحاج و المعتمر و شركات الطوافه بشركات المقدمة للخدمات اللوجستية وتشرف عليها وزارة الحج لضمان تقديم الخدمات بجودة عالية.
- 2- جعل الخدمات اللوجستية بمعزل عن صالة قدوم و مغادرة الحجاج لتسريع عملية الدخول و الخروج.
- 3- اعتماد برامج تدريبية متطورة وحديثة في ادارة الخدمات اللوجستية وتوفير التمويل اللازم لها
- 4- الاستعانة بالخبرات ذات الكفاءة في مجال الإدارة اللوجستية.
- 5- دخول الشركات الممارسة للأنشطة اللوجستية في شركات بحثية مع مؤسسات البحث والمؤسسات الأكاديمية في مجال الإدارة اللوجستية.

### الخاتمة:

إن الجودة مفهوم أصيل في الثقافة الإسلامية منبثق من منظومة القيم الإسلامية التي يمثل الإتقان والدقة والإحسان فيها مكانة عالية ، فالجودة حاضرٌ في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه وهو يمثل قيمة إسلامية وقد حث القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي يفترض أن يقوم بها الإنسان ، كما أن الجودة الشاملة في الخدمات اللوجستية مطلب إنساني وإسلامي فعن طريقها يمكن تحقيق تطوير وإصلاح نوعي فريد في نظام الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن لذلك افردت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 حيزاً كبيراً للحج والعمرة ، وتخصص المملكة كافة طاقاتها لتقديم الخدمات اللوجستية والنقل على مختلف الأصعدة في موسم الحج ، واثبتت الإدارة الإسلامية سبقها وتميزها فالقرآن الكريم والسنة النبوية مليئة بالكنوز والاعجاز العلمي في جميع المجالات وقد توصلت الي العديد من النتائج التي تثبت لنا عظمة القرآن الكريم والسنة النبوية وصلاحيه الشريعة الإسلامية لكل مكان وزمان ، وأوصي الباحثين بأن يجعلوا القرآن الكريم المرجع الاساسي لباحثهم و واطهار مكانته في مجال البحث العلمي

وفي الختام وفق الله الجميع لخدمة كتابه وأعان الجميع على العمل بما فيه ، نسأل الله المولى القدير أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم ، وأن ينفع بهذا المقال كل من قرأه ، وأن يكون مشاركة موفقة لإحداث نقلة في واقع تعامل الباحثين مع القرآن الكريم



المراجع

القران الكريم

السنة النبوية

الحافظ ابن كثير، تفسير القرآن العظيم، متاح على: <https://furqan.co/ibn-katheer/22/26>عبدالرحمن بن ناصر السعدي ، تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان ، متاح على <https://furqan.co/saadi/22/27>  
ابن جرير الطبري ، جامع البيان عن تأويل أي القرآن ، متاح على : <https://furqan.co/tabari/22/27>

موقع وزارة الحج الالكترونية

موقع الهيئة العامة للإحصاء الالكتروني , المملكة العربية السعودية

دراسة رجاء بنت يحيى أحمد الشريف ، تقييم جودة خدمات مؤسسات الطوافة, دار المنظومة ، مجلة علمية ، 2009

دراسة صديق و طاهر ، أثر ابعاد الادارة اللوجستية في تحسين الجودة ، السودان ، 2016

خميس, ادم إسماعيل ادم ، تطبيق الإدارة اللوجستية و أثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع ، جامعة السودان ، رسالة دكتوراه ،  
2013

ممدوح عبدالعزيز رفاعي ، ادارة سائل التوريد، مدخل تحليلي، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2006

هانى حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة ، عمان ، 2005

أسعد حامد أورمان ، أبي سعد الديوه جي ، التسويق السياحي والفندقي ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ،  
2000رونالد إتش بالو، إدارة اللوجستيات: تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الإمداد، ترجمة تركي إبراهيم سلطان، أسامة أحمد  
مسلم، دار المريخ، الرياض: السعودية، 2006

ثابت عبدا لرحمن إدريس ، مقدمة في الأعمال اللوجستية ، الدار الجامعية ، مصر 2006

فاروق محمد ملس ، إدارة اللوجستيات والنقل متعدد الوسائط ، مفاهيم أساسية

فوزي شعبان مذكور ، الإدارة الإستراتيجية أبعاد جديدة ، مركز المحترفون لنشر توزيع الكتب العلمية القاهرة 2003

زين الدين فريد ، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ، دار النهضة ، القاهرة مصر 1999

صلاح الدين الحسين الهيتى ، المعشر ، العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومجالات إدارة الموارد البشرية وأثرها علي الأداء ،  
دار النهضة ، الأردن 2002

نهال فريد مصطفى ، وآخرون ، إدارة اللوجستيات ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر 2006

عبد الفتاح المغربي ، الإدارة الإستراتيجية، مجموعة النيل العربية ، مصر، القاهرة 1999

مأمون الدرادكة وآخرين ، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2003

عبد الرحمن توفيق ، تطوير أداء وحدات الأعمال الإستراتيجية في مصر، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، مصر 2004

Douglas M. Lambert. James R. stock , Lisa Ell arm , Council of Logistics Management , fundamentals of  
logistics managements .JOEL D. WISNER, (2011), Principles of Supply chain management , balance approach /SouthWestern 5191  
Natorp Boulevard Mason, OH 45040 USA

هذا الكتاب منشور في

شبكة الألوكة  
[www.alukah.net](http://www.alukah.net)