

جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال



محددات تطبيق الخدمات اللوجستية العكسية : دراسة تطبيقية على
صناعة الأدوية المصرية

**Determinants Appling Reverse Logistics: Empirical study on the
Egyptian Pharmaceutical Industry**

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحث

سامح رجب محمد عبد الباقي

تحت إشراف

د/مagenta جبريل

د/ ماجدة جبريل

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

ا.د/ سيد الخولي

استاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس



صفحة العنوان

اسم الباحث : سامح رجب محمد عبد الباقي.

عنوان الرسالة : محددات تطبيق الخدمات اللوجستية العكسية : دراسة تطبيقية على صناعة الأدوية المصرية

الدرجة العلمية : درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

تحت إشراف:

الأستاذ الدكتور : سيد الخولي استاذ إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة عين شمس.

الدكتور : ماجدة جبريل مدرس إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة عين شمس.

القسم التابع له : قسم إدارة الأعمال.

الشعبة : شعبة الإنتاج.

أسم الكلية : كلية التجارة.

الجامعة : جامعة عين شمس.

سنة المنح : 2019 .



اسم الباحث : سامح رجب محمد عبدالباقي.

عنوان الرسالة : محددات تطبيق الخدمات اللوجستية العكسية : دراسة تطبيقية على صناعة الأدوية المصرية .

الدرجة العلمية : درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

لجنة الحكم والمناقشة على الرسالة:

**أ.د: سيد الخولي استاذ إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة عين شمس
مشرفا ورئيسا.**

**أ.د: صلاح الدين اسماعيل استاذ ورئيس قسم الادارة كلية التجارة - جامعة
حلوان عضوا.**

**د: بسام الأحمدى استاذ إدارة الأعمال المساعد كلية التجارة - جامعة عين
شمس عضوا.**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ "

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة البقرة الآية (32)

مستخلص الرسالة

اسم الباحث : سامح رجب محمد عبد الباقي

عنوان الرسالة : محددات تطبيق الخدمات اللوجستية العكسية دراسة تطبيقية على صناعة الأدوية المصرية .

يهدف البحث إلى: تحديد العوامل الدافعة لتطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية بصناعة الأدوية المصرية، للاستفادة منها وتنميتها، تحديد العوامل المعوقة لتطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية ، لأن القصور في فهم هذه العوامل يزيد من صعوبة تطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية ، التعرف على ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية المتبعة بصناعة الأدوية المصرية، ومدى شموليتها أو محدوديتها.

منهج البحث : للحصول على البيانات الأولية المتعلقة بمتغيرات الدراسة تم إعداد استمارة استقصاء وُجهت للفئات التي تم تحديدها في وحدة المعاينة. ولإعداد المقاييس المستخدمة تم الاستعانة بالمقاييس التي تم ثبات صلاحيتها في الدراسات السابقة، وتكييفها للاستخدام في الدراسة الحالية؛ لأن معظم هذه الدراسات تمت في بيئة غير البيئة المصرية. وقد كانت المقاييس المستخدمة تغطي ثلاثة جوانب: القوى الدافعة، والقوى المعوقة، وممارسات الخدمات اللوجستية العكسية. لتحليل البيانات واختبار الفروض اعتمد الباحث على الأساليب التالية : الإحصاء الوصفي (الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية)، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن القوى الدافعة المؤثرة والتي ثبت معنويتها هي: العوامل الاقتصادية و الامتثال الى التشريعات والمسؤولية الاجتماعية . هناك ثلاثة فقط من المعوقات التي ثبت معنويتها هي التي تؤثر على تطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية ، وهي المعوقات ذات معاملات الانحدار السالبة، وهي: وهي عدم توافر نظم المعلومات اللوجستيات العكسية ، القيود المالية وارتفاع التكلفة ، نقص دعم الادارة العليا.

الكلمات المفتاحية: الخدمات اللوجستية العكسية ، القوى الدافعة، القوى المعوقة، ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية.

شكر وتقدير

أشكر الله العليّ القدير على فضله وتوفيقه لي لإتمام هذه الدراسة.
كما أتقدم بجزيل الشكر إلى من تعجز كل كلمات الشكر وعبارات الثناء عن الوفاء بحقهما:

أستاذي الجليل الاستاذ الدكتور : سيد الخولي

أستاذ إدارة الأعمال بالكلية

أتقدم لسيادته بجزيل الشكر والعرفان لتفضل شخصه الكريم بالأشراف على هذه الرسالة ولنصائحه السديدة التي ساهمت في اخراج هذه الرسالة ، ولا يمكن ان ننسى توجيهات سيادته البناءة ، وادعو الله ان يزيده علما الى علمة .

كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير، وعظيم العرفان والامتنان:

الدكتورة : ماجدة جبريل

مدرس إدارة الأعمال بالكلية

لتفضلها بالأشراف على هذه الرسالة وما قدمته لي من دعم ، فلقد علمتني الكثير ولم تبخل على بعلمها او باي معلومة ، ولها كل الشكر والتقدير .

كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير، وعظيم العرفان والامتنان الى لجنة المناقشة الحكم :

الاستاذ الدكتور: بسام الأحمد

استاذ إدارة الأعمال المساعد بالكلية

وذلك لموافقة سيادته على المشاركة في لجنة الحكم ومناقشة الرسالة ، على الرغم من جسامة أعبائه وعظيم مسؤولياته ، فله عظيم الشكر والامتنان ، جعله الله عوناً للبحث العلمي والباحثين .

الاستاذ الدكتور: صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين

استاذ ورئيس قسم الإدارة كلية التجارة - جامعة حلوان.

لتفضل سيادته بالموافقة على المشاركة في لجنة الحكم على الرسالة بالرغم من كثرة شواغله وارتباطاته ، ليفيد الباحث بعلمه ، ويثرى المناقشة بملاحظاته القيمة ، التي طالما اضافت للباحثين الكثير ، فله عظيم الشكر والامتنان .

إهداء

الى قدوتي الأولى الذى زرع في حب العمل والعلم ، إلى مصدر شجاعتي وقوتي في هذه الحياة.

الى روح ابي الغالي

إلى التي تحت قدميها تكمن جنات الخلد ، إلى التي سهرت الليالي من اجلى .

إلى امي الغالية

إلى من ساندتني وقدمت لي العنون والمساندة

إلى زوجتي الغالية

إلى اصدقائي الذين شجعوني ، وأعانوني على مواصلة الدراسة

شريف ، سامح ، الاء ، اية

فإليهم أهدى ثمرة هذا العمل المتواضع.

واخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
الفصل الاول : الإطار العام للدراسة	
2	أولاً - مقدمة
3	ثانياً - الدراسات السابقة
10	ثالثاً - مشكلة الدراسة
12	رابعاً - فروض البحث
15	خامساً - متغيرات الدراسة
16	سادساً - اهداف الدراسة
16	سابعاً - أهمية البحث
17	ثامناً - منهج البحث
17	1- مجتمع البحث
18	2- عينة البحث
20	3- نوع ومصادر البيانات
21	4- تصميم الاستقصاء واساليب القياس
21	5- الدراسة الاستطلاعية
21	6- اساليب تحليل البيانات واختبارات الفروض
21	تاسعاً - خطة البحث
22	مراجع الفصل
الفصل الثاني : صناعة الادوية والمرتجعات من الادوية	
25	اولاً - صناعة الادوية
27	ثانياً - مرتجعات الأدوية
28	- اسباب إرجاع الادوية
37	مراجع الفصل
الفصل الثالث : اللوجستيات العكسية	
39	أولاً - الفرق بين مفهوم اللوجستيات العكسية وغيره من المفاهيم
48	ثانياً - مزايا الخدمات اللوجستية العكسية
49	ثالثاً - اهداف الخدمات اللوجستية العكسية

51	رابعاً - أهمية - الخدمات اللوجستية العكسية
52	خامساً - ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
63	سادساً - القوى الدافعة لتطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
67	سابعاً - القوى المعوقة لتطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
74	مراجع الفصل
الفصل الرابع : التحليل الإحصائي واختبار الفروض	
96	أولاً : ثبات وصدق المقاييس المستخدمة
96	1- صدق وثبات مقاييس القوى الدافعة
98	2- صدق وثبات مقاييس القوى المعوقة
100	3- صدق وثبات مقاييس ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
103	ثانياً : المقاييس الإحصائية الوصفية لمتغيرات الدراسة
103	1- المقاييس الإحصائية الوصفية للقوى الدافعة
106	2- المقاييس الإحصائية الوصفية للقوى المعوقة
110	3- المقاييس الإحصائية الوصفية لممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
115	ثالثاً - اختبار فروض الدراسة
116	1- اختبار الفرض الرئيسي الأول
121	2- اختبار الفرض الرئيسي الثاني
132	3- اختبار الفرض الرئيسي الثالث
134	4- اختبار الفرض الرئيسي الرابع
136	5- اختبار الفرض الرئيسي الخامس
الفصل الخامس : النتائج والتوصيات	
140	أولاً- مناقشة النتائج
140	1- مناقشة نتائج تطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
141	2- مناقشة نتائج القوى الدافعة المؤثرة على تطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
143	3- مناقشة نتائج القوى المعوقة لتطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية:
146	ثانياً - التوصيات
146	1- التوصيات لشركات إنتاج الأدوية
147	2- التوصيات للجهات الحكومية

149	ثالثاً - الخطة التفصيلية باليات تنفيذ التوصيات
	الملاحق
-	ملحق رقم (1) الشركات العاملة في مجال الأدوية
-	ملحق رقم (2) استمارة الاستقصاء
-	ملحق رقم (3) نتائج تحليل الإحصاء الوصفي
-	الملخص البحث باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
17	جدول (1/1) شركات الأدوية في مصر
20	جدول رقم (2/1) عينة البحث وعدد استثمارات الاستقصاء لكل منها
44	جدول رقم(1\3) الفرق بين اللوجستيات العكسية والامامية
96	جدول رقم(1\4) نتائج قياس الصدق وثبات القوى الدافعة
98	جدول رقم(2\4) نتائج قياس الصدق والثبات للقوى المعوقة:
100	جدول رقم (3\4) نتائج قياس الصدق والثبات لممارسات الخدمات اللوجستية العكسية:
103	جدول رقم (4\4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لجميع عبارات القوى الدافعة
104	جدول رقم (5\4) نتائج الدراسة الوصفية للقوى الدافعة
105	جدول رقم (6\4) أعلى وأقل متوسط للعبارات الخاصة بالقوى الدافعة
106	جدول رقم (7\4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لجميع عبارات القوى المعوقة
107	جدول رقم (8\4) نتائج الدراسة الوصفية للقوى المعوقة
109	جدول رقم (9\4) أعلى وأقل متوسط للعبارات الخاصة بالقوى المعوقة
110	جدول رقم (10\4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لجميع عبارات ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
112	جدول رقم(11\4) نتائج الدراسة الوصفية لممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
113	جدول رقم(12\4) أعلى وأقل متوسط للعبارات الخاصة بممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
116	جدول رقم (13/4) نتائج تحليل الارتباط والانحدار للقوى الدافعة مجتمعة على تطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
117	جدول رقم (14/4) نتائج الارتباط والانحدار بين الدوافع الاقتصادية و ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
118	جدول رقم (15/4) نتائج الارتباط والانحدار بين الامتثال الى التشريعات و ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
119	جدول رقم (16/4) نتائج الارتباط والانحدار بين المسؤولية الاجتماعية و ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
120	جدول (17/4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير متغيرات الفرض الرئيسي الأول على ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
122	جدول رقم (18/4) نتائج تحليل الارتباط والانحدار للقوى المعوقة مجتمعة على تطبيق

	ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
123	جدول رقم (19/4) نتائج تحليل الارتباط والانحدار لنقص التعاون بين الشركة والموزعين والصيديات على تطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
124	جدول رقم (20/4) نتائج الارتباط والانحدار بين عدم توافر نظم المعلومات اللوجستيات العكسية و ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
125	جدول رقم (21/4) نتائج الارتباط والانحدار بين سياسات الشركة وعدم أهمية الخدمات اللوجستية العكسية بالنسبة للقضايا الأخرى العكسية و ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
126	جدول رقم (22/4) نتائج الارتباط والانحدار بين عدم وجود مقاييس مناسبة للأداء العكسية و ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
127	جدول رقم (23/4) يوضح نتائج الارتباط والانحدار بين نقص الوعي حول الخدمات اللوجستية العكسية و ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
128	جدول رقم (24/4) نتائج الارتباط والانحدار بين القيود المالية وارتفاع التكلفة و ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
129	جدول رقم (25/4) نتائج الارتباط والانحدار بين نقص دعم الإدارة العليا و ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
130	جدول رقم (26/4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير متغيرات الفرض الثاني على ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
132	جدول رقم (27/4) نتيجة اختبار طبيعة بيانات أبعاد القوى الدافعة
133	جدول رقم (28/4) قياس الفروق بين متغير (ملكية الشركة) طبقاً لأبعاد القوى الدافعة لتطبيق ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
134	جدول رقم (29/4) نتيجة اختبار طبيعة البيانات الخاصة بأبعاد القوى المعوقة
145	جدول رقم (30/4) قياس الفروق بين متغير (ملكية الشركة) طبقاً لأبعاد القوى المعوقة
136	جدول رقم (31/4) نتيجة اختبار طبيعة البيانات الخاصة بأبعاد ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية
137	جدول رقم (32/4) قياس الفروق بين متغير (ملكية الشركة) طبقاً لأبعاد ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية

فهرس الاشكال

الصفحة	الشكل
14	شكل رقم (1/1) نموذج تحليل قوى الميدان
30	شكل رقم (1 \2) مدى تقبل الصيدلية لمرتجعات الادوية من العملاء
31	شكل رقم (2\2) هل هناك لوائح او قوانين تنظم او تحكم عمليات ارجاع المرتجعات من الادوية من العملاء الى الصيدليات
32	شكل رقم (3 \2) اسباب ارجاع العملاء للأدوية الى الصيدليات
33	شكل رقم (4 \2) هل يسمح بإعادة الادوية الى شركات التوزيع
33	شكل رقم (5\2) هل هناك لوائح او قوانين تنظم او تحكم عمليات ارجاع المرتجعات من الادوية من الصيدليات الى شركات التوزيع
35	شكل رقم (6\2) عدد المرات التي يتم فيها ارجاع الادوية من الصيدليات الى شركات التوزيع
36	شكل رقم (7\2) اسباب قيام الصيدليات بارجاع الادوية الى شركات التوزيع
40	شكل رقم (1\3) الخدمات اللوجستية الامامية
42	شكل رقم (2\3) عدد الادبيات المتعلقة بالخدمات اللوجستية العكسية التي تم نشرها بين عامي 1995 الى 2005
43	شكل رقم (3\3) الخدمات اللوجستية العكسية
46	شكل رقم (4\3) مقارنة بين الخدمات اللوجستية العكسية والخدمات اللوجستية الخضراء
49	شكل رقم (5\3) اهداف اللوجستيات العكسية
57	شكل رقم (6\3) فئات إعادة التصنيع والتجديد
63	شكل رقم (7\3) القوى الدافعة لممارسات تطبيق الخدمات اللوجستية العكسية
65	شكل رقم (8\3) القوى الدافعة الاقتصادية
104	شكل رقم (1\4) المتوسط الحسابي لمقاييس القوى الدافعة
108	شكل رقم (2\4) المتوسط الحسابي لمقاييس القوى المعوقة
113	شكل رقم (3\4) المتوسط الحسابي لمقاييس ممارسات الخدمات اللوجستي العكسية

الفصل الاول

الإطار العام للدراسة

أولاً- مقدمة:

ثانياً – الدراسات السابقة

ثالثاً – مشكلة الدراسة

رابعاً – فروض البحث

خامساً- متغيرات الدراسة

سادساً – اهداف الدراسة

سابعاً – أهمية البحث

ثامناً- منهج البحث

تاسعاً – خطة البحث

أولاً- مقدمة:

ان المنافسة الشرسة بين الشركات ووجود مستويات أعلى من تنوع المنتجات والأسواق العالمية ودورات حياة المنتج القصيرة و توقعات العملاء المرتفعة، تمارس المزيد من الضغط على الشركات لتنفيذ العمليات على نحو أكثر كفاءة وفعالية (1).

فكان النهج التقليدي لكثير من الشركات المصنعة هو تجاهل المنتجات المعادة ، فقد لا يشعر المصنعون أحيثنا بالمسؤولية عما حدث مع منتجاتهم بعد استخدام العملاء لها او عند إعادتها مرة اخرى ، فتلك المنتجات عادت ما يتم إرجاعها إلى الشركة المصنعة أو منافذ التجزئة لعدة أسباب فالأسباب الأكثر شيوعا هي الضمان او تلف المنتج او سحب المنتج من السوق ، او أوامر الشحنات غير الصحيحة او مواد التعبئة والتغليف القابلة لإعادة الاستخدام او تطوير المنتجات.

أيا كان السبب يجب أن تتم معالجة تلك المرتجعات بأفضل طريقة ممكنة، فمع ارتفاع كمية المنتجات المعادة ومع وجود متطلبات لكل من العملاء والسلطات المنظمة لنوع النشاط وازدياد ضغط العملاء بسبب القلق البيئي بشكل عام وارتفاع تكاليف التخلص من المنتجات بشكل خاص في السنوات الأخيرة مع الاتجاه بشكل كبير الى المدافن وعمليات الحرق أصبحت الشركات تواجه عدة مشكلات. ونتيجة لذلك تجد العديد من الشركات قضية المنتجات المعادة تهديدا لأعمالهم. ومن الواضح أن الامتثال للقواعد المتغيرة بسرعة والوفاء بمتطلبات العملاء السريعة قد يتطلب تغييرا أساسيا في ممارسة الأعمال التجارية(2).

ومع ذلك، يمكن أن تكون هناك فرص كبيرة للشركات في طرق تجسيد المطالب البيئية الحالية والمستقبلية في سياستها التجارية. فمن هنا يجب على تلك الشركات الامتثال لممارسات يتم من خلالها التعامل مع تلك المشكلات . فمع تزايد تدفق المنتجات في اتجاه العودة من العميل النهائي الى المصنع او الموزع تتفاقم المشكلة . وهذا يحدث بمجموعة متعددة من الصناعات، التي تغطي كل من السلع الإلكترونية، المشروبات ، صناعة الادوية موضع الدراسة(3) .

فالخدمات اللوجستية العكسية في صناعة الادوية أمر بالغ الأهمية، ليس فقط من الناحية الاقتصادية ، ولكن أيضا من الناحية البيئية . وكذلك من وجهة النظر التنظيمية وبالإضافة إلى ذلك، فإن تطبيق الخدمات اللوجستية العكسية في مثل هذه الصناعة هو أكثر تحديا من أي صناعات أخرى، حيث أن بعض هذه المنتجات تحتوي على مواد كيميائية خطيرة. وايضا الطبيعة الحساسة للأدوية وايضا لأن معظم المنتجات الدوائية عندما يتم استدعائها أو إعادتها يتم عملية تدميرها اما من خلال عمليات الحرق او الدفن ، ونادرا ما يتم إصلاحها أو إعادة بيعها.