The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.

تأثير إدارة أزمات على إدارة سلسلة التوريد لتحسين استمرارية الأداء في القطاع الأمني بإمارة أبوظبي دولة الإمارات العربية المتحدة

THE IMPACT OF CRISIS MANAGEMENT ON SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TO IMPROVE THE PERFORMANCE CONTINUITY IN THE SECURITY SECTOR IN ABU DHABI IN THE UAE

KHALIFA MOHAMED ABDULLA MOHAMED

Universiti Utara Malaysia

MASTER'S OF PUBLIC MANAGEMENT
UNIVERSITY UTARA MALAYSIA
2022

تأثير إدارة الأزمات على إدارة سلسلة التوريد لتحسين استمرارية الأداء في القطاع الأمني بإمارة أبوظبي دولة الإمارات العربية المتحدة

THE IMPACT OF CRISIS MANAGEMENT ON SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TO IMPROVE THE PERFORMANCE CONTINUITY IN THE SECURITY SECTOR IN ABU DHABI IN THE UAE

KHALIFA MOHAMED ABDULLA MOHAMED (825892)

Universiti Utara Malaysia

Thesis Submitted To The Ghazali Shafie Graduate School of Government In Fulfilment of The Requirements for The Master
Universiti Utara Malaysia

Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa
(College of Law, Government and International Studies)
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

PERAKUAN KERJA TESIS / DISERTASI
(Certification of thesis / dissertation)

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(We, the undersigned, certify that)

KHALIFA MOHAMED ABDULLA MOHAMED (825892)

calon untuk Ijazah **MASTER OF PUBLIC MANAGEMENT**
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan tesis / disertasi yang bertajuk:
(has presented his/her thesis / dissertation of the following title):

THE IMPACT OF CRISIS MANAGEMENT ON SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TO IMPROVE THE PERFORMANCE CONTINUITY IN THE SECURITY SECTOR IN ABU DHABI IN THE UAE

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis / disertasi.
(as it appears on the title page and front cover of the thesis / dissertation).

Bahawa tesis/disertasi tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan, sebagaimana yang ditunjukkan oleh calon dalam ujian lisan yang diadakan pada **20 APRIL 2022**
That the said thesis/dissertation is acceptable in form and content and displays a satisfactory knowledge of the field of study as demonstrated by the candidate through an oral examination held on: ***APRIL 20, 2022***

Pengerusi Viva *(Chairman for Viva)*	:	**PROF. MADYA DR. AZHAR BIN HARUN**	Tandatangan *(Signature)*
Pemeriksa Luar *(External Examiner)*	:	**DR. NURAZMALLAIL MARNI**	Tandatangan *(Signature)*
Pemeriksa Dalam *(Internal Examiner)*	:	**DR. ABDERRAHMANE BENLAHCENE**	Tandatangan *(Signature)*

Tarikh : **20 April 2022**
Date

Nama Pelajar *(Name of Student)*	:	**KHALIFA MOHAMED ABDULLA MOHAMED (825892)**
Tajuk Tesis *(Title of the Thesis)*	:	**THE IMPACT OF CRISIS MANAGEMENT ON SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TO IMPROVE THE PERFORMANCE CONTINUITY IN THE SECURITY SECTOR IN ABU DHABI IN THE UAE**
Program Pengajian *(Programme of Study)*	:	**MASTER OF PUBLIC MANAGEMENT**
Penyelia Pertama (First Supervisor)	:	**DR. ABD. RAHIM BIN ROMLE** Tandatangan *(Signature)*
Penyelia Kedua (Second Supervisor)	:	**DR. MOHAMMED KHALIFA ABDELSALAM** Tandatangan *(Signature)*

Universiti Utara Malaysia

PERMISSION TO USE

In presenting this thesis in partial fulfillment of the requirement for Master from Universiti Utara Malaysia, I agree that the University Library may make it freely available for inspection. I further agree that permission for copying of this thesis in any manner either in whole or in part, for scholarly purpose may be granted by my supervisor or in his absence, by the Dean, Ghazali Shafie Graduate School of Government, UUM College of Law, Government and International Studies (UUM COLGIS). It is understood that any copying or publication or use of this thesis or part thereof for financial gain shall not be allowed without my written permission. It is also understood that due recognition shall be given to me and to the Universiti Utara Malaysia for any scholarly use which may be made of any material from this thesis.

Request for permission to copy or to make use of material in this thesis, in whole or in part, should be addressed to :

Dean (Ghazali Shafie Graduate School of Government)

UUM College of Law, Government and International Studies (UUM COLGIS)

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Universiti Utara Malaysia

الملخص

تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة من أكثر الدول جذباً للسياحة والاستثمار، فهي تضع ضغوطاً إضافية على قطاع الأمن العام بالدولة من أجل الحفاظ على أعلى مستويات الأمن والسلامة، وخصوصاً في عاصمة دولة الإمارات العربية المتحدة، أبوظبي. من المعروف أن الإدارة الفعالة للأزمات تساهم بشكل كبير في سلاسة وتسلسل ضمان استمرارية الأنشطة الحيوية في الدولة. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير وظائف إدارة الأزمات الفعالة على إدارة سلسلة التوريد من أجل ضمان استمرارية الأعمال في قطاع الأمن في أبوظبي. تبنت الدراسة نظرية القيادة ونظرية الاتصال في الأزمات التي توضح الإطار المفاهيمي المقترح العلاقة بين ممارسات إدارة الأزمات وإدارة سلسلة التوريد واستمرارية الأداء بتصميم البحث في هذه الدراسة علمي. البحث في هذه الدراسة علمي واستراتيجي استكشافي وكمي. استخدمت هذه الدراسة استبيانات مثل تلك المستخدمة في الدراسات السابقة، والتي تم تبنيها من دراسات سابقة. مجتمع هذه الدراسة هم جميع الموظفين الذين يعملون في مجال التنفيذ على قطاع الأمن القومي ويقدر عددهم بما لا يقل عن 10.000 موظف مدني وعسكري والعينة المستهدفة هي 366 موظفاً. أما بالنسبة للنموذج الهيكلي لاستمرارية الأداء فقد أوضحت النتائج أن النموذج الفرعي له دلالة إحصائية معتدلة حيث يمكن تفسير نسبة 49.8٪ من التباين في استمرارية الأداء بناءً على المتغيرات الثلاثة وإدارة سلسلة التوريد. وأظهرت الدراسة أن إدارة سلسلة التوريد تلعب دور وسيط مهم، وأن المتغيرات المستقلة الثلاثة هي العلاقات العامة، الهيكلة وفريق إدارة الأزمات واستراتيجية إدارة الأزمات.

كلمات مفتاحية: استمرارية الأداء، إدارة سلسلة التوريد، العلاقات العامة، فريق إدارة الأزمات، استراتيجية إدارة الأزمات.

UUM Universiti Utara Malaysia

ABSTRACT

The United Arab Emirates is one of the most attractive countries for tourism and investment, it places additional strains on the country's public security sector in order to maintain the highest levels of safety and security., especially in the capital of the UAE, Abu Dhabi. It is known that effective crisis management contributes significantly to supply chains to ensure the continuity of civil activities in the country. Therefore, this study aims to explore the impact of effective crisis management functions on supply chain management in order to ensure business continuity in the security sector in Abu Dhabi. The study adopted leadership theory and communication theory in situational crises. The proposed conceptual framework explains the relationship between the practices of crisis management, supply chain management, and performance continuity. The research design in this study is scientific the research in this study is scientific, deductive, exploratory, and quantitative. This study employed questionnaires like those employed in the previous studies., which were adopted from previous studies. The population of this study is all employees who work in fields related to national security and their number is estimated to be at least 10,000 civil and military employees the target sample is 366 employees. As for the predictive model of performance continuity, the results show that the sub-model has moderate statistical significance as it can predict 49.8% of the variance in the continuity of performance based on the three predictors and supply chain management. The study showed that supply chain management plays an important mediating role, and the arrangement of the three independent variables is public relations, followed by the crisis management team, and then the crisis management strategy.

Keywords: Performance Continuity, Supply Chain Management, Public Relations, Crisis Management Team, Crisis Management Strategy.

ABSTRAK

Emiriah Arab Bersatu adalah salah satu negara yang paling menarik untuk pelancongan dan pelaburan, ia memberi tekanan tambahan kepada sektor keselamatan awam negara untuk mengekalkan tahap keselamatan dan keselamatan tertinggi, terutamanya di ibu negara UAE, Abu Dhabi. Adalah diketahui bahawa pengurusan krisis yang berkesan menyumbang secara signifikan kepada rantaian bekalan untuk memastikan kesinambungan aktiviti sivil di negara ini. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk meneroka kesan fungsi pengurusan krisis yang berkesan terhadap pengurusan rantaian bekalan bagi memastikan kesinambungan perniagaan dalam sektor keselamatan di Abu Dhabi. Kajian ini menggunakan teori kepimpinan dan teori komunikasi dalam krisis situasi. Rangka kerja konseptual yang dicadangkan menerangkan hubungan antara amalan pengurusan krisis, pengurusan rantaian bekalan dan kesinambungan prestasi. Reka bentuk kajian dalam kajian ini adalah saintifik penyelidikan dalam kajian ini adalah saintifik, deduktif, penerokaan, dan kuantitatif. Kajian ini menggunakan soal selidik seperti yang digunakan dalam kajian lepas, yang telah diterima pakai daripada kajian lepas. Populasi kajian ini adalah semua pekerja yang bekerja dalam bidang berkaitan keselamatan negara dan bilangan mereka dianggarkan sekurang-kurangnya 10,000 pekerja awam dan tentera sasaran sampel ialah 366 pekerja. Bagi model ramalan kesinambungan prestasi, keputusan menunjukkan bahawa sub-model mempunyai kepentingan statistik yang sederhana kerana ia boleh meramalkan 49.8% varians dalam kesinambungan prestasi berdasarkan tiga peramal dan pengurusan rantaian bekalan. Kajian menunjukkan bahawa pengurusan rantaian bekalan memainkan peranan pengantara yang penting, dan susunan tiga pembolehubah bebas ialah perhubungan awam, diikuti oleh pasukan pengurusan krisis, dan kemudian strategi pengurusan krisis.

Universiti Utara Malaysia

Kata kunci: Kesinambungan Prestasi, Pengurusan Rantaian Bekalan, Perhubungan Awam, Pasukan Pengurusan Krisis, Strategi Pengurusan Krisis.

ACKNOWLEDGEMENTS

Space will not be sufficient to acknowledge everyone that has contributed in one way or another, to the completion of the work of this magnitude. I must first and foremost, however, give thanks and glory to the Almighty Allah, who not only stood by me and guided me at every stage of this work, but also gave me the zeal and zest to successfully complete my study.

I am indebted to my supervisors, Dr. Abd. Rahim Bin Romle, and Dr. Mohammed Khalifa Abdelsalam whose mien and disposition towards me, encouraged me to work harder; and the quest for perfection saved me a lot of worries that would have hounded me during the viva voce examination. I remain grateful to my internal reviewers for their insightful comments and suggestions.

I am grateful to my wife, for her understanding and support. I dedicate this work to my father's soul. To my mother, sisters and my brothers, you have supported me every step of the way during my journey through my Master's. The support of my devoted family is more precious than all the gold in the world.

To all of you.... Thank you!

Universiti Utara Malaysia

TABLE OF CONTENTS/ فهرس المحتويات

PERMISSION TO USE	i
الملخص	**ii**
ABSTRACT	**iii**
ABSTRAK	**iv**
ACKNOWLEDGEMENTS	**v**
TABLE OF CONTENTS/ فهرس المحتويات	**vi**
LIST OF TABLES/ قائمة الجداول	**ix**
LIST OF FIGURES/ قائمة الأشكال	**xi**
LIST OF APPENDICES/ قائمة الملاحق	**xii**
CHAPTER ONE/ الفصل الأول المقدمة	**1**
1.1 خلفية البحث	1
1.2 مشكلة البحث	11
1.3 أهداف البحث	21
1.4 أسئلة البحث	22
1.5 أهمية البحث	22
1.6 نطاق البحث	23
1.7 تعريف المصطلحات الإجرائية	24
1.8 هيكل البحث	25
1.9 الخلاصة	26
CHAPTER TWO/ الفصل الثاني/ استعراض الدراسات السابقة	**28**
2.1 المقدمة	28
2.2 منطقة الدراسة (امارة أبوظبي).	28
2.3 النظريات العامة	31
2.3.1 نظرية القيادة النظرية	31
2.3.2 نظرية إدارة التواصل الثقافي ألزمات النظرية	34

Universiti Utara Malaysia

2.4 سرات مرراي ة أل داء 37
2.5 إدار ش ل ل ة إل م دادات 38
2.6 اس ت ري اج ي ة إدارة أل زمات 41
2.7 ف وي ق إدارة أل زمات 43
2.8 الع الق ات ال ع ام ة 45
2.9 إل ط ار ال ف اه ي م ي ال ق ت ر ح وال ف ر وض ي ات 46
2.9.1 إدار ش ل ل ة ال ت و ي د وس رات مرراي ة أل داء 47
2.9.2 اس ت ري اج ي ة أل زم ة و إدار ش ل ل ة ال ت و ي د وس رات مرراي ة أل داء 48
2.9.3 ف وي ق إدارة أل زمات و إدار ش ل ل ة ال ت و ي د وس رات مرراي ة أل داء 49
2.9.4 الع الق ات ال ع ام ة و إدار ش ل ل ة ال ت و ي د وس رات مرراي ة أل داء 50
2.10 الخ ال ص ة 51

CHAPTER THREE/ ال ف ص ل ال ث ال ث م ن ه ج ي ة ال ب ح ث **52**
3.1 ال ق د م ة 52
3.2 ت ص م ي م ال ب ح ث 52
3.3 أس ل وب ال ت خ ي ار ال ع ي ن ة وم ج ت م ع ال د ر اس ة 55
3.4 ت ط وي ر أل د وات ال م ص ر ح ب ه ا، ال م وث وق ي ة 58
3.4.1 ت ص م ي م ال اس ت ب ي ان 58
3.4.2 ت ط وي ر اس ت ب ي ان 59
3.4.3 ص ح ة و م وث وق ي ة اس ت ب ي ان 61
3.5 ط ر ي ق ة ت ح ل ي ل ال ب ي ان ات 62
3.6 الخ ال ص ة 63

CHAPTER FOUR/ ال ف ص ل ال ر اب ع ت ح ل ي ل و ال ن ت ائ ج **65**
4.1 ال ق د م ة 65
4.2 ال ت أك د م ن ج ود ة ال ب ي ان ات 65
4.3 ال م ل ف ال ش خ ص ي ل ل م س ت ج ي ب ين (ال ع ل وم ات ال د ي م وغ ر اف ي ة) 66
4.3.1 ال ج ن س 67
4.3.2 ال ع م ر 68

4.3.3 المؤهل العلمي	69
4.3.4 الحالة الاجتماعية	70
4.3.5 الدور الوظيفي	71
4.4 الخصائص الوصفية	72
4.4.1 الخصائص الوصفية لإستراتيجية إدارة الأزمات (CS)	73
4.4.2 الخصائص الوصفية لفريق إدارة الأزمات (CT)	73
4.4.3 الخصائص الوصفية لإدارة العلاقات العامة (PR)	74
4.4.4 الخصائص الوصفية لإدارة سلسلة التوريد (SCM)	74
4.4.5 الخصائص الوصفية للتحسينات المستمرة لأداء (PC)	75
4.5 تحليل المعادلة البنائية	76
4.6 اختبار التحقق قبل اختبار الفرضيات وقبول النموذج	77
4.6.1 مصفوفة الترابط	78
4.6.2 قوة التنبؤ والعلاقات في النموذج المقترح	79
4.7 مناقشة الفرضيات	83
4.8 الخلاصة	91
CHAPTER FIVE/ الفصل الخامس الاستنتاجات والتوصيات	**93**
5.1 المقدمة	93
5.2 ملخص عن البحث	93
5.3 خلاصة البحث	96
5.4 المساهمات البحثية	99
5.5 المحددات والتوصيات البحثية	100
REFERENCES / المراجع	**102**
APPENDICES /الملاحق	**128**

Universiti Utara Malaysia

قائمة الجداول LIST OF TABLES

الجدول 3.1	جدول حجم العينة- Krejcie & Morgan (1970)	56
الجدول 3.2	نتائج كرونباخ الفا لمتغيرات الدراسة من خلال الدراسة الاستطلاعية	62
الجدول 4.1	تحليل فحص البيانات	66
الجدول 4.2	التحليل الديموغرافي للجنس	67
الجدول 4.3	التحليل الديموغرافي للعمر	68
الجدول 4.4	التحليل الديموغرافي للمؤهل العلمي	69
الجدول 4.5	التحليل الديموغرافي للحالة الاجتماعية	70
الجدول 4.6	التحليل الديموغرافي للدور الوظيفي	71
الجدول 4.7	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث	72
الجدول 4.8	الإحصاء الوصفي لاستراتيجية إدارة الأزمات (CS)	73
الجدول 4.9	الإحصاء الوصفي لفريق إدارة الأزمات (CT)	74
الجدول 4.10	الإحصاء الوصفي لإدارة العلاقات العامة (PR)	74
الجدول 4.11	الإحصاء الوصفي لإدارة سلاسل التوريد (SCM)	75
الجدول 4.12	الإحصاء الوصفي لاستمرارية الأداء (PC)	75
الجدول 4.13	مستويات تقييم كرونباخ الفا المقبولة	76
الجدول 4.14	مستويات تقييم كرونباخ للمتغيرات الخاصة بالدراسة	77
الجدول 4.15	مصفوفة الارتباط للمتغيرات الخاصة بالدراسة	78
الجدول 4.16	قوة التنبؤ لنموذج إدارة سلاسل التوريدات	80
الجدول 4.17	اختبار انوفا ANOVA لنموذج إدارة سلاسل التوريدات	80
الجدول 4.18	اختبار قيم بيتا لنموذج إدارة سلاسل التوريدات	81
الجدول 4.19	قوة التنبؤ لنموذج إستمرارية الأداء	81
الجدول 4.20	اختبار انوفا ANOVA لنموذج إستمرارية الأداء	81
الجدول 4.21	اختبار قيم بيتا لنموذج إستمرارية الأداء	82
الجدول 4.22	النتائج المتعلقة بالفرضية رقم 1	83
الجدول 4.23	النتائج المتعلقة بالفرضية رقم 2	85
الجدول 4.24	النتائج المتعلقة بالفرضية رقم 3	86
الجدول 4.25	النتائج المتعلقة بالفرضية رقم 4	87
الجدول 4.26	النتائج المتعلقة بالفرضية رقم 5	88
الجدول 4.27	النتائج المتعلقة بالفرضية رقم 6	89

Universiti Utara Malaysia

الجدول 4.28 النتائج المتعلقة بالفرضية رقم 7 90
الجدول 4.29 ملخص حالة الفرضيات 91

Universiti Utara Malaysia

LIST OF FIGURES قائمة الأشكال

الشكل 2.1	خريطة الإمارات العربية المتحدة	29
الشكل 2.2	نموذج الدراسة وفرضيات البحث	47
الشكل 3.1	تسلسل مراحل الدراسة	53
الشكل 4.1	التحليل الديموغرافي للجنس	67
الشكل 4.2	التحليل الديموغرافي للعمر	68
الشكل 4.3	التحليل الديموغرافي للمؤهل العلمي	69
الشكل 4.4	التحليل الديموغرافي للحالة الاجتماعية	70
الشكل 4.5	التحليل الديموغرافي للدور الوظيفي	71
الشكل 4.6	مخطط الانتشار ما بين المتغيرات في الفرضية 1	84
الشكل 4.7	مخطط الانتشار ما بين المتغيرات في الفرضية 2	85
الشكل 4.8	مخطط الانتشار ما بين المتغيرات في الفرضية 3	86
الشكل 4.9	مخطط الانتشار ما بين المتغيرات في الفرضية 4	87
الشكل 4.10	مخطط الانتشار ما بين المتغيرات في الفرضية 5	88
الشكل 4.11	مخطط الانتشار ما بين المتغيرات في الفرضية 6	89
الشكل 4.12	مخطط الانتشار ما بين المتغيرات في الفرضية 7	90

Universiti Utara Malaysia

LIST OF APPENDICES قائمة الملحقات

الملحق 1	الاستبيان	128
الملحق 2	التحليل الاحصائي	132

Universiti Utara Malaysia

الفصل الأول/ CHAPTER ONE

المقدمة

1.1 خلفية البحث

حيث إن الاقتصاد يعتمد بشكل كبير على الأداء الأمني، وعندما تحدث سلسلة من الأحداث التي تؤثر على الأداء الأمني، فإن الاقتصاد يتأثر بشكل كبير. ومن الأمثلة على الأحداث التي تؤثر على الأداء الأمني والاقتصاد: الاضطرابات السياسية التي تحدث في بعض الدول (مثل الهجوم العسكري أو الانقلاب)، والاحتجاجات التي تحدث في بعض الدول (مثل الهجوم الإرهابي)، والاحتجاجات التي تحدث في بعض الدول (مثل الهجوم الإرهابي)، وكذلك آثار الأزمات الطبيعية (مثل الفيضانات والزلازل) (Ibish, 2017; Mattsson & Säljö, 2018). الدفاع المدني عن الأمن، والتي قد تكون عبر وظيفة تشمل الأمن الغذائي، والأمن المائي، والأمن الاقتصادي المتهمش، والإغاثة السياسي، والعكرة (Al-Mashat, 2019; Pynnöniemi, 2018) في ضوء مجموعة واسعة من المخاطر فإن أمن الدولة يهدد أبعاد عديدة بما في ذلك الأمن الاقتصادي، والأمن الطاقة، والأمن المادي، والأمن البيئي، والأمن الغذائي، والأمن الحدود، والأمن الإرهابي (Akimov et al., 2020; Beskow & Carley, 2019).

ترتبط هذه الأبعاد ارتباطًا وثيقًا بعناصر القوة الوطنية وعلى نحو متوازي تدعم نظم الحكومات سياسات الأمن في شكل استراتيجية الأمن القومي واعتبارًا من عام 2017 صُنّف بحث الإرهاب والسيطرة والملكية المتحدة والولايات المتحدة من بين الدول التي فعلت ذلك

(Bodrunov et al., 2017; Meloy et al., 2019) يتعرض الدول أيضًا لتهديدات الأمن القومي و/ أو استشارات الأمن القومي و هو ما يتطلب حكومة ذكية، وهو ما يغذي سياسة الدولة في الموضوع المتعلق بالأمن القومي والمصالح الاستراتيجية (Babuta et al., 2020; Dycus et al., 2020) يميز بين مواجهة الأمن القومي تحديات أساسية على مستوى الدولة بشكل عام ومستوى إمارة أبو ظبي بشكل خاص حيث إن التحديات عدة منها: أولا الأمن القصادي، فيما يتعلق بالقدرات المالية، هو قدرة الدولة القومية على الحفاظ على القصاد الوطني وتنميته، والتي يمكن (G. Allen & Chan, 2017; Schaller & Sam-Aggrey, n.d). إدارة أبعاد أخرى للأمن القومي تتحدد القدرة القصادية إلى حد كبير القدرة الفعلية للأمة، وبالتالي فإن الأمن القصادي يمثل شرطًا مسبقًا على الأمن القومي للأمة (Sinnar, 2018; Wadhia, 2018). هذا هو السبب في أن الدول ذات القصاد السليم (Finizade, 2018; Johnson, 2017)، ولديها نظام أمني يعتبر أيضًا مثالية للغاية متحدة والحصين ضد التهديدات الخارجية، بالإضافة إلى الوصول إلى الموارد والأسواق في البلدان الأخرى وحماية أسواقها في الداخل (Mahmoud & Mukhtar, 2021; Trump, 2017). قد تكون البلدان النامية أقل أمانًا من الدول المتقدمة اقتصاديًا بسبب ارتفاع معدلات البطالة والعمل بأجر منخفض (G. C. Allen, 2019; Terziev et al., 2017).

ثانياً الأمن البيئي، يشير إلى سلامة النظم البيئية والمحيط الحيوي، السلع التي تعتمد عليها قدرتها على الحفاظ على مجموعة متنوعة من أشكال الحياة بما في ذلك الحياة البشرية (Haftel & Hofmann, 2019; Portorreal, 2019). حظي أمن النظم البيئية باهتمام كبير مع تنامي التأثير الضار للبيئة من قبل البشر (Melnikova & Shokhnekh, 2019; Mukhammadsidiqov & Turaev, 2020). يثير تدهور النظم البيئية بما في ذلك تلك

التربة السطحية وإزالة الغابات وفقدان التنوع البيولوجي وتغير المناخ (Husarov & Husarov, 2019; Thomason & Bexfield, 2017)، على الأمن الغذائي. يمكن أن يعجل الهجرة الجماعية، مما يؤدي إلى زيادة الضغط على الموارد في أماكن أخرى. الأمن البيئي مهم أيضًا لأن معظم البلدان في العالم تتطور وتعتمد على الزراعة وتتأثر الزراعة إلى حد كبير بسبب تغير المناخ. يؤثر هذا بدوره على أمن الغذاء، مما يؤثر على استقرار المجتمع (Moret & Greene III, 2019; Orkar et al., 2019).

ثالثاً، الأمن الاجتماعي، المعروف أيضًا باسم الأمن السيبراني أو الأمن الإلكتروني، هو حماية المعلومات، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية (Ibish, 2017; Mattsson & Säljö, 2018)، وكذلك الشبكات الكمبيوتر مثل الشبكات الخاصة والعامة والإنترنت لتحقيق الأمن الاجتماعي. أجهزة الكمبيوتر والبيانات والأشخاص، وكذلك الإجراءات التي تتم من خلال الوصول إلى الأنظمة (Al-Mashat, 2019; Pynnöniemi, 2018) وللمجال أهمية متزايدة بسبب الاعتماد المتزايد على أنظمة الكمبيوتر في معظم المجتمعات. نظرًا لأن الوصول غير المصرح به إلى البيانات الشخصية المدنية والعسكرية الحيوية يعبر الآن تهديدًا رئيسيًا (Akimov et al., 2020; Beskow & Carley, 2019) فقط بأصل بحافض إلى الكترونية. الآن معروف به كمجال للحرب. أحد الأمثلة على ذلك هو استخدام الولايات المتحدة وإسرائيل لبرنامج الفيروس الإلكتروني Stuxnet ضد البرنامج النووي الإيراني (Bodrunov et al., 2017; Meloy et al., 2019).

رابعا، الأمن السياسي: وهو استقرار النظام الاجتماعي. وقد أضاف (Babuta et al., 2020)، أن عوامل النظام الدولي أمر حيوي في تحديد القدر (Dycus et al., 2020; Wadhia, 2018). ومن ثم يعتمد الأمن السياسي على سيادة القانون الدولي (بما في ذلك قوانين الحرب (G.

Allen & Chan, 2017; Sinnar, 2018)، فوالعي ةالم ؤسرسات السرليسي ةالولي ةفضالً عن
الب لواسي وال تف اوض ب ي ن الدول وال ج هات أل م ري ة الف اع ل ة أل خ رى) ;Johnson, 2017
Schaller & Sam-Aggrey, n.d.). كعلى ع تم د، م ن ب ي ن ع وامل أخرى، على إل دم اج
ال س ي اس ي الف ع ال لل ج م اع ات الس اخ ط ة وأل م ن ال ب ش ر ي لل م وا ط ن ي ن) ;Finizade, 2018
Mahmoud & Mukhtar, 2021).

خ ام س اً ه و أم ن م وارد ال ي اه م ت ش م ل ال م وارد ال ي اه و م ص ادر ال ط اق ة وأل ر ض وال م ع ادن. ح ي ث ي ع د
ت وف ر ال م وارد ال ط ب ي ع ي ة ال غ ل ي ة أم رًا م ه مًّ ال أل م ة ل ت ط وي ر ص ن اع ه ا وق وت ه ا الق ت ص اد ي ة) Terziev
et al., 2017; Trump, 2017). وق د ك ان ال ص راع ع ل ى ال ق ط ك م ورد ط اق ة لأل س ي ف ي ال ع ال م
س ب ب ف ي ص راع ات ع ي دة س واء ف ي الش رق أل وس ط أو ف ي ب ح ر الش م ال) ;Portorreal, 2019
Thomason & Bexfield, 2017). ح ي ث ف ي ك ال ج دال ع ال ق ت ت ع د ال ب ق ي ن أل م ن وال ط اق ة
وال م وارد ال ب ي ع ي ة واس ت دام ت ه ا ب ش ك ل م ت وازٍ ف ي س ي اس ات ي ج ي ات أل م ن الق وم ي وأم ن ال م وارد
ال م درج ة آل ن ض م ن أه داف ت ن م ي ة ال س ت دام ة ل أل م م ال م ت ح دة) ;G. C. Allen, 2019
Mukhammadsidiqov & Turaev, 2020). ف ي ح ي ن أ ي ر ن ظ ر ق ف ه وس ي ل ة ال ت و ي د م ن
ت ل ك ي ش ب ك ة ال ي ت ق ت ك ون م ن ك ي ان ات وق ط ي ق د ي خ ل ت ز م ت ب ق وي ر ال م وارد وال ع ل وم ات
ل ت ح ق ي ق أه داف إ دارة الف ع ل ة ل ل م وردين ول ذل ك ت ف ق أل ج زاء)Lau and Lee، 2000).
ت ت ض م ن إ دارة س ل س ل ة ال ت و ي د)SCM(م ج م وع ة م ن أل ال ي ب وال م م ارس ات ل دم ج ال م وردين
وال م ص ن ع ين وال م وزع ين وال ع م لاء وب ال ي ان ات وال م ه ام ب ش ك ل ف ع ال ي خ ص ي ن أل داء ط ي ل أل ج ل
ل ل ش ر ك ات الف ردي ة س ل س ل ة ال ت و ي د ك ف ي ن م وذ ج أ ع م ال م ت م ل ك وع ل ى أل داء) Husarov &
Husarov, 2019; Orkar et al., 2019).

فوق المحدد مجلس مختص في إدارة سلسلة التوريد (CSCMP)، يشمل تخطيط وإدارة جميع أنشطة المشاركة في مصادر والمشتريات والتحويل وجميع أنشطة إدارة الخدمات اللوجستية قبل الضفة إلى السيقان التعاون مع شركاء القنوات (Moret & Greene III, 2019; Schweitzer & Barkley, 2017) سلسلة التوريد والاستراتيجيات ذات الصلة مهمة في نجاح مؤسسات الخدمات مثل مؤسسات المن القومي والشركات الصناعية (Mattsson & Säljö, 2018; Pynnöniemi, 2018). وذلك أن جودة وفاء قير العمليات يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات والمخرجات وتحقيق الأهداف المرجوة (G. Allen & Chan, 2017; Schaller & Sam-Aggrey, n.d.). لذلك فإن ممارسات سلسلة التوريد مثل اختيار مصدر المعلومات وموردتفاح يلها وتوزيع والأيقونة العملية تلعب دورًا مهمًا في شركات القطاع العام وخصوصًا المنية (Beskow & Carley, 2019; Ibish, 2017). يشكل تكامل العمليات الداخلية للمؤسسة مع الموردين والمستهلكين جوهر الفكرة الكاملة وراء سلسلة التوريد (Finizade, 2018; Johnson, 2017). مع استخدام الويب لتمكين أنظمة المعلومات المتكاملة من تكوين العمليات والمتطلبات اللازمة لتكامل العمليات المؤسسة (Babuta et al., 2020; Dycus et al., 2020). تم إلغاء مرارًا وتكرارًا عن أهمية التتبع أفضل للخدمات اللوجستية، وتحسين الكفاءة في معالجة المعلومات، وتحسين المن، وتقليل التوير، والتقليل من السيوع والطلب السيوع وتحسين العلاقات مع المهتمين (Sinnar, 2018; Wadhia, 2018).

من أهم وظائف إدارة الشراء هو ضمان سرايا أداء وتقييم العمالة في كل الظروف وضمان الجودة في تحسين أي أزمات فيروضة (Radvanovsky & McDougall,2018)، نظرًا لمسؤوليات السلامة إدارة الشراء وإدارة، والمجتمع والبيئة، خاصًا ما تشارك إدارة الشراء في وضع الخطط أو السماح في مكونات إدارة السلع العمليات في

المنظمة، الاستجابة في حالات الطوارئ وخطط استمرارية الأعمال (Choiوآخرون، 2020). ومع ذلك، في المنظمات الصغيرة، قد تفتقر إدارة الشؤون المالية إلى الموارد والمعرفة اللازمة لتطوير برامج استمرارية الأعمال، حيث يجب أن يكون هناك توافق على دور إدارة الشؤون المالية في قيادة برامج استمرارية الأعمال (عالم، 2019). تتطلب برامج استمرارية الأعمال الفعالة للطوارئ دعم الإدارة العليا، وتخصيص الموارد الكافية، والتكامل مع العمليات اليومية. ولذلك، يجب على المؤسسات المالية تحديد أولويات وأهداف برامج استمرارية الأعمال، وتخصيص الموارد اللازمة لها، وتقييم فعاليتها بانتظام (Acevedo, 2017). يمكن استخدام كل من الفوائد النقدية وغير النقدية لتحسين الاستجابة للطوارئ وبرامج استمرارية الأعمال، كما يمكن أن تشمل هذه الفوائد تحسين الصورة العامة للإدارة (Liggett, 2020).

يجب أن تكون برامج استجابة الطوارئ واستمرارية الأعمال، والمرحلة الأولى في عملية إدارة التغيير جزءًا من ثقافة المنظمة، ضمان التزام الطاقم بالإجراءات الموثقة. ما هي أهداف استجابة الطوارئ واستمرارية الأعمال التي يجب أن تتوافق مع استراتيجية المنظمة (Selig, 2018). بسبب آثار القرارات على استجابة الطوارئ واستمرارية الأعمال جزءًا من عملية صنع القرار، ونظامًا للإدارة وجزءًا من شخصية المنظمة (الخوالدي وآخرون، 2019). إدارة الأزمات هي وظيفة حيوية مستمرة في المنظمات (Williams et al.، 2017). علاوة على ذلك، فإن الاستجابة للطوارئ وإدارة الأزمات تتطلب من إدارة الخدمات المالية التعامل مع العمليات وإدارة السلع (Steiss، 2019). علاوة على ذلك، تبرز الحاجة إلى إدارة أزمات فعالة في خضم الأزمة أو وسط الحدث الطارئ حيث يكون هناك خوف من فشل الأعمال.

بالإضافة إلى ذلك، فإن نتائج أزمات تتوقف على مدى تفاقم الصراع في حالة حدوث سوء إدارة للأزمة (Jibai، 2018).

تصبح إدارة الأزمات أكثر أهمية من أي وقت مضى في ظل المشهد الإعلامي المتغير باستمرار (Joseph & McGregor، 2019). فلا شك أن بيئة المؤسسات الحالية تتطلب الكثير من المرونة والقدرة على التكيف لتلبية احتياجات السوق المتغيرة باستمرار. ويزداد هذا الأمر حدة من خلال حقيقة أن المستهلكين أصبحوا أكثر وعيًا ومعرفة وأصبحوا يتمتعون بإمكانية الوصول بسرعة إلى المعلومات ومشاركتها. ومن أصحاب المصلحة الذين يراقبون السوق بانتظام ويتصفحون أيضًا للحصول على أفضل خيار معروض (Anagnostopoulos، 2018) تتطلب الحالة الأزمة اتخاذ إجراءات على الفور لتطبيق مرسوم الطوارئ الذي يتضمن الإجراءات التي تم اتخاذها لمعالجة وقوع الأزمة (Moynihan, 2009). وهي تشمل الإجراءات التي تم اتخاذها لمعالجة وقوع الأزمة على سبيل المثال التواصل مع الجمهور، وإجراءات الطوارئ، وكيفية التواصل أثناء الأزمة (Abdalla & Esmail, 2019). وتعتمد على حجم وتوقيت الأزمة وسرعة استجابة المنظمة عدد من المنظمات وتشمل العديد من الوكالات الحكومية والخاصة التي تتطوع أو تتعاون مع المنظمات الإعلامية والجمهور (Hasse et al., 2018).

ويجب أن يكون لدى المنظمات التي تواجه بيئات معقدة وغير متوقعة فريق دائم لإدارة الأزمات (Samra et al., 2019) حيث تتحمل فرق إدارة الأزمات مسؤولية وضع خطط إدارة الأزمات وتطويرها (Cordero, 2017). ويجب أن تتكون فرق إدارة الأزمات من أشخاص من المنظمة يمكنهم التعامل مع أي نوع من الأزمات (Fragniére et al., 2019) وتتكون فرق إدارة الأزمات من أشخاص ذوي أدوار مختلفة داخل المنظمة، مثل المراد من الإدارة العليا والعمليات الفنية، والعلاقات العامة، وشؤون العاملين (Wiersema, 2019). وهذا يسمح

فريق إدارة أزمات من المنظمة بالتنسيق مع فريق إدارة الشركات المختلفة (Claeys & Coombs, 2019). وعادةً ما يتكون فريق إدارة أزمات من فريق الإدارة العليا، ويرجع ذلك إلى حقيقة أنه خلال فترة وجود أزمات هناك حاجة إلى اتخاذ القرارات وتخصيص الموارد (Judek et al., 2019). وضمن فريق إدارة أزمات لابد من وجود قائد أزمات وهو الذي يتحمل المسؤولية الشاملة فإن مسؤولية رأي العام هو الذي يوجه الفريق ويقدم الدعم والمشورة لهم (Knight, 2019)، حيث إن مسؤولي فريق إدارة أزمات هو تقديم الدعم الإداري والمتخصص الذي يتضمن وجود علاقة جيدة ومستمرة مع خدمات الطوارئ المحلية والمرفق هي المسؤولة عن أمن خدمات المباني والبنية التحتية والمتخصصات (Moody, 2019).

حيث تقوم إدارة أزمات بالأساس بدراسة أداء الأساسي لكل من نظم تقنية المعلومات الحساسة لاتخاذ وقوع أحداث خطيرة بهدف حماية الجمهور وحماية البيئة وسمعة وخدمات (Lachtar & Garbolino, 2011)، حيث يمكن تعريف إدارة أزمات بأنه "مجموعة من الإجراءات المستندة من خلال الخبرة أو الدراسة أو الملاحظة" (Devlin, 2006). فإن خطة إدارة أزمات هي مجموعة وثيقة من الإجراءات التي صممت لاستخدام الخبراء للرجوع إليها عند حدوث أزمة لتقييم الوقت والضغط على النظام (Fragouli et al., 2013). وعادة ما تكون خطة إدارة أزمات المفصلة بفريق عمل إدارة أزمات، وبنظر إليها على أنها تحتوي على بعض السمات المشتركة مثل خطة النص الثنائي أزمات وقيادة أزمات (Pollard & Hotho, 2006). في الوقت الحاضر تبدأ خطة إدارة أزمات الضوء على التقييم الظرفية وهي التي تم دمجها بشكل مثالي في البيانات المتراجحة من نظم (المعلومات والمهمة والرؤية) (Bryson, 2018).

وفقًا إلدارة المواصلات، أثناء أزمة تفشي فيروس كورونا، تم إيلاء اهتمام خاص للعديد من الشركات والعلماء مؤخرًا أن هناك مخاطر تتعرض لها سمعة الشركة (Veil et al., 2011). وبناءً على هذه الأهمية، تم إشراك موضوع فرعي آخر من فروق إدارة المواصلات أثناء الأزمات والذي يتضمن بشكل أساسي المواصلات الفعالة في الوقت المناسب من خلال خطة المواصلات لأزمات (Jones, 2019). تدرك المنظمات أن العينة السلبية هو جزء يتجزأ من النجاح على المدى الطويل (Sabahi & Parast, 2019). حيث يعزز إدارة الأزمات الفعالة من تحقيق عمل منظم ومستدام والقدرة على إثبات الفعالية للسواق سيما عندما تشرع الشركات إلى التمرير على الرغم من عدم اليقين بسبب التغيرات الكبيرة أو أحداث الطوارئ غير المتوقعة (Wu et al., 2017). وينظر إلى إدارة أزمات على أنها عملية مستمرة مع عدم اليقين وأزمات البحث عن بيانات تتوقع حلول توفر هذه أزمات (Azar & Ciabuschi, 2017).

Universiti Utara Malaysia

ومن الجوانب الهامة في المؤسسات هي إدارة سلسلة التوريدات والتي تتضمن تنسيق الموارد والقدرات داخل الشركة وعبر شبكة من شركاء أعمال على المستوى الفني والمستوى الرأسي (Khalid & Sahu, 2020). حيث أصبح سياق العولمة والتطور السريع للتكنولوجيا وتقصير دورات حياة المنتجات وتغيير تفضيلات إدارة، وإدارة سلسلة التوريد معقدة بشكل متزايد (Akyuz & Gursoy, 2019). حيث تفرض سلسلة التوريد هذه التحديات (Gölgeci & Kuivalainen, 2020). تهتم إدارة سلسلة التوريد بإدارة المواد والعمالة والمعلومات والبيانات المالية التي تتكون من الموردين والمصنعين والموزعين والعملاء (Shree et al., 2020). تتبنى تنسيق ودمج هذه التدفقات داخل وعبر الشركات أمرًا بالغ الأهمية لإدارة الفعالة لسلسلة التوريد (Zhu & Sarkis, 2020). حيث تؤكد إدارة سلسلة التوريد على

مصطلح الرئيسي لكشرط لأساسي إلدارقرلىل ةالتويد)Kotzab et al., 2019(.حيثشعى إدارقرلىل ةالتويد إلىتجيزسراتمرراية أل داءفي الم ؤسرسات من خالل الدمج الثويق لل وظائف الخلية داخل الم ؤسرسات)مثل الخدماتفتوصميم المنتجات الوتطويرالعمليات(وب طهابشكلف عال بالعمليات الخارجي ةلل موردين وأعضاءسلسلةالخارجي ةالس امهتفي سراتمرراية أل عمال)Fredendall & Hill, 2016(.حيث إن إدارقرلىل ةالتويد"تدمج الوظائف لجميع أنشطقرلىل ةالتويد من خالل شخصين عالقاتسلىل ةالتويدلتحقيق سراتمرراية أل عمال")Naway & Rahmat, 2019(.

حيث أظهرت زيادا إدارقرلىل ةالتويد أهمية دمج الوظائففيسلىل ةالتويد من خالل عالقةشراكةتحقيقفأضلقيمةلعمالء)Stevens & Johnson, 2016(. ومع ذلكفإن النظامالف عال لدمج الوظائففي جهودتطوير الجودة والحفاظعلى الجودةوتحسين الجودة طخلتلف المجموعاتفي الم ؤسرسة وتمكيالتسويق والمنسة والإنتاج والخدمةعلى أعلى المس تويات الق ياسية التيتسمحبهاتمرراي تحقيقيمالخدماتالف عال) Wiska & Soeharto, 2020(. كما إنفالعيقرلىل ةالتويدندعمعمليات صنعالقرارنحوالتصميم والمقبلة حيث إنهاتكاملةلجميع مكونات التويد من أجلتطويرالسلع والخدماتللعمالءتكلفةمنخفضة مس تويات خدمة العيةالعمليةالمنسقةالحل من النهجغيرالمنسقتوبحث عن مجموعة مالتحوالت التييمكن إجراؤها عن دماي مكن تعيل جدول الإنتاج)Zarei et al., 2019(. ومع ذلكتزدادقيتهتسيق الإنتاج والتوزيع عن دماتصبحالسرعة أقلتقيدًا، ويزيد أفقالزمني، تتوفرتكاليفالاحتفاظ، تنخفضتكاليفالتحضير)Liu et al., 2020(.

إن إدارة سلسلة التوريد هي إحدى أكثر المهام التي تستهلك الموارد في الشركات (Oelze et al., 2016). ومع ذلك، فإن هذا المجال الحيوي لا يزال غير مستكشف في الأدبيات، على الرغم من الاعتراف بأهميته المتزايدة (Gartzke & Lindsay, 2019). بالإضافة إلى ذلك، فإن القضية الرئيسية هي أن التأثير السلبي للإدارة غير الفعالة لسلسلة التوريد على أداء الشركة يمكن أن تكون كارثية (Akkermans & Wassenhove, 2018). فإن الوعي بأهمية استراتيجية تلك الممارسات إدارة سلسلة التوريد في ازدهار أعمال يؤدي إلى استثمارات كبيرة في هذا المجال من أجل تحقيق شروة المساهمين (Paulraj et al., 2017). حيث يواجه القطاع الخاص تحديات متزايدة في محاكاة القطاع الخاص من خلال تعظيم تقليل التأثير البيئي لإدارة سلسلة التوريد وتطوير مبادرات وإصلاحات تهدف إلى زيادة الكفاءة والفعالية في هذا المجال (Mafini, 2016).

Universiti Utara Malaysia

1.2 مشكلة البحث

أكثر التحديات التي تواجه القطاع العسكري الحديث تشمل جوانب متعددة منها ما هو متعلق بأمنها القومي ومنها ما يتعلق بالكوارث الطبيعية مثل الزلزل أو الأوبئة مثل وباء الكورونا في العصر الحديث. دولة الإمارات مثل جميع الدول المعاصرة تواجه بعض المشاكل والتحديات على صعيد الأمن القومي في المنطقة حيث إن الأمن القومي قضية ذات أهمية قصوى في دولة الإمارات العربية المتحدة (Ibish, 2017; Mattsson & Säljö, 2018). إلى جانب الـ 10 آلاف جندي التي تتمركز القوات المسلحة الإماراتية في هذا القطاع على مدى السنوات العشر الماضية، تعمل الإمارات أيضًا على تعزيز القدرات والإجراءات الدفاعية التي بدأتها مع العديد من الدول التي تعتمد على الأمن الداخلي في الشرق الأوسط لتشكل

سعودية، كما يشهد على ذلك زيادة بنسبة 12٪ في عام 2012 والتي رفعت الميزانية إلى 16 مليار يورو (Al-Mashat, 2019; Pynnöniemi, 2018).

في هذا المنطقة وصلت قطاعات الأمن الداخلي للدولة إلى 8.5 مليار يورو في عام 2012، مما يجعل تركيا بنسبة 18٪ تبلغ حصة فقرات الأمن الداخلي قرارية في سوق الأمن (مثل الأمن الخاص والحريق والأمن الإلكتروني، وما إلى ذلك (36٪ في الشرق الأوسط، أيضًا نظيفة في إحصاء الأوروبي (Akimov et al., 2020; Beskow & Carley, 2019).

فالمنطقة هي حقًا ساحة لمشروعات ضخمة (حظيرة الحدود أو حقول الهتروول أوالمباني المستراجي بقوس بالتهديدات إلى ربحية الهتكررة والمستمرة القصيرة الأجل في الكيفية التي تتجدد من خلال الشاعبي قتحيثة حيث بتتطلب مثل هذا الموقف حلوالًا تكنولوجية متطورة للغاية بوستكرة (Babuta et al., 2020; Dycus et al., 2020) بتؤكد صحيفة " En Toute Sécurité" إن "المجموعات الأمنية الأكيدة والأوروبية لها جذور راسخة في الشرق الأوسط، ويشهد الشرغلون الحاليون زيادة قوية وثبات" (Bodrunov et al., 2017; Meloy et al., 2019).

فضال عن أزمات الأنفيق إن الوباء الحالي لـ COVID-19 الذي يؤثر على بلدان في جميع أنحاء العالم أضاف أزمات سريعة جعل في يده دولة المارات. فالخاتمة وسعة حول كيفية تعامل كل دولة مع أزمة حيث تعتبر القيادة العامة، والوضع القصير الدلي بلد، والبنية التحتية للرعاية الصحية، ومؤسسات الصحة العامة كلها عوامل أخرى دورًا في ذلك (Murray & Rutland, 2022). ومن ثم يجب من الضروري فهم كيفية التعامل مع الوباء الحالي، وهو أكبر أزمة صحية عامة في دولة الإمارات العربية المتحدة من منظور الصحة العامة (El-Sakran et al., 2022) في دولة الإمارات تم إدارة نظام الرعاية الطوارئ

مرفق بل الي يئة الوطني ة إلدارة أل زمات وال طوارئ، ولك نت ح كومة إلم ارات ال عربي ة المت حدة تحقيق ظ في إص دار إلن ذار أل ول ف ش في ير وس ك ورون ال جديد، ح يث ق بل إع لن من ظم ال ص حة ال عالمي ة أن ه ح الة ط وارئ ص حي ة ع المي ة تش ير ق لق (Excler et al., 2021).

ح يث تتمتع دول ة إلم ارات ال عربي ة المت حدة بخ دم ص حي ة ش املة تتم ول ه ال ح كومة بال ك امل ة إلى مرفق ص حي ة خ اص ة تتوف ر بمست ويات ع الٍ من ال رع اي ة ال ص حي ة (Al Hosany et al., 2021). خ الل ه ذا ال وب اء، ت م إع داد ن ظام ال ر اي ة ال ص حي ة ب ال ك امل ه ون ب ي ه ب ال ري توك وال ت ال مع مول ب ال ت ع ام ل ف ع ال مع أل زمة. إدارة أل زمة ال وب اء ف ي إلم ارات تعتمد ال ع لى وجود إدارة ع المي ة تتخ ص ي ب س ب ق وه و م ا ي ش ير إلى ال ع وام ل ال ح اس م ف ي ت ط ب ي ق ذل ك ض من ه ذه ال در اس ة ي ع د ال ت ول ال ب ش أن ال مخ اط ر ع ام لاً ر ئ ي س ياً خ الل ال م ر اح ل ال ج ائ ح ة، وق د ف ذت ح كومة إلم ارات ال عربي ة المت حدة ح ل ق وي ة ق ب ل ت ات خ ذت م ج موع ات مخ ت ف ة من ال م ج تمع وق د م ت ح ي اً ي وم ي اً ح ول ح الة ال مر ض ج ائ ي اً و ول ي اً. وف ر ت ع لوم ات ت وق ي ة وأرق ام ح ول ال ح الة ت ش ك ل ق ي د ائ م و ه و م ا ي د لل ع لى ف ال ع ي ة إلى ت خ دام إلح دى مع ام ل ت إدارة أل زمات وه و ال ت واص ل وال ع لاق ات ال عام ة (MA et al., 2021).

ك ما أن دول ة إلم ارات ك ان ت س ب ق ف ي ر ال ف ع ل م ما ي د لل ع لى وج ود س ت ر اي ج ي ة واض ح ة وم در وس م س ب ق ا إلدارة أل زمات ح ي ث ق ام ت ح كومة دول ة إلم ارات ال عربي ة المت حدة ب ت ق د ي م دع م ا مل ح وظ اً ف ي اخ ت ب ار ف ي ر وس SARS-CoV-2 ف ي إدارة ال ح الات (Al-Shamsi et al., 2020). ك ما ت م ت ق د ي م خ دمات ال ت ط ع ي م ب ال م ج ان ف ي ج مي ع أن ح اء ال دول ة، ول س ه ول ة ال ت ط ع ي م ب ال ر ع اي ة ال ص ح ي ة ف ي ج مي ع إم ار ات ال دول ة، ح ي ث ت م إن ش اء م ر اك ز ال خ ت ب ار ت م ال ت ن س ي ق م ع ف ر ق ال ر اي ة ال ص ح ي ة ب ال ك ام ل ة م ع م ظ م م ر اف ق ال ر اي ة ال ص ح ي ة ف ي ج مي ع أن ح اء ال دول ة، ول س ه ول ة ال ت ط ع ي م ب ال ر ع اي ة ال ص ح ي ة - ب أ و ظ ب ي و"ص ح ة". وق د ت م ت ج ه ي ز ه ذه ال م ر اك ز ب أ ح د ث أن ظ م ة ال ت ق ن ي ات إل ل ك ت ر ون ي ة ف ر ق ر اي ة ص ح ي ة م ع م دة ع ال ي اً (Mannan et al., 2022) . وت ت ي ح ه ات من ص اح ب ال س م و ش ي خ م ح م د ب ن ز اي د

آلن هي ان ول ي ع مد بأو ظ بي ن ظ ب القائ د أعلى ل لق وات المسلحة تم إجراء فحوصات مجانية لـ إلمارات يين، وخاصة من ازلف ي إلمارات، وأصحاب الهمم، والحوامل، وكبار السن فوق 50 عامًا أشخاص المصابون بأمراض مزمنة والذين تظهر عليهم أعراض فيروس كورونا وجميع المخالطين لهم وضد فيروس كورونا المستجد عن إشرافهم على تنفيذ جميع الإجراءات الاحترازية المتخذة للحد من انتشار الفيروس.

من جهته وضح عام دولة إلمارات العربية المتحدة إختفاء ي سياسات إدارة أزمات و ما يتخذ ا على ي اسة الوقاية من انتشار الفيروس حيث انتهجت خطط استراتيجية أكثر مرونة أعطت أولوية على تأجيل أعمال غير الضرورية مع هذا الوباء بتقود حكومة إلمارات العربية المتحدة الطريق بالفعل ي استئناف أعمال التجارية وأعلنت عن خطة إنعاش من مرحلتين إعادة افتتاح اقتصادي أكبر ف ي إلمارات العربية المتحدة، بدبي وأبو ظبي ن هجًا شاملًا لإنعاش إقتصادي (Adewumi et al., 2022). لقد اتخذوا قرارات لتخفيف أعمال المتعثرة التي تواجه الشركات إدارية إلى جانب حزم التحفيز بالمالغة 79 مليار دولار أمريكي للقطاع الخاص في المرحلة الأولى، في المرحلة الثانية، هناك خطة تحفيز طويلة الأجل تستهدف الاستثمار في المجال الرقمي مثل شبكات الجيل الخامس والذكاء الصناعي، هذا مثلة على كيفية تنفيذ الحكومات نهجا شاملا لانتعاش الاقتصادي. أصدرت حكومة دولة إلمارات العربية المتحدة، إلى جانب المجلس الأعلى لأمن القومي والهيئة الوطنية إلدارة الكوارث والطوارئ، إرشادات استمرارية أعمال من المنظمات إلماراتية(Alketbi et al., 2022) .

وهذا يشير إلى أن إدارة أزمات تهدف إلى استمرارية الداعوال الذي ينبغي إلعبرت أين الحد الوصول من الخواص وسلسل إلمداد والذي يتحول دولة المارات جاهدة يتجنبه. يتكون من هذه الفقرة الشكل الرسمي الناجمة عن أزمات الناجمة والبيئي في إلمارات

و إمارة أبو ظبي هي الوحيدة التي يجب أن تشرع على الحد من الإمارات العربية المتحدة كواحدة من أن تجد دولة خليجية عربية على الأقل مع الاستقرار المضمون من قبل النظام السياسي الديمقراطي (Finizade, 2018; Mahmoud & Mukhtar, 2021) تمكنت دولة الإمارات العربية المتحدة من المضي قدمًا في تطوير قاعدة اقتصادية متنوعة حتى أزمة الائتمان العالمي قبل عدة سنوات من وقوعها في فخ الديون بسبب جذب الاستثمار الأجنبي المباشر. بحلول عام 2008، كانت دبي، مثل أكبر إمارة في الإمارات العربية المتحدة، تستضيف أكثر من 70 في المائة من المقرات الإقليمية إلى الإقليمية من القطاعات غير النفطية (Terziev et al., 2017; Trump, 2017) بعد ذلك، صنعت العاصمة السياحية الفاخرة على مستوى عالمي، ومركز إقليمي دولي، ومجموعة من إعادة التصدير وأراضي طائرات جوية أخرى قائمة على "المناطق الحرة" الأولية (G. C. Allen, 2019; Mukhammadsidiqov & Turaev, 2020).

ولكن على الرغم من ذلك، فإن أزمات العالم تمثل أزمة اقتصادية أو أزمة الإقليمية في روس فيروس كوفيد-19 يؤثر على اقتصاديات في الدول بما فيها دولة الإمارات مع الخذلان الاعتبار أن التخطيط السابق يدعو على مدى السنوات الأربع الماضية تسعى إلى دولة الإمارات أثار الإيجابية لهذه أزمات ولكن دولة الإمارات تمتلك التخطيط أزمات وخلق الفرص الجديدة. ومما يذكر أن نجاح دولة الإمارات كمركز جذب استثماري وبخصوص برامجها الجديدة في مجالات من الاستثمار في مجالات أمن المعلومات والمخاطر عدة في مجال الخدمات المالية والشراكة الخاصة العامة وأمن المنشآت وأفراد شركة عام (Ibish, 2017; Mattsson & Säljö, 2018). وقد تم اختيار الإمارة أبو ظبي حيث تتمتع بأمارة أبو ظبي الإمارة المركزية وعاصمة الدولة الاتحادية ولديها هيئة أكثر جاذبية للاستثمار (Al-Mashat, 2019; Pynnöniemi, 2018)، إلى جانب التطوير المستمر للبنية التحتية لنمو وجيا في جميع الخدمات ولذلك تواجه عرض أخطار

أساسية من أهم الخطيرة التي تواجه والتجارة غير القانونية (Akimov et al., 2020; Beskow & Carley, 2019).

سلامة أداء مؤسسات القمار أمر شديد الأهمية حيث أشار عديد من الباحثين أن على الرغم من قدرة الإمارات العربية المتحدة على كل عام وأمارة أبو ظبي بشكل خاصة من الضغط على القمار بشكل ملحوظ (Gurlev et al., 2019; Moran, 2017). إلا أن الإمارات العربية المتحدة تعتبر بشكل ملحوظ من محاولات المنظمات غير القانونية للاستفادة من سوء الدولة الإمارات في أعمال تبييض الأموال بسبب أزماتها المالية أو العالمية (Bown, 2019; Kropatcheva, 2018; Okolo & Akubo, 2019). إن أداء العاملين على مستوى مؤسسات القمار هي أساسية لسلامة واستقرار الإمارات بشكل عام لذلك يجب دوما العمل على زيادة حتى في ظل أزمات مثل الحالية (Blumenthal, 2020 Kitchen, 2019). حيث إن الضغط على موظفي القمار يجب الضغط على أمن داخلي وخارجي بسبب وجود القمار والتي تواجه تذبذب في أداء (DiEuliis, 2019; Jaskulowski, 2017).

بالإضافة لذلك يجب على مؤسسات القمار اليوم أن تتكيف مع التغيرات المستمرة في صناعة القمار ولهذا بالفعل أتى كل عام، لذلك يتعين على المديرين اتخاذ قرارات مع تقنيات كل لأن يكون لأخطاء بسيطة تأثيرات ضخمة على أداء المنظمة وأدوارها بشكل عام. (Gneist et al.2009) نظرًا لحقيقة أن الأدوار التي تلعب دورا مهما في أداء المنظمة يمكن بالتالي لمؤسسات ضمان مستوى عالٍ من جودة النظام وتوفره (Viriyasitavat et al.2018). لسوء الحظ، التدرك العديد من المؤسسات حقيقة مدى أهمية خطة استمراريه العمل في أعمال التجارة والشؤون المالية (Phillips & Tanner, 2019) حيث أن

المواردوالاعلىين الشركيين فيسراتمرراي ه أل عمال محدودة خصة عن يهات علق أل مر بلى من ظم التص غيرة (Christian,2019) بت عيين عل ى ال من ظم اتفي إل مار اتال عوي ة ال تحدة أت رفلسفي من اخ ق ص ادي ت ن ام وس ري ع ال ه تش ار ولف اءة ول أل اي ب عمل ي ت مدعل ى ت ك ول وج يا ال ع ل وم ات ،ول ك ن ل أل س ف ة ال ي ل من ال من ظم ات ت ع رف ت ح ق ي ق ة م دى أهمي ة ر ات ت و ا ج ي ات إدارة أل زم ات وس ال س ل ال ت و ي دات ال ى ت م ر ر ا ي ة أل ع م ال.

سوالقرارن ة ت ض م ن خ ط ط ر ات م ر ر ا ي ة ال ع م ل أن ي ك ون ل دى ال م ن ظ م ة خ ط ة ج اه ز ق ب ل ق وع ك وا ث ة، ي م ك ن أن ي س اع د ذل ك و ي س ه ل ع م ل ي ات ال ت ر د د س ي ع ة ف و ع ل ة م ن ح ي ال ث ت ك ف ق أل ر ش ط ة ال ت ج ا ي ة أل س اي ق ب ع د ق وع ك وا ث ة (Miller, 2019) ب ر ات م ر ر ا ي ة أل ع م ال ه ي ق اي ل آل ا ث ار ال ي ل ي ة أل ي ت ع ط ي ل أل ر ش ط ة ال م ن ظ م ة و ض م ان ال ع ود ة ال س ي ع ة إل ى ال و ض ع ال ط ي ع ي ل ع م ل ي ات (Liggett, 2020) س اع س ر ات م ر ر ا ي ة ال ع م ل إل د ار ة ال م ح ل ي ة ع ل ى م ع ف ة م اي ج ف ع ل ه ب ط ل ح ا ي ة ال م ف ظ ي ن و ت أ ي ال م ب ا ي و ح ا ي ة ع ل و م ات ال ع م ال ف ي ح ا ل ة ق وع ك وا ث ة (Christian, 2019). ع ل ي ر ات م ر ر ا ي ة أل ع م ال م ن خ ال ل ت ح ي د ال ي ا ت ت ح ي ق ل م ؤ س س ة ال ت ي ل ه أ ك ب ر أل ا ث ر ع ل ى م ر ن ت ه ا (Niemimaa et al., 2019) ب ر ات م ر ر ا ي ة ال ع م ال ل م ؤ س س ات ق ع ي ز ق د ر ت ه ا ع ل ى ال ت ع ل ي م ن ال ح و ادث ال ت ي ل ه آ ث ار خ ط ي ر ة ع ل ى ق د ر ت ه ا ع ل ى م و اص ل ة ع م ل ي ات ه ا (Xing et al, 2019) ت ت ض م ن خ ط ط ر ات م ر ر ا ي ة أل ع م ال ف ي إل م ار ات ال ع ر ب ي ة ال م ت ح د ة أن ي ك ون ل دى ال م ؤ س س ة خ ط ة س ت ه ي ل ع م ل ي ات ال ت ر د د س ي ع ة ف و ع ل ة م ن ح ي ال ث ت ك ف ق ل ح د م ن أل ع م ال ال ي ل ي ة إل د ار ة ال م ح ل ي ة ف ي د ول ة إل م ار ات ال ع ر ب ي ة ال م ت ح د ة، و ح ا ي ة ع م ل ي ة ع ل و م ات ال ع م ال ء، و ت ح ي ل ل ن ي ة ال ت ن ت ح ي ة ل م ؤ س س ة.

ر ب م ا ب س ب ال ت ك ل ف ة ال م ت ر ب ط ة ب م خ اط ر ف ش ل، ك ان ت ال ش ر ك ات ال ب ك ي ر ة أول من أدرك أهمي ة إدارة ال م خ اط ر ة ف ي ذ إدار ة ر ات م ر ر ا ي ة أل ع م ال (Kato & Charoenrat, 2018). ع ل ى ال ر غ م من

أدى تفاقم الأزمة العالمية إلى تعرض العديد من المنظمات لخسائر فادحة وتكبدها خسائر جسيمة، مما دفع إدارة المخاطر إلى التحول من دورها التقليدي كمركز تكلفة إلى دور أكثر استراتيجية كمركز ربحية، حيث أصبحت مسؤولة عن تحديد وتقييم المخاطر التي قد تنجم عن الأحداث المالية وغير المالية داخليًا أو خارجيًا للشركة (Akinbola, 2018). وبشكل عام، تنظر العديد من المؤسسات إلى المصادر المحتملة للمخاطر، ونظم المعلومات، وخطوط المعالجة، ومرفقات التخزين، وحوادث الموظفين. (Moreno et al., 2019) وقد ساهمت هذه التقييمات في تسليط الضوء على الشواغل التجارية الهامة التي تواجه العديد من المنظمات في المقام الأول، وأدى ذلك إلى تطوير وتنفيذ إدارة قرارات استراتيجية أكثر فعالية، وثانياً، التنظيم الفعال لمخاطر أحداث القطاع التي تحدث في المقام الأول (Liggett, 2020). عندما تبطئ إدارة قرارات استراتيجية الأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة العديد من المنظمات التي تمتلك البنية التحتية لإدارة الأعمال في الموقع الحد من بالإبلاغ عن تنفيذ الهدف والتهديدات، والتقرير من المنظمات التي تعمل على الموارد الخاصة إلى إدارة الأزمات المحتملة مثل أجهزة المعلومات، سلسلة المعالجة وتخزين المؤسسات، وحوادث الموظفين.

كما أن إدارة الأزمات / الأزمات ذات العلاقة مهمة بسبب السلوك حيث أن إدارة الأزمات هي العملية التي تتعامل من خلالها المنظمة مع حدث مدمر وغير متوقع يهدد بالحاق الضرر بالمنظمة أو أصحاب المصلحة (Blagden, 2018; Broeders, 2017). نشأت دراسة إدارة الأزمات مع الأزمات الصناعية والبيئية وسلامة الطيران وما بعدها (Bruns, 2017; Meir, 2019). ويتبين من خلال العديد من الدراسات أن الأزمات التي تحدث بشكل غير متوقع تؤثر بشكل كبير على سلوك الموظف في الشركات الصناعية بشكل أول وأساسي والقطاعات العامة كذلك (Ali & Saeed, 2019; Farbotko, 2018). حيث أن بعض الكوارث الخمسة تمثل الهجمات الإلكترونية القائمة على خوادم الشركات يؤدي إلى توقف عمل الشركة بشكل فعال تؤدي إلى شلل العمليات التي تطبق هذه على القطاع الحكومي العام ومؤسسات الأمن القومي حيث أن الأزمات تقلل من قدرة المؤسسات على الاستجابة من خلال

تستخدم سلسلة التوريد التي تتبعها المؤسسة (Brzezinski, 2019; Okechukwu & Hyginus, 2017).

حيث تأثر الباحثون أرأك بر مدد سلسلة التوريد في القطاع الخدمي والصناعي هو عبارة عن التزامات والتزامات في حياة التي تحد من قدرة وإمكانيات عمل المؤسسات (Fergie, 2019; Griffiths, 2017). أما في إمارة دبي فإن التزامات الهيكل خاص فإن التزامات الهيكل والشكل المرتبطة على المشتريات العامة السياحية والضغط على هي عدد من أهم الأولويات (Bhala, 2017; Sussex, 2017). كما أن حياة الإمارة من إرهاب هو أحد الأولويات الصوى للإمارة (Dalgaard-Nielsen, 2017; Scott, 2018). صلب حث إشاعات لجنة سلسلة التوريد حصد رًا لميزة التنافسي في الشركة (Madhani, 2019). حيث تكون الشركات التي لديها مسارات لجنة أكبر لسلسلة التوريد أكثر تأثيرًا مع قلة الطلب في هذه التغلب على عدم اليقين بالبيئة في أسباب بقصر المهلة الزمنية (Giannakis et al., 2019). ومع ذلك، يضع القصير من أهمية التكلفة والاستجابة (Tsimiklis & Makatsoris, 2019) وتعد التجربة في سلسلة التوريد حصد رًا لميزة التنافسية (Chen, 2019).

حيث شارك غرفة الشركات متوسطة الحجم وقتًا أطول للتجربة غير الكافي طلب العملاء من الشركات المصنعة الرائدة (Stephens, 2019). وتهدف إدارة سلسلة التوريد إلى زيادة القيمة الإجمالية المحققة قدالً من الربح المحقق في سلسلة توريد معينة (Modak & Kelle, 2019). إن تكامل سلسلة التوريد، والميزة التنافسية، وتجربة سلسلة التوريد الاعتماد وإجراء تحليل لعدد من شركاء التصنيع باستخدام أداة صراحة وموثوقة للتحقق في العالقة بين تكامل سلسلة التوريد، وتجربة سلسلة التوريد والميزة التنافسية (Chen, 2019). حيث يسعى الباحثون لفحص تأثير تجربة سلسلة التوريد والميزة التنافسية من خالل تكامل سلسلة التوريد (Chen,

2019(. والي وم تتفق لل م ن فلس ا ق ت ج ا ي ة م ن ي ن ال م ؤ س س ات إ ل ى ش ر ك ا ع ل ى ل ة ال ت و ي د م ع ب ن ي ال م ؤ س س ات ب ش ك ل م ت ز ا ي د ال م م ا ر س ات إ ل د ا ر ق س ل ى ل ة ال ت و ي د ع ل ى أ م ل و ت ل ي إ س ت ب ج ب ق س ل ى ل ة ال ت و ي د و ال ي ز ا ق ف ت س ي ا ق ل ش ر ك ة)Wieland et al., 2019(.

ب ن ا ء ع ل ى م ل ب ق ي م ك ن ا ل ك ا ت ب ة م ل خ ص ش م ك ل ة ال د ر ل س ة و ا ل ق ي ة ال ت ي ت ر ا و ل و ه ا ل د ر ل س ة ك ا ل ت ا ل ي: ت ت ج ه م ع ظ م ال م ؤ س س ات ال ح ي ث ة س و ا ء ك ا ن ت ق ط ا ع خ د م ي أ و ن ا ج ا ي س و ا ء ك ا ن ت ق ط ا ع ع ا م أ و خ ا ص إ ل ى ا ل ل ت م ر ا ر ي ق ي أ ع م ا ل ه ا و ت ق ي م خ د ا ت ه ا ب ش ك ل س ي ت م ر و ب خ ص ق ي ق ط ا ع ا ل خ د م ا ت ا أ ل ا س ي ق ب و ض م ن ه ا م ج ا ل ا ل خ د م ا ت أ ل م ر ي ب ق ع ت ب ر إ ل م ا ر ا ت ا ل ع ر ي ل ل م ت ح د ة أ ح د ك أ ث ر ا ل د و ل ا س ت ق ط ب ا ل س ر ي ا ح ة و ر ا ل ت ث م ا ر و ه ذ ا ض ي ف ي ع ب ا ء إ ض ف ا ي ة ل ق ط ا ع أ ل م ن ا ل ع ا ف ي ا ل د و ل ل ض م ا ن ف أ ض ل م ع ا ي ر ا ل س ا ل م ة و ا أ ل م ن ف ي ا ل د و ل ة و خ ص ق ي ك ا ل م ن د ب ي و ب أ و ظ ب ي ل د و ر ه م ا ك أ م ل ن ي ن ئ ي س ر ي ي ن ف ي د و ل ة إ ل م ا ر ا ت. و م ن ا ل م ع ر و ف أ ن ا إ ل د ا ر ا ق ف ع ل ظ أ ل ز م ا ت ت س ا ه م ب ش ك ل ب ك ي ر ف ي ض م ا ن س ا ل س ا ل ت و ي ل ى ض م ا ن ح ي ي ل ل ش ا ط ا ل م ن ي ف ي ا ل د و ل ة. ل ذ ل ك ف إ ن ه ذ ه ا ل د ر ل س ة ت ه د ف إ ي س ا ت ك ش ا ف ب أ ر ل و ظ ي ف إ ل د ا ر ة ا ف ع ل ظ أ ل ز م ا ت ع ل ى إ د ا ر ة س ا ل س ا ل ت و ي د م ن أ ج ل ض م ا ن س ا ت م ر ا ر ي ة ا إ ل ع م ا ف ي ا ل ق ط ا ع أ ل م ن ي ف ي ب أ و ظ ب ي.

ب ش ك ل م خ ص ر ي م ك ن ل ل ب ا ح ث أ ن ي خ ل ص أ ن ه ق ا ك ا ل ع ي د م ن ا ل ش ا ك ا ل و ا ل ت ح ي ا ت ا ل ت ي ت و ا ج ه ق ط ا ع أ ل م ن ف ي إ م ا ر ة ب أ و ظ ب ي ب ش ك ل خ ا ص و أ ل م ا ر ة ا ل ت ح د ة ب ش ك ل ع ا م ح ي ث إ ن أ م ن إ ل م ا ر ا ت م ن أ م ن إ م ا ر ة ب أ و ظ ب ي و ا ل ع ك س ص ر ي ح. و ي ت ض ح م ن أ ن ه ن ا ش م ك ل ق ي ا ل ف ا ظ ع ل ى س ا ت م ر ا ر ي ة أ ل د ا غ ي م ؤ س س ات ا ل ق ط ا ع أ ل م ن ي. و ل ذ ل ك و ل ز ي د م ن ا ف ا ي ق ي ا ل ف ا ظ ع ل ى إ د ا ر ة ع ل ى و خ ص ق ي و ق ت أ ل ز م ا ت ك ا ن ا ل ب د م ن د ر ل س ة ا ل م ح د د ات أ ل ا س ي ة إ ل د ا ر ة أ ل ز م ا ت و و ظ ف ه ا أ ل ا س ي ة ا ل ت ي ق ت م ك ن م ن خ ا ل ل إ د ا ر ة ا ل ح س ن ت خ ص ي ن س ا ت م ر ا ر ي ة أ ل د ا غ ي ه ذ ا ا ل ق ط ا ع ب ش ك ل خ ا ص و ك م ا أ ل ن ع م ل ي ا ل ل ح ي ي ق ي ك ل م ؤ س س ق س و ا ع ق ط ا ع ع ا م أ و خ ا ص ت ح ت ا ج أ ل ص ف ع ل ي ة

في استخدام وتوفير الموارد فإن إدارة الجودة الشاملة في هذه الدراسة ستعمل على مساعدة الدوائر الحكومية في تحقيق أفضل ممارسات إدارة الأداء ودراسة مدى تأثير هذه الممارسات على الميزة التنافسية المقترحة.

1.3 أهداف البحث

الهدف العام لهذا البحث هو دراسة تأثير ممارسات إدارة الأزمات على ممارسات إدارة الأداء بشكل مباشر أو غير مباشر عبر إدارة سلاسل التوريد وذلك من وجهة نظر العاملين في القطاع الأمني في أبو ظبي مع الأخذ بعين الاعتبار الأهداف الفرعية التالية:

1) تقييم آراء العاملين في القطاع الأمني في أبو ظبي حول تأثير ممارسات ادارة الأزمات (استراتيجية ادارة الأزمات فريق ادارة الأزمات – العلاقات العامة) وإدارة سلاسل التوريد على ممارسات إدارة الأداء.
2) اختبار تأثير ممارسات إدارة الأزمات (استراتيجية إدارة الأزمات - فريق إدارة الأزمات – العلاقات العامة) على إدارة سلاسل التوريد في القطاع الأمني في أبو ظبي.
3) اختبار تأثير ممارسات إدارة الأزمات (استراتيجية إدارة الأزمات - فريق إدارة الأزمات – العلاقات العامة) على ممارسات إدارة الأداء في القطاع الأمني في أبو ظبي.
4) اختبار تأثير إدارة سلاسل التوريد على ممارسات إدارة الأداء في القطاع الأمني في أبو ظبي.
5)

1.4 أسئلة البحث

السؤال الأساسي لهذا البحث هو "ما هو تأثير ممارسات إدارة الزمات على ممارسات مراقبة الأداء بشكل عام وبشكل خاص في القطاع الحكومي في دبي؟". لذلك تحاول الدراسة الحالية الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1) ما هي آراء العاملين في القطاع الخدمات الحكومي في دبي حول تأثير ممارسات إدارة الزمات الاستراتيجية إدارة الزمات في إدارة الزمات – العلاقات العامة) وإدارة السلوك التوكيدي على ممارسات مراقبة الأداء؟

2) ما هو تأثير ممارسات إدارة الزمات الاستراتيجية إدارة الزمات في إدارة الزمات – العلاقات العامة) على إدارة السلوك التوكيدي في القطاع الحكومي في دبي؟

3) ما هو تأثير ممارسات إدارة الزمات الاستراتيجية إدارة الزمات في إدارة الزمات – العلاقات العامة) على ممارسات مراقبة الأداء في القطاع الحكومي في دبي؟

4) ما هو تأثير ممارسات إدارة السلوك التوكيدي على ممارسات مراقبة الأداء في القطاع الحكومي في دبي؟

1.5 أهمية البحث

تكتسب هذه الدراسة أهمية من الناحية العلمية والعملية على حد سواء. فبشكل عام أو للمدراء وصناع القرار بوجه خاص في القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة فمن الناحية العلمية تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات السابقة التي تمت في مجال الموضوع حيث لا توجد دراسة سابقة تناولت إدارة السلوك التوكيدي كوسيط بين ممارسات إدارة الزمات وممارسات مراقبة الأداء. فبالرغم من وفرة الأدبيات العالمية التي تناولت موضوع إدارة الزمات أو إدارة السلوك التوكيدي إلا أن الباحثين الاثنين تركزت دراساتهم في إدارة الزمات. إضافة لذلك فإن إنشاء نموذج يتم من خلاله دراسة مراقبة الأداء عبر إضافة متغير وسيط يأتي انطلاقا

أن على الباحثة أن تأخذ بعين الاعتبار أن أداء الفرد أو المؤسسة يتأثر بمدى ممارسة الإدارة العليا للمتغيرات المستدامة في عملية الشركات والتي تشكل مفهوم المؤسسات الحديثة ولتي تتدرس في المؤسسات العامة.

أما من الناحية التطبيقية فإن الدراسة تعتبر من الدراسات القليلة التي تناولت آراء العاملين في القطاع الصحي في أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة في ظل جائحة كورونا وتنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية التعرف على دور الممارسات المختلفة لإدارة الأزمات في نجاح المؤسسات المختلفة في ممارسات إدارة العمل وهو ما يعد حلقة أساسية تخطيطية تقلي وظائف المؤسسات في قطاعات ودول أخرى من جهة المارات العربية المتحدة.

1.6 نطاق البحث

يقتصر نطاق هذا البحث على إدارة الأزمات وإدارة سلسلة التوريد وتأثيرها على ممارسات إدارة العمال. وتتمثل عينة الدراسة المستهدف في قطاع الممرضين العاملين في وظائف رعاية عمومية في إمارة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، وإن من المنظمات المختارة في هذا البحث موجودة في الإمارات العربية المتحدة، وإن الأساس المنطقي الذي يحدد الدراسة هو وظائف إدارة الأزمات وإدارة سلسلة التوريد من أجل ممارسات إدارة العمال والأداء في دولة الإمارات العربية المتحدة. كما أن البحث يتم ضمن نطاق زمني يتم عرض حيث تم جمع المعلومات في فترة زمنية واحدة خلال العام 2021، والأداة المستخدمة لجمع المعلومات هي استبيان مع عدد خاص لهذه الدراسة وأسلوب طرح الأسئلة هو الأسلوب المغلق الذي يسمح بتوجيه نطاق الإجابات المحددة فقط.

1.7 تعريف المصطلحات الرئيسية

تم شرح المصطلحات المستخدمة في هذه الدراسة وفقًا من قبل العديد من الكتاب والمؤلفين بطرق مختلفة تعتمد على العامل النظري لنظرية إدارة الأزمات. لذلك، فإن المصطلحات الرئيسية التالية تستخدم في هذه الدراسة هي كما يلي:

- **إدارة الأزمات:** الأزمة اضطراب منخفض الاحتمال أو اضطراب شديد التأثير أو الظروف والأحداث التي يمكن أن تلحق الضرر بالشركة وتسبب في خسائر مختلفة لها أصحاب المصلحة فيها مما قد يعوق إلى حد ما (Koronis and Ponis، 2012؛ Sheaffer and Brender-ilan، 2014). إدارة الأزمات تشير إلى وجود خطة لجنة طوارئ أو شكل عام للتعرف على الوقاية أن على المنظمات تقييم استراتيجية محددة جيدًا للتعامل أو تجنب أو قبل وقوع الأزمة (Jabeen, 2018).
- **استراتيجية إدارة الأزمات:** إن مفهوم إدارة الأزمات هو تحديد الأزمة والتخلص منها والتعلم منها، حيث تختلف إدارة الأزمات عن إدارة المخاطر في هذا المعنى تستوكز إدارة المخاطر على المخاطر المحسوبة والقدرة على تقييم أحداث محددة قبل وقوعها (Tong & Zhang, 2020).
- **فريق إدارة الأزمات:** يعرف فريق إدارة الأزمات ضروريًا لكل من المنظمات للتعامل الأزمة بالإضافة إلى المنظمات التي يجب أن يكون لديها (Kahn & Baum, 2020) الموظفين المعدة وغير المتوقعة. فريق إدارة أزمات قائم في السوق (Carrington et al., 2019).

- **إدارة سلسلة الإمدادات:** هي إدارة تدفق السلع والخدمات وتشمل جميع العمليات التي تحول المواد الخام إلى منتجات نهائية. الأنواع من العمليات الرئيسية التي توفر الخدمة للعملاء

وهي تنطوي على تلك الدراسات مرار أنشطة التوريد من جانب الأعمال الزيادة في سرعة تسليم البضائع وخدمة العملاء إلى أقصى حد وكسب ميزة تنافسية في السوق (Rajagopal & Rajan, 2019).

- **إدارة الأداء:** هو تواصل العمليات المؤسسات والحرص على عدم انقطاع عمليات الإنتاج سواء كانت جارية أو خدمية وإدارة مراقبة سلسلة الإمداد والجودة المتوقعة دون الإخلال أو تعريض الخدمات لأنواع شتى من المخاطر (Rosen, 2016).
- **سلسلة التوريد:** في التجارة، سلسلة التوريد هي نظام من المنظمات والأشخاص والأنشطة والعلومات والموارد المشاركة في بيع منتج أو خدمة للمستهلك تتضمن أنشطة سلسلة التوريد تحويل الموارد الطبيعية والمواد الخام والمكونات إلى منتج نهائي يتم تسليمه إلى العميل النهائي في أنظمة سلسلة التوريد المتطورة، قد تدخل المنتجات المستخدمة مرة أخرى في سلسلة التوريد في أي نقطة حيث يمكن إعادة التدوير. سلسلة التوريد تنطبق هذا المفهوم على أي منظمة تتعامل مع سواء في القطاع العام العامة والخاص وتشمل ذلك العمليات تتعلق بمؤسسات الأعمال من القومي.

1.8 هيكل البحث

يتكون هيكل الدراسة للبحث من خمسة فصول، وهي كما يلي:

- الفصل الأول يتم عرض هذا الفصل لتقديم الدراسة حيث يبدأ ان الشامل توضيح أسئلة وأهداف البحث.

- الفصل الثاني: يتم عرض هذا الفصل الدراسات السابقة ذات الصلة التي يمكن الوصول إليها من أجل تحديد أسئلة وأهداف البحث المذكورة من هذه الدراسة، حيث تناقش الدراسات السابقة ذات الصلة قبل الدراسة الحالية.
- الفصل الثالث: يعرض هذا الفصل أيضًا منهجية البحث في هذه الدراسة، حيث يشرح الخطوات والطرق المستخدمة للإجابة على أسئلة البحث لهذه الدراسة والتحقق من فرضياتها.
- الفصل الرابع: يقترح هذا الفصل تحليل البيانات التي تم جمعها، يتم عرض عملية فحص البيانات والتحليل الديموغرافي، والإحصاءات الوصفية وتقييم نموذج الهيكل وتقييم نموذج القياس وتقييم العتبة الفيصل والتفسير الجيد.
- الفصل الخامس: يوضح هذا الفصل الملخص، والاستنتاجات والمناقشات الختامية، والقيود والتوصيات، وتوصيات البحث.

Universiti Utara Malaysia

1.9 الخلاصة

تتجه معظم المؤسسات البحثية سواء كانت قطاع خدمي أو إنتاجي سواء كان قطاع عام أو خاص إلى التي تمر في أعمالها وتقديم خدماتها بشكل مستمر وبخاصة في قطاع الخدمات الأساسية قبوضمنها مجال الخدمات المصرفية تعتبر المؤسسات الحديثة أحد أكثر الدول استقطابا الاستثمارات وهذا يضيف عبء إضافي لقطاع الأمن العام في الدولة لضمان فأصبح مع تيسير السلامة والأمن في الدولة وخاصة في إمارة بلوظبي كعاصمة للدولة. ومن المعروف أن الإدارة تقف على قدم أن زمانتها استثماراتها بشكل كبير في ضمان سلامة وبيئة ضمان حيوية النشاط المالي في الدولة. لذلك فإن هذه الدراسة تهدف إلى دراسة تأثير ممارسات إدارة الأزمات على استمرارية الأداء بشكل مباشر أو غير مباشر عبر إدارة السلامة وبيئة وذلك من وجهة نظر العاملين في القطاع الأمني في بلوظبي. تماشيا مع هدف البحث الحالي

أربعة أهداف فرعية أو فرضيات. أولاً، تقييم آراء العاملين في قطاع الخدمات النفطية في أبو ظبي حول تأثير ممارسات إدارة الأزمات (استراتيجية إدارة الأزمات فوق إدارة الأزمات – العلاقات العامة) وإدارة الموارد البشرية (خاصة التدريب والتطوير) على أداء الشركات في أبو ظبي. ثانياً: اختبار تأثير ممارسات إدارة الأزمات (استراتيجية إدارة الأزمات فوق إدارة الأزمات – العلاقات العامة) على إدارة سلسلة التوريد في قطاع الصناعات النفطية في أبو ظبي. ثالثاً: اختبار تأثير ممارسات إدارة الأزمات (استراتيجية إدارة الأزمات فوق إدارة الأزمات – العلاقات العامة) على استمرارية الأداء في القطاع الصناعي في أبو ظبي. رابعاً: اختبار تأثير إدارة سلسلة التوريد على استمرارية الأداء في القطاع الصناعي في أبو ظبي

Universiti Utara Malaysia

الفصل الثاني / CHAPTER TWO

استعراض للدراسات السابقة

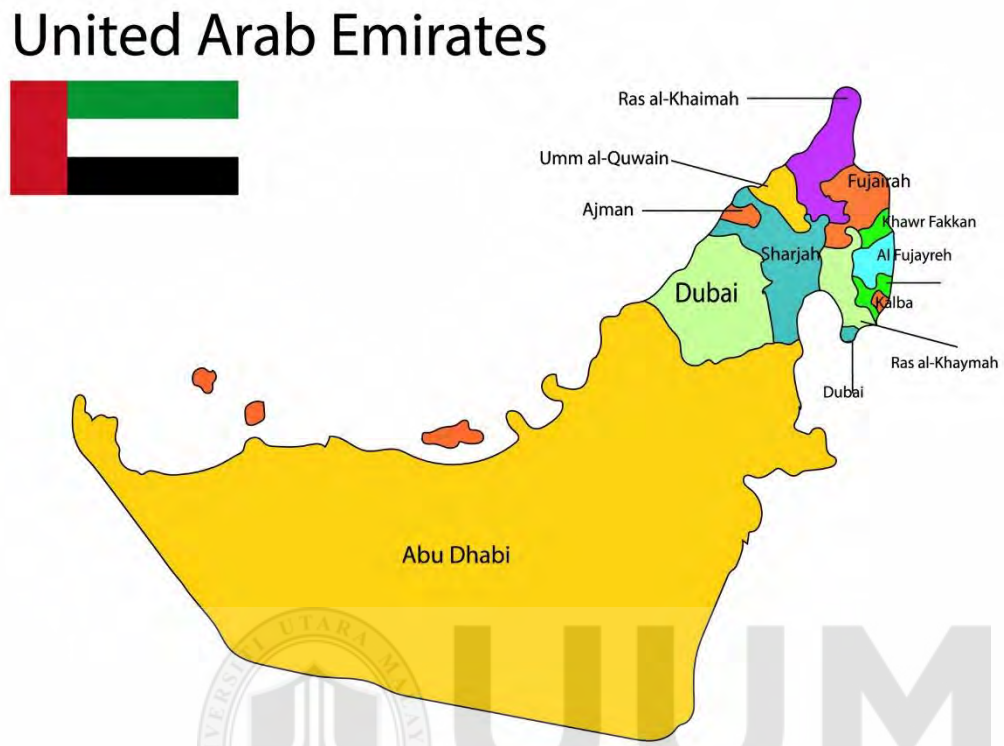
2.1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى مراجعة الدراسات الموجودة ذات الصلة بموضوع هذا البحث. حيث تم مراجعة أولاً بمجال الدراسة، بموضوع أبوظبي وظائف إدارة الأزمات وذلك للحفاظ على مستوى الأداء. وذلك من أجل تحديد أي ثغرات على ساحة إدارة الأزمات في الأدب الموجود في الإمارات العربية المتحدة. بالإضافة إلى الوصول إلى دراسة المدادات والمخرجات المتوقعة. كما تم عرض الفصل إلى إطار المفاهيمي مع شرح لكل من متغيرات النموذج المقترح.

2.2 منطقة الدراسة (إمارة أبو ظبي).

تمثل أبو ظبي أكثر من 50٪ من إجمالي الناتج المحلي الإجمالي لدولة الإمارات، وحوالي 40٪ من السكان، و95٪ من إنتاج النفط الخام والغاز (Kazim, 2007). حيث إن إمارة أبو ظبي هي عاصمة الاتحاد وتضم الحكومة الاتحادية الشهيرة من سبع إمارات هي أبو ظبي وعجمان ودبي والفجيرة ورأس الخيمة والشارقة وأم القيوين (Samour, 2001). وبحسب Mansour (2008) أشار إلى أن الإمارات لديها هيكل اتحادي وفقا لعديد من السياسات المشتركة على المستوى الاتحادي بما في ذلك السياسة المالية ولكن كل إمارة تدير شؤونها

الخصائص التشكيلية للإمارات السبع التي تشترك بالحدود الجغرافية والسياسية لتشكل الدولة، وهي إمارة أبو ظبي، وإمارة دبي، وإمارة الشارقة (Gremm et al., 2018).



الشكل 2.1 خريطة الإمارات العربية المتحدة

أبو ظبي هي أكبر إمارة في دولة الإمارات العربية المتحدة حيث تحتل 84% من أراضي الدولة تقريبًا. لديها 200 جزيرة ساحلية تمتد على طول ساحل يبلغ 700 كم تقريبًا. تغطي مساحة إجمالية 67,340 كيلومتر مربع. مدينة أبوظبي في الإمارة هي عاصمة الاتحاد ومقر الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة (Kazim, 2007).

وفقًا لمركز أبوظبي للإحصاء، كان عدد سكان الإمارة حوالي 2,908,173 نسمة في عام 2016 (منهم 1,857,618 من الذكور و1,050,555 من الإناث). بلغ متوسط

معدل النمو السكاني السنوي للسنوات من 2010 إلى 2016 5.6% في الهند (Mansour, 2008).

تقع إمارة أبوظبي على الساحل الجنوبي الشرقي لشبه الجزيرة العربية وتحدها سلطنة عمان من الشرق والمملكة العربية السعودية من الجنوب والغرب وإمارة دبي من الشمال الشرقي. من الناحية السياسية الثقافية إمارة هي مدينة أبوظبي والواحات في المنطقة الشرقية، إلى الجنوب من مدينة العين يوجد جبل حفيت - أعلى قمة في الإمارة (1240 مترا) (Mansour, 2008).

على مدى العقود الأخيرة، شهدت إمارة أبوظبي تحولا كبيرا في النمو اقتصادي. وفضل رؤية قيادة أبوظبي وفرة عائدات النفط والغاز البترولي، نمت الإمارة بشكل مركز ليصبح مركزا اقتصاديا ومنافسا رئيسيا على الساحة العالمية. في الوقت الذي تعرف فيه أبوظبي نجاح قطاع النفط إنها تعمل جاهدة للحد من اعتمادها على الهيدروكربونات وتوسيع اقتصاد الإمارة. وتتوافق استراتيجيات التنويع الاقتصادي مع خطة اقتصاد أبوظبي 2030 (Dalton & Shah, 2021).

تلعب السياحة دورا رئيسيا في اقتصاد أبوظبي. ويجري الحاليات شركة في أبوظبي للاستثمار السياحي المنتجعات الفاخرة الحصرية دقون رجال أعمال. لدى أبوظبي العديد من الأشياء التي تقدمها لزوارها بما في ذلك: مشهد متعدد استخدامات، ومركز تسوق مزدهر، وبيئة فندقية خمس نجوم واحدة من أعلى مستويات دخل الفرد واحدة من أدنى معدلات الجريمة في العالم (Gremm et al., 2018).

في عام 2018، وافقت بلدية مدينة أبوظبي على خطة طموحة بقيمة 50 مليار درهم إماراتي. يهدف المؤتمر غدا 21 إلى تعزيز القدرة التنافسية لإمارة أبو ظبي، لتتحول إلى رائدة عالمية في مجالات رئيسية وهي أعمال الأعمال والابتكار، والمجتمع، والمعرفة والابتكار، ومن المتوقع أن (Gremm et al., 2018..)

ستسلط أولويات وأداء الأمم المتحدة الإنمائية الضوء على أهداف التنمية المستدامة ودور الدولة وفي هذا وتطوير رؤيتها للوقوف على حداتها داخل المنطقة الأوسع (Dalton & Shah, 2021) بالشراكة مع القطاع الخاص والمواطنين والمقيمين الرئيسيين تتبع الإمارات استراتيجية تتضمن تخير موارد المجتمع والمتطوعين تعويض عن حجم المتواضع، بسبب نقص الوطني وخلق عمق استراتيجي من خلال المشاركات الأمريكية الجنسية وتطويرها. شراكات مع المملكة العربية السعودية والإمارات المتحدة وشركاء رئيسيين آخرين (Ibish, 2017).

Universiti Utara Malaysia

2.3 النظريات الداعمة

يتناول هذا القسم النظريات المختلفة التي استخدمت إثراء الدراسة حيث استرشدت الدراسة بنظرية القيادة الظرفية التالي بيان نظرية التواصل مع الزمات الظرفية.

2.3.1 نظرية القيادة الظرفية

تم تطوير النهج الموقعي للقيادة من قبل (Hersey and Blanchard,1969) النهج الأساسي للنظرية الموقف هو أن المواقف المختلفة تتطلب أنواعًا مختلفة من القيادة من أجل الحصول على فضل النتائج الممكنة. وفقًا للنهج القيادة الظرفية، يجب على الشخص أن يكون قادرًا على التعرف على المواقف المختلفة وأسلوب القيادة المحدد الذي تحتاجه ثم يكون قادرًا على تكييف أسلوب قيادته وفقًا للحالات يكون قائدًا جيدًا (Yeakey, 2002) في هذا النهج القيادي تم

تحديد المواقف المختلفة من خلال مستويات تطوير الموظفين الذين يمتلكون مهارات أن هذا الفهم هو مبدئيًا من الناحية النظرية، إلا أن أكثر تحديًا في الممارسة العملية (Komives et al., 2005). من الناحية العملية، يجب على القائد أن يحدد مهارات وكفاءات موظفيه بشكل عام، ولكن أيضًا فيما يتعلق بالمهمة المطروحة من أجل أن يكون قادرًا على اختيار أسلوب القيادة المناسب لكل حالة على حدة (Zheng et al., 2020). يتم تحديد أنماط القيادة المختلفة في نهج القيادة الظرفية من خلال درجة مستوى الكفاءة والدافع (Hersey et al., 1982).

وذلك يعني أن القائد الذي يمارس القيادة الظرفية يحتاج إلى أكبر من الشرح وليس كما يتوقع من التركيز على مهارات ومعارف الموظفين المختارين بدلاً من توافقهم مع أسلوب قيادته، وهذا مرة أخرى يزكي أهمية شركة القائد، ألن وجود الخيار الأكبر من الموظفين المحتملين يعني وجود إمكانية أفضل للعثور على أشخاص يمتلكون المهارات التي تفتقدها الشركة والعثور على هؤلاء الأشخاص يلعبون دورًا مهمًا في نجاح الشركة (Seidel et al., 2019). تتلقى القيادة من بعيد توجيه ودافع، من أجل الحصول على أفضل نتيجة، يجب تطبيق كمية مناسبة من كلا البعدين (Ekvall & Arvonen, 1994). يعتمد مدى تطبيق كل بُعد، دافع توجيهي، على مستوى تطوير، مما يعني كفاءة التزام الموظف (الموظفين، في هذا السياق يتم تعريف الكفاءة من خلال المهارات والخبرة التي يمتلكها الموظف يتعلق بالمهمة المطروحة، يتم تحديد الالتزام بدافع مزيج من الثقة والشركة (Matos & Machado, 2020).

مع غياب الكفاءة والتزام الموظفين مع مرور الوقت تأثرت استطورية تعيين على القائد تحديد درجة توجيه أو دعم أو سلوكيات مزيج الحاجة مرؤوسيهم وتوفير أفضل نتيجة ممكنة

)(Mwesigwa et al., 2020. وهذا يؤدي إلى استنتاج أنه من أجل تبطيق القانون ظري قبشرك لص حيح، يجب أن يكون القادة قادرين على تحديد مستويات الكفاءة الخاص قب موظفي مم بشرك لص حيح، مما يجعل ذلك أسهل، يقسم نموذج القيادة الظوفية الموظفين إلى أربع فئات وفقًا لمستويات الكفاءات المهام التزا مهم)(Jabbar et al., 2020 يصف النهج الظوفي القيادة عملية شخصية سيدي هالكفاءة أو خبرة خاص قبل الصراع في التطوو الت حول إلى موظف على اي ال مهارة والكفاءة مع مرور الوقت (Brownell & Goldsmith, 2006). لذلك، فإن نظرية القيادة الخاص ة هذه هي أنسب للاستخدام في الحالات التي يتوظف في ها شركة شخصًا جديدًا ليس لديه خبرة سابقة في مجال العمل في الشركة (Armandi et al., 2003).

يمكن أيضًا تطبيقه جزئيًا على الموقف التي يقوم فيها شخص ما مر وذو الكفاءة بمهام جديدة أو يتأي إلى شركة جديدة، مع ألخذ في الاعتبار أن الاعتماد على المهارات والمسؤوليات الجديدة يستغرق وقتًا طائمًا، ولكن عندما ننظر إلى شخص مثل هذا في عل المهارات والكفاءة الخبرة لوضع على مرحلة تطوير أعلى، يمكن تطوير هذا الشخص ليصبح مؤهلة القيادة إلى أن يكون لأسرع بكثير وذلك بكفاءة (Barry, 1991). إن القيادة الظوفية هي نظرية القيادة التي تتجمع بين ألاب عاد التوجيهية والداعمة ويجب تبطيق كل من هذه الاب عاد الشكل الصحيح في حالة معينة (Yeakey, 2002). يجب على القادة العاملين بموجب نظرية القيادة الظوفية تقييم موظفيهم من خلال تقييم التزامهم بإنجاز مهمة معينة (Graeff, 1997). نظرية القيادة الظوفية تعني أن القادة يجب أن يغيروا درجة الدعم والتوجيه لموظفيهم وفقًا لحالة المرؤوسين ومستوى خبرتهم، وهذا النوع من القيادة يتطلب القادة تغيير سلوكهم وأسلوب القيادة وفقًا لمرؤوس مهلتزام (Ghazzawi et al., 2017). القيادة الظوفية هي نهج سلوكي للسلوك التزام العمال سلوك العاقة تظهر الدراسات أن نجاح أسلوب القيادة الظوفية يتطلب نهج من هذه المكونات الثاثة يجب أن

يحدث؛ يسمح بالتنبؤ باتجاهين القادة و الأعضاء بالإضافة إلى ضمان التنسيق الكامل أثناء قرار الموظف (Ghazzawi et al., 2017)

2.3.2 نظرية إدارة تواصل الأثناء أزمات الظرفية

تُشار كومبس وهولداي (2002) إلى أن نظرية التواصل بأزمات الظروف هي إحدى أدوات التي يمكن استخدامها أثناء مرحلة التعافي. ويذكر أن أصحاب المصلحة ينظرون إلى أزمة والمنظمة على أساس من يرون أنهم مسؤولون عن الحادث (Coombs & Holladay, 2002, Coombs, 2004). وتتيجة لذلك، يمكن أن تحاول المؤسسات حماية سمعتها وشرعيتها من خلال التواصل بأصحاب المصلحة الذين يتحملون مسؤولية المنظمة عن الحادث (Stephens et al., 2005; Coombs & Holladay, 2002, Coombs, 2004) فإن العامل الأساسي الذي أخذه أصحاب المصلحة في الاعتبار عند تحديد تصورهم لمسؤولية المنظمة عن الحدث هو نوع الحدث (Guerber et al., 2019). ونظرية التواصل مع أزمات الظروف إذا كان الحدث هو الحدث الذي يمكن أن يتسبب المنظمة مثل الحدث الناتج بسبب عرقصد بأوس بسبب خطأ بشري يشيكون لدى أصحاب المصلحة تصور سلبي للحدث (Coombs, 2007).

فإذا كان الحدث حادثًا واحدًا ولم تتحكم المنظمة في الموقف مثل العاصفة الثلجية أو الحوادث فإن أصحاب المصلحة يرون أن المسؤولية الجزئية عن الحدث (Hansson & Vikström, 2010). ونظرية إدارة التواصل أثناء أزمات الظروف إذا كان الحدث خارج نطاق سيطرة المنظمة تمامًا فقد يتعبر أصحاب المصلحة أن المنظمة ضحية أيضًا وتتفاعل المجتمع عاطفيًا والوالء (Coombs & Holladay, 2002; Coombs, 2004; McDonald et al., 2010) بالإضافة إلى النوع المسبب للحدث، قد تؤيد عوامل أخرى من المسؤولية التي

يين بها أصحاب المصلحة إلى المؤسسة لهذا الحدث (Schwarz, 2008). إذا كان للمنظمة تواريخ من أزمات سابقة فإن المؤسسات تتعامل مع أضرار أكثر وأسوأ سمعتها، حيث أن أزمات ظاهرة متكررة نسبيًا تتعلق بالمنظمة (Kim, 2014). بالإضافة إلى ذلك، إذا كانت أزمة شديدة، فإن نظرية الصورة الظرفية للأزمة ستشير أيضًا إلى مزيد من الضرر للمنظمة (Coombs, 2007). وستؤثر العلاقات السيئة مع أصحاب المصلحة أيضًا على تصور أزمة، حيث يمكن تعريف ذلك على نطاق واسع في مجالات متعددة (Hansson & Vikström, 2010). حيث تحدد هذه العوامل، نظرية إدارة التواصل لأثناء أزمات الظروف، واستراتيجيات الرسائل الأكثر ملاءمة لمؤسسة تستخدمها في إدارة التواصل لأثناء أزمات (Coombs, 2007).

كلما زادت تحديد المنظمة، زادت توقعات أصحاب المصلحة ومطالبتهم (Kriyantono & McKenna, 2019). فإن نظرية إدارة التواصل لأثناء أزمات الظروف إذا لم ينظر إلى المنظمة على أنها مسؤولة عن أحداث، يمكنها وضع مصالحها الخاصة أولاً والتواصل بطريقة أكثر فعالية (Guerber et al., 2019). فإذا أرادت المنظمة تجنب أكبر الفوائد من استراتيجيات مهمتها في تجنب عليها تكيفها مع شدة أزمة وأسباب الأزمة، والمصداقية السابقة، وصورة المنظمة (Brown, 2014). ونظرية إدارة التواصل لأثناء أزمات الظروف تهتم على قدم أزمات التي يمكن وضعها في مجموعة فرعية وحيث التوجد عوامل إضافية، قد تحتاج المنظمة فقط إلى متابعة إرشادات أصحاب المصلحة المعروضين للخطر واستخدام معظم أو الكل استجابات الفعالية (Gorman, 2015).

إن نظرية إدارة التواصل لأثناء أزمات الظروف لحوادث التي التوجد فيها عوامل إضافية، من المرجح أن تستخدم المنظمات استراتيجيات فعالية تمثل صنع أعذار وإنكار وجود أو مدى

أل زم ة، توصوي ر ال من ظم ة ض ح ي ة وت ذك ي ر أص ح اب ال م ص ل ح ة ب إن ج از ات ال من ظم ة الس ب ق ة (Guerber et al., 2019) ال ت ي س ب ل ت ق ل ك أل زم ات ال ت ي ت س ب ب ف ي ه ا أل ف ع ال ال ت ع م د ة أو ال خ ط أ ال ب ش ر ي ة ت ح ت اج ال من ظم ات إل ى ت ح م ل ال م س ؤ ول ي ة و ال ع ذار و ال وع د ب ات خ اذ إج راء ات ت ص ح ي ح ي ة (Dulaney & Gunn, 2017). ح ي ث ت ظ ه ر ن ظ ر ي ة إدارة ال ت و ا ص ل ل ث ان اء أل زم ات ال ظ ر ي ة ال ت ي س ت خ د م ر س ائ ل ذ ات ط اب ي ع أ ك ث ر م ال ع م ة أن ال من ظ م ات ت ح م ل ال م س ؤ ول ي ة ع ن ال ح د ث، م م ا ي ؤ د ي إل ى ر د ود ف ع ل إ ي ج اب ي ة م ن أص ح اب ال م ص ل ح ة (Barbe & Gray, 2018). و م ع ذ ل ك، ي م ك ن أ ن ت ت ح م ل ن ظ ر ي ة ال ت و ا ص ل م ع أل زم ات ال ظ ر ي ة ال م س ؤ ول ي ة ع ن ال ع و ق ب ال ق ان ون ي ة، و ع ل ى ا ي ص ال م ت ح د ث و ن ب ع د م ت ح م ل أ ي م س ؤ ول ي ة أو أ ل ق د ر م م ك ن م ن ال م س ؤ ول ي ة ع ن ال ح د ث م ن ق ب ل ال م م ث ل ال ق ان ون ي ل ل م ن ظ م ة (Wright, 2008). و أ ن ن ظ ر ي ة ال ت ب اط ب أل زم ة ال ظ ر ي ة ف ي ح ي ن أ ن ه ذ ه الس ت ر ات ي ج ي ة ق د ت ك ون خ ي ارًا آ م نًا، ف إ ن الع ت ر اف ب ال م س ؤ ول ي ة ل ف و ائ د ع د ي د ة (Brown et al., 2019). ي ؤ د ي ق ب ول ال م س ؤ ول ي ة إل ى ان خ اض ال ت س و ي ات و خ س ي ن ال س م ع ة، ز ي اد ة ال د ع م ل ل من ظ م ة (Lai, 2010). و ال ق ل ق م ن أ ن الع ت ر اف ب ال م س ؤ ول ي ة ف ي ال ق ص ال ت أ ث ن اء أل زم ات ق د ي ؤ د ي إل ى ع و ق ب س ل ب ي ة م ن أص ح اب ال م ص ل ح ة و ق د ي ع ر ض ال من ظ م ات ف ي ال م ض ي إل ى أ ن ت ك ون م ت ر د د ة ف ي ت ب ادل ال ع ل و م ات ح ول أل ح داث، و م ا ه ي م خ اط ر أل ح داث ال ت ي ق ع ت و م ا ه ي ال ت د اب ي ر ال ت ي ت م ات خ اذ ه ا ل ل ت ع ام ل م ع ه ا ال و ض ع (Kim, 2017).

و م ع ذ ل ك، ي م ك ن أ ن ي ك ون ح ج ب ال ع ل و م ات ع ن ن ظ ر ي ة ال ت ب اط ب أل زم ة ال ظ ر ي ة ق ل ي ل ة ج د ا ل س ب ب ي ة خ ط ي ر ة ع ل ى ال م د ى ال ط و ي ل (Tripp, 2016). ن ظ ر ًا أل ن ال ق ص ال أل ك ث ر م ال ع ر ض ة ت ت ط ل ب ال م ز ي د م ن ال م و ار د ل ل ت ح ق ي ق ي ؤ د ي ه ذ ا ال ن ق ص إل ى م خ اط ر أ ك ب ر ل ل ش ر ك ة ف م ن ال م ر ج ح أ ن ي خ ت ار ال م ت ح د ث ون ب ش ك ل اس ت ب اق ي ع ب ر ق ن وات ال م ر اس ل ة أ ك ث ر ف اع ل ي ة ب اس ت خ د ام ه ا م ع الس ت م ر ار ف ي ت ل ب ي ة ط ل ب ات أص ح اب ال م ص ل ح ة (Coombs & Holladay, 2010).

2.4 استمرارية الأداء

التعريف العام للاستمرارية الأول استخدام قبل أن ه "الحفاظ على استمرار العمل" في حين يشير مصطلح آخر يتكون من استخدام الأساليق إلى تلك يدعم سرقة المؤسسة بين مستويات أخرى إلى تعريفات أخرى الى التي تهتم بتوفير النجاح اليومي بغض النظر عن متطلبات المستقبل (Jayaraman, et al., 2018) يتضمن أداء التنظيم تحليل أداء الشركة وقبل أهدافها وغاياتها بعبارة أخرى يتم تحليل أداء التنظيم على نتائج أو مخرجات فورية قرار قبل نتائج القصيرة يركز التحليل على ثلاث مستويات رئيسية، الأداء المالي، والأداء التشغيلي أو الخدمي، والأداء المتوازن الأداء هو عملية أو إجراء الأداء وظيفة أو مهمة تتعلق أداء المنظمة مدى نجاح مجموعة من الأفراد ذوي غرض معين في أداء مهام (Kanter and Brinkerhoff., 1981).

يمكن تعريف استمرارية التنظيمية بأنها الحد من المخاطر التنظيمية مما يزيد من احتمالية بقاء المنظمة وازدهارها في المستقبل، إلى جانب التخفيف من أي ضرر أشياء والأشخاص من حولها (Bryson,M., 2018). من خلال هذا التعريف، يمكن تشير استمرارية إلى نتيجة استراتيجيات متنوعة تتضمن استمرار حد قبول من الأداء التوقع مع تلك يدعم استمرارية الموارد من خلال تنويع مصادر التمويل والتأكد من رعاية القدرات التنظيمية المطلوبة، الحفاظ على شراكة الموظفين الرئيسيين، اتخاذ قرارات استراتيجية موجهة نحو تصرف بشكل أخلاقي تجاه المستفيدين، أصحاب المصلحة، الموردين، التصرف بشكل أخلاقي يتعلق بالبيئة، والرحمة يتحمل المخاطر المحسوبة (Mazzucato, et al., 2018).

إن استمرارية الأداء تعتبر بشكل كبير على اعتماد استراتيجيات وأنشطة الأعمال التي تلبي احتياجات المنظمة وأصحاب المصلحة اليوم مع الحفاظ واستدامة توزيع الموارد البشرية

والمجتمع التي تكون مطلوب في المستقبل (Yusliza et al., 2020). إن استراتيجية الأداء ضرورية لتحقيق رؤية الشركة دون فقدان المزية التنافسية مع ضمان النمو المستدام على مستوى الشركة وتوفير المرونة اللازمة لتلبية دوافع أصحاب المصلحة المتعارضة مع رؤيتها وأهدافها (Hassan et al., 2020). في إدارة الأداء الاستراتيجي، تقدم الشركات تقريرًا عن مقاييس الأداء المالية وغير المالية، بما في ذلك مجالات مثل الابتكار والعملاء والعمليات الداخلية والتعلم والنمو (Bhattacharya, 2019). إن استراتيجية الأداء المؤسسي تتماشى مع استراتيجية المؤسسة، وهي أيضًا فرصة تجارية واستثمار استراتيجي طويل الأجل يمكن أن يؤدي إلى الابتكار والتميز (Doyle et al., 2019).

حيث يوجد العديد من الشركات التي تفشل في تتبع التطورات الصريحة في استراتيجية الأداء المؤسسي في الاعتبار النمو المستدام والتأثير البيئي والعوامل المجتمعية والحوكمة (Kopnina, 2020). يمكن تعريف استراتيجية الأداء على أنه أداء متكامل يجمع عناصر المؤسسة حيث يتم تقييم أداء الشركة من حيث الخدمات المقدمة ومستويات الشركات وقدراتها مع المؤسسين الآخرين في القطاع (Schrippe & Ribeiro, 2019). ومن أجل البقاء في المستقبل، تحتاج المؤسسات إلى دمج استراتيجية الأداء مع أهدافها وخطة المدى التي تجعل من الممكن للمؤسسة تحقيق النمو المستمر (Sewchurran et al., 2019).

2.5 إدارة سلسلة الإمدادات

إدارة سلسلة التوريد هي التكامل والتنسيق لجميع العمليات المختلفة من أجل ضمان التدفق المعرفي وتدفق المنتج أو الخدمة سواء كان مصدر العمليات داخلي أو خارجي سواء كان ضمن نطاق السيطرة الإدارية أو خارج نطاق السيطرة الإدارية (Rajagopal & Rajan, 2019). وقد ساهمت تقنيات الذكاء الصناعي في دعم إدارة سلسلة العمليات حيث توفر العديد من

أدوات التوالي المتقدمة، مما يساعد على إعادة تعريف العمليات اللوجستية التقليدية (Dalenogare et al., 2018). حيث بدأت إدارة سلسلة التوريد الحديثة خطوة كبيرة نحو التحول إلى قيمة مضافة، ومرونة في عملياتها (Fernie & Sparks, 2018). فاليوم، تستخدم شبكات إدارة سلسلة التوريد القيمة العديد من التقنيات المختلفة لتطوير أنظمة فعالة وفعالة تكلفة ومرونة في مراحل مختلفة من إدارة سلسلة التوريد، بما في ذلك تطوير النماذج الحديثة والتنبؤية لتخطيط الطلب وتحسين التوازن بين العرض والطلب (Ivanov et al., 2019).

حيث تشمل الفرص تحسين خدمة التسليم، وتقليل المخزون، ودورات تطوير المنتجات أقصر، وإعادة تدوير منتجاتها وخدماتها (Zhu & Sarkis, 2020). وإن اعتماد إدارة سلسلة التوريد الناجحة هو عملية طويلة الأجل تسعى في المقام الأول إلى كل هذه القنوات المستخدمة في عملية توجيه المنتجات من المواد الخام إلى المستهلك النهائي (Chen et al., 2020). واعتمادًا على الشركات وطرق أخرى لممارسة أعمالها التجارية، يكمن المرء بسهولة في دائرة العمل مع إدارة سلسلة التوريد لجعل أكثر فاعلية وناجحًا، أي بناء علاقة بين العميل والمورد تتيح تدفق المعلومات والمنتجات وإعادة من شتى تدفق المواد، وإشراك تلك الشركات في أداء (Cousins, 2002).

إن إدارة سلسلة التوريد هي دمج جميع القنوات ذات الصلة من نقطة جمع المواد الخام إلى نقطة المستهلك النهائي (Iqbal et al., 2020). حيث يساعد إجراء إدارة سلسلة التوريد وصيانة العلاقة على إنتاج الفوائد المحددة للحفاظ على العلاقة شكل فعال، ويجب إرسال زمام العلاقة، ويجب بتلبية تحتاج وتتطلبات العملاء، ومساعدة المورد الذي يواجه مشكلة (Birasnav & Bienstock, 2019). يعتمد تطوير إدارة سلسلة التوريد على تطوير هذه

العلاقات والشراكات مع جميع أعضاء سلسلة التوريد (Cousins et al., 2019). حيث يعد بناء الشركة جزءًا مهمًا في تنفيذ إدارة سلسلة التوريد في إقامة علاقة جيدة بين المورد والعميل (Gopal et al., 2019).

ويجب على أولئك الذين يرغبون في الشركة مع المورد أن يبحثوا أولاً عن قدرات مورديهم ذوي الأهمية الاستراتيجية أم لا (Gyampah, 2019). ولتطوير شراكات استراتيجية، يجب أن يكون لدى أقسام الخارجية والداخلية إحساس بالحاجة إلى تنفيذ إدارة سلسلة التوريد (Cousins et al., 2019). وإذا كانت إدارة سلسلة التوريد تعمل بشكل جيد، فيجب أن يكون الهدف إطالة الشراكة، مما يزيد من أداء الشريك (Janssen et al., 2019). والعكس صحيح على مورد واحد لكل عوامل المختلفة ووجود علاقة طويلة الأجل يتطلب الوقت والأداء المتسق لأعضاء الشركة في إدارة سلسلة التوريد (Zhu & Lai, 2019). وعادة ما تقوم المؤسسة بهذه المهمة عن طريق استخدام فريق متعدد الوظائف والذي قد يطلق عليه مسمى آخر ولكن يفضل أيضًا على ما تتوافق مع العاملين في الشركة لأفضل ما يمكن من العلاقات الإستراتيجية إذا تمكن هذا العلاقة ما تقوم بتوجيه واحد ولكن يجب توجيهه إلى أعضاء القناة الآخرين (Chang et al., 2019).

وتعتمد إدارة سلسلة التوريد أيضًا على عامل النجاح، ألا وهو تقليل الشركة كما لو أن الشركة تفاستراتيجية إشراك الشركة على الرغم من أنها تتطلب الوقت لتكون فعالة على هذا النوع من التغيير الرئيسي (Meredith & Shafer, 2019) يتطلب تغيير الموظفين والعادات وتعزيز معرفة الأشخاص المعنيين وجعلهم على استعداد لقبول التغييرات في وظائفهم ومجال عملهم الفعلية (Springer & Elliott, 2020). لذلك، فإنه يشير إلى ضرورة الأمر في الشركة والتزام الأشخاص المشاركين في برنامج التغيير لسلسلة التوريد (Prado et al., 2020). لذلك، يجب على إدارة العليا إدارة سلسلة التوريد تطوير فريق متعدد الوظائف،

مما يمكن من التوثيق وتبادل المعلومات عن المخاطر المحتملة (Wieland et al., 2020).

إلى إشاعة جو من الثقة، من شأنه أن يقلل من الخوف من عدم الامتثال بين الموظفين الذي يمكن أن يتحول إلى ثقافة أعمال سيئة (Addis, 2019). يتمتع الموظفون بمزيد من الحرية في تنفيذ إدارة استمرارية الأعمال دون أي شعور بعدم الارتياح أو الخوف من العواقب السلبية (Cameron & Green, 2019). من ناحية أخرى، يمكن لإدارة الأعمال أيضًا اتخاذ إجراءات إدارة استمرارية الأعمال لتأديب الموظفين، وهذا يعني عدم التسامح مطلقًا مع أي انتهاكات للسياسة، مما يجعل الموظفين يتوخون الحذر الشديد (Boyd et al., 2007). حيث أظهرت العديد من الدراسات العلاقة الإيجابية بين الامتثال وتنفيذ إدارة استمرارية الأعمال (Cousins et al., 2019). حيث إن التحول الأخير الملحوظ في التكنولوجيا قد يكشف عن الحاجة إلى إدارة استمرارية الأعمال لتأثيرها على تنفيذ إدارة استمرارية الأعمال. كما يجب أن ترتبط أيضًا بالعمليات التنظيمية الأخرى (Saberi et al., 2019). فإذا تم تحديد قدرات إدارة استمرارية الأعمال بشكل صحيح، فستعرف الشركة ما يمكنها تحقيقه من خلاله (Pettit et al., 2019). حيث تعد إدارة استمرارية الأعمال ظاهرة سياقية غير تتطلب من الشركات التخصص في أسرع وقت ممكن (Russell & Swanson, 2019).

2.6 استراتيجية إدارة الأزمات

استراتيجية إدارة الأزمات هي أن يكون لدى المؤسسة خطط وموضوع قسم للتعامل مع الأزمات في حال حدوثها. وذلك الذي يأتي إلا من وجود فريق تنظيمية ودمج أولي للتخطيط من الأهداف الاستراتيجية لمؤسسة تعد إدارة الأزمات عوامل حاسمة نحو جودة الأداء التنظيمي

(Williams et al., 2017)فإذا كان أداء المنظمة الي راعي إدارة أزمات تفاعل إنتاجية حدوث أي أزمة تؤدي إلى خلل في التوافق مع أصحاب المصلحة أو وسائل الإعلام فضلا عن أزمات توقف الخدمات)Narducci، 2016(. هناك العديد من المصادر المحتملة لحدوث أزمات منها الداخلية والخارجية على حد سواء، مثل المصادر السياسية والاقتصادية والبشرية وغير القانونية والمعلوماتية وجميع أزمات الطبيعية، والتي يمكن أن تنتج بسبب مجموعة متنوعة من أنواع الضرار التي تقبل الحق بالشركة).Boin et al، 2016(.

إن إدارة أزمات هي في الوقت الحاضر بالدفاع، أو التحكم بالدفاع إذا تطورت أزمة ما وأدت الي ضرار (Bundy et al., 2017).لذلك يجب إضفاء الطابع المؤسسي على إدارة التهديد وأزمات تلك ميزة خدمة حاسم قوب أن تكون من بين أفضل في جهاز إدارة أزمة المنظمة)Oswald et al.، 2019(. إن إدارة المخاطر منتشر على نطاق واسع من أصول هذه الي تمويل وتدمج آلان اتجاهًا فريدًا من وجهات النظر الشرفية والمحلولية حول المخاطر المتطورة)Sheehan، 2019(، كما أن هناك حاجة الدفاع إلى من ظور أكثر شرشمولية يمكن قراءته بالدفاع بإدارة مخاطر المؤسسة حيث تم دمج إدارة المخاطر وإدارة أزمات (Hopkin, 2018).

ومن هنا كانت جودة إدارة المخاطر الجيدة في المؤسسات من المرجح أن تواجه المؤسسات في مرحلة ما، أزمة تحدث حول أن نظمة، وتؤدي الي ضرورة وجود استراتيجية تعامل مع خيرة (Carter, 2018). الحفاظ إدارة أزمات أيقونة إذا تمكن في الوقت أن نظمة وتسيرات واضحة تمامًا لذلك مرتبطة بعملية التخطيط، وهو أمر يجب العمل مع مسلسل مرار)Williams et al.، 2017(.

2.7 فريق إدارة ألزمات

تعتمد إدارة ألزمات على الذين يؤلفون فريق إدارة ألزمات، وهو فريق ألشخاص الذين يأمرون بإدارة قرارات وقت ألزمات (Burden، 2020). في المؤسسات الصغيرة يعمل شرفو ألمات نظيمي لفريق إلدارة ألزمات، ولكن في الشركات الضخمة قد يكون الشرفون أنفسهم جزء من الشركة ومحركل الزمة فسهالنيابتعيين طاقم بخبرة بالفعل لرعاية ألزمات (Hill, 2020).

في الوضع المعتاد الصلاحيات فريق إدارة ألزمات على المهام الفوري ولكن وقت ألزمات لديه مهيد طول فيها. ولكن رغم ذلك البد من وجود فريق قرار لكي يفي جميع القطاعات الهامة على ابأن يمكن أن يشمل فأراد الطاقم جميع أنواع ألزمات فورة وطيلة (Yilmaz & Flouris، 2019). إن فريق إدارة ألزمات مهفي الوقع على نظر إلى أن هي جب أن يمتلك مرونة وسلع في صنع القرار والذي يتم تحقيقه من خالل وجود شخصين موثوقين (De Oliveira et al.، 2018).

عند ما يتم تعيين هؤلاء أفراد وشاركتهفي العمل فعليًا، يجب على هم أن يشيروا إلى شخص يمكنه الرجوع المباشرة إلى موقع كبدائل، عند ما ال يمكن لشرفي الخطوط ألمامية قبض ألمباب ممارسة اعمالهم (Skogan et al.، 2019). قد يكون هذا حيًا ان ادرً فيالمنظمة، ولكن عند ما تحدث المخاطر عادة ما تكون أعلى، ويجب إصالح الشركة التي بالفعل في حين أن الوقت يمر بالفعل، ولهذا السبب فإن أهم إدارة ألزمات مهمة جدًا (Sanders، 2016). ولهذا

السبب فإن الأشخاص في حالات الشركات المذكورة تُحدث اختلافًا كبيرًا (Denner et al.، 2020).

الإدارة الناجحة لمخاطر الامتثال تدعي خدمات من خلال الشركات. وتتحقق هذه الفائدة في وجود فوائد ملموسة تخصص إدارة الامتثال هو الحل الأمثل لخلق فجوة تخطي الامتثال في الشركات (Knight، 2019). بالإضافة إلى ذلك، تكون الشركات أكثر عرضة لمشاكل عندما يتولى الموظفون بدلاً من فرد واحد الامتثال (Moerschell & Novak، 2019). يمكن استخدام موضوعات إدارة الامتثال في كل من فترة العمل التحضيري ومرحلة العمل في مرحلة العمل التحضيري، يجب على الطلاب من خلال تحديد الفجوات في المعرفة التي قد تسبب الامتثال (Faas et al.، 2019). بمجرد أن تكون الامتثال قد تقدمت، يمكن لفوائد إدارة الامتثال في الشركات المتداولة علنًا أن تركز على الفوائد المالية على أصحاب المصلحة (Knight، 2019).

Universiti Utara Malaysia

يمكن أن يكون الجزء الأخير من عملية إدارة الامتثال هو ما يتوقعه الموظف الذي يمكن أن يتأثر بالشركة والتي ستؤدي إلى من منظمة (Ansell & Boin، 2019). إن مهمة فوائد إدارة الامتثال مهمة لأن المجموعة يجب أن تتمتع بالقدرة على صنع القرار بشكل فعال من خلال التضمين من الموظفين (De Oliveira et al.، 2018). تحقق هذه الفائدة في الأسلوب الفوائد هو الوقوع الأمثل لموظفي إدارة الامتثال (Knight، 2019).

2.8 العلاقات العامة

العلاقات العامة عملية إدارية تهدف إلى تحقيق والحفاظ على العلاقات المفيدة بين المنظمة والجماهير التي تؤثر سلوكياتها على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها (Yue، 2019). تعتمد المنظمات على العلاقات العامة لبناء والحفاظ على سمعة إيجابية بين الجماهير التي تعتمد عليها المنظمة من أجل البقاء. ومع ذلك، فإن العلاقات العامة ليست مسؤولة فقط عن بناء والحفاظ على سمعة إيجابية للمنظمة (Altaf et al., 2019). من المهم أولاً أن نفهم مفهوم إدارة العلاقات العامة قبل أن نتمكن من فهم كيفية تأثير إدارة العلاقات العامة على الأداء التنظيمي (Andersen & Sax، 2019).

تركز معظم أبحاث العلاقات العامة بشكل كبير على الجوانب الاستراتيجية التي يمكن أن تساهم بها العلاقات العامة في تحقيق أهداف المنظمة (Sriramesh & Verčič، 2019). في حين أن هناك بعض الصعوبات في قياس تأثير العلاقات العامة، إلا أن هناك أدلة متزايدة على أن العلاقات العامة الاستراتيجية يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على الأداء التنظيمي من خلال تعزيز السمعة؛ وزيادة المبيعات من خلال تعزيز المنتجات والخدمات؛ والحفاظ على الأصول غير الملموسة (Reddi، 2019).

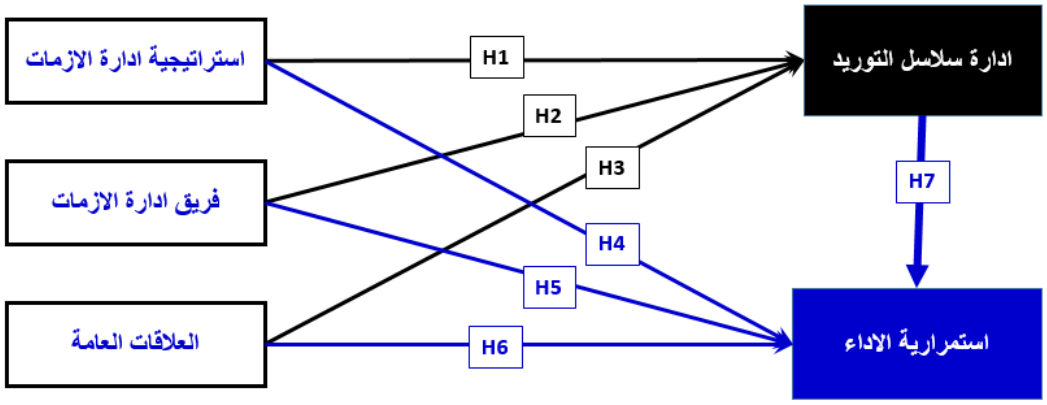
قد يُظهر البحث المكثف الذي يُجرى حاليًا حول العلاقات العامة، بمرور الوقت، العلاقات باعتبارها أحد أصول الشركة غير الملموسة والتي تتمتع بالقيمة، والعلاقات العامة التي توفرها (Leyva et al.، 2019). علاوة على ذلك، توفر العلاقات العامة للمنظمات القدرة على التأثير على مجموعة متنوعة من الأهداف والغايات التنظيمية المدى القصير والمدى المتوسط والطويل (Chapman et al.، 2019). من خلال قياس عوامل مثل القوة التحكم في البيئة والرضا والالتزام لكل من المنظمة والجماهير، يمكن للعلاقات العامة الجيدة أن تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها (Kelleher & Thelen، 2019).

في بيئة عمل مختلفة، عن دمج عمل الاتجاهات الاجتماعية السياسية أو الاقتصادية أو الثقافية ضمن منظمة، أو إذا زادت المرافعة من أطراف متعددة لمنظمة لها مثل هذه العلاقات من أجل التفاعل في بيئة مضطربة أو غير متوقعة أو غير)De Stefano & Aloisi، 2020(. علاوة على ذلك، فإن الوقت الذي يقضيه في منظمة أكثر من المساهمة التي يقدمها العلاقات العامة من خلال بناء العلاقات هو عن سمات عامل مع بيئة مختلفة)Meli & Koshy، 2020(. علاوة على ذلك، حاول أخصائيو العلاقات العامة في العلاقات العامة أن يفهموا كل جديد الاتجاهات التي تم تشكيلها بتقنية العلاقات العامة من)Meli & Koshy، 2020(. علاوة على ذلك، اعتبرت وظيفة العلاقات العامة تقليديا وسيلة لتحقيق التكيف والتحول إلى ممارسات الإدارة)Zerfass & Volk، 2020(.

على الرغم من أن العلاقات العامة تعاني في وقت الأزمات وخاصة أثناء الأزمات المالية، تتوجد طريقة لتقييمها)Meli & Koshy، 2020(. علاوة على ذلك، تسعى أخصائي العلاقات العامة على نطاق واسع إدارة السمعة لإثبات الجدوى الاقتصادية لوظيفة العلاقات العامة)Watson، 2020(. على وجه التحديد، يمكن إثبات مراعاة العلاقات العامة على المستوى التنظيمي من خلال إظهار تأثير السمعة على الأداء المالي من منظمة) Browning & Sweetser، 2020(في الواقع، يفتقر ممارسو العلاقات العامة عن إدارة السمعة أكثر مما يفتقرون عن المعرفة في أي مجال آخر)Ayios، 2020(.

2.9 الإطار المفاهيمي المقترح للفرضيات

يشرح الإطار المفاهيمي المقترح العلاقة بين متغيرات وظيفة إدارة الأزمات وإدارة السمعة التي تم مراجعتها في الأدبيات كما هو موضح في الشكل 2.2 أدناه. الفرضيات المتعلقة بذلك.



الشكل 2.2 نموذج الدراسة المقترح للبحث

1) استراتيجية إدارة الأزمات لها تأثير إيجابي ذو دلالة على إدارة سلاسل التوريدات

2) فريق إدارة الأزمات له تأثير إيجابي ذو دلالة على إدارة سلاسل التوريدات

3) العلاقات العامة لها تأثير إيجابي ذو دلالة على إدارة سلاسل التوريدات

4) استراتيجية إدارة الأزمات لها تأثير إيجابي ذو دلالة على ممارسات إدارة الأداء

5) فريق إدارة الأزمات له تأثير إيجابي ذو دلالة على ممارسات إدارة الأداء

6) العلاقات العامة لها تأثير إيجابي ذو دلالة على ممارسات إدارة الأداء

7) إدارة سلاسل التوريدات لها تأثير إيجابي ذو دلالة على ممارسات إدارة الأداء.

2.9.1 إدارة سلاسل التوريد وممارسات إدارة الأداء

إدارة سلاسل التوريد هي إدارة تتضمن التنسيق والتعاون مع الشركاء في سلسلة التوريد لإدارة المواد والمعلومات والموارد المالية على طول سلسلة التوريد من المورد إلى المستخدم النهائي بالإضافة إلى تكامل العمليات الرئيسية داخل الشركة وبين الشركات التجارية لتحسين الأداء على المدى الطويل للشركات الفردية وسلسلة التوريد ككل (Chopra & Meindl, 2007).

Universiti Utara Malaysia

فالعمليات والأنشطة العملية تتوصل بفعالية إلى أقصى حد ممكن من الكفاءة والجودة في استخدام الموارد (Hugos, 2018). لذلك، كلما زادت كفاءة إدارة سلسلة التوريد كلما تحسنت القدرة التنافسية للمنظمة في السوق. على سبيل المثال، أجرى Barber, Garza-Reyes, Kumar, and Abdi (2017) دراسة بين الصناعات التحويلية في المملكة المتحدة وأثبتوا أن ممارسات إدارة سلسلة التوريد وأداء إدارة سلسلة التوريد لها دور إيجابي مهم في أداء الشركات في دراسة أخرى، وجد أن ممارسات إدارة سلسلة التوريد لها تأثير إيجابي لممارسات إدارة سلسلة التوريد على أداء المنظمة في وقت وفي أماكن مختلفة (Kumar et al., 2020). إلى جانب ذلك، أجرى Zhou and Li (2020) دراسة في الشركات الصينية المتوسطة والصغيرة الحجم وأثبتوا العلاقة بين إدارة سلسلة التوريد وأداء الشركات. لذلك فإن هذه الدراسة تتبنى الفرضية التالية.

- إدارة سلسلة التوريد لها تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على ممارسات الأداء.

Universiti Utara Malaysia

2.9.2 استراتيجية الأزمة وإدارة سلسلة التوريد وممارسة الأداء

ستتكشف إدارة الأزمات تدريجيًا من منظمة ما وأصحاب المصلحة فيها من أجل التخفيف من الفوضى المحيطة بالأزمة. نظرًا لعدم القدرة على التنبؤ بالأحداث العالمية، تحاول العديد من المنظمات الحد من تأثير الأزمات المحتملة قبل حدوثها من أجل رسم خطط تعامل معها. يمكن للمنظمات التي تضع استراتيجيات فعالة في حالة الطوارئ غير المتوقعة أن تتعافى من آثار الحدث المحتمل. تُعرف عملية وضع استراتيجيات فعالة في حالة حدوث أزمة بأنها استراتيجية إدارة الأزمات (Pangarkar, 2016) تؤدي إدارة الأزمات إلى وجود استراتيجيات فعالة، والتي تحافظ على عملية التواصل بين المنظمة والموردين والعملاء وتحافظ على الأداء المتوقع طوال الوقت. على سبيل المثال، أجرى Filipović, Krišto, and

(2018) Podrug درس في كرواتيا إلى أن المنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم تستخدم استراتيجيات مختلفة لإدارة المخاطر. وجد Alzoubi and Jaaffar (2020) أن إدارة الالتزامات لها تأثير إيجابي على أداء الشركات الناشئة في الأردن بالإضافة إلى ذلك، كشف Chowdhury and Quaddus (2016) أن المنظمات ذات التوجه الاستراتيجي المختلفة تحتاج إلى تطبيق استراتيجيات مختلفة لإدارة الالتزامات. لذلك، فإن هذه الدراسة تقترح أن تتبنى المنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم في الأردن الاستراتيجيات التالية:

- استراتيجية إدارة الالتزامات التي تركز على الأشخاص ذوي الدخل المنخفض على إدارة الأسواق الناشئة
- استراتيجية إدارة الالتزامات التي تركز على الأشخاص ذوي الدخل المنخفض على تحسين أداء الشركات

2.9.3 فريق إدارة الالتزامات وإدارة الأسواق الناشئة وتحسين أداء الشركات

يقوم فريق إدارة الالتزامات، المعروف أيضًا باسم CMT أو فريق إدارة الحوادث أو فريق الاستجابة للحوادث الأمنية، بإعداد المنظمة للاستجابة للحالات الطارئة المحتملة. كما يقوم بتنسيق الاستجابة في حالة وقوع كوارث على الأسواق الناشئة (Johansson et al., 2018; St Pierre et al., 2016). لذلك، إذا كان لدى الفريق أعضاء من ذوي الخبرة مع خلفيات إدارية مختلفة، فيمكنهم المعرفة والمهارات المناسبة في إدارة الأسواق الناشئة، مما يؤدي إلى الحفاظ على أداء الشركات. على سبيل المثال، صرح Jankelová et al. (2021) أن المنظمات تتغلب على الأزمة من خلال تبادل المعلومات استجابة الفريق للأداء خلال جائحة COVID-19. في دراسة أخرى، كشف Mojambo, Tulung, and Saerang (2020) أن خصائص الفريق الإدارية لها تأثير على أداء الشركات الناشئة، خاصة في حالات الأزمات. لذلك، فإن هذه الدراسة تقترح أن تتبنى المنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم الاستراتيجية التالية:

Universiti Utara Malaysia

- فريق إدارة المخاطر المتعلقة بالموارد البشرية ذو الكفاءة العالية على إدارة سلسلة التوريد
- فريق إدارة المخاطر المتعلقة بالموارد البشرية ذو الكفاءة العالية على ممارسات إدارة الأداء

2.9.4 العلاقات العامة وإدارة سلسلة التوريد وممارسات إدارة الأداء

العلاقات العامة (PR) هي مجموعة من الممارسات التي تتعلق بإدارة السمعة العامة لشركة أو فرد أو منظمة أو أصحاب المصلحة الآخرون، وخاصة وسائل الإعلام. تتمثل أهدافها الأساسية في نشر أخبار أو أحداث الشركة المهمة، والحفاظ على صورة إعلامية إيجابية على أحداث الأزمات التي قد تعاني منها (Reddi, 2019). لذلك فإن العلاقات العامة مهمة عندما تواجه المنظمة أزمة للحفاظ على التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة في المنظمة، والتي تشمل الموردين الخارجيين للحفاظ على إدارة سلسلة التوريد إلى جانب الحفاظ على الامتثال التنظيمي. على سبيل المثال، كشف Rahi (2016) أن العلاقات العامة له تأثير كبير على ولاء العملاء مما يؤدي إلى أداء امتثال تنظيمي. في دراسة أخرى كشفت Enad (2017) أن العلاقات العامة له تأثير على الأداء التنظيمي في الشركات القائمة على التصدير بالإضافة إلى ذلك، كشف Mandal (2017) أن العلاقات العامة من حيث القدرات الإدارية له تأثير على تعاون الموردين والممارسات وأداء سلسلة التوريد بالممارسات. لذلك فإن هذه الدراسة تقترح الفرضيات التالية.

- العلاقات العامة قد تؤثر على الممارسات المتعلقة بالموارد البشرية ذو الكفاءة العالية على إدارة سلسلة التوريد
- العلاقات العامة قد تؤثر على الممارسات المتعلقة بالموارد البشرية ذو الكفاءة العالية على ممارسات إدارة الأداء

Universiti Utara Malaysia

2.10 الخلاصة

النظريات المختلفة التي تستخدم في هذه الدراسة تتكون من نظرية القرار الإداري التي تتكون من نظرية التواصل مع أزمات النظرية التي تتضمن إطار الفهم لهذه الدراسة حيث تغيرات السياسة وهي سرعة الأداء وإدارة السلسلة التوريد استراتيجية إدارة أزمات فريق إدارة أزمات والعلاقات العامة. إدارة سلسلة التوريد هي إدارة تدفق السلع والخدمات وتشمل جميع العمليات التي تحول المواد الخام إلى منتجات نهائية أو تحول الأشياء المعقدة إلى الخدمات النهائية. إنه ينطوي على جميع الأنشطة والعمليات وأنشطة العمل التي تضيف قيمة للعميل إلى أقصى حد والاستفادة من الفرص في السوق. لذلك كلما زادت كفاءة إدارة سلسلة التوريد كلما زادت القدرة التنافسية للمنظمة في السوق. تشمل الأدوار المتزايدة لإدارة الأزمات تحديدًا لمنظمة ما وأصحاب المصلحة من أجل التخفيف من حدة الأزمة. نظرًا لعدم القدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية، تحاول العديد من المنظمات الحد من أزمات الحد قبل حدوثها من أجل رسم خطط عامل معها. يمكن للمنظمات التي تضع استراتيجيات للتخفيف من آثار الحدث المحتمل.

الفصل الثالث CHAPTER THREE

منهجية البحث

3.1 المقدمة

يغطي هذا الفصل منهجية البحث، والتي تتضمن تطوير إطار البحث، وأخذ العينات، والمشاركين، والمتغيرات، وتصميم البحث، وطرق جمع البيانات، والطرق المستخدمة في تحليل البيانات التي تم جمعها في الفصل السابق. تم إشراك متغيرات مختلفة تتعلق بتصنيف وظائف إدارة الموارد البشرية من خلال دراسة أداء إدارة الموارد البشرية.

3.2 تصميم البحث

يشير تصميم البحث إلى الاستراتيجية العامة التي تختار دمج العناصر المختلفة للدراسة بطريقة متماسكة ومنطقية، وبالتالي ضمان معالجة مشكلة البحث بشكل فعال؛ ويشكل مخططًا لجمع البيانات وقياسها وتحليلها (Sekaran & Bougie, 2016). تتوافق هذه الدراسة مع منهجية البحث العلمي التي تم من خلال متابعة الخطوات التالية لتحقيق الأهداف المخطط لها لتوجيه الباحث في مراحل البحث:

الشكل 1.3 تسلسل مراحل الدراسة

Universiti Utara Malaysia

- المرحلة الأولى: هذه المرحلة التي تنفي هلنا اول مواضيع البحث من وظائف إدارة الزمات وأشير راعلى إدارة رس لل التو يوك يفسوث رعلى سرات مرراية الأعمال.
- المرحلة الثانية: وهي مرحلة تحديد الشكلة التي تصاغ يها الفجوات والدفاع البشعية لصياغة الشكلة الرئيسة والأهداف.
- المرحلة الثالثة: وهي مرحلة البحث عن طريق صياغة إطار النظري والفاهيمي للدراسات السابقة حيث يجب وصف الفاهيم الأساسية ومناقشة النظريات الأساسية.
- المرحلة الرابعة: وهي مرحلة تطوير النموذج الفاهيمي والفرضي. يوضح الفاهيم والعلاقات الرئيسية تشكل كامل من خلال وضع فرضيات واضحة الكن اختبارها لتحقيق أهداف البحث.

- المرحلة الخامسة: وهي مرحلة تقصي مدى جمع البيانات في هذه المرحلة يتم التحقق من نقص مدى الاستبيانات وجودتها في الدراسة وأخذ العينات، إلى جانب خطة الطريق لتحليل البيانات الإحصائية.
- المرحلة السادسة: وهي مرحلة تحليل البيانات في هذه الدراسة تتم توزيع المسح وجمعه من العينات المرغوبة.
- المرحلة السابعة: وهي مرحلة فتح البيانات الإحصائية وتفسير النتائج ولذلك مناقشة النتائج التي تم تخصيصها أهداف الدراسة.
- المرحلة الثامنة: وهي مرحلة الاستنتاجات ومناقشة الجزء الأخير لتقديم ملخص هذا البحث.

تصميم البحث في هذه الدراسة علمي، لتوجيه أسئلة البحث الذي يتم بغرض الاستفسار عن العلوم من خلال جمع البيانات وتفسيرها وتقديمها بشكل منهجي، ولذلك بطريقة مخطط تستخدم البحث بالطريقة علمية (Brough, 2018; Creswell & Clark, 2017).

وتعتبر هذه الدراسة نهجًا كميًا أن هاتركز على القياسات الموضوعية والتحليل الإحصائي والرياضي والعد للبيانات التي يتم جمعها من خلال الاستبيانات والمسوحات، أو من خلال مجموعة البيانات الإحصائية الموجودة مسبقًا باستخدام التقنيات الحسابية. يدرك الباحث كمي على جمع البيانات العددية، ونشرها عبر مجموعات من الناس، أو شرح ظاهرة محددة (Coolican, 2017; Patten & Newhart, 2017).

3.3 أسلوب اختيار العينة ومجتمع الدراسة

إن اختيار العينة من مجتمع الدراسة هو عملية أخذ مجموعة فرعية من المواضيع التي تمثل كامل مجتمع الدراسة. ويجب أن يكون لدى العينة حجم كافٍ لتلبية احتياجات التحليل الإحصائي. وعادة ما يتم أخذ العينات لأنه من غير الممكن عمليًا دراسة كل فرد في المجتمع، فإن ذلك يوفر الوقت والمال والجهد. ومع ذلك، يجب على الباحث أن يأخذ في الاعتبار أن الهدف الرئيسي هو اختيار عينة أفراد ممثلة للحصول على نتائج موثوقة وصحيحة وقابلة للتعميم. إذا كان اختيار عينة أفراد ممثلة من مجتمع الدراسة هذه هي المرة الوحيدة التي يفشل فيها الباحث في أخذ العينات، فيجب أن يتم أخذ العينات من مجتمع الدراسة بشكل صحيح لأن الأخطاء يمكن أن تؤدي إلى بيانات غير قابلة للتعميم (Bell, Bryman, & Harley, 2018; Hair Jr et al., 2015).

إن مجتمع الدراسة هو جميع الموظفين الذين يعملون في أي وظيفة على قيد الحياة من القوى العاملة في إمارة أبو ظبي. حيث تم اختيار إمارة أبو ظبي لأنها العاصمة الاتحادية ولديها أكثر من 10000 موظف من القوى العاملة في جميع القطاعات الحكومية والخاصة. حيث يعمل في قطاع الخدمات ما يقدر بنحو 60 في المائة من القوى العاملة في إمارة أبو ظبي. حيث تم اختيار إمارة أبو ظبي لأنها العاصمة الاتحادية ولديها أكثر من 10000 موظف من القوى العاملة في جميع القطاعات الحكومية والخاصة. حيث يعمل في قطاع الخدمات ما يقدر بنحو 60 في المائة من القوى العاملة في إمارة أبو ظبي.

وخلقت الحاجة الحالية لتحديد حجم العينة المناسبة للدراسة الحالية. ولتلبية هذه الحاجة، تم استخدام جدول Krejcie & Morgan (1970) لتحديد حجم العينة. ولتلبية هذه الحاجة، تم استخدام جدول Krejcie & Morgan (1970) لتحديد حجم العينة المناسبة للدراسة الحالية. ووفقًا لجدول Krejcie & Morgan (1970)، فإن حجم العينة المطلوب هو 366 موظفًا. ومن الناحية العملية، يقترح الباحث زيادة حجم العينة المطلوب بنسبة 10 في المائة لتعويض أي انخفاض محتمل في حجم العينة بسبب عدم استجابة المشاركين أو البيانات غير المكتملة.

الجدول 3.1

جدول محددات حجم العينة عن Krejcie & Morgan (1970)

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

إن جدول تحديد حجم العينة لكرجسي ومورجان يبين أن المجتمع الذي يحتوي على 366 موظفاً هي العينة المناسبة التي يجب أن تؤخذ من المجتمع الأصلي. وإذا استخدم الباحث طريقة أخذ العينات العشوائية البسيطة، فمن المهم أن يتأكد من أن كل عضو في المجتمع الأصلي لديه فرصة متساوية ومستقلة لاختياره. وقد يشير هذا الجدول إلى أن الباحث يحتاج إلى الوصول إلى جميع الموظفين الـ 366 في المجتمع الأصلي لتحقيق أهداف الدراسة. (Creswell, 2012).

وفي الكالعديد من التقنيات أخذ العينات المختلفة المتاحة، ويمكن تقسيمها إلى مجموعتين: أخذ العينات الاحتمالية وأخذ العينات غير الاحتمالية ففي أخذ العينات الاحتمالية (الشائعة) يبدأ الباحث بإطار أخذ العينات الكامل لجميع أفراد المجتمع المؤلفين من العينة. وبهذه الطريقة ستتاح الفرصة لجميع أفراد المجتمع المؤلفين من العينة، وستتمكن بشكل أفضل من تعميم نتائج دراستك (Coolican, 2017). وتميل طرق أخذ العينات الاحتمالية إلى أن تكون أكثر تكلفة من أخذ العينات غير الاحتمالية ففي أخذ العينات غير الاحتمالية (والتي تسمى أحيانًا العشوائية)، حيث لا يبدأ الباحث بإطار أخذ العينات الكامل، لذلك ليس لدى جميع أفراد المجتمع المؤلفين من العينة الفرصة للاختيار والاختيار، لا يمكنك تقدير الخطأ أخذ العينات وفاك خطر بأن تكون عينتك غير تمثيلية، والتي تتسبب في نتائج غير قابلة للتعميم. ومع ذلك، تميل طرق أخذ العينات غير الاحتمالية إلى أن تكون أرخص وأكثر ملاءمة، فهي مثالية لدراسة الاستكشافية والتجريبية (Coolican, 2017).

واعتمادًا على خصائص مجتمع الدراسة، من الشائع أن يكون لديك قائمة كاملة بالسكان؛ لذلك يتم اختيار أخذ العينات غير الاحتمالية الأكثر ملاءمة. وقد يكون أخذ العينات المناسبة هي أسهل طريقة ألخذ العينات، ألنه يتم اختيار المشاركين بناءً على التوفر والاستعداد للمشاركة. حيث يمكنك الحصول على نتائج جيدة ولكن يجب التأكد من قيام الباحث ان التخصص العملية الاختيارات حيز التنفيذ، ألن أولئك الذين يتطوعون للمشاركة قد يختلفون عن أولئك الذين يختارون عدم التطوع (، وقد التمثل العينة خصائص أخرى، مثل العمر أو الجنس. لذا على الباحث ضمان التشخيص لكل عناصر مجتمع الدراسة (Coolican, 2017).

ثم جمع البيانات خالل عام 2021. حيث يقوم الباحث بجمع البيانات من عينات محتملة مختلفة من أي موقع متاحة ضمن إمارة أبو ظبي، ألنها مؤلفة من مجتمع الدراسة.

ويمكن أن يتم الجمع بين البيانات من أي مكان في بلدي مع الموظفين ذوي العلاقة مهام بموجب قانون القطاع العام، وهذا يشمل الشرطة ووزارة الداخلية والمؤسسات العقابية ووزارة الشؤون الاجتماعية والهيئات الأخرى ذات الصلة.

3.4 تطوير الأدوات، الصدق، الموثوقية

تتكون الدراسة على خمسة متغيرات رئيسية، ومن الضروري استخدام الأداة المناسبة لقياس المتغيرات التابعة والمستقلة في هذه الدراسة، والتي يتم تكييفها من الدراسات السابقة. لضمان جودة ومصداقية البيانات الموثوقية والصلاحية.

3.4.1 تصميم الاستبيان

تم إجراء الاستبيان كأداة لجمع المعلومات حيث الاستبيان المعد بشكل علمي يعتبر أداة موثوقة في استخلاص النتائج في البحث العلمي (Saucedo-Martínez et al., 2017). وتتضمن الاستبيان جزئين رئيسيين. القسم الأول - معلومات عامة عن المستجيبين ومن ظلت موجهة على القسم الثاني بالمتغيرات الرئيسية لهذه الدراسة.

وتستخدم هذه الدراسة مقياس من خمس نقاط عرف بمقياس Linkert الخماسي. وإن مقياس Linkert هو مقياس فاصل يستخدم على وجه التحديد التدرجات الخمسة لدرجة الموافقة تتدرج من الموافق بشدة، الموافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة (Sekaran, 2016). وإن هذا المقياس له ميزة الأنه سهل البناء والإدارة ويستجيب عالي البناء من الاستبيان، يتم تحليل كل متغير على حدة أو تلخيصه إلى درجة مجموعة من المتغيرات باستخدام برامج إحصائية. حيث تتمثل ميزة استخدام مقياس Linkert في المقياس المتغير للتباعد والاستقلالية في أنه

يلخص الرد ولتشهيل ان محدديم كنب عدذلك التعامل مع لحصول على نتائج مرغوبة معينة في يمكن عليقب هدف الدراسة.

3.4.2 تطوير الاستبيان

تم تطوير استبيان لجمع البيانات الأولية من الموظفين الذين تم اختيارهم كعينة من مجتمع الدراسة قبل أن يتم تعيين السؤال من قبل الخبراء وتطويره من الدراسات السابقة ذات الصلة وتم إلقاء عينة من الاستبيان على المشاركين في موقع الدراسة. وقد تم تطوير أسئلة من دراسات سابقة تم تعديلها على أسئلة الدراسة.

استراتيجية إدارة الأزمات (Wooten and James.,2008)

1. المنظمة لديها معلومات تقييم جيدة تحتوي على خصائص الأزمات
2. لدى المنظمة خارطة طريق للإجابة على كل تهديد أو أزمة محتملة
3. المنظمة لديها خطط طوارئ للحفاظ على الخدمات الأساسية في أي ظرف من الظروف
4. يعرف جميع الموظفين استراتيجيات وأدوار في الموقف الحرجة أو الأزمة
5. الاستراتيجية تساعد على هي جزء من خطة المنظمة على جميع مستويات الإدارة

فريق إدارة الأزمات (Harrison, 2007; Plant, *et al*., 2011)

1. لدى المنظمة فريق استجابة لحالات الأزمات
2. يتكون فريق الاستجابة للأزمات من أكثر الموظفين كفاءة في جميع
3. من ذ الأزمة الحالية، كان أداء فريق الاستجابة للأزمات مثاليًا في كل

لاعالقات لاع امة (Hon and Grunig, 1999; Balser and McClusky, 2005)

1. **الت**ص ال**ت**ال**ن**ظ**ي**م**ي**و ال**ع**الق**ة** م**ع** ال**ج**ه**ات** ال**ح**ك**و**م**ي**ة **ت**ه**ش**ك**ل** م**ه**ن**ي**
2. ال**ت**و**ص**ل **ت**ال**ن**ظ**ي**م**ي**و ال**ع**الق**ة** م**ع** و**س**ائ**ل** إ**ل**ع**ال**م **أ**ل**ا**خ**ب**ار**ف**ي **أ**ح**س**ن **ص**ور**ة**
3. ال**م**ن**ظ**م**ة** ل**ه**ا ع**ال**ق**ة** ق**و**ي**ة** م**ع** ف**أ**ر**ا**د ال**م**ج**ت**م**ع** ع**و**ال**ج**م**ع**ي**ات**
4. **أ**ق**ا**م **ه**ي**ر**و**ا**ل **م**ن **ن**ظ**م**ة ع**ال**ق**ات** ق**و**ي**ة** م**ع** أ**ص**ح**ا**ب ال**م**ص**ل**ح**ة** ال**خ**ار**ج**ي**ن**
5. **الت**ص**ا**ل **ت**ال**خ**ل**ي**ة **د**اخ**ل**ال **م**ن **ن**ظ**م**ة **م**ن **أ**ع**ل**ى **إ**ل**ى** أ**ف**ل **أ**و**إ**ل**ى** أ**ع**ل**ى** س**ل**س**ل**ة **و**م**ر**ن**ة**
6. ل**د**ى ال**م**ن**ظ**م**ة** ق**و**ن**ي**ن **ف**ت**و**ح**ة** م**ع** أ**ص**ح**ا**ب ال**م**ص**ل**ح**ة** ال**ع**ام**ل**ي**ن**

إدارة سا**س**ل **ت**و**ر**ي**دات** (Sukati et al., 2011)

1. ن**ح**ن **ن**ت**ع**ب**ر** ال**ج**و**د**ة **ه**ي **م**ع**ي**ار **أ**ول ل**ع**ام**ل**ي**ن** **ف**ي **ت**خ**ي**ار ال**م**ور**ي**ن
2. **ر**ق**و**ن **ت**ا**ظ**ا**ب**ح ل**ا**ل **ش**ك**ل** ب**ال** **ش**ت**ر**اك **م**ع **م**ور**ي**ن**ا**
3. ل**ع**ام**ل**ي**ن** ب**ر**ا**م**ج **خ**ا**ص** **ي**ن **س**ن**ي**ن **ت**ا**م**ر**ت**ش **م**ل **م**ور**ي**ن**ا** ال**ع**ام**ل**ي**ن**
4. **ن**ف**ا**ع **ل**ع**ام**ل **ش**ك**ل** **م**ت**ك**ر**ر **م**ع **ع**ام**ل** ل**ع**ات**ح**ي**ة **د**ر**ا**ت **ب**ه **ال**م**ش**ر**و**ي**ة**، و**م**ع **ي**ر **أ**خ**ر** ل**ن**ا
5. **ب**ك**ي**ر **ا** م**ا** ن**ح**د**ث** ق**ع**ات **ال**ع**ام**ل **ف**ي **ال**م**س**ق**ب**ل
6. ن**ح**ن **ن**س**ه**ل **ق**د**ر**ة **ال**ع**ام**ل **ع**ل**ى** **ط**ل**ب** **ال**س**ا**ع**د**ة **م**ن**ا**
7. **ي**ش**ا**ر**ك** **ش**ر**ك**ا**ؤ**ن**ا **ل**ع**ل**و**م**ات **ح**ر**ل** **س**ا**ع**د**ة** ق**و**ي**م** **ت**ع**ن**ا
8. **ب**ت**ن**ب**ا** **د**ل **ال**ع**ل**و**م**ات **ال**ت**ي** **ت**س**ا**ع**د** ع**ل**ى **إ**ش**ا**ع**ة** **خ**ط**ي**ط **أ**ل ع**ام**ل
9. **ي**ت**م** **إ**ل**ا** **غ**ل**ب** **أ**ل **ح**د**ا**ث **أ**ل **ت**ي **ت**غ**ي**ر**ا**ت **ال**ت**ي** ق**د** **ت**ؤ**ث**ر ع**ل**ى **ك**ف**ا**ءة **ال**ش**ر**ك**ا**ء

Universiti Utara Malaysia

المتغيرات المرتبطة بالأداء (Barnett *et al*,1994; Salge and Vera, 2009; and Verrier *et al*, 2014)

1. تتبنى المنظمات التي تتمتع بالمرونة بشكل متزايد نهجاً عاماً لعدد من القضايا.
2. تتمتع المنظمات التي تتمتع بالمرونة بالقدرة على التكيف مع مجموعة متنوعة من الأساليب لكل قضية.
3. تتعاون المنظمات التي تتمتع بالمرونة مع المنظمات الأخرى في الأنشطة التي تهدف إلى تحسين الأداء.
4. تسعى المنظمات التي تتمتع بالمرونة إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء بشكل مستمر.
5. تسعى المنظمات التي تتمتع بالمرونة إلى تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي.
6. تتمتع المنظمات التي تتمتع بالمرونة بالقدرة على التكيف مع التغيرات البيئية.
7. تتبنى المنظمات التي تتمتع بالمرونة مجموعة متنوعة من الأساليب لحل المشكلات.

3.4.3 صحة وموثوقية الاستبيان

تم التحقق من صحة المحتوى من قبل فريق من أربعة خبراء استشاريين. يتكون الخبراء من أكاديميين ومهنيين (يعملون في مجال الموارد البشرية) للمراجعة النهائية لمسودة نسخة الاستبيان قبل توزيعها على المستجيبين. وتم اختيار الأكاديميين من جامعة الملك سعود الإدارة والمهنيين من القطاع العام لضمان صحة الاستطلاع.

يتم إجراء الصحة النهائية للاستبيان من خلال إجراء اختبار الموثوقية لضمان الاتساق الداخلي لأسئلة المتغير عن طريق استخدام ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) حيث أجرى الباحث دراسة تجريبية لـ 25 موظفاً في القطاع العام من مؤسسة تحكومية في دبي. ولن تكون هذه العينة التجريبية جزءًا من عينة جمع البيانات الفعلية. حيث تم تنفيذ اختبارات موثوقية

كرونباخ ألفا من خلال برنامج SPSS 23. يوضح الجدول 3.1 نتائج درجات كرونباخ ألفا حيث تكون جميع الدرجات عند مستوى من الأقل من 0.7 وتختلف جميع متغيرات على درجات الثبات من كرونباخ ألفا بين 0.705 إلى 0.765. حيث يجب أن تكون موثوقية الاتساق الداخلي التي يتم قياسها أكبر من 0.70 وأقل من 0.95) Hair Jr, Wolfinbarger, Money, Samouel, & Page, 2015(. الجدول 3.2 نتائج اختبارات موثوقية الدراسة التجريبية.

الجدول 3.2
نتائج كرونباخ ألفا الموثوقية لدراسة التجريبية

المتغيرات	متغيرات في كرونباخ ألفا
ممارسة إدارة الأزمات	0.772
فريق إدارة الأزمات	0.711
العلاقات العامة	0.765
إدارة وسائل التواصل	0.701
ممارسة الأداء	0.863

Universiti Utara Malaysia

3.5 طريقة تحليل البيانات

الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية أو SPSS 23 هو برنامج إحصائي الشائع على استخدام مقبل على مجال البحث ألكاديمي الذي يحتاج إلى إجراء تحليل وتفسير رفع العالي البيانات في وقت أقل. SPSS هي أداة متعددة الاستخدامات تسمح لك بإجراء مجموعة متنوعة من التحليلات بالإضافة إلى مجموعة واسعة من خيارات التبليغ التي تتيح لك مثل الختلفة من المخرجات. وبالتالي، من المهم لك اختيار اختبارات SPSS الصحيحة من أجل الحصول على مخرجات ذات مغزى. ومع ذلك، يتبع كل درس قبيلة تقنيات مع مجموعة من أسئلة قبيلة مختلفة تقود إلى اختيار الاختبارات الإحصائية.

في هذه الدراسة تم استخدام الثلاثة أساليب التي تدخل في المرحلة الثانية من النموذج المرجوة على النحو التالي:

1. إجراء مقابلات وهي تقنية تحليل البيانات النوعية وجهة نظر المشاركين.
2. تحليل الوثائق وهي تقنية تحليل البيانات الداخلية عن طريق اختبار الفرضيات.
3. تحليل الانحدار المتعدد لتقييم العلاقة النموذجية إحصائياً ومناقشة الفرضيات المقترحة.

3.6 الخلاصة

تتبع هذه الدراسة منهجية البحث العلمي الذي تم من خلال متابعة الخطوات المنهجية لتحقيق الأهداف المخططة من البحث في هذه الدراسة علمياً، والتي تساعد في الإجابة على أسئلة البحث، وكما في فإن البحث الذي تهدف إلى التعرف على أهمية وتقييم مدى تأثير كل منهجية على حدة، ولذلك يطبق منهجية مختلطة من البحث لمنهجية علمية تتبنى الدراسة على خمس متغيرات رئيسية، ومن الضروري استخدام أداة الاستبانة في استطلاع آراء المطلوب بيانات استخدام الأساليب التي في هذه الدراسة، والتي يتم تكييفها من الدراسات السابقة لضمان جودة ومصداقية مسح وتغطية الموضوع والحصول على بيانات تتضمن عناصر الأساليب التي جزئين رئيسيين. القسم الأول - عن معلومات عامة عن المستجيبين ومن ثم يتم تقسيم القسم الثاني عن عناصر جميع متغيرات هذه الدراسة وتستخدم هذه الدراسة مقياس ليكرت الخماسي. إن مجتمع الهدف المحلي هو جميع الموظفين الذين يعملون في أي وظيفة على قيد الأمن القومي في إمارة أبو ظبي حيث تم اختيار إمارة أبو ظبي كقطاع الأمن القومي الذي يهدف ما لا يقل عن 10000 موظف مدني وغير مدني والعينة المستهدفة هي 366 موظفاً ثم جمع البيانات خلال عام 2021. حيث يتم الحصول على البيانات من عينات تم اختيارها من أي موقع تتواجد ضمن إمارة أبو ظبي، ألن هذا المؤهل يتوافق جزء من مجتمع الدراسة ويمكن أن

يتم الجمع بين البيانات من في أي مكان في بلدو ظبي مع الموظفين ذوي العلاقة مهام مترابطة بالقطاع الأمني، وهذا يشمل الشرطة ووزارة الداخلية والمؤسسات العسكرية ووزارة الدفاع والهيئات الأخرى ذات الصلة.

UUM
Universiti Utara Malaysia

الفصل الرابع/ CHAPTER FOUR

تحليل البيانات والنتائج

4.1 المقدمة

في هذا الفصل الرابع، تم تطبيق الإحصاء الوصفي والاستدلالي على البيانات التي تم جمعها من عينة مكونة من 366 مستخدم لتطبيقات الهواتف الذكية في مدينة الرياض. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة المدركة والرضا والولاء لدى مستخدمي تطبيقات الهواتف الذكية. تم استخدام برنامج SPSS الإصدار 23 لتحليل البيانات.

4.2 التأكد من جودة البيانات

تم فحص البيانات المفقودة والقيم الشاذة قبل البدء في التحليل الرئيسي. تم استبعاد الاستبيانات غير المكتملة التي تجاوزت نسبة الإجابات المفقودة فيها 10%. تم التعامل مع القيم المفقودة القليلة باستخدام طريقة المتوسط الحسابي للمتغير. تم التحقق من القيم الشاذة باستخدام مخطط الصندوق والشوارب، ولم يتم العثور على قيم شاذة تؤثر بشكل كبير على النتائج.

حيث تم توزيع عدد الاستبيانات 476 تم إرجاع الاستبيانات 403، الحالات غير المكملة 32، الحالات الأولية التحليل 380، الفحص أحادي المتغير 10، الفحص متعدد المتغيرات 4، الحالات النهائية التحليل 366 وهو ما يعادل نسبة 76.89% من الاستبيانات التي تم توزيعها. الجدول 4.1 يوضح الخلاصة.

الجدول 4.1
تحليل فحص البيانات

الحالة	عدد الاستبيانات	النسبة (%)
عدد الاستبيانات الموزعة	647	
عاد الاستبيانات	403	86.55%
حالات غير مكتملة	23	6.72%
الحالات الأولية التحليل	380	79.83%
فحص أحادي المتغير (Z squrae)	10	4.76%
فحص متعدد المتغيرات (Mahanobis D Square)	4	0.84%
الحالات النهائية التحليل	366	76.89%

Universiti Utara Malaysia

4.3 الملف الشخصي للمستجيبين (المعلومات الموغرافية)

المل فالتعريفي للمشاركين هو توزيع سمات المشاركين في الدراسة. لهذه الدراسة فإن 6 خصائص على النحو التالي:

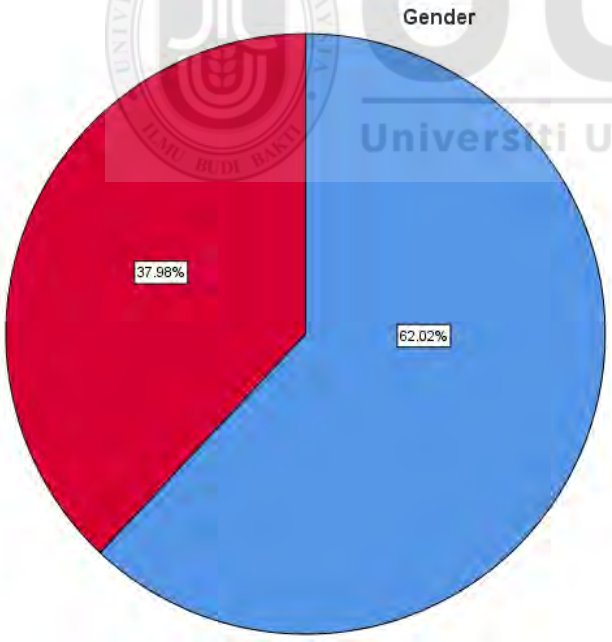
1) الجنس
2) العمر
3) المؤهل
4) الحالة الاجتماعية
5) الدور الوظيفي

4.3.1 لجنس

من خلال تحليل البيانات الخاصة بجنس المشاركين وجد أن الغالبية العظمى من المشاركين هم من الذكور بنسبة 62٪ وعدد 227 مشارك بينما الإناث تشكل 38٪ وعدد 139 مشارك. مما يذكر أن هذا التوزيع يتطابق مع توجهات مجتمع الدراسة في دولة الإمارات. كما هو موضح في الجدول 4.2 والرسم البياني 4.1 على التوالي.

الجدول 4.2
تحليل البيانات الخاصة بجنس المشاركين

		Frequency	Percent
Gender	Male	227	62.0
	Female	139	38.0
	Total	366	100.0



الشكل 4.1 تحليل البيانات الخاصة بجنس المشاركين

Universiti Utara Malaysia

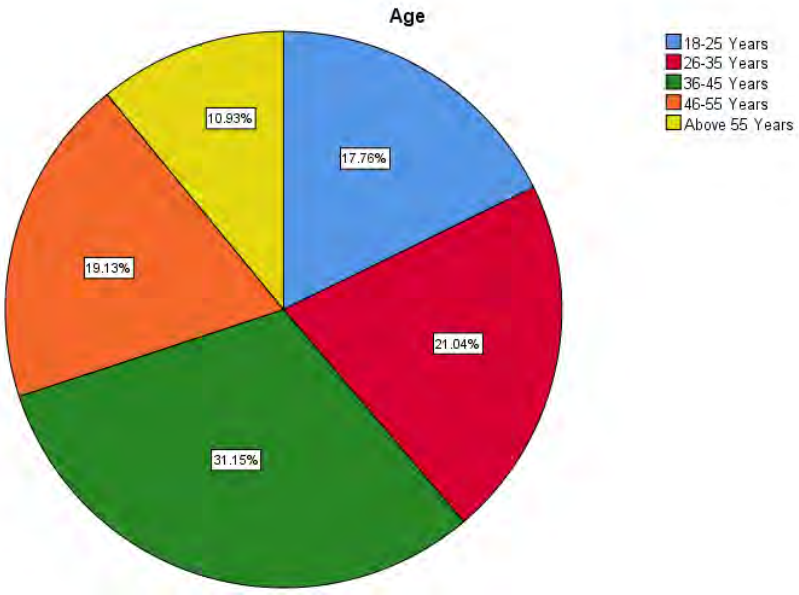
4.3.2 العمر

فيما يتعلق بالعمر للمستطلعين فإن المستطلعين الذين تتراوح أعمارهم بين 36-45 سنة يمثلون 31.1% بعدد 114، وأعمارهم بين 26-35 سنة يمثلون 21% بعدد 77 يليهم بين 46-55 سنة يمثلون 19.1% بعدد 70، بين 18-25 سنة يمثلون 17.8% بعدد 65. وأخيرًا في نهاية التوزيع أعمارهم عن 55 عامًا يمثلون 10.9% بعدد 40. كما هو موضح في الجدول 4.3 والرسم البياني التالي يوضح التفصيل.

الجدول 4.3
التحليل الوصفي لمتغير العمر

		Frequency	Percent
Age	18-25 Years	65	17.8
	26-35 Years	77	21.0
	36-45 Years	114	31.1
	46-55 Years	70	19.1
	Above 55 Years	40	10.9
	Total	366	100.0

Universiti Utara Malaysia



الشكل 4.3 التحليل الوصفي لمتغير العمر

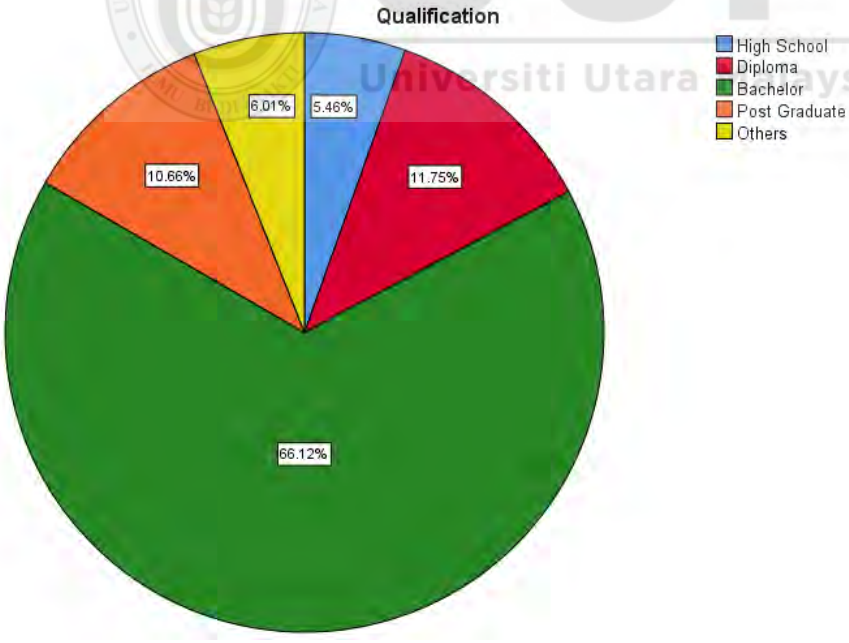
4.3.3 المؤهل العلمي

يتبين من الجدول 4.4 أن عينة الدراسة تتكون من 366 مستجيبا، حيث يحمل الغالبية منهم درجة البكالوريوس بنسبة 66.1% وعددهم 242، يليهم حاملو الدبلوم بنسبة 11.7% وعددهم 43، ثم حاملو الدراسات العليا بنسبة 10.7% وعددهم 39، وآخرين بنسبة 6% وعددهم 22، وأخيرا حاملو الشهادة الثانوية بنسبة 5.5% وعددهم 20.

الجدول 4.4

التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

		Frequency	Percent
Qualification	High School	20	5.5
	Diploma	43	11.7
	Bachelor	242	66.1
	Post Graduate	39	10.7
	Others	22	6.0
	Total	366	100.0



الشكل 4.1 التوزيع التكراري لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

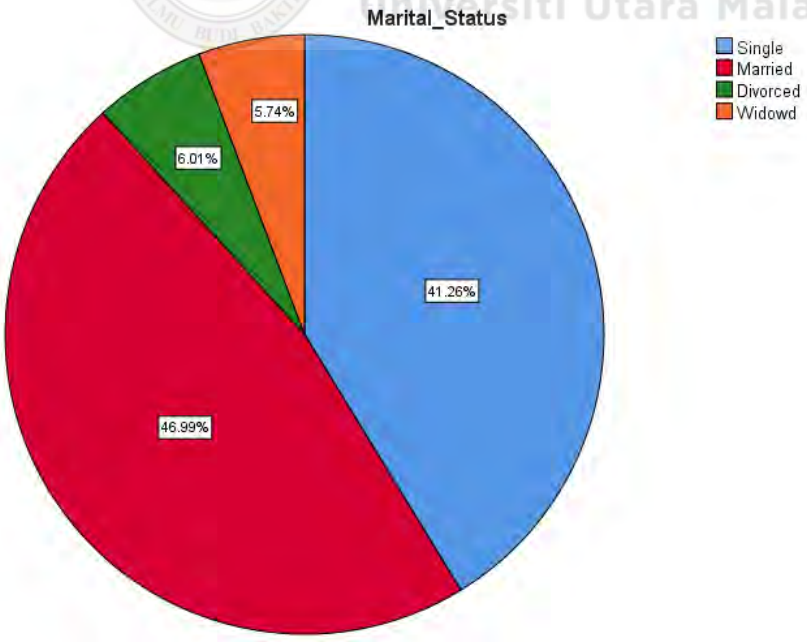
Universiti Utara Malaysia

4.3.4 الحالة الاجتماعية

فيوضح الجدول السابق أن عينة الدراسة تتكون من المتزوجين بنسبة 47% بتكرار 172 يليها العازبين بنسبة 41.3% بتكرار 151، والأرامل 6% بتكرار 22، والمطلقين 5.7% بتكرار 21. كما هو موضح في الجدول 4.5 والرسم البياني الموضح أدناه.

الجدول 4.5
الحالة الاجتماعية

		Frequency	Percent
Marital status	Single	151	41.3
	Married	172	47.0
	Divorced	22	6.0
	Widowd	21	5.7
	Total	366	100.0



الشكل البياني الحالة الاجتماعية

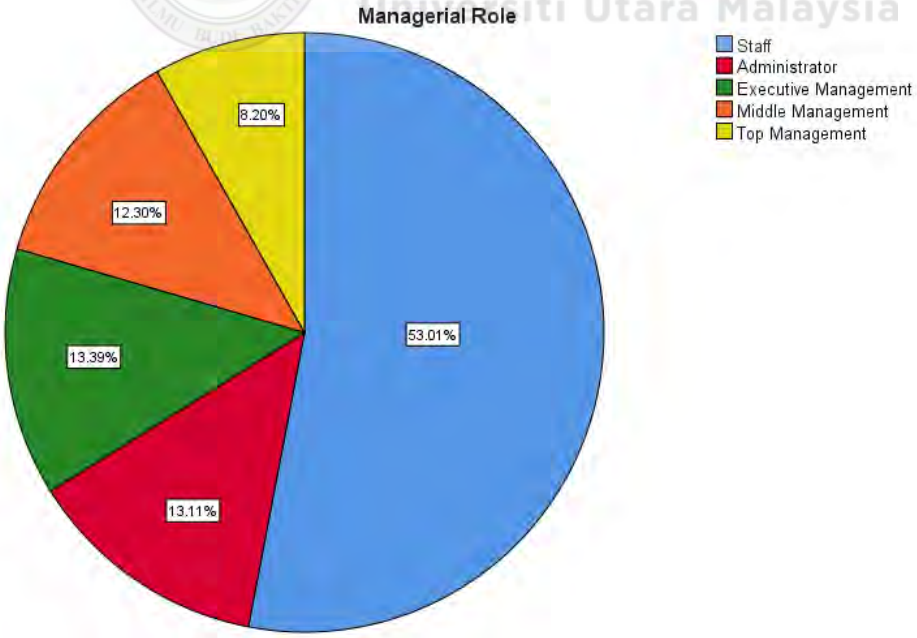
Universiti Utara Malaysia

4.3.5 الدور الوظيفي

يوضح الجدول 4.6 توزيع المستجوبين حسب الدور الوظيفي، حيث أن الموظفين العاديين يمثلون أعلى نسبة بـ 53% من إجمالي عدد المستجوبين بعدد 194، يليهم الفئة الإدارية بنسبة 13.4% بعدد 49، ثم الموظفين التنفيذيين بنسبة 13.1% بعدد 48، وأخيرا الإدارة الوسطى بنسبة 12.3% بعدد 45، وفي المرتبة الأخيرة الإدارة العليا بعدد 30 بنسبة 8.2%. أنظر الجدول 4.6 والرسم البياني الموضح في الشكل 4.6 أدناه.

الجدول 4.6
التحليل الوصفي لتوزيع المستجوبين حسب الدور الوظيفي

		Frequency	Percent
Residency Type	Staff	194	53.0
	Administrator	48	13.1
	Executive Management	49	13.4
	Middle Management	45	12.3
	Top Management	30	8.2
	Total	366	100.0



الشكل 4.6 التحليل الوصفي لتوزيع المستجوبين حسب الدور الوظيفي

Universiti Utara Malaysia

4.4 الإحصاءات الوصفية

يوضح الجدول 4.7 الملخص الوصفي لمتغيرات الدراسة المستخدمة في هذه الدراسة. يوضح الجدول الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث استراتيجية إدارة الأزمات، فريق إدارة الأزمات، العلاقات العامة، إدارة سلسلة التوريد، استراتيجية الأداء. الملخص موضح لأنه هي القيم المتوسطة لمتركمل جميع عناصر التي تتم إلى كل متغير.

الجدول 4.7
الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

	N	Min	Max	Mean	Std. D
Performance_Continuity	366	1.50	5.00	3.5924	.81334
Crisis_Strategy	366	1.20	5.00	3.7213	1.06744
Supply_Chain_Management	366	1.00	5.00	3.7349	1.05517
Crisis_Team	366	1.00	5.00	3.7382	1.06481
Public_Relation	366	1.40	5.00	3.9142	.81558

وفقاً المتوسط درجة آراء المستجيبين لكل متغير بناء على رأي المستطلعين فإن الملخص التالي يعبر عن رأيهم:

- التقييم الأعلى هو للعلاقات العامة وهو تقييم جيد بنسبة 78% يعبر عن نسبة موافق جيدة جدا حول الممارسات الأخيرة في دولة الإمارات.
- التقييم الثاني هو فريق إدارة الأزمات وهو تقييم جيد بنسبة 74.8% يعبر عن نسبة موافق جيدة جدا حول الممارسات الأخيرة في دولة الإمارات.
- التقييم الثالث هو إدارة سلسلة التوريد وهو تقييم جيد بنسبة 74.7% يعبر عن نسبة موافق جيدة جدا حول الممارسات الأخيرة في دولة الإمارات.

- التقييم الرباعي هو استراتيجية إدارة أزمات وهو تقييم إيجابي بنسبة 74.4% ويعبر عن نسبة موافقة جيدة جدا حول الممارسات لالتزامات غير في دولة الامارات.

- التقييم الخامس هو استمرارية وهو تقييم إيجابي بنسبة 72% ويعبر عن نسبة موافقة جيدة حول الممارسات لالتزامات غير في دولة الإمارات.

4.4.1 إحصاء لوصف استراتيجية إدارة أزمات (CS)

في هذا القسم تم تحليل استراتيجية إدارة أزمات (CS) فهي تحتوي على 5 عناصر، حيث تتراوح آراء المستطلعين بين 3.54 و3.86 والذي يعتبر تقييم إيجابيًا والعنصر الذي تحصل على أعلى تقييم هو CS4 يوضح الجدول 4.8 نتائج التحليل الوصفي ذو العلاقة.

الجدول 4.8
إحصاء الوصفي لاستراتيجية إدارة أزمات (CS)

	N	Min	Max	Mean	Std. D
Crisis_Strategy	366	1.20	5.00	3.7213	1.06744
CS1	366	1	5	3.54	1.430
CS2	366	1	5	3.80	1.193
CS3	366	1	5	3.72	1.467
CS4	366	1	5	3.86	1.276
CS5	366	1	5	3.69	1.298

4.4.2 إحصاء لوصف فريق إدارة أزمات (CT)

في هذا القسم تم تحليل فريق إدارة أزمات (CT)، فهي تحتوي على 3 عناصر، حيث تتراوح آراء المستطلعين بين 3.69 و3.77 والذي يعتبر تقييم إيجابيًا والعنصر الذي تحصل على أعلى تقييم هو CT1 يوضح الجدول 4.9 نتائج التحليل الوصفي ذو العلاقة.

الجدول 4.9
الإحصاء الوصفي لفريق إدارة الأزمات (CT)

	N	Min	Max	Mean	Std. D
Crisis_Team	366	1.00	5.00	3.7382	1.06481
CT1	366	1	5	3.77	1.224
CT2	366	1	5	3.76	1.160
CT3	366	1	5	3.69	1.106

4.4.3 الإحصاء الوصفي لإدارة العلاقات العامة (PR)

فيما يتعلق بإدارة العلاقات العامة (PR)، فهي تحتوي على 3 عناصر، حيث تتراوح آراء المستطلعين ما بين 3.68 و4.02 والذي يعتبر تقييم إيجابيًا والعنصر الذي يحصل على أعلى تقييم هو PR2 كما يوضح الجدول 4.10 أدناه التحليل الوصفي ذو العلاقة.

الجدول 4.10
الإحصاء الوصفي لإدارة العلاقات العامة (PR)

	N	Min	Max	Mean	Std. D
Public_Relation	366	1.40	5.00	3.9142	.81558
PR1	366	1	5	3.85	1.166
PR2	366	1	5	4.06	.998
PR3	366	1	5	3.98	.965
PR4	366	1	5	3.91	.965
PR5	366	1	5	3.77	.988
PR6	366	1	5	3.68	1.294

4.4.4 الإحصاء الوصفي لإدارة سلسلة التوريد (SCM)

فيما يتعلق بإدارة سلسلة التوريدات (SCM) فهي تحتوي على 9 عناصر، حيث تتراوح آراء المستطلعين ما بين 3.34 و4.33 والذي يعتبر تقييم إيجابيًا والعنصر الذي يحصل على أعلى تقييم هو SCM2 كما يوضح الجدول 4.11 أدناه التحليل الوصفي ذو العلاقة.

الجدول 4.11

الإحصاء الوصفي إدارة سلسلة التوريد (SCM)

	N	Min	Max	Mean	Std. D
Supply_Chain_Management	366	1.00	5.00	3.7349	1.05517
SCM1	366	1	5	3.85	1.198
SCM2	366	2	5	4.33	.871
SCM3	366	1	5	3.54	1.292
SCM4	366	1	5	3.86	1.275
SCM5	366	1	5	3.73	1.221
SCM6	366	1	5	3.84	1.269
SCM7	366	1	5	3.92	1.241
SCM8	366	1	5	3.69	1.275
SCM9	366	1	5	3.43	1.307

4.4.5 الإحصاء الوصفي لاستمرارية الأداء (PC)

في هذا القسم، تم تحليل استمرارية الأداء (PC)، والتي تتكون من 7 عناصر، حيث تتراوح آراء المستطلعين بين 3.27 و3.83، والذي يعتبر تقييمًا إيجابيًا. العنصر الذي حصل على أعلى تقييم هو PC6، كما هو موضح في الجدول 4.12 أدناه. يلخص التحليل الوصفي ذو الصلة.

الجدول 4.12

الإحصاء الوصفي لاستمرارية الأداء (PC)

	N	**Min**	**Max**	**Mean**	**Std. D**
Performance_Continuity	366	1.50	5.00	3.5924	.81334
PC1	366	1	5	3.56	.940
PC2	366	1	5	3.61	.992
PC3	366	1	5	3.57	.897
PC4	366	1	5	3.71	.911
PC5	366	1	5	3.27	1.261
PC6	366	1	5	3.83	1.324
PC7	366	1	5	3.61	1.516

4.5 تحليل الموثوقية

قامت الباحثة بإجراء تحليل الموثوقية لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة، حيث تعرض هذه الخطوة على صحة محتوى الاستبانة وهذا القسم من الفصل يناقش مدى ثبات أداة الدراسة لتكون مناسبة لهذه الدراسة. وهو ما يعرف بالموثوقية (Carmines and Zeller 1979). وكما أشار الباحثان إلى أن الاتساق الداخلي هو القياس الأكثر قبولاً للموثوقية حيث يتطلب ذلك إجراء اختبار واحد فقط. وتوفر هذه الطريقة تقديراً مباشراً للموثوقية الاستبانة أو أداة القياس التي تقيس العناصر في كل مقياس باستخدام معاملات ألفا كرونباخ. وفقاً لتوجيهات Devellis (1991)، يجب أن يكون مستوى الموثوقية لاختبارات القياس على المستوى 0.80 لاختبارات القدرة / الكفاءة و0.70 لاختبارات المعايير الشخصية ولكن بشكل عام يتم قبول بأي مقياس 0.7 كحد فاصل للقيم المقبول لمعاملات ألفا كرونباخ. وفقاً للجدول 4.16، فإن الأبعاد المستقلة في نموذج الدراسة تتراوح بين 0.70 إلى 0.90 مما يدل على موثوقية القياس مقبول Nunnally (1978) الذي يبلغ عن قيمة 0.70 كمستوى فصل لقبول معدل Nunnally (1978) أن يجب ألا تقل عناصر ذات قيم الارتباط أقل من 0.30 من أجل تحسين موثوقية القياس.

الجدول 4.13
مستويات قيم ألفا كرونباخ المقبولة

حالة القبول	القيمة
غير مقبول	أقل من 60.
غير مرغوب	بين 60. و65.
مقبول بتحفظ	بين 65. و70.
جيد	بين 70. و80.
جيد جدا	بين 80. و90.
عالي	أعلى من 90.

المصدر: Devellis 1991

Universiti Utara Malaysia

وفقًا للجدول 4.14 فإن معامل كرونباخ ألفا لبعد الرزم من المتوجيه الاستراتيجي لإدارة الأزمات بسبب المتغير المستقل الاستراتيجية إدارة الأزمات)0.858(، مما يعني أن المتغيرين المستقلة والتابعة موثوق. كما أن معامل ألفا كرونباخ يبلغ 0.901 لفريق إدارة الأزمات، و0.791 للعلاقات العامة، و0.929 لإدارة السلسلة التوريد، و0.825 للتصرر إدارة الأداء. جميع العناصر ضمن النطاق المقبول لمعامل كرونباخ، يوصى بقبول القياس الخمسة بتم إنفاق مع مخرجات SPSS المستخدمة لتحليل الموثوقية المطلوبة.

الجدول 4.14
مستويات تقييم كرونباخ لمتغيرات الخاصة بالدراسة

عدد العناصر	قيمة كرونباخ ألفا	المتغير
5	.858	الاستراتيجية إدارة الأزمات
3	.901	فريق إدارة الأزمات
6	.791	إدارة العلاقات العامة
9	.929	إدارة السلسلة التوريد
7	.825	التصرر إدارة الأداء

Universiti Utara Malaysia

4.6 اختبارات المتغيرات قبل اختبار الفرضيات قوة النموذج

يتم استخدام الثلاثة القياس الانحدار الافتراضات في النموذج المطلوب وهي معاملات الارتباط)r(ومعامل التحديد)r2(والانحدار المتعدد)Beta(. حيث ان معامل الارتباط)r(يستخدم الانحراف المعياري لحساب معامل الارتباط بين المتغيرين. هناك مجموعة من الارتباطات الممكنة، من +1 إلى -1. وفقًا لـ Hair et al.)2013(متعارف عليه بين 0 و0.2 يعتبر ضعيف، لكل عام، و0.3 إلى 0.6 يعتبر معتدلة، و0.7 إلى 1.0 يعتبر قوية. أفضل يمكن التنبؤ به. معامل التحديد)r2(، يمكن تفسيره بين أي متغيرات المتغير التابع والمتغيرات أخرى التي تنبؤ به. هذا القياس يستخدم لتقييم مستوى القوة الذي يمكن للباحث التحقق عن طريق النموذج من الرسم البياني أو نموذج.

يمثل معامل الارتباط لكل مجموعة من متغيرات التوقع (المتغيرات المستقلة) على متغير المعيار (المتغير التابع) في تحليل الانحدار المتعدد.

يمكن استخدام الانحدار المتعدد التخباري النظريات (أو النماذج التي تتكون من متغيرات أكثر تأثيرًا في المتغير التابع الذي تم تفسيره بشكل عام بقيمة مربع معامل الارتباط (r) العلاقة بين متغيرين من بين العديد من الانحدار المتعددة، العلاقة بين مجموعة المتغيرات وغير واحد. يشار إلى الخطي قبول بسيط معامل التحديد (r2) بتختبر درجتين أهمية معاملات الترابط باستخدام معاملات ارتباط بيرسون لتحليل r. رسم العلاقة الخطية بين المتغيرات باستخدام مخطط يدوي لاستشاري مثل 2 يمكن استخدم لتخبار الانحدار الخطي قبل إجراء.

4.6.1 صفوفة الارتباط

تلخص مصفوفة الارتباط في الجدول 4.15 جميع المتغيرات في جميع الحالات ما يمكن اعتبار قيم الترابط مع درجات متوسط الأداء وإدارة السلسلة التوريد والتي يتم ظهورها للجدول الدالة حيث إن الترابط مع استراتيجية إدارة الزمات فوق إدارة الزمات، والعلاقات العامة من جهة مع كال المتغيرات يرتبط بعضها ذو الدلالة إحصائية بقيمة أقل من 0.05 حيث الحظ إن جميع القيم 0.000 كما في الحظ ان القيمة المعبرة عن قوة الترابط تتراوح ما بين 0.340 و 0.580 النسبة المتوسط درجة الأداء عبر عن العلاقات عتدل بقيمة بين ما في الحظ ان القيمة المعبرة عن قوة الترابط تتراوح ما بين 0.188 و 0.332 بالنسبة إلدارة السلسلة التوريد يعبر عن العلاقات بقيمة تتخوى الم الحق عليها تحليل مصفوفة ترابط SPSS الإحصائي.

الجدول 4.15
مصفوفة الترابط المتغيرات الخاص قبل دراسة

		PC	SCM	CS	CT	PR
Performance Continuity	Pearson Correlation	1	.580	.340	.350	.462

		PC	SCM	CS	CT	PR
Supply Chain Management	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	Pearson Correlation	.580	1	.211	.188	.332
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
Crisis Strategy	Pearson Correlation	.340	.211	1	.146	.220
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.000
Crisis Team	Pearson Correlation	.350	.188	.146	1	.093
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005		.077
Public Relation	Pearson Correlation	.462	.332	.220	.093	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.077	

4.6.2 قوة التنبؤ والعلاقات في النموذج المقترح

يحتوي النموذج المطلوب على سبع متغيرات ذات علاقات مباشرة وتم اختبار هذا النموذج من خلال استخدام التحليل المتعدد

- النموذج الأول هو العلاقة بين استراتيجية إدارة الأزمات، فريق إدارة الأزمات، العلاقات العامة كمتغير تنبؤ إلى مدى السلوك التنظيمي.
- النموذج الأول هو العلاقة بين استراتيجية إدارة الأزمات، فريق إدارة الأزمات، العلاقات العامة كمتغير تنبؤ عن إدارة السلوك التنظيمي من خلال وجهة نظر أداء.

النموذج الأول يقيس قوة التنبؤ بإدارة السلوك التنظيمي وأظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط المتعدد r = 0.387 ومعامل قوة التنبؤ R Square = 0.150 هي يعتبر النموذج في حد ذاته جيد إلى حد ما حيث يمكن التنبؤ بنسبة 15% من التباين في إدارة السلوك التنظيمي بناء على المتغيرات الثلاثة تم عرض النتائج ذات العلاقة النموذج في الجداول 4.16 و4.17

و4.18 في العمود المشير إلى قيمة F (3، 362) = 21.285 إلى أن النموذج العام مهم، وأن العلاقات المبشرة الثلاثة توصلت إلى مستوى الدلالة الإحصائية المقبولة أقل من الحد 5 ٪.

يظهر الجدول 4.18 المتغير إدارة العلاقات العامة تمتلك علاقة هامة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطية تساوي 0.291 وهي أعلى بين المتغيرات التنبؤية الثلاثة. كما يظهر الجدول المتغير فريق إدارة ألزمات تمتلك علاقة هامة ذات الدلالة إحصائية عند الحد 0.004 وقيمة معامل انحدار خطية تساوي 0.143 وهي الثانية بين المتغيرات التنبؤية الثلاثة. كما يظهر الجدول المتغير استراتيجية إدارة ألزمات تمتلك علاقة هامة ذات الدلالة إحصائية عند الحد 0.012 وقيمة معامل انحدار خطية تساوي 0.126 وهي الثالثة من حيث القوة بين المتغيرات التنبؤية الثلاثة.

الجدول 4.16
قوة النموذج إدارة الأزمات

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.387	.150	.143	.97687

الجدول 4.17
اختبار ANOVA لنموذج إدارة الأزمات

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	60.936	3	20.312	21.285	.000
	Residual	345.450	362	.954		
	Total	406.386	365			

Universiti Utara Malaysia

الجدول 4.18

ملخص معاملات نموذج إدارة الأزمات والعلاقات العامة

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.270	.315		4.030	.000
	Crisis_Strategy	.124	.050	.126	2.512	.012
	Crisis_Team	.142	.049	.143	2.910	.004
	Public_Relation	.376	.064	.291	5.844	.000

النموذج الأول يبين أن هناك علاقة ارتباط إيجابية متوسطة القوة بين المتغير المستقل والمتغير التابع حيث بلغت قيمة معامل الارتباط r = 0.706 ومعامل التحديد R Square = 0.498 وهذا يعني أن النموذج المقترح يفسر 49.8% من التباين في أداء المنظمات، بينما تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج. كما أظهرت نتائج تحليل التباين ANOVA أن النموذج ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 5٪ (F(4, 361) = 89.453، Sig = .000)، مما يدل على أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تؤثر بشكل ذي دلالة إحصائية في أداء المنظمات. وتشير قيمة Beta إلى أن إدارة الأزمات والعلاقات العامة تأتي في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية، بعد استراتيجية الأزمة وفريق الأزمة، كما هو موضح في الجداول 4.19 و4.20 و4.21.

الجدول 4.19

ملخص نموذج المتغيرات ومقاييس أداء المنظمات

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706	.498	.492	.58819

الجدول 4.20

ملخص اختبار تحليل التباين ANOVA لنموذج المتغيرات ومقاييس أداء المنظمات

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	123.791	4	30.948	89.453	.000

	Residual	124.894	361	.346
	Total	248.685	365	

الجدول 4.21
نتائج اختبار نموذج انحدار التعددي لأداء

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.158	.194		.816	.415
	Crisis_Strategy	.124	.030	.160	4.122	.000
	Crisis_Team	.174	.030	.224	5.864	.000
	Public_Relation	.272	.041	.268	6.698	.000
	Supply_Chain_Management	.325	.032	.415	10.259	.000

يظهر الجدول أن متغير إدارة سلسلة التوريد تمتلك علاقة هامة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطية تساوي 0.415 وهي أعلى بين متغيرات الدراسة الأربعة وهذا يعني أن متغير واحد مستقل يؤثر بشكل كبير على المتغير التابع الوحيد وهو الأداء التالي:

إدارة العلاقات العامة تمتلك علاقة هامة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطية تساوي 0.268 وهي أعلى بين متغيرات الدراسة الثلاثة. كما يظهر الجدول أن المتغير فريق إدارة الأزمات يمتلك علاقة هامة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطية تساوي 0.224 وهي الثانية بين المتغيرات الدراسة الثلاثة. كما يظهر الجدول أن متغير استراتيجية إدارة الأزمات تمتلك علاقة هامة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.012 وقيمة معامل انحدار خطية تساوي 0.160 وهي الثالثة من حيث القوة بين المتغيرات الدراسة الثلاثة.

4.7 مناقشة الفرضيات

تم اختبار الفرضيات المطروحة في هذه الدراسة، وجميع الفرضيات هي اختبار العلاقات المباشرة بين متغيرات استراتيجية إدارة الأزمات في قطاع إدارة الأزمات، العلاقات العامة، إدارة سلسلة التوريد ممارسات مراجعة الأداء.

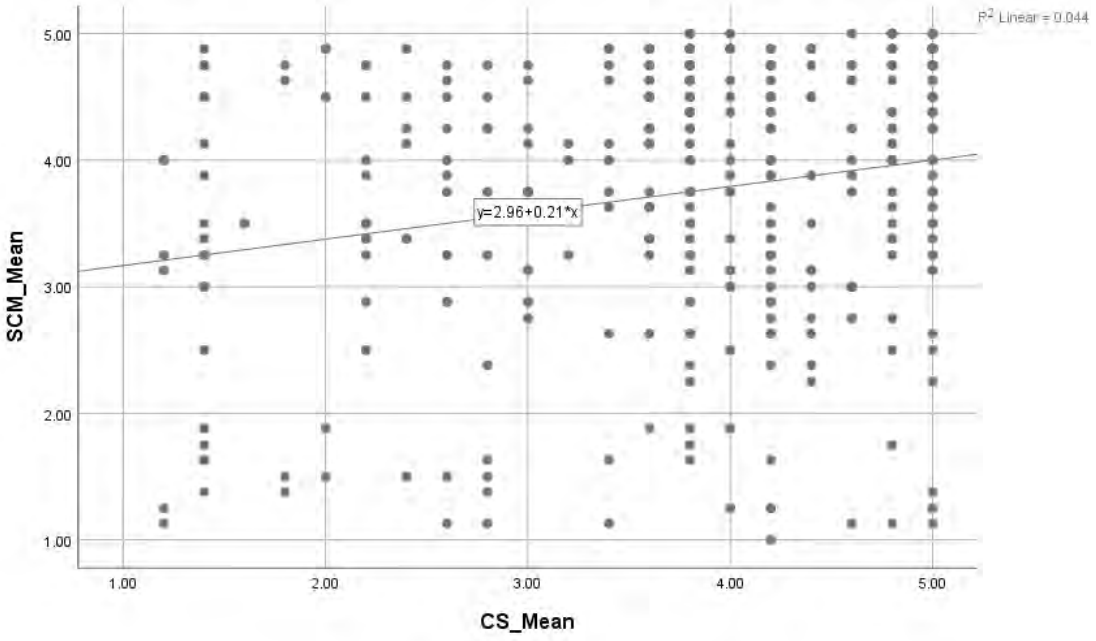
- **الفرضية 1 استراتيجية إدارة الأزمات تتسبب بتأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على إدارة سلاسل التوريدات**

يظهر الجدول العلاقة بين استراتيجية إدارة الأزمات وإدارة سلاسل التوريدات علاقة جيدة (r = 0.211). علاوة على ذلك، فإن القيمة المحتملة قبل القيمة قدرها 0.00 تدعم هذه العلاقة بتتبع مع الاتجاه الإيجابي (بيتا = 0.126). يتلخص هذا في الجدول 4.22 يوضح الشكل 4.6 أدلة على العلاقة خطية نسبيًا، حيث r2 = 0.044. الدليل الإيجابي تم العثور عليه يتوافق مع عرض الدراسات السابقة مثل (Johansson et al., 2018; St Pierre et al., 2016, Mojambo, Tulung, and Saerang 2020).

الجدول 4.22
الفرضية رقم 1

Model	Correlations		Standardized Coefficients		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.
CS → SCM	0.211	0.000	0.126	2.512	0.012

Universiti Utara Malaysia



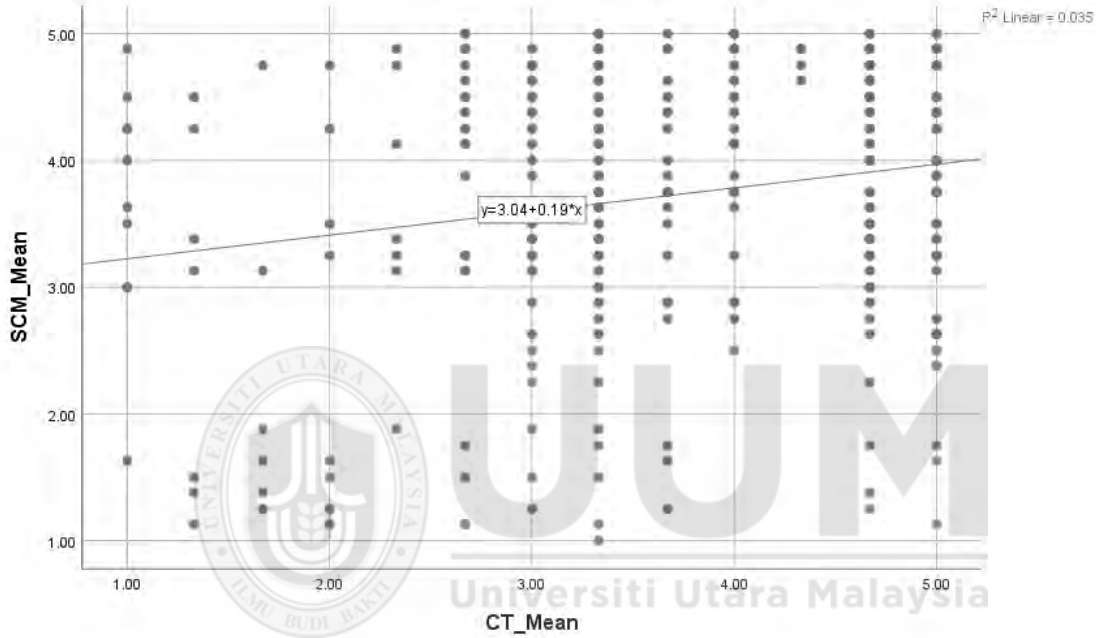
الشكل 4.6 مخطط الانتشار لمتغيرات في الفرضية 1

- **للفرضية 2 - في إدارة ألزمات تتسبب بأثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على إدارة سلاسل التوريدات**

يظهر تحليل العلاقة بين إدارة ألزمات وإدارة سلاسل التوريدات علاقة جيدة (r = 0.188). علاوة على ذلك، فإن القيمة المحتملة لقيمة p هي 0.00 تدعم هذه العلاقة بتنبؤ جيد مع العلامات الحرجة مع إيجابية في إدارة ألزمات في نموذج الانحدار الخطي (بيتا = 0.143). يتلخص هذا في الجدول 4.23 ويوضح الشكل 4.7 أن المتغيرات على علاقة خطية نسبيًا، حيث r2 = 0.035. الانحدار الخطي يتوافق مع عرض الدراسات السابقة مثل (Johansson et al., 2018; St Pierre et al., 2016, Mojambo, Tulung, and Saerang 2020).

الجدول 4.23
نتائج اختبار الفرضية رقم 2

Model	Correlations		Standardized Coefficients		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.
CT → SCM	0.188	0.000	0.143	2.910	0.004



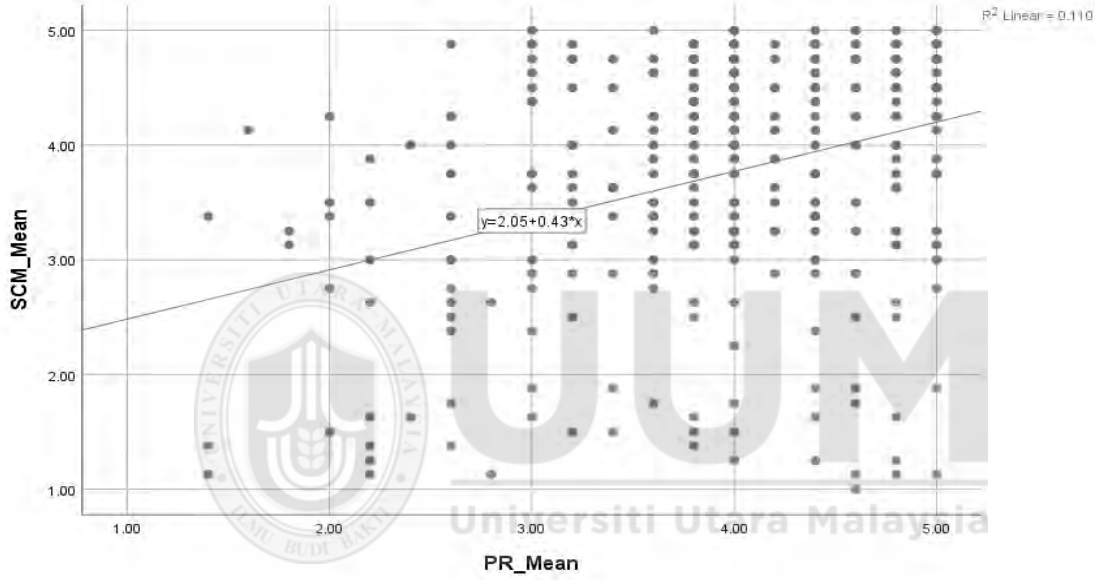
الشكل 4.7 مخطط الانتشار لمعاينة التخيرات في الفرضية 2

- **الفرضية 3 - العلاقات العامة أثناء الأزمات تتسبب بشكل إيجابي ذو دلالة إحصائية على إدارة علاقات وسائل التواصل**

يظهر تحليل العلاقة بين العلاقات العامة ودارة وسائل التواصل علاقة جيدة (r = 0.322). علاوة على ذلك، فإن القيمة الاحتمالية تبلغ 0.00 تدعم هذه العلاقة بتتبع مع العلاقات العامة أثناء الأزمات في إدارة وسائل التواصل الاجتماعي (بيتا = 0.291) تم الحد من التحيز المحتمل في النموذج الانحداري. يوضح الشكل 4.8 أن العلاقة خطية نسبيًا، حيث r2 = 0.110. النتائج إلى أن العلاقة بين العلاقات العامة أثناء الأزمات في إدارة وسائل التواصل الاجتماعي تتوافق مع عرض الدراسات السابقة مثل (Reddi, 2019, Enad 2017).

الجدول 4.24
الفرضية رقم 3

Model	Correlations		Standardized Coefficients		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.
PR → SCM	0.332	0.000	0.291	5.844	0.000



الشكل 4.8 مخطط الانتشار لمعاملات الانحدار في الفرضية 3

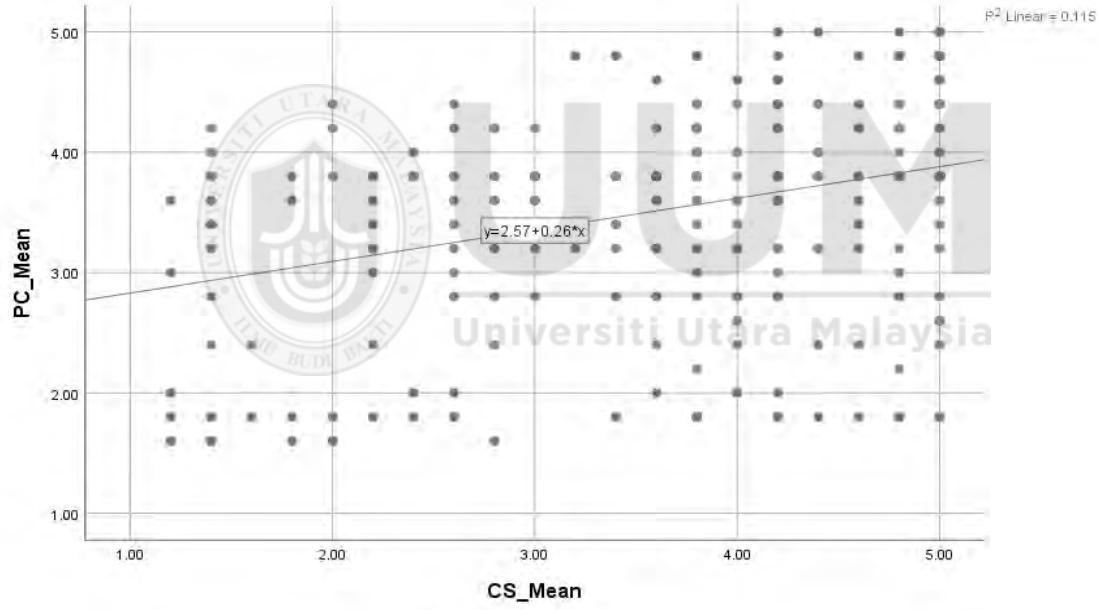
- **الفرضية 4: تؤثر ممارسات إدارة الأداء الاستراتيجية بشكل إيجابي ذو دلالة إحصائية على ممارسات إدارة الأداء**

يظهر الجدول أعلاه أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الأداء الاستراتيجية وممارسات إدارة الأداء (r = 0.340). علاوة على ذلك، فإن القيمة المحتملة لـ 0.00 تدعم هذه العلاقة بشكل كبير مع مستوى الثقة المقبول. تشير النتائج أيضًا إلى أن ممارسات إدارة الأداء الاستراتيجية لها تأثير إيجابي كبير (بيتا = 0.160) على ممارسات إدارة الأداء في نموذج الانحدار. تلخص هذه المعلومات في الجدول 4.25 ويوضح الشكل 4.9 أن المتغيرات لها علاقة خطية نسبيًا،

حيث r2 = 0.115. النتائج الإيجابية تتوافق مع عرض الدراسات السابقة مثل (Reddi, 2019, Enad 2017).

الجدول 4.25
النتائج الخاصة بالفرضية رقم 4

Model	Correlations		Standardized Coefficients		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.
CS → PC	0.340	0.000	0.160	4.122	0.000



الشكل 4.9 مخطط الانتشار للعلاقة بين المتغيرات في الفرضية 4

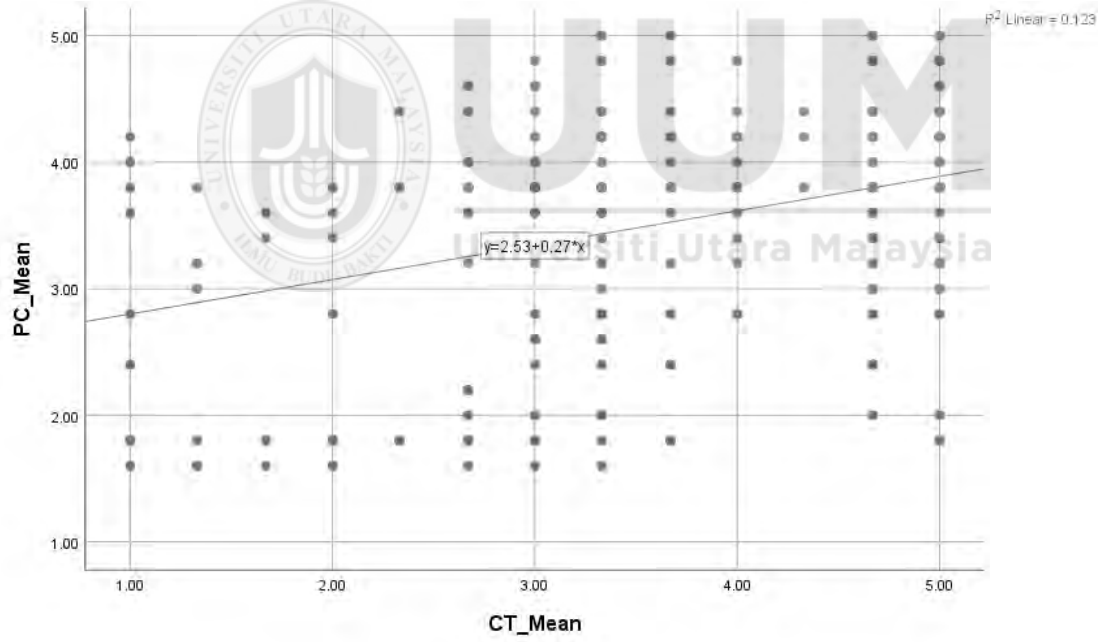
- **الفرضية 5 – تؤثر ممارسات إدارة الأزمات بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية على ممارسات إدارة الأداء**

يظهر التحليل الارتباط بين ممارسات إدارة الأزمات وممارسات إدارة الأداء علاقة جيدة (r = 0.350). علاوة على ذلك، فإن قيمة الاختلاف المفسر لهذه العلاقة تبلغ 0.00 مما يدعم الفرضية. تتماشى هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد على أهمية ممارسات إدارة الأزمات في تحسين ممارسات إدارة الأداء (Reddi, 2019). تم قبول الفرضية بناءً على قيمة Beta = 0.224 في نموذج الانحدار.

تلخيص هذا الرأي اسفي الجدول 4.26يوضح الشكل 4.10 أزلل لكونات علاقة خطية زنديًا، حيث r2 = 0.123.الملائج إلايجالية تعلق قبالفرضي تتوفلق مع عض الدرلسات السابقة مثل (Reddi, 2019, Enad 2017).

الجدول 4.26
الملائج الاحتعلق قبالفرضي ة رقم 5

Model	Correlations		Standardized Coefficients		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.
CT → PC	0.350	0.000	0.224	5.864	0.000



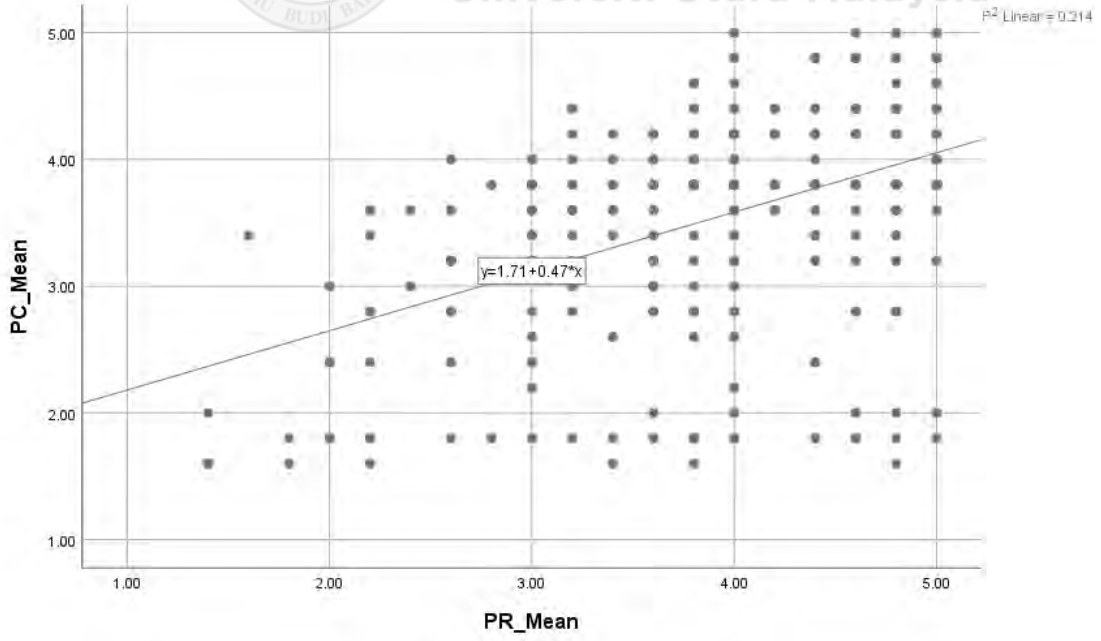
الشكل 4.10 مخطط الانتشار لمتغيرات الفرضية 5

- **الفرضية 6 - العلاقة العامة بين أنماط التسيب البشري الجبلي ذو الدلالة إحصائية على مستويات الأداء**

يظهر الجدول 4.27 أن العلاقة بين العلاقات العامة وممارسات الإدارة الاستراتيجية علاقة جيدة (r = 0.462). علاوة على ذلك، فإن القيمة المطلقة لمعامل المسار (0.268 = Beta) تدعم هذه العلاقة بشكل كبير. مع الأخذ في الاعتبار أن معامل المسار يمثل الارتباط الجزئي بين المتغيرات المستقلة والتابعة في نموذج الانحدار المتعدد، فإن هذه النتيجة تشير إلى أن العلاقة بين العلاقات العامة وممارسات الإدارة الاستراتيجية تظل قوية حتى بعد التحكم في تأثيرات المتغيرات الأخرى في النموذج. وبالتالي، يمكن استنتاج أن العلاقات العامة تلعب دورًا مهمًا في ممارسات الإدارة الاستراتيجية، حتى عند النظر في تأثير المتغيرات الأخرى. علاوة على ذلك، فإن قيمة r^2 = 0.214 تشير إلى أن العلاقات العامة تمثل حوالي 21.4% من التباين في ممارسات الإدارة الاستراتيجية، مما يشير إلى أن العلاقات العامة تساهم بشكل كبير في ممارسات الإدارة الاستراتيجية. تتوافق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية العلاقات العامة في ممارسات الإدارة الاستراتيجية (Reddi, 2019; Enad 2017).

الجدول 4.27
نتائج اختبار الفرضية رقم 6

Model	Correlations		Standardized Coefficients		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.
PR → PC	0.462	0.000	0.268	6.698	0.000



الشكل 4.11 مخطط الانتشار لمتغيرات الفرضية 6

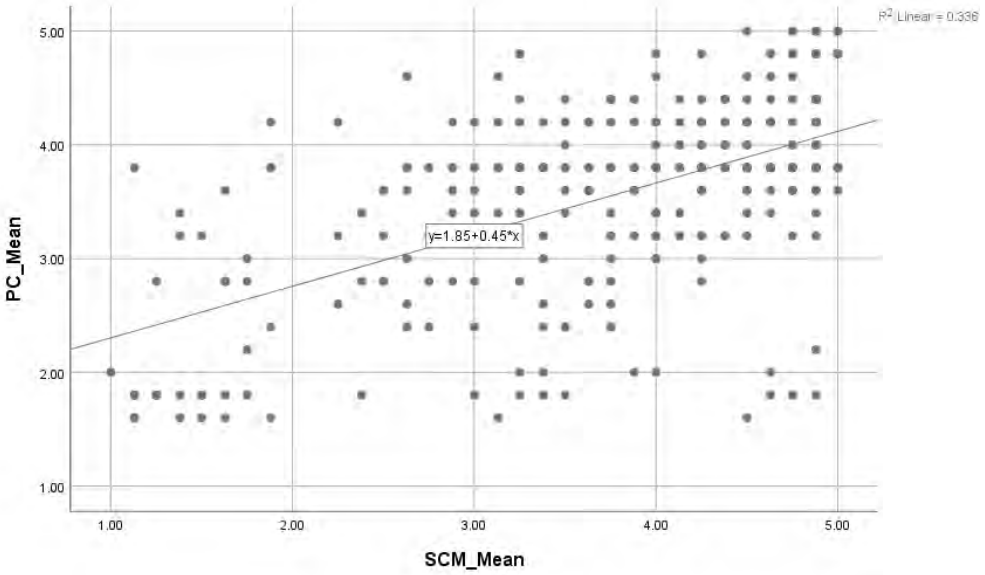
Universiti Utara Malaysia

- **الفرضية 7** - إدارة سلسلة التوريدات تتسبب بشكل إيجابي ذو دلالة إحصائية على ممارسات إدارة الأداء.

يظهر تحليل العلاقة بين إدارة سلسلة التوريدات وممارسات إدارة الأداء علاقة جيدة (r = 0.580). علاوة على ذلك، فإن قيمة الدلالة المقدرة 0.00 تدعم هذه العلاقة بشكل كبير مع مستوى الدلالة المطلوب. تشير النتائج إلى أن ممارسات إدارة سلسلة التوريدات لها تأثير إيجابي كبير (بيتا = 0.415) على ممارسات إدارة الأداء. يلخص هذا في الجدول 4.28 ويوضح الشكل 4.12 أدناه العلاقة الخطية بشكل أكبر، حيث r2 = 0.336. النتائج إلى أن الفرضية 7 مقبولة وتتوافق مع نتائج الدراسات السابقة (مثل Hugos, 2018, Barber, Garza-Reyes, Kumar, and Abdi 2017, Zhou and Li 2020).

الجدول 4.28
نتائج اختبار الفرضية رقم 7

Model	Correlations		Standardized Coefficients		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Beta	t	Sig.
SCM → PC	0.580	0.000	0.415	10.259	0.000



الشكل 4.12 مخطط الانتشار لمتغيرات الفرضية 7

الجدول 4.29
ملخص حالة الفرضيات

#	الفرضية	الحالة
1	استراتيجية إدارة الأزمات تتسبب بتأثير إيجابي ذو دلالة احصائية على إدارة سلسلة التوريدات	مقبولة
2	فريق إدارة الأزمات يتسبب بتأثير إيجابي ذو دلالة احصائية على إدارة سلسلة التوريدات	مقبولة
3	العلاقات العامة أثناء الأزمات تتسبب بتأثير إيجابي ذو دلالة احصائية على إدارة سلسلة التوريدات	مقبولة
4	استراتيجية إدارة الأزمات تتسبب بتأثير إيجابي ذو دلالة احصائية على استمرارية الأداء	مقبولة
5	فريق إدارة الأزمات يتسبب بتأثير إيجابي ذو دلالة احصائية على على استمرارية الأداء	مقبولة
6	العلاقات العامة أثناء الأزمات تتسبب بتأثير إيجابي ذو دلالة احصائية على استمرارية الأداء	مقبولة
7	إدارة سلسلة التوريدات تتسبب بتأثير إيجابي ذو دلالة احصائية على استمرارية الأداء.	مقبولة

4.8 الخلاصة

فيما يتعلق بجودة البيانات فقد تم توزيع عدد 476 استبيان ومن خلال التحليل تبين أن حجم العينة 366 وهو ما يعادل نسبة 76.89% من الاستبيانات التي تم توزيعها. وفقاً للمتوسط درجة الآراء الملموسة لكل متغير بناء على رأي المستطلعين فإن النتائج تكشف أن التقييم الأعلى هو للعلاقات العامة وهو تقييم إيجابي بنسبة 78% ويعبر عن نسبة موافقة جيدة جدا حول الممارسات للأزمات في دولة الإمارات. بالنسبة للنموذج الذي يؤثر بإدارة سلسلة التوريدات فإن النتائج تظهر أن قيمة الترابط الشمولية $r = 0.387$ ومعامل قوة التأثير الشمولية للنموذج هي $R\ Square = 0.150$ ويعتبر النموذج الفرعي ذو دلالة إحصائية منخفضة حيث يمكنه التنبؤ بنسبة 15% من التغيير في إدارة سلسلة التوريد بناء على المتغيرات الثلاثة. تظهر النتائج أن متغير إدارة العلاقات العامة يمتلك علاقة هامة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطي تبلغ 0.291 وهي الأعلى بين المتغيرات المستقلة الثلاثة يليها متغير فريق إدارة الأزمات وقيمة معامل انحدار خطي تبلغ 0.143 ومن ثم متغير استراتيجية إدارة

أل زمات وقي مة مع امل ان حدار خطي يت ا 126. الن س بل ة ل ن موذج الن ؤسوات م راي ه أل داغ إن الله ئج ت ظ مر أق ي مة الت وب اط الش رول ي ة r = 0.706 وم ع امل ق واق ت ؤ الش ل وي ل ن موذج ه ي R Square = 0.498 ي ع ب ر ال ن موذج ف ر ع ي ذو الد لة إح صو ائ ي ة م ع ت دل ة ح ي ث م ك ن ال ت ن ؤ ن س ب ة 49.8% م ن ال ب اي ن ف ي س ات م راي ة أل داء ب ن اء ع ل ى الت م ن ئ ال ث ة و إدار ة س الس ال ت و ي دات.

ت ظ مر ال ن ائ ج أ ن م ت غ ير إدار ة س الس ال ت و ي دات ي م ت ل ك ع الق ة ه ام ة ذات الد لة إح صو ائ ي ة ع ن د ال ح د 0.000 وق ي مة مع امل ان حدار خطي يت ا 0.415 و ه ي أ ع ل ى ب اي ن م ت غ ير ات ال ت اب ع ي ة أل ب ع ة و ل ك ب ط ي ع ي أ ل م ت غ ير ال و س ي ط ب ي ن م ل ت ي ال م ت غ ير ات الس ق ل ال ث ة ه و ال ك ت ال ي: إدار ة الع الق ات ال ع ام ة ق ي مة مع امل ان حدار خطي يت ا 0.268 و ه ي أ ع ل ى ي ل ي ال م ت غ ير ف ر ي ق إدار ة أل زمات وقي مة مع امل ان حدار خطي يت ا 0.224 و ه ي ال ث ان ي ة و م ن ث ال م ت غ ير ال ت و اي ج ي ة إدار ة أل زمات وقي مة مع امل ان حدار خطي يت ا 0.160 و ه ي ال ث ال ث ة م ن ح ي ث الق وة ف ي ال م ت غ ير ات ال ن ال ي ث ال ث ة.

Universiti Utara Malaysia

CHAPTER FIVE/الفصل الخامس

الخلاصة والتوصيات

5.1 المقدمة

تهدف الدراسة الحالية إلى تقييم واختبار ممارسات إدارة الأزمات (الاستراتيجية - فريق الأزمات – العلاقات العامة) على إدارة السلسلة التوريدية وممارسات إدارة الأداء في الصناعة الخيرية. يلخص ما تم ذكره وقدمت في الفصول السابقة حول النتائج، والهدف، والسؤال الرئيسي والفرعية، ومحددي البحث، والتوصيات بحوث مستقبلية.

5.2 الملخص العام للبحث

إن أهمية تطوير المنظمات في الدولة للأسلحة والرخاء وخاصة في الأعمال الخيرية للحج مهم والتي تؤدي في النهاية إلى التمرير في الحج الخدمات تشكل سمات مروب خاص في قطاع الخدمات الأساسية تمتاز من هذا مجال الخدمات المرئية تعتبر إلزامات العمل في منظمة أحد كأثر الدول استقطاب الاستثمار وهذا يزيد من غباء الفني قطاع الأمن العام في الدولة. ومن المعروف أن الإدارة الفعالة الأزمات تساهم بشكل كبير في ضمان السلاسل التوريدية ضمان حيوي للنشاط المدني في الدولة. حيث إن هذه الدراسة تهدف إلى تأثر الوظائف الإدارية الفعالة الأزمات على إدارة السلسل التوريد من أجل ضمان استمرارية الأعمال في القطاع الأمني في بلدي. أهداف الدراسة تم تقييم آراء قوياس العلاقات بشأن تأثير ممارسات إدارة الأزمات (الاستراتيجية إدارة الأزمات فريق إدارة الأزمات – العلاقات العامة) وإدارة السلسل التوريد واستمرارية الأداء من وجهة نظر العاملين في القطاع الأمني في بلدي

ظبي. وأضر في استأير ممارسات إدارة ألزمات سالتري اجي ة إدارة ألزمات فوي ق إدارة ألزمات – الع القات الع امة (ع لى إدارة س السل التوري ف ي القطاع ألمن ي ف ي بأبو ظبي. إن اله دف ألاخ ي ر ف ي هذه الدرلس ة ه ي ق ي اس ت أير إدراقس السل التو ي د ع ل ى س ات م رراي ة ألداغ ف ي القطاع ألمن ي ف ي بأبو ظبي، وإنال من ظمات الهخت ارق ف ي هذال ب حث موجود ق ف ي إل م ارات الع ربي ة ل م ت حدة. ال زمن ال ذي س ات غ رق ل جم ع ال ب ي ان ات والع ل وم ات ه و 2021 ال ن ظ ري ات ال ت ي ت دع م ف ر وض ي ات ال درلس ة ه ي ن ظ ري ة ل ي ادة ال ظ وي ة ون ظ ري ة ل ت واص ل ب ش أن اء ألزمات ل ظ وي ة وال ت ي بأس ت ل إط ار ال ف اه ي م ي ال ذ ي ي درس الع ال ق ب ق ي ن وظ ائ ف إدارة ألزمات وإدارق س السل ة التو ي د وات م رراي ة ألداغ ف ي ال ن م وذج ال ق ت رح ت ت ع ب راس ت ري اج ي ة إدارة ال زمات ف ري ق إدارة ألزمات والع ال ق ات الع امة ال ت ي ت غ ي رات ال م رق ل ة ال ت ي ت م ث ل ممارسات إدارة ألزمات وال ت ي من ال م ت رض ان ت ث ر ب ش ك ل م ب ش ر ع ل ى س ات م رراي ة ألداعو ب ش ك ل غ ي ر م ب ش ر ع ب ر وس اط ة إدارة س السل التو ي دات.

ت ص م ي ال ب ح ث ف ي ه ذه ال درلس ة ع ل م ي، ل ت ت اج ي س ل ت ش ف ل ي، وك م ي ي وت اس ت خ دال ال اس ب ت ي ان ف ي ه ذه ال درلس ة، وال ت ي ت ت م ك ي ف ه ا م ن ال درلس ات الس اب ق ة ل ض م ان ج ودة وم ال ع م ة ال س ح ع م ل ي ة ال م وث وق ي ة وال ص ال ح ي ة م ج ت م ع ال درلس ة ه و ج م ي ع ال م وظ ف ي ن ال ذ ي ن ي ع م ل ون ف ي أي وظ ي ف ة ت ع ل ق ب أل م ن ال ق وم ي ف ي إم ارة بأبو ظبي. ح ي ث ت م اخ ت ي ار إم ارة بأبو ظبي. ح ي ث ي ع م ل ف ي ق ط اع أل م ن ال ق وم ي الس ت ه دف ما ال ي ق ل ع ن 10000 موظف مدني وغير مدني والي ع ن ة الس ت ف ة ه ي 366 موظفًا ث م ج م ع ال ب ي ان ات خ ال ل ع ام 2021. ح ي ث ش ي ق وال ب اح ث ب ج م ع ال ب ي ان ات م ن ي ع ن ات ج ت ل ة م خ ت ل ف ة م ن أي موقع م ت اح ة ض م ن إم ارة بأبو ظبي، أل ن ه ا م ؤه ل ة ت وت ح ب ك ج زء م ن ج ت م ع ال درلس ة ف ي ي ه ك ع ل ق ب ج ود ة ال ب ي ان ات ف ق ت ت وزي ع ع دد 476 س ب ت ي ان ي ن م ل ت م إرج اع ع دد 412، وب ع د ع م ل ي ات ت ال ن ظ ي ف و ص ل ت ال ح ال ات ال ن ه ائ ي ة ل ت ح ل ي ل ال ي ع دد 366 وه و م ا ي ع ادل س ب ة 76.89% م ال س ب ت ي ان ات ال ت ي ت م ت وزي ع ه ا.

الفرضية الأولى: نموذج التنبؤ بإدارة سلسلة التوريدات ظهر أن قيمة التوباط الثنائي r = 0.387 ومعامل قوة التنبؤ الثنائي لنموذج هي R Square = 0.150 يعتبر النموذج الفرعي ذو الدلالة إحصائية منخفضة حيث يمكن التنبؤ بنسبة 15% من التباين في إدارة سلسلة التوريد بناء على التنبؤ الثنائي. ظهر الفرضية أن متغير إدارة العلاقات العامة تملك علاقة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.291 وهي أعلى من المتغيرات التنبؤ الثنائي. كما أظهرت الفرضية أن متغير الترويج إدارة الزمايتملك علاقة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.004 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.143 وهي الثانية بعد المتغيرات التنبؤ الثنائي. كما أظهر الفرضية أن متغير استراتيجية إدارة الزمايتملك علاقة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.012 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.126 وهي الثالثة من حيث القوة بعد المتغيرات التنبؤ الثنائي.

الفرضية بالنسبة لنموذج التنبؤ بإدارة المراية الداخلية ظهر أن قيمة التوباط الثنائي r = 0.706 ومعامل قوة التنبؤ الثنائي لنموذج هي R Square = 0.498 يعتبر النموذج الفرعي ذو الدلالة إحصائية عالية حيث يمكن التنبؤ بنسبة 49.8% من التباين في إدارة المراية الداخلية بناء على التنبؤ الثنائي وإدارة سلسلة التوريدات ظهر الفرضية أن متغير إدارة سلسلة التوريدات يمتلك علاقة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.415 وهي أعلى من المتغيرات التنبؤية الرابعة وهذا طبيعي لأن المتغيرات الوسيطة تأتي المتغيرات السابقة الثلاثة فهو كالتالي: إدارة العلاقات العامة تملك علاقة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.268 وهي أعلى من المتغيرات التنبؤ الثنائي. كما أظهرت الفرضية أن متغير الترويج إدارة الزمايتملك علاقة ذات دلالة إحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.224 وهي الثانية بعد المتغيرات التنبؤ الثنائي. كما أظهر الفرضية أن متغير استراتيجية إدارة الزمايتملك علاقة ذات

الدلالة الإحصائية عند الحد 0.012 وقيمة معامل الانحدار الخطي المتعدد 0.160 وهي الثالثة من حيث القوة في التنبؤ بالمتغير التابع الثالثة.

5.3 خلاصة البحث

الهدف العام لهذا البحث هو دراسة تأثير ممارسات إدارة الزمات على ممارسات مراجعة الأداء بشكل مباشر أو غير مباشر عبر إدارة السمعة لتوفير الميزة التنافسية في القطاع الصحي في أبوظبي. وقد تم وضع عدة أهداف رئيسية لهذا البحث وتم اختبار العلاقات المفترضة ولكن النتائج الإحصائية بشكل عام لم تدعم كل هدف ومتغير في النموذج المقترح الدراسة.

- **تقييم آراء المستجيبين حول تأثير ممارسات إدارة الأزمات الرئيسية في إدارة الأزمات في القطاع الصحي في أبوظبي من وجهة نظر العاملين في القطاع الصحي في أبوظبي**

تصميم الدراسة الحالية لتحقيق هذا الهدف هو استطلاع آراء عينة الدراسة باستخدام استبيان تم إعداده لهذه الدراسة. الجداول التالية إنابة البيانات الأولية التي جمعت وتحليلها إحصائيا باستخدام تحليل الإحصاءات الوصفية التي تمكننا من معرفة رأي المستجيبين حول المتغيرات المختلفة. وقد كانت النتائج كالتالي:

- النتيجة الأولى تشير إلى أن 72% يعبرون عن موافقة جيدة حول الممارسات الأولية المتغير دولة الإمارات.
- النتيجة الثانية تشير إلى أن 74.7% يعبرون عن موافقة جيدة جدا حول الممارسات الأولية المتغير دولة الإمارات.

- التقييم الأعلى لممارسات إدارة الأزمات هو للعلاقات العامة وهو تقييم إيجابي بنسبة 78% ويعبر عن نسبة موافقة جيدة جدا حول الممارسات لهذا المتغير في دولة الإمارات
- التقييم الثاني لممارسات إدارة الأزمات هو لفريق إدارة الأزمات وهو تقييم إيجابي بنسبة 74.8% ويعبر عن نسبة موافقة جيدة جدا حول الممارسات لهذا المتغير في دولة الإمارات.
- التقييم الثالث لممارسات إدارة الأزمات هو للاستراتيجية إدارة الأزمات وهو تقييم إيجابي بنسبة 74.4% ويعبر عن نسبة موافقة جيدة جدا حول الممارسات لهذا المتغير في دولة الإمارات.

- **اختبار تأثير ممارسات إدارة الأزمات استراتيجية إدارة الأزمات - فريق إدارة الأزمات – العلاقات العامة (على إدارة قسم السل التوريد في قطاع الضيافة في أبو ظبي**

تصميم الدراسة من أجل تحقيق هذا الهدف جمع البيانات من عينة الدراسة تم استخدام استبيان تم إعداد هذه الدراسة. البيانات التي تم جمعها تم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية لتحليل قوة النموذج وعلاقات الانحدار الخطي المتعدد أيضا تم استخدام اختبار الفرضيات الثلاثة ذات الصلة. وكانت نتائج كما يلي:

- مع العلم أن قوة النموذج الشرطي القائل بأن النموذج هي R Square = 0.150 يعتبر النموذج الفرعي ذو الدلالة الإحصائية منخفضة حيث يمكن التنبؤ بنسبة 15% من التباين في إدارة قسم السل التوريد بناء على المتغيرات الثلاثة.

المتغير إدارة العلاقات العامة تمتلك علاقة هامة ذات الدلالة الإحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.291 وهي أعلى من المتغيرات الأخرى في الثلاثة.

المتغير فريق إدارة الأزمات تمتلك علاقة هامة ذات الدلالة الإحصائية عند الحد 0.004 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.143 وهي التالية بعد المتغير الأول في الثلاثة.

للمتغير الاستراتيجية إدارة ألزماتي تمتلك علاقة هامة ذات الدلالة الإحصائية عند الحد 0.012 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.126 وهي الثالثة من حيث القوة بين المتغيرات التابعة الثلاثة.

- **اختبار تأثير ممارسات إدارة ألزمات استراتيجية إدارة ألزمات في فريق إدارة ألزمات – العلاقات العامة (على استمرارية الأداء في القطاع النفطي بأبو ظبي**

مثل الهدف السابق فإن تصميم الدراسة من أجل تحقيق هذا الهدف جمع البيانات من العينة المستهدفة باستخدام استبيان تم إعداده لهذه الدراسة. الاستنتاجيات التالية إن البيانات الأولية التي جمعت تم تحليلها باستخدام نموذج المعادلة البنائية لاختبار الفرضيات الثلاثة ذات الصلة. ولكن النتائج تشير إلى ما يلي:

- معامل قوة التنبؤ الشرولي لنموذج هي R Square = 0.498 يعني أن النموذج الفرعي ذو الدلالة الإحصائية تعتمد حيث يمكن تفسير 49.8% من التباين في استمرارية الأداء بناءً على المتغيرات الثلاثة وإدارة الأزمات.
- إدارة العلاقات العامة تمتلك علاقة هامة ذات الدلالة الإحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.268 وهي الأعلى بين المتغيرات التابعة الثلاثة.

المتغير فريق إدارة أزمات تمتلك علاقة هامة ذات الدلالة الإحصائية عند الحد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.224 وهي الثانية بين المتغيرات التابعة الثلاثة.

المتغير الاستراتيجية إدارة أزماتي تمتلك علاقة هامة ذات الدلالة الإحصائية عند الحد 0.012 وقيمة معامل انحدار خطيتها 0.160 وهي الثالثة من حيث القوة بين المتغيرات التابعة الثلاثة.

- **اختبار تأثير إدراك الأزمات على استمرارية الأداء في القطاع النفطي بأبو ظبي**

مثل الهدف السابق فإن تصميم الدراسة من أجل تحقيق هذا الهدف جمع البيانات من العينة المستهدفة باستخدام استبيان تم إعداده لهذه الدراسة. الاستنتاجيات التالية إن البيانات الأولية التي جمعت تم

خلي ها إحصائي ا ليست خدلحل يلق وة لان موذج وع القات الن حدار الخطي مت عدد أم كن ا لتخبار الفرضية. وأظهرت النتائج أن متغير إدارة سلسلة التوريدات يمتلك علاقة هامة ذات دلالة احصائية عند حد 0.000 وقيمة معامل انحدار خطيها 0.415 وهي أعلى من باقي المتغيرات الثنائية الأبعاد وهذا يعني أن المتغير الوسيط.

5.4 لمس اهمات الدراسة

للبحث مس اهمات على المستويين الأكاديمي والعملي حيث ان النتائج م مة على الصعيد النظري فيما يلي إدارة أل زمات في دولة إلمارات وكذلك م ظمات بشكل عام والخبراء الخبيرين.

فمن وجهة النظر الأكاديمي فيمكن القول البا حث اس اهم بشكل التالي:

- لتخبار العلاقة بين ممارسات إدارة أل زمات وإدارة سلسلة التوريد تعتبر اسهاما فريدا حيث إن معظم الدراسات السابقة ركزت على اختبار أداء أو إدارة الشراكة في إدارة أل زمات.
- كما أن لتخبار دور إدارة سلسلة التوريد كمتغير وسيط مع تثبيته من خلال الدراسة التجريبية إضافة أخرى تحسب للبحث الحالي.
- لتخبار العلاقات الخاصة بتبني استراتيجية إدارة أل زمات فريدة في إدارة أل زمات والعلاقات العامة حيث اسهمت في إثراء الدراسات والبحوث مع الدراسات أل خرى
- تصميم الدراسة الحالية بحيث ان الموضوع الذي تم دراسته يعتبر اضافة إلى ك ا استخدام ها قبل البا حثين الخبراء في مجال البحث.

أما من وجهة النظر العملية فيمكن إدارة اوصناع القرار الوا ضع السياسات فيمكن إضافة التالي:

- أظهرت نتائج أهمية عالية للعوامل من إدارة المخاطر التي تؤثر على كفاءة إدارة الأداء مما يؤكد أهمية الدراسة الحالية والتي تنفذ في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- على نحو متزامن، وضح خطط من إدارة المخاطر التي تؤثر على إدارة الأداء من وقت لآخر ممارسات إدارة الأداء.
- على نحو متزامن، تم تطوير سياسات تتوافق مع إدارة الأداء وإدارة المخاطر التي تتطابق مع السياق.

5.5 المحددات والتوصيات المستقبلية

اقترحت هذه الدراسة نموذجًا مطورًا يتضمن متغيرات وعلاقات جديدة بين متغيرات النموذج المقترح، ولكن هناك حاجة إلى مزيد من البحث لتحقيق النموذج بشكل أكثر. أحد القيود هو المنهج المحدود المستخدم، والذي قلل من عينة الدراسة التي تشارك في إدارة المخاطر على إدارة المخاطر التي تؤثر على ممارسات إدارة الأداء في القطاع الخاص في البلدان الأخرى للحصول على فهم أفضل. هناك قيد آخر يتمثل في أنواع الشركات التي اختارها، والموظفين، مما قلل من عينة الدراسة التي تشارك في مجموعات أخرى مثل الدراسة للحصول على فهم أفضل. تم تحديد التوصيات التالية لإدارة المخاطر على إدارة المخاطر التي تؤثر على ممارسات إدارة الأداء أو بحث آخر إذا كان هذا النموذج مناسبًا للتوظيف في القطاع العام بسبب أن التوصية هي بحث النموذج في سياقات وظروف مختلفة لتعزيز عمومية النظرية.

تظهر النتائج أن النموذج المقترح يمكن أن يفسر الممارسة وهو ما يمثل نسبة 72% وهي نسبة عالية جدًا حول الممارسات لهذا البحث في دولة الإمارات بالرغم من أنه

ألقرلس ب تمئ يبقي زمالتغ يرات الخرى لذلك يجب أن تتوك زال درلس ات إلضفاي ة عل ى ال ه امش سولتكش اف فحص الزم يد ع وامل، بخ الف س الم تمرراي ة أل داء و إدارة س السل التو ي دات واس تراتي جي ة إدارة أل زمات فو ي ق إدارة أل زمات والع الق ات ال ع امة(ف ي ح ين أن ه ذه الدراس ة ه ي ت ي ج ة من ق ط اع ة، ح ي ث أن س ات م رراي ة أل داء ت ت ب ط ش ك أل ك ب ر ب ال ق ض اي ا ال ت ع ل ق ب ال م وظ ف ين ب دال ً من ق ض اي ا ال م ت ع، ول ك ن ي م ك ن إج راء الم ي د من ال درلس ات ال ب ح ث ال ن وع ي ب س ت خ دام ال ق ب ال ت ل ت ق ي ح إدارة أل زمات ع ل ى إدار ق س ل ة التو ي ل ت ت ح ي ن س ات م رراي ة أل داء ف ي ال ق ط اع أل ن ي إل م ارة ب أ و ظ ب ي ف ي دول ة إل م ارات ال ع ب ي ة ال م ت ح دة إل ت ح ل ي ل ال س ت خ دام ه ذه ال درلس ة SPSS 23 ف ي ص ت خ دام ط رق ل ت ح ل ي ل أخ رى ع ل ى س ب ي ل ال م ث ال PLS system ال ق ة فالت ح ل ي ل. ك م ا ي وص ى ال ت ك ي ز ف ي ال درلس ات ال س ق ب ا ي ة ب إض اف ة س ي ط ال ع ت دال. ك م ا ي وص ى ب ت ب ط ي ق ه ذه ال درلس ة ع ل ى من ظ م ات اخ رى ف ي ال دول ة اوب دول أخ رى م ع م راع اة الف وق ات ال خ ت ف ة.

Universiti Utara Malaysia

لمراجع / REFERENCES

Adadi, A., & Berrada, M. (2018). Peeking inside the black-box: A survey on Explainable Artificial Intelligence (XAI). IEEE Access, 6, 52138-52160.

Adekeye, D. O. (2019). Social Justice, Democratic Dialogue and the Quest for National Security: Implications for Sustainable Development in Nigeria. Advances in Social Sciences Research Journal, 6.)4(

Ahmed, E., Yaqoob, I., Hashem, I. A. T., Khan, I., Ahmed, A. I. A., Imran, M., & Vasilakos, A. V. (2017). The role of big data analytics in Internet of Things. Computer Networks, 129, 459-471.

Akimov, O., Troschinsky, V., Karpa, M., Ventsel, V., & Akimova, L. (2020). International experience of public administration in the area of national security. Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues, 23(3), 1–7.

Al Mansoori, K. A. (2017). Use of a modified UTAUT model to investigate Emirati Citizens' adoption of e-Government in Abu Dhabi.

Albasteki, O., Shaukat, A., & Alshirawi, T. (2019). Enterprise Risk Management (ERM): Assessment of Environmental and Social Risks from ERM Perspective. KnE Social Sciences, 128-151.

Ali, O., Shrestha, A., Chatfield, A., & Murray, P. (2020). Assessing information security risks in the cloud: A case study of Australian local government authorities. Government Information Quarterly, 37(1), 101419.

Ali, S., & Saeed, A. (2019). Kashmir Dispute and Challenges to the National Security of Pakistan: An Analysis. Electronic Research Journal of Social Sciences and Humanities, 1(2), 61–77.

Alicke, K., Rexhausen, D., & Seyfert, A. (2017). Supply Chain 4.0 in consumer goods. Mckinsey & Company.

Aljaffal, T., Wardle, K., Daruwallah, P., & Sloan, T. (2019). Investigating environmental sustainability education in undergraduate hospitality management curricula within New South Wales (NSW), Australia. In CAUTHE 2019: Sustainability of Tourism, Hospitality & Events in a Disruptive Digital Age: Proceedings of the 29th Annual Conference (p. 298). Central Queensland University, Australia.

Allen, G. C. (2019). Understanding China's AI strategy: Clues to Chinese strategic thinking on artificial intelligence and national security. Center for a New American Security Washington, DC.

Allen, G., & Chan, T. (2017). Artificial intelligence and national security. Cambridge, MA: Belfer Center for Science and International Affairs.

Universiti Utara Malaysia

Allen, G., & Chan, T. (2017). Artificial intelligence and national security. Belfer Center for Science and International Affairs Cambridge, MA.

Al-Mashat, A.-M. M. (2019). National security in the Third World. Routledge.

Almazrouei, M., Khalid, K., Abdallah, S., & Davidson, R. (2019). Assessing the health, safety, and environment culture in the United Arab Emirates oil and gas industry. Journal of Engineering, Design and Technology.

Alvarez, G., Pilbeam, C., & Wilding, R. (2010). Nestlé Nespresso AAA sustainable quality program: an investigation into the governance dynamics in a multi-stakeholder supply chain network. Supply Chain Management: An International Journal.

Alzoubi, R. H., & Jaaffar, A. H. (2020). The mediating effect of crisis management on leadership styles and hotel performance in Jordan. International Journal of Financial Research, 11(4), 384–397.

Ansong, E., Arhin, S. K., Cai, Y., Xu, X., & Wu, X. (2019). Menstrual characteristics, disorders and associated risk factors among female international students in Zhejiang Province, China: a cross-sectional survey. BMC women's health, 19(1), 35.

Arastoopour, H. (2019). The critical contribution of chemical engineering to a pathway to sustainability. Chemical Engineering Science, 203, 247-258.

Arena, M., Arnaboldi, M., & Azzone, G. (2010). The organizational dynamics of enterprise risk management. Accounting, Organizations and Society, 35(7), 659-675.

Arroyo, M. A., Sethumadhavan, L., & Weisz, J. (2019). U.S. Patent No. 10,417,425. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

Aryanpur, V., Atabaki, M. S., Marzband, M., Siano, P., & Ghayoumi, K. (2019). An overview of energy planning in Iran and transition pathways towards sustainable electricity supply sector. Renewable and Sustainable Energy Reviews, 112, 58-74.

Asamoah, D. A., Sharda, R., Hassan Zadeh, A., & Kalgotra, P. (2017). Preparing a data scientist: A pedagogic experience in designing a big data analytics course. Decision Sciences Journal of Innovative Education, 15(2), 161-190.

Azar, E., & Haddad, M. A. N. (2019). Artificial Intelligence in the Gulf: Prospects and Challenges.

Babuta, A., Oswald, M., & Janjeva, A. (2020). Artificial intelligence and UK national security: Policy considerations.

Bag, S., Telukdarie, A., Pretorius, J. H. C., & Gupta, S. (2018). Industry 4.0 and supply chain sustainability: framework and future research directions. Benchmarking: An International Journal.

Universiti Utara Malaysia

Baldassarre, B., Calabretta, G., Bocken, N. M. P., & Jaskiewicz, T. (2017). Bridging sustainable business model innovation and user-driven innovation: A process for sustainable value proposition design. Journal of Cleaner Production, 147, 175-186.

Balser, D., & McClusky, J. (2005). Managing stakeholder relationships and nonprofit organization effectiveness. Nonprofit Management and Leadership, 15(3), 295–315.

Barber, K. D., Garza-Reyes, J. A., Kumar, V., & Abdi, M. R. (2017). The effect of supply chain management practices on supply chain and manufacturing firms' performance. Journal of Manufacturing Technology Management.

Barnett, W. P., Greve, H. R., & Park, D. Y. (1994). An evolutionary model of organizational performance. Strategic Management Journal, 15(S1), 11–28.

Bartodziej, C. J. (2017). Technologies and functions of the concept Industry 4.0. In The Concept Industry 4.0 (pp. 51-78). Springer Gabler, Wiesbaden.

Bartodziej, C. J. (2017). The concept industry 4.0. In The concept industry 4.0 (pp. 27-50). Springer Gabler, Wiesbaden.

Beddington, J. R., Asaduzzaman, M., Fernandez, A., Clark, M. E., Guillou, M., Jahn, M. M.,... & Scholes, R. J. (2012). Achieving food security in the face of climate change: Final report from the Commission on Sustainable Agriculture and Climate Change.

Bell, E., Bryman, A., & Harley, B. (2018). Business research methods. Oxford university press.

Ben-Daya, M., Hassini, E., & Bahroun, Z. (2019). Internet of things and supply chain management: a literature review. International Journal of Production Research, 57(15-16), 4719-4742.

Bennett, E. M., Cramer, W., Begossi, A., Cundill, G., Díaz, S., Egoh, B. N.,... & Lebel, L. (2015). Linking biodiversity, ecosystem services, and human well-being: three challenges for designing research for sustainability. Current Opinion in Environmental Sustainability, 14, 76-85.

Bentley, R. W., Mannan, S. A., & Wheeler, S. J. (2007). Assessing the date of the global oil peak: the need to use 2P reserves. Energy policy, 35(12), 6364-6382.

Bertachi, A., Biagi, L., Beneyto, A., & Vehí, J. (2020). Dynamic Rule-Based Algorithm to Tune Insulin-on-Board Constraints for a Hybrid Artificial Pancreas System. Journal of Healthcare Engineering, 2020.

Beskow, D. M., & Carley, K. M. (2019). Social cybersecurity: an emerging national security requirement. Carnegie Mellon University Pittsburgh United States.

Bettencourt, L. M. A., and J. Kaur. 2011. Evolution and structure of sustainability science. PNAS 108(49): 19540-19545.

Universiti Utara Malaysia

Bhala, R. (2017). TPP, American National Security and Chinese SOEs. World Trade Rev., 16, 655.

Bhattacharya, C. B. (2019). Small Actions, Big Difference: Leveraging Corporate Sustainability to Drive Business and Societal Value. Routledge.

Bibri, S. E. (2018). The IoT for smart sustainable cities of the future: An analytical framework for sensor-based big data applications for environmental sustainability. Sustainable cities and society, 38, 230-253.

Birkel, H. S., Veile, J. W., Müller, J. M., Hartmann, E., & Voigt, K. I. (2019). Development of a risk framework for Industry 4.0 in the context of sustainability for established manufacturers. Sustainability, 11(2), 384.

Blackstock, M., & Lea, R. (2016, December). Fred: A hosted data flow platform for the iot. In Proceedings of the 1st International Workshop on Mashups of Things and APIs (pp. 1-5).

Blagden, D. (2018). The flawed promise of National Security Risk Assessment: nine lessons from the British approach. Intelligence and National Security, 33(5), 716–736.

Blumenthal, M. (2020). The Management of Savagery: How America's National Security State Fueled the Rise of Al Qaeda, ISIS, and Donald Trump. Verso.

Bodrunov, S., Plotnikov, V., & Vertakova, Y. (2017). Technological development as a factor of ensuring the national security. Vision 2020: Sustainable Economic Development, Innovation Management, and Global Growth, 2666–2674.

Bodrunov, S., Plotnikov, V., & Vertakova, Y. (2017). Technological development as a factor of ensuring the national security. In Vision 2020: sustainable economic development, innovation management, and global growth (pp. 2666–2674).

Bonilla, S. H., Silva, H. R., Terra da Silva, M., Franco Gonçalves, R., & Sacomano, J. B. (2018). Industry 4.0 and sustainability implications: A scenario-based analysis of the impacts and challenges. Sustainability, 10(10), 3740.

Bown, C. P. (2019). Export Controls: America's Other National Security Threat. Duke J. Comp. & Int'l L., 30, 283.

Brandenburg, M., Gruchmann, T., & Oelze, N. (2019). Sustainable Supply Chain Management—A Conceptual Framework and Future Research Perspectives. Sustainability, 11(24), 7239.

Broeders, D. (2017). Aligning the international protection of 'the public core of the internet'with state sovereignty and national security. Journal of Cyber Policy, 2(3), 366–376.

Brough, P. (2018). Advanced research methods for applied psychology: Design, analysis and reporting. Routledge.

Universiti Utara Malaysia

Brous, P., Janssen, M., & Herder, P. (2020). The dual effects of the Internet of Things (IoT): A systematic review of the benefits and risks of IoT adoption by organizations. International Journal of Information Management, 51, 101952.

Brown, B. J., Hanson, M. E., Liverman, D. M., & Merideth, R. W. (1987). Global sustainability: toward definition. Environmental management, 11(6), 713-719.

Bruhn, J., & Anderer, M. (2019). Implementing Artificial Intelligence in Organizations and the Special Role of Trust. In Media Trust in a Digital World (pp. 191-205). Springer, Cham.

Bruns, S. (2017). US Naval Strategy and National Security: The Evolution of American Maritime Power. Routledge.

Brynjolfsson, E., Rock, D., & Syverson, C. (2017). Artificial intelligence and the modern productivity paradox: A clash of expectations and statistics (No. w24001). National Bureau of Economic Research.

Brzezinski, Z. (2019). In quest of national security. Routledge.

Burgelman, R. A. (2020). Strategy is destiny: How strategy-making shapes a company's future. Free Press.

Burke, J. P. (2017). The Contemporary Presidency: The Trump Transition, Early Presidency, and National Security Organization. Presidential Studies Quarterly, 47(3), 574–596.

Burns, S. G. (2018). The impact of the major nuclear power plant accidents on the international legal framework for nuclear power (No. NEA--7427).

Busby, J. (2017). Water and US National Security. JSTOR.

Campion, J. (2014). Short term unit commitment as a planning problem (Doctoral dissertation, Durham University).

Canhoto, A. I., & Clear, F. (2020). Artificial intelligence and machine learning as business tools: A framework for diagnosing value destruction potential. Business Horizons, 63(2), 183-193.

Cannella, J. (2018). Artificial Intelligence In Marketing (Doctoral dissertation, Honors Thesis. Arizona State University).

Carreras Guzman, N. H., Wied, M., Kozine, I., & Lundteigen, M. A. (2019). Conceptualizing the key features of cyber-physical systems in a multi-layered representation for safety and security analysis. Systems Engineering.

Castelo-Branco, I., Cruz-Jesus, F., & Oliveira, T. (2019). Assessing Industry 4.0 readiness in manufacturing: Evidence for the European Union. Computers in Industry, 107, 22-32.

Universiti Utara Malaysia

Castro, D., & McLaughlin, M. (2019). Ten Ways the Precautionary Principle Undermines Progress in Artificial Intelligence. Information Technology and Innovation Foundation.

Cevik, S. (2019). Policy coordination in fiscal federalism: drawing lessons from the Dubai debt crisis. International Journal of Emerging Markets.

Chapman, C. (2019). Enlightened Planning: Using Systematic Simplicity to Clarify Opportunity, Risk and Uncertainty for Much Better Management Decision Making. Routledge.

Chapman, R. J. (2019). The rules of project risk management: Implementation guidelines for major projects. Routledge.

Chaterji, S., Naghizadeh, P., Alam, M. A., Bagchi, S., Chiang, M., Corman, D.,... & Oishi, M. (2019). Resilient Cyberphysical Systems and their Application Drivers: A Technology Roadmap. arXiv preprint arXiv:2001.00090.

Chen, H. (2019). Success Factors Impacting Artificial Intelligence Adoption---Perspective From the Telecom Industry in China.

Cheng, T. (2019). Special Economic Zones: A Catalyst for International Trade and Investment in Unsettling Times?. The Journal of World Investment & Trade, 20(1), 32-67.

Childerhouse, P., Hermiz, R., Mason-Jones, R., Popp, A., & Towill, D. R. (2003). Information flow in automotive supply chains–identifying and learning to overcome barriers to change. Industrial Management & Data Systems.

Chowdhury, M. M. H., & Quaddus, M. (2016). Supply chain readiness, response and recovery for resilience. Supply Chain Management: An International Journal.

Cohen, Y., Faccio, M., Pilati, F., & Yao, X. (2019). Design and management of digital manufacturing and assembly systems in the Industry 4.0 era.

Čolaković, A., & Hadžialić, M. (2018). Internet of Things (IoT): A review of enabling technologies, challenges, and open research issues. Computer Networks, 144, 17-39.

Coolican, H. (2017). Research methods and statistics in psychology. Psychology Press.

Côrte-Real, N., Ruivo, P., & Oliveira, T. (2020). Leveraging internet of things and big data analytics initiatives in European and American firms: Is data quality a way to extract business value?. Information & Management, 57(1), 103141.

Creswell, J. W. (2012). Research design: Qualitative, Quantitative, and mixed methods approaches. Journal of Investigative Surgery : The Official Journal of the Academy of Surgical Research, 25, 279–280. https://doi.org/10.3109/08941939.2012.723954

Universiti Utara Malaysia

Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2017). Designing and conducting mixed methods research. Sage publications.

Crifo, P., Escrig-Olmedo, E., & Mottis, N. (2019). Corporate governance as a key driver of corporate sustainability in France: The role of board members and investor relations. Journal of Business Ethics, 159(4), 1127-1146.

Culot, G., Nassimbeni, G., Orzes, G., & Sartor, M. (2020). Behind the definition of industry 4.0: Analysis and open questions. International Journal of Production Economics, 107617.

Dalenogare, L. S., Benitez, G. B., Ayala, N. F., & Frank, A. G. (2018). The expected contribution of Industry 4.0 technologies for industrial performance. International Journal of Production Economics, 204, 383-394.

D'Alessandro, D. R. (2019). Collective Knowing About Organizational Risk: Evidence from Pre-Financial Crisis Mortgage Lending (Doctoral dissertation, Benedictine University).

Dalgaard-Nielsen, A. (2017). Organizational resilience in national security bureaucracies: Realistic and practicable? Journal of Contingencies and Crisis Management, 25(4), 341–349.

Dallasega, P., Rauch, E., & Linder, C. (2018). Industry 4.0 as an enabler of proximity for construction supply chains: A systematic literature review. Computers in Industry, 99, 205-225.

De Souza, M. F. P. (2020). A Brief Contextualization of Big Data in the International Business environment: evidence from the Alibaba Group's transition. Brazilian Journal of Technology, 2(2), 648-665.

DeNardis, L. (2020). The Internet in everything: Freedom and security in a world with no off switch. Yale University Press.

Dev, N. K., Shankar, R., & Qaiser, F. H. (2020). Industry 4.0 and circular economy: Operational excellence for sustainable reverse supply chain performance. Resources, Conservation and Recycling, 153, 104583.

DiEuliis, D. (2019). Key national security questions for the future of synthetic biology. Fletcher F. World Aff., 43, 127.

Diez-Olivan, A., Del Ser, J., Galar, D., & Sierra, B. (2019). Data fusion and machine learning for industrial prognosis: Trends and perspectives towards Industry 4.0. Information Fusion, 50, 92-111.

Doyle, E., McGovern, D., McCarthy, S., & Perez-Alaniz, M. (2019). Compliance-innovation: A quality-based route to sustainability. Journal of cleaner production, 210, 266-275.

Dreossi, T., Donzé, A., & Seshia, S. A. (2019). Compositional falsification of cyber-physical systems with machine learning components. Journal of Automated Reasoning, 63(4), 1031-1053.

Universiti Utara Malaysia

D'Souza, C., McCormack, S., Taghian, M., Chu, M. T., Mort, G. S., & Ahmed, T. (2020). An empirical examination of sustainability for multinational firms in China: Implications for cleaner production. Journal of Cleaner Production, 242, 118446.

Dubey, R., Gunasekaran, A., Bryde, D. J., Dwivedi, Y. K., & Papadopoulos, T. (2020). Blockchain technology for enhancing swift-trust, collaboration and resilience within a humanitarian supply chain setting. International Journal of Production Research, 1-18.

DuHadway, S., Carnovale, S., & Hazen, B. (2019). Understanding risk management for intentional supply chain disruptions: Risk detection, risk mitigation, and risk recovery. Annals of Operations Research, 283(1), 179-198.

Dutta, G., Kumar, R., Sindhwani, R., & Singh, R. K. (2020). Digital transformation priorities of India's discrete manufacturing SMEs–a conceptual study in perspective of Industry 4.0. Competitiveness Review: An International Business Journal.

Dycus, S., Banks, W. C., Hansen, P. R., & Vladeck, S. I. (2020). National security law. Aspen Publishers.

Elsevier and SciDev.net. 2015. Sustainability Science in a Global Landscape. Report. 92https://www.elsevier.com/__data/assets/pdf_file/0018/119061/Sustainability Science eport-Web.pdf (last accessed 29 May 2016).

Enad, O. M. A. (2017). Relationship between public relation and export performance: Do a commitment and trust a matter. International Journal of Economics & Management Sciences, 6(5), 1–6.

Erhart, G., Matula, V. C., & Skiba, D. (2019). U.S. Patent No. 10,350,757. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

Ernst, E., Merola, R., & Samaan, D. (2019). Economics of Artificial Intelligence: Implications for the Future of Work. IZA Journal of Labor Policy, 9.)1(

Erokhin, V., Endovitsky, D., Bobryshev, A., Kulagina, N., & Ivolga, A. (2019). Management Accounting Change as a Sustainable Economic Development Strategy during Pre-Recession and Recession Periods: Evidence from Russia. Sustainability, 11(11), 3139.

Ettinger, A. (2018). Trump's National Security Strategy:"America First" meets the establishment. International Journal, 73(3), 474–483.

Evans, S., Vladimirova, D., Holgado, M., Van Fossen, K., Yang, M., Silva, E. A., & Barlow, C. Y. (2017). Business model innovation for sustainability: Towards a unified perspective for creation of sustainable business models. Business Strategy and the Environment, 26(5), 597-608.

Farahani, P., Meier, C., & Wilke, J. (2017). Digital supply chain management agenda for the automotive supplier industry. In Shaping the digital enterprise (pp. 157-172). Springer, Cham.

Universiti Utara Malaysia

Farbotko, C. (2018). Climate change and national security: An agenda for geography. Australian Geographer, 49(2), 247–253.

Fergie, D. (2019). Geopolitics turned inwards: The Princeton Military Studies Group and the national security imagination. Diplomatic History, 43(4), 644–670.

Fernie, J., & Sparks, L. (Eds.). (2018). Logistics and retail management: emerging issues and new challenges in the retail supply chain. Kogan page publishers.

Filipović, D., Krišto, M., & Podrug, N. (2018). Impact of crisis situations on development of business continuity management in croatia. Management: Journal of Contemporary Management Issues, 23(1), 99–122.

Finizade, J. (2018). Examining the knowledge dimension in organizational architecture patterns (case study: security organizations).

Firouzi, F., Farahani, B., Weinberger, M., DePace, G., & Aliee, F. S. (2020). IoT Fundamentals: Definitions, Architectures, Challenges, and Promises. In Intelligent Internet of Things (pp. 3-50). Springer, Cham.

Firth, J., Torous, J., Stubbs, B., Firth, J. A., Steiner, G. Z., Smith, L.,... & Sarris, J. (2019). The "online brain": how the Internet may be changing our cognition. World Psychiatry, 18(2), 119-129.

Foerstl, K., Meinlschmidt, J., & Busse, C. (2018). It's a match! Choosing information processing mechanisms to address sustainability-related uncertainty in sustainable supply management. Journal of Purchasing and Supply Management, 24(3), 204-217.

Forstenlechner, I., Madi, M. T., Selim, H. M., & Rutledge, E. J. (2012). Emiratisation: determining the factors that influence the recruitment decisions of employers in the UAE. The International Journal of Human Resource Management, 23(2), 406-421.

Fortino, G., Russo, W., Savaglio, C., Shen, W., & Zhou, M. (2017). Agent-oriented cooperative smart objects: From IoT system design to implementation. IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics: Systems, 48(11), 1939-1956.

Frank, A. G., Dalenogare, L. S., & Ayala, N. F. (2019). Industry 4.0 technologies: Implementation patterns in manufacturing companies. International Journal of Production Economics, 210, 15-26.

Frank, A. G., Mendes, G. H., Ayala, N. F., & Ghezzi, A. (2019). Servitization and Industry 4.0 convergence in the digital transformation of product firms: A business model innovation perspective. Technological Forecasting and Social Change, 141, 341-351.

Fukushima, M., & Samuels, R. J. (2018). Japan's National Security Council: filling the whole of government? International Affairs, 94(4), 773–790.

Gajšek, B., & Sternad, M. (2020). Information Flow in the Context of the Green Concept, Industry 4.0, and Supply Chain Integration. In Integration of

Universiti Utara Malaysia

Information Flow for Greening Supply Chain Management (pp. 297-323). Springer, Cham.

Gattie, D. K. (2020). US energy, climate and nuclear power policy in the 21st century: The primacy of national security. The Electricity Journal, 33(1), 106690.

George, R. Z., & Rishikof, H. (2017). The National Security Enterprise: Navigating the Labyrinth. Georgetown University Press.

Ghadge, A., Er-Kara, M., Moradlou, H., & Goswami, M. (2020). The Impact of Industry 4.0 Implementation on Supply Chains. Ghadge, A., Er Kara, M., Moradlou, H. & Goswami, M.(2020),"The impact of Industry, 4.

Ghadimi, P., Wang, C., Lim, M. K., & Heavey, C. (2019). Intelligent sustainable supplier selection using multi-agent technology: Theory and application for Industry 4.0 supply chains. Computers & Industrial Engineering, 127, 588-600.

Ghobakhloo, M., & Fathi, M. (2019). Corporate survival in Industry 4.0 era: the enabling role of lean-digitized manufacturing. Journal of Manufacturing Technology Management.

Giordano, A., Spezzano, G., & Vinci, A. (2016, June). Smart agents and fog computing for smart city applications. In International Conference on Smart Cities (pp. 137-146). Springer, Cham.

Godfrey, P. C., Lauria, E., Bugalla, J., & Narvaez, K. (2020). Strategic Risk Management: New Tools for Competitive Advantage in an Uncertain Age. Berrett-Koehler Publishers.

Gokalp, M. O., Kayabay, K., Akyol, M. A., Eren, P. E., & Koçyiğit, A. (2016, December). Big data for industry 4.0: A conceptual framework. In 2016 International Conference on Computational Science and Computational Intelligence (CSCI) (pp. 431-434). IEEE.

Grant, D. (2020, January). Managing sustainability risks in fashion supply chains. In Proceedings of the 19th logistics research network annual conference 2014.

Gremm, J., Barth, J., Fietkiewicz, K. J., & Stock, W. G. (2018). Informational Cities in the GCC States. In Transitioning Towards a Knowledge Society (pp. 3-36). Springer, Cham.

Griffith, S., & Morris, T. H. (2019, June). Using Modeled Cyber-Physical Systems for Independent Review of Intrusion Detection Systems. In National Cyber Summit (pp. 116-125). Springer, Cham.

Griffiths, J. L. (2017). Cyber security as an emerging challenge to South African National Security. University of Pretoria.

Gurlev, I., Yemelyanova, E., & Kilmashkina, T. (2019). Development of communication as a tool for ensuring national security in data-driven world

Universiti Utara Malaysia

(Russian far north case-study). In Big Data-driven World: Legislation Issues and Control Technologies (pp. 237–248). Springer.

Habeeb, R. A. A., Nasaruddin, F., Gani, A., Hashem, I. A. T., Ahmed, E., & Imran, M. (2019). Real-time big data processing for anomaly detection: A Survey. International Journal of Information Management, 45, 289-307.

Habib, T., Zakir, M., Akhtar, R., & Ghani, U. (2019). Agile Product and Process development by Applying Modular Function Deployment Method. Technical Journal, 24(01), 44-50.

Haftel, Y. Z., & Hofmann, S. C. (2019). Rivalry and overlap: Why regional economic organizations encroach on security organizations. Journal of Conflict Resolution, 63(9), 2180–2206.

Hair Jr, J. F., Wolfinbarger, M., Money, A. H., Samouel, P., & Page, M. J. (2015). Essentials of business research methods. Routledge.

Hall, W., & Pesenti, J. (2017). Growing the artificial intelligence industry in the UK. Department for Digital, Culture, Media & Sport and Department for Business, Energy & Industrial Strategy. Part of the Industrial Strategy UK and the Commonwealth.

Harrington, L. M. B. (2016). Sustainability theory and conceptual considerations: a review of key ideas for sustainability, and the rural context. Papers in Applied Geography, 2(4), 365-382.

Harrison, G. A. (2007). Communication strategies as a basis for crisis management including use of the internet as a delivery platform.

Haseeb, M., Hussain, H. I., Ślusarczyk, B., & Jermsittiparsert, K. (2019). Industry 4.0: A solution towards technology challenges of sustainable business performance. Social Sciences, 8(5), 154.

Hassan, N. S., Lee, K. E., Mokhtar, M., & Goh, C. T. (2020). Correlating Corporate Social Responsibilities of Chemical Industries in Malaysia Toward Sustainable Development. In Concepts and Approaches for Sustainability Management (pp. 41-54). Springer, Cham.

Hasse, C. (2020). Posthumanist Learning: What Robots and Cyborgs Teach us About Being Ultra-social.

Hon, L. C., & Grunig, J. E. (1999). Guidelines for measuring relationships in public relations. Gainesville, FL: Institute for public relations.

Hossain, M. A., Akter, S., & Yanamandram, V. (2020). Customer Analytics Capabilities in the Big Data Spectrum: A Systematic Approach to Achieve Sustainable Firm Performance. In Technological Innovations for Sustainability and Business Growth (pp. 1-17). IGI Global.

Hugos, M. H. (2018). Essentials of supply chain management. John Wiley & Sons.

Universiti Utara Malaysia

Husarov, O., & Husarov, K. (2019). The strategy of personnel development of organizations in the context of the national security of Ukraine. EAST JOURNAL OF SECURITY STUDIES, 5(2), 48–60.

Ibish, H. (2017). The UAE's evolving national security strategy. Issue Paper, 4, 19.

Ingaldi, M., & Ulewicz, R. (2020). Problems with the Implementation of Industry 4.0 in Enterprises from the SME Sector. Sustainability, 12(1), 217.

Ivanov, D., Dolgui, A., Das, A., & Sokolov, B. (2019). Digital Supply Chain Twins: Managing the Ripple Effect, Resilience, and Disruption Risks by Data-Driven Optimization, Simulation, and Visibility. In Handbook of ripple effects in the supply chain (pp. 309-332). Springer, Cham.

Jabbour, C. J. C., de Sousa Jabbour, A. B. L., Sarkis, J., & Godinho Filho, M. (2019). Unlocking the circular economy through new business models based on large-scale data: an integrative framework and research agenda. Technological Forecasting and Social Change, 144, 546-552.

Jabbour, C. J. C., Fiorini, P. D. C., Wong, C. W., Jugend, D., Jabbour, A. B. L. D. S., Seles, B. M. R. P.,... & da Silva, H. M. R. (2020). First-mover firms in the transition towards the sharing economy in metallic natural resource-intensive industries: Implications for the circular economy and emerging industry 4.0 technologies. Resources Policy, 66, 101596.

Jackson, B. W. (2018). Artificial Intelligence and the Fog of Innovation: A Deep-Dive on Governance and the Liability of Autonomous Systems. Santa Clara High Tech. LJ, 35, 35.

Jakimovski, P. (2019). Collective Communications and Computation Mechanisms on the RF Channel for Organic Printed Smart Labels and Resource-limited IoT Nodes (Doctoral dissertation, Karlsruhe Institute of Technology).

Jankelová, N., Joniaková, Z., Blštáková, J., Procházková, K., Skorková, Z., & Abuladze, L. (2021). How companies overcome crisis through the sharing of information and teamwork performance during the COVID-19 pandemic. Entrepreneurship and Sustainability Issues, 8(4), 757.

Jaskulowski, K. (2017). Beyond national security: The nation-state, refugees and human security. Kontakt, 19(4), e311–e316.

Jayaraman, R., Colapinto, C., La Torre, D., & Malik, T. (2015). Multi-criteria model for sustainable development using goal programming applied to the United Arab Emirates. Energy Policy, 87, 447-454.

Jeschke, S., Brecher, C., Meisen, T., Özdemir, D., & Eschert, T. (2017). Industrial internet of things and cyber manufacturing systems. In Industrial internet of things (pp. 3-19). Springer, Cham.

Ji, Y., Zhang, K., Wang, Z. L., & Yang, Y. (2019). Piezo–pyro–photoelectric effects induced coupling enhancement of charge quantity in BaTiO 3 materials for

Universiti Utara Malaysia

simultaneously scavenging light and vibration energies. Energy & Environmental Science, 12(4), 1231-1240.

Jin, B. (2020). Seeking Balance: Resource Conservation, Environmental Protection and Industrial Development. In China's Path of Industrialization (pp. 131-158). Springer, Singapore.

Jiri Tupa, Jan Simota, Frantisek Steiner. (2017), Aspects of risk management implementation for Industry 4.0 27th International Conference on Flexible Automation and Intelligent Manufacturing, FAIM2017, 27-30 June 2017, Modena, Italy Procedia Manufacturing 00 (2017) 000–000.

Johannsdottir, L., & McInerney, C. (2018). Developing and using a Five C framework for implementing environmental sustainability strategies: A case study of Nordic insurers. Journal of Cleaner Production, 183, 1252-1264.

Johansson, B. J. E., van Laere, J., & Berggren, P. (2018). Evaluating Team Resilience in Simulator-Based Crisis Management Training. In The 15th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM), Rochester, NY, USA, May 20-23, 2018 (pp. 914–923). Rochester Institute of Technology.

Johnson, L. K. (2017). National security intelligence. John Wiley & Sons.

Jones, A. R., Boss, G. J., Fox, J. R., & Moore, J. E. (2020). U.S. Patent No. 10,540,960. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.

Jovanovic, M. N. (2020). Supply chain economy. In Evolutionary Spatial Economics. Edward Elgar Publishing.

Junior, J. A. G., Busso, C. M., Gobbo, S. C. O., & Carreão, H. (2018). Making the links among environmental protection, process safety, and industry 4.0. Process Safety and Environmental Protection, 117, 372-382.

Kamble, S. S., Gunasekaran, A., & Gawankar, S. A. (2019). Achieving sustainable performance in a data-driven agriculture supply chain: A review for research and applications. International Journal of Production Economics.

Kaplan, J. (2016). Artificial intelligence: What everyone needs to know. Oxford University Press.

Kaplan, R. S., & Mikes, A. (2012). Managing risks: a new framework. Harvard business review, 90(6), 48-60.

Kates, R. W., W. C. Clark, R. Corell, J. M. Hall, C. C. Jaeger, I. Lowe, J. J. McCarthy, H. J. Schellnhuber, B. Bolin, N. M. Dickson, S. Faucheux, G. C. Gallopin, A. Gruebler, B. Huntley, J. Jäger, N. S. Jodha, R. E. Kasperson, A. Mabogunje, P. Matson, H. Mooney, 39 B. Moore III, T. O'Riordan, and U. Svedin. 2001. Sustainability Science. Science 292: 641-642.

Universiti Utara Malaysia

Kayikci, Y. (2019). E-Commerce in Logistics and Supply Chain Management. In Advanced Methodologies and Technologies in Business Operations and Management (pp. 1015-1026). IGI Global.

Kazim, A. M. (2007). Assessments of primary energy consumption and its environmental consequences in the United Arab Emirates. Renewable and Sustainable Energy Reviews, 11(3), 426-446.

Khalid, S., & Sarker, A. E. (2019). Public management innovations in the United Arab Emirates: rationales, trends and outcomes. Asian Education and Development Studies.

Khan, W. Z., Rehman, M. H., Zangoti, H. M., Afzal, M. K., Armi, N., & Salah, K. (2020). Industrial internet of things: Recent advances, enabling technologies and open challenges. Computers & Electrical Engineering, 81, 106522.

Khanna, A., & Kaur, S. (2019). Evolution of Internet of Things (IoT) and its significant impact in the field of Precision Agriculture. Computers and electronics in agriculture, 157, 218-231.

Kitchen, K. (2019). The US Must Treat China as a National Security Threat to 5G Networks. Heritage Foundation Issue Brief, 4952, 1.

Kitchen, K. (2019). The US Must Treat China as a National Security Threat to 5G Networks. Heritage Foundation Issue Brief, (4952), 1.

Klinke, A., & Renn, O. (2019). The Coming of Age of Risk Governance. Risk Analysis.

Komninos, N. (2019). Smart Cities and Connected Intelligence: Platforms, Ecosystems and Network Effects. Routledge.

Kopnina, H. (2020). Should Justice for People Come Before Justice for the Environment? Examining Students' Reflections on Environmental Ethics. In Conservation (pp. 139-152). Springer, Cham.

Kornegay, A. L. (2020). Manufacturing Production Companies Can Gain Strategic Global Advantage Using Lean Six Sigma. In Sustainable Business: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications (pp. 1538-1557). IGI Global.

Krejcie, R. V, & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educ Psychol Meas.

Kropatcheva, E. (2018). Power and National Security. Tsygankov, AP (2018) Routledge Handbook of Russian Foreign Policy London: Routledge.

Kumar, A., Aswin, A., & Gupta, H. (2020). Evaluating green performance of the airports using hybrid BWM and VIKOR methodology. Tourism Management, 76, 103941.

Universiti Utara Malaysia

Kumar, A., Singh, R. K., & Modgil, S. (2020). Exploring the relationship between ICT, SCM practices and organizational performance in agri-food supply chain. Benchmarking: An International Journal.

Kurde, S., Shimpi, J., Pawar, R., & Tingare, B. (2019). Cyber Physical Systems (CPS) and Design Automation for healthcare System: A new Era of Cyber Computation for Healthcare System. Structure, 6.)12(

Laukkanen, M., & Tura, N. (2020). The potential of sharing economy business models for sustainable value creation. Journal of Cleaner Production, 120004.

Leonhardt, F., & Wiedemann, A. (2015). Realigning risk management in the light of industry 4.0. Available at SSRN 2678947.

Leonova, A. E., Karpov, V. I., Chernyy, Y. Y., & Romanova, E. V. (2019, June). Transformation PLM-Systems into the Cyber-Physical Systems for the Information Provision for Enterprise Management. In International Conference Cyber-Physical Systems and Control (pp. 431-439). Springer, Cham.

Li, K., Khalili, N. R., & Cheng, W. (2019). Corporate social responsibility practices in China: trends, context, and impact on company performance. Sustainability, 11(2), 354.

Liao, Y., Deschamps, F., Loures, E. D. F. R., & Ramos, L. F. P. (2017). Past, present and future of Industry 4.0-a systematic literature review and research agenda proposal. International journal of production research, 55(12), 3609-3629.

Liff, A. P. (2018). Japan's national security council: policy coordination and political power. Japanese Studies, 38(2), 253–279.

Lilis, G., Conus, G., Asadi, N., & Kayal, M. (2017). Towards the next generation of intelligent building: An assessment study of current automation and future IoT based systems with a proposal for transitional design. Sustainable cities and society, 28, 473-481.

Liu, M., Ma, J., Lin, L., Ge, M., Wang, Q., & Liu, C. (2017). Intelligent assembly system for mechanical products and key technology based on internet of things. Journal of Intelligent Manufacturing, 28(2), 271-299.

Lu, Y., Liu, C., Kevin, I., Wang, K., Huang, H., & Xu, X. (2020). Digital Twin-driven smart manufacturing: Connotation, reference model, applications and research issues. Robotics and Computer-Integrated Manufacturing, 61, 101837.

Ma, Y., Rong, K., Luo, Y., Wang, Y., Mangalagiu, D., & Thornton, T. F. (2019). Value Co-creation for sustainable consumption and production in the sharing economy in China. Journal of cleaner production, 208, 1148-1158.

Ma, Y., Xia, L., & Meng, W. (2019, June). A Review of Advanced Manufacturing Strategies and Development in Typical Industrialized Countries. In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1237, No. 4, p. 042007). IOP Publishing.

Universiti Utara Malaysia

Mabkhot, M. M., Al-Ahmari, A. M., Salah, B., & Alkhalefah, H. (2018). Requirements of the smart factory system: a survey and perspective. Machines, 6(2), 23.

Mahmah, A. E., & Kandil, M. E. (2019). The balance between fiscal consolidation and non-oil growth: The case of the UAE. Borsa Istanbul Review, 19(1), 77-93.

Mahmoud, A. T., & Mukhtar, J. I. (2021). Leadership Functions and Motivation in Security Organizations: Challenges and Solutions in the Nigeria Police. KIU Journal of Social Sciences, 7(1), 37–42.

Mandal, S. (2017). The influence of dynamic capabilities on hospital-supplier collaboration and hospital supply chain performance. International Journal of Operations & Production Management.

Mansour, A. M. E. (2008). The impact of privatization on United Arab Emirates federal public sector. International Public Management Review, 9(2), 66-89.

Marwitz, S., Maxson, N., Koch, B., Aukerman, T., Cassidy, J., & Belonger, D. (2008). Corporate crisis management: Managing a major crisis in a chemical facility. Journal of Hazardous Materials, 159(1), 92–104.

Mattsson, C., & Säljö, R. (2018). Violent extremism, national security and prevention. Institutional discourses and their implications for schooling. British Journal of Educational Studies, 66(1), 109–125.

Mehrpouya, M., Dehghanghadikolaei, A., Fotovvati, B., Vosooghnia, A., Emamian, S. S., & Gisario, A. (2019). The potential of additive manufacturing in the smart factory industrial 4.0: A review. Applied Sciences, 9(18), 3865.

Meir, Y. Ben. (2019). National security decisionmaking: The Israeli case. Routledge.

Melnikova, Y. V, & Shokhnekh, A. V. (2019). Forming the policy of insurance of innovative and investment activities of agricultural organizations as a concept-strategy of provision of economic and food security. Institute of Scientific Communications Conference, 809–816.

Melnikova, Y. V, & Shokhnekh, A. V. (2019). Forming the policy of insurance of innovative and investment activities of agricultural organizations as a concept-strategy of provision of economic and food security. In Institute of Scientific Communications Conference (pp. 809–816). Springer.

Meloy, J. R., Goodwill, A. M., Meloy, M. J., Amat, G., Martinez, M., & Morgan, M. (2019). Some TRAP-18 indicators discriminate between terrorist attackers and other subjects of national security concern. Journal of Threat Assessment and Management, 6(2), 93.

Mojambo, G., Tulung, J. E., & Saerang, R. T. (2020). The Influence of Top Management Team (TMT) Characteristics Toward Indonesian Banks Performance During the Digital Era (2014–2018). Available at SSRN 3541856.

Moon, I., Lee, G. M., Park, J., Kiritsis, D., & Von Cieminski, G. (Eds.). (2018). Advances in Production Management Systems. Smart Manufacturing for Industry 4.0: IFIP WG 5.7 International Conference, APMS 2018, Seoul, Korea, August 26-30, 2018, Proceedings (Vol. 536). Springer.

Moran, T. H. (2017). CFIUS and national security: Challenges for the United States, opportunities for the European Union. Peterson Institute for International Economics, 19.

Moret, L. B., & Greene III, C. H. (2019). Consulting psychology in national security organizations. American Psychological Association.

Mukhammadsidiqov, M., & Turaev, A. (2020). Influence of US Neoconservatism on Formation of National Security Paradigm. The Light of Islam, 2020(3), 113–120.

Müller, J. M. (2019). Antecedents to digital platform usage in Industry 4.0 by established manufacturers. Sustainability, 11(4), 1121.

Müller, J. M., & Voigt, K. I. (2018). Sustainable industrial value creation in SMEs: A comparison between industry 4.0 and made in China 2025. International Journal of Precision Engineering and Manufacturing-Green Technology, 5(5), 659-670.

Müller, J. M., Buliga, O., & Voigt, K. I. (2020). The role of absorptive capacity and innovation strategy in the design of industry 4.0 business Models-A comparison between SMEs and large enterprises. European Management Journal.

Müller, J. M., Kiel, D., & Voigt, K. I. (2018). What drives the implementation of Industry 4.0? The role of opportunities and challenges in the context of sustainability. Sustainability, 10(1), 247.

Müller-Schloer, C., & Tomforde, S. (2017). Organic Computing-Technical Systems for Survival in the Real World. Springer International Publishing.

Nagy, J., Oláh, J., Erdei, E., Máté, D., & Popp, J. (2018). The role and impact of industry 4.0 and the internet of things on the business strategy of the value chain—The case of Hungary. Sustainability, 10(10), 3491.

Nanda, T., Gupta, H., Singh, T. P., Kusi-Sarpong, S., Jabbour, C. J. C., & Cherri, A. (2019). An original framework for strategic technology development of small manufacturing enterprises in emerging economies. Benchmarking: An International Journal.

Nascimento, D. L. M., Alencastro, V., Quelhas, O. L. G., Caiado, R. G. G., Garza-Reyes, J. A., Rocha-Lona, L., & Tortorella, G. (2019). Exploring Industry 4.0 technologies to enable circular economy practices in a manufacturing context. Journal of Manufacturing Technology Management.

Universiti Utara Malaysia

National Research Council, Board on Sustainable Development (NRC). 1999. Our Common Journey: A Transition toward Sustainability. Washington: National Academy Press.

Ngai, E. W. T., Law, C. C. H., Lo, C. W. H., Poon, J. K. L., & Peng, S. (2018). Business sustainability and corporate social responsibility: Case studies of three gas operators in China. International Journal of Production Research, 56(1–2), 660–676.

Ngan, S. L., How, B. S., Teng, S. Y., Leong, W. D., Loy, A. C. M., Yatim, P.,... & Lam, H. L. (2020). A hybrid approach to prioritize risk mitigation strategies for biomass polygeneration systems. Renewable and Sustainable Energy Reviews, 121, 109679.

Nihtianov, S., & Luque, A. (Eds.). (2018). Smart sensors and MEMS: intelligent sensing devices and microsystems for industrial applications. Woodhead Publishing.

Nolan, A. (2019). Artificial intelligence and the technologies of the Next Production Revolution.

Okechukwu, O. C., & Hyginus, O. O. (2017). National security and democratization in Nigeria: The Case of Insurgence. International Journal of Public Policy and Administration Research, 4(1), 12–18.

Okolo, B. I., & Akubo, A. A. (2019). Boko Haram insurgency in Nigeria: Implications for national security and restorative justice. African Journal on Conflict Resolution, 19(2), 109–132.

Oliveira, M. P. V. D., & Handfield, R. (2019). Analytical foundations for development of real-time supply chain capabilities. International Journal of Production Research, 57(5), 1571-1589.

Orkar, O. M.-D., Shaminja, T., & Solomon, N. (2019). Armed Forces, Security Organizations and Nigeria's National Security Challenges: A Case Study.

Oussous, A., Benjelloun, F. Z., Lahcen, A. A., & Belfkih, S. (2018). Big Data technologies: A survey. Journal of King Saud University-Computer and Information Sciences, 30(4), 431-448.

Oztemel, E., & Gursev, S. (2020). Literature review of Industry 4.0 and related technologies. Journal of Intelligent Manufacturing, 31(1), 127-182.

Panda, A. K., & Nayak, A. K. (2019). Effect of Firm Size on Performance Leading to Sustainability. In Transition Strategies for Sustainable Community Systems (pp. 251-262). Springer, Cham.

Pangarkar, N. (2016). A framework for effective crisis response. Journal of Organizational Change Management, 29(4), 464–483.

Patten, M. L., & Newhart, M. (2017). Understanding research methods: An overview of the essentials. Taylor & Francis.

Universiti Utara Malaysia

Pelletier, C., & Cloutier, L. M. (2019, January). Challenges of digital transformation in SMEs: Exploration of IT-related perceptions in a service ecosystem. In Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences.

Pereira, A. C., & Romero, F. (2017). A review of the meanings and the implications of the Industry 4.0 concept. Procedia Manufacturing, 13, 1206-1214.

Portes, A., & Martinez, B. (2019). Emerging Global Cities: Structural Similarities and Historical Differences. Revista Española de Sociología, 28(3-Sup2).

Portorreal, N. (2019). National Security Gone Too Far: Flaws in the Designation of Tier III Terrorist Organizations.

Preindl, R., Nikolopoulos, K., & Litsiou, K. (2020, January). Transformation strategies for the supply chain: the impact of industry 4.0 and digital transformation. In Supply Chain Forum: An International Journal (pp. 1-9). Taylor & Francis.

Prifti, L., Knigge, M., Kienegger, H., & Krcmar, H. (2017). A Competency Model for" Industrie 4.0" Employees.

Prinsloo, J., Sinha, S., & von Solms, B. (2019). A Review of Industry 4.0 Manufacturing Process Security Risks. Applied Sciences, 9(23), 5105.

Pryshlakivsky, J., & Searcy, C. (2017). A heuristic model for establishing trade-offs in corporate sustainability performance measurement systems. Journal of Business Ethics, 144(2), 323-342.

Pynnöniemi, K. (2018). Russia's national security strategy: Analysis of conceptual evolution. The Journal of Slavic Military Studies, 31(2), 240–256.

Rafique, W., Zhao, X., Yu, S., Yaqoob, I., Imran, M., & Dou, W. (2020). An Application Development Framework for Internet of Things Service Orchestration. IEEE Internet of Things Journal.

Rahi, S. (2016). Impact of customer value, public relations perception and brand image on customer loyalty in services sector of Pakistan. Arabian J Bus Manag Review S, 2.)2(

Rajagopal, C., & Rajan, M. P. (2019). Supply Chain Management Practices in MSMEs Fast Moving Consumer Goods Industries-An Empirical Study with Special References to Mulugu District of Telungana. Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science, 9(4), 1-3.

Rebs, T., Thiel, D., Brandenburg, M., & Seuring, S. (2019). Impacts of stakeholder influences and dynamic capabilities on the sustainability performance of supply chains: A system dynamics model. Journal of Business Economics, 89(7), 893-926.

Reddi, C. V. N. (2019). Effective public relations and media strategy. PHI Learning Pvt. Ltd.

Renn, O. (2019). Systemic Risks: Common Characteristics and Approaches for Improving Resilience. In Governance, Risk and Financial Impact of Mega Disasters (pp. 97-114). Springer, Singapore.

Rickli, J. M. (2018). The Economic, Security and Military Implications of Artificial Intelligence for the Arab Gulf Countries.

Robinson, J. B., Francis, G., Lerner, S., & Legge, R. (1996). Defining a sustainable society. Life in 2030: Exploring a Sustainable Future for Canada, 26-52.

Rojas, R. A., & Garcia, M. A. R. (2020). Implementation of Industrial Internet of Things and Cyber-Physical Systems in SMEs for Distributed and Service-Oriented Control. In Industry 4.0 for SMEs (pp. 73-103). Palgrave Macmillan, Cham.

Rose, P. (2018). FIRRMA and national security. Ohio State Public Law Working Paper, 452.

Rose, P. (2018). FIRRMA and national security. Ohio State Public Law Working Paper.)452(

Rosen, Z. (2016). Sustainability and the Global Corporation: Role of the CFO.

Salazar, L. A. C., Ryashentseva, D., Lüder, A., & Vogel-Heuser, B. (2019). Cyber-physical production systems architecture based on multi-agent's design pattern—comparison of selected approaches mapping four agent patterns. The International Journal of Advanced Manufacturing Technology, 105(9), 4005-4034.

Salge, T. O., & Vera, A. (2009). Hospital innovativeness and organizational performance: Evidence from English public acute care. Health Care Management Review, 34(1), 54–67.

Samour, J. H. (2001). United Arab Emirates. Antelopes, Part, 4, 74-78.

Sangwan, S. R., & Bhatia, M. P. S. (2020). Sustainable Development in Industry 4.0. In A Roadmap to Industry 4.0: Smart Production, Sharp Business and Sustainable Development (pp. 39-56). Springer, Cham.

Sarafan, M., Squire, B., & Brandon-Jones, E. (2019). A Behavioural View of Supply Chain Risk Management. In Revisiting Supply Chain Risk (pp. 233-247). Springer, Cham.

Schaller, B., & Sam-Aggrey, H. (n.d.). European security organizations and the High North.

Schaltegger, S., & Wagner, M. (Eds.). (2017). Managing the business case for sustainability: The integration of social, environmental and economic performance. Routledge.

Universiti Utara Malaysia

Schneider, P. (2018). Managerial challenges of Industry 4.0: an empirically backed research agenda for a nascent field. Review of Managerial Science, 12(3), 803-848.

Schrippe, P., & Ribeiro, J. L. D. (2019). Preponderant criteria for the definition of corporate sustainability based on Brazilian sustainable companies. Journal of cleaner production, 209, 10-19.

Schweitzer, M. E., & Barkley, B. (2017). Is' Fintech'Good for Small Business Borrowers? Impacts on Firm Growth and Customer Satisfaction.

Scott, P. F. (2018). The national security constitution. Bloomsbury Publishing.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.

Sewchurran, K., Dekker, J., & McDonogh, J. (2019). Experiences of embedding long-term thinking in an environment of short-termism and sub-par business performance: Investing in intangibles for sustainable growth. Journal of Business Ethics, 157(4), 997-1041.

Shamim, S., Cang, S., Yu, H., & Li, Y. (2016, July). Management approaches for Industry 4.0: A human resource management perspective. In 2016 IEEE Congress on Evolutionary Computation (CEC) (pp. 5309-5316). IEEE.

Sharma, A. P., & Sharma, S. (2018). Risk Management in Web Development. In Analyzing the Role of Risk Mitigation and Monitoring in Software Development (pp. 188-203). IGI Global.

Sharma, G. D., Yadav, A., & Chopra, R. (2020). Artificial Intelligence and Effective Governance: A Review, Critique and Research Agenda. Sustainable Futures, 100004.

Shen, Y., Zhang, T., Wang, Y., Wang, H., & Jiang, X. (2017). Microthings: A generic iot architecture for flexible data aggregation and scalable service cooperation. IEEE Communications Magazine, 55(9), 86-93.

Sills, D. S. (2018). The foreign emoluments clause: protecting our national security interests. JL & Pol'y, 26, 63.

Silva, E. M., & Jardim-Goncalves, R. (2019). Cyber-Physical Systems: a multi-criteria assessment for Internet-of-Things (IoT) systems. Enterprise Information Systems, 1-20.

Simsek, Z., Vaara, E., Paruchuri, S., Nadkarni, S., & Shaw, J. D. (2019). New ways of seeing big data.

Sinnar, S. (2018). Procedural Experimentation and National Security in the Courts. Calif. L. Rev., 106, 991.

Smallwood, R. F. (2019). Information governance: Concepts, strategies and best practices. John Wiley & Sons.

Universiti Utara Malaysia

Song, H., Fink, G., & Jeschke, S. (2017). Security and Privacy in Cyber-Physical Systems. Wiley-IEEE Press.

Soto, R. (2019). Management in the United Arab Emirates. Institutions and Macroeconomic Policies in Resource-Rich Arab Economies, 356.

St Pierre, M., Hofinger, G., & Simon, R. (2016). Crisis management in acute care settings: human factors and team psychology in a high-stakes environment. Springer International Publishing.

Steffen, W., W. Broadgate, L. Deutsch, O. Gaffney, and C. Ludwig. 2015a. The trajectory of the Anthropocene: The great acceleration. The Anthropocene Review (May 1): 1-8.

Stentoft, J., Jensen, K. W., Philipsen, K., & Haug, A. (2019, January). Drivers and Barriers for Industry 4.0 Readiness and Practice: A SME Perspective with Empirical Evidence. In Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences.

Stergiou, C. L., Plageras, A. P., Psannis, K. E., & Gupta, B. B. (2020). Secure Machine Learning scenario from Big Data in Cloud Computing via Internet of Things network. In Handbook of Computer Networks and Cyber Security (pp. 525-554). Springer, Cham.

Sterne, J. (2017). Artificial intelligence for marketing: practical applications. John Wiley & Sons.

Stock, T., & Seliger, G. (2016). Opportunities of sustainable manufacturing in industry 4.0. Procedia Cirp, 40, 536-541.

Stoffelen, A., Adiyia, B., Vanneste, D., & Kotze, N. (2020). Post-apartheid local sustainable development through tourism: an analysis of policy perceptions among 'responsible'tourism stakeholders around Pilanesberg National Park, South Africa. Journal of Sustainable Tourism, 28(3), 414-432.

Strandhagen, J. W., Alfnes, E., Strandhagen, J. O., & Vallandingham, L. R. (2017). The fit of Industry 4.0 applications in manufacturing logistics: a multiple case study. Advances in Manufacturing, 5(4), 344-358.

Sukati, I., Hamid, A. B. A., Baharun, R., Tat, H. H., & Said, F. (2011). A study of supply chain management practices: An empirical investigation on consumer goods industry in Malaysia. International Journal of Business and Social Science, 2(17), 166–176.

Sundarakani, B., Tan, A. & Van Over, D. 2012, 'Enhancing the supply chain management performance using information technology: some evidence from UAE companies', International Journal of Logistics Systems and Management, vol. 11, no. 3, pp. 306-324.

Sung, T. K. (2018). Industry 4.0: a Korea perspective. Technological forecasting and social change, 132, 40-45.

Universiti Utara Malaysia

Sussex, M. (2017). The triumph of Russian national security policy? Russia's rapid rebound. Australian Journal of International Affairs, 71(5), 499–515.

Taliento, M., Favino, C., & Netti, A. (2019). Impact of environmental, social, and governance information on economic performance: Evidence of a corporate 'sustainability advantage'from Europe. Sustainability, 11(6), 1738.

Tang, C. S., & Veelenturf, L. P. (2019). The strategic role of logistics in the industry 4.0 era. Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, 129, 1-11.

Tangpong, C., Hung, K. T., & Li, J. (2019). Toward an agent-system contingency theory for behavioral supply chain and industrial marketing research. Industrial Marketing Management, 83, 134-147.

Tao, F., Cheng, J., Qi, Q., Zhang, M., Zhang, H., & Sui, F. (2018). Digital twin-driven product design, manufacturing and service with big data. The International Journal of Advanced Manufacturing Technology, 94(9-12), 3563-3576.

Tao, F., Qi, Q., Wang, L., & Nee, A. Y. C. (2019). Digital twins and cyber–physical systems toward smart manufacturing and Industry 4.0: correlation and comparison. Engineering, 5(4), 653-661.

Terziev, V., Nichev, N., & Bankov, S. M. (2017). National security of the republic of Bulgaria. Available at SSRN 3153498.

Thomason, J., & Bexfield, J. (2017). A Method for Improving Strategic Decisions and Senior-level Teamwork in US National Security Organizations. Phalanx, 50(1), 41–44.

Thompson, P., & Wissink, H. (2016). Political economy and citizen empowerment: Strategies and challenges of Emiratisation in the United Arab Emirates. Acta Commercii, 16(1), 1-9.

Tkachenko, v., kwilinski, a., korystin, o., svyrydiuk, n., & tkachenko, i. (2019). Assessment of information technologies influence on financial security of economy. Journal of security & sustainability issues, 8.)3(

Tomalová, E., Černovská, E., Aukes, E., Montana, J., & Dall, E. (2020). 2. Water Diplomacy and its Future in the National, Regional, European and Global Environments. 2020): Science Diplomacy in the Making: Case-based insights from the S4D4C project.

Troyanskaya, O., Trajanoski, Z., Carpenter, A., Thrun, S., Razavian, N., & Oliver, N. (2020). Artificial intelligence and cancer. Nature Cancer, 1(2), 149-152.

Trump, D. J. (2017). National security strategy of the United States of America. Executive Office of The President Washington DC Washington United States.

Tu, E., Zhang, G., Rachmawati, L., Rajabally, E., & Huang, G. B. (2017). Exploiting AIS data for intelligent maritime navigation: a comprehensive survey from data

Universiti Utara Malaysia

to methodology. IEEE Transactions on Intelligent Transportation Systems, 19(5), 1559-1582.

Tzafestas, S. G. (2017). Systems, cybernetics, control, and automation. River Publishers.

Umachandran, K., Jurčić, I., Della Corte, V., & Ferdinand-James, D. S. (2019). Industry 4.0: the new industrial revolution. In Big Data Analytics for Smart and Connected Cities (pp. 138-156). IGI Global.

Ur Rehman, M. H., Ahmed, E., Yaqoob, I., Hashem, I. A. T., Imran, M., & Ahmad, S. (2018). Big data analytics in industrial IoT using a concentric computing model. IEEE Communications Magazine, 56(2), 37-43.

Vallance, S., Perkins, H. C., & Dixon, J. E. (2011). What is social sustainability? A clarification of concepts. Geoforum, 42(3), 342-348.

Van Wyk, J., & Baerwaldt, W. (2005, January). External risks and the global supply chain in the chemicals industry. In Supply Chain Forum: An International Journal (Vol. 6, No. 1, pp. 2-15). Taylor & Francis.

Verdouw, C. N., Beulens, A. J. M., & Van Der Vorst, J. G. A. J. (2013). Virtualisation of floricultural supply chains: A review from an Internet of Things perspective. Computers and electronics in agriculture, 99, 160-175.

Verno, J. (2019). Risk management in corporates; can digitalization help improve risk management in cash management.?

Villani, C., Bonnet, Y., & Rondepierre, B. (2018). For a meaningful artificial intelligence: Towards a French and European strategy. Conseil national du numérique.

Vitousek, P. M., H. A. Mooney, J. Lubchenco, and J. M. Melillo. 1997. Human domination of Earth's ecosystems. Science 277: 494-499.

Waas, T., J. Hugé, A. Verbruggen, and T. Wright. 2011. Sustainable development: A bird's eye view. Sustainability 3: 1637-1661.

Wadhia, S. S. (2018). National Security, Immigration and the Muslim Bans. Wash. & Lee L. Rev., 75, 1475.

Walsh, k. R., & mahesh, s. (2018). Artificial intelligence terminology can be misleading: a framework for rationalizing the discourse. Qrbd, 73.

Wang, Y., Kung, L., & Byrd, T. A. (2018). Big data analytics: Understanding its capabilities and potential benefits for healthcare organizations. Technological Forecasting and Social Change, 126, 3-13.

Waschull, S., Bokhorst, J. A. C., Molleman, E., & Wortmann, J. C. (2020). Work design in future industrial production: Transforming towards cyber-physical systems. Computers & Industrial Engineering, 139, 105679.

Universiti Utara Malaysia

Wilkesmann, M., & Wilkesmann, U. (2018). Industry 4.0–organizing routines or innovations?. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems.

Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial intelligence and the public sector—Applications and challenges. International Journal of Public Administration, 42(7), 596-615.

Woltmann, S. (2018). Novel perspectives on university-industry knowledge transfer: A structural assessment and text mining application.

Woodruff, A., Hasbrouck, J., & Augustin, S. (2008, April). A bright green perspective on sustainable choices. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (pp. 313-322).

Wooten, L. P., & James, E. H. (2008). Linking crisis management and leadership competencies: The role of human resource development. Advances in Developing Human Resources, 10(3), 352–379.

World Commission on Environment and Development (WCED). 1987. Our Common Future. New York: Oxford University Press.

Wu, J. (2013). Landscape sustainability science: ecosystem services and human well-being in changing landscapes. Landscape ecology, 28(6), 999-1023.

Xing, B., & Marwala, T. (2017). Implications of the fourth industrial age for higher education. The_Thinker__Issue_73__Third_Quarter_2017.

Xu, L. D., & Duan, L. (2019). Big data for cyber physical systems in industry 4.0: a survey. Enterprise Information Systems, 13(2), 148-169.

Yampolskiy, R. V. (Ed.). (2018). Artificial intelligence safety and security. CRC Press.

Yang, Q., & Huang, J. (2020). Content Analysis of Family Policy Instruments to Promote the Sustainable Development of Families in China from 1989–2019. Sustainability, 12(2), 693.

Yusliza, M. Y., Yong, J. Y., Tanveer, M. I., Ramayah, T., Faezah, J. N., & Muhammad, Z. (2020). A structural model of the impact of green intellectual capital on sustainable performance. Journal of Cleaner Production, 249, 119334.

Zambon, I., Cecchini, M., Egidi, G., Saporito, M. G., & Colantoni, A. (2019). Revolution 4.0: Industry vs. agriculture in a future development for SMEs. Processes, 7(1), 36.

Zambon, I., Cecchini, M., Mosconi, E. M., & Colantoni, A. (2019). Revolutionizing Towards Sustainable Agricultural Systems: The Role of Energy. Energies, 12(19), 3659.

Universiti Utara Malaysia

Zehir, S., & Zehir, M. (2020). Internet Of Things In Blockchain Ecosystem From Organizational And Business Management Perspectives. In Digital Business Strategies in Blockchain Ecosystems (pp. 47-62). Springer, Cham.

Zhang, F., Kodituwakku, H. A. D. E., Hines, J. W., & Coble, J. (2019). Multilayer Data-Driven Cyber-Attack Detection System for Industrial Control Systems Based on Network, System, and Process Data. IEEE Transactions on Industrial Informatics, 15(7), 4362-4369.

Zhong, R. Y., Xu, X., Klotz, E., & Newman, S. T. (2017). Intelligent manufacturing in the context of industry 4.0: a review. Engineering, 3(5), 616-630.

Zhou, H., & Li, L. (2020). The impact of supply chain practices and quality management on firm performance: Evidence from China's small and medium manufacturing enterprises. International Journal of Production Economics, 230, 107816.

Zufall, J., Norris, S., Schaltegger, S., Revellio, F., & Hansen, E. G. (2020). Business model patterns of sustainability pioneers-Analyzing cases across the smartphone life cycle. Journal of Cleaner Production, 244, 118651.

APPENDICES / لحلاق

لحلاق 1 الاستبيان

عزيزي لمشارك

هذا الاستبيان ذو اغراض بحثية اكاديمية فقط في مرحلة الماجستير وان الباحث يقدر تعاونك وظروف إدارة أزمات على إدارة مشاريع التنمية في ماليزيا من وجهة نظر موظفي إدارة الطوارئ في الإمارات العربية المتحدة"

لذا نرجو تعاونك في الإجابة على الاستبانة علما ان مشاركتك تعتبر اختيارية وان المعلومات ستحظى بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط مع أي جهة كانت ذات العلاقة.

شكرا على وقتك ودعمكم

القسم أ: الخلفية الديموغرافية للمجيب يرجى وضع علامة في المربع المناسب.

1. الجنس

ذكر	أنثى

2. العمر

18 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	أكثر من 55

3. الحالة الاجتماعية

أعزب	متزوج/ة	مطلق/ة	أرمل/ة

4. المستوى التعليمي

المدرسة الثانوية	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا	أخرى

5. الدور الوظيفي

موظف	مشرف اداري	إدارة فنية	إدارة وسطى	إدارة عليا

Universiti Utara Malaysia

القسم ب): الرأي الخاص بالمجيب يرجى وضع علامة في المربع المناسب.

	استراتيجية إدارة الأزمات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
1	المنظمة لديها معلومات تتوقع جميع التهديدات المحتملة وخصائص الأزمات					
2	لدى المنظمة خارطة طريق للاستجابة لكل تهديد أو أزمة محتملة					
3	المنظمة لديها خطط طوارئ للحفاظ على الخدمات الأساسية في أي ظرف من الظروف					
4	يعرف جميع الموظفين تمامًا الاستراتيجيات والأدوار في المواقف الحرجة أو الأزمة					
5	الاستراتيجية تعيد الأولوية لأي جزء من وظيفة المنظمة على جميع مستويات الإدارة					
1	التواصل التنظيمي والعلاقة مع الجهات الحكومية مشترك من قبل					
2	التواصل التنظيمي والعلاقة مع وسائل الإعلام والأطراف المعنية					
3	المنظمة لديها علاقة قوية مع الأفراد المجتمع والمجموعات					
4	أقام مدير المنظمة علاقة قوية مع أصحاب المصلحة الخارجيين					
5	التواصل الداخلي داخل المنظمة من أعلى إلى أسفل أو إلى أعلى سلسة ومرنة					
6	لدى المنظمة قنوات مفتوحة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين					
1	لدى المنظمة فريق إدارة لحل الأزمات					

Universiti Utara Malaysia

2	يتكون فريق إستجابة لألزمات من أكثر الموظفين كفاءة في العمل					
3	منذ ألزمة المطرية، كان أداء فريق الإستجابة لألزمات مثاليًا في ألـ					
1	نحن نعبر الجودة هي المعيار الأول للذين اختيار الموردين					
2	قوم بتنظيم حلقات الشراكة مع موردينا					
3	لدينا برامج تحسين مستمر تشمل موردينا الرئيسيين					
4	نعقد اجتماعات شهرية مع العملاء لتحديد احتياجاتهم المستقبلية، ومع الموردين أخرى لضمان					
5	نشير إلى أن توقعات العملاء في السوق					
6	نحن نسعى لقدرة العملاء على طلب المساعدة في					
7	يشارك شركاؤنا المعلومات حول خطة وتيرة مع					
8	نتبادل المعلومات التي تساعد على الشاء تخطيط الأعمال					
9	تم بأغلب الحوادث أو التغييرات التي قد تؤثر على كفاءة الشركاء					
1	تقوم العملاء في المنظمة بتزويدي بأحدث عام بعد عام					
2	تتعزز العلاقات مع العملاء وتصبح أقوى كل عام					
3	العلاقة مع المنظمات الأخرى في أفضل وضعها وهي في ازدياد مستمر					
4	سمعة المنظمة على المستوى المحلي					

Universiti Utara Malaysia

	صحيحة وتحسن تتدريجياً					
5	سمعة المنظمة على المستوى الدولي صحيحة وتتحسن تتدريجيا					
6	المعرفة والخبرة المنظمة تتزايد تدريجيا					
7	سن قبعة سنة متصلح المنظمة أكثر انضج وأقوى من المنظمات المماثلة الأخرى					

UUM
Universiti Utara Malaysia

```
FREQUENCIES VARIABLES=Gender Age Marital_Status Qualification
Managerial_Role
 /PIECHART PERCENT
 /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Statistics

		Gender	Age	Marital_Status	Qualification	Managerial Role
N	Valid	366	366	366	366	366
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	227	62.0	62.0	62.0
	Female	139	38.0	38.0	100.0
	Total	366	100.0	100.0	

Universiti Utara Malaysia

Age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 Years	65	17.8	17.8	17.8
	26-35 Years	77	21.0	21.0	38.8
	36-45 Years	114	31.1	31.1	69.9
	46-55 Years	70	19.1	19.1	89.1
	Above 55 Years	40	10.9	10.9	100.0
	Total	366	100.0	100.0	

Marital_Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Single	151	41.3	41.3	41.3
	Married	172	47.0	47.0	88.3
	Divorced	22	6.0	6.0	94.3

	Widowd	21	5.7	5.7	100.0
	Total	366	100.0	100.0	

Qualification

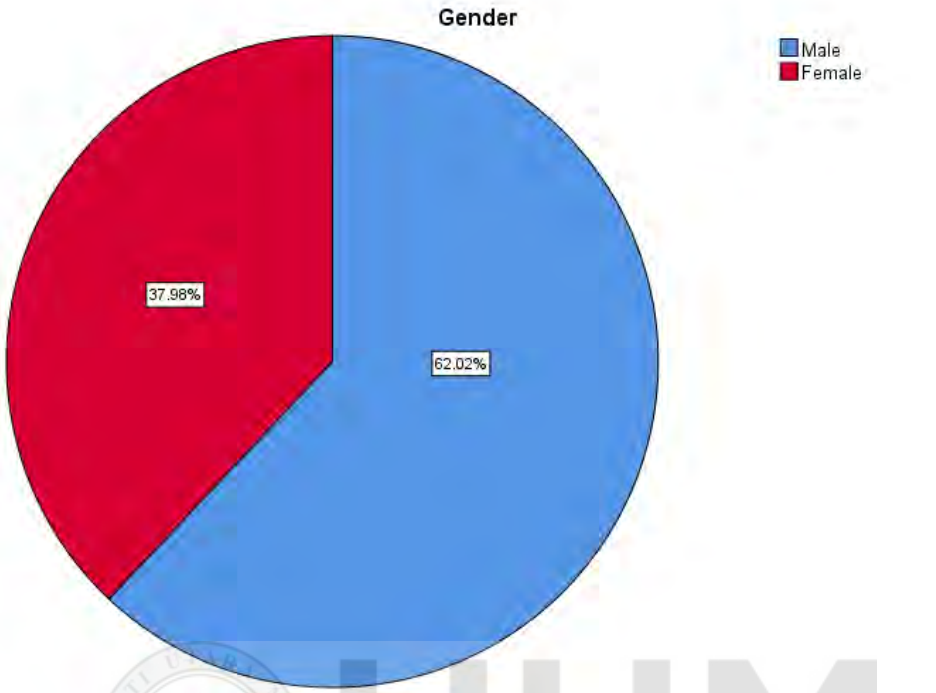
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	High School	20	5.5	5.5	5.5
	Diploma	43	11.7	11.7	17.2
	Bachelor	242	66.1	66.1	83.3
	Post Graduate	39	10.7	10.7	94.0
	Others	22	6.0	6.0	100.0
	Total	366	100.0	100.0	

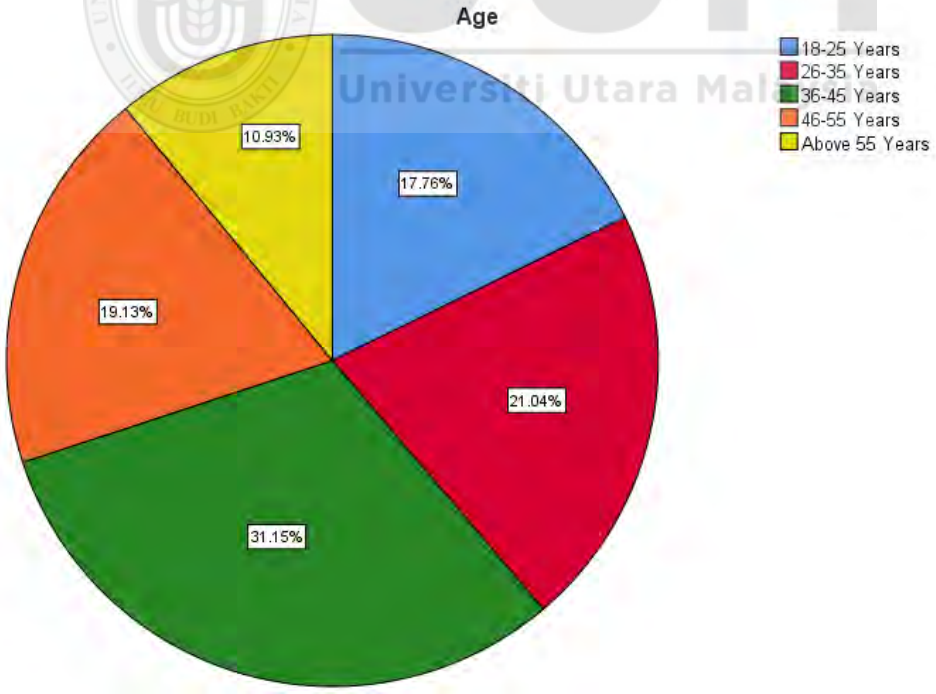
Managerial Role

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Staff	194	53.0	53.0	53.0
	Administrator	48	13.1	13.1	66.1
	Executive Management	49	13.4	13.4	79.5
	Middle Management	45	12.3	12.3	91.8
	Top Management	30	8.2	8.2	100.0
	Total	366	100.0	100.0	

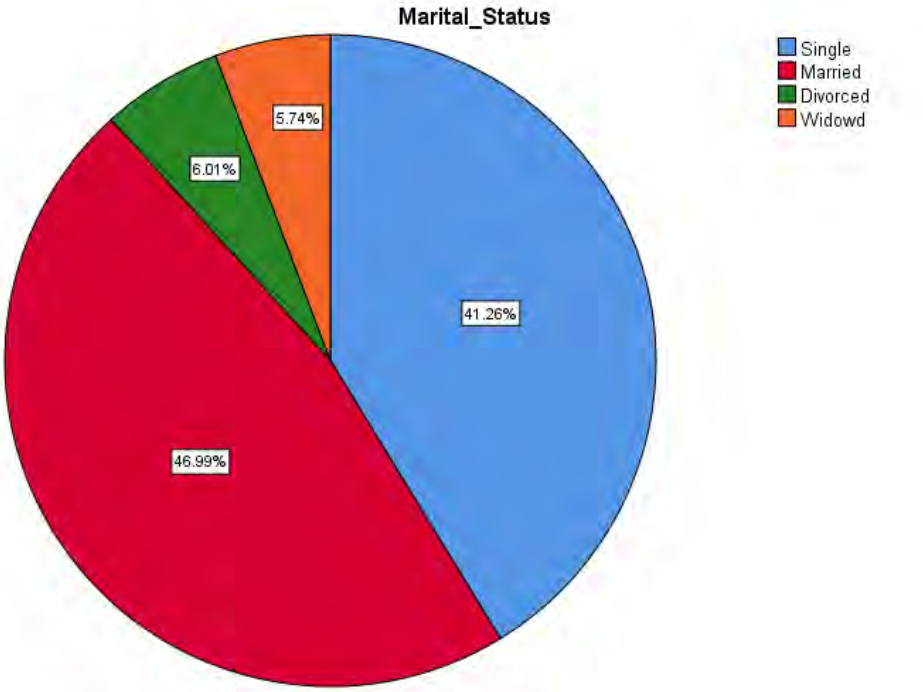
Universiti Utara Malaysia

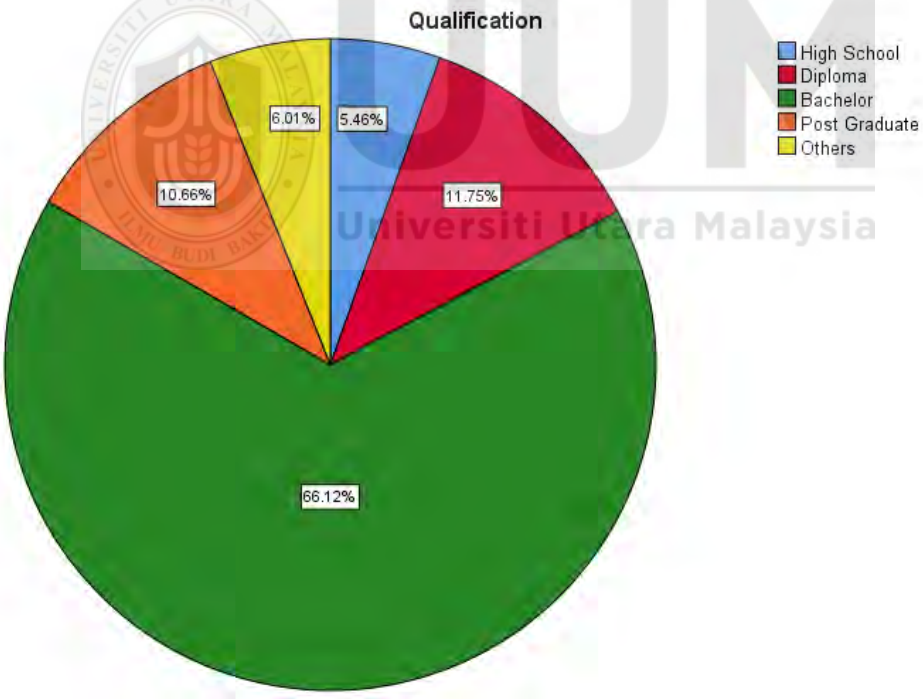
Pie Chart



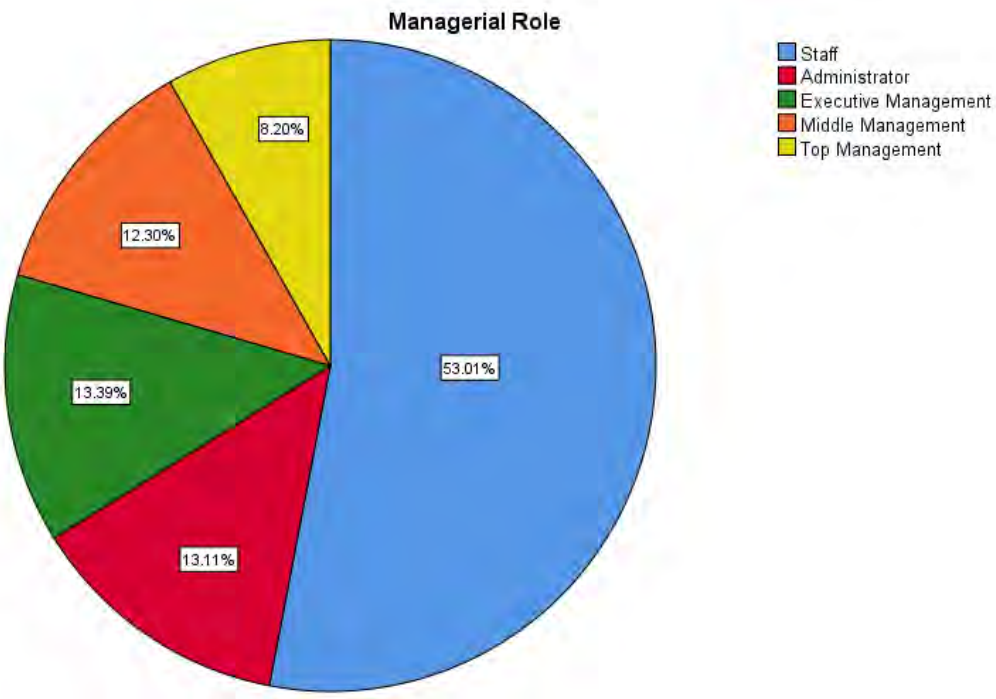


Universiti Utara Malaysia





Universiti Utara Malaysia



Universiti Utara Malaysia

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Performance_Continuity Crisis_Strategy
Supply_Chain_Management Crisis_Team
 Public_Relation
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Performance_Continuity	366	1.50	5.00	3.5924	.81334
Crisis_Strategy	366	1.20	5.00	3.7213	1.06744
Supply_Chain_Management	366	1.00	5.00	3.7349	1.05517
Crisis_Team	366	1.00	5.00	3.7382	1.06481
Public_Relation	366	1.40	5.00	3.9142	.81558
Valid N (listwise)	366				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Performance_Continuity PC1 PC2 PC3 PC4 PC5
PC6 PC7
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Performance_Continuity	366	1.50	5.00	3.5924	.81334
PC1	366	1	5	3.56	.940
PC2	366	1	5	3.61	.992
PC3	366	1	5	3.57	.897
PC4	366	1	5	3.71	.911
PC5	366	1	5	3.27	1.261
PC6	366	1	5	3.83	1.324
PC7	366	1	5	3.61	1.516
Valid N (listwise)	366				

Universiti Utara Malaysia

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Supply_Chain_Management SCM1 SCM2 SCM3 SCM4
SCM5 SCM6 SCM7 SCM8 SCM9
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Supply_Chain_Management	366	1.00	5.00	3.7349	1.05517
SCM1	366	1	5	3.85	1.198

SCM2	366	2	5	4.33	.871
SCM3	366	1	5	3.54	1.292
SCM4	366	1	5	3.86	1.275
SCM5	366	1	5	3.73	1.221
SCM6	366	1	5	3.84	1.269
SCM7	366	1	5	3.92	1.241
SCM8	366	1	5	3.69	1.275
SCM9	366	1	5	3.43	1.307
Valid N (listwise)	366				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Crisis_Strategy CS1 CS2 CS3 CS4 CS5
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Crisis_Strategy	366	1.20	5.00	3.7213	1.06744
CS1	366	1	5	3.54	1.430
CS2	366	1	5	3.80	1.193
CS3	366	1	5	3.72	1.467
CS4	366	1	5	3.86	1.276
CS5	366	1	5	3.69	1.298
Valid N (listwise)	366				

Universiti Utara Malaysia

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Crisis_Team CT1 CT2 CT3
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Crisis_Team	366	1.00	5.00	3.7382	1.06481
CT1	366	1	5	3.77	1.224
CT2	366	1	5	3.76	1.160
CT3	366	1	5	3.69	1.106
Valid N (listwise)	366				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Public_Relation PR1 PR2 PR3 PR4 PR5 PR6
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Public_Relation	366	1.40	5.00	3.9142	.81558
PR1	366	1	5	3.85	1.166
PR2	366	1	5	4.06	.998
PR3	366	1	5	3.98	.965
PR4	366	1	5	3.91	.965
PR5	366	1	5	3.77	.988
PR6	366	1	5	3.68	1.294
Valid N (listwise)	366				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Performance_Continuity Crisis_Strategy
Supply_Chain_Management Crisis_Team
 Public_Relation
 /STATISTICS=KURTOSIS SKEWNESS.
```

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Performance_Continuity	366	-.919	.128	.283	.254
Crisis_Strategy	366	-.811	.128	-.238	.254
Supply_Chain_Management	366	-.888	.128	-.076	.254
Crisis_Team	366	-.637	.128	-.250	.254
Public_Relation	366	-.842	.128	.362	.254
Valid N (listwise)	366				

Universiti Utara Malaysia

```
FACTOR
 /VARIABLES PC1 PC2 PC3 PC4 PC5 PC6 PC7 SCM1 SCM2 SCM3 SCM4 SCM5
SCM6 SCM7 SCM8 SCM9 CS1 CS2 CS3
 CS4 CS5 CT1 CT2 CT3 PR1 PR2 PR3 PR4 PR5 PR6
 /MISSING LISTWISE
 /ANALYSIS PC1 PC2 PC3 PC4 PC5 PC6 PC7 SCM1 SCM2 SCM3 SCM4 SCM5 SCM6
SCM7 SCM8 SCM9 CS1 CS2 CS3
 CS4 CS5 CT1 CT2 CT3 PR1 PR2 PR3 PR4 PR5 PR6
 /PRINT INITIAL EXTRACTION ROTATION
 /FORMAT BLANK(.4)
 /CRITERIA FACTORS(5) ITERATE(25)
 /EXTRACTION PC
 /CRITERIA ITERATE(25)
 /ROTATION VARIMAX
 /METHOD=CORRELATION.
```

Factor Analysis

Communalities

	Initial	Extraction
PC1	1.000	.655
PC2	1.000	.703
PC3	1.000	.645
PC4	1.000	.743
PC5	1.000	.654
PC6	1.000	.371
PC7	1.000	.203
SCM1	1.000	.721
SCM2	1.000	.402
SCM3	1.000	.657
SCM4	1.000	.725
SCM5	1.000	.677
SCM6	1.000	.778
SCM7	1.000	.868
SCM8	1.000	.779
SCM9	1.000	.527
CS1	1.000	.631
CS2	1.000	.696
CS3	1.000	.712
CS4	1.000	.530
CS5	1.000	.638
CT1	1.000	.774
CT2	1.000	.859
CT3	1.000	.860
PR1	1.000	.764

Universiti Utara Malaysia

PR2	1.000	.681
PR3	1.000	.739
PR4	1.000	.642
PR5	1.000	.419
PR6	1.000	.165

Total Variance Explained

	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
Component	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.732	32.441	32.441	9.732	32.441	32.441	6.059	20.197	20.197
2	3.147	10.491	42.931	3.147	10.491	42.931	3.633	12.111	32.308
3	2.626	8.755	51.686	2.626	8.755	51.686	3.469	11.564	43.872
4	2.366	7.885	59.571	2.366	7.885	59.571	3.408	11.359	55.230
5	1.347	4.490	64.062	1.347	4.490	64.062	2.649	8.831	64.062
6	.969	3.229	67.290						
7	.910	3.033	70.324						
8	.820	2.733	73.056						
9	.738	2.458	75.515						
10	.644	2.147	77.661						
11	.625	2.083	79.744						
12	.580	1.932	81.676						
13	.560	1.866	83.542						
14	.544	1.812	85.354						
15	.477	1.589	86.942						
16	.444	1.481	88.424						
17	.407	1.355	89.779						
18	.375	1.251	91.030						
19	.337	1.125	92.154						
20	.323	1.077	93.231						
21	.291	.972	94.202						
22	.287	.956	95.158						
23	.274	.915	96.073						
24	.234	.780	96.852						
25	.214	.714	97.566						
26	.183	.609	98.175						
27	.166	.552	98.727						
28	.147	.490	99.218						
29	.143	.478	99.695						
30	.091	.305	100.000						

Universiti Utara Malaysia

Component Matrix

	Component				
	1	2	3	4	5
PC1	.640				-.462
PC2	.635				-.500
PC3	.682				
PC4	.748				
PC5	.751				
PC6	.581				
PC7					
SCM1	.732				
SCM2	.556				
SCM3	.730				
SCM4	.754				
SCM5	.711				
SCM6	.726	-.444			
SCM7	.767	-.475			
SCM8	.726	-.407			
SCM9	.577				
CS1		.578			
CS2	.412	.571			
CS3	.416	.611			
CS4		.470			
CS5		.538		-.415	
CT1			.490	.592	
CT2			.580	.582	
CT3			.546	.572	
PR1	.479		-.644		
PR2	.456		-.607		
PR3	.542		-.561		
PR4	.535		-.491		
PR5	.436				
PR6					

Rotated Component Matrix

	Component				
	1	2	3	4	5

Universiti Utara Malaysia

PC1			.738		
PC2			.787		
PC3			.702		
PC4			.729		
PC5			.607		
PC6					
PC7					
SCM1	.800				
SCM2					
SCM3	.717				
SCM4	.795				
SCM5	.784				
SCM6	.858				
SCM7	.908				
SCM8	.861				
SCM9	.699				
CS1				.778	
CS2				.812	
CS3				.812	
CS4				.714	
CS5				.788	
CT1					.868
CT2					.909
CT3					.898
PR1		.856			
PR2		.806			
PR3		.825			
PR4		.745			
PR5		.594			
PR6					

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5
1	.684	.397	.492	.297	.208
2	-.612	.275	.136	.714	.148
3	.114	-.758	.050	.258	.586
4	-.303	.299	.233	-.558	.673
5	.229	.321	-.826	.152	.373

Universiti Utara Malaysia

```
RELIABILITY
 /VARIABLES=PC1 PC2 PC3 PC4 PC5 PC6 PC7
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PC1	21.61	24.541	.624	.796
PC2	21.56	23.951	.648	.791
PC3	21.60	24.510	.666	.792
PC4	21.45	23.849	.736	.782
PC5	21.90	20.981	.750	.768
PC6	21.34	23.643	.453	.825
PC7	21.55	23.815	.346	.855

Universiti Utara Malaysia

```
RELIABILITY
 /VARIABLES=SCM1 SCM2 SCM3 SCM4 SCM5 SCM6 SCM7 SCM8 SCM9
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SCM1	30.34	60.993	.792	.917
SCM2	29.86	71.287	.353	.939

SCM3	30.65	60.606	.744	.920
SCM4	30.33	59.887	.797	.917
SCM5	30.46	61.181	.763	.919
SCM6	30.35	59.597	.818	.916
SCM7	30.28	58.792	.888	.911
SCM8	30.50	59.440	.823	.915
SCM9	30.77	62.399	.636	.928

```
RELIABILITY
 /VARIABLES=CS1 CS2 CS3 CS4 CS5
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1	15.06	18.278	.667	.831
CS2	14.81	19.441	.724	.818
CS3	14.89	17.346	.736	.812
CS4	14.75	20.130	.588	.849
CS5	14.92	19.196	.669	.830

```
RELIABILITY
 /VARIABLES=CT1 CT2 CT3
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=TOTAL.
```

Universiti Utara Malaysia

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CT1	7.45	4.713	.748	.910
CT2	7.45	4.670	.833	.834
CT3	7.53	4.875	.837	.833

```
RELIABILITY
 /VARIABLES=PR1 PR2 PR3 PR4 PR5 PR6
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	6

Universiti Utara Malaysia

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PR1	19.40	12.981	.692	.719
PR2	19.20	14.274	.647	.736
PR3	19.28	13.877	.743	.715
PR4	19.34	14.369	.663	.734
PR5	19.48	15.346	.495	.770
PR6	19.57	16.629	.175	.860

```
CORRELATIONS
 /VARIABLES=Performance_Continuity Supply_Chain_Management
Crisis_Strategy Crisis_Team
 Public_Relation
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

		Performance_ Continuity	Supply_Chain _Management	Crisis_Strategy	Crisis_Team	Public_Relation
Performance_Continuity	Pearson Correlation	1	.580	.340	.350	.462
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366
Supply_Chain_Management	Pearson Correlation	.580	1	.211	.188	.332
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	366	366	366	366	366
Crisis_Strategy	Pearson Correlation	.340	.211	1	.146	.220
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.000
	N	366	366	366	366	366
Crisis_Team	Pearson Correlation	.350	.188	.146	1	.093
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005		.077
	N	366	366	366	366	366
Public_Relation	Pearson Correlation	.462	.332	.220	.093	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.077	
	N	366	366	366	366	366

Universiti Utara Malaysia

```
REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Supply_Chain_Management
 /METHOD=ENTER Crisis_Strategy Crisis_Team Public_Relation.
```

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Public_Relation, Crisis_Team, Crisis_Strategy	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.387	.150	.143	.97687

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	60.936	3	20.312	21.285	.000
	Residual	345.450	362	.954		
	Total	406.386	365			

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.270	.315		4.030	.000
	Crisis_Strategy	.124	.050	.126	2.512	.012
	Crisis_Team	.142	.049	.143	2.910	.004
	Public_Relation	.376	.064	.291	5.844	.000

Universiti Utara Malaysia

```
REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Performance_Continuity
 /METHOD=ENTER Crisis_Strategy Crisis_Team Public_Relation
Supply_Chain_Management.
```

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Supply_Chain_Management, Crisis_Team, Crisis_Strategy, Public_Relation	.	Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706	.498	.492	.58819

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	123.791	4	30.948	89.453	.000
	Residual	124.894	361	.346		
	Total	248.685	365			

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.158	.194		.816	.415
	Crisis_Strategy	.124	.030	.160	4.122	.000
	Crisis_Team	.174	.030	.224	5.864	.000
	Public_Relation	.272	.041	.268	6.698	.000
	Supply_Chain_Management	.325	.032	.415	10.259	.000

Universiti Utara Malaysia

Medation

```
/* PROCESS version 3.5.3 */.
/* Written by Andrew F Hayes */.
/* www.afhayes.com */.
/* www.processmacro.org */.
/* Copyright 2017-2020 by Andrew F Hayes */.
/* Documented in http://www.guilford.com/p/hayes3 */.
/* THIS SOFTWARE IS PROVIDED AS IS, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND */.
/* EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE WARRANTIES
OF */.
/* MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND
NONINFRINGEMENT */.
/* IN NO EVENT SHALL THE COPYRIGHT HOLDERS BE LIABLE FOR ANY CLAIM,
*/.
/* DAMAGES OR OTHER LIABILITY, WHETHER IN AN ACTION OF CONTRACT,
TORT */.
/* OR OTHERWISE, ARISING FROM, OUT OF OR IN CONNECTION WITH THE */.
/* SOFTWARE OR THE USE OR OTHER DEALINGS IN THE SOFTWARE */.
/* USE OF THIS SOFTWARE IMPLIES AGREEMENT WITH THESE TERMS */.
set printback=off.
```

Matrix

Universiti Utara Malaysia

```
Run MATRIX procedure:

***************** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5.3
*****************

   Written by Andrew F. Hayes, Ph.D.  www.afhayes.com
 Documentation available in Hayes (2018). www.guilford.com/p/hayes3

**************************************************************************
******
Model: 4
 Y: PC_Mean
 X: CS_Mean
 M: SCM_Mean

Sample
Size: 366

**************************************************************************
******
OUTCOME VARIABLE:
 SCM_Mean

Model Summary
   R  R-sq  MSE   F  df1  df2   p
. 2108 .0444  1.0669 16.9204  1.0000 364.0000 .0000

Model
    coeff   se   t   p  LLCI  ULCI
constant  2.9596 .1961 15.0955 .0000  2.5740  3.3451
```

```
CS_Mean  .2083 .0506  4.1134 .0000 .1087 .3079

************************************************************************
******
OUTCOME VARIABLE:
 PC_Mean

Model Summary
   R  R-sq  MSE   F  df1  df2   p
. 6212 .3859 .4207 114.0464  2.0000 363.0000 .0000

Model
    coeff   se   t   p  LLCI  ULCI
constant  1.3357 .1570  8.5077 .0000  1.0269  1.6444
CS_Mean  .1759 .0325  5.4053 .0000 .1119 .2399
SCM_Mean .4163 .0329 12.6463 .0000 .3515 .4810

****************** DIRECT AND INDIRECT EFFECTS OF X ON Y
*****************

Direct effect of X on Y
  Effect   se   t   p  LLCI  ULCI
. 1759 .0325  5.4053 .0000 .1119 .2399

Indirect effect(s) of X on Y:
    Effect  BootSE BootLLCI BootULCI
SCM_Mean .0867 .0239 .0409 .1349

************************ ANALYSIS NOTES AND ERRORS
************************

Level of confidence for all confidence intervals in output:
 95.0000

Number of bootstrap samples for percentile bootstrap confidence
intervals:
 5000

------ END MATRIX -----



/* PROCESS version 3.5.3 */.
/* Written by Andrew F Hayes */.
/* www.afhayes.com */.
/* www.processmacro.org */.
/* Copyright 2017-2020 by Andrew F Hayes */.
/* Documented in http://www.guilford.com/p/hayes3 */.
/* THIS SOFTWARE IS PROVIDED AS IS, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND */.
/* EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE WARRANTIES
OF */.
/* MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND
NONINFRINGEMENT */.
/* IN NO EVENT SHALL THE COPYRIGHT HOLDERS BE LIABLE FOR ANY CLAIM,
*/.
/* DAMAGES OR OTHER LIABILITY, WHETHER IN AN ACTION OF CONTRACT,
TORT */.
/* OR OTHERWISE, ARISING FROM, OUT OF OR IN CONNECTION WITH THE */.
/* SOFTWARE OR THE USE OR OTHER DEALINGS IN THE SOFTWARE */.
/* USE OF THIS SOFTWARE IMPLIES AGREEMENT WITH THESE TERMS */.
set printback=off.
```

Universiti Utara Malaysia

Matrix

```
Run MATRIX procedure:

**************** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5.3
****************

   Written by Andrew F. Hayes, Ph.D.  www.afhayes.com
 Documentation available in Hayes (2018). www.guilford.com/p/hayes3

**************************************************************************
******
Model: 4
 Y: PC_Mean
 X: CT_Mean
 M: SCM_Mean

Sample
Size: 366

**************************************************************************
******
OUTCOME VARIABLE:
 SCM_Mean

Model Summary
   R  R-sq  MSE   F  df1  df2   p
. 1881 .0354  1.0769 13.3584  1.0000 364.0000 .0003

Model
    coeff   se   t   p  LLCI  ULCI
constant  3.0379 .1983 15.3228 .0000  2.6480  3.4278
CT_Mean  .1864 .0510  3.6549 .0003 .0861 .2868

**************************************************************************
******
OUTCOME VARIABLE:
 PC_Mean

Model Summary
   R  R-sq  MSE   F  df1  df2   p
. 6299 .3968 .4132 119.4019  2.0000 363.0000 .0000

Model
    coeff   se   t   p  LLCI  ULCI
constant  1.2627 .1575  8.0165 .0000 .9530  1.5725
CT_Mean  .1939 .0322  6.0270 .0000 .1306 .2572
SCM_Mean .4169 .0325 12.8414 .0000 .3531 .4808

****************** DIRECT AND INDIRECT EFFECTS OF X ON Y
*****************

Direct effect of X on Y
  Effect   se   t   p  LLCI  ULCI
. 1939 .0322  6.0270 .0000 .1306 .2572

Indirect effect(s) of X on Y:
    Effect  BootSE BootLLCI BootULCI
SCM_Mean .0777 .0259 .0302 .1304
```

Universiti Utara Malaysia

```
************************ ANALYSIS NOTES AND ERRORS
************************

Level of confidence for all confidence intervals in output:
 95.0000

Number of bootstrap samples for percentile bootstrap confidence
intervals:
 5000

------ END MATRIX -----



/* PROCESS version 3.5.3 */.
/* Written by Andrew F Hayes */.
/* www.afhayes.com */.
/* www.processmacro.org */.
/* Copyright 2017-2020 by Andrew F Hayes */.
/* Documented in http://www.guilford.com/p/hayes3 */.
/* THIS SOFTWARE IS PROVIDED AS IS, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND */.
/* EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE WARRANTIES
OF */.
/* MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND
NONINFRINGEMENT */.
/* IN NO EVENT SHALL THE COPYRIGHT HOLDERS BE LIABLE FOR ANY CLAIM,
*/.
/* DAMAGES OR OTHER LIABILITY, WHETHER IN AN ACTION OF CONTRACT,
TORT */.
/* OR OTHERWISE, ARISING FROM, OUT OF OR IN CONNECTION WITH THE */.
/* SOFTWARE OR THE USE OR OTHER DEALINGS IN THE SOFTWARE */.
/* USE OF THIS SOFTWARE IMPLIES AGREEMENT WITH THESE TERMS */.
set printback=off.
```

Universiti Utara Malaysia

Matrix

```
Run MATRIX procedure:

*************** PROCESS Procedure for SPSS Version 3.5.3
***************

   Written by Andrew F. Hayes, Ph.D.  www.afhayes.com
 Documentation available in Hayes (2018). www.guilford.com/p/hayes3

**************************************************************************
******
Model: 4
 Y: PC_Mean
 X: PR_Mean
 M: SCM_Mean

Sample
Size: 366

**************************************************************************
******
OUTCOME VARIABLE:
 SCM_Mean

Model Summary
```

```
   R  R-sq  MSE   F  df1  df2   p
. 3319 .1101 .9935 45.0551  1.0000 364.0000 .0000

Model
    coeff   se   t   p  LLCI  ULCI
constant  2.0542 .2557  8.0321 .0000  1.5513  2.5571
PR_Mean  .4294 .0640  6.7123 .0000 .3036 .5552

************************************************************************
******
OUTCOME VARIABLE:
 PC_Mean

Model Summary
   R  R-sq  MSE   F  df1  df2   p
. 6467 .4182 .3986 130.4797  2.0000 363.0000 .0000

Model
    coeff   se   t   p  LLCI  ULCI
constant .9431 .1758  5.3661 .0000 .5975  1.2888
PR_Mean  .3068 .0430  7.1433 .0000 .2223 .3913
SCM_Mean .3750 .0332 11.2972 .0000 .3098 .4403

****************** DIRECT AND INDIRECT EFFECTS OF X ON Y
*****************

Direct effect of X on Y
  Effect   se   t   p  LLCI  ULCI
. 3068 .0430  7.1433 .0000 .2223 .3913

Indirect effect(s) of X on Y:
    Effect  BootSE BootLLCI BootULCI
SCM_Mean .1610 .0291 .1058 .2187

************************ ANALYSIS NOTES AND ERRORS
************************

Level of confidence for all confidence intervals in output:
 95.0000

Number of bootstrap samples for percentile bootstrap confidence
intervals:
 5000

------ END MATRIX -----
```

Universiti Utara Malaysia