



بسم الله الرحمن الرحيم

∞∞∞∞

تم رفع هذه الرسالة بواسطة / هناء محمد علي

بقسم التوثيق الإلكتروني بمركز الشبكات وتكنولوجيا المعلومات دون أدنى

مسئولية عن محتوى هذه الرسالة.

ملاحظات:

.....
.....
.....
.....
.....
.....



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إطار مقترح لتطبيق سلسلة التوريد العكسية لتحسين الأداء التنظيمي

"دراسة ميدانية على شركات صناعة زيوت المحركات في مصر"

A proposed framework for applying the Reverse Supply
Chain to Improve Organizational Performance

"An Empirical Study on Motor oils Companies in Egypt"

رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد الباحث

عبد العزيز نهاد عزيز محمود

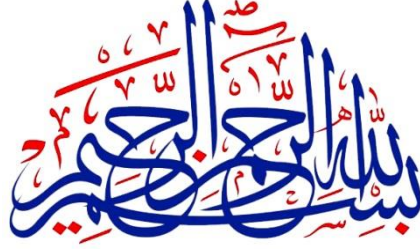
إشراف

أ.د / سيد محمود إسماعيل الخولى

أستاذ إدارة الأعمال — كلية التجارة — جامعة عين شمس

ومقرراً اللجنة العلمية الدائمة لترقيات (إدارة الأعمال)

١٤٤٣ هـ - ٢٠٢٢ م



﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ

الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

(سورة البقرة: الآية ٣٢)



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

لجنة الحكم والمناقشة على الرسالة

١- الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولى (رئيساً ومشرفاً)

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

ومقرراً اللجنة العلمية الدائمة لترقيات الاساتذة والاساتذة المساعدين (إدارة الأعمال)

٢- الأستاذ الدكتور / أسامة محمود فريد (عضواً)

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة - جامعة عين شمس

وعضو جمعية (منسا) للعباقرة بانجلترا.

٣- الأستاذ الدكتور / زكى محمود زكى صقر (عضواً)

أستاذ إدارة الأعمال - بكلية التجارة - جامعة الزقازيق



الحمد لله رب العالمين الذى هدانا الى هذا وما كنا لنهتدى لولا أن هدانا الله ونشكره على نعمه التى
أنعم بها علينا، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين خاتم النبيين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم إلى
يوم الدين، أما بعد،.....

وكما أوصانا رسولنا الكريم عليه الصلاة والسلام بقوله " من لا يشكر الناس لا يشكر الله " يشرفنى أن أقدم بجزيل الشكر إلى أستاذى والعالم الجليل **الأستاذ الدكتور/ سيد محمود إسماعيل الخولى** - أستاذ إدارة الاعمال - جامعة عين شمس وعميد كلية التجارة السابق جامعة عين شمس ومقرراً للجنة العلمية الدائمة لتزيات إدارة الاعمال على تفضله بقبول الإشراف على الرسالة، الذى غمرنى بنبل أخلاقه ورحابة صدره وحسن توجهه، وعظيم امتنانى وتقديرى، لما قدمه لى من وقته وتوجهه المستمر فى كل خطوة من خطوات الدراسة، فله منى أسمى آيات الشكر والإمتنان والتقدير، أسأل الله ان يحفظه ويطيل فى عمره وبرعاه ويسدد خطاه.

وأنتوجه بخالص شكرى وتقديرى إلى أستاذى الفاضل **الأستاذ الدكتور / أسامة محمود فريد - أستاذ مساعد بإدارة الاعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس** على تكرم سيادته بالموافقة على الاشتراك فى لجنة المناقشة والحكم على هذه الدراسة، وساهم فى تعليمى بالمعرفة طيلة فترة دراستى فى الدكتوراه، الأمر الذى يزيد من صقل هذه الدراسة، وهو ما يعد إثراءً وشرفاً عظيماً لى وبارك الله له فى علمه وعمله.

وأتوجه بخالص شكرى وتقديرى إلى **الأستاذ الدكتور/ زكى محمود زكى صقر** - أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة الزقازيق على تكرمه وتفضله بقبول المشاركة فى المناقشة، وحضوره رغم أشغاله الكثيرة، وتحمله مشاق السفر، من أجل منارة العلم، الأمر الذى يزيد شرفنا لى، أسأل الله أن يعطيه وافر الصحة والعافية.

ولايפותى فى هذا المقام ان أتقدم بكل الشكر والتقدير إلى **الدكتور / محمد فهمى بلال** (رحمه الله) وجعله فى جنات الفردوس، كما اتقدم بكل الشكر والتقدير لجميع الاساتذة وأعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة جامعة عين شمس والذين لم يبخلوا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم، كما اتقدم بخالص الشكر والتقدير لشركات (بتروتريد – مصر للبترول – التعاون للبترول) لما قدموه من عون فى جمع المعلومات والبيانات اللازمة والمتعلقة بالإطار العملى للدراسة.

وفي الختام اللهم إني أسالك السداد والفلاح، وأن يكون عملي هذا خالصاً لوجهك الكريم ومُسَخَّراً لرفعه شأن بلدنا مصر الحبيبة وأمتنا العربية والإسلامية، وفي ميزان حسناتنا يوم القيامة

والله ولي التوفيق،،

هَدَاءٌ

إليك يا والدى يا من علمتني العطاء دون إنتظار يا من زرعتني في قلبي
أسمى معاني الأفاضل رحمته الله عليك وعلى جميع المسلمين.

والى والدتي الغالية أطل الله في عمرها والتي أفهمتني بعفوية صادقة
إن العلم هو الحياة وأنارت أمام عيني شموع الأمل.

والى أبنتي الغالية / مها يا من كانت هدية لي من رب العالمين ويا زهرة
عمرى وحياتي وقرة عيني حفظها الله سبحانه وتعالى.

والى أخ وأخواتي (د / أحمد، أ / أسراء، أ / سارة) سندی في حياتي
لهم منى أسمى معاني الشكر والتقدير وحفظهم الله من كل سوء.

الباحث

مستخلص الدراسة

ظهرت مشكلة نفايات زيوت المحركات فى الأونة الأخيرة بسبب تزايد إنتاج المحركات بمختلف أنواعها وذلك لسد احتياجات السكان والاستهلاك المتزايد، الامر الذى يزيد من حجم النفايات الزيوت الهائل الذى ينتجه المصانع والسيارات، وأصبحت تعد من أهم المشاكل التى تواجهها الدول فى العصر الحالى، والتى ساهمت فى تدهور النظام البيئى بشكل مباشر والنظام التشغيلى بشكل غير مباشر، ومع مرور الزمن تفاقمت مشكلة التخلص من النفايات بشكل كبير بسبب تزايد نسبة التلوث الناتج من التخلص الغير سليم سواء على البشر أو البيئة.

وتهدف الدراسة الى تطبيق سلسلة التوريد العكسية لتحسين الأداء التنظيمى فى شركات صناعة زيوت المحركات فى مصر، وتوصلت الدراسة على تأثير عمليات سلسلة التوريد العكسية المتمثلة فى (إسترداد المنتج، اللوجستيات العكسية، الفرز والتخلص، إعادة التصنيع، وإعادة التسويق) على تقليل الأثر البيئى السلبى الناتج عن نفايات الزيوت المستعملة، حيث يشعر شركات صناعة زيوت المحركات فى مصر، بتأثير تطبيق سلسلة التوريد العكسية على تقليل مشاكل نفايات منتجاتها والاستفادة بها مره اخره فى إعادة تصنيعها كمواد أوليه.

لذلك قام الباحث فى محاولة للإستفادة من هذه المخلفات وخصوصاً فيما يتعلق بزيوت المحركات المستهلكة والهدر فى التصنيع فى عمليات إنتاج منتجات جديدة وتقليل مراحل تصنيعها وتقليل تكلفة التصنيع وتقليل الأثار البيئية الناتج عن استخراج الزيوت الخام من باطن الارض، وهذا بالتأكيد يقع ضمن محور تحسين الأداء التنظيمى، الأمر الذى يتطلب البحث عن أساليب جديدة تعمل على إدخال المخلفات ضمن عمليات الانتاج مره أخرى، ومن بين هذا الاساليب سلسلة التوريد العكسية التى يمكن من خلال تطبيقها للاستفادة من هذه المنتجات المستهلكة مره اخرى أما بإعادة تصنيعها أو بإعادة تدويرها أو التخلص منها بشكل سليم دون ان يكون هناك اى تأثير كبير على البيئة المحيطة، ومن أجل ذلك قد جاءت سلسلة التوريد العكسية (RSC) كنظام من الانظمة الحديثة التى تعمل على تنظيم الدورة المتكاملة للتوريدات العكسية بشكل منتظم، مما يحسن من الأداء التنظيمى فى المنظمات.

الكلمات المفتاحية: سلسلة التوريد العكسية، إسترداد المنتج، اللوجستيات العكسية، الفرز والتخلص، إعادة التصنيع، إعادة التسويق، الأداء البيئى، الأداء التشغيلى، الأداء المالى.

Abstract

The problem of waste motor oils has emerged recently due to the increased production of engines of all kinds in order to meet the needs of the population and the increasing consumption, which increases the huge volume of waste oils produced by factories and cars, and it has become one of the most important problems facing countries in the current era, which has contributed to the deterioration of The environmental system directly and the operational system indirectly, and with the passage of time the problem of waste disposal has worsened significantly due to the increasing percentage of pollution resulting from improper disposal, whether on humans or the environment.

The study aims to apply the Reverse Supply Chain to improve the organizational performance in the motor oil companies in Egypt, and the study found the effect of the reverse supply chain operations represented in (Product Recovery, Reverse Logistics, Sorting and Disposal, Remanufacturing, and Remarketing) on reducing the resulting negative environmental impact. Regarding the waste of used oils, as the motor oil manufacturers in Egypt feel the impact of applying the reverse supply chain on reducing the problems of their waste products and benefiting from them again in Re-manufacturing as raw materials.

Therefore, the researcher is trying to take advantage of these wastes, especially with regard to spent motor oils and waste in manufacturing in the processes of producing new products, reducing the stages of their manufacture, reducing the cost of manufacturing, and reducing the environmental effects resulting from extracting crude oils from the ground, and this certainly falls within the axis of improving organizational performance, Which requires the search for new methods that work to introduce waste into production processes again, and among these methods is the reverse supply chain, which can be applied to benefit from these consumed products again, either by re-manufacturing, recycling or properly disposing of them without being There is no significant impact on the surrounding environment, and for that, the reverse supply chain (RSC) has come as a system of modern systems that organize the integrated cycle of reverse supplies on a regular basis, which improves organizational performance in organizations.

Keywords: Reverse Supply Chain, Product Recall, Reverse Logistics, Sorting and Disposal, Re-manufacturing, Re-marketing, Environmental Performance, Operational Performance and Financial Performance.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	آيات قرآنية
	لجنة الإشراف
	شكر والتقدير
	اهداء
أ	مستخلص باللغة العربية
ب	مستخلص باللغة الانجليزية
ج	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ي	قائمة الاشكال
ك	قائمة ترجمة المختصرات باللغة الانجليزية
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	
٢	أولاً: مقدمة
٤	ثانياً: الدراسات السابقة
١٧	ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية
٢١	رابعاً: مشكلة الدراسة
٢٣	خامساً: فروض الدراسة
٢٤	سادساً: متغيرات الدراسة
٢٧	سابعاً: أهداف الدراسة
٢٧	ثامناً: أهمية الدراسة
٣٢	تاسعاً: منهجية وأسلوب الدراسة
٣٢	عاشراً: حدود الدراسة

الصفحة	الموضوع
٣٢	حادى عشر: هيكل الدراسة
الفصل الثانى الإطار النظرى للدراسة	
٣٦	المبحث الاول: معلومات عن صناعة الزيوت المحركات فى مصر
٣٨	اولا: مقدمة
٣٩	ثانيا: صناعة الزيوت المحركات.
٤٠	أ- صناعة زيوت المحركات فى مصر.
٤٢	ب- زيوت المحركات المستعملة فى مصر.
٤٢	ج- أهم معوقات التى تواجه إعادة تدوير زيوت المحركات المرتجعة فى مصر.
٤٢	ثالثاً: معالجة الزيوت المحركات
٤٢	أ- معالجة زيوت المحركات الاساسى البكر (Virgin Base Oil)
٤	ب-معالجة زيوت المحركات المستعملة (Used Oil)
٥٠	رابعاً: أسباب إعادة تدوير زيوت المحركات المستعملة فى مصر
٥٦	المبحث الثانى:الإطار النظرى لسلسلة التوريد العكسية
٥٦	أولاً: مقدمة
٥٧	ثانياً: مفاهيم سلسلة التوريد العكسية.
٥٧	أ- سلسلة التوريد.
٥٨	ب- سلسلة التوريد العكسية.
٦٠	ج - مقارنة بين سلسلة التوريد الأمامية وسلسلة التوريد العكسية.
٦٤	ثالثاً: عمليات سلسلة التوريد العكسية.
٧٠	رابعاً: مزايا وأهداف سلسلة التوريد العكسية.
٧٢	المبحث الثالث: الإطار النظرى لتحسين الأداء التنظيمى
٧٢	أولاً: مقدمة
٧٢	ثانيا: مفاهيم الأداء التنظيمى
٧٣	ثالثاً: أهمية الأداء التنظيمى

الصفحة	الموضوع
٧٤	رابعاً: سمات الأداء التنظيمي
٧٥	خامساً: محددات الأداء التنظيمي
٧٥	سادساً: مؤشرات الأداء التنظيمي
٧٦	سابعاً: دوافع تحسين الأداء التنظيمي
٧٧	ثامناً: أبعاد الأداء التنظيمي
٧٨	أ- الأداء البيئي
٨١	ب- الأداء المالي
٨٥	ج- الأداء التشغيلي
٩٠	خلاصة الفصل
الفصل الثالث تطبيق سلسلة التوريد العكسية لتحسين الأداء التنظيمي	
٩٢	تمهيد
٩٣	المبحث الأول: دور سلسلة التوريد العكسية في تحسين الأداء التنظيمي
٩٣	أولاً: دوافع تطبيق سلسلة التوريد العكسية.
٩٤	ثانياً: منافع سلسلة التوريد العكسية على الأداء المنظمات.
٩٤	ثالثاً: أثر سلسلة التوريد العكسية على الأداء المنظمات.
٩٥	رابعاً: إستراتيجيات التخلص في سلسلة التوريد العكسية
٩٦	خامساً: تكامل النظرى بين عمليات سلسلة التوريد العكسية وتحسين الأداء التنظيمي.
٩٧	المبحث الثانى: إطار مقترح لتطبيق سلسلة التوريد العكسية على شركات صناعات زيوت المحركات فى مصر
٩٧	أولاً: مقدمة
٩٨	ثانياً: نبذة عن شركات محل الدراسة
١٠٠	ثالثاً: دوافع تطبيق الإطار المقترح على شركات صناعة زيوت المحركات.

الصفحة	الموضوع
١٠٥	رابعاً: أهداف الدراسة التطبيقية
١١٤	خلاصة الفصل
الفصل الرابع التحليل الاحصائي ونتائج وتوصيات	
١١٦	المبحث الاول: التحليل الاحصائي (دراسة ميدانية لشركات صناعة زيوت المحركات فى مصر)
١١٦	أولاً: مقدمة
١١٧	ثانياً: الأساليب الاحصائية المستخدمة فى تحليل البيانات
١١٨	ثالثاً: ثبات وصدق أداء الدراسة
١٢١	رابعاً: توصيف متغيرات الدراسة.
١٢٦	خامساً: الاحصاءات الوصفية لمتغيرات
١٣٨	سادساً: اختبار مدى صحة الفروض الدراسة
١٥١	المبحث الثانى: النتائج والتوصيات الدراسة
١٥١	أولاً: مقدمة
١٥١	ثانياً: نتائج اختيار الفروض
١٥٢	ثالثاً: النتائج العامة الدراسة.
١٥٦	رابعاً: التوصيات الدراسة
١٦٠	خامساً: مقترحات لتطوير الجانب البحثى
١٦٢	خلاصة الفصل
المراجع والملاحق	
١٦٤	المراجع العربية
١٦٨	المراجع الأجنبية
١٧٣	قائمة الإستهيين

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١	قائمة المختصرات الانجليزية	ك
٢	مؤشرات الوضع الراهن لإدارة المخلفات في مصر	٢
٣	ملخص الدراسات السابقة المتعلقة بسلسلة التوريد العكسية	٤
٤	ملخص الدراسات السابقة المتعلقة بتحسين الأداء التنظيمي	١١
٥	قائمة اسماء شركات محل الدراسة	١٧
٦	قائمة التساؤلات الدراسة الاستطلاعية	١٨
٧	أوجه المقارنة لشركات محل الدراسة	١٩
٨	مجتمع وعينة الدراسة العاملين بشركات محل الدراسة	٢٨
٩	حجم إنتاج زيت التشحيم في مصر	٣٩
١٠	درجات حرارة المقطرات في التصنيع	٤٤
١١	مقارنة بين زيت البكر VBO وزيت المستعمل Used Oil	٥٣
١٢	أوجه المقارنة بين سلسلة التوريد الأمامية وسلسلة التوريد العكسية	٦١
١٣	أوجه المقارنة بين اللوجستيات الأمامية واللوجستيات العكسية	٦٦
١٤	مزايا وأهمية سلسلة التوريد العكسية	٧٠
١٥	آراء بعض الباحثين حول عمليات سلسلة التوريد العكسية	٧١
١٦	مؤشرات تقييم الأداء البيئي	٨٠
١٧	مؤشرات تقييم الأداء المالي	٨٥
١٨	مؤشرات تقييم الأداء التشغيلي	٨٧
١٩	تكامل النظرى بين عمليات سلسلة التوريد العكسية وتحسين الأداء التنظيمي	٩٦
٢٠	الشروط الفنية لحرق الزيوت المستهلكة	١١٠
٢١	تقييم فئات المتوسط المرجح لقياس ليكرت الخماسي الاتجاه	١١٦
٢٢	نتائج اختبار ثبات وصدق قائمة الاستقصاء لأبعاد إطار مقترح لتطبيق سلسلة التوريد العكسية لتحسين الأداء التنظيمي	١١٩
٢٣	الاتساق الداخلى لمعاملات الارتباط بين كل بعد وإجمالى الدرجة الكلية لمتغير (سلسلة التوريد العكسية) بأستخدام معامل ارتباط (بيرسون)	١٢٠

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٢١	الاتساق الداخلى لمعاملات الارتباط بين كل بعد وإجمالي الدرجة الكلية لمتغير (تحسين الأداء التنظيمي) بأستخدام معامل ارتباط (بيرسون)	٢٤
١٢٢	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير (النوع)	٢٥
١٢٢	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير (المستوى الإداري)	٢٦
١٢٣	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير (المستوى التعليمي)	٢٧
١٢٣	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة)	٢٨
١٢٥	توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير (العمر)	٢٩
١٢٧	المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد إسترداد المنتج	٣٠
١٢٨	المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد اللوجستيات العكسية	٣١
١٢٩	المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد الفرز والتخلص	٣٢
١٣٠	المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد إعادة التصنيع	٣٣
١٣١	المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد إعادة التسويق	٣٤
١٣٢	المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد الأداء البيئي	٣٥
١٣٣	المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد الأداء المالي	٣٦
١٣٤	المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد الأداء التشغيلي	٣٧
١٣٥	المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد ملخص أبعاد سلسلة التوريد العكسية	٣٨

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
٣٩	المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابى والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) بعد ملخص تحسين الأداء التنظيمي	١٣٧
٤٠	اختيار "ت" لقياس معنوية بين عينة البحث " سلسلة التوريد العكسية " باختلاف متغير النوع	١٣٨
٤١	اختيار "ف" تحليل التباديل أحادي الاتجاه لقياس معنوية الفروق بين فئات خصائص عينة البحث حول أبعاد سلسلة التوريد العكسية	١٣٩
٤٢	علاقة الارتباط بين سلسلة التوريد العكسية كمتغير وتحسين الأداء التنظيمي كمتغير تابع	١٤١
٤٣	نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير بعد سلسلة التوريد العكسية على تحسين الأداء التنظيمي بالشركات صناعة زيوت المحركات في مصر محل الدراسة	١٤٢
٤٤	تحديد معنوية أهم عناصر (سلسلة التوريد العكسية) تأثيراً على الأداء البيئي في الشركات الصناعية باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد	١٤٤
٤٥	تحديد معنوية أهم عناصر (سلسلة التوريد العكسية) تأثيراً على الأداء المالي في الشركات الصناعية باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد	١٤٦
٤٦	تحديد معنوية أهم عناصر (سلسلة التوريد العكسية) تأثيراً على الأداء التشغيلي في الشركات الصناعية باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد	١٤٨
٤٧	اختبار " ف " تحليل التباديل أحادي الاتجاه لقياس معنوية الفروق بين أبعاد تحسين الأداء التنظيمي	١٥٠
٤٨	ملخص نتائج اختبار الفروض	١٥١
٤٩	أهداف الدراسة ومجالات تحقيقها	١٥٢
٥٠	خطة تنفيذ التوصيات	١٥٦

