

مجلة جامعة حمص

سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية



مجلة علمية محكمة دورية

المجلد 47 . العدد 7

1447 هـ - 2025 م

الأستاذ الدكتور طارق حسام الدين رئيس جامعة حمص

المدير المسؤول عن المجلة

أ. د. وليد حمادة	رئيس تحرير مجلة جامعة حمص للعلوم الإنسانية
أ. د. درغام سلوم	رئيس تحرير مجلة جامعة حمص للعلوم الطبية والهندسية والأساسية والتطبيقية

عضو هيئة التحرير	د. محمد فراس رمضان
عضو هيئة التحرير	د. مضر سعود
عضو هيئة التحرير	د. ممدوح عبارة
عضو هيئة التحرير	د. موفق تلاوي
عضو هيئة التحرير	د. طلال رزوق
عضو هيئة التحرير	د. أحمد الجاعور
عضو هيئة التحرير	د. الياس خلف
عضو هيئة التحرير	د. روعة الفقس
عضو هيئة التحرير	د. محمد الجاسم
عضو هيئة التحرير	د. خليل الحسن
عضو هيئة التحرير	د. هيثم حسن
عضو هيئة التحرير	د. أحمد حاج موسى

تهدف المجلة إلى نشر البحوث العلمية الأصيلة، ويمكن للراغبين في طلبها
الاتصال بالعنوان التالي:

رئيس تحرير مجلة جامعة حمص

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

. هاتف / فاكس : 2138071 31 963 ++

. موقع الإنترنت : www.homs-univ.edu.sy

. البريد الإلكتروني : journal.homs-univ.edu.sy

ISSN: 1022-467X

شروط النشر في مجلة جامعة حمص

الأوراق المطلوبة:

- 2 نسخة ورقية من البحث بدون اسم الباحث / الكلية / الجامعة) + word / CD
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 ورد WORD حيث يشير الرقم إلى رقم المرجع الوارد في قائمة المراجع.

تكتب جميع المراجع باللغة الانكليزية (الأحرف الرومانية) وفق التالي:

آ . إذا كان المرجع أجنبياً:

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

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

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

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

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

ج. إذا كان المرجع أو البحث منشوراً باللغة العربية فيجب تحويله إلى اللغة الإنكليزية و التقيد بالبنود (أ و ب) ويكتب في نهاية المراجع العربية: (المراجع In Arabic)

رسوم النشر في مجلة جامعة حمص

1. دفع رسم نشر (50000) ل.س أربعون ألف ليرة سورية عن كل بحث لكل باحث يريد نشره في مجلة جامعة البعث.
2. دفع رسم نشر (200000) ل.س مئة 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 (15000) ل.س ستة آلاف ليرة سورية رسم موافقة على النشر من كافة الباحثين.

المحتوى

الصفحة	اسم الباحث	اسم البحث
48-11	رنا حاجي إسماعيل د.أبي محمود	اختبار القدرة التنبؤية لأنماط الشموع اليابانية الانعكاسية في سوق دمشق للأوراق المالية
98-49	د.تامر مزيد رفاعه	أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي دراسة ميدانية في الشركات السورية
138-99	د.كنان سليمان حسن	أثر مخاطر السيولة على الصحة المالية للشركات بالتطبيق على شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية
190-139	سلام خليل د.منذر الناصر د.رنا داود	دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جونادا في مدينة طرطوس)

اختبار القدرة التنبؤية لأنماط الشموع اليابانية الانعكاسية في سوق دمشق للأوراق المالية

رنا حاجي إسماعيل¹، د. أبي محمود²

الملخص

يهدف البحث إلى اختبار قدرة أنماط الشموع اليابانية الانعكاسية على التنبؤ بعوائد الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية، وكذلك قدرتها على تحقيق عائد يفوق العائد غير المشروط الناتج عن استراتيجية الشراء والاحتفاظ الساكنة (B&H). وذلك بالتطبيق على البيانات الأسبوعية لـ 11 سهم من الأسهم النشطة في السوق خلال الفترة الممتدة من (2015/1/1) حتى (2023/6/30). ولتحقيق هدف البحث تم اختبار استراتيجيتي تداول فني بالشموع اليابانية في الأجل المتوسط باستخدام 20 نمط شمعي انعكاسي (10 أنماط صعودية و 10 أنماط هبوطية معاكسة لها)، وذلك بعد تأكيد إشاراتهما بمنهج الفلتر مع المتوسط المتحرك الأسّي. تعتمد الاستراتيجية الأولى على ربحية إشارات الشراء فقط، بينما تعتمد الاستراتيجية الثانية على ربحية إشارات الشراء والبيع معاً، ثم تم مقارنة عائد كل استراتيجية مع عائد الاستراتيجية الساكنة (B&H)، واختبار معنوية الفرق بينهما باستخدام اختبار Mann-Whitney اللامعلمي. أظهرت الدراسة فعالية استراتيجيات التداول الفني بالشموع اليابانية في التنبؤ بنقاط التحول في اتجاهات أسعار أسهم الشركات المدروسة وقدرتها على تحقيق عوائد تتفوق بشكل ملحوظ على عوائد الاستراتيجية الساكنة (B&H)، وكان هذا التفوق معنوي ويعزى للقدرة التنبؤية للشموع اليابانية، وليس لعلاوة مخاطر تتحملها هذه الاستراتيجيات.

¹ طالبة ماجستير، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد، جامعة اللاذقية.

² مدرّس، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة اللاذقية.

الكلمات الدالة: التحليل الفني، الشموع اليابانية الانعكاسية، استراتيجية الشراء والاحتفاظ، المتوسط المتحرك الأسّي، سوق دمشق للأوراق المالية.

Testing the Predictive Capability of Reversal Japanese Candlestick Patterns in Damascus Securities Exchange (DSE)

Rana Hagi Ismaiel¹, Dr. Oubay Mahmoud²

Abstract

The research aims at testing the capability of reversal Japanese candlestick patterns in predicting stock returns in Damascus Securities Exchange, as well as their capability to achieve returns greater than the unconditional return resulting from static Buy and Hold strategy (B&H). This is done by applying weekly data for 11 active stocks in the market during the period 1/1/2015 until 30/6/2023. To achieve the research's goal, two Japanese candlestick technical trading strategies were tested in the medium term using 20 reversal candlestick patterns (10 bullish and 10 bearish against them), after confirming their signals with the filtering approach by using the exponential moving average. The first strategy relies on the profitability of buy signals only, while the second strategy relies on the profitability of buy and sell signals together, then comparing the returns of each strategy with the return of the static strategy (B&H), and testing the significance of the difference between them using the nonparametric Mann-Whitney test. The study showed the effectiveness of technical trading strategies using Japanese candlesticks in predicting turning points in the stock price trends of the studied companies and their capability to achieve returns that are significantly superior to the returns of the static strategy (B&H), this superiority is significant and is due to the predictive capability of Japanese candlesticks, and not to the risk premium incurred by these strategies.

¹ Master's student, Department of Banking and Financial Sciences, Faculty of Economics, Lattakia University.

² Lecturer, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Lattakia University.

Keywords: technical analysis, reversal Japanese candlesticks, Buy and Hold strategy, exponential moving average, Damascus Securities Exchange.

1. مقدمة

يشكك الأكاديميون دائماً في قدرة التحليل الفني على التنبؤ بالأسعار، ويعد الخلاف بينهم وبين أنصار التحليل الفني من الموضوعات التي أثارت ولا تزال تثير جدلاً واسعاً في المجتمعات المالية الغربية. فالأكاديميون يعتقدون أن أسعار الأصول لا يمكن التنبؤ بها إيماناً منهم بفرضية كفاءة السوق (EMH) التي قدمها (Fama, 1965)، والتي تؤكد أن أسعار الأصول تتحرك بصورة عشوائية، وأن القيمة السوقية للأصل مساوية لقيمتها الحقيقية، وبالتالي لا يمكن تحقيق أرباح غير عادية من خلال التداول على المعلومات المتاحة. أما أنصار التحليل الفني يؤمنون بوجهة النظر المضادة لكفاءة السوق والمعروفة بالمالية السلوكية (BF)، والتي أكدت وجود تحيزات نفسية تؤثر على اتخاذ القرار في الأسواق المالية وتجعله يبتعد عن القرار السليم، وبالتالي ليس بالضرورة أن تكون القيمة الحقيقية للأصل مساوية لقيمتها السوقية، ومن الممكن تحقيق أرباح غير عادية بالتعرف على هذه التحيزات وأثرها على سلوك الأسعار في الأسواق المالية (الزهراني & حمدي، 2017). لذا يقومون بتتبع حركة السوق من خلال استخدام الرسوم البيانية بهدف رصد نمط لتلك الحركة يمكن من خلاله تحديد التوقيت المناسب لاتخاذ القرار الاستثماري، وذلك على افتراض أن حركة الأسعار تتبع مسارات معروفة تأتي على شكل نماذج معينة تتكرر باستمرار، وأنه بمجرد رؤية هذه النماذج وهي في طريقها إلى التكوين نستطيع وبنسبة عالية معرفة ما ستنتهي إليه هذه النماذج وما ستؤول إليه الأسعار (الحويماي، 2006).

كما يتعارض التحليل الفني مع التحليل الأساسي الذي يركز على دراسة قوى العرض والطلب الاقتصادية التي تسبب ارتفاع أو انخفاض السعر أو ثباته عند نفس المستوى، ويقوم بدراسة القوائم المالية للشركات بهدف تحديد السعر العادل للسهم، ومقارنته مع سعره

في السوق، ليتم اتخاذ القرار إما بالشراء إذا كان السعر السوقي أصغر من السعر العادل للسهم، أو بالبيع إذا كان العكس. أما التحليل الفني يرى أن الأساسيات تنعكس في سعر السوق ولا داعي لدراستها، على اعتبار أن السعر يعكس كل شيء، فارتفاع السعر يعني زيادة الطلب على العرض (أي أن الأساسيات موجبة وتفاؤلية)، وانخفاض السعر يعني زيادة العرض على الطلب (أي أن الأساسيات سالبة وتشاؤمية) (المهيلمى، 2006).

في الواقع العملي لقي استخدام التحليل الفني انتشاراً واسعاً بين أوساط المتعاملين خاصة بعد تطور أدوات وبرامج التحليل الفني وانتشار أساليبه ومبادئه بين المستثمرين في أسواق العالم، وذلك مقابل تراجع الاعتقاد بكفاءة السوق بعد تقديم أدلة تجريبية كثيرة عن وجود حالات شاذة في تقلبات الأسعار لا تفسرها فرضية الكفاءة والتي اصطلح تسميتها بالشذوذات (Anomalies).

يتناول البحث منهج التحليل الفني باستخدام نماذج الشموع اليابانية وقابليتها لتشكيل استراتيجية تداول فعالة في الأجل المتوسط، ومقارنة عوائدها مع عوائد استراتيجية الشراء والاحتفاظ كاستراتيجية مرجعية، لتحديد أيهما أدق وأفضل في التنبؤ بعوائد الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية.

يعرف (1999) Murphy التحليل الفني بأنه: "دراسة حركة السوق باستخدام الرسوم البيانية، بغرض التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للأسعار". وتمثل الشموع اليابانية المدرسة الشرقية في التحليل الفني، وتستخدم كرسم بياني لتمثيل حركة التداول خلال مدة زمنية معينة (يوم - أسبوع ...)، كما تستخدم أيضاً كأداة فنية لدراسة قوى العرض والطلب في السوق لتحديد القوة المهيمنة فيه، بغرض التنبؤ بسعر الأصل في المستقبل. بينما تتمثل استراتيجية الشراء والاحتفاظ (B&H) في قيام المستثمر بشراء الأسهم والاحتفاظ بها لسنوات عديدة أو حتى لعقود، دون أي محاولة منه للاستفادة من تقلبات السعر على المدى القصير، هادفاً بذلك تحقيق مكاسب رأسمالية من ارتفاع أسعار الأسهم في المستقبل البعيد (Muriuki, 2013).

وفي هذا الصدد تعددت الأبحاث التي اختبرت فعالية القدرة التنبؤية لاستراتيجيات الشموع اليابانية في الأسواق المالية، وتباينت النتائج التي توصلت إليها؛ بين من يؤكد فعالية استخدامها كأداة فنية يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ قرارات التداول (Lu et al.,2012)، وبين من يرى أنها لا تؤدي إلى أرباح غير عادية ولا تتفوق على أداء أبسط استراتيجيات التداول (الشراء والاحتفاظ) (Berezyuk,2019). وبالتالي لا يوجد إجماع عام حول فعالية استراتيجية الشموع اليابانية، ولم يتم اختبارها حتى الآن في سوق دمشق للأوراق المالية، لذا يأتي هذا البحث للمساهمة في الأدبيات التي تستكشف أداء تقنية الشموع اليابانية في سوق دمشق للأوراق المالية، كسوق ناشئة ولا تزال مبتدئة في تكوين كفاءة السوق.

2. مشكلة البحث وأهميته

أولاً: مشكلة البحث

حسب النظريات المالية التقليدية التي تتبنى افتراضات عقلانية المستثمرين، قواعد التحليل الفني لا يمكن أن تتغلب على السوق وتولد أرباحاً إضافية، بعبارة أخرى لا يمكن للمستثمر النشط أن يكون أكثر فاعلية من مستثمر الشراء والاحتفاظ السلبي، وبالمقابل أنصار نظرية المالية السلوكية - التي شرحت عدم منطقية تصرفات بعض المستثمرين - يعتقدون أن العقلانية ليست المهيمنة دائماً، وأن أوامر السوق لا تتماشى دائماً مع فرضيتي كفاءة السوق والسير العشوائي. وبالنظر إلى الأسواق العالمية نلاحظ في الآونة الأخيرة بين أوساط المتعاملين انتشاراً مذهباً للتحليل الفني باعتباره الأداة التي تمثل الاتجاه السلوكي في تقييم الأوراق المالية، الأمر الذي يدفعنا للتساؤل عن فعالية أقدم أشكال التحليل الفني المعروفة بالشموع اليابانية في تحليل أسعار الأسهم وترشيد قرار الاستثمار، لذا تتركز مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

- هل تساعد استراتيجيات التداول الفني بالشموع اليابانية الانعكاسية في التنبؤ بعوائد الأسهم بشكل أفضل من استراتيجية الشراء والاحتفاظ في سوق دمشق للأوراق المالية؟
ويندرج ضمن هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل يتولد عن استخدام الشموع اليابانية الانعكاسية في التداول إشارات صحيحة يمكن الاعتماد عليها في التنبؤ بعوائد الأسهم؟

2- هل يمكن اعتماد استراتيجية الشراء والاحتفاظ كأساس للتنبؤ بعوائد الأسهم في سوق دمشق للأوراق المالية؟

3- أي الاستراتيجيتين يحقق عوائد أكبر للمستثمرين؟ استراتيجية التداول بالشموع اليابانية أم استراتيجية الشراء والاحتفاظ؟

4- ما هي مصادر ربحية الاستراتيجية الأفضل؟

ثانياً: أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث في كونه الأول من نوعه على حد علم الباحثة، والذي يبحث في ربحية التحليل الفني باستخدام الشموع اليابانية في سوق دمشق للأوراق المالية، في ظل غياب تام للأبحاث والدراسات التي اختبرت فعالية هذه الاستراتيجية في سوق دمشق للأوراق المالية. كما أنه سيفضي إلى نتائج تُبين إن كان بمقدرة المستثمرين التنبؤ بأسعار الأسهم اعتماداً على إشارات الشموع اليابانية الانعكاسية، وإمكانية الاستفادة من هذه الإشارات في بناء استراتيجيات استثمارية مربحة.

3. أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في اختبار القدرة التنبؤية لكل من الشموع اليابانية الانعكاسية واستراتيجية الشراء والاحتفاظ من خلال مقارنة عوائدهما لتحديد أيّاً من هذه الاستراتيجيات أدق وأفضل في التنبؤ بعوائد الأسهم، وتقديم استنتاجات هامة تعزز القدرة على اتخاذ قرار استثماري سليم. ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

1- تطبيق استراتيجية تداول فني للتنبؤ بعوائد الأسهم بالاعتماد على إشارات الشراء والبيع المتولدة عن الشموع اليابانية المختبرة وحساب العائد الناتج عنها.

2- حساب العائد غير المشروط المتولد عن استراتيجية الشراء والاحتفاظ.

3- مقارنة عائد استراتيجية الشموع اليابانية مع عائد استراتيجية الشراء والاحتفاظ.

4- تحديد مصادر ربحية الاستراتيجية الأفضل.

4. فرضيات البحث

- 1) تتحرك أسعار الشركات النشطة في سوق دمشق للأوراق المالية في اتجاهات يمكن التنبؤ بها باستخدام الشموع اليابانية الانعكاسية.
- 2) تحقق استراتيجيات التداول الفني بالشموع اليابانية أرباحاً أكبر من استراتيجية الشراء والاحتفاظ في الشركات المختبرة.
- 3) يعزى تفوق ربحية استراتيجيات الشموع اليابانية على استراتيجية الشراء والاحتفاظ إلى قدرتها التنبؤية وليس إلى ارتفاع درجة مخاطرها.

5. الإطار النظري

أولاً: الخلفية التاريخية للشموع اليابانية

نشأ أسلوب التحليل الفني الياباني للشموع في القرن الثامن عشر في أسواق العقود الآجلة للأرز في بورصة دوجيما للأرز في مدينة أوساكا اليابانية، حيث كان الأرز السلعة الرئيسية في البلاد حينذاك. كان مونييهيسا هوما Munehisa Homma (1724-1803) أحد كبار التجار قد كَوّن ثروة طائلة من التداول في البورصة، وحتى يُروى عنه أنه عقد أكثر من 100 صفقة رابحة متتالية، وذلك من خلال فلسفته وطريقته الخاصة في تحليل أسعار الأرز التي عرفت في ذلك الوقت بقواعد ساكاتا (Sakata's Rules)¹. شكلت هذه القواعد النواة الأولى لما يعرف اليوم بالشموع اليابانية (عبد العزيز، 2009).

ثانياً: تعريف الشموع اليابانية

يشير مصطلح (الشموع اليابانية) إلى أمرين مختلفين ومتراپطين في آن واحد، الأول: أنها إحدى أنواع الخرائط الفنية لعرض بيانات السعر؛ فالشمعة تمثل حركة التداول على السهم

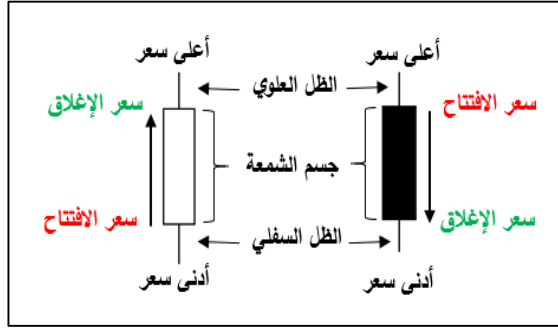
¹ سميت بهذا الاسم نسبة إلى المدينة التي ولد فيها هوما.

خلال أي فترة زمنية سواء (ساعة، يوم، أسبوع). والثاني: أداة من أدوات التحليل الفني تستخدم لقراءة نفسية السوق والصراع الدائر بين المشتريين (الثيران) والبائعين (الدببة)¹، وقياس قوة كل منهم من خلال تحديد مجموعة من الشموع وتفسير دلالاتها وتأثيرها على حركة السعر (Murphy,1999).

ثالثاً: بنية الشموع اليابانية

يعتمد تكوين الشموع اليابانية على أربعة أسعار: سعرا الفتح والإغلاق، أعلى وأدنى سعر، وبناء على العلاقة بين هذه الأسعار الأربعة يظهر لنا شكلاً يشبه الشمعة وفتيلها مكوناً من جزأين: جسم الشمعة (Real Body) والظلال (Shadows) (Morris,2006) الشكل (1).

الشكل (1) بنية الشموع اليابانية



المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج (MetaStock Pro.18)

- **جسم الشمعة:** هو المستطيل المحصور بين خطين أفقيين أحدهما يمثل سعر الافتتاح والآخر سعر الإغلاق، يختلف طوله حسب مقدار الفرق بينهما، كما يختلف لونه حسب سعر الافتتاح إن كان أقل أو أكبر من سعر الإغلاق:

¹ تعتبر هذه المصطلحات شائعة الاستخدام في الأسواق المالية، حيث يشبه المحللون الفنيون المشتريين بالثيران لأنهم يدفعون الأسعار إلى أعلى مثل الثور الذي يدفع أعدائه إلى أعلى بقرونه، بينما يشبهون البائعين بالدببة لأنهم يدفعون الأسعار إلى أسفل مثل الدب الذي يطرح عدوه أرضاً باستخدام فمه.

❖ فإذا كان سعر الافتتاح أقل من سعر الإغلاق: يعني أن السهم بدأ التداول عند سعر ما ثم ارتفع إلى أعلى وأغلق على زيادة، فيكون لون الجسم أبيضاً أو مفرغاً تعبيراً عن الفرح بجني الأرباح.

❖ أما إذا كان سعر الافتتاح أكبر من سعر الإغلاق: فهذا يعني أن السهم بدأ التداول عند سعر ما ثم انخفض وأغلق على نقصان، فيكون لون الجسم أسوداً أو مملوءاً تعبيراً عن الحزن للخسارة.

▪ **ظلال الشمعة:** هي خطوط رفيعة تتموضع أعلى وأسفل جسم الشمعة، وهي تمثل الأسعار القصوى التي سجلتها الجلسة (أعلى وأدنى سعر)، ينتهي الظل العلوي بأعلى سعر في الجلسة، وينتهي الظل السفلي بأدنى سعر في الجلسة.

رابعاً: أشكال الشموع اليابانية

يشير (Morris 2006) إلى أهمية الفصل بين خرائط الشموع اليابانية كأحدى طرق الرسم البياني للسعر، وبين التحليل الفني للشموع اليابانية، فتحليل شكل الشمعة يعطي تصوراً واضحاً عن معنويات المستثمرين، لأنها توضح تصرفاتهم خلال مدة زمنية معينة، تحمل هذه التصرفات مدلولات معينة عن تقييم المستثمرين للسعر وإمكانية اتخاذه منحى تصاعدي أو تنازلي. وتسمى أشكال الشموع ذات المدلول التصاعدي/ التنازلي الأنماط أو النماذج (Patterns). قد تتكون أنماط الشموع من شمعة واحدة فردية (خط واحد) أو مجموعة من الشموع (الخطوط) لا تزيد عن خمسة (ثنائية، ثلاثية، رباعية، خماسية) وتسمى الشموع المركبة، وتختلف إشارة أنماط الشموع حسب موقعها على الخريطة، لذا فإن هذه الأنماط تقسم بدورها إلى نوعين: (Nison,2003)

1) أنماط استمرارية (Continuation): تشير إلى استمرار اتجاه السعر بعده دون تغيير.

2) أنماط مفصلية/ انعكاسية (Reversal): تشير إلى حدوث تغير في المسار السابق للأسعار، إما انعكاسه أو توقفه لفترة قبل مواصلة سيره أو تحوله إلى اتجاه عرضي. توثق كتب الشموع ما يقارب 156 نمط شمعي للأسعار (العمرى، 2023)، أطلق عليها اليابانيون أسماء مستمدة من البيئة العسكرية للنظام الإقطاعي الياباني السائد في ذلك

الوقت، ومن الأمثلة على ذلك نموذج (الجنود الثلاثة البيض)، وأسماء أخرى مستمدة من الطبيعة أو الكون أو الحياة البشرية (المهيلمى، 2006). علماً أن هذه الأسماء تعبر عن الإشارات الإيجابية أو السلبية الصادرة عن هذه الأنماط.

يرى (Nison 1991) أن الأنماط الانعكاسية أكثر أهمية من الأنماط الاستمرارية، لأنها تساعد المتداولين على الشراء عند القاع والبيع عند القمة، لذا فهو ينصح بإعارة الأنماط الانعكاسية اهتماماً أكبر من الأنماط الاستمرارية عند التداول. كما أن العديد من الدراسات التجريبية مثل (Caginalp,1998- Marshall et al.,2006- Lu et al.,2012) اختبرت ربحية الأنماط الانعكاسية فقط، وبالتالي وبالتوافق مع ما سبق ذكره تركز الدراسة على عرض واختبار ربحية الأنماط الانعكاسية فقط.

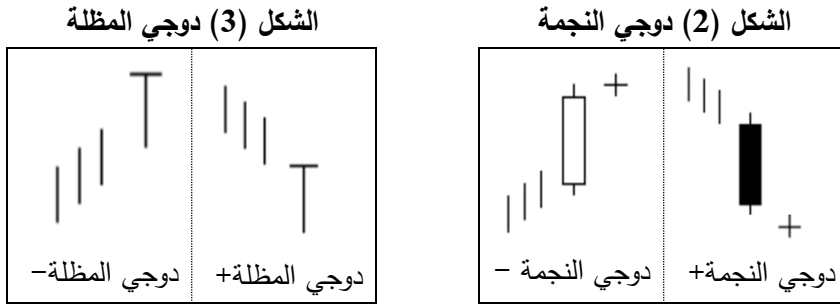
تقسم الأنماط الانعكاسية بشكل رئيسي إلى نوعين: أنماط صعودية وأنماط هبوطية، تتنبأ الأنماط الصعودية (الهبوطية) بارتفاع (انخفاض) الأسعار المستقبلية، لكن وقبل تحديد مدلولات هذه الأنماط لابد من تحديد الاتجاه السابق لها ولو على المدى القصير، حيث لا يمكن أن نجد شمعة انعكاسية ذات مدلول تصاعدي أثناء سير السعر في الاتجاه الصاعد، أو شمعة انعكاسية ذات مدلول تنازلي أثناء سير السعر في الاتجاه الهابط (Morris,2006)، ولكل نمط انعكاسي صعودي نظيره المقابل الهبوطي، أحياناً يحمل النمط ونظيره المعاكس له نفس الاسم ويختلفان بالدلالة فقط مثل (الابتلاع الثيراني/ الابتلاع الدبي)، وفي حالات نادرة يكون لشكل الشمعة الصعودية اسماً مخالفاً تماماً لنظيرتها الهبوطية مثل (ثقب الحلي/ غطاء السحابة المظلمة).

يشير (Bigalow 2005) إلى أن المستثمرين ليسوا بحاجة إلى تعلم جميع نماذج الشموع لأن بعضها نادر الحدوث أو قد لا يحدث أبداً في الأسواق المالية، وأنه من الممكن الاكتفاء بتعلم النماذج الرئيسية التي تظهر في الأسواق المالية بنسبة كبيرة جداً، وهي قادرة على تفسير التغير الحاصل في معنويات المستثمرين، وحسب Bigalow هذه النماذج هي:

1) شمعة الدوجي (Doji)

تظهر شمعة الدوجي عندما ينعدم جسم الشمعة أو يكاد (أي يتساوى سعرا الفتح والإغلاق)، ودوجي كلمة يابانية تعني الشيء نفسه، ويتم ظهور هذه الشمعة عن حالة ضعف وتردد

وحيرة لدى الفريقين في السيطرة على مجريات الأسعار، فالسعر يتحرك إلى أعلى وأسفل سعر الافتتاح لكن تنتهي الجلسة بسعر إغلاق مساوٍ لسعر الافتتاح (العمرى، 2005).
ولشمعة الدوجي عدة أشكال منها النجمة والشرطة والصليب والمقلوب، والمظلة ودوجي المظلة المقلوبة. اختبرت الدراسة من بينها دوجي النجمة (الصعودية/الهبوطية) الشكل (2) ودوجي المظلة (الصعودية/الهبوطية) الشكل (3).

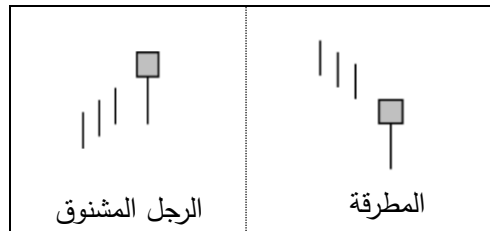


المصدر: (العمرى، 2005)

2) نموذجي المطرقة والرجل المشنوق (Hammer & Hanging man)

يتكون كل من المطرقة والرجل المشنوق من شمعة واحدة لها ظل سفلي طويل وجسم صغير الشكل (4)، يتشابه النموذجين بالشكل تماماً لكن يختلفان بالاسم والدلالة حسب موقعهما على الخريطة، فإذا ظهرت أياً من الشمعتين خلال مسار عام هابط فتلك إشارة إلى احتمالية توقف هذا الاتجاه وتسمى حينئذ (المطرقة)، جاءت التسمية من شكلها الذي يشبه المطرقة. أما إذا ظهرت إحداها بعد سباق سرعة فتكون إشارة إلى انتهاء هذا السباق وتسمى حينئذ اسماً يندر بالسوء وهو (الرجل المشنوق)، جاءت التسمية من شكلها الذي يشبه الرجل المشنوق وقدماه المتدليتان (عبد العزيز، 2009).

الشكل (4) نموذجي المطرقة والرجل المشنوق

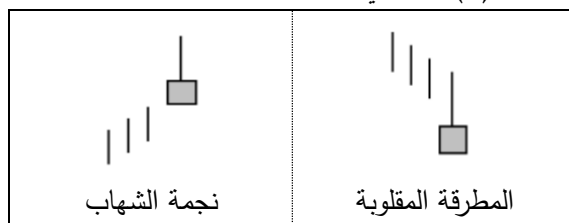


المصدر: (العمرى، 2005)

(3) المطرقة المقلوبة ونجمة الشهاب (Inverted Hammer & Shooting Star)

يمثل زوج المطرقة المقلوبة ونجمة الشهاب الشكل المعاكس تماماً لزوج المطرقة والرجل المشنوق على التوالي كما في الشكل (5)، أي أنهما تتكونان من شمعة واحدة لها ظل علوي طويل وجسم صغير بدلاً من الظل السفلي الطويل في الزوج السابق. تشكل المطرقة المقلوبة قاعاً انعكاسياً وسميت بهذا الاسم لأن شكلها معاكس تماماً لنموذج المطرقة، وتشكل نجمة الشهاب قمة انعكاسية وسميت بهذا الاسم لأنها تشبه الشهاب الساقط من السماء.

الشكل (5) نموذجي المطرقة المقلوبة ونجمة الشهاب

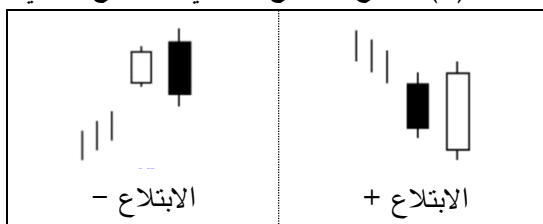


المصدر: (العمرى، 2005)

(4) الابتلاع الثيراني والابتلاع الدببي (Bullish & Bearish Engulfing)

يتكون هذا النموذج من شمعتين إحداهما بيضاء والأخرى سوداء، جسم الشمعة الثانية يبتلع (يطوق) جسم الشمعة الأولى بالكامل، دون أخذ الظلال بعين الاعتبار الشكل (6). عندما يظهر هذا النموذج بعد اتجاه هابط يسمى الابتلاع الثيراني، ويشير إلى تحول المعنويات نحو الشراء واحتمالية تشكل قاع مفصلي، أما عندما يظهر بعد اتجاه صاعد يسمى الابتلاع الدببي، ويشير إلى تحول المعنويات نحو البيع واحتمالية تشكل قمة مفصلية (Morris, 2006).

الشكل (6) نموذج الابتلاع الثيراني والابتلاع الدببي

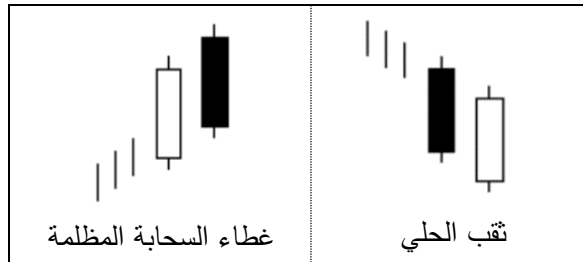


المصدر: (العمرى، 2005)

5) ثقب الحلي وغطاء السحابة المظلمة (Piercing Line & Dark Cloud Cover)

- **ثقب الحلي:** يتكون هذا النمط في سوق هابطة من شمعتين، الأولى سوداء والثانية بيضاء طويلة تفتح عند مستوى أقل من أدنى سعر سجله اليوم السابق، ثم ترتفع وتغلق فوق منتصف الشمعة السوداء السابقة وكأنها تثقبها الشكل (7)، ومن هذا الشكل استمد النموذج اسمه (عبد العزيز، 2009).
- **غطاء السحابة المظلمة:** وهو النموذج المعاكس لنموذج ثقب الحلي، يتكون هذا النمط في سوق صاعدة من شمعتين أيضاً، الأولى بيضاء والثانية سوداء طويلة تفتح فوق أعلى سعر سجله اليوم السابق ثم تتخفض وتغلق تحت منتصف جسم الشمعة البيضاء السابقة الشكل (7)، فتتكون شمعة سوداء طويلة تغطي جزءاً من الشمعة البيضاء السابقة وتندرز بحلول الظلام وهبوط الأسعار (Nison, 1991).

الشكل (7) نموذج ثقب الحلي وغطاء السحابة المظلمة



المصدر: (العمرى، 2005)

6) المرأة الحامل (Bullish & Bearish Harami)

كما يظهر الشكل (8) يتكون هذا النموذج من شمعتين، لكن بترتيب معاكس لنمط الابتلاع، أي شمعة صغيرة تكون جلسة تداولها بالكامل داخل نطاق الجلسة السابقة والتي تكون طويلة نسبياً. وهرامي كلمة يابانية تعني (المرأة الحامل)، جاءت التسمية من شكل النموذج، فالشمعة الطويلة فيه تمثل الأم والشمعة الصغيرة تمثل الجنين (Morris, 2006). يظهر الهرامي الصاعد بعد اتجاه هابط ويكون له دلالة إيجابية بتوقف الهبوط، بينما يظهر الهرامي الهابط بعد اتجاه صاعد ويكون له دلالة سلبية بانتهاء الصعود.

الشكل (8) نموذج المرأة الحامل الصاعد والهابط

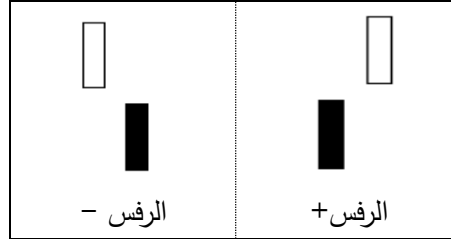


المصدر: (العمرى، 2005)

7) نموذج الرفس الصاعد والهابط (Bullish & Bearish Kicking pattern)

يتكون هذا النموذج من شمعتين متتاليتين ومتغايرتين في اللون الشكل (9)، يظهر الرفس الصاعد عندما تكون الشمعة الأولى سوداء والثانية بيضاء تفتح بفجوة لأعلى ومن هنا جاء سبب التسمية، ويظهر الرفس الهابط عندما تكون الشمعتين بترتيب معاكس للنموذج السابق. ولنموذج الرفس (الصاعد / الهابط) إشارة قوية (للصعود / للهبوط) لدرجة أنها تعتبر أقوى إشارة على الإطلاق (Bigalow, 2011).

الشكل (9) نموذج الرفس الصاعد والهابط



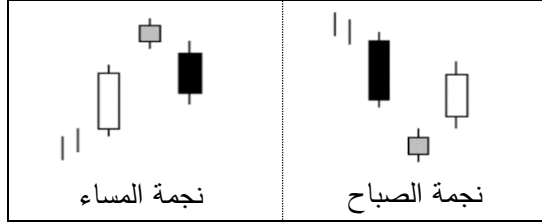
المصدر: (العمرى، 2005)

8) نجمة الصباح ونجمة المساء (Morning Star & Evening Star)

نجمة الصباح هي نموذج قاع مفصلي رئيسي، تسمى بهذا الاسم لأنها تتنبأ بصعود الأسعار، وكما يظهر في الشكل (10) يتكون هذا النموذج من ثلاث شموع، الأولى سوداء طويلة والثانية شمعة صغيرة تفتح بفجوة لأسفل والثالثة بيضاء طويلة تغلق في عمق جسم الشمعة الأولى. أما نجمة المساء فهي النموذج الدببي المناظر لنجمة الصباح، ويشير الاسم

إلى الدلالة الهبوطية التي يحملها، وهو يتكون من نفس شموع نجمة الصباح لكن بترتيب عكسي الشكل (10) (Nison,1994).

الشكل (10) نموذجي نجمة الصباح ونجمة المساء



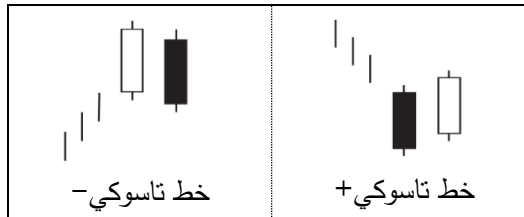
المصدر: (العمرى، 2005)

ويضاف إلى هذه النماذج نموذج آخر يسمى خط تاسوكي، والذي لاحظت الباحثة تكرار ظهوره في الخرائط الفنية للشركات المدرسة، ولهذا النمط دلالة جد مهمة عند القيعان والقمم، لذا تم إضافته إلى النماذج المختبرة، والتعريف به مفصلاً على النحو التالي.

9) خط تاسوكي الصاعد والهابط (Bullish & Bearish Tasuki Line)

يتكون هذا النموذج من شمعتين طويلتين متعاكستين باللون والاتجاه الشكل (11)، يتشكل خط تاسوكي الصاعد في اتجاه هابط تظهر فيه شمعة سوداء طويلة، تليها شمعة بيضاء طويلة تفتح فوق إغلاق الشمعة السابقة وتغلق أيضاً فوق أعلى مستوى فيها. أما خط تاسوكي الهابط، فيتشكل في اتجاه صاعد تظهر فيه شمعة بيضاء طويلة يتبعها ظهور شمعة سوداء تفتح تحت سعر إغلاق الشمعة السابقة لها وتغلق تحت أدنى مستوى فيها.

الشكل (11) نموذج خط تاسوكي الصاعد والهابط



المصدر: (Morris,2006)

6. الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

1. دراسة (زهرا وآخرون، 2018) بعنوان:

ربحية التحليل الفني في البورصة المصرية

هدفت الدراسة إلى اختبار ربحية خمس من أدوات التحليل الفني هي (المتوسط المتحرك، الماكد، مؤشر القوة النسبية، الاستوكاستيك، أشربة البولنجر) باستخدام البيانات اليومية لـ 15 شركة مدرجة في مؤشر البورصة المصرية EGX30 إضافة إلى المؤشر، خلال الفترة (1998-2017).

قارنت الدراسة بين ربحية كل أداة من الأدوات الفنية الخمس مع ربحية الاستراتيجية الساكنة (B&H)، كما قارنت ربحية كل أداة من الأدوات الخمس مع ربحية نموذج الإشارات المجمعة - الذي يقضي الاعتماد على أكثر من أداة فنية لتحديد إشارات الشراء والبيع- واستخدمت اختبار t-test ومنهجية Bootstrap واختبار Mann-Whitney للمقارنة بين متوسطات عوائد التحليل الفني والاستراتيجية الساكنة (B&H)، وكذا المقارنة بين استخدام أدوات التحليل الفني منفردة واستخدام نموذج الإشارات المجمعة. توصلت الدراسة إلى نتائج تدعم ربحية المؤشرات الفنية المختبرة كلها ما عدا أشربة البولنجر، وأثبتت قدرة ربحية المؤشرات الأربعة على التفوق على ربحية الاستراتيجية الساكنة، كما توصلت إلى تفوق استخدام نموذج الإشارات المجمعة للتحليل الفني على استخدام أدوات التحليل الفني منفردة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

2. دراسة (Caginalp and Laurent, 1998) بعنوان:

The predictive power of price patterns

القوة التنبؤية لأنماط السعيرة

تعتبر هذه الدراسة أول بحث تجريبي يختبر القوة التنبؤية لأنماط الشموع اليابانية، باستخدام البيانات اليومية لجميع الأسهم المكونة لمؤشر S&P500 خلال الفترة الممتدة بين عامي (1992-1996).

اختبر الباحثان ربحية ثمانية من أنماط الشموع الانعكاسية القوية التي لا تحتاج إلى تأكيد هي: الجنود البيض الثلاثة- الغريان السود الثلاثة- الثلاثة المتداخلة (الصاعدة/ الهابطة)- الثلاثة الخارجية (الصاعدة/ الهابطة)- نجمة الصباح- نجمة المساء، بتطبيق استراتيجية

تداول تقوم على (الشراء/ البيع على المكشوف) حسب إشارات الشموع (الصعودية/ الهبوطية)، ثم تصفية الصفقات بالتدريج على دفعات متساوية بسعر خروج يساوي متوسط سعر الإغلاق لفترة الاحتفاظ المقدرة بـ 3 أيام بدءاً من يوم الشراء، مع استخدام متوسط متحرك بسيط لمدة 3 أيام لتحديد الاتجاه السابق للنمط الانعكاسي. توصلت الدراسة إلى أن المستثمرين يتأثرون بسلوك السعر، وحققت الأنماط الثلاثية المختبرة أرباحاً معنوية بعد طرح تكاليف الصفقات، وكانت النتائج متوافقة مع وجهة نظر نظرية اللعبة، بأن المتداول الذي يمتلك نفس المعلومات التي يمتلكها الآخرون إضافة إلى خبرته في قراءة الشموع سيتمكن من التفوق على أقرانه، وسيكون قادراً دائماً على التداول في الأوقات الملائمة، وهو يتحمل نفس التكاليف التي يتحملها الآخرون، لكنه يحقق أرباحاً أكبر بكثير.

3. دراسة (Marshall et al، 2006) بعنوان:

Candlestick technical trading strategies: Can they create value for investors?

استراتيجيات التداول الفني بالشموع: هل يمكنها خلق قيمة للمستثمرين؟

هدفت الدراسة إلى اختبار ربحية استراتيجية تداول فني بالشموع في أسواق الأسهم الأمريكية باستخدام البيانات اليومية لـ 35 سهم من أسهم الشركات المكونة لمؤشر داو جونز الصناعي DJIA في الفترة الممتدة بين عامي (1992-2002).

اختبر الباحثون ربحية 28 نمط انعكاسي من أنماط الشموع الأكثر استخداماً بين الممارسين والتي تتمتع بقدرة تنبؤية قوية، وطبقوا استراتيجية تداول تقوم على (الشراء/ البيع على المكشوف) بسعر افتتاح اليوم التالي لإشارة النمط (الصعودي/ الهبوطي) والاحتفاظ بالوضع لمدة 10 أيام ثم (البيع/ تغطية المكشوف) بعد هذه الفترة، مع استخدام متوسط متحرك أسّي لمدة 10 أيام لتحديد الاتجاه السابق للنمط الانعكاسي.

توصلت الدراسة إلى أن قواعد الشموع الـ 28 ليس لها قوة تنبؤية معنوية لأسهم مؤشر DJIA، فعند اختبار ربحية قواعد الشموع باستخدام منهجية Bootstrap القائمة على نموذج العدم (GARCH-M) ومقارنة عوائد قواعد الشموع في السلسلة الأصلية مع نظيرتها في سلسلة Bootstrap، لم يُلاحظ تفوق عوائد السلسلة الأصلية على عوائد

سلسلة المحاكاة، وبالتالي كان دليلاً على عدم جدوى التحليل الفني للشموع في السوق الأمريكية، وعدم إمكانية اعتماد المستثمرين عليه في قرارات التداول.

4. دراسة (Lu et al.,2012) بعنوان:

Profitable candlestick trading strategies-The evidence from a new perspective

استراتيجيات التداول بالشموع المربحة- الدليل من منظور جديد

هدفت الدراسة إلى اختبار ربحية ستة أنماط ثنائية من أنماط الشموع الانعكاسية، ثلاثة صعودية: (ثقب الحلي، الابتلاع الثيراني، الهرامي الصاعد) وثلاثة هبوطية: (غطاء السحابة المظلمة، الابتلاع الدببي، الهرامي الهابط)، وذلك باستخدام البيانات اليومية للأسهم المكونة لمؤشر السوق التايوانية Taiwan 50 خلال الفترة (2002-2008).

اعتمد الباحثون استراتيجية تداول تقوم على متابعة إشارات الشراء والبيع المتولدة عن أنماط الشموع، بحيث يتم اتخاذ وضعية (الشراء/ البيع على المكشوف) بسعر افتتاح اليوم التالي لإشارة النمط (الصعودي/ الهبوطي) والاحتفاظ بالوضعية لحين ظهور إشارة النمط (الهبوطي/ الصعودي) ليتم (البيع/ تغطية المكشوف)، بحيث تُقسم فترة الاستثمار إلى فترات شراء وبيع متعاقبة ولفترات احتفاظ متغيرة. مع استخدام متوسط متحرك بسيط لمدة 5 أيام لتحديد الاتجاه السابق لإشارة النمط، وتم اختبار الفرضية العدم لمتوسط عوائد استراتيجية التداول باستخدام اختبار t- statistic المعدل للالتواء، ومعنوية المعدلات الرابحة باستخدام t- test ثنائي الجانب.

توصلت الدراسة إلى أن أنماط الانعكاس الصعودية لاسيما نمط ثقب الحلي أكثر ربحية من أنماط الانعكاس الهبوطية، وأن لأنماط الانعكاس الصعودية قوة تنبؤية كبيرة في سوق الأسهم التايوانية.

5. دراسة (Berezyuk,2019) بعنوان:

Challenging Efficient Market Theory by Using Japanese Candlestick Strategy :Evidence from The Russian Stock Market

تحدي نظرية كفاءة السوق باستخدام استراتيجية الشموع اليابانية: دليل من سوق الأسهم الروسية

هدفت الدراسة إلى اختبار ربحية استراتيجية تداول فني بالشموع اليابانية على 23 سهم مدرج في سوق الأسهم الروسية خلال الفترة (2018-1999) والتوصل إلى دليل يؤيد أو يعارض فرضية كفاءة السوق. مع دراسة أثر الأزمات التي حدثت خلال هذه الفترة على العوائد (الأزمة المالية العالمية 2008، واضطراب السوق المالية الروسية سنة 2014). تم تحليل فعالية 16 من نماذج الشموع اليابانية باستخدام برنامج candle scanner واختبرت عوائد الاستراتيجيات باستخدام t-test وقورنت باستراتيجية الشراء والاحتفاظ (B&H) باستخدام طريقة Monte Carlo القائمة على نموذج العدم (RW) وطريقة Bootstrapping القائمة على نموذج العدم (GARCH-M). وقام الباحث بتعديل هذه الاستراتيجية بثلاثة تعديلات: وضعيات وقف الخسارة- وضعيات وقف الخسارة ومؤشر وقف الخسارة المتحرك- وضعيات وقف الخسارة ومؤشر وقف الخسارة المتحرك ووضعيات جني الأرباح. توصلت الدراسة إلى عدم وجود أرباح معنوية لأنماط الشموع في 22 سهم من أصل 23، لكن النتائج كانت مختلفة في تحليل سنوات الأزمات (2014-2008)، حيث أن ربحية استراتيجية التداول بالشموع المعدلة بوقف الخسارة خلال هذه السنوات كانت أعلى من ربحية استراتيجية (B&H) في جميع الأسهم المختبرة، وبالتالي خلصت الدراسة إلى أن سوق الأسهم الروسية تنسم بالكفاءة في الأوقات العادية، لكن هذه الكفاءة تتردى خلال الأزمات، لذا يمكن للمستثمرين تطبيق استراتيجية التداول بالشموع كحلقة أمان يمكن أن تنقذهم من خسائر عالية أو حتى تحقق لهم أرباح عالية.

7. منهج البحث وإجراءاته

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة بسوق دمشق للأوراق المالية (DSE)، مشتملاً أسهم الشركات المدرجة فيه والبالغ عددها 27 شركة حتى عام 2023، أما عينة الدراسة اقتصر على 11 شركة من أصل الـ 27 المدرجة موضحة في الجدول (1)، وذلك لأنها تعتبر الشركات الأكثر نشاطاً من حيث حجم التداول حسب التقارير السنوية لسوق دمشق للأوراق المالية خلال

فترة الدراسة الممتدة من 2015/1/1 إلى 2023/6/30، حيث لا جدوى من استخدام أي أداة من أدوات التحليل الفني لتحليل أسهم غير سائلة، وذلك لأن التحليل الفني يقوم على قياس نفسية جموع المتعاملين في السوق، ومن الأهمية بمكان تطبيقه على الأسهم السائلة التي لا يستطيع مستثمر واحد أو اثنين فقط التحكم في سعرها (Marshall, 2005). كما أنه وبعد مسح سلاسل جميع الشركات المدرجة في السوق على برنامج التحليل الفني المستخدم في الدراسة (MetaStock) تم العثور على أنماط شمعية كثيرة في الشركات المختارة، تسمح هذه الأنماط بتطبيق استراتيجيات تداول فني بالشموع اليابانية خلال فترة الدراسة لكل منها.

الجدول 1 الشركات التي تمثل عينة الدراسة ورموزها وتاريخ إدراجها

القطاع	اسم الشركة	رمز الشركة	تاريخ الإدراج
م.ف.س.	بنك بيمو السعودي الفرنسي	BBSF	02/02/2009
	بنك سورية الدولي الإسلامي	SIIB	03/06/2009
	المصرف الدولي للتجارة والتمويل	IBTF	01/04/2009
	بنك قطر الوطني - سورية	QNBS	08/04/2010
	بنك سورية والخليج	SGB	28/07/2010
	فرنسبنك - سورية	FSBS	05/01/2011
	بنك الشام	CHB	21/05/2014
	بنك البركة - سورية	BBSY	15/10/2014
تأمين	شركة العقيلة للتأمين التكافلي	ATI	22/08/2010
صناعي	الشركة الأهلية لصناعة الزيوت النباتية	AVOC	10/06/2009
	شركة إسمنت البادية	ABC	29/09/2019

المصدر: الموقع الرسمي لسوق دمشق للأوراق المالية، 2023

ثانياً: بيانات الدراسة ومصادرها

اعتمدت الدراسة على بيانات الشموع الأسبوعية (دمج مجموعة من الشموع اليومية في شمعة واحدة: سعر فتحها هو سعر افتتاح أول يوم تداول في الأسبوع وسعر إغلاقها هو سعر إغلاق آخر يوم تداول فيه، وأعلى سعر في الشمعة هو أعلى سعر في المجموعة وأدنى سعر لها هو أدنى سعر في المجموعة)، وذلك بسبب طبيعة خرائط سوق دمشق للأوراق المالية التي يصعب فيها الاعتماد على البيانات اليومية، حيث تكثر فيها شموع الأشرطة والفجوات العادية التي تظهر في الأسواق قليلة السيولة (Thin Markets)، مما يجعل من الصعب الحصول على صورة واضحة لحركة السعر، أما عند دمج الشموع في شمعة واحدة تغطي أسبوع التداول تظهر حركة السعر بصورة أوضح، ويتم التخلص من شموع الأشرطة والفجوات العادية التي لا تحمل أي دلالة يمكن الاستفادة منها في التنبؤ بحركة السعر المستقبلية.

تبدأ فترة الدراسة من 1/1/ 2015 إلى 2023/6/30، تم اختيار نقطة البداية في عام 2015 للأخذ بعين الاعتبار بعض المستجدات التي طرأت على السوق قبل هذا التاريخ، تتمثل في إدراج بنوك الشام والبركة في أواخر عام 2014، وحدثت عمليات تجزئة لأسهم باقي شركات العينة في فترات مختلفة من أعوام 2011-2012، وبالتالي لكي يتسنى لنا العمل على سلاسل متساوية بالفترة والقيمة الاسمية اخترنا عام 2015 كنقطة بداية لتطبيق استراتيجيتي التداول الفني بالشموع اليابانية والشراء والاحتفاظ لبنوك (الشام، البركة، قطر، الدولي الإسلامي)، ومن بداية عام 2017 لشركات (سورية والخليج، المصرف الدولي للتجارة والتمويل، فرنسبنك، العقيلة للتأمين التكافلي، الأهلية لصناعة الزيوت النباتية) لندرة وجود أنماط شمعية قابلة للتحليل قبل هذا التاريخ، وبالتالي عدم قابلية تطبيق استراتيجية التداول بالشموع في الأعوام السابقة لعام 2017. ولضمان أكبر عدد ممكن من الشركات لعينة الدراسة اختيرت نقطة البداية لـ (بنك بيمو السعودي الفرنسي، وشركة إسمنت البادية) عام 2020، وذلك لحدوث إدراج شركة إسمنت البادية في أواخر 2019 وعدم العثور على أنماط في الخرائط الفنية لبنك بيمو السعودي الفرنسي قبل عام 2020.

بالنسبة لمصادر البيانات تم الاعتماد على موقع سوق دمشق للأوراق المالية للحصول على:

- أسعار (الافتتاح-الأعلى-الأدنى-الإغلاق) اليومية وأحجام التداول اليومية للشركات عينة الدراسة.

- التقارير السنوية للسوق لتحديد تواريخ التوزيعات النقدية في الشركات المعنية. لعرض الخرائط الفنية للأسهم والحصول على الشموع الأسبوعية تم استخدام النسخة الأحدث من برنامج (MetaStock Pro.18) باشتراك نقدي مدفوع لشركة MetaStock.

ثالثاً: حساب العوائد

1- حساب عائد استراتيجيات الشموع

تختبر الدراسة القوة التنبؤية لـ 20 نمط شمعي انعكاسي (10 أنماط صعودية و 10 أنماط هبوطية معاكسة لها) بتطبيق استراتيجيتين:

- الأولى: تقتصر على وضعيات الشراء فقط (Long)، بحيث يتم الشراء عند ظهور إشارة النمط الصعودي، والبقاء بهذه الوضعية لحين ظهور إشارة النمط الهبوطي، ثم الخروج من السوق دون البيع على المكشوف، ويتم اختبارها على المدى المتوسط (عدة شهور) حيث لا تزيد فترة البقاء في الوضعيات عن سنة.
- الثانية: تجمع بين وضعيات الشراء ووضعيات البيع على المكشوف (Long & short)، بحيث يتم الشراء عند ظهور إشارة النمط الصعودي، والبقاء بهذه الوضعية لحين ظهور إشارة النمط الهبوطي، ثم اتخاذ وضعية البيع على المكشوف¹ لحين ظهور إشارة شراء فتتم التغطية، وهي استراتيجية تُقسّم فترة الاستثمار إلى فترات شراء وبيع متعاقبة وفترات احتفاظ متغيرة، ويتم اختبارها أيضاً على المدى المتوسط (عدة شهور).

¹ رغم أن سوق دمشق للأوراق المالية لا تجيز التعامل بالبيع على المكشوف، إلا أنه سيتم تطبيق الاستراتيجية بهذه الطريقة لاختبار ربحية الأنماط الهبوطية والمقارنة بينها وبين ربحية الأنماط الصعودية، وذلك لتكون نتائج الدراسة شاملة لكلا النوعين من أنماط الشموع.

نظراً لأن أغلب الشموع المختبرة تندرج ضمن الفئة (الضعيفة والمتوسطة) الثقة وجب تأكيدها قبل اتخاذ القرار الاستثماري عندها، وفي هذه الدراسة تم استخدام طريقة التأكيد بمنهج الفترة مع المتوسط المتحرك.

يُعرف (2006) Morris فترة الشموع بأنها: طريقة للتداول باستخدام أنماط الشموع المدعومة بمؤشرات فنية أخرى أيضاً. ويرى أن هذا المنهج يُحسن ربحية أنماط الشموع لأنه يزيل الأنماط المبكرة ويؤكد إشارات التداول. وفي هذه الحالة يتم تأكيد إشارة النمط (الصعودي/ الهبوطي) عند إغلاقه (فوق/ تحت) المتوسط المتحرك الأسّي المستخدم لتحديد الاتجاه، فيتم (الشراء/ البيع) بسعر إغلاق الشمعة التالية لظهور النمط (الإيجابي/ السلبي) مباشرة (Bigalow, 2005).

يشير (1998) Caginalp & Laurent إلى ثلاث عناصر رئيسية يجب تحديدها عند اختبار ربحية الشموع اليابانية هي: تعريف الأنماط، تحديد الاتجاه، وحساب الأرباح.

- (1) **تعريف الأنماط:** تم تعريف الأنماط المختبرة وعرض أشكالها في الإطار النظري.
- (2) **تحديد الاتجاه:** لا يمكن اعتماد إشارة النمط الانعكاسي (الصعودي/الهبوطي) إلا إذا سبقه اتجاه (هابط / صاعد) ولو على المدى القصير، وفي هذا الصدد يستخدم المتوسط المتحرك الأسّي (5) لوسطي الأسعار لتحديد الاتجاه السابق للنمط الانعكاسي، والسبب في اختيار هذا النوع من المتوسطات أن المتوسط المتحرك الأسّي لا يتجاهل الأسعار القديمة ويعطي أوزاناً أكبر للأسعار الحديثة، وبالتالي تكون إشارته أكثر مصداقية عن سلوك السعر الحالي، وسبب اختيار الفترة (5) أنه يتناسب مع استراتيجية التداول المبنية على المدى المتوسط، فهو يضم 5 شموع أسبوعية (أي أيام التداول خلال شهر واحد) ولا يفترض أن يكون أكثر لكي تكون إشارته أقرب إلى السعر وبالتالي أبكر عن احتمالية انعكاسه، حيث أن الاستراتيجية تستخدم منهج (الفترة مع المتوسط) لتأكيد الشموع، لذا لا بد أن يكون قريباً من الأسعار الأخيرة لضمان عدم تأخر إشارته وبالتالي ضياع الفرصة في اتخاذ القرار الاستثماري في الوقت المناسب. وبحسب المتوسط المتحرك الأسّي (5) لوسطي الأسعار بالعلاقة التالية:

$$EMA_{5,t} = a P_t + (1 - a) EMA_{5,t-1}$$

$$a = \frac{2}{5+1}$$

حيث: يكون الاتجاه صاعداً إذا كان:

$$EMA_5(t-6) < EMA_5(t-5) < \dots < EMA_5(t-1) < EMA_5(t)$$

يكون الاتجاه هابطاً إذا كان:

$$EMA_5(t-6) > EMA_5(t-5) > \dots > EMA_5(t-1) > EMA_5(t)$$

(3) حساب الأرباح:

لحساب ربحية الاستراتيجية المبنية على التداول بالشموع اليابانية تم الاستناد إلى منهجية (Brock et al., 1992)، بحيث يتم اتباع الخطوات التالية: تحسب عوائد الأسهم، ثم يتم تحديد إشارات الشراء والبيع المتولدة من الأنماط، وأخيراً جمع العوائد التراكمية بين الإشارتين للحصول على عائد النمط.

■ **حساب عوائد الأسهم:** تحسب العوائد الأسبوعية للسهم بفروق اللوغاريتم الطبيعي لأسعار الإغلاق الأسبوعية باستخدام المعادلة التالية:

$$R_t = \ln(P_t) - \ln(P_{t-1})$$

R_t : العائد في الفترة t ، P_t : السعر في الفترة الحالية t ، P_{t-1} : السعر في الفترة السابقة $t-1$

■ **تحديد إشارات الشراء والبيع المتولدة من الأنماط:** يتم تحديد إشارات الشراء المتولدة عن أنماط الشموع الصعودية وإشارات البيع المتولدة عن أنماط الشموع الهبوطية بتفعيل خيار المستشار الخبير (Expert Advisor) على برنامج ميتاستوك، وبناء على خبرة الباحثة في تحديد الأنماط القريبة من المثالية التي لم يمسخها البرنامج لعدم استيفائها كامل الشروط المطلوبة.

■ **حساب عائد النمط:** يحسب العائد الناتج عن إشارات الشراء للأنماط الصعودية بالعوائد التراكمية (مجموع العوائد الأسبوعية خلال فترات الشراء)، ويحسب العائد الناتج عن إشارات البيع للأنماط الهبوطية بالعوائد التراكمية (مجموع العوائد الأسبوعية خلال فترات البيع)، مع الأخذ بعين الاعتبار تكاليف الصفقات بحيث يضاف 0.78% من سعر

الشراء لسعر إغلاق اليوم التالي لإشارة الشراء، ويخصم 0.78% من سعر البيع من سعر إغلاق اليوم التالي لإشارة البيع¹، ثم يحسب المتوسط الأسبوعي لإشارات الشراء باستخدام المعادلة التالية:

$$\mu_b = \frac{1}{N_b} \sum R_b$$

حيث: μ_b متوسط عائد الشراء، N_b إجمالي عدد أسابيع الشراء، R_b العائد الناتج عن إشارات الشراء.

ويحسب المتوسط الأسبوعي لإشارات البيع باستخدام المعادلة التالية:

$$\mu_s = \frac{1}{N_s} \sum R_s$$

μ_s متوسط عائد البيع، N_s إجمالي عدد أسابيع البيع، R_s العائد الناتج عن إشارات البيع. ثم يحسب متوسط العائد الأسبوعي الناتج عن إشارات الشراء والبيع معاً بالعلاقة التالية²:

$$\mu_r = \mu_b + \mu_s$$

حيث μ_r متوسط العائد الأسبوعي الناتج عن إشارات الشراء والبيع معاً.

2- حساب عائد الاستراتيجية المرجعية

يتطلب الحكم على ربحية استراتيجيات التداول الفني عموماً مقارنتها مع عائد آخر تم الحصول عليه دون اتباع أي شكل من أشكال التحليل الفني، يسمى هذا العائد بـ (العائد المرجعي). وعلى غرار معظم الدراسات المماثلة لهذا البحث، تم الاعتماد على عائد استراتيجية الشراء والاحتفاظ كعائد مرجعي للحكم على ربحية أنماط الشموع اليابانية الانعكاسية.

¹ تمثل تكاليف التداول العمولات التي تدفع لشركات الوساطة المالية مقابل تنفيذ الصفقات، وهي تتراوح في سوق دمشق للأوراق المالية بين (0.68% - 0.98%) من قيمة الصفقة، كل شركة وساطة لها عمولتها الخاصة ضمن هذا النطاق، وبعد الاستعلام عن هذه العمولات من طرف كل شركة تم تقدير المتوسط بـ 0.78%.

² تضرب العوائد بـ (1+) بالنسبة لوضعيات الشراء، وبـ (1-) بالنسبة لوضعيات البيع.

يتمثل عائد استراتيجية (B&H) في المكاسب الرأسمالية الناتجة عن التقلبات السعرية التي يحققها المستثمر الذي يشتري سهماً بسعر إغلاق بداية فترة الدراسة لكل سهم، ويحتفظ به إلى غاية نهاية فترة الاستثمار المحددة 2023/6/30 وبيعه بسعر إغلاق الشمعة الأخيرة. ويُضاف إلى هذه العوائد توزيعات الأرباح النقدية التي يحصل عليها المستثمر خلال هذه الفترة.

ويحسب العائد الأسبوعي لهذه الاستراتيجية بفروق اللوغاريتم الطبيعي لأسعار الإغلاق الأسبوعية، ثم يحسب متوسط العائد الأسبوعي للاستراتيجية بالعلاقة التالية:

$$\mu_{B\&H} = \frac{1}{N_{B\&H}} \sum R_{B\&H}$$

$\mu_{B\&H}$: متوسط العائد الأسبوعي لاستراتيجية الشراء والاحتفاظ للفترة n .

$N_{B\&H}$: فترة حساب متوسط العائد، وهي عدد الشموع الأسبوعية التي تغطي كامل فترة

الاستثمار (أي من تاريخ بداية الشراء لكل سهم إلى نهاية فترة الدراسة)

$R_{B\&H}$: يمثل العائد الأسبوعي للسهم المحسوب بفروق اللوغاريتم الطبيعي لأسعار الإغلاق الأسبوعية.

رابعاً: الاساليب الإحصائية المستخدمة

لقياس مخاطر استراتيجيات التداول الفني المختبرة ومخاطر استراتيجية الشراء والاحتفاظ تم استخدام الانحراف المعياري، وهو يحسب في الدراسة بانحراف العوائد الأسبوعية (r_t) عن متوسط العائد الأسبوعي (μ) بالعلاقة التالية:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{t=1}^n (r_t - \mu)^2}{n}}$$

ولقياس العلاقة بين العائد والمخاطر التي ينطوي عليها، يتم حساب نسبة تسمى نسبة شارب (Sharp Ratio) وهي تعطى بالعلاقة التالية:

$$SR = \frac{\mu}{\sigma}$$

حيث: μ : متوسط العائد الأسبوعي، σ : المخاطر المعبر عنها بالانحراف المعياري.

كما تم حساب نسبة العوائد الموجبة لقياس قدرة أنماط الشموع على توليد إشارات صحيحة عن تغير اتجاه السعر، وهو يُحسب بعدد العوائد الموجبة لكل نمط من أنماط الشموع إلى إجمالي عدد العوائد التي يحققها هذا النمط.

$$\text{نسبة العوائد الموجبة} = \frac{\text{عدد العوائد الموجبة}}{\text{مجموع عدد العوائد}}$$

ولاختبار معنوية نسب العوائد الموجبة تستخدم الدراسة اختبار التوزيع الاحتمالي الثنائي للعوائد (Binominal Probability Distribution Test) عند مستوى دلالة 5%. بحيث يتم اختبار الفرضيات التالية:

- الفرضية العدم (H_0): لا يوجد فرق بين نسبة العوائد الموجبة ونسبة العوائد السالبة، أي كل منهما يساوي النسبة النظرية العشوائية 50%، وبالتالي لا تولد أنماط الشموع الانعكاسية إشارات صحيحة عن تغير اتجاه السعر.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد فرق بين نسبة العوائد الموجبة ونسبة العوائد السالبة، وتكون نسبة العوائد الموجبة أكبر من 50%، وبالتالي تولد أنماط الشموع الانعكاسية إشارات صحيحة عن تغير اتجاه السعر.

وبعد حساب العوائد يتم تحديد ما إذا كانت العوائد تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، فإذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي يتم اختبار الدلالة الإحصائية لنتائج المقارنة بين متوسطي الاستراتيجيتين باستخدام الاختبار الإحصائي (t-test) أحادي الجانب (One-tailed t-test)، أما إذا كانت لا تتبع التوزيع الطبيعي فيتم اختبار الدلالة الإحصائية باستخدام (Mann-Whitney) اللامعلمي، حيث تختبر الفرضيات المتعلقة بهذا الاختبار الإحصائي على النحو التالي:

لـ بالنسبة لاستراتيجية الشموع الأولى (الشراء فقط):

- الفرضية العدم (H_0): لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط عوائد استراتيجية التداول الفني بالشموع اليابانية (الشراء فقط) واستراتيجية الشراء والاحتفاظ، أي

$$\mu_{B\&H} - \mu_b = 0$$

- الفرضية البديلة (H_1): يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط عوائد استراتيجية التداول الفني بالشموع اليابانية (الشراء فقط) واستراتيجية الشراء والاحتفاظ، أي
- $$\mu_{B\&H} - \mu_b \neq 0$$

لـ بالنسبة لاستراتيجية الشموع الثانية (الشراء والبيع على المكشوف):

- الفرضية العدم (H_0): لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط عوائد استراتيجية التداول الفني بالشموع اليابانية (الشراء والبيع) واستراتيجية الشراء والاحتفاظ، أي
- $$\mu_{B\&H} - \mu_r = 0$$

- الفرضية البديلة (H_1): يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط عوائد استراتيجية التداول الفني بالشموع اليابانية (الشراء والبيع) واستراتيجية الشراء والاحتفاظ، أي
- $$\mu_{B\&H} - \mu_r \neq 0$$

خامساً: حدود الدراسة

- اقتصر البحث على اختبار القوة التنبؤية لأنماط الشموع اليابانية في سوق دمشق للأوراق المالية فقط، وتحديدًا في أسهم الشركات النشطة والتي بلغ عددها 11 فقط.
- ركزت الدراسة على اختبار 20 نمط شمعي انعكاسي من أنماط الشموع اليابانية وهذا العدد لا يشمل كل الأنماط الانعكاسية.

8. عرض البحث والمناقشة والتحليل

أولاً: اختبار الفرضيات وقياس ربحية استراتيجيات التداول الفني بالشموع اليابانية واستراتيجية الشراء والاحتفاظ (B&H)

لإتمام هدف البحث باختبار ربحية استراتيجيات التداول بالشموع ومقارنتها مع استراتيجية الشراء والاحتفاظ لابد أولاً من اختبار التوزيع الطبيعي لعوائد كلا الاستراتيجيتين لتحديد الاختبار الواجب استخدامه للكشف عن الفروقات الإحصائية بين متوسطي الاستراتيجيتين، يعرض الجدول (2) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov)، حيث نلاحظ أن قيمة (P-value) لعوائد استراتيجية الشموع الأولى (الشراء فقط) C.S1 وعوائد الاستراتيجية الثانية C.S2 التي تتضمن البيع على المكشوف وعوائد استراتيجية الشراء

والاحتفاظ (B&H) كلها أصغر من القيمة الاحتمالية 5%، أي أن عوائد الاستراتيجيات لا تتبع التوزيع الطبيعي، لذلك سيتم استخدام اختبار Mann-Whitney اللامعلمي عند المقارنة بين متوسطي الاستراتيجيتين للكشف عن وجود فروق دالة إحصائية بينهما.

الجدول (2) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي حسب Kolmogorov-Smirnov

الاستراتيجية	Statistic	Df	Sig
C.S ₁ (الشراء)	0.136	1844	0.000
C.S ₂ (البيع القصير)	0.170	1761	0.000
(B&H)	0.174	3783	0.000

الآن وبعد تحديد نوع

الاختبار المستخدم للمقارنة بين المتوسطات يتم عرض نتائج اختبار ومقارنة ربحية استراتيجيتي الشموع اليابانية مع استراتيجية (B&H) في عوائد الأسهم مجتمعة في الجدول (3) حسب المنهجية المذكورة أعلاه.

الجدول (3) نتائج اختبار ومقارنة ربحية استراتيجيتي الشموع اليابانية مع استراتيجية (B&H)

الاستراتيجية	N	Max	Min	μ	σ	SR	$\mu > 0$	BT	Mann-Whitney (P-Value)
C.S ₁ (شراء)	1844	27.1	-16	2.2	5.9	38.3	66	0.000	0.000
C.S ₂ (بيع)	1761	35.8	-24.7	0.3	4.3	0.8	70	0.000	0.000
C.S ₁₊₂ (شراء وبيع)	3605	35.8	-24.7	2.6	5.3	49	68	0.000	0.000
(B&H)	3783	24.4	-18.8	1	5.2	18.6			
N: عدد العوائد الأسبوعية μ : متوسط العائد الأسبوعي σ : الانحراف المعياري SR: نسبة شارب $\mu > 0$: نسبة العوائد الموجبة BT: القيمة الاحتمالية لاختبار التوزيع الثنائي للعوائد									

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برامج Excel و SPSS.25

يبين الجدول (3) تفوق استراتيجيات الشموع على استراتيجية (B&H) في الشركات المدروسة، حيث حققت استراتيجية الشموع الأولى C.S₁ والثانية C.S₁₊₂ متوسط عائد

أسبوعي 2.2%، 2.6% على التوالي مقابل 1% في استراتيجية (B&H)، وبالتالي نقبل الفرضية الثانية بأن: استراتيجيات التداول الفني بالشموع اليابانية تحقق أرباحاً أكبر من استراتيجية الشراء والاحتفاظ في الشركات المختبرة.

وكانت مخاطر الاستراتيجيتين أعلى من مخاطر استراتيجية (B&H)، ولكن بالمقابل كانت نسب شارب في استراتيجيات الشموع أيضاً أعلى بكثير، حيث بلغت 38.3%، 49% في استراتيجيتي الشموع الأولى والثانية على التوالي مقابل 18.6% في استراتيجية (B&H). وعليه يتم قبول الفرضية الثالثة بأن: تفوق ربحية استراتيجيات الشموع اليابانية على استراتيجية الشراء والاحتفاظ يعزى إلى قدرتها التنبؤية وليس إلى ارتفاع درجة مخاطرها.

وعند المقارنة بين متوسطات عوائد استراتيجية الشموع الأولى C.S₁ والثانية C.S₁₊₂ مع متوسط عوائد استراتيجية (B&H) تشير قيم (P-value) لاختبار Mann-Whitney أن الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية لصالح استراتيجيات الشموع. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي العوائد لاستراتيجيات الشموع الأولى C.S₁ والثانية C.S₁₊₂ واستراتيجية (B&H).

وعند المقارنة بين ربحية الأنماط الصعودية وربحية الأنماط الهبوطية، نجد أن الأنماط الصعودية حققت متوسط عائد أسبوعي 2.2% وهو يفوق بشكل ملحوظ نظيره في الأنماط الهبوطية المقدر بـ 0.3%، وذلك بالرغم من تحقيق الأنماط الهبوطية نسب عوائد موجبة أكبر قدرت بـ 70% مقابل 66% في الأنماط الصعودية، لكن يعزى تفوق ربحية الأنماط الصعودية إلى الاتجاه الصاعد الذي كان سائداً أغلب سنوات الدراسة، وبمعدلات عالية في فترات الصعود القوي. وتشير القيم الاحتمالية لاختبار التوزيع الثنائي (BT) المقدرة بأقل من 5% أن تفوق النسب الموجبة على السالبة ذو دلالة إحصائية. وبالتالي نقبل الفرضية البديلة بأن أنماط الشموع الانعكاسية تولد إشارات صحيحة عن تغير اتجاه السعر. وهذا يقودنا إلى قبول الفرضية الأولى من فرضيات البحث بأن: أسعار الشركات النشطة في سوق دمشق للأوراق المالية تتحرك في اتجاهات يمكن التنبؤ بها باستخدام الشموع اليابانية الانعكاسية.

ثانياً: تحليل ربحية أنماط الشموع الانعكاسية المختبرة

يعرض الجدول (4) أنماط الشموع المختبرة، وهي عشرة أنماط صعودية يقابلها الأنماط العشرة الهبوطية المعاكسة لها تماماً بالشكل والإشارة، وكما يظهر في الجدول تراوحت تكرارات الأنماط (No) من 2 كحد أدنى لشموع (دوجي النجمة الصعودية، دوجي المظلة الصعودية، خط تاسوكي الصعودي، الرفس الهبوطي) إلى 51 كحد أعلى للابتلاع الثيراني، ويتضح من الجدول تفوق ربحية الأنماط الانعكاسية الصعودية على الهبوطية، حيث حققت كل الشموع الصعودية باستثناء دوجي المظلة الصعودية متوسط عائد أعلى من متوسط عائد الهبوطية.

وبالمقارنة بين الأنماط الصعودية نجد أن دوجي النجمة الصعودية حققت أعلى متوسط عائد أسبوعي 4.5% وأعلى نسبة شارب 67%، بينما حققت المظلة الصعودية أدنى متوسط عائد أسبوعي 0.6% وأدنى نسبة شارب 14%، وحقق ثقب الحلي ثاني أعلى متوسط عائد أسبوعي لكنه مصحوب بأكبر درجة مخاطر بانحراف معياري مقدر بـ 8.3%، لذا يجب التعامل مع هذا النمط بحذر. ونلاحظ ظهور أكبر فرق بين أعلى وأدنى قيمة في نمط المطرقة المقلوبة 20.5%، وهذا يشير أيضاً إلى ارتفاع مخاطر الاعتماد على هذا النمط كإشارة صعودية. كما حققت كل الأنماط الصعودية ما عدا دوجي المظلة نسبة عوائد موجبة أكبر من 50%، وتشير القيم الاحتمالية لاختبار التوزيع الثنائي (BT) المقدرة بأقل من 5% أن تفوق النسب الموجبة على السالبة ذو دلالة إحصائية لكل الأنماط الصعودية ما عدا (دوجي المظلة، هرامي، خط تاسوكي) لأن قيمة (P-value) فيها أكبر من 5%.

أما عند المقارنة بين الأنماط الهبوطية نجد أن الرجل المشنوق حقق أعلى متوسط عائد أسبوعي 0.8%، بينما حقق خط تاسوكي الهبوطي أدنى متوسط عائد أسبوعي 0%، وكانت أكبر درجة تذبذب للعوائد في نمط غطاء السحابة المظلمة بانحراف معياري قدره 5.7%، كما ظهر فيه أكبر فرق بين أعلى وأدنى قيمة 18.8% لذا يجب التعامل مع هذا النمط بحذر. كما حققت كل الأنماط الهبوطية نسبة عوائد موجبة أكبر من 50%، وتشير القيم

الاحتمالية لاختبار التوزيع الثنائي (BT) المقدرة بأقل من 5% أن تفوق النسب الموجبة على السالبة ذو دلالة إحصائية لكل الأنماط الهبوطية ما عدا (غطاء السحابة المظلمة، الرفس-) لأن قيمة (P-value) فيها أكبر من 5%.

الجدول (4) نتائج اختبار ربحية أنماط الشموع الانعكاسية الصعودية والهبوطية

<i>BT</i>	$\mu > 0$ %	<i>SR</i> %	σ %	μ %	<i>Min</i> %	<i>Max</i> %	<i>No</i>	
0.001*	79	67	6.7	4.5	-7.9	19.4	2	الشموع الصعودية
								دوجي النجمة +
1	50	14	4.4	0.6	-8	12.3	2	دوجي المظلة +
0.000*	65	42	4.5	1.9	-8.5	20.2	10	المطرقة
0.000*	64	46	6	2.8	-6.6	27.1	9	المطرقة المقلوبة
0.263	65	44	6.7	3	-7.2	16.2	3	هرامي +
0.000*	65	33	5.5	1.8	-16	24.2	51	الابتلاع +
0.017*	64	46	8.3	3.8	-15.3	24.2	7	ثقب الحلي
0.000*	71	49	7	3.4	-13.7	24.2	12	الرفس +
0.229	62	32	4.6	1.5	-3.5	17.5	2	خط تاسوكي +
0.000*	70	39	6	2.3	-9.3	23.7	12	نجمة الصباح
								الشموع الهبوطية
0.000*	81	5.5	4.5	0.2	-23.3	9.6	12	دوجي النجمة -
0.008*	70	18	3.2	0.6	-7.4	9.7	3	دوجي المظلة -
0.000*	74	15	5.1	0.8	-18.3	14.9	6	الرجل المشنوق
0.000*	71	14	3.5	0.5	-16.5	17.8	12	نجمة الشهاب
0.000*	75	6.9	4.3	0.3	-24.1	15.4	14	هرامي -
0.000*	64	10	4.2	0.4	-24.7	13.4	18	الابتلاع -
0.329	55	8.8	5.7	0.5	-17	35.8	8	غطاء السحابة المظلمة
0.503	60	6.2	3.2	0.2	-4.3	9.9	2	الرفس -

سلسلة العلوم الاقتصادية و السياحية								مجلة جامعة حمص	
رنا حاجي إسماعيل د.أبي محمود								المجلد 47 العدد 6 عام 2025	
0.000*	64	0.1	5.2	0.0	-22.6	12.1	12	خط تاسوكي -	
0.000*	70	6.2	3.7	0.2	-18.5	12.9	21	نجمة المساء	

* عند مستوى دلالة 5%

المصدر : من إعداد الباحثة باستخدام برامج Excel و SPSS.25

9. نتائج البحث

1. أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية فعالية استراتيجيات التداول الفني بالشموع اليابانية في التنبؤ بنقاط التحول في اتجاهات أسعار الأسهم في الشركات المدرسة وتحقيق أرباح تتفوق بشكل ملحوظ على أداء استراتيجية الشراء والاحتفاظ (B&H).
2. عند البحث في مصادر ربحية استراتيجيات التداول الفني بالشموع تبين أن تفوق ربحية هذه الاستراتيجيات يعود إلى قدرتها التنبؤية وصدق إشارات عند القمم والقيعان، وليس إلى ارتفاع مخاطرها مقارنة مع مخاطر استراتيجية (B&H)، لأنه عندما تم تعديل العائد بالمخاطر (أي حساب نسبة شارب) تبين أنها حققت نسب شارب أعلى من نظيرتها في الشراء والاحتفاظ، وبالتالي يمكن للمستثمرين الاعتماد عليها في ترشيد قراراتهم الاستثمارية.
3. حققت أنماط الشموع السعودية أرباحاً أكبر من أنماط الشموع الهبوطية في سوق دمشق للأوراق المالية، وذلك لأن مسار السوق كان صاعداً أغلب فترات الدراسة، ومع ذلك يمكن للمستثمرين الاعتماد على الأنماط الهبوطية في التنبؤ بالقمم وجني الأرباح. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Brock et al.,1992) و (Lu et al.,2012).
4. أدى تأكيد إشارات الشموع بمنهج الفترة مع المتوسط المتحرك الأسّي إلى تحسين أداء استراتيجيات الشموع المختبرة والتقليل مع الإشارات الخاطئة، لذا ينصح بالجمع بين أنماط الشموع وأحد الأدوات الفنية الغربية للتوصل إلى نتائج أكثر موثوقية. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (زهرة وآخرون، 2018).

5. تقدم الدراسة دليلاً ضد كفاءة السوق من الصيغة الضعيفة في سوق دمشق للأوراق المالية من خلال إبراز تفوق استراتيجيات التداول الفني بالشموع على استراتيجية الشراء والاحتفاظ.

10. التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل لها توصي الدراسة الحالية المستثمرين بالأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

(1) عدم الاعتماد على استراتيجية الشراء والاحتفاظ كطريقة للاستثمار في سوق دمشق لأنها لا تتسم بالكفاءة، وضرورة متابعة السوق بدلاً من ذلك، وتبني استراتيجيات تداول نشطة ومن بينها استراتيجيات التداول بالشموع اليابانية، والاستفادة من تحركات الأسعار التاريخية للتنبؤ بالأسعار المستقبلية.

(2) ضرورة تأكيد إشارات الشموع إما بمجموعة من الشموع المتتالية أو بأحد المؤشرات الفنية الغربية، لنقادي الإشارات الخاطئة وتحسين جودة التنبؤ.

(3) ضرورة الممارسة والتدريب على استخدام أدوات التحليل الفني وتطبيقها على حسابات تجريبية (وهمية) أو باستخدام أنظمة المحاكاة الموجودة في برامج التحليل الفني (أنظمة التداول الآلية) قبل تطبيقها الفعلي الميداني في تداول الأسهم.

كما توصي الدراسة الحالية إدارة السوق بالأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

- العمل وفق برنامج يهدف إلى تطوير سوق المال السورية بوتيرة متسارعة من الجوانب التنظيمية والتكنولوجية للحاق بركب التطورات الجارية في الأسواق المالية العربية والعالمية.

- ضرورة قيام إدارة السوق بشراء نسخة من برنامج MetaStock والبالغ سعرها \$500 ليتسنى لها تحويل بيانات السوق اليومية إلى صيغة (MetaStock legacy)، ثم

رفعها على موقع السوق ليتمكن المستثمرون من تحميلها واستخدامها في نسخة MetaSock المجانية، وبالتالي يتمكنون من استخدام أدوات التحليل الفني على بيانات سوق دمشق.

- ضرورة قيام السوق بربط بياناتها مع برنامج التحليل الفني Tickerchart على غرار الأسواق المالية الخليجية، ومن ثم يتمكن المستثمرون من استخدام أدوات البرنامج باشتراك مدفوع.
- ضرورة العمل بطريقة ما لتوفير بيانات السوق على موقع yahooofinance.com نظراً لإمكانية تحليل البيانات المتوفرة على هذا الموقع في العديد من برامج التحليل الفني المجانية مثل Amibroker.

11. مقترحات البحث

- يفتح هذا المجال آفاقاً واسعة للبحث نظراً لتنوع وتعدد أدوات التحليل الفني، وكذلك الاستراتيجيات الممكن تصميمها باستخدام هذه الأدوات، لذا تقترح الدراسة بعض الأفكار البحثية لدراسات مستقبلية في هذا المجال على النحو التالي:
- إعادة الاختبار باستخدام خرائط الشموع اليومية في حال تحسن أحجام التداول اليومية وظهور أنماط لها دلالات يمكن الاعتماد عليها في التنبؤ.
 - اختبار فعالية الاستراتيجيات المطبقة في الدراسة على بيانات المؤشر العام لسوق دمشق للأوراق المالية (DWE).
 - اختبار ربحية مؤشرات فنية غريبة تدرج ضمن فئة مؤشرات الاتجاه أو المذبذبات.
 - اختبار ربحية أنماط الشموع اليابانية في أسواق عربية أخرى نظراً لندرة الأبحاث التجريبية التي اختبرت فعالية الشموع اليابانية في الأسواق العربية.
 - اختبار فعالية الدمج بين منهج التحليل الأساسي ومنهج التحليل الفني في اتخاذ القرارات الاستثمارية في سوق دمشق للأوراق المالية.

12. قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

الحويماني، فهد. (2006) المال والاستثمار في الأسواق المالية. دار الهلال للأوفست، الرياض.

العمرى، ماجد. (2005) مقدمة إلى الشموع اليابانية. شبكة إعلانات العرب.

العمرى، ماجد. (2023) الشموع اليابانية: أساسيات ونماذج وتطبيقات متقدمة. Google Books

المهيلمي، عبد المجيد. (2006) التحليل الفني للأسواق المالية. البلاغ للطباعة والنشر والتوزيع - الطبعة الخامسة.

نيسون، ستيف. (2009) براعة الشموع اليابانية في تحليل الخرائط البيانية. ترجمة أحمد عبد العزيز.

إسماعيل، السيدة & الحناوي، محمد & زهران، آية. (2018). ربحية التحليل الفني في البورصة المصرية. مجلة جامعة الاسكندرية للعلوم الإدارية. (2) 55 ، 1-28

الزهراني، أحمد & حمدي، محمد. (2017). التحيزات السلوكية لدى المستثمرين (دراسة تحليلية). المجلة العربية للإدارة. (3) 37 ، 133-158.

مواقع الكترونية

موقع سوق دمشق للأوراق المالية <http://www.dse.sy/index.php>

موقع هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية <https://www.scfms.sy>

ثانياً: المراجع الأجنبية

Bigalow, S. W. (2005). **High profit candlestick patterns**. Houston, TX

Bigalow, S. W. (2011). **Profitable candlestick trading: pinpointing market opportunities to maximize profits** (Vol. 500). John Wiley & Sons.

Morris, G. L., & Litchfield, R. (2006). **Candlestick charting explained: timeless techniques for trading stocks and futures**. 3rd edition. McGraw-Hill

Murphy, J. (1999). **Technical Analysis of The Financial Markets**. New York Institute of Finance.

Nison, S. (1991). **Japanese candlestick charting techniques: a contemporary guide to the ancient investment techniques of the Far East**. Penguin.

Nison, S. (1994). **Beyond candlesticks: New Japanese charting techniques revealed** (Vol. 56). John Wiley & Sons.

Nison, S. (2003). **The candlestick course** (Vol. 149). John Wiley & Sons.

Ameen, A. A. (2013). **Do Japanese Candlestick Patterns Help Identify Profitable Trading Opportunities? An Analysis on Selected Forex Markets** (Master dissertation, The British University in Dubai (BUiD)).

Marshall, B. R. (2005). **Candlestick technical trading strategies: can they create value for investors?** a thesis presented in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Finance at Massey University, Palmerston North, New Zealand (Doctoral dissertation, Massey University).

Muriuki, D. M. (2013). **A Comparative Analysis of Stop-loss and Buy-and-hold Strategies at the Nairobi Securities Exchange** (Master dissertation, University of Nairobi).

Berezyuk, D. E. (2019). *Challenging efficient market theory by using Japanese candlestick strategy: evidence from the Russian stock market*. Московский экономический журнал, (9), 685-702.

Brock, W., Lakonishok, J., & LeBaron, B. (1992). *Simple technical trading rules and the stochastic properties of stock returns*. The Journal of finance, 47(5), 1731-1764.

Caginalp, G., & Laurent, H. (1998). *The predictive power of price patterns*. Applied Mathematical Finance, 5(3-4), 181-205.

Lu, T. H., Shiu, Y. M., & Liu, T. C. (2012). *Profitable candlestick trading strategies—The evidence from a new perspective*. Review of Financial Economics, 21(2), 63-68.

Fama, E. F. (1965). *The behavior of stock-market prices*. The journal of Business, 38(1), 34-105.

Marshall, B. R., Young, M. R., & Rose, L. C. (2006). *Candlestick technical trading strategies: Can they create value for investors?*. Journal of Banking & Finance, 30(8), 2303-2323.

Websites:

<https://www.metastock.com>

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي

دراسة ميدانية في الشركات السورية

المؤلف: تامر مزيد رفاعه

الجامعة: جامعة الجزيرة الخاصة - كلية إدارة الاعمال

المخلص

في ظل التطور السريع في بيئة الأعمال، يواجه التدقيق الداخلي تحديات جديدة تتعلق بالرقمنة والعمليات المعتمدة على البيانات. مع تزايد اعتماد المؤسسات على تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI)، يجب على المدققين الداخليين التكيف مع التطور في أدوات الذكاء الاصطناعي ليظلوا فعالين في أداء مهامهم. تتناول هذه الدراسة الميدانية العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي لدى ممارسة أنشطة التدقيق الداخلي من خلال التطبيق على عينة من الشركات السورية.

الهدف: هدفت الدراسة إلى فهم كيفية تأثير اعتماد الذكاء الاصطناعي على مهارات وقدرات فرق التدقيق الداخلي. مع افتراض أن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعزز كفاءة التدقيق.

المنهجية: استخدمت الدراسة نهجاً قائماً على المسح لجمع البيانات الأولية. وتم توزيع استبيان على المدققين الداخليين والمحاسبين والمديرين الماليين في العينة المدروسة. تم إجراء تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية بمستوى ثقة 95%.

النتائج: أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لكل من الخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي والبرمجيات الحديثة والمعرفة التقنية والنظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي. ولكن (الخبرة والتدريب - المعرفة التقنية - النظم الخبيرة) هي الأكثر تأثيراً في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي. بينما الذكاء الاصطناعي ممثلاً ب (البرمجيات الحديثة) هي الأقل تأثيراً في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

الخاتمة: يعد اعتماد الذكاء الاصطناعي في التدقيق الداخلي أمراً ضرورياً للحفاظ على القدرة التنافسية. يجب على المدققين فهم أساسيات الذكاء الاصطناعي، وتحديد الأدوار ذات الصلة، وتقييم المخاطر والفرص، والتكيف مع التغيير، وإعادة تحديد أدوارهم، وتبني أتمتة العمليات. يمكن أن يؤدي الاستفادة من الذكاء الاصطناعي إلى تحسين جودة التدقيق والمساهمة في تعزيز القيمة التنظيمية.

The impact of artificial intelligence in enhancing the skills and capabilities of the internal audit team

"A field study in Syrian companies"

Dr. Tamer M. Rfaah*

Abstract

Internal auditors face new challenges related to digitization and data-driven operations. As organizations increasingly adopt artificial intelligence (AI) technologies, internal auditors must adapt to the development of AI tools to remain effective in performing their tasks. This field study examines the relationship between AI technologies and the skills, capabilities, and performance of internal audit teams by implementing on a sample of Syrian companies. The study aimed to understand how the adoption of AI affects the skills and capabilities of internal audit teams. Assuming that the integration of AI technologies can enhance audit efficiency. The study used a

* Teacher at Faculty of Business Management, Al-Jazeera Privet University. E-Mail: tamrrfaa@yahoo.com

Phone: 0958364925

survey-based approach to collect primary data. A questionnaire was distributed to internal auditors, accountants, and financial managers in the studied sample. Data analysis was conducted using statistical programs with a 95% confidence level. The results showed a positive impact of experience and training in the field of AI, modern software, technical knowledge, and expert systems in the field of AI on internal audit activities and the development of the internal audit team's skills. However, (experience and training – technical knowledge – expert systems) are the most influential on internal audit activities and the development of the internal audit team's skills. While artificial intelligence represented by (modern software) is the least influential in internal audit activities and developing the skills of the internal audit team. Adopting artificial intelligence in internal audit is essential to maintain competitiveness. Auditors must understand the basics of artificial intelligence, identify relevant roles, assess risks and opportunities, adapt to change, redefine their roles, and adopt process automation. Leveraging artificial intelligence can improve audit quality and contribute to enhancing organizational value.

Keywords: Artificial intelligence, internal audit, Syrian companies, financial market, banks, internal auditors

مقدمة

إن ظهور تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي مهد الطريق نحو إحداث تغيير جذري في جميع المجالات الحياة بما فيها التدقيق والمحاسبة، كما أن الاعتماد على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي أصبح في كل مكان وفي كل المجالات، حيث يزود في كل لحظة بالمعلومات والبيانات، كما يقلل الإحتيال والأخطاء المادية (خداش، 2014).

الذكاء الإصطناعي يمثل مجموعة من الطرق والأساليب الجديدة التي تستخدم لتطوير أنظمة تحاكي بعض عناصر ذكاء الإنسان وتسمح له بالقيام بعمليات استنتاجية عن حقائق وقوانين يتم تمثيلها في ذاكرة الحاسب بحيث يصبح لدى الحاسب القدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات بأسلوب منطقي ومرتب وبنفس طريقة تفكير العقل البشري (مصطفى، 2020).

ويعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التدقيق والتدقيق الداخلي من القضايا المعاصرة التي انبثقت عن إدراك المدققين لأهمية مثل هذا الاستخدام لما يوفره من مساعدة المدقق في عمليات واجراءات المراجعة المختلفة، وبالتالي المساعدة في إجراء العمليات الحسابية للحصول على نتائج أدق وأسرع وأكثر، اذ يؤدي ذلك إلى التغلب في بعض جوانب القصور البشري عند ممارسة الحكم المنهجي، وينعكس ذلك على تحسين كفاءة وفاعلية عملية التدقيق، إذ أن منهجيات التدقيق الجديدة تتبنى مفهوم المخاطر والذي يتضمن بعد الاستراتيجيات فيما يتعلق بقدرة الوحدة الاقتصادية على تحقيق أهدافها، الأمر الذي يتطلب من المدققين الداخليين والخارجيين الاعتماد على التكنولوجيا المتقدمة التي يمكن أن تحدد العوامل التي تمنع الوحدة من تحقيق أهدافها (سعيد آخرون، 2022). بينما ينظر المراجعين الداخليين إلى الذكاء الإصطناعي أنه وظيفة داعمة واستراتيجية لإنجاز أعمال واجراءات التدقيق الداخلي نظراً للتنوع وتعدد أشكال وأحجام المؤسسات المختلفة من خلال تبني التكنولوجيا لتكثيف حلول التدقيق الداخلي ورفع جودة عملية التدقيق ما يؤدي إلى تعزيز الرقابة الداخلية والمراجعة للعمليات الجارية في المنشأة.

يهدف البحث إلى تحديد واقع ومدى استخدام تقنيات الذكاء الإصطناعي في عينة من الشركات السورية ومدى مساهمته في تنمية قدرات ومهارات فريق المراجعة الداخلي بما

يساهم في الحد من الأخطاء والمحافظة على نظام رقابة داخلية متين ما من شأنه الحفاظ على موارد المنشأة ورفع كفاءة الأعمال فيها لتحقيق ميزة تنافسية عن المنافسين وبالتالي تعظيم قيمة المنشأة.

مشكلة البحث

تواجه عملية التدقيق الداخلي في الشركات السورية الصناعية والخدمية مجموعة من الصعوبات مثل ارتفاع تكاليف عملية التدقيق، وزيادة الوقت المبذول في العمليات الحسابية والكتابية، وذلك قد يعود لغياب استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التدقيق الداخلي وعدم تمكن العاملين في عمليات التدقيق الداخلي من استخدام هذه التكنولوجيا؛ مما قد يؤثر في كفاءة ومهارة فريق التدقيق الداخلي وعدم مواكبة مهارات العاملين في التدقيق الداخلي لمستوى هذه تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المرافقة له في التدقيق ما قد يؤدي بالتالي على بنية الرقابة الداخلية في المنشأة وزيادة الأخطاء والتجاوزات التي قد تؤدي لتحقيق خسائر ممتالية والتأثير بالتالي على قيمة المنشأة.

تتمثل مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

التساؤل الرئيسي: هل يوجد أثر جوهري للذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي؟

التساؤلات الفرعية:

1.1 هل يوجد يوجد أثر جوهري للخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي

على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي؟

1.2 هل يوجد أثر جوهري للبرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي

على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي؟

- 1.3 هل يوجد أثر جوهري للمعرفة التقنية في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي؟
- 1.4 هل يوجد أثر جوهري للنظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي؟

الدراسات السابقة

قام الباحث بالاطلاع علي البحث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث ويمكن تصنيفها كمايلي:

• دراسات تناولت الذكاء الإصطناعي:

1. دراسة (سعيد وآخرون، 2022) بعنوان: "دور الذكاء الإصطناعي في تحقيق جودة التدقيق"

هدف هذا البحث إلى التعرف على مدى دور الذكاء الاصطناعي في تحقيق جودة التدقيق في إقليم كردستان، ولتحقيق ذلك تم تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة البالغة 60 محاسباً قانونياً و مراقب حسابات، خضع منها للتحليل الإحصائي 52 استبيان. وبعد تحليل مفردات الاستبانة بواسطة الحاسوب، وباستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS تم التوصل إلى وجود إدراك لدى مراقبي الحسابات و محاسبي القانونيين في إقليم كردستان/ العراق لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق، وان استخدام تقانات الذكاء الإصطناعي تعمل على تحسين جودة مرحلة التخطيط العملية التدقيق، وتحسين قيام المدقق بالإجراءات التحليلية، كما يحسن من جودة أداء أعمال التدقيق وتوثيقها، كما توصلت الدراسة إلى وجود دور للخبرة و التدريب و المعرفة التقنية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في عمليات التدقيق في تأثير إيجابيا على جودة التدقيق، وقد أوصت الباحثة بضرورة قيام المدققين باستخدام تقنيات الذكاء الأصطناعي في تنفيذ إجراءات عملية التدقيق وكذلك ضرورة أخذ دورات تدريبية عملية لتمكين وتوعية المدققين بأهمية الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في عمليات التدقيق، وتدريبهم على كيفية استخدامها.

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي
دراسة ميدانية في الشركات السورية

2. دراسة (السامرائي وآخرون، 2020) بعنوان: " دور تقنيات الذكاء الاصطناعي باستخدام التدقيق الرقمي في تحقيق جودة التدقيق ودعم استراتيجيته من وجهة نظر مدقي الحسابات: دراسة ميدانية في شركات تدقيق الحسابات في مملكة البحرين "

هدف البحث إلى تعريف دور تقنيات الذكاء الاصطناعي باستخدام التدقيق الرقمي في تحقيق جودة التدقيق ودعم استراتيجية التدقيق المستخدمة في شركات تدقيق الحسابات في مملكة البحرين من خلال اختبار مجموعة فرضيات تناولت دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحقيق جودة التدقيق من جهة ودعمها في تحقيق استراتيجية التدقيق من جهة أخرى في شركات التدقيق في مملكة البحرين، وبين البحث أهمية استخدام التدقيق الرقمي في جودة عملية التدقيق ودعم استراتيجية التدقيق في شركات التدقيق العاملة في مملكة البحرين، وتوصل البحث إلى أن استخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحقيق جودة في عملية التدقيق و كذلك يسهم أيضا في دعم تطبيق استراتيجية التدقيق في مملكة البحرين وعلى ضوء النتائج قدم الباحثين عدد من التوصيات أبرزها: الاهتمام بتقنيات الذكاء الاصطناعي ودورها باستخدام التدقيق الرقمي في تحقيق جودة التدقيق فضلا عن دعمها لاستراتيجية التدقيق في شركات التدقيق العاملة في مملكة البحرين .

3. دراسة (عبد المحسن، 2016) بعنوان: "جودة التدقيق باعتماد الذكاء الاصطناعي"

هدف البحث إلى إعداد برنامج الكتروني يقوم بأعمال التدقيق كاملة اعتباراً من التخطيط للتدقيق ومروراً باختيار العينات وتوثيق أوراق العمل انطلاقاً من فرضية أساسية أن (اعتماد الذكاء الاصطناعي في مراحل عملية التدقيق سيؤدي إلى انجاح مهمة التدقيق) فالتدقيق مرتبط بتمثيل نموذج حاسوبي لجميع المجالات، ومن ثم استرجاعه وتطويره.

4. دراسة (Puthukulam et al, 2021) بعنوان:

Auditors' Perception on the Impact of Artificial Intelligence on Professional Skepticism and Judgment in Oman

هدف هذا البحث إلى فهم تصور المدققين لأثر هذه تقنيات الذكاء الاصطناعي على الشك المهني وحكم المدققين الداخليين في تحسين كفاءة التدقيق. لفهم تأثير الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي ، تم النظر في العديد من العوامل التي تؤثر على استخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والتحديات. تم جمع البيانات من 169 مستجيباً من جميع القطاعات في عمان باستخدام استبيان منظم. تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الارتباط لتحديد العلاقة بين ممارسات التدقيق بمساعدة الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة والشك المهني والحكم المهني. أشارت النتائج إلى أن ممارسات التدقيق بمساعدة الذكاء الاصطناعي لها علاقة إيجابية قوية مع الشك المهني والحكم المهني. هذا يثبت أن AI و ML لهما تأثير على الشك المهني والحكم المهني. علاوة على ذلك ، فهو يساعد في تحسين اكتشاف الأخطاء والتحريفات المادية. ينبغي النظر بحذر في الاستبدال الكامل للبشر بالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي. ومن ثم ، يجب إجراء التدقيق بمساعدة الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي جنباً إلى جنب مع التدخل البشري في تحسين كفاءة التدقيق.

• دراسات تناولت الذكاء الاصطناعي والتدقيق الداخلي:

1. دراسة (مصباح، 2018) بعنوان: " أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام الرقابة والمراجعة الداخلية: دراسة ميدانية"

هدف البحث إلى توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، ولتحقيق ذلك الهدف تم عمل استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات وزع على الموظفين ذوي العلاقة بالوظيفة المحاسبية والمالية بالمؤسسة، وقد خلص البحث إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن هناك استخدام واسع لتكنولوجيا المعلومات في أنشطة هذه المؤسسات، بالإضافة إلى أن نظام الرقابة الداخلية بها يتميز

بالفعالية، وأن لتكنولوجيا المعلومات دور في فعالية نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة الميدانية.

2. دراسة (Zhou, 2021) بعنوان:

Research on the problems of enterprise internal audit under
the background of artificial intelligence

هدف هذا البحث إلى تحديد المشكلات والتحديات التي يواجهها التدقيق الداخلي للمؤسسة عند استخدام الذكاء الاصطناعي، وي طرح طرق حل المشكلات. بغرض توفير مرجع لتطوير التدقيق الداخلي وإدراك دور القيمة المضافة حقاً التدقيق الداخلي للشركات. وتوصلت الدراسة إلى أنه يتم تحسين التدقيق الداخلي للمؤسسات باستمرار وتطويره في حال تطبيق الذكاء الاصطناعي في التدقيق الداخلي وأوصى بضرورة أن يقوم المدققين بالتكيف مع أعمال التدقيق الداخلي باستخدام تقنيات الذكاء الصناعي.

3. دراسة (Alina, 2018) بعنوان:

Internal Audit Role in Artificial Intelligence

هدفت هذه الورقة إلى التأكيد على التحولات التي تحدث في مجال التدقيق الداخلي على المستوى العالمي، بسبب تطور الذكاء الآلي وتأثير تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على الأعمال ، وما ينجم عنه من فرص وتحديات وخاصة على مستوى التدقيق الداخلي، توصلت الدراسة إلى أنه يحتاج المدققون إلى فهم أساسيات الذكاء الاصطناعي ، لتحديد الأدوار التي يجب عليهم القيام بها ، وفهم مخاطر وفرص الذكاء الاصطناعي ما أنهم بحاجة إلى الاستعداد للتغيير وإعادة تشكيل دورهم والتكيف مع أتمتة العمليات.

4. دراسة (Abdul Rahman et al, 2020) بعنوان:

The Impact of Using Artificial Intelligence on the Accounting and Auditing Profession in Light of the Corona Pandemic

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على المحاسبة و مهنة المراجعة في ظل جائحة كورونا. تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي لتحديد مشكلة الدراسة وتحديد الإطار النظري لها. كما تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) للإجابة على أسئلة البحث والاختبار الفرضيات. استخدم الباحثان الاستبيان كأداة للدراسة الميدانية كما كان وزعت على عينة الدراسة المكونة من محاسبين ومراجعين من أصحاب مكاتب المحاسبة والمراجعة في قطاع غزة وعددها (170) استبانة (تم استرجاع 155 من الاستبانات). وخلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك معنوياً تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين وتطوير جودة الأداء المهني للمحاسبين والمراجعين مما يزيد من القدرة على الإكمال أعمال المحاسبة والمراجعة المعقدة ، وتحسين الكفاءة وتطويرها كواحد المحاسبة والمراجعة ، وتطوير نظم المحاسبة والمراجعة في ضوء ذلك جائحة كورونا. أوصت الدراسة بضرورة المحاسبة والمراجعة مكاتب في قطاع غزة لاستخدام الذكاء الاصطناعي للدورة الكبيرة التي سيضطلع بها تحسين كفاءة عملية المحاسبة والمراجعة من خلال توفير المطلوب النتائج في الوقت المناسب ، خاصة في ظل جائحة كورونا.

• دراسات تناولت مهارات فريق التدقيق الداخلي:

1. دراسة (Fahdah, 2022) بعنوان:

"مهارات منسوبي وحدات التدقيق الداخلي في القطاع العام في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية"

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير إطار لتحديد مهارات منتسبي وحدات التدقيق الداخلي بما يتناسب مع متطلبات القطاع العام في المملكة العربية السعودية. وتتبع الحاجة من هذه الدراسة بسبب توجيه أطر الجدارات المطورة من قبل الجهات المهنية المتخصصة إما إلى القطاع الخاص من قبل جمعية المراجعين الداخليين الدولية، أو إلى أجهزة الرقابة

العليا من قبل المنظمة الدولية لأجهزة العليا للرقابة المالية والمحاسبة، التي لا تنطبق بمجملها على طبيعة العمل في وحدات التدقيق الداخلي في القطاع العام ومتطلباته؛ ولتحقيق هدف البحث تم توظيف المنهج التحليلي المعتمد على تحليل المحتوى لأطر المهنية وربطها بمتطلبات اللوائح والأنظمة الحكومية السعودية المتعلقة بوحدة التدقيق الداخلي في القطاع العام السعودي ومن ثم عرض الإطار المقترح على المختصين من مهنيين وأكاديميين للوصول إلى الإطار النهائي. وقد اشتمل الإطار في صورته النهائية على خمس مهارات ينبثق منها 97 مؤشر، وتتمثل هذه المهارات في: المهارات المعرفية، والوظيفية، والفنية، والناعمة، وأخيرا المهارات الإدارية.

2. دراسة (Narkchai et al, 2017) بعنوان:

" The Communication Skill on the Performance of Internal Auditors in Thailand Public Limited Company"

هدفت هذه الدراسة لفحص العوامل التي تؤثر على مهارات الاتصال على أداء المراجعين الداخليين في تايلاند. لتحقيق هذا الهدف ، تمت صياغة الفرضية بناءً على دراسات سابقة وتم استبيان آراء الرؤساء التنفيذيين للتدقيق لتحديد مدى فعاليتهم على أدائهم بناءً على المعايير المهنية الصادرة عن مؤشرات إطار الممارسات المهنية الدولية (2017). تم توزيع ما مجموعه 520 استبياناً ، ولكن 146 فقط كانت صالحة للاستخدام. تم استخدام الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغيرات. خلصت الدراسة إلى أنه هناك حاجة إلى وجود مهارات الاتصال وأداء المدققين الداخليين لتعزيز فعالية التدقيق الداخلي.

3. دراسة (Fourie, 2013) بعنوان:

Internal audit competencies: skills requirements for "
internal audit management in South Africa"

هدف هذا البحث إلى تحديد الأهمية النسبية للكفاءات المختلفة لمعهد المدققين الداخليين الدولي (IIA) باعتبارها إلزامية لمديري التدقيق الداخلي. ثم مقارنتها مع كفاءات مديري التدقيق الداخلي في جنوب إفريقيا . توصلت الدراسة إلى أن المصطلحات المستخدمة في مختلف الإرشادات لمعهد المدققين الداخليين والتقارير المنشورة غامضة ويجب توحيدها. علاوة على ذلك ، من المعتقد أن القضايا المتعلقة بالجودة لم يتم تناولها بشكل مناسب في البيانات الإرشادية. تحدد هذه المقالة أيضاً الاختلافات الجوهرية في مستويات الأهمية المنسوبة للكفاءات المتعلقة بالجودة من قبل مختلف مديري التدقيق الداخلي. المجالات الأخرى التي توجد بها اختلافات كبيرة هي تلك المتعلقة بالمهارات الشخصية والبحوث التشغيلية والإدارية.

• دراسات تناولت تعظيم قيمة المنشأة:

2. دراسة (الصياد، 2020) بعنوان:

" أثر جودة التقرير المالي واختيار مراقب الحسابات على تعظيم قيمة المنشأة من منظور المساهمين :دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية"

هدف البحث إلى دراسة أثر جودة التقرير المالي واختيار مراقب الحسابات على تعظيم قيمة المنشأة من منظور المساهمين ولتحقيق هدف البحث تم إجراء دراسة تطبيقية على عينة مكونة من (159) شركة مقيدة بالبورصة المصرية على مدار 3 سنوات خلال الفترة من 2016-2018 لتصبح عينة الدراسة 477 مشاهدة وتوصل الباحث للنتائج التالية:

- وجود تأثير إيجابي معنوي بين جودة التقرير المالي وتعظيم قيمة المنشأة من منظور المساهمين من خلال القيمة الاقتصادية المضافة للمنشأة.
- وجود تأثير إيجابي معنوي بين اختيار مراقب حسابات من مكاتب المراجعة العشر الكبرى (Big 10) وتعظيم قيمة المنشأة من منظور المساهمين.

- هناك علاقة إيجابية معنوية بين حجم المنشأة وقيمة المنشأة من منظور المساهمين.
- هناك علاقة إيجابية غير معنوية بين معدل العائد على الأصول، نسبة المديونية وقيمة المنشأة من منظور المساهمين.
- اعتماد أصحاب المصالح في بيئة الأعمال المصرية على التقرير المالي بصورة مقبولة في اتخاذ القرارات وتقييم المنشآت.

2. دراسة (السويركي، 2021) بعنوان:

" أثر آليات الحوكمة في تعظيم القيمة السوقية للشركات: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة فلسطين".

هدفت هذه الدراسة لفحص أثر آليات حوكمة الشركات على تعظيم القيمة السوقية للشركات الصناعية المدرجة في بورصة فلسطين، ولتحقيق ذلك الهدف تم إتباع منهج تحليل المحتوى والقياسي الكمي . تكون مجتمع الدراسة من (12) شركة عن الفترة الممتدة (2015-2019) تم جمع البيانات من التقارير السنوية للشركات. وقد اتبع نموذج التأثيرات المشتركة لتحليل لإختبار فرضيات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود أثر معنوي لآليات حوكمة الشركات على تعظيم القيمة السوقية للمنشأة أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها اختبار أثر آليات أخرى، كازدواجية دور المدير التنفيذي على القيمة السوقية للشركات الصناعية، وإعادة اختبار أثر تلك الآليات بلع القطاعات الأخرى في بورصة فلسطين.

ثالثاً: تقييم الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة يتبين أن الدراسات السابقة تناولت عدة مواضيع فمنها من تناول الذكاء الاصطناعي مثل دراسة: (Puthukulam et al, 2021) ودراسة (سعيد

وآخرون، 2022) دراسة (السامرائي وآخرون، 2020) ودراسة (عبد المحسن، 2016)، ومنها من تناول الذكاء الاصطناعي والتدقيق الداخلي مثل دراس (مصباح، 2018) ودراسة (Zhou, 2021) ودراسة (Alina, 2018) ومنها من تناول مهارات فريق التدقيق الداخلي مثل (Fahdah, 2022) ودراسة (Narkchai et al, 2017) ودراسة (Fourie, 2013) ومنها من تناول تعظيم قيمة المنشأة مثل دراسة (الصيد، 2020) ودراسة (السويكري، 2021). ومن خلال تقييم الدراسات السابقة يتبين أنه على حد علم الباحث لا يوجد دراسة سابقة تناولت أثر الذكاء الاصطناعي على تنمية مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي لتعظيم قيمة المنشأة وهذا ماسوف يوضحه من خلال الاجابة على تساؤلات الدراسة.

أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث باستكشاف وتحديد أثر الذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي. ويتفرع عن الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية الآتية:

- تحديد أثر الخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- تحديد أثر البرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- تحديد أثر المعرفة التقنية في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- تحديد أثر جوهري النظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

أهمية البحث

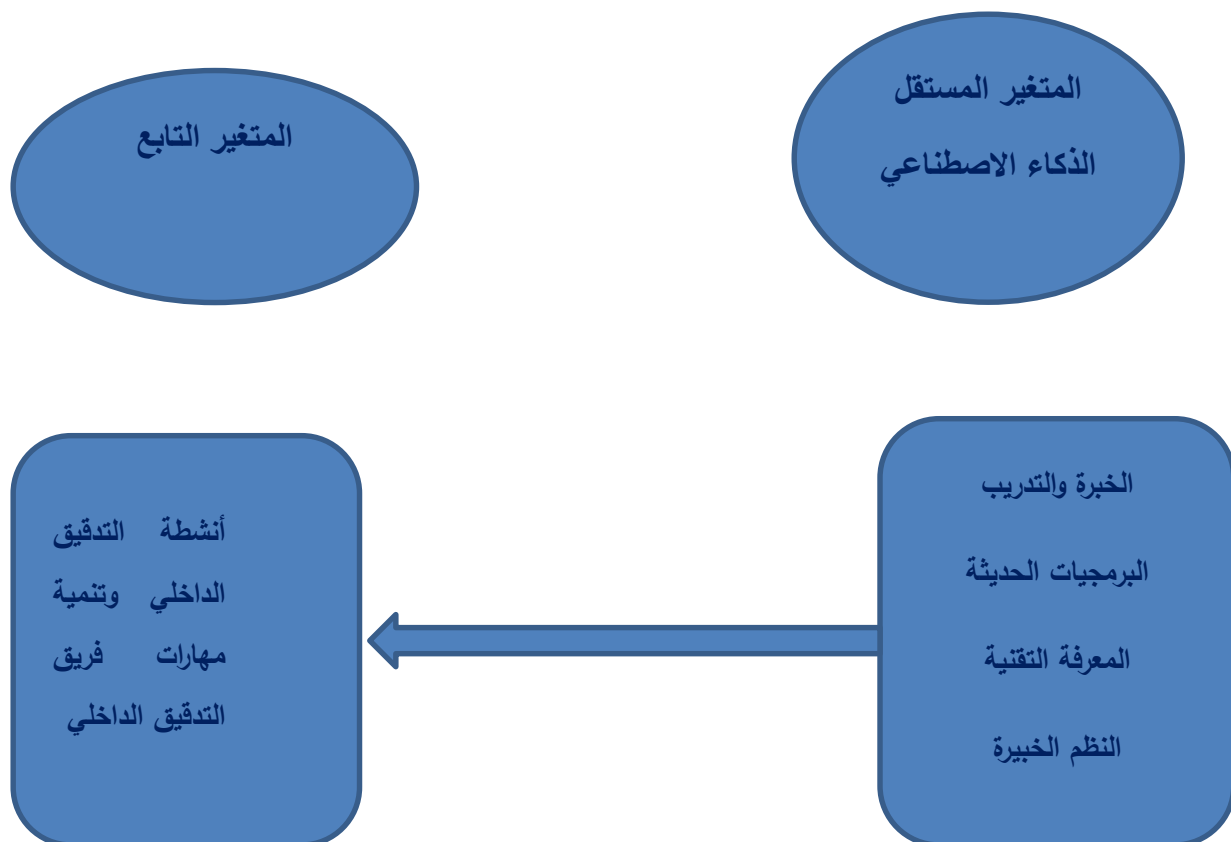
تبرز أهمية البحث من خلال بيان أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ودورها في تنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي بحيث يمكنهم من تدقيق البيانات المقدمة من قبل الإدارة من أجل استخدامها في التقييم والتنبؤ بالفشل المالي والإفلاس ما قد يؤثر على الشركة واستمراريتها ويضمن خلو التقارير الرقابية من أي أخطاء أو عدم التأكد. كما تأتي أهمية البحث من تسليط الضوء على تقنية المعلومات وأساليب الذكاء الاصطناعي ودورها في اعتماد نظام يعمل على تقييم الأداء بشكل فعال.

يمكن القول أن البحث له أهمية كبيرة لأنه يتناول موضوع من أحدث الموضوعات التي تناولت الربط بين عدة مواضع حيوية وهي تقنيات الذكاء الاصطناعي باستخدام التدقيق الإلكتروني وعلاقته في تنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي لتحقيق الإستمرارية والتنافسية في الشركات السورية وبالتالي تعظيم قيمتها. وتبرز أهمية البحث أيضاً من أن تطبيقات ذكاء الأعمال بشكل عام والذكاء الاصطناعي في مجال التدقيق الداخلي بشكل خاص تعد من المواضيع التي لم تلق القدر الكافي من الدراسة في بيئة الأعمال السورية.

متغيرات وفروض البحث

المتغيرات

الشكل رقم (1): نموذج ومتغيرات الدراسة



فروض البحث

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر جوهري للذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

الفرضيات الفرعية:

- 2.1 لا يوجد أثر جوهري للخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- 2.2 لا يوجد أثر جوهري للبرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- 2.3 لا يوجد أثر جوهري للمعرفة التقنية في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- 2.4 لا يوجد أثر جوهري للنظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

منهجية البحث

تم الإعتماد في الجانب النظري للبحث على كل من الأسلوب الاستقرائي وطريقة تحليل المحتوى. بحيث يتم استقراء الدراسات الهامة التي تناولت تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال التدقيق الداخلي من جهة والعوامل المؤثرة على تنمية قدرات ومهارات فريق التدقيق الداخلي من جهة أخرى، ثم تحليل هذه الأفكار والعلاقات والجوانب تضمنت هذه الدراسات، واعتمدت الدراسة الميدانية على المنهج الاستقرائي والوصفي في

التحليل، حيث يتم تحليل وتقييم أثر الذكاء الاصطناعي على تنمية مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي لتعظيم قيمة المنشأة من خلال تناول أبعاد الذكاء الاصطناعي المختلفة (الخبرة والتدريب، البرمجيات الحديثة، المعرفة التقنية، النظم الخبيرة). وذلك بالتطبيق على عينة من الشركات السورية. والقيام بتحليل نتائج الدراسة الميدانية ومقارنتها مع ما تم التوصل إليه في الدراسة السابقة.

وبهدف إنجاز هذه الدراسة سيتم جمع نوعين من البيانات الضرورية لإتمامها:

1. البيانات الثانوية: سيتم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمقالات والمجلات العلمية وأطروحات الماجستير والدكتوراه التي تناولت أحد الأبعاد المدروسة للموضوع.
2. البيانات الأولية: سيتم جمعها من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، حيث سيتم تصميم الاستبانة تتضمن مجموعة من الأسئلة لهذا الغرض ستوزع على عينة الدراسة التي سيتم اختيارها عشوائياً.

حدود الدراسة

1. الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على عينة من الشركات السورية.
2. الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال العام 2024.
3. الحدود البشرية: تم إجراء هذه الدراسة على عينة من العاملين في أقسام المحاسبة والتدقيق الداخلي.
4. الحدود العلمية: ستقتصر الدراسة على تحديد أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (الخبرة والتدريب البرمجيات الحديثة، المعرفة التقنية، النظم الخبيرة) على تنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي لتعظيم قيمة المنشأة.

5. الحدود الموضوعية: تتحدد نتائج هذه الدراسة من خلال إجابات أفراد العينة على أداة الدراسة المعدة لهذا الغرض.

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في أقسام المحاسبة وأقسام التدقيق الداخلي في الشركات السورية، حيث سيتم اختيار عينة عشوائية من المجتمع ممثلة لأغلب الشركات السورية.

القسم النظري

الذكاء الاصطناعي : المفهوم والأهداف والأهمية.

الذكاء الاصطناعي هو فرع من علوم الحاسوب يهدف إلى إنشاء أنظمة قادرة على أداء مهام تتطلب ذكاءً بشرياً، مثل التعلم، الاستدلال، والتفاعل مع البيئة. يعتمد الذكاء الاصطناعي على الخوارزميات والنماذج الرياضية التي تمكن الأنظمة من التعلم من البيانات واتخاذ القرارات بناءً على تحليل الأنماط (عبد الظاهر، 2023: ص 45). يتميز الذكاء الاصطناعي بالقدرة على "التفكير" و"التعلم" من خلال تحليل كميات كبيرة من البيانات. يمكن استخدامه لأتمتة المهام، إجراء تنبؤات، أو تحديد الأنماط التي قد لا يتمكن البشر من اكتشافها بسهولة (علي، 2022: ص 32).

يهدف الذكاء الاصطناعي إلى محاكاة الذكاء البشري وتطوير أنظمة قادرة على التعلم الذاتي، تحسين الأداء، وتقديم حلول مبتكرة للمشكلات المعقدة. كما يسعى إلى تعزيز التفاعل بين الإنسان والآلة بطرق أكثر فعالية وكفاءة (حسن، 2020: ص 56).

أهمية الذكاء الاصطناعي: تبرز أهمية الذكاء الاصطناعي في عدة جوانب، منها تحسين الكفاءة والإنتاجية، تقليل التكاليف، وتحسين الخدمات الصحية من خلال تشخيص الأمراض

بدقة أكبر. كما يسهم في تطوير أنظمة ذكية تساعد على تحسين الحياة اليومية للأفراد (أحمد، 2021: الصفحة 78).

في مجالات التدقيق والمحاسبة، يُعتبر الذكاء الاصطناعي (AI) من الأدوات الثورية التي تُحدث تحولاً كبيراً في مجالات المحاسبة والتدقيق. يُمكن للذكاء الاصطناعي تحسين كفاءة ودقة العمليات المحاسبية من خلال تحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة ودقة فائقة، مما يُساهم في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة موثوقية التقارير المالية. على سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي تحديد الأنماط والشذوذ في البيانات المالية، مما يُساعد المدققين على اكتشاف التلاعبات المالية بشكل أسرع وأكثر دقة. (Dennis, 2024: p2) بالإضافة إلى ذلك، يُمكن للذكاء الاصطناعي تحسين جودة التدقيق من خلال توفير رؤى أعمق حول العمليات التجارية وتحليل البيانات في الوقت الفعلي، مما يُعزز من قدرة المدققين على تقييم المخاطر واتخاذ قرارات مستنيرة. (Crowe, 2023: p3) كما يُساهم الذكاء الاصطناعي في توفير الوقت والجهد من خلال أتمتة العديد من المهام الروتينية، مما يُتيح للمحاسبين والمدققين التركيز على المهام الأكثر تعقيداً واستراتيجية. (Duong, 2023: p1)

أثر الذكاء الاصطناعي قدرات ومهارات فريق التدقيق الداخلي

يلعب الذكاء الاصطناعي (AI) دوراً محورياً في تعزيز قدرات ومهارات فرق التدقيق الداخلي. يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين كفاءة التدقيق من خلال تحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة ودقة، مما يُمكن المدققين من اكتشاف الأنماط والشذوذ التي قد تشير إلى وجود تلاعب أو أخطاء. على سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات المالية والتجارية بشكل شامل، مما يُساعد في تحديد الأنشطة غير العادية التي قد تتطلب تحقيقاً أعمق. (Wassie & Lakatos, 2024: p5)

بالإضافة إلى ذلك، يُساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التدقيق من خلال توفير رؤى أعمق حول العمليات التجارية وتحليل البيانات في الوقت الفعلي. هذا يُمكن المدققين من تقييم المخاطر بشكل أكثر دقة واتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على معلومات حديثة ودقيقة (Wolters Kluwer, 2024: p3). يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل بيانات المبيعات والمشتريات بشكل مستمر، مما يُتيح للمدققين اكتشاف أي تباینات أو أنماط غير عادية فور حدوثها.

كما يُمكن للذكاء الاصطناعي أتمتة العديد من المهام الروتينية مثل مراجعة الفواتير والتحقق من الامتثال للسياسات والإجراءات الداخلية، مما يُتيح للمدققين التركيز على المهام الأكثر تعقيداً واستراتيجية (KPMG, 2024: p2). هذا لا يُحسن فقط من كفاءة العمل، بل يُعزز أيضاً من دقة وموثوقية عمليات التدقيق.

علاوة على ذلك، يُساعد الذكاء الاصطناعي في تطوير مهارات المدققين من خلال توفير أدوات تدريبية متقدمة تُساعدهم على اكتساب مهارات جديدة واستخدام التكنولوجيا بفعالية في مهامهم اليومية. يمكن للمدققين الاستفادة من تقنيات التعلم الآلي والتعلم العميق لفهم كيفية تحليل البيانات بشكل أفضل واستخدام الأدوات التكنولوجية لتحسين أدائهم (ISACA, 2021: p4).

تنمية قدرات فريق التدقيق الداخلي وتفضيل أدائها لتعظيم قيمة المنشأة وتعظيم قيمة الربح

تنمية قدرات فريق التدقيق الداخلي تلعب دوراً حيوياً في تعزيز قيمة المنشأة وتعظيم الربحية. لتحقيق ذلك، يجب التركيز على عدة جوانب أساسية:

أولاً: يجب توفير برامج تدريبية منتظمة لتحديث مهارات الفريق بما يتماشى مع معايير الصناعة وأفضل الممارسات . هذه البرامج التدريبية يمكن أن تشمل ورش عمل، دورات تدريبية عبر الإنترنت، وشهادات مهنية معترف بها. الهدف هو ضمان أن يكون فريق التدقيق على دراية بأحدث التطورات في مجال التدقيق والمحاسبة، مما يمكنهم من اكتشاف الأخطاء والمخاطر بشكل أكثر فعالية.(RoleCatcher, 2023: p12)

ثانياً: يمكن استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل أدوات وبرامج التدقيق لتحسين دقة وكفاءة العمليات . التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات يمكن أن تساعد في تحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة ودقة، مما يقلل من الوقت المستغرق في عمليات التدقيق اليدوية ويزيد من دقة النتائج. على سبيل المثال، يمكن استخدام برامج تحليل البيانات لاكتشاف الأنماط غير العادية التي قد تشير إلى وجود تلاعب أو أخطاء (الداركو، 2024: ص18).

ثالثاً: يجب تحديد أهداف واضحة ومحددة لعمليات التدقيق تتماشى مع أهداف المؤسسة لتحقيق أقصى قدر من الفعالية . تحديد الأهداف يساعد في توجيه جهود فريق التدقيق نحو المجالات الأكثر أهمية والتي تحتاج إلى تحسين. يمكن أن تشمل هذه الأهداف تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، أو تعزيز الامتثال للمعايير القانونية والتنظيمية (AH-ACC, 2023: p12).

رابعاً: يمكن تعزيز قدرات الفريق من خلال توفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والتطوير المستمر . بيئة العمل التي تشجع على الابتكار تتيح لأعضاء الفريق تقديم أفكار جديدة وتحسين العمليات الحالية. يمكن تحقيق ذلك من خلال تشجيع التواصل المفتوح، تقديم مكافآت للابتكار، وتوفير فرص للتطوير المهني المستمر.(MBG, 2024: p5)

الإطار العملي للدراسة

أولاً: أداة الدراسة

تناولت الدراسة تحليل آراء عينة الدراسة وذلك من خلال تحليل استبيان تم توزيعه إلكترونياً على أفراد عينة الدراسة وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة الصالحة للتحليل (93) استبانة تم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار الرابع والعشرون وعند مستوى دلالة 0.05.

تم استخدام عدد من المقاييس الإحصائية الوصفية والاستدلالية والاختبارات التي تلائم فرضيات الدراسة وتخدم أهدافها، وهي التكرارات والنسب المئوية، وعرض الاحصاءات الوصفية باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

ثانياً: تصميم الاستبانة

تم تصميم الاستبانة في قسمين أساسيين: القسم الأول: مُخصص للأسئلة العامة ويشمل المعلومات الشخصية عن أفراد عينة البحث، وهي: الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الموقع الوظيفي، وقد ضم القسم الثاني متغيرات الدراسة.

ثالثاً: اختبار ثبات الاستبانة

تم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وذلك لقياس الاتساق الداخلي بين عباراتها، حيث تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل Cronbach's Alpha لمعرفة مدى الاتساق الداخلي بين العبارات " تتراوح قيمة معامل Cronbach's Alpha بين (0-1) وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل عن (0.60).

الجدول رقم (1) نتائج اختبار Cronbach's Alpha

المحور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الخبرة والتدريب	0.851
البرمجيات الحديثة	0.844
المعرفة التقنية	0.791
النظم الخبيرة	0.765
أنشطة ومهارات فريق التدقيق الداخلي	0.916
نعظيم قيمة المنشأة	0.916

المصدر: إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي

يوضح الجدول رقم (1) نتائج التحليل لمعامل Cronbach's Alpha لأسئلة كل محور من محاور الاستبيان المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث ظهرت بقيم أكبر من 0.6 وهي ما يمكن اعتبارها قيمة جيدة لثبات الاتساق الداخلي ومقبولة لأغراض التحليل الإحصائي ويمكن الاعتماد على استجابات أفراد العينة في اشتقاق النتائج المتعلقة بمجتمع الدراسة.

رابعاً: تحليل خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (2) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

المؤهل العلمي	ذكر	أنثى
التكرار	42	51

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي
دراسة ميدانية في الشركات السورية

النسبة المئوية	%45.2	%54.8
----------------	-------	-------

المصدر: إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي

إن ما نسبته %54.8 من أفراد العينة كانت من فئة الإناث و%45.2 من أفراد العينة كانت من فئة الذكور.

الجدول رقم (3) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	إجازة جامعية	ماجستير	دكتوراه	أخرى
التكرار	68	22	1	2
النسبة المئوية	%73.1	%23.7	%1.1	%2.2

المصدر: إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي

إن ما نسبته %73.1 من أفراد العينة هم من حملة الإجازة الجامعية ويليها ما نسبته %23.7 من الحاصلين على درجة الماجستير، تليها %2.2 من حملة الشهادات الأخرى مما يدل على المستوى التعليمي الجيد لأفراد العينة.

الجدول رقم (4) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	أكثر من 15
التكرار	27	37	15	14
النسبة المئوية	29%	39.8%	16.1%	15.1%

المصدر: إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي

إن ما نسبته 39.8% من أفراد العينة من ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، تليها ما نسبته 29% من ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات، تليها ما نسبته 16.1% من أفراد العينة من ذوي الخبرة من 10 إلى 15 سنة، تليها ما نسبته 15.1% كانت خبرتهم أكثر من 15 سنة مما يدل على الخبرة الجيدة لأفراد العينة.

الجدول رقم (5) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الموقع الوظيفي:

الموقع الوظيفي	مدقق داخلي	محاسب	مدير مالي
التكرار	48	33	12
النسبة المئوية	51.61%	35.48%	12.90%

المصدر: إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج التحليل الإحصائي

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي

دراسة ميدانية في الشركات السورية

إن ما نسبته 7% 51.61 من أفراد العينة من المدققين الداخليين ويليها ما نسبته 35.48% من المحاسبين ويليها ما نسبته 12.90% من المدراء الماليين.

اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة معنوية لا يوجد أثر جوهري للذكاء الاصطناعي ممثلاً ب (الخبرة والتدريب - البرمجيات الحديثة - المعرفة التقنية - النظم الخبيرة) في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين الذكاء الاصطناعي ممثلاً ب (الخبرة والتدريب - البرمجيات الحديثة - المعرفة التقنية - النظم الخبيرة) وبين أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

الجدول رقم (6) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.30751	0.526	0.547	0.740 ^a

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.740)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين الذكاء الاصطناعي ممثلاً ب (الخبرة والتدريب - البرمجيات الحديثة - المعرفة التقنية - النظم الخبيرة) وبين أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي. وأن معامل التحديد هو (0.526)، أي إن الذكاء الاصطناعي يفسر (58.4%)، من التغيرات الحاصلة في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

الجدول رقم (7) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000 ^b	26.552	2.511	4	10.043	Regression	1
		0.095	88	8.321	Residual	
			92	18.365	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (26.552)، ومعنوية الدلالة الحسابية (0.000=sig)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي

دراسة ميدانية في الشركات السورية

الجدول رقم (8) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر الذكاء الاصطناعي ممثلاً ب (الخبرة والتدريب - البرمجيات الحديثة - المعرفة التقنية - النظم الخبيرة) في انشطه التدقيق الداخلي.

Sig.	T	Standardize d Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.014	2.513		0.372	0.934	(Constant)	
0.007	-2.760	-0.310	0.102	0.280	الخبرة والتدريب	1
0.360	-0.920	-0.118	0.117	0.107	البرمجيات الحديثة	2
0.000	5.206	0.658	0.135	0.705	المعرفة التقنية	3
0.000	4.593	0.429	0.108	0.496	النظم الخبيرة	4

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن الذكاء الاصطناعي ممثلاً ب (الخبرة والتدريب - البرمجيات الحديثة - المعرفة التقنية - النظم الخبيرة) دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، باستثناء البرمجيات الحديثة مما يثبت صحة الفرضية وبالتالي فإن الذكاء الاصطناعي ممثلاً ب (الخبرة والتدريب - المعرفة التقنية - النظم الخبيرة) هي الأكثر تأثيراً في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي على انشطته التدقيق الداخلي .

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين الخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي و أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

الجدول رقم (9) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.43439	0.055	0.065	0.255 ^a

المصدر: مخرجات برنامج spss

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي
دراسة ميدانية في الشركات السورية

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.255)، وهو ما يبين وجود ارتباط ضعيف بين الخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي وأنشطة التدقيق الداخلي وأن معامل التحديد هو (0.055)، أي إن الخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي تفسر (5.5%)، من التغيرات الحاصلة في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

الجدول رقم (10) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.014 ^b	6.326	1.194	1	1.194	Regression	1
		0.189	91	17.171	Residual	
			92	18.365	Total	

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F ، وهي (6.326)، ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.014 = \text{sig}$)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (11) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	9.978		0.352	3.510	(Constant)	
0.014	2.515	0.255	0.092	0.230	الخبرة والتدريب	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (الخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 3.510 + 0.230 x$$

وبالتالي يوجد أثر للخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي
دراسة ميدانية في الشركات السورية

يوجد أثر ذو دلالة معنوية للبرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين البرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي وبين أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

الجدول رقم (12) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.40981	0.159	0.168	0.410 ^a

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.410)، وهو ما يبين وجود ارتباط متوسط بين البرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي وبين أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي. وأن معامل التحديد هو (0.159)، أي إن البرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي تفسر (15.9%)، من التغيرات الحاصلة في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

الجدول رقم (13) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000 ^b	18.347	3.081	1	3.081	Regression	1
		0.168	91	15.283	Residual	
			92	18.365	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (18.347)، ومعنوية الدلالة الحسابية (0.000=sig)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (14) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients	Model
------	---	---------------------------	-----------------------------	-------

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي
دراسة ميدانية في الشركات السورية

		Beta	Std. Error	B		
0.000	8.720		0.338	2.950	(Constant)	
0.000	4.283	0.410	0.087	0.373	البرمجيات الحديثة	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (البرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة معنوية للبرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 2.950 + 0.373 x$$

وبالتالي يوجد أثر ايجابي للبرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمعرفة التقنية في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين المعرفة التقنية كمتغير مستقل في المتغير التابع أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

الجدول رقم (15) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.35497	0.369	0.376	0.613 ^a

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.613)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين المعرفة التقنية وأنشطة التدقيق الداخلي وأن معامل التحديد هو (0.369)، أي إن المعرفة التقنية في مجال الذكاء الاصطناعي تفسر (36.9%)، من التغيرات الحاصلة في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

الجدول رقم (16) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000 ^b	54.742	6.898	1	6.898	Regression	1

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي

دراسة ميدانية في الشركات السورية

		0.126	91	11.467	Residual	
			92	18.365	Total	

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (54.742)، ومعنوية الدلالة الحسابية (0.000=sig)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (17) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	4.595		0.367	1.686	(Constant)	
0.000	7.399	0.613	0.089	0.657	المعرفة التقنية	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (المعرفة التقنية في مجال الذكاء الاصطناعي) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمعرفة التقنية في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 1.686 + 0.657 x$$

وبالتالي يوجد أثر ايجابي للمعرفة التقنية في مجال الذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد أثر ذو دلالة معنوية للنظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين النظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل في المتغير التابع أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي
دراسة ميدانية في الشركات السورية

الجدول رقم (18) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
0.34853	0.391	0.398	0.631 ^a

المصدر: مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.631)، وهو ما يبين وجود ارتباط قوي بين النظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي وأنشطة التدقيق الداخلي وأن معامل التحديد هو (0.391)، أي إن النظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي تفسر (39.1%)، من التغيرات الحاصلة في أنشطة التدقيق الداخلي.

الجدول رقم (19) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لتباين نموذج الدراسة

ANOVA ^a						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000 ^b	60.182	7.311	1	7.311	Regression	1
		0.121	91	11.054	Residual	
			92	18.365	Total	

المصدر: مخرجات برنامج spss

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F ، وهي (60.182)، ومعنوية الدلالة الحسابية ($0.000=\text{sig}$)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي

دراسة ميدانية في الشركات السورية

الجدول رقم (20) الدلالة الاحصائية لنموذج الدراسة لأثر النظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	3.614		0.387	1.399	(Constant)	
0.000	7.758	0.631	0.094	0.729	النظم الخبيرة	1

المصدر: مخرجات برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى أن (النظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي) هي دالة إحصائياً حسب قيم t المحسوبة والدلالة الإحصائية التي جاءت أصغر من (5%)، مما يثبت صحة الفرضية وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة معنوية للنظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 1.399 + 0.729 x$$

وبالتالي يوجد أثر ايجابي للنظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

النتائج والتوصيات

النتائج

- 1- يوجد أثر ايجابي للذكاء الاصطناعي في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- 2- يوجد أثر ايجابي للخبرة والتدريب في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- 3- يوجد أثر ايجابي للبرمجيات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- 4- يوجد أثر ايجابي للمعرفة التقنية في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- 5- يوجد أثر ايجابي للنظم الخبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي على أنشطة التدقيق وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- 6- الذكاء الاصطناعي ممثلاً ب (الخبرة والتدريب - المعرفة التقنية - النظم الخبيرة) هي الأكثر تأثيراً في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.
- 7- الذكاء الاصطناعي ممثلاً ب (البرمجيات الحديثة) هي الأقل تأثيراً في أنشطة التدقيق الداخلي وتنمية مهارات فريق التدقيق الداخلي.

التوصيات

1. يجب على الشركات السورية الاستثمار في برامج تدريبية متخصصة في الذكاء الاصطناعي لتطوير مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي. يمكن أن تشمل هذه البرامج ورش عمل، دورات تدريبية، وشهادات معترف بها دولياً.

2. ينبغي على الشركات تبني أحدث البرمجيات في مجال الذكاء الاصطناعي لتعزيز كفاءة وفعالية عمليات التدقيق الداخلي. والعمل على تقييم البرمجيات الحالية واستبدالها بأخرى أكثر تطوراً وملائمة لاحتياجات التدقيق.
3. يجب على الشركات توفير دورات تدريبية مستمرة لتطوير المعرفة التقنية لفريق التدقيق الداخلي. يمكن أن تشمل هذه الدورات مواضيع مثل تحليل البيانات، تعلم الآلة، والنظم الخبيرة.
4. ينبغي على الشركات تبني النظم الخبيرة في عمليات التدقيق الداخلي لتحسين دقة وكفاءة التدقيق. يمكن أن تساعد هذه النظم في اكتشاف الأخطاء والتلاعب بشكل أسرع وأكثر دقة.
5. يجب على الشركات تقييم مستوى الخبرة العملية لفريق التدقيق الداخلي بشكل دوري وتوفير فرص لتطوير هذه الخبرة من خلال التدريب العملي والمشاريع الواقعية.
6. ينبغي تعزيز التعاون بين أعضاء فريق التدقيق الداخلي من خلال استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التي تسهل التواصل وتبادل المعلومات. يمكن أن يسهم ذلك في تحسين جودة التدقيق وزيادة فعالية الفريق.
7. يجب على الشركات إجراء تقييمات دورية لتأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على عمليات التدقيق الداخلي وتنمية مهارات الفريق. يمكن أن تساعد هذه التقييمات في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.
8. بالرغم من أن البرمجيات الحديثة قد تكون الأقل تأثيراً مقارنة بالعوامل الأخرى، إلا أنه يجب عدم إهمالها. ينبغي تقييم دورها وتحسين استخدامها لتحقيق أقصى استفادة منها في عمليات التدقيق.

المراجع

أولاً المراجع العربية

1. حسن، خالد. (2020). أهداف وتحديات الذكاء الاصطناعي. دبي: دار المعرفة. ص. 56.
2. خدّاش، حسام الدين وصيام وليد، (٢٠١٤)، مدى تقبل مدقي الحسابات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التدقيق: دراسة ميدانية على مكاتب التدقيق الكبرى في الاردن، مجلة الدراسات: العلوم الادارية، مجلد (٣٠)، عدد (٢).
3. السامرائي، عمار & الشريدة، نادية. (2020). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي باستخدام التدقيق الرقمي في تحقيق جودة التدقيق ودعم استراتيجيته من وجهة نظر مدقي الحسابات "دراسة ميدانية في شركات تدقيق الحسابات في مملكة البحرين". Global Journal of Economics and Business. 8. 15-31.
- 10.31559/GJEB2020.8.1.2.
4. السويركي، هاني جودت. (2021). أثر آليات الحوكمة في القيمة السوقية للشركات: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة فلسطين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج 29، ع 3، 107 - 131. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1166646>
5. الصياد، علي محمد علي. (2020). أثر جودة التقرير المالي وإختيار مراقب الحسابات على تعظيم قيمة المنشأة من منظور المساهمين: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية. مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية، (3) 4، 1-33. doi: 10.21608/aljalexu.2020.123419
6. عبد الظاهر، أحمد. (2023). الذكاء الاصطناعي: المفهوم والتطبيقات. القاهرة: دار النشر العربية. ص. 45.

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي
دراسة ميدانية في الشركات السورية

7. عبيد، مصطفى (٢٠٢٠)، أساسيات الذكاء الاصطناعي، مركز البحوث والدراسات متعددة التخصصات، عمان.
8. علي، محمد. (2022). أساسيات الذكاء الاصطناعي. بيروت: دار الكتب العلمية. ص. 32. أحمد، سارة. (2021). أهمية الذكاء الاصطناعي في العصر الحديث. عمان: دار الفكر. ص. 78.
9. مصباح غزال، عمر سعيد، صدام حسين مهاوه، (2018)، أثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية، مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر.
10. موفق عبد المحسن محمد، عنبر سامي جبار، (2016)، جودة التدقيق باعتماد الذكاء الاصطناعي: بحث تطبيقي في عينة من الهيئات الرقابية العاملة في ديوان الرقابة المالية الإتحادي، مجلة دراسات مالية ومحاسبية، المجلد (11) - العدد (34)، بغداد، العراق.
11. موفق عبد المحسن محمد، عنبر سامي جبار، (2016)، جودة التدقيق باعتماد الذكاء الاصطناعي: بحث تطبيقي في عينة من الهيئات الرقابية العاملة في ديوان الرقابة المالية الإتحادي، مجلة دراسات مالية ومحاسبية، المجلد (11) - العدد (34)، بغداد، العراق.
12. يقان سليمان حمه سعيد، سهلار مهدي حمه حسين، (2022)، دور الذكاء الاصطناعي في تحقيق جودة التدقيق الخارجي: دراسة استطلاعية من وجهة نظر مراقبي الحسابات في إقليم كردستان العراق، المجلة العلمية لجامعة جيهان، المجلد (6) - العدد (1)، السليمانية، العراق.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 13.AH-ACC. (2023). Setting Clear Audit Objectives. Auditing Standards Review, 12(3), 12.
- 14.Alsudairi, Fahdah. (2022). Competencies of the employees of the internal audit units in the public sector of Saudi Arabia: An analytical study.
- 15.Carataş Maria Alina, Spătariu Elena Cerasela, Gheorghiu Gabriela. (2018). Internal Audit Role in Artificial Intelligence. "Ovidius" University Annals, Economic Sciences Series Volume XVIII, Issue 1 /2018.
- 16.Crowe. (2023). The role of Artificial Intelligence and Data Analytics in Auditing. Retrieved from Crowe
- 17.Dennis, A. (2024). What AI can do for auditors. Journal of Accountancy. Retrieved from Journal of Accountancy
- 18.Duong, Q. S. (2023). The Impact of Artificial Intelligence on Accounting and Finance. IMA Institute of Management Accountants. Retrieved from IMA.
- 19.Fourie, Houdini & Van Staden, Marianne & Plant, Kato & Coetzee, Philna. (2013). Internal audit competencies: skills requirements for internal audit management in South Africa. The Southern African Journal of Accountability and Auditing Research. 15. 2013-75.
- 20.ISACA. (2021). Leveraging AI for Improved Audit Processes. ISACA Journal, 4, 30-40.

- 21.KPMG. (2024). The Role of AI in Auditing. KPMG Insights, 2, 10–20.
- 22.MBG. (2024). Encouraging Innovation in Audit Teams. Management and Business Growth, 5(4), 5.
- 23.Puthukulam, Gopalan & Ravikumar, Anitha & Sharma, Ravi & Meesaala, Krishna. (2021). Auditors' Perception on the Impact of Artificial Intelligence on Professional Skepticism and Judgment in Oman. Universal Journal of Accounting and Finance. 9. 1184–1190. 10.13189/ujaf.2021.090527.
- 24.Rashwan, A. R. M. S. ., & Alhelou, E. M. S. . (2020). The Impact of Using Artificial Intelligence on the Accounting and Auditing Profession in Light of the Corona Pandemic. NN–Journal of Advance Research in Business Management and Accounting (ISSN:2456–3544), 6(9), 1–16.
<https://doi.org/10.53555/nnbma.v6i9.890>.
- 25.RoleCatcher. (2023). Training Programs for Internal Audit Teams. Journal of Auditing Practices, 12(1), 12.
26. Sutana Narkchai, Faudziah Hanim, Binti Fadzil. (2017). The Communication Skill on the Performance of Internal Auditors in Thailand Public Limited Company. International Review of Management and Marketing. 2017, 7(4), 1–5.
- 27.Wassie, A., & Lakatos, L. (2024). Enhancing Internal Audit Capabilities with AI. Journal of Auditing and Finance, 5, 1–15.

-
- 28.Wolters Kluwer. (2024). Artificial intelligence in auditing: Enhancing the audit lifecycle. Retrieved from Wolters Kluwer
- 29.Zhang, Zijing. (2021). Research on the Application of Artificial Intelligence Technology in Audit Under the Background of Big Data. Journal of Physics: Conference Series. 2033. 012150. 10.1088/1742-6596/2033/1/012150.
- 30.الداركو. (2024). Advanced Technology in Auditing. مجلة التدقيق والتكنولوجيا، 18(2)، 18

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز مهارات وقدرات فريق التدقيق الداخلي
دراسة ميدانية في الشركات السورية

أثر مخاطر السيولة على الصحة المالية للشركات بالتطبيق على شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

د.كنان سليمان حسن
مدرس في الجامعة الوطنية
كلية العلوم الإدارية و المالية

المستخلص

تعتبر مخاطر السيولة من أبرز التحديات التي تواجه الشركات في ظروف عدم التأكد والأزمات مما يؤثر كمرحلة أولى على الصحة المالية للشركات وقد يؤدي إلى تعثر الشركات في المراحل المتقدمة، انطلاقاً من أهمية الفكرة السابقة فإن هذه الدراسة هدفت إلى دراسة أثر المخاطر المالية على الصحة المالية لشركات التأمين في سورية، وذلك من خلال تحليل التقارير المالية لشركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية من عام 2013 لغاية عام 2022 لتطبيق الدراسة على عينة بحث مؤلفة من ست شركات تأمين هي: (أروب-الاتحاد التعاوني-السورية الكويتية-السورية الوطنية-المتحدة للتأمين-العقلية للتأمين التكافلي) وباستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية تم التوصل لمعادلتي انحدار خطية و لا خطية لتمثيل أثر مخاطر السيولة على الصحة المالية للشركات المدروسة. كما تم التوصل لمجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة تأثير لمخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين وقد تفاوتت علاقة التأثير من حيث المقياس فهي قريبة من الخطية عند استخدام مقياس معدل العائد على الموجودات و هامش صافي الربح، وهي

من نموذج النمو عند اعتماد مقياس معدل العائد على حقوق الملكية، كما تبين تأثير الصحة المالية لشركات التأمين بالتعديلات على التقارير المالية ذات الأثر الرجعي، بالإضافة إلى تأثير حجم الاستثمارات المالية.

الكلمات المفتاحية: مخاطر السيولة-الصحة المالية.

Abstract

Liquidity Risks considered as the most challenging of the companies under the uncertainty and crises circumstances which affect firstly the financial health of those companies, and could lead to the falter secondly. Starting from the importance of the previous idea, this research aimed to study the impact of liquidity risks on the financial health of insurance companies. Through analyzing of the financial reports of insurance companies enrolled in Damascus Stock Exchange from 2013 until 2022 by applying a research sample consisting of six insurance companies: (Arop - Cooperative Union - Syrian Kuwaiti - Syrian National - United Insurance - Al-Akeelah Takaful Insurance) using the SPSS program, two regression equations a linear and a non-linear regression equation were formulated. A set of results were also reached, including: The existence of a statistically significant relationship between liquidity risks and the financial health of insurance companies, which varies according to the terms of scale, it was close to linear when measuring the average (Return on Assets and Net Profit Margin rate), and was from the growth model when the measure was the Rate of Return on Equity). Also the financial health of insurance companies was affected by amendments to financial reports that have a retroactive effect, and the volume of financial investments was also affected.

Keywords: liquidity risk - financial health.

مقدمة:

تؤثر الأزمات المالية على الشركات عامةً والخدمات المالية منها بصورة خاصة، وتحديدًا قطاع التأمين حيث توجد ضرورة للتركيز ضمن هذا القطاع على قياس مخاطر السيولة وتأثيرها على الصحة المالية للشركات، و تنشأ مخاطرة السيولة بسبب تعرض الشركات لعدم توفر موجودات سائلة كافية للوفاء بمطالبها، الأمر الذي يولد احتياج ضمن هذه الشركات للحصول على الأموال لسد العجز في موجوداتها السائلة.

إن أهمية تحليل مخاطر السيولة تبرز من خلال تقديم المعلومات التي تسهم في تحقيق أهداف الشركة و تفيد في توقع الأداء المالي المستقبلي للشركة، ما يجعلها مؤشراً مهماً للأداء المالي والمستقبلي لهذه الشركات، ويساهم في تعزيز ثقة المتعاملين فيها بإمكانية استجابتها لمتطلباتهم لاسيما عند التعرض لخدمات التغطية التأمينية في ظل ظروف الكساد حيث يصعب الحصول على سيولة نقدية كافية لتغطية هذه المتطلبات.

يبرز ماسبق ضرورة دراسة التأثير الحقيقي المباشر لهذه المخاطر، الأمر الممكن من خلال استكشاف ومقارنة تطور معدلات العائد على الموجودات، و العائد على حقوق الملكية، و هامش صافي الربح، حيث تبين لنا هذا المعدلات الصحة المالية للشركة وتطورها متأثرة بالمخاطر المالية.

مشكلة البحث: Research Problem

تواجه شركات التأمين العاملة في السوق السورية بيئة عمل مرتفعة المخاطر، حيث أدى انخفاض قيمة أقساط التأمين التي يتم تحصيلها والناجم عن التضخم الجامح في السوق السورية، بالإضافة إلى زيادة المنافسة بين شركات التأمين إلى مخاطر متعددة من أهمها مخاطر السيولة وتأثيرها على عمل هذه الشركات واستمراريتها متمثلاً بما يسمى الصحة المالية، الأمر الذي يبرز المشكلة الرئيسية للبحث في التساؤل التالي:

ما هو أثر مخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين المدرجة في سوق
دمشق للأوراق المالية

أهمية البحث: Research Importance

1. الأهمية العلمية: تأتي أهمية البحث من تتبع آثار مخاطر السيولة في شركات التأمين وانعكاسها على أكثر النقاط حساسية وتأثراً بها و المتمثلة بقدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها و ضمان استمراريتها.
2. أما الأهمية العملية: فتأتي من تحليل مؤشرات الصحة المالية لشركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية و استكشاف مدى تأثيرها بمخاطر السيولة إضافة الى إمكانية التنبؤ بوضع هذه الشركات في المستقبل من خلال محاولة الربط بين المتغيرين) مخاطر السيولة والصحة المالية).

الجديد في هذا البحث:

تقدم الدراسة الحالية تحليلاً مفصلاً لأداء كل شركة تأمين من الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية على حدى، بالتركيز على أكثر النقاط التي تأثرت بمخاطر السيولة، من خلال تحليل العلاقة ومن ثم دراسة الأثر عبر إعداد معادلة انحدار خطية ولا خطية حسب متطلبات الحالة ،خلال الفترة بين عامي 2013-2022.

أهداف البحث: Research Objective

- 1- استكشاف أثر مخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.
- 2- تحليل الأسباب التي أدت لظهور مخاطر السيولة في شركات التأمين من خلال دراسة التطور الزمني لكل متغير من متغيرات الصحة المالية للشركات عينة الدراسة.

أسئلة البحث:

يتفرع عن مشكلة البحث و تساؤله الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو أثر مخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين مقاسة بمعدل العائد على الموجودات.

2- ما هو أثر مخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين مقاسة بمعدل العائد على حقوق الملكية.

3- ما هو أثر مخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين مقاسة بمعدل صافي هامش الربح.

فرضيات البحث: Research Hypothesis

الفرضية الرئيسية للبحث: تؤثر مخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين المدرجة في سوق دمشق لأوراق المالية يتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين مقاسة بمعدل العائد على الموجودات ROA.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين مقاسة بمعدل العائد على حقوق الملكية ROE.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين مقاسة بمعدل صافي هامش الربح PRO.

متغيرات البحث:

المتغير المستقل: مخاطر السيولة وتم قياسه من خلال فجوة السيولة وهي الفرق بين الموجودات المتداولة والمطلوبات المتداولة وقد تم حسابها في التقارير المالية لشركات التأمين عينة الدراسة.

المتغيرات التابعة:

الصحة المالية للشركات متمثلة بالمعدلات التالية:

1- معدل العائد على الموجودات ROA ويتم حسابه:

معدل العائد على الموجودات = صافي الدخل بعد الضريبة/إجمالي الموجودات. 100

2- معدل العائد على حقوق الملكية ROE: ويتم حسابه:

معدل العائد على حقوق الملكية = صافي الدخل بعد الضريبة / حقوق الملكية. 100

3- معدل صافي هامش الربح: ويتم حسابه:

معدل هامش صافي الربح = صافي الدخل بعد الضريبة / الإيرادات. 100

حدود البحث

1. الحدود المكانية: اقتصر البحث على شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

2. الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة على الشركات خلال الفترة المالية من (2022- 2013)

مصطلحات البحث ومتغيراته:

مصطلحات البحث:

مخاطر السيولة: هي المخاطر التي تواجه الشركة نتيجة انعدام ثقة الجمهور أو زيادة الطلب غير المتوقع أو الالتزامات غير المتوقعة، والصعوبة الناجمة عن ذلك في التعويض عن الأضرار المؤمن عليها.

الصحة المالية: مدى قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها واحتياجاتها الحالية بشكل مريح، و تمتعها بالمرونة المالية للحفاظ على ذلك في المستقبل، و توفر القدرة للسعي وراء الفرص الاستثمارية.

الدراسات السابقة: Literature Review

الدراسات العربية:

1- دراسة (سليمان وقتني و وريدة، 2015) بعنوان: أثر المخاطر المالية على الأداء المالي للمؤسسة .

دراسة قياسية وتحليلية لعينة من شركات التأمين الجزائرية للفترة 2009-2013.¹ هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير إدارة المخاطر على المردودية المالية في شركات التأمين الجزائرية، وذلك من خلال دراسة مدى تأثير المخاطر التأمينية على هذه الشركات، من خلال ربطها بالنسب المالية لمعرفة مدى قدرة هذه الأخيرة على التنبؤ بوجود مخاطر، وهل لها تأثير على المردودية المالية من أجل إدارتها وتغطيتها، لمعالجة إشكالية الموضوع واختبار فرضياته تم استخدام نموذج على عينة من البيانات المقطعية لـ 5 شركات تأمين وفرت 24 عينة مشاهدة، وتم التوصل الى أن كل من نسبة حجم الأخطار وخطر الاكتتاب وخطر السيولة لهم تأثير على المردودية المالية، الأمر الذي يتطلب وجود إدارة للمخاطر بحيث يظهر تأثير هذه الأخيرة على تسيير و تغطية المخاطر التي تتعرض لها المحافظ التأمينية ، وذلك من أجل تعظيم أرباحها ومردوديتها .

2_ دراسة (ياسين ومحمد، 2018) بعنوان: أثر المخاطر المالية على الأداء المالي لشركات التأمين التكافلي السعودية. دراسة قياسية (2010 - 2018)² هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على آثار المخاطر المالية على الأداء المالي لشركات التأمين التكافلي السعودية، حيث تم اختيار ستة متغيرات بالنظر الى طبيعة البيانات التي يوفرها قطاع التأمين السعودي، حيث تم أخذ عينة تتكون من عشر شركات للفترة الممتدة بين (2010-2018). كشفت الدراسة عن وجود علاقة مهمة مشتركة بين متغيرات المخاطر المالية والأداء المالي لشركات التأمين السعودية، وقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود علاقة سلبية بين نسبة مخاطر الاكتتاب والسوق والعائد على الأصول. أما فيما يخص العلاقة الإيجابية بينت الدراسة أن كلاً من مخاطر السيولة، مخاطر إعادة التأمين، حجم الشركة، مخاطر الملاءة لها علاقة إيجابية بالأداء المالي.

¹فتنتي، سليمان ناصر و وريدة، فريال، 2104- أثر المخاطر المالية على الأداء المالي للمؤسسة دراسة قياسية وتحليلية لعينة من شركات التأمين الجزائرية للفترة 2009-2013. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي، مرباح ، ورقلة، الجزائر.
²ياسين ومحمد، 2018 - أثر المخاطر المالية على الأداء المالي لشركات التأمين التكافلي السعودية. دراسة قياسية (2010 - 2018)، السعودية.

3-دراسة (دريباتي ومحمود، 2018) بعنوان: تحليل محددات ربحية شركات التأمين-
دراسة مقارنة بين شركات التأمين الخاصة العاملة في السوق السورية(2008-2014).³
هدفت الدراسة إلى تحليل محددات ربحية شركات التأمين الخاصة العاملة في السوق
السورية خلال الفترة 2008-2014 وذلك من خلال إجراء المقارنتين الآتيتين:
المقارنة بين شركات التأمين التقليدية والإسلامية، المقارنة بين شركات التأمين المدرجة
وغير المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية.

استخدمت الدراسة بيانات مقطعية، حيث عبّر المتغير التابع عن الربحية الذي تم قياسه
باستخدام العائد على الأصول، أما المتغيرات المستقلة فهي الرافعة المالية، حجم الشركة،
عمر الشركة، السيولة، الخطر.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ومعنوي لعمر الشركة على ربحية الشركات في
كلتا المقارنتين، في حين لا يوجد أي تأثير لحجم الشركة، كما أن الخطر كان له تأثير
سلبي في المقارنتين، فيما تفاوت تأثير بقية المحددات (الرافعة المالية، السيولة) .

**4_دراسة (الخلايلة، 2023) بعنوان: أثر إدارة المخاطر المالية على أداء شركات
التأمين المدرجة في بورصة عمان(2007-2021).⁴**

هدفت الدراسة الى معرفة أثر إدارة المخاطر المالية على أداء شركات التأمين في بورصة
عمان خلال الفترة(2017-2021)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي
باستخدام برنامج الاقتصاد القياسي (E-Views)، واستخدمت معادلة الانحدار المتعدد
والانحدار التفاعلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات التأمين الأردنية المدرجة
في بورصة عمان للفترة من (2017-2021) وتم اختيار عينة قصدية بلغت (17)
شركة تمثلت في 85 مشاهدة، وتوصلت دراسة أثر إدارة المخاطر المالية الممثلة بـ
(مخاطر الاكتتاب، مخاطر السيولة، مخاطر رأس المال) إلى وجود أثر على ربحية

³دريباتي ومحمود، 2018- تحليل محددات ربحية شركات التأمين-دراسة مقارنة بين شركات التأمين الخاصة
العاملة في السوق السورية(2008-2014)، دمشق، سوريا.

⁴الخلايلة، تغريد و عبدالله ، أحمد- أثر إدارة المخاطر المالية على أداء شركات التأمين المدرجة في بورصة
عمان، الأردن.

الأسهم، وعدم وجود أثر للعائد على حقوق الملكية، ووجود أثر للعائد على الأصول، كما أظهرت نتائج معاملات الانحدار أنه لا يوجد أثر لمخاطر السيولة وحجم الشركة سواء على ربحية الأسهم أو العائد على حقوق الملكية أو العائد على الأصول، توصلت الدراسة لضرورة قيام إدارات شركات التأمين الأردنية بدراسات كافية للمخاطر المالية الداخلية والخارجية لتحقيق أرباح أكبر و تعظيم ثروة الملاك، وضرورة إفصاح شركات التأمين الأردنية عن المخاطر المالية لارتباطها بشكل كبير بالقرارات الاستثمارية وتوفير المعلومات الكافية لتقييم المخاطر وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة .

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Faith & Agnis,2015)

Effect of Liquidity Risk on Financial Performance of Insurance Companies Listed at the Nairobi Securities Exchange⁵ .

أثر مخاطر السيولة على الأداء المالي لشركات التأمين المدرجة في بورصة نيروبي للأوراق المالية.

هدفت الدراسة إلى تحديد مخاطر السيولة وتأثيرها على الأداء المالي لشركات التأمين المدرجة في كينيا. المخاطر التي يجب دراستها وشملت المخاطر التشغيلية ومخاطر السوق ومخاطر الائتمان 2015. وكانت الدراسة وصفية وتمت دراسة القوائم المالية لهذه الشركات وإجراء المقارنات بينها على العائد على حقوق الملكية وصافي الأقساط المكتسبة لتلك السنوات. وتبين أن المخاطر التشغيلية والسوقية والائتمانية سلبية وتأثيرها

⁵ FAITH K, AGNIS N, 2015- Effect of Liquidity Risk on Financial Performance of Insurance Companies Listed at the Nairobi Securities Exchange. Jomo Kenyatta University, International Journal of Science and Research (IJSR). KENYA

على الأداء المالي لهذه الشركات، وأوصى الباحث بضرورة اتخاذ إجراءات التحوط لهذه المخاطر المالية بهدف الحفاظ على الأداء.

2-دراسة (Iasis,2018)

Effect of Liquidity Risk, Premium Growth on the Performance of Quoted Insurance Firms in Nigeria: A Panel Data Analysis⁶

تأثير مخاطر السيولة ونمو الأقساط على أداء شركات التأمين المدرجة في نيجيريا:
تحليل بيانات مقطعية.

قيمت هذه الدراسة تأثير مخاطر السيولة على أداء الشركة لشركات التأمين المدرجة في نيجيريا خلال الفترة 2011-2015. ويبلغ عدد شركات التأمين المدرجة خمسة وعشرون، منها عينة مكونة من اثني عشر تم استخدامها للدراسة. المتغير المستقل تمثل بمخاطر السيولة حيث كان يمثل الرافعة المالية بالإضافة لنسبة خسارة المطالبة ونمو الأقساط، في حين تم استخدام العائد على الأصول لتمثيل أداء الشركة كمتغير تابع. واعتمدت الدراسة بيانات مقطعية كما تم جمع و تقنيات بيانات الانحدار المتعددة من مصدر ثانوي من خلال التقارير السنوية للشركات بعد التحكم في التأثيرات الثابتة/العشوائية. كشفت نتائج التأثير العشوائي أن الرافعة المالية لها أهمية كبيرة في التأثير السلبي على العائد على الأصول، كما أن نسبة خسارة المطالبة كان لها تأثير سلبي ضئيل على العائد على الأصول، في حين أن نمو الأقساط كان له تأثير إيجابي وغير مهم على الأداء الثابت لشركات التأمين المدرجة في نيجيريا. تم التوصية من بين أمور أخرى بأن يقوم المديرون والمساهمون وأصحاب المصلحة الآخرون بالتحقق والسيطرة على مخاطر السيولة كما هي.

⁶ LASISI O, 2018 - **Effect of Liquidity Risk, Premium Growth on the Performance of Quoted Insurance Firms in Nigeria: A Panel Data Analysis**., Center for Research on Islamic Banking & Finance and Business- Nigeria.

3-دراسة (Hacini & Boulenfad Dahou ، 2020)

The Impact of Liquidity Risk Management on the Financial Performance of Saudi Arabian Banks⁷

أثر إدارة مخاطر السيولة على الأداء المالي للبنوك السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير إدارة مخاطر السيولة على الأداء المالي لمجموعة مختارة من البنوك في المملكة العربية السعودية للفترة 2002-2019. حيث تم قياس مخاطر السيولة باستخدام نسبة القروض إلى الودائع، و نسبة الودائع للنقد، كما تم قياس الأداء المالي من خلال العائد على حقوق الملكية، و استخدم كمتغير تحكم نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول. استخدمت الدراسة طريقة بيانات مقطعية (المجموعة، والتأثيرات الثابتة، والتأثيرات العشوائية) لاختبار فرضية الدراسة، وأظهرت النتائج أن مخاطر السيولة لها تأثير سلبي كبير على الأداء المالي كمقياس من قبل البنوك السعودية.

4 - دراسة (kiptoo&Kariuki&Ocharp,2021)

Risk management and financial performance of insurance firms in Kenya⁸

إدارة المخاطر والأداء المالي لشركات التأمين في كينيا.

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء المالي لشركات التأمين في كينيا خلال الفترة 2013-2020. تم جمع البيانات من 51 شركة تأمين مرخصة للعمل في كينيا ، وتم استخدام تحليل الانحدار وأظهرت النتائج أن إدارة الخطر تؤثر بشكل كبير على الأداء المالي لشركات التأمين، بالإضافة إلى أن مخاطر الائتمان تؤثر سلباً وبشكل

⁷ ISHAQ H & BOULENFAD A & KHADRA D,2019- The Impact of Liquidity Risk Management on the Financial Performance of Saudi Arabian Banks University of Bascara, Algeria.

⁸ ISAAK K, SAMUEL N & KENNEDY O, 2021- Risk management and financial performance of insurance firms in Kenya, Business and Economics, Embu University , Kenya.

كبير على الأداء المالي. كمت أشارت النتائج إلى أن الشركات التي لديها نسبة أعلى من أداء المستحقات غير العاملة مقارنة بإجمالي المستحقات يكون أداءها ضعيفاً، مما يتطلب من شركات التأمين وضع استراتيجيات لإدارة الائتمان لضمان أن المستحقات يتم تحصيلها خلال الوقت المحدد لتجنب حالات عدم أداء الإيصالات وبالتالي تحسين الأداء، وأظهرت النتائج أيضاً أن القرارات الاستثمارية السليمة تؤدي إلى زيادة في دخل الاستثمار، والذي بدوره يزيد من الأداء المالي، ولذلك يجب على شركات التأمين ضمان الإدارة السليمة لاستثماراتها لتعزيز الأداء.

5 - دراسة (Yildirim,2021)

Determining the Factors Affecting Liquidity Risk in Insurance Companies: Borsa Istanbul Example⁹

تحديد العوامل المؤثرة على مخاطر السيولة في شركات التأمين: مثال بورصة إسطنبول
هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على مخاطر السيولة المتوفرة في شركات التأمين، حيث كان الهدف هو تحديد العوامل التي تؤثر على مخاطر السيولة باستخدام المتغيرات الرئيسية للسيولة لـ 5 شركات تأمين مدرجة في بورصة إسطنبول، وذلك من خلال تحليل انحدار للبيانات المقطعية للفترة ما بين 2014-2020. أظهرت نتائج التحليل أن متغيرات نسبة الخسارة والعائد على حقوق الملكية يرتبطان سلباً بمخاطر السيولة، بينما ارتبطت متغيرات مثل حجم الشركة والعائد على الأصول بشكل إيجابي بمخاطر السيولة. كما أظهرت نتائج الدراسة المؤشرات الرئيسية التي يجب على شركات التأمين الاهتمام لتقادي لمخاطر السيولة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

⁹ ISMAIL Y, 2021-Determining the Factors Affecting Liquidity Risk in Insurance Companies: Borsa Istanbul Example Hitit University, JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH-TURKEY.

اتفقت الدراسات السابقة على اختلاف بيئاتها بأن مخاطر السيولة تؤثر على الأداء المالي لشركات التأمين باستثناء تفاوت هذا الأثر في دراسة الخلايلة حيث بين أنه يوجد أثر لمخاطر السيولة على ربحية الأسهم ولا يوجد أثر للعائد على حقوق الملكية ويوجد أثر على العائد على الأصول وقد استخدمت معظم الدراسات برنامج الحزمة الإحصائية SPSS باستثناء الدراسات الأجنبية فمعظمها استخدمت برنامج E-views للتحليل الإحصائي نظراً لضخامة حجم عينتها (لاسيما التي لجأت إلى تحليل البيانات المقطعية .DATA PANEL

منهج البحث وأدواته: Research Methodology

تم الاعتماد في البحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على التقارير المالية المنشورة لشركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، و لعرض الإحصاءات الوصفية تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من خلال أعلى قيمة وأدنى قيمة، و لاختبار وتحليل الفروض تم التأكد من التوزيع الطبيعي لاختبار الاختبارات المعلمية واللامعلمية بهدف إعداد معادلة الانحدار.

عرض البحث

مخاطر السيولة وإدارة المخاطر:

أولاً: المخاطر في شركات التأمين:

يوجد ثلاث أنواع للمخاطر في التأمين هي المخاطر المالية وغير المالية، والمخاطر البحتة و مخاطر المضاربة، والمخاطر الأساسية والخاصة، ويمكن قياس المخاطر المالية من الناحية النقدية، المخاطر البحتة هي خسارة فقط، أو في أحسن الأحوال حالة تعادل، أما المخاطر الأساسية فهي تتبع في الغالب من الطبيعة.

1- المخاطر المالية وغير المالية:

المخاطر المالية: هي المخاطر التي يمكن فيها قياس نتيجة حدث ما (أي حدث يؤدي إلى خسارة نقدية).

المخاطر غير المالية: هي المخاطر التي لا يمكن قياس نتائجها من الناحية النقدية.

2- المخاطر البحتة والمخاطر المضاربة:

المخاطر البحتة: هي تلك المخاطر التي تؤدي نتیجتها إلى الخسارة فقط، أو في أحسن الأحوال، إلى حالة التعادل، لا يمكننا أن نفكر في وضع المكاسب.

مخاطر المضاربة: هي تلك المخاطر التي يوجد فيها احتمال الربح أو الربح على الأقل القصد هو تحقيق الربح وعدم الخسارة (على الرغم من أن الخسارة قد تترتب على ذلك).

3- المخاطر الأساسية والمخاطر الخاصة:

المخاطر الأساسية: هي المخاطر التي تتبع في الغالب من الطبيعة، هذه هي المخاطر التي تنشأ عن أسباب خارجة عن سيطرة فرد أو مجموعة من الأفراد، والخسائر الناجمة عن هذه الأسباب قد تكون كارثية البعد.¹⁰

المخاطر الخاصة: هي على عكس ما ورد أعلاه مخاطر تنشأ عادةً عن تصرفات الأفراد أو حتى مجموعات من الأفراد، ويمكن تحديد هذه الأسباب على أنها أسباب ناشئة عن سلوك شخصي (أو جماعي).

ثانياً: إدارة المخاطر في شركة التأمين

يتمثل الخطر الذي قد تواجهه شركات التأمين هو أن تصبح في لحظة ما مطالبة بالوفاء بالتزامات تفوق قدرتها المالية سواء كانت في صورة احتياطات أو مخصصات فنية¹¹. والخطر المالي هو الفرق الموجب بين الاحتمال الفعلي والتوقع للخسائر المادية المحتملة وهذا التعريف يتبنى وجهة نظر شركات التأمين حيث إن شركة التأمين تقوم بحساب معدل الخسارة الفعلي الذي على أساسه تحسب أقساط التأمين مقدماً وتحصيلها في معظم

¹⁰ بريال، ريان وبوضياف، فضيلة- انعكاس فجوة السيولة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية في ظل وباء كورونا دراسة حالة مؤسسة مناجم الفوسفات تبسة (2017-2022) مذكرة ماجستير -جامعة العربي التبسي - تبسة الجزائر.

¹¹ مفتي، سليمان ناصر و وريدة، فريال- أثر المخاطر المالية على الأداء المالي للمؤسسة دراسة قياسية وتحليلية لعينة من شركات التأمين الجزائرية للفترة 2009-2013. - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير جامعة قاصدي، مرياح - ورقلة-الجزائر.

الاحوال مقدماً وبالتالي فإن الخطر بالنسبة لها يتعلق بعملها الأساسي وهو التأمين الذي يتمثل في الفرق الموجب بين معدل الخسارة الفعلي ومعدل الخسارة المتوقع الذي حسبت على أساسه الأقساط.¹²

الصحة المالية لشركات التأمين:

سيتم قياس الصحة المالية للشركات من خلال ثلاثة معدلات كمايلي:

أولاً: العائد على الموجودات ROA:

وتحسب نسبة العائد على الموجودات كما يلي = صافي الربح بعد الضريبة/مجموع صافي الأصول.100

وتظهر هذه النسبة معدل العائد على الأصول وكلما ارتفعت هذه النسبة كان ذلك مؤشراً إيجابياً ونظراً لأن صافي الدخل يتولد خلال فترة مالية لذلك لا يكون من المناسب قياس العائد على الأصول باستخدام إجمالي الأصول في بداية الفترة أو نهايتها لأن كلا الرقمين يمثل نقطة واحدة من الزمن ومن خلال وجهة النظر الفنية فإنه يتم حساب العائد على الأصول باستخدام متوسط الأصول التشغيلية (في بعض الحالات يمكن أن تكون هناك بعض الأصول غير المستخدمة وبالتالي يجب استبعادها)¹³.

وهي نسبة يتم من خلالها معرفة معدل الأرباح الصافية نتيجة تشغيل كافة الموجودات المتاحة للوحدة الاقتصادية خلال الفترة المالية، وعليه فإن مصطلح العائد سوف يشير إلى صافي الربح الشامل الذي حققته الوحدة الاقتصادية نتيجة قيامها بنشاطها العام (الجاري وغير الجاري)، أما مصطلح الاستثمار فسوف يشير إلى إجمالي الموجودات التي تمثل موارد الوحدة.

¹²الخلايلة، تغريد و أحمد، عبدالله- أثر إدارة المخاطر المالية على أداء شركات التأمين المدرجة في بورصة عمان- الأردن.

¹³الزهره ، رحمانى و الجموعى قريشى، محمد- أثر الرافعة المالية على كفاءة الشركات دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الصناعية للفترة (2010-2015)- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية- جامعة قاصدي-الجزائر،.

يتم من خلال معدل العائد على الاستثمار معرفة مدى قدرة الوحدة الاقتصادية على تحقيق الأرباح نتيجة استثمار أموالها المتاحة خلال الفترة الحالية، وكلما كان هذا المعدل مرتفعاً دل على كفاءة الوحدة الاقتصادية في ذلك وهو ما يسعى إلى تحقيقه المستثمرون والمساهمون (أصحاب الملكية)، حيث أنه يساهم في زيادة القيمة السوقية للوحدة الاقتصادية (أي زيادة أسعار أسهمها في السوق)، حيث أن عملية تحقيق الأرباح غالباً ما تكون الهدف الأساسي لقيام أي وحدة اقتصادية وكذلك عاملاً مهماً من عوامل زيادة الطلب على أسهمها وزيادة عمليات الاستثمار فيها.¹⁴

يستفيد مدراء الشركات خاصة من حساب هذا العائد ليقدروا كفاءة أصولهم في جني الأرباح، ولكن لا يستفيد المستثمرين من هذا العائد بقدر ما يستفيدة المدراء لسبب أن هذا العائد لا يأخذ تأثير الرافعة المالية بالحسبان فلا يفرق بين قيمة رأس المال المستثمر وما تم استقراضه. لذلك يرى كثير من المستثمرين أن النظر في العائد على حقوق المساهمين (أو العائد على حقوق الملكية) مناسب لأهدافهم أكثر من النظر في العائد على الأصول. لا يوجد مستوى معين لمعدل العائد على الأصول ممكن اعتباره مستوى معياري ممكن تقارن عليه ولذلك الشركات تقارن معدل العائد على الأصول خلال الفترة التي تم حساب العائد فيها مع معدل العائد إلى حقيقته الشركة في فترات سابقة.¹⁵

ثانياً: العائد على حقوق الملكية:

وتحسب هذه النسبة كما يلي = صافي الربح بعد الضريبة / متوسط حقوق الملكية. 100 ويتعلق هذا المقياس بربح المنشأة مقارناً بالمصادر التي قدمها الملاك فقط، وذلك على العكس من معدل العائد على الأصول والذي يقيس أداء المنشأة من خلال استخدام أصولها لتوليد الدخل. عموماً كلما زاد معدل العائد على حقوق الملكية زادت ربحية

¹⁴قطوفي، ياسين و براق، محمد، 2020 - أثر المخاطر المالية على الأداء المالي لشركات التأمين التكافلي

السعودية دراسة قياسية (2010 - 2018)، السعودية.

¹⁵ LASISI O, 2018 - **Effect of Liquidity Risk, Premium Growth on the Performance of Quoted Insurance Firms in Nigeria: A Panel Data Analysis**. Faculty of Arts and Social Sciences, Center for Research on Islamic Banking & Finance and Business-Nigeria

المنشأة وكان ذلك أفضل، وما قيل بشأن اعتماد متوسط صافي الأصول الثابتة في النسبة السابقة ينطبق على متوسط حقوق الملكية.

ظهر نموذج العائد على حقوق الملكية سنة 1972 هو يوضح العلاقة المتبادلة بين الربحية والمخاطرة انطلاقاً من اعتماده على القوائم المالية، وبالا اعتماد على مؤشرات العائد والمخاطرة، حيث يتم قياس الربحية من خلال العائد على حقوق الملكية حيث يعد من أكثر المقاييس أهمية لأنه يتأثر بأداء الشركة حيث يمكن قياس نسبة العائد لكل وحدة نقدية من حقوق الملكية وكلما ارتفع هذا العائد كان الأمر أفضل لأن هذا يعني أن الشركة يمكنها توزيع المزيد من الأرباح على المساهمين.¹⁶

ثالثاً: العائد على صافي هامش الربح:

تحتسب نسبة الربح بتقسيم الأرباح الصافية على المبيعات وتقيس هذه النسبة الربح الذي تحققه المنشأة على كل وحدة نقدية من المبيعات وبطبيعة الحال يتأثر هامش الربح بدرجة المنافسة والاحتكار الموجودة في القطاع فيكون هامش الربح قليلاً نسبياً في القطاعات التي تتميز بالمنافسة الكاملة وكبيراً في القطاعات التي تتميز بقوة احتكارية. تعبر نسبة صافي هامش الربح المرتفعة عند قدرة الشركة على تسعير منتجاتها بأسعار قد تتجاوز تلك الخاصة بمنافسيها، وقد يشي هذا بامتلاك منتجات تلك الشركة ميزة تنافسية عالية. عند احتساب هذه النسبة من الضروري الأخذ في الاعتبار ما إذا كانت نشاطات الشركة ذات طبيعة موسمية، بمعنى كونها ترتفع أو تنخفض بشكل طبيعي في فترات محددة من العام.

ينبغي الحذر من الاعتماد على صافي هامش الربح فقط لتحديد ربحية الشركة، بسبب كونه يأخذ في الاعتبار جميع المصروفات حتى تلك المتعلقة بالأحداث الاستثنائية مثل

¹⁶ الزهرة رحمانى، الجموعى قريشى، محمد- أثر الرافعة المالية على كفاءة الشركات دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الصناعية للفترة (2010-2015) كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية- جامعة قاصدي-الجزائر.

بيع أحد الأصول، قد يؤدي احتساب مثل تلك الأحداث الاستثنائية إلى التأثير على مقارنة نسب الربحية مع المنافسين.¹⁷

يعكس صافي الربح مدى قدرة الشركة على توليد إيرادات بعد خصم كافة الضرائب والمصروفات من إجمالي الربح، ويعتبر المعيار الأهم في قياس قدرة الشركة على إبقاء تكاليفها تحت السيطرة بالشكل الذي يسمح بتوليد الأرباح من مبيعاتها، كما يشير إلى قدرتها على مواجهة وتحمل الظروف الاقتصادية العسيرة.¹⁸

الدراسة التطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

1- منهجية الدراسة ومصادرها:

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وتحليل متغيرات الدراسة، وسيتم استخدام الانحدار البسيط لغرض اختبار علاقات الأثر المباشر بين المتغير المستقل (مخاطر السيولة) والمتغير التابع (الصحة المالية). وقد تم اختبار (kolmogrov_smirinosv) للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات حيث تبين أن البيانات لا تتوزع توزيعاً طبيعياً، بالتالي تم دراسة معادلة الانحدار حسب النموذج المناسب لها من خلال الاعتماد على برنامج spss. وقد تم الاعتماد على التقارير السنوية لشركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية للأعوام 2013_2022 والنسب المالية المحسوبة المنشورة على موقع سوق دمشق للأوراق المالية.

2_ قياس متغيرات البحث:

المتغير المستقل: مخاطر السيولة وتم قياسها من خلال فجوة السيولة وهي الفرق بين الموجودات المتداولة والمطلوبات المتداولة وقد تم حسابها في التقارير المالية لشركات التأمين عينة الدراسة.

¹⁷فايزة، حسن مسجت- تقييم الأداء المالي في المصارف التجارية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية (2014-2018) جامعة البصرة كلية الإدارة والاقتصاد-العراق.

¹⁸قطوفي، ياسين و براق، محمد، 2020- أثر المخاطر المالية على الأداء المالي لشركات التأمين التكافلي السعودية دراسة قياسية (2010 - 2018)، السعودية.

المتغير التابع:

الصحة المالية للشركات متمثلة بـ:

1- **معدل العائد على الموجودات ROA:** ويظهر كيف تستطيع إدارة الشركة استخدام موجوداتها لتوليد الدخل ولكي يكون فعالاً يجب أن يكون هذا المعدل أعلى من معدل التضخم ومتوسط سعر الفائدة في السوق المالي لضمان تعويض رأس المال المستثمر عند مستوى أعلى من متوسط معدل الفائدة ويتم حسابه كمايلي :

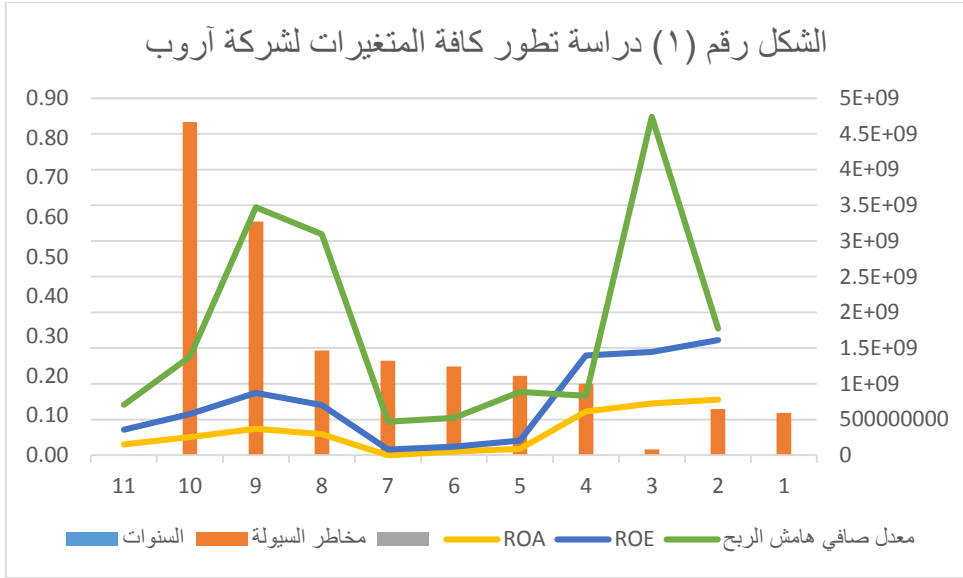
معدل العائد على الموجودات=صافي الدخل بعد الضريبة/إجمالي الموجودات.100

2- **معدل العائد على حقوق الملكية ROE:** ويكون المستوى المرغوب لهذا المعدل أعلى من متوسط سعر الفائدة في السوق المالية من أجل جعل أسهم الشركة أكثر جاذبية للمستثمرين المحتملين ويتم حسابه كمايلي : معدل العائد على حقوق الملكية=صافي الدخل بعد الضريبة /حقوق الملكية.100

3- **معدل صافي هامش الربح:** ويدل على كفاءة الإدارة في تسعير وتوليد المبيعات والسيطرة على التكلفة ويتم حسابه كمايلي : معدل صافي هامش الربح= صافي الدخل بعد الضريبة/الإيرادات.100

2- دراسة تطور متغيرات الدراسة لكل شركة من شركات التأمين:

شركة آروب:



نلاحظ من الشكل أعلاه أن مخاطر السيولة بلغت أعلى مستوى لها في عام 2022 حيث أن المحور الأفقي يمثل سنوات الدراسة مترافقاً مع ارتفاع صافي هامش الربح حيث بلغ ثاني أعلى نقطة له حيث كانت أعلى نقطة في عام 2015، علماً أنه من الملاحظ حالة الثبات بين السنوات 2019-2017 لتشهد حالة الارتفاعات لكافة المؤشرات المدروسة كما أنه من الملفت التوازي في تحرك معدل العائد على حقوق الموجودات ومعدل العائد على حقوق المساهمين.

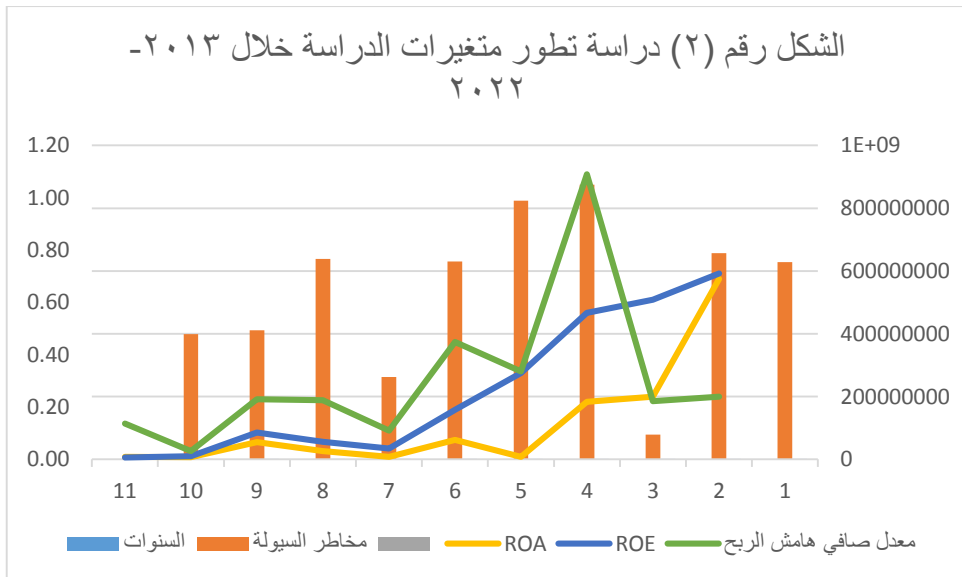
قامت الشركة بتطبيق التحسينات السنوية للمعايير الدولية للتقارير المالية 2020-2018 على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم (1) حيث يقدم التعديل إعفاءً إضافياً للشركة التابعة فيما يتعلق بالمحاسبة عن فروق الترجمة المتراكمة ونتيجة هذا التعديل يمكن للشركة الأم أن تختار قياس فروق الترجمة التراكمية لجميع العمليات الأجنبية بالقيمة الدفترية التي سيتم إدراجها في القوائم الموحدة للشركة الأم.

أما فيما يخص التعديل المتعلق بالمعيار الدولي للتقارير المالية رقم (9) الأدوات المالية يوضح أنه تطبيق اختبار 10% لتحديد إذا كان ينبغي عدم الاعتراف بالالتزام المالي

تقوم المنشأة بتضمين الرسوم المدفوعة أو المستلمة فقط بين المنشأة (المقترض) والمقرض سيتم تطبيق التعديل بأثر مستقبلي على التعديلات والمبادلات التي تحدث في أو بعد هذا التاريخ.

بخصوص بيان الدخل: وقعت الشركة اتفاقية مع بنك سورية والمهجر تسمح بوجود مندوبين من قبل الشركة في الفروع الاثنى عشرة للمصرف لممارسة أعمال التأمين وإصدار البوالص لقاء 10% من اجمالي الأقساط المكتتبة ماعدا التأمين البحري وبلغت هذه المصاريف 2780666 خلال السنة المنتهية في 2022/12/31 مقبلة 3442657 ل.س خلال السنة المنتهية في 2021/12/31 قيدت في حساب العمولات المدفوعة ومصاريف الإنتاج الأخرى.

الاتحاد التعاوني للتأمين:



من الشكل أعلاه يتبين أن مخاطر السيولة بلغت أعلها في عام 2016 مترافقة مع معدل صافي هامش الربح كما أن معدل العائد على الموجودات متقلب خلال سنوات

الدراسة ولكنه متزامن في الاتجاه مع معدل العائد على حقوق الملكية والملاحظ أن المعدلين السابقين في أدنى نقاطه في عام 2022

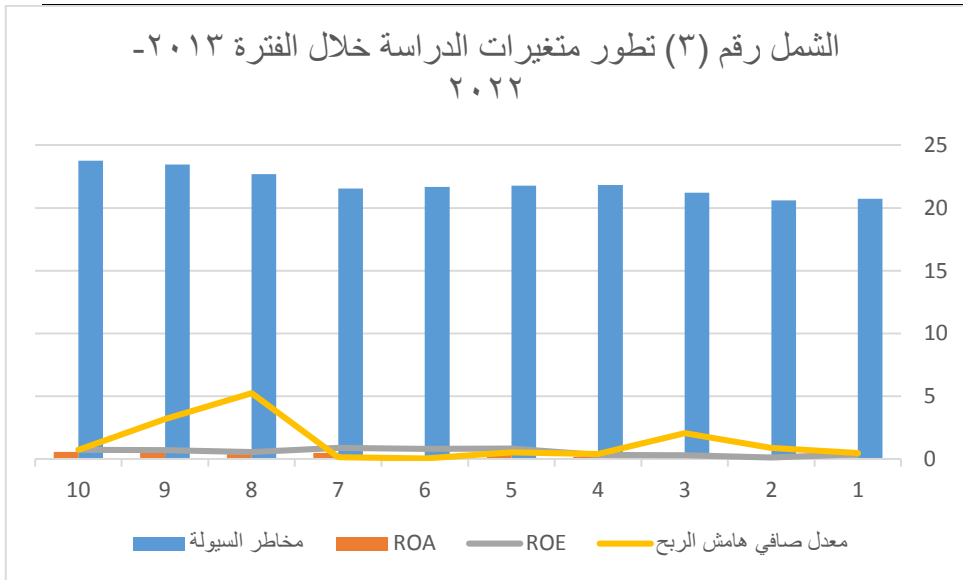
ارتفعت مخاطر السيولة لدى الشركة في عام 2016 بسبب التغير المستمر والحاد في سعر صرف الليرة السورية مقابل العملات الأجنبية، هناك خطر من أن يتم تطبيق أسعار صرف خاطئة عند إعادة تحويل الأصول والالتزامات النقدية أو خطر عدم تحويل جميع الحسابات النقدية المعنونة بالعملات الأجنبية الى الليرة السورية مما انعكس على القوائم المالية لاسيما ان لدى الشركة أصول والتزامات نقدية مهمة بالعملات الأجنبية.

كما أنه تم تطبيق تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية رقم (2): الدفع على أساس السهم والمتعلقة بالتصنيف والقياس لعمليات الدفع على أساس السهم بدءاً من 2018/1/1

أما بالنسبة لعام 2022 فقد تبين أن لدى الشركة عدد كبير من عقود التأمين المبرحة خلال السنة ولأن جوهر عمل الشركة يعتمد على الأقساط المكتتبة فقد تم اعتبار هذا البند أمراً هاماً. أيضاً زاد حجم الاستثمارات المالية منذ عام 2020 حيث كانت في >> بنك الائتمان الأهلي وبنك سورية الدولي وشركة اسمنت البادية في عام 2019<< وقد تم الاستثمار إضافة الى ما سبق في بنك قطر الوطني وبنك البركة الإسلامي منذ عام 2020.

السورية الكويتية:

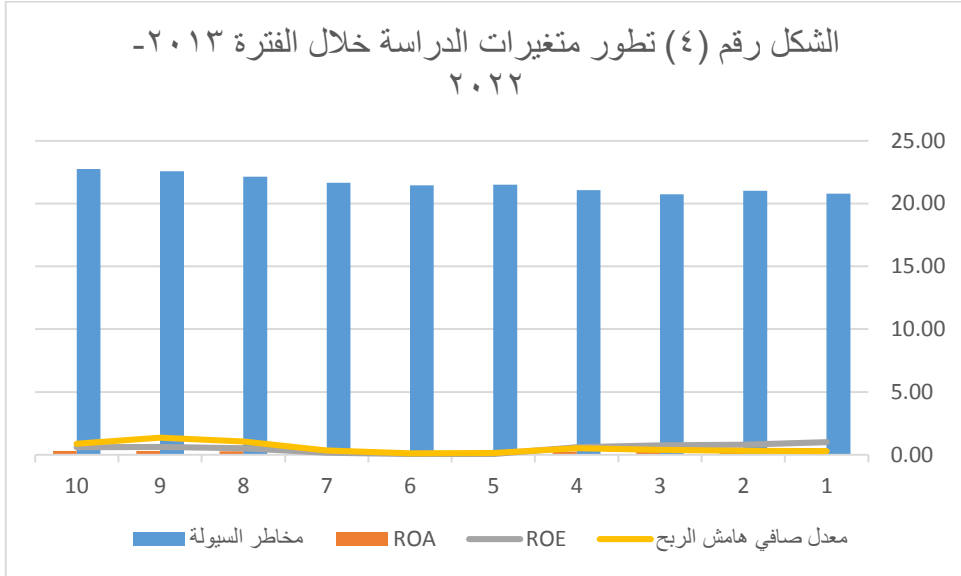
الشمّل رقم (٣) تطور متغيرات الدراسة خلال الفترة ٢٠١٣-٢٠٢٢



من الشكل أعلاه يتبين أنه لا توجد فروقات في مخاطر السيولة خلال الفترة المدروسة وكذلك الأمر بالنسبة لمعدل العائد على حقوق الملكية ومعدل العائد على الموجودات ولكن يبرز التغير الطفيف في معدل صافي هامش الربح حيث ارتفع بشكل ملحوظ في عام 2020 ثم عاد للانخفاض لغاية عام 2022

كانت أسعار العملات الأجنبية في 2020/12/31 للدولار الأمريكي 1256 مقابل 436 2019/12/31 وللبيورو 1532.95 مقابل 488.63 2019/12/31، ويتم قيد أرباح خسائر فروقات أسعار الصرف الناتجة من هذه العمليات في بيان الدخل الشامل. كما بلغ متوسط أسعار الفائدة على الودائع الآجلة 7.88% بالليرة السورية و1.54% بالعملات الأجنبية خلال 2020/12/31 مقابل 7.77% بالليرة السورية و2.02% بالعملات الأجنبية خلال 2019/12/31 وكذلك بناءً على اجتماع لجنة الاستثمار رقم (1) بتاريخ 22 آذار 2019 تم إقرار إعادة تصنيف كافة الموجودات المالية على أساس القيمة العادلة من خلال الأرباح والخسائر لتصبح موجودات مالية محددة على أساس القيمة العادلة من خلال الدخل الشامل الآخر.

السورية الوطنية:



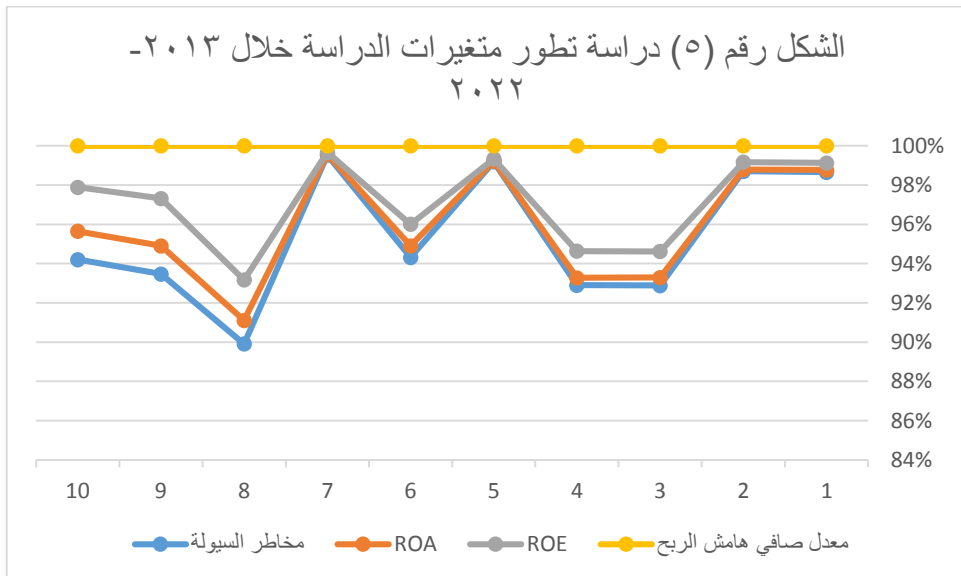
من الشكل أعلاه نلاحظ أن مخاطر السيولة شبه ثابتة دون تغيير وكذلك معدل العائد على الموجودات ومعدل العائد على حقوق الملكية ولكن التغير الطفيف طراً على معدل هامش صافي الربح حيث ارتفع في عام 2022 مترافقا مع ارتفاع مخاطر السيولة الطفيف.

طراً تعديل على المعيار الدولي للتقارير (17) عقود التأمين بما في ذلك تعديلات حزيران 2020 على المعيار حيث يستعرض المعيار مبادئ الاعتراف بعقود التأمين وقياسها وعرضها والافصاح عنها ويحل محل المعيار الدولي للتقارير المالية (4) عقود التأمين. ولكن سيتم تطبيق التعديلات بأثر رجعي للفترات السنوية التي تبدأ في أو بعد أول كانون الثاني 2023. وهنا سيتم تطبيق نهج الأثر الرجعي المعدل أو نهج القيمة المعدلة.

في حزيران 2020 أصدر المجلس تعديلات على المعيار الدولي للتقارير المالية (17) لكن تم تأجيل التعديلات إلى فترات إعداد التقارير السنوية التي تبدأ في أو بعد أول

كانون الثاني 2023. وكذلك الأمر بالنسبة للتعديلات على معيار المحاسبة الدولي رقم (1) تصنيف الالتزامات كمتداولة او غير متداولة حيث تؤثر على عرض الالتزامات فقط في قائمة المركز المالي وليس على قيمة او توقيت الاعتراف بها. وكذلك سيتم تطبيقها بأثر رجعي على الفترات السنوية التي تبدأ في او بعد أول كانون الثاني 2023. أما بالنسبة للاستثمارات المالية بالقيمة العادلة فإنها تتوزع كما يلي: في عام 2021: بنك قطر الوطني، البنك العربي، بنك الائتمان الأهلي، بنك الشام، بنك بركة، بنك سورية الدولي الإسلامي، بنك بيمو. بينما في عام 2021 كانت فقط في بنك قطر الوطني، البنك العربي، بنك الائتمان الأهلي، بنك الشام، بنك البركة. بالتالي يوجد توسع في الاستثمارات من خلال بنك سورية الدولي الإسلامي وبنك بيمو.

الشركة المتحدة للتأمين:



من الشكل أعلاه نلاحظ أن معدل صافي هامش الربح لم يتغير خلال الفترة المدروسة بصورة ملحوظة والمتغيرات الأخرى: معدل العائد على الموجودات ومعدل العائد على حقوق الملكية ومخاطر السيولة متزامنة في التغير حيث بلغت أعلى نقطة في عام 2019 وأدنى نقطة في عام 2020 لتعود وتستقر في عام 2022

بلغت أسعار صرف العملات الأجنبية كما في 2019/12/31 مقارنة مع 2018/12/31

لا 436 دولار 436

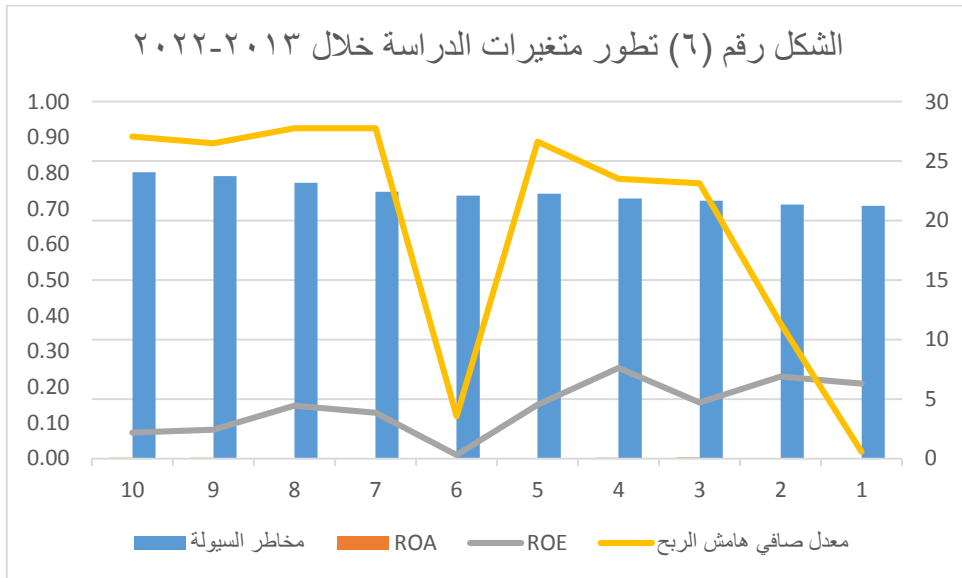
تغيير

489.24 يورو 488.63

ويتم قيد أرباح وخسائر فروقات أسعار الصرف الناتجة من هذه العمليات في بيان الأرباح والخسائر والدخل الشامل أما بالنسبة للإيرادات الناجمة عن توزيعات أرباح استثمارات مالية بالقيمة العادلة من خلال بيان الدخل الشامل بلغت الأرباح النقدية فب عام 2019 25000 ولم يكن هناك أي إيرادات عند البند المذكور عام 2018 ولكن بالنسبة للإيرادات الأخرى المتمثلة بالإيراد عن إيجار استثمارات عقارية يبلغ 0 في عام 2019 مقابل 5000000 في عام 2018 ، حتى أنه من الملاحظ أن ربحية السهم بلغت في عام 2019 قيمة 3.17 مقابل 40.28 وهذا فارق كبير جداً مقابل 171.62 في عام 2020 وهذا فارق كبير جداً أيضاً.

كما بين الجدول التالي تحليل الحساسية لمراقبة أثر تغيرات أسعار صرف العملات الأجنبية على صافي الأرباح والخسائر نتيجة التقلبات الحاصلة عليها.

<u>2019/12/31</u>	<u>2020/12/31</u>
91204749	273316999 دولار
36399779	116708174 يورو



من الشكل أعلاه نلاحظ أن مخاطر السيولة شبه ثابتة وعلى عكس المألوف في الشركات الأخرى فإن معدل صافي هامش الربح متقلب بشكل حاد حيث ارتفع بشكل سريع من العام 2013 لغاية العام 2015 ثم بلغ الذروة في العام 2017 ليهبط بشكل حاد لأدنى نقطة له في عام 2018 ثم يرتفع بشكل حاد في عام 2019 ويستقر لغاية 2022 وقد ترافق معه تذبذب معدل العائد على حقوق الملكية بشكل مواز ولكن أقل حدة ولم يذكر أي تغير لمعدل العائد على الموجودات .

تم تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم (9) تأثر على القيم الدفترية للموجودات والمطلوبات المالية خلال عامي 2019 و2018 وذلك حسب الآتي.

ودائع لأجل لدى المصارف تم إعادة تصنيفها وتم احتساب خسائر ائتمانية متوقعة بمقدار 18517505 خلال عام 2017 عملاء مدينون، وسطاء وكلاء التأمين تم إعادة تصنيفها ولم تحتسب أية خسائر بخصوصها.

الحسابات المدنية من شركات التأمين وإعادة التأمين تم إعادة تصنيفها وتوجد خسائر
ائتمانية متوقعة بقيمة 20156343

بالنسبة لحقوق حملة الوثائق تم إعادة تصنيفها بخسائر ائتمانية متوقعة 38552306
أما بالنسبة لعام 2018 فتم التعديل بهبوط في القيمة حيث كانت ودائع لأجل لدى
المصارف تبلغ 1790608608 وأصبحت 1775298905 وبالنسبة للعملاء المدنيين
والوسطاء ووكلاء التأمين لم يطرأ أي تغيير على قيمتهم أما الحسابات المدنية من شركات
التأمين وإعادة التأمين فكانت 233353015 وأصبحت 203196672 وكذلك الأمر
بالنسبة للعجز المتراكم في حقوق حملة الوثائق حيث 37362675 وأصبحت
410908651 أما بالنسبة للأرباح المحتجزة فكانت 682739415 وأصبحت
674555145 مما أثر على بيان الدخل في 2018/12/31 لينخفض بخصوص حملة
الوثائق حيث كان قبل التعديل 403567415 وأصبح 402296885 أما بالنسبة
للمساهمين فكان 781571236 وأصبح 283508508 أما بالنسبة لعام 2019 فان
العجز المتراكم في حقوق حملة الوثائق بلغ 85639064 وقد تميز عام 2020
بالمكاسب غير المحققة في تغيرات أسعار الصرف حيث بلغت 1274192828 بينما
كانت في عام 2019 خسائر بلغت قيمتها 14600000.

من دراسة تطور المتغيرات السابقة يتبين أنه في معظم شركات التأمين كان هناك
توازي في تحرك متغير مخاطر السيولة ومعدل صافي هامش الربح باستثناء شركة
العقيلة الإسلامية، ويمكن تبرير ذلك بطبيعة نشاطها المختلف عن شركات التأمين
الأخرى.

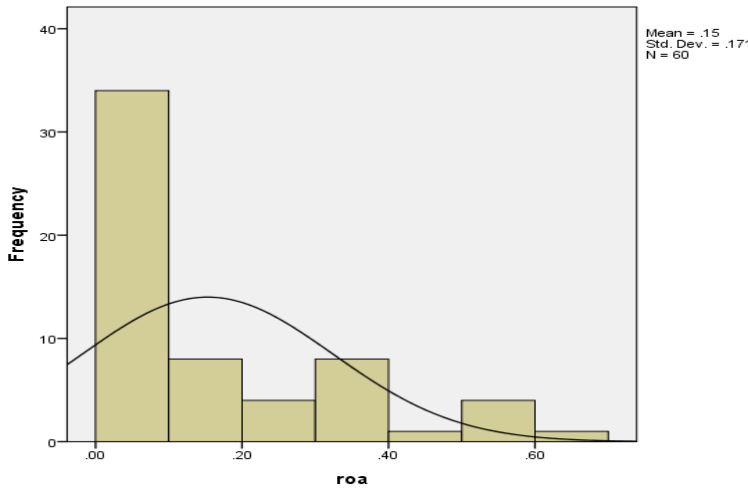
3- المعالجات الإحصائية: سيتم استخدام التوزيعات التكرارية والمتوسطات الحسابية لتحليل مدى الفروق بين متغيرات الدراسة من خلال الجدول رقم (1) الإحصاءات الوصفية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
		m	m				Std. Error		Std. Error
Statistic		Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Error	Statistic	Error
Roa	60	.00	.69	.1530	.17092	1.3449	.30	1.0498	.60
Roe	60	.01	.99	.3142	.27652	.7539	.30	-.6688	.60
Pro	60	.02	5.26	.6452	.82130	3.6829	.30	17.582	.60
Liq	60	18.18	24.00	21.3475	1.21872	.1109	.30	.7578	.60
Valid N (listwise)	60								

بالنسبة لمعدل العائد على الموجودات ROA : من الجدول السابق نلاحظ أنه أعلى قيمة 0.69 وأقل قيمة 0.0 وأغلب الشركات لديها معدل العائد على الموجودات بمتوسط 0.1530 بزيادة أو نقص 0.17092 (قيمة الانحراف المعياري) أي أن تشتت القيم عن المتوسط ليس بعيداً. كما أن قيمة KURTOSIS تبلغ 1.049 وهي أقل من 3 أي أن الخط البياني متقاطع وإن قيمة SKEWNESS=1.344 وهي أكبر من 0 أي أن الشكل البياني ملتوي نحو اليسار.

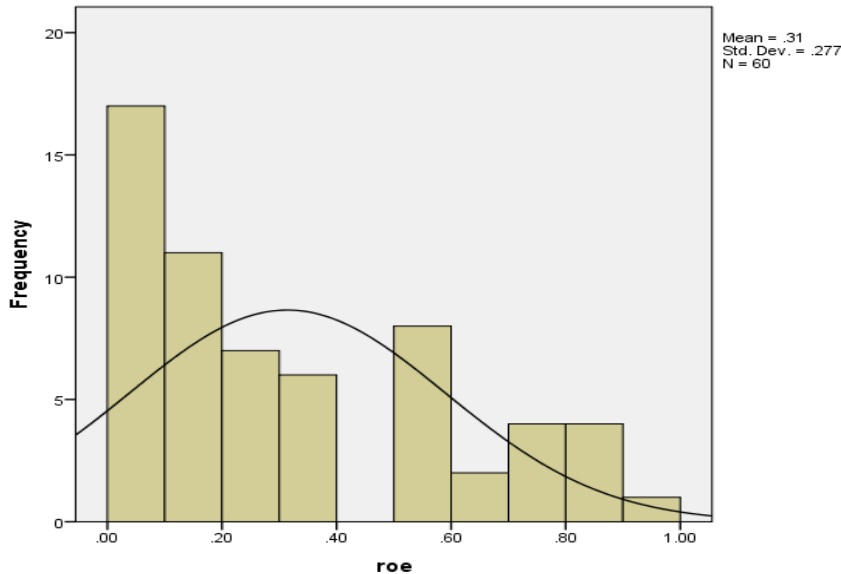
وهذا ما يبينه الشكل رقم (7): الشكل (1) البياني لمعدل العائد على الموجودات ROA



بالنسبة لمعدل العائد على حقوق الملكية ROE: كانت أعلى قيمة لهذا المعدل على مستوى شركات التأمين عينة الدراسة 0.99 وأدنى قيمة 0.01 وتراوح المتوسط لقيم هذا المعدل 0.3142 بزيادة أو نقص 0.27652 وهذا يعني أن القيم تنتشت عن المتوسط بشكل متقارب كما أن قيمة KURTOSIS = -0.668 > 3 أي أن الخط متقاطع كما أن SKEWNESS=0.753 أكبر من 0 أي أن الخط ملتوي نحو اليسار.

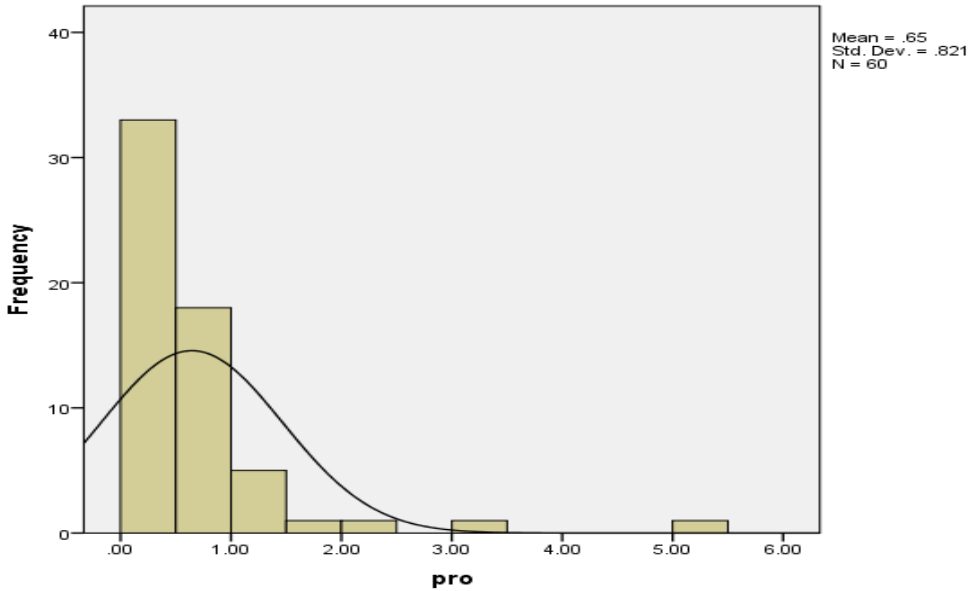
وهذا ما يبينه الشكل رقم (8): الشكل البياني (2) لمعدل العائد على حقوق الملكية

ROE



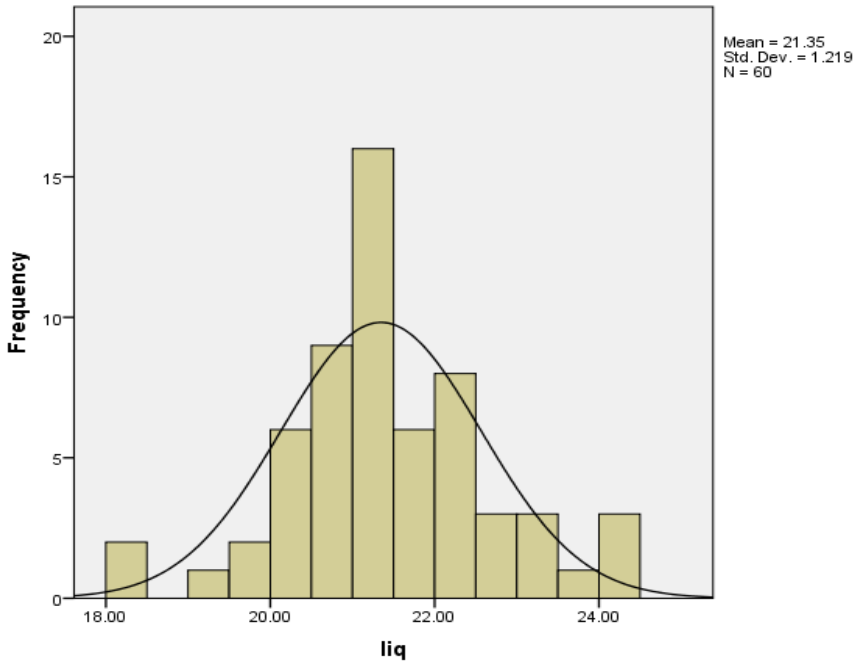
بالنسبة لمعدل صافي هامش الربح PRO: كانت أعلى قيمة لهذا المعدل 5.26 كما بلغت اقل قيمة 0.02 بمتوسط 0.6452 بزيادة او نقص 0.82130 وهذا يعني ان تشتت القيم عن وسطها الحسابي غير بعيد حيث بلغ الانحراف المعياري $0.82130 = \text{STD.DEV}$ اما قيمة $17.583 = \text{KURTOSIS}$ اكبر من 3 وهذا يعني ان التوزيع متطاول كما ان قيمة $3.682 = \text{SKEWNESS}$ اكبر من 0 أي الخط ملتوي نحو اليسار.

وهذا ما يبينه الشكل البياني رقم (9): الشكل رقم (3) معدل صافي هامش الربح



بالنسبة لمؤشر مخاطر السيولة LIQ: كانت أعلى قيمة لهذا المعدل 24 وأقل قيمة 18.18 بمتوسط قدره 21.3475 بزيادة أو نقص 1.21872 أي ان القيم تنتشتت عن وسطها الحسابي بفارق بسيط يبلغ بمقدار الانحراف المعياري $1.21872 = \text{STD.DEV}$ كما بلغت قيمة $0.757 = \text{KURTOSIS}$ اقل من 3 وهو إذا متقلطح أما $0.110 = \text{SKEWNESS}$ أكبر من 0 ملتوي نحو اليسار ولكن بالتواء خفيف.

وهذا ما يبينه الشكل رقم (10): الشكل رقم (4) مخاطر السيولة



4- مناقشة وتحليل الفرضيات:

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر مخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات

التأمين مقاسةً بمعدل العائد على الموجودات ROA

بالاعتماد على برنامج SPSS لاختبار معادلة الانحدار الأفضل يتم مقارنة قيمة R^2

بين النماذج الأحد عشر وقيمة SIG لمعرفة المعنوية يتبين أن LINEAR تتضمن

أعلى قيمة $R^2 = 0.089$ وان $S/G = 0.021$

كما يظهر الجدول رقم (3)

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.153	1	.153	5.660	.021

أثر مخاطر السيولة على الصحة المالية للشركات
بالتطبيق على شركات التأمين المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية

Residual	1.570	58	.027		
Total	1.724	59			

The independent variable is liq.

بالتالي فإن معادلة الانحدار الخطية من الجدول رقم (4)

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Liq.	.042	.018	.298	2.379	.021
(Constant)	-.740	.376		-1.968	.054

$$ROA = -0.740 + 0.42 LIQ$$

بالتالي تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى، حيث تبين أن مخاطر السيولة تؤثر بالزيادة بنسبة 42% على الصحة المالية للشركات مقاسة بمعدل العائد على الموجودات .

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تؤثر مخاطر السيولة على الصحة المالية لشركات التأمين مقاسةً بمعدل العائد على حقوق الملكية ROE.

بما أن التوزيع غير طبيعي تم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية وقد تم مقارنة R^2 بين النماذج الأحد عشر ومعرفة معنوية النموذج من خلال قيمة SIG تبين ان أكبر قيمة ل $R^2 = 0.081$ وان $SIG = 0.028$ أقل من 0.05 يخص نموذج GROWTH وهذا ما يبينه الجدول رقم (5)

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	7.914	1	7.914	5.100	.028
Residual	90.001	58	1.552		
Total	97.915	59			

The independent variable is liq.

بالتالي فإن جدول معاملات الانحدار رقم 6

الجدول رقم (6)

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Liq	.301	.133	.284	2.258	.028
(Constant)	-8.154	2.845		-2.866	.006

The dependent variable is ln(roe).

مما سبق يمكن استنتاج أن نموذج GROWTH تمثله المعادلة من الجدول رقم 7

الجدول رقم (7)

Parameter Estimates

Parameter	Estimate	Std. Error	95% Confidence Interval
-----------	----------	------------	-------------------------

			Lower Bound	Upper Bound
b0	-8.154	.000	-8.154	-8.154
b1	.301	.000	.301	.301

من الجدول أعلاه تكون معادلة الانحدار:

$$l_n ROE = -8.154 + (0.301 * LIQ)$$

بالتالي تم التحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية، حيث أن الصحة المالية لشركات التأمين مقاسة بالعائد على حقوق الملكية تتأثر بالزيادة بنسبة تفوق الـ 30 % بمخاطر السيولة.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مخاطر السيولة والصحة المالية لشركات التأمين مقاسة بمعدل صافي هامش الربح.

بما أن التوزيع غير طبيعي وذلك من الجدول رقم (2) فقد تم الاعتماد على الاختبارات اللامعلمية وقد تم مقارنة قيمة R^2 بين النماذج الاحد عشر فتبين أن نموذج $0.094 = \text{LINEAR}$ كما أنها دالة معنوياً $0.017 = \text{SIG}$ لأنها أقل من 0.05 كما ورد

في الجدول رقم 8

الجدول رقم (8)

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3.729	1	3.729	5.997	.017
Residual	36.068	58	.622		
Total	39.797	59			

The independent variable is liq.

الجدول رقم (9) معاملات الانحدار

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Liq	.206	.084	.306	2.449	.017
(Constant)	-3.759	1.801		-2.087	.041

بالتالي يتم التوصل الى معادلة الانحدار من الجدول رقم (10) بالاعتماد على برنامج .SPSS

الجدول رقم (10)

Parameter Estimates

Parameter	Estimate	Std. Error	95% Confidence Interval	
			Lower Bound	Upper Bound
b0	-3.759	1.801	-7.364	-.153
b1	.206	.084	.038	.375

فتكون معادلة الانحدار من الجدول رقم (10) تكون معادلة الانحدار:

$$PRO = -3.759 + (0.206 * liq)$$

وهذا ما يحقق الفرضية الفرعية الثالثة، حيث أن ارتفاع مخاطر السيولة يؤثر بالزيادة بنسبة فاقت الـ 20 % على الصحة المالية لشركات التأمين مقاسة بمعدل صافي هامش الربح.

النتائج والتوصيات

النتائج:

1- تتأثر الصحة المالية لشركات التأمين بالتعديلات على التقارير المالية ذات الأثر الرجعي كما تتأثر بتغيرات أسعار الصرف حتى لو كانت طفيفة كما تتأثر بزيادة حجم الاستثمارات المالية في الشركات بشكل إيجابي.

2- تتأثر الصحة المالية لشركات التأمين بإعادة تصنيف الموجودات المالية لأنها تنعكس مباشرة على حساب الأرباح والخسائر.

3- إن تطور مخاطر السيولة ومعدل هامش صافي الربح متزامنان بينما يتزامن معدل العائد على الموجودات ومعدل العائد على حقوق الملكية في اتجاههما الزمني في شركات التأمين عينة الدراسة.

4- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية مخاطر السيولة والصحة المالية لشركات التأمين وتفاوت هذه العلاقة بتفاوت مقياس الصحة المالية لشركات التأمين فهي علاقة تقترب من الخطية عندما يكون المقياس معدل العائد على الموجودات بينما تكون من نموذج growth عندما يكون المقياس معدل العائد على حقوق الملكية وتصبح قريبة من الخطية عندما يكون المقياس معدل هامش صافي الربح.

التوصيات والمقترحات:

1- ضرورة مراقبة مخاطر السيولة والصحة المالية لشركات التأمين من خلال التركيز على الأثر الجوهرى للتعديلات في حال حدوثها والتنبؤ بها في التقارير المالية للشركات.

2- إجراء تقييم مستمر لمستوى الصحة المالية لشركات التأمين لأنه يعتبر عامل جذب الاستثمارات في الشركات والمصارف.

3- توسيع نطاق هذه الدراسة الى قطاعات أخرى لإمكانية تعميم النتائج.

المراجع:

المراجع العربية:

- 1- فتتي، سليمان ناصر و وريدة، فريال، 2104- أثر المخاطر المالية على الأداء المالي للمؤسسة دراسة قياسية وتحليلية لعينة من شركات التأمين الجزائرية للفترة 2009-2013. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي، مباح ، ورقلة، الجزائر.
- 2- ياسين ومحمد، 2018 - أثر المخاطر المالية على الأداء المالي لشركات التأمين التكافلي السعودية. دراسة قياسية (2010 - 2018)، السعودية.
- 3- دريباتي ومحمود، 2018- تحليل محددات ربحية شركات التأمين-دراسة مقارنة بين شركات التأمين الخاصة العاملة في السوق السورية(2008-2014)، دمشق، سوريا.
- 4- الخلايلة، تغريد و عبدالله ، أحمد- أثر إدارة المخاطر المالية على أداء شركات التأمين المدرجة في بورصة عمان، الأردن.
- 5- بريال، ريان و بوضياف، فضيلة، 2022- انعكاس فجوة السيولة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية في ظل وباء كورونا دراسة حالة مؤسسة مناجم الفوسفات تبسة (2017-2022) ماستر أكاديمي، جامعة العربي التبسي - تبسة.
- 6- الزهرة رحمانى، محمد الجموعى قريشى- أثر الرافعة المالية على كفاءة الشركات_دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الصناعية للفترة (2010-2015)

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، المجلة الجزائرية للدراسات المالية، جامعة
قاصدي-الجزائر، الجزائر.

7- فايذة، حسن مسجت: تقييم الأداء المالي في المصارف التجارية باستخدام نموذج
العائد على حقوق الملكية (2014-2018) جامعة البصرة كلية الإدارة والاقتصاد،
العراق.

8- قطوفي، ياسين و براق، محمد، 2020- أثر المخاطر المالية على الأداء المالي
لشركات التأمين التكافلي السعودية دراسة قياسية (2010 - 2018)، السعودية.

المراجع الأجنبية:

- 1-FAITH K, AGNIS N, 2015- **Effect of Liquidity Risk on Financial Performance of Insurance Companies Listed at the Nairobi Securities Exchange**. Jomo Kenyatta University, International Journal of Science and Research (IJSR). KENYA
- 2-LASISI O, 2018 - **Effect of Liquidity Risk, Premium Growth on the Performance of Quoted Insurance Firms in Nigeria: A Panel Data Analysis**., Center for Research on Islamic Banking & Finance and Business- Nigeria.
- 3- ISHAQ H & BOULENFAD A & KHADRA D, 2019- **The Impact of Liquidity Risk Management on the Financial Performance of Saudi Arabian Banks** University of Bascara, Algeria.
- 4- ISAAK K, SAMUEL N & KENNEDY O, 2021- ISAAK K, SAMUEL N & KENNEDY O, 2021- **Risk management and financial performance of insurance firms in Kenya**, Business and Economics, Embu University, Kenya.
- 5- ISMAIL Y, 2021- **Determining the Factors Affecting Liquidity Risk in Insurance Companies: Borsa İstanbul Example** Hitit University, JOURNAL OF BUSINESS RESEARCH-TURKEY.

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

اعداد الطالبة: سلام خليل

إشراف : د.منذر الناصر (مشرف رئيسي) * د.رنا داؤد (مشرف مساعد)

الملخص

هدف هذا البحث للتعرف على دور إدارة المكاتب الأمامية بأبعادها المختلفة (المعاملة اللطيفة ، كفاءة العاملين في المكتب الامامي و البيئة المادية للمكتب) في تحسين الإيرادات في افندق جوناذا في مدينة طرطوس الساحلية ، تطرق البحث لموضوع مهم وهو إدارة المكاتب الامامية كأحد أهم الاقسام التشغيلية في الفندق كونه على اتصال مباشر مع العميل ، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة ، حيث تم إعداد استبيان و توزيعه على أفراد العينة المتمثلة بالعملاء الذين يرتادون فندق جوناذا في مدينة طرطوس خلال فترة شهر آذار و لغاية شهر حزيران 2024 ، حيث تم توزيع 80 استبانة و تم استرداد 60 استبانة قابلة للتحليل الاحصائي اي بنسبة استرداد 25% و ذلك بسبب بعض الصعوبات التي تعرضت لها الباحثة مثل عدم تعاون الموظفين في قسم المكتب الامامي مع الباحثة لتوزيع الاستبانة ، و انزعاج بعض العملاء و عدم التجاوب مع الباحثة لتعبئة الاستبانة ، و تم اعتماد برنامج التحليل الاحصائي SPSS V24 ، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة قوية جدا ذات دلالة احصائية بين إدارة المكاتب الامامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا ، حيث بلغ معامل الارتباط $R=0.924$ ، كما قدمت الباحثة مجموعة من

* د.منذر الناصر : استاذ في الاقتصاد السكاني - كلية السياحة - جامعة البعث-حمص - سورية .

المقترحات منها : تطوير استراتيجيات تستفيد من نقاط القوة للمكتب الامامي يمكن ان يؤدي الى تحسين الإيرادات و تحسين تجارب العملاء ، مثلا يمكن تطوير استراتيجيات المبيعات و التسويق و التي تشمل على تقديم ترقية مجانية للعملاء أو خصومات على الخدمات الفندقية المقدمة ، خصومات على الحجوزات.

الكلمات المفتاحية : إدارة المكاتب الامامية ، المعاملة اللطيفة ، الكفاءة، إدارة الإيرادات ، تحسين الإيرادات.

The role of front office management in improving revenues in hotels (a case study on the Jonada Hotel in Tartous)

Prepared by: Salam Khalil.*

* Salam Khalil : Master's student at the Faculty of Tourism (Hotel Management) – Al-Baath University – Homs – Syria.

Supervision: Dr.Munzer Al-Naseer* & Dr. Rana Daoud.*

ABSTRACT

This study aimed to know the role of front office management with its various dimension (courteous treatment , efficiency, physical environment) in improving revenues at the Jonada Hotel in Tartous. Front office management is considered one of the most important topic as it is one of the most important operational departments in the hotel as it is in direct contact with the clients .. The researcher relied on the descriptive analytical approach . The questionnaire was distributed to clients, 80 questionnaires were distributed and 60 questionnaires were retrieved for statistical analysis, i.e. a 25% recovery, due to some difficulties, such as the lack of cooperation of employees in the front office department with the researcher to distribute the questionnaire,. The data collected was analyzed by SPSSV24 program .The most important results were : there is a strong, statistically significant relationship between front-office management and improving revenues at the Jonada Hotel, the correlation was $R = 0.924$. The study recommended developing strategies that take advantage of the strengths of the front office can lead to improved revenues and improved client experiences. For

* Dr. Muntzer Al-Nasser: Professor of Population Economics – Faculty of Tourism – Al-Baath University – Homs – Syria.

* D. Rana Daoud: Doctor of Hotel Management – Faculty of Tourism – University of Tartous – Tartous – Syria.

example, sales and marketing strategies can be developed, which include offering clients free upgrades or discounts on hotel services provided, and discounts on reservations.

Keywords: front office management, courteous treatment, efficiency, revenue management, revenue improvement

مقدمة

يعتبر قسم المكاتب الأمامية من أهم الأقسام في الفندق و المركز العصبي له كونه نقطة اتصال العميل بشكل مباشر مع الموظفين في المكتب حيث يقوم الافراد العاملين فيه بالترحيب بالعملاء ، يحملون أمتعتهم و يساعدونهم في اجراءات التسجيل الخاصة بهم ، و يرى بعض الباحثين إن اغلب الفنادق تصرف أموال كثيرة على تنظيم هذا القسم و الاهتمام بالبيئة المادية للمكتب و بتدريب العاملين فيه على فن التعامل و الاتيكيت مع العملاء.¹

هذا و يعد المكتب الأمامي من أهم الاقسام التشغيلية الرئيسية و المدرة للأيرادات في الفندق ، حيث أن ثلثي الإيرادات التي يجنيها الفندق من خلال بيع غرف للعملاء و زيادة نسبة الإشغال ، و ذلك يتضمن تقديم خدمات قيمة للضيوف خلال دورة الضيف التي تبدأ من مرحلة ما قبل قبل وصول الضيف ، ومرحلة الوصول و مرحلة الاشغال حتى مرحلة المغادرة ، إذ يتولى موظفو المكاتب الأمامية مسؤولية ضمان حصول الضيوف على خدمة عملاء ممتازة و تلبية احتياجاتهم بسرعة و كفاءة ، و من الوظائف الأساسية للمكتب

¹ James , Bardi A. (Hotel Front Office Management) , carrer Ltd , London , 1990 , P :183 .

الامامي : إجراء عمليات حجز للعملاء ، خدمة العملاء ، و الهاتف ، و تسجيل الوصول له ، و المغادرة ، دفع الفواتير ، و تخصيص الغرف ، و الاستعلام.²

في هذا البحث سنوضح أهمية المكاتب الامامية ، و المهارات التي يجب ان تتوفر في العاملين بالمكتب الامامي وما هي التجهيزات اللازمة لضمان سير العمل في المكتب ، و كيف يمكن للمكتب الامامي تحسين اليرادات الفندقية.

مشكلة البحث

من خلال الدراسات و الابحاث السابقة التي قامت الباحثة بالاطلاع عليها تبين إن صناعة الفنادق تعد العصب الاساسي الذي تستند عليه السياحة و إن نجاح الفندق يضمن نجاح النشاط السياحي لأي بلد لما يترتب على ذلك من فوائد و مزايا اقتصادية مثل زيادة دور السياحة في الدخل القومي و خلق فرص عمل و زيادة القطع الاجنبي و ذلك لما يحققه الفندق من إيرادات ضخمة عن طريق الاقسام التشغيلية التي يتضمنها و من ضمنها قسم المكاتب الامامية الذي يلعب دورا مهما في خلق إيرادات للفندق من خلال زيادة نسبة اشغال الغرف في الفنادق ، من خلال الدراسات الميدانية التي قامت بها الباحثة الى فندق جوناذا في مدينة طرطوس الساحلية تبين إن الفندق يعتمد بشكل كبير على الخدمات المقدمة كمصدر لتحقيق الإيرادات دون الاهتمام بالعاملين في قسم المكاتب الامامية و التركيز على انهم جزء مهم من عملية تحسين الإيرادات لما لهم دور كبير في جذب العملاء من خلال المعاملة اللطيفة و سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء مما يؤدي الى رفع نسبة الاشغال في الفندق ، بناء على تلك المشكلة يظهر لدينا التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس؟

² أ.جمعة ، زاهر، 2022-2023م ، تقنية استقبال فندقي -المكاتب الأمامية في الفنادق ، المعهد التقاني للعلوم السياحية و الفندقية في ريف دمشق ، و وزارة السياحة ، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، دمشق ، سورية، ص2

يتفرع عنها التساؤلات الفرعية التالية:

ما هو دور المعاملة اللطيفة التي يتمتع بها موظفي المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات
في فندق جوناذا في مدينة طرطوس ؟

ما هو دور كفاءة موظفي المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة
طرطوس؟

ما هو دور البيئة المادية للمكتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة
طرطوس؟

أهمية البحث: تأتي أهمية البحث من خلال:

الأهمية العلمية

1- يتناول هذا البحث موضوع مهم و هو " المكاتب الأمامية " كقسم من أهم الاقسام
في الفندق باعتباره أحد الاقسام التشغيلية المدرة للإيرادات في الفندق حيث يتضمن
تقديم خدمات قيمة للعملاء من لحظة الدخول الى لحظة المغادرة ، بالمختصر
هو القسم الأول و الأخير الذي يتعامل معه العميل .

2- تسليط الضوء على مفهوم "تحسين الإيرادات" و هو الموضوع الذي تدور حوله
مشكلة البحث ، و هو من المواضيع الهامة التي يجب دراستها لان الغرض من
وجود اي منشأة فندقية هو تحقيق أعلى ربح ممكن من خلال اتباع عدة
استراتيجيات سيتم دراستها في هذا البحث .

3- الاثراء النظري لموضوع "المكاتب الامامية" و موضوع "تحسين الإيرادات " باعتباره
من المواضيع القليلة التناول في الأبحاث العلمية.

الأهمية العملية

دراسة واقع إنجاز المكاتب الامامية لأعمالها في فندق جوناذا في مدينة طرطوس
ذو تصنيف أربعة نجوم، و دراسة مدى قدرتها على تحسين الإيرادات من خلال
رفع نسبة الاشغال في الغرف في فندق العينة المدروسة .

أهداف البحث

- يهدف البحث الحالي الى دراسة دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس، و يتحقق هذا الهدف من خلال :
- 1- دراسة أثر المعاملة اللطيفة لدى موظفي المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس.
 - 2- دراسة أثر كفاءة موظفي المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس.
 - 3- دراسة أثر البيئة المادية للمكتب الأمامي في تحسين إيرادات الفندق في فندق جوناذا في مدينة طرطوس.

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية للبحث: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المكاتب الامامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس يتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية :

- H1 يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعاملة اللطيفة لدى موظفي المكتب الأمامي و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس .
- H2 يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة موظفي المكتب الأمامي و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس .
- H3 يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية للمكتب الأمامي و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس .

حدود البحث

تتمثل حدود البحث:

1- الحدود الزمانية : تم انجاز البحث في الفترة الممتدة من شهر آذار 2024 م
و لغاية شهر حزيران 2024م.

2- الحدود المكانية : تمثلت بفندق جوناذا ذو تصنيف أربع نجوم في مدينة
طرطوس .

مصطلحات البحث و التعاريف الإجرائية

مصطلحات البحث

المكتب الامامي في الفندق : قسم من أقسام الفندق المسؤول الأول عن تسجيل دخول و
خروج العملاء و إنشاء و معالجة الحجوزات و حسابات الضيوف و الرد على الهواتف و
الحفاظ على المراسلات مع العملاء و تنسيق الخدمات الفندقية لهم و نشر الرسوم بدقة
على سجلات العميل و تحصيل المدفوعات و غيرها الكثير من المهام.³

الكفاءة: هي مجموعة من المعارف العلمية و العملية و المهارات التي تتميز بها الموارد
البشرية و التي تمنحها القدرة على الاستجابة لمتطلبات الوظائف ، و بالتالي تحقيق أهداف
المنشأة الفندقية المتمثلة بتحقيق الربح.⁴

البيئة المادية : هي الظروف المناخية السائدة في مكان العمل ، كالتهووية و الإضاءة و
النظافة و مساحة العمل و الضجيج و عدد ساعات العمل و فترات الراحة ، كما تشمل
البيئة المادية التصميم الداخلي للمكتب الامامي و الديكور و المعدات و التجهيزات و غيرها
من الاشياء التي يمكن للموظف لمسها و لها تأثير على سير العمل.⁵

³ Bardi, J. A. 2003. Hotel Front Office Management. 3rd ed. New Jersey, USA: John
Wiley & Sons, Inc

⁴ حمير، حمود ، 2018، تنمية الكفاءات و دورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة ، رسالة دكتوراه ، كلية
العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، جامعة سطيف، الجزائر، ص162.

⁵ الحجاج ، محمد مصطفى و آخرون ، 2022، البيئة المادية و أثرها على أداء الموظفين ، دراسة ميدانية على
مصرف الجمهورية فرع الزهراء ووكالة فرجي -ليبيا، مجلة دراسات الانسان و المجتمع ، العدد 20 ، ص 6.

المعاملة اللطيفة : هي فن التعامل الجيد من قبل العامل في المكاتب الامامية مع العملاء بكل تهذيب و رحابة صدر .⁶

الايرادات : هي الزيادة في الاصول (التدفق النقدي الداخل) أو الزيادة في الأرصدة القابلة للتحويل و الناتجة عن تنفيذ عمليات المشروع التي تحدد و تقاس وفق مبادئ المحاسبة المقبولة عموماً.⁷

تحسين الايرادات : هي استراتيجية تسمح للفندق بزيادة ايراداته الى الحد الاقصى عن طريق بيع الغرف بأسعار تتناسب مستوى الطلب الحالي و المتوقع و استعداد العملاء و قدرتهم على الدفع .⁸

التعاريف الإجرائية

المكتب الامامي في الفندق : من الاقسام المهمة في الفندق يعتبر نقطة الاتصال الاولى للعاملين مع العملاء من خلال تسجيل الدخول لهم ، تسجيل المغادرة ، استقبال العملاء و الترحيب بهم و متابعة شكاوهم ، يعد عصب الفندق كونه المسؤول عن خلق انطباعات ايجابية لدى العملاء عن الفندق.

المعاملة اللطيفة: فن استقبال العملاء من قبل العاملين في المكتب الامامي بكل لطف و لباقة و التفهم الجيد للعميل و حل مشاكله بكل هدوء.

⁶ Yuchao Shao. (The Effect Of Front Desk Employees' Characteristics On The First Impression Of customers And Customers' Satisfaction). A Thesis presented to the Faculty of the Graduate School. University of Missouri.

⁷ نور، أحمد (2000) ، المحاسبة المالية ، المبادئ و المفاهيم و الاجراءات المحاسبية و المعايير الدولية و العربية و المصرية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ص181.

⁸ Al-Shakhsheer ,Firas j, & others , Improving Hotel Revenue through the Implementation of a Comprehensive Dynamic Pricing Strategy: A Conceptual Framework and Empirical Investigation of Jordanian Hotel , Business Management Dynamics Vol.7, No.06, Dec 2017, pp.19–33.

البيئة المادية : كل شيء محسوس يمكن على العامل ان يلمسه كالمعدات و الاثاث و التجهيزات المكتبية و غيرها من الاشياء اللازمة لسير العمل في المكتب الامامي.

الكفاءة: هي أداء العامل في المكتب الامامي للاعمال بالطريقة الصحيحة و بسرعة عالية بما يمتلكه من مهارات و سلوكيات تؤهله للقيام بتلك الاعمال .

الايرادات : هي المبالغ الاجمالية للأموال التي تكسبها المنشأة الفندقية من بيع الغرف و الخدمات الفندقية المقدمة.

تحسين الايرادات: مجموعة من الاستراتيجيات التي تتعلق بعمليات البيع و التسويق و بناء علاقات قوية مع العملاء مما يؤدي الى زيادة الطلب على الخدمات الفندقية المقدمة و رفع نسبة اشغال الغرف مما يحقق مستوى اعلى من الربح .

الدراسات السابقة

دراسات عربية

1- دراسة للمحمد منير البردقاني، 2017، بعنوان دور جودة الخدمات الفندقية في

تحسين الايرادات في فنادق 4-5 نجوم في مدينة دمشق⁹

أهداف الدراسة : هدفت الى معرفة دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الايرادات في فنادق مدينة دمشق و ذلك من خلال تحديد طبيعة جودة الخدمات الفندقية و أدواتها و تحديد الايرادات الفندقية و تحديد العلاقة بين جودة الخدمة الفندقية و تحسين الايرادات.

أهمية الدراسة : تأتي أهمية الدراسة من خلال الاستفادة من هذه الدراسة في عدة مجالات : إدارة الايرادات الفندقية و إدارة جودة الخدمات الفندقية و الإدارة المالية في الفنادق.

⁹ البردقاني، محمد منير ، دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الايرادات في فنادق 4-5نجوم في مدينة دمشق ، مجلة جامعة البعث للعلوم الانسانية ، مج 39، ع74، ص45-73.

نتائج الدراسة : توصلت الدراسة الى إن لجودة الخدمة الفندقية دورا هاما في تحسين الايرادات الفندقية حيث تسهم جودة الخدمة الفندقية في تحسين مستوى الإيرادات للخدمات و رفع نسبة الاشغال .

مقترحات الدراسة: استخدام ابعاد جودة الخدمة الفندقية مما يوفر امكانات مادية تساعد المنشأة الفندقية على تقديم نفس المستوى من الجودة و استخدام موارد بشرية مؤهلة ذات خبرة عالية مما ينعكس ايجابا على نوعية الخدمات المقدمة و رفع نسبة الاشغال .

الفرق بين دراسة الباحثة الحالية (دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جونايدا في مدينة طرطوس) و الدراسة سابقة الذكر هو :

انه في الدراسة الحالية تبحث الباحثة في دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين إيرادات الفندق، أما الدراسة السابقة فقد بحثت في دور جودة الخدمات الفندقية و دراسة أبعادها في تحسين إيرادات الفندق ، و الاستفادة من هذه الدراسات هي كيفية قياس المتغير التابع .

2- دراسة للدكتورة رنا إبراهيم داود ، 2021، بعنوان : دور موظفي المكاتب الأمامية في تحقيق رضا العملاء (دراسة ميدانية في فنادق 4 نجوم في مدينة طرطوس)، كلية السياحة -جامعة طرطوس .¹⁰

اهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة الى دراسة دور موظفي المكاتب الامامية في تحقيق رضا العميل في فنادق الأربع نجوم في مدينة طرطوس .

¹⁰ د.داود، رنا، دور موظفي المكاتب لأمامية في تحقيق رضا العملاء (دراسة ميدانية في فنادق 4 نجوم في مدينة طرطوس) ، مجلة جامعة البعث ، مجلد 43، العدد 26، 2021 م ، كلية السياحة -جامعة طرطوس ، ص45- ص84.

نتائج الدراسة : عدم وجود علاقة و تأثير للمظهر الخارجي لموظفي المكاتب الأمامية و الاستجابة و سرعة تقديم الخدمات على رضا العملاء ، و وجود تأثير للطف و حسن الاستقبال على رضا العملاء.

أهمية الدراسة : تناوله لموضوع "المكاتب الامامية في الفنادق" الذي يعد من الاقسام الهامة في الفندق ، و تسليط الضوء على مفهوم "رضا العملاء" و هو الموضوع الذي تدور حوله مشكلة البحث .

مقترحات الدراسة : السعي من قبل إدارات الفنادق لاختيار عمال المكاتب الأمامية من ذوي حسن الخلق و اللطافة في التعامل مع العملاء و ممن تتوفر لديهم خبرة العمل الفندقي ، و ذلك لان العمال في المكتب الامامي على تماس مباشر و دائم مع العملاء .

الفرق بين دراسة الباحثة الحالية (دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس) و الدراسة سابقة الذكر التي تناولت المتغير المستقل (موظفي المكاتب الامامية) للدكتورة رنا داوود: هو إن الباحثة في الدراسة الحالية تدرس دور قسم إدارة المكاتب الامامية بما يتضمنه من تجهيزات مادية و طريقة تعامل الموظف مع العميل و دراسة كفاءة العامل و دور ذلك في تحسين الإيرادات ، بينما تناولت الدراسة السابقة موظفي المكاتب الامامية من خلال المظهر الخارجي و السرعة في تقديم الخدمات و اللطف و حسن الاستقبال و دور ذلك في تحقيق رضا العميل و ليس تحسين الإيرادات .

دراسات اجنبية

1. Nguyen Hanh Huyen My ,2019, Optimizing The Role Of Hotel Front Office Staff In Modern–Day Revenue Management.¹¹

¹¹ Hanh Huyen My, Nguyen, Optimizing The Role Of Hotel Front Office Staff In Modern–Day Revenue Management, Saimaa University of Applied Sciences ,Faculty of

دراسة بعنوان تحسين دور موظفي المكاتب الأمامية بالفنادق في إدارة الإيرادات في العصر الحديث .

أهداف الدراسة : الغرض من هذه الدراسة هو دراسة إمكانيات تحسين دور موظفي المكاتب الأمامية في استراتيجية إدارة إيرادات الفندق.

أهمية الدراسة : قلة الدراسات و الابحاث لتي تدور حول الموضوع نفسه ، مما تطلب من الباحث باعتماد مسارات بحثية مختلفة في إدارة الإيرادات و عمليات المكاتب الأمامية .

نتائج الدراسة : وجود فجوات كبيرة بين التأثيرات المتوقعة و التأثيرات الفعلية التي يمكن ان يمارسها موظفو مكتب الاستقبال على النتيجة النهائية للفندق بالتالي هناك حاجة أساسية لتغيير العقلية.

مقترحات الدراسة: يجب أن يكون موظفي إدارة المكاتب الأمامية مجهزين بما يكفي من البيانات و الأدوات اللازمة لبذل جهود مستتيرة لإدارة المخاطر ، و يجب ان يظلوا على إطلاع دائم بهيكل الاسعار الخاص بالفندق .

الفرق بين الدراسة الحالية (دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا في مدينة طرطوس) و الدراسة سابقة الذكر هو :

أجريت الدراسة الحالية في فنادق مدينة طرطوس في سورية ، بينما أجريت الدراسة السابقة في فنادق قيتنام ،كما اعتمد الباحث على المنهج التجريبي من خلال اجراء مقابلات شبه منظمة مع العاملين في المكاتب الامامية في الفندق و ذلك لقياس الممارسات العملية للعاملين و مراجعة أدائهم في حال وجود أي قصور، اما في الدراسة الحالية فقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي .

2. Rana Saif Farhan,2020 , "The Effect Of Front Desk Employees Characteristics On Customer Satisfaction :

An Empirical Evidence From Norwegian And Pakistani Respondents " .¹²

دراسة بعنوان " تأثير خصائص موظفي المكاتب الأمامية على رضا العملاء : دليل تجريبي
من المشاركين النرويجيين و الباكستانيين . "

أهداف الدراسة : التحقق من تأثير خصائص موظفي المكاتب الأمامية على رضا العملاء
، كما تهدف الدراسة الى معرفة ما إذا كان مستوى رضا العملاء عن موقف الخدمة لموظفي
مكتب الاستقبال يختلف بشكل كبير بين العملاء النرويجيين و الباكستانيين .

أهمية الدراسة: تسليط الضوء على ضرورة تحديد خصائص موظفي مكتب الاستقبال
التي يمكن تلبية احتياجات العملاء بشكل افضل .

نتائج الدراسة : و جود ثلاث خصائص و هي الود و التعاطف و الخدمة الحماسية لها
تأثير ايجابي كبير على رضا العملاء ، بينما أظهر حل المشكلات تأثير غير معنوي على
رضا العملاء ، كما لم يتم العثور على اختلاف كبير بين مستوى الرضا بين النرويجيين و
الباكستانيين .

مقترحات الدراسة : استخدام نتائج الدراسة من قبل مدراء الموارد البشرية خلال مراحل
التوظيف و التدريب للموظفين ، للتأكد من انه يجب على الموظفين امتلاك خصائص تتمثل
بالود و التعاطف و الخدمة الحماسية اثناء خدمة العملاء .

**الفرق بين الدراسة الحالية (دور إدارة المكاتب الامامية في تحسين الإيرادات في
فندق جوناذا في مدينة طرطوس) و الدراسة سابقة الذكر هو :**

¹² Farhan, Rana, , "The Effect Of Front Desk Employees Characteristics On Customer Satisfaction : An Empirical Evidence From Norwegian And Pakistani Respondents, master's thesis, faculty of social sciences, Norwegian school of hotel management, 2020.

إن الباحثة في الدراسة الحالية درست خصائص المكاتب الامامية من خلال (المعاملة اللطيفة للعاملين في المكتب ، كفاءة العاملين في المكتب ، و البيئة المادية للمكتب الامامي) و دور هذه الخصائص في تحسين الایرادات ، اما الباحثة في الدراسة السابقة فقد ركزت على خصائص التي يتمتع بها موظف المكتب الامامي مثل (الود و التعاطف و الخدمة الحماسية و حل المشكلات) و لم تركز على البيئة المادية للمكتب ، و دور تلك الخصائص في رضا العملاء و ليس في تحسين الایرادات.

الإطار النظري:

أولاً : إدارة المكاتب الأمامية

مفهوم المكاتب الامامية

تعتبر المكاتب الامامية العصب الأساسي و المركزي لجميع أنشطة الفندق، حيث إن الهدف من بناء الفندق هو إقامة الضيوف و خدمتهم ، بالإضافة الى خدمة الضيوف الذين يتردون عليه ،¹³ حيث يستخدم هذا المصطلح " المكاتب الامامية " في الفنادق في جميع أنحاء العالم و يشير الى الموظفين الذين يعملون مباشرة مع الضيوف و غالبا ما يكون نقطة الاتصال الأولى للقادمين .¹⁴

تعريف قسم المكاتب الامامية في الفنادق :

¹³ البيئة التنظيمية للفندق و القائمين على إدارتها ، مفهوم المكاتب الامامية ، موقع الكتروني تم وضعه من قبل الباحثة ، <https://uomustansiriyah.edu.iq>، تاريخ الدخول 2024/6/5.

¹⁴ Nguyen Hanh Huyen My. **Optimizing the Role of Hotel Front Office Staff in Modern-Day Revenue Management.** Saimaa University of Applied Sciences Faculty of Tourism and Hospitality, Imatra Degree Programme in Hotel, Restaurant and Tourism Management 2019

تعريف (1): هو عبارة عن مجموع المكاتب الأمامية و الخلفية لمواجهة الفندق حيث يقدم الإشراف و المساعدة للضيوف.¹⁵

تعريف (2) : هو أحد أقسام الفندق يوجد داخل قسم الغرف يتألف من منطقتين : المنطقة الأولى هي :قسم الاستقبال وهو نقطة الاتصال الأولى و الاخيرة غالبا مع ضيف الفندق ، غالبا يطلق على مكتب الاستقبال " المحور أو مركز القيادة" لقسم الغرف لانه يتم توجيه الكثير من المعلومات عبره ، كما انه نقطة اتصال منطقية لنشر المعلومات للضيوف و موظفي الفندق ، أما المنطقة الثانية : هي الخدمات الموحدة و يشار اليها احيانا باسم خدمات الضيوف و تشمل على : حامل الجرس ، PBX ،خدمة صف السيارات / المرآب ، البواب .¹⁶

تعريف (3) : أحد أقسام الفندق و المكان الذي يتفاعل معه العملاء بشكل مباشر عند وصولهم الى الفندق لأول مرة ، حيث يتولى موظفي هذا القسم جميع التعاملات بين الفندق و ضيوفه من استقبال الضيوف ، معالجة طلباتهم ، تسجيل المغادرة لهم ، كما يظهر الانطباع الأول عن الفندق في اذهان العملاء .¹⁷

بناء على تلك التعاريف توصلت الباحثة الى تعريف لقسم المكاتب الأمامية ، وهو :

¹⁵ موسوعة التعليم و التدريب السياحي و الفندقي ، "المكتب الأمامي" موقع الكتروني تم وضعه من قبل الباحثة ، <https://www.facebook.com> ، تاريخ الدخول 2024/6/15م.

¹⁶ Ismail, Ahmed, **Front Office Operations and Management** , COPYRIGHT © 2002 by Delmar, a division of Thomson Learning, Inc. Thomson Learning™ is a trademark used herein under license pp: (119).

¹⁷ Tutorial Point , **Front Office Management** , © Copyright 2022 by Tutorials Point (I) Pvt. Ltd.2022, from: www.tutorialspoint.com

مجموعة من المكاتب الموجودة في مقدمة الفندق و هو الجزء المرئي للضيف حيث يضم مجموعة من المكاتب : مكتب الاستقبال ، مكتب الحجوزات ، مكتب الاستعلامات ، قسم البواب ، قسم صف السيارات ، قسم الهاتف ، مسؤول عن إجراء الحجوزات ، الترحيب بالضيوف ، تسجيل الدخول لهم ، تقديم معلومات للضيف اثناء اقامته ، تسجيل الخروج لهم ، بالتالي يقع على عاتقهم تشكيل صورة ذهنية للفندق في أذهان العملاء.

المواصفات التي يجب ان تتوفر في مكتب الاستقبال :

فيما يلي مجموعة من المواصفات التي يجب أن تتوفر في مكتب الاستقبال (المكتب الامامي):¹⁸

1. يجب أن يتوضع قسم الاستقبال بشكل مباشر بالقرب من مدخل الفندق في مكان يطلق عليه اللوبي أو ردهة الفندق ، و في حال المساحة الكبيرة لقسم الاستقبال فيجب أن يكون تصميم و ديكور قسم الاستقبال يرشد العميل اليه تلقائيا ، بحيث لا يضطر العميل للسؤال عن قسم الاستقبال .
2. الكاونتر الخاص بقسم الاستقبال يجب أن يكون جميلا و نظيفا و خاليا من المعدات غير اللازمة ومريحا للتعامل مع الموظفين و مجهز بكل المعدات اللازمة و اللوحات الارشادية .
3. يجب ان يتمتع موظفي قسم الاستقبال بمظهر خارجي جذاب ، كما يجب ان يتمتعوا بمهارات الاتصال باللغة الانكليزية ، مهارات التواصل و اللباقة و الادبيات العامة ، و يجب ان يقدموا الخدمات للعملاء واقفا دون اسناد الايدي على الكاونتر او التأفف أو جعل العميل ينتظر طويلا .

المعدات المادية لقسم المكاتب الامامية في الفنادق:

¹⁸د. داود ، رنا ، مرجع سبق ذكره ، ص61.

فيما يلي بعض التجهيزات المادية لقسم المكتب الامامي و اللازمة لسير العمل في
المكتب:¹⁹

1. مكتب المعلومات : يتم وضعه في مكتب الاستقبال ، مهمته تتبع النزلاء المختلفين في الفندق ، يتضمن المعلومات التالية : اسم الضيف ، رقم ونوع الغرفة المشغولة ، المغادرة و تعليمات الفواتير .
2. رف البريد و الرسائل: او ما يعرف بصندوق الرسائل يستخدم لتخزين مختلف رسائل البريد و الرسائل الواردة للضيف .
3. رف المفاتيح : يوجد أسفل منضدة مكتب الاستقبال ، يحتوي على مجموعة من الفتحات المستخدمة لحفظ المفاتيح الخاصة بغرف النزلاء.
4. آلة النشر: تستخدم لترحيل الرسوم المختلفة في حسابات الضيف ، كما تستخدم لحساب مجاميع حسابات الضيوف و الادارات و المعاملات ، توجد لوحة مفاتيح في أجهزة إرسال الحسابات تمكن أمين الصندوق من إدخال رقم الغرفة و نوع المعاملة.
5. تسجيل النقدية : يتم استخدامه لتسجيل مبيعات متنوعة من المتفرقات في مكتب لاستقبال مثل الطوايع و الصحف و الحلويات .
6. أجهزة الايقاظ: يستخدم لتذكير الضيوف بإيقاظ الضيف في الوقت المطلوب ، أشهر جهاز هو James Remindo Timer ، يتم تسجيل مكالمات الاستيقاظ في صحيفة الاستيقاظ مع معلومات عن الوقت ورقم الغرفة واسم الضيف .
7. آلة كاتبة : تستخدم لإعداد مستندات المكتب الأمامي مثل ، بطاقة تسجيل الضيف ، خطاب تأكيد حجز المجموعة .

¹⁹ Kumar, Prince, Front Office Equipments :Hotel Entrance, lobby & Front Office , 2023, from : <https://hmhub.in/front-office-equipments/> date:2024/6/17

8. جهاز الفاكس: جهاز الفاكس الآلي من زيروكس ، تعمل من خلال خطوط الهاتف لاستلام و إرسال الوثائق الرسمية.
9. نظام محاسبة المكالمات: هو نظام هاتف محوسب بالكامل يسمح بالفواتير الصحيحة للمكالمات الصادرة للضيف ، و يعرف باسم APBX المعروف باسم التبادل التلقائي الخاص بين الفروع.
10. أجهزة الكمبيوتر: يتم استخدامه لغرض الحجز ، التسجيل، المحاسبة، التدقيق.

المهارات الواجب توافرها في العاملين بالمكتب الامامي :

فيما يلي بعض المهارات التي يجب ان يتمتع بها العامل في قسم المكتب الامامي:²⁰

1. التأقلم مع مختلف الجنسيات ، وما يتبع ذلك من اختلاف العادات و الطباع و بالتالي اختلاف الاساليب المتلى للتعامل لإسعاد الضيوف.
2. القدرة على السيطرة و ضبط النفس في المواقف الحرجة أو عند التعرض لضغط معين.
3. المجاملة (مهارة فن إرضاء الناس): هي استعمال الكلمات الرقيقة ، المهذبة و اختيار الالفاظ و العبارات المناسبة في الوقت المناسب .
4. مهارة فن الانصات : الانصات هو درجة متقدمة من الاستماع و يعني القدرة على فهم ما وراء الكلمات ووضع المرء نفسه في موقف الطرف الآخر.

²⁰عطوب ، أمينة و عزون، منيرة ، " دور وظيفة الاستقبال في تحسين صورة الخدمة الفندقية -" دراسة حالة فندق دار العز (جيجل)، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص: تسويق فندقي و سياحي، الجزائر ، 2019، ص45-ص47

5. مهارة الاتصال بالآخرين : عدم الدخول في جدال مع السائح لأن الجدل لا ينتهي
إنما النقاش يعد طريقة أفضل و أجدى لأنها تتضمن تبادل معلومات بشكل مفيد
لكل من الطرفين .
6. جذب انتباه الضيف: من خلال المصادقية و قدرة موظف الاستقبال على الاقناع
و الحديث بشكل واضح و دقيق .
7. مهارات بيع و تسويق تعد من المهارات الاساسية التي يجي ان يتمتع بها العامل
في المكتب الامامي لما لها دور في زيادة ايرادات الفندق باعتبار ان المكتب
الامامي احد اهم الاقسام المدرة للأرباح.
8. اللغة : إجادة لغة أجنبية أو أكثر و ذلك للتفاهم مع الضيوف الاجانب و الرد على
استفساراتهم .

ثانيا : إدارة الإيرادات

مفهوم إدارة الإيرادات

تعد من أهم الاقسام الرئيسية في المنشآت الخدمية المعاصرة لما لها دور رئيسي في عملية
تنظيم و ضبط و توجيه الإيرادات في القطاعات الخدمية خلال فترات زمنية مختلفة و
ظروف اقتصادية و سياسية و امنية متقلبة ، و تأتي أهمية هذه الادارة من خلال التنبؤ
بحجم الطلب على الخدمات المختلفة و ذلك باستخدام ادوات تعتمد عليها في تقدير حجم
الطلب و تنمية هذا الطلب لتحقيق الاهداف التي تسعى اليها المنشأة ، بدأت إدارة الإيرادات
عملها في قطاع خدمة الطيران و الرحلات الجوية في الولايات المتحدة الامريكية و أخذت
فيما بعد بالعمل في القطاع الفندقي ، و نتيجة للطلب المتقلب على الغرف و الخدمات
الفندقية أدى ذلك الى التركيز على عمل إدارة الإيرادات في عملية توجيه الإيرادات.²¹

تعريف إدارة الإيرادات في مجال الفنادق :

²¹ البردقاني ، محمد منير ، مرجع سبق ذكره ، ص52

تعرف إدارة الإيرادات الفندقية بأنها عبارة عن مجموعة من الوسائل العلمية المستخدمة في مساعدة الفنادق على تحسين قدرتها بتوليد الرباح على عدة سنوات متتالية²² ، و تعرف بأنها العملية التي تركز على تحقيق الحد الأقصى للأرباح باستخدام قاعدة بيانات تقوم على تحليل المبيعات و سلوك العملاء بحيث تساعد على وضع اسعار مرنة تناسب الطلب المتغير في ظروف مختلفة²³.

دور المكاتب الأمامية في الفنادق في تحسين الإيرادات الفندقية

يجب على موظف المكاتب الامامي ان يمتلك مهارة البيع و أن يكون ملما باستراتيجيات المبيعات و التسويق للمكتب الامامي لما لها دور في زيادة الطلب عبي الخدمات الفندقية و رفع نسبة اشغال الغرف بالتالي تحسين الإيرادات للفندق ، و من هذه الاستراتيجيات :²⁴

تدريب طاقم العمل في المكتب الأمامي : بسبب التطورات المستمرة في تقنيات المبيعات و التسويق ، يجب تدريب طاقم المكاتب الامامية باستمرار للاطلاع على احدث الاتجاهات في مجال التسويق يمكن ان يشمل التدريب (معرفة المنتج /مهارات خدمة العملاء/تقنيات البيع).

استراتيجيات البيع و البيع المتبادل : تتمثل إحدى استراتيجيات البيع الفعالة في تقديم ترقية مجانية للعملاء عند تسجيل الوصول ، مثلاً إذا قام العميل بحجز غرفة عادية فيمكن لموظفي المكتب الامامي تقديم ترقية مجانية الى غرفة أو جناح ديلوكس ، يمكن ان تزيد هذه الاستراتيجية من احتمالية قبول العميل للعرض و يمكن أن تؤدي الى زيادة إيرادات الغرف في الفندق ، و يمكن ان تشمل استراتيجيات البيع المتبادل تقديم خصومات للعميل

²² Soheil Yousef Sibdari. (2005). Essays in Revenue Management and Dynamic Pricing, Case Study,

Virginia Polytechnic Institute and State University, P21

²³ Elaine M Balkoulis. (2007). Exploiting Revenue Management in SPAS, Op. cit, P7

²⁴ المبيعات و التسويق : زيادة الإيرادات من المكتب الأمامي ، 2024، تم الدخول اليه عبر الرابط

<https://fastercapital.com/arabpreneur/> تاريخ الدخول 2024/6/17

مثلا خصومات على حجوزات الغرف و حجوزات المطاعم و خصومات على بعض الخدمات المقدمة (SPA) مما يؤدي الى زيادة إيرادات الفندق و تحسين تجارب العملاء.

استراتيجية إدارة السمعة : يلعب موظفو المكاتب الامامية دور هام بإدارة سمعة الفندق من خلال تشجيع العملاء على ترك تعليقات ايجابية و الرد الفوري على تعليقات السلبية .

برامج الولاء: تعد استراتيجية تسويقية فعالة للاحتفاظ بالعملاء الحاليين و جذب عملاء جدد ، يمكن ان يمنح موظفي المكتب الامامي من خلال برنامج الولاء بعض تامتازيا الحصرية مثل ليالي مجانية في الغرف، ترقية الغرف، وجبة إفطار مجانية و خصومات حصرية .

التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي : تعد وسائل التواصل الاجتماعي أداة تسويقية قوية حيث يمكن لموظفي المكاتب الامامية الترويج للفندق باستخدام قنوات وسائل التواصل الاجتماعي (Facebook, Twitter) و ذلك للتعرف على أحدث العروض الترويجية المقدمة .

منهج الدراسة و أدواتها

تم الاعتماد على المنهج لوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة في مجال موضوع البحث ، و فيما يتعلق بالدراسة الميدانية اعتمدت فيها الباحثة على تصميم استبانة تتضمن الاسئلة التي تتناسب مع مشكلة البحث و أهدافه و تم توزيعه على العملاء للوقوف على آرائهم حول إدارة المكاتب الأمامية و دورها في تحسين إيرادات المنشأة محل الدراسة .

مجتمع و عينة الدراسة

قامت الباحثة بدراستها الميدانية على فندق جوناذا الاربع نجوم في مدينة طرطوس ، حيث أن أفراد المجتمع تمثلت بعملاء هذا الفندق الذين تم الوصول اليهم خلال الفترة الممتدة من شهر آذار حتى شهر حزيران 2024م ، حيث تم توزيع 80 استبانة و تم استرداد 60

استيابة قابلة للتحليل الاحصائي اي بنسبة استرداد 25% و ذلك بسبب بعض الصعوبات مثل عدم تعاون الموظفين في قسم المكتب الامامي مع الباحثة لتوزيع الاستبانة ، و انزعاج بعض العملاء و عدم التجاوب مع الباحثة لتعبئة الاستبانة .

صدق و ثبات الاستبيان

الصدق هو أن يقيس الاستبيان ما وضع من أجله .

أما **الثبات** هو مدى اتساق نتائج الاختبار في حال تكرار العينة أكثر من مرة مع تماثل الظروف المحيطة .

و للتأكد من صدق عبارات الاستبيان ، قامت الباحثة بقياس كل من الصدق الظاهري (صدق المحتوى) و صدق الاتساق الداخلي .

صدق المحتوى : لقياس الصدق الظاهري قامت الباحثة بعرض الاستبيان بصورته الأولية و المصمم بعد الاطلاع على الدراسات والأبحاث السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في جامعة البعث و جامعة طرطوس ، لإبداء ملاحظاتهم على عباراته و سلامة صياغتها اللغوية و مدى شمولها على العوامل المؤثرة في قياس " دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا طرطوس " و بناءً على ملاحظات السادة المحكمين وتوصياتهم قامت الباحثة بالتعديل المناسب بما يتضمنه من اضافة بعض عبارات الاستبيان وإعادة صياغة بعضها و حذف بعضها الآخر بحيث أصبح الاستبيان بشكله النهائي مكون من (24) عبارة وزعت على العينة الاستطلاعية.

صدق الاتساق الداخلي: لقياس صلاحية عبارات الاستبيان و مدى امكانية

الاعتماد عليه في قياس دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا طرطوس ، قامت الباحثة بتطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية مكونة من (20) مفردة من عملاء الفندق ذو تصنيف أربعة نجوم في مدينة طرطوس. و حساب الارتباطات الثنائية (بمعامل الارتباط بيرسون)

و المعنوية المقابلة لها
بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. و كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (1) الاتساق الداخلي لعبارات محور المعاملة اللطيفة

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة
1	يحسن موظفو المكاتب الأمامية التصرف بسرعة و بلباقة عند حدوث خطأ أو تأخر في تقديم الخدمة.	0.793**	دال
2	يستقبل موظفو المكاتب الأمامية العملاء بكل لباقة وابتسامة.	0.849**	دال
3	يتعامل موظفي المكاتب الأمامية مع العملاء بلطافة.	0.941**	دال
4	يحترم موظفو المكاتب الأمامية خصوصية العملاء.	0.898**	دال
5	يتعامل موظفو المكاتب الأمامية مع جميع العملاء بنفس الطريقة دون تحيز.	0.898**	دال

المصدر من مخرجات برنامج Spss. V24

** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

من الجدول رقم (1) نجد:

إن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور المعاملة اللطيفة والدرجة الكلية للمحور ككل تراوحت بين (0.793 – 0.941)، حيث تدل قيم الدلالة المرافقة

لها

على ارتباط مقبول ودال إحصائياً عند مستوى دلالة $Sig < 0.05$ مما يؤكد صدق عبارات المحور واتساقها وصلاحياتها لقياس مدى المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية

في فندق جوناذا محل الدراسة.

الجدول رقم (2) الاتساق الداخلي لعبارات محور الكفاءة

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	الدلالة
6	يؤدي موظفو المكاتب الأمامية مهامهم على أكمل وجه بكفاءة و فاعلية .	0.720**	دال
7	يمتلك موظفو المكتب الأمامية مهارات التواصل ومهارات حل المشاكل.	0.858**	دال
8	يتمتع موظف المكاتب الأمامية بالقدرة على توقع احتياجات العميل و تلبيتها في الوقت المناسب.	0.707**	دال
9	يؤدي موظفو المكاتب الأمامية عمليات الحجز بسهولة وسرعة و دون تأخير .	0.717**	دال

المصدر من مخرجات برنامج Spss. V24

** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

من الجدول رقم (2) نجد:

إن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور الكفاءة والدرجة الكلية للمحور ككل تراوحت بين (0.707 - 0.858)، حيث تدل قيم الدلالة المرافقة لها على ارتباط مقبول

ودال إحصائياً عند مستوى دلالة $Sig < 0.05$ مما يؤكد صدق عبارات المحور واتساقها وصلاحياتها لقياس مدى الكفاءة في المكاتب الأمامية في فندق جوناذا محل الدراسة.

الجدول رقم (3) الاتساق الداخلي لعبارات محور البيئة المادية

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	الدلالة
10	المدخل الرئيسي للفندق جميل و جذاب.	0.739**	دال
11	أثاث المكتب الأمامي عصري و مريح.	0.548**	دال
12	ديكور الاستقبال في الفندق يتلاءم مع درجة تصنيفه .	0.703**	دال
13	يتميز موقف السيارات في الفندق باتساعه و تنظيمه.	0.863**	دال
14	يراعي تصميم الفندق مزايا التدفئة والتبريد والرطوبة والضجيج.	0.819**	دال
15	غرف الفندق مصممة بشكل مريح الحركة و تضم أثاثا جميلا.	0.536**	دال

المصدر من مخرجات برنامج Spss. V24

** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

من الجدول رقم (3) نجد:

إن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور البيئة المادية والدرجة الكلية للمحور ككل تراوحت بين (0.536 - 0.863)، حيث تدل قيم الدلالة المرافقة لها على

مقبول

ارتباط

ودال إحصائياً عند مستوى دلالة $Sig < 0.05$ مما يؤكد صدق عبارات المحور واتساقها وصلاحيته لقياس مدى البيئة المادية في المكاتب الأمامية في فندق جوناذا محل الدراسة.

الجدول رقم (4) الاتساق الداخلي لعبارات المحور التابع (تحسين الإيرادات)

الرقم	العبرة	معامل الارتباط	الدلالة
16	تدعم إدارة الفندق تشيكل فرق مبيعات و تسويق ضمن المكتب الامامي.	0.614**	دال
17	يتبنى العاملون في المكتب الامامي استراتيجيات تسويقية فعالة لجذب عملاء محتملين .	0.655**	دال
18	تدعم الادارة عملية تدريب موظفي المكاتب الامامية على العروض الترويجية و الباقات و العروض الجديدة.	0.617**	دال
19	يتم التعاون مع قسم المكتب الامامي لتطوير حملات تسويقية مستهدفة .	0.634**	دال
20	يقدم موظفو المكاتب الامامية خصومات للعملاء على حجوزات الغرف و المطاعم .	0.502**	دال
21	تقدم الإدارة حوافز لموظفي المكاتب الامامية لزيادة الإيرادات مثل مكافآت و عمولات على عمليات البيع.	0.619**	دال
22	تستخدم إدارة المكاتب الامامية التكنولوجيا لقياس مدى فعالية الجهود التسويقية المتبعة.	0.764**	دال

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

23	تشجع الإدارة موظفي المكاتب الامامية على تقديم ترقيات للعملاء .	0.674**	دال
24	يركز العاملون في المكتب الامامي على بناء علاقات قوية مع العملاء.	0.548**	دال

المصدر من مخرجات برنامج Spss. V24

** الارتباط دال عند مستوى دلالة 0.01

من جدول رقم (4)

نلاحظ إن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور تحسين الإيرادات والدرجة الكلية للمحور ككل تراوحت بين (0.502 - 0.764)، حيث تدل قيم الدلالة المرافقة لها على ارتباط مقبول ودال إحصائياً عند مستوى دلالة $Sig < 0.05$ مما يؤكد صدق عبارات المحور واتساقها وصلاحيته لقياس مدى الميزة التنافسية في المنشآت الفندقية محل الدراسة.

ثبات الاستبانة

الجدول (5) نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ

المتغير	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
المتغير المستقل :إدارة المكاتب الأمامية	المعاملة اللطيفة	5	0.908	0.953
	الكفاءة	4	0.875	0.935
	البيئة المادية	6	0.740	0.860
المتغير التابع: تحسين إيرادات الفندق		9	0.746	0.864

0.971	0.942	24	الاستبيان ككل
-------	-------	----	---------------

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

يظهر من الجدول (5):

- نجد أن جميع قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ للمحاور كل على حدة وللاستبيان ككل كانت مقبولة و تراوحت بين (0.740 – 0.942) . و تراوحت قيم معامل الصدق (الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ) لمحاور الدراسة والاستبيان ككل تراوحت بين (0.860 – 0.971) و هو مستوى مقبول و مرتفع و مناسب. مما يدل على تحقق الثبات والصدق في محاور الاستبيان وعلى مصداقية البيانات وصلاحيتها لقياس دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا ، بحيث لا داعي لحذف أي عبارة.

الجدول (6) الإحصاءات الوصفية لعبارات محور المعاملة اللطيفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
1	يحسن موظفو المكاتب الأمامية التصرف بسرعة و بلباقة عند حدوث خطأ أو تأخر في تقديم الخدمة.	3.92	0.437	78.4	11.15	5
2	يستقبل موظفو المكاتب الأمامية	3.99	0.460	79.8	11.53	2

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

					العملاء بكل لباقة وابتسامة.	
1	12.74	80.2	0.511	4.01	يتعامل موظفي المكاتب الأمامية مع العملاء بلطافة.	3
3	11.72	79.2	0.464	3.96	يحترم موظفو المكاتب الأمامية خصوصية العملاء.	4
4	10.87	77.8	0.423	3.89	يتعامل موظفو المكاتب الأمامية مع جميع العملاء بنفس الطريقة دون تحيز.	5
				3.95	كامل المحور	

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (6) نجد:

- تحتل العبارة رقم (8) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.01 و بأهمية نسبية 80.2 % (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها ويرون أن موظفو المكاتب الأمامية يتعاملون معهم بلطافة. في حين تحتل العبارة رقم (6) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.92 وبأهمية نسبية 78.4 % (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها ويرون أن موظفو المكاتب الأمامية يحسنون التصرف بسرعة و بلباقة عند حدوث خطأ أو تأخر في تقديم الخدمة.

- بملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع عبارات المحور يتبين أن أدنى قيمة لمعامل الاختلاف $CV=10.87$ في حين كانت أعلى قيمة له $CV=12.74$ مما يدل على وجود تجانس مقبول في إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى توفر المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية في فندق جوناذا.

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات محور المعاملة اللطيفة بلغ 3.95 و كان الوزن النسبي الإجمالي 79% (بدرجة عالية) و هذا يعني أن أفراد العينة محل الدراسة يوافقون على مضمونها و يرون أن موظفو المكاتب الأمامية يحسنون التصرف بسرعة و لباقة معهم بدءً من استقبالهم و حسن التعامل بما في ذلك احترام خصوصيتهم وصولاً إلى تعاملهم بنفس الطريقة مع جميع العملاء دون أي تحيز أو تمييز.

الجدول (7) الإحصاءات الوصفية لعبارات محور الكفاءة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
6	يؤدي موظفو المكاتب الأمامية مهامهم على أكمل وجه بكفاءة و فاعلية .	3.71	0.572	74.2	15.42	2
7	يمتلك موظفو المكتب الأمامية مهارات التواصل ومهارات حل المشاكل.	3.65	0.653	73	17.89	3

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

8	يتمتع موظف المكاتب الأمامية بالقدرة على توقع احتياجات العميل و تلبيةها في الوقت المناسب.	3.33	0.539	66.6	16.19	4
9	يؤدي موظفو المكاتب الأمامية عمليات الحجز بسهولة وسرعة و دون تأخير.	3.80	0.628	76	16.53	1
كامل المحور		3.62				

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (7) نجد:

- تحتل العبارة رقم (14) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.80 و بأهمية نسبية 76 % (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها ويرون أن موظفو المكاتب الأمامية يؤدون عمليات الحجز بسهولة وسرعة و دون تأخير. في حين تحتل العبارة رقم (13) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.33 وبأهمية نسبية 66.6% (بدرجة متوسطة) والتي تدل على أن أفراد عينة الدراسة كانوا محايدين فيما يتعلق بتمتع موظفو المكاتب الأمامية بالقدرة على توقع احتياجاتهم و تلبيةها في الوقت المناسب.

- بملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع عبارات المحور يتبين أن أدنى قيمة لمعامل الاختلاف CV=15.42 في حين كانت أعلى قيمة له CV=17.89 مما يدل على وجود

تجانس مقبول في إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى توفر الكفاءة في المكاتب الأمامية في فندق جوناذا.

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات محور الكفاءة بلغ 3.62 و كان الوزن النسبي الإجمالي 72.4% (بدرجة عالية) و هذا يعني أن أفراد العينة محل الدراسة يوافقون على مضمونها و يرون أن موظفو المكاتب الأمامية يؤدون مهامهم على أكمل وجه، و يمتلكون مهارات التواصل و حل المشاكل بما في ذلك توقع احتياجات العميل وتلبيتها في الوقت المناسب بسهولة و سرعة دون أي تأخير.

الجدول (8) الإحصاءات الوصفية لعبارات محور البيئة المادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
10	المدخل الرئيسي للفندق جميل و جذاب.	3.71	0.478	74.2	12.88	2
11	أثاث المكتب الأمامي عصري و مريح.	3.61	0.573	72.2	15.87	3
12	ديكور الاستقبال في الفندق يتلاءم مع درجة تصنيفه .	3.39	0.488	67.8	14.40	5
13	يتميز موقف السيارات في الفندق باتساعه وتنظيمه.	3.74	0.475	74.8	12.70	1

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

14	يراعي تصميم الفندق مزايا التدفئة والتبريد والرطوبة والضجيج.	3.41	0.541	68.2	15.87	4
15	غرف الفندق مصممة بشكل مريح الحركة وتضم أثاثا جميلا.	3.33	0.490	66.6	14.71	6
كامل المحور		3.53				

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (8) نجد:

- تحتل العبارة رقم (18) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.74 و بأهمية نسبية 74.8 % (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها ويرون أن موقف السيارات في الفندق يتميز باتساعه وتنظيمه. في حين تحتل العبارة رقم (20) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.33 وبأهمية نسبية 66.6% (بدرجة متوسطة) والتي تدل على أن أفراد عينة الدراسة كانوا محايدين فيما يتعلق بأن غرف الفندق مصممة بشكل مريح الحركة وتضم أثاثا جميلا.

- بملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع عبارات المحور يتبين أن أدنى قيمة لمعامل الاختلاف CV=12.70 في حين كانت أعلى قيمة له CV=15.87 مما يدل على وجود تجانس مقبول في إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى توفر البيئة المادية في المكاتب الأمامية في فندق جوناذا.

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات محور البيئة المادية بلغ 3.53 و كان الوزن النسبي الإجمالي 70.6% (بدرجة عالية) و هذا يعني أن أفراد العينة محل الدراسة يوافقون على مضمونها و يرون أن الفندق يمتلك مدخل جميل و جذاب وغيره من الأثاث العصري المريح في المكاتب الأمامية. كما يرون أن الفندق يراعي مزايا التدفئة والتبريد و الرطوبة و توفير موقف مناسب و منظم للسيارات.

الجدول (9) الإحصاءات الوصفية لعبارات المحور التابع

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الترتيب
16	تدعم إدارة الفندق تشيكل فرق مبيعات و تسويق ضمن المكتب الامامي.	3.96	0.569	79.2	14.37	6
17	يتبنى العاملون في المكتب الامامي استراتيجيات تسويقية فعالة لجذب عملاء محتملين .	4.19	0.672	83.8	16.04	1
18	تدعم الادارة عملية تدريب موظفي المكاتب الأمامية على العروض الترويجية و الباقات	3.70	0.512	74	13.84	8

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة
طرطوس)

					و العروض الجديدة.	
3	14.42	81.4	0.587	4.07	يتم التعاون مع قسم المكتب الامامي لتطوير حملات تسويقية مستهدفة .	19
5	15.86	80.6	0.639	4.03	يقدم موظفو المكاتب الامامية خصومات للعملاء على حجوزات الغرف و المطاعم.	20
4	13.68	81	0.554	4.05	تقدم الإدارة حوافز لموظفي المكاتب الامامية لزيادة الإيرادات مثل مكافآت و عمولات على عمليات البيع.	21
2	15.08	82.6	0.623	4.13	تستخدم إدارة المكاتب الامامية التكنولوجيا لقياس مدى فعالية الجهود التسويقية المتبعة.	22
9	13.25	73.2	0.485	3.66	تشجع الإدارة موظفي المكاتب	23

					الامامية على تقديم ترقيات للعملاء .	
7	14.20	74.2	0.527	3.71	يركز العاملون في المكتب الامامي على بناء علاقات قوية مع العملاء.	24
				3.94	كامل المحور	

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (9) نجد:

- تحتل العبارة رقم (17) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.19 و بأهمية نسبية 83.8 % (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها ويرون إن العاملون في المكتب الامامي يسعون لتطبيق استراتيجيات تسويقية فعالة لجذب عملاء محتملين . في حين تحتل العبارة رقم (23) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.66 وبأهمية نسبية 73.2% (بدرجة عالية) و التي تدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على مضمونها

أن الإدارة تشجع موظفي المكاتب الامامية على تقديم ترقيات للعملاء .

- بملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع عبارات المحور يتبين أن أدنى قيمة لمعامل الاختلاف CV=13.25 في حين كانت أعلى قيمة له CV=16.04 مما يدل على وجود تجانس مقبول في إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمدى تحسين الإيرادات في فندق العينة المدروسة .

- إن قيمة المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد العينة على عبارات محور تحسين الإيرادات

بلغ 3.94 و كان الوزن النسبي الإجمالي 78.8% (بدرجة عالية) و هذا يعني أن أفراد العينة محل الدراسة يوافقون على مضمونها و يرون أن المكتب الامامي في فندق العينة المدروسة يشارك في عملية تحسين ايرادات الفندق و ذلك باتباع جملة من الاستراتيجيات التسويقية الفعالة ، تقديم عروض ترويجية ، و خصومات على الغرف و بعض الخدمات المقدمة بالاضافة الى استخدام التكنولوجيا في تحليل السلوك الاستهلاكي للعميل و قياس مدى فعالية الجهود التسويقية .

اختبار الفرضيات

الفرضية الفرعية الأولى

الجدول رقم (10) معامل الارتباط و التحديد لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية

الفرعية الأولى

Mod el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.832	0.693	0.691	0.18422

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (10) نجد أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل الاول (المعاملة اللطيفة) والمتغير التابع (تحسين الإيرادات) بلغت $R = 0.832$ و التي تدل على علاقة ارتباطيه قوية بينهما. حيث أن (83.2%) من التغيرات في تحسين الإيرادات تعزى للتغيرات في المعاملة اللطيفة.

الجدول رقم (11) اختبار معنوية نموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.453	1	15.453	455.330	0.000
	Residual	6.856	202	0.034		
	Total	22.309	203			

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (11) نجد أن قيمة F لمعنوية نموذج الانحدار بلغت (455.330) بمستوى دلالة $Sig = 0.000 < 0.05$ مما يدل على صلاحية النموذج و قدرته التفسيرية للعلاقة بين المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

الجدول رقم (12) معاملات الانحدار لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.170	0.131		8.950	0.000

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

0.00	21.33	0.832	0.033	0.70	المعاملة
0	8			2	اللطيفة

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (12) نجد:

- أن الزيادة بقيمة وحدة واحدة في المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية سيقابله زيادة في الإيرادات بمقدار (0.702) و التي تدل على أثر طردي قوي للمعاملة اللطيفة للمكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا محل الدراسة بمستوى دلالة $\text{Sig} < 0.05$.

و بالتالي يمكننا القول:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية وتحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

الفرضية الفرعية الثانية

الجدول رقم (13) معامل الارتباط و التحديد لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

Mod el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.876	0.767	0.766	0.16027

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (13) نجد أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل الثاني (الكفاءة) والمتغير التابع (تحسين الإيرادات) بلغت $R = 0.876$ و التي تدل على علاقة ارتباطيه قوية بينهما. حيث أن (87.6%) من التغيرات في تحسين الإيرادات تعزى للتغيرات في كفاءة المكاتب الأمامية، و النسبة الباقية (12.4%) تعود لمتغيرات أخرى غير مدروسة.

الجدول رقم (14) اختبار معنوية نموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.120	1	17.120	666.492	0.000
	Residual	5.189	202	0.026		
	Total	22.309	203			

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (14) نجد أن قيمة F لمعنوية نموذج الانحدار بلغت (666.492) بمستوى دلالة $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$ مما يدل على صلاحية النموذج و قدرته التفسيرية للعلاقة بين الكفاءة في المكاتب الأمامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

الجدول رقم (15) معاملات الانحدار لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.888	0.080		23.464	0.000
	الكفاءة	0.568	0.022	0.876	25.817	0.000

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (15) نجد:

- أن الزيادة بقيمة وحدة واحدة في الكفاءة في المكاتب الأمامية سيقابله زيادة في تحسين الإيرادات بمقدار (0.568) و التي تدل على أثر طردي قوي لكفاءة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا. بمستوى دلالة $Sig < 0.05$.

بالتالي يمكننا القول:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة في المكاتب الأمامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

لفرضية الفرعية الثالثة

الجدول رقم (16) معامل الارتباط و التحديد لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Mod el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.776	0.602	0.600	0.20970

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (16) نجد أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل الثالث (البيئة المادية) والمتغير التابع (تحقيق الميزة التنافسية) بلغت $R = 0.776$ و التي تدل على علاقة ارتباطيه قوية بينهما. حيث أن (77.6%) من التغيرات في تحسين الإيرادات ،تعزى للتغيرات في البيئة المادية في المكاتب الأمامية ، و النسبة الباقية (22.4%) تعود لمتغيرات أخرى غير مدروسة.

الجدول رقم (17) اختبار معنوية نموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.425	1	13.425	305.292	0.000
	Residual	8.883	202	0.044		
	Total	22.309	203			

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (17) نجد أن قيمة F لمعنوية نموذج الانحدار بلغت (305.292) بمستوى دلالة $Sig = 0.000 < 0.05$ مما يدل على صلاحية النموذج و قدرته التفسيرية للعلاقة بين البيئة المادية في المكاتب الأمامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا..

الجدول رقم (18) معاملات الانحدار لنموذج الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.247	0.155		8.044	0.000

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

	البيئة المادية	0.76 4	0.044	0.776	17.47 3	0.00 0
--	----------------	-----------	-------	-------	------------	-----------

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (18) نجد:

- أن الزيادة بقيمة وحدة واحدة في البيئة المادية في المكاتب الأمامية سيقابله زيادة في الإيرادات بمقدار (0.568) و التي تدل على أثر طردي قوي للبيئة المادية في المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا بمستوى دلالة $.Sig < 0.05$

و بالتالي يمكننا القول:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية في المكاتب الأمامية و تحسين الإيرادات في فندق جوناذا .

الجدول رقم (19) معامل الارتباط المشترك و التحديد المشترك لنموذج الانحدار المتعدد

لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.924	0.853	0.850	0.12841

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (19) نجد:

- إن معامل الارتباط المشترك بين أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة (كمتغيرات مستقلة) و تحسين إيرادات الفندق (كمتغير تابع) يبلغ $R=0.924$ و تدل على علاقة قوية جدا

بينهم،

حيث أن (92.4%) من التغيرات في تحسين الإيرادات تعزى للتغيرات في أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة (المعاملة اللطيفة - الكفاءة - البيئة المادية)، و النسبة الباقية (14.7%) تعود لمتغيرات أخرى غير مدروسة.

الجدول رقم (20) اختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.027	4	4.757	288.460	0.000
	Residual	3.282	199	0.016		
	Total	22.309	203			

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (20) نجد:

أن قيمة F لمعنوية نموذج الانحدار المتعدد بلغت (288.460) بمستوى دلالة $Sig = 0.000 < 0.05$ مما يدل على صلاحية النموذج و قدرته التفسيرية للعلاقة بين أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

الجدول رقم (21) معاملات الانحدار لنموذج الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

دور إدارة المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في الفنادق (دراسة حالة على فندق جوناذا في مدينة طرطوس)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.950	0.120		7.919	0.000
	المعاملة اللطيفة	0.331	0.034	0.393	9.636	0.000
	الكفاءة	0.267	0.038	0.412	6.997	0.000
	البيئة المادية	0.111	0.049	0.113	2.269	0.024

المصدر من مخرجات برنامج Spss v.24

من الجدول (21) نجد معنوية تأثير كل من:

- متغير المعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية بقوة تأثيرية بلغت 0.331 وبمستوى دلالة $Sig < 0.05$ و التي تدل على اثر طردي للمعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية في تحسين الإيرادات في فندق جوناذا.

- متغير كفاءة المكاتب الأمامية بقوة تأثيرية بلغت 0.267 وبمستوى دلالة $\text{Sig} < 0.05$ والتي تدل على اثر طردي لكفاءة المكاتب الأمامية في تحسين الايرادات في فندق جوناذا..

- متغير البيئة المادية في المكاتب الأمامية بقوة تأثيرية بلغت 0.111 وبمستوى دلالة $\text{Sig} < 0.05$ و التي تدل على اثر طردي للبيئة المادية في المكاتب الأمامية في تحسين الايرادات في فندق جوناذا.

بالتالي يمكننا القول:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المكاتب الأمامية و تحسين الايرادات في فندق جوناذا.

النتائج و المقترحات

النتائج

من خلال ما سبق توصلت الباحثة الى جملة من النتائج ، يمكن عرضها كما يلي :

- 1- يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة المكاتب الامامية و تحسين الايرادات في فندق جوناذا .
- 2- يوجد اثر طردي للمعاملة اللطيفة في المكاتب الأمامية في تحسين الايرادات في فندق جوناذا، بقوة تأثيرية بلغت 0.331 .
- 3- يوجد اثر طردي لكفاءة المكاتب الأمامية في تحسين الايرادات في فندق جوناذا..، بقوة تأثيرية بلغت 0.267.
- 4- يوجد اثر طردي للبيئة المادية في المكاتب الأمامية في تحسين الايرادات في فندق جوناذا، بقوة تأثيرية بلغت 0.111.
- 5- معامل الارتباط المشترك بين أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة (كمتغيرات مستقلة) و تحسين ايرادات الفندق (كمتغير تابع) يبلغ $R=0.924$ و تدل على علاقة قوية جدا بينهم.

- 6- (92.4%) من التغيرات في تحسين الإيرادات تعزى للتغيرات في أبعاد إدارة المكاتب الأمامية مجتمعة (المعاملة اللطيفة - الكفاءة - البيئة المادية)، و النسبة الباقية (14.7%) تعود لمتغيرات أخرى غير مدروسة.
- 7- أن العاملون في المكتب الامامي للفندق المدروس يحسنون التصرف بسرعة و لباقة مع العملاء دون أي تحيز أو تمييز.
- 8- يمتلك الفندق مدخل جميل و جذاب وغيره من الأثاث العصري المريح في المكاتب الأمامية. كما يراعي الفندق مزايا التدفئة والتبريد و الرطوبة و توفير موقف مناسب و منظم للسيارات.
- 9- يمتلك موظفو المكتب الامامي مهارات التواصل و حل المشاكل بما في ذلك توقع احتياجات العميل وتلبيتها في الوقت المناسب بسهولة و سرعة .

المقترحات

- بناء على النتائج التي تم التوصل اليها ، قدمت الباحثة مجموعة من المقترحات لضمان تحسين إيرادات الفندق بمشاركة موظفي المكاتب الامامي و ذلك من خلال ما يلي :
- 1- التركيز على البيئة المادية للمكتب الامامي في فندق العينة المدروسة و ذلك من خلال استخدام احدث الاجهزة و التقنيات و التطبيقات المستخدمة في صناعة الضيافة مثل نظام إدارة الممتلكات و نظام إدارة الإيرادات الذي يساعد الفندق على تحسين قرارات التسعير .
 - 2- بناء علاقات قوية مع العملاء و ذلك من خلال استخدام المكتب الامامي لنظام إدارة العلاقات مع العملاء ، حيث يقوم هذا النظام بتخزين المعلومات المتعلقة بالعملاء و تفضيلاتهم و سجل الشراء.
 - 3- تطوير استراتيجيات تستفيد من نقاط القوة للمكتب الامامي يمكن ان يؤدي الى تحسين الإيرادات و تحسين تجارب العملاء ، مثلا يمكن تطوير استراتيجيات المبيعات و التسويق و التي تشمل على تقديم ترقية مجانية للعملاء أو خصومات على الخدمات الفندقية المقدمة ، خصومات على الحجوزات.

- 4- توفير برامج تدريب مستمرة لطاقم العمل في المكتب الامامي ليبقى على اطلاع دائم و مستمر بالعروض الترويجية و تطوير حملات تسويقية مستهدفة تروج لمرافق و خدمات الفندق (كاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي و تشجيع العملاء على ترك تعليقات ايجابية حول إقامتهم في الفندق).
- 5- تقديم حوافز للعاملين في المكتب الامامي لزيادة الايرادات في الفندق (مكافآت او عمولات على البيع).

صعوبات البحث

نلاحظ مما سبق ، إن الباحثة قد تعرضت لبعض الصعوبات عند إجرائها لهذه الدراسة تمثلت بما يلي :

- 1- قلة المراجع و الدراسات الحديثة المتعلقة بمشكلة البحث و هو "تحسين الايرادات".
- 2- قلة المراجع و الدراسات الحديثة المتعلقة بموضوع "إدارة المكاتب الأمامية".
- 3- انزعاج بعض العملاء و عدم تجاوبهم و تعاونهم مع الباحثة في الاجابة عن اسئلة الاستبيان .

المراجع

المراجع العربية

- 1- أمينة عطوب و عزون، منيرة ،" دور وظيفة الاستقبال في تحسين صورة الخدمة الفندقية "- دراسة حالة فندق دار العز (جيجل)، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص: تسويق فندقي و سياحي، الجزائر ، 2019، ص45-ص47.

2- أحمد نور (2000) ، المحاسبة المالية ، المبادئ و المفاهيم و الاجراءات المحاسبية و المعايير الدولية و العربية و المصرية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ص181.

3- حمود حمير، 2018، تنمية الكفاءات و دورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة ، رسالة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، جامعة سطيف، الجزائر، ص162.

4- د. رنا داود دور موظفي المكاتب لأمامية في تحقيق رضا العملاء (دراسة ميدانية في فنادق 4 نجوم في مدينة طرطوس) ، مجلة جامعة البعث ، مجلد 43، العدد 26، 2021 م ، كلية السياحة -جامعة طرطوس ، ص45-ص84.

5- أ. زاهر جمعة ، 2022-2023م ، تقنية استقبال فندقي -المكاتب الأمامية في الفنادق ، المعهد التقني للعلوم السياحية و الفندقية في ريف دمشق ، و زارة السياحة ، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، دمشق ، سورية، ص2.

6- محمد منير البردقاني ، دور جودة الخدمات الفندقية في تحسين الإيرادات في فنادق 4-5 نجوم في مدينة دمشق ، مجلة جامعة البعث للعلوم الانسانية ، مج 39، ع74، ص45-73.

7- محمد مصطفى الحجاج و آخرون ، 2022، البيئة المادية و أثرها على أداء الموظفين ، دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع الزهراء ووكالة فرجي - ليبيا، مجلة دراسات الانسان و المجتمع ، العدد 20 ، ص 6.

المراجع الأجنبية

- 1- Ahmed Ismail , Front Office Operations and Management ,
COPYRIGHT © 2002 by Delmar, a division of Thomson
Learning, Inc. Thomson Learning™ is a trademark used
herein under license pp: (119).

- 2- Bardi A James ,. (Hotel Front Office Management) , carrer Ltd , London , 1990 P :183 .
- 3- .Elaine M Balkoulis (2007). Exploiting Revenue Management in SPAS, Op. cit, P7.
- 4- Firas j Al-Shakhsheer, & others , Improving Hotel Revenue through the Implementation of a Comprehensive Dynamic Pricing Strategy: A Conceptual Framework and Empirical Investigation of Jordanian Hotel , Business Management Dynamics Vol.7, No.06, Dec 2017, pp.19-33.
- 5- Nguyen Hanh Huyen My,2019, Optimizing The Role Of Hotel Front Office Staff In Modern-Day Revenue Management, Saimaa University of Applied Sciences ,Faculty of Tourism and Hospitality, Imatra Degree Programme in Hotel, Restaurant and Tourism Management, thesis ,2019.
- 6- Rana Farhan, , , "The Effect Of Front Desk Employees Characteristics On Customer Satisfaction : An Empirical Evidence From Norwegian And Pakistani Respondents, master's thesis, faculty of social sciences, Norwegian school of hotel management, 2020.
- 7- Shao Yuchao. (The Effect Of Front Desk Employees' Characteristics On The First Impression Of Customers And Customers' Satisfaction). A Thesis presented to the Faculty of the Graduate School.University of Missouri.

- 8- Soheil Yousef Sibdari. (2005). Essays in Revenue Management and Dynamic Pricing, Case Study, Virginia Polytechnic Institute and State University, P21.

مراجع الكترونية

- 1- .<https://uomustansiriyah.edu.iq>
- 2- .<https://www.facebook.com>
- 3- <https://fastercapital.com/arabpreneur/>
- 4- : www.tutorialspoint.com
- 5- <https://hmhub.in/front-office-equipments/>