

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص ماجستير إدارة المخاطر

أثر إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام

إعداد الطالب/

محمد حسن حسني الشمراني

241000060

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

1446 – 2024



إِهْدَاء

وصلت رحلتي للدراسات العليا إلى نهايتها بعد تعب ومشقة، وها أنا اختتم بحث
تخرجي بكل همة ونشاط ما كنت لأفعل لولا فضل الله فالحمد لله عند البدء وعند
الختام.

أهدي هذا الجهد المتواضع الى من منحاني روح الحياة واضاءا لي عتمة الدنيا
الى من كانا سببا في وجودي بعد الله وسببا في اشعال وقود همتي ويغمراني
بدعواتهم الصادقة، إلى من غرسا فيّ حب العلم والتعلم، إلى من حبهم يعلو فوق
كل حب إلى من ساندوني ووفروا لي سبل النجاح إلى والديّ حفظهم الله .
إلى زوجتي التي كانت سند وقوه لي بعد الله في مشواري ، إلى كل القلوب التي
ذكرتني ودعت لي وتمنت لي كل خير.

شكر وتقدير

نحمد الله عزوجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

اتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتورة /

د. أسماء أبو عنزة

على كل ما قدمت لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع
دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي
والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولي
عزوجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات في مدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية، وقد تم التركيز في هذه الدراسة على تحليل أبعاد إدارة المخاطر المتمثلة في تحديد المخاطر، وتقييمها، ومراقبتها، والاستجابة للطوارئ، وكيفية تأثير هذه الأبعاد على الكفاءة التشغيلية للمحطة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على تحليل البيانات المجمعة من خلال استبانة تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض. تكونت عينة الدراسة من 400 فرداً من العاملين في محطة الفحص الفني، وتم توزيع الاستبيانات عليهم لجمع البيانات. كما تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات الإحصائية واستخلاص النتائج.

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري. بعبارة أخرى، فإن تحسين إدارة المخاطر من خلال تحديد المخاطر بدقة، وتقييمها بشكل مستمر، ومراقبتها بفعالية، والاستجابة السريعة للطوارئ يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للمحطة. ويسهم ذلك في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الأعطال الطارئة، وزيادة فعالية الفحص الفني، وتجنب توقفات غير مخطط لها.

بناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز قدرات العاملين في المحطة على إدارة المخاطر من خلال توفير التدريب المستمر والبرامج التعليمية التي تساعد في تحسين قدراتهم على تحديد المخاطر والتعامل معها بفعالية. كما أكدت على أهمية تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر بحيث تكون أكثر تكاملاً ومرونة، بما يسهم في تحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية في جميع مراحل العمل داخل المحطة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر، الكفاءة التشغيلية، محطة الفحص الفني، الدمام، المملكة العربية

السعودية.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	المستخلص
ط.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	المقدمة
2.....	1.1 مشكلة الدراسة:
3.....	2.1 أهمية الدراسة:
3.....	② الأهمية العلمية:
4.....	② الأهمية العملية:
4.....	3.1 أهداف الدراسة:
5.....	4.1 تساؤلات الدراسة
5.....	5.1 فروض الدراسة:
6.....	6.1 الدراسات السابقة:
6.....	1.6.1 أولاً. الدراسات المتعلقة بإدارة المخاطر
17.....	2.6.2 ثانياً: الدراسات المتعلقة بالكفاءة التشغيلية
23.....	7.1 التعقيب على الدراسات السابقة وأهم ما يميز الدراسة الحالية:

24.....	8.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
25.....	9.1 المنهجية وطرق البحث:
26.....	10.1 مصادر جمع البيانات
26.....	11.1 أدوات الدراسة:
27.....	12.1 حدود الدراسة :
28.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
28.....	تمهيد:
29.....	المبحث الأول: إدارة المخاطر
29.....	تمهيد:
29.....	1.1.2 تعريف إدارة المخاطر:
30.....	2.1.2 أهمية إدارة المخاطر:
33.....	3.1.2 أهداف إدارة المخاطر:
34.....	4.1.2 التطور التاريخي لإدارة المخاطر:
35.....	5.1.2 أنواع إدارة المخاطر:
39.....	6.1.2 أبعاد إدارة المخاطر:
42.....	المبحث الثاني: الكفاءة التشغيلية
42.....	تمهيد:
42.....	1.2.2 تعريف الكفاءة التشغيلية:
43.....	2.2.2 مكونات الكفاءة التشغيلية:
47.....	3.2.2 أهمية الكفاءة التشغيلية:

48.....	4.2.2 أبعاد الكفاءة التشغيلية:
51.....	الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة
51.....	مقدمة
51.....	1.3 المنهجية وطرق البحث:
52.....	2.3 مجتمع وعينة الدراسة:
52.....	3.3 مصادر جمع البيانات
52.....	4.3 أداة الدراسة:
53.....	5.3 المعالجة الإحصائية للبيانات:
54.....	6.3 صدق أداة الدراسة
54.....	1.6.3 المحور الأول: إدارة المخاطر
58.....	2.6.3 المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية
59.....	7.3 ثبات أداة الدراسة
61.....	الفصل الرابع: تحليل النتائج
61.....	مقدمة
61.....	1.4 أولا: خصائص عينة الدراسة
62.....	2.4 ثانيا: تحليل استمارة الاستبيان
62.....	1.2.4 المحور الأول: إدارة المخاطر
69.....	2.2.4 المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية
71.....	3.4 ثالثا: اختبار فروض الدراسة
75.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات

75.....	مقدمة
75.....	1.5 نتائج الدراسة
78.....	2.5 التوصيات
78.....	5.3 المقترحات
79.....	Abstract
80.....	المراجع
80.....	مراجع باللغة العربية:
83.....	المراجع الأجنبية:
85.....	الملاحق
86.....	استمارة استبيان

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الصفحة	رقم الصفحة
54	جدول (1) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة	(1)
55	جدول (2) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول	(2)
59	جدول (3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني	(3)
61	جدول (4) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان	(4)
62	جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقا لخصائصها	(5)
63	جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات تحديد المخاطر	(6)
65	جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات تقييم المخاطر	(7)
66	جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الاستجابة للطوارئ	(8)
68	جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات مراقبة المخاطر	(9)
70	جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الكفاءة التشغيلية	(10)
72	جدول (14) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثردارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية	(11)

73	جدول (15) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر تحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية	(12)
74	جدول (16) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر تقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية	(13)
74	جدول (17) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر مراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية	(14)
75	جدول (18) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر الاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية	(15)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

تعد سلامة النقل والمركبات جزءًا أساسيًا من البنية التحتية لأي دولة، حيث تلعب دورًا حيويًا في تحسين جودة الحياة وضمان سلامة الأفراد على الطرقات، في هذا السياق، تعتبر محطات الفحص الفني الدوري للمركبات أحد الأعمدة الرئيسية التي تقوم عليها منظومة النقل والسلامة المرورية، وتعمل هذه المحطات على الكشف الدوري عن الأعطال والمشاكل الفنية التي قد تؤثر سلبًا على أداء المركبات وسلامة مستخدمي الطرق، من خلال الفحص الدوري، يمكن للمركبات الحفاظ على مستوى عالٍ من الأداء والتأكد من جاهزيتها للسير على الطرق بأمان (منبه وكواحله، 2022).

وتلعب محطات الفحص الفني الدوري دورًا رئيسيًا في تعزيز السلامة المرورية من خلال ضمان أن جميع المركبات التي تجوب الطرق تفي بالمعايير الفنية المطلوبة. يساعد الفحص الدوري في الكشف المبكر عن الأعطال حيث يتيح الفحص الدوري للمركبات الكشف المبكر عن الأعطال الفنية، مما يمكن من معالجتها قبل أن تتفاقم وتؤدي إلى حوادث خطيرة، كما يساهم الفحص الدوري في تحسين أداء المركبات من خلال الصيانة الدورية، يمكن تحسين كفاءة أداء المركبات وتقليل استهلاك الوقود، مما يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية للمستخدمين، كما يدعم الفحص الدوري الامتثال للمعايير القانونية، حيث يضمن الفحص الدوري التزام المركبات بالمعايير واللوائح الحكومية المتعلقة بالسلامة البيئية والفنية، مما يساهم في تقليل التلوث البيئي وحماية الصحة العامة (بولفراخ، 2023).

تعتبر محطة الفحص الفني الدوري للمركبات في الدمام واحدة من أهم المحطات في المملكة العربية السعودية، نظرًا لموقعها الجغرافي وحجم العمل الكبير الذي تتعامل معه يوميًا، وتخدم المحطة عددًا كبيرًا من المركبات القادمة من مختلف أنحاء المنطقة الشرقية، مما يجعلها محطة حيوية لضمان سلامة المركبات في المنطقة.

وتعد إدارة المخاطر عملية أساسية في أي منظومة تهدف إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. في سياق محطات الفحص الفني، تشمل إدارة المخاطر التعرف على المخاطر التي قد تؤثر على العمليات التشغيلية واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من تأثيرها، وتشمل المخاطر المحتملة في محطات الفحص الفني المخاطر التقنية والمخاطر البشرية والمخاطر التنظيمية (رقطي وكركار، 2022).

وتساعد إدارة المخاطر الفعالة في تحسين الكفاءة التشغيلية لمحطات الفحص الفني بعدة طرق، منها تحسين جودة الخدمة وذلك من خلال التعرف المبكر على المخاطر ومعالجتها، يمكن تحسين جودة الفحص الفني وتقليل الأخطاء، وزيادة الكفاءة حيث تتيح إدارة المخاطر للمحطة التعامل بسرعة وفعالية مع المشاكل المحتملة، مما يقلل من وقت الفحص والإصلاح، وتقليل التكاليف من خلال الحد من الحاجة إلى الإصلاحات الطارئة وتقليل التوقفات غير المخطط لها، تسهم إدارة المخاطر في تقليل التكاليف التشغيلية. (القصري، 2024).

وظهرت الحاجة إلى فهم تأثير إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، ومن ثم تقييم الوضع الحالي لإدارة المخاطر وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، وتعزيز الكفاءة التشغيلية للمحطة وضمان تقديم خدمات عالية الجودة للمستخدمين.

1.1 مشكلة الدراسة:

تعد محطات الفحص الفني الدوري للمركبات جزءًا حيويًا من نظام النقل والسلامة المرورية في أي دولة، تلعب هذه المحطات دورًا حاسمًا في ضمان سلامة المركبات على الطرق من خلال الكشف الدوري عن الأعطال والمشاكل الفنية التي قد تؤثر على أداء المركبات وسلامة مستخدمي الطرق، وتعد محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، واحدة من أهم المحطات في المملكة العربية السعودية، تواجه تحديات متعددة نتيجة الزيادة المستمرة في عدد المركبات والتطورات التقنية المستمرة، وعلى الرغم من الجهود المبذولة لضمان كفاءة وسلامة العمليات، إلا أن هناك حاجة ملحة لفهم كيفية تأثير إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية للمحطة.

وتعتبر إدارة المخاطر عملية أساسية في تحسين الكفاءة التشغيلية لأي مؤسسة، ففي محطات الفحص الفني، تتضمن إدارة المخاطر التعرف على المخاطر المحتملة وتقييمها واتخاذ الإجراءات اللازمة لتخفيف من آثارها، تشمل هذه المخاطر الأعطال التقنية، الأخطاء البشرية، والتحديات التنظيمية، وفهم تأثير إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية يمكن أن يساهم في تحسين جودة الفحص الفني وتقليل التكاليف التشغيلية وزيادة رضا العملاء.

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث الحالي في التساؤل الرئيس التالي: ما أثر إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام؟

2.1 أهمية الدراسة:

يمكن تقسيم أهمية الدراسة الى أهمية علمية وأهمية عملية كالتالي :

❖ الأهمية العلمية:

تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية حول إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية في محطات الفحص الفني الدوري للمركبات، وتعتبر إدارة المخاطر من الموضوعات الحيوية في الدراسات الإدارية والهندسية، وبالتالي فإن هذا البحث يضيف قيمة علمية من خلال تقديم نموذج تطبيقي يركز على محطة الفحص الفني بالدمام.

ومن خلال تحليل البيانات وتقديم توصيات جديدة، يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في تطوير منهجيات مبتكرة لإدارة المخاطر في محطات الفحص الفني، وقد تكون هذه المنهجيات قابلة للتطبيق في محطات فحص أخرى، مما يعزز من الفهم العام لكيفية تحسين الكفاءة التشغيلية في مثل هذه المحطات.

وتضيف هذه الدراسة إلى الأدبيات البحثية الحالية حول إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية، مما يوفر أساساً للأبحاث المستقبلية، ويمكن للباحثين الآخرين الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لتطوير أبحاث إضافية تساهم في تحسين الأداء الإداري والفني في مختلف المؤسسات.

وتساعد في تقديم تحليل عميق للعوامل المؤثرة على الكفاءة التشغيلية في محطة الفحص الفني بالدمام يساهم في تقديم فهم شامل للمخاطر وكيفية التعامل معها، وهذا يمكن أن يساعد الأكاديميين والممارسين في تحديد المشكلات الشائعة وإيجاد الحلول المناسبة.

❖ الأهمية العملية:

يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في رفع كفاءة العمليات في محطة الفحص الفني بالدمام، وهذا يتضمن تقليل التوقفات غير المخطط لها وزيادة الفعالية في إجراء الفحوصات الفنية.

وتساهم في تحسين إدارة المخاطر يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين، مما يساهم في زيادة رضا العملاء، ويمكن أن يترجم هذا إلى زيادة في عدد العملاء وتحسين سمعة المحطة.

ومن خلال إدارة المخاطر بفعالية، يمكن تقليل التكاليف المرتبطة بالأعطال والإصلاحات الطارئة. هذا يساهم في تحسين الربحية و يتيح توجيه الموارد نحو تحسينات أخرى.

كما تساعد إدارة المخاطر الفعالة في ضمان الامتثال للمعايير واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بالفحص الفني للمركبات، هذا يقلل من المخاطر القانونية ويحسن من مستوى الأمان في الطرق.

3.1 أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيس والمحموري لهذا البحث يتمثل في محاولة التعرف على أثر إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، ويمكن تحديد الأهداف الفرعية للدراسة على النحو الآتي:

1. بيان أثر تحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.
2. بيان أثر تقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.
3. بيان أثر مراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

4. بيان أثر الاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

4.1 تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما أثر إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني

الدوري للمركبات بالدمام؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما أثر تحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام؟
2. ما أثر تقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام؟
3. ما أثر مراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام؟
4. ما أثر الاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام؟

5.1 فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتأثير

إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات

الفرعية الآتية:

- (1) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتحديد المخاطر على الكفاءة

التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام

- (2) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتقييم المخاطر على الكفاءة

التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام

- (3) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لمراقبة المخاطر على الكفاءة

التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام

4) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) لاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

6.1 الدراسات السابقة:

تمحورت الدراسات السابقة إلى محورين؛ وكل محور ينقسم لدراسات سابقة عربية وأخرى أجنبية، أولهما، الدراسات المتعلقة بإدارة المخاطر وثانيهما، الدراسات المتعلقة بالكفاءة التشغيلية، وذلك على النحو التالي:

1.6.1 أولاً. الدراسات المتعلقة بإدارة المخاطر

1- الدراسات باللغة العربية

❖ دراسة منبه وكواحله (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالتأمين كآلية لإدارة المخاطر التي يتعرض لها الأفراد والمؤسسات، باعتباره وسيلة لحماية أصولهم وممتلكاتهم من خلال توفير التغطية التأمينية، كما ركزت الدراسة على التقنيات والأسس المستخدمة في تقدير الخطر ومنح التعويض المناسب عند تحقق الأخطار المؤمن عنها.

وتناولت الدراسة مفهوم إدارة المخاطر ومختلف المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين وطرق مواجهتها، مع التركيز على التقدير الجيد للخطر والشروط المفروضة في عقود التأمين، وكذلك التقنيات والأسس المستخدمة في منح التعويض.

تضمنت الدراسة المتغيرات المستقلة والتابعة، حيث كان المتغير المستقل هو إدارة المخاطر في شركات التأمين، والمتغير التابع هو حجم التعويضات التي يسدها الصندوق الجهموي للمستأمنين في حالة تحقق الأخطار، وشملت أبعاد المتغيرات التقدير الجيد للخطر، الشروط المفروضة في عقود التأمين،

والتقنيات والأسس المستخدمة في منح التعويض، أما أبعاد حجم التعويضات فتضمنت حجم التعويضات المسددة وتغطية المخاطر الفعالة.

في الجانب التطبيقي، تم الاعتماد على المنهج التحليلي لدراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي – (CRMA) قالمة، وأظهرت النتائج أن الشركة تحاول تقليل حالات تحقق الحوادث من خلال الشروط المفروضة في عقود التأمين، مما يساهم بشكل فعال في تغطية المخاطر، ويتضح ذلك من حجم التعويضات التي يسدها الصندوق الجهوي للمستأمنين في حالة تحقق الأخطار.

توصلت الدراسة إلى أن التأمين يساهم مساهمة فعالة في تغطية المخاطر، وذلك من خلال حجم التعويضات المسددة عند تحقق الأخطار.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التقدير الجيد للخطر وتحسين الشروط المفروضة في عقود التأمين لتقليل حالات تحقق الحوادث، بالإضافة إلى تعزيز التقنيات والأسس المستخدمة في منح التعويض لضمان تغطية فعالة للمخاطر، كما دعت إلى تعزيز الوعي بأهمية التأمين كأداة لإدارة المخاطر بين الأفراد والمؤسسات.

❖ دراسة بولفراخ (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مدى مساهمة المدقق الداخلي في تقييم وتحسين عمليات إدارة المخاطر في المؤسسات العمومية الاقتصادية في الشرق الجزائري، لتحقيق هذا الهدف، تم تقسيم البحث إلى جانبين: نظري وتطبيقي.

في الجانب النظري، تناول البحث الدراسة الأدبية المتعلقة بالتدقيق الداخلي وإدارة المخاطر، حيث تم استعراض الأدوار التي يمكن أن يقوم بها المدقق الداخلي في تقييم وتحسين إدارة المخاطر من خلال تطبيق ما يسمى بالتدقيق القائم على المخاطر، وتم تحديد المتغيرات وأبعادها، حيث كان المتغير المستقل هو التدقيق الداخلي، والمتغير التابع هو إدارة المخاطر، وتضمنت أبعاد التدقيق الداخلي تقييم المخاطر،

التخطيط، التنفيذ، وإعداد التقرير، بينما تضمنت أبعاد إدارة المخاطر مستوى إدارة المخاطر واعتبارات إدارة المخاطر خلال التخطيط والتنفيذ وإعداد التقرير.

أما في الجانب التطبيقي، فقد تم إجراء دراسة ميدانية شملت عينة من المؤسسات العمومية الاقتصادية بالشرق الجزائري (28 مؤسسة)، وتم إعداد استبيان استنادًا إلى مراحل مهمة التدقيق القائم على المخاطر (تقييم المخاطر، التخطيط، التنفيذ والتقرير) وتوزيعه على مجموعة من المدققين الداخليين (43 مدقق داخلي) العاملين بهذه المؤسسات.

وأظهرت النتائج أن المدقق الداخلي يقوم بتقييم مستوى إدارة المخاطر قبل الشروع في عملية التخطيط لمهمة التدقيق، ويأخذ عملية إدارة المخاطر بعين الاعتبار عند التخطيط والتنفيذ وإعداد تقرير التدقيق.

توصلت الدراسة إلى أن المدقق الداخلي يساهم بشكل فعال في تحسين إدارة المخاطر في المؤسسات العمومية الاقتصادية، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز دور المدقق الداخلي في عملية إدارة المخاطر لضمان تحسين مستوى الأمان والفعالية في المؤسسات، كما دعت إلى تبني منهجية التدقيق القائم على المخاطر بشكل أوسع في المؤسسات العمومية الاقتصادية، وتوفير التدريب والتطوير المستمر للمدققين الداخليين لتعزيز قدرتهم على تقييم وتحسين إدارة المخاطر.

❖ دراسة كسراوي، بولال والمهدي (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مشكلة تحديد وضبط المخاطر البنكية وتقديم اقتراحات لإدارة المخاطر البنكية في الجزائر، مع التركيز على الجهاز المصرفي الجزائري، ويتمثل المتغير المستقل في الدراسة في التدقيق الداخلي، بينما يعتبر إدارة المخاطر في البنوك المتغير التابع.

أبرزت الدراسة عدة أبعاد للمتغيرات المدروسة، حيث تم تحديد أبعاد التدقيق الداخلي بما يشمل تقييم المخاطر، التخطيط، التنفيذ، وإعداد التقرير، ومن جهة أخرى، شملت أبعاد إدارة المخاطر في

البنوك مستوى إدارة المخاطر، واعتبارات إدارة المخاطر خلال مراحل التخطيط والتنفيذ وإعداد التقرير للمهام المدروسة.

اعتمدت الدراسة المنهجية الوصفي التحليلي، الذي يعتبر مناسباً لوصف واستعراض الإطار النظري لإدارة المخاطر، واستخدام الأسلوب التحليلي في دراسة ميدانية لواقع إدارة المخاطر في البنوك التجارية الجزائرية، وتم إجراء البحث في بنك التنمية المحلية بوكالة تيميمون، مع تحديد فترة التريص لتحليل المعطيات والنتائج المستخلصة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها أهمية تقييم المخاطر بدقة قبل التخطيط لمهام التدقيق، وضرورة اعتبارات إدارة المخاطر خلال مراحل التنفيذ وإعداد التقارير، كما أوصت الدراسة بتعزيز دور التدقيق الداخلي في عمليات إدارة المخاطر، واعتماد منهجية التدقيق القائمة على المخاطر بشكل أوسع، بالإضافة إلى توفير التدريب والتطوير المستمر للمدققين الداخليين.

❖ دراسة بوداود (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج احتمالي لقياس وتوقع المخاطر، بهدف اعتماد استراتيجيات لمواجهة وإدارة المخاطر المحتملة في الأبعاد المالية، الاستراتيجية، العملية، والبيئية، وكان المتغير المستقل في هذه الدراسة هو استخدام منهجية محاكاة مونت كارلو لإنشاء توزيع احتمالي للمخاطر، والمتغير التابع هو قدرة إدارة المخاطر على قياس المخاطر واحتمالات حدوثها بواسطة محاكاة مونت كارلو، وأبعاد المتغيرات التي تم استخدامها تشمل المخاطر المالية، الاستراتيجية، العملية، والبيئية.

استخدمت الدراسة منهجية محاكاة مونت كارلو لإنشاء توزيع احتمالي لهذه المخاطر ولمحاكاة النظام لتحديد تأثير المتغيرات المكونة لهذه المخاطر، وأظهرت نتائج التحليل باستخدام أساليب التحليل الاحتمالي أن التوزيع الاحتمالي الذي أنشئ لمحاكاة مونت كارلو قدم صورة دقيقة للنظام المحاكى. وأوصت بأن إدارة المخاطر يمكن أن تستخدم محاكاة مونت كارلو كأداة مرجعية في إعداد استراتيجية المؤسسة لمواجهة المخاطر المحتملة وتحقيق أهدافها، كما أوصت بأن تطبيق منهجية إدارة المخاطر يلعب دوراً حاسماً في القرارات والإجراءات التي تحدد أداء المؤسسة على المدى الطويل.

❖ دراسة بوشان ودحماني (2023)

هدفت الدراسة إلى تحديد وتحليل المخاطر التي تواجه البنوك الإسلامية وتقديم استراتيجيات لإدارتها، وجاء المتغير المستقل في هذه الدراسة هو نوع البنوك (الإسلامية)، بينما المتغير التابع هو مستوى المخاطر التي تواجهها هذه البنوك.

واستعرضت الدراسة عدة أبعاد للمخاطر، بما في ذلك المخاطر المالية مثل السيولة ومخاطر الائتمان والعائد على الأصول، بالإضافة إلى التحديات الشرعية التي تواجه تطبيق الإجراءات والأساليب الوقائية في البنوك الإسلامية.

تم اعتماد منهج وصفي تحليلي لجمع البيانات وتحليلها، مما ساعد في فهم عمق الأدوات والأساليب المستخدمة لإدارة المخاطر في البنوك الإسلامية، بالإضافة إلى ذلك، تم استخدام منهج تحليلي قياسي من خلال دراسة تطبيقية، حيث تمكن الباحثون من قياس فعالية إدارة المخاطر في بنك البركة الجزائري عبر بناء نموذج قياسي اقتصادي باستخدام برنامج الإحصاء EViews 10 خلال الفترة الدراسية.

وتوصلت الدراسة أن البنوك الإسلامية تواجه مستوى أعلى من المخاطر، وأن هناك تحديات في توافق الإجراءات والسياسات الوقائية مع الشريعة الإسلامية، أوصت الدراسة بتعزيز الأدوات والمنهج التي تتماشى مع متطلبات الشريعة، وتطوير استراتيجيات متقدمة لإدارة المخاطر المالية والتشغيلية في البنوك الإسلامية لضمان استدامة ونجاح أعمالها في المستقبل.

❖ دراسة رقطي وكركار (2022).

هدفت الدراسة إلى تقييم واقع إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية، التي تشكل عمودًا فقريًا للمجتمعات بفضل أهميتها في تقديم خدمات علاجية ووقائية حيوية، حيث الهدف الأساسي للدراسة هو فهم كيفية تعامل هذه المؤسسات مع مختلف أنواع المخاطر، سواء الداخلية أو الخارجية.

المتغير المستقل في الدراسة هو إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية، بينما المتغير التابع هو أداء المؤسسة في التعامل مع المخاطر المختلفة التي تواجهها، وتم تقسيم الدراسة إلى جانب نظري وجانب تطبيقي، حيث ركز الجانب النظري على مفاهيم إدارة المخاطر وأهميتها وأهدافها وخصائصها ومراحلها وأنواعها والتحديات التي تواجهها في المؤسسات الصحية.

أما الجانب التطبيقي، فركز على مستشفى الحكيم عقبي بالجزائر، حيث تم جمع البيانات من 37 موظفًا من مختلف الأقسام بواسطة أدوات جمع البيانات مثل الملاحظة والاستبيان والمقابلة. تمت معالجة هذه البيانات باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات الكمية.

أظهرت النتائج أن مستشفى الحكيم عقبي يفتقر إلى قسم متخصص في إدارة المخاطر، وأنه لا يتوفر على التقنيات الحديثة لمواجهة المخاطر بشكل فعال، كما كشفت الدراسة عن تعدد وتنوع المخاطر التي تواجه المؤسسة دون مراعاة كافية للتدابير الوقائية الملائمة.

وأوصت الدراسة بضرورة إنشاء قسم متخصص لإدارة المخاطر داخل المستشفى، وتبني استراتيجيات تحسينية لتعزيز الجهوزية لمواجهة المخاطر، بالإضافة إلى تطبيق تقنيات حديثة ومتقدمة لتقييم وإدارة المخاطر بطريقة فعالة ومتكاملة.

❖ دراسة بكباطة وعدمان (2022)

هدفت الدراسة إلى تحليل وإدارة المخاطر التي تواجه المشاريع العمومية، والتي تتميز بطبيعتها الخاصة وتأثير العوامل المتعددة عليها خلال فترة الإنجاز، والهدف الأساسي للدراسة هو تحديد مفهوم المخاطر في المشاريع العمومية، وخصائصها، وأنواعها، بالإضافة إلى استعراض الاستراتيجيات والأساليب المستخدمة لإدارتها والتحكم بها، والمتغير المستقل في الدراسة هو إدارة المخاطر في المشاريع العمومية، بينما المتغير التابع هو الأداء النهائي للمشروع من حيث تحقيق أهدافه في الوقت والتكلفة والجودة.

تم تحديد أبعاد المتغيرات بالتركيز على مفهوم المخاطر، وأنواعها المحتملة في المشاريع العمومية، وكذلك تأثير هذه المخاطر على سير المشروع وقدرة إدارتها والتحكم فيها.

منهجية البحث شملت دراسة مشروع عمومي تمثل بالمشروع رقم 28 كدراسة حالة، حيث استندت الدراسة إلى الدراسات النظرية المتخصصة وإجراء مقابلات مع عدد من المسؤولين عن المشروع، بالإضافة إلى تحليل الوثائق الخاصة بإدارة المخاطر المتعلقة بهذا المشروع.

توصلت الدراسة إلى أن المخاطر المختلفة تؤثر بشكل كبير على سير المشاريع العمومية، وأن الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المؤسسات لإدارة هذه المخاطر تلعب دورًا حاسمًا في نجاح المشروعات، وأوصت الدراسة بضرورة تبني إجراءات واضحة وفعالة لتحليل وإدارة المخاطر، وتعزيز قدرات الفرق الفنية على التعامل مع التحديات المختلفة التي قد تواجهها المشاريع العمومية.

❖ دراسة أيوب، كركاتو، وقرموش داود (2021)

هدفت الدراسة إلى تحليل دور إدارة المعرفة في إدارة المخاطر لدى المؤسسة الاقتصادية، وتحديد مدى تأثيرها على مراحل إدارة المخاطر في المؤسسة الجزائرية للتأمين CAAT والهدف الأساسي من الدراسة كان التركيز على كيفية تحقيق التكامل بين إدارة المخاطر وإدارة المعرفة في توفير المعرفة اللازمة لمواجهة التحديات المستمرة التي تواجه المؤسسات الاقتصادية في البيئة المتغيرة.

المتغير المستقل في هذه الدراسة كانت إدارة المعرفة، حيث تمثلت هذه المعرفة في البيانات والمعلومات الهامة التي تمكن المؤسسة من تحليل وتقييم المخاطر بشكل فعال، بينما كان المتغير التابع هو مراحل إدارة المخاطر، والتي تشمل اكتشاف المخاطر، تقييمها، واختيار الاستراتيجيات الأنسب لمواجهتها والتعامل معها.

وشملت أبعاد الدراسة دراسة تفصيلية وتحليلية لدور إدارة المعرفة في مراحل إدارة المخاطر، وتمثلت منهجية البحث في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى توزيع استبانة على موظفي وعاملي المؤسسة الجزائرية للتأمين في وكالة ميله وفروعها، حيث شملت الاستبانة 41 موظفا وعاملا، وأظهرت الدراسة تأثير إدارة المعرفة على جميع مراحل إدارة المخاطر بطريقة تتفاوت فيها هذا التأثير بين المراحل المختلفة.

وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تلعب دوراً حاسماً في تعزيز فعالية إدارة المخاطر، وأوصت الدراسة بتعزيز التكامل بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة لتعزيز تبادل المعرفة وتحسين استراتيجيات التعامل مع المخاطر بشكل مستمر ومتواصل.

2- الدراسات باللغة الإنجليزية

❖ دراسة Singh& Hong (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير ممارسات إدارة المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية على أداء الشركة في سياق شبكات سلسلة التوريد المعقدة، والمتغير المستقل في الدراسة هو ممارسات إدارة المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية، بينما المتغير التابع هو أداء الشركة، وتمحورت الدراسة حول استكشاف كيفية تطوير الشركات لممارسات فعالة لإدارة المخاطر في ظل ظروف عدم اليقين التي تحكم شبكات سلسلة التوريد.

منهجية البحث شملت مراجعة الأدبيات والأبحاث الاستقصائية للمديرين من الشركات العالمية، واستخدام نموذج بحث تجريبي لاختبار العلاقات المفترضة، وتم تحليل البيانات المجمعة لتحديد تأثير ممارسات إدارة المخاطر على أداء الشركة في ظل ظروف عدم اليقين.

توصلت الدراسة إلى أن عمليات صنع القرار الإداري تكون حذرة في ظل عدم اليقين حتى تظهر أشكال واضحة من المخاطر، مما يشير إلى أهمية وضع آليات استجابة حكيمة، كما أظهرت الدراسة أن ممارسات استكشاف واستغلال سلسلة التوريد لها دور حاسم في تطوير ممارسات إدارة مخاطر الشبكة، مما يمكن أن يؤدي إلى تحقيق نتائج مالية تنافسية للشركة.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز وتطوير ممارسات إدارة المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية في الشركات، خاصة في سياقات شبكات سلسلة التوريد المعقدة، لتعزيز أدائها وتحقيق المزيد من القيمة والتنافسية في السوق.

❖ دراسة Fadun & Oye (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الأداء المالي للبنوك التجارية في نيجيريا خلال فترة عشر سنوات (2008 - 2017)، والمتغير المستقل في الدراسة هو ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية، في حين أن المتغير التابع هو الأداء المالي للبنوك.

استخدمت الدراسة بيانات ثانوية مستخرجة من البيانات المالية المدققة لعدد مختار من البنوك التجارية في نيجيريا، وتم تحليل هذه البيانات باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية وأداء البنوك المالي، وأيضاً، كشفت الدراسة أن ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية السليمة تؤثر بشكل إيجابي على الأداء المالي للبنوك، مما يشير إلى أهمية تبني وتطوير ممارسات فعالة في إدارة المخاطر لتعزيز الأداء المالي.

وأوصت الدراسة إدارات البنوك بزيادة الاستثمارات في فهم وإدارة المخاطر التشغيلية بشكل أفضل، وتعزيز الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء المالي، مثل تخصيص الموارد الكافية وتدريب الموظفين على أفضل الممارسات.

❖ دراسة Li, Lam & Yeung (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تعيينات كبار مسؤولي المخاطر (CROs) على مخاطر الشركة والكفاءة التشغيلية، ويتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في تعيينات CROs، حيث يُعد تعيين هؤلاء القادة ذوي الخبرة في فريق الإدارة العليا جزءاً أساسياً من استراتيجية الشركات للتعامل مع المخاطر التشغيلية المحتملة، كما تتمحور أبعاد المتغيرات حول قوة CROs ودورهم في تعزيز الرقابة على المخاطر والأمن والامتثال داخل الشركة، مع التركيز أيضاً على كيفية تأثير تعييناتهم على الكفاءة التشغيلية للشركة. واستخدمت الدراسة المنهجية البحثية لجمع وتحليل البيانات الثانوية الطولية من 435 شركة مدرجة في الولايات المتحدة خلال الفترة من 2006 إلى 2016، وتم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لتحليل العلاقات المفترضة بين تعيينات CROs وبين مخاطر الشركة والكفاءة التشغيلية.

وتوصلت الدراسة إلى أن النتائج تعيينات CROs لا تقلل فقط من المخاطر التشغيلية، بل تعمل أيضاً على تحسين الكفاءة في عمليات الشركة.

وأوصت الدراسة بأن ينظر إلى تعيينات CROs باعتبارها استثماراً استراتيجياً للشركات، خاصة في الصناعات التي تواجه تهديدات قانونية عالية وتحديات تشغيلية متغيرة، ويجب على الشركات تعزيز سلطة CROs في فرق الإدارة العليا وتوفير الدعم اللازم لتطبيق استراتيجيات الرقابة الفعالة التي تساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق نتائج أفضل على المدى الطويل.

❖ دراسة Derouiche, Manita & Muessig (2021)

هدفت هذه الدراسة إلى فهم تأثير الإفصاح عن المخاطر على الكفاءة التشغيلية للشركات غير المالية وغير النفعية في فرنسا، المنتمية إلى مؤشر SBF 120 خلال الفترة من عام 2007 إلى عام 2015، ويتمثل المتغير المستقل في الدراسة هو مستوى الإفصاح عن المخاطر، الذي يتم قياسه باستخدام قاعدة بيانات فريدة.

تمثل الكفاءة التشغيلية المتغير التابع الذي تم قياسه باستخدام نموذج مصغر يحدد درجات الكفاءة الثابتة بناءً على إيرادات المبيعات والمدخلات الثلاثة الرئيسية: صافي الممتلكات والمنشآت والمعدات، وتكاليف البضائع المباعة، والتكاليف العامة والإدارية.

واستخدمت الدراسة نمذجة الانحدار المتقدمة لتحليل تأثير الإفصاح عن المخاطر على الكفاءة التشغيلية بعد التحكم في عوامل أخرى محتملة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية واضحة وذات دلالة إحصائية بين مستوى الإفصاح عن المخاطر والكفاءة التشغيلية، مما يشير إلى أن الشركات التي تكشف بشكل أكبر عن تعرضها للمخاطر تكون أكثر كفاءة نسبياً.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز مستوى الإفصاح عن المخاطر كاستراتيجية لتحسين الكفاءة التشغيلية، وذلك من خلال تطوير سياسات الإفصاح المناسبة وزيادة الشفافية في التقارير المالية وغير المالية للشركات.

❖ دراسة (2020) Munir, Jajja, Chatha & Farooq

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين تكامل سلسلة التوريد (SCI) وإدارة مخاطر سلسلة التوريد (SCRM)، وتحليل كيفية تأثيرها على الأداء التشغيلي للشركات، كما يُعتبر تكامل سلسلة التوريد أساسيًا لتعزيز قدرة الشركات على التعامل مع التعقيدات والشكوك في بيئات العمل المتغيرة، من خلال إدارة المخاطر بشكل فعال.

ويتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة هو تكامل سلسلة التوريد، الذي يشمل التكامل الداخلي والموردين والعملاء، حيث يتم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية المبنية على التغير كأداة لاختبار الفرضيات، باستخدام بيانات من 931 شركة تصنيع من مسح الإصدار السادس من استراتيجية التصنيع الدولي.

وتوصلت الدراسة إلى أن التكامل الداخلي والموردين والعملاء يؤثر بشكل إيجابي على إدارة مخاطر سلسلة التوريد، وأن هذه الأخيرة تلعب دورًا متوسطًا في العلاقة بين تكامل سلسلة التوريد والأداء التشغيلي للشركات، كما توضح النتائج أن إدارة مخاطر سلسلة التوريد تلعب دورًا كاملاً في العلاقة بين تكامل الموردين والعملاء والأداء التشغيلي.

❖ دراسة (2022) Nguyen

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل فعالية إدارة مخاطر البنوك في دول رابطة أمم جنوب شرق آسيا، مع التركيز على الدور المحدد لهيكل إدارة المخاطر في تحسين هذه الفعالية، ويتمثل هيكل إدارة المخاطر المتغير المستقل في الدراسة، الذي يشمل توزيع السلطات والمسؤوليات داخل المؤسسة والآليات المعتمدة لإدارة المخاطر.

كما تمحورت أبعاد المتغيرات المدروسة حول مخاطر الإعسار ومخاطر الائتمان وإدارة المخاطر التشغيلية للبنوك في السوق الآسيوية، كما تم التركيز على تأثيرات هذه العوامل على فعالية إدارة مخاطر البنوك.

وتوصلت الدراسة إلى أن فعالية إدارة المخاطر لدى البنوك في دول رابطة أمم جنوب شرق آسيا تعتبر منخفضة، مما يشير إلى ضرورة تحسين أساليب إدارة المخاطر المتبعة بهدف تحسين الاستقرار والأداء العام للبنوك.

وأوصت الدراسة بضرورة وضع وتعزيز المبادئ التوجيهية المتعلقة بحوكمة المخاطر، وذلك لتعزيز فعالية إدارة المخاطر في البنوك وضمان استمرارياتها واستقرارها في مواجهة التحديات المستقبلية.

2.6.2. ثانياً: الدراسات المتعلقة بالكفاءة التشغيلية

1- الدراسات باللغة العربية

❖ دراسة القصري (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر الكفاءة التشغيلية على القوة المالية للبنوك المصرية، مقارنة بين البنوك التجارية التقليدية والبنوك الإسلامية خلال فترة من عام 2012 إلى عام 2022، وهي فترة شهدت تحديات اقتصادية في مصر بعد ثورة يناير.

المتغير المستقل في هذه الدراسة هو الكفاءة التشغيلية للبنوك، التي تعكس قدرة البنوك على إدارة التكاليف وزيادة الأرباح بشكل فعال.

أبعاد المتغيرات تشمل مختلف أنواع البنوك في السوق المصري، بما في ذلك البنوك التجارية التقليدية، والبنوك التجارية التقليدية ذات الفروع الإسلامية، والبنوك الإسلامية، مع التركيز على قياسات الكفاءة التشغيلية والقوة المالية لكل نوع.

توصلت الدراسة إلى أن الكفاءة التشغيلية للبنوك تؤثر بشكل معنوي على قوة مالياتها، حيث يتأثر أداء البنوك بشكل مختلف حسب نوع البنك.

أوصت الدراسة بضرورة مراعاة الكفاءة التشغيلية كعامل أساسي في استراتيجيات إدارة البنوك، خاصة في ظل الظروف الاقتصادية المتغيرة، وبحث المزيد في كيفية تحسين الأداء المالي من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة الديون والتكاليف بشكل أكثر فعالية.

❖ دراسة عمري (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى فهم مكونات رأس المال البشري وتقييم أثرها على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي في شركة العامة للتأمينات المتوسطة في ولايات الشرق، ويتمثل مكونات رأس المال البشري المتغير المستقل في هذه الدراسة، بينما المتغير التابع هو كفاءة تشغيل التأمين التكافلي.

وتمثلت أبعاد المتغيرات في دراسة العلاقة بين مكونات رأس المال البشري، مثل التدريب والمهارات الفنية والمعرفية، وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي كمؤشر للأداء العملي في الشركة، وقام الباحث بجمع البيانات من عينة تتكون من 220 عميلاً من عملاء التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة في ولايات الشرق بالجزائر، وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين مكونات رأس المال البشري وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي في الشركة المدروسة، بمعنى آخر، يؤثر رأس المال البشري بشكل ملحوظ على الأداء التشغيلي للتأمين التكافلي.

أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات المهمة لتعزيز دور رأس المال البشري في تحسين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي، مثل تبني برامج تدريبية متخصصة لتطوير مهارات العاملين في هذا المجال، وتضمين الضوابط الشرعية في هذه البرامج لتعزيز مستوى المصداقية والثقة بين العملاء.

❖ دراسة مهنا (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور تطبيق محاسبة الإنجاز في قياس الكفاءة التشغيلية للشركات الصناعية الفلسطينية، والتي تعد أساسية في تحسين الأداء المالي والتشغيلي لهذه الشركات، والمتغير

المستقل في هذه الدراسة هو تطبيق محاسبة الإنجاز، والذي يشمل محاسبة هامش الإنجاز، محاسبة تكاليف التشغيل، ومحاسبة معدل الإنجاز، أما المتغير التابع فهو قياس الكفاءة التشغيلية للشركات الصناعية الفلسطينية.

وتتمثل أبعاد المتغيرات في هذه الدراسة دراسة العلاقة بين تطبيق محاسبة الإنجاز وقياس الكفاءة التشغيلية، وتحليل تأثير كل من مكونات محاسبة الإنجاز على أداء الشركات الصناعية في الضفة الغربية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، حيث تم إعداد استبانة تتضمن 30 عبارة وتوزيعها على موظفي الشركات الصناعية في الضفة الغربية، وتم جمع بيانات من عينة تتألف من 300 موظف، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS للوصول إلى النتائج والاستنتاجات.

وتوصلت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ومعنوية بين تطبيق محاسبة الإنجاز وبين قياس الكفاءة التشغيلية في الشركات الصناعية الفلسطينية. كلما زادت درجة تطبيق محاسبة الإنجاز، زادت أيضًا درجة قياس الكفاءة التشغيلية للشركات.

وأوصت الدراسة بتطبيق محاسبة هامش الإنجاز في الشركات الصناعية لتطوير أنظمة التكاليف الكفؤة، بما يشمل تكاليف دورة حياة المنتجات، وضبط تكاليف التشغيل في كافة مراحل التصنيع، كما أوصت بوضع معايير خاصة للإنجاز في الشركات لتعزيز الأداء والكفاءة التشغيلية.

❖ دراسة الأحمد (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر المحددات المالية، وهي جودة الأصول، وكفاية هيكل رأس المال، ومخاطر الائتمان، والسيولة، والربحية، على الكفاءة التشغيلية للبنوك التجارية الأردنية خلال الفترة من 2013 إلى 2018.

ويتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة بالمحددات المالية (جودة الأصول، كفاية هيكل رأس المال، مخاطر الائتمان، السيولة، والربحية)، أما المتغير التابع فهو الكفاءة التشغيلية للبنوك التجارية الأردنية.

في حين تتمثل أبعاد المتغيرات في هذه الدراسة التحليل السالب لمخاطر الائتمان على الكفاءة التشغيلية، والتأثير الإيجابي للربحية على الكفاءة التشغيلية، أما السيولة، كفاية هيكل رأس المال، وجودة الأصول، فلم تظهر أثراً دالاً إحصائياً على الكفاءة التشغيلية.

استخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي بتقنية التحليل السلاسل الزمنية ذات الطبيعة المقطعية وباستخدام التقديرات الثابتة، وذلك لتحليل البيانات والعلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين الربحية والكفاءة التشغيلية للبنوك التجارية الأردنية، بينما كان لمخاطر الائتمان تأثير سلبي ومعنوي على الكفاءة التشغيلية، ولم تظهر باقي المحددات المالية (السيولة، كفاية هيكل رأس المال، جودة الأصول) تأثيراً معنوياً على الكفاءة التشغيلية.

وأوصت الدراسة بأهمية زيادة اهتمام البنوك التجارية الأردنية بمخاطر الائتمان والسعي نحو تقليص نسبة القروض المتعثرة، كما أشارت إلى أهمية الحفاظ على مستويات الربحية كمؤشر أساسي لتحسين الكفاءة التشغيلية.

❖ دراسة زغبة (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية الجزائية خلال الفترة من 2012 إلى 2017، وذلك بهدف فهم مدى قدرة البنوك على التحكم في تكاليفها وإدارة أعمالها بكفاءة.

ويتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة نوع البنك (صغير الحجم، عامل عمومي، أجنبي، عربي)، بينما المتغير التابع هو الكفاءة التشغيلية للبنوك، كما تمثلت أبعاد المتغيرات في استخدام التحليل المالي بأسلوب النسب المالية لقياس الكفاءة التشغيلية، مع التركيز على قدرة البنوك على إدارة وتحكم تكاليفها.

واستخدمت الدراسة منهج التحليل المالي بأسلوب النسب المالية، واعتمد على برنامج Excel لتحليل البيانات المالية للبنوك خلال الفترة المحددة.

وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك الصغيرة الحجم في الجزائر تتمتع بكفاءة تشغيلية أعلى في إدارة وتحكم تكاليفها مقارنة بالبنوك العمومية الكبيرة الحجم.

وأوصت الدراسة بضرورة أن تزيد البنوك الكبرى في الجزائر اهتمامها بتحسين كفاءتها التشغيلية من خلال مراجعة إدارة تكاليفها والاستفادة من تجارب البنوك الصغيرة في هذا الصدد.

❖ دراسة بيلى (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر كفاءة إدارة رأس المال العامل على رفع الكفاءة التشغيلية في شركات المواد الأساسية بسوق الأسهم السعودي خلال الفترة المحددة، والمتغير المستقل هو كفاءة إدارة رأس المال العامل، بينما المتغير التابع هو الكفاءة التشغيلية للشركات، وتمثلت أبعاد المتغيرات في دراسة تأثير مكونات رأس المال العامل (دورة التحول النقدي، فترة التخزين، فترة السداد، فترة التحصيل) على الكفاءة التشغيلية للشركات.

واستخدمت الدراسة منهجية الدمج بين بيانات السلاسل الزمنية والبيانات المقطعية، حيث تم جمع بيانات مالية للشركات خلال الفترة الزمنية المحددة وتحليلها باستخدام أدوات تحليل البيانات المناسبة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لدورة التحول النقدي ومتوسط فترة التخزين ومتوسط فترة السداد على الكفاءة التشغيلية للشركات المدرجة، بينما أشارت إلى وجود تأثير سلبي غير معنوي لمتوسط فترة التحصيل.

وأوصت الدراسة بضرورة تحسين إدارة وسياسات رأس المال العامل في الشركات، وتحديدًا في مجالات دورة التحول النقدي وفترة التخزين والسداد، كما أكدت على أهمية وضوح السياسات التشغيلية للحد من التأثيرات السلبية المحتملة لفترة التحصيل.

❖ دراسة (2024) Chaoqun, Wenxuan, Huizhen & Wei

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير عدم اليقين والمخاطر على كفاءة الأعمال الائتمانية للبنوك التجارية في الصين، خلال الفترة من عام 2016 إلى عام 2022، وتتناول الدراسة البنوك التجارية كمؤسسات مالية رئيسية في النظام المالي الصيني، وتحليل كفاءتها التشغيلية بناءً على نموذجي Malmquist وشبكة DEA الديناميكية.

والمتغير المستقل في هذه الدراسة هو عدم اليقين والمخاطر، والتي تشمل الشروط الاقتصادية العالمية، والتأثيرات السياسية، والأحداث الغير متوقعة مثل جائحة فيروس كورونا، والمتغير التابع هو كفاءة الأعمال الائتمانية للبنوك التجارية الصينية، والتي تُقاس من خلال تقييم تراكم رأس المال، وإصدار القروض، وتوليد الأرباح.

وتستخدم الدراسة نموذج Malmquist ونموذج شبكة DEA لقياس الكفاءة التشغيلية بناءً على عدة أبعاد مثل دورة التحول النقدي، وفترة التخزين، وفترة السداد، وفترة التحصيل، كما استخدمت الدراسة النهج التحليلي الوصفي وأسلوب الدمج بين بيانات السلسلة الزمنية والمقاطع العرضية، واعتمدت على برنامج Excel لتحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي معنوي لدورة التحول النقدي ومتوسط فترة التخزين ومتوسط فترة السداد على كفاءة الأعمال الائتمانية للبنوك التجارية الصينية، بينما أشارت إلى وجود تأثير سلبي غير معنوي لمتوسط فترة التحصيل.

وأوصت الدراسة بضرورة وضوح سياسات رأس المال العامل والعمليات التشغيلية في البنوك، لتعزيز الاستقرار والنمو المستدام في القطاع المالي الصيني.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف آثار الرقمنة على الكفاءة التشغيلية في القطاع المصرفي، من خلال تحديد الفئات الموضوعية المركزية ووضع جدول أعمال بحثي، وتتناول الدراسة التحديات والفرص التي يفتتحها التحول الرقمي للبنوك لتحسين أدائها وتعزيز خدماتها الرقمية.

والمتغير المستقل هو الرقمنة، والتي تشمل تطبيق تكنولوجيا الصناعة 4.0، والتكيف مع متطلبات العملاء الرقميين، والتحولات التنظيمية لدعم الأعمال الرقمية، أما المتغير التابع هو الكفاءة التشغيلية في القطاع المصرفي، التي تعكس قدرة البنوك على تحقيق أقصى استفادة من مواردها وتكنولوجياها الرقمية لتحقيق أداء متميز وتحسين تجربة العملاء.

وتتضمن الدراسة أبعاداً متعددة منها تحليل تأثيرات تكنولوجيا الصناعة 4.0، والتحديات التي أحدثها جائحة كوفيد-19 على التحول الرقمي للبنوك، وتأثير التكيفات التنظيمية على تبني الأعمال الرقمية. واستخدمت الدراسة نهج المراجعة الذي يركز على المحتوى على مرحلتين: المرحلة الأولى تقديم لمحة عامة عن البحوث الحالية والمتعلقة بالرقمنة والكفاءة التشغيلية في القطاع المصرفي، والمرحلة الثانية تحليل مقالات صحفية نشرت بين عامي 2018 و2023.

وتوصلت الدراسة أن التحول الرقمي يمثل فرصة كبيرة لتعزيز الكفاءة التشغيلية في القطاع المصرفي، مع التركيز على تحسين مجموعة المنتجات والخدمات الرقمية وتجربة المستهلك، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير مفاهيم واضحة لوزارة الطاقة الرقمية، وتحسين النماذج الأعمال الرقمية للبنوك، وتعزيز تجربة العملاء بشكل شامل.

7.1 التعقيب على الدراسات السابقة وأهم ما يميز الدراسة الحالية:

فيما يتعلق بالدراسات المحور الأول، تشترك الدراسات في التركيز على أهمية إدارة المخاطر في تحسين الأداء المؤسسي، بينما تركز الدراسات العربية على السياق المحلي والتحديات الخاصة بالمملكة

العربية السعودية، تقدم الدراسات الإنجليزية رؤى أوسع حول تطبيقات إدارة المخاطر في السياقات الدولية، والدراسات العربية تقدم حلولاً عملية وتوصيات تتناسب مع البيئة المحلية، في حين أن الدراسات الإنجليزية تضيف قيمة من خلال تطبيق مفاهيم وأدوات إدارة المخاطر المتقدمة.

وفيما يتعلق بالدراسات المحور الثاني، تشترك الدراسات في التركيز على تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تبني استراتيجيات وأدوات متقدمة مثل إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحسين العمليات، وتُظهر الدراسات العربية اهتمامًا كبيرًا بالسياق المحلي، مما يجعل النتائج أكثر قابلية للتطبيق في المملكة العربية السعودية، ومن ناحية أخرى، تقدم الدراسات الإنجليزية رؤى أوسع حول تطبيق مفاهيم وأدوات الكفاءة التشغيلية في سياقات مختلفة، مما يتيح تبني أفضل الممارسات الدولية.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو تركيز المحلي والدولي حيث تجمع الدراسة الحالية بين الدراسات المحلية والدولية، مما يوفر فهماً شاملاً لإدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية في محطات الفحص الفني للمركبات، كما استخدمت الدراسة منهجاً شاملاً يجمع بين التحليل الكمي والنوعي، مما يوفر فهماً متكاملًا للموضوع المدروس.

وتستند الدراسة الحالية إلى بيانات حديثة من عام 2024، مما يضمن أن النتائج تعكس الوضع الحالي والتطورات الأحدث في إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية، كما تركز الدراسة على تقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ لتحسين إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، مما يجعل النتائج قابلة للتطبيق الفوري.

8.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

1- النظرية المعرفية:

هذه النظرية تركز على كيفية اكتساب المعرفة والمعلومات وتنظيمها واستخدامها في سياق إدارة الأزمات وتحقيق الكفاءة التشغيلية، حيث اعتمدت على مشكلة الدراسة ومحاولة حلها من خلال افتراض

مجموعة من الفرضيات والوصول إلى الإجابة على صحة هذه الفرضيات من خلال الاستبيانات والتحليل الإحصائي واستخلاص مجموعة من المراجع والدراسات السابقة في دراستها بهدف جمع البيانات والمعلومات التي يمكن الاستفادة منها في هذه الدراسة، كما يقوم الباحث من خلال جمع هذه المعلومات بفهم ومعرفة الكيفية التي تعلم فريق المشروع المعارف والمهارات اللازمة لإدارة الأزمات في المؤسسات، ومعرفة آليات تنظيم وتخزين المعلومات الفنية والتشغيلية الخاصة بشركات الاتصالات، وإدراك كيفية استخدام هذه المعرفة والمعلومات في اتخاذ قرارات مناسبة وقت الأزمات، وعليه يمكنه من الوصول لنتائج سليمة في هذه الدراسة وتقديم توصيات فعالة لصانعي القرار في هذا المجال.

2- النظرية البنائية:

بسبب اعتماد الباحث على مجموعة من التجارب السابقة كالرجوع إلى كتب العلماء السابقين في نفس الموضوع محل الدراسة، أو الاعتماد على المراجع سواء كانت (رسائل علمية سابقة- ودوريات منشورة ومحكمة، ومقالات علمية حديثة.. الخ)، ومن بين المراجع التي اعتمد عليها في الحصول على المعلومات هي تلك الواردة في دراساتهما والعمل على فهمها وإعادة صياغتها بطريقته الخاصة بما يحقق أهداف هذه الدراسة ويستخلص استنتاجاتها وتوصياتها، وفي هذا السياق، فإن الباحث يبني معرفته الخاصة بناءً على خبراته السابقة وقراءاته من مصادر متنوعة ومن المعلومات التي سبق له الاطلاع عليها ويقوم بإضافة وتكملة من سبقوه.

9.1 المنهجية وطرق البحث:

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل مدى تأثير إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام والآثار المترتبة على نجاح هذه الإدارة وتأثيرها على تحقيق الكفاءة، وسيتم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة إلى مديري ومسؤولي إدارة الأزمات في المحطة، ويتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المصممة لقياس جوانب إدارة الأزمات مثل: الوعي

الذاتي، تقييم المخاطر، وتحديدتها والاستجابة للطوارئ، كما سيتم تحليل البيانات الكمية باستخدام البرامج الإحصائية لتحديد العلاقات والأنماط بين إدارة المخاطر وتحقيق كفاءة تشغيلية.

علاوة على ذلك سيتم استخدام المنهج النوعي للاستكشاف التفصيلي من مديري الأزمات وفرق إدارة الأزمات لتصوراتهم وتجاربهم حولها في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، وسيتم تحليل البيانات النوعية باستخدام تحليل المحتوى لاستخراج الموضوعات الرئيسية والفهم العميق لتجارب المشاركين.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم تطبيق دراسة حالة مفصلة لتحليل كيفية تطبيق إدارة الأزمة في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، وسيتم مراجعة الوثائق والتقارير الرسمية المتعلقة بهذه الأزمة ودراسة الاستراتيجيات والإجراءات التي اتبعتها الإدارة لإدارة الأزمة بشكل فعال، مما يتيح فهماً عملياً لكيفية تأثير هذه الممارسات النظرية على الواقع العملي.

10.1 مصادر جمع البيانات

- المصادر الثانوية: وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.
- المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

11.1 أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- ✍ القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة بـ النوع ، والعمر ، والمؤهل العلمي ، والمستوى الوظيفي.
- ✍ القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة .

12.1 حدود الدراسة :

- حدود موضوعية : ستقتصر الدراسة على التعرف على أثر إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر ، تقييم المخاطر ، مراقبة المخاطر ، الاستجابة للطوارئ) على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.
- حدود مكانية: ستقتصر الدراسة على محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية : سيتم إعداد الدراسة في عام 2024.
- حدود بشرية : تقتصر الدراسة على محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني: الاطار النظري

تمهيد:

تعتبر إدارة المخاطر أحد العوامل الأساسية التي تسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية للمؤسسات، بما في ذلك محطات الفحص الفني الدوري للمركبات في ظل التطورات السريعة في مجال النقل والزيادة الملحوظة في عدد المركبات، أصبحت هذه المحطات ضرورة ملحة لضمان سلامة المركبات وفعاليتها إن الأداء العالي لمحطات الفحص الفني يعتمد بشكل كبير على كيفية إدارتها للمخاطر المرتبطة بعمليات الفحص، سواء كانت هذه المخاطر تتعلق بالأعطال الفنية، أو الحوادث، أو نقص الكفاءات الفنية لدى العاملين). (غدير، 2024)

يتطلب تحقيق كفاءة تشغيلية عالية وجود استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة، وتقييمها، ومن ثم وضع الخطط المناسبة للتعامل معها هذا النهج يمكن أن يسهم في تقليل الحوادث، وزيادة الثقة من قبل العملاء، وتحسين العمليات الداخلية، وبالتالي زيادة الإنتاجية والأرباح. (بوشان، 2023)

تُظهر الدراسات أن المؤسسات التي تطبق إدارة فعالة للمخاطر تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات في البيئة التشغيلية، مما يعزز استدامتها ونموها، لذا فإن فهم أثر إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام يعد موضوعًا ذا أهمية خاصة، حيث يسهم في تطوير استراتيجيات جديدة لتحسين الأداء العام وزيادة رضا العملاء.

ومن ثم يتم تقسيم هذا الاطار إلى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: إدارة المخاطر

تمهيد:

إدارة المخاطر هي عملية منهجية تهدف إلى تحديد، وتقييم، والتعامل مع المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة في عالم الأعمال المعاصر، حيث تزداد التعقيدات والضغوطات البيئية، أصبحت إدارة المخاطر ضرورة حتمية لكل منظمة تسعى للحفاظ على استدامتها ونجاحها، تتضمن هذه العملية مجموعة من الأنشطة التي تشمل تحليل المخاطر، وتقدير تأثيرها، وتطوير استراتيجيات للحد منها أو التعامل معها، مما يساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات السريعة. (القحطاني، 2023)

تتعدد أنواع المخاطر التي قد تواجهها المؤسسات، مثل المخاطر المالية، والتشغيلية، والتكنولوجية، والقانونية، والبيئية، ويتطلب كل نوع من هذه المخاطر مقاربة خاصة للتعامل معها لذلك، يتبنى العديد من المؤسسات نماذج مختلفة لإدارة المخاطر، مثل نموذج COSO و ISO 31000، لتوفير إطار عمل موحد يعزز من كفاءة إدارة المخاطر. (مجلي، 2023)

تساهم إدارة المخاطر الفعالة في تعزيز اتخاذ القرارات، وتحسين الأداء، وزيادة الثقة من قبل العملاء والمستثمرين، كما أنها تلعب دورًا حيويًا في حماية الموارد الثمينة، وضمان سلامة الموظفين، والامتثال للقوانين، وبذلك فإن إدارة المخاطر ليست مجرد عملية مساعدة، بل هي عنصر أساسي لتحقيق النجاح المستدام والتميز التنافسي في بيئة الأعمال الحالية.

1.1.2 تعريف إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر هي عملية استراتيجية تهدف إلى التعرف على المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على أهداف المنظمة وتقييمها، وتحديد كيفية التعامل معها بفعالية، يُعرفها العديد من الخبراء بأنها مجموعة من الأنشطة التي تتضمن تحليل وتقدير المخاطر، ثم تطوير استراتيجيات للتقليل من تأثيرها أو الاستفادة

منها يتطلب ذلك من المؤسسات فهم طبيعة المخاطر، سواء كانت مالية، تشغيلية، أو تكنولوجية، والعمل على إنشاء خطط دقيقة لإدارتها بشكل فعال. (النحاس، 2022)

تعتبر إدارة المخاطر جزءاً أساسياً من التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات، حيث تُساعد في تحسين القدرة على اتخاذ القرارات من خلال تقييم المخاطر، يمكن للإدارة تحديد الأولويات واتخاذ إجراءات استباقية للحماية من الأزمات المحتملة بفضل هذا التحليل الدقيق، يصبح بإمكان المؤسسات تقليل الخسائر المحتملة وتحسين أداء العمليات، مما يعزز قدرتها التنافسية في السوق. (الأحمد، 2020)

تعزز إدارة المخاطر أيضاً من ثقافة السلامة والوعي بين الموظفين، حيث يتطلب تنفيذها مشاركة جميع الأفراد في المؤسسة فكل موظف، بغض النظر عن موقعه أو مستواه، يجب أن يكون على دراية بالمخاطر التي يمكن أن تؤثر على عمله وكيفية التعامل معها هذه الثقافة تعزز من بيئة العمل الآمنة وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة. (نصر الدين، 2022)

علاوة على ذلك، تساهم إدارة المخاطر في الامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية، مما يحمي المؤسسات من العقوبات القانونية، عندما تُدار المخاطر بشكل جيد، يمكن للمؤسسات تحسين سمعتها وبناء الثقة لدى العملاء والمستثمرين، في نهاية المطاف، تعد إدارة المخاطر عملية ديناميكية تتطلب التقييم المستمر والتكيف مع التغيرات البيئية، مما يجعلها أداة حيوية لتحقيق النجاح المستدام والابتكار في جميع جوانب العمل. (القحطاني، 2023)

2.1.2 أهمية إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر تعتبر عنصراً أساسياً في نجاح أي منظمة، ولها أهمية كبيرة تتجلى في عدة جوانب، ومنها: (النحاس، 2022)

1. تحسين القدرة على اتخاذ القرارات:

تساعد إدارة المخاطر في توفير معلومات دقيقة حول المخاطر المحتملة، مما يعزز من قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مدروسة من خلال تقييم المخاطر وفهم العواقب المحتملة، يمكن للقادة وضع استراتيجيات مناسبة لتحقيق الأهداف هذا يساعد في تقليل عدم اليقين وزيادة الثقة في القرارات الاستراتيجية.

2. تعزيز الأداء المؤسسي:

عندما تكون المخاطر مُدارة بشكل فعال، تتحسن العمليات اليومية للأعمال تساعد إدارة المخاطر في تحديد أوجه القصور والفرص للتحسين، مما يسهم في زيادة الكفاءة التشغيلية وهذا ينعكس بشكل إيجابي على الإنتاجية والأداء العام للمنظمة.

3. حماية الأصول والموارد:

تُعتبر حماية الأصول المادية وغير المادية من المخاطر أحد الأهداف الرئيسية لإدارة المخاطر من خلال تحديد المخاطر المرتبطة بالأصول مثل المعدات، والموارد البشرية، والمعلومات، يمكن للمنظمات تطوير استراتيجيات لحمايتها، مما يقلل من الخسائر المالية المحتملة.

4. زيادة الثقة والسمعة:

تساهم إدارة المخاطر الفعالة في بناء ثقة العملاء والمستثمرين عندما تعرف الأطراف المعنية أن المؤسسة تتبنى استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، فإن ذلك يعزز من سمعتها ويزيد من جاذبيتها في السوق يمكن أن تكون سمعة المؤسسة عاملاً حاسماً في جذب العملاء والمستثمرين الجدد.

5. الامتثال القانوني والتنظيمي:

تلعب إدارة المخاطر دوراً حيوياً في ضمان التزام المؤسسات بالقوانين واللوائح المحلية والدولية هذا الامتثال لا يحمي المؤسسة من العقوبات فحسب، بل يعزز أيضاً من استقرارها ويقلل من المخاطر القانونية، بالتالي تساهم إدارة المخاطر في تفادي الأزمات القانونية التي قد تؤثر سلباً على الأعمال.

6. تحسين السلامة والصحة المهنية:

تساهم إدارة المخاطر في تعزيز بيئة العمل الآمنة للموظفين من خلال تحديد المخاطر المتعلقة بالصحة والسلامة، يمكن للمنظمات وضع تدابير وقائية تقلل من الحوادث والإصابات في مكان العمل هذا يحسن من المعنويات ويزيد من إنتاجية الموظفين. (أيوب، 2021)

7. التحضير للطوارئ:

تساعد إدارة المخاطر في إعداد خطط طوارئ فعالة لمواجهة الأحداث غير المتوقعة، مثل الكوارث الطبيعية أو الأزمات الاقتصادية من خلال التخطيط الجيد، يمكن للمؤسسات تقليل تأثير هذه الأزمات على عملياتها، مما يعزز من قدرتها على الاستمرار والنمو في ظل الظروف الصعبة.

8. تعزيز الابتكار:

عندما تُدار المخاطر بشكل فعال، يصبح لدى المؤسسات القدرة على اتخاذ المخاطر المحسوبة، مما يشجع على الابتكار من خلال تقييم المخاطر المرتبطة بالمشاريع الجديدة أو التقنيات الجديدة، يمكن للمؤسسات استكشاف فرص جديدة دون التسبب في أضرار جسيمة.

9. تيسير الاستدامة:

تعتبر إدارة المخاطر أحد العناصر الأساسية لتحقيق الاستدامة المؤسسية من خلال تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية والاقتصادية، يمكن للمنظمات اتخاذ خطوات لضمان استدامتها على المدى الطويل، مما يساهم في حماية الموارد الطبيعية والمجتمع. (بوداود، 2023)

إدارة المخاطر ليست مجرد عملية لتحليل المخاطر والتعامل معها، بل هي عنصر استراتيجي يؤثر على جميع جوانب الأعمال، تساهم في تحسين الأداء، وزيادة الثقة، وحماية الأصول، وتعزيز الابتكار، مما يجعلها أداة حيوية لتحقيق النجاح المستدام في عالم الأعمال المعاصر.

3.1.2 أهداف إدارة المخاطر:

تهدف إدارة المخاطر إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تسهم في تعزيز الأداء المؤسسي وضمان استدامة العمليات من أبرز هذه الأهداف هو تحديد المخاطر المحتملة يتعين على المؤسسات التعرف على المخاطر التي قد تواجهها، سواء كانت مالية، تشغيلية، أو تكنولوجية يشمل ذلك دراسة البيئة الخارجية والداخلية وتقييم المخاطر المرتبطة بكل جانب من جوانب العمل من خلال هذه العملية، يمكن للإدارة وضع استراتيجيات مناسبة للتعامل مع المخاطر في مراحل مبكرة، مما يقلل من تأثيرها على العمليات.

هدف آخر لإدارة المخاطر هو تقييم المخاطر وتحليلها بعد تحديد المخاطر، يجب تقييمها من حيث احتمالية حدوثها وتأثيرها المحتمل على الأهداف المؤسسية يمكن استخدام تقنيات مثل تحليل السيناريوهات وتقدير التأثير لتصنيف المخاطر بناءً على أولوياتها هذا التقييم يوفر أساساً قوياً لصنع القرار ويساعد المؤسسات على تركيز مواردها على المخاطر الأكثر أهمية. (بيلي، 2023)

بالإضافة إلى ذلك، تهدف إدارة المخاطر إلى تطوير استراتيجيات للتخفيف من المخاطر يتطلب ذلك وضع خطط محددة للتعامل مع المخاطر المحددة، سواء كان ذلك من خلال تقليل احتمالية حدوثها، أو تقليل تأثيرها في حال وقوعها تتضمن هذه الاستراتيجيات مجموعة من التدابير، مثل وضع سياسات وقواعد داخلية، وتدريب الموظفين، وتطوير خطط للطوارئ.

ومن الأهداف المهمة أيضاً تحسين ثقافة المخاطر داخل المؤسسة تهدف إدارة المخاطر إلى تعزيز الوعي بين جميع الموظفين بأهمية المخاطر وطرق التعامل معه من خلال تدريب الموظفين على كيفية التعرف على المخاطر والإبلاغ عنها، يمكن خلق بيئة عمل أكثر أماناً وإنتاجية تعتبر الثقافة المؤسسية التي تعزز من إدارة المخاطر ضرورية لتشجيع الابتكار والفعالية. (القحطاني، 2023)

ويسعى نظام إدارة المخاطر إلى تحقيق الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية تعتبر العديد من المؤسسات ملزمة بالامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بإدارة المخاطر، لذلك يهدف نظام إدارة المخاطر إلى

ضمان تحقيق التوافق مع هذه المتطلبات، مما يحمي المؤسسة من العقوبات القانونية ويساهم في بناء سمعتها في السوق.

كما تتنوع أهداف إدارة المخاطر بين تحديد وتقييم المخاطر، وتطوير استراتيجيات التخفيف، وتعزيز الثقافة التنظيمية، وتحقيق الامتثال القانوني، مما يسهم جميعه في تحسين الأداء العام للمؤسسة وزيادة قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. (النحاس، 2022)

4.1.2 التطور التاريخي لإدارة المخاطر:

إدارة المخاطر كفكرة تطورت عبر الزمن استجابة للتغيرات في البيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في البداية، كانت إدارة المخاطر تُمارس بشكل غير رسمي، وغالبًا ما كانت المؤسسات تعتمد على الخبرة الشخصية في التعامل مع المخاطر خلال العصور الوسطى، بدأ التجار في استخدام أنظمة التأمين البسيطة لحماية سلعهم من المخاطر المرتبطة بالتجارة مثل القرصنة والكوارث الطبيعية، مما يعتبر أولى خطوات إدارة المخاطر في شكلها التقليدي.

مع تطور التجارة العالمية في القرنين السابع عشر والثامن عشر، خاصة خلال الثورة الصناعية، أصبحت المخاطر أكثر تعقيدًا، ما دفع الشركات الكبرى والمؤسسات المالية إلى اعتماد استراتيجيات أكثر تنظيمًا في هذه الفترة، ظهرت أدوات التأمين والتمويل الحديثة كطرق لإدارة المخاطر المالية والتشغيلية في القرن التاسع عشر، مع ظهور البنوك والمؤسسات المالية الكبرى، بدأت شركات التأمين في لعب دور أكبر في حماية الأصول وتقليل المخاطر المتعلقة بالاستثمارات والتجارة.

في القرن العشرين، خاصة بعد الحربين العالميتين الأولى والثانية، اتسعت أهمية إدارة المخاطر بشكل كبير الحربان كانتا بمثابة تذكير بالتقلبات الاقتصادية والسياسية الكبيرة التي يمكن أن تهدد استمرارية الأعمال خلال هذه الفترة، بدأت الشركات بتطوير نظم رسمية لإدارة المخاطر تشمل تحليل البيانات واستخدام نماذج إحصائية لتقدير احتمالية حدوث المخاطر، أيضًا أدى النمو السريع في الأسواق

المالية والتكنولوجية إلى ظهور أنواع جديدة من المخاطر مثل المخاطر التكنولوجية والبيئية، مما استدعى نهجاً أكثر شمولية في التعامل مع المخاطر.

مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين، ظهر مفهوم إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) الذي يركز على تقييم المخاطر من منظور شامل واستراتيجي أصبح هذا النموذج أكثر انتشاراً في المؤسسات الكبرى، خاصة مع تعقيد سلاسل التوريد وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا، كما أدى ظهور لوائح دولية مثل معايير ISO 31000 ونموذج COSO إلى تعزيز دور إدارة المخاطر كعنصر أساسي في الحوكمة المؤسسية. (القحطاني، 2023)

اليوم، أصبحت إدارة المخاطر جزءاً لا يتجزأ من العمليات التنظيمية في جميع المجالات التطورات التكنولوجية، مثل تحليل البيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي، قد عززت من قدرة المؤسسات على التنبؤ بالمخاطر وإدارتها بشكل أكثر دقة، تتطور إدارة المخاطر باستمرار لمواكبة التحديات الجديدة، مثل المخاطر السيبرانية والمخاطر المرتبطة بالتغير المناخي، مما يجعلها أداة حيوية لضمان استدامة المؤسسات في عالم متغير ومتسارع.

5.1.2 أنواع إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر تشمل مجموعة واسعة من الأنواع التي تختلف بناءً على طبيعة المخاطر التي تواجهها المؤسسات والقطاعات المختلفة. كل نوع من هذه المخاطر يتطلب استراتيجيات وتدابير خاصة للتعامل معها بشكل فعال، فيما يلي نظرة تفصيلية على أنواع إدارة المخاطر: (النحاس، 2022)

(1) إدارة المخاطر التشغيلية:

تتعلق المخاطر التشغيلية بالمشاكل الداخلية التي قد تواجه المؤسسة أثناء ممارسة أنشطتها اليومية، تشمل هذه المخاطر تعطل المعدات، أخطاء العاملين، فشل العمليات أو النظم التكنولوجية الهدف من إدارة هذه المخاطر هو ضمان استمرارية العمليات بأقل قدر من الانقطاعات، تُستخدم

استراتيجيات مثل تحسين إجراءات العمل، تدريب الموظفين، واستخدام أنظمة احتياطية للتعامل مع هذه المخاطر وتقليل تأثيرها.

(2) إدارة المخاطر المالية:

المخاطر المالية تتعلق بالخسائر المحتملة الناتجة عن التقلبات في الأسواق المالية، مثل تقلب أسعار الفائدة، أسعار الصرف، أو أسعار السلع، يمكن أن تنجم أيضًا عن الائتمان السيئ أو عدم القدرة على تحصيل الديون، تعتمد إدارة المخاطر المالية على استخدام أدوات مثل التحوط (Hedging)، وتوزيع المحفظة المالية، وتحليل التدفق النقدي للتخفيف من تأثير هذه المخاطر في المؤسسات الكبيرة، يتم وضع سياسات صارمة للتحكم في المخاطر المالية بما يتماشى مع الأهداف الاستثمارية والمالية للمؤسسة.

(3) إدارة المخاطر الاستراتيجية:

تتعلق المخاطر الاستراتيجية بالقرارات الكبرى التي تتخذها المؤسسة فيما يتعلق بخطتها طويلة الأجل هذه المخاطر قد تشمل دخول أسواق جديدة، تطوير منتجات جديدة، أو الاستحواذ على شركات أخرى، إدارة المخاطر الاستراتيجية تهدف إلى تحديد العوامل التي قد تؤثر على نجاح أو فشل تلك القرارات، مثل المنافسة، التغيرات في أذواق العملاء، أو العوامل السياسية، تُستخدم أدوات تحليل السوق ودراسات الجدوى لتقليل هذه المخاطر، كما يتم وضع خطط احتياطية في حال تغيرت الظروف المفترضة.

(4) إدارة المخاطر التكنولوجية:

مع التقدم التكنولوجي السريع، أصبحت المخاطر التكنولوجية من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات هذه المخاطر تشمل الأعطال في الأنظمة التكنولوجية، الهجمات السيبرانية، فقدان البيانات أو فشل التطبيقات الرقمية المستخدمة إدارة هذه المخاطر تتطلب استخدام أنظمة أمان متقدمة، مثل جدران الحماية، النسخ الاحتياطي المنتظم للبيانات، وتحديث البرمجيات بانتظام، كما تشمل إعداد خطط لاستمرارية الأعمال واستعادة البيانات في حالة حدوث خلل أو اختراق. (نصر الدين، 2022)

(5) إدارة المخاطر القانونية والتنظيمية:

تتعلق هذه المخاطر بالامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية التي تنظم عمل المؤسسة، قد تتعرض المؤسسات للعقوبات المالية أو القانونية إذا لم تلتزم بالتشريعات المتعلقة بالضرائب، حقوق العمال، البيئة، أو حماية المستهلك إدارة هذه المخاطر تعتمد على استشارة المحامين والمستشارين القانونيين، والتأكد من اتباع المؤسسة للمعايير والقوانين المطلوبة المؤسسات الكبرى غالبًا ما تكون لديها فرق مختصة بالامتثال لمراجعة الأنشطة وضمان التوافق مع المتطلبات القانونية.

(6) إدارة المخاطر البيئية:

هذه المخاطر ترتبط بالتأثيرات البيئية لأنشطة المؤسسة، مثل التلوث أو استهلاك الموارد الطبيعية إدارة المخاطر البيئية أصبحت أكثر أهمية مع تزايد التركيز العالمي على القضايا البيئية والتغير المناخي، تتضمن استراتيجيات إدارة هذه المخاطر تقليل الانبعاثات الكربونية، تحسين كفاءة استخدام الموارد، والالتزام بالمعايير البيئية الدولية يمكن أن يؤدي الفشل في التعامل مع هذه المخاطر إلى عقوبات تنظيمية وتدمير السمعة.

(7) إدارة المخاطر السيبرانية:

في ظل الاعتماد المتزايد على الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية، أصبحت الهجمات السيبرانية واحدة من أخطر التهديدات التي تواجه المؤسسات تشمل المخاطر السيبرانية القرصنة، سرقة البيانات، وتدمير الأنظمة الإلكترونية تتطلب إدارة هذه المخاطر اتباع استراتيجيات مثل تعزيز الأمن الإلكتروني، تنفيذ إجراءات الاستجابة للحوادث، وتدريب الموظفين على ممارسات الأمن الإلكتروني الجيدة يتم أيضًا استخدام تقنيات مثل التشفير، والمصادقة الثنائية، وبرامج مكافحة الفيروسات للحد من التهديدات.

(8) إدارة مخاطر السمعة:

تتعلق هذه المخاطر بتأثير الأحداث السلبية على سمعة المؤسسة، يمكن أن تؤدي فضائح عامة أو شكاوى العملاء إلى تدمير الثقة في العلامة التجارية، مما يؤثر على المبيعات والعلاقات مع المستثمرين، إدارة مخاطر السمعة تتطلب وجود خطط اتصال استراتيجية، واستجابة سريعة للأزمات، واهتمام كبير بتجربة العملاء ورضاهم المؤسسات يجب أن تكون مستعدة لمواجهة أي أحداث سلبية بحلول فورية ومنسقة للحفاظ على صورتها العامة. (النحاس، 2022)

(9) إدارة مخاطر الامتثال:

تتعلق هذه المخاطر بالامتثال لمعايير العمل والسياسات الداخلية، يمكن أن تؤدي الانتهاكات الداخلية لقواعد الشركة أو معايير الجودة إلى آثار سلبية كبيرة، مثل الغرامات أو حتى إيقاف الأعمال يعتمد التحكم في هذه المخاطر على وضع أنظمة مراقبة وتحكم، وتدريب الموظفين بانتظام على السياسات الداخلية والإجراءات المطلوبة، وكذلك إجراء عمليات مراجعة دورية للتأكد من الامتثال.

(10) إدارة المخاطر البشرية:

المخاطر البشرية تتعلق بالأفراد الذين يعملون في المؤسسة، تشمل هذه المخاطر تغييرات الموظفين، الأخطاء البشرية، انخفاض الإنتاجية، أو مشاكل السلوك إدارة هذه المخاطر تتطلب تعزيز بيئة عمل صحية، تقديم برامج تدريبية مستمرة، وتوفير الحوافز التي تحفز على الأداء الجيد أيضاً، يساعد تحسين أساليب القيادة وإدارة المواهب في تقليل المخاطر المرتبطة بالقوى العاملة.

إدارة المخاطر تشمل مجموعة متنوعة من الأنواع التي تستجيب لمجالات متعددة من عمل المؤسسة. كل نوع من المخاطر يتطلب نهجاً خاصاً للتعامل معه بشكل فعال، مع التركيز على الوقاية وتقليل التأثيرات المحتملة من خلال تنفيذ استراتيجيات قوية لإدارة المخاطر، يمكن للمؤسسات تحقيق استدامة ومرونة أكبر في مواجهة التحديات المختلفة.

6.1.2 أبعاد إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر تشمل عدة أبعاد أساسية تعمل معاً لضمان التعامل الفعال مع المخاطر وتقليل تأثيراتها على المؤسسة هذه الأبعاد تعتبر عناصر حيوية لأي عملية إدارة مخاطر ناجحة، وتشمل: (القحطاني، 2023)

(1) تحديد المخاطر:

تحديد المخاطر هو البُعد الأول والأكثر أهمية في عملية إدارة المخاطر، يتضمن هذا البُعد تحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على المؤسسة سواء كانت داخلية أو خارجية يمكن أن تكون هذه المخاطر مرتبطة بالعوامل التشغيلية، المالية، التكنولوجية، القانونية، البيئية، أو حتى البشرية.

تتم عملية تحديد المخاطر من خلال مجموعة من الأدوات والأساليب مثل تحليل SWOT، تحليل الأسباب الجذرية، وجمع البيانات من مصادر متعددة مثل التقارير المالية، تقييمات الأداء، والبيانات السوقية، يتطلب هذا البُعد فهماً عميقاً للأعمال والبيئة المحيطة بها، بحيث يمكن تحديد كل المخاطر الممكنة بدقة.

على سبيل المثال، في قطاع التصنيع، قد تشمل المخاطر المحتملة تعطل المعدات، نقص المواد الخام، أو التغيرات في الطلب في هذا السياق، يجب أن تكون المؤسسة على دراية بكل من هذه المخاطر وتحديد الأولويات بناءً على احتمال حدوثها وتأثيرها المحتمل.

(2) تقييم المخاطر:

بعد تحديد المخاطر، يأتي دور تقييم المخاطر، وهو بُعد حاسم لتحديد مدى خطورة كل خطر وتأثيره المحتمل على المؤسسة، تقييم المخاطر يساعد في تصنيف المخاطر بناءً على مستوى التهديد الذي تشكله ومدى تأثير المؤسسة في حال وقوعها.

يشمل التقييم تحليل احتمالية وقوع الخطر وتأثيره المحتمل على أهداف المؤسسة. يمكن استخدام نماذج مثل مصفوفة تقييم المخاطر التي تصنف المخاطر وفقاً لمستوى التأثير والاحتمالية، كما تُستخدم أساليب كمية ونوعية لتقدير الخسائر المحتملة بناءً على البيانات المتاحة.

على سبيل المثال، إذا كان الخطر يتعلق بفشل نظام تكنولوجي، قد يتضمن التقييم دراسة الاحتمالية الفعلية لتعطل النظام ومدى تأثير هذا الفشل على العمليات اليومية، مثل التأخير في تقديم الخدمات أو فقدان البيانات بناءً على هذا التقييم، يمكن تحديد أولويات المخاطر واتخاذ الإجراءات المناسبة.

(3) مراقبة المخاطر:

مراقبة المخاطر هي العملية التي تضمن استمرار التحكم في المخاطر وتحديث إدارة المخاطر بمرور الوقت تتغير المخاطر بشكل مستمر بسبب عوامل مثل تغيرات السوق، التطورات التكنولوجية، أو الأحداث العالمية غير المتوقعة، لذلك يجب على المؤسسات مراقبة المخاطر بانتظام للتأكد من أنها تظل تحت السيطرة وأن الاستراتيجيات المتبعة ما زالت فعالة.

تشمل مراقبة المخاطر جمع البيانات بشكل مستمر، تحليلها، وتقييم الأداء الفعلي مقابل التوقعات الأدوات التكنولوجية مثل أنظمة إدارة المخاطر الآلية تُستخدم لجمع البيانات وتوفير تحليلات في الوقت الفعلي، مما يساعد في تحديد المخاطر الجديدة أو المتزايدة بسرعة من المهم أيضاً إجراء مراجعات دورية لتحديد ما إذا كانت الاستراتيجيات الحالية تحتاج إلى تعديل أو تحسين. (الأحمد، 2020)

على سبيل المثال، إذا كانت الشركة تواجه خطر تقلبات الأسعار في السوق، يجب مراقبة هذه التغيرات باستمرار من خلال بيانات السوق وتقارير الخبراء الماليين من خلال هذه المتابعة الدقيقة، يمكن تعديل الخطط حسب الحاجة لتقليل تأثير تلك التقلبات على الأعمال.

4) الاستجابة للطوارئ:

الاستجابة للطوارئ هي البُعد الذي يتعامل مع تنفيذ الخطط والاستراتيجيات المصممة للتعامل مع المخاطر بعد وقوعها، يُعد الاستعداد للطوارئ جزءاً أساسياً من إدارة المخاطر لأنه يركز على التخفيف من آثار المخاطر بعد حدوثها وتجنب المزيد من الأضرار، تتضمن الاستجابة للطوارئ وضع خطط استجابة سريعة لحماية المؤسسة وضمان استمرارية الأعمال في ظل الظروف الصعبة

الاستجابة للطوارئ تشمل مجموعة من الإجراءات مثل: تنفيذ خطط استمرارية العمل، استخدام أنظمة النسخ الاحتياطي للبيانات، والتواصل الفعال مع الموظفين والعملاء خلال الأزمات من الضروري أن تكون الخطط شاملة ومرنة بما يكفي لتغطية مجموعة متنوعة من السيناريوهات المحتملة.

على سبيل المثال، في حالة تعرض المؤسسة لهجوم سيبراني، يجب أن تكون هناك خطة واضحة لاستعادة الأنظمة المتضررة، حماية البيانات السرية، وإبلاغ العملاء والشركاء بالأزمة هذا يساعد في تقليل الأضرار الناجمة عن الهجوم ويحمي سمعة المؤسسة.

المبحث الثاني: الكفاءة التشغيلية

تمهيد:

تحقيق الكفاءة التشغيلية يُعد هدفاً رئيسياً تسعى إليه المؤسسات في مختلف القطاعات لضمان استمرارية الأداء المتميز والتنافس في الأسواق المتغيرة تتطلب الكفاءة التشغيلية الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة – بما في ذلك الوقت، المال، والموارد البشرية – بهدف تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية دون التأثير على جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة، يعتبر تحسين العمليات الداخلية وتبسيط سلاسل التوريد عوامل حاسمة في تعزيز الكفاءة التشغيلية. (بولفراج، 2023)

كما تساهم التكنولوجيا الحديثة، مثل الأتمتة والتحليلات الكبيرة، في تمكين المؤسسات من تحسين أداء عملياتها بشكل ديناميكي ومستمر من خلال تحقيق الكفاءة التشغيلية، يمكن للشركات تعزيز قدرتها على تقديم قيمة أكبر للعملاء، تحسين العائد على الاستثمار، والاستجابة بسرعة للتغيرات في البيئة الخارجية، مما يضمن استدامة الأعمال على المدى البعيد.

1.2.2 تعريف الكفاءة التشغيلية:

تُعرف بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد وهي تعني تحسين جميع جوانب العمل الداخلي، بدءاً من الإنتاج إلى الخدمات اللوجستية وإدارة الوقت، بهدف تقليل الهدر وزيادة الفعالية يتم قياس الكفاءة التشغيلية من خلال مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التشغيلية بجودة عالية وفي إطار زمني قصير، مع استخدام أقل قدر من التكاليف المادية والبشرية. (كسراوي، 2022)

كما تشير الكفاءة التشغيلية إلى القدرة على تحقيق التوازن بين الجودة والتكلفة والسرعة حيث يعتمد هذا المفهوم على تحسين أداء العمليات الرئيسية وتبسيط المهام، مع ضمان تقديم منتجات وخدمات تلبي توقعات العملاء النجاح في تحقيق الكفاءة التشغيلية يؤدي إلى تعزيز الربحية وتحسين القدرة

التنافسية، حيث تتمكن الشركات من تقديم منتجات أو خدمات بأسعار أقل وجودة عالية وفي وقت أسرع.)
(مصطفى، 2019)

والكفاءة التشغيلية تشمل أيضًا استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين الأداء، مثل الأتمتة والذكاء الاصطناعي، والتي تساعد في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة الإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تشمل تحسين مهارات الموظفين وتدريبهم على استخدام الأدوات والأنظمة الحديثة بشكل فعال لتحقيق الكفاءة التشغيلية لا يتطلب فقط تحسين العمليات الفردية، بل أيضًا تعزيز التكامل بين مختلف أقسام المؤسسة لضمان تدفق سلس ومستمر للعمليات. (الجهي، 2023)

ومما سبق نجد أن الكفاءة التشغيلية ليست هدفًا ثابتًا، بل عملية مستمرة تهدف إلى التحسين الدائم لممارسات العمل الداخلية، كلما زادت المؤسسة من كفاءتها التشغيلية، كلما تمكنت من مواجهة التحديات الاقتصادية والتغيرات في الأسواق بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما يعزز استدامة الأعمال على المدى الطويل. (غدير، 2024)

2.2.2 مكونات الكفاءة التشغيلية:

تعتمد الكفاءة التشغيلية على عدة مكونات رئيسية تعمل معًا لتحقيق أفضل أداء ممكن للمؤسسة من خلال تحسين استغلال الموارد وتقليل التكاليف دون التأثير على الجودة هذه المكونات تتكامل فيما بينها لضمان تحقيق الكفاءة التشغيلية بشكل مستدام وفعال، فيما يلي مكونات الكفاءة التشغيلية بالتفصيل: (مهنا، 2022)

1) تحسين العمليات:

تحسين العمليات هو المكون الأساسي في الكفاءة التشغيلية، حيث يركز على تبسيط الإجراءات وتقليل الخطوات غير الضرورية في الأنشطة اليومية للمؤسسة يتم ذلك من خلال تحليل العمليات الحالية وتحديد المناطق التي يمكن تحسينها لتسريع الأداء وتقليل التكاليف تشمل هذه الجهود إعادة هندسة العمليات، واستخدام منهجيات مثل Lean و Six Sigma للتخلص من الهدر والعيوب وتحسين تدفق العمل

الهدف الأساسي هو تحقيق تدفق سلس ومستمر للعمليات وزيادة الإنتاجية دون زيادة في الموارد المستخدمة.

(2) إدارة الموارد:

تشير إدارة الموارد إلى الاستخدام الأمثل للموارد المادية، البشرية، والمالية لتحقيق الأهداف بأقل تكلفة وجهد ممكن يشمل ذلك تحسين استخدام المواد الخام، إدارة المخزون بكفاءة، وضمان توزيع العمل بطريقة تزيد من إنتاجية الموظفين، بالإضافة إلى ذلك، تحسين استخدام الأصول مثل الآلات والتجهيزات يساعد في تقليل الأعطال وتقليل تكاليف الصيانة، مما يساهم بشكل كبير في تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال إدارة الموارد بشكل فعال، يمكن تقليل الهدر وزيادة قيمة الإنتاج.

(3) التكنولوجيا والأتمتة :

التكنولوجيا تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات الروتينية وتقليل التدخل البشري، الأتمتة تساهم في تسريع العمليات وتقليل الأخطاء البشرية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف، على سبيل المثال، يمكن استخدام نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) لإدارة العمليات المالية والتشغيلية بشكل أكثر فعالية، واستخدام الروبوتات في العمليات التصنيعية لتحسين الدقة والسرعة، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين التواصل الداخلي وتحليل البيانات لاتخاذ قرارات مستندة إلى معلومات دقيقة.

(4) إدارة الجودة:

إدارة الجودة تلعب دورًا كبيرًا في ضمان أن العمليات التشغيلية تحقق النتائج المطلوبة دون الحاجة إلى إعادة العمل أو إصلاح الأخطاء، يشمل هذا المكون مراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج أو تقديم الخدمة لضمان تلبية المعايير المطلوبة استخدام أدوات مثل التحكم في الجودة والتقييم المستمر يساعد في تحديد المشاكل قبل تفاقمها وضمان أن كل منتج أو خدمة تلي توقعات العملاء تحسين

الجودة يؤدي إلى تقليل التكاليف الناتجة عن الأخطاء أو العيوب، مما يعزز الكفاءة التشغيلية. (غدير، 2024)

(5) إدارة الوقت:

الوقت هو مورد ثمين في أي مؤسسة، وإدارته بكفاءة تؤثر بشكل مباشر على الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين إدارة الوقت، يمكن للمؤسسات تحقيق أقصى استفادة من ساعات العمل المتاحة وتقليل فترات الانتظار أو التأخير غير الضروري، تُستخدم تقنيات مثل جدولة المهام وتحليل التدفق الزمني لضمان أن العمليات تجري في الوقت المحدد دون تأخير، تساعد إدارة الوقت الفعالة في تقليل التكلفة وزيادة الإنتاجية من خلال تسريع تنفيذ العمليات وتحسين استخدام ساعات العمل.

(6) التواصل الفعال:

التواصل الجيد بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة يلعب دورًا محوريًا في تحقيق الكفاءة التشغيلية إذا كانت الأقسام تعمل في عزلة دون تنسيق جيد، قد تحدث تأخيرات أو ارتباكات في العمليات، لذلك التواصل الفعال يساعد في تحسين تدفق المعلومات وتجنب تكرار الجهود أو الأخطاء استخدام تقنيات التواصل الحديثة مثل البريد الإلكتروني الفوري وأنظمة الاجتماعات الافتراضية يساهم في تسريع اتخاذ القرارات وتسهيل التعاون بين الفرق المختلفة، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة العامة للمؤسسة.

(7) تحليل البيانات:

تحليل البيانات هو عنصر أساسي في اتخاذ قرارات مستنيرة تدعم الكفاءة التشغيلية من خلال جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالأداء التشغيلي، يمكن للمؤسسات تحديد الاتجاهات، وفهم الأنماط، وتوقع المشكلات المستقبلية، على سبيل المثال، تحليل البيانات المتعلقة بالإنتاج يساعد في تحديد نقاط الضعف في العملية الإنتاجية ويقترح تحسينات محتملة، كما أن تحليل البيانات المالية يمكن أن يساهم في تحسين إدارة التكاليف وزيادة الربحية الاستفادة من أدوات التحليل مثل البيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي يمكن أن يرفع من مستوى الكفاءة ويحقق تحسينات كبيرة في الأداء. (القصري، 2024)

(8) إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر هي مكون آخر هام يؤثر على الكفاءة التشغيلية يجب على المؤسسات تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية المحتملة واتخاذ الإجراءات الوقائية لتقليل تأثيرها على الأداء، على سبيل المثال، يمكن أن تشمل المخاطر التشغيلية تعطل المعدات، نقص المواد الخام، أو تغييرات في التشريعات إدارة المخاطر تعتمد على الاستباقية والقدرة على التكيف مع التحديات المختلفة، وبالتالي تقليل تعطل العمليات وتحسين استمرارية الأعمال.

(9) التدريب وتنمية المهارات:

الموظفون هم أحد أهم الموارد في أي مؤسسة، وإعدادهم بشكل جيد يساهم بشكل مباشر في الكفاءة التشغيلية من خلال تقديم برامج تدريب مستمرة وتنمية مهارات العاملين، يمكن تحسين الإنتاجية وزيادة كفاءتهم في تنفيذ المهام يشمل هذا التدريب على أحدث التقنيات والأنظمة، بالإضافة إلى تعزيز مهارات القيادة والتواصل تحسين كفاءة الموظفين يساهم في تقليل الأخطاء وزيادة جودة العمل، مما يعزز الكفاءة التشغيلية بشكل شامل.

(10) الابتكار والتحسين المستمر:

الابتكار يعد مكوناً أساسياً في تعزيز الكفاءة التشغيلية، حيث يساعد على تطوير طرق جديدة وأكثر فعالية لتنفيذ العمليات، تبني ثقافة التحسين المستمر، حيث يتم تشجيع العاملين على البحث عن طرق لتحسين الأداء وتقليل الهدر، يعزز القدرة التنافسية ويضمن استمرارية التحسينات في الكفاءة الابتكار يشمل استخدام تكنولوجيا جديدة، تحسين استراتيجيات العمل، وخلق بيئة عمل تفاعلية تحفز على التفكير الإبداعي. (مراد، 2021)

تتكون الكفاءة التشغيلية من مجموعة متنوعة من المكونات التي تتكامل لتحسين أداء المؤسسة من خلال تحسين العمليات، إدارة الموارد بفعالية، تبني التكنولوجيا، تحسين إدارة الوقت والجودة، وتحليل البيانات بشكل دوري، يمكن للمؤسسات تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية هذه المكونات

تساعد في تعزيز الإنتاجية، تقليل التكاليف، وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات، مما يعزز من استدامة ونجاح المؤسسة في الأسواق المتغيرة.

3.2.2 أهمية الكفاءة التشغيلية:

الكفاءة التشغيلية تلعب دورًا حاسمًا في نجاح واستدامة أي مؤسسة، حيث تساهم بشكل مباشر في تعزيز الأداء العام وتحقيق الأهداف الاستراتيجية من أبرز جوانب أهمية الكفاءة التشغيلية هي قدرتها على تقليل التكاليف من خلال تحسين استخدام الموارد المتاحة، سواء كانت بشرية أو مادية، تستطيع المؤسسة تقليل الهدر وزيادة الإنتاجية بنفس الموارد أو بأقل تكلفة ممكنة هذا التخفيض في النفقات يؤدي إلى زيادة هامش الربح ويساعد المؤسسة على تحقيق أداء مالي أفضل، مما يمنحها مرونة أكبر في التعامل مع تحديات السوق وتخصيص المزيد من الأموال للاستثمار في الابتكار والنمو. (محمد، 2023)

إلى جانب ذلك، تسهم الكفاءة التشغيلية في تحسين جودة المنتجات والخدمات عندما تكون العمليات التشغيلية مُحسَّنة، يتم تقليل الأخطاء والعيوب، مما يعني أن المؤسسة قادرة على تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة أعلى وهذا يعزز من رضا العملاء وولائهم، ويؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة في السوق المؤسسات التي تتمتع بكفاءة تشغيلية عالية تتمكن من تلبية توقعات العملاء بشكل مستمر، وهو ما يعزز من تنافسيتها ويزيد من قدرتها على الاحتفاظ بحصتها في السوق أو توسيعها.

علاوة على ذلك، الكفاءة التشغيلية تسهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة في الأسواق العالمية في بيئة الأعمال التي تشهد تنافسًا متزايدًا، تكون المؤسسات التي تستطيع تشغيل عملياتها بكفاءة أعلى هي الأكثر قدرة على تقديم منتجاتها أو خدماتها بأسعار تنافسية دون التضحية بالجودة هذا يجعلها أكثر جاذبية للعملاء مقارنة بمنافسيها الذين قد يعانون من تكاليف تشغيلية أعلى القدرة على تقديم قيمة أكبر للعملاء من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية يجعل المؤسسة أكثر مرونة في التسعير، مما يمنحها ميزة تنافسية قوية في الأسواق المحلية والدولية. (مجلي، 2023)

وأخيرًا، تسهم الكفاءة التشغيلية في تحسين استدامة الأعمال على المدى الطويل مع تحسين العمليات وتقليل الهدر في الموارد، تكون المؤسسة في وضع أفضل لتحمل الضغوط الاقتصادية والتغيرات في السوق، كما أنها قادرة على تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية للاستثمار في مجالات جديدة، مثل تطوير المنتجات أو الدخول إلى أسواق جديدة هذا النوع من الاستدامة التشغيلية يتيح للمؤسسة ليس فقط البقاء في السوق، بل النمو والتوسع على المدى الطويل، مع تعزيز قدرتها على مواجهة المخاطر والتحديات الاقتصادية.

4.2.2 أبعاد الكفاءة التشغيلية:

الكفاءة التشغيلية تُبنى على عدة أبعاد أساسية تساعد في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة هذه الأبعاد متكاملة وتعمل معًا لضمان الاستخدام الأمثل للموارد وتقليل التكاليف مع الحفاظ على جودة المنتجات أو الخدمات فيما يلي أبعاد الكفاءة التشغيلية بالتفصيل:(غدير، 2024)

(1) البعد المالي:

البعد المالي هو عنصر أساسي في الكفاءة التشغيلية، حيث يركز على تقليل التكاليف وزيادة الربحية من خلال تحسين استخدام الموارد تحقيق الكفاءة المالية يعني تنفيذ العمليات بتكلفة أقل دون التأثير على الجودة، مما يؤدي إلى تحسين هامش الربح، تساهم الإدارة الفعالة للتكاليف والموارد في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، خاصة في الأسواق التي تعتمد على القدرة على تقديم منتجات أو خدمات بأسعار تنافسية.

(2) البعد الزمني:

الزمن هو مورد مهم في أي عملية تشغيلية، وإدارته بفعالية تساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية يشمل البعد الزمني تحسين تدفق العمل وتقليل فترات الانتظار أو التأخير في العمليات، استخدام تقنيات

مثل الجدولة الفعالة وتحليل تدفق العمل يساعد في تسريع العمليات وتقليل الزمن المستغرق لإتمام المهام، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وزيادة سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق.

(3) البعد التقني:

التكنولوجيا تلعب دوراً رئيسياً في تحقيق الكفاءة التشغيلية من خلال الأتمتة واستخدام الأدوات الحديثة لتحسين العمليات البعد التقني يشمل تحسين النظم والآليات المستخدمة في العمليات التشغيلية لتحقيق أداء أعلى بتكلفة أقل الأتمتة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي تساعد في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة الإنتاجية، كما تساهم في تحسين القدرة على معالجة البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات مستنيرة تعزز الكفاءة. (محمد، 2023)

(4) البعد البشري:

العامل البشري هو أساس النجاح في أي مؤسسة، وإدارة الموارد البشرية بشكل فعال يعتبر بُعداً حيوياً في الكفاءة التشغيلية يشمل هذا البعد تحسين كفاءة الموظفين من خلال التدريب المستمر وتنمية المهارات، وتحفيزهم على أداء مهامهم بأقصى قدر من الإنتاجية الإدارة الجيدة للموارد البشرية تعني توزيع العمل بشكل متوازن واستغلال المهارات المتاحة لتحسين الأداء وتقليل الهدر في الجهد والوقت.

(5) البعد التنظيمي:

البعد التنظيمي يرتبط بكيفية تنظيم العمليات داخل المؤسسة لضمان تدفق سلس للأنشطة وتحقيق أعلى مستوى من التنسيق بين الأقسام المختلفة، تحسين الكفاءة التنظيمية يتطلب تبسيط الهياكل الإدارية وتوضيح الأدوار والمسؤوليات، مما يساعد على تقليل الازدواجية والتداخل في المهام كما أن التنظيم الجيد يساهم في تحسين التواصل بين الأقسام والفرق، مما يزيد من الفعالية التشغيلية ويقلل من الفاقد الزمني والجهد.

(6) البعد البيئي:

الكفاءة التشغيلية تشمل أيضاً البعد البيئي، حيث أصبحت المؤسسات أكثر وعياً بضرورة تبني ممارسات مستدامة في عملياتها. إدارة الموارد بشكل يحد من التأثير البيئي، مثل تقليل استهلاك الطاقة والمواد الخام، وإعادة التدوير، وتحسين كفاءة استهلاك المياه، تساهم في تحقيق الكفاءة التشغيلية بشكل أكثر استدامة. المؤسسات التي تدمج الاستدامة البيئية في استراتيجياتها التشغيلية تتمتع بمزايا تنافسية، حيث يتزايد الطلب على الممارسات البيئية المسؤولة.

(7) البعد المتعلق بالجودة:

الحفاظ على الجودة هو بُعد آخر مهم في الكفاءة التشغيلية، حيث تساهم مراقبة الجودة في كل مرحلة من مراحل العمليات في تقليل الهدر الناتج عن العيوب والأخطاء وتحقيق الكفاءة في الجودة. يتطلب وجود أنظمة رقابة وتقييم مستمرة لضمان أن المنتجات أو الخدمات تلبى المعايير المحددة لتحسين الجودة. يساهم في تعزيز رضا العملاء وتقليل تكاليف الإصلاح أو إعادة العمل، مما يزيد من الكفاءة الإجمالية.

الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة

مقدمة

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية وذلك من خلال التعرف على منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وحساب الصدق والثبات لأداة الدراسة

1.3 المنهجية وطرق البحث:

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل مدى تأثير إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام والآثار المترتبة على نجاح هذه الإدارة وتأثيرها على تحقيق الكفاءة، وسيتم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة إلى مديري ومسؤولي إدارة الأزمات في المحطة، ويتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المصممة لقياس جوانب إدارة الأزمات مثل: الوعي الذاتي، تقييم المخاطر، وتحديدتها والاستجابة للطوارئ، كما سيتم تحليل البيانات الكمية باستخدام البرامج الإحصائية لتحديد العلاقات والأنماط بين إدارة المخاطر وتحقيق كفاءة تشغيلية.

علاوة على ذلك سيتم استخدام المنهج النوعي للاستكشاف التفصيلي من مديري الأزمات وفرق إدارة الأزمات لتصوراتهم وتجاربهم حولها في تحقيق نجاح إدارة الأزمات في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، وسيتم تحليل البيانات النوعية باستخدام تحليل المحتوى لاستخراج الموضوعات الرئيسية والفهم العميق لتجارب المشاركين.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم تطبيق دراسة حالة مفصلة لتحليل كيفية تطبيق إدارة الأزمة في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام، وسيتم مراجعة الوثائق والتقارير الرسمية المتعلقة بهذه الأزمة ودراسة الاستراتيجيات والإجراءات التي اتبعتها الإدارة لإدارة الأزمة بشكل فعال، مما يتيح فهماً عملياً لكيفية تأثير هذه الممارسات النظرية على الواقع العملي.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية ونظرا لصعوبة إجراء الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة فقد قامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة من خلال نشر الرابط الخاص بالاستبيان على كافة مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 400 فرد وهم الذين أجابوا على اسئلة استمارة الاستبيان.

3.3 مصادر جمع البيانات

- المصادر الثانوية: وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.
- المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

4.3 أداة الدراسة:

جاء التركيز في الدراسة الحالية على جمع البيانات عبر استخدام أداة الاستبيان الإلكتروني وذلك من خلال تطبيق نماذج جوجل أو (جوجل فورم) وتشمل استمارة الاستبيان التي تم تصميمها قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة بـ: النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة والمتمثلة في متغير إدارة المخاطر وتشمل أربع ابعاد (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) وذلك بمجموع 34 فقرة ومتغير الكفاءة التشغيلية ويشمل 15 فقرة.

وكانت جميع الأسئلة الواردة في استمارة الاستبيان تمت صياغتها لتخضع لمقياس ليكرت الخماسي والتي تشمل (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وقد قامت الدراسة بتقسيم اتجاه موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة إلى مستويات من خلال تطبيق ما يلي:

$$\text{مدي المقياس} = \text{أعلى رقم في المقياس (5)} - \text{أقل رقم في المقياس (1)} = 4$$

$$\text{مدي المستوي} = \text{مدي المقياس} / \text{عدد المستويات (5)} = 0.80$$

جدول (1) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة

الدرجة	المستوي
1 – 1.79	منخفضة جدا
1.80 – 2.59	منخفضة
2.60 – 3.39	متوسطة
3.40 – 4.19	مرتفعة
4.20 – 5.00	مرتفعة جدا

5.3 المعالجة الإحصائية للبيانات:

تشمل هذه الخطوة ما يأتي من بعد جمع بيانات الدراسة التي سوف يتم طرحها للمعالجة الإحصائية، وهو ما يتضمن إدخالها على الحاسب الآلي ببرنامج الإحصاء الأبرز SPSS لتحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كما يلي:

- معامل الفاكرونباخ لحساب مستوي ثبات أداة الدراسة
- معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوي الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوي استجابة افراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة
- معادلة الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة

6.3 صدق أداة الدراسة

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوي التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة وجاءت النتائج كما يلي:

1.6.3 المحور الأول: إدارة المخاطر

جدول (2) معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
تحديد المخاطر			
1	يتوفر في محطة الفحص الفني كادر متخصص لتحديد المخاطر التي من الممكن أن تحدث	0.732**	0.000
2	يتم دراسة مواصفات وشروط المركبات بشكل دقيق لتحديد المخاطر التي من الممكن أن تواجهها.	0.688**	0.000

3	تعمل محطة الفحص الفني على تصنيف المخاطر إلى فئات.	0.770**	0.000
4	تسعى محطة الفحص الفني إلى تحديد مصادر المخاطر المحتملة.	0.734**	0.000
5	تمتلك محطة الفحص الفني القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة،	0.680**	0.000
6	تحدد محطة الفحص الفني المخاطر بناء على تجارب مماثلة	0.620**	0.000
7	تستعين محطة الفحص الفني بالخبراء لتحديد المخاطر.	0.676**	0.000
8	تقوم محطة الفحص الفني بإجراء عملية العصف الذهني لتحديد المخاطر.	0.726**	0.000
9	تحدد محطة الفحص الفني المخاطر بالرجوع إلى سجلات البيانات التاريخية للمخاطر	0.782**	0.000
تقييم المخاطر			
10	يتوفر كادر متخصص في محطة الفحص الفني لتقييم المخاطر من حيث درجة احتمالية حدوثها	0.608**	0.000
11	تحدد محطة الفحص الفني الخسائر المحتملة عند حدوث المخاطر.	0.682**	0.000
12	تحدد محطة الفحص الفني نسبة تكرار حدوث المخاطر	0.696**	0.000
13	تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام التقييم النوعي	0.715**	0.000
14	تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام التقييم الكمي (النهج الإحصائي).	0.624**	0.000
15	تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام النهج التحليلي	0.689**	0.000

16	0.706**	0.000	تساعد عملية تقييم المخاطر محطة الفحص الفني على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر
الاستجابة للطوارئ			
17	0.721**	0.000	يساعد تصنيف المخاطر إلى فئات رئيسية على تحديد طرق الاستجابة المناسبة لكل فئة.
18	0.725**	0.000	يساعد التعرف على طبيعة المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
19	0.743**	0.000	يساعد التعرف على مصادر المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
20	0.709**	0.000	تعطي محطة الفحص الفني الأولوية في التعامل مع المخاطر المهمة والتي بسبب حدوثها خسائر كبيرة
21	0.648**	0.000	تتقبل محطة الفحص الفني المخاطر البسيطة والطبيعية ذات التأثير القليل
22	0.736**	0.000	تعمل محطة الفحص الفني على التقليل من المخاطر من خلال إيجاد حلول بديلة تقلل من نسبة المخاطرة
23	0.759**	0.000	تعمل محطة الفحص الفني على مشاركة المخاطرين الأطراف المستفيدة
24	0.574**	0.000	تقوم محطة الفحص الفني بتحويل المخاطر إلى طرف خارجي
25	0.780**	0.000	يتوفر في محطة الفحص الفني فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
مراقبة المخاطر			

26	0.669**	0.000	يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.
27	0.801**	0.000	تعمل محطة الفحص الفني على تحديد مدى فعالية وكفاءة طرق مراقبة المخاطر للتعامل معها.
28	0.795**	0.000	تعمل محطة الفحص الفني على ملاحظة التغييرات في البيئة المحيطة
29	0.739**	0.000	تعمل محطة الفحص الفني على مراقبة أي مخاطر جديدة ممكن أن تحدث
30	0.783**	0.000	تعمل محطة الفحص الفني على القيام بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري.
31	0.792**	0.000	تخضع محطة الفحص الفني لمراجعات معايير وسياسات الأداء المطلوب لضمان مراقبة المخاطر المحتملة.
32	0.760**	0.000	تعد محطة الفحص الفني التقارير الدورية الخاصة بمراقبة المخاطر وهيكلتها.
33	0.713**	0.000	تعيد محطة الفحص الفني تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغيير.
34	0.608**	0.000	تقوم محطة الفحص الفني بتعديل الأهداف من حيث التكلفة والمدة والجودة لتناسب تقييم المخاطر الجديدة.

** ذات دلالة احصائية عند 0.01

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور إدارة المخاطر كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور إدارة المخاطر تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

2.6.3 المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية

جدول (3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني

الفقرة	قيمة معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
تسهم الكفاءة التشغيلية في إتخاذ القرارات التنفيذية والتشغيلية داخل محطة الفحص الفني	0.720**	0.000
تسهم الكفاءة التشغيلية في رفع كفاءة أداء محطة الفحص الفني	0.719**	0.000
تساعد الكفاءة التشغيلية في تطوير أعمال محطة الفحص الفني	0.728**	0.000
تسهم الكفاءة التشغيلية في إكساب العاملين في محطة الفحص الفني لمهارات، تساعد في تحسين الأداء	0.807**	0.000
تساعد الكفاءة التشغيلية في تطوير قدرات محطة الفحص الفني على التخطيط السليم الذي يساعد في تحقيق أعلى معدلات إنتاجية ممكنة	0.750**	0.000
تساعد الكفاءة التشغيلية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل محطة الفحص الفني	0.559**	0.000
تسهم الكفاءة التشغيلية في تطوير مستوى الأداء الإداري داخل محطة الفحص الفني	0.816**	0.000
تسهم الكفاءة التشغيلية في وضع أهداف واضحة قابلة للتنفيذ خلال فترة زمنية محددة	0.604**	0.000
تسهم الكفاءة التشغيلية في تحسين كافة العمليات الإدارية التي تتم داخل محطة الفحص الفني	0.723**	0.000

0.000	0.805**	تسهم الكفاءة التشغيلية في تخفيض التكاليف داخل محطة الفحص الفني
0.000	0.698**	تسهم الكفاءة التشغيلية في تطوير أفكار العاملين في محطة الفحص الفني
0.000	0.820**	تسهم الكفاءة التشغيلية في زيادة حوافز ومرتبات العاملين في محطة الفحص الفني
0.000	0.803**	تساعد الكفاءة التشغيلية في زيادة قدرة محطة الفحص الفني على مواجهة وحل الكثير من المشكلات
0.000	0.763**	تساعد الكفاءة التشغيلية على تقليل المخاطر التي تتعرض لها محطة الفحص الفني
0.000	0.808**	تزيد الكفاءة التشغيلية من قدرة محطة الفحص الفني على التأقلم مع كافة التغيرات

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور الكفاءة التشغيلية كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور الكفاءة التشغيلية تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

7.3 ثبات أداة الدراسة

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان وكانت النتائج كما يلي:

جدول (4) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

المحاور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
إدارة المخاطر	0.970	34
الكفاءة التشغيلية	0.941	15
إجمالي استمارة الاستبيان	0.980	49

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha وهي أكبر من 0.7 لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان وارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام الأداة لغرض الدراسة.

الفصل الرابع: تحليل النتائج

مقدمة

سوف نتناول في هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة من خلال تحليل استمارة الاستبيان والتعرف على خصائص عينة الدراسة وتحليل محاور الدراسة واختبار فروض الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج وتوصيات للدراسة.

1.4 أولاً: خصائص عينة الدراسة

جدول (5) توزيع عينة الدراسة وفقاً لخصائصها

الخاصية	الفئات	العدد	%
الجنس	ذكر	375	93.75
	أنثى	25	6.25
العمر	30 سنة فأقل	60	15
	31 – 40 سنة	136	34
	41 – 50 سنة	192	48
	51 فأكثر	12	3
	دبلوم	94	23.5
التحصيل العلمي	شهادة ثانوية	96	24
	مؤهل جامعي	188	47
	دراسات عليا	22	5.5
	5 سنوات فأقل	80	20
عدد سنوات الخبرة	6 – 15 سنة	140	35

36	144	16 – 25 سنة	المسمى الوظيفي
9	36	أكثر من 25 سنة	
5	20	مدير	
5.5	22	نائب مدير	
21	84	رئيس قسم	
68.5	274	موظف	

2.4 ثانيا: تحليل استمارة الاستبيان

1.2.4 المحور الأول: إدارة المخاطر

1- تحديد المخاطر

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات تحديد

المخاطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يتوفر في محطة الفحص الفني كادر متخصص لتحديد المخاطر التي من الممكن أن تحدث	4.140	1.001	1	مرتفع
يتم دراسة مواصفات وشروط المركبات بشكل دقيق لتحديد المخاطر التي من الممكن أن تواجهها.	4.050	1.145	2	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على تصنيف المخاطر إلى فئات.	4.010	1.006	4	مرتفع

مرتفع	3	1.011	4.020	تسعى محطة الفحص الفني إلى تحديد مصادر المخاطر المحتملة .
مرتفع	6	0.876	3.930	تمتلك محطة الفحص الفني القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة،
مرتفع	8	1.034	3.880	تحدد محطة الفحص الفني المخاطر بناء على تجارب مماثلة
مرتفع	5	0.991	3.980	تتسعين محطة الفحص الفني بالخبراء لتحديد المخاطر.
مرتفع	9	0.981	3.800	تقوم محطة الفحص الفني بإجراء عملية العصف الذهني لتحديد المخاطر.
مرتفع	7	1.047	3.920	تحدد محطة الفحص الفني المخاطر بالرجوع إلى سجلات البيانات التاريخية للمخاطر
مرتفع		1.010	3.970	المتوسط

تم ترتيب عبارات تحديد المخاطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يتوفر في محطة الفحص الفني كادر متخصص لتحديد المخاطر التي من الممكن أن تحدث) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.140 وانحراف معياري 1.001 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تقوم محطة الفحص الفني بإجراء عملية العصف الذهني لتحديد المخاطر) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.800 وانحراف معياري 0.981 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات تحديد المخاطر تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع من القدرة على تحديد المخاطر كأحد ابعاد إدارة المخاطر من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات تحديد المخاطر 3.970 بانحراف معياري 1.010

2- تقييم المخاطر

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات تقييم

المخاطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يتوفر كادر متخصص في محطة الفحص الفني لتقييم المخاطر من حيث درجة احتمالية حدوثها	4.050	1.005	2	مرتفع
تحدد محطة الفحص الفني الخسائر المحتملة عند حدوث المخاطر.	3.900	1.016	5	مرتفع
تحدد محطة الفحص الفني نسبة تكرار حدوث المخاطر	3.910	0.972	4	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام التقييم النوعي	3.910	0.885	3	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام التقييم الكمي (النهج الإحصائي).	3.860	0.873	6	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام النهج التحليلي	3.720	1.012	7	مرتفع
تساعد عملية تقييم المخاطر محطة الفحص الفني على اتخاذ القرار المناسب حول	4.060	0.969	1	مرتفع

			الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر
المتوسط	3.916	0.962	مرتفع

تم ترتيب عبارات تقييم المخاطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تساعد عملية تقييم المخاطر محطة الفحص الفني على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.060 وانحراف معياري 0.969 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام النهج التحليلي) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.720 وانحراف معياري 1.012 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات تقييم المخاطر تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع من القدرة على تقييم المخاطر كأحد أبعاد إدارة المخاطر من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات تقييم المخاطر 3.916 بانحراف معياري 0.962

3- الاستجابة للطوارئ

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الاستجابة

للطوارئ

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يساعد تصنيف المخاطر إلى فئات رئيسية على تحديد طرق الاستجابة المناسبة لكل فئة.	4.090	0.940	2	مرتفع
يساعد التعرف على طبيعة المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها	4.020	0.895	3	مرتفع

مرتفع	4	0.945	4.010	يساعد التعرف على مصادر المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
مرتفع	5	1.034	3.950	تعطي محطة الفحص الفني الأولوية في التعامل مع المخاطر المهمة والتي بسبب حدوثها خسائر كبيرة
مرتفع	8	1.008	3.870	تتقبل محطة الفحص الفني المخاطر البسيطة والطبيعية ذات التأثير القليل
مرتفع	1	0.874	4.090	تعمل محطة الفحص الفني على التقليل من المخاطر من خلال إيجاد حلول بديلة تقلل من نسبة المخاطرة
مرتفع	6	1.095	3.940	تعمل محطة الفحص الفني على مشاركة المخاطر بين الأطراف المستفيدة
مرتفع	7	0.982	3.910	تقوم محطة الفحص الفني بتحويل المخاطر إلى طرف خارجي
مرتفع	9	1.037	3.870	يتوفر في محطة الفحص الفني فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
مرتفع		0.979	3.972	المتوسط

تم ترتيب عبارات الاستجابة للطوارئ من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تعمل محطة الفحص الفني على التقليل من المخاطر من خلال إيجاد حلول بديلة تقلل من نسبة المخاطرة) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.090 وانحراف معياري 0.874 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (يتوفر في محطة الفحص الفني فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها) هي أقل العبارات أهمية بقيمة

3.870 وانحراف معياري 1.0411.037 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات الاستجابة للمخاطر تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع من القدرة على الاستجابة للطوارئ كأحد ابعاد إدارة المخاطر من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الاستجابة للطوارئ 3.972 بانحراف معيار 0.979

4- مراقبة المخاطر

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات مراقبة

المخاطر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.	3.980	1.050	4	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على تحديد مدى فعالية وكفاءة طرق مراقبة المخاطر للتعامل معها.	3.900	1.016	6	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على ملاحظة التغيرات في البيئة المحيطة	3.890	1.020	7	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على مراقبة أي مخاطر جديدة ممكن أن تحدث	4.010	0.844	2	مرتفع
تعمل محطة الفحص الفني على القيام بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري.	3.890	1.040	8	مرتفع

مرتفع	5	0.905	3.940	تخضع محطة الفحص الفني لمراجعات معايير وسياسات الأداء المطلوب لضمان مراقبة المخاطر المحتملة.
مرتفع	9	0.957	3.870	تعد محطة الفحص الفني التقارير الدورية الخاصة بمراقبة المخاطر وهيكلتها.
مرتفع	3	0.929	4.000	تعيد محطة الفحص الفني تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغيير.
مرتفع	1	0.792	4.070	تقوم محطة الفحص الفني بتعديل الاهداف من حيث التكلفة والمدة والجودة لتناسب تقييم المخاطر الجديدة.
مرتفع		0.950	3.950	المتوسط

تم ترتيب عبارات مراقبة المخاطر من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تقوم محطة الفحص الفني بتعديل الاهداف من حيث التكلفة والمدة والجودة لتناسب تقييم المخاطر الجديدة) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.070 وانحراف معياري 0.792 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تعد محطة الفحص الفني التقارير الدورية الخاصة بمراقبة المخاطر وهيكلتها) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.870 وانحراف معياري 0.957 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات مراقبة المخاطر تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع من القدرة على مراقبة المخاطر كأحد ابعاد إدارة المخاطر من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات مراقبة المخاطر 3.950 بانحراف معياري 0.950

مما سبق يتبين وجود مستوى مرتفع من القدرة على إدارة المخاطر في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالملكة العربية السعودية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور إدارة المخاطر 3.954 بانحراف معياري 0.976

2.2.4 المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية

جدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الكفاءة

التشغيلية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
تسهم الكفاءة التشغيلية في إتخاذ القرارات التنفيذية والتشغيلية داخل محطة الفحص الفني	3.870	1.018	10	مرتفع
تسهم الكفاءة التشغيلية في رفع كفاءة أداء محطة الفحص الفني	4.000	0.884	3	مرتفع
تساعد الكفاءة التشغيلية في تطوير أعمال محطة الفحص الفني	3.920	0.946	5	مرتفع
تسهم الكفاءة التشغيلية في إكساب العاملين في محطة الفحص الفني لمهارات، تساعد في تحسين الأداء	3.790	1.072	13	مرتفع
تساعد الكفاءة التشغيلية في تطوير قدرات محطة الفحص الفني على التخطيط السليم الذي يساعد في تحقيق أعلى معدلات إنتاجية ممكنة	3.630	1.165	14	مرتفع
تساعد الكفاءة التشغيلية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل محطة الفحص الفني	3.810	1.057	12	مرتفع

مرتفع	12	1.057	3.810	تسهم الكفاءة التشغيلية في تطوير مستوى الأداء الإداري داخل محطة الفحص الفني
مرتفع	1	0.917	4.110	تسهم الكفاءة التشغيلية في وضع أهداف واضحة قابلة للتنفيذ خلال فترة زمنية محددة
مرتفع	6	1.103	3.920	تسهم الكفاءة التشغيلية في تحسين كافة العمليات الإدارية التي تتم داخل محطة الفحص الفني
مرتفع	11	1.037	3.870	تسهم الكفاءة التشغيلية في تخفيض التكاليف داخل محطة الفحص الفني
مرتفع	4	1.050	3.980	تسهم الكفاءة التشغيلية في تطوير أفكار العاملين في محطة الفحص الفني
مرتفع	7	1.016	3.900	تسهم الكفاءة التشغيلية في زيادة حوافز ومرتبات العاملين في محطة الفحص الفني
مرتفع	8	1.020	3.890	تساعد الكفاءة التشغيلية في زيادة قدرة محطة الفحص الفني على مواجهة وحل الكثير من المشكلات
مرتفع	2	0.844	4.010	تساعد الكفاءة التشغيلية على تقليل المخاطر التي تتعرض لها محطة الفحص الفني
مرتفع	9	1.040	3.890	تزيد الكفاءة التشغيلية من قدرة محطة الفحص الفني على التأقلم مع كافة التغيرات

تم ترتيب عبارات الكفاءة التشغيلية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تسهم الكفاءة التشغيلية في وضع أهداف واضحة قابلة للتنفيذ خلال فترة زمنية محددة) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.110 وانحراف معياري 0.917 وبدرجة

موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تساعد الكفاءة التشغيلية في تطوير قدرات محطة الفحص الفني على التخطيط السليم الذي يساعد في تحقيق أعلى معدلات إنتاجية ممكنة) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.630 وانحراف معياري 1.165 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات الكفاءة التشغيلية تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع من الكفاءة التشغيلية في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الكفاءة التشغيلية 3.893 بانحراف معياري 1.015

3.4 ثالثاً: اختبار فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتأثير إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام

جدول (14) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.954	0.910	**4043.769	**63.591	0.456

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

يتبين من الجدول (14) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتأثير إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام حيث كانت قيمة ($\text{Sig F} = 0.000$) وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) والكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام عند مستوى

معنوية 0.05 واتضح ان المتغير المستقل (إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ)) يفسر 91 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الكفاءة التشغيلية) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بمقدار 0.456% مما يبين عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة

➤ الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) لتحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام

جدول (15) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر تحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.898	0.806	**1652.867	**40.655	1.511

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

يتبين من الجدول (15) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) لتحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام حيث كانت قيمة ($\text{Sig F} = 0.000$) وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين تحديد المخاطر والكفاءة التشغيلية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح ان المتغير المستقل (تحديد المخاطر) يفسر 80.6 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الكفاءة التشغيلية) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على تحديد المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بمقدار 1.511% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة

➤ الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتقييم

المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام

جدول (16) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر تقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.870	0.757	**1243.015	**35.256	2.033

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

يتبين من الجدول (16) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$)

لتقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام حيث كانت قيمة

(Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود

علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين تقييم المخاطر والكفاءة التشغيلية عند مستوى معنوية

0.05 واتضح أن المتغير المستقل (تقييم المخاطر) يفسر 75.7 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع

(الكفاءة التشغيلية) وأن باقي التغيرات ترجع لمتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد

مستوى القدرة على تقييم المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني

الدوري للمركبات بالدمام بمقدار 2.033 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة

➤ الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$)

لمراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام

جدول (17) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر مراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.952	0.907	**3982.586	**62.391	1.612

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

يتبين من الجدول (17) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) لمراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام حيث كانت قيمة $(\text{Sig } F) = 0.000$ وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين مراقبة المخاطر والكفاءة التشغيلية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح ان المتغير المستقل (مراقبة المخاطر) يفسر 90.7 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الكفاءة التشغيلية) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على مراقبة المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بمقدار 1.612 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة

➤ الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) لاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام

جدول (18) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر الاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.907	0.823	**1853.491	**43.052	1.566

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

يتبين من الجدول (18) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) لاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام حيث كانت قيمة $(\text{Sig } F) = 0.000$ وهي قيمة أقل من 0.05 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة للطوارئ والكفاءة التشغيلية عند مستوى معنوية 0.05 واتضح ان المتغير المستقل (الاستجابة للطوارئ) يفسر 82.3 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الكفاءة التشغيلية) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على الاستجابة للطوارئ بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بمقدار 0.907 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات

مقدمة

سوف نتناول في هذا الفصل النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل البيانات المتعلقة بمحاور الدراسة والتي تم الحصول عليها عن طريق أداة الاستبيان المتمثلة في استمارة الاستبيان الالكتروني واختبار فروض الدراسة وكذلك يتناول الفصل مجموعة من التوصيات التي توصي بها الدراسة ومجموعة من المقترحات لدراسات وابحاث يمكن اجراؤها في المستقبل

1.5 نتائج الدراسة

- ✓ وجود مستوي مرتفع من القدرة على تحديد المخاطر كأحد ابعاد إدارة المخاطر في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات تحديد المخاطر 3.970 بانحراف معياري 1.010
- ✓ وجود مستوي مرتفع من القدرة على تقييم المخاطر كأحد ابعاد إدارة المخاطر في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات تقييم المخاطر 3.916 بانحراف معياري 0.962
- ✓ وجود مستوي مرتفع من القدرة على الاستجابة للطوارئ كأحد ابعاد إدارة المخاطر في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات الاستجابة للطوارئ 3.972 بانحراف معياري 0.979
- ✓ وجود مستوي مرتفع من القدرة على مراقبة المخاطر كأحد ابعاد إدارة المخاطر في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات مراقبة المخاطر 3.950 بانحراف معياري 0.950

✓ وجود مستوى مرتفع من القدرة على إدارة المخاطر في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور إدارة المخاطر 3.954 بانحراف معياري 0.976

✓ ارتفاع مستوى نجاح الكفاءة التشغيلية في محطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات محور نجاح المشروعات الهندسية 3.893 بانحراف معياري 1.015

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتأثير إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) والكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام عند مستوى معنوية 0.05 وتبين أن كلما ازداد مستوى إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، مراقبة المخاطر، الاستجابة للطوارئ) بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بمقدار 0.456% مما يبين عدم صحة الفرضية الرئيسية للدراسة وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة منبه وكواحله (2022) ومع نتيجة دراسة بوداود (2023) وكذلك مع نتيجة دراسة رقطي وكركار (2022) ومع نتيجة دراسة بكباطة وعدمان (2022) وكذلك مع نتيجة دراسة Derouiche, Manita & Muessig (2021) ودراسة دراسة بيلي (2023)

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لتحديد المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين تحديد المخاطر والكفاءة التشغيلية عند مستوى معنوية 0.05 وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على تحديد المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بمقدار 1.511% مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية

الاولي للدراسة

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) لتقييم المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين تقييم المخاطر والكفاءة التشغيلية عند مستوى معنوية 0.05 وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على تقييم المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بمقدار 2.033 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) لمراقبة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين مراقبة المخاطر والكفاءة التشغيلية عند مستوى معنوية 0.05 وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على مراقبة المخاطر بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بمقدار 1.612 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنويه ($\alpha \leq 0.005$) لاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة للطوارئ والكفاءة التشغيلية عند مستوى معنوية 0.05 وتبين أن كلما ازداد مستوى القدرة على الاستجابة للطوارئ بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام بمقدار 0.907 % مما يبين عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة

2.5 التوصيات

- ✓ ضرورة العمل على توفير الإمكانيات والموارد التي يمكن من خلالها تطبيق إدارة المخاطر بكفاءة وفعالية في كافة المؤسسات داخل المملكة العربية السعودية
- ✓ العمل على زيادة قدرات ومهارات العاملين على كيفية تنفيذ إدارة المخاطر من خلال لبرامج والدورات التدريبية
- ✓ العمل على توفير الموارد المالية والفنية والبشرية التي تساهم في الكفاءة التشغيلية للمؤسسات العاملة في المملكة العربية السعودية

5.3 المقترحات

- ✓ التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بإدارة المخاطر والتعرف على العوامل المؤثرة عليها وأثرها على مستويات الأداء والإنتاجية
- ✓ التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بالكفاءة التشغيلية في الشركات والتعرف على العوامل المؤثرة عليها

Abstract

This study aimed to explore the impact of risk management in its various dimensions on the operational efficiency of the periodic vehicle inspection station in Dammam, Saudi Arabia. The study focused on analysing the different aspects of risk management, including risk identification, assessment, monitoring, and emergency response, and how these factors affect the operational efficiency of the station. A descriptive-analytical approach was adopted, and data were collected using a questionnaire specifically designed for this purpose. The sample consisted of 400 employees at the vehicle inspection station, and the questionnaires were distributed to gather the necessary data. The SPSS software was used for statistical data analysis and result extraction.

The results revealed a statistically significant relationship between risk management and operational efficiency at the periodic vehicle inspection station. In other words, improving risk management through accurate identification, continuous assessment, effective monitoring, and quick emergency response can lead to enhanced operational efficiency. This, in turn, contributes to reducing operational costs by minimizing unexpected breakdowns, increasing the effectiveness of technical inspections, and preventing unplanned downtime.

Based on these findings, the study recommended strengthening the employees' risk management capabilities by providing continuous training and educational programs that enhance their ability to identify and effectively address risks. Additionally, the study emphasized the importance of developing more integrated and flexible risk management strategies, which would help achieve the highest levels of operational efficiency throughout all stages of the station's operations.

Keywords: Risk Management, Operational Efficiency, Vehicle Inspection Station, Dammam, Saudi Arabia.

المراجع

مراجع باللغة العربية:

- الأحمد، دبالا هشام حسني علي، و الرقيبات، غازي عبدالمجيد. (2020). أثر المحددات المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- ايوب، كركاطو، & قرموش داود. (2021). دور إدارة المعرفة في إدارة المخاطر للمؤسسة الاقتصادية (رسالة دكتوراه غير منشورة). الجامعة المركزية عبد الحفيظ بوسوف-ميلة.
- بكباطة، عدمان، & مريزق (مشرف). (2022). إدارة المخاطر في المشاريع العمومية (رسالة دكتوراه).
- بوداود، & خليل. (2023). استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية (رسالة دكتوراه). جامعة الجزائر3: كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير.
- بوشان، عبد القادر، دحماني، & علي. (2023). إدارة المخاطر في البنوك الاسلامية (رسالة دكتوراه). جامعة ابن خلدون-تيارت.
- بولفراخ. (2023). دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في المؤسسات الجزائرية: دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات (رسالة دكتوراه).
- بيلي، مريم آدم عمر، و داود، سناء داود ذكي. (2023). أثر كفاءة إدارة رأس المال العامل في رفع الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية على شركات المواد الأساسية المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودي. أماراباك، 13(45)، 27-51.
- الجهي، عبدالعزيز تركي شتوي، و موسى، عزت كمال عبدالله. (2023). دور كفاءة التحول الرقمي في جودة العمليات التشغيلية في المؤسسات: دراسة حالة مصرف الراجحي. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، ع13 ، 121 - 138. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1416578>

- رقطي وكركار. (2022). إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية. جامعة 80 ماي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- زغبة، طلال، ورزقية، أحلام نعيجة. (2020). قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية الجزائرية: دراسة تطبيقية خلال الفترة (2012-2017). أبحاث اقتصادية وإدارية، 14(2)، 287-3.
- شكوري، محمد فوزي سليمان، و الرايسي، نزار بن عمارة. (2023). أثر حاضنات الأعمال في قطاع التقنية على الكفاءة التشغيلية: دراسة حالة الشركات الناشئة بالمملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج14، ع4 ، 630 - 658. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1505563>
- عليوة، نشوى إبراهيم محمد. (2023). أثر التكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك التجارية المصرية باستخدام تحليل مغلف البيانات: دراسة مقارنة على البنوك المصرية عن الفترة من 2017-2022. الفكر المحاسبي، مج27، ع1 ، 27 - 76. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1394643>
- عمري، سامي. (2022). أثر رأس المال البشري على الكفاءة التشغيلية للتأمين التكافلي: دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة: ولايات الشرق نموذجاً. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، 9(2)، 172-192.
- غدير، باسم غدير، أسبر، لمى فيصل، و الجهني، كرم. (2024). تأثير نظام معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية: دراسة ميدانية في سوق هال اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج46، ع1 ، 296 - 316. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1465184>
- القحطاني، نواف ناصر حمد ال فطیح. (2023). إدارة المخاطر: المفهوم والمبادئ. مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، ع61 ، 390 - 397. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1433930>

- القصري، حسن محمد محمد حافظ. (2024). أثر الكفاءة التشغيلية على القوة المالية للبنوك المصرية: البنوك الإسلامية مقابل البنوك التجارية التقليدية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 53-82، (1)53.
- كسراوي، بولال، ناصر، & المهدي/مؤطر. (2022). دراسة إدارة المخاطر بالبنوك التجارية (رسالة دكتوراه). جامعة احمد دراية-ادرار.
- مجلي، محمود بكار عبدالتواب، حسن، أحمد عبد الوهاب، و يوسف، أحمد حسين. (2023). أثر نظام التصنيع المتجاوب على الأداء التشغيلي بالتطبيق على المنظمات الصناعية المصرية. مجلة الدراسات المالية والتجارية، ع3 ، 308 - 328. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1468688>
- محمد، محمد سيد شحاتة، و سرحان، حسين السيد حسين. (2023). دراسة اقتصادية للكفاءة التشغيلية لمصانع سكر القصب في مصر. المجلة المصرية للإقتصاد الزراعي، مج33، ع2، 440 - 457. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1484766>
- مراد، أنجي فاروق أحمد. (2021). قياس وتقدير الكفاءة التشغيلية لشركات التأمين المصرية باستخدام التحليل الحدودي التصادفي "SFA". مجلة البحوث المالية والتجارية، ع2، 834 - 899. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1150853>
- مصطفى، العرابي. (2019). تقييم الكفاءة التشغيلية للمصرف الإسلامي والمصرف التقليدي: دراسة مقارنة بين بنك البركة الجزائري وسوسيتي جنرال الجزائر باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج8، ع1 ، 559 - 577. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/942109>
- منبه، وكوالحه. (2022). إدارة المخاطر في شركات التأمين: دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA -قائمة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة 8 ماي، قائمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.

- مهنا، محمد فتحي توفيق. (2022). دور تطبيق محاسبة الإنجاز في قياس الكفاءة التشغيلية في الشركات الصناعية الفلسطينية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(16)، 105-127.
- 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>
- نصر الدين، قارة عشيرة، و حبار، عبدالرزاق. (2020). إدارة مخاطر الائتمان باستخدام: الحوكمة، معيار كفاية رأس المال، التوريد، المشتقات الائتمانية. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مج6، ع2 ، 344 - 362. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1035401>

المراجع الأجنبية:

- Bueno, L. A., Sigahi, T. F. A. C., Rampasso, I. S., Filho, W. L., & Anholon, R. (2024). Impacts of digitization on operational efficiency in the banking sector: Thematic analysis and research agenda proposal. International Journal of Information Management Data Insights, 4(1), 100230.
- Chaoqun, H., Wenxuan, S., Huizhen, J., & Wei, L. (2024). Evaluating the impact of uncertainty and risk on the operational efficiency of credit business of commercial banks in China based on dynamic network DEA and Malmquist Index Model. Heliyon, 10(1), e22850.
- Derouiche, I., Manita, R., & Muessig, A. (2021). Risk disclosure and firm operational efficiency. Annals of Operations Research, 297, 115-145.
- Fadun, O. S., & Oye, D. (2020). Impacts of operational risk management on financial performance: A case of commercial banks in Nigeria. International Journal of Finance & Banking Studies, 9(1), 22-35.

- Li, H., Lam, H. K., Ho, W., & Yeung, A. C. (2022). The impact of chief risk officer appointments on firm risk and operational efficiency. *Journal of Operations Management*, 68(3), 241-269.
- Munir, M., Jajja, M. S. S., Chatha, K. A., & Farooq, S. (2020). Supply chain risk management and operational performance: The enabling role of supply chain integration. *International Journal of Production Economics*, 227, 107667.
- Nguyen, Q. K. (2022). The impact of risk governance structure on bank risk management effectiveness: Evidence from ASEAN countries. *Heliyon*, 8.(10)
- Singh, N. P., & Hong, P. C. (2020). Impact of strategic and operational risk management practices on firm performance: An empirical investigation. *European Management Journal*, 38(5), 723-735.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263237320300347>

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر إدارة المخاطر على الكفاءة التشغيلية لمخطة الفحص

الفني الدوري للمركبات بالدمام

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم

على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم

بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع

البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- العمر ☐ من 30 سنة فأقل ☐ من 31 – 40 سنة ☐ من 41 - 50 سنة ☐ من 51 سنة فأكثر
- 3- الخبرة العملية ☐ من 5 سنوات فأقل ☐ من 6 - 15 سنة ☐ من 16 – 25 سنة ☐ أكثر من 25 سنة
- 4- التحصيل العلمي ☐ دبلوم ☐ شهادة ثانوية ☐ مؤهل جامعي ☐ دراسات عليا
- 5- المسمي الوظيفي ☐ مدير ☐ نائب مدير ☐ رئيس قسم ☐ موظف

ثانيا محاور الاستبيان

✍ المحور الأول: إدارة المخاطر ، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
تحديد المخاطر					
					يتوفر في محطة الفحص الفني كادر متخصص لتحديد المخاطر التي من الممكن أن تحدث
					يتم دراسة مواصفات وشروط المركبات بشكل دقيق لتحديد المخاطر التي من الممكن أن تواجهها.
					تعمل محطة الفحص الفني على تصنيف المخاطر إلى فئات.
					تسعى محطة الفحص الفني إلى تحديد مصادر المخاطر المحتملة .
					تمتلك محطة الفحص الفني القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها من خلال الوسائل المناسبة،
					تحدد محطة الفحص الفني المخاطر بناء على تجارب مماثلة
					تتسعين محطة الفحص الفني بالخبراء لتحديد المخاطر.

					تقوم محطة الفحص الفني بإجراء عملية العصف الذهني لتحديد المخاطر.
					تحدد محطة الفحص الفني المخاطر بالرجوع إلى سجلات البيانات التاريخية للمخاطر
تقييم المخاطر					
					يتوفر كادر متخصص في محطة الفحص الفني لتقييم المخاطر من حيث درجة احتمالية حدوثها
					تحدد محطة الفحص الفني الخسائر المحتملة عند حدوث المخاطر.
					تحدد محطة الفحص الفني نسبة تكرار حدوث المخاطر
					تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام التقييم النوعي
					تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام التقييم الكمي (النهج الإحصائي).
					تعمل محطة الفحص الفني على تقييم المخاطر باستخدام النهج التحليلي
					تساعد عملية تقييم المخاطر محطة الفحص الفني على اتخاذ القرار المناسب حول الإجراءات الواجب اتخاذها اتجاه هذه المخاطر
الاستجابة للطوارئ					

					يساعد تصنيف المخاطر إلى فئات رئيسية على تحديد طرق الاستجابة المناسبة لكل فئة.
					يساعد التعرف على طبيعة المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
					يساعد التعرف على مصادر المخاطر في تحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
					تعطي محطة الفحص الفني الأولوية في التعامل مع المخاطر المهمة والتي بسبب حدوثها خسائر كبيرة
					تتقبل محطة الفحص الفني المخاطر البسيطة والطبيعية ذات التأثير القليل
					تعمل محطة الفحص الفني على التقليل من المخاطر من خلال إيجاد حلول بديلة تقلل من نسبة المخاطرة
					تعمل محطة الفحص الفني على مشاركة المخاطر بين الأطراف المستفيدة
					تقوم محطة الفحص الفني بتحويل المخاطر إلى طرف خارجي
					يتوفر في محطة الفحص الفني فريق عمل متخصص لدراسة المخاطر وفهمها وتحديد طرق الاستجابة المناسبة لها
مراقبة المخاطر					

					يتم توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح بين أعضاء فريق عمل إدارة المخاطر لمراقبة المخاطر.
					تعمل محطة الفحص الفني على تحديد مدى فعالية وكفاءة طرق مراقبة المخاطر للتعامل معها.
					تعمل محطة الفحص الفني على ملاحظة التغيرات في البيئة المحيطة
					تعمل محطة الفحص الفني على مراقبة أي مخاطر جديدة ممكن أن تحدث
					تعمل محطة الفحص الفني على القيام بمراجعات مستمرة لعملية إدارة المخاطر وتقييم أدائها بشكل دوري .
					تخضع محطة الفحص الفني لمراجعات معايير وسياسات الأداء المطلوب لضمان مراقبة المخاطر المحتملة .
					تعد محطة الفحص الفني التقارير الدورية الخاصة بمراقبة المخاطر وهيكلتها .
					تعيد محطة الفحص الفني تقييم المخاطر في حال تعرضت للتغيير.
					تقوم محطة الفحص الفني بتعديل الاهداف من حيث التكلفة والمدة والجودة لتناسب تقييم المخاطر الجديدة .

✍️ المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

المعيار	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
تسهم الكفاءة التشغيلية في اتخاذ القرارات التنفيذية والتشغيلية داخل محطة الفحص الفني					
تسهم الكفاءة التشغيلية في رفع كفاءة أداء محطة الفحص الفني					
تساعد الكفاءة التشغيلية في تطوير أعمال محطة الفحص الفني					
تسهم الكفاءة التشغيلية في إكساب العاملين في محطة الفحص الفني لمهارات، تساعد في تحسين الأداء					
تساعد الكفاءة التشغيلية في تطوير قدرات محطة الفحص الفني على التخطيط السليم الذي يساعد في تحقيق أعلى معدلات إنتاجية ممكنة					
تساعد الكفاءة التشغيلية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل محطة الفحص الفني					
تسهم الكفاءة التشغيلية في تطوير مستوى الأداء الإداري داخل محطة الفحص الفني					

					تسهم الكفاءة التشغيلية في وضع أهداف واضحة قابلة للتنفيذ خلال فترة زمنية محددة
					تسهم الكفاءة التشغيلية في تحسين كافة العمليات الإدارية التي تتم داخل محطة الفحص الفني
					تسهم الكفاءة التشغيلية في تخفيض التكاليف داخل محطة الفحص الفني
					تسهم الكفاءة التشغيلية في تطوير أفكار العاملين في محطة الفحص الفني
					تسهم الكفاءة التشغيلية في زيادة حوافز ومرتبات العاملين في محطة الفحص الفني
					تساعد الكفاءة التشغيلية في زيادة قدرة محطة الفحص الفني على مواجهة وحل الكثير من المشكلات
					تساعد الكفاءة التشغيلية على تقليل المخاطر التي تتعرض لها محطة الفحص الفني
					تزيد الكفاءة التشغيلية من قدرة محطة الفحص الفني على التأقلم مع كافة التغيرات

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of risk management



**The Impact of Risk Management on the Operational
Efficiency of the Periodic Technical Inspection Station for
Vehicles in Dammam**

Preparation:

Mohammed Hassan Hassani ALShamrani

241000060

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Eenza

1446-2024