

أثر إدارة المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية بالبنوك دراسة
تطبيقية على بنك الرياض

إعداد الطالب/

أحمد نواف بن نقيه

241000219

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
4.....	مشكلة الدراسة:
5.....	أهمية الدراسة:
7.....	أهداف الدراسة:
8.....	تساؤلات الدراسة:
8.....	فروض الدراسة:
9.....	الدراسات السابقة:
18.....	الفجوة البحثية:
20.....	تطبيق النظرية في الدراسة:
21.....	المنهجية وطرق البحث:
22.....	مصادر البيانات:
22.....	أدوات الدراسة:
23.....	حدود الدراسة:
24.....	المراجع:

مقدمة:

تعمل البنوك اليوم في عالم يتسم بالتطورات السريعة والطلبات المتزايدة توقعات العملاء، وزيادة المعايير التنظيمية، والتقدم التكنولوجي، وزيادة المنافسة، وقد أدت المنافسة القوية في القطاع المصرفي إلى زيادة القلق بشأن السيطرة على الأنشطة التشغيلية للبنوك لمنع المخاطر والتهديدات المحتملة، وعندما يتم التعامل أيضاً مع الصناعة المصرفية يكون هناك العديد من التحديات، بما في ذلك المخاطر التشغيلية والاستراتيجية والمالية والمخاطر المتعلقة بالسمعة، وبالميزة التنافسية، ولذلك فإن السيطرة على هذه الأنواع من المخاطر يمكن أن تصبح مصدراً حقيقياً لرفع مستوى الأداء المصرفي، ووسيلة فعالة لزيادة الميزة التنافسية وتقليل أي خسارة تنتج عن النشاط المصرفي واسع النطاق الذي قد يعرض الأوضاع المالية للخطر (Catherine. ET.AL, 2017)

لقد أصبحت البنوك تدرك أكثر فأكثر أن وجود نظام متماسك وفعال لإدارة المخاطر التشغيلية سيساعدها على تحقيق الأهداف الاستراتيجية وزيادة الأداء المصرفي، ومن هنا تبرز الحاجة إلى التعامل مع إدارة المخاطر التشغيلية من منظور جديد - الميزة التنافسية - بدلاً من مجرد محاولة تلبية المعايير التنظيمية، أي أن التعامل مع المخاطر التشغيلية كظاهرة يمكن أن تؤدي إلى خسائر كبيرة وأزمات مصرفية. وهذا ما دفع (لجنة بازل المتخصصة في الرقابة المصرفية) إلى نشر كيفية إدارة البنوك لتعرضها للمخاطر التشغيلية (جلال كريم، 2013). وتضمنت هذه الإصدارات مجموعة من المعايير والمبادئ التوجيهية بهدف خفض مستوى المخاطر التشغيلية، وذلك لما له من آثار سلبية على الاقتصاد، خاصة في القطاع المصرفي، من خلال الاعتماد على إجراءات غير تقليدية ومواكبة التطورات العالمية في القطاع المصرفي، وبسبب الاعتماد على الأنظمة المصرفية التقليدية في تقديم الخدمات (بكوش وبو غازي، 2022).

المخاطر التشغيلية تضعف المنافسة في القطاع المصرفي وتؤدي إلى الخسائر المالية، وتؤدي إلى انهيار العديد من المؤسسات المالية حيث كثرة التغييرات إلى اتجاه عالم المال إلى العديد من الانهيارات في الأسواق المالية، مما دعا البنوك إلى الإفصاح عن المخاطر وكيفية إدارة المخاطر وزيادة قدرة البنوك على تقديم معلومات كاملة عن نطاق تعرضها للمخاطر وحجمها وهذا لان المخاطر هي التي تؤثر عادة على الميزة التنافسية، فلم يعد دور إدارة المخاطر مقتصرًا على الرقابة فحسب، بل أصبح له دور استراتيجي في تحديد وتقييم المخاطر، والسيطرة على المخاطر، فمع زيادة المنافسة

العالمية والانفتاح، بدأت البنوك تسعى جاهدة للحصول على مركز تنافسي الميزة التي تسعى إلى تحقيقها نتيجة لتحرير الخدمات المصرفية (فالح وآخرون، 2020)

والبنوك التي تسعى إلى التقدم في ظل التغيرات التي يشهدها عالم محاط بالمنافسة الكبيرة يجب أن تتبنى فكرة واستراتيجيات الميزة التنافسية وتعطيها أهمية كبيرة أهمية، لأن الميزة التنافسية تلعب دوراً في منح البنوك ميزة تميزها عن غيرها من البنوك، وهو ما يشكل بدوره نمو البنك وتقدمه وتحقيق المزيد من الابتكار والتميز في الأداء وتحقيق أهدافه المرجوة (الرواشدة واللافي، 2021).

تعمل إدارة المخاطر التشغيلية على وضع إجراءات وسياسات واستراتيجيات لمراقبة أنشطة ومهام البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية، بما يضمن تحقيق الأهداف ويضمن قيامها بتنفيذ المهام بشكل متسق ومتناغم، ويضمن تحقيق أهداف البنك، إنه سيتم تحقيقها بالطريقة المثلى وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية، كما يعمل على تطوير خطط استمرارية الأعمال مما يمنح البنك ميزة عالية. (وهدان، 2017)

في ظل أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في القطاع المصرفي تبحث البنوك عن الحصول على الميزة التنافسية وتسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بينهما من خلال تحديد أثر إدارة المخاطر التشغيلية (تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية، التعامل مع المخاطر التشغيلية ومراقبة المخاطر التشغيلية لدعم الميزة التنافسية).

مشكلة الدراسة:

تواجه البنوك مخاطر تشغيلية ترفع من احتمالية الخسائر الناتجة عن الأنشطة داخل البنك أو خارجه، وتولي العديد من المؤسسات المالية المزيد والمزيد من الاهتمام لإدارة المخاطر، وخاصة إدارة المخاطر التشغيلية، وهذا لتحقيق هذه الغاية، ولقد بدأت البنوك العالمية في تحديث أنظمة إدارة المخاطر التشغيلية والتحكم فيها لضمان الأداء الطبيعي لأنظمة إدارة المخاطر التشغيلية، وهذا للحفاظ على ميزتها التنافسية (الخياط، 2019).

ومن الضروري مراقبة مستوى المخاطر المحيطة بالعمل ووضع الإجراءات الإشرافية اللازمة للتحكم في التأثير السلبي لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة بما يخدم أهداف البنك، وتعتبر

مقترحات لجنة بازل تطوراً كبيراً وثقافة جديدة في مجال الرقابة وإدارة المخاطر المصرفية، ومع وضع إطار جديد لتنظيم النظام المصرفي ضد المخاطر المالية، فإن أحد أهم المتطلبات هو زيادة رأس المال، ويهدف معيار بازل لإدارة المخاطر التشغيلية إلى معالجة هذه المشكلة من خلال مطالبة البنوك بتبني آليات أو معايير تعمل على تحسين البيئة التنظيمية وتسهيل نموها؛ وبالتالي فإن إدارة المخاطر التشغيلية تساعد بشكل واضح على تعزيز الميزة التنافسية، مما يساعد بدوره على تحسين الوضع المالي للبنوك، والأداء والنمو، وعلاوة على ذلك، أصبحت إدارة المخاطر جزءاً من المنافسة بين البنوك، مما يعني أن قدرة البنوك على إدارة المخاطر التشغيلية والحد منها يمكن أن تزيد من ثقة العملاء وولائهم (بكوش وبوغازي، 2022).

علاوة على ذلك، أجريت معظم الدراسات السابقة للكشف عن تأثير إدارة المخاطر المتعلقة بالاستراتيجية والبيئة التنظيمية والتكنولوجيا والعملاء والعمليات، حيث لم تكن أي دراسة هي الوحيدة التي درست تأثير المخاطر التشغيلية، خاصة في دعم النظام المصرفي في المملكة العربية السعودية ومنها بنك الراجحي أو الميزة التنافسية، والخدمات المصرفية في البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية ، ولذلك تتمحور أسئلة هذه الدراسة حول مدى سعي بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية لتحديد أثر إدارة المخاطر التشغيلية (التحديد والتقييم والمعالجة والمراقبة) على دعم الميزة التنافسية لبنك الراجحي. ويمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية:

ما أثر إدارة المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية على بنك الرياض ؟

أهمية الدراسة:

تجمع هذه الدراسة بين الفهم الأكاديمي العميق والتطبيقات العملية الملموسة، مما يجعلها ذات قيمة كبيرة لكل من المجتمع الأكاديمي والمهني في مجال إدارة المشاريع الحكومية.

الأهمية العلمية

تساهم هذه الدراسة في توفير إطار نظري وتطبيقي شامل لإدارة المخاطر التشغيلية في البنوك، مما يساعد على فهم كيفية التعامل مع هذه المخاطر بفعالية. من خلال تحليل البيانات وتجربة

الممارسات المختلفة، يمكن للبنوك تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لإدارة المخاطر التشغيلية، وبالتالي تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الكفاءة التشغيلية.

تستهدف الدراسة سد الفجوات الحالية في الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية في الاقتصادات النامية. بينما تركز معظم الدراسات السابقة على الاقتصادات المتقدمة، تقدم هذه الدراسة رؤى جديدة وأدلة تجريبية من سياق اقتصادي نامٍ، مما يثري الأدبيات الحالية ويوفر قاعدة معرفية أكثر شمولاً.

تساهم الدراسة في فهم كيف يمكن للبنوك استخدام استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز قدرتها التنافسية. على سبيل المثال، يمكن لتحديد المخاطر وتقويمها بشكل دقيق أن يعزز من مرونة البنك وقدرته على الابتكار، بينما تساهم المعالجة الفعالة للمخاطر في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف.

تساعد نتائج هذه الدراسة في تقديم توصيات عملية للبنوك حول كيفية تحسين الأداء المالي من خلال إدارة المخاطر التشغيلية بفعالية. هذا يمكن أن يشمل تطوير سياسات وإجراءات جديدة، توفير التدريب اللازم للموظفين، والاستفادة من التقنيات الحديثة في رصد المخاطر وتقييمها.

الأهمية العملية

تساعد هذه الدراسة في توفير أدوات واستراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية، مما يساهم بشكل مباشر في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك، فمن خلال تطبيق هذه الاستراتيجيات، يمكن للبنوك تقليل التكاليف الناجمة عن الأخطاء التشغيلية والخسائر، وبالتالي تحسين الأداء المالي العام. على سبيل المثال، يمكن للبنوك استخدام النتائج لتطوير سياسات جديدة تهدف إلى تقليل نسب التكلفة إلى الدخل وإجمالي النفقات التشغيلية إلى إجمالي الأصول.

تُظهر الدراسة كيف يمكن لإدارة المخاطر التشغيلية أن تدعم وتعزز الميزة التنافسية للبنوك. من خلال تحسين عمليات إدارة المخاطر، يمكن للبنوك تقديم خدمات ذات جودة أعلى وأكثر مرونة، مما يزيد من رضا العملاء وولائهم. على سبيل المثال، يمكن لتطبيق سياسات فعالة لمراقبة المخاطر أن يساعد البنوك على الاستجابة بشكل أسرع للتغيرات في السوق والفرص الجديدة، مما يعزز من قدرتها على المنافسة.

تساهم الدراسة في تحديد الحاجة إلى تدريب وتطوير مهارات الموظفين في مجال إدارة المخاطر التشغيلية. من خلال فهم أفضل للمخاطر وكيفية التعامل معها، يمكن للموظفين تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل أكثر فعالية، مما يقلل من احتمالية وقوع الأخطاء التشغيلية. يمكن للبنوك استخدام نتائج الدراسة لتطوير برامج تدريبية مخصصة تركز على تحسين كفاءة الموظفين في تحديد وتقييم ومعالجة المخاطر التشغيلية.

توفر نتائج الدراسة معلومات قيمة لصناع القرار في البنوك، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة فيما يتعلق بإدارة المخاطر التشغيلية. هذا يشمل تطوير سياسات وإجراءات جديدة، تحسين نظم الرقابة الداخلية، وتبني أفضل الممارسات العالمية. على سبيل المثال، يمكن للإدارة استخدام النتائج لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في نظم إدارة المخاطر وتخصيص الموارد بشكل أفضل لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

يمكن لاستخدام استراتيجيات فعالة في إدارة المخاطر التشغيلية أن يعزز من ثقة الجهات التنظيمية والمستثمرين في البنك. من خلال تقديم أدلة على القدرة على إدارة المخاطر بشكل فعال، يمكن للبنوك تحسين علاقاتها مع الجهات التنظيمية والحصول على مزايا إضافية مثل تخفيض تكاليف الامتثال أو الحصول على تراخيص جديدة. كما يمكن للمستثمرين الاطمئنان إلى أن البنك يتبع ممارسات جيدة في إدارة المخاطر، مما يزيد من جاذبية البنك كفرصة استثمارية.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على دعم الميزة التنافسية بالبنوك، وتسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- الكشف عن أثر تحديد وتقييم إدارة المخاطر التشغيلية على الدعم للميزة التنافسية في بنك الرياض.
- تحديد أثر معالجة المخاطر التشغيلية على دعم الميزة التنافسية في بنك الرياض.
- الكشف عن أثر مراقبة المخاطر التشغيلية على المزايا التنافسية في بنك الرياض.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو تأثير إدارة المخاطر التشغيلية (تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية، ومعالجة المخاطر التشغيلية، ومراقبة المخاطر التشغيلية) على دعم الميزة التنافسية في بنك الرياض؟ وتتفرع منه أهداف فرعية منها :

- السؤال الفرعي الأول: ما هو تأثير تحديد وتقويم المخاطر التشغيلية على دعم الميزة التنافسية في بنك الرياض؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير معالجة المخاطر التشغيلية على دعم الميزة التنافسية في بنك الرياض؟
- السؤال الفرعي الثالث: ما هو تأثير مراقبة المخاطر التشغيلية على دعم الميزة التنافسية في بنك الرياض؟

فروض الدراسة:

ليتم الإجابة عن أسئلة الدراسة، تم صياغة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية منها كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية في بنك الرياض.

يخرج من الفرضية الأولى عدد من الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحديد وتقويم المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية في بنك الرياض.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمعالجة المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية في بنك الرياض.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمراقبة المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية في بنك الرياض.

الدراسات السابقة:

دراسة (القضاة والجوازنة، 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التفكير الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية. وتم قياس التفكير الاستراتيجي من خلال أبعاد (الاهتمام المقصود، منظور الأنظمة، التفكير في الوقت المناسب، سياسة انتهاز الفرص الذكية). كما تم قياس الميزة التنافسية من خلال أبعاد (جودة الخدمات، المرونة، الوقت والتسليم، الإبداع). وقد شمل مجتمع الدراسة من العاملين في بنك الإسكان للتجارة والتمويل. أما عينة الدراسة تم اختيار جميع العاملين في بنك الإسكان للتجارة والتمويل في الفرع الرئيسي والفرعية في محافظة العاصمة بالمسميات الوظيفية الآتية: (مدير عام، نائب مدير عام، مدير دائرة، رئيس قسم) والبالغ عددهم (150) فردا من جميع المسميات حيث تم توزيع 150 استبانة، وتم استرجاعها جميعها واعتماد 140 استبانة واستبعاد 10 استبانات وذلك لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي. خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود أثر للتفكير الاستراتيجي من خلال أبعاد الاهتمام المقصود، منظور الأنظمة، التفكير في الوقت المناسب، سياسة انتهاز الفرص الذكية على الميزة التنافسية بكافة أبعادها جودة الخدمات، المرونة، الوقت والتسليم، الإبداع. في بنك الإسكان للتجارة والتمويل. في ضوء ذلك، أوصت الدراسة بتوسيع نطاق البحث ليشمل كافة البنوك التجارية والأجنبية العاملة في الأردن. كما أوصت بدراسة متغيرات أخرى مثل القدرات الديناميكية للمدراء والتوجه نحو العالمية وأيضاً ضرورة الاهتمام باستراتيجية الاستقرار والعمل بها لتفادي التهديدات الخارجية.

دراسة (الجباس والسرхан، 2021)

هدفت الدراسة التعرف على أثر التفكير الاستراتيجي على الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تطوير استبانة تم التأكد من صدقها وثباتها، وزعت على (475) موظفاً، وتم استبعاد (14) استبانة لعدم اكتمال بياناتها، وبذلك أصبح العينة مكونة من (461) موظفاً في البنوك التجارية الأردنية وهي (بنك الأردن، بنك الإسكان، بنك القاهرة عمان)، وبينت النتائج أن مستوى التفكير الاستراتيجي لدى البنوك التجارية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها جاء بدرجة متوسطة، ومستوى الميزة التنافسية للبنوك التجارية جاء بدرجة متوسطة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للتفكير الاستراتيجي

على الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى التفكير الاستراتيجي في البنوك التجارية الأردنية تعزى لأثر متغيري الجنس وسنوات الخبرة ووجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى الميزة التنافسية لدى البنوك التجارية الأردنية تعزى لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، ووجود فروق تعزى لمتغير الجنس. وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بتبني نمط التفكير الاستراتيجي لما لها أثر ينعكس إيجاباً على زيادة الميزة التنافسية للبنوك التجارية، وتطوير أساليب التفكير الاستراتيجي لغرض تحسين الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، من خلال عقد الدورات التدريبية لمديري البنوك.

دراسة (بوعبدالله وعلمي، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية. ولتحقيق ذلك استخدمنا أداة الاستبانة، وتفرغ بياناتها في برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V.20)، وتحليل بياناتها باستخدام طريقة المربعات الجزئية الصغرى للمعادلات الهيكلية بالاستعانة ببرنامج smart PLS v3.2.8. وتوصلت الدراسة لوجود أثر إيجابي ودال إحصائياً لجميع مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية ما عدا التغيرات في ظروف السوق والعيوب الاستراتيجية. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل وظيفة الرقابة الداخلية، وتصميم هيكل تنظيمي مرن، وتبني نظام حوكمة فعال لتدنية المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها شركات التأمين في الجزائر.

دراسة (عبدالمجيد، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية. ولتحقيق ذلك استخدمنا أداة الاستبانة، وتفرغ بياناتها في برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V.20)، وتحليل بياناتها باستخدام طريقة المربعات الجزئية الصغرى للمعادلات الهيكلية بالاستعانة ببرنامج smart PLS v3.2.8. وتوصلت الدراسة لوجود أثر إيجابي ودال إحصائياً لجميع مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية ما عدا التغيرات في ظروف السوق والعيوب الاستراتيجية. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل وظيفة

الرقابة الداخلية، وتصميم هيكل تنظيمي مرن، وتبني نظام حوكمة فعال لتدنية المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها شركات التأمين في الجزائر.

دراسة (محبوب وسنوسي، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية. ولتحقيق ذلك استخدمنا أداة الاستبانة، وتفرغ بياناتها في برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V.20)، وتحليل بياناتها باستخدام طريقة المربعات الجزئية الصغرى للمعادلات الهيكلية بالاستعانة ببرنامج smart PLS v3.2.8. وتوصلت الدراسة لوجود أثر إيجابي ودال إحصائياً لجميع مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية ما عدا التغيرات في ظروف السوق والعيوب الاستراتيجية. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل وظيفة الرقابة الداخلية، وتصميم هيكل تنظيمي مرن، وتبني نظام حوكمة فعال لتدنية المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها شركات التأمين في الجزائر.

دراسة (بولفراخ، 2023)

هدفت دراسة بولفراخ (2023) إلى التعرف على مدى مساهمة المدقق الداخلي في تقييم وتحسين عمليات إدارة المخاطر في المؤسسات الاقتصادية العامة بشرق الجزائر، وتحديد الأدوار التي يمكن أن يلعبها المدقق الداخلي في هذا السياق.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لاستخلاص النتائج من خلال استخدام أدوات جمع البيانات المناسبة وتحليلها بشكل علمي ودقيق.

أظهرت النتائج أن المدقق الداخلي يساهم بشكل فعال في تقييم وتحسين إدارة المخاطر في هذه المؤسسات، حيث يعتبر دوره محورياً في تعزيز فعالية العمليات الإدارية والتشغيلية وتقليل المخاطر المحتملة.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز دور المراجع الداخلي في تقييم وتحسين إدارة المخاطر في المؤسسات الاقتصادية العامة بشرق الجزائر، وذلك من خلال توفير التدريب اللازم والدعم الإداري لتحقيق ذلك.

دراسة (بابا، أحمد، 2022)

هدفت دراسة بابا وأحمد (2022) إلى تحديد أنواع المخاطر المالية التي تواجه المؤسسات الاقتصادية والتمويلية في الجزائر، ومعرفة استراتيجية إدارة المخاطر المالية التي تتبعها هذه المؤسسات.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبيان على عينة من المؤسسات الاقتصادية والتمويلية لجمع البيانات وتحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.

توصلت النتائج إلى أن المؤسسات تواجه العديد من المخاطر المالية، بما في ذلك مخاطر السيولة ومخاطر السوق وصعوبات تحديد التكاليف ومخاطر تحصيل الديون. كما تبين أن المؤسسات تعتمد استراتيجية الجمع بين استراتيجيات مختلفة لإدارة المخاطر المالية للتعامل مع التحديات المتنوعة التي تواجهها.

أوصت الدراسة بضرورة تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر المالية من خلال تعزيز المعرفة والتدريب المتخصص للعاملين في هذا المجال، وكذلك تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر المالية لضمان استدامة الأداء المالي للمؤسسات.

دراسة (بوداود، خالد، 2023)

هدفت دراسة بوداود (2023) إلى تطوير نموذج احتمالي لقياس وتوقع المخاطر، والتعرف على العلاقة بين المتغيرات المحركة للمخاطر المحتملة واستراتيجية الاستجابة المتبعة من طرف المؤسسة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد المخاطر وتحليل تأثيرها على استراتيجية الاستجابة التي تتبعها المؤسسات، واستخدام تقنيات محاكاة Monte Carlo لتوقع المخاطر المحتملة.

أظهرت النتائج أن إدارة المخاطر تساهم في قياس وتوقع المخاطر بدقة من خلال تطبيق منهجية محاكاة Monte Carlo، وأثبتت الدراسة أن تطبيق منهجية إدارة المخاطر يلعب دوراً مهماً في تحسين القرارات والإجراءات التي تحدد أداء المؤسسة على المدى الطويل.

أوصت الدراسة بضرورة تطبيق منهجية إدارة المخاطر في المؤسسات الاقتصادية لتعزيز قدرتها على التنبؤ بالمخاطر والتعامل معها بفعالية، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وضمان استدامته.

دراسة (أسعد، وآخرون، 2023)

هدفت دراسة أسعد وآخرون (2023) إلى تقديم نموذج مقترح لاستخدام مدخل إدارة المخاطر في مواجهة المخاطر المالية، وتحسين أداء الإدارة المالية في تحديد وتحليل وتقييم المخاطر المالية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وتحليل إدارة المخاطر وتأثيره على الأداء المالي للمؤسسات.

توصلت الدراسة إلى صياغة نموذج مقترح لإدارة المخاطر المالية، وأوصت بتطبيق هذا النموذج على المؤسسات المالية لتعزيز قدرتها على تحديد المخاطر المحتملة وتحليلها واتخاذ الإجراءات المناسبة للحد منها.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب والتطوير للموظفين في مجال إدارة المخاطر المالية، وتطبيق النموذج المقترح بشكل شامل لتحسين فعالية الإدارة المالية وتقليل المخاطر المحتملة.

دراسة (سامر، 2022)

هدفت دراسة سامر (2022) إلى تحديد أثر ممارسات القيادة الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

استخدمت الدراسة المنهج الميداني، حيث تم توزيع استبيان على عينة من العاملين في البنوك التجارية الأردنية، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً لممارسات القيادة الإستراتيجية بأبعادها المختلفة في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بممارسات القيادة الإستراتيجية في البنوك التجارية، وتطوير وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة، وتبني التوجه الاستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية.

دراسة (أغا والخزعلي، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر المخاطر المالية والتشغيلية على ربحية البنوك الإسلامية المدرجة في بورصة عمان للفترة الممتدة من (2013-2018)، تم استخدام برنامج Eviews للتحليل الإحصائي، وانتهجت هذه الدراسة الأسلوب الإحصائي الوصفي التحليلي، كما تم استخدام panel data لاختبار فرضيات الدراسة؛ ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اختيار المؤشرات التالية (مخاطر الائتمان، مخاطر سعر الفائدة، مخاطر السيولة، مخاطر كفاية رأس المال) للتعبير عن المخاطر المالية، كما تم استخدام المؤشرات الآتية للتعبير عن الأداء المالي (العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية)؛ حيث تمثلت مشكلة الدراسة في تزايد هذه المخاطر بشكل كبير بسبب التطور التكنولوجي وظهور أدوات مالية جديدة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر سلبي للمخاطر المالية على الأداء المالي للبنوك الإسلامية الأردنية. وعلى ضوء النتائج السابقة خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: ضرورة تبني البنوك الإسلامية الأردنية لاستراتيجية واضحة في إدارة المخاطر بطريقة ترفع مستوى الأداء المالي بالإضافة إلى تطوير نظم الرقابة الداخلية الوقائية والعلاجية، كما أوصت إلى ضرورة استخدام الزيادة في حقوق الملكية لتكون منطلق للاستثمار والتمويل المصرفي بشكل يعظم العائد من خلال التوسع في منح الائتمان.

دراسة (البزاينة والطراونة، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات التوظيف وأثرها على الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الموظفين في البنوك التجارية في الأردن، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة جرى تطوير استبانة تم توزيعها على عينة قصدية تكونت من (159) موظفا وموظفة يعملون في البنوك التجارية الأردنية. أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي العام لمجال استراتيجيات التوظيف قد جاءت بدرجة تقييم متوسطة ولجميع الأبعاد، كما أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي العام لمجال الميزة التنافسية قد جاء أيضا بدرجة متوسطة. وقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات التوظيف ككل على الميزة التنافسية للبنوك التجارية الأردنية، ووجود أثر لاستراتيجيتي الاستقطاب والاختيار منفردة على الميزة التنافسية، وعدم وجود أثر دال إحصائيا لاستراتيجية التعيين

منفردة على الميزة التنافسية. خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أبرزها أن تقوم البنوك التجارية الأردنية بإعادة تشكيل الهيكل التنظيمي، والقيام بتهيئة الموظفين الجدد من خلال تعريفهم بالمسؤوليات والسلطات الوظيفية وأهداف البنك وسياسته، وأن تسعى البنوك التجارية للبحث عن المرشحين للوظائف من خلال اعتماد استراتيجية الاستقطاب الداخلي للموظفين.

دراسة (الحجاج والعمرى، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العلائقي) على الميزة التنافسية بأبعادها (الجودة، تقليل التكلفة، الإبداع، الاستجابة، القيمة) في البنوك التقليدية الأردنية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لتحليل البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التقليدية الأردنية والبالغ عددهم (175) عاملاً في هذه البنوك بمستوى (مدير، مدير فرع، مساعد مدير/مدير فرع، ورئيس قسم) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي) على الميزة التنافسية بأبعادها: (الجودة، وتقليل التكلفة، والإبداع، والاستجابة، والقيمة) في البنوك التقليدية الأردنية. وفي ضوء نتائج الدراسة فقد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة إعطاء البنوك التقليدية الأردنية أهمية كبيرة لمكونات رأس المال الفكري منها (رأس المال العلائقي من خلال تحسين العلاقات مع العملاء، ورأس المال البشري من خلال التدريب والتعليم المستمر، ورأس المال الهيكلي من خلال تحديث الهياكل التنظيمية والكفاءات).

دراسة (Leo, M., 2019)

هدفت دراسة (Leo (2019 إلى تحليل وتقييم تقنيات التعلم الآلي في سياق إدارة المخاطر المصرفية، وتحديد المجالات أو المشكلات في إدارة المخاطر التي لم يتم استكشافها بشكل كافٍ وتعتبر مجالات محتملة لمزيد من البحث.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتقييم تطبيق التعلم الآلي في إدارة المخاطر المصرفية، مثل مخاطر الائتمان ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية ومخاطر السيولة.

أظهرت النتائج أن تطبيق تقنيات التعلم الآلي في إدارة المخاطر المصرفية ليس متماشياً بالكامل مع التركيز الحالي للصناعة على إدارة المخاطر والتعلم الآلي.

أوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من البحث حول كيفية تطبيق التعلم الآلي لحل مشكلات محددة في إدارة المخاطر المصرفية، وتشجيع التعاون بين الأوساط الأكاديمية والصناعة لتطوير وتنفيذ حلول التعلم الآلي في هذا المجال.

دراسة (Van Greuning, 2020)

هدفت دراسة (Van Greuning, 2020) إلى تقديم إطار عمل لتقييم الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر في البنوك، ومساعدة البنوك في تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي تواجهها.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتقييم العلاقة بين الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر الفعالة في البنوك.

أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر الفعالة، حيث أن وجود إطار عمل متكامل لتقييم الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر يعزز من قدرة البنك على تحديد وتقييم وإدارة المخاطر بشكل فعال.

أوصت الدراسة بضرورة تبني إطار عمل متكامل لتقييم الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر في البنوك لضمان تحسين الأداء المؤسسي وتقليل المخاطر المحتملة.

دراسة (Zhao, 2019)

هدفت دراسة (Zhao, 2019) إلى دراسة استجابة القطاع المصرفي للتحديات التي تفرضها شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، وتقييم استراتيجيات الابتكار في خدمة تحسين استدامة الصناعة المصرفية في الصين خلال ثورة التكنولوجيا المالية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل استراتيجيات ابتكار الخدمات التي اعتمدتها الصناعة المصرفية في مواجهة ثورة التكنولوجيا المالية، وتأثير هذه الاستراتيجيات على جدوى الصناعة المصرفية في الصين.

أظهرت النتائج الرئيسية للدراسة أن هناك أولويات للتحسين في الأنواع الأربعة الرئيسية من البنوك التجارية في الصين، وتشمل هذه الأولويات شركاء الأعمال الجدد، ومفاهيم الخدمة الجديدة، والابتكار التنظيمي، والابتكار التكنولوجي، والتفاعلات الجديدة مع العملاء، ونماذج الإيرادات الجديدة.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الابتكار في الخدمات المصرفية لمواجهة التحديات الناشئة والاستفادة من الفرص المتاحة في السوق لضمان استدامة الصناعة المصرفية.

دراسة (Knudsen, 2021)

هدفت دراسة (Knudsen, 2021) إلى تحديد تأثير التحول الرقمي على الميزة التنافسية، وهل يجعلها أكثر استدامة أم أقل استدامة، بالإضافة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على استدامة الميزة التنافسية في ظل التحول الرقمي.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين التحول الرقمي، والبيانات الضخمة، وتأثيرات الشبكة، والميزة التنافسية.

أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يمكن أن يؤدي إلى مزايا تنافسية أكثر استدامة إذا تم استخدامه لجمع واستخدام البيانات الضخمة وإنشاء تأثيرات الشبكة. كما أن الشركات التي تتمتع بميزة تنافسية تعتمد على البيانات والشبكات تمتلك حوافز قوية وقدرة على التوسع في الأسواق المجاورة، مما يزيد من استدامة المزايا التنافسية على المدى الطويل.

أوصت الدراسة بضرورة استغلال التحول الرقمي والبيانات الضخمة لإنشاء تأثيرات الشبكة وتعزيز القدرة التنافسية للشركات، والعمل على توسيع الأسواق التي تتمتع فيها بمزايا تنافسية مستدامة.

صُممت هذه الدراسة لاستكشاف المخاطر التشغيلية في صناعة البنوك، مع التركيز على الاقتصادات النامية حيث تكون الدراسات الموجودة غالباً محدودة ونظرية بشكل كبير وتفقر إلى الأدلة التجريبية. تم جمع البيانات من التقارير المالية المدققة لسنة عشر بنكاً تجارياً في نيجيريا خلال الفترة من 2009 إلى 2015، مما أسفر عن 112 ملاحظة.

استخدمت الدراسة نهج بيانات البائل في النموذج التحليلي، وتم استخدام اختبار هوسمان لتحديد الاختيار بين التأثير العشوائي أو الثابت لاختبار الفرضيات. تم قياس أداء البنوك باستخدام هامش الفائدة الصافي كمؤشر رئيسي، بينما تم قياس المخاطر التشغيلية بنسبتي التكلفة إلى الدخل وإجمالي النفقات التشغيلية إلى إجمالي الأصول. شملت المتغيرات الضابطة حجم البنك ومعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي.

أظهرت نتائج تحليل التأثير العشوائي أن نسبة كفاءة البنك (ER) لها تأثير سلبي كبير على أداء البنك، مما يشير إلى أن انخفاض نسبة التكلفة إلى الدخل يعزز من أداء البنك من حيث هامش الفائدة الصافي. وعلى النقيض، فإن نسبة النفقات التشغيلية لها تأثير إيجابي كبير على أداء البنك. كما أظهرت الدراسة أن حجم البنك ليس عاملاً مهماً في تحديد أداء القطاع المصرفي التجاري في نيجيريا مقارنة بالمخاطر التشغيلية، في حين لعب الناتج المحلي الإجمالي دوراً مهماً في أداء البنوك التجارية خلال فترة الدراسة.

الفجوة البحثية:

تعتبر المخاطر التشغيلية من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات المالية والبنوك، خصوصاً مع التطور التكنولوجي السريع وزيادة التعقيد في العمليات المالية. ومع ذلك، تظل هناك فجوات بحثية كبيرة تتعلق بأهداف الدراسات، أبعادها، منهجياتها، ونتائجها. تهدف هذه الفقرة إلى تسليط الضوء على هذه الفجوات من خلال تحليل الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

تسعى معظم الدراسات لفهم المخاطر التشغيلية وتأثيرها على الأداء المالي للبنوك، لكن الدراسات في الاقتصادات النامية غالباً ما تفقر إلى الأهداف التطبيقية المحددة. على سبيل المثال، دراسة

القضاة والجوازنة (2021) هدفت إلى معرفة أثر التفكير الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية، لكنها لم تتناول بشكل محدد المخاطر التشغيلية وكيفية إدارتها في البنوك. بالمقابل، دراسة Ebenezer وآخرون (2018) ركزت على استكشاف المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية في نيجيريا، مما يسلط الضوء على الحاجة إلى أهداف بحثية أكثر تحديداً في سياق الاقتصادات النامية، وتوضيح كيفية تأثير هذه المخاطر على الأداء المالي.

تركز العديد من الدراسات على أبعاد معينة لإدارة المخاطر التشغيلية، مثل الكفاءة التشغيلية، الجودة، والابتكار، ولكنها غالباً ما تتجاهل أبعاداً أخرى مثل المرونة والتكيف مع التغيرات السوقية. على سبيل المثال، دراسة بولفراخ (2023) ركزت على مساهمة المدقق الداخلي في تقييم وتحسين عمليات إدارة المخاطر، لكنها لم تتناول جميع الأبعاد الممكنة للمخاطر التشغيلية. في المقابل، دراسة Ebenezer وآخرون (2018) استخدمت نسبتي التكلفة إلى الدخل وإجمالي النفقات التشغيلية إلى إجمالي الأصول كمؤشرات لقياس المخاطر التشغيلية، مما يوفر نظرة أعمق على هذه الأبعاد.

تعتمد العديد من الدراسات على التحليل النظري بدلاً من الأدلة التجريبية، مما يحد من إمكانية تطبيق النتائج في الواقع العملي. على سبيل المثال، دراسة بولفراخ (2023) استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت بشكل كبير على التحليل النظري، في حين أن دراسة Ebenezer وآخرون (2018) اعتمدت على نهج بيانات البائل وتحليل التأثير العشوائي لتقديم أدلة تجريبية على تأثير المخاطر التشغيلية على الأداء المالي، مما يساعد في سد الفجوة في الأدلة التجريبية في هذا المجال.

تختلف النتائج بين الدراسات في الاقتصادات المتقدمة والنامية، حيث تواجه المؤسسات المالية في الاقتصادات النامية تحديات فريدة تتعلق بالبنية التحتية التكنولوجية والكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر. على سبيل المثال، دراسة الجباس والسرمان (2021) تناولت أثر التفكير الاستراتيجي على الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، لكنها لم تتطرق إلى التحديات الخاصة بالمؤسسات المالية في الاقتصادات النامية فيما يتعلق بالمخاطر التشغيلية. بالمقابل، دراسة Ebenezer وآخرون (2018) أظهرت أن حجم البنك ليس عاملاً مهماً في تحديد أداء القطاع

المصرفي التجاري في نيجيريا مقارنة بالمخاطر التشغيلية، مما يسلط الضوء على التحديات الفريدة التي تواجهها البنوك في الاقتصادات النامية.

تطبيق النظرية في الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على نظرية إدارة المخاطر التشغيلية ونظرية الميزة التنافسية كإطارين نظريين رئيسيين لدراسة تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على دعم الميزة التنافسية في بنك الرياض. وفيما يلي شرح لكل منهما:

نظرية إدارة المخاطر التشغيلية

تعتبر إدارة المخاطر التشغيلية جزءاً أساسياً من إطار العمل الشامل لإدارة المخاطر في المؤسسات المالية. وتهدف هذه النظرية إلى:

1. تحديد المخاطر: يشمل ذلك التعرف على الأحداث أو الظروف التي يمكن أن تؤدي إلى خسائر تشغيلية.
2. تقييم المخاطر: يتضمن ذلك قياس وتقدير حجم التأثير المحتمل لهذه المخاطر على المؤسسة.
3. معالجة المخاطر: يشمل ذلك تطوير وتنفيذ استراتيجيات للتقليل من احتمالية حدوث المخاطر أو تخفيف آثارها.
4. مراقبة المخاطر: يتضمن ذلك الرصد المستمر وتحديث استراتيجيات إدارة المخاطر بناءً على التغيرات في البيئة التشغيلية.

نظرية الميزة التنافسية

تعتمد هذه النظرية على مفهوم أن المؤسسات يمكن أن تحقق أداءً أفضل من خلال استغلال مصادر التفوق التنافسي. تتضمن هذه النظرية عدة أبعاد رئيسية:

1. جودة الخدمات: تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء لتحقيق رضاهم وزيادة الولاء.

2. المرونة: القدرة على التكيف مع التغيرات في البيئة السوقية والاستجابة بسرعة للفرص والتهديدات.

3. الابتكار: تطوير منتجات وخدمات جديدة تميز المؤسسة عن منافسيها.

4. الكفاءة التشغيلية: تحسين العمليات الداخلية لتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية.

كيفية دمج النظريتين في الدراسة

تسعى الدراسة إلى دمج هاتين النظريتين من خلال فحص كيف يمكن لإدارة المخاطر التشغيلية أن تدعم وتعزز الميزة التنافسية لبنك الرياض. على سبيل المثال:

- تحديد وتقويم المخاطر التشغيلية يمكن أن يساعد البنك في التعرف على المشكلات المحتملة قبل حدوثها، مما يعزز مرونته وقدرته على الابتكار.
- معالجة المخاطر التشغيلية يمكن أن تؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل التكاليف الناجمة عن الأخطاء التشغيلية والخسائر.
- مراقبة المخاطر التشغيلية بشكل مستمر يمكن أن يضمن أن جودة الخدمات المقدمة للعملاء لا تتأثر بالمخاطر التشغيلية المحتملة.

بهذا الشكل، تستخدم الدراسة إطاراً نظرياً شاملاً يجمع بين أفضل الممارسات في إدارة المخاطر التشغيلية ونظرية الميزة التنافسية لتحقيق فهم أعمق لكيفية تعزيز الأداء التنافسي لبنك الرياض من خلال إدارة المخاطر التشغيلية بفعالية.

المنهجية وطرق البحث:

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر المخاطر التشغيلية في دعم

الميزة التنافسية بالبنوك في المملكة العربية السعودية وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج

الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح

متغيرات الدراسة ، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة .

مصادر البيانات:

اعتمد الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الدوريات والكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع تخزين المراجع العلمية المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر إدارة المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية بالبنوك بتطبيق الدراسة على بنك الرياض.

أدوات الدراسة:

- تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:
- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة في بنك الراجحي في الرياض والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.

- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة

- **حدود موضوعية:** قامت الدراسة بقياس تأثير المخاطر التشغيلية (تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية، ومعالجة المخاطر التشغيلية، ومراقبة المخاطر التشغيلية) على دعم الميزة التنافسية .
- **حدود زمنية:** سيتم إجراء الدراسة خلال عام 2024م .
- **حدود بشرية:** ستطبق الدراسة على العاملين في بنك الرياض.
- **حدود مكانية:** ستطبق الدراسة على العاملين في بنك الرياض.

المراجع:

- أسعد، زينب أسعد، يعقوب، عمر السيد. (2023). مدخل إدارة المخاطر كآلية للحد من المخاطر المالية التي تواجه المنشآت المالية. المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية، 18-28.
- آغا، محمد كاظم ضيف الله، و الخزعلي، أحمد سالم خالد. (2020). أثر المخاطر المالية والتشغيلية على ربحية البنوك الإسلامية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- بابا أحمد، عبد المجيد، يوسفات، علي/مؤطر. (2022). كفاءة إدارة المخاطر في البنوك التجارية الجزائرية ن رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة احمد دراية-ادرار.
- البزايعة، هبه سامي مصطفى عبدالغني، و الطراونة، خلف إبراهيم خليف. (2020). استراتيجيات التوظيف وأثرها على الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- بكوش، وبوغازي، (2022)، أثر إدارة المخاطر التشغيلية في تحقيق الميزة التنافسية للمشاريع -دراسة حالة مؤسسة بيكو، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، ع1، ص25.
- بكوش و بوغازي (2022) أثر إدارة المخاطر التشغيلية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمشاريع دراسة حالة مؤسسة بيكو، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، 25(1)
- بوداود، ، خليل. (2023). استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية ،رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير).
- بوعبدالله، خوجة، و علمي، حسيبة. (2022). أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية: بالتطبيق على شركات التأمين الجزائرية. مجلة الحوكمة، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، مج4، ع1 ، 15 - 36.
- بولفراخ. (2023). دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في المؤسسات الجزائرية: دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير.

- الجباس، سالم صباح محمد، و السرحان، هائل فلاح مقداد. (2021). أثر التفكير الاستراتيجي على الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- الحجاج، علي عيسى كايد، و العمري، محمد أبو يمن. (2020). أثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على البنوك التقليدية الأردنية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، مج4، ع1، 281 - 326.
- الخياط، أحمد، (2019)، تصور مقترح لتطوير إدارة الأعمال في ضوء مدخل إدارة المخاطر، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 5(2) 327-345
- سامر البشاشة، نبيل عبد المجيد العسافسة. (2022). أثر ممارسات القيادة الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية. Humanities and Social Sciences Series, 37(4).
- عبدالمجيد، ضياء الدين عبدالباسط. (2020). إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية بالمصارف الإسلامية السودانية. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، مج7، ع2، 67 - 89.
- القضاة، علاء قاسم مصطفى، و الجوازنة، بهجت عيد. (2021). أثر التفكير الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة: بنك الاسكان للتجارة والتمويل (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- محبوب، علي، و سنوسي، علي. (2020). قياس المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية: دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والمصارف الإسلامية باستخدام تقنية مؤشر Z-score لقياس الاستقرار المالي بالتطبيق علي مصرف السلام الجزائر للفترة 2016-2017. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مج6، ع3، 403 - 423.
- المعاينة، أسيل يحيى، و المخادمة، أحمد عبدالرحمن كريم. (2023). أثر إدارة المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.

- Ebenezer, O. O., Islam, A., Yusoff, W. S., & Shamsuddin, Z. (2018). An investigation into operational risk in commercial banks: Empirical evidence from Nigeria. *International Journal of Accounting*, 3(12), 49-62
- Knudsen, E. S., Lien, L. B., Timmermans, B., Belik, I., & Pandey, S. (2021). Stability in turbulent times? The effect of digitalization on the sustainability of competitive advantage. *Journal of Business Research*, 128, 360-369.
- Leo, M., Sharma, S., & Maddulety, K. (2019). Machine learning in banking risk management: A literature review. *Risks*, 7(1), 29.
- Van Greuning, H., & Bratanovic, S. B. (2020). Analyzing banking risk: a framework for assessing corporate governance and risk management. World Bank Publications.
- Zhao, Q., Tsai, P. H., & Wang, J. L. (2019). Improving financial service innovation strategies for enhancing china's banking industry competitive advantage during the fintech revolution: A Hybrid MCDM model. *Sustainability*, 11(5), 1419

Mid–Ocean University

College of Management

Department of risk management



**The Impact of Operational Risk Management on Enhancing Competitive
Advantage in Banks: An Applied Study on Riyadh Bank**

Preparation:

Ahmed Nawaf Bin Nakiyah

241000219

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

1445–2024