



أثر كفاءة نظام المناولة في تحقيق رضا العملاء (دراسة علي صوامع البنك الزراعي بورتسودان)

إعداد : حامد محمد سعيد حامد

إشراف : د. ماريا إبيه

بحث تكميلي مقدم لمادة الدراسات العليا لنيل درجة الماجستير في إدارة
الأعمال

إدارة الأعمال
و العلوم الإدارية
جامعة البحر الأحمر

يونيو 2024م

المستخلص

تتناول الدراسة أثر المناولة والنولون في تحقيق رضا العملاء معتبرة بذلك أن المناولة السريعة من الوسائل المهمة في المؤسسة وذلك من خلال تقديم الخدمة التي تقدم للجمهور لكسب رضا العملاء تهدف الدراسة إلي :

- بيان أهمية المناولة وأثرها علي رضا العملاء .
 - الوصول إلي نتائج لمعرفة حجم المناولة وأثرها علي رضا العملاء .
 - تقديم توصيات لرفع كفاءة المناولة في المنظمة .
- إعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي باستخدام النسب البسيطة لتحليل البيانات معتمدة علي المصادر الأولية للبيانات باستخدام الاستبيان والمصادر الثانوية باستخدام الكتب والمراجع وبعض مواقع الانترنت .

توصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمها :

- خدمة العملاء هي أولي أولويات العاملين بالصومعة .
 - التأخير في عمليات المناولة يؤثر سلباً علي الانتاجية .
- وقدمت الدراسة التوصيات الآتية :
- ضرورة تطوير وتحديث آليات المناولة بالصومعة .
 - الاهتمام بالتدريب وتطوير المهارات بالنسبة للعاملين بالصومعة .
 - المحافظة علي جودة الحبوب وذلك بعمليات التحريك ، والتبخير ، والتطهير ، والتعقيم ، ونظافة مواعين التخزين (الخلايا) وذلك لضمان تخزين جيد وأمن .

Abstract

The study deals with the impact of handling and freight on achieving customer satisfaction, considering that fast handling is an important means in the organization, through providing the service provided to the public to gain customer satisfaction.

The study aims to:

- Explain the importance of handling and its impact on the handling.
- Reaching results to determine the volume of handling and its impact on the handling..
- Providing recommendations to raise the efficiency of handling in the organization.

The study relied on the descriptive analytical approach using simple ratios to analyze the data, relying on primary sources of data using a questionnaire and secondary sources using books, references, and some websites.

The study reached several results, the most important of which are:

- The study proved that the silo's handling methods are strong.
- Customer service is the silo's top priority.
- Delays in handling operations negatively affect productivity.

The study presented the following recommendations:

- The need to develop and modernize silo handling mechanisms.
- Paying attention to training and developing skills for silo workers.
- Maintaining the quality of grains through the processes of analysis, fumigation, disinfection, sterilization, and cleanliness of storage containers (cells) to ensure good and safe storage.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
II	الآية
III	الاهداء
IV	الشكر والتقدير
V	المستخلص
VI	Abstract
VII – VIII	قائمة المحتويات
IX – XI	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الملاحق
أساسيات البحث	
2	المقدمة
3	مشكلة البحث
4	أهداف البحث
4	أهمية البحث
4	فروض البحث
4	منهجية البحث
	مصادر
	حدود
9 – 6	هيكل البحث
الفصل الأول: الاطار المنهجي	
28 – 11	المبحث الأول: المقدمة
38 – 29	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: النظري	

43 – 40	المبحث الأول: مفهوم النولون ومفهوم الرضا
49 – 44	المبحث الثاني: ماهية العملاء
الفصل الثالث: نبذة تعريفية عن صوامع البنك الزراعي بورتسودان	
59 – 51	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن الصومعة
97 – 60	المبحث الثاني: صوامع البنك الزراعي بورتسودان
98	النتائج
99	التوصيات
101 – 100	قائمة المصادر والمراجع
107 – 102	الملاحق

أهم النتائج :

1. استخدام بعض الآليات الحديثة لها الأثر الإيجابي علي عمليات المناولة .
2. أثبتت الدراسة أن وسائل المناولة بالصومعة قوية .
3. التأخير في عمليات المناولة يؤثر سلباً علي الإنتاجية .
4. العميل راضي علي خدمات الصومعة .
5. المرونة في تقديم الخدمة عمل جاذب للعملاء .
6. خدمة العملاء هي أولي أولويات العاملين بالصومعة .
7. هنالك اهتمام بشكاوي العملاء من قبل العاملين .
8. سرعة ودقة البيانات من الأشياء التي تسعد العميل .

أهم التوصيات :

1. ضرورة تطوير وتحديث آليات المناولة بالصومعة .
2. الاهتمام بالتدريب وتطوير المهارات بالنسبة للعاملين بالصومعة .
3. العمل علي أسلوب رقابة يتناسب مع قدرات العاملين للرفع بعملية المناولة .
4. منح امتيازات أكثر للعملاء لكسب رضائهم وجذبهم .
5. الإسراع في معاملات العملاء .
6. المحافظة علي جودة الحبوب وذلك بالتحريك والتعقيم والتطهير ونظافة الخلايا وذلك لضمان تخزين جيد وأمن .
7. الشفافية في تقديم الخدمات للعملاء .
8. الالتزام بالتعاقدات بين الأطراف .