



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة مشاريع

إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على الشركات

الخدمية بمدينة الدمام

Business Risk Management and Its Impact on Competitive

Advantage: An Applied Study on Service Companies in

Dammam City".

مشروع تخرج

إعداد

ايمن عبدالرحمن الاسمري

الرقم الجامعي : 232000511

الإشراف:

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1,1 المقدمة:

في ظل التطورات الحاصلة في بيئة الأعمال التنافسية وإحداث التغير التكنولوجي الجذري في عمليات تقديم الخدمات في الميزة التنافسية بأبعادها (جودة الخدمة، التمايز في التعامل مع المتعاملين، الابتكار في برامج تقديم الخدمات، توقيت تقديم الخدمة للعملاء)، واشتداد حدة المنافسة نتيجة التحولات الجذرية في أسلوب إدارة مخاطر الأعمال بصورة عامة ومنها مخاطر الأعمال في الشركات الخدمية بمدينة الدمام قاد ذلك التفكير إلى إحداث تغييرات جذرية في مستوى فهم إدارة الشركات الخدمية بمدينة الدمام لأليات تحقيق الميزة التنافسية بالاستعانة بنافذة إدارة مخاطر الأعمال. إن الدراسة تحمل تلاحقاً فكرياً معرفياً ما بين مجالي الميزة التنافسية وإدارة المخاطر بشكل عام وكذلك يمتد الأمر إلى ضرورة دراسة خصوصية الميزة التنافسية بدلالة التفكير الاحتمالي الواعي بنوافذ إدارة مخاطر الأعمال آنفة الذكر، ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة بجانبها النظري المتمثل بمحدودية الدراسات الرابطة وبجانبها العملي حيث يتوقع ان يسبب اهمال نوافذ ادارة مخاطر الاعمال (تحديد الخطر، تحليل الخطر، تقييم المخاطر وخيارات التعامل مع المخاطر) الى تراجع بمستوى الميزة التنافسية

وقد بات من المعروف أن بيئة الأعمال تتميز بشدة المنافسة وتنوع قوة المنافسين سواء في بيئة الاعمال السعودية بصورة عامة ام في بيئة الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية ، ومن ثم فإن تلك الأعمال الصناعية بصورة عامة ستجد نفسها مضطرة إلى التعامل مع مخاطر أعمال (مخاطر غياب الفهم الصحيح للمخاطر ،المخاطر المؤسسية ، مخاطر تتعلق عمل الشركات) على سبيل المثال، الأمر الذي يلزم شركات الخدمية بمدينة الدمام على التفكير بكيفية ادارة مخاطر الاعمال من حيث (تحديد الخطر ، تحليل الخطر، تقييم المخاطر ، خيارات التعامل مع المخاطر). لذلك جاءت هذه الدراسة لتشخيص إثر ادارة مخاطر الاعمال بأبعادها (تحديد الخطر، تحليل الخطر، تقييم المخاطر، خيارات التعامل مع المخاطر) كأبعاد لإدارة مخاطر اعمال شركات الخدمية بمدينة

الدمام وأثر تلك الابعاد المتوقعة في الميزة التنافسية بأبعادها (جودة الخدمة، التمايز في التعامل مع المتعاملين، الابتكار في برامج تقديم الخدمات، التوقيت في تقديم الخدمة للعملاء.

وبما أن ادارة المخاطر تعتبر نافذه في الميزة التنافسية إذا ما تمت إدارتها بعقلانية، ولكن يتوقع ان تتحقق الميزة التنافسية من خلال الاهتمام بتحديد المخاطر وتحليلها وتقويمها والتفكير احتماليا بأساليب التعامل معها قبولاً أو رفضاً. ويتوقف التعامل مع المخاطر على أسلوب القيادة في إدارتها بدءاً من محاولة التنبؤ بها مروراً بالعمل على احتوائها وتقليل آثارها والانتهاؤ بمعالجة نتائجها والاستفادة منها، حيث ينتج عن هذه الإدارة للمخاطر تحقيق إعاقه للمنظمة عن تحقيق اهدافها ومن ثم احداث خسائر قد تؤدي الى تهديد كيانها، او العكس من ذلك قد تؤدي هذه الادارة للمخاطر الى تحقيق الميزة التنافسية لها .

وكما نعلم بأن الميزة التنافسية لا تعني بأن تسعى المنظمة إلى تحقيق مركز تنافسي لمنتجاتها على منافسيها فقط، بل تستطيع المحافظة على تلك المراكز لمدة بعيدة الأمد وذلك من خلال عدة أمور تتبعها المنشأة في أنشطتها مثل الفهم الدقيق للسوق، الفهم الدقيق للمنتج، التكامل ما بين الاستراتيجية والاستدامة، اعادة تقييم خبرة المتعاملين، وتحقيق تكامل التسويق مع بقية الأنشطة المتعددة في المنظمة

و يحاول الباحث القاء الضوء على إدارة المخاطر وأثرها في الميزة التنافسية ، حيث كان شركات الخدمة بمدينة الدمام مجالا جيدا لتطبيق هذه الدراسة باعتباره نموذجا ناجحاً في عمل شركات الخدمات في المملكة ومتميزا عن باقي الشركات الأخرى في عمل شركات الخدمات الأخرى في المملكة العربية السعودية.

2.1 مشكلة الدراسة

تتجلى مشكلة هذه الدراسة من خلال سعي إدارة شركات الخدمة بمدينة الدمام في الميزة التنافسية (جودة الخدمة ، التمايز في التعامل مع المتعاملين ، الابداع في برامج تقديم الخدمات، توقيت في تقديم الخدمة للعملاء) في ظل مخاطر الأعمال المتوقعة وغير المتوقعة والتي تعد خاصية تمثل أحد خصائص الشركات الخدمية بمدينة الدمام بأنواعها (تشخيص المخاطر، تحليلها ، تقييمها، والتعامل معها)، فإن عملية تحقيق الميزة التنافسية والارتقاء بمستواها يشكل تحديا يمكن معالجته والتعامل معه من خلال إدارة مخاطر أعمال الشركات الخدمية بمدينة الدمام، بمعنى النجاح بتحديد مخاطر الأعمال المتوقعة والحالية بقصد تحليلها وتقييمها والتعامل معها. وتؤثر

النتائج الأولية للدراسات السابقة (دراسة دسه، 2013، دراسة المهيترات، 2016، دراسة الصرايرة، 2016) وجود قصور لأبعاد في الميزة التنافسية في الشركات الخدمية بمدينة الدمام، ومنها في مجال انخفاض مستوى جودة الخدمة، ومحدودية الاهتمام بالتميز، وتجاهل دور الابتكار في تقديم خدمات بمدينة الدمام، وغياب التفكير باستثمار الوقت لتقديم خدمات شركات الخدمية بمدينة الدمام. ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية:

ما أثر إدارة مخاطر الأعمال بأبعادها (تشخيص المخاطر، تحليلها، تقويمها، والتعامل معها) في الميزة التنافسية في شركات الخدمية بمدينة الدمام بأبعادها من خلال نوافذ (جودة الخدمة، التميز في التعامل مع المتعاملين، الابتكار في تقديم الخدمات للمتعاملين، توقيت تقديم الخدمة للعملاء)؟

3.1 أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة بأنها محاولة أولية لمعرفة مدى مساهمة إدارة مخاطر الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية بنوافذها (جودة الخدمة، التميز في التعامل مع المتعاملين، الابتكار في تقديم الخدمات للمتعاملين، و توقيت تنفيذ الخدمة للعملاء) وكذلك محاولة اشتقاق مشكلة الدراسة بالاستدلال بنتائج الدراسات السابقة ومحاولة التحقق من فرضياتها ونموذجها باعتماد الادوات الملائمة لجمع البيانات الأولية عن كيفية ادارة مخاطر الاعمال المصرفية فضلا عن نوافذ تحقيق الميزة التنافسية وصفا وتحليلا وتقيما واختيارا والذي يقع بين فضاءات قبول الفرضيات او رفضها وقبول الفكرة الأولية لأنموذج الدراسة كدليل منطقي للتوقع والتحقق نظريا وعمليا، ويمكن تقسيمه الي أهمية علمية وعملية ويتم تناولهم كما يلي :

➤ الأهمية العلمية

- تساهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة مخاطر الأعمال.
- تقدم الدراسة فهماً أفضل للعلاقة بين إدارة مخاطر الأعمال والميزة التنافسية.
- تقدم الدراسة دليلاً عملياً للشركات الخدمية في إدارة مخاطر الأعمال لتحقيق الميزة التنافسية.
- تُثري الدراسة الأدبيات العربية في مجال إدارة الأعمال.

➤ الأهمية العملية

- تقدم الدراسة توصيات عملية للشركات الخدمية لتحسين إدارة مخاطر الأعمال.
- تساعد الدراسة الشركات الخدمية على تحقيق الميزة التنافسية من خلال إدارة مخاطر الأعمال.
- تساعد الدراسة صانعي القرار في الشركات الخدمية على فهم أهمية إدارة مخاطر الأعمال.
- تُساهم الدراسة في تحسين أداء الشركات الخدمية من خلال إدارة مخاطر الأعمال..

4,1 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي في تحديد تأثير إدارة المخاطر بأبعادها المتمثلة في (تحديد الخطر، وتحليل الخطر، وتقييم المخاطر وخيارات التعامل مع المخاطر) على تحقيق الميزة التنافسية في شركات الخدمية بمدينة الدمام، وتنبتق منها عدة أهداف الفرعية كما يلي :

- تقييم العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمة كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمية بمدينة الدمام.
- فهم كيفية تأثير إدارة المخاطر على التميز في التعامل مع المتعاملين كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمية بمدينة الدمام.
- تحليل تأثير إدارة المخاطر على الابتكار في برامج تقديم الخدمات كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمية بمدينة الدمام.
- استكشاف كيفية تأثير إدارة المخاطر على توقيت تقديم الخدمة كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمية بمدينة الدمام.

5.1. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس الأول: ما أثر إدارة مخاطر الأعمال بأبعادها (تشخيص المخاطر، تحليلها، تقويمها، والتعامل معها) في الميزة التنافسية في شركات الخدمية بمدينة الدمام بأبعادها من خلال نوافذ (جودة الخدمة، التمايز في التعامل مع المتعاملين، الابتكار في تقديم الخدمات للمتعاملين، توقيت تقديم الخدمة للعملاء)؟

وينبتق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- ما هو تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمة كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمة بمدينة الدمام؟
- كيف يؤثر إدارة المخاطر على التميز في التعامل مع المتعاملين كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمة بمدينة الدمام؟
- ما هو تأثير إدارة المخاطر على الابتكار في برامج تقديم الخدمات كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمة بمدينة الدمام؟
- كيف يؤثر إدارة المخاطر على توقيت تقديم الخدمة كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمة بمدينة الدمام؟

6.1 فرضيات الدراسة

يمكن صياغة فرضيات الدراسة الى فرضيات رئيسية ومجموعة من الفرضيات الفرعية

الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر بأبعادها المتمثلة ب(تحديد الخطر، وتحليل الخطر، وتقييم المخاطر وخيارات التعامل مع المخاطر) في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الخدمية بمدينة الدمام.

ويشتق منها الفرضية الفرعية الآتية:

الفرض الفرعي الأول : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) (لإدارة مخاطر) بأبعادها المتمثلة ب(تحديد الخطر، وتحليل الخطر، وتقييم المخاطر وخيارات التعامل مع المخاطر) في تحقيق ميزة (جودة الخدمة) كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمة بمدينة الدمام.

الفرض الفرعي الثاني : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) (لإدارة مخاطر) بأبعادها المتمثلة ب (تحديد الخطر، وتحليل الخطر، وتقييم المخاطر وخيارات التعامل مع المخاطر) في تحقيق ميزة (التميز في التعامل مع المتعاملين) كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمة بمدينة الدمام.

الفرض الفرعي الثالث : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) (لإدارة مخاطر) بأبعادها المتمثلة بـ(تحديد الخطر، وتحليل الخطر، وتقييم المخاطر وخيارات التعامل مع المخاطر) في تحقيق ميزة الابتكار في برامج تقديم الخدمات) كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمة بمدينة الدمام.

الفرض الفرعي الرابع : (لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) (لإدارة مخاطر) بأبعادها المتمثلة بـ(تحديد الخطر، وتحليل الخطر، وتقييم المخاطر وخيارات التعامل مع المخاطر) في تحقيق ميزة (توقيت تقديم الخدمة) كأحد أبعاد الميزة التنافسية في شركات الخدمة بمدينة الدمام.

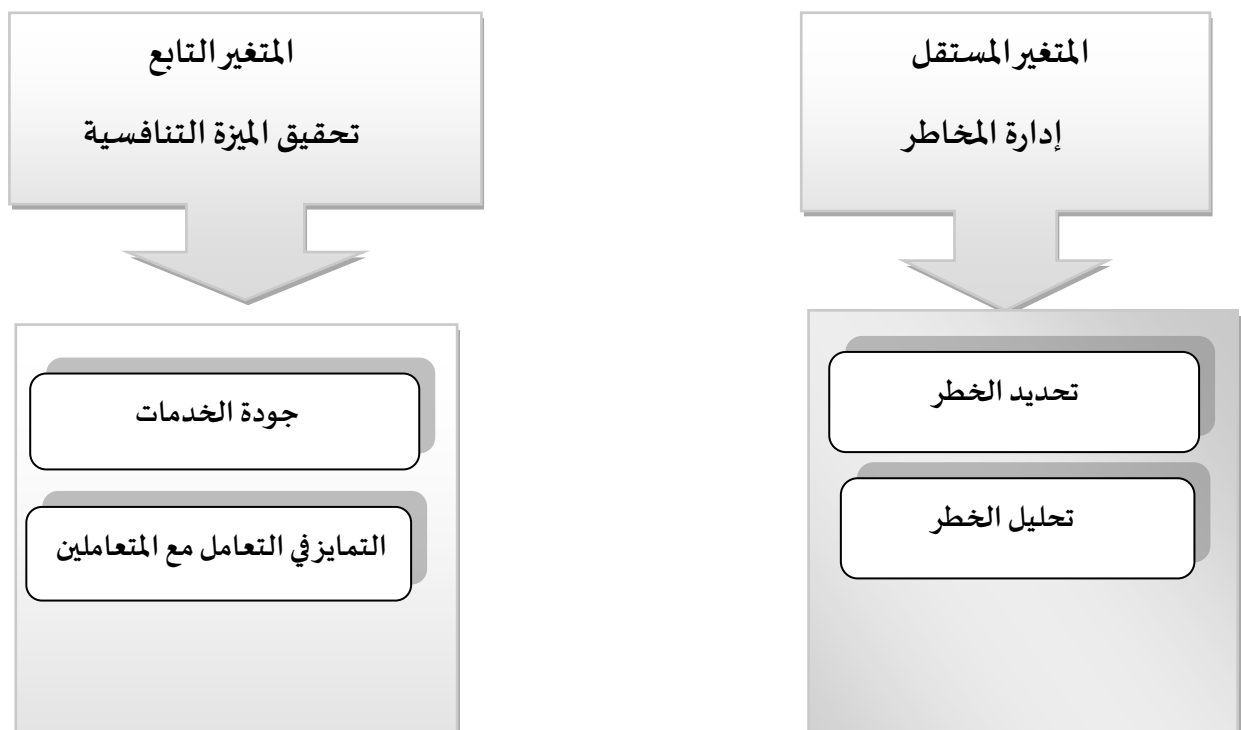
7.1 نموذج الدراسة

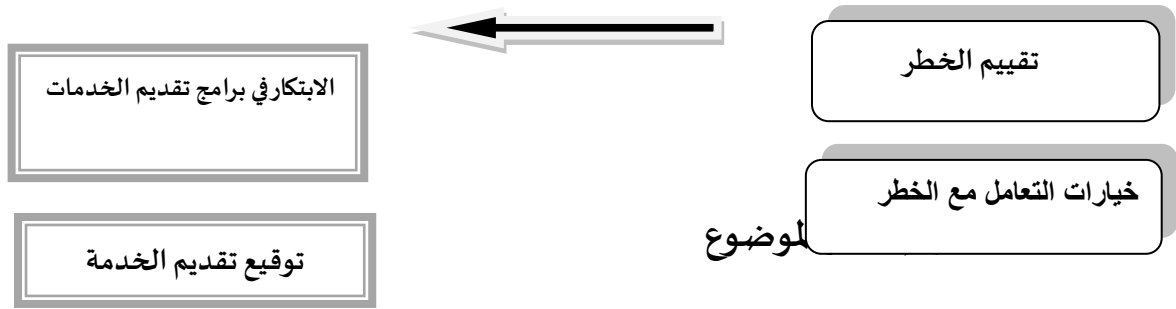
يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على الشركات الخدمية بمدينة الدمام ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: إدارة المخاطر (تحديد الخطر - تحليل الخطر - تقييم الخطر - خيارات التعامل مع الخطر)

- المتغير التابع: تحقيق الميزة التنافسية (جودة الخدمات - التمايز في التعامل مع المتعاملين - الابتكار في برامج تقديم الخدمات - توقيت تقديم الخدمة للعملاء)

لشكل رقم (1) متغيرات الدراسة





الأسباب الذاتية:

- اهتمام الباحث بمجال إدارة الأعمال ورغبته في المساهمة في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال.
- إيمان الباحث بأهمية إدارة مخاطر الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية للشركات.
- رغبة الباحث في تقديم دراسة تطبيقية على الشركات الخدمية في مدينة الدمام.
- رغبة الباحث في الحصول على درجة علمية.

الأسباب الموضوعية:

- ازدياد أهمية إدارة مخاطر الأعمال في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال.
- قلة الدراسات العربية التي تتناول موضوع إدارة مخاطر الأعمال في الشركات الخدمية.
- الحاجة إلى دراسة تطبيقية لتحديد أثر إدارة مخاطر الأعمال في الميزة التنافسية للشركات الخدمية في مدينة الدمام.
- إمكانية تعميم نتائج الدراسة على الشركات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

19.1 المنهجية:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على الشركات الخدمية بمدينة الدمام، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على الشركات الخدمية بمدينة الدمام

أدوات الدراسة:

- تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:
- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة العاملين في شركات الخدمات في مدينة الدمام ، والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
 - القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع .

10.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية : قامت الدراسة بقياس أثر إدارة مخاطر الأعمال بأبعادها (تشخيص المخاطر، تحليلها، تقويمها، والتعامل معها) في الميزة التنافسية بأبعادها من خلال نوافذ (جودة الخدمة، التمايز في التعامل مع المتعاملين، الابتكار في تقديم الخدمات للمتعاملين، توقيت تقديم الخدمة للعملاء)
- حدود مكانية: اقتصرَت الدراسة على شركات الخدمات بمدينة الدمام
- حدود زمانية: اقتصرَت الدراسة على العام الدراسي 2024.
- حدود بشرية: اقتصرَت الدراسة على العاملين في شركات الخدمات بمدينة الدمام

11.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
الدراسة	(على، 2015)
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى: تحديد العوامل السلبية التي تؤثر على مشروعات تشييد الفنادق الكبرى بمصر. تحليل مخاطر مشروعات تشييد الفنادق الكبرى بمصر. تقييم كفاءة إدارة المخاطر في مشروعات تشييد الفنادق الكبرى بمصر. تحديد دور التدقيق والمراجعة الخارجية في إدارة مخاطر مشروعات تشييد الفنادق الكبرى بمصر. تقديم توصيات لتحسين إدارة مخاطر مشروعات تشييد الفنادق الكبرى بمصر.
المتغير المستقل	إدارة المخاطر (التدقيق والمراجعة الخارجية)
المتغير التابع	أداء مشروعات تشييد الفنادق الكبرى (الوقت، الجودة، التكلفة)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن هناك العديد من العوامل السلبية التي تؤثر على مشروعات تشييد الفنادق الكبرى بمصر. وأظهرت الدراسة أن مخاطر مشروعات تشييد الفنادق الكبرى بمصر متعددة ومتنوعة. وأظهرت الدراسة أن كفاءة إدارة المخاطر في مشروعات تشييد الفنادق الكبرى بمصر تحتاج إلى تحسين. وأظهرت الدراسة أن التدقيق والمراجعة الخارجية يلعب دوراً هاماً في إدارة مخاطر مشروعات تشييد الفنادق الكبرى بمصر. قدمت الدراسة توصيات لتحسين إدارة مخاطر مشروعات تشييد الفنادق الكبرى بمصر.
الدراسة	(النحاس، 2022)
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى: تحديد أهم مخاطر التحول الرقمي التي تواجه منظمات الأعمال. تحليل الآلية المتبعة لإدارة مخاطر التحول الرقمي في منظمات الأعمال. وتقديم توصيات

لتحسين إدارة مخاطر التحول الرقمي في منظمات الأعمال.	
المتغير المستقل	مخاطر التحول الرقمي (الأبعاد : تقنية، قانونية، مالية، بشرية)
المتغير التابع	أداء منظمات الأعمال (البقاء، النمو، التطور)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج والتوصيات: أظهرت الدراسة أن هناك العديد من مخاطر التحول الرقمي التي تواجه منظمات الأعمال. أظهرت الدراسة أن الآلية المتبعة لإدارة مخاطر التحول الرقمي في منظمات الأعمال تحتاج إلى تحسين. قدمت الدراسة توصيات لتحسين إدارة مخاطر التحول الرقمي في منظمات الأعمال.
الدراسة	(المري، 2020)
أهداف الدراسة	أهداف الدراسة: والتعرف على أثر إدارة المخاطر على الأداء الاستراتيجي في البنوك التجارية العاملة في دولة الكويت. والتعرف على أثر ذكاء الأعمال على الأداء الاستراتيجي في البنوك التجارية العاملة في دولة الكويت. واختبار دور ذكاء الأعمال كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء الاستراتيجي في البنوك التجارية العاملة في دولة الكويت.
المتغير المستقل	المتغير المستقل: إدارة المخاطر (مخاطر الوثائق، مخاطر السمعة التنظيمية، مخاطر الموارد البشرية، مخاطر الثقافة التنظيمية).
المتغير التابع	المتغير التابع: الأداء الاستراتيجي (القيادة الاستراتيجية، التخطيط الاستراتيجي، التنفيذ الاستراتيجي، تقييم الأداء الاستراتيجي).
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر بأبعادها على الأداء الاستراتيجي في البنوك التجارية العاملة في دولة الكويت. ووجود أثر لإدارة المخاطر بأبعادها على ذكاء الأعمال في البنوك التجارية العاملة في دولة الكويت. ووجود أثر لذكاء الأعمال على الأداء الاستراتيجي في البنوك التجارية العاملة في دولة الكويت. ووجود أثر لإدارة المخاطر في الأداء الاستراتيجي من خلال تفعيل دور ذكاء الأعمال كمتغير وسيط.

	أهم التوصيات: تحديث آليات إدارة المخاطر في البنوك. والحرص على تحديث شبكة الإنترنت في البنوك. ورفع مستوى الأداء الاستراتيجي من خلال التحسين المستمر في الأداء المالي. ومعالجة ملاحظات وشكاوي العملاء. والاحتفاظ بالموظفين الأكفاء.
الدراسة	(أقريري، 2020)
أهداف الدراسة	أهداف الدراسة: تحليل ماهية الأزمة ومقوماتها والتصورات المرتبطة بالتخطيط الاستراتيجي لتدبير مخاطرها. وقراءة تحليلية للتجربة المغربية في إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) وفق آليتين أساسيتين: واستقراء النص الدستوري علاقة بتدبير المخاطر. ورصد وتتبع التنزيل العملي لتدابير وإجراءات لجنة اليقظة الاقتصادية
المتغير المستقل	النص الدستوري المغربي (المواد المتعلقة بتدبير المخاطر).
المتغير التابع	كفاءة إدارة مخاطر جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) في المغرب.
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج: كشفت الدراسة عن وجود فجوة بين النص الدستوري والممارسة العملية في مجال تدبير المخاطر والأزمات. وأظهرت الدراسة أن تدابير وإجراءات لجنة اليقظة الاقتصادية كانت فعالة في الحد من تداعيات أزمة جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) على الاقتصاد المغربي. وأهم التوصيات: ضرورة مراجعة النص الدستوري المغربي لتضمينه أحكام أكثر وضوحًا ودقة تتعلق بتدبير المخاطر والأزمات. وتعزيز التنسيق بين مختلف الجهات المعنية بإدارة الأزمات وتدبير المخاطر. وتفعيل دور المجتمع المدني في مجال التوعية بمخاطر الأزمات وطرق التعامل معها. والاستثمار في البحث العلمي وتطوير القدرات الوطنية في مجال إدارة الأزمات وتدبير المخاطر
الدراسة	(مصطفي، 2012)
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى: تقييم التلوث البيئي في مدينة الطائف وتحديد مصادره. وتحليل الآثار السلبية للتلوث البيئي على البيئة الطبيعية في المدينة. وتقييم فعالية الوعي البيئي الحالي في الحد من التلوث البيئي. واقتراح استراتيجية لتنمية الوعي البيئي لدى سكان وزوار

	مدينة الطائف.
المتغير المستقل	التنمية (الصناعية، الصحية، الزراعية، العمرانية)
المتغير التابع	مخاطر إدارة التلوث البيئي (الهواء، الماء، التربة)
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج: كشفت الدراسة عن وجود تلوث بيئي في مدينة الطائف ناتج عن النشاط البشري. وأظهرت الدراسة أن التلوث البيئي له آثار سلبية على البيئة الطبيعية في المدينة. وأظهرت الدراسة أن الوعي البيئي الحالي غير كافٍ للحد من التلوث البيئي. وأهم التوصيات: وتنمية الوعي البيئي لدى سكان وزوار مدينة الطائف من خلال حملات التوعية والبرامج التعليمية. وتطبيق قوانين حماية البيئة بشكل صارم. والاستثمار في تقنيات الطاقة النظيفة. وتشجيع السياحة المستدامة
الدراسة	(قوفي، 2023)
أهداف الدراسة	أهداف الدراسة: وضع مقارنة نظرية لتفسير العلاقة بين التنافسية وميزتها. واختبار ما إذا كانت الميزة التنافسية وليدة التنافسية أم أن الثانية هي الأصل وميزتها هي المنبثقة منها.
المتغير المستقل	الميزة التنافسية (جودة المنتجات، المرونة، الابتكارية، درجة التكامل، مستوى التكاليف).
المتغير التابع	التنافسية (تقسيم الجماعات الاستراتيجية).
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج: العلاقة بين التنافسية وميزتها هي علاقة سببية متعكسة. والميزة التنافسية هي سبب ونتيجة للتنافسية في آن واحد. والمزايا التنافسية هي مدخل لتقسيم الجماعات الاستراتيجية. وأقسام الجماعات الاستراتيجية تحاول الوصول إلى أفضل المعايير وخلق القيمة. وأهم التوصيات: ضرورة التركيز على المزايا التنافسية لتحسين التنافسية. واستخدام المزايا التنافسية لخلق القيمة للمؤسسة. ومتابعة التطورات في السوق لضمان بقاء المزايا التنافسية ذات صلة.
الدراسة	(دراجي، 2010)

أهداف الدراسة	أهداف الدراسة: إبراز أهمية مفهوم التنافسية في العصر الحالي. وتوضيح تأثير التنافسية على نجاح أو فشل المؤسسات. والتأكيد على ضرورة اكتساب المؤسسات للميزات التنافسية لتحسين موقعها في الأسواق.
المتغير المستقل	المتغير المستقل: التنافسية.
المتغير التابع	المتغير التابع: 0 نجاح المؤسسات. 0 فشل المؤسسات.
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج: التنافسية هي مفهوم أساسي يحدد نجاح أو فشل المؤسسات في العصر الحالي. والمؤسسات التي تمتلك ميزات تنافسية قوية تتمتع بموقع أفضل في الأسواق. والمؤسسات التي لا تمتلك ميزات تنافسية قوية تواجه صعوبات كبيرة في البقاء في السوق. وأهم التوصيات: ضرورة قيام المؤسسات بتقييم مستويات تنافسياتها بشكل دوري. وتطوير خطط استراتيجية لتحسين التنافسية. والتركيز على الابتكار وخلق القيمة للمؤسسات. ومتابعة التطورات في السوق لضمان بقاء المؤسسات تنافسية
الدراسة	(الرشيدي، وآخرون ، 2019)
أهداف الدراسة	أهداف الدراسة: وإبراز النظرة التكاملية بين مداخل الميزة التنافسية واستراتيجياتها في المؤسسات التعليمية. والتعرف على أهم مداخل الميزة التنافسية للمؤسسة التعليمية
المتغير المستقل	مداخل الميزة التنافسية (المدخل الخارجي، المدخل الداخلي، نطاق سلسلة القيمة).
المتغير التابع	استراتيجيات الميزة التنافسية (استراتيجية قيادة التكلفة، استراتيجية التميز، استراتيجية التركيز).
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج: أظهرت الدراسة وجود نظرة تكاملية بين مداخل الميزة التنافسية واستراتيجياتها في المؤسسات التعليمية. وحددت الدراسة أهم مداخل الميزة التنافسية

	للمؤسسات التعليمية. وأكدت الدراسة على أهمية التكامل بين مداخل الميزة التنافسية واستراتيجياتها لتحقيق الأداء الأمثل للمؤسسات التعليمية. وأهم التوصيات: ضرورة قيام المؤسسات التعليمية بتقييم مداخل الميزة التنافسية واستراتيجياتها بشكل دوري. وتطوير خطط استراتيجية لتحسين الميزة التنافسية للمؤسسات التعليمية. والتركيز على الابتكار وخلق القيمة للمؤسسات التعليمية. ومتابعة التطورات في مجال التعليم لضمان بقاء المؤسسات التعليمية تنافسية
الدراسة	(سالم، 2021)
أهداف الدراسة	أهداف الدراسة: وتسلط الضوء على مفهوم "التنافسية والميزة التنافسية" في منظمات الأعمال. وتوضيح الفرق بين التنافسية والميزة التنافسية. والتأكيد على أهمية امتلاك المنظمات للمزايا التنافسية لتحسين تنافسيتها.
المتغير المستقل	الميزة التنافسية (عناصر التفوق أو التميز).
المتغير التابع	التنافسية (قدرة المنظمة على مواجهة المنافسة والصمود في وجه المنافسين).
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج: التنافسية تختلف عن الميزة التنافسية. والميزة التنافسية هي أحد مقومات التنافسية. وامتلاك المنظمات للمزايا التنافسية يضمن لها البقاء في السوق وتعزيز مكانتها السوقية. وأهم التوصيات: ضرورة قيام المنظمات بتقييم مزاياها التنافسية بشكل دوري. وتطوير خطط استراتيجية لتحسين المزايا التنافسية. والتركيز على الابتكار وخلق القيمة للمؤسسات. ومتابعة التطورات في السوق لضمان بقاء المنظمات تنافسية
الدراسة	(محاجي، 2019)
أهداف الدراسة	أهداف الدراسة: تحديد أثر إدارة المعرفة على الميزة التنافسية لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة. وتوضيح تأثير المكونات المختلفة لقدرة إدارة المعرفة على الميزة التنافسية
المتغير المستقل	قدرة إدارة المعرفة (البنية التحتية الاجتماعية، عمليات إدارة المعرفة، البنية التحتية

	لتكنولوجيا المعلومات).
المتغير التابع	الميزة التنافسية.
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج: أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقدرة إدارة المعرفة على الميزة التنافسية. وأظهرت الدراسة أن كل عنصر من عناصر قدرة إدارة المعرفة له تأثير على الميزة التنافسية. وأظهرت الدراسة أن أهم عناصر قدرة إدارة المعرفة هي البنية التحتية الاجتماعية. وأهم التوصيات: ضرورة قيام شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتبني نهج استراتيجي لإدارة المعرفة. والتركيز على تطوير البنية التحتية الاجتماعية لإدارة المعرفة. والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة المعرفة. وتحفيز الموظفين على مشاركة المعرفة وخلق ثقافة تنظيمية داعمة للتعلم
الدراسات الأجنبية	
الدراسة	(Al-Kawaash, et al., 2022).
أهداف الدراسة	أهداف الدراسة: التعرف على مستوى التسويق بالعلاقات في المصرف التجاري الوطني وفروعه ببلدية البيضاء من وجهة نظر العملاء. والتعرف على الميزة التنافسية للمصرف التجاري الوطني وفروعه ببلدية البيضاء. واختبار العلاقة بين التسويق بالعلاقات والميزة التنافسية في المصرف التجاري الوطني وفروعه ببلدية البيضاء. والتعرف على تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على التسويق بالعلاقات والميزة التنافسية.
المتغير المستقل	التسويق بالعلاقات (الالتزام، الروابط، التفاعل، الرضا).
المتغير التابع	الميزة التنافسية.
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	هم النتائج: مستوى التسويق بالعلاقات في المصرف التجاري الوطني وفروعه ببلدية البيضاء هو متوسط. ومستوى الميزة التنافسية للمصرف التجاري الوطني وفروعه ببلدية البيضاء هو متوسط. وهناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسويق بالعلاقات

والميزة التنافسية. ولا توجد فروق جوهرية في مستوى التسويق بالعلاقات والميزة التنافسية تعزى إلى بعض المتغيرات الديموغرافية. وأهم التوصيات: ضرورة قيام المصرف التجاري الوطني وفروعه ببلدية البيضاء بتحسين مستوى التسويق بالعلاقات. وضرورة قيام المصرف التجاري الوطني وفروعه ببلدية البيضاء بتحسين مستوى الميزة التنافسية. وضرورة قيام المصرف التجاري الوطني وفروعه ببلدية البيضاء بتوجيه اهتمامه نحو المتغيرات الديموغرافية التي لها تأثير على التسويق بالعلاقات والميزة التنافسية	
(Milod et al., 2016).	الدراسة
تهدف الدراسة إلى: وتقييم دور المراجعة الداخلية في إدارة مخاطر الأعمال في شركات الاتصالات العامة في ليبيا. وتقييم مدى توافر المقومات العلمية والعملية لدى المراجعين الداخليين للقيام بمهام مراجعة وإدارة مخاطر الأعمال. واقتراح توصيات لتحسين دور المراجعة الداخلية في إدارة مخاطر الأعمال في ليبيا	أهداف الدراسة
المراجعة الداخلية (الكوادر، الخطط، الأدوات)	المتغير المستقل
إدارة مخاطر الأعمال (التقييم، التحكم، التخفيف)	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
أهم النتائج: أظهرت الدراسة أن المراجعة الداخلية تلعب دورًا هامًا في إدارة مخاطر الأعمال في شركات الاتصالات العامة في ليبيا. وأظهرت الدراسة أن هناك توافقًا للمقومات العلمية والعملية لدى المراجعين الداخليين للقيام بمهام مراجعة وإدارة مخاطر الأعمال. وأهم التوصيات: وتعزيز دور المراجعة الداخلية في إدارة مخاطر الأعمال من خلال توفير التدريب اللازم للمراجعين الداخليين. وتطوير خطط وأدوات مراجعة داخلية تتناسب مع احتياجات شركات الاتصالات العامة في ليبيا. وتفعيل دور الإدارة العليا في دعم وتشجيع المراجعة الداخلية	أهم النتائج والتوصيات
(Blonas, et al., 2018).	الدراسة

أهداف الدراسة	أهداف الدراسة: والتأكيد على أهمية إدارة المخاطر في ظل البيئة المعاصرة المعقدة والمليئة بالمخاطر. والمقارنة بين المدخل التقليدي (التأميني) والمدخل الحديث (النظامي) لإدارة المخاطر في منظمات الأعمال. وتحديد أفضل الأسلوبين لإدارة المخاطر في ظل بيئة متغيرة.
المتغير المستقل	إدارة المخاطر
المتغير التابع	0 فعالية إدارة المخاطر في منظمات الأعمال
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أهم النتائج: أظهرت الدراسة أن المدخل الحديث (النظامي) لإدارة المخاطر أكثر فعالية من المدخل التقليدي (التأميني) في ظل بيئة متغيرة. وأكدت الدراسة على أهمية اعتماد منظمات الأعمال على مزيج من المدخلين التقليدي والحديث لإدارة المخاطر بشكل فعال. وأهم التوصيات: ضرورة قيام منظمات الأعمال بتقييم المخاطر التي تواجهها بشكل دوري. وتطوير خطط استراتيجية لإدارة المخاطر تتناسب مع طبيعة عملها واحتياجاتها. وتخصيص الموارد اللازمة لإدارة المخاطر بشكل فعال. وتدريب الموظفين على مهارات إدارة المخاطر. واستخدام تقنيات حديثة لإدارة المخاطر

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- علي، سيد مدبولي، حسين، ولاء محمود عبده، خضير، ليلي محمد محمد، و إبراهيم، ضياء الدين. (2015). إدارة المخاطر: رصد لحالة تطبيق إدارة المخاطر في المشروعات الفندقية الكبرى بجمهورية مصر العربية. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، ع59، 303 - 325. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/760573>
- النحاس، أحمد حمدي، و دبا، ندى طارق. (2022). إدارة مخاطر التحول الرقمي. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج13، ملحق، 1501 - 1513. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1292003>
- المصرى، اسحاق إبراهيم عبدالرحمن، و الخفاجي، نعمة عباس خضير. (2019). إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية في بنك صفوة الإسلامي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1057393>
- قويدر، شعشوع. (2021). إعمال نظرية المخاطر لإقرار المسؤولية الدولية البيئية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مج14، ع2، 58 - 73. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1174625>
- المري، حمد سالم، القعيد، مرزوق عايد، و الصوالحة، أيوب أحمد محمد. (2020). أثر إدارة المخاطر على الأداء الاستراتيجي: ذكاء الأعمال كمتغير وسيط في البنوك التجارية العاملة في دولة الكويت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1229055>
- أقرقز، محمد. (2020). إدارة الأزمات وتدابير المخاطر: أزمة جائحة فيروس كورونا كوفيد 19: قراءة في التجربة المغربية بين النص الدستوري والممارسة. مجلة منازعات الأعمال، ع57، 232 - 255. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1096163>

- مصطفى، وجيه عبدالله فهمي. (2012). إدارة مخاطر الوعي البيئي: مقترحات و توصيات : دراسة تطبيقية على محافظة الطائف. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، مج 26، ع 1 ، 303 - 355. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/332922>
- قوفي، سعاد. (2023). التنافسية والميزة التنافسية: أيهما أولا "نحو تصور مقترح لتفسير العلاقة بين التنافسية وميزتها". مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، مج 7، ع 8 ، 232 - 246. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1359852>
- دراجي، عيسى. (2010). البيئة والميزة التنافسية. الملتقى الدولي الرابع: المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، الشلف: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة حسيه بو علي بالشلف ومخبر العولمة لاقتصاديات شمال إفريقيا، 1 - 20. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/101631>
- الرشيد، بدر عوض لزام ضيف الله، أحمد، أحمد إبراهيم، و شعلان، عبد الحميد عبدالفتاح. (2019). مدخل الميزة التنافسية واستراتيجياتها: دراسة تحليلية ورؤية تكاملية. مجلة كلية التربية، مج 30، ع 120 ، 388 - 405. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1013965>
- سالم، إلياس. (2021). التنافسية والميزة التنافسية في منظمات الأعمال. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مج 8، ع 1 ، 230 - 248. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1202897>
- محاحي، ريم مصطفى. (2019). قدرة إدارة المعرفة والميزة التنافسية: بالتطبيق على شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاع غزة المنضمة لاتحاد نظم المعلومات الفلسطينية (PITA) مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج 3، ع 13 ، 129 - 157. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1039134>

ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية

1. Miloud, Samir Al-Bahloul, and Othman, Muhammad Mansour. (2016). The role of internal audit in business risk management: an applied study on public telecommunications companies in Libya. *Al-Jami'i Journal*, No. 24, 182-211. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/770883>
2. Bellonas, Abdullah, and Karghli, Asmaa. (2018). The traditional approach and the modern approach to risk management in business organizations. *International Journal of Economic Performance*, No. 1, 27-52. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1001245>
3. Al-Kawash, Wassim Issa Muhammad, and Mahmoud, Muhammad Majeed. (2022). Relationship marketing and its relationship to competitive advantage: a field study on a sample of customers of branches of the National Commercial Bank in the municipality of Al-Bayda. *Journal of Economic Research and Studies*, No. 9, 110-147. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1315228>

Mid-Ocean University

College of Management

Specialization in Business Administration



**Business Risk Management and Its Impact on Competitive
Advantage: An Applied Study on Service Companies in Dammam City**

Preparation:

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024