

أثر تطبيق استراتيجيّة إدارة المخاطر على الأداء المنظّم في شركات السّياحة في الأردنّ/عمّان في ظلّ جائحة كوفيد 19

إعداد الطالب

أحمد فايز أحمد الأطرش

إشراف الأستاذ الدكتور

عبد العزيز بدر النّداوي

جامعة الزيتونة الأردنيّة، 2022

الملخص

هدفت هذه الدّراسة إلى معرفة أثر تطبيق استراتيجيّة إدارة المخاطر على الأداء المنظّم في شركات السّياحة في الأردنّ/عمّان في ظلّ جائحة كوفيد 19، ولتحقيق الغاية من الدّراسة تمّ اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدّراسة من (326) مديرًا في شركات السّياحة الأردنّ عمان، وتم توزيع أداة الدّراسة التي تكوّنت من جزئين جزء لقياس متغير استراتيجيّة إدارة المخاطر وجزء لقياس الأداء المنظّم، حيث تمّ التوزيع عبر وباستخدام Google Forms لجمع البيانات، ثم تمّ تفرغ البيانات على برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) والتوصل إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

1. أن مستوى استراتيجيّة إدارة المخاطر في شركات السّياحة في عمان جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي قدرة (3.21) وبانحراف معياري قدرة (0.687).
2. كما وثبت وجود أثر لتطبيق استراتيجيّة إدارة المخاطر بأبعادها (تقادي وقوع الخطر، تحديد الخطر، تقليل الخطر، معالجة الخطر، المراقبة والمتابعة الدّورية) على الأداء المنظّم في شركات السّياحة في الأردنّ/عمّان في ظلّ ظروف كوفيد-19.

وجاءت الدّراسة بمجموعة من التّوصيات أبرزها: ضرورة استمرار تطبيق استراتيجيّة إدارة المخاطر في الشركات السياحية لتبقى من الخيارات الأفضل لدى العملاء، بالإضافة إلى استمرار الإهتمام بالعملاء وتقديم الخدمات بأوقاتها المطلوبة لهم كون رضائهم يعد مؤشراً من مؤشرات نجاح المنظمة.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيّة إدارة المخاطر، الأداء المنظّم، شركات السّياحة في الأردنّ، جائحة كوفيد -