



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة التقنية الوسطى

الكلية التقنية الإدارية - بغداد

وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع

للكلية التقنية الإدارية - بغداد

للمدة من

2018 / 11 / 29 - 28

تحت شعار

الإبداع الإداري لتحقيق الرؤية المستقبلية

لمنظمات الأعمال

المجلد الاول / رقم الايلاع (641)

البحوث المنشورة محكمة

الفهرست المجلد الأول

المحور الإداري			
ت	عنوان البحث	اسم الباحث	الصفحة
11	الخصائص الريادية ودورها في تعزيز اداء الاعمال الصغير/دراسة تحليلية لأراء عينة من اصحاب المطاعم في محافظة النجف الاشرف	أ.م. د. مهند حميد العطوي أ.م. د. حيدر جاسم الجبوري السيد علاء عبد الزهرة عبيد	259-280
12	كفاءة استخدام تقانة المعلومات والاتصالات ودورها في رأس المال البشري/دراسة استطلاعية لأراء عينة في جامعة الموصل	م.م. عبد الله هاشم حمودي م.م. فراج نعيمش فرج م.م. محمد عبد الرزاق محمد	281-302
13	دور القدرات الذهنية الابداعية في تحقيق الاداء المتفوق للعاملين/دراسة استطلاعية لأراء عينة من تدريسي كلية الادارة والاقتصاد-جامعة الموصل	أ.م. د. بسام عبد الرحمن اليوزبي م. د. احمد زهير توفيق	303-321
14	دور عمال المعرفة في تعزيز الابداع باعتماد مدخل عمليات ادارة المعرفة/دراسة استطلاعية لأراء عينة من المعلمين في مديرية تربية نينوى	د. علي عبد الستار عبد الجبار	322-344
15	استخدام انموذج TAM لقياس قبول نظام التوزيع الالكتروني للمنتجات النفطية/المنطقة الشمالية	د. احمد يونس السبعاعي السيد سالم علي محمد	345-367
16	متطلبات ادارة الموهبة واثرها في تعزيز خصائص المنظمة المتعلمة / دراسة استطلاعية لأراء عينة من رؤساء الاقسام العلمية في جامعة السامراء	الباحثة علياء ابراهيم المجمع الباحث احمد عبد الستار	368-389
17	اثر التغيير التنظيمي في تحقيق النجاح الاستراتيجي/دراسة تطبيقية في شركة دياي العامة للصناعات الكهربائية	أ.م. محمود حسن جمعة	390-410
18	تقييم فاعلية قواعد الاسبقية وفق معايير الجدولة التشغيلية / دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الكهربائية	أ. د. أياد محمود الرحيم الباحثة سوزان عباس عبد الله	411-427
19	تحديد استراتيجية الطاقة الملائمة لمقابلة الطلب على المنتج / دراسة حالة في شركة بغداد للمشروبات الغازية	أ. د. أياد محمود الرحيم الباحث خليل أسماعيل عبد القيسي	428-443
20	مددعات التفوق الذكي وانعكاسها في تحقيق الريادة الاستراتيجية/بحث تحليلي لأراء عينة من العاملين في مركز الصورة للرعاية الصحية	أ.م. د. اريج سعيد خليل	444-466

الخصائص الريادية ودورها في تعزيز اداء الاعمال الصغيرة دراسة تحليلية لأراء عينة من اصحاب المطاعم في محافظة النجف الاشرف

أ.م.د. مهند حميد العطوي أ.م.د. حيدر جاسم الجبوري علاء عبد الزهرة عبيد
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة

المستخلص

يهدف البحث الى التعرف على تأثير الخصائص الريادية التي تتكون من خمس ابعاد وهي (الرقابة الذاتية، الانجاز، تحمل المخاطر، الابداع، التعامل مع الغموض) كمتغير مستقل في اداء الاعمال الصغيرة الذي يتكون من ست ابعاد (التركيز على الزبون ورضا العاملين وكفاءة العمليات وكفاءة العلاقات وجودة المنتج) كمتغير تابع. تم اختيار عينة مكونة من اشهر مطاعم محافظة النجف الاشرف والبالغة (58) مطعم وتم توزيع استبانة واحدة لكل صاحب مطعم من مطاعم العينة المبحوثة، وتم استخدام الاستبانة كمصدر رئيس في جمع المعلومات وتم الاعتماد على التحليل الوصفي من وسط حسابي وانحراف معياري لقياس مستوى ابعاد وفقرات الاستبانة، اما تحليل علاقات التأثير بين الابعاد والمتغيرات الرئيسية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد باستخدام برنامج (SMART PLS) وكانت اهم النتائج ان جميع الخصائص الريادية تعزز من اداء المطاعم عينة البحث الا الرقابة الذاتي لم تؤثر في اداء الاعمال الصغيرة.

الكلمات الرئيسية: الخصائص الريادية ، أداء الأعمال الصغيرة، التركيز على الزبون ورضا العاملين، كفاءة العمليات ، كفاءة العلاقات وجودة المنتج.

Abstract

The aim of this research is to identify the effect of the five leading dimensions of entrepreneurial characteristics (self-control, achievement, risk take, creativity, dealing with ambiguity) as an independent variable in the performance of small business which consists of six dimensions (customer focus, employee satisfaction, Product quality) as a dependent variable. A sample was selected from the most famous restaurants in Najaf Governorate (58) restaurants. One questionnaire was distributed to each restaurant owner from the restaurants of the sample. The questionnaire was used as a main source in the collection of information and was based on the descriptive analysis from the middle of the account and standard deviation to measure the level of dimensions and paragraphs of the questionnaire The

analysis of the relationship between the dimensions and the main variables was used to analyze the regression simple and multiple program using SMART PLS. The most important results that all entrepreneurial characteristics enhances the performance of restaurants sample research, but self-control did not affect the performance of small businesses.

Keywords: entrepreneurial characteristics, small business performance, customer focus and employee satisfaction, efficiency of operations, relationship efficiency and product quality.

المقدمة

تمثل الشركات الصغيرة احد الاركان الرئيسة في اقتصاديات البلدان لمساهمتها الواضحة في التنمية الاقتصادية والحد من البطالة ، اجتذب هذا النوع من الشركات انتباه الباحثين وصانعي السياسات في العديد من البلدان ، الا ان هناك العديد من العوامل والمؤشرات التي تنعكس سلبا على هذا النوع من الشركات ولا يزال هناك عدد كبير من الأسئلة دون إجابة فيما يتعلق بأداء الأعمال الصغيرة في البلدان النامية . كما ان الإسهام الأساس لقطاع الأعمال الصغيرة في الاداء العام للاقتصاد هو في الحقيقة دافع حاسم للباحثين لتحقيق ودراسة عوامل النجاح الرئيسة لهذا القطاع ، لأنه هذه الشركات تواجه العديد من التحديات التي تعيق نموها او تسبب في توقف دائم لأعمالها ، لذلك من الاهمية بمكان وتحديد دراسة هذه العوامل التي تقود الشركات الصغيرة للبقاء والنجاح .

أدخلت الحكومة العراقية بعد عام 2003 عدة برامج إنمائية منها فتح مركز الريادة ضمن غرف التجارة لكل محافظة والقروض الميسرة للمشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم في مساعدة المؤسسات المحلية الصغيرة والمتوسطة الحجم على النمو تقليل البطالة ونتاج بعض السلع التي بالإمكان انتاجها داخليا ، ولا تزال الشركات الصغيرة والمتوسطة في العراق تفقد ميزتها التنافسية مقابل الأعمال التجارية العالمية التي تدخل ضمن الاستيراد . ويرى الباحثين من امكانية رفع مستوى اداء الاعمال الصغيرة من خلال الخصائص الريادية كالرقابة الذاتية للعاملين في الاعمال الصغيرة وتحمل مخاطر الاعمال وكذلك التميز بتحقيق انجازات وان كانت هذه الإنجازات صغيرة، والقدرة على التعامل مع ظروف العمل الغامضة فضلا عن الابداع في المنتج والخدمة. وبذلك يستضمن البحث اربع مباحث رئيسة، فالمبحث الاول سيخصص لمنهجية البحث العلمية اما المبحث الثاني سيتناول الاطار النظري لمتغيرات البحث اما المبحث الثالث سيخصص لعرض نتائج التحليل العملي والمبحث الرابع سوف يعرض اهم الاستنتاجات والتوصيات التي خرج بها البحث.

المبحث الاول / المنهجية العلمية للبحث

اولا: مشكلة البحث:

اشارت اغلب الدراسات الى ان معدل فشل الشركات الصغيرة اعلى مقارنة بالشركات الكبيرة وهذا يعود الى خصائصها المتمثلة بالقيود المفروضة على الموارد والاستراتيجيات غير الرسمية ونقص

عمليات التخطيط الاستراتيجي (Radzi,et al,2017:28). وأشارت دراسة (Robert,2013:8) الى ان هناك حاجة للمزيد من الدراسات والبحث لتوفير فهم مفصل ودقيق لأداء الاعمال الصغيرة لأنها تخضع لسلسلة من العوامل المعقدة التي تحدد الادخال داخل وخارج هذا النوع من الشركات. وعلى وفق هذه المشكلة في اعلاه يقترح الباحثون الخصائص الريادية في معالجتها من خلال تعزيزها والتي تعني ان يتسم العمل بالمراقبة الذاتي المستمرة وخلق روح المبادرة والتقدم والانجاز وكيفية حساب التكاليف والمنافع لكل قرار وتحمل المخاطر التي تعود بمكاسب لأصحاب الاعمال الصغيرة والقدرة على الابداع والتعامل مع حالات التأكد ويمكن ان نلخص مشكلة البحث في تساؤل رئيسي هو (ما مستوى الخصائص الريادية ومدى تأثيرها في تعزيز اداء الاعمال الصغيرة)، وتم وضع عدد من التساؤلات التي توضح عمل البحث ومعالجة هذه المشكلة، وهي:

1. ما مستوى الخصائص الريادية التي يمتلكها اصحاب الاعمال الصغيرة عينة البحث؟

2. ما مستوى اداء الاعمال الصغيرة لعينة البحث؟

3. ما هو مقدار علاقة التأثير للخصائص الريادية في اداء الاعمال الصغيرة؟

ثانيا: اهمية البحث: تأتي اهمية البحث من اهمية المجتمع الذي يتناوله اذ تعد الاعمال الصغيرة من اهم القطاعات الصناعية والخدمية من حيث العدد اذ اشار تقرير منظمة العمل الدولية بوجود 622 الف عمل صغير وبمعدل ثلاث عمال واكثر لكل عمل صغير وهي مسجلة بشكل رسمي على مستوى المحافظات العراقية ، كما هناك مليون عمل صغير غير مسجل، كما يقدم هذا البحث مقياس للتعرف على اداء هذه الاعمال الصغيرة وتقديم مجموعة من الخصائص التي من الممكن ان تعزز من اداء الاعمال الصغيرة، من خلال البحث عن مدى تأثير الخصائص الريادية في تعزيز اداء الاعمال الصغيرة.

ثالثا: اهداف البحث: يسعى الباحثين الى تحقيق ثلاث اهداف رئيسية في هذا البحث وهي :

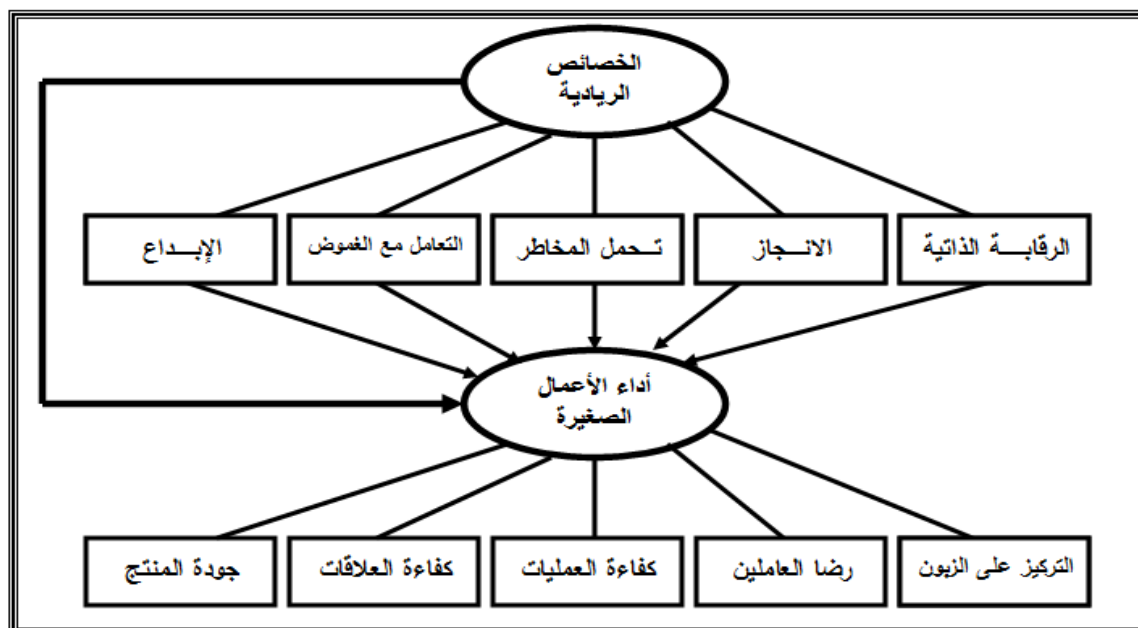
1. قياس مستوى الخصائص الريادية التي يمتلكها اصحاب المطاعم عينة البحث.

2. معرفة مستوى اداء الاعمال الصغير للمطاعم عينة البحث.

3. تحليل واختبار علاقات التأثير بين الخصائص الريادية واداء الاعمال الصغيرة .

رابعا: مخطط البحث: يمثل مخطط البحث الفرضي علاقات التأثير بين متغير البحث المستقل وابعاده (الخصائص الريادية) ومتغير التابع (اداء الاعمال الصغيرة) . اما الابعاد الفرعية للخصائص الريادية فقد تم قياسها بالاعتماد على مقياس (Kozubíková,2015:42) الذي يتكون من خمس ابعاد تم استخدامها في قياس الخصائص الريادية وهي: الرقابة الذاتية والانجاز وتحمل المخاطر والابداع والتعامل مع الغموض، اما المتغير التابع اداء الاعمال الصغيرة فتم قياسها بالاعتماد على نموذج (Lo et al,2016:374) الذي حدد بخمس ابعاد تم استخدامها في قياس

اداء الاعمال الصغيرة وهي: التركيز على الزبون ورضا العاملين وكفاءة العمليات وكفاءة العلاقات وجودة المنتج، ويعرض الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث.



الشكل (1) مخطط البحث الفرضي

خامساً: فرضيات البحث: بناءً على أهداف البحث والمخطط الفرضي جرى افتراض فرضية رئيسية واحدة وتفرعت منها خمس فرضيات فرعية وهي كالآتي:

1. الفرضية الرئيسية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية طردية للخصائص الريادية في اداء الاعمال الصغيرة.
2. الفرضية الفرعية الاولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية طردية للرقابة الذاتية في اداء الاعمال الصغيرة.
3. الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية طردية للإنجاز في اداء الاعمال الصغيرة.
4. الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية طردية لتحمل المخاطر في اداء الاعمال الصغيرة.
5. الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية طردية للتعامل مع الغموض في اداء الاعمال الصغيرة.
6. الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية طردية للإبداع في اداء الاعمال الصغيرة.

سادساً : حدود البحث :

- 1- الحدود المكانية : شمل البحث المطاعم الموجودة في محافظة النجف الاشرف .
- 2- الحدود الزمنية : استغرق البحث اكثر من شهرين لإكمال متطلباته .

3- الحدود البشرية : اصحاب الاعمال الصغيرة في محافظة النجف الاشرف.

سابعا : أدوات جمع البيانات

1- الجانب المعرفي : استعان الباحثين في تغطية هذا الجانب من البحث بما هو متوافر من المصادر الأجنبية من الدراسات والبحوث المتوافرة على شبكة الانترنت إذ شكلت شبكة الإنترنت جانباً أساسياً في حصول الباحثين على أحدث البحوث والدراسات التي غطت الجانب النظري للبحث.

2- الجانب التطبيقي :استعمل البحث الاستبانة كمصدر رئيس في الحصول على البيانات الخاصة بمتغيراته، إذ تكونت الاستبانة من جزئين، الاول يتعلق بالخصائص الريادية والجزء الثاني من الاستبانة يخص اداء الاعمال الصغيرة ،وتضمنت عدد فقرات الاستبانة (33) فقرة موزعة على متغيرات البحث ، توزعت على الابعاد الفرعية للخصائص الريادية بواقع (17) فقرة، و (16) فقرة لمتغير اداء الاعمال الصغيرة.

ثامنا : مجتمع البحث وعينته :

لا توجد احصائية رسمية تذكر عدد المطاعم في محافظة النجف الاشرف، إذ تم اختيار العينة وفقا لمقتضيات البحث بأصحاب المطاعم فقط، وتم اختيار اشهر المطاعم في محافظة النجف الاشرف وتم توزيع (63) استبانة على اصحاب المطاعم ، لكن المسترجع والكاملة للتحليل الاحصائي كانت (58) استبانة.

المبحث الثاني

الاطار النظري لمتغيرات البحث

اولا: الخصائص الريادية

1. مفهوم الخصائص الريادية

أن مصطلح ريادة الأعمال ليس جديداً، إذ تم استخدام هذا المصطلح لأول مرة من قبل الاقتصادي الفرنسي (Richard Cantillon) عام 1775، وعاد استخدامه الباحث (Say) في بداية القرن التاسع عشر، ولكن كممارسة اكبر من ذلك وفقاً لـ (Butler) عام 2004 كان رواد الأعمال الأوائل هم التجار والحرفيين في حضارة أور وكيش ومدن أخرى من حضارة وادي الرافدين. وقد تم اشتقاق المصطلح من الكلمة الفرنسية (entreprendre) وتشير الى الشخص الذي يتحمل الخطر في مشروع جديد، ووفقاً لقاموس اكسفورد الانكليزي فأن صاحب المشروع هو الذي بدأ مشروعاً او عملاً مع فرصة لتحقيق الربح او الخسارة، مع التأكيد على أن روح المبادرة قد ارتبطت منذ ذلك الحين بتأسيس الشركات الجديدة والصغيرة (Abood et al,2014:2). ومن الجدير بالذكر ان فكرة ريادة الأعمال تدور حول خلق وتحويل أفكار جديدة ونقل الأفكار القديمة الى مواقف جديدة ، إذ تم تصنيف مجموعة واسعة من سلوكيات العمل في مختلف الأدبيات على انها ريادة أعمال بما في ذلك

انشاء مشروع جديد ، الابتكار ، ملكية الأعمال ، نمو الأعمال التجارية وتحقيق الحجم بالإضافة الى هذه الخصائص تركز ريادة الأعمال على الحداثة والتجديد في شكل منتجات جديدة ، عملية جديدة وأسواق جديدة كدوافع لخلق الثروات ، كما تتفق معظم الآراء ان نجاح الشخص الريادي يعتمد على الخصائص التي يمتاز بها دون غيره ، كما ان هنالك اتفاق على ان أصحاب الأعمال الريادية يتخذون قرارات حكيمة في مواجهة عدم اليقين ويحصلون مكاسب نتيجة استثماراتهم للفرص، وفي هذه العملية يخاطرون بفقدان أموالهم وسمعتهم (Tagraf& Akin,2009:240). ويذكر (Neneh,2011:11) بأنه واجهت تحديد هوية صاحب المشروع مشكلة وارتباك بسبب حقيقة انه لا يوجد حتى الآن معيار موحد مقبول عالمياً لتنظيم المشاريع الصغيرة، لذلك ليس من المستغرب وجود العديد من التعريفات للأعمال الريادية في الأدب التنظيمي، لذلك من المعتقد على نطاق واسع ان هناك مجموعة خصائص ريادية يمكن تحدد هوية صاحب المشاريع الصغيرة وقد يكون هناك جدل بمدى إمكانية تصنيف أصحاب هذه المشاريع بكونهم رجال أعمال ام لا.

وبعد مراجعة الأدبيات تبين انه لا يوجد تعريف متفق عليه فيما يتعلق برائد الأعمال او ريادة الأعمال ، الا ان اغلب الدراسات تتفق على ان ريادة الأعمال هي عملية انشاء شيء مختلف بالقيمة وهي يرتبط بإدارة أعمال جديدة والأعمال التجارية الصغيرة والأعمال العائلية ، ويربط بعض الباحثين صاحب المشروع بخصائص وسلوكيات مختلفة مثل الابتكار، تحمل المخاطر ، التعامل مع الغموض والإبداع ، كما وصف رجل الأعمال الذي يقوم بإدارة هذا النوع من الشركات بأنه شخص يقوم بالمجازفة ويعمل على تحقيق اهدافه كما تم تعريف رواد الأعمال بأنهم الأشخاص الذين ينشئون ويديرون ويقودون اعمالهم الخاصة لتحقيق النجاح ويكونوا مسؤولين عن قراراتهم والنتائج المترتبة عليها (Abdulwahab& Damen,2015:165). اذ يتم تحديد بيئة الأعمال من خلال السمات الشخصية والدوافع لأصحاب المشاريع الفردية، اذ يتوجب على رواد الأعمال ان يكونوا قادرين على امتلاك ميزات عدة في آن واحد لإثبات القدرة على التصرف كمستثمرين، لهذا السبب كلما زادت المعرفة والمهارات التي يستطيع صاحب المشروع ان يمارسها كلما ادى ذلك الى ضمان النجاح (Kozubíková,2015:42).

ويضيف (Abdulwahab& Damen,2015:165) ان ريادة الأعمال قد أصبحت مصطلحاً شائعاً في الوقت الحالي ، ولكي ينجحوا رواد الأعمال في انجاز أعمالهم لابد لهم من ان يمتازوا بالعديد من الخصائص لتمكنهم من النجاح ، اذ تمت دراسة العديد من الخصائص والتعرف على تأثيرها على نتائج الأعمال الصغيرة فخصائص رواد الأعمال هي سمات ومهارات شخصية تشكل كفاءة صاحب المشروع الذي يحتاج الى النجاح . ان نمو الأعمال الصغيرة هو امر معقد ومتعدد الأبعاد من حيث النطاق والشخصية ويشمل ذلك التقارب بين المالك والمدير الذي يفترض ان يتمتع بالطموح والكفاءة وتنظيم العوامل الداخلية والموارد والتواصل مع الجهات الخارجية. اذ لابد ان يمتاز المدير

بالعديد من الخصائص والتي تسمى الخصائص الريادية وهي الرقابة، تحمل المخاطر، الابداع ومستوى الخبرة والمهارة (Sarwoko,2013:31). و اضاف (Neneh,2011:11) انه ينظر الى رائد الأعمال على انه صاحب عمل جديد يعمل على مواجهة المخاطر وعدم اليقين لغرض تحقيق الربح والنمو من خلال تحديد الفرص الهامة وتجميع الموارد اللازمة للاستفادة منها ويرتكز على الابداع لتقديم شيء ذات قيمة جديدة . ويضيف (Kozubíková,2015:42) اهم الصفات الشخصية لأصحاب الأعمال الريادية هي الاعتماد على النفس والمسؤولية والمثابرة والنهج الاستباقي والابداع، كونهم يميلوا في ادارة اعمالهم بالاعتماد على تلك الخصائص، ان الميل الى تحمل المخاطر والرقابة الذاتية والحاجة الى الاستقلال اهم العوامل التي تؤثر على الاداء للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم. كما ان الشخصية التي تتمتع بقدر اكبر من التعامل مع الغموض يستخدم معرفته المهنية اكثر من الشخصيات التي لا تتمتع بذلك.

2. قياس الخصائص الريادية

خصص الباحثون الكثير من الوقت والجهد للحصول على فكرة عن شخصية الريادي، ومع ذلك لم يكن هنالك اتفاق تام على خصائص موحدة يمكن من خلالها ان تصف رجل الأعمال الريادي، الا ان هنالك وجهات نظر متقاربة نوعا ما على بعض الخصائص التي منها تحمل المخاطر، الثقة بالنفس، الرقابة الذاتية، قيمة الانجاز والتعامل مع اليقين، ومن هذا المنطلق سيتم الاعتماد على مقياس (Kusmintarti et al,2016:27) والتي يمكن من خلالها قياس هذه الخصائص وكالاتي:

أ. الرقابة الذاتية: يميل الشخص الريادي إلى أن ينجز أعماله برقابة ذاتية إذا اعتقد إن تصرفاته تؤثر على نجاحه وبعبكسه يكون موضع تحكم خارجي اذا اعتقد ان المصير او الحظ او التأثيرات الخارجية هي من تحدد النجاح او الفشل ، ان الشخص الذي يميل الى ان يكون موضع تحكم داخلي يعتقد ان مدى تأثير الإجراءات والتصرفات الشخصية تنعكس على النتائج المرجو تحقيقها اي ان نتيجة ما حدث مشروطة بسلوكه الخاص او خصائصه الدائمة نسبيا . لذا فان الرقابة الذاتية غالبا ما يتم ذكرها كواحدة من خصائص ريادة الأعمال (Kusmintarti et al,2016:27).

ب. الحاجة الى الانجاز: تسمى قوة انتباه الشخص لتحقيق الانجاز قيمة الحاجة الى الانجاز ، لذا فهي خاصية تستند الى التوقعات للقيام بشئ افضل او اسرع من الآخرين او افضل من انجازاتهم او الانجازات السابقة لهم ، وقد ينسب العديد من الباحثين بان الحاجة الى الانجاز تتطور من خلال تأثير الطفولة وبالخصوص التعليم الذي يركز على الاعتماد على النفس (الثقة بالنفس) كما يمكن التعبير عنها بانها قوة رغبة المرء في ان يكون الافضل او ينجح في مختلف المهام (Abdulwahab & Damen,2015:166).

ج. تحمل المخاطر: ذكر العديد من الباحثين ان ريادة الأعمال مرتبطة بالعديد من المخاطر لان أنشطة تنظيم المشاريع تتطلب عملية اتخاذ قرار في ظل ظروف غير مؤكدة، كما ان الميول

للمجازفة يمكن تصورها على انها توجه نحو استثمار الفرص عند اتخاذ القرار، لذا فان تحمل المخاطر تعد بمثابة سمة تميز مؤسس شركة الأعمال الصغيرة ويمكن التعبير عنها بانها تمثل قبول المخاطر عند القيام بنشاط معين، اي ان احتمال نجاح النشاط يكون اقل من 100% مع مراعات ان هؤلاء الأشخاص لم يتحملوا المخاطر بشكل اعمى بل المخاطر المحسوبة (Abdulwahab& Damen,2015:166).

د. الإبداع: يعرف الإبداع بأنه القدرة على تطوير افكار جديدة او ايجاد طرق جديدة للنظر في المشاكل والفرص المتاحة ، فهو يرتبط في تطوير حالة جديدة بدل من استخدام الإجراءات القياسية ، الإبداع امر مهم للأشخاص الذين اختاروا مهنة ريادة الأعمال اذ اثبتت الدراسات بوجود علاقات ايجابية بين الإبداع والأعمال الريادية وبالتالي فان الإبداع هو خاصية مهمة للأشخاص الذين لديهم توجه ريادي(Kusmintarti et al,2016:28).

هـ. التعامل مع الغموض: التعامل مع الغموض سمة تؤثر على الطريقة التي ينظم بها المرء المعلومات حول المواقف الغامضة، ينظر الى التعامل مع الغموض على انه سلسلة متصلة للتعامل مع الظروف المبهمة، فالغموض حالة غير مرغوبة كونه مجهود ومهدد، ففي ظل ظروف عدم اليقين يواجه صانعو القرار ظروفًا غامضة يحاولون حل المشكلات باستخدام معلومات غير كافية ، لذا يحاول الذين يمتازوا بهذه الصفات أيجاد المزيد من المعلومات لإزالة او تقليل عدم اليقين ، وهكذا فان الشخص الذي لديه طابع التعامل مع الغموض يميل الى البحث عن اكبر قدر ممكن من المعلومات اولا ثم يديرها كأساس لصنع القرار وبهذا المعنى يعتمد صنع القرار على المعلومات المتاحة والواضحة للتغلب على الغموض(Kusmintarti et al,2016:28).

ثانياً: اداء الاعمال الصغيرة

1. مفهوم اداء الاعمال الصغيرة

تناولت العديد من الدراسات محددات أداء الشركات الصغيرة وقد استندت في كثير من الأحيان الى النظرية المستندة على الموارد للنظر في بيان دور أصول الشركة الصغيرة في ادائها لان الاستحواذ المبكر للشركات الصغيرة للموارد يصعب تكرارها من قبل المنافسين مما يوفر لها القدرة على تطوير ميزة تنافسية وتسهيل النمو، وتشير الدراسات الى ان الشركات الجديدة الأصغر حجماً تكون اكثر مرونة وانها تكون قادرة على اكتشاف الفرص الجديدة التي تمكنها من القيام بأداء جيد، كما ان الاداء يكون مرتبط بدوافع وتطلعات المالكين فضلاً عن خصائصهم النفسية وتطلعاتهم السابقة بما في ذلك التعليم والخبرة السابقة ومستوياتهم التعليمية (Effendi,2013:49). اذ تمارس الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم دوراً كبيراً في اقتصاديات الدول وفي جميع انحاء العالم ، فمن المسلم به فان الأعمال الصغيرة تمارس من قبل مجموعة ليست متجانسة اذ بدأت هذه الأعمال للعديد من الأسباب المختلفة ، يتم تشغيلها من قبل أصحاب مع طموحات وقدرات مختلفة ، لديها خصائص

تنظيمية داخلية مختلفة الى حد كبير وتقع في مجموعة من القطاعات والمواقع ، في الآونة الأخيرة كانت هنالك دعوات متزايدة للتركيز على أهمية هذه الأعمال وزيادة الاهتمام بها لمعالجة مشاكلها (Robert,2013:8). اذ يعاني اداء الاعمال الصغيرة مما يسمى (فقر الموارد) البشرية والمالية التي تعمل على هامش الربحية اذ تم تحديد هذه الميزة عام (1981) لتمثل تميزا كبيرا بين الشركات الكبيرة والصغيرة فضلا عن عدم الكفاءة الإدارية ، كما يمثل اداء الشركات الصغيرة مسالة معقدة ومتعددة الابعاد في نطاقها وتشخيصاتها اذ تحتضن تقاربا بين دوافع المالك واهدافه وقدراته فضلا عن العوامل التنظيمية والبنية التحتية والعلاقات الخارجية هذا بدوره يؤثر بلا شك على جودة المنتج داخل الشركات الصغيرة (Morrison& Teixeira,2004:5). اذ لا يوجد تعريف متفق عليه للأعمال الصغيرة وانما تم تشخيص عدد من المعايير بما في ذلك الحجم وعدد الموظفين والدوران المالي السنوي (Radzi,et al,2017:28). كما يتم الحكم على الشركات الصغيرة من خلال قياس الفاعلية والكفاءة اذ يتم توجيهه بعد الفاعلية نحو اختيار الاهداف الصحيحة ، بينما يتحدد بعد الكفاءة بدرجة الاستخدام الرشيد واشراك الموارد المتاحة (Lekovic,2015:10) وفيما يتعلق بخصائص العمل افترضت الدراسات ان الاختلافات الرئيسية في اداء الشركات الصغيرة يمكن ان تحدث تبعا لنوع القطاع والموقع ، في حين ان الابحاث حول حجم وعمر المؤسسات تشير الى ان الشركات الأكبر سنا من المحتمل ان يكون لديها معدلات نمو اقل (Robert,2013:8).

2. أبعاد أداء الأعمال الصغيرة

أن النقاش المتعلق بمستويات النجاح وطريقة تحديد وقياس الاداء في الاعمال الصغيرة دائما ما يكون مفتوحا ، يمكننا ان نجد تفسيرات بان النجاح هو جانب معين من الاداء ، يدرك البعض من الباحثين ان نجاح الشركات الصغيرة يكمن من النمو والربحية اي التركيز على المؤشرات المالية الا ان ذلك يمكن ان يتجاهل معايير بديلة لتشخيص نجاح تلك الشركات من عدمه (Lekovic,2015:11)، ومن هذا المنطلق حاولت دراستنا ان توائم بين العديد من الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس اداء الأعمال الصغيرة مستندة على اراء الباحثين في هذا المجال ومنهم دراسة (Lo et al,2016:374) التي تناولت الأبعاد الآتية.

أ. التركيز على الزبون: يتشابه التركيز على الزبون مع توجه السوق، اذ يبحث كلاهما عن حلول مبتكرة يمكن ان تخلق قيمة فائقة للزبون، دائما ما تضع المنظمات الرائدة التركيز على الزبون في قمة أولوياتها لغرض تلبية احتياجات الزبون كونه امر أساسي ومساهم قوي في ربحية الأعمال والميزة التنافسية، كما ان التركيز على الزبون يعد امر حيوي لعلاقة المؤسسة مع الزبائن كونه يشير الى عملية تحديد وانشاء والحفاظ على وتعزيز تلك العلاقة، يجب على أصحاب الشركات الصغيرة ان يتأكدوا دائما من تركيزهم القوي على الزبون ليمكنوا من الاستجابة لتفضيلات واحتياجات الزبون المتغيرة (Lo,et al,2016:374).

ب. **رضا العاملين:** يكتسب رضا العاملين أهمية قصوى لنجاح أي منظمة، كون إنتاجية العاملين الأكثر رضا تكون مرتفعة مقارنة بالعاملين الذين لا يتمتعوا بمستويات رضا مرتفعة، وهذا لا يتوقف على الانتاجية فحسب بل ينعكس ليصل الى رضا الزبون ،اذ يمكن تعريف رضا العاملين بانه مزيج من ردود الأفعال العاطفية على التصورات التفاضلية لما يرغب مقارنة بما يحصل عليه بالفعل، لذلك يجب على المنظمات الاقتراب من رضا العاملين من خلال خلق والحفاظ على بيئات عمل مرغوبة مما يجعل يعملوا بشكل اكثر رغبة، وقد يكون ذلك بعلاقات عمل جيدة مع الزملاء، ارتفاع الاجور، ظروف عمل جيدة، فرص تدريب وتعلم(ceylan,2009:160).

ج. **كفاءة العمليات:** يستند مصطلح الكفاءة الى التنظيم الصناعي والإدارة الإستراتيجية كنتاج لعوامل خاصة بالشركة مثل مهارات الإدارة، الابتكار، مراقبة التكاليف وحصة السوق كمحددات لأداء الشركة الحالي واستقرارها مستقبلاً، كما يمكن التعبير عن الكفاءة من خلال الاستثمار الأمثل للموارد من اجل تقديم منتجات عالية الجودة للزبائن، وهذا يقترن بوجود عمال ذات خبرة وبراعة، الاعتماد على تكنولوجيا مناسبة وسلسلة توريد فعالة، ومن اكثر المؤشرات استخداماً لقياس كفاءة العمليات هو معدل دوران أجمالي الأصول الذي يعكس قدرة الشركة على توليد المبيعات(Ndolo,2014:2).

د. **كفاءة العلاقات :** ان العلاقات الشخصية الايجابية بين الموظفين والمدراء في بيئة العمل يسهم وبشكل كبير في زيادة إنتاجية العامل الأقل كفاءة، مما ينعكس ايجاباً على المنظمات، وبالتالي فإن العلاقات الإنسانية الجيدة في بيئة العمل تعمل على رفع مستوى أداء العمل فضلاً عن تحسين المستوى التنافسي لمنظمات الأعمال (Jamal & Abu Bakar,2017:3). وبالمثل فان ضعف العلاقات بين العاملين وضعف اندماجهم في البيئة الداخلية للمنظمة يدفع نحو انخفاض في ادائهم نتيجة ممارستهم لسلوكيات خلاف ما تقتضيه حاجة العمل ، فالعلاقات الإنسانية ضرورية في بيئة العمل وكلما كانت قوية أدت إلى تحقيق الهدف (Dobrai& Farkas,2016:27). ويرى (Dhurup et al.,2016:487) ان العديد الدراسات ركزت على أن أداء العاملين يتأثر بشكل كبير بالعوامل الاجتماعية والنفسية داخل بيئة العمل وكلما تميزت الأجواء بالمرح والتواصل وتبادل الأحاديث كلما دفع ذلك إلى مقدار أكبر من الكفاءة والفعالية والإنتاجية والنشاط.

هـ. **جودة المنتج:** تعرف جودة المنتج بأنها مجموعة من الميزات والخصائص التي تسهم في رفع قدرة المنتج على تلبية الطلب، كما يمكن الحكم على جودة المنتج من خلال قياس عدة جوانب منها الاداء الذي يعكس سهولة التشغيل، الصيانة والطاقة المستخدمة. كذلك الميزات او الخصائص التي يمكن التعبير عنها بالمعدات الداخلية والخارجية، فضلاً عن الموثوقية اي متانة المنتج والتي تعبر

عن عمل المنتج لأطول مدة ممكنة وفقاً للمواصفات، يضاف الى ذلك السرعة والكفاءة والراحة والتعامل بشكل مرض، فضلاً الجانب الجمالي وجاذبية المنتج من خلال الحواس الخمسة (Halim,et al,2014:159).

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي للبحث

اولاً: التحليل الوصفي لمتغيرات البحث: تهتم هذه الفقرة في التعرف على مستوى الفقرات وابعاد والمتغيرات من خلال الوسط الحسابي اذا كان الوسط الحسابي اكبر من (3) هو مقبول أي يعني ذلك ان مستوى الفقرة او البعد اكبر من 60% وهي نسبة مقبولة، اما انحراف القيم عن وسطها الحسابي سيتم استخدام الانحراف المعياري في التعرف مدى انحراف اجابات العينة، **والنتائج كالآتي:**

1: التحليل الوصفي لفقرات وابعاد الخصائص الريادية: ان جدول (1) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة ومستواها، اما جدول (2) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد ومتغير ومستوهما، اذ بينت النتائج ان تحمل المخاطر حصلت على اعلى مستوى وكانت الفقرة الاعلى (i1) من بين فقرات تحمل المخاطر هي مقدار المخاطر التي يتحملها صاحب العمل الصغير مقابل تحقيق اهدافه ، في حين الرقابة اخذت الترتيب الثاني اذ حققت فقرة (i2) العمل الشاق الذي يتحمله صاحب العمل لتحقيق النجاح في حياته على اعلى مستوى ، اما الترتيب الثالث فقد كان الانجاز واهم فقراته التي حققت مستوى عالي هي (i5) الدوافع التي يمتلكها صاحب العمل لتحقيق الانجازات، بعدها كان التعامل مع الغموض في الترتيب الرابع وكان يهتم كثيرا صاحب العمل بفقرة (i15) التي تتعلق بالمعلومات الجديدة التي قد تقلل من الغموض في العمل، اما الترتيب الاخير كان الابداع وكان اهتمام صاحب العمل بفقرة (i14) بتطوير نشاطه بشكل مستمر، وبشكل عام كان معدل الخصائص الريادية متوسط.

جدول (1) الوصف الاحصائي لفقرات الخصائص الريادية

رمز الفقرة	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفقرة
i1	الرقابة	3.86	0.80	0.77
i2		3.91	0.75	0.78
i3		3.90	0.87	0.78
i4		2.62	1.00	0.52
i5	الانجاز	3.94	0.96	0.79
i6		3.00	0.70	0.60
i7		3.79	0.87	0.76
i8		3.00	0.95	0.60

0.73	0.48	3.66	تحمل المخاطر	i9
0.65	0.82	3.26		i10
0.79	0.93	3.97		i11
0.66	0.64	3.28	الابداع	i12
0.55	1.34	2.76		i13
0.79	1.14	3.93		i14
0.75	1.06	3.73	التعامل مع الغموض	i15
0.62	0.89	3.10		i16
0.65	0.80	3.23		i17

جدول (2) الوصف الاحصائي لأبعاد الخصائص الريادية

مستوى البعد	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الابعاد
0.71	0.85	3.57	الرقابة الذاتية
0.69	0.87	3.43	الانجاز
0.73	0.74	3.63	تحمل المخاطر
0.66	1.04	3.32	الابداع
0.67	0.91	3.36	التعامل مع الغموض
0.69	0.88	3.46	الخصائص الريادية

2: التحليل الوصفي لفقرات وابعاد اداء الاعمال الصغيرة: حسب جدول (3) وجدول (4) يتضح ان بعد كفاءة العمليات اتت في الترتيب الاول وان اعلى فقرة (i28) كانت تتعلق بجمع معلومات الزبون، اما الترتيب الثاني فقد كان رضا العاملين التي يركز فيها اصحاب العمل على الفقرة (i22) التي تتعلق بمكافاة العاملين، اما الترتيب الثالث فكان التركيز على الزبون التي كان اعلى فقرة هي (i20) التي تتعلق بمعالجة المشاكل التي تتعلق بشكاوى الزبون، كما اتت جودة المنتج في الترتيب الرابع والتي حققت مستوى منخفض أي ان اصحاب الاعمال لم يهتموا فيه واقل فقرة ادت الى انخفاض هذه النسبة هي فقرة (i31) التي تعني عدم اعطاء الاهتمام الكافي في مقارنة المنتج مع المنتجات المنافسة، اما الترتيب الاخير هي كفاءة العلاقات والتي تبين انها ذات نسبة متدنية كذلك وان اقل فقرة حققت نسبة منخفضة هي (i30) هو عدم اعطاء الاهتمام الكافي للتعامل مع الزبون مستقبلاً، اما المستوى العام لأداء الاعمال الصغيرة كان (61%) وهي نسبة متوسطة.

جدول (3) الوصف الاحصائي لفقرات اداء الاعمال الصغيرة

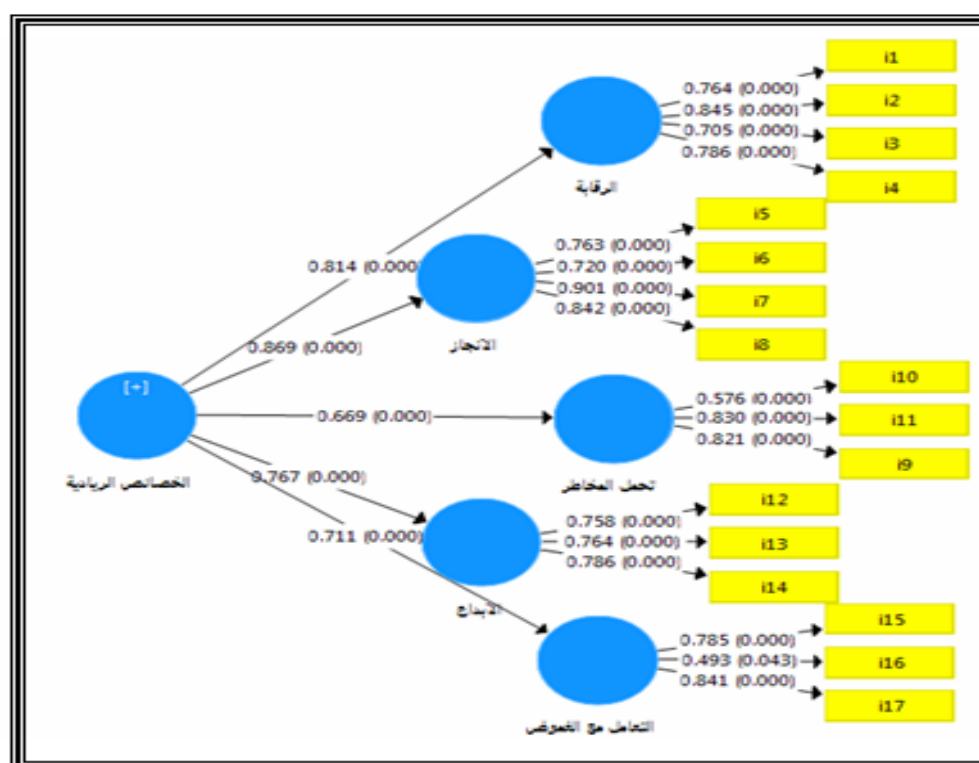
رمز الفقرة	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الفقرة
i18	التركيز على الزبون	3.10	0.89	0.62
i19		3.26	1.11	0.65
i20		3.55	1.18	0.71
i21		3.02	0.94	0.60
i22	رضا العاملين	3.91	0.97	0.78
i23		3.14	0.86	0.63
i24		3.05	0.99	0.61
i25	كفاءة العمليات	3.90	0.96	0.78
i26		3.40	1.07	0.68
i27		3.38	0.81	0.68
i28	كفاءة العلاقات	3.14	0.90	0.63
i29		2.33	1.15	0.47
i30		2.23	0.95	0.45
i31	جودة المنتج	1.91	0.77	0.38
i32		2.50	1.15	0.50
i33		3.40	0.93	0.68

جدول (4) الوصف الاحصائي لأبعاد اداء الاعمال الصغيرة

الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى البعد
التركيز على الزبون	3.23	1.03	0.65
رضا العاملين	3.37	0.94	0.67
كفاءة العمليات	3.56	0.94	0.71
كفاءة العلاقات	2.57	1.00	0.51
جودة المنتج	2.60	0.95	0.52
اداء الاعمال الصغيرة	3.07	0.97	0.61

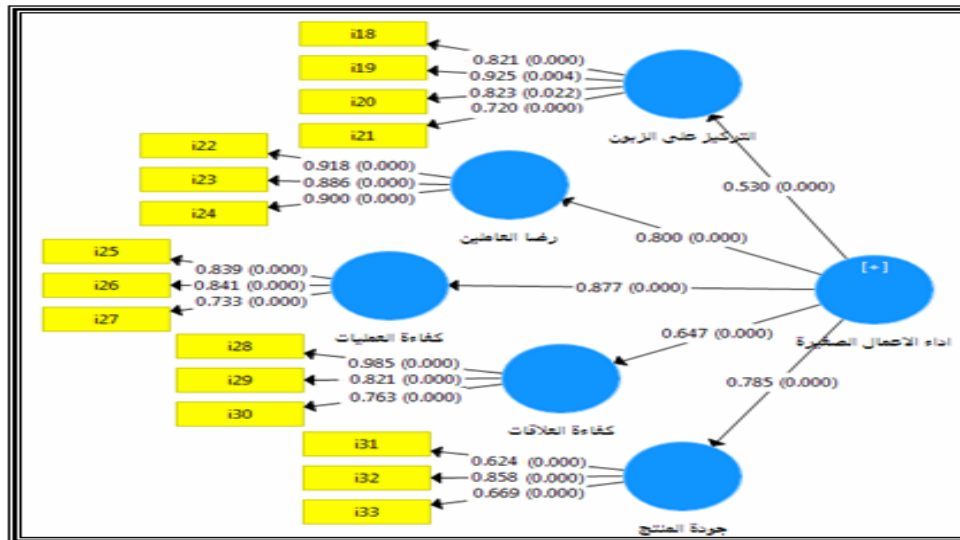
ثانياً: التحليل العاملي التوكيدي: تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي لاستعمال مقياس جاهز لكلا المتغيرين الخصائص الريادية واداء الاعمال الصغيرة، ومن خلال هذا التحليل سيتم التأكد من ان اجابات العينة على فقرات الاستبانة متناسقة، ونتائج التحليل كالاتي:

1. التحليل العاملي لفقرات الخصائص الريادية: ان الخصائص الريادية هي متغير مستقل يتألف من خمس ابعاد تم استخدامها في قياس الخصائص وهي: الرقابة والانجاز وتحمل المخاطر والابداع والتعامل مع الغموض، وعلى وفق شكل (2) يتضح ان جميع الفقرات حققت نسب تشبع مقبولة وتم الاعتماد على مستوى المعنوية في قبولها ويلاحظ ان مستوى المعنوية لجميع الفقرات اقل من (0.05) التي افترضها الباحث.



الشكل (2) التحليل العاملي لفقرات الخصائص الريادية

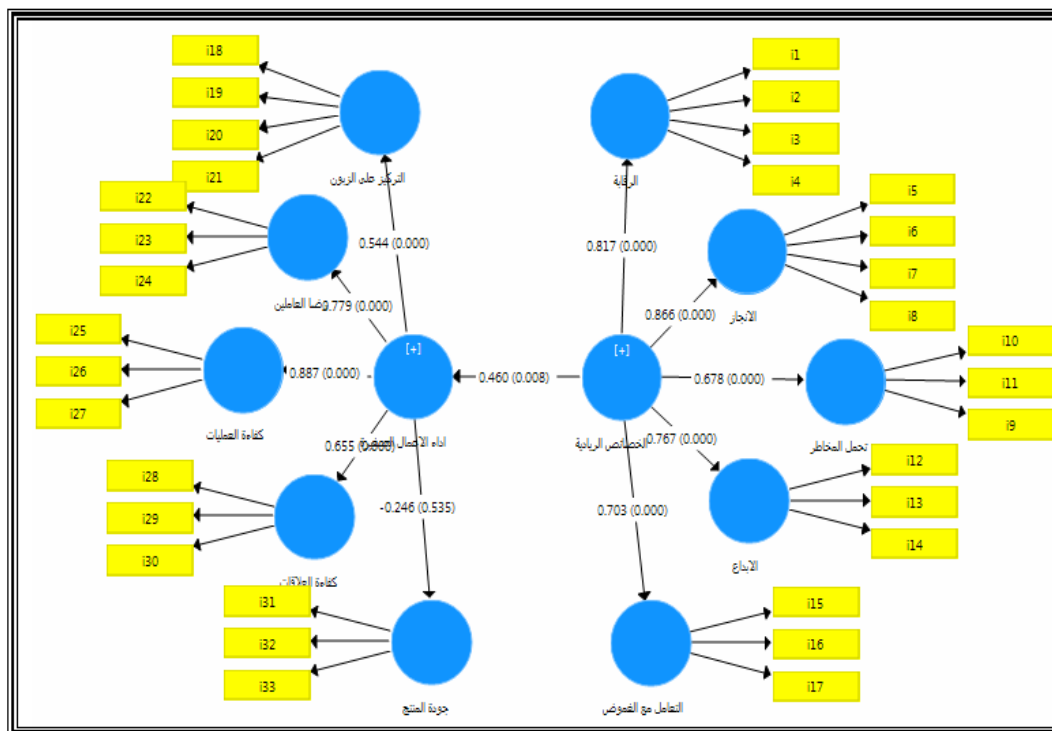
2. التحليل العاملي لفقرات اداء الاعمال الصغيرة: ان اداء الاعمال الصغيرة هي متغير تابع يتألف من خمس ابعاد تم استخدامها في قياس اداء الاعمال الصغيرة وهي: التركيز على الزبون ورضا العاملين وكفاءة العمليات وكفاءة العلاقات وجودة المنتج، وعلى وفق شكل (2) يتضح ان جميع الفقرات حققت نسب تشبع مقبولة وتم الاعتماد على مستوى المعنوية في قبولها ويلاحظ ان مستوى المعنوية لجميع الفقرات اقل من (0.05) التي افترضها الباحث.



الشكل (3) التحليل العاملي لفقرات اداء الاعمال الصغيرة

ثالثاً: اختبار فرضيات التأثير: تركز هذه الفقرة على قياس مقدار تأثير المتغير المستقل (الخصائص الريادية وابعادها) في المتغير التابع (اداء الاعمال الصغيرة) ويتم التعرف على مقدار التأثير من خلال الانحدار البسيط بين متغيرات البحث بالاعتماد على (Beta) ويختبر معامل التأثير من خلال مستوى المعنوية اذا كان يساوي او اقل من (0.05) تقبل الفرضية وخلافه ذلك ترفض الفرضية، كما سيتم التعرف على مدى تفسير الخصائص الريادية من اداء الاعمال الصغير بالاعتماد معامل التحديد (R^2) .

1. اختبار الفرضية الرئيسة: افادت هذه الفرضية وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية معنوية للخصائص الريادية في اداء الاعمال الصغير، والنتائج كما موضحة في شكل (4) وجدول (5):



الشكل (4) معامل التأثير للخصائص الريادية في اداء الاعمال الصغيرة

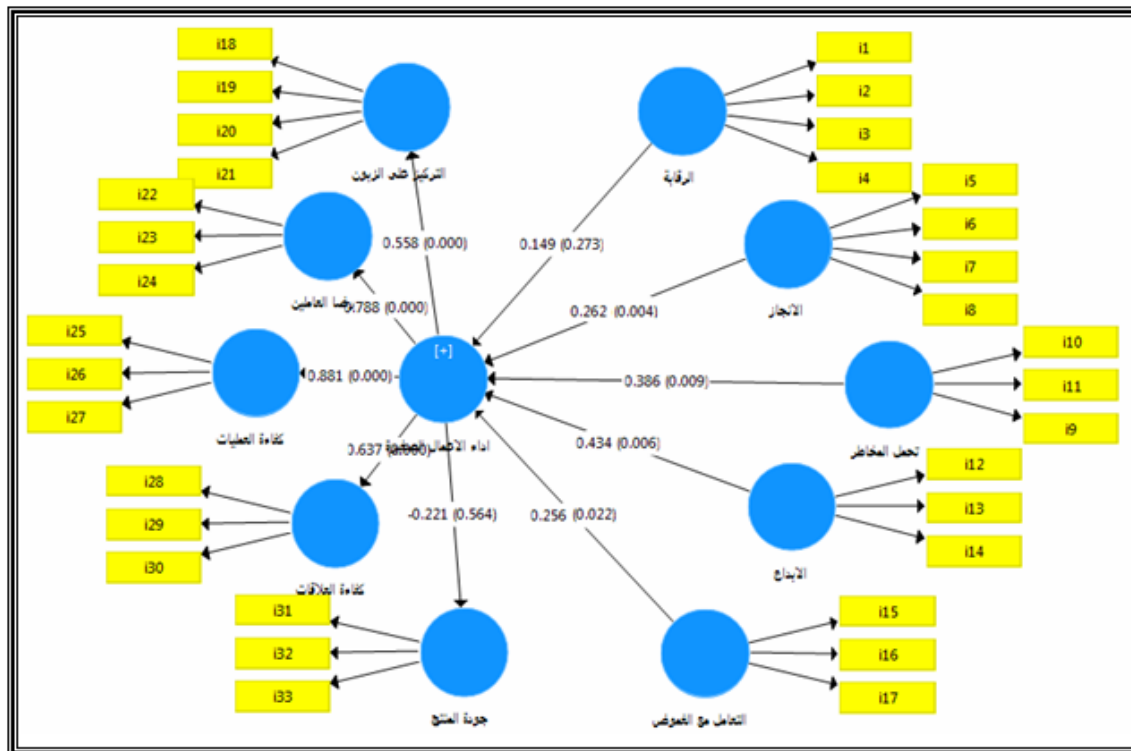
جدول (5) معاملات علاقات التأثير للخصائص الريادية في اداء الاعمال الصغيرة

المتغير المستقل	معامل التأثير β	قيمة T	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية
الخصائص الريادية	0.46	2.936	0.21	32.63	0.003

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SMART PLS

يلاحظ من شكل (4) وجدول (5) ان الخصائص الريادية لها تأثير ايجابي في اداء الاعمال الصغيرة بمقدار (46%) بمستوى معنوية (0.003) وهي اقل من مستوى المعنوية التي فرضها الباحثين، وان الخصائص الريادية تفسر نسبة (21%) من اداء الاعمال الصغيرة والمتبقي (79%) لعوامل ومتغيرات لم تؤخذ في هذا البحث وانها نسبة مقبولة طبقاً الى (f) المحسوبة التي تعد كبيرة اذا ما قورنت ب(f) الجدولية البالغة (4)، وعلى وفق هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

2. اختبار الفرضيات الفرعية: افادت هذه الفرضية وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية معنوية لأبعاد الخصائص الريادية (الرقابة، الانجاز، تحمل المخاطر، الابداع والتعامل مع الغموض) في اداء الاعمال الصغير، والنتائج كما موضحة في شكل (5) وجدول (6):



الشكل (5) معامل التأثير لأبعاد الخصائص الريادية في اداء الاعمال الصغيرة

جدول (6) معاملات علاقات التأثير لأبعاد خصائص الريادية في اداء الاعمال الصغيرة

اداء الاعمال الصغيرة					
المتغير المستقل	معامل التأثير β	قيمة T	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية
الرقابة الذاتية	0.149	1.153	0.49	9.20	0.273
الانجاز	0.262	2.183			0.004
تحمل المخاطر	0.386	2.760			0.009
الابداع	0.434	2.925			0.006
التعامل مع الغموض	0.256	2.086			0.022

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SMART PLS

يلاحظ من شكل (5) وجدول (6) ان الرقابة لها تأثير ايجابي في اداء الاعمال الصغيرة بمقدار (15%) بمستوى معنوية (0.273) وهي اكبر من مستوى المعنوية التي فرضها الباحثين، وان الانجاز له تأثير ايجابي ذو دلالة معنوية في اداء الاعمال الصغيرة بمقدار (26%) وبمستوى معنوية مقبولة (0.004)، اما تحمل المخاطر يؤثر تأثيراً ايجابياً في اداء الاعمال الصغيرة بمقدار (39%) وبمستوى معنوية (0.009)، اما الابداع يؤثر بنسبة (43%) في اداء الاعمال الصغيرة وبمستوى معنوية مقبولة (0.006)، كما التعامل مع الغموض تؤثر تأثيراً ايجابياً بمقدار (26%) في اداء الاعمال الصغيرة وبمستوى معنوية (0.022)، وان ابعاد الخصائص الريادية تفسر نسبة (49%) من اداء الاعمال الصغيرة والمتبقي (51%) لعوامل ومتغيرات لم تؤخذ في هذا البحث وانها نسبة مقبولة طبقاً الى (f) المحسوبة التي تعد كبيرة اذا ما قورنت ب (f) الجدولية البالغة (2.37)، وعلى وفق هذه النتائج تقبل هذه الفرضية على مستوى الانجاز وتحمل المخاطر والابداع والتعامل مع الغموض وترفض على مستوى الرقابة .

المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

1. توصل البحث الى ان الرقابة الذاتية كخاصية لأصحاب المطاعم يمنحها ضرورة قصوى كونهم يبذلون أقصى طاقاتهم في تحقيق الأهداف ولا يحتاجون رقابة خارجية ترغمهم على العمل لتحسين واقع مطاعمهم.
2. استنتج البحث ان اصحاب المطاعم لديهم القدرة على تحمل نتائج اعمالهم فهم يقوموا بشكل مستمر في تقييم نتائج قراراتهم من حيث مبدأ الفائدة والكلفة وأي زيادة في القدرة على تحمل المخاطر والمجازفة سوف يؤثر على تحسين اداء اعمالهم.
3. كما يتميز اصحاب المطاعم بان لديهم دوافع داخلية قوية تحفزهم الى بذل اقصى جهد و طاقة لكي يحسنوا من اداء مطاعمهم.

4. يقوم اصحاب المطاعم بشكل متكرر في تطوير أنشطة مطاعمهم والذين يبدعون في منتجاتهم ويستفيدوا من ردود فعل زبائنهم في تحسين الاداء.
5. ان التعامل مع الغموض سمة يتميز اصحاب المطاعم كون اعمالهم تعتمد على الإبداع ولا بد من التوقع لهذه الظروف وخاصة لم تتوفر لدى اصحاب المطاعم معلومات عن ردود فعل الزبون اتجاه منتج جديد، فان هذه القدرة ستحسن من الأداء.
6. بشكل عام فان الخصائص الريادية لم تصل الى درجات عالية جدا أي هناك امكانية من تحسينها والتي ستؤدي الى تحسين اداء المطاعم المبحوثة.

ثانياً: التوصيات

1. لابد من اصحاب المطاعم من الاستمرار في الرقابة الذاتية لانهم يملكون اعمال صغيرة ولا يستطيعون فرض انواع الرقابة الاخرى التي قد تحتاج الى تكاليف اضافية.
2. من الضروري على اصحاب المطاعم ممارسة المجازفة بشكل مدروس وتوقع نتائج قراراتهم آخذة بعين الاعتبار المنافع والتكاليف ومدى تحقيق او انجاز الاهداف.
3. ينبغي الاستمرار في الحفاظ على الدافعية فضلاً عن تحفيز العاملين في المطعم لان ذلك سيزيد من تحقيق النجاحات واداء عالي للمطاعم.
4. ضرورة الاستفادة من اراء الزبائن وتجارب الآخرين واء العاملين في تطوير أنشطة المطعم من تحسين الخدمة او تقديم منتجات جديدة تلبي توقعات الزبائن والذي سينعكس على تحقيق اهداف اصحاب المطاعم.
5. لا بد من تعلم طرق جديد في التعامل مع ظروف اللاتاكيد لان عدم توفر المعلومات الكافية سوف تدخل اصحاب المطعم في خسارة مؤكدة اذا لم تكن القرارات مدروسة وتوقع نتائج كل حالة من حيث المخاطرة والعائد والتي ستؤثر على تحقيق اهداف اعمالهم.
6. ينبغي الاستمرار في تعزيز الخصائص الريادية على سياق واحد دون التركيز على خاصية دون خاصية واحدة لأنها تمثل المهارات التي يتوجب على اصحاب العمل الصغير بامتلاكها وتطويرها والتي ستؤثر حتماً على اهدافهم.

Reference

1. Abdulwahab,M., Damen,R.,(2015), The Impact of Entrepreneurs' Characteristics on Small Business Success at Medical Instruments Supplies Organizations in Jordan, International Journal of Business and Social Science, Vol. 6, No. 8.
2. Abood,N., Aboyasin,N., Ajloni,M.,(2014), Impact of the Entrepreneurial Attributes on Business Performance in a Sample of Jordanian Institutions, International Journal of Professional Management Volume 9, Issue 1.

3. Ceylan,A.,(2009), A Research Analysis on Employee Satisfaction in terms of Organizational Culture and Spiritual Leadership, International Journal of Business and Management, Vol. 4, No. 3.
4. Dobrai,K., Farkas,F.,(2016).Nonprofit Organizations from the Perspective of Organizational Development and Their Influence on Professionalization,UnangemeldetHeruntergeladen, NaseGospodarstvo/our economy , Vol. 62 No. 2.
5. Effendi,S., Hadiwidjojo,D., Noermijati,S.,(2013), The Effect Of Entrepreneurship Orientation On The Small Business Performance With Government Role As The Moderator Variable And Managerial Competence As The Mediating Variable On The Small Business of Apparel Industry In Cipulir Market, South Jakarta, Journal of Business and Management, Vol 8, Issue 1 , 49-55.
6. Halim,P., Swasto,B., Hamid,D., Firdaus,M.,(2014), The Influence of Product Quality, Brand Image, and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty, European ,Journal of Business and Management, Vol.6, No.29.
7. Jamal,J., Abu Bakar,H.,(2017).Revisiting Organizational Credibility and Organizational Reputation – A Situational Crisis Communication Approach.The Authors, published by EDP Sciences,SHS Web of Conferences 33, This is an open access article distributed under the terms.
8. Kozubíková, L., Belás, J., Bilan, Y., Bartoš, P. (2015), Personal characteristics of entrepreneurs in the context of perception and management of business risk in the SME segment, Economics and Sociology, Vol. 8, No 1, pp. 41-54.
9. Kusmintarti,A., Thoyib,A., Maskie,G., Ashar,K.,(2016), Entrepreneurial Characteristics As A Mediation Of Entrepreneurial Education Influence On Entrepreneurial Intention, Journal of Entrepreneurship Education, Volume 19, Number 1
10. Leković,B., Marić,S.,(2015), Measures of small business success/ performance – importance, reliability and usability, Industrija, Vol.43, No.2.
11. Lo,M., Wang,Y., Wah,C., Ramayah,T.,(2016), The critical success factors for organizational performance of SMEs in Malaysia: a partial least squares approach, Review of Business Management., São Paulo, Vol. 18, No. 61, p. 370-391.
12. Morrison, A., Teixeira, R. (2004), Small Business Performance: a UK tourism sector focus, Journal of Small Business and Enterprise Development, Vol. 11, No. 2, 166-173.
13. Ndolo,P.,(2014), The Relationship Between Operational Efficiency And Financial Performance Of Firms Listed At The Nairobi Securities Exchange, Thesis, University of Nairobi.
14. Neneh,B.,(2011), The Impact Of Entrepreneurial Characteristics And Business Practices On The Long Term Survival Of Small And Medium Enterprises (Smes), Journal of Business and Management.

15. Radzi,K., Nor,M., Ali,S.,(2017), The Impact Of Internal Factors On Smallbusiness Success: A Case Of Small Enterprises Under The Felda Scheme, Asian Academy of Management Journal, Vol. 22, No. 1, 27–55.
16. Robert, A., Mark, H., Thomas W., (2013),"Small business performance: business, strategy and owner manager characteristics", Journal of Small Business and Enterprise Development, Vol.20 Iss 1. 8 – 27.
17. Sarwoko,E., Hadiwidjojo,D.,(2013), Entrepreneurial Characteristics and Competency as Determinants of Business Performance in SMEs, Journal of Business and Management.
18. Tagraf,H., Akin,E.,(2009), Relations Between The Characteristics Of Entrepreneurship And The Business Owner: An Analysis Of Sme's In Konya, Serbian Journal of Management 4 (2) , 239 – 257.

الملحق (1)

الاستبانة

أولاً: الخصائص الريادية

أ. الرقابة الذاتية

1- اعمل بشكل شاق لتحقيق التوقعات برقابة ذاتية .

مطبق تماماً ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماماً ☐ 2- اعمل بشكل شاق لتحقيق النجاح في حياتي.

مطبق تماماً ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماماً ☐ 3- ان العمل الشاق لا يؤدي الى الفشل في عملي .

مطبق تماماً ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماماً ☐ 4- العمل الشاق يحقق الانجاز .

مطبق تماماً ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماماً ☐ ب. الانجاز

5- لدي دافع لتحقيق الانجازات الكبيرة في الوقت الحاضر .

مطبق تماماً ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماماً ☐ 6- امتلك حافز في تحقيق احلامي في المستقبل .

مطبق تماماً ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماماً ☐ 7- لدي دافع في انجاز مهاممي برغبة عالية.

مطبق تماماً ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماماً ☐ 8- ارغب دائماً بتحقيق انجازات اكبر من الاخرين .

مطبق تماماً ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماماً ☐ ح. تحمل المخاطر

9- اقيم منافع ومضار كل قرار سأأخذه.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

10- سأتحمل المخاطر ونتائجها التي ترافق قرارتي .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

11- المخاطر التي سأتحملها تعتمد على درجة تتجز من اهدافي .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

د. الابداع

12- استفاد دائما من الاختلاف في الآراء.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

13- اطور بدائل جديدة في حل المشاكل .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

14- دائما اطور انشطة عملي .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

هـ. التعامل مع الغموض

15- استفاد من المعلومات الجديدة التي تتعلق بعملتي.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

16- اغير في طرق عملي فيما يتلائم مع الاحداث الجديدة .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

17- اجمع المعلومات عن عملي واحللها .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

ثالثا :اداء الاعمال الصغيرة

أ. التركيز على الزبون

18- قمنا بتطوير برنامج معلومات لحفظ معلومات الزبون .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

19- نجمع المعلومات حول الشكاوى التي يقدمها الزبون.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

20- يتم التركيز بشكل اساسي على المشاكل التي تتعلق بمنتجاتنا .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

21- نقوم بتحليل مدى رضا الزبون عن منتجاتنا.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

ب. رضا العاملين

22- يتم مكافأة العامل الذي يكون اداء متميز.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

23- يتميز عملنا بجو عمل مريح وبسيط.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

24- تسود العلاقة بين العاملين والمدير بثقة متميزة.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

د. كفاءة العمليات

25- قمنا بتطوير الانشطة لتسلم الزبون الطلب بشكل سريع.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

26- نعمل بشكل مستمر على تخفيض تكاليف المنتج .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

27- دائما نعمل على زيادة جودة المنتج .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

هـ. كفاءة العلاقات

28- نحن منفتحين على المعلومات التي يقدمها الزبون لنا.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

29- نعزيز علاقتنا مع الزبون بشكل مستمر .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

30- نلتزم في التعامل مع الزبون في المستقبل.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

و. جودة المنتج

31- منتجنا ذات جودة عالية افضل من منتج المنافسين.

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

32- الخدمة التي نقدمها افضل من خدمة المنافسين الاخرين .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐

33- دائما نقارن منتجاتنا مع منتجات المنافسين لننتعرف على الاختلاف .

مطبق تماما ☐ مطبق ☐ غير متأكد ☐ غير مطبق ☐ غير مطبق تماما ☐