

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



رأس المال الفكري وأثره في إدارة الازمات: الدور الوسيط للابتكار

دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات

إعداد الطالب/

أحمد سعيد عسيري

241001578

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

3	مقدمة:
6	مشكلة الدراسة:
7	أهمية الدراسة:
8	أهداف الدراسة:
9	تساؤلات الدراسة:
10	فروض الدراسة:
11	نموذج الدراسة:
12	الدراسات السابقة:
23	المنطلقات النظرية للدراسة:
24	المنهجية وطرق البحث:
25	مصادر جمع البيانات:
25	أدوات الدراسة :
26	حدود الدراسة :
26	المراجع:

مقدمة:

رأس المال الفكري هو أحد أهم الأصول غير الملموسة التي تمتلكها المنظمات في عصرنا الحالي. يُعرّف رأس المال الفكري على أنه مجموعة المعارف والخبرات والمهارات والابتكارات والقدرات الإبداعية التي يمتلكها الأفراد داخل المنظمة. هذا النوع من الأصول غير الملموسة يُعتبر أحد أهم مصادر التميز والميزة التنافسية للمنظمات في ظل اقتصاد المعرفة المعاصر. يتكون رأس المال الفكري من ثلاثة مكونات رئيسية: رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلائقي. رأس المال البشري يشمل المعارف والمهارات والخبرات الفردية للموظفين، بينما يركز رأس المال الهيكلي على الأنظمة والعمليات والبنية التحتية التنظيمية. أما رأس المال العلائقي فيتعلق بالعلاقات والروابط التي تربط المنظمة بعملائها ومورديها وشركائها الاستراتيجيين. (Hassan, 2023).

إن قدرة المنظمات على التعرف على رأس المال الفكري وقياسه وإدارته بفعالية تُعد من أهم التحديات التي تواجهها في ظل اقتصاد المعرفة. فالاستثمار في رأس المال الفكري وتنميته يساهم بشكل كبير في تعزيز الأداء التنظيمي وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة. لذلك تسعى المنظمات إلى تطوير أساليب وممارسات إدارية متخصصة في هذا المجال، كإدارة المعرفة وإدارة رأس المال البشري، بهدف الاستفادة القصوى من هذا النوع من الأصول الاستراتيجية. يُعتبر رأس المال الفكري أحد أهم الركائز الأساسية لنجاح المنظمات وتميزها في عصر الاقتصاد القائم على المعرفة. وتبرز أهميته في كونه مصدراً للابتكار والإبداع، وأداة لتعزيز القدرات التنافسية، وضامن لاستدامة النجاح التنظيمي على المدى الطويل. (الحجاج، 2020).

إدارة الأزمات هي مجال حيوي في إدارة الأعمال والمنظمات، حيث تلعب دوراً محورياً في ضمان استمرارية المنظمة وقدرتها على التعافي من الأوضاع الطارئة والحرية. في عالمنا المعاصر، تواجه المنظمات مختلف أنواع الأزمات، سواء كانت اقتصادية أو تكنولوجية أو سياسية أو صحية، والتي قد تهدد بقاءها وتضر بسمعتها وتؤثر على أدائها. إدارة الأزمات هي عملية منظمة تهدف إلى التعامل مع الأزمات بطريقة فعالة وتقليل آثارها السلبية على المنظمة. وتتطوي هذه العملية على مجموعة من المراحل الأساسية، تبدأ باكتشاف الأزمة والتنبؤ بها، ثم التخطيط والاستعداد للتعامل معها، والاستجابة الفورية عند وقوعها، وأخيراً التعافي والتعلم من الأزمة لتجنب تكرارها في المستقبل. (الحبيشي، 2020).

تتطلب إدارة الأزمات من المنظمات امتلاك استراتيجيات وآليات محددة للتعامل مع الأزمات. هذه الاستراتيجيات قد تشمل إنشاء فرق أزمة متخصصة، وتطوير خطط طوارئ وسيناريوهات محتملة، والاحتفاظ بقنوات اتصال فعالة، وتدريب الموظفين على مهارات إدارة الأزمات. كما يجب على المنظمات أن تكون مرنة وقادرة على التكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة بها. إن الاستثمار في إدارة الأزمات له عوائد كبيرة على المدى الطويل، فهو يساعد المنظمات على الحفاظ على استقرارها وسمعتها، والحد من الخسائر المادية والبشرية، والتعافي بسرعة أكبر من الأزمات. بالإضافة إلى ذلك، فإن إدارة الأزمات تعزز قدرة المنظمات على التكيف والابتكار، مما يساهم في تعزيز ميزتها التنافسية. إدارة الأزمات هي مجال حيوي في إدارة الأعمال؛ فهي تمكن المنظمات من التعامل مع التحديات والمخاطر بطريقة منهجية وفعالة، وتساعد على البقاء والتطور في ظل بيئة عمل متغيرة وديناميكية. (عبدالله، 2021).

في ظل البيئة الأعمال المعاصرة المتسمة بالتغيير السريع والتحديات المتزايدة، أصبح رأس المال الفكري أحد أهم الموارد الاستراتيجية التي تمتلكها المنظمات. رأس المال الفكري يشمل المعرفة والخبرات والمهارات والقدرات الفكرية التي تساهم في خلق القيمة والميزة التنافسية للمنظمة. في سياق إدارة الأزمات، رأس المال الفكري يلعب دوراً محورياً في تمكين المنظمات من التعامل بفعالية مع الأزمات والتغلب عليها. (الوكيل، 2021).

لقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري وقدرة المنظمات على إدارة الأزمات. فامتلاك المنظمة لرأس مال فكري قوي، من خبرات ومهارات وقدرات إبداعية، يعزز من قدرتها على اكتشاف الأزمات مبكراً، والتخطيط لها والاستجابة لها بشكل فعال. كما أن رأس المال الفكري يساهم في تعزيز المرونة التنظيمية وتطوير حلول مبتكرة للتعامل مع الأزمات. يلعب الابتكار دوراً وسيطاً مهماً في العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الأزمات. فالابتكار، الذي ينبع من رأس المال الفكري للمنظمة، يُمكن المنظمات من ابتكار حلول وأساليب جديدة لإدارة الأزمات بكفاءة أعلى. ويشمل الابتكار في هذا المجال ابتكار عمليات وأنظمة وتقنيات جديدة لإدارة الأزمات، بالإضافة إلى تطوير منتجات وخدمات مبتكرة تساعد في احتواء الأزمات وتقليل آثارها. (Tarawneh, 2023).

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلاقتي) وأثره في إدارة الأزمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.

مشكلة الدراسة:

المشكلة البحثية الرئيسية للبحث تتناول دور رأس المال الفكري في تعزيز إدارة الأزمات، مع التركيز على الدور الوسيط الذي يلعبه الابتكار في هذه العلاقة. تنطلق هذه المشكلة من أهمية رأس المال الفكري كأحد أهم الموارد الاستراتيجية التي تمتلكها المنظمات في العصر الحالي، وقدرته على دعم قدرات المنظمة على مواجهة الأزمات والتكيف معها. ويرى البحث أن رأس المال الفكري قد يؤثر بشكل مباشر على قدرات المنظمة في إدارة الأزمات، ولكن قد يكون هناك دور وسيط للابتكار في هذه العلاقة. فالابتكار قد يمثل آلية تفعيل وتوظيف رأس المال الفكري في تطوير حلول للأزمات وتعزيز قدرة المنظمة على الاستجابة لها. لذلك تسعى المشكلة البحثية إلى اختبار العلاقة بين رأس المال الفكري وإدارة الأزمات مع التركيز على الدور الوسيط للابتكار في هذه العلاقة.

وتتحدد أهمية هذه المشكلة البحثية في السياق الحالي الذي تواجه فيه المنظمات تحديات متزايدة في إدارة الأزمات نظراً لطبيعة البيئة المتغيرة والمضطربة. ويأتي البحث ليسلط الضوء على إمكانية تعزيز قدرات المنظمات في هذا المجال من خلال التركيز على رأس المال الفكري والابتكار كمتغيرات حاسمة. وبالتالي فإن نتائج هذا البحث قد تسهم في تقديم توجيهات عملية لمتخذي القرار في المنظمات بشأن كيفية توظيف رأس المال الفكري وتفعيل دور الابتكار في تعزيز قدرات إدارة الأزمات.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلاقتي) وأثره في إدارة الأزمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعد دور رأس المال الفكري في إدارة الأزمات متغيراً ذا أهمية بالغة، لاسيما في المركز الوطني لإدارة الأزمات. فرأس المال الفكري والدور الوسيط للابتكار من المواضيع المهمة والحديثة والتي يجب تسليط الضوء عليها، لما لها من دور في مساعدة المنظمات على مواجهة الأزمات والحفاظ على استدامتها. يُعد مفهوم رأس المال الفكري من المواضيع الإدارية التي ظهرت حديثاً في مجال إدارة الأزمات، والتي يتوجب على الباحثين الاهتمام بها لدورها في تعزيز فاعلية وكفاءة إدارة الأزمات وتحقيق أهدافها. فعندما يكون هناك رأس مال فكري مميز وابتكار في إدارة الأزمات، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على نجاح المنظمة في مواجهة الأزمات وتحقيق الأهداف المخططة.

بالتالي، تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على دور رأس المال الفكري والدور الوسيط للابتكار في إدارة الأزمات في المركز الوطني لإدارة الأزمات. وتقديم توصيات لتعزيز هذا الدور من أجل تحقيق نجاح المنظمة في مواجهة الأزمات وتطوير الأداء الإداري للمؤسسة.

الأهمية العلمية: تبرز أهمية رأس المال الفكري في قدرته على دعم منظمات القطاع العام والخاص في مواجهة التحديات والأزمات التي تواجهها. في سياق إدارة الأزمات بالمملكة العربية السعودية، يلعب المركز الوطني لإدارة الأزمات دوراً محورياً في التصدي للتهديدات والمخاطر المختلفة. في هذا الإطار، يمكن لرأس المال الفكري أن يسهم بشكل كبير في تعزيز قدرات هذا المركز على إدارة الأزمات بفعالية.

يتشكل رأس المال الفكري من مجموعة من العناصر الأساسية، أهمها رأس المال البشري والذي يتمثل في الكفاءات والمهارات المتخصصة للعاملين، إضافة إلى رأس المال الهيكلي والمتمثل

في الأنظمة والعمليات التنظيمية، وأخيراً رأس المال العلائقي والذي يرتبط بعلاقات المنظمة مع الأطراف ذات العلاقة. إن التكامل والتفاعل بين هذه العناصر يمكن المنظمات من تعزيز قدراتها الابتكارية، والتي تعد ركيزة أساسية في مواجهة الأزمات والتصدي لها بشكل فعال. في هذا السياق، يلعب الابتكار دوراً وسيطاً مهماً في تعزيز أثر رأس المال الفكري على إدارة الأزمات. فالقدرات الابتكارية للمنظمة تمكنها من تطوير حلول إبداعية للتصدي للتحديات والمشكلات المختلفة، كما تساعد على التكيف بسرعة مع المتغيرات البيئية. وبالتالي، فإن تعزيز رأس المال الفكري من خلال الاستثمار في تنمية الكفاءات البشرية وتطوير الأنظمة والعمليات التنظيمية، إلى جانب تعزيز الروابط والعلاقات مع الأطراف ذات العلاقة، سيؤدي إلى تعزيز القدرات الابتكارية للمركز الوطني لإدارة الأزمات، مما ينعكس إيجاباً على قدرته على إدارة الأزمات بفعالية.

في ضوء ما سبق، تبرز أهمية استثمار المركز الوطني لإدارة الأزمات في تنمية رأس ماله الفكري، من خلال تطوير كفاءات العاملين وتعزيز نظمته وعملياته التنظيمية، بالإضافة إلى تعزيز علاقاته مع الأطراف ذات الصلة. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تعزيز القدرات الابتكارية للمركز، والارتقاء بقدرته على التصدي للأزمات المختلفة بفعالية وكفاءة عالية.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلائقي) وأثره في إدارة الأزمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ التعرف على رأس المال البشري وأثره في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط

للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.

➤ التعرف على رأس المال الهيكلي وأثره في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط

للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.

➤ التعرف على رأس المال العلاقتي وأثره في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط

للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي

- رأس المال العلاقتي) وأثره في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة

تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

➤ **السؤال الفرعي الأول:** كيف يؤثر رأس المال البشري في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة:

الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات؟

➤ **السؤال الفرعي الثاني:** ما هو تأثير رأس المال الهيكلي في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة:

الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات؟

➤ **السؤال الفرعي الثالث:** كيف يؤثر رأس المال العلاقتي في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة:

الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات؟

فروض الدراسة:

بناء على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ (لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري – رأس المال الهيكلي – رأس المال العلاقتي) وأثره في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

– **الفرضية الفرعية الاولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ (

(لرأس المال البشري في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات

– **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ (

(لرأس المال الهيكلي في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.

– **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a \leq 0.05$ (

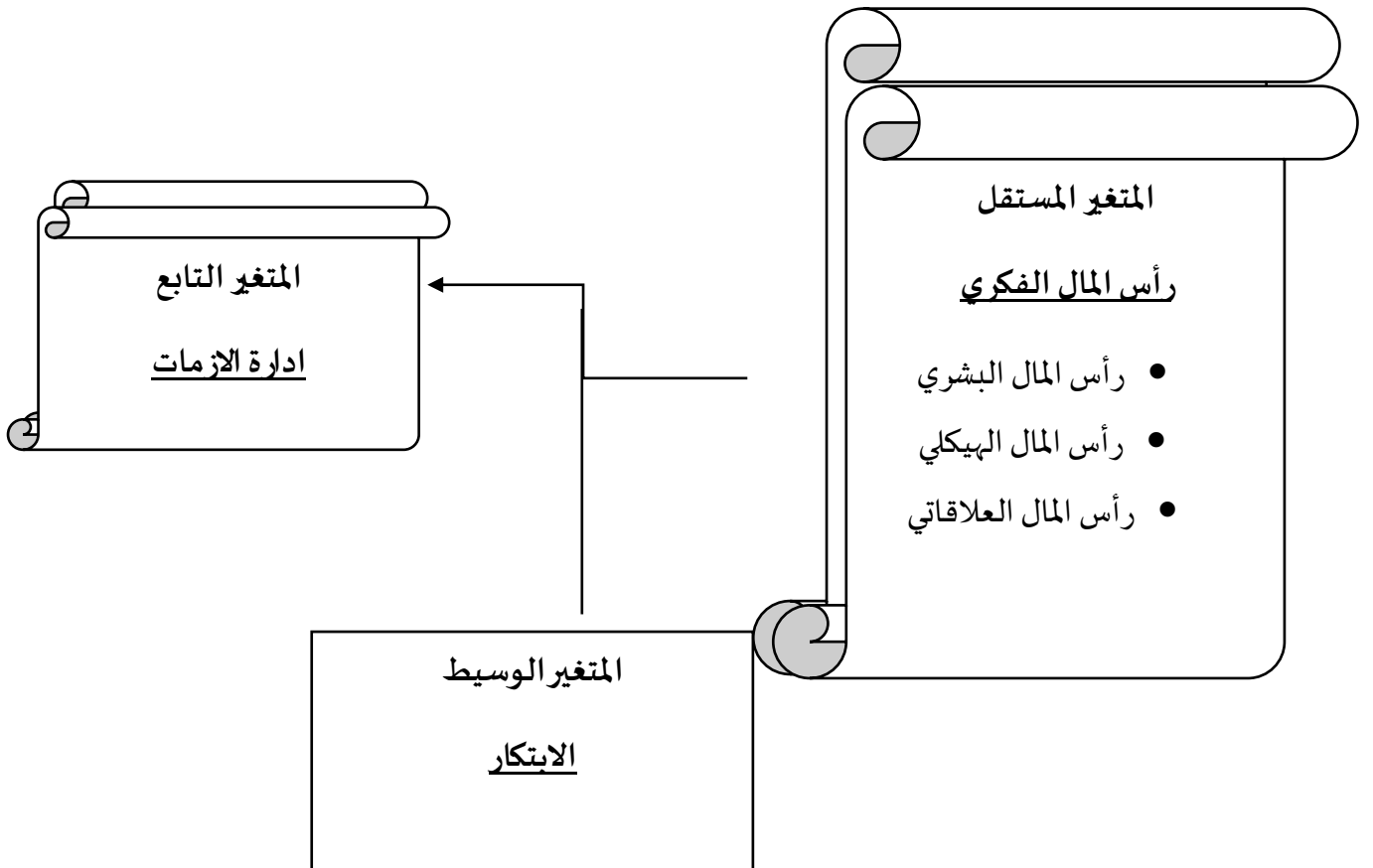
(لرأس المال العلاقتي في ادارة الازمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.

نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلاقتي) وأثره في إدارة الازمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات. ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلاقتي).
- المتغير التابع: إدارة الازمات بأبعاده مجمعة.
- المتغير الوسيط: الابتكار.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



الدراسات السابقة:

دراسة (الحبيشي، 2020) بعنوان:

رأس المال الفكري: مدخل استراتيجي لتحقيق جودة التعليم العالي

هدف البحث الحالي إلى معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق جودة التعليم العالي، حيث تعد مؤسسات التعليم العالي من أهم المؤسسات التربوية التي لها الأثر في تطور المجتمع وتقدمه لذلك أصبح تطويرها أمراً ضرورياً، فتحسين جودة التعليم أصبح هدفاً أساسياً تسعى إليه كل المجتمعات من أجل تحسين السياسات التعليمية الحالية، واستخدام المنهج الوصفي الاستقرائي بغرض دراسة أثر رأس المال الفكري في تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية، وتوصل البحث إلى العديد من الاستنتاجات، أهمها ضرورة اهتمام مؤسسات التعليم العالي برأس المال الفكري وإدارته وتنميته هو أعظم مدخل لضمان الجودة، كما أن رأس المال الفكري يمثل مورداً حقيقياً وأكثر فاعلية من رأس المال المادي، وأن القرارات المتعلقة برأس المال الفكري هي قرارات استراتيجية باعتبارها وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة. إن إحداث تغيير فكري وسلوكي في مؤسسات التعليم العالي لا يتأتى إلا من خلال نخبة من ذوي القدرات الابتكارية والإبداعية الخلاقة ويعد رأس المال الفكري أحد الاستراتيجيات والأساليب التي تسعى إلى تحقيق تطور نوعي في التعليم والارتقاء به إلى مستويات عالمية. بذلك فإن هذا البحث جاء لتوضيح أثر رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، الزبائني) على جودة التعليم العالي.

دراسة (سالم، 2021) بعنوان:

رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية على شركة وادي الربيع لإنتاج الدقيق ومشتقاته

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وجهات النظر المختلفة عن رأس المال الفكري من خلال استعراض بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة وكذلك وضع مفهوم عام لرأس المال الفكري، لتحقيق أهداف الدراسة صممت استبانة وزعت على الإدارة المالية وإدارة التسويق والمراجعة الداخلية، وقد استخدم مقياس ليكرث ذو الخمس درجات، والتحليل الإحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن عملية القياس والإفصاح عن رأس المال الفكري لازالت صعبة ولكنها تتم بشكل وصفي ويرجع ذلك لعدة أسباب منها: أن رأس المال الفكري (البشري) يعتبر من أهم أصول المنشأة ولكنه لا يخضع للقوانين التي تخضع لها أصول المنشأة وهذا يؤدي إلى صعوبة قياس هذا المورد كما أوصت الدراسة إلى العمل على تشكيل لجان تتكون من أطراف فقهية وأخرى اقتصادية، لربط العلاقة بين الدين الإسلامي ورأس المال الفكري وتشجيع الجهات الخاصة والعامة على إعداد البحوث الخاصة برأس المال الفكري.

دراسة (عبدالله، 2021) بعنوان:

أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي

هدفت الدراسة إلى إبراز دور متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، الهيكلي، العلاقتي) ولفت انتباه نظر المنظمات إلى أهمية رأس المال، وقد استخدم المنهج الوصفي

التحليلي واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات والتي تم توزيعها على عينة من الموظفين ببنك فيصل الإسلامي، حيث تم توزيع عدد (30) استبانة. من أهم نتائج الدراسة أن رأس المال الفكري هو أحد عوامل النجاح للبنك، والذي يعتمد على الموجودات غير الملموسة التي تضمن معارف وقدرات ومهارات العاملين وخبراتهم في إطار موجودات فكرية للاستفادة منها في تحقيق الميزة التنافسية وتحقيق النجاحات المستمرة لها. كما أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم البنوك بزيادة مستوى الاستثمار في رأس المال البشري والاهتمام بتطوير الكفاءات والمهارات والقدرات وتحفيز الإبداع والابتكار لدى العاملين.

دراسة (الحجاج، 2020) بعنوان:

أثر رأس المال الفكري على الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على البنوك التقليدية الأردنية

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 عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، ورأس 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 (الوكيل، 2021) بعنوان:

علاقة رأس المال الفكري بالتميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على إدارة السياحة العلاجية

بوزارة السياحة

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين رأس المال الفكري والتميز المؤسسي بوزارة السياحة إدارة السياحة العلاجية، واستكشاف علاقة رأس المال الفكري من حيث مكون رأس المال التنظيمي ومكون الابتكار والإبداع بالتميز المؤسسي، وهدفت الدراسة إلى الإجابة على تساؤل يتعلق بما علاقة رأس المال الفكري بالتميز المؤسسي في إدارة السياحة العلاجية بوزارة السياحة المصرية؟ وضعت الباحثة ثلاث فرضيات هي: - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري من حيث مكون رأس المال البشري والتميز المؤسسي في إدارة السياحة العلاجية بوزارة السياحة المصرية. - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري من حيث مكون رأس المال التنظيمي والتميز المؤسسي في إدارة السياحة العلاجية بوزارة السياحة المصرية. - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري من حيث مكون الابتكار والإبداع والتميز المؤسسي في إدارة السياحة العلاجية بوزارة السياحة المصرية. تبين من النتائج وجود علاقة ارتباطية وتأثيرية من جانب رأس المال

الفكري من حيث المكون التنظيمي والابتكاري كما اتضح من الدراسة أن واقع رأس المال بمكوناته المتعلقة بالعناصر التنظيمية والعناصر الابتكارية يسهم في اكتمال المنظومة المؤسسية التي توفر أبعاد وبيئة مناسبة لتحقيق التميز بإدارة السياحة العلاجية، واتضح جوهرية العلاقات الإحصائية للفرضيات البحثية الثلاث وصحة تأثير رأس المال التنظيمي ورأس المال البشري ورأس المال الفكري على الأداء المؤسسي المتميز في إدارة السياحة العلاجية. أوصت الدراسة برسم خطة للموارد البشرية وممارستها من منطلق أسس رأس المال الفكري التنظيمي والابتكاري، أن تقوم إدارة السياحة العلاجية في وزارة السياحة بتطبيق نظام تكريم مادي ومعنوي للأفراد الذين يسهمون بأدائهم الوظيفي بأفكار تضيف قيمة ملموسة للأنشطة وتعزز من العائد على إدارة السياحة العلاجية، تطوير الهيكل التنظيمي لإدارة السياحة العلاجية وفق معايير رأس المال الفكري من حيث توفير بيئة للابتكار والإبداع، من خلال تعديل تصميم الهيكل والاختصاصات الهيكلية، أن يعاد النظر في بطاقات الوصف الوظيفي وتطويرها بحيث تسهم في وضع معايير للأداء والمهام المنوط بها لهم بشكل منسجم مع معايير رأس المال الفكري التنظيمي والابتكاري، وضع مقاييس للتميز المؤسسي بإدارة السياحة العلاجية من منطلق مواصفات رأس المال الفكري والتنظيمي والابتكاري.

دراسة (السرطان، 2019) بعنوان:

رأس المال الفكري ودوره في الاقتصاد المعرفي: شركات الأدوية الأردنية حالة دراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رأس المال الفكري ودوره في الاقتصاد المعرفي لشركات الأدوية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتطوير استبانة وتوزيعها على عدد من موظفي شركات الأدوية في الأردن ومن خلال بيانات (130) استبانة صالحة

تم استرجاعها، قامت الباحثة بإجراء عدد من الاختبارات الإحصائية المناسبة مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والتوزيع الطبيعي، وصدق الأداة، ومصفوفة معاملات الارتباط والانحدار المتعدد، أظهرت الدراسة عدة نتائج منها أن هناك تفاوت بالأهمية في مكونات رأس المال الفكري لشركات الأدوية حيث إن رأس المال البشري الأكثر أهمية بينما رأس المال الهيكلي الأقل أهمية كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لرأس المال البشري على الأداء والتنافسية وتطور التكنولوجيا، وأثر إيجابي لرأس المال الزبائني على الأداء وتطور التكنولوجيا، وأثر إيجابي لرأس المال الهيكلي على الأداء والتطور التكنولوجي، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام برأس المال الفكري وأدارته بشكل كفؤ لأنه مصدر هام لتحقيق الأداء التنافسي لشركات الأدوية الأردنية.

دراسة (الرحاطة، 2019) بعنوان:

أثر إدارة المواهب في رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المواهب في رأس المال الفكري في البنوك التجارية الأردنية واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي والذي يتناسب مع أغراض الدراسة، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الدوائر في البنوك التجارية الأردنية والذي يبلغ عددهم (3510) موظفاً، تم اختيار عينة عشوائية (283) موظفاً في كل من البنوك التجارية الأردنية، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في إجراء التحليل الوصفي والاستدلالي وعدد من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع أهداف الدراسة منها الانحدار الخطي المتعدد والانحراف المعياري والوسط الحسابي. وتوصلت الدراسة إلى النتيجة التالية، وجود أثر لإدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، توجيه

المواهب، تطوير المواهب، استدامة المواهب) على رأس المال الفكري في البنوك التجارية الأردنية وبناءا على نتائج الدراسة يوصي الباحث المدراء وصانعي القرار في البنوك التجارية الأردنية ضرورة تطوير المواهب للعاملين في البنوك التجارية الأردنية وذلك من خلال وضع نظام عادل وشفاف للحوافز المادية والمعنوية للعاملين وذلك لتحقيق أعلى درجات رأس المال الهيكلي لديهم سعيا لإيجاد بيئة وظيفية مستقرة من ناحية ودفع قدراتهم ومهاراتهم نحو الإبداع وحسن التصرف في كافة التعاملات المصرفية بكفاءة وفاعلية عملا على توثيق العلاقة مع عملاء البنوك وكسب ثقتهم ورضاهم وتحقيق الولاء المنشود. وضرورة تبني برامج متخصصة في تعزيز إدارة المواهب ودعم رأس المال الفكري من خلال مجموعة الأدوات ومنها التواصل مع العملاء عبر وسائل تكنولوجية حديثة كالإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والهاتف النقال للتعرف على آراء واتجاهات وردود فعل العملاء بالخدمات المصرفية المقدمة والعاملين القائمين على تقديمها.

دراسة (Kurdiya, 2019) بعنوان:

The Impact of Crisis Management Critical Success Factors on Funding

Crisis UNRWA's Senior Staff Perspective in the Gaza Strip

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف أثر عوامل النجاح الحرجة في إدارة الأزمات على أزمة التمويل من وجهة نظر كبار موظفي الأونروا في قطاع غزة، وقد وضّح البحث خصائص الأزمات المالية المتعاقبة التي تواجه الأونروا، وحدد عوامل النجاح الحرجة لإدارة الأزمة، وقيم تنفيذها. واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق الأهداف، وشملت عملية المسح كافة كبار الموظفين في مكتب الأونروا الإقليمي بغزة، والرئاسة العامة حيث تم توزيع 116

استبانة، وتم استعادة 101 منها بمعدل استجابة 87.1%. وقد خلّص البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل النجاح الحرجة لإدارة الأزمات (التخطيط الفعال، تعبئة الموارد، التواصل الفعال، القيادة، اتخاذ القرار، ونظام المعلومات) مع فعالية إدارة الأزمات المالية للأونروا، وأظهرت النتائج تطبيق الأونروا لإدارة الأزمات وأغلب عوامل نجاحها الحرجة بشكل جيد ينبغي أن يتواصل ويتعاضد، وقد تجلّى ذلك في نجاح الأونروا في تضيق العجز المالي من 446 مليون دولار أمريكي في يناير 2018 إلى 21 مليون دولار أمريكي في نوفمبر 2018. واستناداً إلى تحليل النتائج، قدم البحث مجموعة من التوصيات يصاحبها خطة عمل تشمل توسيع المشاركة إلى جميع المستويات الإدارية خلال مراحل التخطيط المختلفة، التركيز على تطوير الاستدامة والجودة في تعبئة الموارد، تعظيم الجهود لتنويع قاعدة المانحين وتعزيز الشراكة مع المانحين التقليديين، تطوير استراتيجية التواصل للحفاظ على التواصل الفعال مع جميع أصحاب المصلحة مع إيلاء اهتمام خاص للموظفين واللاجئين، التأكيد على الحد من التوتر ورفع الروح المعنوية خلال الأزمات، تلبية احتياجات المعلومات والاتصالات لأصحاب المصلحة المتأثرين من القرارات المتخذة بالإضافة إلى توسيع نطاق مشاركتهم والتشاور معهم، بناء مستودع البيانات للربط بين قواعد البيانات المختلفة في الوكالة، تعزيز الاستفادة من ذكاء الأعمال في نظام تخطيط موارد المؤسسة لتوفير معلومات قابلة للتنفيذ، إجراء تقييمات سنوية للمخاطر/الفرص السياسية والمالية، ووضع استراتيجية استباقية لإدارة الأزمات لاتخاذ إجراءات تصحيحية و / أو احترازية تتوافق مع رؤية طويلة الأجل.

دراسة (Al-Daraba'a, 2021) بعنوان:

Embedding Business Continuity Management in Crisis Management Centers: A Case Study on the National Center for Security and Crisis Management in Jordan

وجدت مراكز إدارة الأزمات لتحقيق المرونة في مواجهة الشدائد عن طريق الإدارة الصحيحة للموارد المتاحة قبل وأثناء وبعد حدوث اضطراب كبير أو كارثة. يمكن أن يؤدي انعدام الخطط الموثقة والتجهيزات المسبقة في أي مؤسسة إلى التأثير سلباً على الأعمال المطلوبة وبطء في العودة إلى الوضع الطبيعي قبل حدوث الاضطراب. تعرف إدارة استمرارية الأعمال بأنها التخطيط والتحضير المسبق من قبل المؤسسة للاستمرار بتقديم الأعمال المطلوبة واستعادة الوضع الطبيعي للمؤسسة بعد حدوث كارثة. ستقوم هذه الدراسة بتعريف المحاور الرئيسية الأربعة لإدارة استمرارية الأعمال، والتحقق من آلية تطبيق هذه المحاور في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات في الأردن، باستخدام استبيان مدار ذاتياً، تم تطويره وفقاً لمعهد استمرارية الأعمال: إرشادات الممارسة الجيدة لعام 2018. تم اختيار عينة ممثلة مكونة من 45 مستجوباً يمثلون جميع المدراء ورؤساء الأقسام وقادة الفرق في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات مهمتهم تطبيق استمرارية الأعمال للواجبات والمسؤوليات الموكلة لهم خلال حالات الاضطراب. تم استخدام برنامج مايكروسوفت اكسيل المتقدم لتحليل البيانات التي تم جمعها. أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم أداء إدارة استمرارية الأعمال في المركز هو "متوسط" مع تباين في أداء المديرين في مختلف المحاور مع وجود ضعف ملحوظ في تطبيق بعض المبادئ الأساسية لإدارة استمرارية الأعمال، يمكن أن يعزى ذلك لعدم وجود برنامج توجيه خاص بإدارة استمرارية الأعمال في المركز. ستزود هذه الدراسة مجموعة من التوصيات

في حال تبنيها ستعمل على تحسين تقييم أداء إدارة استمرارية الأعمال في المركز إلى مرتفع وبالتالي تحسين المرونة المطلوبة لمواجهة الشدائد.

دراسة (Hassan, 2023) بعنوان:

The Role of Media Discourse in International Economic Crisis
Management: "Germany as a Case Study": A Case Study of Olaf Scholz
Germany' S Chancellor Speech Discourse Analysis during Germany
Energy Crisis 2022

ناقشت هذه الدراسة دور وأهمية الخطاب الإعلامي في إدارة الأزمات الاقتصادية والمتمثل في هذه الدراسة في الخطاب السياسي للمستشار الألماني أولاف شولتز. انطلاقاً من أهمية دراسة مدى فعالية وأبعاد تأثير مبحث الخطاب الإعلامي للسياسيين في إدارة الأزمات ولاسيما الأزمات الاقتصادية وأزمات الطاقة، قامت الباحثة استناداً على منهجية البحث التحليلي مستخدمة أداة تحليل الخطاب، بتحليل عينة من 6 خطابات إعلامية للمستشار الإعلامي أولاف شولتز لعام 2022، وذلك لتحليل دلالات الأفعال الشرطية والضمائر الشخصية، بالإضافة إلى مسارات البرهنة للقوي الفاعلة وتحليل أطروحات الأطر المرجعية. رصدت نتائج هذه الدراسة أن دولة أن ألمانيا وضعت استراتيجية اقتصادية لمنع إفلاس مواردها من الغاز الروسي، وظهر أولاف في خطابه اهتمامه بمصلحة شعبه ورغبته في أبعاد آثار الأزمة الاقتصادية عنهم معتمداً على فكرة لن تكون وحدك، بينما رصدت نتائج الدراسة أن أولاف استخدم نموذج الأفعال متوسطة المستوى بسبة 58.7% لإبراز مدى استعداده لمواجهة الأزمة، بشكل عام كشفت نتائج الدراسة أن ابتعاد ألمانيا عن الغاز الروسي كان بمثابة ضرورة سياسية أمنية.

Crisis and Citizen Translation: Jordanian Gypsies Amid the Coronavirus

/ Covid-19 Pandemic

تناولت هذه الدراسة الوضع الصحي لغجر الأردن أثناء جائحة كورونا، والخدمات اللغوية المتوفرة وأثرها في الصحة العامة وخلصت الدراسة إلى أن الأقلية الغجرية بالأردن مهمشة من السلطات المعنية في محاولتها للسيطرة على الوباء، وتعد هذه الدراسة كمية ومعتمدة على النموذج الإثنوجرافي في استخراج البيانات من العينة المستهدفة، وتظهر النتائج أن تهميش غجر الأردن يعزى إلى لغتهم (المعروفة بالدوماري) وهي لغة لا تدعمها خدمات الترجمة بالأردن، ونتيجة لندرة التعلم بين أفراد هذه المجموعة وارتفاع معدلات الأمية، إلى جانب إيمانهم القوي بالقوى الخارقة، والخرافات فإن إدراكهم لمفهوم المرض يشوبه الكثير من الأخطاء مما يجعل تعرضهم لمخاطر مرض كورونا أعلى من غيرهم، مما يؤدي إلى إلحاق الأذى بهم وبالمجتمع المحيط. وتوصي الدراسة بأن تقوم السلطات والجهات المعنية بوزارة الصحة والهيئات الأكاديمية بإطلاق برنامج تدريبي لتأهيل أفراد المجتمع الغجري لتقديم خدمات الترجمة كمتطوعين في أوقات الأزمات.

الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول رأس المال الفكري وأثره في إدارة الازمات: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.

- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلاقتي) وتأثيرها على إدارة الالتزامات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد إدارة الالتزامات وكيفية تأثيرها بمختلف أبعاد أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلاقتي): الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.
- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لتقييم أثر مرونة الموارد البشرية بأبعادها (مرونة المهارة - مرونة السلوك - مرونة الممارسات) في التعلم التنظيمي: دراسة تطبيقية على وزارة العدل السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

النظرية البنائية تنطلق من أن المعرفة تُبنى بناءً على الخبرات السابقة والتفاعل مع البيئة. في هذا البحث، يمكن تطبيق هذه النظرية على مفهوم رأس المال الفكري وإدارة الأزمات. أولاً، يمكن استخدام النظرية البنائية لفهم كيف يتم بناء رأس المال الفكري لدى المنظمات. فالأفراد يبنون معارفهم ومهاراتهم من خلال خبراتهم السابقة ومعالجتهم للمعلومات المتاحة لديهم. وبالتالي، فإن تراكم الخبرات والمعارف الفردية يؤدي إلى تشكيل رأس المال الفكري للمنظمة ككل.

كما تشير النظرية البنائية إلى أن التعلم والمعرفة ليسا عمليات انفرادية، بل هما تفاعليان ويتم بناؤهما من خلال التفاعل الاجتماعي والتشارك في المعلومات. في هذا السياق، يمكن النظر إلى كيفية تشكيل رأس المال الفكري للمنظمة من خلال تفاعل الأفراد وتبادل الخبرات والمعارف فيما بينهم. بالإضافة إلى ذلك، تؤكد النظرية البنائية على أهمية السياق في عملية بناء المعرفة. وهذا ينطبق على

كيفية استخدام رأس المال الفكري في إدارة الأزمات، حيث يجب النظر إلى السياق الذي تحدث فيه الأزمة والعوامل المؤثرة عليها.

وأخيراً، ترى النظرية البنائية أن المتعلم هو محور العملية التعليمية ويشارك بشكل فعال في بناء معرفته. وهذا يمكن تطبيقه على دور الابتكار كمتغير وسيط بين رأس المال الفكري وإدارة الأزمات، حيث يجب أن تكون عملية الابتكار مدفوعة بحاجات ومتطلبات المنظمة والأزمات التي تواجهها. يمكن استخدام النظرية البنائية في البحث المقترح بطرق متعددة، بما في ذلك فهم تشكيل رأس المال الفكري، وأهمية السياق في إدارة الأزمات، ودور الابتكار كوسيط بين المتغيرين. وهذا سيساعد في بناء إطار نظري قوي ومتماسك يربط بين المفاهيم الرئيسية للبحث.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم هذا

المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

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

بـ: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

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

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية :** اقتصرت الدراسة على التعرف على رأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلاقتي) وأثره في إدارة الأزمات بأبعاده مجمعة: الدور الوسيط للابتكار دراسة تطبيقية على المركز الوطني لإدارة الأزمات.
- **حدود مكانية:** المركز الوطني لإدارة الأزمات في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام 2024.
- **حدود بشرية:** اقتصرت الدراسة على مديري المركز الوطني لإدارة الأزمات في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- الحبيشي، صادق عسكر. (2020). رأس المال الفكري: مدخل استراتيجي لتحقيق جودة التعليم العالي. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع27 ، 44 - 70.
- 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.
- الراحلة، يزيد سمير عبدالكريم، و الشورة، عبدالله أحمد سليمان. (2020). أثر إدارة المواهب في رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- سالم، حميد حسين ميلاد، و العجيلي، محمد ميلود. (2021). رأس المال الفكري: دراسة تطبيقية علي شركة وادي الربيع لإنتاج الدقيق ومشتقاته. مجلة المعرفة، ع13 ، 178 - 205.
- السرحان، اسيل عبدالله محمد، و غزو، عبدالله محمد. (2019). رأس المال الفكري ودوره في الاقتصاد المعرفي: شركات الادوية الاردنية حالة دراسة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- عبدالله، آدم عبدالله سليمان، و المهلاوي، سعد عثمان أحمد. (2021). أثر رأس المال الفكري على أداء العاملين: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مج22، ع1 ، 217 - 232.

- الوكيل، إيمان محمد أحمد. (2021). علاقة رأس المال الفكري بالتميز المؤسسي: دراسة

تطبيقية على إدارة السياحة العلاجية بوزارة السياحة. المجلة العربية للإدارة، مج41، ع3 ،

129 – 148.

- Al-Daraba'a, Muhammad Salem Salamah, Al-Jabour, Salah Hamdan Matrouk, and Al-Qada', Imad Nihad Ahmed. (2021). Embedding Business Continuity Management in Crisis Management Centers: A Case Study on the National Center for Security and Crisis Management in Jordan (Unpublished Master's Thesis). Mu'tah University, Mu'tah.
- Hassan, Nouran Hossam El-Din Abu Bakr Badr. (2023). The Role of Media Discourse in International Economic Crisis Management: "Germany as a Case Study": A Case Study of Olaf Scholz Germany's Chancellor Speech Discourse Analysis during Germany Energy Crisis 2022. Journal of Media Research, No. 68, Vol. 2, 1419–1448.
- Kurdiya, Hani Zaki Saeed, and Samoura, Akram Ismail. (2019). The Impact of Crisis Management Critical Success Factors on Funding Crisis: UNRWA's Senior Staff Perspective in the Gaza Strip (Unpublished Master's Thesis). Islamic University (Gaza), Gaza.

-

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business administration



**Intellectual capital and its impact on crisis
management: The mediating role of innovation, an
applied study on the National Center for Crisis
Management**

Preparation:

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

1445–2024