

# مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 44 . العدد 4

1443 هـ - 2022 م

الأستاذ الدكتور عبد الباسط الخطيب

رئيس جامعة البعث

المدير المسؤول عن المجلة

أ. د. ناصر سعد الدين	رئيس هيئة التحرير
أ. د. هائل الطالب	رئيس التحرير

مديرة مكتب مجلة جامعة البعث  
بشهر مصطفى

د. محمد هلال	عضو هيئة التحرير
د. فهد شريباتي	عضو هيئة التحرير
د. معن سلامة	عضو هيئة التحرير
د. جمال العلي	عضو هيئة التحرير
د. عباد كاسوحة	عضو هيئة التحرير
د. محمود عامر	عضو هيئة التحرير
د. أحمد الحسن	عضو هيئة التحرير
د. سونيا عطية	عضو هيئة التحرير
د. ريم ديب	عضو هيئة التحرير
د. حسن مشرقي	عضو هيئة التحرير
د. هيثم حسن	عضو هيئة التحرير
د. نزار عبشي	عضو هيئة التحرير

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها

الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة البعث

سورية . حمص . جامعة البعث . الإدارة المركزية . ص . ب (77)

. هاتف / فاكس : 963 31 2138071 ++

. موقع الإنترنت : [www.albaath-univ.edu.sy](http://www.albaath-univ.edu.sy)

. البريد الإلكتروني : [magazine@ albaath-univ.edu.sy](mailto:magazine@albaath-univ.edu.sy)

ISSN: 1022-467X

قيمة العدد الواحد : 100 ل.س داخل القطر العربي السوري

25 دولاراً أمريكياً خارج القطر العربي السوري

قيمة الاشتراك السنوي : 1000 ل.س للعموم

500 ل.س لأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب

250 دولاراً أمريكياً خارج القطر العربي السوري

توجه الطلبات الخاصة بالاشتراك في المجلة إلى العنوان المبين أعلاه.  
يرسل المبلغ المطلوب من خارج القطر بالدولارات الأمريكية بموجب شيكات

باسم جامعة البعث.

تضاف نسبة 50% إذا كان الاشتراك أكثر من نسخة.

## رسوم النشر في مجلة جامعة البعث

1. دفع رسم نشر (20000) ل.س عشرون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (50000) ل.س خمسون الف ليرة سورية عن كل بحث للباحثين من الجامعة الخاصة والافتراضية .
3. دفع رسم نشر (200) مئتا دولار أمريكي فقط للباحثين من خارج القطر العربي السوري .
4. دفع مبلغ (3000) ل.س ثلاثة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

## شروط النشر في مجلة جامعة البعث

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + CD / word من البحث منسق حسب شروط المجلة.
  - طابع بحث علمي + طابع نقابة معلمين.
  - إذا كان الباحث طالب دراسات عليا:  
يجب إرفاق قرار تسجيل الدكتوراه / ماجستير + كتاب من الدكتور المشرف بموافقة على النشر في المجلة.
  - إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية:  
يجب إرفاق قرار المجلس المختص بإنجاز البحث أو قرار قسم بالموافقة على اعتماده حسب الحال.
  - إذا كان الباحث عضو هيئة تدريسية من خارج جامعة البعث :  
يجب إحضار كتاب من عمادة كليته تثبت أنه عضو بالهيئة التدريسية و على رأس عمله حتى تاريخه.
  - إذا كان الباحث عضواً في الهيئة الفنية :  
يجب إرفاق كتاب يحدد فيه مكان و زمان إجراء البحث ، وما يثبت صفته وأنه على رأس عمله.
  - يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات (العلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية):  
عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي ( كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).
- 1- مقدمة
  - 2- هدف البحث
  - 3- مواد وطرق البحث
  - 4- النتائج ومناقشتها .
  - 5- الاستنتاجات والتوصيات .
  - 6- المراجع.

- يتم ترتيب البحث على النحو الآتي بالنسبة لكليات ( الآداب - الاقتصاد - التربية - الحقوق - السياحة - التربية الموسيقية وجميع العلوم الإنسانية):
- عنوان البحث .. ملخص عربي و إنكليزي ( كلمات مفتاحية في نهاية الملخصين).

1. مقدمة.
  2. مشكلة البحث وأهميته والجديد فيه.
  3. أهداف البحث و أسئلته.
  4. فرضيات البحث و حدوده.
  5. مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية.
  6. الإطار النظري و الدراسات السابقة.
  7. منهج البحث و إجراءاته.
  8. عرض البحث و المناقشة والتحليل
  9. نتائج البحث.
  10. مقترحات البحث إن وجدت.
  11. قائمة المصادر والمراجع.
- 7- يجب اعتماد الإعدادات الآتية أثناء طباعة البحث على الكمبيوتر:
- أ- قياس الورق 25×17.5 B5.
  - ب- هوامش الصفحة: أعلى 2.54- أسفل 2.54 - يمين 2.5- يسار 2.5 سم
  - ت- رأس الصفحة 1.6 / تذييل الصفحة 1.8
  - ث- نوع الخط وقياسه: العنوان . Monotype Koufi قياس 20
- . كتابة النص Simplified Arabic قياس 13 عادي . العناوين الفرعية Simplified Arabic قياس 13 عريض.
- ج . يجب مراعاة أن يكون قياس الصور والجداول المدرجة في البحث لا يتعدى 12سم.
- 8- في حال عدم إجراء البحث وفقاً لما ورد أعلاه من إشارات فإن البحث سيهمل ولا يرد البحث إلى صاحبه.
- 9- تقديم أي بحث للنشر في المجلة يدل ضمناً على عدم نشره في أي مكان آخر، وفي حال قبول البحث للنشر في مجلة جامعة البعث يجب عدم نشره في أي مجلة أخرى.
- 10- الناشر غير مسؤول عن محتوى ما ينشر من مادة الموضوعات التي تنشر في المجلة

11- تكتب المراجع ضمن النص على الشكل التالي: [1] ثم رقم الصفحة ويفضل استخدام التهميش الإلكتروني المعمول به في نظام وورد WORD حيث يشير الرقم إلى رقم المرجع الوارد في قائمة المراجع.

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:  
آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

الكنية بالأحرف الكبيرة . الحرف الأول من الاسم تتبعه فاصلة . سنة النشر . وتتبعها معترضة ( - ) عنوان الكتاب ويوضع تحته خط وتتبعه نقطة . دار النشر وتتبعها فاصلة . الطبعة ( ثانية . ثالثة ) . بلد النشر وتتبعها فاصلة . عدد صفحات الكتاب وتتبعها نقطة . وفيما يلي مثال على ذلك:

-MAVRODEANUS, R1986- Flame Spectroscopy. Willy, New York, 373p.

ب . إذا كان المرجع بحثاً منشوراً في مجلة باللغة الأجنبية:

. بعد الكنية والاسم وسنة النشر يضاف عنوان البحث وتتبعه فاصلة، اسم المجلد ويوضع تحته خط وتتبعه فاصلة . المجلد والعدد ( كتابة مختزلة ) وبعدها فاصلة . أرقام الصفحات الخاصة بالبحث ضمن المجلة . مثال على ذلك:

BUSSE,E 1980 Organic Brain Diseases Clinical Psychiatry News , Vol. 4. 20 – 60

ج . إذا كان المرجع أو البحث منشوراً باللغة العربية فيجب تحويله إلى اللغة الإنكليزية و التقيد

بالبنود (أ و ب) ويكتب في نهاية المراجع العربية: ( المراجع In Arabic )





## المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
34-11	د. شكيب بشماني غدير القصيري	اختبار فرضية كالدور للنمو في قطاع التجارة الداخلية في سورية
72- 35	د. فداء الشيخ حسن ريباب مرادين	المسؤولية الاجتماعية و دورها في تعزيز الميزة التنافسية ((دراسة حالة: جامعة الشام الخاصة))
116-73	د. مراد اسماعيل سالي المدور	أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية
144-117	زينة خيزران	أثر الأزمة السورية في أداء المصارف السورية الخاصة باستخدام نموذج CAMEL





## اختبار فرضية كالدور للنمو في قطاع التجارة الداخلية في سورية

الدكتور شكيب بشماني<sup>1</sup> غدير القصيري<sup>2</sup>

### □ ملخص □

هدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين الناتج المحلي للصناعات التحويلية (MAN) والناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية (GDP) في سورية وتقديم نموذج رياضي للعلاقة بينهما، اعتماداً على البيانات التي ينشرها المكتب المركزي للإحصاء والبيانات التي توفرها مديرية التخطيط والتعاون الدولي لكل مؤسسة أو شركة في قطاع التجارة الداخلية، باستخدام نموذج متجه الانحدار الذاتي (VAR)، وتوصلنا نتيجةً لهذا البحث أنه: يوجد علاقة سببية وباتجاه واحد من الناتج المحلي للصناعات التحويلية إلى الناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية في سورية، وهناك استجابة سريعة لتغيرات الناتج المحلي للصناعات التحويلية وانعكاسها على الناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية في سورية وتم التوصل إلى نموذج VAR للعلاقة بين نمو الصناعات التحويلية ونمو التجارة الداخلية في سورية باستخدام فترة إبطاء واحدة، واجتاز هذا النموذج اختبارات الصلاحية، من حيث تبعية البواقي للتوزيع الطبيعي وعدم وجود ارتباط ذاتي بين البواقي، مما يدل على إمكانية استخدامه في التنبؤ.

**الكلمات المفتاحية:** فرضية كالدور للنمو، الصناعات التحويلية، قطاع التجارة الداخلية، متجه الانحدار الذاتي.

<sup>1</sup> أستاذ مساعد- قسم الإحصاء والبرمجة- كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.  
<sup>2</sup> طالب دكتوراه- قسم الإحصاء والبرمجة (اختصاص سكان وتنمية) - كلية الاقتصاد- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.

# Testing the Kaldor hypothesis for growth in the internal trade sector in Syria

Dr. Shakib Bshmani<sup>III</sup>

Ghadeer Alkosery<sup>IV</sup>

## Abstract

The aim of this research is to analyze the relationship between the domestic product of manufacturing industries (MAN) and the Gross Domestic Product of the internal trade sector (GDP) in Syria and to provide a mathematical model for the relationship between them, based on the data provided by the Central Bureau of Statistics and the data provided by the Directorate of Planning and International Cooperation for each institution or company. In the internal trade sector, using the Autoregressive Vector Model (VAR), and as a result of this research, we found that: There is a one-way causal relationship from the GDP of the manufacturing industries to the GDP of the internal trade sector in Syria, and there is a quick response to changes in the domestic product of the manufacturing industries and their reflection on The GDP of the internal trade sector in Syria, and the VAR model was reached for the relationship between the growth of manufacturing industries and the growth of internal trade in Syria using one slowdown period. The possibility of using it in forecasting.

**Keywords:** Kaldor's hypothesis of growth, manufacturing industries, internal trade sector, autoregressive vector.

---

<sup>III</sup> Associate Professor- Department Of Statistics & Programing, Faculty Of Economics- Tishreen University- Lattakia- Syria.

<sup>IV</sup> Postgraduate Student (P.H.D) - Department Of Statistics And Programming- The Competence Of Population And Development- Tishreen University- Lattakia- Syria.

## 1-مقدمة:

أشارت الأدبيات الاقتصادية إلى العديد من النظريات التي حاولت تفسير آليات ومحددات النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية منذ بدايات القرن العشرين، ومن أبرزها دراسات كالدور الذي حاول أن يقدم نموذجاً لسبب تباطؤ النمو في المملكة المتحدة. فقام بصياغة فرضية اشتهرت فيما بعد بفرضية كالدور للنمو (KEG) (Kaldor's Engine- of- Growth Hypothesis) مفادها أن "الإنتاج الصناعي هو محرك النمو وأن العلاقة بينهما طردية"[1]. حيث تُعد الصناعة من أهم قطاعات الاقتصاد إذ يركز عليها التطور الاقتصادي الحديث لأي بلد.

وتُعرف الصناعة التي تؤدي إلى إنتاج مواد جديدة من المواد الأولية البسيطة بالصناعة التحويلية. لذلك تتجه كثير من الدول النامية كما هو الحال في سورية إلى التنافس في مجال الصناعات التحويلية وترتكز على نسبة تأثير هذه الصناعات على نواتجها المحلية.

ويعد الناتج المحلي الإجمالي (GDP) (Gross Domestic Product) من أهم المؤشرات الاقتصادية الكلية لأي قطاع اقتصادي، إذ يعكس إجمالي نشاط المؤسسات والشركات المكونة للقطاع وأدائها الاقتصادي خلال سنة ما، الذي بدوره ينعكس على الوضع الاقتصادي العام للدولة. ونظراً لإعتماد قطاع التجارة الداخلية في سورية بمبيعاته على الصناعات التحويلية المنتجة محلياً بنسبة كبيرة، فإن نمو التجارة الداخلية مرتبط بنمو الناتج المحلي للصناعات التحويلية (GDP of manufacturing industries).

وباعتبار أن الإنتاج الصناعي هو المحرك الرئيس للنمو الاقتصادي، سنقوم بدراسة العلاقة بين نمو الناتج المحلي للصناعات التحويلية والناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية في سورية، بغية فهم هذه العلاقة وبناء النموذج الرياضي الذي يمثلها.

## 2-مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل الآتي: ما هو تأثير واتجاه العلاقة بين الناتج المحلي للصناعات التحويلية والناتج المحلي لقطاع التجارة الداخلية في سورية؟

### 3- أهداف البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من كونه يقدم دراسة للعلاقة بين الناتج المحلي للصناعات التحويلية والناتج المحلي لقطاع التجارة الداخلية في سورية، الأمر الذي يسهم في فهم طبيعة هذه العلاقة وحجم التأثير بينهما وكيفية الاستفادة منها في تطوير هذين القطاعين ودفع عجلة التنمية الاقتصادية. وهدفنا من خلال هذا البحث إلى:

1. تحليل العلاقة بين الناتج المحلي للصناعات التحويلية والناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية في سورية.
2. تقديم نموذج رياضي للعلاقة بين الناتج المحلي للصناعات التحويلية والناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية في سورية.

### 4- فرضيات البحث:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الناتج المحلي للصناعات التحويلية والناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية في سورية.
2. لا يؤدي نمو الناتج المحلي للصناعات التحويلية إلى نمو الناتج المحلي لقطاع التجارة الداخلية في سورية.

### 5- مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

فرضية كالدور للنمو: "الإنتاج الصناعي هو المحرك الأساس للنمو الاقتصادي" الصناعات التحويلية: "هي تلك الصناعات التي تقوم على أساس تحويل شكل المادة الخام إلى شكل آخر مختلف تماما من حيث الخصائص وطبيعة المادة الأصلية مثل صناعة الورق". [2]

التجارة الداخلية: "هي تجارة السلع المحلية داخل الحدود الجغرافية للبلد. وبالتالي فإن بيع وشراء السلع أو الخدمات التي تتم داخل أي بلد هو التجارة الداخلية. حيث لا يتم فرض ضرائب الاستيراد والتصدير أو الرسوم الجمركية، بل يتم تطبيق ضرائب الحكومة المحلية فقط". [3]

متجه الإنحدار الذاتي: يعد نموذج متجه الإنحدار الذاتي (VAR) من أكثر النماذج مرونة في تحليل السلاسل الزمنية المتعددة المتغيرات، كما أنه يعد امتداداً طبيعياً من نموذج الانحدار الذاتي الأحادي المتغير إلى السلاسل الزمنية الحركية متعددة المتغيرات.

## 6- الدراسات السابقة:

1-دراسة (النيف والحنيطي، 2018): "اختبار فرضية كالدور للنمو في الاقتصاد الأردني". [4]

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار فرضية كالدور القائلة بأن "الإنتاج الصناعي هو المحرك الرئيس للنمو الاقتصادي" في الأردن، واختبار العلاقة السببية بين نمو الإنتاج الصناعي للصناعات التحويلية والنمو الاقتصادي الأردني. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سببية ذات اتجاه واحد، تتجه من نمو الإنتاج الصناعي إلى النمو الاقتصادي.

2-دراسة (عبد الجواد والرسول، 2014): "دور الصناعات التحويلية في النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية باستخدام اختبارات التكامل المشترك والعلاقة السببية". [5]

هدفت هذه الدراسة تقدير أثر نمو قطاع الصناعات التحويلية في النمو الاقتصادي بالتطبيق على المملكة العربية السعودية وذلك استناداً إلى فرضيات "كالدور" الثلاث للنمو.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سببية تتجه من قطاع الصناعات التحويلية إلى النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية.

3-دراسة (عبد اللطيف، 2014): "اختبار فرضية (كالدور) للعلاقة بين الإنتاج الصناعي و النمو الاقتصادي في مصر 1974-2012". [6]

هدف البحث إلى اختبار فرضية "كالدور" للعلاقة بين نمو الإنتاج الصناعي و النمو الاقتصادي (نمو الناتج المحلي الإجمالي) في جمهورية مصر العربية خلال الفترة 1974-2012 باستخدام منهجية التكامل المشترك و تحديد اتجاه العلاقة السببية في الأجلين القصير والطويل باستخدام نموذج تصحيح الخطأ.

استنتجت الدراسة من خلال اختبار التكامل المشترك وجود علاقة توازنية طويلة الأجل بين الناتج المحلي الإجمالي و الإنتاج الصناعي، كما أن اختبارات السببية تظهر وجود علاقة سببية ذات اتجاهين من الإنتاج الصناعي إلى النمو الاقتصادي في الأجلين القصير و الطويل و العكس، حيث تساعد التغيرات في الإنتاج الصناعي في تفسير

التغيرات في الإنتاج الصناعي إلى النمو الاقتصادي مما يؤكد أهمية الإنتاج الصناعي في التنمية و النمو الاقتصادي و في تحديد معدل النمو الاقتصادي.

#### 4-دراسة(Samantaraya & Sankaran, 2015): "Does Kaldor's hypothesis hold in India?" "هل تعمل فرضية كالدور في الهند" [7]

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار فرضية كالدور في الهند في الفترة من عام 1970 إلى عام 2011 باستخدام منهجية التكامل المشترك وسببية جرانجر. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سببية أحادية الإتجاه، تتجه من النمو الاقتصادي إلى النمو في القطاع الصناعي.

#### أوجه الشبه والإختلاف مع الدراسات السابقة:

تتشابه مع الدراسات السابقة من حيث المضمون في دراسة العلاقة بين الإنتاج الصناعي والنمو الاقتصادي وفي طريقة التحليل، لكنها تتميز عنها بالمتغيرات وفي مجال التطبيق إذ اقتصرت دراستنا على نمو قطاع التجارة الداخلية في سورية ممثلاً بالنتائج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية.

#### 7- منهجية الدراسة:

شملت الدراسة مؤشرين هما: (MAN) الناتج المحلي للصناعات التحويلية، (GDP) الناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية ممثل بالمؤسسات والشركات التابعة لوزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك ذات الطابع التجاري (المؤسسة العامة لتجارة وتصنيع الحبوب، المؤسسة العامة للإستهلاكية، المؤسسة العامة لخبز وتسويق المنتجات الزراعية والحيوانية، المؤسسة العامة لتوزيع المنتجات النسيجية (سندس)، المؤسسة العامة للتجارة الداخلية للمعادن ومواد البناء (عمران))، وكذلك المؤسسات والشركات التي تمارس نشاط التجارة الداخلية وتتبع لجهات ووزارات أخرى(الشركة السورية لتخزين وتوزيع المواد البترولية (محروقات)، المؤسسة العامة للأعلاف). خلال الفترة (2000-2017). واعتمدنا بشكل رئيسي على البيانات التي ينشرها المكتب المركزي للإحصاء والبيانات التي توفرها مديرية التخطيط والتعاون الدولي في كل مؤسسة وشركة، واتبعنا في دراستنا هذه المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع البيانات وتحليلها

واستخلاص النتائج، وكذلك المنهج القياسي (الكمي) باستخدام نموذج متجه الإنحدار الذاتي (Vector Auto Regressive (VAR). واستعنا في سبيل تحقيق ما سبق ذكره بالبرنامج القياسي EViews 10.

## 8- النتائج والمناقشة:

### مفهوم الصناعة التحويلية وأهميتها:

تُعرّف الصناعة التحويلية على أنها أحد فروع القطاع الصناعي والتي تتولى مهمة تحويل المواد التي تأتي من قطاع الصناعات الإستخراجية والقطاع الزراعي بغرض تهيئتها بحيث تكون مفيدة لإشباع الحاجات الإنتاجية أو الاستهلاكية". [8] ويشير أحد الكتاب الاقتصاديون إلى أنّ "كل سياسة تتبع لمعالجة أسباب التخلف لابدّ أن تشمل كجزء منها سياسة للتصنيع بحيث يظل التصنيع شرطاً ضرورياً للتنمية". [9] ويتفق معظم المتخصصون في مجال الصناعة على أن أهمية الصناعة التحويلية في إطار عملية التنمية الاقتصادية تتمثل بالآتي:

1. تقليص ظاهرة عدم الاستقرار في الاقتصاديات المعتمدة على مُنتج واحد في تكوين دخلها القومي، عملية التصنيع تُؤدّي إلى اكتساب مهارات فنية مما يُؤدي إلى تطوير وسائل الإنتاج في القطاعات الأخرى.
  2. وتُحقّق الصناعة التحويلية زيادة مستمرة في الدخل القومي، حيث أن التوجه نحو التصنيع يُساعد على استخدام المواد الأولية التي كانت تُصدّر إلى الخارج والنتيجة تكون زيادة الدخل بمقدار التصنيع.
  3. تنشيط قطاع التجارة الداخلية بإمداده بالسلع المتنوعة المنتجة محلياً.
  4. أيضاً تكمن أهمية الصناعات التحويلية من حيث، التأثير في ميزان المدفوعات من خلال، قيام القطاع الصناعي بإنتاج سلع مختلفة لسد الاحتياجات بدلا من استيرادها، ومن ثم يتزايد الطلب الدولي على تلك المنتجات المصنّعة محلياً.
- وبناءً على ذلك، سوف يصبح القطاع الصناعي وخاصةً التحويلي في مراحل المتقدمة ذو تأثير ايجابي في التجارة الداخلية، وسيحقق فوائض في الناتج المحلي للتجارة الداخلية إذا استفاد من قطاع التصنيع في مجالات التجارة الداخلية عوضاً عن تسويق المنتجات المستوردة، مما سينعش ويزيد من حركة التجارة الداخلية.

## مفهوم التجارة الداخلية:

في معظم البلدان، تحتل التجارة الداخلية المرتبة الثانية أو الثالثة من بين أنواع النشاطات التي تولد الناتج الوطني [10]. فهي كانت بمثابة خطوة أولى في التحليل للاقتصاديين، حيث أكد الاقتصاديون الكلاسيكيون الأوائل أن النشاط الإنتاجي يتكون من تغيير الشكل فقط، وإضافة ماركس النظر في مدخلات العمل في النقل والتخزين وغيرها من المناولة المادية. ولكن مع وفرة السلع الاستهلاكية في الاتحاد السوفيتي، أصبحت تجارة التجزئة تشمل عرض البضائع من قبل البائعين من خلال توفير المعلومات وبعض الإعلانات التنافسية [11]. وأدركت النظرية الاقتصادية غير الماركسية منذ فترة طويلة أن رضا المستهلك ومن ثم الإنتاج يتعزز من خلال التجارة بين المتخصصين في مختلف المجالات من إنتاج السلع الأساسية إلى خدمة التوزيع التي تضع البضائع الجاهزة في الوقت والمكان الذي يريده المستهلكون.

ولقد عززت الثورة الصناعية بشكل كبير التخصص والمعاملات بين المؤسسات والشركات والأطراف المشاركة في جميع الخطوات الرأسية من المواد الخام للوصول إلى إنتاج السلع الاستهلاكية التامة الصنع. في حين أن مثل هذه المعاملات يمكن أن تحدث بين المؤسسات ذات الملكية المشتركة (الحكومية على سبيل المثال) .

فالتجارة الداخلية تعني المعاملات بين الوحدات المستقلة التي يتم تنسيق أنشطتها من خلال معاملات السوق داخل الحدود السياسية للدولة، ومن هنا تختلف التجارة الداخلية عن التجارة الخارجية، حيث أن الأخيرة تنطوي على معاملات تتجاوز حدود السلطة السياسية للدولة والتي عادةً ما تفرض قيوداً على التجارة تحول دون التخصص الجغرافي في الإنتاج أو التنقل الجغرافي للعمال ورأس المال.

وتُعرف التجارة الداخلية أيضاً بالتجارة المحلية، وكما يوحي الاسم، فهي تجارة السلع المحلية داخل الحدود الجغرافية للبلد. وبالتالي فإن بيع وشراء السلع أو الخدمات التي تتم داخل أي بلد هو التجارة الداخلية حيث لا يتم فرض ضرائب الاستيراد/ التصدير أو الرسوم الجمركية، بل يتم تطبيق ضرائب الحكومة المحلية فقط. [12]

## أهمية التجارة الداخلية:

تتمثل أهمية التجارة الداخلية بالنقاط التالية: [13]

- 1- تسهم التجارة الداخلية في تنشيط الدورة الاقتصادية داخل الدولة.
- 2- تساعد التجارة الداخلية في ربط القطاعات مع بعضها البعض من أجل تحقيق الاكتفاء الذاتي.
- 3- يتم توصيل السلع والخدمات إلى المستهلكين بأسعار مناسبة.
- 4- تعمل التجارة الداخلية على تنشيط استعمال العملة المحلية.
- 5- تساعد في القضاء على ظاهرة البطالة من خلال توفير فرص عمل.

## التجارة الداخلية في سورية:

تحتل التجارة الداخلية موقعاً مهماً في الاقتصاد الوطني، وشأنها شأن جميع فروع الاقتصاد الوطني، حيث كانت تخضع لقوانين الاقتصاد الحر حتى ثورة الثامن آذار 1963 حين بدأت عمليات التحويل الاجتماعي. وزاد الاهتمام بقطاع التجارة الداخلية لأثره في تسريع وتائر الإنتاج وتلبية حاجة السوق المحلية من مختلف السلع، وذلك بما يتناسب مع خطط التنمية المتعاقبة والطموحة. وتتولى وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك الإشراف على قطاع التجارة الداخلية في سورية، حيث تم إحداثها بعد سلسلة من التعديلات في التسمية والمهام. وقد بدأ الإهتمام بالتجارة الداخلية في سورية في العام 1960 حيث تم إحداث وزارة التموين بالقانون رقم /122/ لعام 1960 وعهد إلى الوزارة الجديدة شؤون التموين بموجب أحكام المرسوم التشريعي رقم /158/ لعام 1969 حيث حلت عبارة وزارة التموين والتجارة الداخلية محل وزارة التموين. وفي عام 2003 صدر المرسوم رقم /69/ الذي تم بموجبه دمج وزارة التموين والتجارة الداخلية مع وزارة الاقتصاد والتجارة الخارجية بوزارة موحدة تحمل اسم وزارة الاقتصاد والتجارة. وبموجب المرسوم رقم /46/ لعام 2012 تم إحداث وزارتين باسم وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك ووزارة الاقتصاد والتجارة الخارجية، وتولت وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك المهام التي كانت تتولاها وزارة التموين والتجارة الداخلية.

## علاقة الناتج المحلي للصناعة التحويلية MAN بالناتج المحلي الإجمالي للتجارة الداخلية GDP:

لبيان اتجاه وطبيعة العلاقة بين كل من GDP و MAN ينبغي النظر لها في إطار توزع ديناميكي احتمالي وهو ما يعبر عنه نموذج VAR حيث يعالج هذا النموذج كل المتغيرات بصورة متماثلة وبدون شرط إقصاء مع إدخال فترات إبطاء زمنية لكل المتغيرات في كل المعادلات ليعطي للنظام الطبيعة الديناميكية، ومن خلال إدخال عنصر الزمن بعين الاعتبار فإن هذا النموذج من شأنه أن يميز بين الإستجابة القصيرة الأجل والإستجابة طويلة الأجل للمتغير غير المستقل لوحدة التغير في قيمة المتغيرات المستقلة، وبسبب اعتماد هذا النموذج على حالات التباطؤ الزمني فهذا يتطلب الاعتماد على معيار لتحديد فترات الإبطاء في الاختبار وتحديد النموذج الأمثل. وأفضل اختبار لذلك هو Schwarz ومعيار Likelihood ومعيار AIC وهي متضمنة ضمن النتائج التي يتحصل عليها من اختبارات VAR في برنامج الاقتصاد القياسي. [14]

**بناء نموذج VAR:**

قام باقتراح هذا النموذج Sims في عام 1981، ويمكن كتابة النموذج العام VAR على الشكل الآتي: [15]

$$\emptyset(B)Y_t = \varepsilon_t \quad (1)$$

إذ:  $Y_t$ : سياق عشوائي ذو  $n$  بعد مستقر من المرتبة الثانية.

$\emptyset(B)$ : كثير حدود مصفوفي من الدرجة  $p$  بمعامل الإبطاء الزمني  $B$  ويكتب كما يأتي:

$$\emptyset(B) = \emptyset_0 - B\emptyset_1 - B^2\emptyset_2 \dots \dots \dots B^p\emptyset_p \quad (2)$$

$\emptyset_0$ : مصفوفة أحادية من المرتبة  $n$

$\varepsilon_t$ : سياق الضجة البيضاء ذو  $n$  بعد، مصفوفة تغياراته هي:  $\Omega$  ويفسر هذا السياق بأنه تجديد للسياق العشوائي  $Y_t$ .

يمكن أيضاً كتابة النموذج VAR على شكل مجموعة من المعادلات كما يأتي: [16]

$$Y_{1t} = \emptyset_{11}^{(1)}Y_{1,t-1} + \dots + \emptyset_{11}^{(p)}Y_{1,t-p} + \dots + \emptyset_{1n}^{(1)}Y_{n,t-1} + \dots + \emptyset_{1n}^{(t)}Y_{n,t-p} + \varepsilon_{1,t} \quad (3)$$

$$Y_{nt} = \phi_{n1}^{(1)} Y_{1,t-1} + \dots + \phi_{n1}^{(p)} Y_{1,t-p} + \dots + \phi_{nn}^{(1)} Y_{n,t-1} + \dots + \phi_{nn}^{(p)} Y_{n,t-p} + \varepsilon_{n,t} \quad (4)$$

يظهر لنا بشكل واضح أن كل معادلة هي عبارة عن معادلة انحدار لعنصر من الشعاع  $Y_t$  على ماضيه وماضي العناصر الأخرى من الشعاع. ونجد في هذه المعادلات نوعاً من الإنتظام الإحصائي في إدخال المتغيرات، وبشكل خاص أخذ التغيرات الديناميكية المتبادلة بين هذه المتغيرات بالحسبان.

ويتطلب بناء النموذج VAR ما يأتي:

1. أن تكون السلاسل الزمنية المستخدمة مستقرة، أي لا تحوي جذر الوحدة.
2. تحديد عدد مدد الإبطاء الزمنية التي ستعتمد في النموذج.
3. دراسة علاقة السببية بين المتغيرات.

### الحالة التطبيقية:

#### 1-قاعدة البيانات:

في الجدول الآتي سلسلتين زمنيتين تمدان من عام 2000 لغاية عام 2017 لإجمالي الناتج المحلي للصناعات التحويلية (MAN) وإجمالي الناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية (GDP) في سورية:

اختبار فرضية كالدور للنمو في قطاع التجارة الداخلية في سورية

جدول (1): تطور (MAN) و (GDP) في سورية (ألف ل.س) خلال الفترة 2000-2017 بالأسعار الجارية.

GDP	MAN	العام	GDP	MAN	العام
123742173	184329000	2010	63189248	28913000	2000
-240953044	157993000	2011	107490219	70665000	2001
-251263295	93755000	2012	90878770	73931000	2002
-94243703	152335000	2013	142256949	35187000	2003
-85260743	240563000	2014	186795419	386224000	2004
112716394	349588000	2015	205281431	490058000	2005
124290567	580650000	2016	288773536	531230000	2006
75261480	844582000	2017	313434168	621736000	2007
			371790289	134227000	2008
			-9908498	163864000	2009

المصدر: إعداد الباحث بالإعتماد على بيانات المجموعات الإحصائية للمكتب المركزي للإحصاء (2000-2018) وبيانات مديريات التخطيط والتعاون الدولي لمؤسسات وشركات التجارة الداخلية في سورية.

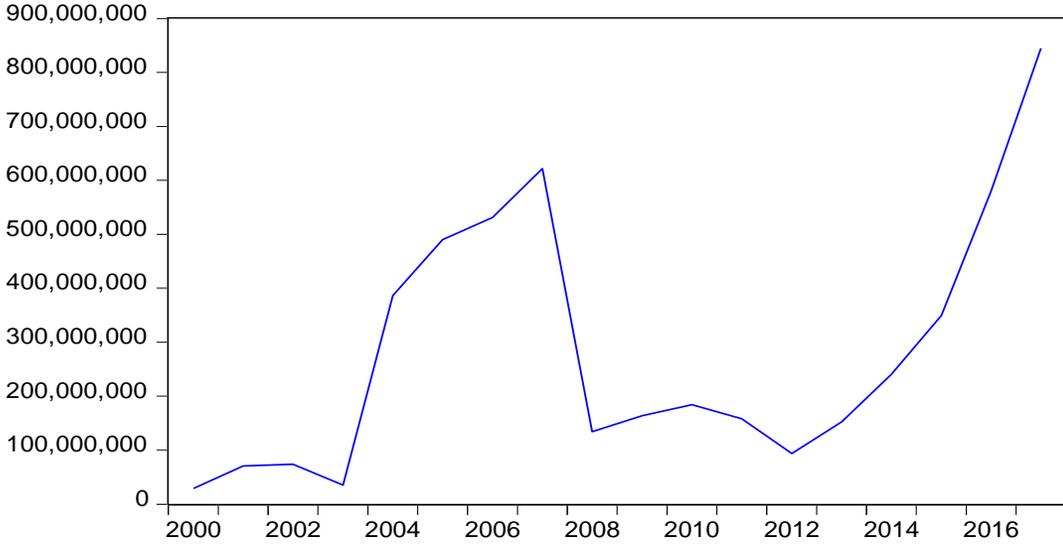
نلاحظ من الجدول السابق تطور كل من (MAN) و (GDP) في سورية خلال الزمن:  
- من خلال السلسلة الزمنية المتعلقة بمتغير الناتج المحلي للصناعات التحويلية نلاحظ أنه قد ارتفع من (28913000) ألف ليرة سورية عام 2000 إلى (844582000) ألف ليرة سورية في عام 2017، وبزيادة إجمالية قدرها (815669000) ألف ليرة سورية تشكل (2821.115%) من سنة الأساس، وبمتوسط معدل نمو سنوي متزايد قدره (21.95%).

- من خلال السلسلة الزمنية المتعلقة بمتغير الناتج المحلي الإجمالي نلاحظ أنه قد ارتفع من (63189248) ألف ليرة سورية عام 2000 إلى (75261480) ألف ليرة سورية في عام 2017، وبزيادة إجمالية قدرها (12072232) ألف ليرة سورية تشكل (19.1%) من سنة الأساس، وبمتوسط معدل نمو سنوي متزايد قدره (1%).

## 2- عرض السلاسل الزمنية:

للتعرف على الشكل البياني لكل من السلسلتين لبيان فيما إذا كانتا مستقرتان أم لا،  
يوضح الشكلان الآتيان ذلك:

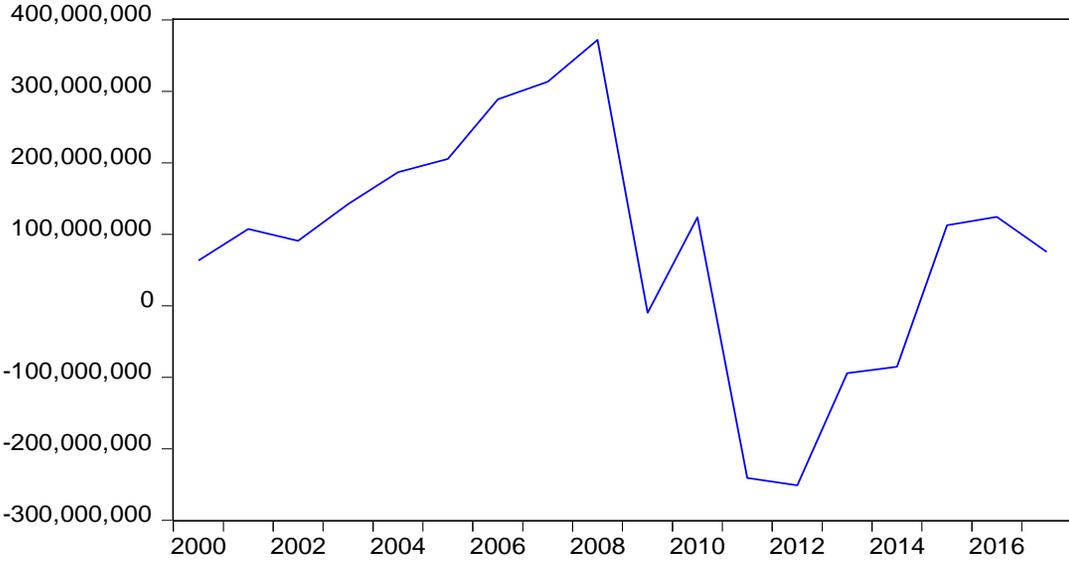
MAN



الشكل (1): تطور إجمالي الناتج المحلي من عام 2000 لغاية 2017.

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول (1) ومخرجات البرنامج Eviews 10

GDP



الشكل (2): تطور إجمالي تكوين رأس المال الثابت من عام 2000 لغاية 2017.

المصدر: اعداد الباحث بالإعتماد على بيانات الجدول (1) ومخرجات البرنامج Eviews 10 يظهر الشكلين (1) و(2) بصورة واضحة عدم استقرار السلسلتين، ولكنهما لا يبينان هل يعود عدم الإستقرار لوجود جذر الوحدة (Unit Root) أم لا، لهذا لا بد لنا من اختبار جذر الوحدة.

### 3- اختبار الإستقرار:

نظراً لأن معظم السلاسل الزمنية للمتغيرات الاقتصادية تتصف بخاصية عدم الاستقرار ومن ثم وجود الانحدار الزائف، سنقوم باختبار استقرار هاتين السلسلتين لتحديد الخصائص غير الساكنة (non- stationary) لكلا السلسلتين على حد سواء في المستويات (levels) أو في الفروق التالية، حيث يستخدم اختبار ديكي فوللر (DF) أو إختبار ديكي فوللر الموسع (ADF) والتي سنعتمده في هذه الدراسة. وتكون فرضية العدم لهذا الإختبار هو وجود جذر الوحدة بالسلسلة الزمنية أي أن السلسلة غير مستقرة.

ويتطبيق اختبار ديكي فوللر الموسع تم الحصول على النتائج المبينة بالجدول رقم (2) الآتي:

جدول (2) نتائج اختبار ديكي فولر الموسع (ADF) على بيانات MAN و GDP\*

القيم الحرجة			Prob.	t-Statistic	البيان	المتغير
%10	%5	%1				
2.66-	3.05-	3.88-	0.87	0.83-	Level	MAN
2.67-	3.06-	3.92-	0.03	3.21-	1 <sup>st</sup> Difference	
2.66-	3.05-	3.88-	0.33	1.88-	Level	GDP
2.67-	3.06-	3.92-	0.00	5.01-	1 <sup>st</sup> Difference	

\*تم تقريب النتائج لرقمين عشريين

المصدر: اعداد الباحث بالإعتماد على بيانات الجدول (1) ومخرجات البرنامج Eviews 10.

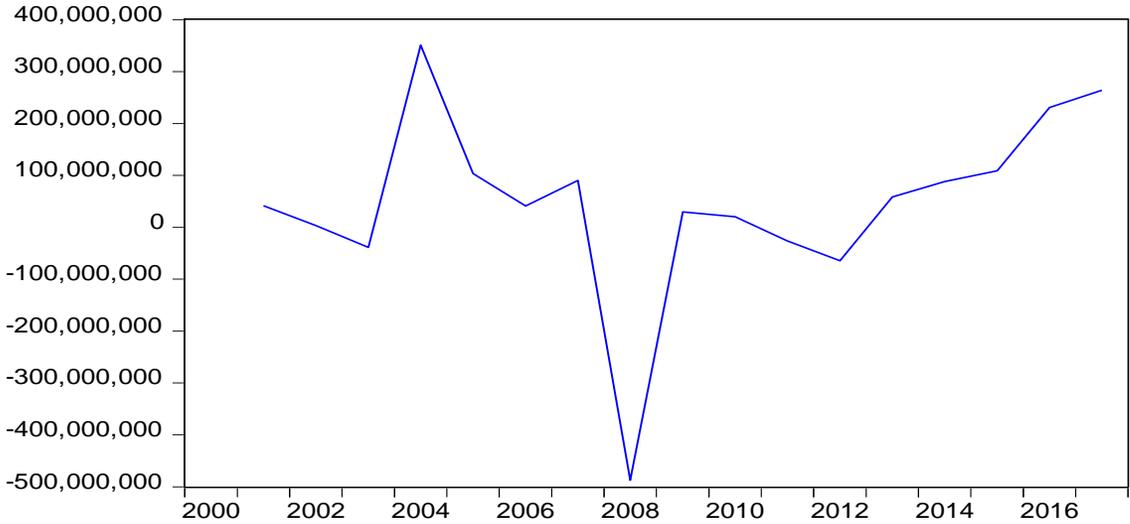
يتضح من الجدول (2) السابق:

سلسلة المتغير MAN: نلاحظ ان القيمة المطلقة لـ ADF المحسوبة عند المستوى Level (0.83) وهي أصغر من القيم المطلقة للقيم الحرجة عند مستويات الدلالة المختلفة، فهنا لا نستطيع رفض فرضية العدم أي نقبل وجود جذر الوحدة للسلسلة MAN في المستوى. أما القيمة المطلقة لـ ADF المحسوبة عند الفرق الأول 1<sup>st</sup> Difference (3.21) فهي أكبر من القيمة المطلقة للقيمة الحرجة عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أننا نستطيع رفض فرضية العدم بوجود جذر الوحدة، أي أن السلسلة GDP لا تحتوي على جذر الوحدة في الفرق الأول أي أنها متكاملة من الرتبة الأولى.

سلسلة المتغير GDP: نلاحظ ان القيمة المطلقة لـ ADF المحسوبة عند المستوى Level (1.88) وهي أصغر من القيم المطلقة للقيم الحرجة عند مستويات الدلالة المختلفة، فهنا لا نستطيع رفض فرضية العدم أي نقبل وجود جذر الوحدة للسلسلة GDP في المستوى. أما القيمة المطلقة لـ ADF المحسوبة عند الفرق الأول 1<sup>st</sup> Difference (5.01) فهي أكبر من القيم المطلقة للقيم الحرجة عند مستويات الدلالة المختلفة، مما يعني أننا نستطيع رفض فرضية العدم بوجود جذر الوحدة، أي أن السلسلة GDP لا تحتوي على جذر الوحدة في الفرق الأول أي أنها متكاملة من الرتبة الأولى. مما سبق نجد أن السلسلتين MAN و GDP متكاملتان من الرتبة الأولى.

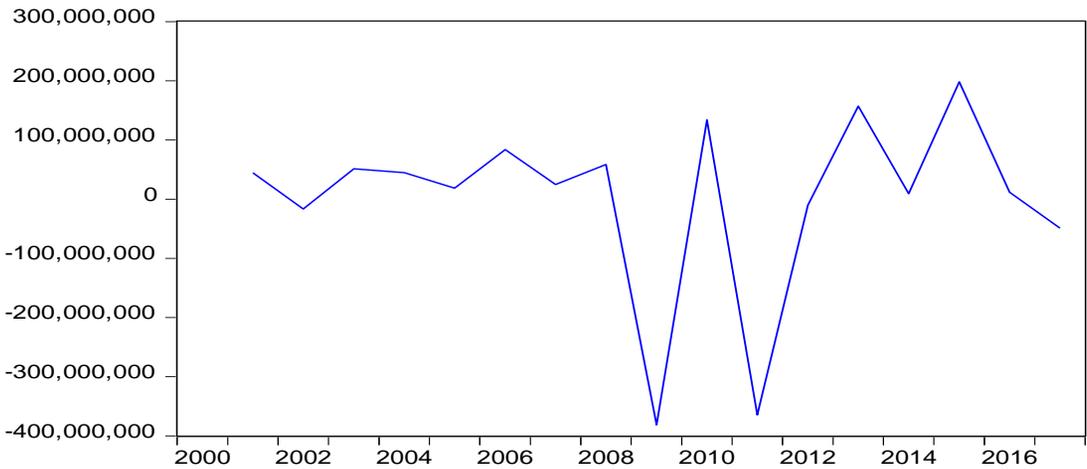
#### 4- التمثيل البياني للسلاسل المستقرة:

لتحقيق الإستقرار للسلسلتين MAN و GDP تم أخذ الفرق الأول وذلك تبعاً لنتائج الاختبار ADF وتم تمثيلها بيانياً كما يأتي:  
D(MAN)



الشكل (3) سلسلة الفروق الأولى للمتغير MAN.

المصدر: مخرجات البرنامج Eviews 10.  
D(GDP)



الشكل (4) سلسلة الفروق الأولى للمتغير GDP.

المصدر: مخرجات البرنامج Eviews 10.

### 5- تحديد عدد فترات التباطؤ الزمني:

لتحديد عدد فترات التباطؤ الزمني للسلسلتين MAN و GDP تم استخدام العديد من المعايير كما هو مبين في الجدول (3) الآتي:

الجدول(3): معايير تحديد عدد فترات التباطؤ الزمني

VAR Lag Order Selection Criteria						
Endogenous variables: D(MAN) D(GDP)						
Exogenous variables: C						
Lag	LogL	LR	FPE	AIC	SC	HQ
0	-611.0963	NA	1.09e+33	81.74617	81.84057	81.74516
1	-607.5232	5.716878	1.17e+33*	81.80309 *	82.08631*	81.80008*
2	-607.2725	0.334240	2.00e+33	82.30300	82.77504	82.29798
* indicates lag order selected by the criterion						
LR: sequential modified LR test statistic (each test at 5% level)						
FPE: Final prediction error						
AIC: Akaike information criterion						
SC: Schwarz information criterion						
HQ: Hannan-Quinn information criterion						

المصدر: مخرجات البرنامج Eviews 10.

يتضح من الجدول السابق أن جميع المعايير تشير إلى ضرورة أخذ فجوة زمنية واحدة، أي فترات الإبطاء المناسبة Lag في نموذج VAR هي فترة إبطاء واحدة.

## 6- إختبار السببية:

تم إجراء إختبار جرانر للسببية، وجاءت النتائج مبينة بالجدول (4) الآتي:

الجدول (4): إختبار Granger للسببية

Pairwise Granger Causality Tests			
Date: 03/13/20 Time: 19:46			
Sample: 2000 2017			
Lags: 1			
Null Hypothesis:	Obs	F-Statistic	Prob.
DMAN does not Granger Cause DGDP	16	5.08956	0.0419
DGDP does not Granger Cause DMAN		0.60328	0.4512

المصدر: مخرجات البرنامج Eviews 10.

يظهر الجدول (4) أن المتغير  $D(MAN)$  يسبب المتغير  $D(GDP)$  مع فجوة زمنية واحدة عند مستوى الدلالة (0.05)، إذ أننا نرفض فرضية العدم الأولى التي تنص على أن: المتغير  $D(MAN)$  لا يسبب المتغير  $D(GDP)$ . حيث بلغت قيمة (F) الإحصائية (5.089) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05، وهذا يعني أن نمو الإنتاج الصناعي يسبب ويؤدي إلى نمو الناتج المحلي للتجارة الداخلية في سورية. ونقبل فرضية العدم الثانية التي تنص على أن: المتغير  $D(GDP)$  لا يسبب المتغير  $D(MAN)$ .

وهذه النتيجة تتماشى مع طبيعة قطاع التجارة الداخلية في سورية، وأن التغيرات في الناتج المحلي الإجمالي لا تسهم في إحداث تغيرات ملموسة في الهيكل الإنتاجي للصناعات التحويلية في سورية، كما أن فترة الإبطاء المحددة بالنموذج والمقدرة بفترة زمنية واحدة تشير إلى التأثير السريع لتغيرات الناتج المحلي للصناعات التحويلية في إجمالي الناتج المحلي لقطاع التجارة الداخلية.

### 7-تقدير نموذج VAR:

بالنظر إلى نتائج معايير تحديد عدد فترات الإبطاء الزمني ومع وضوح أن فترات الإبطاء المناسبة هي فترة واحدة، وبتقدير نموذج VAR يعطي الجدول (5) الآتي نتائج التقدير:  
الجدول(5): المعاملات المقدرة للنموذج VAR.

Vector Auto regression Estimates		
Standard errors in ( ) & t-statistics in [ ]		
	D(MAN)	D(GDP)
DMAN(-1)	0.084112	0.468623
	(0.28511)	(0.20772)
	[0.29501]	[2.25601 ]
DGDP(-1)	0.240973	0.321122-
	(0.31025)	(0.22604)
	[0.77671 ]	[1.42067-]
C	44549110	16947761-
	(E+074.9)	(E+073.5)
	[ 0.91630]	[0.47846-]

المصدر: مخرجات البرنامج Eviews 10.

الجدول(6): نتائج تقييم النموذج VAR.

R-squared	0.052848	0.340026
Adj. R-squared	0.092867-	0.238492
Sum sq. resids	4.72E+17	2.50E+17
S.E. equation	1.90E+08	1.39E+08
F-statistic	0.362681	3.348874
Log likelihood	-326.0815	-321.0146
Akaike AIC	41.13518	40.50182
Schwarz SC	41.28004	40.64668
Mean dependent	48369813	-2014296
S.D. dependent	1.82E+08	1.59E+08
Determinant resid covariance (dof adj.)		6.94E+32
Determinant resid covariance		4.58E+32
Log likelihood		-647.0484
Akaike information criterion		81.63105
Schwarz criterion		81.92077

المصدر: مخرجات البرنامج Eviews 10.

أما نموذج VAR المقدر فهو:

$$D(MAN) = 0.0841115530544*DMAN (-1) + 0.240973148939*DGDP (-1) + 44549110.4255.....(5)$$

$$D(GDP) = 0.46862253423*DMAN (-1) - 0.321121522482*DGDP(-1) - 16947761.3491.....(6)$$

### 8- اختبار البواقي:

من أجل التحقق من صحة النموذج المقدر يجب أن نتأكد من خضوع البواقي للتوزيع الطبيعي وأنها غير مرتبطة ذاتياً.

-التوزيع الاحتمالي للبواقي: نستخدم اختبار Jarque-Bera [17]. كما يظهر في الجدول (7) الآتي:

الجدول(7): اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي.

VAR Residual Normality Tests			
Orthogonalization: Cholesky (Lutkepohl)			
H0: residuals are multivariate normal			
Component	Jarque-Bera	Df	Prob.
1	17.73432	2	0.1901
2	1.376525	2	0.5024
Joint	19.11085	4	0.07

المصدر: مخرجات البرنامج Eviews 10.

يتضح من الجدول السابق أننا لا نستطيع رفض فرضية العدم لكل من البواقي الخاصة بالمعادلة الأولى والمعادلة الثانية، أي أن البواقي تخضع للتوزيع الطبيعي عند مستوى الدلالة (0.05).

-اختبار الارتباط الذاتي للبواقي: نستخدم اختبار Ljung-Box (Ljung & Box, 1978) كما يأتي:

الجدول(8): اختبار الارتباط الذاتي للبواقي.

VAR Residual Portmanteau Tests for Autocorrelations					
H0: no residual autocorrelations up to lag h					
Lags	Q-Stat	Prob.*	Adj Q-Stat	Prob.*	Df
1	0.139940	---	0.149269	---	---
2	0.658138	0.9564	0.741495	0.9461	4
3	7.682560	0.4651	9.386938	0.3107	8
4	12.96549	0.3716	16.43084	0.1723	12
5	17.21066	0.3721	22.60564	0.1247	16
6	18.57513	0.5496	24.78880	0.2096	20
7	23.93924	0.4651	34.32499	0.0791	24
8	24.48646	0.6556	35.41941	0.1580	28
9	28.82768	0.6279	45.34221	0.0593	32
10	28.86669	0.7949	45.44624	0.1345	36

\*The test is valid only for lags larger than the VAR lag order.  
df is degrees of freedom for (approximate) chi-square distribution

يشير اختبار الارتباط الذاتي إلى عدم رفض فرضية العدم، الذي يعني عدم وجود ارتباط ذاتي للبواقي عند مستوى الدلالة (0.05).

#### 9- نتائج البحث:

1- تشكل كل من السلسلتين الزمنية للناتج المحلي للصناعات التحويلية والناتج المحلي الإجمالي للتجارة الداخلية سيقاً عشوائياً غير مستقر، وأظهر اختبار ديكي فولر الموسع ADF وجود جذر الوحدة، وقد أخذنا مرشح الفروق الأولى لجعلها مستقرة.

2- باختيار أنسب فترات التأخير وفقاً لنموذج VAR تبين أنها فترة واحدة.

3- بإجراء اختبار السببية وجدنا أن هناك علاقة سببية من اتجاه واحد، حيث يؤثر الناتج المحلي للصناعات التحويلية في الناتج المحلي الإجمالي للتجارة الداخلية في سورية وهو ما يتفق مع نظرية كالدور للنمو.

4- هناك استجابة سريعة لتغيرات الناتج المحلي للصناعات التحويلية وانعكاسها على الناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية في سورية.

5- تم التوصل إلى نموذج VAR لعلاقة الناتج المحلي للصناعات التحويلية بالناتج المحلي الإجمالي للتجارة الداخلية في سورية باستخدام فترة إبطاء واحدة، واجتاز هذا النموذج اختبارات الصلاحية، من حيث تبعية البواقي للتوزيع الطبيعي وعدم وجود ارتباط ذاتي بين البواقي، مما يدل على إمكانية استخدامه في التنبؤ.

#### 10- مقترحات البحث

1- العمل على دعم وتطوير قطاع الصناعة عموماً والصناعات التحويلية خصوصاً لدورها الكبير في تحقيق النمو الاقتصادي.

2- تطوير قطاع التجارة الداخلية لما له من دور كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية في سورية.

3- نوصي باستخدام النموذج الذي تم التوصل إليه في التنبؤ بحجم الناتج المحلي للصناعات التحويلية والناتج المحلي الإجمالي لقطاع التجارة الداخلية، من أجل تحسين مؤشرات التجارة الداخلية في سورية.

## 11- قائمة المراجع:

- [1]-Kaldor, N,1975- Economic Growth and the Verdoorn Law-A Comment on Mr Rowthorn's Article, The Economic Journal, 85(340), 891-896.
- [2] Jamal, I,2009- **The role of manufacturing in The Economist growth**, unpublished MA thesis, Damascus University, Syrian Arab Republic.
- [3] Albrecht, L., & Tombe, T, 2016- Internal trade, productivity and interconnected industries: A quantitative analysis. Canadian Journal of Economics/Revue canadienne d'économique, 49(1), 237-263.
- [4] Alneef, K; Hunaiti, H,2018- Testing Kaldor's Hypothesis of Growth in the Jordanian Economy, The Jordanian Journal of Economic Sciences. 5(1): 21-37.
- [5] Alrasul, A; Abdel-Gawad, R, 2014- The role of manufacturing industries in economic growth in the Kingdom of Saudi Arabia using co-integration and causation tests, Kuwait Economic Journal,18(24): 1-38.
- [6] Abdel Latif, A,2014- Testing Kaldor's hypothesis of the relationship between industrial production and economic growth in Egypt 1974-2012. Al-Nahda journal, 15(2):85-116.
- [7] Sankaran A, Samantaraya A,2015- Does Kaldor's hypothesis hold in India?. The Journal of Developing Areas. 1:59-67.
- [8] Abdul Karim, A; Rashad, H, 1998- **Industrial Planning**. first edition, Higher Education Press, Iraq.
- [9] Abdelhadi, H, 2013- **Manufacturing Industries: Opportunities and Challenges**. First Edition, Arab Administrative Development Organization, Arab Republic of Egypt.

[10] GALE, T, 2008- Internal Trade, International Encyclopedia of the Social Sciences, , 10 Sept. 2020. (<<http://www.encyclopedia.com>>).

[11] Goldman, A,2001- The transfer of retail formats into developing economies: the example of China. Journal of retailing, 1;77(2):221-42

[12] Tombe T, Winter J, 2012- Internal Trade and Aggregate Productivity: Evidence from Canada. University of Calgary, 1-33

[13] Mamdouh, P. The difference between internal and external trade, money makers website. Date of reading 11/7/2021  
< (<http://www.money-makers.net>)>

[14] Sheikhi, M, 2011- **Econometrics methods - lectures and applications**. first edition, Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution, Jordan, 435.

[15] Sims CA, 1980- Macroeconomics and Reality. Econometrica: journal of the Econometric Society, 1:1-48.

[16] Shumway RH, Stoffer DS, 2000- Time series analysis and its applications. Studies In Informatics And Control, 9(4):375-6.

[17] Bera AK, Jarque CM,1981- **An efficient large-sample test for normality of observations and regression residuals**. Australian National University, Faculty of Economics and Research School of Social Science.

## المسؤولية الاجتماعية و دورها في تعزيز الميزة التنافسية

((دراسة حالة: جامعة الشام الخاصة))

طالب الدراسات العليا: رباب ماردين كلية: الاقتصاد - جامعة:

تشرين

الدكتورة المشرفة: فداء الشيخ حسن

### الملخص

يهدف هذا البحث إلى توضيح دور المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة (البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الإنساني) في تعزيز الميزة التنافسية للجامعات الخاصة في الساحل السوري دراسة حالة (جامعة الشام الخاصة)، حيث تم الاعتماد على منهج المقارنة الاستنباطية والمنهج الوصفي لتغطية الجانب النظري للبحث، أما في الجانب العملي اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، وتم توزيعها على عينة من أفراد مجتمع البحث للإجابة عليها، حيث تم الاعتماد على عينة من 60 مشاهدة وتم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات منها:

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة".
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة".
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة".

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ".  
مما يوجب على هذه الجامعة الاستمرار بتقديم ما يتوجب عليها من أعمال المسؤولية الاجتماعية للشركات في المجتمع ووضع هذه الأعمال بصورة واضحة أمام المتعاملين وأفراد المجتمع.

الكلمات المفتاحية: المسؤولية الاجتماعية، الميزة التنافسية، الصورة الذهنية.

## **A Role of Social Responsibility in Promoting Competitive Advantage**

**((Case Study: Al-Sham Private University))**

### **Abstract**

This research aims to clarify the role of social responsibility in its four dimensions (the economic dimension, the moral dimension, the legal dimension, the human dimension) in enhancing the competitive advantage of private universities in the Syrian coast, a case study (Al-Sham Private University), where the deductive comparison approach and the descriptive approach were relied on to cover The theoretical side of the research, while on the practical side, the researcher relied on the questionnaire as a tool for collecting primary data, and it was distributed to a sample of members of the research community to answer it. A sample of 60 views was relied upon and a set of conclusions and recommendations were reached, including:

- There is a significant relationship between social responsibility and competitive advantage in the university under study.

- There is a significant relationship between the economic dimension of social responsibility and the competitive advantage in the university under study.

There is a significant relationship between the charitable dimension of social responsibility and the competitive advantage in the university under study.

There is a significant relationship between the moral dimension of social responsibility and the competitive advantage in the university under study.

There is a significant relationship between the legal dimension of social responsibility and competitive advantage in the university under study.

which requires these private universities to continue to provide the necessary corporate social responsibility work in the community and to put these works in a clear way in front of the dealers and members of the community, and this ensures an increase in the good mental image of the community.

Keywords: social responsibility, competitive advantage, Mental image.

## المقدمة:

لا يستطيع أي مجتمع تحقيق أهداف التنمية الشاملة ومواجهة متطلبات المستقبل إلا بالمعرفة والثقافة وامتلاك قطاع تعليمي ومهني سليم يتفق ومتطلبات الواقع والمستقبل المنشود بالعلم والتعليم، مما لا شك فيه أن الجامعة هي من أهم المنظمات ودور صناعة العلم والتعليم في العالم، كونها منارات علمية تقوم أساساً للراقي بالمجتمعات فكرياً وأخلاقياً، من خلال تجهيز العنصر البشري القادر على إحداث التنمية المنشودة وذلك من خلال تبني إعداد القوى العاملة القادرة على مواجهة التغيرات العلمية والتكنولوجية المعاصرة.

لذلك يدرس البحث المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة من خلال التركيز على الأبعاد الأربعة للمسؤولية الاجتماعية (البعد الاقتصادي، البعد الأخلاقي، البعد القانوني، البعد الإنساني)، من خلال دراسة التزامات الجامعة وما تقوم به من تقديم للخدمات وتوفيرها بالشكل الذي يرضي المجتمع، وحماية المجتمع من خلال الالتزام بالقوانين والأنظمة، وكذلك احترام العادات والتقاليد والمساهمة في تنمية وتطوير المجتمع، وذلك لتحقيق ميزة تنافسية بحيث تتميز بها الجامعة وتتفوق على منافسيها.

## مشكلة البحث:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة في جامعة الشام، والمقابلات التي قامت بها مع بعض العاملين الإداريين في الإدارة العليا والوسطى فيها، حيث قامت بطرح مجموعة من التساؤلات ومن تلك التساؤلات:

- هل تسعى الجامعة لتحقيق البعد الاقتصادي من خلال التزامها بتقديم الخدمات وبسعر مرضي للمجتمع؟
- هل تلتزم الجامعة بالقوانين والأنظمة المعمول بها وبالتالي تحقق البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية؟

- هل تحترم الجامعة العادات والتقاليد السائدة في المجتمع وبالتالي تحقق البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية؟
- هل تساهم الجامعة في التبرعات الخيرية لجهات معينة في المجتمع وبالتالي تحقق البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية؟
- هل يتوفر لدى الجامعة برامج أكاديمية نوعية تتميز عن المنافسين من الجامعات وتطوير لخطتها لمواكبة حاجات المجتمع المتجددة وذلك لتحقيق الميزة التنافسية لها؟
- ومن خلال الإجابة عن هذه التساؤلات لاحظت الباحثة وجود تفاوت في جودة الوسائل والتجهيزات المساعدة مثل: التجهيزات الطبية الحديثة التي يتم استخدامها، كما لاحظت وجود تفاوت في مستوى الجودة بين هذه الجامعات وفق المعايير الدولية والجودة المحلية، ومن خلال المراجعة الأدبية التي قامت بها الباحثة لمجموعة من أحدث الدراسات التي تناولت موضوع الميزة التنافسية، تبين أن معظم الدراسات تشير إلى أن التزام هذه الجامعة بالمسؤولية الاجتماعية، يقودها للحصول على ميزة تنافسية حيث أن مؤشر أداء المنظمات لم يعد مقتصرًا على الأداء المالي والاقتصادي فحسب، وإنما أصبح للأداء الاجتماعي دور جوهري للموازنة بين أهداف الجامعات وأهداف المجتمع، والجامعات الناجحة هي الجامعات التي تركز في أعمالها التعليمية، وكذلك تسعى في توجهاتها نحو المسؤولية الاجتماعية من حيث المشاركة والمساهمة في تقديم الخدمات المختلفة لتدعيم مخرجاتها ورفع تنافسيته، ومن هنا تجلت مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس الآتي:
- ما هو دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة؟ ويتفرع عنه ما يأتي:
- ما هو دور البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة؟
- ما هو دور البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة؟

- ما هو دور البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ؟
- ما هو دور البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة ؟
- **أهمية البحث وأهدافه:**

**الأهمية النظرية:** تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال توضيح المفاهيم المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية، بالإضافة إلى إبراز أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة من قبل الجامعة محل الدراسة لدورها في تحسين الصورة الذهنية والتنافسية لها، وذلك لكون الجامعات جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي نعمل به في ظل التغيرات المستمرة وزيادة عدد الطلبة فيها.

**الأهمية العملية :** تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تقدمها وبما يخدم الجامعة محل الدراسة.

#### **أهداف البحث:**

يسعى البحث إلى تحديد دور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة في اللاذقية وذلك من خلال:

- تحديد المفاهيم والعناصر المهمة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية.
- تحديد دور البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
- تحديد دور البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
- تحديد دور البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.

- تحديد دور البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية في تعزيز الميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.

## منهجية البحث:

بغية تحقيق أهداف البحث تم تقسيمه إلى جانبين:

1. القسم النظري: ستعتمد الباحثة على المقارنة الاستنباطية كمنهج عام للتفكير، وسيتم الاعتماد على المنهج الوصفي لتغطية الجانب النظري للبحث، وذلك بالرجوع إلى العديد من الكتب والدوريات والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، أما في الجانب العملي ستعتمد الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، وسيتم توزيعها على عينة من أفراد مجتمع البحث للإجابة عليها، ومن ثم تحليل البيانات المجمع باستخدام برنامج الححص الإحصائية للعلوم الاجتماعية .spss

2. القسم العملي : وفيها تم جمع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث من خلال تصميم استبيانات وتوزيعها على افراد عينة البحث، بغية اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة، وقامت الباحثة بتصميم الاستبيانات التي وزعت وفق أسلوب ليكرت، حيث تضمن كل سؤال خمسة احتمالات كانت كما يلي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

وتم تطوير استبيان مخصص لأهداف البحث بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بالموضوع من خلال الدراسة الاستطلاعية، ويتألف الاستبيان من متغيرات البحث والتي تقسم إلى محورين أساسيين، المحور الأول: يتضمن أبعاد المسؤولية الاجتماعية والذي قسم إلى أربعة محاور فرعية، كل منها يتناول واحداً من أبعاد المسؤولية الاجتماعية والمحور الثاني يتضمن الميزة التنافسية.

- مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين الإداريين في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة.

عينة البحث: تم توزيع 70 استبانة استرد منها 68 استبانة وتم استبعاد 8 استبانات غير صالحة بسبب نقص الإجابات والإجابات الخاطئة (تكرار أكثر من اجابة لنفس السؤال) للوصول الى حجم العينة المطلوب. وبالتالي بلغ حجم العينة المعتمدة 60 مشاهدة، ولاختبار صدق الاستبيانات تم حساب الاتساق الداخلي باستخدام مقياس معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وكانت قيمة ألفا (0,60)، وتعد درجة جيدة وهذا يعني أن الاستبانة مقبولة وتحقق أهداف الدراسة.

- متغيرات البحث:

المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية بأبعادها الأربعة: (البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الإنساني، البعد الأخلاقي).

وكانت محاور الاستبانة:

الأستئلة	
البعد الاقتصادي	
1	تمتلك الجامعة الموارد البشرية المؤهلة بالشكل الذي يمكنها من القيام بمسئوليتها الاجتماعية بما يخدم قطاع التعليم والمجتمع ككل
2	هدف تحقيق الربح في الجامعة قائم على أسس شفافة وموضوعية وبما لا يتعارض مع مبادئ التعليم.
3	تحقق الجامعة ربح اقتصادي دون المساس بمستويات أجور العاملين فيها.
4	لا تلجأ الجامعة إلى رفع أجور أقساط التعليم والخدمات الأخرى بهدف تحقيق أرباح إضافية.
5	لا تقوم الجامعة بإضافة أعمال جديدة خارج نطاق اختصاصها بهدف تحقيق الأرباح.
6	تمتلك الجامعة معيار الشفافية في التصريح عن أرباحها الاقتصادية في تعاملها مع الجهات المسؤولة.

المسؤولية الاجتماعية و دورها في تعزيز الميزة التنافسية ((دراسة حالة: جامعة الشام الخاصة))

7	تتميز تكاليف التعليم بالجامعة بالتنافسية بالمقارنة مع مثيلاتها.
8	يتوفر نظام أجور عادل للعاملين في الجامعة.
<b>البعد القانوني</b>	
9	تلتزم الجامعة بجميع القوانين والأنظمة التي تنظم العملية التعليمية في القطاع الخاص.
10	تلتزم الجامعة بالقوانين والأنظمة المتعلقة بتطبيق السلامة للموظفين والطلاب من الحوادث الناتجة عن العمل في حرمها.
11	تمتلك الجامعة نظام رعاية صحية وتأمين للعاملين لديها.
12	تلتزم الجامعة بتوفير الخدمات المتعلقة بالنقل والمواصلات لموظفيها.
13	تحترم الجامعة قوانين العمل وتطبق جميع اتفاقيات التعاون العلمي والثقافي مع الجامعات والجهات الأخرى.
14	تلتزم الجامعة بتحمل المسؤولية الاجتماعية المناطة بها اتجاه المجتمع المحلي الموجودة فيه.
15	نظام العمل والقوانين الخاصة بالجامعة تتسم بالدقة والموضوعية والشمولية.
16	تطبق الجامعة عقوبات صارمة اتجاه السلوكيات غير القانونية مثل الفساد الإداري، الاختلاس، والرشوة وغيرها.
<b>البعد الأخلاقي</b>	
17	تتفق أهداف ورسالة الجامعة مع عادات وقيم المجتمع المحلي.
18	تتفق أهداف ورسالة الجامعة مع سلوكيات العمل المهني الخاص بالعاملين.
19	تساهم الجامعة في توفير مصادر الحياة الكريمة لموظفيها.
20	تلتزم الجامعة بأخلاقيات العمل عند التعامل مع الجامعات المنافسة.
21	يوجد اهتمام عالي من قبل الجامعة بالبيئة وعدم الإضرار بها.
22	تقوم الجامعة بالترويج لخدماتها وكافة الاختصاصات التعليمية لديها بشكل أخلاقي.
23	لا تلجأ الجامعة إلى طرق غير أخلاقية لتوظيف العمال لديها أو الكوادر التدريسية.

24	يتم التعامل مع الطلاب والمدرسين بنزاهة.
	<b>البعد الإنساني</b>
25	ساهمت الجامعة في توفير فرص عمل لشريحة واسعة من الاختصاصات العلمية والكفاءات المهنية.
26	يتسم نظام الاجور السائد في الجامعة بالعدالة والموضوعية.
27	يتوفر في الجامعة فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.
28	تقوم الجامعة بتقديم الدعم للمؤسسات والمشاريع الوطنية.
29	تدعم الجامعة العاملين لديها في شؤونهم الخاصة مثل (المرض، الوفاة، الزواج).
30	تقدم الجامعة حسومات على الأقساط للعاملين فيها وأولادهم.
31	يوجد في الجامعة مركز لرعاية الأطفال من أجل تسهيل أوضاع الأمهات العاملات.
32	تقدم الجامعة حسومات على الأقساط والأجور لشريحة واسعة من الطلاب.
33	توفر الجامعة خدمات السكن الملائمة لموظفيها و لطلابها وضمن ظروف صحية مناسبة.

**المتغير التابع:** المسؤولية الاجتماعية. وكانت عبارات الاستبانة عن هذا المحور ما يلي:

الاسئلة	
	<b>الميزة التنافسية</b>
34	تقدم الجامعة خدماتها المتعلقة بمعاملات الطلاب والمدرسين بجودة عالية.
35	المنهاج التعليمي المطبق في الجامعة يتسم بالجودة العلمية العالية من ناحية مقارنته مع المناهج العلمية المطبقة في المنظمات المنافسة.
36	التجهيزات المادية والإلكترونية اللازمة للعملية التدريسية متطورة وسهلة الاستخدام من قبل المدرسين والطلاب.
37	تهتم الجامعة بتطبيق دورات تدريبية متخصصة لرفع المستوى العملي لموظفيها.

38	خفضت الجامعة من تكاليف خدماتها بفضل امتلاكها لكوادر بشرية كفوءة.
39	خفضت الجامعة من تكاليف خدماتها بفضل امتلاكها لمعدات وتجهيزات حديثة وملائمة لنظام عملها.
40	تقدم الجامعة خدماتها المتعلقة بمعاملات الطلاب والمدرسين بأقل تكلفة كجزء أساسي في مواجهة المنظمات المنافسة.
41	لا يؤثر مبدأ تخفيض التكاليف على جودة الخدمات المقدمة بأشكالها المختلفة في الجامعة.
42	يستجيب الموظفون في الجامعة لمشكلات الطلاب ويعملون على حلها بأسرع وقت وبأفضل طريقة.
43	الموقع الإلكتروني للجامعة حديث وسهل الاستخدام وقادر على تلبية حاجات مستخدميهم بكفاءة عالية.
44	تطبق الجامعة قنوات تواصل فعالة مع الكوادر التدريسية لمعرفة حاجاتهم وملاحظاتهم والعمل على حلها.
45	تحفز الجامعة موظفيها بخصوص طرح أفكار جديدة لتطوير نظام العمل لديها.
46	تنتهج الجامعة سياسة الإبداع والابتكار في خدماتها وأساليب العمل كجزء أساسي في مواجهة المنظمات المنافسة.
47	تأخذ الجامعة طروحات وأفكار الطلاب على محمل الجد وتعمل على تطبيق المفيد منها بما يطور نظام عملها.
48	تهتم الجامعة بعمل محاضرات تقوية للطلاب المقصرين في بعض المقررات.
49	تسعى الجامعة إلى التميز من خلال إضافة اختصاصات جديدة غير موجودة لدى الجامعات المنافسة.

#### فرضيات البحث:

سيتم اعتماد الفرضيات الرئيسة الآتية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة. ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

سيتم اعتماد الفرضيات الآتية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.

#### حدود البحث:

- الحدود الزمانية: تمتد الفترة الزمنية للبحث ما بين عام 2019 وعام 2020.
- الحدود المكانية: تشمل جامعة الشام الخاصة محل الدراسة في الساحل السوري.
- الدراسات السابقة:

#### الدراسات العربية:

الدراسات العربية:

1-دراسة (قاسم، 2016) بعنوان: مدى التزام المصارف التجارية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية\_دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية.

مشكلة الدراسة: وباعتبار المصارف واحدة من المنظمات الرائدة في السوق، جاءت هذه الدراسة للبحث في مدى التزام المصارف بأبعاد المسؤولية الاجتماعية لما لها من أهمية في تطوير وتحسين أدائها، وتكمن مشكلة البحث في التساؤل الآتي: ما مدى التزام المصارف التجارية في محافظة اللاذقية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية: القانونية والاقتصادية والأخلاقية والإنسانية؟ وهل تختلف درجة الالتزام حسب نوع المصارف (عام أو خاص)؟

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- تلتزم المصارف التجارية في محافظة اللاذقية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية: القانونية، الاقتصادية، الأخلاقية بدرجة عالية، وبأهمية نسبية بلغت (71.88%) للبعد القانوني و (77.68%) للبعد الاقتصادي، و (74.04%) للبعد الأخلاقي.
- تلتزم المصارف التجارية في محافظة اللاذقية بالبعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة، وبأهمية نسبية بلغت (57.92%).
- لا تختلف المصارف التجارية العامة والخاصة بدرجة التزامها بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

2- دراسة ( كدالم، 2017) بعنوان: تحسين الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال السورية باستخدام الآليات الداخلية للحوكمة \_ دراسة تطبيقية على المنظمات العاملة في مجالات (الإسمنت، البتروكيماويات، البناء، ومكاتب المراجعة).

مشكلة الدراسة: نظراً لتعدد الآليات الداخلية للحوكمة، وعدم وضوح دورها وأثرها في المسؤولية الاجتماعية لذلك فإن مشكلة البحث تظهر في التساؤلات البحثية الآتية:

- ماهي مشاكل الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية لمنظمات الأعمال السورية؟

- ما مدى أثر الآليات الداخلية للحوكمة في تحسين الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال السورية؟

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

• إن ممارسات منظمات الأعمال تجاه المسؤولية الاجتماعية يمكن أن تتأثر باختلاف طبيعة نشاط المنظمات، وما يحكمها من قوانين وأنظمة وتعليمات.

• إن الرقابة الداخلية على عملية الإفصاح والتقرير عن المسؤولية الاجتماعية تعد من الأدوار الهامة التي تلعبها لجنة المراجعة، ومن أكثر آليات حوكمة الشركات أهمية في الإفصاح والتقرير هو مجلس الإدارة.

3- دراسة (دين، 2018) بعنوان: تحليل الميزة التنافسية في المصارف السورية باستخدام المؤشرات الذاتية \_ دراسة مقارنة بين المصرف التجاري السوري ومصرف سورية والمهجر.

مشكلة الدراسة: يسعى هذا البحث إلى دراسة المؤشرات التنافسية التي تساعد المصارف في تقييم وضعها التنافسي الحالي والمستقبلي من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: هل تحقق المصارف السورية المدروسة مزايا تنافسية في مؤشرات التنافسية الذاتية؟ ويتفرع عنها ما يأتي:

1- هل تحقق المصارف السورية المدروسة ميزة تنافسية في مؤشر حوكمة الشركات والالتزام بالأنظمة المصرفية؟

2- هل تحقق المصارف السورية المدروسة ميزة تنافسية في مؤشر نوعية للموظفين؟

3- هل تحقق المصارف السورية المدروسة ميزة تنافسية في مؤشر نظام المعلومات والتكنولوجيا؟

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

- يحقق المصرف التجاري السوري ومصرف سورية والمهجر مزايا تنافسية في المؤشرات الذاتية.
- يتفوق المصرف التجاري السوري على مصرف سورية والمهجر في الميزة التنافسية التي تتعلق بمعدل كفاية رأس المال، وهذا يعني أن ملاءته أكثر جودة من مصرف سورية والمهجر خلال فترة الأزمة، والميزة التنافسية التي تتعلق بنسبة السيولة المتوافرة والقدرة على الوفاء بالالتزامات، ومؤشر نوعية الموظفين.
- يتفوق مصرف سورية والمهجر على المصرف التجاري السوري في مؤشر نظم المعلومات والتكنولوجيا بدرجة 0.181.

### الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Zameer and others, 2018)

**Corporate social responsibility and financial performance: an empirical analysis of Indian banks**

المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي: تحليل تجريبي للبنوك الهندية.

مشكلة الدراسة وأهدافها: في ظل الكم الهائل من الأبحاث التي تناولت العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي لازالت هذه المؤلفات غير وافية حيث سعى هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي في البنوك الهندية.

منهجية الدراسة: تم جمع البيانات الثانوية لـ 28 مصرف تجاري مسجل في بورصة بومباي خلال فترة عشر سنوات (2007-2016). حيث تم جمع البيانات عن المسؤولية الاجتماعية من خلال تقارير سنوية للشركات.

نتائج الدراسة: تشير النتائج إلى أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تؤثر تأثيراً إيجابياً على الأداء المالي للبنوك الهندية، كما أن نتائجها تقدم إيضاحات إدارية هامة لدمج المسؤولية الاجتماعية للشركات مع الخطط الاستراتيجية للأعمال حيث تساعد هذه المصارف على تجديد فلسفة الأعمال لديها والانتقال من النهج التقليدي القائم على الربح إلى النهج المسؤول اجتماعياً.

## 2- دراسة (kagedom,2013)

### **Corporate social responsibility and competitive advantage by commercial bank in Kenya.**

المسؤولية الاجتماعية للشركات والميزة التنافسية في البنوك التجارية في كينيا.

مشكلة الدراسة وأهدافها: تعمل المصارف التجارية في كينيا في بيئة ديناميكية تتميز بالتغيرات التكنولوجية والمنافسة والمتطلبات التنظيمية والتغيرات الاقتصادية وبرامج المسؤولية الاجتماعية للشركات القابلة عملياً للتطبيق على جميع المنظمات والمصارف التي هي أكثر حساسية لهذه البرامج، لأن عليها أن تسعى لإرضاء العديد من حملة الأسهم.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أن المسؤولية الاجتماعية للشركات زادت من وعي العملاء بالمهام الأساسية والمنتجات المقدمة، وحسنت من مستوى إخلاصهم ومن قابلية تسويق منتجات المصرف، وكذلك خفضت التكاليف

التسويقية والتكلفة التشغيلية بالإضافة إلى الترويج للمصرف، وأيضاً وجدت الدراسة أنه تم دمج المسؤولية الاجتماعية للشركات مع بعض عناصر التسويق في المصارف، كما أوضحت الدراسة أن المسؤولية الاجتماعية للشركات عززت إدراك الموظفين تجاه المصارف، وزادت تفاعل المصارف مع حملة الأسهم، وكما عززت العلاقة بين البنك والمجتمع و أظهرت النتائج أيضاً أن وجود علاقة ارتباط إيجابي بين المسؤولية الاجتماعية للشركات وعمر المصرف وعنصر الملكية وعدد الموظفين وأوصت بضرورة استخدام المصارف للمسؤولية الاجتماعية من أجل تعزيز مستوى قدرتها التنافسية.

بناءً على المراجعة الأدبية للبحث تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في دراسة المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز الميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة، حيث تم تناول متغيرات الدراسة في الدراسات السابقة في منظمات غير تعليمية مثل المصارف، أما الدراسة الحالية فيت تطبيقها في جامعة الشام الخاصة.

## - القسم النظري:

لم تعد منظمات اليوم كيانات اقتصادية مستقلة عن المجتمع الذي تعمل فيه بل أصبحت تعمل في بيئة اقتصادية واجتماعية معقدة، تتعرض فيها للكثير من التطورات التكنولوجية المتسارعة والتحديات والضغوط الداخلية والخارجية، الأمر الذي دفعها الى ضرورة التفكير الجدي، واتخاذ الإجراءات المناسبة لمواكبتها خاصة أن بقاء المنظمات لم يعد يتوقف على تقديمها لسلع وخدمات تلبي رغبات العملاء، وحتى قيمتها لم تعد تعتمد على مراكزها المالية فحسب، وإنما على سعيها لتقليل الآثار السلبية لأنشطتها بشكل يحقق رضا أفراد المجتمع.

## - مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

ويعتبر مايكل بورتر Michel Porter أو من وضع نظرية الميزة التنافسية، فقد صمم لها نموذجاً لقياسها يستند إلى المتغيرات الجزئية للاقتصاد، معتبراً أن التنافس يتن بين المؤسسات نفسها، وانطلق بورتر في تأسيسه لمفهوم الميزة التنافسية من أنها تنشأ أساساً من

القيمة التي تستطيع المؤسسة أن تخلقها لزيائنها بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل نسبةً لأسعار المنافسين بمنافع متساوية، أو بتقديم منافع منفردة في المنتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة

لقد اختلف الكثير من الباحثين في وضع إطار مفاهيمي للمسؤولية الاجتماعية، حيث لم يتم تعريف المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال بشكل ثابت ومحدد، ولا يزال يتطور هذا التعريف مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، ويصادف كل من يبحث في مجال المسؤولية الاجتماعية للمنظمات العشرات من التعاريف الصادرة من توجيهين في تعريف المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، فالتوجه الأول وهو ما تتفق حوله التعاريف الأكاديمية. أما التوجه الثاني وهو ما اجتمعت حوله التعاريف الصادرة من المنظمات و الهيئات المحلية والدولية، ويعتبر معظمها مختلف باختلاف وجهات نظر من قام بتقديمها.

- عناصر المسؤولية الاجتماعية: تتكون المسؤولية الاجتماعية من عناصر مترابطة ومتكاملة ينمي كل واحد منها الآخر ويقويه وهذه العناصر تتمثل بالآتي(قاسم ، 2016، 20):

الاهتمام: ويتضمن الارتباط العاطفي بالجماعة وحرص الفرد على سلامتها وتماسكها واستقرارها واستمرارها ووصولها إلى تحقيق أهدافها.

الفهم: ويتضمن فهم الفرد للجماعة والقوى النفسية المؤثرة في أعضائها، وفهمه لدوافع السلوك الذي تعمل به خدمة لأهدافها، وأيضاً استيعابه للأهداف التي جعلته يتبنى مواقفها، إن الفهم الصحيح يدعم مشاركة الفرد في القيام بمسؤولياته، وهو أيضاً يشترط الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومراعاة المعايير والاهتمامات الاجتماعية ومقاومة الضغوط، وتنسيق الجهد الشخصي التعاوني كما يشمل التقارب الفكري وتحديد النقاط والأفكار الرئيسة التي يجب الاعتماد عليها للوصول إلى الغاية التي تخدم المصلحة العامة، فالتعامل بشكل عقلاني يجعل الأفراد يواجهون الأزمات بشكل مسؤول، وحين يكون استعدادهم لتحمل وتبني المسؤولية الاجتماعية معتمداً بالمرتبة الأولى على القوى الذاتية (العقل والعاطفة والتكامل النفسي) يعطى ثماره الجيدة، والفهم يعني إدراك الفرد للظروف المحيطة بالجماعة، ماضيها وحاضرها واتجاهاتها وأهدافها وقيمها.

المشاركة : وتعتبر اللبنة الأساسية لحياة اجتماعية مستقرة، وتظهر المشاركة بشكل كبير بناءً على الفرد وقدرته على القيام بواجباته وتحمل المسؤولية بضمير وإرادة ثابتة، والمقصود هنا مشاركة الفرد في تحقيق الهدف الاجتماعي حين يكون مؤهلاً اجتماعياً لذلك. وتجدر الإشارة هنا الى الدور المهم الذي تلعبه الثقافة في مجال المشاركة الاجتماعية فهي كهمزة وصل بين الفرد والواقع الاجتماعي ومن خلالها نتعلم أصول العلاقات الإنسانية وتدلنا في ذات الوقت على سبل وطرق التعايش الإنساني والاجتماعي السليم والمستقر.

- أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

تتمثل أبعاد المسؤولية الاجتماعية بالآتي :

- البعد الاقتصادي:

ويتمثل في الالتزامات التي تقوم بها المنظمة ودورها الرئيسي في تقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع وتوفيرها بالسعر الذي يرضي المجتمع والمستثمر وتحقيق ربح مقبول من هذه العملية، ويهدف البعد الاقتصادي إلى توفير فرص عمل لأفراد المجتمع وتعظيم عوائد الاستثمار للمساهمين وتوليد النمو الاقتصادي من خلال تعظيم العوائد، وأن تكون المنظمة ناعمة ومجدية اقتصادياً وتسعى جاهدة إلى توفير الأمان للأخريين بما يحقق في ذات الوقت الاستمرارية للمنظمة فضلاً عن توفير أجواء العمل المناسبة وضمان حق العاملين في العمل، يمثل البعد الاقتصادي قاعدة هرم كارول الأساسية ويعمل على تحقيق نتائج مادية، إذ أن الدافع الأساسي لقيام الشركات هو إنتاج السلع والخدمات للمجتمع بتكلفة معقولة وتحقيق الربح، والأرباح الناتجة من بيع المنتجات تذهب إلى زيادة القيمة للمساهمين والمستثمرين للحفاظ على نمو الشركة وتقدمها.

وتتأثر المسؤولية الاقتصادية بالطرق التي تتعامل بها الشركة مع أصحاب المصلحة، كالمساهمين والموظفين والموردين والمنافسين والمستهلكين والمجتمع المحلي، وجوهر المسؤولية الاقتصادية يكون بتعظيم مصالح جميع أصحاب المصلحة وليس فقط المساهمين وحماية حقوق المستهلكين.

البعد القانوني :

و يتمثل في التشريعات التي تلتزم بها المنظمة لحماية المجتمع والمنصوص عليها من خلال القوانين والأنظمة التي تسنها الدولة، وأن تكسب المنظمة ثقة الآخرين من خلال التقيد بتنفيذ هذه التشريعات، واحترام القوانين المحلية والامتثال للوائح الدولة والسلطات المحلية المختلفة، وأن تكون مخرجاتها غير ضارة للمجتمع، فضلاً عن الالتزام بالأوامر القانونية لتحقيق النجاح وتوفير الخدمات التي تلبي الحد الأدنى من المتطلبات القانونية و مراعاة قواعد المنافسة الشريفة، ويمثل هذا البعد الطبقة الثانية من هرم كارول وتحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب أن تتبعها الشركة وتحترمها ، ومن خلالها تقي الشركة بالعقد الاجتماعي بين الشركات والمجتمع، وبعكس المسؤولون قانونياً الأخلاق المدونة قانوناً للعملية التجارية، وتعتبر القوانين مهمة جداً وأساسية في العملية التجارية إلا أنها غالباً ما تكون غير كافية لجعل الشركة مسؤولة اجتماعياً وذلك للأسباب التالية: أولاً: القوانين لا يمكنها معالجة جميع القضايا التي تواجهها الشركة. ثانياً: قد لا تواكب القوانين المفاهيم الحديثة لما يعتبر سلوكاً سليماً. ثالثاً: قد تمثل القوانين المصالح الشخصية والدوافع السياسية للمشروعين .

#### - البعد الأخلاقي :

وهو أن تكون المنظمة مبنية على أسس أخلاقية مع احترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع، والالتزام بالأعمال الصحيحة والامتناع عن إيذاء الآخرين، فضلاً عن مراعاة حقوق الإنسان من أجل تحقيق أهدافها. بمعنى أنه يجب على المنظمة أن تمتثل للقوانين واللوائح وتعمل ضمن إطار المواطنة بحيث يكون أدائها متوافقاً مع عادات المجتمع ومعاييره الأخلاقية (Frank, 2015, p16)، تتعلق المسؤولية الأخلاقية برعاية رفاهية الموظفين؛ من خلال ضمان ممارسات عمل عادلة للموظفين وكذلك لموظفي مورديهم.

ويعني ضمان ممارسات العمل العادلة للموظفين أنه لن يكون هناك تمييز على أساس الجنس أو العرق أو الدين بين الموظفين، وسيتم منح كل موظف أجرًا متساويًا مقابل العمل الذي يؤديه، علاوة على منحه تعويضات وخلافه حتى يكون دخله الإجمالي متناسباً مع متطلبات المعيشة في المجتمع الذي يعمل فيه.

ويحدد الالتزام الأخلاقي \_أحد أبرز تجليات أنواع المسؤولية الاجتماعية\_ القيم الأساسية للعمل، والقواعد الحاكمة لسير الشركة، وسيكون، فضلاً عن ذلك، بمثابة إطار مرجعي لها في كل ما يعنّ لها أو تفكر فيه من خيارات؛ فكل الخيارات والأفكار والمبادرات ستنتم محاكمتها، وقياسها على هذا الالتزام الأخلاقي.

- البعد الإنساني:

ينطلق البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية من فكرة أن تكون المنظمة صالحة، وأن تعمل على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع، وتعمل على تحقيق نوعية حياة أفضل للعاملين ضمن المنظمة. (قاسم، 2016، 20).

كما يشار إليه من ناحية أخرى بمسمى البعد الخيري، وهو من أهم أبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث يقيس كم تكون المنظمة خيرية وذات أخلاق عالية في التعامل مع عمالها، وكيف تتخذ القرارات بشأن أنشطة معينة، أو التبرعات الخيرية التي تهدف إلى رد الجميل للمجتمع، حيث من الأنشطة التي يعنى بها هذا الجانب مثلاً: أنشطة التبرعات الخيرية للجهات التي تقوم بتنفيذ برامج التدريب، محاولة زيادة معدلات القراءة والثقافة ومحو الأمية، رفع سوية التعاملات الانسانية بين المواطنين، زرع ثقافة حب الغير والمساعدة، تحقيق جانب الولاء للمجتمع. ( أبو هرييد، 2017، 34)، تعني المسؤولية الخيرية \_أحد أنواع المسؤولية الاجتماعية\_ خدمة الإنسانية بشكل عام، كما تهتم برفاهية المحرومين أو المحتاجين الذين يحتاجون إلى الدعم ومد يد المعونة.

وتقي الشركات بمسؤوليتها الإنسانية؛ من خلال التبرع بوقتها أو أموالها أو مواردها للجمعيات الخيرية والمنظمات على المستويات الوطنية أو الدولية.

يتم تقديم هذه التبرعات بشكل أساسي لمجموعة متنوعة من القضايا الجديرة بالاهتمام، بما في ذلك حقوق الإنسان، والإغاثة الوطنية من الكوارث، والمياه النظيفة، وبرامج التعليم في البلدان المتخلفة.

**والفرق بين البعدين الأخلاقي والإنساني:** هو أن البعد الأخلاقي يقوم على احترام عادات وتقاليد المجتمع والالتزام بأخلاقيات المجتمع.

أما البعد الإنساني فتحققة المنظمة من خلال مساهمتها في الأعمال الخيرية في المجتمع، والعمل على تنميته وتطويره.

- مفهوم الميزة التنافسية: من الصعب تتبع الأصول التاريخية لظهور مفهوم اقتصادي معين، خاصةً إذا كان يتمتع بالحدثة، ولا يخضع لنظريات عامة تفسره، هذا هو الحال بالنسبة لمفهوم الميزة التنافسية، ولقد ارتبط مفهوم الميزة التنافسية بأمرين هما: ( ناصر الدين، 2018، ص 131).

- إن ظهور مفهوم الميزة التنافسية الدولية والاهتمام بها على المستوى القومي تصاحب مع تفجر قضية العجز الكبير في الميزان التجاري للولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة من 1981-1987 وزيادة المديونية لها خاصةً مع اليابان.

- ظهر الاهتمام بمفهوم الميزة التنافسية مجدداً وبدرجة مكثفة في بداية التسعينيات من القرن العشرين كإفراز طبيعي لما أطلق عليه بالنظام الاقتصادي العالمي الجديد، وظهر سمات وتداعيات عديدة له، والتي كان من أبرزها ظهور ما سمي بظاهرة العولمة والتأكيد مرةً أخرى على التوجه نحو الاعتماد على اقتصاديات وقوى السوق.

وعليه فقد اهتم الباحثون الاقتصاديون وكذلك المنظمات الدولية بتعريف الميزة التنافسية، ولذلك نجد أن هناك العديد من التعاريف التي تناولتها ونذكر أهمها:

عرفت الميزة التنافسية بأنها حالة تميز المنتج وقدرتها على فعل شيء أفضل من منافسيها، ويعطيها تفوق تنافسي عليهم في السوق، أي قدرة الشركة على إنتاج وتقديم منتجات تتميز عن أقرانها بالسعر والجودة والأداء والتكلفة. (النايلسي وآخرون، 2018، ص 157).

ويعرفها الباحث بأنها المنهجية التي توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرق جديدة بخصوص عملياتها وأنشطتها مقارنةً بمنافسيها، بحيث يكون بإمكان المؤسسة أن تجسد هذا الاكتشاف لخدمة مصالحها وتحقيق أهدافها.

- أهداف الميزة التنافسية: إن الميزة التنافسية نشير إلى قدرة المؤسسة في التفوق على منافسيها، فهي تشير إلى التفوق في الموارد والمهارات، وكذلك الأداء بكفاءة وفاعلية عالية،

ومنه تحقق المؤسسة أرباحاً أعلى وتصل إلى مرحلة الريادة في عالم الأعمال، وجوهرها هو الإبداع وإيجاد القيمة للزبون تفوق القيم التي يحققها المنافسون.

وعليه فإن أهداف الميزة التنافسية ترتبط بمبدأي الجودة والتميز، وهو ما يسمح بالمنافسة على الرغم من ارتفاع التكاليف، فالانفتاح على العالم وتحرير الأسواق وما نجم عنها تبدلات جوهرية في سوق العمل، أدى إلى التوجه في الاهتمام من قبل المؤسسات إلى الطريقة التي تحقق بها تميزاً على منافسيها. ( أبو هريبيد، 2018، ص 60).

كما تظهر أهداف الميزة التنافسية من كونها تعمل على توفير البيئة التنافسية لتحقيق كفاءة تخصيص الموارد واستخدامها وتشجيع الإبداع والابتكار بما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتعزيزها والارتقاء بمستوى الانتاج ورفع مستوى الأداء، ولقد أصبحت القدرة على النجاح في المنافسة من أهم عناصر نمو المؤسسات واستمراريتها، وذلك عن طريق خفض التكاليف والأسعار، ومنه فإن توفير البيئة التنافسية يعد وسيلة فعالة لضمان الكفاءة الاقتصادية وتعزيز النمو الاقتصادي وتحسين مستويات المعيشة. (بوعبة، 2012، ص 72).

- خصائص الميزة التنافسية: تبنى الميزة التنافسية على الموارد والمهارات، بحيث كلما كانت هذه الموارد صعبة التقليد والتكرار، ونادرة وذات قيمة، وغير قابلة للتداول بسهولة، استمرت الميزة التنافسية لمدة أطول، وكلما اعتمدت المؤسسة على العديد من الموارد والقدرات جعل ذلك صعوبة في معرفة أسبابها وكيفية تقليدها. (الوشاح وآخرون، 2015، ص 86).
- مصادر الميزة التنافسية: إن تحقيق الميزة التنافسية يستوجب التعرف على المصادر التي تستمد منها، حيث يتيح ذلك تصويب الجهود نحو أهداف واضحة، مما يؤدي بدوره إلى تحقيق وفورات في الوقت والجهد والمال، وتنقسم مصادر الميزة التنافسية إلى مصدرين أساسيين هما: (بوسهوة، 2016، ص 81-82).

1. مدخل الفرص والتحديات: ويعنى هذا المدخل في توفير المعلومات عن البيئة الخارجية والتي تهدف إلى الكشف عن الفرص والتحديات البيئية التي تعتبر مصدراً للميزة التنافسية، حيث تعكس المعلومات التي يتم جمعها فرصاً للمنظمة تتطوي هذا المعلومات على ما يمكن اغتنامه أو ما يجب تجنبه، وتشير الفرص إلى أوضاع أو

أضرار محتملة للمنظمة قد تنشأ من تغيرات غير مواتية في الظروف البيئية، وبالتالي يجب على المنظمة تفاديها، أو التعامل معها بأفضل صورة ممكنة، ومنه فإن على المنظمة تطبيق عدة طرق في سبيل اكتشاف الفرص والتحديات بالاعتماد على استعراض المعلومات والبيانات.

2. مدخل الموارد والكفاءات: وهنا يجب تجسيد الاستراتيجية المتعلقة بالموارد الضرورية، ومن ثمة فإن الحياة على الموارد والكفاءات بالجودة المطلوبة واستغلالها الجيد يؤمنان وبشكل كبير نجاح الاستراتيجية وحصول المنظمة على مزايا تنافسية باعتبار تحول المنافسة إلى منافسة معتمدة على الموارد والكفاءات.

- أبعاد الميزة التنافسية: يتمحور تطبيق الميزة التنافسية حول توفر مجموعة من الأبعاد التي يجب على المؤسسة أن تجسدها فعلياً في عملياتها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة التنافسية، وعليه لا بد من أن تمتلك المؤسسة واحداً أو أكثر من الأبعاد الخاصة بالميزة التنافسية وهي:

#### 1. التكلفة:

ويشار إلى هذا البعد بأنه قدرة المؤسسة على توفير الخدمة أو المنتج بتكاليف منخفضة مقارنةً بالمنافسين، وحصول المؤسسة على حصة سوقية أكبر، وهذا لا يعني إنتاج المنتجات أو الخدمات بأقل مستويات التكلفة، وإنما يرتبط بكلفة ذات علاقة بالنوعية، مما يجعل هذه الخدمات أو المنتجات ذات جاذبية في السوق وتحقق مردوداً مالياً مقبولاً يشجع على الاستثمار. (فضلية وآخرون، 2015، ص 103).

2. الجودة: وتعني قدرة المؤسسة على تقديم المنتج أو الخدمة بخصائص تحقق رضا الزبون، وتلبي حاجته. (الوشاح، 2015، ص 86). وعليه فهي قدرة المؤسسة على تقديم نوعية المنتج والأداء الذي يخلق قيمة أعلى للعملاء، ومنه فإن المؤسسة تركز على جودة الخدمات أو المنتجات التي هي بدورها تحقق رضا العملاء وتلبي توقعاتهم

- من خلال جودة تصميم المنتج أو الخدمة، بالإضافة إلى نوعية الخدمة نفسها. ( Salazar, 2012, p 47).
3. الاستجابة للعميل: ويقصد بها البعد قدرة المؤسسة على توفير مجموعة متنوعة ومستويات مختلفة في السوق المستهدفة من خلال قدرتها على مواكبة التطورات في مجال التكنولوجيا وتصميم المنتجات والخدمات وفقاً لتوقعات العملاء. ( Diab, 2014, p 140).
4. الوقت: يقصد بهذا البعد قدرة المؤسسة على توفير الكميات المناسبة والنوعية المطلوبة من المنتج المطلوب في الوقت المناسب. ( الوشاح، 2015، ص 86).
5. التطوير: ويعني قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل للأفكار الجديدة أو إحداث التغيير في المنتج الذي يخلق أبعاداً جديدة تزيد من القيمة المقدمة للعملاء. ( الوشاح، 2015، ص 86).
- وهو من أهم أبعاد الميزة التنافسية، فهو المعبر الأقوى عن التفوق التنافسي، حيث أن استمرارية ونمو المؤسسة يتوقفان أساساً على الاستراتيجية التسويقية للمؤسسة في ظل وجود عدد كبير من المنافسين في السوق، ويجب على هذه المؤسسات أن تعتمد على قوة إبداعية جديدة ومتمجددة للتمكن من استغلال الفرص الإبداعية، ومن ثم تحسين المنتجات وبالتالي إشباع حاجات الزبائن.
- الجانب العملي:

### -دراسة ثبات وصدق المقاييس:

الجدول(1): اختبارات الصدق والثبات لمحاو البحث

البعد	Reliability Statistics	KMO and Bartlett's Test
البعد الاقتصادي	0.697	0.656
البعد القانوني	0.781	0.744
البعد الأخلاقي	0.747	0.797
البعد الإنساني	0.698	0.772
الميزة التنافسية	0.811	0.683

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت أكبر من 0.60 لكل المحاور المدروسة ما يدل على ثبات البيانات وصلاحيتها للدراسة. كما أن قيمة مقياس كفاية حجم العينة (kmo) أكبر من 0.5 لجميع المحاور المدروسة وبالتالي يتوفر شرط كفاية حجم العينة لإجراء التحليل، كما أن قيمة احتمال الدلالة sig لاختبار Bartlett كانت تساوي (0.000) وهي أصغر من 0.05 وبالتالي هناك ارتباطات معنوية بين المتغيرات بدرجة كافية لإجراء التحليل عليها.

#### - اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الآتية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة. لاختبار الفرضية السابقة استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول (2): جدول اختبار الفرضية الرئيسية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.973 <sup>a</sup>	.947	.947	.20930

a. Predictors: (Constant), الاجتماعية المسؤولية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25 من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.973 مما يعني وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.947 مما يعني أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) يفسر 94.7% من تغيرات المتغير التابع.

ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قامت الباحثة باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي:

الجدول (3) اختبار ANOVAa للفرضية الرئيسية

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	41.352	1	41.352	944.799	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2.539	58	.044		
	Total	43.890	59			

a. Dependent Variable: التنافسية الميزة

b. Predictors: (Constant), الاجتماعية المسؤولية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة SIG تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ 0.05 ونستنتج أن معامل الارتباط معنوي.

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة."

ونقبل الفرضية " H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة. لاختبار الفرضية السابقة استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول (4): جدول اختبار الفرضية الأولى

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.953 <sup>a</sup>	.908	.906	.26450

a. Predictors: (Constant), البعد الاقتصادي البعد

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.953 مما يعني وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.906 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 90.6% من تغيرات المتغير التابع.

ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قامت الباحثة باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي:

الجدول (5) اختبار ANOVAa للفرضية الفرعية الأولى

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39.833	1	39.833	569.376	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4.058	58	.070		
	Total	43.890	59			
a. Dependent Variable: الميزة التنافسية						
b. Predictors: (Constant), البعد الاقتصادي						

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة SIG تساوي 0.00 وهي اقل من مستوى المعنوية البالغ 0.05 ونستنتج أن معامل الارتباط معنوي.

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة."

ونقبل الفرضية " H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة"

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة.

الجدول (6) جدول اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 <sup>a</sup>	.774	.770	.41377

a. Predictors: (Constant), القانوني البعد

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25**

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.880 مما يعني وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.770 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 77.0% من تغيرات المتغير التابع.

ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قامت الباحثة باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي:

الجدول (7) اختبار ANOVA للفرضية الفرعية الثانية

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.961	1	33.961	198.367	.000 <sup>b</sup>
	Residual	9.930	58	.171		
	Total	43.890	59			

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25**

من الجدول السابق نجد أن قيمة SIG تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ 0.05 ونستنتج أن معامل الارتباط معنوي.

**المسؤولية الاجتماعية و دورها في تعزيز الميزة التنافسية ((دراسة حالة: جامعة الشام الخاصة))**

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة." ونقبل الفرضية " H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة ".  
الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة.  
لاختبار الفرضية السابقة استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول (8) جدول اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.942 <sup>a</sup>	.887	.885	.29227
a. Predictors: (Constant), البعد الأخلاقي				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.942 مما يعني وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.885 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 88.5% من تغيرات المتغير التابع. ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قامت الباحثة باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي:

الجدول (9) اختبار ANOVA للفرضية الفرعية الثالثة

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.936	1	38.936	455.817	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4.954	58	.085		
	Total	43.890	59			

### المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة SIG تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ 0.05 ونستنتج ان معامل الارتباط معنوي.

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة." ونقبل الفرضية " H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة ".

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة.

لاختبار الفرضية السابقة استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار البسيط للتعرف على العلاقة بين المتغير المستقل (البعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) والنتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول (10) جدول اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 <sup>a</sup>	.761	.757	.42547
a. Predictors: (Constant), البعد الخيري				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة معامل الارتباط بلغ 0.872 مما يعني وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.757 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 75.7% من تغيرات المتغير التابع.

ولمعرفة فيما إذا كان معامل الارتباط معنوي قامت الباحثة باختبار ANOVA المبين في الجدول الآتي:

الجدول (11) اختبار ANOVA للفرضية الفرعية الرابعة

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.391	1	33.391	184.453	.000 <sup>b</sup>
	Residual	10.500	58	.181		
	Total	43.890	59			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 25

من الجدول السابق نجد أن قيمة SIG تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ 0.05 ونستنتج أن معامل الارتباط معنوي.

مما سبق نرفض الفرضية " H0: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة."

ونقبل الفرضية " H1: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في جامعة الشام الخاصة محل الدراسة."

- **النتائج:**

- يوجد علاقة قوية بين المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.947 مما يعني أن المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) يفسر 94.7% من تغيرات المتغير التابع.
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة.
- يوجد علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.906 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 90.6% من تغيرات المتغير التابع.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة".
- يوجد علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.770 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 77.0% من تغيرات المتغير التابع.
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة".
- يوجد علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.885 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 88.5% من تغيرات المتغير التابع.
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة".
- يوجد علاقة قوية بين المتغير المستقل (البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية) كما أن قيمة معامل التحديد 0.757 مما يعني أن المتغير المستقل (البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية) يفسر 75.7% من تغيرات المتغير التابع.
- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية في الجامعة محل الدراسة".

#### - التوصيات:

- اعتماداً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن صياغة التوصيات الآتية:
- يجب أن تستمر هذه الجامعة بالقيام بمسؤوليتها الاجتماعية وتطوير المبادرات والبرامج التي تقوم بها ضمن هذه المسؤولية لتبقى عند حسن ظن المتعاملين والعاملين معها، ومن الممكن التركيز على وسائل التواصل الاجتماعي لإعلام كافة المتعاملين معها من عاملين وطلاب بالبرامج التي تقدمها.

- على هذه الجامعة الخاصة الاستمرار بتقديم ما يتوجب عليها من أعمال المسؤولية الاجتماعية للشركات في المجتمع، ووضع هذه الأعمال بصورة واضحة أمام المتعاملين وأفراد المجتمع، وهذا يضمن زيادة الصورة الذهنية الجيدة لدى الأفراد، وزيادة ولاء المتعاملين معها وبدوره يساعدها في مواجهة المنظمات المنافسة.
- ينبغي على إدارة الجامعة الخاصة تكثيف الحملات الإشهارية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية في وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المرئية والمسموعة، والتي تعتبر إحدى الاستراتيجيات المهمة والفعالة في اكتساب ميزة تنافسية، تمكن الجامعة من الحصول على مكانة مناسبة عن المنافسين الباقين.
- ضرورة استمرار هذه الجامعة في إقامات شراكات مع الجهات الفاعلة في المجتمع مثل جمعيات حماية البيئة وغيرها وهذا بقصد تطبيق أكثر وتتنوع أوسع للنشاطات والممارسات الاجتماعية التي تحقق رضا وولاء أصحاب المصالح سواء داخل أو خارج الجامعة، وفي ذات الوقت العمل على تحقيق نوع من التوازن بين نشاطات المسؤولية الاجتماعية الموجهة إليهم.
- ضرورة هيكلة إدارة مستقلة في الهيكل التنظيمي خاصة بالمسؤولية الاجتماعية ضمن هذه الجامعة من شأنها أن تهتم بتسيير الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بكل أبعادها من خلال تخطيط وتنفيذ البرامج والتنسيق مع مختلف الجهات ذات العلاقة.
- ضرورة إقامة الندوات التثقيفية لجميع العاملين ضمن هذه الجامعة لتوسيع مداركهم بالموصفات العالمية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، وتوعيتهم بعناصرها الأساسية وكيفية تجسيدها على أرض الواقع بالشكل الأمثل الذي يساهم في التفوق على المنظمات المنافسة.

المراجع:

المراجع العربية:

- قاسم، سامر (2016). مدى التزام المصارف التجارية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين، العدد 1.
- كدالم، محمود مجحم (2017). تحسين الإفصاح والتقارير عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال السورية باستخدام الآليات الداخلية للحوكمة دراسة تطبيقية على المنظمات العاملة في المجالات: الاسمنت، البتروكيماويات، البناء ومكاتب المراجعة الخارجية. مجلة جامعة البعث، العدد 10.
- ناصر الدين، زينة، (2018)، تحليل الميزة التنافسية باستخدام المؤشرات الذاتية - دراسة مقارنة بين المصرف التجاري السوري ومصرف سورية والمهجر، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 40، العدد 5.
- أبو هرييد، ياسر سعيد (2017). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، جامعة الأقصى.
- النابلسي، زينب، الهنيدي، إيمان، الدبعي، ديالا، (2018)، أثر الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في التقارير المالية السنوية على تحقيق الميزة التنافسية لدى المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 26، المجلد 3.
- الوشاح، رحمة، الحيارى، خليل، أبو زيد، محمد، (2015)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الميزة التنافسية والاداء التنافسي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- دراسة ميدانية في قطاع الصناعات التحويلية في الأردن، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 8، العدد 2.
- بوبعة، عبد الوهاب، (2012)، دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، الجزائر.

- بوسهوه، نذير، (2016)، رأس المال الفكري كأداة لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي، العدد 28، المجلد 1.
- فضلية، عابد، آغا، عمار، ججاج، محمد، (2015)، أثر تعليم الموارد البشرية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع الصناعات الهندسية بريف دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 37، العدد 1.

المراجع الاجنبية:

- Chege, Erthre, Nymura, (2013). Corporate social responsibility and competitive advantage by commercial banks in Kenya. University of Nairobi
- Kegendom, Cathrine (2013). Corporate social responsibility and competitive advantage by commercial banks in Kenya. University of Nairobi
- Frank T. Rothaermel (2015) "Strategic management" 2–edition, prentice – Hall, New Jersey, U.S.A p16
- Salazar, R. M., (2012), The effect of supply chain management processes on competitive advantage and organizational performance: (master),Air Force Institute Of Technology, Ohio, U.S.A.
- Diab, S. M., (2014), Using the Competitive Dimensions to Achieve Competitive Advantage: A Study on Jordanian Private Hospitals, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 4(9)



# أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

## دراسة حالة: قرية كفر سينا في محافظة طرطوس

طالبة الماجستير: سالي المدور كلية السياحة - جامعة البعث

الدكتور المشرف: مراد اسماعيل

### ملخص البحث:

هدف البحث إلى دراسة العلاقة بين أساليب تدريب العاملين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط حركة الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية، حيث قامت الباحثة بتوزيع استبانة على مفردات عينة الدراسة من نزلاء قرية كفر سينا في محافظة طرطوس وبلغت 170 استبانة بطريقة عشوائية وتم استرداد 152 استبيان صالح للتحليل بنسبة استرداد بلغت 89.4% .

توصل البحث الى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية بين تدريب العاملين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط حركة الطلب السياحي في قرية كفر سينا محافظة طرطوس كما خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات أهمها على القائمين على المنشآت السياحية بضرورة تطوير أساليب التدريب وإدراج كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وفهم متطلباتهم ضمن خططهم التدريبية.

الكلمات المفتاحية: التدريب السياحي، الطلب السياحي، السياحة الميسرة، المنشآت السياحية السورية، ذوي الاحتياجات الخاصة.

**Abstract:**

The aim of the research is to study the impact of the training process in stimulating the tourist demands within the Syrian tourist facilities.

Here the researcher distributed a questionnaire on the items of the study the tourists in kafr sita village in Tartous governorate and reached "170" questionnaire that was retrieved "152" A questionnaire from it, and it was valid for statistical analysis.

To test the validity of the questionnaire, the researcher used the Fachrombach test and also used the Pearson correlation coefficient.

The research found that there was a significant correlation between the training process and stimulating the tourist demands within the Syrian tourist facilities.

The study also concluded with a set of recommendations the most important of which is the necessity of those in charge of tourist establishments the need to develop training methods and include how to deal with people with special needs and understand their requirements within their training plan.

**Key words:** training process – tourist demands – accessible tourism – Syrian tourist establishments – disabled persons.

## مقدمة:

يلعب القطاع السياحي دوراً هاماً في الاقتصاد الوطني لأغلب الدول وخاصة بعد الزيادة الكبيرة في المنشآت السياحية والفندقية واشتداد المنافسة فيما بينها، ذلك يفرض على المنشآت السياحية البحث عن التميز في خدماتها واستقطاب أسواق جديدة ولا يمكن لذلك أن يتم إلا بوجود موارد بشرية تُؤمن أن تحسين سلوكها وقدراتها يكفل لها البقاء والاستمرار في تحسين وتحقيق أهدافها وأهداف المنظمة.

إن الأهمية المتزايدة للمعرفة واكتساب المهارات قد جعلت من التدريب عنصراً ضرورياً، وبما أن الهدف الأساسي من التدريب هو الحصول على الكفاءات المطلوبة بالعدد والوقت المناسب وبما أن المنشآت السياحية السورية تعاني من اختلال في التوازن بين المعروض والمطلوب من الاختصاصات المهنية السياحية وزيادة عدد غير المؤهلين مما ينعكس سلباً على الدخول الى أسواق جديدة واستقطابها. والمعروف أن التدريب يلعب دوراً هاماً في تطوير معرفة العاملين في القطاع السياحي وبيقيهم على اطلاع على كل جديد ومتطور في مجال عملهم، لذلك تحرص كل الجهات العامة والخاصة على تدريب عمالها بهدف رفع جاهزيتهم وبالتالي تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية.

حيث سيتم تناول المفاهيم النظرية وأساليب التدريب للموظفين إضافة الى الطلب السياحي وخصائصه في الفصل النظري، وفصل عملي نبحث به أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي لقرية كفر سيتا.

## 1- مشكلة الدراسة:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لعدد من المراجع من كتب وأبحاث علمية مختصة في مجال تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة والطلب السياحي وذلك لدراسة آلية تعامل المنشآت السياحية مع ذوي الاحتياجات الخاصة، تبين إن جوهر المشكلة يكمن في عدم توفير متطلبات العمل السياحي الميسر في المنشآت السياحية بالشكل المطلوب من خلال وجود خلل في تدريب العاملين في المنشآت السياحية للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة\_ إضافة الى قلة الوعي بأهمية استقطاب هذه الشريحة الضخمة من السياح داخلياً ودولياً مما أدى الى ضعف الحركة السياحية لهذه الفئة من السياح، وعدم توفير التجهيزات الكافية الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة في المنشآت السياحية السورية.

لذلك وضع الباحث العديد من التساؤل الرئيسي الآتي:

هل توجد علاقة بين تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية؟

## 2- أهمية البحث:

### الأهمية العلمية:

حيث سمح بإثراء النقاش العلمي من خلال فتح الآفاق لتصورات جديدة للدور الذي يمكن ان يمثله تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في تعزيز وزيادة الطلب السياحي.

من جهة أخرى تقدم دليلاً علمياً ومرجعياً في المكتبات العربية العامة والسورية الخاصة عن الاتجاهات الحديثة في مجال تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة

ودورها في تنشيط الحركة السياحية وخاصة ان الدراسات والأبحاث المتعلقة بهذا الموضوع متواضعة جداً بل معدومة في المكتبات العربية.

### والأهمية العملية (التطبيقية):

1. التركيز على دور تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وإبراز مدى فعاليتها في تنشيط حركة الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية.
2. تبرز الكثير من الفوائد التي يقدمها تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في المنشآت السياحية السورية كتشيط الطلب السياحي للمنشأة والميزة التنافسية التي تحصل عليها.
3. إمكانية استفادة المنشآت السياحية في الجمهورية العربية السورية بشكل خاص والقطاع السياحي بشكل عام من النتائج والمقترحات التي ستتوصل إليها هذه الدراسة من خلال بيان أهمية تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة الميسرة والتي بدورها ستؤدي الى تحفيز الطلب السياحي ومسايرة التطورات الحاصلة في السوق السياحي العالمي وتحقيق الأهداف المرجوة إذا ما تم الاخذ بها.

### 3- أهداف البحث:

1. اظهار الأثر القوي الذي أصبح يمثله تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في النشاط السياحي للمنشآت السياحية.
2. البحث في الفجوة بين الجانب النظري لمفهوم تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وما يمكن تطبيقه فعلاً في الميدان.
3. يقدم هذا البحث دليلاً يمكن ان يساهم في تطوير الحركة السياحية وزيادة الطلب السياحي فيما إذا تم تطبيقها.

4. وتقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي من شأنها ان تساهم في تفعيل السياحة الميسرة في الوجهات السياحية لزيادة الطلب السياحي وتمتية النشاط السياحي في سورية.

#### 4- متغيرات البحث:

المتغير المستقل: أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

المتغير التابع: تنشيط حركة الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية.

#### 5- فرضيات البحث:

بعد المسح الأكاديمي للدراسات والأبحاث العلمية ذات الصلة والاطلاع على واقع العملية التدريبية من خلال الدراسة الاستقصائية التي تم اجراؤها واعتماداً على مشكلة وأهداف الدراسة تسعى الدراسة لاختبار الفرضية والتحقق منها والتي تتمثل بما يلي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر معنوي بين تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية.

#### 6- منهجية البحث:

لقد اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي في رصد واقع تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في المنشآت السياحية السورية ودراسة حالة قرية كفر سيتا لسعادة المعوقين وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية ودراسة السياسات التي تؤثر إيجاباً في تحسين توفير متطلبات السوق السياحي الميسر لتحقيق زيادة للطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية.

كما تم استخدام الأساليب الإحصائية اللازمة للتحليل من خلال تصميم استبيان من واقع مجتمع وعينة البحث إضافة إلى البيانات المتوفرة من خلال الدراسة.

#### 7- مجتمع وعينة البحث:

مجتمع الدراسة: المنشآت السياحية في سورية.

عينة الدراسة: العاملين في قرية كفر سيتا لسعادة المعوقين.

#### 8- حدود الدراسة:

يمكن تحديد الإطار الزمني والمكاني والموضوعي للدراسة بالحدود التالية:

- الحدود الزمانية: تقتصر هذه الدراسة على الفترة الزمنية المتمثلة في عام 2021.

- الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على قرية كفر سيتا لسعادة المعوقين في محافظة طرطوس.

#### 9- الدراسات السابقة:

دراسات عربية:

1- دراسة بعنوان جاهزية دولة الامارات في السياحة الميسرة لأصحاب الهمم

(الغفلي ، محمد راشد-2018)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على إمكانية دولة الامارات في توفير الخدمات والبنى التحتية المهيأة في قطاع السياحة الميسرة لأصحاب الهمم وسعت الى تحديد اهم وابرز التحديات التي من الممكن ان يواجهها العاملون في السياحة وتوفر الدراسة الحلول الخاصة والمناسبة للوصول لأفضل انواع وطرق السياحة التي تعين هذه الفئة وتجعلها تتمكن من الاستمتاع بوقتها في فترة سياحتهم داخل الدولة.

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تشييط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

وتعد ذات أهمية لمختلف المستثمرين في سوق السياحة ما يؤثر في خلق سوق استثماري منافس اذا ما تم تطبيق متطلبات السياحة الميسرة بشكل جيد في القطاعات.

ومن اهم النتائج ان دبي لديها مجموعة من الترتيبات على شكل مبادرات من خلال تخصيص بعض الغرف في عدد من الفنادق وسيارات الأجرة وتقديم خصومات في رسوم دخول المواقع الترفيهية وخرجت بعدة توصيات أهمها تعميم كود دبي والامارات عموما والذي يعمل على تطبيق المعايير العالمية لتهيئة المطاعم والمحلات التجارية والفنادق ودور السينما والمسرح والمتاحف والحدائق بما يخدم احتياجات أصحاب الهمم وتوفير موظفين مؤهلين ومتخصصين ومترجمين للغة الإشارة للأشخاص الصم لإرشادهم للمرافق السياحية وتوفير منصة الكترونية تمكن أصحاب الهمم من إتمام الحجز والبلاغ عن احتياجاتهم بصورة مستقلة .

### 2- دراسة بعنوان:

دراسة (مخنان ومكاري، 2013) بعنوان (أثر التدريب والحوافز الوظيفية على أداء العاملين).

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الحوافز بالإضافة إلى موضوع التدريب الوظيفي وربطها بنظم تقييم الأداء لضمان تنافسيتها في السوق ومعرفة مدى التزام الإدارة العليا ودعمها لاستراتيجية التحفيز والتدريب.

وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1. إن قيمة الأجر الذي يتقاضاه العامل يحفز بالقدر الكافي بحيث يكون أكثر استعداداً لأداء الأنشطة الموكلة إليه.
2. التدريب يشكل دافعاً قوياً وباعثاً حقيقياً في تحسين مستوى العاملين.
3. تشجيع العاملين يرفع من روحهم المعنوية مما يزيد ولائهم للمنظمة.

4. الحوافز المعنوية وخاصة الترقية تزيد من كفاءة العاملين.

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة بعنوان :

## ACCESSIBLE TOURISM – A STUDY OF THE ROLE OF ACCESSIBILITY INFORMATION IN TOURISTS’ DECISION-MAKING PROCESS – 2017

(JENSEN ,MARTIN TRANDBERG 2017)

السياحة الميسرة – دراسة لدور معلومات الوصول السياحية في عملية صنع القرار للسائحين

بحثت هذه الرسالة في مدى مساهمة معلومات الوصول السياحية في صنع قرار السفر والوجهة للسائحين ذوي الإعاقة في كوبنهاغن ، وقد استخدم المنهج الوصفي والتجريبي و توزيع استبيانات على مواقع التواصل الاجتماعي و اجراء مقابلات شخصية .

من اهم النتائج :

- أن جودة ونطاق المعلومات حول إمكانية الوصول قبل السفر لهما تأثير على اختيار المسافرين ذوي الإعاقة لوجهتهم . ومع ذلك ، فإن لنوع المعلومات وتصميمها أيضاً تأثير على الطريقة التي ينظر بها المسافرون إلى المعلومات لكن بنسبة اقل .
- يجب أن تكون المعلومات السياحية موثوقة ، بسيطة ، إلى حد ما ويمكن الوصول إليها بسهولة.
- كما أظهر الاستبيان ، ان هناك استياء عام بين المسافرين ذوي الإعاقة فيما يتعلق بالمعلومات السياحية الرسمية عن إمكانية الوصول للمنشآت والمواقع السياحية في كوبنهاغن من حيث عدم وضوحها ومصداقيتها .

- حصلت نصائح السفر والتجارب من الأصدقاء والعائلة على أكبر نسبة في الاستبيان من حيث التأثير على قرار السفر والوجهة للسياح ذوي الإعاقة .

ومن أهم التوصيات :

ينبغي التعامل مع المعلومات السياحية للمسافرين ذوي الإعاقة بتركيز أقل على الجوانب الفنية ومزيد من التركيز على تفاصيل السفر والخدمات المقدمة في المواقع السياحية .

- إضافة الى ضرورة الوفاء بتقديم ما يتم الإعلان عنه لان هذه الفئة من السياح مختلفون عن السياح العاديين ويهتمون بأشياء مختلفة ويتأثرون بتجارب الآخرين .

2- دراسة بعنوان

## Accessible Tourism

### A Study of Accessibility in Hotel Chains, Public

### Transportation, and Ferry Companies in Helsinki – 2012

Khatri, Kumar, Shrestha, Raj Kumar and Mahat, Ujjwal

## السياحة الميسرة

دراسة عن إمكانية الوصول في سلاسل الفنادق والنقل العام وشركات العبارات في

هلسنكي - فنلندا

تفيد هذه الدراسة جميع أصحاب المصلحة والعاملين في صناعة السياحة وكذلك طلاب السياحة. بالإضافة إلى ذلك ، تركز على قيمة التعليم و التدريب في التعليم الجامعي وفي برامج درجة السياحة ، وتسهل بناء الإدماج الاجتماعي والاستقلال والإتصاف والكرامة لذوي الإعاقة ، تقدم هذه الأطروحة فكرة مبتكرة وحلاً لتحسين السياحة في هلسنكي.

اختار الباحثون أسلوب البحث المختلط لجمع البيانات. طريقة البحث النوعي والكمي. حيث تم إجراء طريقة جمع البيانات الأولية والثانوية لاستكشاف النتائج النوعية والكمية من خلال مقابلات واستبيان عبر البريد الإلكتروني مع مدير سلسلة فنادق مجموعة Restel للفنادق وفندق هيلتون وراديسون بلو وفندق سكانديك وهيئة النقل الإقليمية في هلسنكي .

وكان من اهم النتائج :

- وجود قصور في تصميم مكاتب الاستقبال والبنية التحتية ومواقف السيارات الخاصة بذوي الاعاقة في الفنادق محل الدراسة
- تحتاج وسائل النقل العام الكثير من العمل لتحسينها حيث كانت الفنادق وشركات العبارات بحالة مرضية نوعا ما بالنسبة للنقل الذي هو الأسوأ حالا في المنطقة محل الدراسة .
- قلة الوعي بالسياحة الميسرة لدى العاملين في صناعة السياحة .

ومن اهم ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة :

- تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات التي تتناول موضوع تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في الوطن العربي والأولى من نوعها في سورية.
- تركز على دور تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في تنشيط حركة الطلاب السياحي وعلاقتها بكل خاصية من خصائصه وهذا ما لم يتم تناوله في الدراسات السابقة.
- سيتم تطبيق هذه الدراسة على بيئة جديدة لم تتناولها الدراسات السابقة وهي قرية كفر سينا لسعادة المعوقين.
- سيتم تقديم توصيات للاستفادة منها للخروج من الركود السياحي الذي تعاني منه المنشآت السياحية السورية بعد الحرب.

- تحاكي الشريحة الأهم حالياً وهي ذوي الاحتياجات الخاصة في سورية والتي توجهت جميع الجهود لخدمتها.

الإطار النظري للبحث:

المبحث الأول: التدريب السياحي وأهميته:

أولاً: مفهوم التدريب السياحي:

ما زال هنالك الكثير من الاختلافات حول مفهوم التدريب ومقدار مساهمته في نمو المنظمة بما فيها السياحية وتطويرها وتبين لنا الكتب والمقالات العلمية الكثير من التعاريف التي تعكس وجهات النظر المختلفة حول التدريب وعلى الرغم من اختلاف الكتاب والباحثين حول مفهوم وتعريف التدريب إلا أنّ تعاريفهم تتفق في إنها تشير إلى التغيير والتحسين والتطوير.

فالتدريب ظاهرة طبيعية يتميز بها المجتمع الإنساني وضرورة حتمية لكل فرد. فهو عملية يحتمها هدف الحفاظ على نجاح وديمومة المنظمة من خلال إعداد وتنمية الموارد البشرية<sup>1</sup>.

وقد عرف التدريب على أنه عملية هادفة تسعى لتطوير المورد البشري بتزويده بالمعلومات والمعارف اللازمة وتنمية قدراته ومهاراته والعمل على تعديل اتجاهاته وقناعاته وذلك من أجل رفع مستوى كفاءته وتحسين أدائه وزيادة إنتاجيته وتحقيق أهدافه الخاصة والوظيفية بأقصى قدر ممكن من الجودة والسرعة والاقتصاد<sup>2</sup>.

ويرى (Wilson) بان عملية التدريب هي عملية منظمة تهتم باكتساب قدرات معينة أو الاحتفاظ بها، فالتدريب له أهمية على مستوى المجتمع والمنظمة والفرد حيث أن دور

<sup>1</sup> - الناصر، منذر. إدارة الموارد البشرية، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة البعث، 2010م، ص 199.

<sup>2</sup> - الحمادي، علي. " طريقة ووصية لتصبح مدرباً ناجحاً وخطيباً مؤثراً ومتكلماً بارعاً " دار ابن حزم، بيروت، 1999 م، ص 13.

أنشطة التدريب هي تنمية الموارد البشرية والتي تتجسد أهميتها من حيث انعكاس هذه الأنشطة بالإيجاب لصالح المجتمع والمنظمة والعاملين<sup>1</sup>.

كذلك عرف التدريب على أنه العملية المنظمة التي تتم من خلالها تغيير سلوكيات ومشاعر العاملين من أجل زيادة وتحسين فاعليتهم وأدائهم. كما أنه: الإجراء المنظم الذي يستطيع الأفراد من خلاله اكتساب مهارات أو معرفة جديدة تساعدهم على تحقيق أهداف محددة<sup>2</sup>.

كما عرف التدريب على أنه: عملية منظمة لتغيير سلوك العاملين باتجاه تنمية وتطوير أهداف المنظمة في الوقت الحالي والمستقبلي"، وهو الجهود الهادفة إلى تزويد الفرد العامل بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل أو تنمية مهارات ومعارف وخبرات باتجاه زيادة كفاءة الفرد الحالية والمستقبلية<sup>3</sup>.

كما عرف التدريب بأنه: الخبرات المنظمة التي تستخدم لنقل أو تعديل أو صقل كل أو بعض المعلومات، المهارات، المعارف، والاتجاهات الخاصة بالأفراد في المنظمة<sup>4</sup>.

كما وعرف على أنه: الجهد المنظم والمخطط له لتزويد الموارد البشرية في المنظمة بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها، وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي مما ينعكس على تحسين الأداء في المنظمة<sup>5</sup>.

فالتدريب يعني " تزويد العاملين بالمنظمة الفندقية بنمط من المعارف بمجال الأعمال بشكل واضح ومخطط له وفقاً لمعايير الخدمة الفندقية، مع الأخذ بعين الاعتبار الجوانب

<sup>1</sup> - عائدة، نعمان عبد العزيز علي، علاقة التدريب بإداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى دراسة حالة جامعة تعز، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية ، 2008 م، ص 11.

<sup>2</sup> - السالم، مؤيد سعيد، وصالح عادل حرحوش . " إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي "، عالم الكتب الحديث، الأردن ، 2002 ، ص 130.

<sup>3</sup> - الهيتي، خالد عبد الرحيم، " إدارة الموارد البشرية"، دار وائل، عمان، الأردن ، 2003 ، ص 223.

<sup>4</sup> - بربر، كامل. " إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي"، بيروت ، 1997 ، ص 161.

<sup>5</sup> - درة، عبد الباري إبراهيم، " تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات - الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة " 2003 ، ص 103.

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

السلوكية والاتجاهات الخاصة بالعاملين لخلق مناخ مناسب وملائم لتعليم الأساليب والمهارات الكفوة وتطوير قدراتهم لخدمة الضيف وإشباع رغباته وحاجاته وأذواقه<sup>1</sup>.

ويعرفه الناصر على أنه: مجموعة الأفعال التي تسمح لأعضاء المنشأة أن يكونوا في حالة من الاستعداد والتأهب بشكل دائم ومتقدم من أجل وظائفهم الحالية والمستقبلية في إطار منظمهم وبيئتها<sup>2</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تقديم تعريف للتدريب السياحي بأنه:

تزويد العاملين في المنشأة السياحية بالمعلومات والمهارات والخبرات بشكل مستمر ومتجدد وتطوير ما لديهم من هذه الخبرات والمعارف والتي بدورها سترفع من مستوى إنتاجية العمل وذلك من خلال نجاحه في خدمة الضيف وإشباع رغباته وحاجاته.

### ثالثاً: أهمية التدريب السياحي:

إن اختيار العمال الذين يملكون المعارف والقدرات والمهارات اللازمة لأداء العمل والوظائف يعد شرطاً لازماً لضمان نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها، ولكنه غير كاف لضمان استمرار النجاح في المستقبل، إذ أن المعارف تتقدم مع الزمن، وخاصة في ظل التغيرات المستمرة في أساليب وتقنيات الإنتاج، لذلك لا بد من التدريب المستمر لكي تتمكن المنظمة من التكيف مع التغيرات المستمرة. ويقدم التدريب للمنظمة فوائد كثيرة أهمها<sup>3</sup>:

(1) زيادة الإنتاجية: إن تحديد وتطوير قدرات ومهارات العاملين يساعد على تحسين الإنتاج كماً ونوعاً، وتخفيض تكاليفه، بشرط توفري الظروف المناسبة لاستخدام قدرات ومهارات العمال في أداء أعمالهم.

<sup>1</sup> - الشكر، لؤي لطيف بطرس، دور التدريب في تقويم كفاءة أداء العاملين ضمن القطاع الفندقي، دراسة ميدانية لأراء عينة من المديرين وروساء الأقسام والعاملين في فندق الرشيد، مجلة الإدارة والاقتصاد، 2008، عدد 71، ص 155.

<sup>2</sup> - الناصر، منذر. إدارة الموارد البشرية، حمص، جامعة البعث، 2010: مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، ص 233.

<sup>3</sup> - الناصر، منذر. مرجع سابق

- (2) زيادة الرضا الوظيفي للعاملين: يساعد التدريب على زيادة ثقة العامل بنفسه، وتحسين اتجاهاته نحو المنظمة بشكل عام، ونحو عمله بشكل خاص، وتزداد قدرته على تحمل المسؤولية وإدراكه بأن جهوده ستثمر عن نتائج جيدة.
- (3) الإقلال من حوادث العمل: إنه إتقان العامل لعمله، ومعرفة الأساليب الصحيحة في الأداء تمكنه من عمله بشكل سليم، وتقلل من إمكانية تعرضه للإصابات.
- (4) تخفيض معدل دوران العمل: يؤدي التدريب دوراً هاماً في تخفيض حالات ترك العمل والتأخر والغياب، كما يخفض النزاعات والشكاوى بين العاملين.
- (5) ضمان استمرارية التنظيم ومرونته: يقصد باستمرارية التنظيم الحفاظ على فاعليته رغم فقدان أحد المديرين الرئيسيين، ويتحقق ذلك من خلال وجود المدربين لشغل هذه المهام. أما المرونة فهي قدرة التنظيم على التكيف مع التغيرات في حجم ومتطلبات الأعمال والوظائف، ويتطلب ذلك توفر الأفراد ذوي المهارات لشغل الوظائف الجديدة.
- (6) تحسين سمعة المنظمة: يؤدي التدريب إلى تحسين علاقة المنظمة بزبائنها ومورديها... الخ.

كما يؤدي التدريب إلى تعميق روابط العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين من خلال النمو والتفاعل الحقيقي عند إبداء الآراء والملاحظات في الحلقات التدريبية القائمة، وتدل كافة المؤشرات أن الإدارات السياحية الحديثة تولي كثيراً من الاهتمام لعملية التدريب وتفرز لها الموارد المالية الكافية والبشرية المتخصصة وتبدأ بذلك قبل افتتاح المشاريع السياحية بوقت كاف. وتتمثل أهمية التدريب بالجانبين الرئيسيين الآتيين:<sup>1</sup>

#### الجانب الأول: أهمية التدريب للمنظمة:

- إزالة ومعالجة نقاط الضعف للأداء سواء أكان ذلك للأداء الحالي أو المستقبلي المتوقع.
- تحسين المعارف والمهارات الخاصة بالعمل في كافة مستويات المنظمة.
- حل المشاكل واتخاذ القرارات بفاعلية أكثر.

<sup>1</sup> - السلام، مؤيد سعيد، وصالح عادل حرحوش، مرجع سابق، ص 133.

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

- يساعد في تجديد وإثراء المعلومات التي تحتاجها المنظمة لصياغة أهدافها وتنفيذ سياساتها
- يساعد في بناء قاعدة فاعلة للاتصالات والاستشارات الداخلية.
- يؤدي إلى تطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية.
- يساعد في خلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية والعمل على تمتيتها نحو الربح.
- الاقتصاد في النفقات.
- يساهم في انفتاح المنظمة على المجتمع الخارجي وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتها.

### الجانب الثاني: أهمية التدريب للأفراد العاملين:

- يساعد الأفراد على اتخاذ القرارات الأفضل وقدرتهم على حل المشاكل.
  - يساعدهم على التغلب على حالات القلق والتوتر والخلافات.
  - يزود الأفراد بمعلومات جيدة عن كيفية تحسين مهاراتهم القيادية والاتصالات والاتجاهات.
  - يفتح المجال نحو الترقية والتقدم.
  - يقلل من أخطاء العاملين ومن حوادث العمل.
  - يعمل على تكوين مهارات جيدة في مجالات العمل والحديث والاستماع.
  - يعمق الإحساس بالرضا الوظيفي والإنجاز.
  - يقلل من دوران العمل نتيجة لازدياد الاستمرار والثبات في حياة العاملين.
- إن أهمية التدريب في المنظمات الفندقية يعتبر صمام أمان يساعد في تقليل الكلف والتوسع بالمبيعات والأرباح عن طريق زيادة نسب الإشغال والتي يسعى الفندق دائماً لتحقيقها، ويتم ذلك في الغالب عندما يكرر الضيف الزيارة للفندق والحجز مجدداً لعدة أسباب من أهمها قناعة الضيف وإحساسه بالراحة لفندق ما دون غيره، وذلك نتيجة لإتقان العاملين لمهامهم دون خلل أو تقصير، وهذا الإتقان يمكن اعتباره أحد ثمار عملية

التدريب<sup>1</sup>. وتعتمد المنظمات الفندقية بتشغيل أقسامها كافة على العنصر البشري بالدرجة الأساس، ولا يمكن الاعتماد على الآلة فقط بالتعامل مع الضيوف ، ومن هنا تأتي أهمية الدور الذي يلعبه العنصر البشري بتشغيل الفندق إذا ما تم تقديم الخدمة بشكلها الصحيح ، وهذا بدوره يتوقف على مدى كفاءة العاملين ومهاراتهم التي يتميزون بها وذلك من خلال تدريبهم وإعدادهم إعداداً صحيحاً وموجهاً من قبل إدارة الفندق ، حيث يعتبر التدريب في القطاع الفندقي الشريان الذي يغذي كفاءة العاملين وينمي مهاراتهم بحيث يواكبون التطور بتقديم الخدمات للضيوف<sup>2</sup>.

وبناءً على ذلك فإن التدريب وجد ليبقى ما دامت الحياة وبوجود الإنسان، فهو ضرورة لتحقيق أهداف التنمية الشاملة، وهذا لا يتم إلا بتوفر استراتيجيات مدروسة ورؤى متطورة تواكب العصر.

#### رابعاً: أهداف التدريب السياحي:

يتمثل الهدف الأساسي من التدريب والعملية التدريبية في إحداث تغييرات في سلوك ومعارف واتجاهات المتدربين بقصد التغلب على المشكلات والمعوقات القائمة والمحتمل حدوثها من أجل رفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة مستوى الأداء وتهدف رسالة التدريب إلى تحقيق الأهداف التالية<sup>3</sup>:

- 1 - ضمان أداء العمل بفاعلية وسرعة وسد الثغرات التي توجد بين معايير الأداء التي يحددها الرؤساء وبين الأداء الفعلي للعاملين.
- 2 - ترغيب الموظف في عمله بتنمية ولاءه وانتمائه للعمل باعتبار إن زيادة إنتاجيته مرهونة برغبته في أداء العمل.

<sup>1</sup> -Gomez, Mejia, Luis R., et.al., Managing Human Resources, 2<sup>nd</sup> ed., Prentice-Hall Hnc, Jersey,1998, p238.

<sup>2</sup> - Rutherford, Ph.D.,Denney G., " Hotel Management & Operations " van-no strand Renitbld, U.S.A.,1995,p50.

<sup>3</sup> - عائدة، نعمان عبد العزيز علي، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى دراسة حالة جامعة تعز، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية ، 2008 م، ص 23.

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

3 - توفير الدافع الذاتي لدى الموظف لزيادة كفاءته وتحسين إنتاجيته كما ونوعا من خلال توعيته بأهداف المنظمة وسياساتها وبأهمية عمله ومدى مساهمته في تحقيق تلك الأهداف. فهناك ضرورة ملحة لتقبل الموظف أهداف المنظمة ورسالتها لضمان أن يكون عمله هادفا وذا قيمة وفعالية.

4 - زيادة مهارات وقدرات الموظف واقتناعه بمقومات تؤهله للترقية للمناصب الأعلى.

وتهدف المنظمات ولاسيما السياحية منها لتطوير الأداء وتحسينه لتحقيق أهداف اقتصادية وفنية وإنسانية من خلال برامج تدريبية تتضح أمام الإدارة العليا والتي ترسمها من خلال تحديد أهداف التدريب وأسلوبه، وإن وضوح ومعرفة الأهداف التدريبية المطلوب تعلمها يتحقق في حالة تحديد الاحتياجات التدريبية، وعن طريق تحديد الأهداف يتحدد السلوك المرغوب فيه والشروط الواجب توفرها، وهذه الخطوة تساعد المدرب والمتدرب معرفة ما هو مطلوب منهم ومن ثم تقويم البرنامج التدريبي<sup>1</sup>.

ولكي تكون أهداف التدريب ناجحة لا بد من تقرير برنامج التدريب بوضوح ومع أهداف حقيقية وواقعية، وهذه الأهداف سوف توجه محتوى البرنامج وتحدد المقاييس التي يمكن بواسطتها الحكم على فاعليتها، وفي حال عدم توضيح الأهداف بشكل واقعي وسليم وقابل للتطبيق حين التخطيط لبرنامج تدريبي، فمن المحتمل أن تجد المنظمة نفسها تدرب عاملها لأسباب أو أهداف خاطئة غير مناسبة بالتحقيق وباتجاه نهاية خاطئة أيضاً<sup>2</sup>.

وللتدريب أهداف عديدة تستطيع المؤسسات وبما فيها السياحية الاستفادة منها ومن هذه الأهداف ما يلي<sup>3</sup>:

- زيادة الإنتاج.
- رفع الروح المعنوية.
- الاقتصاد في الإنفاق.

<sup>1</sup> - خليفة، قصي قحطان، مرجع سابق، ص 58.

<sup>2</sup> - Schoell, William F, and Others, " Introduction to Business " hall, Inc. U.S.A., 1997,p319.

<sup>3</sup> - زينل، حاتم. الاحتياجات التدريبية وأهميتها في تدريب الموارد البشرية، القاهرة، دار المنشورات، 2003، ص 198.

- قلة في دوران العمل.
  - تنمية المعارف والمهارات للعاملين.
- خامساً: طرق وأساليب التدريب السياحي:
- هناك العديد من الأساليب التدريبية التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف التدريب، ويمكن حصرها كما يلي:

### 1- المحاضرة:

ويعرفه ياغي بأنه " حديث مكتوب أو غير مكتوب يقدمه فرد متخصص ذو خبرة في موضوع معين لمجموعة من الأفراد بصورة رسمية حيث ينقل المحاضر مجموعة من المعلومات والمعارف والأفكار والاتجاهات والخبرات إلى مجموعة من المستمعين دون أن يشاركوا في النقاش" وحيث يمثل أسلوب المحاضرة عملية اتصال من جانب واحد (one way communication)<sup>1</sup>.

وقد واجه هذا الأسلوب انتقادات أهمها<sup>2</sup>:

- ✓ عبء على المدرب وحده، فهو الذي يعد المادة ويقوم بإلقائها دون مشاركة من أحد.
  - ✓ سلبية المتدربين، حيث يقتصر دورهم على الاستماع فقط.
  - ✓ عدم تبادل الأفكار بين المدرب والمتدربين، حيث تتبع جميع الأفكار من المدرب وحده.
  - ✓ غير مناسبة لتدريس المهارات.
  - ✓ اختلاف فهم المتدربين للموضوع لاختلاف قدرات كل منهم.
- يشار إلى أنه يجب أن يكون موضوع وهدف المحاضرة واضح ومحدد بصورة موضوعية ومتسلسلة بشكل منهجي وأن تكون المحاضرة متكاملة ومحددة في صورة نسق عام يجمع بين جميع موضوعاتها مما يشكل في النهاية صورة كلية في أذهان المستمعين فالعبرة لا

1 - ياغي، محمد عبد الفتاح، التدريب بين النظرية والتطبيق، مركز احمد ياسين، عمان - الأردن، 2003، ص18.

2 - رضا، أكرم، برنامج تدريب المدربين، القاهرة، دار التوزيع والنشر الإسلامية، 2003، ص122.

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

تكمُن في تقديم المعلومات وإنما في طريقة توصيل هذه المعلومات بما يسمح بتشكيل صورة واضحة وكاملة حولها لدى المستمع<sup>1</sup>.

### 2- دراسة الحالة:

وهي عبارة عن إشراك المتدربين في العملية التدريبية، حيث تقدم لهم مشكلة أو حالة أو ظاهرة واقعية، ويطلب من الجماعة تحليلها والوصول فيها إلى حل ملائم مع ذكر الإيجابيات والسلبيات والاقتراحات والتوصيات. تستخدم دراسة الحالة في تنمية القدرة على المناقشة وتنمية القدرة على الحكم على الأمور، والتفكير الانتقادي، وحل المشكلات واستنتاج مبادئ الإدارة وتنمية المهارات في تعزيز العلاقات الإنسانية<sup>2</sup>.

ومن عيوب أسلوب دراسة الحالة:

- ✓ تحتاج إلى وقت كبير.
- ✓ العدد: فأسلوب دراسة الحالة لا يصلح إلا للمجموعات الصغيرة من الدارسين.
- ✓ عدم الموضوعية في الحلول.
- ✓ تحتاج إلى تركيز عالي.

### 3- تمثيل الأدوار:

هي طريقة عملية للتدريب تتضمن التمثيل التلقائي لموقف بواسطة شخصين أو أكثر بتوجيه من المدرب، وينمو الحوار من واقع الموقف الذي رتبته المتدربون الذين يقومون بالتمثيل. ويقوم كل شخص من الممثلين بأداء الدور طبقاً لما يشعر، أما المتدربون الذين لا يقومون بالتمثيل فإنهم يقومون بدور الملاحظين والناقدين، وبعد التمثيلية فإن المجموعة تقوم بالمناقشة. ويستخدم أسلوب تمثيل الأدوار في موقف تدريبي يتضمن التفاعل بين شخصين أو أكثر، وقد تم استخدام هذه الطريقة بنجاح مع كل مستويات العاملين ابتداءً من المستويات التنفيذية وحتى مستويات الإدارة العليا، كما يمكن استخدامها في تشكيلة

<sup>1</sup> - عبد العزيز علي نعمان، عائدة، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى " دراسة حالة جامعة تعز الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، اليمن، 2008، ص19.

<sup>2</sup> - الرحالة، عبد الرزاق، وزكريا أحمد العزام، السلوك التنظيمي في المنظمات، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص323.

عريضة من البرامج التدريبية، على سبيل المثال فقد استخدمت هذه الطريقة في مجالات المقابلة الشخصية والإرشاد ومعالجة مشكلات العمل والبيع، والعلاقات الإنسانية والسلامة وحل النزاعات والقيادة والتفاوض<sup>1</sup>.

ومن مزايا أسلوب تمثيل الأدوار:

- ✓ إعطاء المدربين فرصة كبيرة للمتدربين لاكتشاف أنماط جديدة للتصرف.
  - ✓ يعطي الفرصة للمتدربين لملاحظة وتقليد الآخرين.
  - ✓ يستحوذ على انتباه المتدربين منذ البداية.
- أما عيوب أسلوب تمثيل الأدوار:

- ✓ يأخذ أسلوب تمثيل الأدوار وقتاً طويلاً.
- ✓ قد يحس المتدربون بالضيق عند حصولهم على معلومات مرتدة عما قاموا به من تصرفات أثناء تمثيلهم للدور.
- ✓ عدم واقعية الأدوار في كثير من الأحيان.

#### 4- فرق الحوار<sup>2</sup>:

في هذا الأسلوب وعندما تكون أعداد المشاركين محدودة، يتم تجميعهم في صورة حلقة نقاشية حيث يتم النقاش في صورتين، إما أن يكون بصورة العصف الذهني، وإما أن يكون بصورة منظمة. ويتم العصف الذهني عندما يتولى المدرب تحديد موضوع المشكلة أو القضية المناسبة ثم يترك الجماعة في جو من الحرية لإبداء اقتراحاتهم وتتم المناقشة بين جميع المشاركين بحيث تكون وظيفة المدرب محصورة في جمع المعلومات وتسجيل الملاحظات. ويتم اللجوء لمثل هذا الأسلوب للحصول على معلومات حرة ومباشرة وتلقائية حول قضية يراد اتخاذ قرارات حولها وذلك نظراً لعدم توافر معلومات كافية، أو لعدم الرغبة في مشاركة العاملين والاسترشاد بأرائهم دونما قيود أو حدود.

<sup>1</sup> - ديري، زاهد محمد، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص281.

<sup>2</sup> - عبد العزيز علي نعمان، عاندة، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى " دراسة حالة جامعة تعز الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، اليمن، 2008، ص19.

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تشييط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

أما الصورة الثانية لأسلوب المناقشات فهو النقاش في صورة منظمة حيث يتم تشكيل حلقة المناقشة برئاسة أحد المتدربين ويتم طرح القضية محل النقاش في صورة ورقة عمل ويتم ذلك من قبل المدرب نفسه أو من قبل المشاركين، ثم يفتح باب المناقشة المنظمة وضمن سياقات تتصف بالحد الأدنى من الرسمية مع تحديد منهجية المناقشة وتسلسل موضوعاتها.

ويتميز هذا الأسلوب في تحقيق المشاركة المباشرة من قبل المتدربين في بحث قضاياهم وقضايا المنظمة التي ينتمون إليها ومشكلاتها وأهدافها. وتمكين المشاركين من تبادل آرائهم وخبراتهم وإثرائها. ومساهمة الحوار في الكشف عن بعض الأفكار الإبداعية التي يتم بلورتها في عملية إبداعية رائدة. وأنها تعطي فرصة للمتدربين في إدارة الجلسات النقاشية. إلا انه يعاب على أسلوب الحوار أنه يحتاج إلى فترات زمنية طويلة لما يتطلبه الحوار والمناقشة في الحلقات الجماعية. سواء ما يتعلق في الإعداد لهذه الحلقات أو تنفيذها أو متابعة نتائجها.

### 5- المباريات الإدارية:

إن هذا الأسلوب يستخدم كنموذج لموقف تدريبي معين افتراضي يشبه إلى حد بعيد موقف العمل الطبيعي الذي يعمل فيه المدير حيث يتم تقسيم المتدربين إلى مجموعات وكل مجموعة تمثل إدارة بحد ذاتها ويتم تأدية العمليات نفسها واتخاذ القرارات اللازمة في المواقف المختلفة كما لو كانوا يفعلون ذلك في الحياة العملية الواقعية، ويمتاز هذا الأسلوب في تعميق المفاهيم العلمية عن طريق الممارسة الفعلية في موقف العمل الحقيقي. وتهدف المباريات إلى تدريب المشاركين على<sup>1</sup>:

✓ التخطيط المستمر لاتخاذ القرارات والتوقيت السليم.

✓ التنظيم المرن لجهود الجماعة لمراعاة الظروف المتغيرة.

✓ تكوين نظام للمعلومات وتطويره.

✓ الربط بين عملية المتابعة والتخطيط.

<sup>1</sup> - الصيرفي، محمد عبد الفتاح، التدريب الإداري، دار مناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص281.

## 6- التعليم المبرمج:

هو طريقة للتعلم الذاتي وفيها يتقدم المتدرب في اكتساب المعارف والمهارات اللازمة لتحقيق الأهداف التدريبية من خلال سلسلة من الخطوات التي تم ترتيبها بعناية واختبارها مسبقاً. وتسمح هذه الطريقة للمتدربين بالتقدم في البرنامج طبقاً لمعدلات سرعة تعلمهم، كما أنهم يستجيبون بشكل إيجابي لكل خطوة من سلسلة الخطوات، ويحصلون على معلومات مرتدة فورية عن صحة استجاباتهم قبل الانتقال إلى الخطوة التالية، ويتم تصميم البرنامج عادة ليؤدي إلى تعلم المتدربين حتى تمكنهم من الحصول على المعارف والمهارات المطلوبة.

## 7- العصف الذهني (تهيج الأفكار):

في طريقة تهيج الأفكار - والتي تسمى أيضاً التحريك الحر للأفكار- أو حل المشكلات الإبداعي فإنه يعطى لمجموعة صغيرة مختارة بعناية سؤال عن كيفية التصرف في موقف أو مشكلة ثم يطلب من أفراد المجموعة توليد أكبر عدد ممكن من الأفكار أو الحلول التي يمكن أن يولدها الموقف أو المشكلة مع تشجيع التضايف الحر بين أفكار أفراد المجموعة<sup>1</sup>. وتستخدم طريقة تهيج الأفكار لتنمية حلول جديدة أو مبتكرة للمشكلات، وتنمية القدرة على الابتكار ودفع المتدربين على المشاركة.

ومن مزايا أسلوب العصف الذهني:

على الرغم من أنه لا يتوقع أن يكون 10% فقط من الأفكار التي يتم إنتاجها في أثناء فترة تهيج الأفكار ذات فائدة، إلا أن هذه النسبة تمثل عدداً له اعتباره من الأفكار القيمة، كما أن الإيقاع السريع لفترة إثارة الذهن يعتبر مدعاة للمتعة.

أما عيوب أسلوب العصف الذهني:

<sup>1</sup> - الصيرفي، محمد عبد الفتاح، التدريب الإداري، مرجع سابق، ص 359.

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

تستلزم هذه الطريقة قيام قائد المجموعة (المدرّب) بتهيئة الظروف لفترة تهيّج أفكار منتجّة، كما يجب عليه إن يتأكد من فهم المشاركين لأدوارهم، والعمل على تحريك أذهان المجموعة بشكل مستمر لضمان تدفق الأفكار وتتطلب المهام السابقة مهارة فائقة من قائد المجموعة، كما أن إنتاجية المجموعة تتوقف على قدرات المشاركين وفهمهم للعملية 1.

وبالخلاصة ويمكن تقسيم أساليب التدريب السياحي إلى مجموعتين هما 2:

المجموعة الأولى: حسب طرق استخدامها:

1. أساليب إخبارية وتشمل المحاضرات، الندوات، المؤتمرات، ومناقشة الحالات.
2. أساليب مشاهدة وتشمل الصور، الملصقات، الرسوم البيانية، تمثيل الأدوار، والزيارات الميدانية.
3. أساليب العمل وتشمل التطبيقات الموجهة، امتحانات، والمحاكاة.

المجموعة الثانية: حسب الأهداف:

1. أساليب تدريب تهدف إلى زيادة المعرفة ومعلومات المتدربين مثل المحاضرات، المؤتمرات، الندوات، والمناقشات.
2. أساليب تدريب تهدف إلى تنمية القدرات والمهارات مثل دراسة الحالات، وتحليل المواقف.
3. أساليب تدريب تهدف إلى تغيير سلوك المتدربين واتجاهاتهم مثل تمثيل الأدوار، أسلوب الإيضاح التجريبي والأفلام.

### المبحث الثاني:

#### الطلب السياحي أقسامه وخصائصه:

1 - الهدي، عوض الله محمد علي محمد، دور التدريب في أداء العاملين، مرجع سابق، ص 38.  
2 - محمود، محمد رفعت. دور برامج التدريب السياحي في تحسين أداء الشركات السياحية في مصر، مجلة كلية السياحة والفنادق بجامعة الفيوم، الإصدار (8)، العدد (2)، 2014، ص9.

## أولاً: تعريف الطلب السياحي:

إن الطلب عموماً هو عبارة عن الكمية التي تتوي مجموعة من المستهلكين شرائها من منتج معين وبسعر محدد وفي زمن ومكان محددين، والطلب السياحي يمثل حالة خاصة منه، فهو يختلف عنه وذلك لوجود مجموعة من العوامل التي تؤثر على السائح للسفر إلى منطقة سياحية معينة<sup>1</sup>.

ويمكن إدراج التعاريف التالية للطلب السياحي:

1. يقصد بالطلب السياحي مدى مشاركة السكان المحليين والأفراد والجماعات من الدول الأخرى في النشاطات السياحية المختلفة لبلد ما، وهو المجموع الإجمالي لأعداد السياح المواطنين منهم والأجانب الوافدين إلى منطقة سياحية معينة<sup>2</sup>.
2. المجموع الإجمالي لأعداد السياح الوافدين إلى المنطقة السياحية سواء كانوا من المواطنين أم من الأجانب أو أنه: المجموع الإجمالي لأعداد السياح الذين يستخدمون المنشآت السياحية سواء كانوا من المواطنين أم كانوا قادمين من البلاد المجاورة أو البعيدة<sup>3</sup>.

## ثانياً: اقسام الطلب السياحي:

### (1) الطلب السياحي العام<sup>4</sup>:

وهو يشمل كافة الخدمات السياحية بغض النظر عن نوع الخدمات والمدة الزمنية التي يمكنها السائح .. الخ فالطلب السياحي العام لا يرتبط بنوع محدد للعملية السياحية او برنامج خاص بها ، بل يشمل كل العملية السياحية، وتتميز الدول المتقدمة سياحياً بوجود

<sup>1</sup> سراب إلياس وآخرون *تسويق الخدمات السياحية*، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2001، ص15.

<sup>2</sup> الحوري مثني طه، الدباغ إسماعيل محمد علي: *مبادئ السفر والسياحة*، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001، ص150.

<sup>3</sup> الناصر، منذر: *مرجع سابق* ص 225.

<sup>4</sup> الناصر، منذر، *اقتصاديات الصناعة السياحية*، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، منشورات جامعة

البعث، 2010، ص131.

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

خدمات سياحية متنوعة ومتعددة إضافة للمقومات السياحية المختلفة، فالطلب السياحي على زيارة اسبانيا او الصين او أمريكا هو زيارة للدولة المضيقة ككل وليس لمعلم سياحي محدد فيها.

### (2) الطلب السياحي الخاص<sup>1</sup>:

وهذا الطلب يرتبط ببرنامج سياحي معين يحدد من قبل السائح، لإشباع رغباته واحتياجاته الخاصة به، لذلك يعتبر هذا الطلب على برنامج معين طلبا بسائح ما او مجموعة سياح وليس لكل السياح، ومثال على ذلك زيارة الاهرامات المصرية او شلالات نيا جارا في كندا.

### (3) الطلب السياحي المشتق<sup>2</sup>:

وهو الطلب المرتبط بالخدمات السياحية المكونة للبرنامج السياحي، مثل الطلب على الفنادق والطلب على شركات السياحة وغيرها.

### ثالثاً: خصائص الطلب السياحي:

إن الطلب السياحي يتميز بمجموعة من الخصائص أهمها:

**1- المرونة<sup>3</sup>:** يقصد بالمرونة درجة استجابة الطلب السياحي للمتغيرات في المحددات الرئيسية له وهي الأسعار والدخول. وقياس معامل المرونة بنسبة التغير في الطلب إلى نسبة التغير في المحدد "السعر، الدخل" ويجب التمييز بين:

- مرونة الطلب السعرية.
- مرونة الطلب الدخلية.

### 2- الموسمية<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 131.

<sup>2</sup> السكر مروان: مختارات من الإقتصاد السياحي، الجزء الخامس، مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن، 1999، ص 113.

<sup>3</sup> السكر مروان، مرجع سابق، ص 215.

يتسم الطلب على السلع العادية بتوزعه على مدار العام، بينما يختلف الوضع في الطلب على الخدمات السياحية، بتركزه في أوقات معينة من السنة يصل فيها إلى الذروة، ومن ثم يتراجع إلى أن يصل إلى حالة الركود النسبي في أوقات أخرى، سواء أكان الطلب مقاساً بأعداد الزائرين، أو إنفاقهم السياحي، أو ارتفاع وانخفاض نسبة الإشغال في الفنادق وفرص التوظيف خلال العام.

تختلف موسمية النشاط السياحي من سوق سياحية إلى أخرى ومن دولة إلى أخرى، ومن المعروف أن أشهر الصيف "تموز، آب، أيلول" تتميز بخروج نسبة كبيرة من السكان في البلدان المختلفة في إجازات سياحية بينما ينخفض الطلب السياحي في الأشهر الباقية من السنة.

ويترتب على ظاهرة الموسمية في القطاع السياحي عدداً من المشاكل، نشير إلى أهمها:

(أ) مشكلة التوظيف في القطاع السياحي: يعاني العمال في السياحة من البطالة الموسمية في فترات الكساد السياحي مما يجعل العمل في القطاعات الأخرى أكثر جاذبية.

(ب) التدريب المستمر: إن ظاهرة الموسمية تعني عدم قدرة العاملين في هذا القطاع على تحقيق نمو مضطرد في كفاءتهم.

(ت) الاستخدام غير المتوازن للموارد: في معظم أشهر السنة تظل الخدمات والتسهيلات السياحية تحت مستوى الاستخدام العادي.

### 3- الحساسية<sup>2</sup>:

يتأثر الطلب السياحي بالكثير من العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية...إلخ. وهذه العوامل تؤثر في نفسية السائحين وتلعب دوراً هاماً في تغيير

<sup>1</sup> الروبي، نبيل، اقتصاديات السياحة، مؤسسة الثقافة الجامعية، 2008، ص 154.

<sup>2</sup> الناصر، منذر، اقتصاديات الصناعة السياحية، مرجع سابق، ص 142.

وجهة سفر السائح. وبما أن النشاط السياحي نشاط ترفيهي لا يتناسب مع الظروف المتأزمة، فإن التغيرات في العوامل السابقة تتسبب في إيقاف النشاط السياحي في البلدان التي تتأثر بتلك الظروف، ويمكن تلخيص العوامل المؤثرة في الطلب السياحي

والتي توضح حساسية الطلب السياحي بما يلي:

- الحروب أو توقعات الحروب: إذ أن وجود الحروب أو توقعها في منطقة ما ستؤدي إلى توقف النشاط السياحي كلياً فيها.

- التغيرات في موضة السفر: يزيد الطلب السياحي الدولي على تلك الدول السياحية التي تتميز بالغرابة والتفرد، وتضيف تجربة جديدة للسائح، بينما يقل الطلب السياحي الدولي على تلك الدول السياحية التقليدية.

- الاضطرابات والخلافات الصناعية: إن وجود اضطرابات عمالية أو خلافات صناعية في أحد البلدان السياحية تؤثر مباشرة على تدفقات السياح، خاصة إذا كانت هذه الاضطرابات أو الخلافات في أنشطة وثيقة الصلة، أو قريبة من النشاط السياحي.

- المناخ: إن توقع وجود عواصف أو زلازل أو أمطار شديدة... إلخ يؤثر سلباً على الطلب السياحي إلى تلك البلدان المتوقع فيها تغيرات مناخية مفاجئة.

- عوامل أخرى: هناك عوامل كثيرة أخرى تؤثر سلباً على الطلب السياحي مثل حوادث المواصلات، التضخم، القيم الدينية المتشددة...

رابعاً: التوسع<sup>1</sup>:

لكل سلعة تطرح في السوق عمر زمني، تزداد المبيعات فيه بشكل مستمر، حتى تصل إلى نقطة التشبع "حد التشبع" ثم تبدأ المبيعات بعد ذلك بالهبوط والتراجع

<sup>1</sup> حسن صالح، عادة، اقتصاديات السياحة، مؤسسة عالم الرياضة للنشر، 2020، ص 102.

التدريجي، بينما يختلف الطلب على الخدمات السياحية فهو طلب مستمر عبر الزمن، ويمكن ذكر أهم العوامل التي ساعدت على اتساع، ونمو النشاط السياحي الدولي بما يلي:

- 1) التقدم العلمي والتكنولوجي، وخاصة في وسائل النقل والمواصلات الجوية والبرية والبحرية.
- 2) ثورة المعلومات الضخمة، وتقدم وسائل الإعلام التي أدت إلى زيادة اهتمام السياح بزيارة دول جديدة لم يكونوا يعرفونها من قبل.
- 3) التقدم الاقتصادي، وزيادة دخول الأفراد وخاصة في الدول الغنية المصدرة للسياح.
- 4) زيادة العطلات السنوية، وزيادة أوقات الفراغ، والإحالة المبكرة على التقاعد.
- 5) الظروف المناخية في بعض الدول والتي يسود فيها البرد والمطر الشديد، مما يستدعي السفر إلى مناطق أكثر دفئاً.
- 6) ارتفاع المستوى الثقافي والتعليمي وحب التعرف على الثقافات الأخرى

ثالثاً: تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقتها بالطلب السياحي:

تم تأكيد الأهمية الاقتصادية<sup>1</sup> للأشخاص الذين لديهم متطلبات وصول محددة لقطاع السياحة من خلال نتائج الدراسة التي نشرت في عام 2014 والتي قامت بها المفوضية الأوروبية من أجل تقديم صورة متماسكة للطلب الحالي والمستقبلي المحتمل للسياحة التي يمكن الوصول إليها في أوروبا وتقدير أثره الاقتصادي.

وفقاً لهذه الدراسة ، في عام 2011 كان هناك 138.6 مليون شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة في الاتحاد الأوروبي (حوالي 27% من إجمالي السكان) . في عام 2012 ، قام الأشخاص ذوو احتياجات الوصول في الاتحاد الأوروبي بحوالي 783

<sup>1</sup> GfK and Partners. Economic Impact and Travel Demand of Accessible Tourism in Europe (2014). European Commission, p29.

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

مليون رحلة ، مما أدى إلى مساهمة إجمالي القيمة المضافة بنحو 356 مليار يورو وإجمالي توظيف يصل إلى حوالي 8.7 مليون شخص.

من المتوقع أن ينمو الطلب بنسبة 10 % إلى حوالي 862 مليون رحلة سنويًا بحلول عام 2020 ، أي ما يعادل متوسط معدل نمو 1.2 % سنويًا.

ومع ذلك ، فإن الإمكانيات العامة أكبر بكثير: إذا كان من الممكن زيادة إمكانية الوصول إلى المرافق ذات الصلة بالسياحة بشكل كبير ، فيمكن تحقيق ما يصل إلى 1.231 مليون رحلة سنويًا ، أي ما يعادل نموًا بنسبة 43.6%. إذا تم تحسين إمكانية الوصول بشكل كبير ، فمن المتوقع أن يزداد إجمالي المساهمة الاقتصادية التي يولدها سياح الاتحاد الأوروبي ذوي الاحتياجات الخاصة للوصول مقابل المساهمة الحالية بنسبة 36% تقريبًا.

علاوة على ذلك ، مثل معظم الناس ، نادرا ما يسافر الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بمفردهم ؛ بل على العكس ، يفضلون أو يحتاجون عادة السفر مع الأقارب أو الأصدقاء. وفقًا للدراسة السابقة ، يسافر الأشخاص الذين لديهم احتياجات الوصول في الاتحاد الأوروبي في المتوسط مع حوالي 1.9 من الصحابة. لذلك ، إذا أخذنا ذلك في الاعتبار ، فسيتم تضخيم المساهمة الاقتصادية للسياحة الميسرة بمقياس مماثل إذا تم النظر في تأثير رفيق السفر.

وكما رأينا في الدراسات السابقة ان من فوائد استقطاب شريحة ذوي الاحتياجات الخاصة زيادة عدد العملاء لأنهم دائماً ما يفضلون السفر مع مرافق واحد على الأقل وقدرة هذه الشريحة على التقليل من مشكلة الموسمية التي يعاني منها القطاع السياحي العدد الكبير من الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الذين ليس لديهم مسؤوليات وظيفية ويستطيعون السفر في أي وقت من اوقات السنة إضافة الى رغبتهم في السفر خارج أوقات الذروة لتفادي الازدحام في الوجهات السياحية ولسهولة حركتهم فيها مما يؤدي الى تجنب بعض الآثار السلبية للموسمية مثل اغلاق الوجهات او تخفيض عدد الموظفين في المواسم المتوسطة والمنخفضة الامر الذي سيؤثر بشكل إيجابي على تنشيط اقتصاد المنطقة

وخلق فرص عمل مباشرة وغير مباشرة. كما تظهر الدراسات السابقة ان الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة هم عملاء مخلصين بمجرد تلبية احتياجاتهم وغالبا ما يعودون الى الأماكن التي توفر إمكانية وصول جيدة.

#### الإطار العملي للبحث:

#### مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث: العاملين في قرية كفر سيتا

عينة البحث: وهي عينة عشوائية من العاملين في قرية كفر سيتا محافظة طرطوس خلال الفترة المدروسة قامت الباحثة بتوزيع 170 استبيان تم استرداد 152 استبيان صالح للتحليل بنسبة استرداد بلغت 89.4%.

#### توضيح المقياس المعتمد في الاستبيان

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول رقم (1) و(2)

جدول رقم (1): مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرتبة	1	2	3	4	5

كذلك استعنا بالحزمة الاحصائية spss.25 حيث قمنا بتحليل البيانات التي حصلنا عليها باستخدام أداة الدراسة باستخدام الأساليب الاحصائية التالية:

جدول رقم (2): المتوسط المرجح ودلالته

مجال المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت	درجة الموافقة	مجال الوزن النسبي
من 1 حتى 1.79 درجة	غير موافق بشدة	منخفضة جداً	أقل من 36 %
من 1.8 حتى 2.59 درجة	غير موافق	منخفضة	من 36% إلى 52%
من 2.6 حتى 3.39 درجة	محايد	متوسطة	من 52.1% إلى 68%

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

من 3.4 حتى 4.19 درجة	موافق	عالية	من 68.1% إلى 84%
من 4.2 حتى 5 درجة	موافق بشدة	عالية جداً	من 84.1% إلى 100%

المصدر: من اعداد الباحثة

تقييم صدق وثبات أداة البحث (الاستبيان)

1- الصدق الظاهري:

وذلك بعرض الاستبيان على مشرف الرسالة، بهدف التأكد من صحة وسلامة لغة الاستبيان، وان عبارات الاستبيان تمثل بشكل كبير مضمون الابعاد التي يتم قياسها

2- طريقة ألفا كرونباخ:

يستخدم معامل ألفا كرونباخ في حساب ثبات بنود الاستبيان، حيث يعبر عن مدى الارتباط بين بنود الاستبيان معاً (من خلال إيجاد الارتباطات الثنائية بين جميع فقرات الاستبيان) و تتراوح قيمة هذا المعامل بين (0) و (1) حيث تدل زيادة قيمة المعامل على ارتفاع الثبات لفقرات الاستبيان، و الجدول التالي يبين قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان حيث تم الاعتماد على عينة استطلاعية لكل استبيان مؤلفة من 30 نزياً قرية كفر سينا لسعادة المعوقين و كانت النتائج كما يلي:

الجدول ( 3 ) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

النتيجة	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحور
ثابت	0.883	7	تدريب العاملين في القطاع السياحي
ثابت	0.896	8	تنشيط حركة الطلب السياحي
ثابت	0.958	15	الدرجة الكلية للاستبيان

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23

الجدول ( 4 ) يبين نتائج و تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات محور تدريب العاملين في القطاع السياحي						
رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	Test Value = 3	
					T	مستوى الدلالة
					معنوية الدلالة المحسوبة	

1	إن موظفي هذه الواجهة مدربين للتعامل مع حالتي بشكل مباشر دون الحاجة للتعامل مع مرافقي	4.23	0.980	84.6	15.481	0.000	دال إحصائياً
2	يمتلك موظفو هذه الواجهة دراية بالتواصل مع من هم بحالتي ( لغة الإشارة، لغة برايل ...)	4.13	0.954	82.6	14.627	0.000	دال إحصائياً
3	أشعر بالسعادة و الرضا عند تعامل العاملين معي شخصياً ليس مع مرافقي	4.46	0.837	89.2	21.516	0.000	دال إحصائياً
4	إن وجود كادر عمل وودود و لديه الوعي بحالتي هو الذي شجعني لزيارة هذا المقصد	4.05	0.975	81	13.309	0.000	دال إحصائياً
5	تدريب الموظفين للتعامل مع حالتي ليس فقط من حقوقي أيضاً يحسن جودة الخدمة في المقصد	4.37	0.795	87.4	21.229	0.000	دال إحصائياً
6	عدم وجود طاقم عمل مدرب للتعامل مع حالتي يجعلني أترجع عن فكرة زيارتها	3.94	1.111	78.8	10.438	0.000	دال إحصائياً
7	إن موظفي هذه الواجهة على دراية تامة باحتياجاتي مما يسهل إقامتي بها و يجعلني أستمتع بإجازتي	4.26	0.954	85.2	16.321	0.000	دال إحصائياً
	كامل المحور	4.20	0.727	84	20.468	0.000	دال إحصائياً
المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23							

من الجدول السابق يظهر أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة و للاستبيان ككل أكبر من 0.7، مما يدل على أن محاور و فقرات الاستبيان تتسم بدرجة عالية من الثبات و لا داعي لحذف أي فقرة.

### نتائج الدراسة التحليلية:

## نتائج المحور الأول:

يظهر الجدول السابق:

- إن المتوسطات الحسابية للفقرات (1,3,5,7) يقع ضمن المجال [2,4، 5] و المقابل لشدة الإجابة "موافق بشدة" وفق مجالات سلم ليكرت الخماسي. و قد بين اختبار One sample t-test بوجود فارق دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات هذه الفقرات و القيمة الحيادية (3)، و تدل الأهمية النسبية لهذه الفقرات على أن أفراد العينة محل البحث يوافقون بشدة على مضمون هذه الفقرات و يرون أن موظفي هذه الواجهة على دراية تامة بالاحتياجات المتنوعة لذوي الاحتياجات الخاصة، بما يمكنهم من التعامل مع كل حالة على حدة دون الحاجة للتعامل مع المرافق. الأمر الذي ينعكس بالرضا و السعادة لدى الزائرين، وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة في المقصد. كما يبين الجدول أن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مضمون كل من الفقرة (2) "يمتلك موظفو هذه الواجهة دراية بالتواصل مع من هم بحالتي (لغة الإشارة، لغة برايل) بأهمية نسبية 82.6%. و الفقرة (4) "إن وجود كادر عمل ودود و لديه الوعي بحالتي هو الذي شجعتني لزيارة هذا المقصد" بأهمية نسبية 81%. و الفقرة (6) "عدم وجود طاقم عمل مدرب للتعامل مع حالتي يجعلني أترجع عن فكرة زيارتها" بأهمية نسبية 78.8%.

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة محل البحث عن فقرات محور تدريب العاملين في القطاع السياحي بلغ 4.20 و بانحراف معياري 0.727، و كانت الأهمية النسبية الإجمالية 84% (المقابلة لشدة الإجابة موافق). حيث نجد أن قيمة مؤشر الاختبار One sample t-test بلغ 20.468 باحتمال معنوي Sig=0.000 و هو أصغر من  $\alpha=0.05$  و بالتالي نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن قيمة المتوسط الحسابي تختلف عن درجة الحياد (3) و هي أكبر منها بشكل جوهري، وبالتالي يمكننا القول بأن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مجمل مضمون هذا المحور ولديهم قناعة بشكل عام بتوافر التدريب المناسب للعاملين في هذه الواجهة.

عرض و تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بالمحور الثاني تنشيط حركة الطلب السياحي

نتائج المحور الثاني							
الجدول ( 5 ) يبين نتائج و تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات محور تنشيط حركة الطلب السياحي							
Test Value = 3			الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محتوى الفقرة	رقم الفقرة
معنوية الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة	T					
دال إحصائياً	0.000	6.429	74.8	1.413	3.74	أفضل السفر خارج أوقات الذروة السياحية لتجنب الازدحام	1
دال إحصائياً	0.000	18.925	85.6	0.831	4.28	إن وجود طاقم عمل مدرب للتعامل مع حالتي يشجعني على تكرار الزيارة	2
دال إحصائياً	0.000	18.735	87.6	0.905	4.38	إن أنشطة الجذب السياحي الميسرة في هذه الوجهة تشجعني على تكرار الزيارة	3
دال إحصائياً	0.000	16.319	85.6	0.964	4.28	أفضل السفر مع مجموعة (أصدقاء - أهل - أقارب)	4
دال إحصائياً	0.000	8.764	78.2	1.286	3.91	سعر الخدمة غير مهم مقابل الحصول على خدمة جيدة و مناسبة لحالتي	5
دال إحصائياً	0.000	14.845	82.6	0.940	4.13	أوصي أصدقائي و معارفي بزيارة هذه الوجهة الميسرة	6
دال إحصائياً	0.000	15.823	83	0.897	4.15	سأنصح من في مثل حالتي بزيارة هذه الوجهة الميسرة	7

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

8	الوجهة التي تقدم خدمات ميسرة هي الأفضل بالمقارنة مع منافسيها	4.38	0.868	87.6	19.615	0.000	دال إحصائياً
	كامل المحور	4.16	0.786	83.2	18.115	0.000	دال إحصائياً
المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23							

يظهر الجدول السابق:

- إن المتوسطات الحسابية للفقرات (1,5,6,7) يقع ضمن المجال [3.4، 4.19] و المقابل لشدة الإجابة "موافق" وفق مجالات سلم ليكرت الخماسي. و قد بين اختبار One sample t-test بوجود فارق دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات هذه الفقرات و القيمة الحيادية (3)، و تدل الأهمية النسبية لهذه الفقرات على أن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مضمون هذه الفقرات و يرون أن سعر الخدمة غير مهم مقابل الحصول على خدمة جيدة و مناسبة، و بأنهم يدعون أصدقائهم و معارفهم و من هم في مثل حالتهم لزيارة هذه الوجهة الميسرة. كما يبين الجدول أن أفراد العينة محل البحث يوافقون بشدة على مضمون كل من الفقرة (2) "إن وجود طاقم عمل مدرب للتعامل مع حالتي يشجعني على تكرار الزيارة"، و الفقرة (4) "أفضل السفر مع مجموعة (أصدقاء- أهل- أقارب)) بأهمية نسبية 85.6% لكل من الفقرتين. كما أنهم يوافقون بشدة على كل من الفقرة (3) "إن أنشطة الجذب السياحي الميسرة في هذه الوجهة تشجعني على تكرار الزيارة"، و الفقرة (8) "الوجهة التي تقدم خدمات ميسرة هي الأفضل بالمقارنة مع منافسيها" بأهمية نسبية 87.6% لكل من الفقرتين.

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة محل البحث عن فقرات محور تنشيط حركة الطلب السياحي بلغ 4.155 و بانحراف معياري 0.786، و كانت الأهمية النسبية الإجمالية 83.1% (المقابلة لشدة الإجابة موافق). حيث نجد أن قيمة مؤشر الاختبار One sample t-test بلغ 18.115 باحتمال معنوي Sig=0.000 و هو أصغر من  $\alpha=0.05$  و بالتالي نرفض فرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن قيمة المتوسط الحسابي تختلف عن درجة الحياد (3) و هي أكبر منها

بشكل جوهري، و بالتالي يمكننا القول بأن أفراد العينة محل البحث يوافقون على مجمل مضمون هذا المحور ولديهم قناعة بشكل عام بدور السياحة الميسرة في تنشيط حركة الطلب السياحي في المقصد.  
اختبار الفرضية:

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط الطلب السياحي في المنطقة محل الدراسة.

من اجل اختبار هذه الفرضية تم اختبار مدى صحة النموذج و قدرته التفسيرية من خلال معامل الارتباط والتحديد لنموذج تأثير تدريب العاملين في القطاع السياحي في تنشيط حركة الطلب السياحي. ثم إجراء تحليل الانحدار البسيط لمعرفة هل لتدريب العاملين في القطاع السياحي (كمتغير مستقل) تأثير معنوي حقيقي على تنشيط حركة الطلب السياحي (كمتغير تابع) كما يلي:

جدول رقم ( 6 ) نتائج اختبار فرضية لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتدريب العاملين في القطاع السياحي في تنشيط حركة الطلب السياحي

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	قيمة (F)	درجات الحرية	مستوى الدلالة Sig
المتغير المستقل	0.588	0.345	79.123	1	0.000

المصدر من إعداد الباحثة من مخرجات برنامج Spss v.23

يتبين من الجدول رقم ( 6 ):

- أن معامل الارتباط بين تدريب العاملين في القطاع السياحي (كمتغير مستقل) و تنشيط حركة الطلب السياحي (كمتغير تابع) بلغ  $R=0.588$  و بالتالي العلاقة طردية متوسطة. حيث بلغت قيم  $F (79.123)$  بمستوى معنوية  $0.000$  وهي أقل من مستوى

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

الدلالة 0.05، إذا نرفض الفرضية العدم و نقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة دالة إحصائياً بين المتغير المستقل و المتغير التابع. مما يعني أن هذا النموذج بمتغيره المستقل صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

- قيمة معامل التحديد  $R^2=0.345$  و هذا يعني أن تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة تفسر و تساهم ب 34.5% من التغيرات التي تساهم بتنشيط حركة الطلب السياحي، و النسبة المتبقية 65.5% ترجع لعوامل أخرى لم تؤخذ في الدراسة والتي منها البنية التحتية الميسرة والأنشطة السياحية الميسرة.

من نتائج الارتباط والانحدار الخطي البسيط تبين وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنشيط الطلب السياحي في منطقة محل الدراسة.

### النتائج:

بعد استعراض البحث وبناءً على تحليل البيانات واختبار الفرضية توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج التالية:

1. يوجد اهتمام واضح بتدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في قرية كفر سبتا بالمقارنة مع المنشآت السياحية الأخرى مما يشجع هذه الشريحة من السياح لزيارتها دون غيرها.
2. يعد تدريب الموظفين من اهم متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة لاختيار وجهة سياحية دون غيرها.
3. ان تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة أدى الى تنشيط الطلب السياحي فيها لأنهم غالباً ما يسافرون مع مرافق واحد على الأقل

ولرغبتهم بالسفر خارج أوقات الذروة السياحية لتجنب الازدحام وبالتالي التخفيف من حدة الموسمية وأثرها على المنشأة والعاملين بها.

4. ان تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة أدى الى تكرار الزيارة من قبل العملاء ودعوة غيرهم لزيارتها.

#### التوصيات:

1. يقترح الباحث على القائمين على المنشآت السياحية بضرورة تطوير الأساليب التدريبية وإدراج كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وفهم متطلباتهم ضمن خططهم التدريبية.
2. نشر الوعي من خلال إقامة ندوات للموظفين عن السياح ذوي الاحتياجات الخاصة وتوضيح أهمية استقطابهم من سمعة حسنة للمنشأة وضمان ولائهم.
3. تدريب الموظفين على لغة الإشارة واستخدام أدوات ذوي الاحتياجات الخاصة او خلق فرص عمل في المنشآت السياحية من خلال توظيف من يمتلك الخبرة في التعامل معهم.

المراجع العربية:

1. بربر، كامل. " إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي"، بيروت ، 1997،ص161 .
2. حسن صالح، غادة ، اقتصاديات السياحة ،مؤسسة عالم الرياضة للنشر،2020،ص102.
3. الحوري مثني طه، الدباغ إسماعيل محمد علي :مبادئ السفر والسياحة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن،2001،ص150.
4. خليفة، قصي قحطان، أثر خصائص البيئة التنظيمية على استراتيجيات تدريب العاملين في فنادق الدرجة الممتازة والأولى في بغداد، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، السياحة وإدارة الفنادق ، 2000.
5. درة، عبد الباري إبراهيم، " تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات - الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة " 2003،ص103.
6. ديري، زاهد محمد، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص281.
7. الرحالة، عبد الرزاق، وزكريا أحمد العزام، السلوك التنظيمي في المنظمات، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن،2011، ص323.
8. رضا، أكرم، برنامج تدريب المدربين، القاهرة، دار التوزيع والنشر الإسلامية. 2003، ص122.
9. الروبي ،نبيل ،اقتصاديات السياحة ،مؤسسة الثقافة الجامعية ،2008،ص154.
10. زينة، حاتم. الاحتياجات التدريبية وأهميتها في تدريب الموارد البشرية، القاهرة، دار المنشورات، 2003، ص 198.

11. السالم، مؤيد سعيد، وصالح عادل حرحوش . " إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي "، عالم الكتب الحديث، الأردن ، 2002،ص63.
12. سراب إلياس وآخرون :تسويق الخدمات السياحية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن،2001،ص15.
13. السكر مروان :مختارات من الإقتصاد السياحي، الجزء الخامس، مجدلاوي للنشر ، عمان، الأردن،1999، ص113.
14. الشكر، لؤي لطيف بطرس، دور التدريب في تقويم كفاءة أداء العاملين ضمن القطاع الفندقي، دراسة ميدانية لآراء عينة من المديرين ورؤساء الأقسام والعاملين في فندق الرشيد، مجلة الإدارة والاقتصاد ، 2008 ، عدد 71،ص155.
15. الصيرفي، محمد عبد الفتاح، التدريب الإداري، دار مناهج للنشر والتوزيع، الأردن،2009، ص281.
16. الصيرفي، محمد عبد الفتاح، التدريب الإداري، مرجع سابق، ص 359.
17. عائدة، نعمان عبد العزيز علي، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى دراسة حالة جامعة تعز، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية ، 2008 م،ص11.
18. عبد العزيز علي نعمان، عائدة، علاقة التدريب بأداء الأفراد العاملين في الإدارة الوسطى " دراسة حالة جامعة تعز الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، اليمن، 2008، ص19.
19. محمود، محمد رفعت. دور برامج التدريب السياحي في تحسين أداء الشركات السياحية في مصر، مجلة كلية السياحة والفنادق بجامعة الفيوم، الاصدار (8)، العدد (2)، 2014، ص9.
20. الناصر، منذر، اقتصاديات الصناعة السياحية، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، منشورات جامعة البعث،2010،ص131.

21. الناصر، منذر. إدارة الموارد البشرية، حمص، جامعة البعث، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2010، ص 199.
22. الهددي، عوض الله محمد علي محمد، دور التدريب في أداء العاملين، مرجع سابق، ص 38.
23. الهيتي، خالد عبد الرحيم، "إدارة الموارد البشرية"، دار وائل، عمان، الأردن، 2003، ص 29.
24. ياغي، محمد عبد الفتاح، التدريب بين النظرية والتطبيق، مركز احمد ياسين، عمان - الأردن، 2003، ص 18.

### المراجع الأجنبية:

1. Gomez, Mejia, Luis R., et.al., Managing Human Resources, 2<sup>nd</sup> ed., Prentice-Hall Hnc, Jersey,1998, P238.
2. Rutherford, Ph.D.,Denney G., " Hotel Management & Operations " van-no strand Renitbld, U.S.A.,1995, P50.
3. Schoell, William F, and Others, " Introduction to Basiness " hall, Inc. U.S.A., 1997,p319.



# أثر الأزمة السورية في أداء المصارف السورية الخاصة باستخدام نموذج CAMEL (دراسة مسحية على عينة من المصارف الخاصة المسجلة في هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية)

الباحثة: \*\*زينة خيزران

## □ ملخص □

هدفت الدراسة إلى تحليل وتقييم أداء المصارف السورية الخاصة للحكم على تأثير الأزمة السورية في أداء القطاع المصرفي في سورية من خلال مؤشرات نموذج CAMEL. اعتمدت الدراسة أسلوب المسح، وتألّف مجتمع البحث من المصارف السورية الخاصة، وعددها 11 مصرفاً، وتضمنت عينة البحث 6 مصارف خاصة، وتمّ توظيف مؤشرات نموذج CAMEL ضمن نموذج انحدار خطّي متعدد. نتج عن الدراسة أن السيولة، وحجم المصرف يؤثران بشكل طردي في العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، أمّا جودة الأصول، وجودة الإدارة، والقدرة على الربح، والأزمة يؤثرون بشكل عكسي في العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية. كما أظهرت النتائج أن كفاية رأس المال تؤثر بشكل طردي في العائد على الأصول، وبينما تؤثر بشكل عكسي في العائد على حقوق الملكية، وبما أن العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية متأثرًا بشكل عكسي بمؤشرات نموذج CAMEL التي استخدمت كمتغيرات مستقلة لتوضيح أثر الأزمة في الأداء المصرفي، فإن الأزمة السورية أثّرت بشكل سلبي في أداء المصارف السورية الخاصة.

**الكلمات المفتاحية:** الأزمة السورية، الأداء المصرفي، العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية، نموذج CAMEL.

\*\* ماجستير - قسم المحاسبة - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

## The Impact of the Syrian Crisis on the Performance of the Private Syrian Banks Using CAMEL Model (A Survey Study on a Sample of The Private Banks Registered in the Syrian Commission on Financial Markets and Securities)

### □ ABSTRACT □

This study aimed to analyze and evaluate the performance of the private Syrian banks, to find out the impact of the Syrian Crisis on the performance of the banking sector in Syria through CAMEL model indicators.

A survey methodology was conducted; the research community was consisted of 11 private banks. The research sample included 6 private syrian banks. CAMEL model indicators were inserted in a multiple linearity regression model.

The results of the study revealed that liquidity, and the bank size positively affect on the Return on Assets (ROA) and the Return on Equity (ROE), while the quality of assets, quality of management, ability to profit, and the crisis negatively affect the Return on Assets (ROA) and the Return on Equity (ROE). The results also showed that capital adequacy affects positively the Return on Assets (ROA), while negatively affects the return on equity (ROE). So, as Return on Assets and Return on Equity were negatively affected by the CAMEL indicators which were used as independent variables to explain the crisis influence on Banks performance, Consequently, the Syrian Crisis negatively affected the performance of private Syrian banks.

**Keywords:** Syrian Crisis, Banks performance, ROA, ROE, CAMEL model.

## مقدمة

تعرّضت العديد من الدول خلال الأزمات لآثار سلبية من زيادة البطالة والفقر، وتباطؤ النمو والانتكماش الاقتصادي، بالإضافة إلى انخفاض التحويلات المالية إلى الدول النامية، وتقليل منح التسهيلات الائتمانية، وانخفاض ثقة الجمهور في المؤسسات المالية. أثّرت هذه العوامل في مقاييس الكفاءة المصرفية الكلية، من خلال زيادة عدد حالات التخلف عن سداد القروض وفشل المصارف. يؤدي القطاع المالي دوراً مهماً في التنمية الاقتصادية وازدهارها، وتُشكّل الصناعة المصرفية العمود الفقري للقطاع المالي، الذي يراكم المدخرات من فائض الوحدات الاقتصادية على شكل ودائع، كما تُعدّ الصناعة المصرفية الداعم الأكبر للاقتصاد بشكل عام، والصناعات بشكل خاصّ في فترات الركود والأزمات الاقتصادية (Getahun، 2015).

في ظلّ ما تشهده سورية منذ عام 2011، والذي يُعدّ واحداً من أخطر التحديات التي تواجهها في تاريخها الحديث. يتمثّل هذا التحدي بأزمة عميقة أثّرت في جميع القطاعات الاقتصادية، حيث أدت إلى هروب رؤوس الأموال إلى الخارج، وانخفاضاً في الناتج المحلي الإجمالي، وازدياد الطلب على العملة الأجنبية، فضلاً عن ارتفاع معدّلات التضخم (نصر وآخرون، 2013).

نظراً للأهمية الكبيرة للقطاع المصرفي، ودوره في التنمية الاقتصادية، والذي يتميّز بشدة حساسيته للاستقرار السياسي والأمني، تمّت دراسة أثر الأزمة السورية على الأداء المصرفي لستة مصارف سورية خاصّة، خلال الأعوام من 2007 إلى 2014، وذلك باستخدام نموذج CAMEL، وتوظيفه ضمن نموذج انحدار خطّي متعدد.

## مشكلة البحث

تتعلق مشكلة البحث بدراسة أثر الأزمة السورية على أداء المصارف السورية الخاصة، حيث تمّ استخدام مؤشرات نموذج CAMEL كمتغيرات مستقلة، وذلك بهدف توضيح أثر الأزمة السورية بشقّها المالي على أداء المصارف، ممثلاً بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية كمتغيرات تابعة لأنها تُعدّ أكثر المؤشرات شيوعاً واستخداماً لقياس الأداء المصرفي بشكل عام، كما أنها تقيس الربحية المصرفية، وتعكس بدورها الأداء التشغيلي، والقدرة على تحقيق الأرباح، وبالإضافة إلى إمكانية ربطها مع نموذج CAMEL، وتم إضافة متغير وهمي خاص بالأزمة إلى هذا النموذج؛ اقتداءً بالعديد من الدراسات السابقة التي قامت بقياس أثر الأزمات المالية في الأداء المصرفي (Shalchi، 2015؛ Gulzar et al، 2019)، وبناء على ما سبق يمكن طرح الأسئلة البحثية الآتية:

1. ما هو تأثير الأزمة السورية من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على أداء المصارف السورية الخاصة، ممثلاً بالعائد على الأصول؟
2. ما هو تأثير الأزمة السورية من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على أداء المصارف السورية الخاصة، ممثلاً بالعائد على حقوق الملكية؟

### فرضيات البحث

$H_0$  لا تؤثر الأزمة السورية تأثيراً جوهرياً من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على أداء المصارف السورية الخاصة، ممثلاً بالعائد على الأصول.

$H_1$  لا تؤثر الأزمة السورية تأثيراً جوهرياً من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على العائد على حقوق الملكية.

### أهمية البحث

تتركز أهمية البحث في تقديم أدلة تجريبية جديدة ضمن سياق البيئة السورية لتوضيح أثر الأزمة السورية في أداء المصارف التجارية السورية الخاصة. بهدف الوصول إلى نتائج يمكن أن تكون مفيدة لكثير من الأطراف، مثل الإدارة والمنظمين والأكاديميين، ويمكن أن توفر معلومات قيمة للأطراف ذات الصلة، مثل عملاء وإدارة المصارف.

### أهداف البحث

يهدف البحث بشكل رئيس إلى استخدام مؤشرات نموذج CAMEL لتوضيح أثر الأزمة السورية في أداء المصارف السورية الخاصة ممثلاً بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

### منهجية البحث

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام عينة من المصارف السورية الخاصة، للإجابة على الأسئلة البحثية، وتضمنت عينة الدراسة ستة مصارف خاصة (البنك الدولي للتجارة والتمويل، بنك سورية والمهجر، بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك بيبيلوس سورية، بنك عودة، البنك العربي) حيث تمّ استبعاد خمسة مصارف خاصة لعدم توافر بياناتها التي تغطي فترة الدراسة، وجمعت البيانات الثانوية من خلال التقارير والقوائم المالية (قائمة الدخل السنوي والميزانية العمومية) المنشورة على موقع هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية.

نوع الدراسة "دراسة طولانية" وهي تغطي الفترة الممتدة منذ عام 2007 وحتى عام 2014، إذ تم تقسيم الفترة الزمنية للبيانات إلى: أربعة أعوام قبل الأزمة في سورية (2007 إلى 2010)، وأربعة أعوام بعد الأزمة (2011 إلى 2014).

استخدمت الدراسة مؤشرات نموذج CAMEL لتوضيح أثر الأزمة، وأضافت عليه متغيرين آخرين، هما: حجم المصرف لما له من أهمية وتأثير على الأداء المصرفي، وتم اختبار أثره على الأداء المصرفي خلال فترتين زمنيتين قبل وخلال الأزمة السورية، ومتغير وهمي خاص بالأزمة السورية، يأخذ القيمة صفر في سنوات ما قبل الأزمة والقيمة واحد خلال سنوات الأزمة، وتوظيفهم ضمن نموذج انحدار خطّي متعدد، بما يتوافق مع دراسة Shalchi (2015) في كندا، ودراسة Gulzar et al. (2019) في الباكستان.

يتألف نموذج CAMEL من خمسة عناصر (Shalchi، 2015):

1. كفاية رأس المال (CAR) capital Adequacy Ratio.
2. جودة الأصول (AQ) Assets Quality.
3. جودة الإدارة (MQ) Management Quality.
4. القدرة على الربح (EA) Earning Ability.
5. السيولة (LQD) Liquidity.

المتغيرات الإضافية لنموذج CAMEL (Gulzar et al.، 2019؛ Shalchi، 2015):

1. حجم المصرف (LSIZE) (L)SIZE).
2. المتغير الوهمي (DUMMY) (D)ummy).

نموذج تقدير العائد على الأصول (ROA) Return on Asset:

$$ROA = a_0 + \beta_1 (CAR) + \beta_2 (AQ) + \beta_3 (MQ) + \beta_4 (EA) + \beta_5 (LQD) + \beta_6 (LSIZE) + \beta_7 (DUMMY)$$

نموذج تقدير العائد على حقوق الملكية (ROE) Return on Equity:

$$ROE = a_1 + \beta_1 (CAR) + \beta_2 (AQ) + \beta_3 (MQ) + \beta_4 (EA) + \beta_5 (LQD) + \beta_6 (LSIZE) + \beta_7 (DUMMY)$$

$\beta_K$  (K = 1-7): معاملات نموذج الانحدار.

$a_0$  و  $a_1$ : ثوابت المعادلة.

## مجتمع البحث

يتألف مجتمع البحث من المصارف الخاصة المسجلة في هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية، والبالغ عددها (11) مصرفاً.

## عينة البحث

تتألف البيانات المشمولة في التحليل التقارير والقوائم المالية (بيان الدخل السنوي والميزانية العمومية) للمصارف الخاصة المنشورة على موقع هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية منذ عام 2007 حتى عام 2014، حيث تم اجراء الحصر الشامل ضمن هذه المدة الزمنية وذلك من أجل تضمين أكبر عدد ممكن من المصارف الخاصة في عينة الدراسة حيث بلغ عدد المصارف التي استوفت هذا الشرط ستة مصارف خاصة مسجلة في هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية كما هو موضح في الجدول (1)، وتم تقسيم الفترة الزمنية للبيانات إلى أربعة أعوام قبل الأزمة في سورية (2007 إلى 2010)، وأربعة أعوام خلال الأزمة (2011 إلى 2014).

الجدول (1): قائمة بأسماء مصارف عينة الدراسة، تاريخ تأسيسها، وتاريخ مزاولتها للعمل

اسم المصرف	سنة التأسيس	تاريخ مزاوله العمل
البنك الدولي للتجارة والتمويل	14/12/2003	6/6/2004
بنك بيمو السعودي الفرنسي	29/12/2003	4/1/2004
بنك سورية والمهجر	29/12/2003	2/1/2004
البنك العربي - سورية	24/3/2005	2/1/2006
بنك عودة - سورية	30/8/2005	28/9/2005
بنك بيبيلوس - سورية	20/10/2005	5/12/2005

المصدر: هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية (31-12-2021)

## الدراسات السابقة

### 1. دراسة العقاد (2014)

هدفت الدراسة إلى معرفة أسباب الأزمة المالية العالمية، وكيفية تطورها، والمراحل التي مرت بها، وما تأثيرها على السيولة في المصرف التجاري السوري، نظراً لأهمية السيولة في المحافظة على سلامة العمل المصرفي.

استخدمت الدراسة التحليل المالي، والإحصائي للقوائم المالية المصرف التجاري السوري، وتحليل المؤشرات، والنسب المالية ذات الصلة وهي السيولة، والودائع، والأرباح للفترة الزمنية الممتدة منذ عام 2007 وحتى عام 2012، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي الإحصائيات المباشرة Stats Direct لاختبار الفرضيات.

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات (نسب السيولة، والقروض) في المصرف التجاري السوري قبل وبعد الأزمة المالية العالمية، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات (الودائع، والأرباح) في المصرف التجاري السوري قبل وبعد الأزمة المالية العالمية.

## 2. دراسة بصّول وعبد الغني (2019)

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الأزمة المالية العالمية على أداء المصارف الإسلامية العاملة في الأردن مقارنةً بتأثيرها على أداء المصارف التقليدية.

تألّفت عينة الدراسة من مصرفين إسلاميين، وهما: البنك الإسلامي الأردني، والبنك العربي الإسلامي، ومصرفين تقليديين، وهما: البنك الأردني الكويتي، وبنك الاتحاد. استخدمت الدراسة مجموعة من المؤشرات لتقييم الأداء المالي للمصارف عينة الدراسة، كما تمّ استخدام الوسط الحسابي، واختبار t-test، وبرنامجين إحصائيين (SPSS و Excel)، لمعرفة الفروق بين الأداء المالي للمصارف الإسلامية والمصارف التقليدية قبل الأزمة المالية العالمية وخلالها، للفترة الزمنية الممتدة منذ عام 2000 ولغاية عام 2014.

أظهرت النتائج أن الأداء المالي للمصارف الإسلامية أفضل منه للمصارف التقليدية قبل الأزمة؛ من حيث نسبة التسهيلات الائتمانية الممنوحة لقطاع التجارة العامة، ونسبة ودائع المصرف إلى إجمالي ودائع القطاع المصرفي، أما في ظل الأزمة المالية فإن الأداء المالي للمصارف الإسلامية كان أفضل من أداء المصارف التقليدية بمجموعة من النسب منها: نسبة العاملين في المصرف إلى إجمالي العاملين في القطاع المصرفي، والتسهيلات الائتمانية الممنوحة لقطاع التجارة العامة، ونسبة ودائع المصرف إلى إجمالي ودائع القطاع المصرفي. أما المصارف التقليدية فقد كان أداؤها أفضل في التسهيلات الائتمانية الممنوحة لقطاع الزراعة والصناعة قبل وخلال الأزمة المالية العالمية.

## 3. دراسة Shalchi (2015)

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الأزمة المالية العالمية على النظام المصرفي الكندي، وكذلك العثور على نقاط القوة ونقاط الضعف في النظام المصرفي.

تألف مجتمع البحث من المصارف التجارية الكندية، وتضمنت العينة ثمانية مصارف تجارية كندية كبرى، كما تمّ جمع البيانات المالية (بيان الدخل السنوي والميزانية العمومية) للمصارف الكندية من المكتب المشرف على المؤسسة المالية الكندية The Office Supervising of The Financial Institution (OSFI) خلال الفترة من عام 2006 إلى 2013، باستخدام تحليل نموذج انحدار قاعدة البيانات Panel Data Regression Model وكذلك نموذج CAMEL.

أظهرت النتائج تأثر أداء المصارف الكندية بالأزمة المالية خلال عامي 2008 و 2009، بالإضافة إلى ذلك فإن تحليل أداء المصارف خلال سنوات الدراسة يشير إلى أن المصارف الكندية تتمتع برأس مال جيد، وتعمل بكفاءة بهدف تحقيق الربحية، وبيّنت أنه يمكن تخفيض مستوى مخاطر المصارف في كندا من خلال حجز مقبول للسيولة، وفيما يتعلق بالمتغيرات الاقتصادية، فإن معدل الفائدة هو المؤشر الوحيد الذي له تأثير على عوامل الربحية، كما وجدت الدراسة أن هناك انخفاضاً في الأداء الكلي خلال الأزمة المالية العالمية، ولم تتمكن الإدارات من تغطية نفقات التشغيل من خلال دخل حقوق الملكية، وهذا أدى إلى عدم جدوى أداء النظام المالي الكندي خلال سنوات الأزمة.

#### 4. دراسة Sakinc (2018)

هدفت الدراسة إلى البحث في تأثير الأزمة المالية في الصناعة المصرفية في اليونان وتركيا، وذلك من خلال مقارنة الأداء المالي للمصارف المدرجة في بورصات اليونان وتركيا.

تألف مجتمع البحث من المصارف المدرجة في بورصات اليونان وتركيا، وجمعت البيانات من القوائم المالية لهذه المصارف، واستخدمت الدراسة اثنتي عشرة نسبة مالية، وتم تحليل البيانات التي تمّ الحصول عليها باستخدام اختبار  $t$  للعينة المستقلة The independent sample  $t$  test في برنامج SPSS.

أظهرت النتائج أن المصارف في تركيا، باستثناء مخصّصات القروض المتعثرة، كانت أفضل من تلك الموجودة في اليونان فيما يتعلق بنسبة العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، والعائد على الأسهم، والعائد على الودائع، بالإضافة إلى القروض على الودائع، والقروض على الأصول، وإجمالي المطلوبات إلى حقوق الملكية، والكفاءة والقروض للأصول، كما تمّ دعم نتائج التحليل من خلال وضع الأسواق المالية التي تملكها الدولتان خلال فترة الدراسة.

#### 5. دراسة Toit and Cuba (2018)

هدفت الدراسة إلى البحث في التغيرات في التكلفة، وفعالية الأرباح في الفترة التي سبقت الأزمة المالية وما بعدها، من عام (2004 إلى 2013) للمصارف المدرجة في بورصة جوهانسبرغ (JSE) Johannesburg Stock Exchange في جنوب إفريقيا.

تم الحصول على معلومات المصارف المدرجة في بورصة جوهانسبرغ (JSE) في جنوب أفريقيا وعددها ستة مصارف، وتم استبعاد جميع المصارف غير المدرجة بسبب محدودية المعلومات المتاحة، واستخدمت الدراسة النسب المالية والتحليلات الإحصائية لإيجاد الإحصاءات الوصفية، وقياس قوة العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة عن طريق معامل التحديد ( $R^2$ )، ثم تم استخدام تحليل كروسكال-واليس Kruskal-Wallis للاختلاف، وتحليل أنوفا (ANOVA) لتحديد ما إذا كانت الأرباح والتكاليف المصرفية قد تغيرت بشكل كبير مع مرور الوقت.

بيّنت النتائج أنه لم يحدث أي تغيير في كفاءة المصارف خلال الفترة السابقة، وأثناء وبعد الأزمة المالية في عام 2009، وأظهرت النتائج أن كفاءة الأرباح كانت مختلفة بشكل كبير بين الفترة السابقة للأزمة المالية وخلالها وبعدها، كما أثبتت الدراسة أن المصارف الصغيرة والمتوسطة كانت أكثر ربحاً وفعالية من حيث التكلفة من المصارف الكبرى، كذلك فقد وجدت أن المصرف الأكثر فعالية من حيث التكلفة كان أيضاً الأكثر كفاءة في الربح.

استناداً إلى الدراسات السابقة، وجدت الباحثة أن أثر الأزمات المالية في الأداء المصرفي اختلف باختلاف البيئة المدروسة، كما تم قياس هذا الأثر باستخدام العديد من الأساليب والمؤشرات التي اختلفت باختلاف البيئات المدروسة، وبناءً عليه قامت الباحثة بدراسة أثر الأزمة السورية من الناحية المالية على أداء المصارف التجارية السورية الخاصة بالاعتماد على مؤشرات نموذج CAMEL، وإعادة اختبار تأثير مؤشرات في أداء المصارف الخاصة، في بيئة الجمهورية العربية السورية، وذلك نظراً لشموليته وقبوله الواسع، واعتماده في العديد من الدراسات السابقة التي هدفت إلى قياس أثر الأزمات المالية في الأداء المصرفي.

### تعريف الأزمات المالية وأنواعها

يمكن تعريف الأزمة المالية (Financial Crisis) أنها التذبذبات التي تؤثر كلياً أو جزئياً على مجمل المتغيرات المالية المتمثلة بحجم الإصدار، وأسعار الأسهم والسندات، وكذلك اعتمادات الودائع المصرفية وسعر الصرف (Mishkan، 2000).

صنّفت الأزمات المالية إلى أربعة أصناف (Reinhart and Rogoff، 2009؛ Laeven and Valencia، 2010):

### 1. أزمة سعر الصرف أو أزمة العملة

هي أزمة تتمثل باتباع الحكومة لنظام سعر صرف ثابت، مع قيامها بالتوسع في الإنفاق العام بصورة غير طبيعية مما يترتب عليه حدوث عجز كبير في الموازنة العامة، ويمكن لهذا العجز أن يستمر إذا لم تقم الحكومة باتباع سياسات نقدية توسعية تتمثل بإصدار النقد لتمويله، أو اللجوء إلى رفع أسعار الفائدة. هذا يؤدي إلى تصاعد معدلات التضخم، ومن ثم ارتفاع سعر الصرف الحقيقي، وبالتالي تزايد عجز الميزان التجاري وميزان المدفوعات. ينتج عن استمرار الأزمة لفترة زمنية طويلة استنفاد الاحتياطات الدولية، وعدم استقرار سعر صرف العملة المحلية، مما يؤدي بالنهاية إلى انهيار سعر الصرف الثابت، كما حدث في جنوب شرق آسيا والمكسيك (Dornbusch et al., 1995).

### 2. الأزمة المصرفية

كانت الأزمات المصرفية ظاهرة شائعة عبر التاريخ، فقد قام Reinhart and Rogoff (2009) بإحصاء 268 أزمة مصرفية خلال الفترة الممتدة من عام 1800 حتى عام 2008، في حين أظهر Bordo et al (2001) أن تواتر الأزمات المصرفية قد ازداد في العقود الأخيرة بعد التحرير المالي<sup>1</sup> Financial Liberalization في الثمانينيات. عرّف (Laeven and Valencia، 2008؛ Reinhart and Rogoff، 2009) الأزمات المصرفية على أنها حالات تمّ فيها "استنفاد جزء كبير من رأس مال النظام المصرفي".

يعد التدخل الحكومي في تخصيص أو تسعير الائتمان، والتحرير المالي السريع، وضعف سياسات الإشراف أو التنظيم، من الأسباب الرئيسة للأزمات المصرفية (Caprio and Honohan، 2010؛ Rochet، 2008). وقد شهدت فترة ما بعد السبعينات تواتراً غير مسبوقاً وشديداً في الأزمات المصرفية نتيجة قيام العديد من الدول بتحرير أسواقها المالية ورأسمالها (Laeven and Valencia، 2010).

### 3. أزمة المدفوعات أو أزمة المديونية

هي الأزمة التي تحدث نتيجة عجز إحدى الدول عن سداد ديونها، أو الوفاء بخدمة تلك الديون سواء للدول الأخرى أو ضمن الدولة نفسها، مما يدفع المقرضين إلى الامتناع عن منح قروض جديدة، والعمل على تصفية القروض القائمة. كما أنّ احتمالية حدوث أزمة ميزان المدفوعات في الدول النامية هي أعلى بكثير من الدول المتقدمة. ومن أبرز أزمات المديونية الأزمة التي أصابت دول

<sup>1</sup> التحرير المالي: وسيلة فعالة لتسريع ونيرة النمو الاقتصادي في الدول النامية من خلال إزالة القيود المفروضة على أسعار الفائدة والائتمان المصرفي وتخفيف الرقابة والإشراف الحكومي على الجهاز المصرفي (Alejandro، 1983).

أمريكا اللاتينية في الفترة الممتدة بين عامي 1993-1994. إن أهم ما يميّز الأزمات المالية أنها تحدث بصفة مفاجئة وغير متوقعة نظراً للثقة المفرطة بالمؤسسات المصرفية، وسببها الرئيس التدفق الضخم لرؤوس الأموال إلى الداخل، ويرافقها توسع مفرط وسريع في منح الائتمان، مما يؤدي إلى تدهور قيمة العملة (Chernyak et al., 2013).

#### 4. أزمة سوق الأوراق المالية

يواجه سوق الأوراق المالية الكثير من التحديات تتمثل في وقوع مثل هذه الأسواق في أزمة، فرغم الدور الكبير الذي يمكن أن يؤديه سوق الأوراق المالية في الاقتصاد إلا أنه في حالة ما إذا أصيب بأزمة فإنه سوف يقضي على اقتصاد البلد بأكمله (Mishkan, 2000).

أدى انهيار الأسواق المالية في عام 2007 وأزمة الديون التي تلت ذلك في الاتحاد الأوروبي إلى انعدام ثقة كبير في المنتجات المالية والنظام النقدي. كما أدى ظهور نظام الظل المصرفي إلى تغيير الأنماط السلوكية للإدارة بحيث سيطرت مصلحتها الذاتية على مصالح المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين. أدت هذه الحوافز الزائفة إلى عمليات الاندماج في النظام المالي مما أدى إلى هياكل السوق التي أصبحت فيها المؤسسات الفردية كبيرة جداً أو متصلة جداً بالفشل (Mishkan, 2000).

بناءً على ما سبق ترى الباحثة أنه على الرغم من اختلاف الأزمات بطبيعتها، فهي تتشارك في العديد من الخصائص، كالتعقيد والتداخل في عناصرها وأسبابها، واستحواذها على الاهتمام، وباعتبار أن الأزمات تواجه كافة القطاعات الاقتصادية، بالتالي فإن الاضطرابات المختلفة جعلت من الأزمة السورية أزمة مالية معقدة أثرت على التوازن الاقتصادي، لذلك سيتم عرض أثر الأزمات على الدول النامية وخصوصاً الأزمة السورية.

## تعريف الأداء المصرفي

يعرّف الأداء المصرفي بأنه انعكاس للطريقة التي يتم بها استخدام موارد المصرف بالشكل الذي يمكنه من تحقيق أهدافه، بالإضافة إلى ذلك يشير مصطلح أداء المصرف إلى اعتماد مجموعة من المؤشرات المالية التي تدل على الوضع الحالي للمصرف، ومدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة<sup>2</sup>.

## أثر الأزمات على الأداء المصرفي

حلّل Peters et al. (2004) أداء المصارف في لبنان ما بعد الحرب في الفترة الزمنية الممتدة بين عامي 1993-2000. وذلك بالاعتماد على مؤشر العائد على الأصول (ROA). وأشارت النتائج إلى تحسّن الأداء المصرفي بالإضافة إلى انخفاض المخاطر، وهذا يعود إلى ثلاثة عوامل خارجية: سياسية (وقف الحرب)، واقتصادية (انخفاض معدل التضخم)، وتنظيمية (متطلبات كفاية رأس المال). وأوصت هذه الدراسة بضرورة زيادة الإقراض المقدم من قبل المصارف الخاصة، وتحرير معدلات الفائدة. كما قيّم Varias and Sofianopoulow (2012) ربحية المصارف التجارية الكبرى العاملة في اليونان أثناء الأزمة. وأشارت النتائج إلى وجود 6 مصارف رابحة فقط من مجمل المصارف التي بلغ عددها 19 مصرف، وأنه ينبغي بذل جهود كبيرة من قبل المصارف غير الربحية من أجل زيادة ربحيتها. كما ناقش Popescu et al. (2016) أداء المصارف في رومانيا بالاعتماد على مؤشر العائد على الأصول (ROA)، والعائد على حقوق الملكية (ROA) للفترة الزمنية الممتدة بين عامي 2007-2013. وتوصّلت النتائج إلى أن المصارف التي كان أداؤها جيد خلال سنوات الأزمة المالية وفترة ما بعد الأزمة قد بلغ 6 مصارف من بين 18 مصرفاً عاملاً في السوق المصرفية في رومانيا، مما يشير إلى أن الأزمة قلّصت من ثقة العملاء بالمؤسسات المصرفية، بالتالي فإن استعادة المصداقية هي التحدي الرئيس الذي يواجهه الجهاز المصرفي.

بينما حاول Al-Muharrami (2015) الإجابة على السؤال التالي: هل يمكن لإحصائيات المصارف ومؤشرات الأداء والكفاءة أن توفر دلالات حول أسباب الأزمات العربية؟، واستخدمت هذه الدراسة مجموعة مؤلفة من 74 مصرفاً في الدول التي حدثت فيها أزمات وهي مصر وليبيا وسورية وتونس واليمن مقابل 241 مصرفاً في 15 دولة عربية أخرى، واعتمد هذا البحث على تحليل بيانات الميزانية العمومية وقائمة الدخل، بالإضافة إلى الاتجاهات الحديثة متمثلة بإجمالي الأصول،

والودائع، وحقوق المساهمين، ونمو صافي الدخل. إضافةً إلى دراسة تطور 315 مصرفاً عربياً من خلال إجراء دراسة مسحية منذ عام 1997 وحتى عام 2010، وتم استخدام العديد من النسب بما في ذلك جودة الأصول، ورأس مال المصرف، والعمليات التشغيلية، والسيولة، والسلامة المالية. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن أداء غالبية المصارف في الدول الخمس موضع الدراسة كان أقلّ من المتوسط، وكان ترتيبها إقليمياً وعالمياً ضعيفاً من حيث الحجم والأداء والكفاءة.

## نموذج CAMEL

يُعدّ نموذج CAMEL أحد أكثر النماذج المستخدمة لتقييم الأداء المصرفي وسلامته (Roma and Sargu، 2013)، وهو نموذج تم إنشاؤه من قبل الجهات الرقابية المصرفية الفيدرالية عام 1980 لتقييم الأداء العام للمصارف، وتمّ استخدامه لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية، كما يعد مؤشراً سريعاً للإلمام بحقيقة الوضع المالي لأي مصرف، ومعرفة درجة تصنيفه، وأحد الوسائل الرقابية المباشرة التي تتّم عن طريق الرقابة الميدانية للمصرف. حيث عملت السلطات الرقابية في أميركا على الأخذ بنتائج هذا النموذج كمعيار، والاعتماد عليها في القرارات الرقابية لأنها تعكس الواقع الحقيقي للمصرف (Gikas، 2015).

في الآتي توضيح لعناصر نموذج CAMEL، حيث يتألف من خمسة عناصر، وهي:

### 1- كفاية رأس المال

يُعدّ مقياس لحجم رأس مال المصرف الذي يتحقق عنده التوازن بين حجم رأس المال والمخاطر التي يتوقعها المصرف، لذلك يعبّر عنه كنسبة مئوية من الأصول المرجحة بالمخاطر مثل: مخاطر الائتمان، ومخاطر السوق، والمخاطر التشغيلية (Chatzi et al.، 2015).

فُسّم مفهوم رأس المال كما حدّدته لجنة بازل إلى نوعين؛ بهدف وضع حدود واضحة للتكوين النسبي لمجموع رأس المال وهما:

1- رأس المال الأساسي (الشريحة الأولى) CAR Capital يتكون من: الأسهم العادية والممتازة والسندات القابلة للتحويل لأسهم، وحقوق الأقلية للشركات التابعة للمصرف.

2- رأس المال التكميلي (المساند) (الشريحة الثانية) Supplementary Capital يتكون من:

- الاحتياطات غير المعلنة التي تسمح بها السلطات النقدية.

- احتياطات إعادة تقويم الموجودات في المصرف سداداً لديونه، والفروقات الناتجة عن الزيادة في الأسهم والأدوات المالية طويلة الأجل.

-المخصّصات العامة: يتم إنشاؤها لمواجهة الخسائر المتوقعة في المستقبل، ولا تشمل تلك المخصّصات الموجهة لديون محددة.

- أدوات رأس المال الهجينة: تشمل أدوات الدّين التقليدي غير المضمونة من الدرجة الثانية. حسب مقررات بازل فقد حُدّد معدّل كفاية رأس المال (Chatzi et al., 2015) كما يلي:

الشريحة الأولى + الشريحة الثانية

إجمالي الأصول المرجحة بالمخاطر

(يجب أن تكون هذه النسبة  $\leq 8\%$  كحد أدنى ويمكن أن تصل إلى  $12\%$  حسب بازل 2)

## 2- جودة الأصول

تُعدّ جودة الأصول ذات أهمية خاصّة في نظام التقييم لأنها جزء أساسي في نشاط المصرف في سعيه لتحقيق الإيرادات، حيث أنّ حيازة المصرف على أصول جيدة يُعدّ مؤشراً جيداً على زيادة الدخل، وتقييم أفضل لكل من السيولة والإدارة، ورأس المال (Ebrahimi et al., 2017).

## 3- جودة الإدارة

تشير جودة الإدارة إلى قدرة مجلس الإدارة، على تحديد وقياس ومراقبة مخاطر أنشطة المصرف، وضمان التشغيل الآمن والسليم والفعال في الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها، ويُعدّ الأداء الإداري مكوناً أساسياً للحكم على مدى نجاح المصرف في تحقيق أهدافه، من خلال تفاعل العديد من العوامل المرتبطة بمهام ومسؤوليات الإدارة، والقدرة على التعامل مع التطورات والمتغيرات البيئية والمصرفية، وتحقيق الرقابة اللازمة بهذا الخصوص (Alemu and Aweke, 2017).

## 4- الربحية

تُعدّ إدارة المصرف الأرباح أحد العناصر المهمّة لضمان استمرارية أداء المصرف، فهي تتأثر بشكل مباشر بمدى جودة الأصول، ويتم قياس فعاليتها من خلال تحديد نسبة العائد إلى متوسط الأصول كنقطة البداية لتقييم الأرباح (Chatzi et al., 2015).

## 5- درجة السيولة

تشير السيولة إلى قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته تجاه المودعين، ويمكن للمصرف أن يحتفظ بمركز سيولة كافٍ إما عن طريق زيادة المطالب المتداولة، أو عن طريق تحويل موجوداته إلى نقد سريع (Aspal and Dhawan, 2016)، كما يوجد تأثير سلبي لزيادة السيولة على المصارف؛ إذ أن ازدياد الأصول السائلة يعزّز القدرة على جمع النقود خلال فترة قصيرة، ولكنه يقلّل أيضاً من قدرة

الإدارة على الالتزام بمصادقية استراتيجية الاستثمار التي تحمي المستثمرين (Myers and Rajan, 1998).

قامت الباحثة باختيار نسب محددة لقياس عناصر نموذج CAMEL بما يتفق مع العديد من الدراسات التي قامت بدراسة أثر الأزمات في الأداء المصرفي (Shalchi, 2015; Gulzar et al., 2019)، حيث سيتم توظيف عناصره كمتغيرات مستقلة ضمن نموذج انحدار خطي متعدد بهدف توضيح أثر الأزمة السورية في أداء المصارف السورية الخاصة.

### النتائج والمناقشة

#### متغيرات البحث

المتغير المستقل في الدراسة الحالية هو الأزمة السورية، أما المتغير التابع فهو الأداء المصرفي للمصارف السورية الخاصة ممثلاً بالعائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية (ROE). حيث تمت دراسة أثر الأزمة السورية من الناحية المالية، من خلال مؤشرات نموذج CAMEL. بناءً على ما سبق يمكن عرض متغيرات الدراسة الحالية على النحو الآتي:

#### المتغيرات التابعة لتحليل الانحدار

$$1. \text{ العائد على الأصول (ROA)} = \frac{\text{صافي الدخل}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

$$2. \text{ العائد على حقوق الملكية (ROE)} = \frac{\text{صافي الدخل}}{\text{إجمالي حقوق الملكية}}$$

#### المتغيرات المستقلة لتحليل الانحدار

المتغيرات المستقلة التي استخدمت في نموذج الانحدار هي مؤشرات نموذج CAMEL، وهي كما يلي:

$$1. \text{ كفاية رأس المال (CAR)} = \frac{\text{إجمالي حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

$$2. \text{ جودة الأصول (AQ)} = \frac{\text{مخصص خسائر القروض}}{\text{إجمالي القروض}}$$

$$3. \text{ جودة الإدارة (MQ)} = \frac{\text{الفوائد الدائنة}}{\text{الفوائد المدبنة}}$$

$$4. \text{ القدرة على الربح (EA)} = \frac{\text{التكاليف التشغيلية}}{\text{الإيرادات التشغيلية}}$$

$$5. \text{ السيولة (LQD)} = \frac{\text{الأصول السائلة}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

$$6. \text{ حجم المصرف (LSIZE)} = \text{إجمالي الأصول}$$

7. المتغير الوهمي (Dummy): متغير وهمي خاص بالأزمة السورية، إذ يأخذ هذا المتغير القيمة (1) في أعوام الأزمة والقيمة (0) في الأعوام قبل الأزمة.

#### طريقة تقدير النموذج

استخدمت الدراسة معادلة انحدار بما يتوافق مع الدراسات (Simai (2013)، (Shalchi (2015)، (Muhmad and Hashim (2015)، (Getahun (2015).  
نموذج تقدير العائد على الأصول (ROA):

$$ROA = a_0 + \beta_1 (CAR) + \beta_2 (AQ) + \beta_3 (MQ) + \beta_4 (EA) + \beta_5 (LQD) + \beta_6 (LSIZE) + \beta_7 (DUMMY)$$

نموذج تقدير العائد على حقوق الملكية (ROE):

$$ROE = a_1 + \beta_1 (CAR) + \beta_2 (AQ) + \beta_3 (MQ) + \beta_4 (EA) + \beta_5 (LQD) + \beta_6 (LSIZE) + \beta_7 (DUMMY)$$

$\beta_K$  (K = 1-7): معاملات نموذج الانحدار.

$a_0$  و  $a_1$ : ثوابت المعادلة.

#### الإحصاءات الوصفية

نظراً لكون حجم العينة أقل من 50 وحدة مشاهدة تمّ استخدام اختبار Shapiro-Wilk test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، ويبين الجدول (2) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع المتغيرات كانت أكبر من مستوى الدلالة  $a = 0.05$  وعليه تُقبل فرضية العدم القائلة بعدم وجود فرق بين توزيع البيانات والتوزيع الطبيعي، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المتغيرات يتبع التوزيع الطبيعي، وعليه تمّ استخدام الاختبارات المعلمية.

#### الجدول (2): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

مستوى الدلالة الإحصائية Sig	المتغيرات
0.093	كفاية رأس المال
0.083	جودة الأصول
0.262	جودة الإدارة

0.186	القدرة على الربح
0.140	السيولة
0.277	حجم المصرف
0.061	العائد على الأصول

## اختبار الفرضيات

يبين هذا الجزء من الدراسة بمساعدة نتائج تحليل الانحدار تأثير المتغيرات المستقلة على أداء المصارف السورية الخاصة، متمثلاً بالعائد على الأصول (ROA)، والعائد على حقوق الملكية (ROE). ويُلاحظ من الجدول (3) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أصغر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، هذا يشير إلى وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية، كما بلغت قيمة  $R^2 = 0.571$ ، ما يعني أنّ 57% من التباين في العائد على الأصول ينسب إلى المتغيرات المستقلة، وهذا ما تؤكد عليه قيمة اختبار Durbin-Watson (1.891) وهي قريبة من (2)، ومن ثم عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

يمكن أن يساعد اختبار Durbin-Watson في معرفة وجود مشكلة بين البيانات. تتراوح نتائج Durbin-Watson بين (0 إلى 4)، وتُحدد القيمة القريبة من (2) عدم الارتباط الذاتي، بينما تُظهر القيمة القريبة من (0) الارتباط الذاتي الإيجابي، والقيمة القريبة من (4) الارتباط الذاتي السلبي.

## الجدول (3): معامل الارتباط للعائد على الأصول

Correlations					Model
Durbin-Watson	Sig. (1-tailed)	Std. Error of the Estimate	R Square	R	
1.891	0.004	0.378	0.571	-0.786	العائد على الأصول

يُلاحظ من الجدول (4) جدول تحليل التباين ANOVA أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أصغر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، بالتالي يمكن اعتماد النموذج، ولذا نقول أنه يوجد للمتغيرات المستقلة تأثير على العائد على الأصول، وبناءً عليه تقبل الفرضية البديلة (تؤثر الأزمة السورية من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على العائد على الأصول).

الجدول (4): تحليل التباين ANOVA للعائد على الأصول

ANOVA					
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
0.00	5.096	0.00	7	0.001	Regression
-	-	0.00	40	0.002	Residual
-	-	-	47	0.003	Total

يبين الجدول (5) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أصغر من مستوى الدلالة  $a = 0.05$  لجميع المتغيرات المستقلة، وبالتالي يوجد أثر معنوي للمتغيرات المستقلة على العائد على الأصول. كما يبيّن هذا الجدول التقديرات لقيم معاملات نموذج الانحدار؛ إذ أن المتغير الثابت له القيمة (0.107)، أما معاملات الانحدار لكفاية رأس المال والسيولة وحجم المصرف قيم موجبة، لذا فهي تؤثر إيجاباً على الأداء، بينما لمعاملات الانحدار لجودة الأصول وجودة الإدارة والقدرة على الريح والأزمة قيم سالبة، بالتالي تؤثر سلباً على الأداء، كما يُلاحظ من الجدول (4) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أصغر من مستوى الدلالة  $a = 0.05$  بالنسبة للعائد على الأصول، ومن ثم فإنّ الأزمة السورية أثّرت في أداء المصارف السورية الخاصة بشكل عكسي.

الجدول (5): معاملات نموذج انحدار العائد على الأصول

Coefficients					
Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.047	0.714		0.010	0.107	(Constant)
0.011	1.591	0.405	0.052	0.084	كفاية رأس المال
0.012	-1.576	-0.197	0.002	-0.003	جودة الأصول

0.045	- 0.538	-0.077	0.003	-0.014	جودة الإدارة
0.007	- 3.819	-0.566	0.004	-0.016	القدرة على الربح
0.024	1.289	0.178	0.014	0.018	السيولة
0.022	1.219	0.236	6.15	7.506	حجم المصرف
0.040	0.126	0.0277	0.003	-0.027	الأزمة

## 2. نتائج تحليل انحدار العائد على حقوق الملكية

يُلاحظ من الجدول رقم (6) أنّ القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أصغر من مستوى الدلالة  $a = 0.05$  هذا يشير إلى وجود علاقة خطية ذات دلالة إحصائية، كما أنّ قيمة  $R \text{ Square} = 0.597$  مما يعني أن 60% من التباين في العائد على حقوق الملكية ينسب إلى المتغيرات المستقلة، وهذا ما تؤكد عليه قيمة اختبار Durbin-Watson (1.920) وهي قريبة من (2) ومن ثمّ عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات.

### الجدول (6): معامل الارتباط للعائد على حقوق الملكية

Correlations					Model
Durbin-Watson	Sig. (1-tailed)	Std. Error of the Estimate	R Square	R	
1.920	0.03	0.527	0.597	-0.773	العائد على حقوق الملكية

يُلاحظ من الجدول رقم (7) جدول تحليل التباين ANOVA أنّ القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أصغر من مستوى الدلالة  $a = 0.05$ ، بالتالي يمكن اعتماد النموذج، ولذا نقول إنه يوجد للمتغيرات

المستقلة تأثير على العائد على حقوق الملكية، لذلك نقبل الفرضية البديلة (تؤثر الأزمة السورية من خلال مؤشرات نموذج CAMEL على العائد على حقوق الملكية).

جدول (7): تحليل التباين ANOVA للعائد على حقوق الملكية

ANOVA					
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
0.00	8.490	0.018	7	0.128	Regression
-	-	0.002	40	0.086	Residual
-	-	-	47	0.214	Total

يبين الجدول رقم (8) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أصغر من مستوى الدلالة  $a = 0.05$  لجميع المتغيرات المستقلة، بالتالي يوجد أثر معنوي للمتغيرات المستقلة على العائد على حقوق الملكية، كما يبين هذا الجدول التقديرات لقيم معاملات نموذج الانحدار؛ إذ نلاحظ أن المتغير الثابت له قيمة (0.204)، أما لمعاملات الانحدار لكفاية رأس المال وجودة الأصول وجودة الإدارة والقدرة على الربح والأزمة قيم سالبة لذا فهي تؤثر سلباً على الأداء، بينما لمعاملات الانحدار للسيولة وحجم المصرف قيم موجبة بالتالي لها تأثير إيجابي على الأداء، كما يُلاحظ من الجدول (7) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أصغر من مستوى الدلالة  $a = 0.05$  بالنسبة للعائد على حقوق الملكية، ومن ثم فإن الأزمة السورية أثرت في أداء المصارف السورية الخاصة بشكل عكسي.

الجدول (8): معاملات نموذج انحدار العائد على حقوق الملكية

Coefficients					
Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.009	2.726		0.074	0.204	(Constant)
0.019	-1.332	-0.298	0.379	-0.504	كفاية رأس المال

0.035	- 0.528	-0.051	0.017	-0.009	جودة الأصول
0.050	- 0.676	-0.085	0.024	-0.016	جودة الإدارة
0.001	- 3.476	-0.449	0.031	-0.107	القدرة على الربح
0.007	0.116	0.014	0.101	0.011	السيولة
0.039	1.572	0.264	4.427	6.938	حجم المصرف
0.004	0.026	0.004	0.025	-0.247	الأزمة

## الاستنتاجات والتوصيات

### 1- كفاية رأس المال

أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول يرتبط مع كفاية رأس المال بعلاقة طردية، وتشير هذه النتيجة إلى أنّ الزيادة في صافي الدخل الذي يحققه المصرف خلال الأزمة يعود إلى الزيادة في حقوق الملكية، وهذا يتفق مع دراسة Gulzar et al. (2019) في باكستان، ودراسة Shalchi (2015) في كندا. كما يمكن تفسيرها بأن أصول المصارف زادت زيادةً قسرية، لأنها أُجبرت على الاكتتاب بالدين الحكومي أو زيادة الاحتياطات النقدية.

لكن أظهرت النتائج أنّ العائد على حقوق الملكية يرتبط مع كفاية رأس المال بعلاقة عكسية، تشير هذه النتيجة إلى ارتفاع نسبة الأصول المرجحة بالمخاطر خلال الأزمة مثل مخاطر الائتمان، ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية، وهذا يختلف مع دراسة Gulzar et al. (2019) في باكستان، ودراسة Shalchi (2015) في كندا، كما يمكن تفسيرها بأنّ معظم المصارف السورية الخاصة برزت لديها خلال سنوات الأزمة مشكلة عدم كفاية رأس المال، والمصرف الوحيد الذي كان بمنأى عن هذه الأزمة هو البنك القطري الذي ضاعف رأس ماله خلال تلك السنوات، ولكن لم تتمكن الباحثة من إدراجه ضمن عينة الدراسة وذلك لأنه التحق متأخراً بالسوق المصرفية السورية منذ عام 2009، في حين أن العينة المدروسة تبدأ جميعها منذ عام 2007.

### 2- جودة الأصول

أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية يرتبطان مع جودة الأصول بعلاقة عكسية، وتشير هذه النتيجة إلى عدم سلامة المبالغ المحجوزة لتقليل مخاطر القروض المتعثرة خلال الأزمة، وهذا يتفق مع نتائج دراسة Gulzar et al. (2019)، ودراسة Shalchi (2015) من حيث تأثيرها في العائد على الأصول، ولكن يختلف معها من حيث تأثيرها في العائد على حقوق الملكية.

### 3- جودة الادارة

أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية يرتبطان مع جودة الإدارة بعلاقة عكسية، وتشير هذه النتيجة إلى عدم كفاءة الإدارة في تقليل المخاطر التشغيلية خلال الأزمة، وهذا يتفق مع دراسة Shalchi (2015) في كندا.

### 4- القدرة على الربح

أظهرت النتائج أنّ العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية يرتبطان مع القدرة على الربح بعلاقة عكسية، وتشير هذه النتيجة إلى انخفاض الكفاءة التشغيلية للمصرف في إدارة إيراداته التشغيلية لتحقيق الأرباح وبالتالي انخفاض أرباحه، وهذا يتفق مع دراسة Shalchi (2015) في كندا، ولكن المصارف تعلن عن أرباح وهمية طيلة فترة سنوات الأزمة تعود إلى فروق تقييم القطع الأجنبي كنتيجة للارتفاع المستمر في أسعار الصرف.

كما يمكن تفسير العلاقة العكسية بين العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية من جهة، وكل من المتغيرات المستقلة الثلاثة (جودة الأصول، جودة الإدارة، القدرة على الربح) من الجهة المقابلة، أنه شهدت معدلات المتغيرات المستقلة الثلاث تطوراً سالباً خلال سنوات الأزمة نتيجة الإجراءات الانكماشية التي مارستها السلطات النقدية، وعلى رأسها المصرف المركزي خلال هذه السنوات من تقليل منح القروض، ورفع لمعدلات الضمانات والشروط الخاصة بها، وكذلك رفع معدلات الفائدة ليصل بعضها إلى 30%، الأمر الذي أدى إلى انخفاض القروض وإيراداتها من الفوائد الدائنة إلى مستويات دنيا. يحدث هذا في الوقت الذي كان كل من العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية يتطوران بشكل إيجابي، ليس نتيجة كفاءة المصارف في إدارة أصولها، وإنما نتيجة تحقيق هذه المصارف لأرباح آتية من الإجراءات الجديدة التي أجبرت فيها السلطات النقدية هذه المصارف على اتباع المعيار المحاسبي الدولي 21، والذي طُبّق بشكل معدّل عن النسخة الأصلية الواردة في المعيار الدولي، الأمر الذي مكّن هذه المصارف من دمج الأرباح الناتجة

عن مراكز القطع الأجنبي كنتيجة للارتفاع المستمر في أسعار الصرف مع أرباحها التشغيلية، وهي أرباح غير محققة، لتُظهر تلك المصارف أخيراً على أنها رابحة، ولكنها في حقيقة الأمر كانت تتكبد خسائر طيلة سنوات الأزمة حيث يتوجب التحذير من أن الاستمرار في هذا التطبيق للمعيار على الشكل المعدل المعمول فيه، من شأنه المساس بالقيمة الحقيقية لرأس مال المصارف، لأن الأرباح التي ظهرت هي أرباح صورية وليست حقيقية، وستخضع للتوزيع وكذلك للضريبة.

#### 5-السيولة

أظهرت النتائج أن العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية يرتبطان مع السيولة بعلاقة إيجابية، وتشير هذه النتيجة إلى ارتفاع سيولة المصرف خلال الأزمة، وتمويل القروض الممنوحة من الودائع مع الاحتفاظ باحتياطات جيدة، وهذا يتفق مع دراسة Shalchi (2015) في كندا، ويختلف مع دراسة Gulzar et al. (2019) في باكستان.

#### 6-حجم المصرف

أظهرت النتائج أن العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية يرتبطان مع حجم المصرف بعلاقة إيجابية، وتشير هذه النتيجة إلى أن المصارف الخاصة الكبرى العاملة في سورية في ظل الأزمة تعمل بكفاءة مما ينعكس بشكل إيجابي على أرباحها، وهذا يتفق مع دراسة Gulzar et al. (2019) في باكستان، ودراسة Shalchi (2015) في كندا.

#### 7-الأزمة

وأخيراً أظهرت النتائج أن العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية تأثراً بشكل سلبي بالأزمة، وهذا يتفق مع دراسة Shalchi (2015) في كندا، ويختلف مع دراسة Toit and Cuba (2018) في جنوب إفريقيا حيث وجدت أن الأزمة لا تؤثر على الأداء. تعد النتائج خاصة ببيئة البحث، لذلك يمكن استخدامها من قبل أصحاب المصلحة المعنيين ببيئة البحث على اختلافهم، وذلك من خلال العمل على تحسين كفاية رأس المال لما لها من أثر إيجابي

في تحسين ربحية المصارف، مما يمكنها من تحمل الخسائر غير المتوقعة التي قد تنشأ خلال الأزمة، ويحافظ على الرافعة المالية عن طريق منح ائتمان إضافي. بالإضافة إلى إمكانية حجز مخصصات كافية لمواجهة الزيادة في القروض المتعثرة خلال الأزمة، وخاصةً في المصارف التي تتمتع بجودة أصول منخفضة، والعمل على الاستغلال الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة للمصارف الخاصة.

كما يُنصح أن تتم زيادة عمليات المصارف، بالإضافة إلى العمل على حجز مقبول للسيولة لخفض مستوى المخاطر التي قد تتعرض لها المصارف بهدف التقليل من الآثار السلبية للأزمة. إضافة لذلك يمكن التوسع بإجراء دراسات مشابهة لهذه الدراسة على مستوى القطاعات الأخرى؛ إذ أن اختلاف القطاعات قد يظهر نتائج مختلفة.

## References:

- ALEJANDRO, C. *good-bay financial repression, hello financial crash*. Journal of Development Economics, Vol. 19, 1983, 1-24.
- Alakad, N. *The global financial crisis and its impact on liquidity in banks- an applied study on the commercial bank of Syria*. 2014, master thesis- Syria. مرجع عربي
- Basool, M; ABD AL GANY, y. *the financial performance of banks in light of the global economic crisis- a comparative study between Islamic banks and Jordanian conventional banks*. 2019, the Arab journal of science and research publishing, 15(2), 1-25. مرجع عربي
- ALEMU, M; AWEKE, M. *Financial Performance of Private Commercial Banks in Ethiopia: A CAMEL Approach*. International Journal of Scientific and Research Publications, vol. 7, No.10, 2017, 2250-3153.
- AL-MUHARRAMI, S. *Arab Banks during Tranquil and Turbulent Times: A Reflection of Arab Economies*, Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol. 6, No.4, 2015, 2039- 2117.
- ASPAL, P; DHAWAN, S. *Camels Rating Model For Evaluating Financial Performance of Banking Sector: A Theoretical Perspective*. International Journal of System Modeling and Simulation, Vol. 1, No. 3, 2016, 10-16.
- BORDO, M; EICHENGREEN, B; KLINGEBIEL D; MARTINEZ-PERIA, MS. *Is the crisis problem growing more severe?*. Econ. Policy, Vol. 16, 2001, 51–82.
- CAPORALE, G; LODH, S; NANDY, M. *The performance of banks in the MENA region during the global financial crisis*. Research in International Business and Finance. 2017, 1-26.
- CAPRIO, G; HONOHAN, P. *Banking crises*. In The Oxford Handbook of Banking, ed. AN Berger, P Molyneux, JOS Wilson, Vol. 26, 2010, 673–92.
- CHATZI, G. DIAKOMIHALIS, N AND CHYTIS, T. *Performance of the Greek banking sector pre and throughout the financial crisis*. Journal of Risk & Control, Vol. 2, No. 1, 2015, 45-69.
- CHERNYAKA, O; KHOMIAKA, V; CHERNYAKB, Y. *The Main Triggers of the Balance of Payment Crisis in the Eastern Europe*. Procedia Technology, Vol. 8, 2013, 47 – 50.
- DORNBUSCH, R; GOLDFAJN, I; VALDEZ, R. *Currency Crises and Collapses*. Brookings Papers on Economic Activity, Vol. 2, 1995, 219-293.
- EBRAHIMI, S; BAHRAMINASAB, A; SEYEDI, F. *The Impact of CAMEL Indexes on Profit Management in Banks Listed on Tehran Stock Exchange*.

- International Review of Management and Marketing, Vol. 7, No. 2, 2017, 421-429.
- GETAHUN, M. *Analyzing Financial Performance of Commercial Banks in Ethiopia: CAMEL Approach*. Unpublished Master's thesis. Accounting and Finance. Addis Ababa University, Addis Ababa: Ethiopia. Vol. 6, No. 4, 2015, 1-66.
  - GIKAS, G. *CAMELS and Greek Banking Sector Performance during the crisis - an analysis and review of the evidence*. 2015, 1-13.
  - GULZAR,S; JAN, S ; AFZAL, B. *Global Financial Crisis and its Implications on the Performance of Financial Sector of Pakistan*. City University Research Journal, Vol. 9, No. 2, 2019, 374-386.
  - LAEVEN, L; VALENCIA, F. Systemic banking crises: a new database. Int. Monet. Fund Work. Pap, Vol. 08, No. 224, 2008.
  - MISHKAN, F. *Financial policies and prevention of Financial crisis in emerging market countries*. paper of nber conference , economics of financial crisis, No. 8087,2000,1-42.
  - MYERS, S; RAJAN, R. *The Paradox of Liquidity*. The Quarterly Journal of Economics, Vol. 113, No.3, 1998, 733-771.
  - NASR, R; MAHSHI, Z; ABU ISMAIL, K. *The Syrian Crisis, the Roots and the Economic and Social Impacts*. 2013, Syrian Center for Policy Research, 1-86. مرجع عربي
  - PETERS, D; RAAD, E; JOSEPH; JR. *The Performance of Banks in Post-war Lebanon*. International Journal of Business, Vol. 9, No. 3, 2004, 261-286.
  - POPESCU, J; MEIȚĂ, N; POPA, B. *A Comparative Analysis of Bank Performance in Romania in the Period before the Global Financial Crisis and Post-Crisis*. Finances – The challenges of the future, Vol. 18, No. 36, 2016, 36-44.
  - REINHART, C; ROGOFF, K. *This Time Is Different: Eight Centuries of Financial Folly*. Princeton, NJ: Princet. Univ. Press. 2009, 496 pp.
  - ROCHET, J-C. *Why Are There So Many Banking Crises? The Politics and Policy of Bank Regulation*. Princeton, NJ: Princet. Univ. Press. 2008, 336 pp.
  - SHALCHI, S. *An Analysis of the Performance of the Canadian Banks during the Global Financial Crisis*. Unpublished Master's thesis. Banking and Finance. Cyprus, Eastern Mediterranean University, 2015.

- TOIT, E; CUBA, Y. *Cost and profit efficiency of listed South African banks pre and post the financial crisis*. Research in International Business and Finance, Vol. 45, 2018, 435-445.
- VARIAS, A AND SOFIANOPOULOU, S. *Efficiency evaluation of Greek commercial banks using data envelopment analysis*. Lectures Notes in Management Science, Vol. 4, 2012, 254-261.

