



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم إدارة أعمال

رأس المال الفكري وأثره في إدارة الأزمات: الدور الوسيط للابتكار دراسة

تطبيقية على البنوك التجارية العاملة بمدينة الرياض

The Intellectual Capital and Its Impact on Crisis Management:

The Mediating Role of Innovation - An Applied Study on Commercial

Banks Operating in Riyadh City"

مشروع تخرج

إعداد

عبدالله فارس الخفيري 232002071

حمد محمد العلياني 222002038

خالد سالم الفيفي 232001363

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ/2024م



الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1,1 المقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة تغيرات سريعة ومتتالية في بيئة الأعمال، واشتملت على تغيرات في البيئة الاقتصادية والتكنولوجية، وتغير في نمط الأسواق وتنامي المنافسة العالمية خصوصاً في ظل العولمة وما رافقها من اندماجات وتحالفات استراتيجية بين المنظمات؛ مما استدعى ضرورة الاهتمام بالجوانب الإبداعية التي يكون في العادة مصدرها الأساسي الإنسان.

وأصبح نجاح المنظمات وتفوقها ضمن بيئة تتسم بتسارع وتيرة التغيرات والتطورات يعتمد على الاستغلال الأمثل لجميع ما تمتلكه المنظمات من إمكانات وقدرات تمكنها من مجابهة التحديات والتطورات في بيئة الأعمال المتطورة. وقد فرضت تلك التغيرات زيادة الاهتمام بالبيانات والمعلومات التي تمتلكها المنظمة، والتركيز على المعرفة، والاعتماد شبه المطلق على المهارات والخبرات والقدرات الإبداعية والتي تساهم في خلق معارف وابتكارات جديدة ومتطورة وبرزت أهمية البيانات والمعلومات، ومتميزة المعارف الجديدة، مما ساهم في نشوء اقتصاد المعرفة القائم على المهارات والخبرات التي يمتلكها الأفراد والقدرات الإبداعية التي يمتازون بها.

وظهر مفهوم رأس المال الفكري نتيجة الاهتمام بوجود الابتكارات في المنظمة واعتبار المهارات والخبرات من أهم الموارد غير الملموسة التي تدعم بقاء المنظمات وزيادة قدرتها على التنافس؛ ظهر مفهوم رأس المال الفكري والقائم بشكل أساسي على العقل البشري وما يملكه من قدرات إبداعية خلقة تساهم في نمو المنظمة وتطورها.

وأصبحت المنظمات تدرك أهمية العنصر البشري باعتباره المصدر الرئيسي لرأس المال الفكري وسعت إلى الاهتمام به وعملت على استقطاب المهارات والمحافظة عليها والاستفادة من طاقاته وقدراته في سبيل تحقيق أهدافها التي تسعى إليها. (الشحاحدة و الخشالي، 2022)

وتواجه المجتمعات العديد من الأزمات، سواء بشكل دوري أو غير منتظم. وعند النظر إلى هذه الأزمات، نجد أنها تسببت في الماضي في خسائر كبيرة للأفراد والمجتمعات، سواء في الجوانب الاجتماعية، أو السياسية، أو الاقتصادية أو الإدارية. ومن المعروف أن تعرض المجتمع للأزمات يشكل تهديدًا على الحياة البشرية والممتلكات، حيث تسبب الأزمات في خسائر في المرافق العامة، والممتلكات والموارد البشرية والطبيعية، وتؤثر الخسائر بشكل مباشر أو غير مباشر على حياة الأفراد والمجتمعات، وتقلل من فرص التقدم والتطور. (الحسن والنجار، 2022)

ففي العقود الماضية، سببت الأزمات خسائر كبيرة وأضرار اقتصادية جسيمة للمنظمات في جميع أنحاء العالم. وتعتبر الأزمات عائقًا رئيسيًا في طريق تطور وتقدم هذه المنظمات. يتطلب التصدي للأزمات وجود إدارة فعالة للأزمات والمخاطر تكون متضمنة في الخطط الاستراتيجية للدول والمنظمات. يتطلب ذلك الاعتماد على المعرفة والوعي لدى صناع القرار.

لذلك، يتعين على الإدارة اتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة لمواجهة الأزمات والسيطرة على نتائجها وتقليل تأثيراتها، وأن يتم ذلك في إطار إداري متكامل يستجيب بسرعة وفعالية للأزمات مع اعتماد الممارسات والتكنولوجيا الحديثة التي تساعد في تعزيز دور المنظمة في المجتمع. (سويفى، 2021)

ويساهم الابتكار في وصول المنظمات إلى حل للأزمات التي تواجهها في ظل تعقيد بيئة العمل، وتداخل مفرداتها واشتداد المنافسة في أوساطها، وقد تعددت الأزمات التي تواجه منظمات الأعمال في مختلف القطاعات بغض النظر عن نوع الأزمة سياسية كانت أم اقتصادية أم اجتماعية أم مالية (أبوالهوى والزغول، 2021)

وتعتبر البنوك من أهم المؤسسات الذي يمتاز بقدرته على مواجهه الأزمات، سواء كان مصدرها داخليا أو خارجيا ، ولأهمية ذلك الدور الذي يلعبه البنك في التنمية، والتوعية، والتنسيق بين مختلف الجهات ذات الاختصاص؛ من أجل مواجهة الأزمة، أو التخفيف من حدتها، فقد جاءت هذه الدراسة ؛ لتعرف على أثر راس المال الفكري بأبعاده رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في إدارة الأزمات بأبعاد مجتمعه (أعلام) الأزمة، نظم المعلومات، حشد الموارد، سرعة الاستجابة في ظل وجود الابتكار كمتغير وسيط في البنوك التجارية العاملة بمدينة الرياض.

2.1 مشكلة الدراسة

تظهر مشكلة نقص السيولة في البنوك السعودية بشكل واضح من خلال زيادة مستمرة في نسبة القروض إلى الودائع، حيث وصلت هذه النسبة إلى 102% في نهاية الربع الثالث من عام 2022، مقارنة بنسبة 85% في نهاية عام 2018. يعود هذا النقص في السيولة إلى بطء نمو الودائع، خاصة تلك التي تأتي من القطاع الخاص، مما يعرض البنوك لصعوبات في توفير التمويل اللازم للمشاريع والأنشطة الاقتصادية.

بالإضافة إلى ذلك، تمتلك الحكومة السعودية ودائعاً كبيرة لدى البنك المركزي، لكنها لم تستخدم هذه السيولة لتخفيف الضغط على البنوك، مما يعقد الوضع أكثر.

مع تنفيذ مشاريع رؤية المملكة 2030، يزداد طلب الشركات على التمويل، مما قد يساهم في زيادة نمو القروض. ومع ذلك، فإن ارتفاع معدلات الفائدة يجعل جزءاً من الودائع يتحول إلى أدوات تحمل فائدة، مما يقلل من هوامش الربح للبنوك.

إذا استمرت هذه المشكلة، فقد تؤدي التكاليف المرتفعة للتمويل إلى صعوبات إضافية في توفير التمويل للمشاريع وتنفيذ رؤية المملكة 2030، وقد تؤثر سلباً على النمو الاقتصادي والاستقرار المالي في المملكة العربية السعودية.

بناءً على التطورات التكنولوجية الهائلة ووسائل الاتصال، أصبحت المنظمات المعاصرة تسعى لتطوير وتنمية موجوداتها غير الملموسة لتواكب التغيرات في طبيعة الأعمال التجارية والعمليات الإنتاجية وإدارة العلاقات مع العملاء. ومن أجل ذلك، أصبح من الضروري على المنظمات اعتماد التقنيات الحديثة ومواكبة التحولات في العمليات التجارية والتشغيلية، وزيادة قدراتها الإبداعية من خلال تزويد العاملين بالخبرات والمعرفة والمهارات التي تؤهلهم لتقديم أفكار إبداعية تعزز قدرتها على المنافسة وتضمن استمراريتها وازدهارها في سوق الأعمال المتنافسة.

ولذلك تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على أثر رأس المال الفكري وأثره في إدارة الأزمات: الدور الوسيط للإبتكار دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة بمدينة الرياض.

3.1 أهمية الدراسة:

➤ الأهمية العلمية

- يساهم البحث في تطوير الفهم النظري لعلاقة رأس المال الفكري والإبتكار بإدارة الأزمات، مما يساهم في توسيع الفهم العام لتكامل هذه المفاهيم في سياق إدارة المخاطر والكفاءة الإدارية.
- تقديم مدخلات جديدة: من خلال تحليل الدور الوسيط للإبتكار، تعزز النظريات القائمة في مجال إدارة الأزمات وإدارة الموارد البشرية.
- توجيه الأبحاث المستقبلية نحو استكشاف أبعاد جديدة في علاقة رأس المال الفكري والإبتكار في سياق البنوك التجارية وما وراءها.

➤ الأهمية التطبيقية:

- تحسين استراتيجيات إدارة الأزمات في المؤسسات المالية، وبالتالي تقليل تأثير الأزمات على الأداء المالي وسمعة البنوك.
- يمكن للبنوك التجارية تطوير برامج تدريبية واستراتيجيات توظيف تعزز كفاءة الموظفين في مواجهة الأزمات.
- يمكن للدراسة أن تساعد البنوك التجارية في بناء مرونة أفضل وتعزيز قدرتها على التكيف مع التحديات المتغيرة في بيئة الأعمال.

4,1 أهداف الدراسة

- هدف الدراسة إلى فهم وتقييم أثر رأس المال الفكري بأبعاده رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في إدارة الأزمات بأبعاد مجتمعه (أعلام) الأزمة، نظم المعلومات، حشد الموارد، سرعة الاستجابة في ظل وجود الإبتكار كمتغير وسيط في البنوك التجارية العاملة بمدينة الرياض. ويتفرع من الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية منها :
- تحليل أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) وفهم كيفية تأثيرها على إدارة الأزمات في مجتمع البنوك التجارية بمدينة الرياض.
 - فهم طبيعة الأزمات في مجال البنوك التجارية وتحليل عناصرها المختلفة، مثل الأعلام ونظم المعلومات وحشد الموارد وسرعة الاستجابة.
 - تقييم دور الإبتكار كمتغير وسيط في عملية إدارة الأزمات بالبنوك التجارية بمدينة الرياض.
 - دراسة كيفية تفعيل وتعزيز رأس المال الفكري للتعامل مع الأزمات وتحقيق الاستجابة السريعة والفعالة.

- تقديم توصيات عملية ومقترحات لتعزيز استخدام رأس المال الفكري كأداة لإدارة الأزمات في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

5.1 أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيس الأول: ما أثر رأس المال الفكري بأبعاده رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي في إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية بمدينة الرياض ؟
ينبثق من هذه السؤال الرئيسي الأول الأسئلة الفرعية التالية:
 - السؤال الفرعي الأول: ما أثر رأس المال البشري في إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية بمدينة الرياض ؟
 - السؤال الفرعي الثاني: ما أثر رأس المال الهيكلي في إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية بمدينة الرياض ؟
 - السؤال الفرعي الثالث : ما أثر رأس المال العلاقتي في إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية بمدينة الرياض ؟
- السؤال الرئيس الثاني: ما أثر رأس المال الفكري بأبعاده رأس الهيكلي، رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي في الابتكار في البنوك التجارية بمدينة الرياض ؟
- السؤال الرئيس الثالث: ما أثر الابتكار في إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة في البنوك التجارية بمدينة الرياض ؟
- السؤال الرئيس الرابع: ما أثر رأس المال الفكري بأبعاده رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي في إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة من خلال الابتكار في البنوك التجارية بمدينة الرياض ؟

6.1 فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية الرئيسة؛

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (أعلام الأزمة، نظم المعلومات، حشد الموارد، سرعة الاستجابة في البنوك التجارية بمدينة الرياض).

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال البشري في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة في البنوك التجارية بمدينة الرياض.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الهيكلي في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة في البنوك التجارية بمدينة الرياض.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلاقتي في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال العلاقتي في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإبتكار في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة في البنوك التجارية بمدينة الرياض.

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي رأس المال العلاقتي في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة من خلال الإبتكار في البنوك التجارية بمدينة الرياض).

7.1 نموذج الدراسة

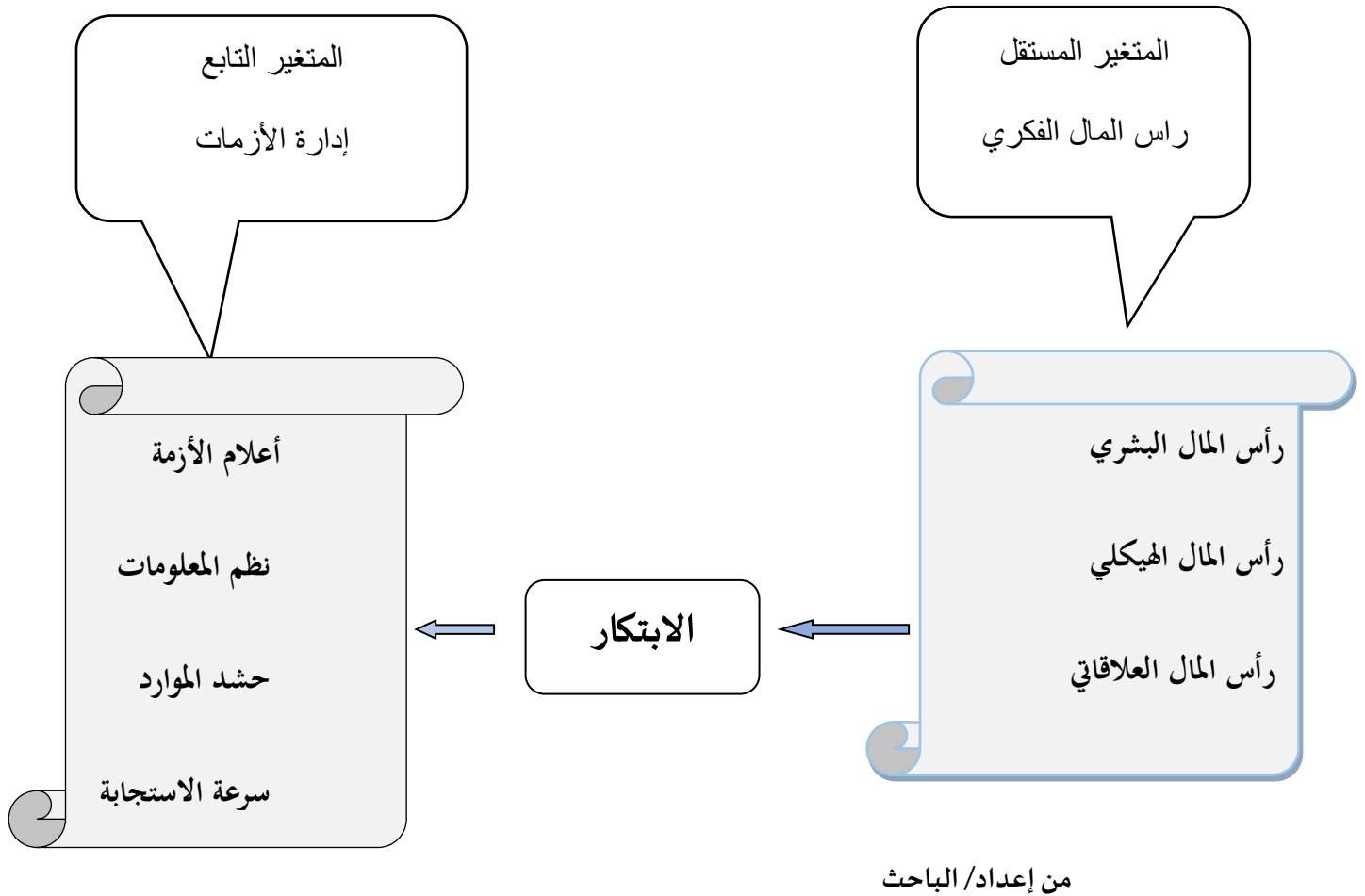
يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر رأس المال الفكري بأبعاده رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي في إدارة الأزمات بأبعاد مجتمعه (أعلام الأزمة، نظم المعلومات، حشد الموارد، سرعة الاستجابة في ظل وجود الابتكار كمتغير وسيط في البنوك التجارية العاملة بمدينة الرياض ، ويتضمن المتغيرات التالية:

1- المتغير المستقل: رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي)

2- المتغير التابع: إدارة الأزمات بأبعاد مجتمعه (أعلام) الأزمة، نظم المعلومات، حشد الموارد، سرعة

الاستجابة)

3- المتغير الوسيط: الابتكار



8,1 دافع اختيار الموضوع:

➤ الدوافع الذاتية:

- لدى الباحث اهتمام شخصي بمجال إدارة الأزمات والابتكار في القطاع المصرفي، مما يدفعه لاختيار هذا الموضوع لأنه يتيح له فرصة لاستكشافه بعمق.
- الرغبة في تطوير مهاراته البحثية والتحليلية من خلال العمل على موضوع يتطلب دراسة متعمقة وتحليل دقيق.

➤ الدوافع الموضوعية:

- يمكن أن يكون لدراسة تأثير رأس المال الفكري والابتكار في إدارة الأزمات أهمية كبيرة في تحسين أداء البنوك وبالتالي تعزيز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي.
- تواجه البنوك التجارية تحديات مستمرة في إدارة الأزمات، ولذلك فإن دراسة تأثير عوامل مثل رأس المال الفكري والابتكار يمكن أن توفر إرشادات عملية لتحسين الاستجابة للأزمات.
- هناك نقص في البحوث التي تدرس تأثير رأس المال الفكري والابتكار في إدارة الأزمات، مما يجعل هذا الموضوع محط اهتمام ملء هذه الفجوات البحثية.

9.1 المنهجية :

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، تم استخدام المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) من خلال اتباع أسلوب المسح الشامل وذلك من أجل تحليل وتصنيف البيانات ومن بعد ذلك عرضها في جداول وأشكال للتعليق على النتائج المستخلصة منها، ولذلك قام الباحث بتطوير الاستبانة لجمع البيانات الأولية، ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS V.25) للوصول الى التوصيات التي تأمل من خلالها تطوير دور الموارد البشرية في صندوق تنمية الموارد البشرية حول موضوع الدراسة.

مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على مجموعة مصادر للحصول على المعلومات متعلقة بموضوع الدراسة وأهدافها، والتي تمثلت بما يلي :

- المصادر الثانوية : تلك البيانات الي تم الحصول عليها من المراجعة الأدبية للدراسات السابقة والمراجع المكتبية وذلك لوضع الاطار النظري للدراسة.
- المصادر الأولية : تم تطوير استبانة علمية محكمه وذلك من خلال تطوير ومعالجه الاستبيانات الموجودة في المراجع و الدراسات السابقة وذلك لقياس اثر تدريب الموارد البشرية على إدارة الأزمات في صندوق تنمية الموارد البشرية. حيث غطت جميع الجوانب التي سيتناولها الإطار النظري والفرضيات والأسئلة التي ارتكزت عليها هذه الدراسة.

أدوات الدراسة:

- تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسين هما:
- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة بـ الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، المسعى الوظيفي، سنوات الخبرة) .
 - القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع

الأساليب الإحصائية المستخدمة

❖ أساليب الإحصاء الوصفي

مقياس النزعة المركزية التكرارات والمتوسطات العصبية والنسب المئوية والانحراف المعياري لتحديد مدى تشتت البيانات عن الوسط الحسابي.

❖ أساليب الإحصاء الاستدلالي :

قام الباحث باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في التحليلات الإحصائية التالية :

- الإحصاء الوصفي: تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتقديم وصف شامل لدرجة موافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المختلفة.
- اختبار الارتباط الخطي المتعدد باستخدام معامل الارتباط بيرسون ومعامل تضخم التباين (VIF)
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، 4 Simple & Multiple Linear Regression - معامل الأنساق الداخلي (كروناخ ألفا Cronbach Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة).
- الأهمية النسبية وتم الحكم على درجة الموافقة وفق سلم ليكرت الخماسي

10.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية: ركزت هذه الدراسة على دراسة أثر راس المال الفكري بأبعاده رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلاقتي) في إدارة الأزمات بأبعاد مجتمعه (أعلام) الأزمة، نظم المعلومات، حشد الموارد، سرعة الاستجابة في ظل وجود الابتكار كمتغير وسيط .
- حدود مكانية: اقتصرَت الدراسة على البنوك التجارية العاملة بمدينة الرياض.
- حدود زمنية: اقتصرَت الدراسة خلال عام 2024.
- حدود بشرية: تم إجراء الدراسة على المديرين ورؤساء الأقسام في البنوك التجارية العاملة بمدينة الرياض.

11.1 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية	
الدراسة	عناوين والكساسة (2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى قياس أثر المنظمة الذكية (ذكاء الأعمال، التوجه الإبداعي، التعلم المستمر، فهم البيئة، التكيف) في الابتكار التكنولوجي (ابتكار المنتج، ابتكار العمليات، طرق الدفع الجديدة)، في ظل وجود الريادة الرقمية كمتغير وسيط في طلال أبو غزالة العالمية في الأردن

المتغير المستقل	المنظمة الذكية (ذكاء الأعمال، التوجه الإبداعي، التعلم المستمر، فهم البيئة، التكيف)
المتغير التابع	الابتكار التكنولوجي (ابتكار المنتج، ابتكار العمليات، طرق الدفع الجديدة)
المتغير الوسيط	الريادة الرقمية
منهجية البحث	استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم صحيفة استبيان خاصة لتجميع البيانات .
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: * وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمنظمة الذكية بدلالة أبعادها (ذكاء الأعمال، التوجه الإبداعي، التعلم المستمر، فهم البيئة، التكيف) في الابتكار التكنولوجي بدلالة أبعاده مجتمعة (ابتكار المنتج، ابتكار العمليات، طرق الدفع الجديدة) في طلال أبو غزالة العالمية في الأردن. * وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمنظمة الذكية بدلالة أبعادها (ذكاء الأعمال، التوجه الإبداعي، التعلم المستمر، فهم البيئة، التكيف) في الريادة الرقمية في طلال أبو غزالة العالمية في الأردن. * وجود أثر ذي دلالة إحصائية للريادة الرقمية في الابتكار التكنولوجي بأبعاده مجتمعة في طلال أبو غزالة العالمية في الأردن. * وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمنظمة الذكية بأبعادها في الابتكار التكنولوجي بأبعاده مجتمعة من خلال الريادة الرقمية في طلال أبو غزالة العالمية في الأردن. في ضوء النتائج تم صياغة مجموعة من التوصيات أهمها: إعطاء مزيد من الاهتمام لعناصر المنظمة الذكية والريادة الرقمية في " طلال أبو غزالة العالمية" لما لهما من أثر فاعل في الابتكار التكنولوجي، بالإضافة إلى ضرورة توسيع الدراسات المستقبلية في البيئة العربية خاصة الأردنية لتشمل المتغيرات المبحوثة في منظمات أخرى.
الدراسة	الضالعين والافى (2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف إلى أثر الابتكار بأبعاده (الابتكار الإنتاجي- الابتكار في العمليات- الابتكار التسويقي- الابتكار المنظمي) في الفاعلية المنظمة بأبعادها (تحقيق الأهداف- التكامل التنظيمي- التكيف التنظيمي) في ظل المنافسة التنظيمية كمتغير معدل في الجامعات الحكومية الأردنية.

المتغير المستقل	الابتكار بأبعاده (الابتكار الإنتاجي- الابتكار في العمليات- الابتكار التسويقي-الابتكار المنظمي)
المتغير التابع	الفاعلية المنظمية بأبعادها (تحقيق الأهداف- التكامل التنظيمي- التكيف التنظيمي)
متغير معدل	المناعة التنظيمية
منهجية البحث	لتحقيق هدف الدراسة اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت بأخذ عينة عشوائية طبقية متناسبة بواقع (302) من العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية من نواب الرئيس والعمداء ونوابهم ومساعدتهم، وكذلك رؤساء الأقسام الأكاديمية ومديري المراكز العلمية ومساعدتهم
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود مستوى متوسط من الأهمية النسبية للابتكار والفاعلية المنظمية، ووجود مستوى مرتفع للمناعة التنظيمية في الجامعات الحكومية الأردنية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار في الفاعلية المنظمية في الجامعات الحكومية الأردنية، وكذلك وجود دور للمناعة التنظيمية في تحسين أثر الابتكار في الفاعلية المنظمية في الجامعات الحكومية الأردنية. أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: محافظة الجامعات الحكومية على استمرارية الاهتمام بالابتكار بمختلف أبعاده واستخدام أدوات تضمن عدم تراجع أو تدني مستوى الاهتمام فيه، كتشجيع العاملين على الابتكار والتوعية المستمر بأهميته، وتقديم الدعم المالي لأنشطة البحث والتطوير للوصول إلى ابتكارات في الخدمات التعليمية، وكذلك إجراء دراسات علمية تهتم بزيادة الفاعلية المنظمية في الجامعات الحكومية الأردنية، وترسيخ المناعة التنظيمية.
الدراسة	(محمد وآخرون، 2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى إبراز واقع تطبيق أساليب إدارة الأزمات لدى العاملين بالمؤسسات الخدمائية في ظل جائحة كوفيد 19.
المتغير المستقل	أساليب إدارة الأزمات

المتغير التابع	المؤسسات الخدمائية
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة.
أهم النتائج والتوصيات	كانت نتائج الدراسة: أن أساليب إدارة الأزمات تطبق بنسبة ضعيفة جدا وقد تكاد تكون منعدمة في المؤسسة الخدمائية والمتمثلة في المركب الرياضي لولاية سوق أهراس، كون العاملين ليست لديهم دراية أو مفاهيم حول إدارة الأزمات. وأوصت الدراسة بعقد البرامج التدريبية الخاصة بالأساليب الحديثة والفعالة في مواجهة الأزمات، إنشاء فريق متخصص لإدارة الأزمات في كافة المؤسسات الخدمائية الرياضية، توفير الكوادر المتخصصة لإعداد الخطط المسبقة لإدارة الأزمات المحتملة وسيناريوهات المواجهة، وبناء شبكة من الاتصالات الفعالة التي تؤمن توفير المعلومات بالسرعة المطلوبة لمواجهة الأزمة داخل المؤسسات الخدمائية.
الدراسة	(سويقي، 2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة الأزمات على الصحة التنظيمية في قطاع البنوك بمحافظة أسيوط.
المتغير المستقل	استراتيجيات إدارة الأزمات
المتغير التابع	الصحة التنظيمية
منهجية البحث	تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في البحث
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن درجة ممارسة كل من استراتيجيات إدارة الأزمات على الصحة التنظيمية جاءت بدرجة مرتفعة، كما تبين وجود تأثير معنوي لجميع استراتيجيات إدارة الأزمات على الصحة التنظيمية. واستنادا للنتائج أوصت الباحثة بضرورة وضع نظام متكامل لإدارة الأزمات لديه القدرة على التعامل مع الأزمات، بالإضافة إلى ضرورة توفير المناخ الداعم للصحة التنظيمية.
الدراسة	النظامي والشورة (2021)

أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الابتكار بأبعاده (الابتكار التكنولوجي، والابتكار الإداري) في الإنتاج المرن بأبعاده (تنظيم مكان العمل، والصيانة الإنتاجية الشاملة، والإنتاج في الوقت المحدد، وخريطة تدفق القيمة، والإنتاج الخليوي) من خلال المتغير الوسيط للتحسين المستمر في الشركات الاستخراجية في الأردن
المتغير المستقل	الابتكار بأبعاده (الابتكار التكنولوجي، والابتكار الإداري)
المتغير التابع	الإنتاج المرن بأبعاده (تنظيم مكان العمل، والصيانة الإنتاجية الشاملة، والإنتاج في الوقت المحدد، وخريطة تدفق القيمة، والإنتاج الخليوي)
المتغير الوسيط	التحسين المستمر
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، إذ تم توزيع (370) استبانة، استرجع منها (320) استبانة. تبين أن عدد الصالح منه للتحليل (290) استبانة ونسبة (90.6%)، تم التحليل باستخدام العديد من الوسائل والأساليب الإحصائية
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار بأبعاده (الابتكار التكنولوجي، الابتكار الإداري) في الإنتاج المرن بأبعاده: (تنظيم موقع العمل، والصيانة الإنتاجية الشاملة، والإنتاج في الوقت المحدد، وخريطة تدفق القيمة، والتصنيع الخليوي)، ويدل ذلك على إن الاهتمام بالابتكار يعزز تحقيق أبعاد الإنتاج المرن في الشركات المبحوثة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر في الإنتاج المرن. توصي الدراسة بضرورة الاستمرار بالمحافظة على مستوى تبني الابتكار بأبعاده التكنولوجي والإداري وزيادة الاهتمام بتوظيف التكنولوجيا الحديثة ومتابعة التطورات التكنولوجية التي تساهم في تحسين جودة المنتجات وتطوير الخطوط الإنتاجية باستمرار. وكذلك المحافظة على الاهتمام بتنظيم موقع العمل والصيانة الإنتاجية الشاملة، وزيادة الوعي لدى العاملين بأهمية الابتكار وتشجيع الابتكار لديهم وإشراكهم في مناقشة الأفكار

	الابتكارية، وتوصي أيضا بضرورة توفير التدريبات اللازمة للموظفين في مجال الابتكار من خلال المتخصصين في هذا المجال وزيادة المعرفة بأهمية الابتكار والإنتاج المرن.
الدراسة	(القرص، 2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى بيان مدى تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات في الشركات اليمنية لصناعة الأدوية ومعرفة الدور الذي تلعبه استراتيجيات إدارة الأزمات في تحسين الأداء .
المتغير المستقل	استراتيجيات إدارة الأزمات.
المتغير التابع	تحسين الأداء .
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي .
أهم النتائج والتوصيات	وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: توافر استراتيجيات إدارة الأزمات في الشركات اليمنية لصناعة الأدوية بدرجة عالية"، وبنسب متفاوتة، وأن مستوى إدراك المرء في هذه الشركات لأهمية تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات كان عاليا، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات تعزي الخصائص الديموغرافية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام برفع مستوى تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات (من عالية إلى عالية جدا) وذلك من خلال تشجيع المرؤوسين ماديا ومعنويا وتقويض الصلاحيات لتنفيذ الأعمال الموكلة إليهم.
الدراسة	أبوليلي والنجار (2022)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف إلى أثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التنافسية، واليقظة التسويقية، واليقظة التكنولوجية، واليقظة البيئية والقانونية) في أساليب إدارة الأزمات بدلالة أبعادها (أسلوب تغيير المسار، وأسلوب احتواء الأزمة، وأسلوب خلية الأزمة، وأسلوب تفتيت الأزمة، وأسلوب الاحتياط التعبوي)، وكل من تشاركية المعرفة والريادة الرقمية كمتغيرين معدلين في شركات صناعة الأدوية الأردنية

المتغير المستقل	اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التنافسية، واليقظة التسويقية، واليقظة التكنولوجية، واليقظة البيئية والقانونية)
المتغير التابع	أساليب إدارة الأزمات بدلالة أبعادها (أسلوب تغيير المسار، وأسلوب احتواء الأزمة، وأسلوب خلية الأزمة، وأسلوب تفتيت الأزمة، وأسلوب الاحتياط التعبوي)
منهجية البحث	ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استبانة تم تصميمها وتوزيعها على أفراد العينة، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (240) استبانة لضمان تمثيل المجتمع، في حين بلغ عدد الاستبانات المستردة (230) استبانة، الصالح منها للتحليل (214) استبانة. وقد تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها (اليقظة التنافسية، واليقظة التسويقية، واليقظة التكنولوجية، واليقظة البيئية والقانونية) في أساليب إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة في شركات صناعة الأدوية الأردنية، وقد تبين أن معاملات اليقظة التكنولوجية واليقظة البيئية والقانونية من أبعاد اليقظة الاستراتيجية هي معنوية. كما تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لكل من اليقظة التنافسية، واليقظة التسويقية، واليقظة التكنولوجية، واليقظة البيئية والقانونية في أساليب إدارة الأزمات في شركات صناعة الأدوية الأردنية. وتبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة الاستراتيجية بأبعادها مجتمعة في كل من أسلوب تغيير المسار، وأسلوب احتواء الأزمة، وأسلوب خلية الأزمة، وأسلوب تفتيت الأزمة، وأسلوب الاحتياط التعبوي في شركات صناعة الأدوية الأردنية. كما تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية بأبعادها في أساليب إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة بوجود تشاركية المعرفة والريادة الرقمية كمتغيرين معدلين في شركات صناعة الأدوية الأردنية. وأخيرا قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، أهمها: استمرارية شركات صناعة الأدوية الأردنية

	بتعزيز مفهوم اليقظة الاستراتيجية بأبعادها كافة، مما ينعكس إيجابيا على أساليب إدارة الأزمات للشركات ويزيد من أرباحها وعوائدها، مما يجعل من الضروري تفعيل كل من تشاركية والمعرفة والريادة الرقمية لأهميتهما الكبيرة في عمليات شركات صناعة الأدوية الأردنية.
الدراسة	(أبورمان وآخرون، 2019)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة عن الكشف عن مستوى ممارسة أبعاد القيادة التحويلية والتعرف إلى أساليب إدارة الأزمات (الهروب، المواجهة، الاحتواء) المتبعة من وجهة نظر القادة الأكاديميين في جامعة الطائف ، والكشف عن أثر ممارسة أبعاد القيادة التحويلية في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في الجامعة .
المتغير المستقل	القيادة التحويلية
المتغير التابع	أساليب إدارة الأزمات (الهروب، المواجهة، الاحتواء)
منهجية البحث	اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي
أهم النتائج والتوصيات	وقد أظهرت النتائج أن مستوى توافر أبعاد القيادة التحويلية بشكل عام يقع ضمن المستوى المرتفع ، كما أن مستوى تطبيق أساليب إدارة الأزمات جاء بمستوى مرتفع باستثناء أسلوب الهروب والذي وجد أنه يطبق بمستوى متوسط، كما أظهرت النتائج أن توافر أبعاد القيادة التحويلية بشكل عام تفسر نسبته 41.9% من تطبيق أساليب إدارة الأزمات، وأن هناك تأثير إيجابي لممارسة أبعاد القيادة التحويلية على تطبيق أسلوبي المواجهة والاحتواء بينما تؤثر ممارسة أبعاد القيادة التحويلية على تطبيق أسلوب الهروب بشكل سلبي. وكانت أهم التوصيات فيما يتعلق بأساليب إدارة الأزمات كالتالي:وجوب امتلاك القيادات الأكاديمية مهارات عالية لقيادة الأزمات من خلال اتباع استراتيجيات تفاعلية مع العاملين وتزويدهم بالمعلومات اللازمة للتوصل إلى الحلول المناسبة للخروج من الأزمة، كما يجب

التركيز على تقديم البرامج التدريبية والدورات التثقيفية المتخصصة بإدارة الأزمات للعاملين، من أجل استثمار هذه العقول والقدرات البشرية والاعتماد عليها وقت الأزمات.	
الدراسة	(الأولسي وآخرون، 2019)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى بيان أهم المتطلبات الأساسية لنجاح التخطيط الاستراتيجي ودورها في استراتيجيات إدارة الأزمات مع بيان أهم الاستراتيجيات التي يمكن تبنيها لمواجهة الأزمات التي قد تتعرض لها المنظمات.
المتغير المستقل	التخطيط الاستراتيجي
المتغير التابع	استراتيجيات إدارة الأزمات
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .
أهم النتائج والتوصيات	خلصت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية وتأثير معنوي بين متغيرات البحث المتمثلة باستراتيجيات إدارة الأزمات والتخطيط الاستراتيجي. وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات ومنها ضرورة قيام إدارة الشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة بتحليل البيئة الداخلية والخارجية ومعرفة مواطن القوة والضعف فيها لغرض تلاقي مشاكل حدوث الأزمات.
الدراسة	الحوامدة والافي (2019)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى قياس أثر رأس المال الفكري بإبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي) في الابتكار من خلال التوجه نحو التعلم في شركات صناعة الأدوية الأردنية في الأردن
المتغير المستقل	رأس المال الفكري بإبعاده (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي ورأس المال العلائقي)
المتغير التابع	الابتكار
منهجية البحث	استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وطورت استبانة كأداة لجمع البيانات وزعت عليهم استبانات الدراسة، استرد منها (250) استبانة صالحه للتحليل.

أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في الابتكار، ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في التوجه نحو التعلم، ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتوجه نحو التعلم في الابتكار، ووجود تأثير لرأس المال الفكري في الابتكار بوجود التوجه نحو التعلم في شركات صناعة الأدوية الأردنية في الأردن. توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة اهتمام شركات صناعة الأدوية الأردنية برأس المال العلائقي كأحد ممارسات رأس المال الفكري في هذه الشركات، لزيادة ممارسة التوجه نحو التعلم، وأن الاهتمام بها يعزز من إمكانية تعزيز الابتكار لتوطيد العلاقات بين الزبائن والإداريين من خلال العلاقات العامة في الشركات المبحوثة.
الدراسات الأجنبية	
الدراسة	Skhvediani, Etal, 2023
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تقدير العلاقة بين رأس المال الفكري ومؤشرات الأداء لشركات التصنيع في روسيا. تم تحليل عينة تضم 23,494 ملاحظة لشركات التصنيع الروسية خلال الفترة من 2017 إلى 2020.
المتغير المستقل	رأس المال الفكري
المتغير التابع	مؤشرات الأداء
منهجية البحث	استخدم المنهج الوصفي التحليلي.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن رأس المال الفكري يؤثر بشكل كبير وإيجابي على أداء الشركات، سواء من خلال النواحي الهيكلية أو البشرية. ومع ذلك، فإن تأثير رأس المال الهيكلي والبشري يكون أقل بكثير من تأثير رأس المال المستخدم. وبشكل عام، يركز الشركات على تحقيق الأرباح من خلال استخدام أصول الشركة، في حين أن الإمكانيات الكامنة لتحقيق الأرباح من رأس المال الهيكلي والبشري لا تزال غير مستغلة بشكل كامل في شركات التصنيع الروسية
الدراسة	Acuña-Opazo, C. and González, O.C. (2021),

أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحليل التأثيرات المباشرة على الأداء المالي والقيمة المضافة للإنتاج في الشركات العائلية، مع التركيز على كفاءة رأس المال الفكري كمتغيرات محددة. تم اقتراح تحليل مقارنة بين الشركات العائلية وغير العائلية لاستكشاف الفروق البارزة في تأثيراتها على الأداء المالي والقيمة المضافة للشركات من خلال تقنيات متعددة المتغيرات.
المتغير المستقل	رأس المال الفكري
المتغير التابع	الأداء المالي
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن معامل القيمة المضافة لرأس المال الفكري يعد عاملاً محدداً للأداء المالي للشركات، وأكثر بشكل ملحوظ في الشركات العائلية مقارنة بالشركات غير العائلية. كما أظهرت الدراسة أن كفاءة رأس المال الفكري للشركات العائلية لها علاقة مباشرة وأكبر بالقيمة المضافة للإنتاج مقارنة بالشركات غير العائلية، مما يعتبر عاملاً هاماً في توقع أداء الشركات. يبرز هذا البحث أهمية إدارة العوامل غير الملموسة، مثل رأس المال الفكري، كعامل تنافسي متقدم للشركات. وتعتبر هذه الدراسة مساهمة مهمة في فهم أداء الشركات العائلية وتأثير رأس المال الفكري عليها، وتوضيح الفروق بين هذه الشركات وبين الشركات غير العائلية في سياق الاقتصادات الناشئة
الدراسة	(Al-Majali ,etal., 2019)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات إدارة الأزمات وأثرها في أداء العاملين بشركة البوتاس العربية.
المتغير المستقل	استراتيجية إدارة الأزمات
المتغير التابع	أداء العاملين .
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي ، دراسة الحالة .

أهم النتائج والتوصيات	وأظهرت النتائج اعتماد الشركة على الطرق الإدارية في حل مشاكلها مستفيدين من الخطط الاستراتيجية عند مواجهة الأزمات، وان استخدام استراتيجية الاحتياطي التعبوي هي الاستراتيجية التكتيكية لإدارة الأزمات لديها. وقدمت الدراسة العديد من التوصيات، ومنها ضرورة تضافر الجهود الحكومية والخاصة للتوصل إلى الحلول المناسبة للتخفيف من الأزمات التي تواجه الشركات الأردنية، وضرورة توفير مركز لإعداد قادة ومديري الشركات وبناء قدراتهم للتعامل مع الأزمات، بالإضافة على ضرورة التخصص الأعمق في مجال دراسات إدارة الأزمات.
الدراسة	(koronis, PONIS, 2018)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تبني وجهة نظر استراتيجية حول اتجاه جديد في إدارة الأزمات يعتمد على تكيف المنظمة مع المستجدات التي تفرضها الأزمة من الناحية التنظيمية بما يعزز مفهوم البقاء التنظيمي.
المتغير المستقل	النهج الاستراتيجي لإدارة الأزمات
المتغير التابع	المرونة التنظيمية
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على تحليل المفاهيم المتعلقة بموضوع إدارة الأزمات والتي وردت في الأدبيات.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن التأكيد على أن التأهب والاستجابة والقدرة على التكيف والقدرات التعليمية المتوافرة ضمن المنظمات تشكل محركات أساسية تزيد من القدرة على تحمل مختلف الظروف وتحقيق الاستمرارية والبقاء ، كما قدمت الدراسة نموذجاً مقترحاً يعتمد الخصائص الاستراتيجية التي يمكن للمنظمات أن تمارسها ضمن مفهوم المرونة بدلا من الطرق التقليدية لإدارة الأزمات..

المراجع

- أبو الهوى، زكي خالد، و الزغول، عمرو محمد. (2021). أثر القيادة التحويلية في الابتكار في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
- أبو رمان، وآخرون، جمانة. (2019). أثر ممارسة أبعاد القيادة التحويلية في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في جامعة الطائف، مجلة المنارة، 253-280.
- الألوسي، عبد الوهاب، وآخرون. (2019). متطلبات نجاح التخطيط الاستراتيجي ودورها في استراتيجيات إدارة الأزمات (دراسة ميدانية في الشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة). مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 1(1)، 583-601.
- أبو ليلي، هنادى لطفى عبدالرحمن، و النجار، فايز جمعة صالح. (2022). أثر اليقظة الاستراتيجية في أساليب إدارة الأزمات: تشاركية المعرفة والريادة الرقمية كمتغيرين معدلين في شركات صناعة الأدوية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- الحوامدة، منال محمد محمود، و اللافي، خالد خلف محمد. (2019). أثر رأس المال الفكري في الابتكار: الدور الوسيط للتوجه نحو التعلم في شركات الأدوية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- الحسن، سليمان محمود يوسف، و النجار، فايز جمعة صالح. (2022). إدارة المعرفة وأثرها في إدارة الأزمات: الدور المعدل للبراءة المنظمية في الجامعات الخاصة الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- سويفي، عيبر. (2021). أثر استراتيجيات إدارة الأزمات على الصحة التنظيمية (دراسة ميدانية العاملين في قطاع البنوك بمحافظة أسيوط). مجلة إدارة المخاطر والأزمات، 65-98.
- الشحادة، هاله عبدالرحيم سلامة، و الخشالي، شاكر جار الله محمود. (2022). أثر رأس المال الفكري في السمعة المنظمية: الدور المعدل لتكنولوجيا المعلومات في الفنادق في الأردن (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

- الضلاعين، فرح نياز عبدالسلام، و اللافي، خالد خلف محمد. (2021). أثر الابتكار في الفاعلية المنظمة: الدور المعدل للمناعة التنظيمية في الجامعات الحكومية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- عنيزات، مشيرة عدنان عبدالله، و الكساسبة، محمد مفضي عثمان. (2021). أثر المنظمة الذكية في الابتكار التكنولوجي: الدور الوسيط للريادة الرقمية في طلال أبو غزالة العالمية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- محمد، عزوز، وآخرون. (2021). واقع تطبيق أساليب غدارة الأزمات لدى العاملين بالمؤسسات الخدمائية في ظل جائحة كوفيد 19. مجلة العلوم الأداء الرياضي، 16-35.
- النظامي، صايل مصباح ضيف الله، و الشورة، عبدالله أحمد سليمان. (2021). أثر الابتكار في الإنتاج المرن: الدور الوسيط للتحسين المستمر في الشركات الاستخراجية في الأردن (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

- Al-Majali, A., & others. (2018). The Impact of Crisis Management Strategy on the Performance of the Employees of Arab Potash Company "an Applied Study". international research and Management, 2(1), 333-352.
- Acuña-Opazo, C. and González, O.C. (2021), "The impacts of intellectual capital on financial performance and value-added of the production evidence from Chile", Journal of Economics, Finance and Administrative Science, Vol. 26 No. 51, pp. 127-142.
<https://doi.org/10.1108/JEFAS-08-2019-0178>
- Koronis, E., & Ponis, S. (2018). A strategic approach to crisis management and organizational resilience. Journal of Business Strategy, 39(1), 32-42.

- Skhvediani, A., Koklina, A., Kudryavtseva, T., & Maksimenko, D. (2023). The Impact of Intellectual Capital on the Firm Performance of Russian Manufacturing Companies. *Risks*, 11(4), 76

Mid-Ocean University

College of Management

Department of General Administration



**The Intellectual Capital and Its Impact on Crisis Management: The
Mediating Role of Innovation - An Applied Study on Commercial Banks
Operating in Riyadh City"**

Preparation:

Abdullah Faris Al-Dhafeeri232002071

Khaled Salem Al-Fifi232001363

Hamad Mohammed Al-alyani222002038

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024