

فعالية اليقظة الإستراتيجية في تحسين إدارة المخاطر

(دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الفندقية العاملة بولاية الطارف)

The Effectiveness of Strategic Vigilance in Improving Risk Management (A Field Study of a Sample of Hotel Establishments Operating in El Tarf State)مهيا بكوش¹، فريدة بوغازي²Maha Bakouche¹, Farida Boughazi²¹مخبر إيكوفيم، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، m.bakouche@univ-skikda.dz²مخبر إيكوفيم، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، faridaboughazi@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2022/06/ 30

تاريخ القبول: 2022/06/ 10

تاريخ الاستلام: 2022/03/ 01

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر اليقظة الإستراتيجية في تحسين إدارة المخاطر بمجموعة من الفنادق العاملة بولاية الطارف، من خلال التعرف على أساسيات اليقظة الإستراتيجية، وإبراز الدور الذي تؤديه في التحسين من إدارة المخاطر، حيث تم تطوير استبيان لتوزيعه على عينة عددها 45 موظفا، معتمدين على المنهج الوصفي كونه ملائم لعرض المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة، مع الاستعانة بالمنهج التحليلي لتحليل أثر اليقظة الإستراتيجية على إدارة المخاطر. وبعد التحليل باستخدام نتائج برنامج SPSS أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لليقظة الاستراتيجية على إدارة المخاطر.

كلمات مفتاحية: إدارة المخاطر، يقظة إستراتيجية، المؤسسة.

تصنيفات JEL: M10، L23، G32.

Abstract:

This descriptive research aims to know the impact of strategic vigilance in improving risk management a group of hotels operating in El tarf state, by identifying the basics of strategic vigilance, and highlighting the role it plays in improving risk management, to attain the current result, data were collected through a questionnaire for 45 employees chosen randomly. The findings demonstrated the concept related to the study variables, with the help of the analytical method to analyses the impact of strategic vigilance on risk management.

the analysis was done using the results of SPSS, the results showed that there is a statistically significant effect at the 0.05 level of significance for the strategic vigilance of risk management.

Keywords: strategic vigilance, risk management, hotel enterprise.**JEL Classification Codes :** M10, L23, G32.

المؤلف المرسل: مهيا بكوش، الإيميل: m.bakouche@univ-skikda.dz

في ظل التقدم والتطور الذي تشهدهُ المؤسسات بما فيها المؤسسات الخدمائية ازدادت أهمية استخدام أنظمة المعلومات، هذه الأخيرة تمثل موردا إستراتيجيا يعتمد عليه في الكثير من الجوانب، والمؤسسة الخدمائية باعتبارها عنصر فعال في النشاط الاقتصادي قد تتأثر بهذه التغييرات. لهذا فهي مطالبة بتتبع ومراقبة كل شي يحيط بها سواء على المستوى الاجتماعي، التجاري، التكنولوجي، والتنافسي وهذا ما يسمى باليقظة الإستراتيجية.

فاليقظة الإستراتيجية أحد أهم الأنظمة المعلوماتية التي توفر للمؤسسة المعلومات المناسبة حول بيئتها، على اعتبار ان المعلومة سلاح استراتيجي يدعم بقاء وتطور المؤسسة، لذا فتحليل المنظمة لبيئتها بواسطة اليقظة الإستراتيجية هو أمر ضروري. خاصة وأنها من الأساليب الحديثة في علم الإدارة الحديثة تختص بالسير الأمثل للمعلومة من خلال خطوات عمل مدروسة من أجل استغلال الفرص المتاحة وتجنب المخاطر. وتعرض المؤسسات لمخاطر كبيرة عند قيامها بمختلف أنشطتها، فالخطر يعد ملازما دائما للعمل، فمهما كان حجم هذا الخطر أو نوعه فإنه يجب على المؤسسة إدارته بالشكل الملائم، لأن عدم إدارته قد يؤدي إلى مشاكل. ومع توسع دائرة الخطر التي تتعرض لها المؤسسات خاصة في ظل التطورات التي تشهدُها، ظهرت الحاجة إلى وجود معايير موحدة من شأنها إدارة هذه المخاطر والتحكم فيها بالشكل الأمثل، وبالتالي سعت مختلف الهيئات إلى تحديد هذه المخاطر وتقييمها للخروج بطرق ومعايير موضوعية للإدارة السليمة. من خلال الطرح السابق تبرز لنا معالم إشكالية الدراسة وهي:

ما مدى تأثير اليقظة الإستراتيجية في تحسين إدارة المخاطر بالمؤسسات الفندقية العاملة بولاية الطارف؟

من الإشكالية السابقة تتفرع الأسئلة التالية :

✓ هل هناك أثر لليقظة التنافسية على إدارة المخاطر بالمؤسسات الفندقية العاملة بولاية الطارف؟

✓ هل هناك أثر لليقظة التكنولوجية على إدارة المخاطر بالمؤسسات الفندقية العاملة بولاية الطارف؟

✓ هل هناك أثر لليقظة البيئية على إدارة المخاطر بالمؤسسات الفندقية العاملة بولاية الطارف؟

فرضيات البحث: تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية :

✓ لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ لليقظة الإستراتيجية على إدارة المخاطر بالمؤسسات الفندقية العاملة بولاية الطارف.

ومنهُ الفرضيات الفرعية التالية :

✓ لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ لليقظة التكنولوجية على إدارة المخاطر بالمؤسسات الفندقية العاملة بولاية الطارف؛

✓ لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ لليقظة التنافسية على إدارة المخاطر بالمؤسسات الفندقية العاملة بولاية الطارف؛

✓ لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(0.05 \geq \alpha)$ لليقظة البيئية على إدارة المخاطر بالمؤسسات الفندقية العاملة بولاية الطارف.

أهداف البحث: تتلخص أهداف الموضوع محل الدراسة في العناصر التالية :

✓ توضيح مختلف مفاهيم اليقظة الإستراتيجية ومحاولة إبراز دورها في تحسين إدارة المخاطر؛

✓ التعرف على أهم المخاطر التي تواجهها المؤسسات الخدمائية؛

✓ محاولة كشف الغموض والخلط بين اليقظة الإستراتيجية والممارسات الأخرى التي تتعلق بجمع المعلومات (الذكاء الاقتصادي):

✓ البحث عن مدى وجود علاقة تأثير بين اليقظة الإستراتيجية وإدارة المخاطر، ومن تم تقديم مقترحات في ضوء الدراسة التطبيقية لتفادي المخاطر.

منهجية البحث

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، وفي ضوء الأسئلة الفرعية، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي في مختلف الجوانب النظرية للدراسة، وذلك لوصف مختلف عناصر الدراسة وسرد تطورها التاريخي، ولتدعيم مختلف جوانب البحث سيتم الاعتماد على المراجع المتاحة سواء كانت باللغة العربية أو باللغات الأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة المتمثلة في: الكتب، الرسائل الجامعية، المجلات، وغيرها بغية إثراء الموضوع وإضفاء مصداقية أكبر.

في حين سيتم اعتماد المنهج التحليلي الذي يهدف إلى توضيح أهم النتائج التي أفرزتها اليقظة الإستراتيجية وإدارة المخاطر، واستخدام فيه أيضا مزيج من أدوات الإحصاء الرياضي والتطبيقي لتحليل طبيعة العلاقة بين المتغيرات.

الإطار النظري للدراسة

أولا: اليقظة الإستراتيجية

1. التطور التاريخي لمفهوم اليقظة الإستراتيجية: تطور اليقظة الإستراتيجية يلاحظ من خلال ثلاث مراحل أساسية:

• مرحلة الظهور بين 1967-1979 : تميزت هذه المرحلة بأولى بوادر قيام المؤسسات بمراقبة وتتبع التطورات في محيط أعمالها، ولقد ظهرت هذه الممارسة لأول مرة تحت تسمية " مسح أو تحليل المحيط" ليظهر فيما بعد مصطلح " اكتشاف الإشارات الضعيفة"، وفي نفس الوقت تطور مفهوم " الذكاء" في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، وظهر لأول مرة مصطلح " اليقظة التكنولوجية" في فرنسا سنة 1970، إلا أن أول تعريف رسمي لها كان في وسط الثمانينات: (زواو، 2013، ص6)

• مرحلة النضج بين 1980-1990 : مع بداية سنوات الثمانينات، وبفضل أعمال " بورتر"، حدث تطور نوعي في مفهوم مراقبة أو متابعة محيط المؤسسة، وأتجه نحو مصطلح جديد هو الذكاء التنافسي، إذن أصبح التحليل التنافسي مركز عملية مسح المحيط، في نفس الوقت تطورت مصطلحات أخرى مثل: الحذر، الحراسة واليقظة الإستراتيجية والذكاء الاقتصادي؛ (زواو، 2013، ص7)

• مرحلة التدعيم 1991: هذه المرحلة التي تم الانتقال فيها من الممارسة إلى النظرية، فأثناء فترة النضج، المؤسسات انتهت من وضع وتشغيل نظام اليقظة الخاص بها، وبدأت تطرح أسئلة تتعلق بالأثر الحقيقي لنشاط اليقظة التي تتبعه على ربحيتها، صعوبة الإجابة على هذا السؤال، جمد نوعا ما عزيمة المؤسسات وجعلها تتبع أساليب أكثر عملية على غرار المقارنة المرجعية، لكن سرعان ما تلاشت هذه الفكرة عندما اتضح أن اليقظة الإستراتيجية تتطلب موارد بشرية ومالية أقل وأن تقييمها يكون من خلال دمج نتائجها في الإدارة الإستراتيجية للمؤسسة وقدرتها على بناء القرارات الإستراتيجية. (زواو، 2013، ص8)

2. مفهوم اليقظة الإستراتيجية: لقد تعدد المفاهيم المقدمة من طرف الكتاب والباحثين لنظام اليقظة الإستراتيجية، حيث

نجد:

يعرف Lesca اليقظة الإستراتيجية بأنها: " ذلك الإجراء الجماعي المستمر من خلال مجموعة أفراد تتولى جمع، استعمال المعلومات بشكل طوعي واستباقي بما يتماشى والتغيرات المحتمل حدوثها في البيئة الخارجية، وهذا من أجل خلق فرص أعمال والتخفيض من مخاطر عدم اليقين." (ضربان، حمو، 2019، ص 384)

وفي تعريف Ribault أنها: " المراقبة المستمرة لبيئة المؤسسة من خلال التركيز على المعلومات الواقعية والمستقبلية، (Ribault, 1992, p2)

وعرفها Choot على أنها: «ملاحظة وتحليل التطورات العلمية، التقنية، التكنولوجية، والصدمات الحالية والمستقبلية من أجل تجنب التهديدات واقتناص الفرص من أجل تطور المؤسسة." (قادري، طيب، 2017، ص2)

من خلال ما تقدم نستنتج أن اليقظة الإستراتيجية هي نشاط جماعي مستمر، من خلالها يتم معرفة جميع المعلومات المتعلقة بالمحيط الداخلي أو الخارجي للمؤسسة. وتهدف اليقظة الإستراتيجية إلى الكشف المبكر على التغيرات المحتمل حدوثها بغية استغلال الفرص وتجنب المخاطر والتهديدات.

3. خصائص اليقظة الإستراتيجية: تتسم اليقظة الإستراتيجية بمجموعة من الخصائص المرتبطة بمفهومها التي تسعى من خلالها إلى تحقيق استمراريته وأهدافها، لاسيما فيما يتعلق باعتبارهم كتنظيم رسمي، وتمثل هذه الخصائص فيما يلي:

1.3. الإستراتيجية: تستعمل من أجل الإشارة إلى أن المعلومات المقدمة لليقظة الإستراتيجية لا تتعلق بالعمليات الحالية والمكررة لكن على العكس من ذلك فهي تساعد في اتخاذ القرار والتي لها تأثير كبير جدا على تنافسية وبقاء واستمرارية المؤسسة؛ (فرحات، بن خليفة، 2017، ص29)

2.3. التوقع: وهو عبارة عن المعلومات التي تمتلك بنفسها على المميزات التنبؤية بحيث يجب أن تقوم بالتزود بالتوضيحات كإضاءة عن المستقبل، وليس من المهم أن تعبر عن الماضي أو الحاضر؛ (عقون، جوان 2016، ص 271)

3.3. تطوعية: لا يمكن أن تكون اليقظة عملا محدود، بالمتابعة والمراقبة البسيطة للمحيط لكونها هدف إبداعي، فهي على العكس تعتبر تطوعية من خلال اللجوء إلى واجهة المعلومات المتوقعة مع الانتباه الحاد وبتنشيط كل الحواس. وفي هذا الصدد فإن كلمة يقظة قد لا تؤدي الغرض المطلوب إلا أنها تبقى الأكثر دلالة، ومن الممكن مقارنة اليقظة الإستراتيجية للمؤسسة برادار السفينة لأنه يهدف إلى توقع الأحداث قبل أن تصبح متأخرة ليكون قادر على التصرف؛ (علاوي، 2014، ص 165)

4.3. المحيط: ليس محيط المؤسسة مفهوما مجردا أو شيئا إحصائيا، فهو مكون من عدة عوامل مؤثرة لذا تعريفها يكون بطريقة علمية وخاصة عند التكلم عن استهداف اليقظة الإستراتيجية؛ (عبايدية، عمران، 2017، ص 298)

5.3. الجماعية: فهي عبارة عن مسار معلوماتي يبدأ من البحث الجماعي عن المعلومات وصولا إلى تفسيرها واستخدامها لبناء رؤية عن المحيط الذي تريد المنظمة إعلاء فرص مكانتها فيه. (ليتيم، نجيمي، 2018، ص6)

6.3. إنشاء الإبداع: تتضمن اليقظة الإستراتيجية تفسيرات إشارات الإنذار المبكرة والتي ترتبط بعنصر الإبداع. فمعلومات اليقظة لا تصف أي الأحداث والأعمال المنفذة سابقا، لكنها تسمح بصياغة الفرضيات وإنشاء رؤية إبداعية من خلال تفسير وترجمة الإشارات المنتقاة من المحيط المعرفة والمخزنة في مجمع ذاكرات المؤسسة (ذاكرة رسمية، والذاكرة الضمنية الفردية). (علاوي، سبتمبر 2016، ص151)

4. أنواع (ميادين) اليقظة الإستراتيجية: نركز على اليقظة في المؤسسات الخدمية رغم اختلاف الباحثين حول تطبيقات (أنواع) اليقظة الإستراتيجية، إلا أن الكثير من الباحثين يتفقون على أن اليقظة الإستراتيجية تحتوي على أربعة مكونات

ثانوية أو نظم فرعية، وهذه النظم الفرعية مجتمعة مع بعضها في نموذج القوى التنافسية لمايكل بورتر، هي يقظة تنافسية التي تهتم بالمنافسين المباشرين والمحتملين، اليقظة التجارية تهتم بالزبائن والموردين، اليقظة التجارية وتعنى بالابتكارات والتطورات التكنولوجية، واليقظة البيئية ترتبط بالعوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.....الخ. (منصف، جوان 2015، ص249)

1.4. اليقظة التنافسية: هي وضع تكون فيه المؤسسة في حالة مراقبة ومتابعة لما يجري في مجال أعمالها. من خلال جمع المعلومة المتعلقة بمنافسيها الموجودين في السوق، وأولئك المحتمل ظهورهم مستقبلا، ثم القيام بتحليل تلك المعلومات واستغلالها بمعرفة نقاط القوة والضعف للمنافسين، ومن ثمة صياغة الإستراتيجية التي تسمح بالمواجهة التي تتضمن استمرارية الميزة للمؤسسة، وتثبيت قدرتها التنافسية، (مسراتي، بن نذير، 2020، ص667) وتقوم بمتابعة إستراتيجية المنافسين، سياستهم التسعيرية، نتائجهم المالية.....الخ. (بن خليفة، 2017، ص47)

ومن ثم فإن اليقظة التنافسية تهتم بالبيئة التي تتطور فيها المؤسسة المنافسة، وهذا من خلال جمع المعلومات والمتحصل عليها من تحليل العمل، وتحليل المنافسة (نقاط القوة والضعف) من أجل استخراج النتائج، واستخدامها في اتخاذ القرارات بالمؤسسة؛ (محمد صلاح الدين، 2020، ص211)

2.4. اليقظة التكنولوجية: هي عملية البحث، المعالجة والنشر للمعلومات المتعلقة بالتطورات التكنولوجية، أو مع سمعة المكتسبات العلمية والتقنية، في الإنتاج وفي عملية التغليف، وتسمح بتسجيل براءات الاختراع، تطور التكنولوجيا، عمليات التصنيع.....الخ. (بن خليفة، 2017، ص47) ومن خلالها تتم ملاحظة التطورات التقنية والتكنولوجية والعملية الحالية والمستقبلية لتحديد الفرص في محيط المنظمة والاستفادة منها والتحديات وتحديدها، وهي تهتم بدائرة الاختراع والإبداع وكل ما هو جديد. (قرون، غضبان، 2020، ص313) وتعلق اليقظة التكنولوجية بالبحث عما يلي:

-المعرفة التامة بالمستجدات العلمية؛

-الدراية بسيرورة الإنتاج الحالية وإمكانية تطويرها؛

-التنبؤ بالمعدات الجديدة التي لا تمتلكها المؤسسة، وتربقب أول الاستعمال لها؛

-تتبع التطورات التي تحدث في مجال أنظمة المعلومات والاتصال(Brunot, Jean Michel,1998, p 25).

إن الإجابة على السؤال ماذا تفعل المؤسسة أفضل من المنافسين؟ أي مقابلة مهارات المؤسسة الحالية مع الاختيارات التكنولوجية للمنافسين والتي تحدد سبق أو تأخر المؤسسة كلها تدخل ضمن اليقظة التكنولوجية، فدشاط اليقظة التكنولوجية يتعلق بالمعلومات المرتبطة بأعمال البحث والتطوير والإجازات والتحولت التكنولوجية..... الخ؛ (بن خديجة، جوان 2010، ص45)

3.4. اليقظة التجارية: يقوم هنا التيقظ على مراقبة والتنبؤ لأذواق المستهلكين وتطور رغباتهم وكذا تطورات السوق والطلب بشكل خاص وكذلك الموزعين، وهي عبارة عن النشاط الذي يدرس كم من الموردين والزبائن وكذا المهارات الجديدة في السوق، فالمؤسسة دائما بحاجة لمعلومات عن الموردين لضمان تزويدها المتواصل بالمواد وعن الزبائن للحفاظ عليهم وكسب ولائهم، (بن سالم، عيساني، 2020، ص24) وبالتالي فإن الرصد التجاري يتكفل بالمتابعة المستمرة لتطور احتياجات المستفيدين وقدراتهم على الوفاء، وكذا وضعية موردي المؤسسة وقدراتهم على توفير المادة الأولية، وعليه يجب أن تكون المؤسسة على دراية تامة بالسوق وظروفه من خلال المعلومات التسويقية؛ (الزهيري، أبريل 2018، ص9)

4.4. اليقظة البيئية: وتخص ما تبقى من محيط المؤسسة، ما يجعل الفرق بين المنافسين، هو قدرتها على دمج الأحداث الخارجية والاستجابة. فاليقظة البيئية هي نشاط المؤسسة حين تبدأ بالاستماع إلى كل التغيرات التي قد تحدث في البيئة، ومن المرجح أن يعطل نشاطها أو تفتح فرص جديدة ليقظة سياسية، قانونية، اجتماعية.

وتطبيق اليقظة البيئية هو وظيفة صعبة بالنسبة للمؤسسة وذلك لأنها تتعلق بجانب واسع من البيئة المتبقية مما يفرض على المؤسسة التعامل مع المعلومات المنتقاة بعناية كبيرة من حيث تحليلها ومعالجتها وإرسالها لمتخذي القرار حتى يتمكنوا من تحديد المعلومات. (شادي، جوان 2017، ص439)

ثانياً: إدارة المخاطر

1. نشأة إدارة المخاطر

إن مصطلح إدارة المخاطر لم يشق طريقه مرة واحدة، بل بشكل تدريجي، فبدلاً من العناوين التقليدية لكتب التأمين بدأ مصطلح الخطر يشق طريقه إلى جانب مصطلح التأمين، إذ صدرت في الخمسينيات كتب تحت عنوان الخطر والتأمين..... ويبدو أن هذه العناوين كانت بداية التبشير بمفاهيم إدارة الخطر. (حجيم الطائي، 2020، ص24)

نشأت إدارة المخاطر مع اندماج تطبيقات الهندسة في البرامج العسكرية والقضائية والنظرية والمالية والتأمين في القطاع المالي وكان التحول من الاعتماد على إدارة التأمين إلى فكر إدارة المخاطر المعتمد على علم الإدارة في تحليل التكلفة والعائد والقيمة المتوقعة والمنهج العلمي لاتخاذ القرار في ظل ظروف عدم التأكد، (عبدلي، 2012، ص 25)

و يعود تاريخ إدارة المخاطر إلى عام 1931 عندما أنشأت جمعية الإدارة الأمريكية قسم التأمين الخاص بها لتبادل المعلومات بين الأعضاء في عام 1950، تم إنشاء الجمعية الوطنية لمشتري التأمين التي أصبحت في عام 1955 الجمعية الأمريكية لإدارة التأمين ASIM ، وفي عام 1969 تم تغيير اسم مجلة الجمعية من مشتري التأمين الوطني إلى إدارة المخاطر، وفي عام 1975 تم تغيير اسم الجمعية إلى جمعية إدارة المخاطر والتأمين RIMS، وظهر أقدم الإشارات إلى مفهوم إدارة المخاطر في مقال بقلم راسل كالأجر في هارفارد بيزنس ريفيو في عام 1998 (outrevill) (آل عباس، 6 فبراير 2021)

حيث طرح المؤلف آنذاك فكرة مختلفة تماماً، وهي أن شخصاً ما بداخل المؤسسة ينبغي أن يكون مسئولاً عن إدارة مخاطرها البحثية. ومن بين أولى المؤسسات التي قامت بإدارة مخاطرها وممارسة إدارة المخاطر هي البنوك التي ركزت على إدارة الأصول، والخصوم، وتبين أن هناك طرقاً أنجح للتعامل مع المخاطر. بمنع حدوث الخسائر والحد من نتائجها عند استحالة تفاديها، وتم التوسع في استخدام تقنيات إدارة المخاطر في مختلف المؤسسات خصوصاً المؤسسات المالية كشركات التأمين وصناديق الاستثمار، وقد حدث الانتقال من إدارة التأمين إلى إدارة المخاطر عبر فترة من الوقت حيث توافقت حركة إدارة المخاطر في مجتمع الأعمال مع حدوث إعادة تقويم لمنهج كليات الأعمال. (أحمد، 2018)

لقد بدأت فلسفة إدارة المخاطر منطقية ومعقولة وانتشرت من مؤسسة إلى أخرى، وعندما قررت رابطة مشتري التأمين تغيير اسمها إلى جمعية إدارة المخاطر والتأمين في 1975 كان التغيير إشارة إلى أن تحولاً ما يجري حيث بدأت جمعية غدارة المخاطر والتأمين بنشر مجلة اسمها " إدارة المخاطر"، كما كان يقوم قسم التأمين في رابطة الإدارة الأمريكية بنشر مجموعة عريضة من التقارير والدراسات لمساعدتي مديري المخاطر، بالإضافة إلى ذلك قام معهد التأمين الأمريكي بوضع برنامج تعليمي في إدارة المخاطر يتضمن سلسلة من الامتحانات يحصل فيها الناجحون على شهادة في إدارة المخاطر، وقد تم تعديل المنهج الدراسي في عام 1973، وأصبح الاسم المهني للمتخرجين من البرنامج " زميل إدارة المخاطر"، وبهذا انتشر استخدام إدارة المخاطر في عالم الأعمال. (بن الحسين، 2020)

2. مفهوم إدارة المخاطر: يمكن تعريف إدارة المخاطر على أنها:

يرى "هاينز" أن إدارة المخاطر هي: " الوظيفة الرئيسية التي تهتم باكتشاف الخطر وتقويمه والتأمين عليه." وهي أيضا مجموعة الأساليب العلمية التي يجب أخذها في الحسبان عند اتخاذ القرار لمواجهة أي خطر، وذلك من أجل منع وتقليل الخسائر المادية المحتملة ومن ثم الحد من ظاهرة عدم التأكد. (بلوناس، كرغلي، جوان 2018، ص ص، 34،35)

عرفها "كررتز" بأنها: " الوسائل المنظمة لتحديد وقياس المخاطر مع تطوير واختيار وإدارة الخيارات الملائمة للتعامل معها " وقد حددت جمعية إدارة المشاريع (APM) بأن التعامل مع المخاطر يجب أن يكون بتقليلها أو تحجيمها إلى الحد المقبول، والتأمين ضد حدوثها، ونقلها للغير، أو التعامل وإدارتها بحرص. (بلعزوز، 2010، ص 335)

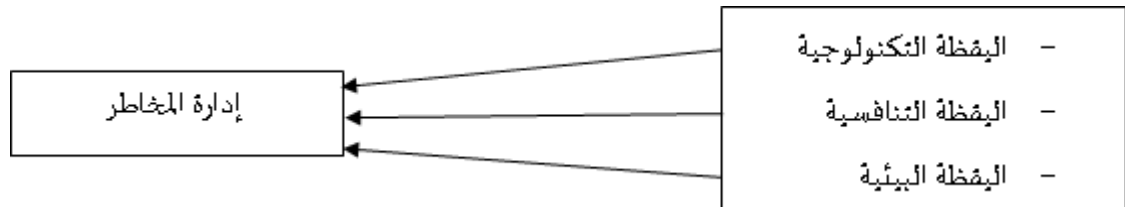
وهي أيضا عملية لتحديد المخاطر وتقييمها للتعرف على مدى شدتها وأثرها على المشروع ووضع الإستراتيجية المناسبة لتقليل الخسائر الناجمة عنها. (خياط، 2019، ص 335)

وترى الباحثة في ضوء التعريفات السابقة أن إدارة المخاطر هي عملية قياس أو تحديد أو تقييم الخطر الذي تتعرض له المؤسسة أو يمكن أن تتعرض له في المستقبل ومن ثم اتخاذ التدابير اللازمة للتعامل معها، وهي من مسؤوليات مديري مصالح أو الفروع باستخدام أدوات وطرق مناسبة على مستوى المؤسسة .

3. الإطار العملي للدراسة

من خلال هذا المحور سيتم توضيح منهجية الدراسة المعتمدة بالإضافة إلى تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة.
أولا: منهجية الدراسة:

1. مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من الموظفين العاملين بمجموعة من الفنادق العاملة بولاية الطارف، وتم الاعتماد على العينة المقصودة في جمع البيانات من المؤسسات محل الدراسة، من خلال توزيع استمارة على الموظفين بهذه المؤسسات وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة 44 استمارة تم استرجاع 43 استمارة قابلة للتحليل.
2. نموذج الدراسة: يتكون نموذج الدراسة من المتغيرات الموضحة في الشكل التالي:



المتغير التابع

المتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية)

3. أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات بهدف قياس مدى تأثير اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات محل الدراسة، وتم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة محاور رئيسية هي:

المحور الأول: يتعلق بالخصائص الشخصية للمبحوثين (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة).

المحور الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل (اليقظة الاستراتيجية)، ويضم ثلاثة أبعاد: (اليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية البيئية)، بمجموع 22 عبارة تهدف إلى قياس اليقظة الاستراتيجية بالمؤسسات محل الدراسة .

المحور الثالث: يتعلق بالمتغير التابع (إدارة المخاطر)، ويضم 14 عبارة تهدف إلى إدارة المخاطر في المؤسسات محل الدراسة. وقد تم صياغة محاور الاستمارة بشكل يساعد على سهولة القياس، بالاعتماد على مقياس ريكارت الخماسي (موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق بشدة، غير موافق)، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (01): التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

	Kolmogorov-smirnov	المحاور
Sig*	قيمة Z	
0,436	0,870	جميع محاور الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة $< 0,05$

وبالنظر إلى الجدول رقم (01) وعند مستوى دلالة (0,05) يتبين أن جميع المحاور تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكل المحاور أكبر من (0,05) وهو الأسلوب المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات العلمية عليها للإجابة على الفرضيات الموضوعة.

ثبات أداة الدراسة:

جدول رقم (02): معامل ألفا كرونباخ لكل محور

معامل الثبات ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحاور
0,620	06	اليقظة التكنولوجية
0,739	10	اليقظة التنافسية
0,631	05	اليقظة البيئية
0,858		اليقظة الاستراتيجية
0,861		إدارة المخاطر
0,915	35	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

إجمالي اليقظة الإستراتيجية:

الرقم	المحاور	معامل الارتباط بيرسون	مستوي الدلالة
01	اليقظة التكنولوجية	0,849**	0,000
20	اليقظة التنافسية	0,898**	0,000
30	اليقظة البيئية	0,869**	0,000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لعبارات محور اليقظة الإستراتيجية تراوحت ما بين 0,849 و0,898 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0,01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

الإجمالي:

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون
01	اليقظة الإستراتيجية	0,970**
20	إدارة المخاطر	0,890**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

فعالية اليقظة الإستراتيجية في تحسين إدارة المخاطر دراسة حالة عينة من المؤسسات الفندقية

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط لإجمالي اليقظة الإستراتيجية وإدارة المخاطر هي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانياً: تحليل محاور الدراسة:

أولاً: اليقظة التكنولوجية

يمكن تلخيص عبارات اليقظة التكنولوجية فيما يلي:

جدول رقم (07): الوسط الحسابي لعبارات اليقظة التكنولوجية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
1	مرتفع	0,58781	4,1860	تسعى المؤسسة إلى تجسيد نظام اليقظة	01
5	مرتفع	0,82258	3,8837	تواكب المؤسسة التطورات الحديثة التي تحدث في القطاع	02
6	مرتفع	0,95873	3,5581	تمتلك المؤسسة بنية تحتية تكنولوجية حديثة	03
2	مرتفع	0,61452	4,1628	تسعى الأنظمة التكنولوجية (أنظمة المعلومات) على مستوى المؤسسة إلى تفعيل الأنظمة المعلوماتية والاستفادة منها	04
3	مرتفع	0,73664	4,0698	تسعى المؤسسة إلى محاكاة برامج تقنية أكثر فعالية في تحسين إدارة المخاطر	05
4	مرتفع	0,78115	3,9070	تحقق المؤسسة تراكم أفضل للمعرفة حول التكنولوجيا	06
	مرتفع	0,44668	3,9612	اليقظة التكنولوجية	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى اليقظة التكنولوجية والتي جاءت كما يلي:

1- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 1 يساوي 4,1860 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,9612 وانحراف معياري 0,58781، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تسعى إلى تجسيد نظام اليقظة.

2- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 4 يساوي 4,1628 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,9612 وانحراف معياري 0,61452، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن الأنظمة التكنولوجية تسعى إلى تفعيل الأنظمة المعلوماتية والاستفادة منه على مستوى المؤسسة.

3- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 5 يساوي 4,0698 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,9612 وانحراف معياري 0,73664، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تسعى إلى محاكاة برامج تقنية أكثر فعالية في تحسين إدارة المخاطر.

4- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 6 يساوي 3,9070 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,9612 وانحراف معياري 0,78115، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تحقق تراكم أفضل للمعرفة حول التكنولوجيا المستخدمة.

5- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 2 يساوي 3,8837 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,9612 وانحراف معياري 0,82258، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تواكب التطورات الحديثة التي تحدث في القطاع.

6- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 3 يساوي 3,5581 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,9612 وانحراف معياري 0,95873، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تملك بنية تحتية تكنولوجية حديثة.

ثانيا: اليقظة التنافسية

يمكن تلخيص عبارات اليقظة التنافسية يلي:

جدول رقم (08): الوسط الحسابي لعبارات اليقظة التنافسية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
2	مرتفع جدا	0,70121	4,7209	تسعى مؤسستكم إلى الحماية الدائمة للزبائن	1
7	مرتفع	1,31606	3,4884	تسعى مؤسستكم إلى الاقتداء بالعالم الخارجي	2
2	مرتفع جدا	0,45385	4,7209	تسعى مؤسستكم إلى حماية المؤسسة من خطر الاشاعات	3
5	مرتفع جدا	0,52939	4,3488	تسعى للتوقع المسبق للخطر	4
6	مرتفع جدا	0,70121	4,2791	تحقق مؤسستكم تراكم أفضل للمعرفة حول المجتمع	5
4	مرتفع جدا	0,50578	4,5116	تسعى مؤسستكم للفهم الدقيق لمتطلبات المجتمع	6
1	مرتفع جدا	0,32435	4,8837	تسعى مؤسستكم لبناء علاقة دائمة مع المجتمع	7
7	مرتفع	1,26061	3,4884	تسعى مؤسستكم إلى تقليل تكاليف المواد الأولية	8
3	مرتفع جدا	0,54070	4,6047	تسعى مؤسستكم إلى خدمة المجتمع	9
7	مرتفع	0,96046	3,4884	تسعى إلى معرفة جميع مصادر التوريد الممكنة	10
	مرتفع جدا	0,43608	4,2535	اليقظة التنافسية	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى اليقظة التنافسية والتي جاءت كما يلي:

1- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 7 يساوي 4,8837 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,2535 وانحراف معياري 0,32435، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تسعى لبناء علاقة دائمة مع المجتمع.

2- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 1 و 3 يساوي 4,7209 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,2535 وانحراف معياري 0,45385، 0,70121 على الترتيب، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تسعى إلى الحماية الدائمة للزبائن، وحماية المؤسسة من خطر الإشاعات.

فعالية اليقظة الإستراتيجية في تحسين إدارة المخاطر دراسة حالة عينة من المؤسسات الفندقية

- 3- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 9 يساوي 4,6047 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,2535 وانحراف معياري 0,54070، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تسعى إلى خدمة المجتمع.
- 4- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 6 يساوي 4,5116 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,2535 وانحراف معياري 0,50578، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تسعى للفهم الدقيق لمتطلبات المجتمع.
- 5- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 4 يساوي 4,3888 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,2535 وانحراف معياري 0,52939، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تسعى إلى التوقع المسبق للخطر.
- 6- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 5 يساوي 4,2791 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,2535 وانحراف معياري 0,70121، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تحقق تراكم أفضل للمعرفة حول المجتمع.
- 7- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 2 و 8 و 10 يساوي 3,4884 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,2535 وانحراف معياري 1,26061، 1,31606، 0,96046 على الترتيب، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تسعى إلى الاقتداء بالعالم الخارجي وتقليل تكاليف المواد الأولية، بالإضافة إلى ذلك تسعى إلى معرفة جميع مصادر التوريد الممكنة.

ثالثا: اليقظة البيئية

يمكن تلخيص عبارات اليقظة البيئية فيما يلي:

جدول رقم (09): الوسط الحسابي لعبارات اليقظة البيئية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
2	مرتفع جدا	0,50578	4,5116	تراعي مؤسستكم أمن وسلامة العمال أثناء تأدية مهامهم	1
4	مرتفع جدا	0,61090	4,2326	تتابع مؤسستكم القوانين والتشريعات الخارجية التي لها علاقة بالمؤسسة	2
1	مرتفع جدا	0,54478	4,5814	تراعي مؤسستكم الظروف الاجتماعية للعمال	3
3	مرتفع جدا	0,63053	4,4651	تساهم مؤسستكم في الحفاظ على البيئة	4
5	مرتفع	1,25974	3,7209	تراعي مؤسستكم الظروف الخارجية المحيطة بالمؤسسة	5
	مرتفع جدا	0,48476	4,3023	اليقظة البيئية	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى اليقظة البيئية والتي جاءت كما يلي:

مهاء بكوش، فريدة بوغازي

- 1- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 3 يساوي 4,5814 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,3023 وانحراف معياري 0,54478، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تراعي الظروف الاجتماعية للعمال.
- 2- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 1 يساوي 4,5116 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,3023 وانحراف معياري 0,50578، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تراعي أمن وسلامة العمال أثناء تأدية مهامهم.
- 3- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 4 يساوي 4,4651 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,3023 وانحراف معياري 0,63053، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تساهم في الحفاظ على البيئة.
- 4- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 2 يساوي 4,2326 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,3023 وانحراف معياري 0,61090، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تتابع القوانين والتشريعات الخارجية التي لها علاقة معها.
- 5- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 5 يساوي 3,7209 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 4,3023 وانحراف معياري 1,25974، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تراعي الظروف الخارجية المحيطة بها.

محور: إدارة المخاطر

يمكن تلخيص عبارات إدارة المخاطر فيما يلي:

جدول رقم (10): الوسط الحسابي لعبارات إدارة المخاطر

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
12	متوسط	1,49306	2,9070	البيئة التي تعمل بها المؤسسة تشكل مصدر خطر	1
2	مرتفع جدا	0,464470	4,3023	مؤسستكم تأخذ دراسة المخاطر بعين الاعتبار	2
3	مرتفع جدا	0,66639	4,2791	تعطي مؤسستكم أهمية لليقظة الاستراتيجية باعتبارها تعمل على اكتشاف الفرص والتهديدات المحيطة بالمؤسسة	3
4	مرتفع جدا	0,53865	4,2558	مؤسستكم بإمكانها التنبؤ وتوقع إشارات الخطر	4
7	مرتفع	1,17984	3,5814	تستخدم المؤسسة طرقا في اكتشاف المخاطر قبل وقوعها	5
6	مرتفع	1,09160	3,6279	تبنى مؤسستكم خطة فعالة في التعامل مع جميع المخاطر	6
11	متوسط	1,51807	2,9302	تحدد مؤسستكم الخطر على أساس خطورته، احتمال وقوعه، العوائد والتكاليف	7
9	متوسط	1,32653	3,0465	لا تمتلك مؤسستكم الوسائل اللازمة للكشف على الاخطار	8
12	متوسط	2,32403	2,9070	تعالج مؤسستكم المخاطر بنفس الطريقة دائما	9
11	متوسط	1,18312	2,9302	لا تعطي أهمية أكثر لتوقع الخطر	10

فعالية اليقظة الإستراتيجية في تحسين إدارة المخاطر دراسة حالة عينة من المؤسسات الفندقية

11	أعتقد أنكم تواجهون عراقيل حين التعامل مع المخاطر	4,3488	0,68604	مرتفع جدا	1
12	تستخدم المؤسسة طرقا تكنولوجية في التعامل مع المخاطر التي تواجهها	3,4419	0,90770	مرتفع	8
13	مؤسستكم ليست حساسة تجاه المخاطر المحدقة بها	3,0000	1,06904	متوسط	10
14	تمتلك مؤسستكم يقظة في التعامل مع المخاطر المحدقة بها	3,9070	0,75005	مرتفع	5
الإجمالي	إدارة المخاطر	3,5796	0,63839	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمستوى إدارة المخاطر والتي جاءت كما يلي:

- 1- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 11 يساوي 4,3488 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 0,68604، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تعتقد أنها تواجه عراقيل حين التعامل مع المخاطر.
- 2- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 2 يساوي 4,3023 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 0,464470، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تأخذ دراسة المخاطر بعين الاعتبار.
- 3- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 3 يساوي 4,2791 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 0,66639، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تعطي أهمية لليقظة الإستراتيجية باعتبارها تعمل على اكتشاف الفرص والتحديات المحيطة بها.
- 4- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 4 يساوي 4,2558 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 0,53865، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة جدا من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة بإمكانها التنبؤ وتوقع إشارات الخطر.
- 5- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 14 يساوي 3,9070 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 0,75005، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك يقظة في التعامل مع المخاطر المحدقة بها.
- 6- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 6 يساوي 3,6279 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 1,09160، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تتبنى خطة فعالة في التعامل مع جميع المخاطر.
- 7- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 5 يساوي 3,5814 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 1,17984، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تستخدم طرق في اكتشاف المخاطر قبل وقوعها.

8- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 12 يساوي 3,4419 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 0,90770، وهذا ما يبين أن هناك موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تستخدم طرقاً تكنولوجية في التعامل مع المخاطر التي تواجهها.

9- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 8 يساوي 3,0465 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 1,32653، وهذا ما يبين أن هناك موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة لا تمتلك الوسائل اللازمة للكشف عن الأخطار.

10- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 13 يساوي 3,0000 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 1,06904، وهذا ما يبين أن هناك موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة ليست حساسة تجاه المخاطر المحدقة بها.

11- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 7 و 10 يساوي 2,9302 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 1,18312، 1,51807 على الترتيب، وهذا ما يبين أن هناك موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن المؤسسة تحدد الخطر على أساس خطورته، احتمال وقوعه، العوائد والتكاليف، ولا تعطي أهمية أكثر لتوقع الخطر.

12- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 1 و 9 يساوي 2,9070 وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ 3,5796 وانحراف معياري 1,49306، 2,32403 على الترتيب، وهذا ما يبين أن هناك موافقة متوسطة من طرف أفراد عينة الدراسة، مما يدل على أن البيئة التي تعمل بها المؤسسة تشكل مصدر خطر، كما أن المؤسسة كذلك تعالج المخاطر بنفس الطريقة دائماً.

ثالثاً: اختبار الفرضيات:

1. اختبار الفرضية الأولى

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لليقظة التكنولوجية على إدارة المخاطر في المؤسسة.

جدول رقم (11): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر اليقظة التكنولوجية على إدارة المخاطر في المؤسسة

المحور	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة B	قيمة T
اليقظة التكنولوجية	0,609	0,371	24,231	0,000	0,871	4,922

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أثر اليقظة التكنولوجية على إدارة المخاطر في المؤسسة، حيث أظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة التكنولوجية على إدارة المخاطر في المؤسسة، إذ بلغ معامل الارتباط (0,609) عند مستوى دلالة 0,000 أصغر من 0,05 ومعامل تحديد (0,371) أي ما قيمته (37,1%) من التغيرات في مستوى إدارة المخاطر ناتج عن التغير في مستوى أهمية اليقظة التكنولوجية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0,871) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى أهمية اليقظة التكنولوجية يؤدي إلى الزيادة في مستوى إدارة المخاطر، وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة F (24,231) وقيمة T (4,922) عند مستوى معنوية أصغر من 0,05، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لليقظة التكنولوجية على إدارة المخاطر في المؤسسة.

2. اختبار الفرضية الثانية:

فعالية اليقظة الإستراتيجية في تحسين إدارة المخاطر دراسة حالة عينة من المؤسسات الفندقية

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لليقظة التنافسية على إدارة المخاطر في المؤسسة.

جدول رقم (12): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر اليقظة التنافسية على إدارة المخاطر في المؤسسة

المحور	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة B	قيمة T
اليقظة التنافسية	0,625	0,390	26,255	0,000	0,915	5,124

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أثر اليقظة التنافسية على إدارة المخاطر في المؤسسة، حيث أظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة التنافسية على إدارة المخاطر في المؤسسة، إذ بلغ معامل الارتباط (0,625) عند مستوى دلالة 0,000 أصغر من 0,05 ومعامل تحديد (0,390) أي ما قيمته (39%) من التغيرات في مستوى إدارة المخاطر ناتج عن التغير في مستوى أهمية اليقظة التنافسية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0,915) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى أهمية اليقظة التنافسية يؤدي إلى الزيادة في مستوى إدارة المخاطر، وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة F (26,255) وقيمة T (5,124) عند مستوى معنوية أصغر من 0,05، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لليقظة التنافسية على إدارة المخاطر في المؤسسة.

3. اختبار الفرضية الثالثة:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لليقظة البيئية على إدارة المخاطر في المؤسسة.

جدول رقم (13): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر اليقظة البيئية على إدارة المخاطر في المؤسسة

المحور	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة B	قيمة T
اليقظة البيئية	0,726	0,527	45,656	0,000	0,956	6,757

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أثر اليقظة البيئية على إدارة المخاطر في المؤسسة، حيث أظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة البيئية على إدارة المخاطر في المؤسسة، إذ بلغ معامل الارتباط (0,726) عند مستوى دلالة 0,000 أصغر من 0,05 ومعامل تحديد (0,527) أي ما قيمته (52,7%) من التغيرات في مستوى إدارة المخاطر ناتج عن التغير في مستوى أهمية اليقظة البيئية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0,956) وهذا يعبر عن أن الزيادة في مستوى أهمية اليقظة البيئية يؤدي إلى الزيادة في مستوى إدارة المخاطر، وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة F (45,656) وقيمة T (6,757) عند مستوى معنوية أصغر من 0,05، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لليقظة البيئية على إدارة المخاطر في المؤسسة.

4. اختبار الفرضية الرئيسية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لليقظة الإستراتيجية على إدارة المخاطر في المؤسسة.

جدول رقم (14): نتيجة تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر اليقظة الإستراتيجية على إدارة المخاطر في المؤسسة.

المحور	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية
اليقظة الإستراتيجية	0,768	0,590	18,738	0,000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يوضح الجدول أثر اليقظة الإستراتيجية على إدارة المخاطر في المؤسسة، حيث أظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة الإستراتيجية على إدارة المخاطر في المؤسسة، إذ بلغ معامل الارتباط (0,768) عند مستوى دلالة 0,000 أصغر من 0,05 ومعامل تحديد (0,590) أي ما قيمته (59%) من التغيرات في مستوى إدارة المخاطر ناتج عن التغير في مستوى أهمية اليقظة الإستراتيجية، وما يبين معنوية هذا الأثر قيمة F (18,738) عند مستوى معنوية أصغر من 0,05، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية والتي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 لليقظة الإستراتيجية على إدارة المخاطر في المؤسسة.

خاتمة

تعتبر اليقظة الاستراتيجية مفهوم شامل يضم العديد من الأنواع كاليقظة التكنولوجية، اليقظة التنافسية، اليقظة التجارية، اليقظة القانونية، اليقظة البيئية، فهي تقرب بين المؤسسة ومحيطها، وتجعلها قادرة على التنبؤ بالمخاطر التي يمكن أن تواجهها، وبالتالي فهي تمكن المؤسسة من إدارة المخاطر. واليقظة الاستراتيجية تقدم منافع كثيرة للمؤسسة، على رأسها القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة في بيئة أهم ما يميزها هو عدم الاستقرار، كما أنها تصبح قادرة على إدارة المخاطر التي تهددها في الوقت المناسب. وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز الدور الذي تساهم به اليقظة الاستراتيجية في إدارة المخاطر، حيث تم الانطلاق من مجموعة من التساؤلات والفرضيات التي سعينا إلى الإجابة عليها من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية التي اجريناها بمجموعة من الفنادق العاملة بولاية الطارف، وهو ما سمح بالوصول إلى مجموعة من النتائج التالية:

- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تبني الفنادق العاملة في قطاع السياحي لممارسات اليقظة الإستراتيجية كما يدركها أفراد عينة الدراسة جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.96)، وهذا يدل على أن القائمين على الفنادق محل أن يدركون بدرجة متوسطة للفوائد المتأتية من هذا المفهوم، حيث أضى هذا الأخير أمر ضروري تفرضه التحديات الجديدة، باعتبارها إستراتيجية يتطلب من المؤسسات الفندقية انتهاجه في عملها؛
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى اهتمام الفنادق العاملة في قطاع السياحي بولاية الطارف بإدارة المخاطر كما يدركها أفراد عينة الدراسة جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (4.25)؛
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لليقظة الإستراتيجية على إدارة المخاطر مجتمعة، وهذا يرجع إن أن الفنادق محل الدراسة في قطاع السياحي بالجزائر يعتبر اليقظة في حد ذاتها إستراتيجية أساسية تحقق لها القدرة على التنبؤ واتخاذ قرارات في الوقت الملائم في مجال عملها، مما يضمن لها القدرة والتميز التنافسي؛
- ✓ بينت نتائج تحليل الدراسة الميدانية بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لبعء اليقظة التكنولوجية على إدارة المخاطر، حيث أضى هذا الأخير أمر ضروري تفرضه التحديات الجديدة، باعتباره إستراتيجية حديثة تسعى إلى تحسين القدرة التنافسية في المجال التقني والتكنولوجي؛
- ✓ كما بينت نتائج تحليل الدراسة الميدانية بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لبعء اليقظة التنافسية على إدارة المخاطر، وذلك من خلال معرفة المحيط التنافسي الذي تنشط في قطاعه، مما يجعلها قادرة على كسب علاقة مع الزبائن وتقديم كل ما هو جيد ومتوقع للعملاء؛

✓ كما بينت نتائج تحليل الدراسة الميدانية بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لبعده اليقظة البيئية على إدارة المخاطر وبذلك فإن مستوى الاهتمام بالبعد البيئي بالمؤسسة محل الدراسة باعتماد أساليب أكثر حداثة يساهم في احتواء الأزمات بشكل جيد.

التوصيات:

وبناء على ما سبق سنتقدم مجموعة من التوصيات التي أرى أن اعتمادها سيعود بالفائدة على هذه المؤسسات:

- ✓ ضرورة تبني هذه المؤسسات لثقافة اليقظة الاستراتيجية لما لها من أهمية كبيرة؛
- ✓ ضرورة التزام كافة العمال بصفة عامة والمديرين بصفة خاصة بتطبيق اليقظة الاستراتيجية وتفعيل دورها؛
- ✓ يجب تشكيل لجان لنظام اليقظة الاستراتيجية من بين عمال هذه المؤسسات مهمتهم تطبيق وتنفيذ مهام اليقظة الاستراتيجية، بشرط أن تتوفر فيهم شروط خاصة ويجب أن يعمل هذا الفريق كفريق واحد؛
- ✓ تطوير عمليات مواجهة المخاطر والتي تتضمن برامج الطوارئ واستمرارية النشاط؛
- ✓ بناء استراتيجية لإدارة المخاطر وإشراك فريق العمل في عملية إدارة المخاطر من خلال اعداد تقارير عن المخاطر في الوقت المناسب.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

1. الزهيري إبراهيم عباس، (أبريل 2018)، اليقظة الإستراتيجية: مدخل لإدارة التميز لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات التعليمية، المجلة التربوية، العدد 52.
2. بن خليفة أحمد، (2017)، فعالية اليقظة الإستراتيجية في صناعة القرار الاستراتيجي، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 2 (العدد 9).
3. بن خليفة أحمد، زلاسي سامر، (جوان 2018)، فعالية اليقظة الإستراتيجية في تحسين الأفضلية التنافسية المستدامة، مجلة أفاق للبحوث والدراسات، المجلد 1 (العدد 2).
4. بن خليفة أحمد، فرحات عباس، (2017)، مساهمة اليقظة الإستراتيجية في تفعيل الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 10 (العدد 3).
5. أحمد زكريا أحمد، (2018)، إدارة المخاطر، تقرير التنمية الإدارية تصدر عن إدارة الاتصال المؤسسي بمعهد الإدارة العامة، العدد 180.
6. خياط أحمد مصبح، (2019)، تصور مقترح لتطوير إدارة الأعمال في ضوء مدخل إدارة المخاطر، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.
7. بلعزوز بن علي، (2010)، استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث، العدد 7.
8. بن خديجة منصف، (جوان 2010)، الروافع التنظيمية لتفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 19.
9. حليبي لامية، دروازي يسمين، (2017)، دور اليقظة الإستراتيجية في خلق الميزة التنافسية، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 7 (العدد 1).
10. ليتيم خالد، نجيمي عيسى، (2018)، اليقظة الإستراتيجية نظام معلوماتي فعال لإدارة الأزمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 4 (العدد 8).
11. مسراتي خولة، بن نذير نصر الدين، (2020)، اليقظة الإستراتيجية كأداة لتفعيل تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 32 (العدد 2).

12. زواو ضياء الدين، (2013)، دور اليقظة الإستراتيجية في تحسين تنافسية المؤسسة. مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص الإدارة الإستراتيجية جامعة فرحات عباس، سطيف.
13. شادي خولة، (جوان 2017)، المعلومات وصنع القرار عبر اليقظة الإستراتيجية: نحو نظام فعال لسيرورة المعلومات، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 12.
14. ضربا هارون، حمو نادية، (ديسمبر 2019)، اليقظة الإستراتيجية ومدى إسهامها في تعزيز القدرات التنافسية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 7 (العدد 12).
15. عبد الحكيم بن سالم، عيساني إسماعيل، (2020)، نظام المعلومات كدعامة لتفعيل اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية، مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 7 (العدد 2).
16. بلوناس عبد الله، كرعلي أسماء، (جوان 2018)، المدخل التقليدي والمدخل الحديث في إدارة مخاطر منظمات الأعمال، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد 1.
17. عبدلي لطيفة، (2012)، دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
18. عقون شراف، (جوان 2016)، اليقظة الإستراتيجية كمدخل لبناء وتنمية المزايا التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 5.
19. علاوي نصيرة، (سبتمبر 2016)، واقع اليقظة الإستراتيجية في مجمع صيدال، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 6.
20. علاوي نصيرة، (2014)، اليقظة الإستراتيجية كعامل للتغيير في المؤسسة، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 2.
21. قادري محمد، طيب سعيد، (أوت 2017)، اليقظة الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد 3.
22. قرون نورهان، غضبان حسام الدين، (2020)، تشخيص ممارسات اليقظة الإستراتيجية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14 (العدد 2).
23. آل عباس محمد، (6 فبراير 2021)، إدارة المخاطر..... كيف تطور المفهوم؟ جريدة العرب الاقتصادية الدولية.
24. منصف بن خديجة، (جوان 2015)، اليقظة الإستراتيجية كرافعة للأداء التسويقي في المؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 32.
25. نسرين صالح محمد صلاح الدين، (2020)، ممارسات اليقظة الإستراتيجية بجامعة السلطان قابوس، مجلة كلية التربية، العدد 44.
26. يوسف حجيم الطائي، (2020)، إدارة التأمين والمخاطر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
27. يوسف عبايدية، العربي عمران، (2017)، اليقظة الإستراتيجية كمدخل لمساهمة المؤسسة الاقتصادية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 2 (العدد 1).

المراجع باللغة الأجنبية

28. Brunot Martinet, Jean Michel Ribault. (1998). La veille technologique concurrentielle et commercial, édition d'organisation.
29. Jean Michel Ribault, séminaire «veille stratégique» ENSPTT, 1992, cité in Laurent Harmel, «Maitriser et pratiquer la veille stratégique et intelligence économique» 2ème édition, afnor, 2007, France.