

إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية

دراسة تطبيقية في بنك صفوة الاسلامي

أعدت من قبل

اسحاق ابراهيم المصري

أشرف عليها

الأستاذ الدكتور نعمة عباس الخفاجي

قدمت هذه الرسالة

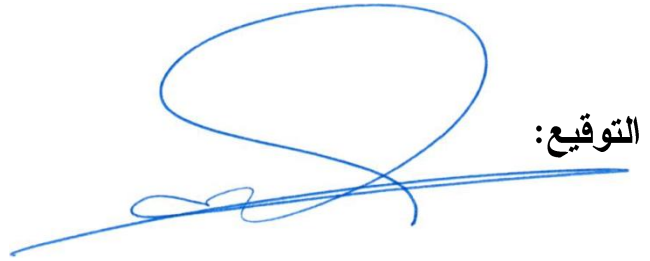
إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

تشرين ثاني ٢٠١٩

## نموذج تفويض

انا الطالب اسحاق إبراهيم عبد الرحمن المصري أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخة رسالتي "إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية دراسة تطبيقية في بنك صفوة الاسلامي للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات و المؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع:



التاريخ: 2019/11/14

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية

دراسة تطبيقية في بنك صفوة الإسلامي.

وأجيزت بتاريخ 2019/11/14

التوقيع		الاسم
	مشرفا / رئيسا	أ.د. نعمة عباس الخفاجي
	عضوا / داخليا	د. بلال خلف السكارنة
	عضوا / خارجيا	أ.د. محمد مفضي الكساسبة

## الإهداء

إلى نبع الحنان... إلى باب اللجنة مازال مفتوحا تحت قدميها، إلى من دعاؤها ما ينفك يلازمي في لحظاتي كلها، إلى من رضاها علي يعني لي الحياة بأكملها، إلى من سهرت على تربيتي وجعلتني أولى اهتماماتها في أن أصبح ما أنا عليه الآن، إلى من جعلت مني رمزا لفخرها.  
أمي الحبيبة... أطال الله في عمرك ومدك بالصحة والعافية.

احمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث، إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له ما كان يأمل، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى من امتلك الإنسانية بكل قوة، إلى من سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في دعائه وصلواته لله تعالى آناء الليل وأطراف النهار...والذي العزيز...رحمك الله ورفع في الجنة درجاتك.

إلى نصفي الآخر... شريكة دربي وملاذ راحتي، إلى من وفرت كل سبل الراحة لأنعم بالسكينة والهدوء لأنجز وأصل إلى ما أنا عليه الآن.  
زوجتي الغالية... أدام الله علينا المحبة والود

إلى من هم سندي ومركز عز وافتخار، إلى من يدفعني لبلوغ القمة بكل حب وحنان، إلى عزوتي وافتخاري بأهم إخوتي وأخواتي، إلى من يحملون في الشدائد نصيبا ليخففوا عبء الحياة عني.  
إخوتي وأخواتي... أدامكم الله سندا وعزوة لي.

الباحث

اسحاق المصري

## شكر وتقدير

الحمد لله... أشكر الله تعالى على ما أنعم على من فضله ونعمه التي لا تعد ولا تحصى، الحمد لله حمدا كثيرا طيبا حتى يبلغ الحمد منتهاه، الحمد لله حتى يرضى، والحمد لله إذا رضي، والحمد لله بعد الرضى،

أشكره تعالى أن حقق لي ما أصبو إليه، وعلى ما فضلني به على كثير من خلقه، فهو القائل في محكم التنزيل

((والله اخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون شيئا، وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة لعلكم تشكرون))

صدق الله العظيم.

وأصلي وأسلم على رسول الله صلى الله عليه وسلم القائل: " من صنع اليكم معروفًا فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئوه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه " صدق رسول الله.

ووفاء وتقديرا واعترافا بالجميل أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لمعلمي ومنازتي استاذي الكبير الاستاذ الدكتور نعمة عباس الخفاجي على ما قدمه لي من علم ومساعدة وتوجيه، وعلى قبوله الإشراف على رسالتي المتواضعة وإنه لفخر واعتزاز لي بذلك.

كما وأتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء هيئة التدريس في كلية إدارة الأعمال الذين ما بخلوا علي في تقديم يد العون والمساعدة عند سؤالي وإلحاحي المستمر في طلبهم، والذين لم يغلقوا بابا في وجهي أبداً بل ساندوني وقدموا النصح عند كل سؤال وعند كل حاجة، وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور زكريا الدوري، والدكتور بلال السكارنة، والدكتور مراد العطياني، شكراً لكم جميعاً وجزاكم الله عني كل خير.

الباحث

اسحاق المصري

## الفهرس

أ.....	نموذج تفويض
ج.....	الإهداء
د.....	شكر وتقدير
ه.....	الفهرس
ز.....	قائمة الجداول
ط.....	قائمة الاشكال
ي.....	قائمة الملاحق
ك.....	الملخص
1.....	الفصل الاول: الإطار العام للدراسة
2.....	1.1 المقدمة
4.....	1.2 مشكلة الدراسة واسئلتها
5.....	1.3 اهداف الدراسة
5.....	1.4 اهمية الدراسة
6.....	1.5 فرضيات الدراسة
6.....	1.6 أنموذج الدراسة
8.....	1.7 حدود الدراسة
8.....	1.8 مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الاجرائية
10.....	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
11.....	2.1 مقدمة
11.....	2.2 ادارة مخاطر الاعمال
23.....	2.3 الميزة التنافسية:
43.....	2.4 الدراسات السابقة:
59.....	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
60.....	3.1 منهج الدراسة
60.....	3.2 مجتمع الدراسة وعينتها:
64.....	3.3 مصادر جمع البيانات:
65.....	3.4 مراحل تصميم أداة الدراسة:
69.....	3.5 الأساليب الإحصائية المستخدمة لأغراض تحليل البيانات:
72.....	4.1 نتائج مستوى تقييم أبعاد إدارة مخاطر الاعمال:

82.....	4.2 نتائج مستوى تقييم أبعاد الميزة التنافسية:
91.....	4.3 نتائج اختبار فرضيات الدراسة:
<b>105.....</b>	<b>الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات</b>
106.....	5.1 مناقشة النتائج:
107.....	5.2 مناقشة نتائج تقييم أبعاد الميزة التنافسية:
109.....	5.3 مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة:
112.....	5.4 التوصيات:
<b>114.....</b>	<b>المراجع</b>
<b>114.....</b>	<b>المراجع باللغة العربية</b>
<b>116.....</b>	<b>المراجع باللغة الإنجليزية</b>
<b>117.....</b>	<b>قائمة الملاحق</b>

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول
16	اصناف المخاطر في المشاريع
31	ابعاد الميزة التنافسية في الدراسات والابحاث السابقة
61	عدد الاستبانات الموزعة والمرتجة والصالح للتحليل الاحصائي
61	توزيع العاملين في الادارتين الوسطى والعليا حسب نوعهم الاجتماعي
62	توزيع العاملين في الإدارتين العليا والوسطى حسب مؤهلاتهم العلمية
63	توزيع العاملين في الإدارتين العليا والوسطى حسب عدد سنوات خبرتهم
64	توزيع العاملين في الادارتين الوسطى والعليا حسب مكان عملهم
68	نتائج اختبار ثبات اداة الدراسة (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة)
73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد تحديد الخطر
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد تحليل الخطر
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد تقييم الخطر
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد خيارات التعامل مع المخاطر
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد إدارة مخاطر الأعمال
82	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات إدارة بعد جودة الخدمة
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد التمايز في التعامل مع المتعاملين
86	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الابتكار في برامج تقديم الخدمات
88	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد توقيت تقديم الخدمة
90	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الميزة التنافسية
92	نتائج اختبار كولم كروف سمينوف للتحقق من خاصية التوزيع الطبيعي
93	نتائج اختبار ((t) للعينة الواحدة للتحقق من تجانس بيانات الدراسة



94	نتائج اختبار (VIF) للتحقق من ظاهرة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة (أبعاد إدارة مخاطر الأعمال)
95	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر أبعاد إدارة مخاطر الأعمال في الميزة التنافسية
97	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر إدارة مخاطر الأعمال بدلالة أبعادها في ميزة (جودة الخدمة) أحد أبعاد الميزة التنافسية
99	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر إدارة مخاطر الأعمال بدلالة أبعادها في ميزة (التميز في التعامل مع المتعاملين كأحد أبعاد الميزة التنافسية)
101	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر إدارة مخاطر الأعمال بدلالة أبعادها في ميزة (الابتكار في برامج تقديم الخدمات)
103	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لقياس أثر إدارة مخاطر الأعمال بدلالة أبعادها في ميزة (توقيت تقديم الخدمة)

## قائمة الاشكال

رقم الصفحة	المحتوى	الرقم
7	انموذج الدراسة	1
27	أنموذج بوركر للاستراتيجيات العامة	2
28	قوى التنافس الخمس	3
37	نموذج Porter للميزة التنافسية	4

## قائمة الملاحق

رقم الصفحة	المحتوى	الرقم
110	أداة الدراسة (الاستبانة)	1
118	قائمة بمحكمين أداة الدراسة	2
119	مخرجات التحليل الإحصائي	3

# إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية

## دراسة تطبيقية في بنك صفوة الإسلامي

إعداد

اسحاق إبراهيم عبد الرحمن المصري

إشراف الأستاذ الدكتور نعمة عباس الخفاجي

### الملخص

يشكل تحقيق الميزة التنافسية أحد تحديات بيئة المصارف بصورة عامة والمصارف الإسلامية بصورة خاصة بأبعادها (جودة الخدمة، التمايز في التعامل مع المتعاملين، الابتكار في برامج تقديم الخدمات، الوقت في تقديم الخدمة)، حيث تشكل إدارة المخاطر المالية أحد أدوات الهندسة المالية في التعامل مع التحديات من خلال مدخل العمليات متمثلاً بأبعاده (تحديد الخطر، تحليل الخطر، تقييم المخاطر، خيارات التعامل مع المخاطر).

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور عمليات إدارة مخاطر الأعمال المالية والمصرفية (كتعبير عن مخاطر الأعمال) في بنك صفوة الإسلامي على تأثيرها في الميزة التنافسية.

ولتحقيق هدف الدراسة تم إعداد استبانة تحتوي على (فقرة) وتم اختبار صدقها وثباتها.

ويتكون مجتمع الدراسة من الإدارة العليا، وإدارة الموارد البشرية، والإدارة المالية، وإدارة الفروع، وإدارة المخاطر، وإدارة التسويق. والعاملين لدى فروع بنك صفوة الإسلامي وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة 150 من المدراء بمختلف المستويات، وتم استرجاع 143 استبانة صالحه للتحليل حيث بلغت نسبة الاستجابة 95% مستجيباً يمثلون وحدة التحليل المستهدف، وتم إجراء المعالجة الإحصائية لاستجابة المدراء باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( Statistical Package for Social Sciences – SPSS).