

# مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 44 . العدد 8

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  
بشرى 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.

## 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 ( كتابية 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 )



## 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 ألف 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.

## المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
52-11	سالي المدور د. مراد اسماعيل	أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية
86- 53	د. أديب برهوم د. فاطمة عبد الحميد سها علي	درجة امتلاك طلبة جامعة طرطوس للمهارات الريادية دراسة ميدانية على طلبة قسم إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد
110-87	د. شكيب بشماني غدير القصيري	اختبار فرضية كالدور للنمو في قطاع التجارة الداخلية في سورية
154-111	د. تيسير المصري هيلين عيسى	تأثير أنشطة الرقابة الداخلية في تعزيز موثوقية المعلومات المالية في بيئة الاعمال الراهنة





# 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 نبحت به أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تنشيط الطلب السياحي لقرية كفر سينا.

## 1- مشكلة الدراسة:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لعدد من المراجع من كتب وابحاث 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 وتشيط 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 كتنشيط 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 إجراؤها 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 سبتا 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.

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 وبعثاً 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 أيضًا 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 والإنصاف 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 الطلب 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 سبتا 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

1 - الناصر، منذر. إدارة الموارد البشرية، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، جامعة البعث، 2010م، ص 199.  
2 - الحمادي، علي. " طريقة ووصية لتصبح مدرباً ناجحاً وخطيباً مؤثراً ومكلماً 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

1 - 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، ص 11.

2 - السالم، مؤيد سعيد، وصالح عادل حروش. " إدارة الموارد البشرية - مدخل استراتيجي "، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2002، ص 130.

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

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

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

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.

1 - الشكر، لؤي لطيف بطرس، دور التدريب في تقييم كفاءة أداء العاملين ضمن القطاع الفندق، دراسة ميدانية لآراء عينة من المديرين ورؤساء الأقسام والعاملين في فندق الرشيد، مجلة الإدارة والاقتصاد، 2008، عدد 71، ص 155.

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

3 - 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> - السالم، مؤيد سعيد، وصالح عادل حرحوش، مرجع سابق، ص 133.

## أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تشييط 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 تشييط 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 لأبد 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 منطوقة 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.

1 - خليفة، قصي قطان، مرجع سابق، ص 58.

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

3 - 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).

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.

تكنم 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 الدراسين.
- ✓ 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

1 - 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.

2 - الرحلة، 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.

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 تشييط الطلب السياحي في المنشآت السياحية السورية

تستلزم هذه الطريقة قيام قائد المجموعة (المدرّب) بتهيئة الظروف لفترة تهييج 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 اقسامه 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 تنوي 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، 150.

<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.

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، مجدلوي 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، غادة، 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 المصدر 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.

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 لتقادي الازدحام في الوجهات السياحية ولسهولة حركتهم فيها مما يؤدي الى تجنب بعض الاثار 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 سبتا  
عينة البحث: وهي عينة عشوائية من العاملين في قرية كفر سبتا 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

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

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 [4.2, 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 الحيدانية (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) "يملك 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 شجعني 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 الحيداد (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	سأصح من في مثل حالتي زيارة هذه الوجهة الميسرة	7

أثر أساليب تدريب الموظفين للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تشييط 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 الحيدادية (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 تشييط 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 الحيداد (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

#### 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 مثنى 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. ديرري، زاهد محمد، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص281.
7. الرحاحلة، 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 الفندقية، 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، ص199.
- 22.الهددي، عوض الله محمد علي محمد، دور التدريب في أداء العاملين، مرجع سابق، ص 38.
- 23.الهيدي، خالد عبد الرحيم، " إدارة الموارد البشرية"، دار وائل، عمان، الأردن ، 2003، ص29.
- 24.ياغي، محمد عبد الفتاح، التدريب بين النظرية والتطبيق، مركز احمد ياسين، عمان - الأردن، 2003، ص18.

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.

# درجة امتلاك طلبة جامعة طرطوس للمهارات الريادية دراسة ميدانية على طلبة قسم إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد

الدكتور أديب برهوم\*

الدكتورة فاطمة عبد الحميد\*\*

سها سليمان علي\*\*\*

## الملخص

هدف البحث إلى تحديد مدى امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس للمهارات الريادية (الشخصية، التقنية والفنية، الإدارية، القيادية). اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع البحث جميع طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، والبالغ عددهم (129) طالب وطالبة، موزعين بين السنتين الثالثة والرابعة، حيث بلغ عدد طلاب السنة الثالثة (77) طالب وطالبة، و(52) طالب وطالبة في السنة الرابعة. ونظراً لصغر حجم مجتمع البحث اعتمدت الباحثة طريقة الحصر الشامل، حيث تم توزيع الاستبانة "أداة البحث" على جميع الطلاب، وتم استبعاد (4) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبذلك بلغ عدد الاستبانات الصالحة للدراسة (125) استبانة. أظهرت نتائج البحث أنّ درجة امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس للمهارات الريادية كانت بدرجة كبيرة وبأهمية نسبية (75.47%)، وقد جاء ترتيب هذه المهارات وفق الآتي: المهارات الريادية الشخصية في المرتبة الأولى، تليها المهارات الريادية القيادية في المرتبة الثانية، تليها المهارات الريادية الإدارية في المرتبة الثالثة، تليها المهارات الريادية التقنية والفنية في المرتبة الرابعة والأخيرة

**كلمات مفتاحية:** المهارات الريادية، المهارات الشخصية، المهارات القيادية، المهارات الإدارية، المهارات التقنية والفنية، طلبة قسم إدارة الأعمال.

\*أستاذ، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس، طرطوس، سورية.

\*\*مدرّسة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس، طرطوس، سورية.

\*\*\*طالبة دراسات عليا (دكتوراه)، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس، طرطوس، سورية.

# The Degree to Which Tartous University Students Possess Entrepreneurial Skills

## A Field Study on the Students of the Department of Business Administration at the Faculty of Economics

\*Dr. Adeeb Barhom

\*\*Dr. Fatema Abdelhameed

\*\*Suha Suliman Ali

### Abstract

The aim of the research is to determine the extent to which students of the Department of Business Administration at the Faculty of Economics at Tartous University possess entrepreneurial skills (personal, technical, technical, administrative, and leadership).

The research relied on the analytical descriptive approach, and the research community included all the students of the Department of Business Administration at the Faculty of Economics at Tartous University, which numbered 129 male and female students, distributed between the third and fourth years, where the number of third-year students was (77) male and female, and (52) A student in the fourth year.

Due to the small size of the research community, the researcher adopted the comprehensive inventory method, where the questionnaire “research tool” was distributed to all students, and (4) questionnaires were excluded because they were not suitable for statistical analysis, thus the number of valid questionnaires for the study reached (125).

The results of the research showed that the degree to which the students of the Department of Business Administration at the Faculty of Economics at Tartous University possessed entrepreneurial skills were of a large degree and of relative importance (75.47%). Followed by entrepreneurial administrative skills in the third place, followed by technical and technical leadership skills in the fourth and last place

**Keywords:** Entrepreneurial Skills, Personal Skills, Leadership Skills, Management Skills, Technical and Technical Skills, Students of the Department of Business Administration.

\*Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syria.

\*\* Lecturer, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syria.

\*\* Postgraduate Student (PhD), Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syria.

## المقدمة:

تواجه منظمات اليوم ظروفاً بيئية متغيرة ومعقدة مع تزايد حالات عدم التأكد التي أصبحت السمة البارزة لهذا العصر، مما تطلب امتلاك المنظمة طاقات وإمكانات فائقة قادرة على مواجهة العوامل المؤثرة في أدائها، ولغرض الاستمرار والنمو لا بد من توافر موارد بشرية بخصائص وسمات ريادية مبدعة، فضلاً عن توافر المتطلبات الريادية في المنظمة لكي تحقق أهدافها المنشودة وتستمر في دنيا الأعمال بتميز ونجاح (الرمثي، 2019، ص408).

تمثل المهارت الريادية للموارد البشرية الميزة التي تستند إليها المنظمات في تطوير عملياتها وأنشطتها المختلفة بالشكل الذي يجعلها تحافظ على تجديدها وتطويرها بشكل مستمر، لضمان عدم التراجع أو التقدّم مقارنةً بالمنافسين لها، ومن ثمّ تعزيز حصتها السوقية واستدامتها لأطول فترة ممكنة.

يتطلب تعزيز المهارت الريادية إعداد موارد بشرية مؤهلة على المستويين التقني والإداري مما يؤدي إلى تطوير وإدارة الأعمال؛ وتعدّ الجامعات مخزن ومستودع الأفكار سواء كانت أفكار بحثية أو ابتكارات أو مشاريع، وذلك لأنها تجمع أكبر عدد من العقول المختلفة في مكان واحد؛ فالأنشطة الجامعية المتنوعة تُشكل مصدراً يمكن الاعتماد عليه في توفير قدر كبير من الخبرات والقيم الاجتماعية التي تثري حياة الشباب الجامعي وتزودهم بوسائل وأساليب تساعدهم على التكيف مع مجتمعهم، وتُدرّبهم على مختلف الأعمال والحرف التي يحتاجونها في حياتهم،

ولكي يكون طلبة الجامعة رياديين لا بدّ من امتلاكهم لخصائص أو سمات شخصية فريدة، حيث أنّ هناك ارتباط وثيق بين تلك الخصائص وبين الإتيان بأفكار إبداعية في إدراكهم لقضايا المجتمع ودرجة وعيهم تجاه المخاطر والأشياء الضارة، وقدرتهم على حل مشاكل المجتمع، فهناك العديد من المهارت التي تميز الرياديين عن غيرهم والتي من خلالها نستطيع التنبؤ بنجاح الريادي من أهمها: المهارت الشخصية، والمهارت القيادية، والمهارت الإدارية، والمهارت التقنية والفنية.

بناءً على ما سبق يسعى البحث الحالي إلى تحديد مدى امتلاك طلبة جامعة طرطوس للمهارات الريادية (الشخصية، التقنية والفنية، الإدارية، القيادية)، وذلك بالتطبيق على طلبة قسم إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس.

### مشكلة البحث:

إنّ الواقع الاقتصادي الصعب الذي خلفته سنوات الحرب على سورية، وما رافقه من حصار اقتصادي وصعوبة التكيف مع ظروف الحياة وتأمين مستلزمات العيش، بات يستدعي الكشف عن المهارات الريادية التي يحتاجها الريادي، وتشخيص مدى إمكانية إكسابها للشباب من خلال برامج تدريب أو تشغيل قد تسهم بشكل كبير في خلق مشاريع صغيرة ومتوسطة تشكل نقطة انطلاق نحو العمل الريادي، وخصوصاً أنّ فئة الشباب تمتلك خصائص عديدة أهمها: الإصرار على تحقيق الهدف، والطموح، والقدرة على العمل لساعات طويلة، وسرعة التعلم، ومواكبة التطور، لذلك تتمثل مشكلة البحث في ضرورة امتلاك الشباب الجامعي وخصوصاً ذوي الاختصاص (إدارة أعمال) لمهارات ريادية تؤهلهم للبدء بمشاريع ريادية تسهم في دفع عجلة الإنتاج من جديدة ودعم الاقتصاد الوطني. ويمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤل الآتي: ما درجة امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد بجامعة طرطوس للمهارات الريادية؟

### أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في ضرورة امتلاك الشباب الجامعي للمهارات الريادية وتنميتها بشكل مستمر، حيث يكشف البحث الحالي عن درجة امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس للمهارات الريادية، لذلك يمكن أن تسهم نتائج البحث في لفت نظر القائمون على البرامج الأكاديمية في الجامعة في ضرورة إعادة توجيهها بما يساهم في إكساب الطلبة كفايات العمل الريادي إلى جانب التخصص الأكاديمي لهم.

### أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحديد مدى امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس للمهارات الريادية (الشخصية، التقنية والفنية، الإدارية، القيادية).

### فرضيات البحث:

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسة الآتية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاكهم للمهارات الريادية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرعية الآتية:

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاكهم للمهارات الريادية الشخصية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاكهم للمهارات الريادية التقنية والفنية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاكهم للمهارات الريادية الإدارية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاكهم للمهارات الريادية القيادية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع.

### منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف التوصل إلى نتائج منطقيّة تدعم فرضيات البحث، كما تمّ استخدام المصادر الثانويّة التي تشمل الأدبيات التي تناولت الموضوع، وكذلك ما تمّ نشره من أبحاثٍ ورسائلٍ علميّةٍ ومقالاتٍ في الدوريات المتخصّصة.

يشمل مجتمع البحث جميع طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، والبالغ عددهم (129) طالب وطالبة، موزعين بين السنتين الثالثة والرابعة، حيث بلغ عدد طلاب السنة الثالثة (77) طالب وطالبة، و(52) طالب وطالبة في السنة الرابعة. ونظراً لصغر حجم مجتمع البحث اعتمدت الباحثة طريقة الحصر الشامل، حيث تمّ توزيع الاستبانة "أداة البحث" على جميع الطلاب، وتمّ استبعاد (4) استبانات لعدم صلاحيتها لتحليل الإحصائي، وبذلك بلغ عدد الاستبانات الصالحة للدراسة (125) استبانة.

## الدراسات السابقة:

### 1- دراسة (Zaman, 2013) بعنوان:

**Entrepreneurial characteristics among university students: Implications for entrepreneurship education and training in Pakistan, Institute of Management Sciences, Hayatabad, Peshawar, Pakistan.**

الخصائص الريادية لدى طالبات الجامعات: الآثار المترتبة على تعليم وتدريب ريادة الأعمال في باكستان.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الشخصية الريادية لطالبات الجامعات بمنطقة بيشاور الباكستانية، وتقييم مدى ميلهم الريادي لكل من الطالبات الذين يميلون للريادة والذين لا يميلون للريادة من خلال الخصائص الريادية. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة المفتوحة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (137) طالبة وطالبة من طالبات الماجستير من جامعتين في منطقة بيشاور الباكستانية، حيث تم تقسيم الطالبات لفئتين: طالبات يميلون للريادة، وطالبات لا يميلون للريادة، وتوصلت الدراسة إلى أنّ حجم الطالبات الذين يميلون لريادة الأعمال قليل، فقد جاء بوزن نسبي (27%)، ووجود أربعة من الخصائص الريادية أعلى لدى الطالبات الذين يميلون لريادة الأعمال، وتشمل: الحاجة للإنجاز، الابتكار، التحكم الذاتي، المخاطرة.

### 2- دراسة (Neneh, 2014) بعنوان:

**An Assessment of Entrepreneurial Intention among University Students in Cameroon.**

تقييم السمات الريادية بين طلاب الجامعات في الكاميرون.

هدفت الدراسة إلى دراسة المحددات والسمات التي يجب أن يمتلكها الشخص حتى تتوفر لديه النية للقيادة والريادة، وهل يوجد علاقة بين هذه الصفات والعوامل الأخرى المحيطة في الشخص مثل مستوى التعليم، ووضع الأسرة، والبيئة الجغرافية وغيرها. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (600) طالب ينتمون إلى جامعتين من جامعات الكاميرون، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنّ طلاب الجامعات في الكاميرون يمتلكون

سمات عالية في أن يصبحوا رواد أعمال، وأن هناك عوامل مثل البطالة والفقر والأمن الوظيفي التي تجبر معظم طلاب الجامعات على الانخراط في أشكال مختلفة من روح المبادرة.

### 3- دراسة العاني والحارثية (2015) بعنوان: تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على درجة امتلاك طلبة جامعة السلطان قابوس للمهارات الريادية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة توافر المهارات الريادية لدى عينة من طلبة جامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان، وتأثير بعض المتغيرات الديموغرافية عليها، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتم إعداد استبانة مكونة من (65) مهارة من مهارات الريادة في الأعمال، وتكونت عينة الدراسة من (592) طالباً وطالبة، وأظهرت النتائج أنّ درجة توافر المهارات الريادية تراوحت بين العالية والمتوسطة، حيث جاء محور المهارات الشخصية كأعلى متوسط حسابي، ومحور المهارات التقنية كأقل متوسط حسابي، وأظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في متغير النوع في محور المهارات القيادية لصالح الإناث، وفي متغير الرغبة في عمل مشروع ريادي لصالح الراغبين في ذلك، وفي متغير الكلية لصالح طلبة كليات الطب والتربية والهندسة، وفي متغير السكن لصالح طلبة السكن الداخلي في الجامعة، في مقابل الطلبة خارج السكن الجامعي مع الأسرة، ولك تكن الفروق دالة إحصائية بالنسبة لمتغير الخبرة الريادية.

### 4- دراسة موسى (2018) بعنوان: واقع تنمية المهارات الريادية لدى خريجي الجامعات الفلسطينية: دراسة مقارنة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى توافر المهارات الريادية لدى خريجي الجامعات الفلسطينية لمن سبق لهم العمل ولمن لم يسبق لهم العمل. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (11559) خريجاً وخريجة من خريجي الجامعات الفلسطينية الذين لم يزيد عدد سنوات تخرجهم (5) سنوات في ثلاث كليات هي: التجارة، والهندسة، وتكنولوجيا المعلومات، لخمس جامعات هي: الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى، جامعة فلسطين، جامعة القدس المفتوحة، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية وفق الكلية والجامعة مكونة من (374) خريج

وخريجة. توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات الباحثين حول واقع تنمية المهارات الريادية تعزى لأسبقية العمل، وكانت الفروق لصالح من سبق لهم العمل، حيث كانت الفروق في محورين، وهما: مهارات الريادة الشخصية، ومهارات إدارة الأعمال، كما توصلت إلى أن أدنى المهارات الريادية توافراً لدى الباحثين هي: الإبداع والابتكار، التسويق والمبيعات، التفاوض، المالية، الاتصال والتواصل، كما توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين استجابات الباحثين حول واقع تنمية المهارات الريادية تعزى لمتغيرات: الجامعة، الكلية، عدد سنوات الخبرة.

**5- دراسة حسين (2020) بعنوان: المهارات الريادية للموارد البشرية وإسهامها في تسويقهم.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تمارسه المهارات الريادية للموارد البشرية في تسويقهم ضمن سوق العمل، إذ تمثل المهارات الريادية المصدر الرئيس لتوليد الإبداع والابتكار لمنظمات الأعمال، ومساعدتها على التفوق والتميز ضمن القطاع الذي تعمل ضمنه، ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تمّ توزيعها على عينة قوامها (83) من العاملين في مصرف الشرق الأوسط للاستثمار، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات المبحوثة سواء من ناحية الارتباط أم التأثير، وأكدت على ضرورة تنمية واستثمار المهارات الريادية للموارد البشرية العاملة داخل المنظمة المبحوثة لتعزيز قيمتهم السوقية ومن ثمّ الحفاظ على الحصة السوقية الخاصة بها.

**6- دراسة هرملاني (2021) بعنوان: دور التدريب في تنمية المهارات الريادية.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تنمية المهارات الريادية لدى رواد الأعمال في حاضنات الأعمال في الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من حاضنات الأعمال السورية في الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية، أما وحدة المعاينة فهي رائد الأعمال في الشركات الذي تلقى تدريبات في حاضنات الأعمال السورية في الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة (45) فرداً. وتوصلت الدراسة لمجموعة من

النتائج أهمها: وجود علاقة طردية قوية الشدة بين تصميم البرنامج التدريبي وتنمية المهارات الريادية، ووجود علاقة طردية متوسطة الشدة بين أساليب التدريب المتبعة في البرنامج التدريبي وتنمية المهارات الريادية، ووجود علاقة طردية متوسطة الشدة بين تقييم التدريب وتنمية المهارات الريادية.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استطلاع مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت المهارات الريادية، نلاحظ أنّ الدراسة الحالية تتميز من حيث تطبيقها على طلاب قسم إدارة الأعمال في جامعة طرطوس، وهي جديدة في البيئة المحلية، حيث استفادت الباحثة من هذه الدراسات في صياغة بنود الاستبانة، ويتوقع من نتائج هذه الدراسة الكشف عن مستوى المهارات الريادية لدى طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس.

### الإطار النظري للبحث:

**أولاً: مفهوم الريادة:** تُعدّ الريادة من الحقول المهمة والواعدة في اقتصادات الدول الصناعية المتقدمة والدول النامية على حد سواء، إذ تسهم المشاريع الريادية اسهاماً فاعلاً في التنمية الاقتصادية الشاملة في جميع البلدان، وإنّ مفهوم الريادة مفهوم بالغ الأهمية في الاقتصاد المعاصر، وتُعرّف الريادة بأنها: ظاهرة تبرز على مستوى المنظمة التي تلتزم جدياً بتوليد الابتكارات والإبداعات لتحقيق أهمية استراتيجية مرتبطة بتنافسية تلك المنظمة، وإنّ السلوك الريادي تحتاجه جميع المنظمات لتواكب التطور في بيئة شديدة التنافس (Kemelgor, 2002, p68). والريادة مفهوم قديم استعمل لأول مرة في اللغة الفرنسية في بداية القرن السادس عشر، وقد تضمن المفهوم آنذاك معنى المخاطرة مطلع القرن الثامن عشر مهما يكن الأمر فإنّ روح المخاطرة والمغامرة بقيت ملازمة لهذا المفهوم (أحمد وبرهم، 2010، ص109).

وتجدر الإشارة إلى أنّ مصطلح (Entrepreneur) تمّ تغيير ترجمته إلى العربية ثلاث مرات في العقود الأخيرة، فقد ترجم على أنه (منظم) لتركيز العلماء الأوائل في الاقتصاد على مهارة التنظيم لدى الريادي، وقدرته على إنشاء شركة أو عمل، وثمّ تغير إلى (مقاول) لإظهار المقاولين استعدادات ريادية عالية، وثمّ تحول في بداية التسعينات إلى

(ريادة)؛ لأنّ الاستعدادات الريادية لم تنحصر على فئة المقاولين فقط، وقد عمل الشباب على إنشاء شركات صغيرة في مختلف المجالات، واستطاعوا تحويلها إلى شركات كبيرة خلال مدة قصيرة (برنوطي، 2008، ص22).

وأشار (Mort, *etal*, 2003, P78) إلى أنّ الريادة هي المفتاح للحصول على المزايا التنافسية، والتفوق على المنافسين، وأنها عملية اقتناص الفرص ضمن الفرص المتاحة، وعملية إيجاد القيمة عن طريق تجميع الموارد الاستثمار فرصة معينة.

ويرى (Dollinger, 2004, P9) أنّ الريادة هي عملية التحكم، والرقابة على استخدام الموارد لإنشاء منظمة أعمال مبتكرة، ويهدف الربح أو النمو في ظل حالة عدم التأكد، والمخاطرة العالية.

وعرف (Hisrich, *etal*, 2005, P9) الريادة بأنها: عملية خلق شيء جديد ذو قيمة من خلال تخصيص الوقت، والجهد اللازم، وتحمل المخاطر، والأعباء المالية، والنفسية، والاجتماعية المصاحبة لها، وتلقي المكافآت الناتجة عن نجاح المشروع.

وعرف (الغالبى وإدريس، 2015، ص561) الريادة على أنها: مجموعة من الخصائص المتعلقة ببدء الأعمال، وتنظيمها، والتخطيط لها، وتحمل المخاطر، واقتناص الفرص، والاستفادة منها، والإبداع في إدارتها.

وحدد (Kemelgor, 2002, P68) مفهوم الريادة بأنها: ظاهرة تبرز جلياً لدى المنظمات التي تلتزم بشكل جدي بخلق، وتوليد الابتكارات الجذرية، والتراكمية بوصفها ذات أهمية استراتيجية بالنسبة لقدرة المنظمة، ومكانتها التنافسية، وأهميتها من الناحية التكتيكية للعمليات التشغيلية، والإجرائية للمنظمة. إذ إنّ المنظمات الريادية الناجحة تكون قادرة على إنتاج مجموعة الابتكارات بشكل منهجي، ومستمر.

وبيّن (Kuratko & Audretsch, 2009, P3) أنّ الريادة عملية ديناميكية لخلق الثروة، والأرباح عن طريق الأفراد الذين يتحملون المخاطر المحسوبة، والاستعداد لمواجهةها، وخلق قيمة مضافة للمنتجات، والخدمات التي يقدمونها، وفقد تكون المنتجات، والخدمات السابقة ذاتها، أو تقديم منتجات، وخدمات جديدة أو فريدة من

نوعها، لكن خلق القيمة المضافة للمنتجات والخدمات من قبل الريادي تكون من خلال تأمين، وحشد المهارات، والموارد اللازمة.

تُشكّل الريادة نشاطاً فاعلاً تمارسه الجماعات والأفراد من خلال بذل الجهود الإدارية والتنظيمية نحو خلق القيم وتحقيق سبل النمو والتحسين في إشباع حاجات الأفراد والجماعات وتشجيعهم نحو العطاء المتميز من خلال الإبداع والتفرد في الأداء (حمود، 2010، ص46).

وتعني القدرة على الإبداع وعلى تقديم المخترعات الجديدة، وعلى إيجاد حلول حديثة ومتطورة لإدارة الأعمال، وعلى قدرة أصحاب الأعمال على تطوير الأفكار التجارية الحديثة (مرزوق، 2009، ص47).

وريادة الأعمال هي عملية ديناميكية هادفة، حيث تسعى إلى إدارة الأعمال والمشروعات وتمييزها بطرق مبتكرة وغير تقليدية وفق أفكار ورؤى وتصورات إبداعية تحقق الربح وتمنح المنظمات ميزة تنافسية (Roddic, 2007, p12)، وهي عملية متكاملة تسعى لتحقيق الربح من خلال البحث عن فرص ربح معقولة وفي الوقت نفسه تخفيض تكاليف الإنتاج باستخدام أفكار مبتكرة لتحقيق ميزات تنافسية وفق ظروف السوق المتاحة، لذلك تُعرّف بأنها: إنشاء وإدارة وتشغيل المشروعات وفق أفكار خلاقة وطرق عمل مبتكرة بداية من اختيار نوعية النشاط الإنتاجي والخدمي، ومروراً بتحديد أسعار وكميات المنتجات والخدمات وأعداد العمالة ونفقات تشغيلها، ونهاية بتحديد التوسع أو الانكماش في الإنتاج (Nandan, 2007, p4-5).

مما سبق يمكن القول أنّ مفهوم الريادة قد تطور مع تطور نظرة الدول المختلفة للأهداف الاقتصادية والاجتماعية التي تسعى لتحقيقها، لذلك فإنه يمكن أن ننظر إلى المفهوم ببعض المرونة عند التعامل معه، إذ يكون في الدول المتطورة مرتبطاً بالاختراعات والتفرد، أما في الدول النامية فإنّ من يأخذ روح المبادرة والتحرك ويخاطر وينشئ عملاً جديداً يعمل من خلاله على المساهمة في أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية بوصف بأنه ريادياً.

ثانياً: أهمية الريادة: يتصف عالمنا اليوم بحدوث التغير السريع في مجالات الحياة كافة، وبخاصةً السياسية منها والاقتصادية والتكنولوجي، مما يؤكد أهمية وجود أشخاص رياديين قادرين على الاستجابة لهذه التغيرات، وبحيث تكون استجابتهم على شكل إيجاد مشاريع جديدة، وفرص عمل جديدة تسهم في تحقيق النمو الاقتصادي، وقد أخذت أهمية الريادة تزداد اليوم لأنه أصبح يُنظر إلى المشروع الريادي على أنه وسيلة رئيسة لبناء أسواق حرة مفتوحة، ولأنّ مستقبل الأنشطة الريادية يُعدّ مستقبلاً واعداً، لا بل أصبح من الممكن اعتبار عصرنا الراهن عصر الريادة، لا سيما وأنّ الريادة ليست فقط المفتاح لتطوير منتج جديدة أو تقديم خدمة جديدة للسوق، إذ إنّ الأمر يتعدى ذلك إلى الإسهام في زيادة الدخل الفردي، أو زيادة حجم المخرجات، وإلى البدء بالتغيير في هيكل العمل والمجتمع مما قد يسمح بتكوين المزيد من الثروة (العاني وآخرون، 2010، ص28). وتعزى أهمية ريادة الأعمال إلى أنها وسيلة لتصحيح مسار مشروعات الأعمال وبخاصة المشروعات الصغيرة والمتوسطة، فغالبية هذه المشروعات لا تقوى على الصمود والمنافسة إن لم تكن هناك إدارة خبيرة تستغل الفرص وتتحاشى التهديدات وتبحث عن الفرص للتوسع والانتشار بطرق مبتكرة وجديدة ومنتجات غير تقليدية لتحقيق ربح يُمكن هذه المشروعات من مواجهة النفقات ومواكبة التوسع والانتشار والقدرة على المنافسة (أبو قرن، 2015، ص12). وتتمثل أهمية الريادة في مجال مشروعات الأعمال إلى حاجة الاقتصاديات وعموم الأنشطة إلى التطور والنمو وتقديم خدمات نوعية ومتميزة إلى المجتمع، وكذلك بناء شبكة متنوعة من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية وتنمية روح الابتكار والتجديد، وبالتالي استثمار الموارد التي تتصف بالندرة بحيث تحافظ عليها من الهدر والضياع وسوء الاستخدام (الحسيني، 2006، ص45).

وُسهم ريادة الأعمال بجملة من المنافع تتمثل في الآتي (الفيجان وسلمان، 2012، ص37):

- 1- خلق الثروة من خلال توفير منتجات (سلع وخدمات) متفوقة لتلبية حاجات متقدمة للعملاء، من ثمّ توسع ونمو المنظمات، وتطوير المناطق التي تتواجد فيها.
- 2- إيجاد أعمال وأنشطة اقتصادية جديدة، توفر فرص عمل وتخلق أسواقاً جديدة.

- 3- تحسين الدخل الوطني وحجم التصدير عن طريق معدل نمو اقتصادي مرتفع.
- 4- تفعيل عوامل الإنتاج من خلال استثمار القابليات الريادية في المجتمع.
- 5- يعتمد مستوى تطوير الاقتصاد الوطني على مستوى الريادية فيه كونها قادرة على المحافظة على تنافسيات الأعمال محلياً وخارجياً.
- 6- تعزيز بيئة ذات إنجاز متفوق للتحفيز والمحافظة على أفضل المهارات.
- 7- تحقيق رضا وولاء عميل متفوق بامتلاك المرونة الاستراتيجية اللازمة، وتشجيع الابتكار.
- 8- تعزيز سمعة الأعمال من خلال الاستقامة والمسؤولية.
- 9- تُعدّ محركاً ودافعاً أساسياً لتغيير ثقافة المجتمع عن طريق تغيير ثقافة الأعمال. ويحدد (كتانة وأغا، 2013، ص106) أهمية الريادة بالإضافة لما سبق بالآتي:
  - 1- التشجيع على المزيد من البحوث والدراسات وتطوير المعدات الحديثة للسوق المحلي.
  - 2- تطوير مفاهيم صفات ومواقف لريادة الأعمال بين رواد الأعمال الجدد لتحقيق المزيد من التغيرات الملحوظة.
  - 3- تقليل هجرة المواهب بتوفير مناخ محلي جديد لريادة الأعمال.كما أشار (عبد الهادي ومحسن، 2012، ص75) إلى أنّ هناك عدة عناصر تدل على أهمية الريادة، ومنها:
  - 1- تفعيل عوامل الإنتاج من خلال استثمار القابليات الريادية في المجتمع.
  - 2- تعزيز بيئة ذات إنجاز متفوق للتحفيز والمحافظة على أفضل المهارات.
  - 3- تعزيز رضا وولاء مستفيد متفوق بامتلاك المرونة الاستراتيجية اللازمة وتشجيع الابتكار.
  - 4- تعزيز سمعة الأعمال من خلال الاستقامة والمسؤولية.وترى الباحثة أنّ أهمية الريادة تتمثل في دفع عجلة الاقتصاد للأمام عبر توفير فرص عمل مناسبة، واستثمار المواهب وتمكين الأفراد، وإجراءات التغيير المناسبة على صعيد الفرد والمنظمة والسوق، بالإضافة إلى تحقيق رضا المستفيد وسمعة العمل.

**ثالثاً: المهارات الريادية:** يُعدّ مفهوم المهارات الريادية من المفاهيم الحديثة التي شاع استخدامها في ظل التقدم التكنولوجي الهائل والمتسارع، وإقبال الخريجين على المشاريع الريادية الإبداعية، التي تنمي من قدراتهم ومهاراتهم وتطورها للرفي بالمستوى المطلوب. فالمهارة بشكل عام تُعرّف بأنها: نشاط متعلم يتم تطويره خلال ممارسة نشاط ما تدعمه التغذية الراجعة، وكل مهارة من المهارات تتكون من مهارات فرعية أصغر منها، والقصور في أي من المهارات الفرعية يؤثر على جودة الأداء الكلي (البلوشي والعجمية، 2013، ص34).

تحتاج الريادة إلى بيئة تعليمية تُسلّح الشباب بالمهارات اللازمة والدافعية للقيام بالأعمال الريادية، وذلك لتمكينه من مواجهة الظروف والمستجدات المختلفة التي تواجه المشروع الذي يملكه، وهنا تبرز أهمية البرامج التدريبية والتعليمية التي يقدمها المجتمع لصقل مهارات الريادة وتتميتها (عبد الله وآخرون، 2014، ص58). والريادي ليس مطلوباً منه بالضرورة أن يكون خبيراً في مهارة واحدة، بل أن يكون ملماً بمهارات متعددة، فلكي يكون الريادي ناجحاً، يجب أن يكون ماهراً بما فيه الكفاية في مجموعة واسعة ومتوازنة من المهارات سواء الشخصية أو غيرها (Phelan, & Sharpley, 2012, P4).  
إذاً، المهارات الريادية هي تلك الصفات والسمات والمؤهلات التي تمكن الشخص من الإبداع، واغتنام الفرص، والقدرة على المغامرة والمخاطرة، لابتكار شيء جديد في إحدى مجالاته لكسب المال من خلال مشروعه الجديد والتخفيف من البطالة لدى المجتمع، وتشمل: المهارات الفنية والتقنية، والمهارات الإدارية، والمهارات القيادية، والمهارات الشخصية.

**1- المهارات الفنية والتقنية:** وهي مجموعة من المهارات المكتسبة المتعلمة التي يمكن أن يتعلمها الطالب في جامعتهم، أو من خلال الممارسة، والتطبيق في حياته، وتلقيه لبرامج تدريبية متخصصة (الكشك، 2006، ص106). وتوفر هذه المهارات فهماً ودراسة وكفاية في مجال محدد من النشاطات المتخصصة، كتلك التي تتصل بالأساليب، والعمليات، والإجراءات التعليمية التعليمية، أو بالتقنيات المتعلقة بمتطلبات الدور، ويمكن تمكين القادة والإداريين من هذه المهارات، عبر برامج مصممة خصيصاً لتأهيلهم وتهيئتهم

من خلال نشاطات أكاديمية مدروسة بعناية، وتشمل تعريضهم لخبرات وبرامج من نتائجها تطوير هذه المهارات وتعميق كفايتهم فيها (الطويل، 2001، ص27).

**2- المهارات الإدارية:** وهي المهارات التي تعكس القدرة على التعامل بشكل إيجابي مع الأفراد والجماعات، وتتطلب الفهم المتبادل بين القائد والأفراد والجماعات، وفهم ميول وحاجات واتجاهات الآخرين، وهي أكثر المهارات استعمالاً (الأغا، 2016، ص11). وتشكل هذه المهارات عنصراً مهماً في أداء العاملين في المجالات المختلفة، وتطويرها، وتعتبر من الضروريات لاستمرار الأعمال ونجاحها والرفع من جودتها.

**3- المهارات القيادية:** هي القدرة التي يمتلكها الفرد في التأثير على أفكار الآخرين واتجاهاتهم وسلوكهم، وهذا يعني أنّ أي فرد يكون قادراً على التأثير في الآخرين وتوجيهه نحو هدف مشترك فإنه يقوم بمهمته كقائد (محمود، 2011، ص370). والقيادة هي عملية التأثير وإلهاب الحماس في الأفراد للقيام بعملهم بحماس وطواعية دون الحاجة إلى استخدام السلطة الرسمية، فالقيادة الحقيقية هي التي تستمد سلطتها الفعلية من شخصية القائد وخبرته وقدرته على التعامل مع الأفراد بطريقة تشكل الدافع الداخلي للقيام بالعمل من أجل تحقيق الأهداف (عياصرة والفاضل، 2006، ص78).

**4- المهارات الشخصية:** ترتبط المهارات الشخصية مع سمات الفرد وشخصيته، ولا يمكن إنكار دور العوامل الوراثية في تشكيل الشخصية وتحديد ملامحها، وقد يتشكك البعض في إمكانية اكتسابها وتعلمها من خلال البرامج المتخصصة، لكن الوصول إلى مستوى مهارات شخصية أفضل من خلال التدريب والتعلم أمر لا يمكن إنكاره، إذ أنّ العديد من النماذج أثبتت إمكانية اكتساب المهارات الشخصية من خلال التعلم، وتُعدّ المهارات الشخصية علم وفن على حد سواء، حيث تؤدي العائلة والبيئة الاجتماعية دوراً كبيراً في صقل شخصية الفرد وطريقة تعامله مع الغير، إلا أنّ طبيعته النفسية والجسدية متغيرة بشكل مستمر؛ نظراً لقدرته على التكيف مع المحفزات الخارجية، مع هذا فإنه لا يمكن إنكار أنّ التغيير يحتاج إلى بعض الوقت، إذ أنه يتم على مراحل مختلفة، كما أنه يحتاج لآليات معينة لتحقيقه (العتيبي، 2016، ص62).

بناءً على ما سبق ترى الباحثة أنّ القائد الريادي هو ذلك الشخص الذي يجب أن تستند أعماله على اختراع منتج جديد أو خدمة جديدة، وكلما زادت رغبته في النجاح زادت معها ميله واستعداده نحو المخاطرة، حيث أنّ أهم ما يجب أن يتمتع به القائد الريادي أو رجل الأعمال الناجح هو الشجاعة واستعداده الكامل للخوض من المخاطر من أجل تحقيق النجاح، وأن يتمتع بقدرة عالية على التخطيط والتنظيم والمخاطرة والمقدرة الإبداعية والابتكارية ضمن موقعه في الإدارة في العمل.

### النتائج والمناقشة:

لتحقيق أهداف البحث وبالاعتماد على الدراسات السابقة الواردة في متن البحث، تمّ تطوير "استبانة"، وقد تكونت الاستبانة من (42) عبارة موزعة على أربعة محاور شملت المهارات الريادية: (1) المهارات الريادية الشخصية (13) عبارة. (2) المهارات الريادية التقنية والفنية (8) عبارات. (3) المهارات الريادية الإدارية (10) عبارات. (4) المهارات الريادية القيادية (11) عبارة.

وقد تمّ الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وذلك بإعطاء الدرجة /5/ للإجابة بدرجة كبيرة جداً، والدرجة /4/ للإجابة بدرجة كبيرة، والدرجة /3/ للإجابة بدرجة متوسطة، والدرجة /2/ للإجابة بدرجة ضعيفة، والدرجة /1/ للإجابة بدرجة ضعيفة جداً، كذلك تمّ استخدام حزمة البرامج SPSS.25 للتحليل الإحصائي. وتمّ إخضاع هذه الاستبانة لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، حيث تمّ عرضها على مجموعة من المحكمين لأخذ ملاحظاتهم، وقد أجريت التعديلات اللازمة، كما تمّ اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وكانت النتائج وفق الآتي:

الجدول (1) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

المهارات الريادية	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
المهارات الشخصية	13	0.901
المهارات التقنية والفنية	8	0.887
المهارات الإدارية	10	0.869
المهارات القيادية	11	0.877
<b>الثبات الكلي</b>	<b>42</b>	<b>0.891</b>

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات تساوي (0.891)، وهي أكبر من 0.70، كذلك يلاحظ أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل مهارة من المهارات أكبر من 0.70، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للقياس والدراسة.

تمّ اختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري للعينة، الأهمية النسبية، اختبار (t) لعينة واحدة One-Sample T-test. أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة

$$\text{طول الفئة} = 5 / (1 - 5) = 0.8$$

وبناءً عليه تمّ اعتماد التبويب المغلق، وتمّ تحديد المجالات الآتية:

الجدول (2) تبويب تدرجات سلم ليكرت الخماسي (تبويب مغلق)

الأهمية النسبية	درجة الموافقة	المجال
%(36-20)	ضعيفة جداً	1.8 - 1
%(52-36.2)	ضعيفة	2.60 - 1.81
%(68-52.2)	متوسطة	3.40 - 2.61
%(84-68.2)	كبيرة	4.20 - 3.41
%(100-84.2)	كبيرة جداً	5 - 4.21

المصدر: من إعداد الباحثة

بناءً على نتائج تفريغ الاستبانة، نبين فيما يلي درجة امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس للمهارات الريادية: المهارات الشخصية، المهارات التقنية والفنية، المهارات الإدارية، المهارات القيادية، حيث قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة حسب كل مهارة، وذلك وفق الآتي:

## 1- المهارات الريادية الشخصية:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاك المهارات الريادية الشخصية

Test Value = 3			الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
القرار	احتمال الدلالة	مؤشر الاختبار t				
دال	.000	24.667	83.74	0.538	4.187	1. لدي رغبة قوية للنجاح.
دال	.000	13.110	76.3	0.695	3.815	2. أقوم بدراسة أخطائي لأتعلم منها.
دال	.000	13.396	76.44	0.686	3.822	3. لدي ثقة بنفسي.
دال	.000	9.977	74.1	0.790	3.705	4. أتمسك بقراراتي مهما يكلفني الأمر.
دال	.000	14.519	79.22	0.740	3.961	5. عندما أرغب في القيام بعمل ما أضع هدفاً واضحاً ومحدد له.
دال	.000	13.137	77.86	0.760	3.893	6. أمتلك أفكاراً جديدة ومتنوعة.
دال	.000	12.661	77.78	0.785	3.889	7. لدي المقدرة على التكيف مع الظروف والمواقف.
دال	.000	12.414	76.1	0.725	3.805	8. أمتلك المقدرة على الاستقلالية في إنجاز أعمالي.
دال	.000	10.892	74.38	0.738	3.719	9. أحرص على تكوين علاقات مثمرة مع الآخرين.
دال	.000	14.591	78.82	0.721	3.941	10. أجد نفسي دائم التفكير في أمور تخص مستقبلي.
دال	.000	12.417	75.46	0.696	3.773	11. لدي المقدرة في السيطرة على انفعالاتي.
دال	.000	16.071	81.62	0.752	4.081	12. أجيد الاستماع والإنصات للآخرين.
دال	.000	17.533	78.16	0.579	3.908	13. أحرص على إنجاز الأعمال الموكلة لي مهما كلفني الأمر.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (3) أنّ قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تدل على امتلاك أفراد العينة وبدرجة كبيرة للمهارات الريادية الشخصية، حيث ترتفع قيم جميع المتوسطات عن متوسط المقياس المقابل لتدرجات مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وقد حصلت العبارات على أهمية نسبية كبيرة أعلاها للعبارة رقم (1) والمتضمنة وجود رغبة للنجاح لدى أفراد العينة بأهمية نسبية (83.74%)، وأدناها للعبارة رقم (4) والمتضمنة تمسك أفراد العينة بقراراتهم مهما كلفهم الأمر وبأهمية نسبية (71.6%).

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاكهم للمهارات الريادية الشخصية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع.

الجدول (4) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

One-Sample Statistics					
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
125	3.8925	.33122	.02962	77.85%	8.51%

One-Sample Test					
Test Value = 3					
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
			Lower	Upper	
30.126	.000	.89248	.8338	.9511	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (4) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات المهارات الريادية الشخصية ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.89248)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (8.51%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة  $P = 0.000 < 0.05$  فإنّ هناك فرق موجب بين المتوسط العام للمهارات الريادية الشخصية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع (متوسط مقياس ليكرت 3)، ويمكن القول أنّ درجة امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس للمهارات الريادية الشخصية كبيرة، وبأهمية نسبية (77.85%).

2- المهارات الريادية التقنية والفنية:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار

الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاك المهارات الريادية التقنية والفنية

Test Value = 3			الأهمية النسبية%	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
القرار	احتمال الدلالة	مؤشر الاختبار				
دال	.000	10.451	73.76	0.736	3.688	14. أمتلك القدرة على التعبير بوضوح.
دال	.000	15.477	76.64	0.601	3.832	15. أمتلك القدرة على التعامل مع التكنولوجيا.
دال	.000	8.809	71.52	0.731	3.576	16. لدي القدرة على كتابة المخاطبات الرسمية.
دال	.000	10.330	72.4	0.671	3.620	17. لدي القدرة على عمل الأرشفة الإلكترونية.
دال	.000	8.128	71.08	0.762	3.554	18. لدي القدرة على تصميم مشاريع إنتاجية.
دال	.000	10.471	73.58	0.725	3.679	19. لدي القدرة على تسويق منتجات عن طريق الشبكات الإلكترونية.
دال	.000	7.726	69.26	0.670	3.463	20. لدي القدرة على تصميم مواقع إلكترونية لأعمال تجارية.
دال	.000	14.290	77	0.665	3.850	21. أتابع المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (5) أنّ قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تدل على امتلاك أفراد العينة وبدرجة كبيرة للمهارات الريادية التقنية والفنية، حيث ترتفع قيم جميع المتوسطات عن متوسط المقياس المقابل لتدرجات مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وقد حصلت العبارات على أهمية نسبية كبيرة أعلاها للعبارة رقم (21) والمتضمنة متابعة أفراد العينة للمستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات بأهمية نسبية (77%)، وأدناها للعبارة رقم (20) والمتضمنة امتلاك أفراد العينة القدرة على تصميم مواقع إلكترونية لأعمال تجارية وبأهمية نسبية (69.26%).

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاكهم للمهارات الريادية التقنية والفنية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع.

الجدول (6) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

One-Sample Statistics					
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
125	3.6635	.52279	.04676	73.27%	14.27%

One-Sample Test				
Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
14.190	.000	.66352	.5710	.7561

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (6) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات المهارات الريادية التقنية والفنية ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.66352)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (14.27%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة  $P = .000 < 0.05$  فإنّ هناك فرق موجب بين المتوسط العام للمهارات الريادية التقنية والفنية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع (متوسط مقياس ليكرت 3)، ويمكن القول أنّ درجة امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس للمهارات الريادية التقنية والفنية كبيرة، وبأهمية نسبية (73.27%).

### 3- المهارات الريادية الإدارية:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار

الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاك المهارات الريادية الإدارية

Test Value = 3			الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
القرار	احتمال الدلالة	مؤشر الاختبار t				
دال	.000	13.553	78.16	0.749	3.908	22. أمتلك القدرة على تخطيط أعمالتي.
دال	.000	12.848	76.64	0.724	3.832	23. لدي القدرة على صياغة أهدافي المستقبلية.
دال	.000	8.690	73.82	0.889	3.691	24. أحاول أن أجد بدائل لإنجاز عملي مهما كلفني الأمر.
دال	.000	9.214	73.22	0.802	3.661	25. أحرص على التعرف على لوائح العمل وأنظمتها قبل البدء بأي مشروع.
دال	.000	12.644	75.72	0.695	3.786	26. أمتلك مهارة إدارة الوقت.
دال	.000	19.423	75.08	0.434	3.754	27. أمتلك القدرة على إدارة الأعمال التجارية.
دال	.000	9.607	72.46	0.725	3.623	28. أمتلك القدرة على عمل المشاريع الإنتاجية.
دال	.000	7.363	70.3	0.782	3.515	29. أمتلك القدرة على تصميم برنامج تنفيذي لإنجاز المهام الموكلة لي.
دال	.000	6.922	70.24	0.827	3.512	30. أمتلك القدرة على التغلب على الانتكاسات والإحباطات.
دال	.000	7.444	71.08	0.832	3.554	31. لدي القدرة على مواجهة الأزمات (المخاطر) والتعامل معها.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (7) أنّ قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تدل على امتلاك أفراد العينة وبدرجة كبيرة للمهارات الريادية الإدارية، حيث ترتفع قيم جميع المتوسطات عن متوسط المقياس المقابل لتدرجات مقياس ليكرت (3)، ويفرق معنوي، وقد حصلت العبارات على أهمية نسبية كبيرة أعلاها للعبارات رقم (22) والمتضمنة امتلاك أفراد العينة القدرة على تخطيط أعمالهم بأهمية نسبية (78.16%)، وأدناها للعبارات رقم (30) والمتضمنة امتلاك أفراد العينة القدرة على التغلب على الانتكاسات والإحباطات وبأهمية نسبية (70.24%). اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاكهم للمهارات الريادية الإدارية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع.

الجدول (8) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

One-Sample Statistics					
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
125	3.6908	.19706	.01763	73.82%	5.34%

One-Sample Test					
Test Value = 3					
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
			Lower	Upper	
39.191	.000	.69076	.6559	.7256	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (8) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات المهارات الريادية الإدارية ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.69076)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (5.34%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة  $P = 0.000 < 0.05$  فإنّ هناك فرق موجب بين المتوسط العام للمهارات الريادية الإدارية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع (متوسط مقياس ليكرت 3)، ويمكن القول أنّ درجة امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس للمهارات الريادية الإدارية كبيرة، وبأهمية نسبية (73.82%).

## 4- المهارات الريادية القيادية:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاك المهارات الريادية القيادية

Test Value = 3			الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
القرار	احتمال الدلالة	مؤشر الاختبار t				
دال	.000	19.456	77.82	0.512	3.891	32. لدي مهارة العمل في فريق.
دال	.000	27.380	82.58	0.461	4.129	33. أحرص على بذل أقصى جهد في أعمالي.
دال	.000	25.499	82.26	0.488	4.113	34. أمتلك القدرة على الإقدام (المبادرة).
دال	.000	19.270	80.58	0.597	4.029	35. أتميز بالدقة في إنجاز الأعمال الموكلة لي.
دال	.000	15.310	79.72	0.720	3.986	36. لدي القدرة على إدراك ذاتي لتحقيق هدف معين.
دال	.000	8.619	72.18	0.790	3.609	37. لدي القدرة على إنجاز الأعمال بجدارة.
دال	.000	8.204	72.24	0.834	3.612	38. أمتلك القدرة على التأثير في الآخرين.
دال	.000	16.687	76.18	0.542	3.809	39. أحافظ على هدوئي في المواقف المشحونة والمقلقة.
دال	.000	9.870	73.86	0.785	3.693	40. لدي القدرة على مواجهة المواقف غير المتوقعة.
دال	.000	11.251	75.8	0.785	3.790	41. لدي القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة.
دال	.000	8.722	71.78	0.755	3.589	42. استكشف موضوعات غير عادية (غير مألوفة) من أجل أن أتعلم شيئاً جديداً.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (9) أنّ قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تدل على امتلاك أفراد العينة وبدرجة كبيرة للمهارات الريادية القيادية، حيث ترتفع قيم جميع المتوسطات عن متوسط المقياس المقابل لتدرجات مقياس ليكرت (3)، ويفرق معنوي، وقد حصلت العبارات على أهمية نسبية كبيرة أعلاها للعبارات رقم (33) والمتضمنة حرص أفراد العينة على بذل أقصى جهودهم في أعمالهم بأهمية نسبية (78.16%)، وأدناها للعبارات رقم (33) والمتضمنة امتلاك أفراد العينة القدرة على التغلب على الانتكاسات والإحباطات وبأهمية نسبية (82.58%).

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاكهم للمهارات الريادية القيادية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع.

الجدول (10) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

One-Sample Statistics					
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
125	3.8480	.52450	.04691	76.96%	13.63%

One-Sample Test					
Test Value = 3					
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
			Lower	Upper	
18.076	.000	.84800	.7551	.9409	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول رقم (10) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات المهارات الريادية القيادية ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.848)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (13.63%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أن احتمال الدلالة  $P = 0.000 < 0.05$  فإن هناك فرق موجب بين المتوسط العام للمهارات الريادية القيادية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع (متوسط مقياس ليكرت 3)، ويمكن القول أن درجة امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس للمهارات الريادية القيادية كبيرة، وبأهمية نسبية (76.96%).

اختبار الفرضية الرئيسة للبحث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق بدرجة امتلاكهم للمهارات الريادية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع.

الجدول (11) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة للبحث

One-Sample Statistics					
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
125	3.7737	.22672	.02028	75.47%	6.01%

One-Sample Test					
Test Value = 3					
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
			Lower	Upper	
38.153	.000	.77369	.7336	.8138	

يبين الجدول رقم (11) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات المهارات الريادية ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.77369)، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وتقابل شدة الإجابة بدرجة كبيرة على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف

(6.01%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة  $P = .000 < 0.05$  فإنّ هناك فرق موجب بين المتوسط العام للمهارات الريادية وبين المتوسط الافتراضي للمجتمع (متوسط مقياس ليكرت 3)، ويمكن القول أنّ درجة امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس للمهارات الريادية كبيرة، وبأهمية نسبية (75.47%).

### نتائج البحث:

أظهرت نتائج البحث أنّ درجة امتلاك طلبة قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد في جامعة طرطوس للمهارات الريادية كانت بدرجة كبيرة وبأهمية نسبية (75.47%)، وقد جاء ترتيب هذه المهارات وفق الآتي:

1- جاءت المهارات الريادية الشخصية في المرتبة الأولى وبأهمية نسبية (77.85%)، وتجلّى ذلك من خلال امتلاك الطلبة الرغبة القوية في النجاح، والتعلم من الأخطاء، والثقة بالنفس، والأفكار الجديدة والمتنوعة، وصياغة أهداف محددة، والتكيف مع الظروف والمواقف، والاستقلالية في إنجاز الأعمال، والتفكير بالمستقبل، والسيطرة على الانفعالات، والاستماع والإنصات للآخرين، والحرص على إنجاز الأعمال الموكلة.

2- جاءت المهارات الريادية القيادية في المرتبة الثانية وبأهمية نسبية (76.96%)، وتجلّى ذلك من خلال امتلاك الطلبة القدرة على مهارة العمل في فريق، وعلى الإقدام (المبادرة) والتميز بالدقة في إنجاز الأعمال الموكلة لي، وإنجاز الأعمال بجدارة، والتأثير في الآخرين، والهدوء في المواقف المقلقة، ومواجهة المواقف غير المتوقعة، والتعامل مع المواقف الغامضة، واستكشاف موضوعات غير مألوفة.

3- جاءت المهارات الريادية الإدارية في المرتبة الثالثة وبأهمية نسبية (72.82%)، وتجلّى ذلك من خلال امتلاك الطلبة القدرة على تخطيط الأعمال، وصياغة الأهداف المستقبلية، والتعرف على لوائح العمل وأنظمتها قبل البدء بأي مشروع، ومهارة إدارة الوقت، وإدارة الأعمال التجارية، وعمل المشاريع الإنتاجية، والتغلب على الانتكاسات والإحباطات، ومواجهة الأزمات والتعامل معها.

4- جاءت المهارات الريادية التقنية والفنية في المرتبة الرابعة والأخيرة وبأهمية نسبية (73.23%)، وتجلى ذلك من خلال امتلاك الطلبة القدرة على التعبير بوضوح، والتعامل مع التكنولوجيا، وكتابة المخاطبات الرسمية، وعمل الأرشفة الإلكترونية، وتصميم مشاريع إنتاجية، وتسويق المنتجات عن طريق الشبكات الإلكترونية، وتصميم مواقع إلكترونية لأعمال تجارية، ومتابعة المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

#### مقترحات البحث:

- 1- ضرورة التركيز على تنمية المهارات الريادية لدى طلبة الجامعات، وتصميم برامج تدريبية تتوافق واحتياجاتهم (السلوكية والشخصية والعملية)، وإقامة دورات تدريبية مستمرة تتضمن تطبيقات عملية تخضع لمتابعة مهنية دقيقة.
- 2- حث الطلاب على تأسيس مشاريع ريادية من خلال تقديم القروض التشجيعية الميسرة، والتوجيه المستمر عبر حاضنات أعمال متخصصة، بالإضافة إلى رعاية مبادرات الطلبة الريادية في مجالاتها المتنوعة وتوجيهها بما يلبي احتياجات المجتمع.
- 3- مشاركة مؤسسات المجتمع المحلي في إقامة مشاريع ريادية مشتركة مع الجامعة يتم من خلالها تدريب طلبة الجامعة وتنمية قدراتهم الريادية.

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

- 1- أبو قرن، سعيد 2015- واقع ريادة الأعمال في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة: دراسة مقارنة بين قسمي التعليم المستمر بجامعة الأزهر والجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 12.
- 2- أحمد، مروة؛ وبرهم، نسيم 2010- الريادة وإدارة الأعمال الصغيرة، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 109.
- 3- الأغا، رائد 2016- العلاقة بين الخصائص الريادية لدى الإدارة العليا في البنوك التجارية والتخطيط الاستراتيجي في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 11.
- 4- برنوطي، سعاد 2008- إدارة الأعمال الصغيرة: أبعاد الريادة، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 22.
- 5- البلوشي، محمد؛ والعجمية، نجلاء 2013- فاعلية برنامج إرشادي جمعي في تنمية القدرات المعرفية والسمات الشخصية لطلبة الصف العاشر في ريادة الأعمال، الأمانة العامة لجائزة خليفة التربوية، العدد (11)، 34.
- 6- حسين، حسين وليد 2020- المهارات الريادية للموارد البشرية وإسهامها في تسويقهم، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد (12)، العدد (4)، 205-234.
- 7- الحسيني، فلاح 2006- إدارة المشروعات الصغيرة: مدخل استراتيجي للمنافسة والتميز، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 45.
- 8- حمود، خضير كاظم 2010- منظمة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 46.
- 9- الرمثي، حمد فيصل سعيد 2019- الخصائص الريادية لدى قادة مدارس محافظة بيئة وعلاقتها بتعزيز الالتزام التنظيمي لدى المعلمين، مجلة كلية التربية بالمنصورة، المجلد (107)، العدد (4)، 403-457.

- 10- الطويل، هاني 2001- الإدارة التعليمية: مفاهيم وآفاق، الطبعة الثانية، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 27.
- 11- العاني، كزه؛ وجواد، شوقي إرشيد؛ وحسين، هيثم حجازي 2010- إدارة المشروعات الصغيرة: منظور ريادي تكنولوجي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 28.
- 12- العاني، وجيهة بنت ثابت؛ والحارثية، عائشة بنت سالم 2015- تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على درجة امتلاك طلبة جامعة السلطان قابوس للمهارات الريادية، مجلة العلوم التربوية، المجلد (27)، العدد (2)، الرياض، 249-273.
- 13- عبد الله، سمير؛ والنتشة، باسل؛ وحتاوي، محمد 2014- سياسة النهوض بريادة الأعمال في أوساط الشباب في دولة فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية ماس، رام الله، فلسطين، 58.
- 14- عبد الهادي، إيثار؛ ومحسن، سعدون 2012- دور حاضنات الأعمال في تعزيز ريادة المنظمات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، المجلد (01)، العدد (30)، 69-97.
- 15- العتيبي، نور 2016- دراسة تقييمية لمشروع التعليم للريادة من منظور تربوي إسلامي، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 62.
- 16- عياصرة، علي؛ والفاضل، محمود 2006- الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 78.
- 17- الغالبي، طاهر؛ وإدريس، وائل 2005- الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 561.
- 18- الفيحان، إيثار؛ وسلمان، سعدون 2012- دور حاضنات الأعمال في تعزيز ريادة المنظمات، بحث منشور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، 37.
- 19- كتانة، خيرى؛ وأغا، أحمد 2013- عناصر استراتيجيات الريادة وأثرها في أبعاد إبداع المنتج، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد (11)، 100-130.

- 20- الكشك، محمد 2006- الإدارة المدرسية المعاصرة، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 106.
- 21- مرزوق، ناصر جبار 2009- الريادة الاستراتيجية، المنظمة العربية للتنمية والموارد البشرية، عمان، الأردن، 47.
- 22- موسى، خالد 2018- واقع تنمية المهارات الريادية لدى خريجي الجامعات الفلسطينية: دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- 23- هرملاني، كوثر 2021- دور التدريب في تنمية المهارات الريادية، مجلة إشراقات تنموية، المجلد (7)، العدد (27)، 544-586.

### ثانياً: المراجع العربية باللغة الإنكليزية:

1. Abu Qarn, Saeed 2015- The reality of entrepreneurship in Palestinian universities in the Gaza Strip: a comparative study between the two departments of continuing education at Al-Azhar University and the Islamic University, Master's thesis, Faculty of Commerce, Islamic University, Gaza, Palestine, 12.
2. Ahmed, Marwa; Barham, Naseem 2010- Entrepreneurship and Small Business Management, Al-Quds Open University, Palestine, 109.
3. Al-Agha, Raed 2016- The relationship between the leadership characteristics of the senior management in commercial banks and strategic planning in the Gaza Strip, Master's thesis, Islamic University, Gaza, Palestine, 11.
4. Barnouti, Souad 2008- Small Business Administration: Dimensions of Leadership, second edition, Wael House for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 22.
5. Al-Balushi, Muhammad; And Al-Ajamiya, Najla 2013 - The Effectiveness of a Collective Counseling Program in Developing the Cognitive Capabilities and Personal Characteristics of Tenth Grade Students in Entrepreneurship, General Secretariat of the Khalifa Award for Education, No. (11), 34.
6. Hussein, Hussein Walid 2020- The entrepreneurial skills of human resources and their contribution to their marketing, Journal of the College of Administration and Economics for Economic, Administrative and Financial Studies, Volume (12), Issue (4), 205-234.
7. Al-Hussaini, Falah 2006 - Small Business Administration: A Strategic Introduction to Competition and Excellence, Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 45.
8. Hammoud, Khudair Kazem 2010- Knowledge Organization, Safaa Publishing and Distribution House, first edition, Amman, Jordan, 46.

9. Al-Ramthi, Hamad Faisal Saeed 2019- Entrepreneurial characteristics of Bee'ah school leaders and their relationship to enhancing organizational commitment among teachers, Journal of the College of Education in Mansoura, Volume (107), Issue (4), 457-403.
10. Al-Taweel, Hani 2001- Educational Administration: Concepts and Prospects, second edition, Wael House for Printing and Publishing, Amman, Jordan, 27.
11. Al-Ani, as an ascetic; Wagwad, Shawqi Irsheed; and Hussein, Haitham Hijazi 2010 - Small Projects Management: A Pioneering Technological Perspective, Dar Al-Safa Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 28.
12. Al-Ani, Wajeha bint Thabet; and Al Harthiya, Aisha bint Salem 2015- The effect of some demographic variables on the degree to which Sultan Qaboos University students possess entrepreneurial skills, Journal of Educational Sciences, Volume (27), Issue (2), Riyadh, 249-273.
13. Abdullah, Samir; Al-Natsheh, Basil; Hatawi, Muhammad 2014 - The Policy of Advancing Entrepreneurship Among Youth in the State of Palestine, MAS Economic Policy Research Institute, Ramallah, Palestine, 58.
14. Abd al-Hadi, altruism; Mohsen, Saadoun 2012 - The Role of Business Incubators in Enhancing Organizational Leadership, Journal of Baghdad College of Economic Sciences, Volume 01, Issue (30), 69-97.
15. Al-Otaibi, Noor 2016- An evaluation study of the Education for Entrepreneurship Project from an Islamic Educational Perspective, Master's Thesis, Umm Al-Qura University, Kingdom of Saudi Arabia, 62.
16. Ayasra, Ali; Al-Fadil, Mahmoud 2006 - Administrative Communication and Administrative Leadership Methods in Educational Institutions, First Edition, Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 78.
17. Al-Ghalbi, Tahir; And Idris, Wael 2005 - Strategic Management: An Integrated Methodological Perspective, Third Edition, Dar Wael for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 561.

18. Al-Fayhan, altruism; Salman, Saadoun 2012 - The Role of Business Incubators in Enhancing Organizational Leadership, published research, Journal of Baghdad College of Economic Sciences University, Iraq, 37.
19. Kitana, Khairy; And Agha, Ahmed 2013 - Elements of Entrepreneurship Strategies and their Impact on Dimensions of Product Creativity, Journal of Economic and Administrative Research, No. (11), 100-130.
20. Kiosk, Muhammad 2006- Contemporary School Administration, First Edition, Jarir Publishing and Distribution House, Amman, Jordan, 106.
21. Marzouk, Nasser Jabbar 2009- Strategic Leadership, Arab Organization for Development and Human Resources, Amman, Jordan, 47.
22. Musa, Khaled 2018- The reality of developing entrepreneurial skills among Palestinian university graduates: a comparative study, Master's thesis, Management and Politics Academy for Graduate Studies, Gaza, Palestine.
23. Harmlani, Kawthar 2021- The role of training in developing entrepreneurial skills, Ishraqat Developmental Journal, Volume (7), Issue (27), 544-586.

ثالثاً: المراجع الأجنبية:

- 24- Dollinger, M. Entrepreneurship, 2004- Strategies and Resouces, 4th Edition, Marsh Publications, Lombard, Illinois U.S.A, 9.
- 25- Hisrich, R., Peters, M., & Shepherd, D. 2005- Entrepreneurship, McGraw Hill Higher Education, United States, 2004, 9.
- 26- Kemelgor, B.H. 2002- Acomparative Anaalysis of Coorprate Entrepreneurial Orientation Between Selected Firms in The Netherlands and the U. S. A, Entrepreneurship and Regional Development, Vol. 14, 67-87.
- 27- Kuratko, F., & Audretsch, B., 2009- Strategic Entrepreneurship: Exploring Different Perspectives of an Emerging Concept. Entrepreneurship: Theory & Practice, 33(1). 1-17.
- 28- Mort, G., Weerawardena, J., & Carnegie, K. 2003- Social Entrepreneurship: Towards Conceptualization. International Journal of Nonprofit & Voluntary Sector Marketing, 8 (1), 78.
- 29- Nandan, H. 2007- Fundamentals of Entrepreneurship. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited, 4-5.
- 30- Neneh, B. N. 2014- An Assessment of Entrepreneurial Intention Among University Students in Cameroon. Mediterranean Journal of Social Sciences,5(20), 542-552.
- 31- Phelan, C., & Sharpley, P. 2012- Exploring Entrepreneurial Skills and Competencies in Farm Tourism. Vol. 27, No. 27, 103-118.
- 32- Roddic. 2007- Dame Anita Exceptional Entrepreneurship. European Innovation Centre. London: Global Professional Publishing Limited, 12.
- 33-Zaman M. 2013- Entrepreneurial Characteristics Among University Students: Implications for Entrepreneurship Education, and Training in Pakistan, Institute of Management Sciences Hayatabad, Peshawar, Pakistan. African journal of business management, Vol. 7, No. 39, 4053-4058.



## 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 وتركز 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 تماماً 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 الانحدار الذاتي: يعد نموذج متجه الانحدار 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 E.views 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 لابد 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 يؤدي إلى تطوير وسائل الإنتاج في القطاعات الأخرى.
  2. وثُقّق 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 فوائد 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]

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

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

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

يأتي:

$$\phi(B) = \phi_0 - B\phi_1 - B^2\phi_2 \dots \dots B^p\phi_p \quad (2)$$

$\phi_0$ : 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]

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

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

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.

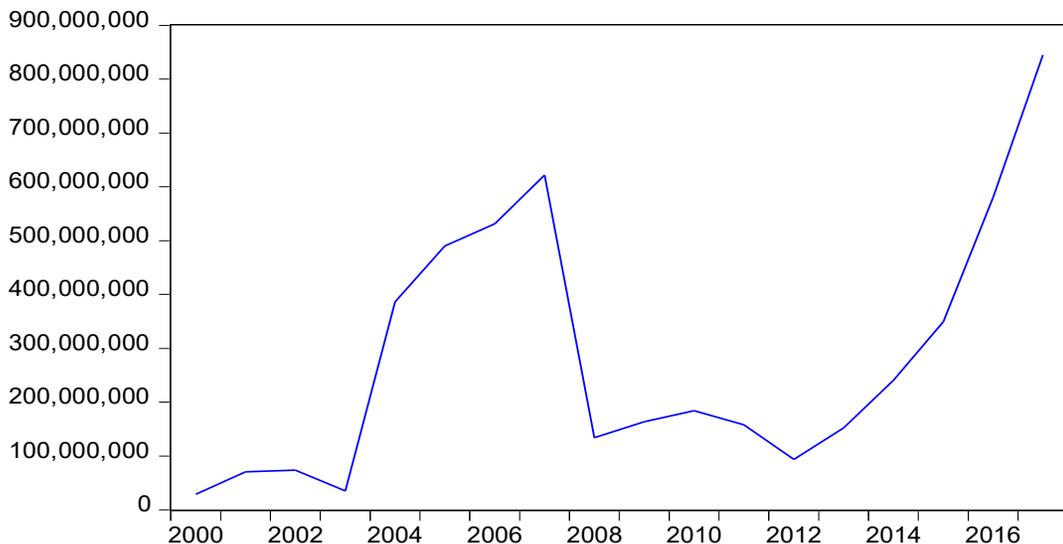
نلاحظ من الجدول السابق تطور كل من (MAN) و (GDP) في سورية خلال الزمن:  
- من خلال السلسلة الزمنية المتعلقة بمتغير الناتج المحلي للصناعات التحويلية نلاحظ أنه قد ارتفع من (28913000) ألف ليرة سورية عام 2000 إلى (844582000) ألف ليرة سورية في عام 2017، وبزيادة إجمالية قدرها (815669000) ألف ليرة سورية تشكل (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:

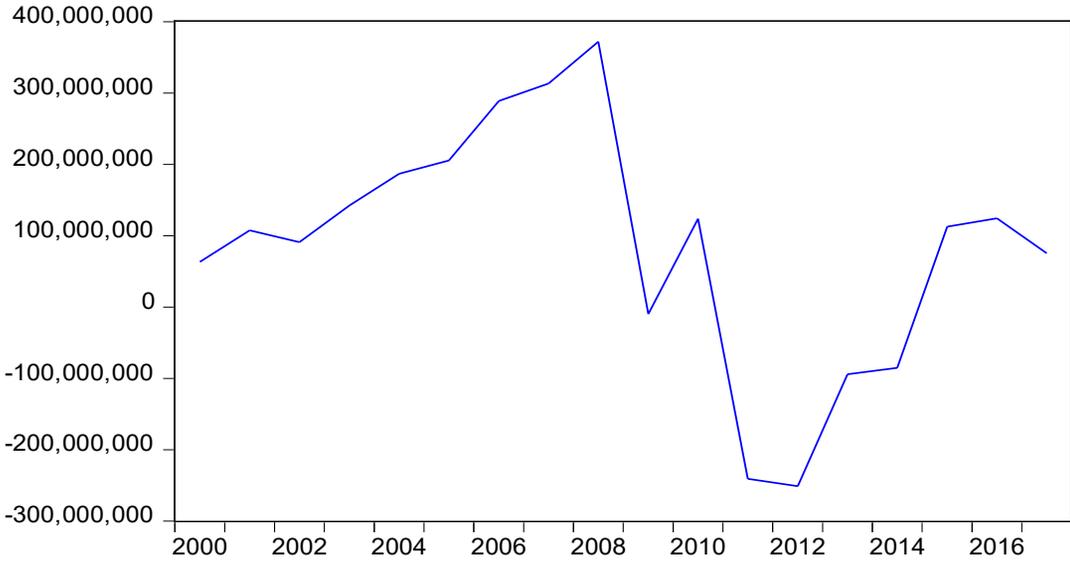
MAN



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 فولر (DF) أو إختبار ديكي فولر 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 فولر 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-	Difference1 <sup>st</sup>	
2.66-	3.05-	3.88-	0.33	1.88-	Level	GDP
2.67-	3.06-	3.92-	0.00	5.01-	Difference1 <sup>st</sup>	

\*تم تقريب النتائج لرقمين عشرين

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.

اختبار فرضية كالدور للنمو في قطاع التجارة الداخلية في سورية

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:

$$D(\text{MAN}) = 0.0841115530544 * \text{DMAN} (-1) + 0.240973148939 * \text{DGDP} (-1) + 44549110.4255 \dots (5)$$

$$D(\text{GDP}) = 0.46862253423 * \text{DMAN} (-1) - 0.321121522482 * \text{DGDP} (-1) - 16947761.3491 \dots (6)$$

### 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 سياقاً 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.

## تأثير أنشطة الرقابة الداخلية في تعزيز موثوقية المعلومات المالية في بيئة الاعمال الراهنة

### (دراسة ميدانية في المصارف السورية)

إعداد الطالبة : هيلين محمدخير عيسى، طالبة ماجستير في قسم المحاسبة ، كلية الاقتصاد ، جامعة دمشق.

إشراف : د. تيسير المصري - العام الدراسي 2021-2022

الكلمات المفتاحية: الرقابة الداخلية، أنشطة الرقابة الداخلية، موثوقية المعلومات المالية.

#### الملخص

دفع البحث إلى كشف تأثير أنشطة الرقابة الداخلية في موثوقية المعلومات المالية، في بيئة الاعمال السورية السائدة، وتحديداً ( الفصل بين المهام الوظيفية ، الرقابة على استخدامات الموجودات مسك السجلات، عمليات التحقق، تسوية أرصدة الحسابات، مراجعة الأداء التشغيلي، مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة، الأشراف، والالتزام بالتفويض الصلاحيات والموافقات).

لبلوغ أهداف البحث تم الرجوع الى معطيات من واقع عمل المصارف السورية المدرجة . تم اخذ عينة من العاملين في مجال الرقابة الداخلية في عدد مختار من المصارف السورية المدرجة، بلغ عددهم سبعين (70) موظفاً، وجهت إليها أسئلة عن واقع عملهم في مجال الرقابة بلغ عددها (8) سؤالاً عن الأنشطة الرقابية و(6)

( سؤالاً عن خصائص جودة المعلومات المالية المتمثلة ب ( الموثوقية ) . تم تحليل اجاباتها باستخدام برنامج التحليل الاحصائي spss .

توصل البحث إلى: وجود تأثير لبعض الأنشطة الرقابية تحديداً تسوية أرصدة الحسابات، مراجعة الأداء التشغيلي، مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة) في موثوقية المعلومات المالية ، بينما لم يكن هناك تأثير للأنشطة المتعلقة بالالتزام بالتفويض الصلاحيات والموافقات، الفصل بين المهام الوظيفية، الرقابة على استخدامات الأصول والسجلات، عمليات التحقق والأشراف.

**The impact of internal control activities in  
enhancing the reliability of financial information in  
the current business environment  
(Field study in Syrian banks)**

**Prepared by the student: Helen Muhammad Khair Issa  
Master's student in Accounting Department, Faculty of  
Economics, Damascus University  
Supervision: Dr. Tayseer Al-Masry, Academic year 2021-  
2022**

**Key words: Internal Control, Internal control activities,  
Reliability of financial information**

**Summary of the research:**

The aim of the research is to uncover the impact of internal control activities on the reliability of financial information, in the prevailing Syrian business environment, specifically (separation of conflicting functional tasks, control over asset uses, record keeping, verification processes, reconciliation of account balances, review of operational performance, review of operational processes and activities, Supervision, compliance with mandates, powers, and approvals). In order to achieve the objectives of the research, data from the reality of the work of the listed Syrian banks were consulted. A sample was taken from workers in the field of internal control in a selected number of listed Syrian banks, their number reached seventy (70) employees, and they were asked questions about the reality of their work in the field of supervision. The number reached (8) questions about control tools and (6) questions about the characteristics of The quality

of financial information represented by (reliability). Her answers were analyzed using an SPSS statistical analysis program.

The research found: the existence of an impact of some control activities (specifically reconciliation of account balances, review of operational performance, review of operational processes and activities) on the reliability of financial information, while there was no effect of activities related to procedures for delegation of powers and approvals, separation between functional tasks, control over the uses of assets and records. Verification and supervision processes.

## المقدمة:

تعتبر أنشطة الرقابة من العناصر التي لها أهمية كبيرة في منظمات الأعمال ، وأن عدم فاعليته سيؤدي إلى نظام رقابة داخلية غير فعال حتى في حال وجود المكونات الأربعة الأخرى ، ويتم تدريب مدققي الحسابات على تقييم أنشطة الرقابة لأنها مؤشر رفيع المستوى على مدى تحمل الإدارة لمسئوليتها عن الرقابة الداخلية على نحو جدي ومدى حسن إدارتها لهذه المسؤولية.

وفي بيئة الأعمال غير المستقرة نكون بحاجة لضبط الموارد و ذلك نظرا لتوسع الشركات ومنظمات الأعمال، وهنا يجب أبراز دور مكونات الرقابة الداخلية والقاء الضوء بشكل خاص على أنشطة الرقابة وذلك لحماية موارد الشركات من الهدر. فأنشطة الرقابة هي التي تحدد أسلوب المنشأة، وتؤثر على الوعي الرقابي لموظفيها أيضاً، وهي عامل ملموس، فهي أساس لفاعلية باقي مكونات الرقابة الداخلية الأخرى.

## 1- مشكلة البحث:

تتأثر أنشطة الرقابة الداخلية ببيئة العمل داخل الشركة وبالبيئة الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بعمل الشركة ، الامر الذي يمكن أن يؤثر سلبا في موثوقية المعلومات المالية. في الظروف الاقتصادية والاجتماعية الراهنة التي تعيشها منظمات الأعمال السورية تبدلت بأنشطة الرقابة، حيث غابت مظاهر المحاسبة واتسعت ثقافة الفساد، وانتشرت ظاهرة اللامبالاة في أداء الاعمال، وانتظار الحلول بدل البحث عنها، وباتت الظروف الملاذ الآمن لكل من يعمل لمصلحته على حساب مصلحة العمل، ولمن لا يريد تحمل المسؤولية، الخ.

في ظل هذه الظروف باتت اعمال الرقابة اكثر صعوبة، نظرا لكبر حجم العمل الرقابي واحتياج متخصصين لممارسة الانشطة الرقابية المختلفة كل تلك الصعوبات ستؤدي الى ضعف موثوقية المعلومات التي تنتجها .

هنا تأتي مشكلة البحث لتطرح التساؤل التالي:

- هل هناك تأثير لأنشطة الرقابة الداخلية ( الالتزام بالتفويض الصلاحيات والسلطات ، الفصل بين المهام الوظيفية ، الرقابة على استخدامات الأصول ومسك السجلات وتوثيق

البيانات ، عمليات التحقق من العمليات ومن سلامة بياناتها، تسوية أرصدة الحسابات، مراجعة الأداء التشغيلي، مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة، الإشراف ) في موثوقية المعلومات المالية في المصارف السورية ؟

## 2- أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من المعلومات التي تقدمها المصارف لذوي المصالح ، حيث يجب أن تكون هذه المعلومات قادرة على إحداث فرق في اتخاذ القرار، وحتى تتمكن المصارف من إنتاج معلومات ملائمة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها ، حيث أنه يعالج مشكلة موثوقية المعلومات المالية التي يعانيها قطاع المال في سورية والتي لا بد من إيجاد حلول لها ، للتمكن من تنمية الموارد المالية للبلاد، ، تلك التي يجب ان توافرها الرقابة الداخلية ، ولما كانت أنشطة الرقابة الداخلية ذات تأثير في فعالية نظام الرقابة الداخلية فقد كان لا بد الوقوف على الممارسات القائمة لتشخيصها وكشف سلبياتها بما يمكّن بالتالي من البحث عن وسائل تحسينها وصولاً لمعلومات موثوقة تدعم أصحاب القرار .

## 3- أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير عناصر أنشطة الرقابة الداخلية في المصارف السورية في موثوقية المعلومات المالية، خصوصاً ما تتعلق ب: الالتزام بتقويض الصلاحيات والسلطات ، الفصل بين المهام الوظيفية، الرقابة على استخدامات الأصول ومسك السجلات وتوثيق البيانات، عمليات التحقق، تسوية أرصدة الحسابات، مراجعة الأداء التشغيلي، مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة، الإشراف.

## 4- فروض البحث:

بناء على ما سبق عرضه يمكن تحديد فروض البحث كما يلي:

1/4 - يوجد لأنشطة الرقابة الداخلية في المصارف السورية تأثير في موثوقية المعلومات المالية.

يتفرع عن هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية التالية:

1/4-1 يوجد للفصل بين المهام الوظيفية في المصارف السورية تأثير في موثوقية المعلومات المالية.

2/1/4- يوجد لمراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة في المصارف السورية تأثير في موثوقية المعلومات المالية.

3/1/4- يوجد لأشراف وعمليات التحقق في المصارف السورية تأثير في موثوقية المعلومات المالية.

4/1/4- يوجد للرقابة الفعلية على الأصول والسجلات في المصارف السورية تأثير في موثوقية المعلومات المالية.

5/1/4- يوجد لألتزام بالتفويض الصلاحيات في المصارف السورية تأثير في موثوقية المعلومات المالية.

6/1/4 - يوجد لمراجعة الأداء التشغيلي في المصارف السورية تأثير في موثوقية المعلومات المالية. 0

7/1/4- يوجد لأرصدة الحسابات في المصارف السورية تأثير في موثوقية المعلومات المالية.

5- الحدود المكانية: المصارف المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، الواقعة في محافظة دمشق.

6- الحدود الزمنية: 2018 - 2019.

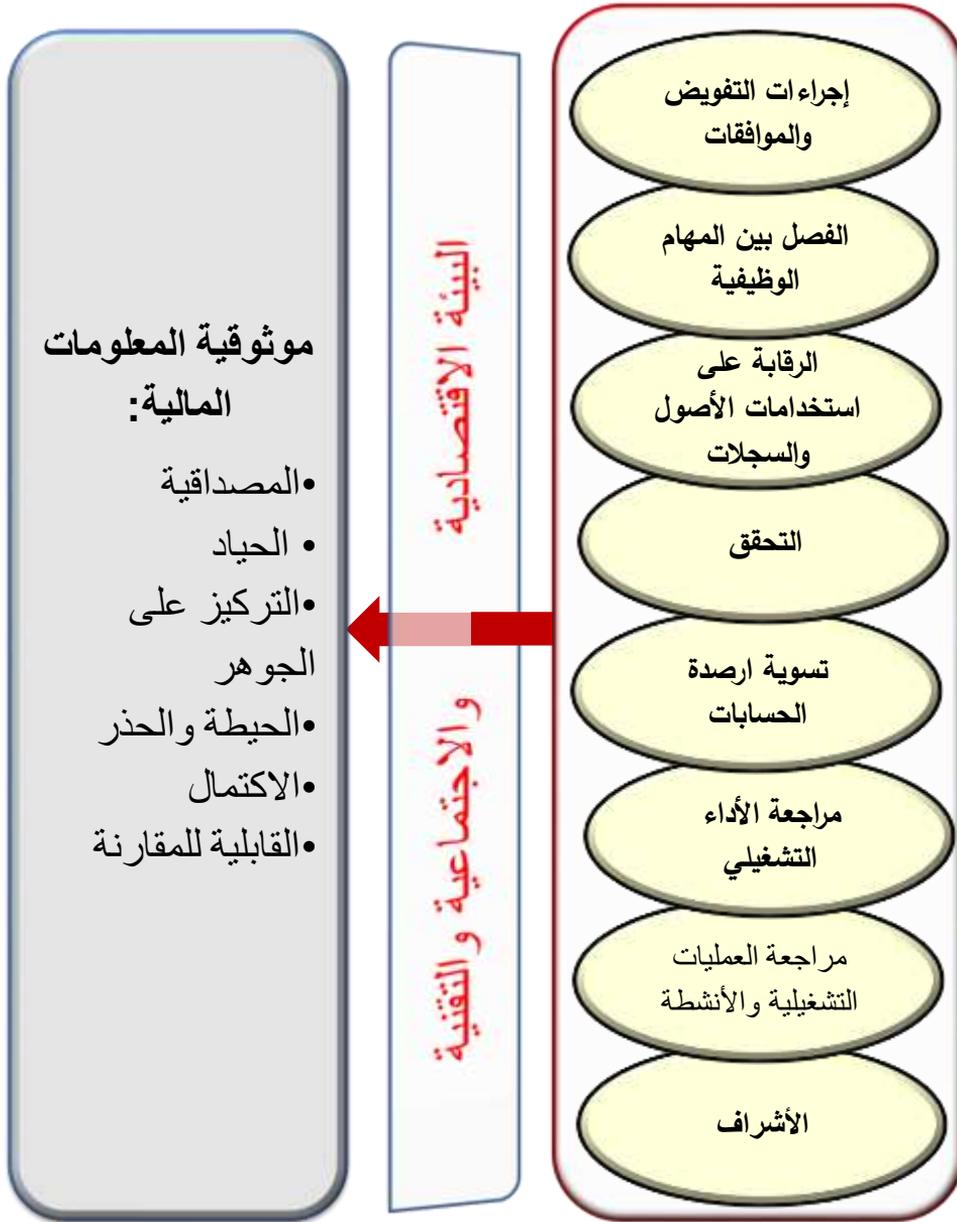
7- نموذج البحث:

المتغير

المتغير المستقل

التابع

(أنشطة الرقابة الداخلية )



## 8- الدراسات السابقة :

8/1 –Hamdan , 2017(The Compatibility of (GFMIS )  
with the Internal Control System) [1]

توافق نظام معلومات إدارة مالية الحكومة ( GFMIS ) مع نظام الرقابة الداخلية

هدفت الدراسة الى مدى توافق نظام معلومات إدارة مالية الحكومة GFMIS من أجل تحقيق مكونات نظام الرقابة الداخلية ICS في القطاع الحكومي الأردني ، وقد توصلت الدراسة الى أن نظم GFMIS المطبق في القطاع الحكومي الأردني يتوافق بشكل معتدل مع متطلبات ICS بكل أبعادها :

( وتشمل بيئة الرقابة ، وتقييم المخاطر ، و أنشطة الرقابة ، و المعلومات و الاتصال ، المتابعة )، وقد أوصت الدراسة بضرورة سعي القطاع الحكومي الأردني إلى اعتماد نظم إدارية ومحاسبية تخضع بموجبها جميع التقارير والبيانات المحاسبية للمراجعة من وحدات الرقابة الداخلية بصورة مستمرة ، وضرورة دفع القطاع الحكومي الى تطوير وتوسيع مجال الرقابة ليشمل مراقبة المخاطر .

كما أن ضمن أهداف GFMIS يجب توفير المعلومات والتقارير ، حيث اعتمدت هذه الدراسة على خاصية واحدة من خصائص GFMIS وهي ضرورة توفير المعلومات المناسبة للإدرات المالية المختلفة داخل الوحدات الحكومية .

8/2 – Sri Mulyani , 2016 (The Influence Of Manager Competency And Internal Control Effectiveness Toward Accounting Information Quality)[2]:

هدف هذه الدراسة هو إظهار تأثير كفاءة المدير وفعالية الرقابة الداخلية تجاه جودة المعلومات المحاسبية، وقد تم اجراء البحث على 87 شركة مدرجة في بورصة اندونيسيا،

وقد توصلت هذه الدراسة أن كفاءة المدير وفعالية الرقابة الداخلية لها تأثير إيجابي وهام في جودة المعلومات المحاسبية

**8/3-Fawzi, Tala, 2012 (Internal Control and Audit program Effectiveness), [3]:**

هدف هذه الدراسة هي التعرف على العلاقة بين بعض مكونات الرقابة الداخلية (تقييم المخاطر، بيئة الرقابة، أنشطة الرقابة) ومدى فعالية برنامج التدقيق في الأردن، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى إن تقييم المخاطر وبيئة الرقابة وأنشطة الرقابة لا تسهم بشكل كبير في برنامج التدقيق الفعال، وهذه النتائج تعطي مؤشراً على أن الشركات الأردنية تعتمد إلى الخبرة اللازمة لتعامل مع الأدوات الحالية لتقييم الرقابة الداخلية.

**8/4- Ferdy, Geert, Suzannem, 2009 (Quality of Financial Reporting: measuring qualitative characteristics [4] :**

هدف هذه الدراسة بناء أداء قياس مركبة لتقييم شامل لجودة التقارير المالية من حيث الخصائص النوعية الأساسية (الملائمة والموثوقية) الخصائص النوعية الداعمة (قابلية للفهم وقابلية للمقارنة وقابلية للتحقق والتوقيت) على النحو المحدد في تحسين الإطار المفاهيمي لإعداد التقارير المالية الصادر عن مجلس معايير المحاسبة المالية ومجلس معايير المحاسبة الدولية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أداة القياس المستخدمة في هذه الدراسة هي طريقة صحيحة وموثوقة لتقييم جودة التقارير المالية، وتسهم أداة القياس في تحسين جودة التقارير المالية وتحقق طلب كل من مجلس معايير المحاسبة المالية ومجلس معايير المحاسبة الدولية (2008) لجعل الخصائص النوعية قابلة للقياس من الناحية التشغيلية.

**5/8- دراسة ربيع، أسماء عقاب ، 2016) أثر مكونات نظام الرقابة الداخلية وفق إطار لجنة COSO في الحد من الاحتيال في الشركات المساهمة العامة الأردنية - دراسة ميدانية ( [5] :**

هدفت الدراسة الى اتجاه أفراد العينة من المراجعين الخارجيين الى الموافقة على وجود أثر لمكونات أنظمة الرقابة الداخلية وفق إطار لجنة COSO في الحد من الاحتيال

وبمستوى مرتفع إلا أن مستوى الموافقة لم تكن متساوية وإن كانت جميعها بمستوى مرتفع، فقد أحتل تأثير البيئة الرقابية في الحد من الاحتيال المرتبة الأولى، في حين جاء تأثير تقييم المخاطر في الحد من الاحتيال بالمرتبة الأخيرة، وهذا يشير الى أن المراجعين الخارجيين لديهم اتجاهات إيجابية نحو وجود تأثير لمكونات أنظمة الرقابة الداخلية وفق نموذج COSO في الحد من الاحتيال.

**6/8- دراسة البواب، 2015(دور عناصر الرقابة الداخلية وفق مقررات لجنة(coso) في تحسين أداء المدقق الخارجي)، [6]:**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور عناصر الرقابة الداخلية وفق مقررات (COSO) في تحسين أداء المدقق الخارجي، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك دوراً لعناصر الرقابة الداخلية في أداء المدقق الخارجي، وهذا يعني وجود أنظمة رقابة داخلية فعالة للشركات يساعد المدقق الخارجي على أداء مهمته، وكذلك أن مشاركة من لهم علاقة بالرقابة وكفاءة العاملين في الإدارة ووضوح الهيكل التنظيمي وتحديد الصلاحيات له دور في أداء المدقق الخارجي.

**9/6- دراسة الجرد، 2013 (أثر تقييم مكونات الرقابة الداخلية على تقدير خطرها في الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية)[7] :**

هدف هذه الدراسة هو توضيح أثر مكونات نظام الرقابة الداخلية على تقدير المدقق لخطر الرقابة في الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، وقد توصلت هذه الدراسة أن تؤثر مكونات الرقابة الداخلية الخمسة على تقدير خطر الرقابة الداخلية في الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

**10/6- دراسة عوض ، 2012 ( العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية) [8]:**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة النتائج أهمها إلى أن توفر بيئة رقابية لدى المصارف بدرجة لا ترتقي الى المستوى المطلوب خاصة فيما يتعلق بالصلاحيات و تقويضها بما يتناسب العمل المصرفي ، أن إدارة المصارف تستخدم الأنشطة الرقابية

بشكل غير فعال لمتابعة الأداء المالي و المحاسبي في المصارف ،

أبعاد جودة الخدمة المصرفية متوفرة بدرجات متفاوتة في المصارف و لكنها ليست بالمستوى العالي والمطلوب.

يتضح من عرض الدراسات السابقة ان هذه الدراسة ركزت على أثر أنشطة الرقابة الداخلية في موثوقية المعلومات المالية في المصارف الذي تراه الباحثة من القطاعات المهمة في المجتمع ، بينما ركزت الدراسات السابقة على الشركات الصناعية والمنظمات والشركات المساهمة العامة المدرجة في أسواق المالية أخرى ، ولم تتطرق بشكل واضح عن تأثير أنشطة الرقابة على جودة المعلومات المالية ، لكن تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء فرضيات وفقرات الاستبانة بما ينسجم مع موضوع الدراسة.

## 9- الأطار النظري :

### 1/9- ماهية الأنشطة الرقابية. Control Activities

تعرف أنشطة الرقابة بأنها: السياسات والإجراءات التي تساهم في ضمان تنفيذ توجيهات الإدارة بغية تحقيق أهداف المنظمة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمواجهة ومعالجة المخاطر التي تعيق تحقيق أهدافها، لذلك فإن أنشطة الرقابة لها أهداف مختلفة سواء كانت ضمن أنظمة تكنولوجيا المعلومات وضمن الأنظمة اليدوية ويتم تطبيقها على مختلف المستويات التنظيمية أو الوظيفية [8].

ويتعين على الشركات أن تحقق توازنا معقولا بين تطبيق وعدم تطبيق الأنشطة الرقابية ، كما تعتبر الإجراءات التصحيحية متم ضروري للأنشطة الرقابية حتى تحقق أهداف الشركة .

وحتى تكون الأنشطة الرقابية فعالة فإنها هي حاجة إلى مايلي [9]:

\* أن تكون ملائمة ( بمعنى وجود الأداة الرقابية المناسبة في المكان المناسب وهنا نحد من الفساد المالي والإداري .

\* أن تعمل بانتظام طوال خطة زمنية موضوعة ( بمعنى أن يراعي جميع الموظفين الالتزام بها ولا يجب تجاوزها في حالة غياب كار الموظفين أو عندما يزيد حجم العمل .

\* أن تكون منخفضة التكاليف ( بمعنى أنه يجب ألا تزيد تكاليف تطبيق الضوابط الرقابية عن الفوائد المرجوة منها ) .

\* أن تكون شاملة ومعقولة ومتداخلة في أهداف الشركة بشكل عام.  
**2/9- الأنشطة الرقابية:**

تتضمن الأنشطة الرقابية مجموعة من السياسات والإجراءات المتنوعة تمثل [10]:

### **1/2/9-الالتزام بالتفويض والموافقات :**

إن الموافقة على المعاملات التجارية والأحداث وتنفيذها يقوم بها أشخاص يعملون داخل نطاق صلاحياتهم وهي الوسيلة الرئيسية لضمان تنفيذ المعاملات والأحداث الصحيحة، وفقا لما هدفت إليه الإدارة.

ويجب أن تتضمن إجراءات التفويض، وهذه بدورها يجب أن تكون موثقة وتم إبلاغها بوضوح إلى المديرين والموظفين الشروط التفصيلية التي يتم بموجبها تفويض الصلاحيات كما أن الالتزام بشروط التفويض يعني قيام الموظفين بالتصرف طبقا للتوجيهات وداخل الحدود التي وضعتها التشريعات.

### **2/2/9-الفصل بين المهام الوظيفية ( التفويض، التشغيل، التسجيل، المراجعة**

: (

لتقليل مخاطر الأخطاء والهدر أو المخالفات وكذلك مخاطر عدم اكتشاف تلك المشاكل فإنه لا يجب أن يقوم شخص واحد أو دائرة واحدة بأعمال الرقابة على كافة المراحل الرئيسية للمعاملات أو الأحداث، وبدلاً من ذلك يتعين توزيع المهام والمسؤوليات بطريقة نظامية على عدد من الأفراد لضمان توافر مراجعة فعالة ومتوازنة.

تتضمن المهام الرئيسية التفويض بإجراء، تسجيل، تشغيل ومراجعة أو تدقيق المعاملات، ذلك أن التواطؤ يمكن أن يدمر فعالية الأنشطة الرقابية الداخلية. إن سبب عدم السماح للشخص المسؤول عن حيازة الأصول بصورة مؤقتة أو دائمة بالمحاسبة هو حماية الشركة من الإختلاس، فعندما يقوم شخص واحد بتأدية الوظائف يكون هناك خطر متزايد من احتمالية أن يقوم هذا الشخص بالتصرف بالأصول بغرض المنفعة الشخصية، وأن يقوم بتعديل السجلات لكي يبعد عن نفسه المسؤولية [11].

إذا كان ممكناً، أن يكون من المناسب منع الأشخاص الذين يتمتعون بسلطة إقرار العمليات المالية من أن يكون لهم سلطة على الأصول المتعلقة بهذه العمليات، فمثلاً يجب أن لا يقوم الشخص الذي يقرر عملية دفع فاتورة شراء ما بالتوقيع على شيك الفاتورة، لأن تمتع الشخص ذاته بسلطة إقرار العمليات وإدارة الأصول المتعلقة بها تزيد من احتمالات الإختلاس في المنشأة [12].

وقد يكون لدى إحدى المنشآت الصغيرة عدد قليل جداً من الموظفين لتطبيق تلك الأنشطة الرقابية بشكل كامل، وفي هذه الحالة يجب أن تكون الإدارة على علم بالمخاطر و أن تعمل على وضع ضوابط رقابية أخرى لمواجهةها.

وقد يساعد تدوير الموظفين على ضمان ألا يقوم شخص واحد بالتعامل في كافة المراحل الرئيسية للمعاملات أو الأحداث لفترة زمنية طويلة لا داعي لها، وكذلك تشجيع الموظفين على القيام بأجازاتهم السنوية أو أن يطلب منهم ذلك قد يساعد على تقليل المخاطر بإجراء تدوير مؤقت للمهام الوظيفية.

### 3/2/9 - الرقابة على استخدامات الأصول والسجلات :

يكون استخدام الأصول والسجلات مقصورا على الموظفين المصرح لهم بذلك لأنهم مسؤولين عن حيازتهم واستخدامهم لتلك الأصول إذ إن تقييد استخدام الأصول يقلل من مخاطر الاستخدام غير المصرح به أو الخسائر الحكومية، كما يساعد على تحقيق توجهات الإدارة.

وتتوقف درجة التقييد على مدى أو إمكانية تعرض الأصول للسرقة والمخاطر المتصورة للخسارة أو الإستخدام غير الملائم ويجب أن يعاد النظر دوريا في درجة التقييد وعند تحديد مدى أو إمكانية تعرض الأصل للسرقة، فإنه يجب دراسة الأصل من حيث إمكانية نقله أو استبدالته... الخ.

من الضروري أن توجد إجراءات رقابية كافية وملائمة لحماية الأصول والدفاتر من السرقة والتلاعب أو الإتلاف، فإذا تركت الأصول بدون حماية يمكن أن تسرق، وكذلك بالنسبة إلى الدفاتر يمكن أن تسرق أو يتم إتلافها أو تفقد، وفي حال حدوث ذلك يمكن أن تتعطل عملية المحاسبة والتشغيل لبيانات العمليات المالية، ويعد استخدام الرقابة الفعلية من أهم مقاييس الحماية للحفاظ على الأصول والدفاتر [13].

### 4/2/9 -التحقق :

يتم التحقق من المعاملات المالية والأحداث الهامة قبل وبعد حدوثها، مثال ذلك عند استلام كميات بضاعة معينة فإنه يجب التحقق من الكمية التي تم توريدها بمقارنتها مع الكمية المطلوبة، كما يجب التحقق بعد ذلك من صحة الكمية من المخزون بإجراء جرد فعلي [14].

#### 5/2/9 - تسوية ارصدة الحسابات :

حيث يتم تسوية السجلات مع المستندات الملائمة بشكل دوري مثال ذلك تسوية السجلات المحاسبية المتعلقة بحسابات البنوك مع كشوف حسابات البنوك المعنية.

#### 6/2/9 - مراجعة الأداء التشغيلي :

تتم مراجعة الأداء التشغيلي دورياً وذلك بالمقارنة مع مجموعة من المعايير ومن ثم يتم تقييم فعالية الأداء وكفاءته.

#### 7/2/9 -مراجعة عمليات التشغيل والأنشطة :

من الضروري مراجعة عمليات التشغيل إذ أن هذا النوع من المراجعة لعمليات التشغيل الفعلية لإحدى المنشآت يجب أن تتميز بوضوح عن مراقبة الضوابط الرقابية الداخلية والتي نوقشت بشكل مستقل.

#### 8/2/9-الأشراف ( توزيع المهام، المراجعة والموافقة، الإرشاد والتدريب ):

يساعد الإشراف المحكم على ضمان إنجاز الأنشطة الرقابية الداخلية، يتضمن توزيع المهام ومراجعتها والموافقة عليها بخصوص عمل أحد الموظفين [15] :

- إبلاغ المهام والمسؤوليات المحددة لكل موظف بشكل واضح.
- المراجعة المنتظمة لعمل كل موظف إلى الحد اللازم.

▪ الموافقة على العمل عند نقاط معينة حرجة لضمان انسيابية العمل كما هو محدد له.

تستنتج الباحثة أن الاستخدام السليم لهذه الأنشطة والالتزام بتطبيقها سيجنبنا الوقوع في حالات الفساد الإدارية وسياعد في تطبيق المزيد من الإصلاحات على كافة الأصعدة.

### 3/9 - مفهوم موثوقية المعلومات المالية :

تمتلك المعلومات خاصية الموثوقية إذا كانت خالية من الأخطاء الهامة والتحيز، ويمكن الاعتماد عليها من قبل المستخدمين كمعلومات تعبر بصدق عما يقصد أن تعبر عنه أو من المتوقع أن تعبر عنه بشكل معقول، وقد بين مجلس معايير المحاسبة الدولية أن خاصية الموثوقية تتحقق من خلال مجموعة من الخصائص الفرعية يتمثل أهمها فيما يلي [16]:

- (a) **التمثيل الصادق** : حتى تكون المعلومات المالية موثوقة يجب أن تعبر بصدق عن العمليات المالية والأحداث الأخرى التي حدثت في المنشآت، ومن المتوقع أن تعبر عنها بمعقولية.
- (b) **الجوهر قبل الشكل** : حتى تمثل المعلومات المالية بصدق العمليات المالية والأحداث الأخرى التي من المفترض أنها تمثلها، فمن الضروري أن تكون عرضت وتم المحاسبة عنها طبقاً لجوهرها وحقيقتها الاقتصادية، وليس شكلها القانوني فقط.
- (c) **الحياد** : يقصد بحياد المعلومات تجنب ذلك النوع المقصود من التحيز الذي قد يمارسه القائم بإعداد المعلومات المالية وعرضها بهدف الوصول إلى

نتائج مسبقة أو بهدف التأثير في سلوك مستخدم هذه المعلومات في اتجاه معين، وقد يكون التحيز القائم بالقياس غير مقصود كما في حالة نقص المعرفة والخبرة أو قد يكون تحيزاً مقصوداً كما في حالة عدم الأمانة مثلاً [17].

(d) **الحيطة والحذر ( التحفظ )** : تعني هذه الخاصية وجود درجة من الحذر من اتخاذ الأحكام الضرورية لإجراء التقديرات المطلوبة في ظل عدم التأكد، بحيث لا يتم تضخيم الأصول والإيرادات أو الدخل أو تخفيض قيمة الالتزامات والمصرفات.

(e) **الاكتمال** : حتى تحقق صفة الموثوقية، فإن المعلومات الواردة في البيانات المالية يجب أن تكون كاملة ضمن الحدود المادية والتكلفة، وإن أي حذف في المعلومات يمكن أن يجعلها خاطئة أو مضللة، وبالتالي تصبح غير موثوقة، ويخفض ذلك من درجة ملاءمتها.

(f) **القابلية للمقارنة** : تؤدي هذه الخاصية الى تمكين من يستخدمون معلومات المالية من التعرف على الأوجه الحقيقية للتشابه والاختلاف بين أداء المنشأة نفسها فيما بين الفترات الزمنية المختلفة .

وعليه يتضح للباحثة ان توافر الموثوقية التي تعبر من الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية سوف يكون مؤشراً هاماً علي جودة مخرجات النظام المحاسبي، حيث ان توافره في المعلومات يعد دليلاً قوياً علي جودة مخرجات النظام المحاسبي، والعكس صحيح فعدم توافر الموثوقية في المعلومات يعد دليلاً مؤشراً على انخفاض جودة مخرجات النظام المحاسبي، الأمر الي يؤدي بالنهاية إلى اتخاذ القرارات الخاطئة التي من شأنها تؤثر على قيمة المنشأة وأهدافها.

## 10- منهجية البحث:

منهجية البحث وصفية الهدف وتحليلية الأداة. وقد تم رسم خطوات هذا العمل العلمي ومراحل انجازه طبقاً للتسلسل المنطقي التالي:

1. بعد حصر المشكلة البحثية وتحديد مجتمع البحث وعينته، تم الرجوع إلى الدراسات والأدبيات العلمية ذات الصلة بالظروف الاقتصادية والاجتماعية والتقنية السائدة، وبالرقابة الداخلية ومناخاتها، وبموثوقية المعلومات المالية.

2. خلاصة المعارف المستمدة من المرحلة السابقة، استخدمت في تحديد احتياجات البحث إلى معطيات عن واقع الرقابة الداخلية وأنشطتها في المصارف السورية

3. صيغت الاحتياجات على شكل أسئلة، وضعت في قائمة تقصي، ثم وُزعت، بعد تحكيمها، على أفراد العينة المختارة

4. جمعت الاستقصاءات وبعد التحقق من صدق اجاباتها، فُرغَت بياناتها في برنامج تحليل الحزم الاحصائية (SPSS)

5. بعد الحصول على نتائج التقصي تم مقارنة النتائج مع خلاصة الادبيات العلمية، للوصول إلى نتائج البحث.

بعد انجاز المراحل والخطوات السابقة تم كتابة تقرير البحث، حيث عرض المعارف العلمية في جانبين:

1/10- جانب نظري: كشف جوانب المشكلة البحثية وأدبياتها العلمية، ومكّن من تكوين مرجعية علمية مناسبة لجمع معطيات من الواقع العملي.

2/10- جانب عملي: عرض العمل الميداني التحليلي ومخرجاته.

## 11- مجتمع وعينة البحث:

انحصر هذا النشاط البحثي بالمصارف السورية المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية والبالغ عددها (14)، تم اختيار عينة مقصودة منها بلغت اثنا عشر (12) مصرفاً. وجهت الاسئلة البحثية إلى مجموعة من الموظفين ورؤساء والمشرفين فيهم، ممن يمارسون أعمال الرقابة الداخلية نظمت أسئلة البحث البالغة (14) سؤالاً، في قائمة تقصي، وُرِّعَ منها ثمانون (80) استبانة ، استرد منها ست وسبعون (76) ، وعند تحليل بياناتها استُبعِدَ منها ست (6)، لعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي، فكان هناك (70) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي.

### 12- أسلوب جمع البيانات:

تم جمع البيانات الأساسية بواسطة أداة خاصة تمثلت باستبانة صممت لهذا الغرض، حيث تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وتم توزيع الاستبانة على عينة البحث المكونة من قسمين (القسم الأول خاص بعبارات أنشطة الرقابة، قسم الثاني خاص بعبارات موثوقية المعلومات المالية).

### 13 - نتائج التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات:

لجمع البيانات اللازمة للبحث من واقع عمل المصارف تم اختيار 12 مصرفاً وجهت اسئلة البحث الى المديرين والمشرفين على اعمال الرقابة الداخلية. بلغ عدد الاسئلة 14سؤالاً تمحورت حول أنشطة وجوده المعلومات المالية - خاصية الموثوقية.

### 1/13- اختبار صدق وثبات المقاييس

تم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة التحكيم، حيث تم صياغة المقياس بناءً على وجهات النظر أكثر من باحث سابق، وتم عرضها على محكمين مختصين، أما ثبات الاستبانة فتم التأكد منها باستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach's)، ولقد تم استخدام صدق المقياس للتأكد من مدى جودة المقاييس المستخدمة في الاستبانة، أي مدى قدرتها على قياس متغيرات البحث بدقة.

جدول رقم (1) معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لمتغيرات الدراسة

معامل الصدق	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات	متغيرات الدراسة
0.842	0,071	4	الالتزام بالتفويض الصلاحيات والموافقات
0.777	0.604	3	الأشراف
0.805	0.649	4	الرقابة على استخدامات الأصول والسجلات
0.789	0.624	3	الفصل بين المهام الوظيفية
0.777	0.604	3	مراجعة الأداء التشغيلي
0.796	0.634	3	عمليات التحقق
0.811	0.659	3	مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة
0.810	0,656	3	تسوية أرصدة الحسابات
0.827	0.685	5	موثوقية المعلومات المالية
0.882	0.779	الفا كرونباخ الإجمالي	

يبين جدول رقم (1) إن قيمة معامل ألفا كرونباخ تتراوح بين (0.60-0.71)، وألفا كرونباخ الإجمالية (0.77) وهي أكبر من (0.60) وبالتالي المقاييس تتسم بالثبات الداخلي لعباراتها، إن معامل الصدق الإجمالي (0.88) وهذا يدل على صدق الأداة.

### 2/13- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة:

جدول رقم (2) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

CV	Std.D	M	المتغير
13.765	.55599	4.039	إجراءات التفويض بالصلاحيات والموافقات
11.687	.47357	4.052	الرقابة على استخدامات الأصول والسجلات
12.931	.52178	4.035	مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة
12.831	.51749	4.033	مراجعة الأداء التشغيلي
14.676	.59600	4.061	عمليات التحقق، الأشراف
12.018	.49325	4.104	الفصل بين المهام الوظيفية

<sup>1</sup> مصادر الجدول من نتائج التحليل في البرنامج الإحصائي (SPSS).

تأثير أنشطة الرقابة الداخلية في تعزيز موثوقية المعلومات المالية في بيئة الاعمال الراهنة

20.648	.73634	3.566	تسوية أرصدة الحسابات
7.0630	.28111	3.980	المقياس الكلي لأبعاد أنشطة الرقابة
13.233	.51347	3.880	موثوقية المعلومات المالية

يلاحظ من الجدول رقم (2) ما يلي:

- 1- إن الموظفين المتواجدين في المصارف محل الدراسة يدركون أنشطة الرقابية بدرجة تفوق المتوسط، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الأبعاد مجتمعة (3.980)، بانحراف معياري (28111)، ومعامل اختلاف (7.0630).
- 2- يلاحظ أن أكثر أنشطة الرقابة إدراكاً من قبل الموظفين هو الفصل بين المهام الوظيفية بمتوسط (4.104)، حيث ترى الباحثة ذلك يعود إلى أن تفويض السلطات وتحديد المسؤوليات بشكل دقيق يعد أساس تقويم أنشطة الرقابة الداخلية، ويليه عمليات التحقق والإشراف بمتوسط قدره (4.061)، وهذا يعود إلى وجود عملياً تحقق وإشراف مناسب لحجم وتعقيد المصرف، ثم الرقابة على استخدامات الأصول والسجلات بمتوسط (4.052)، ثم الالتزام بالتفويض الصلاحيات والموافقات بمتوسط حسابي (4.039)، ثم يليه مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة بمتوسط (4.035)، ثم مراجعة الأداء التشغيلي بمتوسط (4.033)، وأخيراً تسوية أرصدة الحسابات بمتوسط حسابي (3.566).
- 3- إن مستوى موثوقية المعلومات المالية لدى المصارف محل الدراسة كان (3.880)، إي أن هناك في المصارف معلومات موثوقة و ملائمة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرار، وبانحراف معياري قدره (51347).

### 3/13- اختبار الفروض:

#### 1/3/13- اختبار الفرضية الأولى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنشطة الرقابية في موثوقية المعلومات المالية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط كما في الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) الانحدار البسيط

F		T		R Square	R	B	البيان
Sig	القيمة	Sig	القيمة				
.000	22.398	.735	.340	.248	.498	.261	الحد الثابت
		.000	4.733			.909	المتغير المستقل (موثوقية الرقابية)
$Y = a + bx$ $Y = 0.261 + 0.909x$							

يلاحظ من معطيات الجدول رقم (3) ما يلي:

- 1- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية بين أنشطة الرقابية وموثوقية المعلومات المالية، حيث بلغت قيمة F (22.398) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05)، مما يعني إن هذا النموذج بمتغيره المستقل صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.
- 2- إن معامل الارتباط يساوي (0.49) ويعني ذلك إن العلاقة بين أبعاد أنشطة الرقابية وموثوقية المعلومات المالية علاقة طردية وأن قوة هذه العلاقة (0.49) وهي علاقة متوسطة، وهي معنوية عند مستوى (0.05).
- 3- معامل التحديد (R Square) يساوي (0.24)، وهذا يعني إن المتغير المستقل (أبعاد أنشطة الرقابية) المتمثلة (إجراءات التفويض بالصلاحيات والموافقات، الفصل بين المهام الوظيفية، الرقابة على استخدامات الأصول والسجلات، عمليات التحقق، تسوية أرصدة الحسابات، مراجعة الأداء التشغيلي، مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة، الأشراف)، تفسر نسبة مقدارها (24%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (موثوقية المعلومات المالية)، وهي نسبة قوية، وأن نسبة (76%) ترجع إلى متغيرات أخرى لم تكن موضوع الدراسة.
- 4- يمكن توضيح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع من خلال المعادلة

$$Y = 0.261 + 0.909x$$

5- إن قيمة (T) تساوي (4.733) وقيمة (sig) تساوي (0.000) وهي أصغر من (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية البديلة أي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أنشطة الرقابة الداخلية في موثوقية المعلومات المالية.

### 2/3/13-اختبار الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للفصل بين المهام الوظيفية في موثوقية المعلومات المالية.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة في موثوقية المعلومات المالية.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأشراف وعمليات التحقق في موثوقية المعلومات المالية.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للرقابة على استخدامات الأصول والسجلات في موثوقية المعلومات المالية.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للالتزام بالتفويض الصلاحيات والموافقات في موثوقية المعلومات المالية.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لمراجعة الأداء التشغيلي في موثوقية المعلومات المالية.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتسوية أرصدة الحسابات في موثوقية المعلومات المالية من أجل اختبار هذه الفرضيات الفرعية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (enter)، وكانت النتائج على الشكل التالي:

F		T		R Square	R	B	البيان
Sig	القيمة	Sig	القيمة				
.000	4.704	.844	.198	.347	.589	.156	الحد الثابت
							المتغير المستقل
		.046	2.040			.309	X4
		.005	2.931			.297	X5
		.017	2.458			.274	X6
		.041	2.085			.155	X7
		$Y = a + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7$ $Y = 0.156 + 0.309x_4 + 0.297x_5 + 0.274x_6 + 0.155x_7$					

- يلاحظ من معطيات الجدول رقم (4) الخاص بمخرجات الانحدار المتعدد ما يلي:
- 1- هذا النموذج بمتغيراته المستقلة (تسوية أرصدة الحسابات، مراجعة الأداء التشغيلي، مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة) صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع. (ذلك لأن قيمة F (4.704) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (0.05)،
  - 2- إن معامل الارتباط (R) يساوي (0.58) ويعني ذلك إن العلاقة بين أبعاد الأنشطة الرقابية المذكورة وموثوقية المعلومات المالية علاقة طردية وأن قوة هذه العلاقة متوسطة (0.58)، وهي معنوية عند مستوى (0.05).
  - 3- معامل التحديد (R Square) يساوي (0.34)، ما يعني أن المتغيرات المستقلة: تسوية أرصدة الحسابات، مراجعة الأداء التشغيلي، مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة، الأشراف، تفسر نسبة مقدارها (34%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (موثوقية المعلومات المالية)، وأن نسبة (66%) ترجع إلى متغيرات أخرى لم تكن موضوع الدراسة.
  - 4- يمكن توضيح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع من خلال المعادلة التالية:
$$Y = 0.156 + 0.309x_4 + 0.297x_5 + 0.274x_6 + 0.155x_7$$
  - 5- إن قيمة (T) تساوي (X4=2.040, X5=2.931, X6=2.458, X7=2.058) وقيمة (sig) تساوي على التوالي (X4=0.046, X5=0.005, X6=0.017, X7=0.041) وهي أصغر من (0.05) وبالتالي تم قبول الفرضية البديلة أي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتسوية أرصدة الحسابات في موثوقية المعلومات المالية.
  - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمراجعة الأداء التشغيلي في موثوقية المعلومات المالية.
  - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة في موثوقية المعلومات المالية.
- وبناءً على نتائج الانحدار المتعدد يُلاحظ أيضاً إنه:
- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للالتزام بالتفويض الصلاحيات والموافقات في موثوقية المعلومات المالية.
  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للفصل بين المهام الوظيفية في موثوقية المعلومات المالية.
  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على استخدامات الأصول والسجلات في موثوقية المعلومات المالية.
  - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعمليات التحقق والأشراف في موثوقية المعلومات المالية.
  - ويرجع السبب وراء عدم تأثر ملائمة المعلومات المالية ببعد فصل بين المهام أن الإدارة لا تقوم بوضع لائحة توضح المهام الوظيفية لكل موظف لكي يتمكنوا من ابلاغها للموظفين وفهم كل واحد لمهامه بشكل واضح، وترى الباحثة أن الإدارة في المصارف تلتزم بالفصل بالمهام من خلال السلوك والمواقف وليس في مدونة مكتوبة ومعلقة في مكان العمل، وكذلك يرجع السبب وراء عدم تأثرها ببعد الرقابة على استخدامات الأصول والسجلات وعمليات التحقق والأشراف أنه لا يوجد في المصارف قسم خاص بهذه العمليات، وعدم القيام بها كمهام الزامية لديهم من قبل الموظفين في المصرف.
  - أنَّ اجراءات التفويض بالصلاحيات والموافقات فتعتبر وجودها قليل الاستخدام نظرا للوضع الراهن في سوريا.

#### 4/13- النتائج:

1/4/13- أن أنشطة الرقابة التي تتمثل في ( الالتزام التفويض بالصلاحيات والموافقات - الفصل بين المهام الوظيفية - استخدامات الأصول والسجلات - عمليات التحقق والاشراف ) أقل تأثير في موثوقية المعلومات المالية هذه الأبعاد يجب تطويرها .

2/4/13- أن أنشطة الرقابة التي تتمثل في ( تسوية أرصدة الحسابات -مراجعة الأداء التشغيلي -مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة) و هي أكثر تأثيراً في موثوقية المعلومات المالية

3/4/13- إن المصارف كانت أكثر اهتماماً بالأبعاد الثلاثة لأنشطة الرقابية (تسوية أرصدة الحسابات، مراجعة الأداء التشغيلي، مراجعة العمليات التشغيلية والأنشطة)، وقد أهمل بعض الشيء بعد الالتزام بالتفويض الصلاحيات والموافقات، الفصل بين المهام الوظيفية، الرقابة على استخدامات الأصول والسجلات، عمليات التحقق، الأشراف).

### 5/13- التوصيات: تتوجه الباحثة بالتوصيات التالية:

1/5/13- الاهتمام بالأنشطة الرقابية التي تساهم في خلق الأجواء التي تمكن الافراد من تحمل مسؤولياتهم الرقابية.

2/5/13- اهتمام المصارف بعمليات التحقق والأشراف من خلال تحديد الاتجاه العام ووضع قواعد نظامية للسلوك يعززها التدريب والمصادقات السنوية وتقييم الالتزام بهذه القواعد ومعالجة الانحرافات السلوكية في الوقت المناسب.

3/5/13 ضرورة اهتمام المصارف بالعنصر البشري باعتباره الركيزة الأساسية لنظام الرقابة الداخلية.

4/5/13- ضرورة وجود اهتمام وتوجيه من قبل مجلس الإدارة ولجانها، أي يجب أن يراجعوا السياسات بشكل دوري والإجراءات لضمان إن عملية الرقابة قد تم تأسيسها، ويجب أن يقوموا بمراجعة المؤهلات والاستقلالية المدققين الداخليين والخارجي.

❖ المراجع الإنكليزية

1. Hamdan ,M,N,M, 2017 – **The Compatibility of (GFMIS ) With The Internal journal of academic researchin accounting Finance and management Sciences , 7(1).**
2. Sri Mulyani, 2016– **The Influence Of Manager Competency And Internal Control Effectiveness Toward Accountiong Information**
3. **Quality. Vol 14,No.1** Fawzi , a Tala, 2012– **Internal control and Audit program Effectiveness. Master`s thesis, Financial& A dministrative Sciences Faculty, Tafila Technical Unversity.**
4. **.Beest, Ferdy van,Braam Geert,Suzanne Boelens,2009–Quality Of Financial Reporting: measuring qualitative characteristics. .Institute for Management Research, Radboud University Nijmegen.**
8. **Financial Accounting Standard Board (FASB),(2010), Concept Statement No .8,"A Replacement of FASB Concepts Statements No.1 And No .2" pp: 17–22.**
9. **Lembi N., 2006–Evaluation of The Effectiveness of Internal Control Over Financial Reporting. Master`s Thesis,**

Faculty of Economics and Business Administration, University of Tartu.

10. **Dans R., Jason L., Nathaniel M., 2012– How Effective are**

**Organizations’ Internal Control? Insights into Specific Internal**

**CONTROL Elements.** Current Lssues in Auditing, VOL 6, NO 1.

11. **MOSIMAN M.,** Entity Internal Control Questionnaire, for the year Ended JUNE 30,2015, Auditor of State,state of Iowa.

12. **OFORI W., 2011–EFFECTIVENESS OF INTERNAL CONTROLS:A**

**PERCEPTION OR REALITY?.** Thesis Mater, Kwame Nkrumah

University of Science and Technology.

13. **Ayagre P., Appiah I., Nartey J.,2014– The**

**Effectiveness of Internal Control Systems of Banks: The case of Ghanaian banks.** International Journal of Accounting and Financial Reporting,VOL4, NO,2.

14. **Office of The Comptroller of the currency, Directors Toolkit, Internal Controls.** A Guide For Directors,

<https://www.occ.treas.gov>.

15. Stok M., 1999–Internal Control: Practied Guide. printed by service point(uk) limited.

**15. Office of The Comptroller of the currency (occ).,2001–  
Internal**

**Control.** <https://dacplayer.net>.

**16. Russell w., 2009–Internal control – An Overview.** State Auditor,

Department of Audits and Accounts, <https://sao.georgia.gov>.

**17. Siayor A., 2010– Risk Management and Internal Control Systems in the Financial sector of the Norwegian Economy: A case study of dnbnor ASA.** Thesis Mater, University of Troms.

**18. Beest F.,Braam G.,Suzanne B.,2009–Quality Of Financial Reporting:measuring qualitative characteristics.**Institute for

Management Research, Radboud University Nijmegen.

**19. Mbobo E.,2016–Operationalising the Qualitative Characteristics of Financial Reporting.** International Journal and Accounting.

**20. Gergana T– Measuring and Assessing the Quality and Usefulness of Accounting Information.** Journal of university of Economics,varna.

## ❖ المراجع العربية :

- 1- ربيع، أسماء عقاب، 2016 - أثر مكونات نظام الرقابة الداخلية وفق إطار لجنة COSO في الحد من الاحتيال في الشركات المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة جرش، الأردن.
- 2- البواب عاطف، 2015- دور عناصر الرقابة الداخلية وفق مقررات (coso) في تحسين أداء المدقق الخارجي. دراسات العلوم الإدارية، المجلد 42، العدد 2.
- 3- المنظمة الدولية للأجهزة الرقابية العليا (INTOSAI: International Organization Of Supreme Audit Institutions) ، ص 20.
- 4- الجرد رشا يشير، 2013- أثر تقييم مكونات الرقابة الداخلية على تقدير خطرهما في الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية. المجلة الجامعة، المجلد الثالث، العدد 15.
- 5 - أرينز ألفين ، لوبك جيمس ، 2009 ، المراجعة مدخل متكامل ، دار المريخ ، الرياض ، السعودية .
- 6 - القاضي حسين يوسف ، دحدوح ، حسين أحمد ، 2014 ، أصول المراجعة ، منشورات جامعة دمشق ، كلية الاقتصاد .
- 7 - القاضي حسين يوسف ، دحدوح ، حسين أحمد ، 2008 ، التدقيق الداخلي ، منشورات جامعة دمشق ، كلية الاقتصاد.
- 8 - حمادة رشا، 2010 -أثر الضوابط الرقابية العامة لنظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في زيادة موثوقية المعلومات المحاسبية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 92 ، العدد الأول.

- 9 - عوض ، تامر توفيق عبدالله ، 2012 ، العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة
- 10- عموري عالية ، 2020، دور فاعلية الرقابة الداخلية في جودة التقارير المالية (دراسة ميدانية) ، جامعة حلب ، كلية الاقتصاد .

### استمارة استبيان

حضرة السادة المحترمين:

تحية طيبة وبعد.....

يمثل الاستبيان التالي جزءاً من بحث بعنوان: "تأثير أنشطة الرقابة الداخلية في تعزيز موثوقية المعلومات المالية في بيئة الأعمال الراهنة" - دراسة ميدانية في المصارف السورية.

لذا أرجو التكرم منكم بالإجابة على فقرات الاستبانة المعدة لأغراض البحث العلمي بدقة وموضوعية، والمعلومات التي ستدلون بها، سوف تعامل بسرية، ولن تستخدم إلا للغرض نفسه، مقدرين لكم جهودكم في تشجيعكم للبحث العلمي، والتعاون المخلص لدعم مسيرة التعليم في سوريا.

أخيرا لكم من الباحثة خالص الشكر والتقدير. ...

الباحثة : هيلين عيسى

الجزء الأول البيانات الديمغرافية :

يرجى وضع إشارة (x) في المكان المناسب

1- المسمى الوظيفي :

المدقق الخارجي	إدارة الخزينة الاستثمار	إدارة الرقابة المالية	إدارة الائتمان	إدارة التدقيق الداخلي	إدارة المخاطر	المدير المالي	المدير التنفيذي	لجنة الحوكمة	لجنة التدقيق

2- المؤهل العلمي :

دكتوراه	ماجستير	دبلوم عالي	إجازة جامعية

3- التخصص العلمي :

محاسبة	إدارة أعمال	علوم الاقتصاد	مالية ومصرفية

4- عدد سنوات الخبرة :

أقل من (3) سنوات	من (5) وأقل من (10) سنوات	من (10) وأقل من (15) سنوات	من (15) سنة وأكثر

القسم الثاني : متغيرات الدراسة :

أولاً : أنشطة الرقابة الداخلية

برأيك هل يوجد للعوامل التالية دور في تفعيل نظام الرقابة الداخلية ، أرجو التعبير عن آراءكم بوضع علامة (x) أمام الخانة المعبرة عن رأيك :

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الفصل الملائم بين الواجبات والاشراف عليه					
2	تحديد الصلاحيات لكل مستوى إداري					
3	وجود رقابة فعالة على الدفاتر والأصول والسجلات					
4	وجود عمليات تحقق على السجلات والدفاتر والأصول					
5	قيام الموظف بالجزء الأكبر من أجازاته السنوية دفعة واحدة					
6	عدم اشتراك أي موظف في مراجعة عمل قام به.					
7	وجود رقابة مزدوجة على أمكانية الوصول لأصول المصرف .					
8	تلائم السجلات والدفاتر مع طبيعة عمل المصرف.					

القسم الثالث : الموثوقية :

أرجو التعبير عن آراءكم بوضع علامة (x) أمام الخانة المعبرة عن رأيك :

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	وجود معلومات توضيحية حول كيفية اختيار المبادئ المحاسبية المستخدمة حول أعداد القوائم المالية					
2	وجود معلومات توضيحية حول التقديرات التي تحتويها القوائم المالية					
3	وجود معلومات توضيحية حول الافتراضات التي تحتويها القوائم المالية					
4	تقرير المدقق الخارجي الذي يتم تضمينه في التقرير السنوي					

					قيام المصرف بتقديم معلومات عن حوكمة الشركات في التقرير السنوي	5
					وجود معلومات توضيحية تسلط الضوء على الأحداث الإيجابية والسلبية بشكل عادل	6

## ملحق (2)

الجدول الخاصة بمخرجات التحليل الإحصائي - SPSS

-ألفا كرونباخ-

1- أدوات الرقابة الداخلية :

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.716	9

2- موثوقية المعلومات المالية :

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	5

تنشيط  
www.ksars.org

1- الفا كرونباخ الإجمالي

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	50

## التكرارات والنسب -

### المسمى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid لجهة التدقيق	8	11.4	11.4	11.4
لجهة الحوكمة	9	12.9	12.9	24.3
المدير التنفيذي	8	11.4	11.4	35.7
المدير المالي	2	2.9	2.9	38.6
ادارة المخاطر	10	14.3	14.3	52.9
ادارة التدقيق الداخلي	10	14.3	14.3	67.1
ادارة الاكتمان	4	5.7	5.7	72.9
ادارة الرقابة المالية	5	7.1	7.1	80.0
ادارة الخزينة الاستثمار	7	10.0	10.0	90.0
المدقق الخارجي	7	10.0	10.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

### التخصص العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محاسبه	25	35.7	35.7	35.7
ادارة أعمال	15	21.4	21.4	57.1
علوم اقتصادية	5	7.1	7.1	64.3
ماله ومصرفيه وتنشيط	25	35.7	35.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

تأثير أنشطة الرقابة الداخلية في تعزيز موثوقية المعلومات المالية في بيئة الاعمال الراهنة

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اجاره جامعه	58	82.9	82.9	82.9
دبلوم عالي	2	2.9	2.9	85.7
ماجستير	9	12.9	12.9	98.6
دكتورا	1	1.4	1.4	100.0
Total	70	100.0	100.0	

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اقل من 5	6	8.6	8.6	8.6
من 5 واقل من 10	29	41.4	41.4	50.0
من 10 واقل من 15	19	27.1	27.1	77.1
15 فأكثر	16	22.9	22.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

نشر في  
مجلة