



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص ماجستير إدارة مخاطر

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

إعداد الطالب/ محمد حسن حسني الشمراني

241000060

العام الدراسي:

2024

3		مقدمة:
3		مشكلة الدراسة:
4		أهمية الدراسة:
5		أهداف الدراسة:
6		تساؤلات الدراسة
7		فروض الدراسة:
7		الدراسات السابقة:
24		المنطلقات النظرية للدراسة:
24		المنهجية وطرق البحث:
25		مصادر جمع البيانات
26		أدوات الدراسة:
27		حدود الدراسة :
28		المراجع:

مقدمة:

تعد سلامة النقل والمركبات جزءاً أساسياً من البنية التحتية لأي دولة، حيث تلعب دوراً حيوياً 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 سلباً 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 وكواحل، 2022).

وتلعب محطات الفحص الفني الدوري دوراً رئيسياً 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، نظراً 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.

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 للتخفيف 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؟

أهمية الدراسة:

يمكن تقسيم أهمية الدراسة الى أهمية علمية وأهمية عملية كالتالى :

• الأهمية العلمية:

تسهم 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 يسهم 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.

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.

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؟

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 معنوية ($\alpha \leq 0.005$) لاستجابة للطوارئ على الكفاءة التشغيلية لمحطة الفحص الفني الدوري للمركبات بالدمام.

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:

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 الجهوي 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 الوصفية التحليلية، 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 التربص 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 المحاكي.

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 والمناهج 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 الجاهزية لمواجهة المخاطر، بالإضافة إلى تطبيق تقنيات حديثة ومتقدمة لتقييم وإدارة المخاطر بطريقة فعالة ومتكاملة.

دراسة بكباطة وخدامان (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 وقدرتها 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 تعتمدها المؤسسات لإدارة هذه المخاطر تلعب دوراً حاسماً 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 ميلة 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، وأيضًا، 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 جزءًا أساسيًا 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 أيضًا 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 أيضًا 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 (2021) Derouiche, Manita & Muessig

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 التغيرات 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 Nguyen (2022)

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 استمراريته واستقرارها في مواجهة التحديات المستقبلية.

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 ماليتها، 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 أيضاً درجة قياس الكفاءة التشغيلية للشركات.

وأوصت الدراسة بتطبيق محاسبة هامش الإنجاز في الشركات الصناعية لتطوير أنظمة التكاليف الكفوءة، 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 الجزائرية 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 بيلي (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.

2- الدراسات باللغة الإنجليزية

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.

دراسة Bueno et al (2024)

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 يفتحها التحول الرقمي للبنوك لتحسين أدائها وتعزيز خدماتها الرقمية.

والمتغير المستقل هو الرقمنة، والتي تشمل تطبيق تكنولوجيا الصناعة 4.0، والتكيف مع متطلبات العملاء الرقميين، والتحويلات التنظيمية لدعم الأعمال الرقمية، أما المتغير التابع هو الكفاءة التشغيلية في القطاع المصرفي، التي تعكس قدرة البنوك على تحقيق أقصى استفادة من مواردها وتكنولوجياتها 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 التكاليف 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.

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 اهتماماً كبيراً 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.

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 دراساتها 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.

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، وتحديد الاستجابة 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.

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.

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 ب: النوع ، والعمر ، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- ✍ **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة .

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.

المراجع:

مراجع باللغة العربية:

- الأحمد، ديالا 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 الجزائر 3: كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير.
- بوشان، عبد القادر، دحماني، & علي. (2023). إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية (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.

- رقطي وكركار. (2022). إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية. جامعة 80 ماي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- زغبة، طلال، ورزقية، أحلام نعيمة. (2020). قياس الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية الجزائرية: دراسة تطبيقية خلال الفترة (2012-2017). أبحاث اقتصادية وإدارية، 14(2)، 3-287.
- 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.
- 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(1)، 53-82.
- كسراوي، بولال، ناصر، & المهدي/مؤطر. (2022). دراسة إدارة المخاطر بالبنوك التجارية (رسالة دكتوراه). جامعة احمد دراية-ادار.
- منبه، وكواحه. (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.

1. 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.
2. 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.
3. Derouiche, I., Manita, R., & Muessig, A. (2021). Risk disclosure and firm operational efficiency. *Annals of Operations Research*, 297, 115-145.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

7. Nguyen, Q. K. (2022). The impact of risk governance structure on bank risk management effectiveness: Evidence from ASEAN countries. *Heliyon*, 8.(10)
8. 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>

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

:

1445–2024