

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة المخاطر



استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز استمرارية
الأعمال في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة
تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف

إعداد الطالب / زياد عبدالهادي الثمالي

إشراف /

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024



Contents

٤.....	مقدمة:
٨.....	مشكلة الدراسة:
٩.....	أهمية الدراسة:
١١.....	أهداف الدراسة:
١١.....	تساؤلات الدراسة:
١٢.....	فروض الدراسة:
١٣.....	نموذج الدراسة:

١٥.....	الدراسات السابقة:
٢١.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
٢٢.....	المنهجية وطرق البحث:
٢٣.....	مصادر جمع البيانات
٢٣.....	أدوات الدراسة :
٢٣.....	حدود الدراسة :
٢٤.....	المراجع:

مقدمة:

تعتبر استراتيجيات إدارة المخاطر من العناصر الحيوية التي تساهم في نجاح المؤسسات في مختلف القطاعات، حيث تتيح لها تحديد المخاطر المحتملة وتقييم تأثيراتها المحتملة على العمليات والموارد. في عالم يتسم بالتغير المستمر والتعقيدات المتزايدة، أصبحت الحاجة إلى إدارة المخاطر أكثر إلحاحًا من أي وقت مضى. تتضمن هذه الاستراتيجيات مجموعة من الممارسات والتقنيات التي تهدف إلى تقليل الآثار السلبية للمخاطر وتحسين القدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة. (المطري، ٢٠٢٠).

تبدأ استراتيجيات إدارة المخاطر بتحديد وتحليل المخاطر المحتملة التي قد تواجه المؤسسة. يتطلب ذلك تقييم بيئة العمل، بما في ذلك العوامل الاقتصادية، والاجتماعية، والتكنولوجية، والبيئية. من خلال هذا التحليل، يمكن للمؤسسات التعرف على المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق أهدافها، سواء كانت مخاطر مالية، أو تشغيلية، أو قانونية، أو استراتيجية. يُعتبر هذا التقييم خطوة حاسمة في عملية إدارة المخاطر، حيث يُساعد على وضع أولويات واضحة للمخاطر التي تحتاج إلى معالجة فورية. (عجوة، ٢٠٢٠).

بعد تحديد المخاطر، تأتي مرحلة تطوير استراتيجيات للتعامل معها. تشمل هذه الاستراتيجيات مجموعة متنوعة من الأساليب، مثل تجنب المخاطر، أو تقليلها، أو نقلها، أو قبولها. على سبيل المثال، قد تختار مؤسسة معينة تجنب المخاطر من خلال عدم الدخول في أسواق جديدة أو مشاريع غير مُعروفة، بينما قد تختار أخرى تقليل المخاطر من خلال تحسين العمليات والإجراءات الداخلية. يُعتبر نقل المخاطر، مثل استخدام التأمين، أسلوبًا شائعًا لحماية المؤسسة من الآثار المالية السلبية المحتملة. (البلوى، ٢٠٢٢).

تتطلب استراتيجيات إدارة المخاطر أيضًا مراقبة وتقييم مستمرين. إن البيئة التجارية تتغير باستمرار، مما يعني أن المخاطر الجديدة قد تظهر في أي وقت. لذلك، يجب على المؤسسات أن تكون مرنة وقادرة على تعديل استراتيجياتها وفقًا للتغيرات التي تحدث. يتضمن ذلك إجراء مراجعات دورية لتقييم فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر الحالية وتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لتغييرات أو تحسينات. (المطري، ٢٠٢٠).

تُعتبر استمرارية الأعمال مفهومًا حيويًا لأي منظمة تسعى لتحقيق النجاح المستدام في بيئة عمل متغيرة ومعقدة. تشير استمرارية الأعمال إلى قدرة المؤسسة على الحفاظ على عملياتها الأساسية واستمرارية خدماتها في مواجهة الأزمات والتحديات المفاجئة، سواء كانت طبيعية، اقتصادية، أو حتى تقنية. في عالم اليوم، حيث تزداد المخاطر المرتبطة بالأزمات، يعتبر تعزيز استمرارية الأعمال أمرًا ضروريًا لضمان عدم انقطاع العمليات وتلبية احتياجات العملاء بشكل مستمر. (عجوة، ٢٠٢٠).

تبدأ عملية تعزيز استمرارية الأعمال بتقييم شامل للتهديدات المحتملة التي قد تواجه المؤسسة. يتطلب هذا التقييم تحليل العوامل الداخلية والخارجية التي يمكن أن تؤثر على الأداء التشغيلي. من خلال تحديد المخاطر المحتملة، مثل الكوارث الطبيعية، والأعطال التقنية، أو حتى الأزمات الصحية، يمكن للمؤسسات وضع استراتيجيات فعّالة للتعامل معها. إن فهم هذه المخاطر يمكن الشركات من تطوير خطط استجابة شاملة تُساعد في تقليل الأثر السلبي على العمليات. (المطري، ٢٠٢٠).

تشمل استراتيجيات تعزيز استمرارية الأعمال أيضًا تطوير خطط الطوارئ. هذه الخطط تتضمن إجراءات محددة يجب اتباعها في حالة حدوث أزمة، مما يضمن استجابة سريعة وفعالة. على سبيل المثال، يمكن أن تتضمن الخطط تحديد فرق الطوارئ المسؤولة عن تنفيذ الاستجابة، وتحديد موارد الدعم اللازمة، وتوثيق الإجراءات التي يجب اتخاذها لضمان استمرارية العمليات. إن وجود خطة واضحة يُساهم في تقليل الارتباك ويعزز من ثقة الموظفين والعملاء في قدرة المؤسسة على التعامل مع الأزمات. يُعتبر التدريب والتوعية جزءًا أساسيًا من عملية تعزيز استمرارية الأعمال. يجب على الموظفين أن يكونوا على دراية بالخطط والإجراءات المعتمدة، وأن يكونوا مستعدين للتفاعل مع أي موقف طارئ. يُمكن تحقيق ذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية وورش عمل تركز على تعزيز الوعي بالمخاطر وطرق التعامل معها. إن تعزيز ثقافة الاستعداد بين الموظفين يُساهم في تحقيق استجابة فعالة وسريعة عند مواجهة الأزمات. (عجوة، ٢٠٢٠).

تُعتبر عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى من العناصر الأساسية التي تضمن استمرارية وكفاءة أداء هذه المرافق. تشمل هذه العمليات مجموعة واسعة من الأنشطة التي تهدف إلى ضمان تشغيل المرافق بشكل سليم وفعال، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسات. مع تزايد تعقيدات المرافق الكبرى، مثل المطارات، والمستشفيات، والطرق السريعة، والمرافق الرياضية، تزداد أهمية إدارة عمليات التشغيل والصيانة بشكل متكامل. (البلوى، ٢٠٢٢).

تبدأ عمليات التشغيل من مرحلة التخطيط، حيث يتم وضع استراتيجيات واضحة تحدد كيفية إدارة المرافق وتحقيق الأداء الأمثل. يتطلب ذلك تحليل متطلبات التشغيل، بما في ذلك الجدول الزمني للصيانة، وتحديد الموارد اللازمة، وكذلك وضع المعايير اللازمة لقياس الأداء. يُعتبر هذا التحليل خطوة حيوية لضمان استغلال المرافق بأقصى كفاءة، مما يساعد على تقليل التكاليف وتحسين مستوى الخدمة المقدمة. تتضمن عمليات الصيانة أيضًا جوانب متنوعة، تتراوح بين الصيانة الوقائية التي تهدف إلى تقليل مخاطر الأعطال، إلى الصيانة التصحيحية التي تُنفذ بعد حدوث مشكلة. إن تنفيذ الصيانة بشكل دوري يُساهم في prolonging عمر المرافق والتقليل من فترات التوقف، مما يعزز من رضا المستخدمين. يُعتبر استخدام تقنيات حديثة في الصيانة، مثل الصيانة التنبؤية المدعومة بتكنولوجيا المعلومات، من أفضل الممارسات التي تساهم في تحسين كفاءة الأداء وتقليل التكاليف.

تُعتبر تقنيات المعلومات والاتصالات من الأدوات الأساسية التي تساهم في تحسين عمليات التشغيل والصيانة. من خلال استخدام أنظمة إدارة المرافق الذكية، يمكن جمع البيانات وتحليلها لتحسين اتخاذ القرارات. إن استخدام التكنولوجيا يُساعد على تتبع الأداء وتحديد المشكلات المحتملة قبل تفاقمها، مما يعزز من فعالية العمليات ويُخفف من التكاليف. تُعد عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى عنصرًا أساسيًا في ضمان استدامة وكفاءة هذه المرافق. من خلال التخطيط الدقيق، والتنفيذ الفعال، واستخدام التكنولوجيا الحديثة، يمكن للمؤسسات تحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمة. إن الاستثمار في عمليات التشغيل والصيانة لا يُساعد فقط في الحفاظ على المرافق، بل يُساهم أيضًا في تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز رضا المستخدمين، مما يعكس التزام المؤسسات بتقديم خدمات عالية الجودة. (البلوى، ٢٠٢٢).

تُعتبر استراتيجيات إدارة المخاطر عنصرًا حيويًا في تعزيز استمرارية الأعمال، لاسيما في سياق عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى. تتضمن هذه الاستراتيجيات مجموعة من الإجراءات والتقنيات التي تهدف إلى التعرف على المخاطر المحتملة وتقدير تأثيراتها، مما يساهم في ضمان استدامة العمليات وكفاءتها. في هذا الإطار، يُعد مشروع توسعة الحرم المكي الشريف مثالًا بارزًا على كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز استمرارية الأعمال في بيئة معقدة تتسم بالتحديات الكبيرة. تُعتبر توسعة الحرم المكي الشريف مشروعًا عملاقًا يتطلب تخطيطًا دقيقًا وإدارة فعالة لضمان نجاحه. في ظل الأعداد الكبيرة من الحجاج والمعتمرين، فإن أي انقطاع في الخدمات أو تعطل في العمليات يمكن أن يؤدي إلى آثار سلبية جسيمة على مستوى الأمان والراحة. لذا، يصبح من الضروري

اعتماد استراتيجيات إدارة المخاطر كوسيلة لتحديد المخاطر المتعلقة بالتشغيل والصيانة، وتحليلها، ووضع خطط للتخفيف من تأثيراتها. يتطلب هذا الأمر دراسة شاملة للبيئة المحيطة بالمشروع، بما في ذلك العوامل الطبيعية، والاجتماعية، والاقتصادية، والتكنولوجية.

تبدأ استراتيجيات إدارة المخاطر بتحديد الأنواع المختلفة من المخاطر التي قد تواجه مشروع توسعة الحرم. تشمل هذه المخاطر المخاطر الفنية، مثل الأعطال في المعدات أو تأخير في تسليم المواد، والمخاطر التشغيلية المرتبطة بتعطيل الخدمات الأساسية، بالإضافة إلى المخاطر البيئية مثل الكوارث الطبيعية. من خلال تحليل هذه المخاطر، يمكن للمسؤولين تطوير استراتيجيات ملائمة للتعامل معها، مما يساهم في ضمان استمرارية العمليات وتحقيق الأهداف المحددة. تلعب تقنيات المعلومات دورًا محوريًا في تعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر. يمكن استخدام أنظمة إدارة المخاطر المتقدمة لتتبع الأداء وتقييم المخاطر بشكل مستمر. هذا يتيح اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات دقيقة ويساعد في تحديد المشكلات المحتملة في مراحل مبكرة. إن استخدام التكنولوجيا في إدارة المخاطر يُسهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف، مما يعزز من قدرة المشروع على الاستجابة للتحديات. (البلوى، ٢٠٢٢).

تُعتبر ثقافة الاستعداد والوعي بالمخاطر أيضًا جزءًا أساسيًا من استراتيجيات إدارة المخاطر. يتطلب النجاح في مشروع توسعة الحرم المكي الشريف تعزيز وعي جميع العاملين بالمخاطر المحتملة وتدريبهم على كيفية التعامل معها. من خلال بناء ثقافة قوية تركز على أهمية إدارة المخاطر، يمكن للمؤسسة تحقيق استجابة أفضل وأكثر فعالية عند مواجهة أي تحديات. تُظهر استراتيجيات إدارة المخاطر أهمية كبيرة في تعزيز استمرارية الأعمال في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى، كما هو الحال في مشروع توسعة الحرم المكي الشريف. من خلال التعرف على المخاطر، وتطوير استراتيجيات التخفيف، واستخدام التكنولوجيا، وتعزيز الثقافة التنظيمية، يمكن للمؤسسات ضمان استدامة خدماتها وكفاءتها في مواجهة التحديات. إن هذه المبادرات ليست فقط ضرورية للحفاظ على سير العمليات بسلاسة، بل تُعد أيضًا خطوة أساسية نحو تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز تجربة الحجاج والمعتزمين.

لذا جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر بأبعادها مجمعة لتعزيز استمرارية الأعمال بأبعادها (فهم المؤسسة وطبيعة عملها - صياغة استراتيجية استمرارية

العمل - تطوير وتنفيذ استمرارية العمل - إدامة خطط استمرارية العمل) في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.

مشكلة الدراسة:

تتجلى المشكلة البحثية في هذا السياق في مدى فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة في تعزيز استمرارية الأعمال خلال عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى، مع التركيز بشكل خاص على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف. يُعد هذا المشروع العملاق من أكبر المشاريع الإنشائية في العالم، حيث يتطلب إدارة معقدة لمختلف العوامل المرتبطة بالتشغيل والصيانة، بما في ذلك تأمين السلامة، وضمان جودة الخدمات، والتعامل مع الأعداد الكبيرة من الحجاج والمعتمرين. ومع هذه التحديات، تبرز الحاجة إلى فهم كيف يمكن لتطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر أن يساهم في تحقيق استمرارية الأعمال وضمان نجاح المشروع.

تتمثل المشكلة الرئيسية في عدم وضوح العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر وفعالية استمرارية الأعمال في سياق العمليات التشغيلية. رغم وجود بعض السياسات والإجراءات المعتمدة، إلا أن هناك تساؤلات حول مدى كفاءتها في التعامل مع المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على سير العمل. يمكن أن تشمل هذه المخاطر مجموعة واسعة من العوامل، مثل الأعطال الفنية، والكوارث الطبيعية، والضغط التشغيلية، مما يتطلب استراتيجيات شاملة للتعامل معها. كما يُظهر السياق الحالي أن هناك نقصاً في الدراسات التطبيقية التي تناقش كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل فعال في مشاريع مماثلة. هذا النقص يُعزز الحاجة إلى إجراء بحث شامل يتناول كيف يمكن تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر لتوفير استمرارية الأعمال في مشروع توسعة الحرم المكي الشريف. من خلال تحليل هذه المشكلة، يمكن تقديم رؤى حول كيفية تعزيز القدرات المؤسسية للتعامل مع التحديات وتحقيق الأهداف المرجوة.

تتعلق المشكلة أيضاً بكيفية بناء ثقافة تنظيمية تركز على أهمية إدارة المخاطر في تعزيز استمرارية الأعمال. إن تعزيز الوعي بين جميع الموظفين بأهمية إدارة المخاطر وكيفية التعامل معها يُعتبر من العوامل الحاسمة في نجاح أي استراتيجية. لذا، فإن البحث في كيف يمكن لهذه الثقافة أن تُبنى وتُعزز في مشروع توسعة الحرم المكي الشريف يُعد محوراً رئيسياً في الدراسة. تُبرز هذه المشكلة البحثية أهمية استراتيجيات إدارة المخاطر كوسيلة لتعزيز استمرارية الأعمال في مشاريع التشغيل

والصيانة الكبرى، مثل مشروع توسعة الحرم المكي الشريف. من خلال تناول هذه القضية، يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تُسهم في تحسين أداء المشروع وتعزيز استجابته للتحديات، مما يُعزز من القدرة على تقديم خدمات عالية الجودة للحجاج والمُعتمرين.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر بأبعادها مجمعة لتعزيز استمرارية الأعمال بأبعادها (فهم المؤسسة وطبيعة عملها - صياغة استراتيجية استمرارية العمل - تطوير وتنفيذ استمرارية العمل - إدامة خطط استمرارية العمل) في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعد دور استراتيجيات إدارة المخاطر في تعزيز استمرارية الأعمال خلال عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى متغيرًا ذا أهمية بالغة، لاسيما في مشروع توسعة الحرم المكي الشريف. إن إدارة المخاطر والسيطرة على العوامل الأساسية التي تؤثر على استمرارية الأعمال، مثل السلامة، والكفاءة، والجودة، تُعتبر من المواضيع الحيوية التي ينبغي تسليط الضوء عليها، نظرًا لدورها الفعّال في مساعدة المشاريع الكبرى على تحقيق النجاح والاستدامة. يُعتبر مفهوم إدارة المخاطر من المجالات الحديثة في إدارة المشاريع، والتي يتوجب على الباحثين التركيز عليها نظرًا لفاعليتها في تعزيز كفاءة تنفيذ المشاريع وتحقيق أهدافها. عندما يتم تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل محكم، فإن ذلك ينعكس إيجابًا على استمرارية الأعمال، مما يحسن من قدرة المشروع على مواجهة التحديات المحتملة. لذا، تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على دور استراتيجيات إدارة المخاطر في تعزيز استمرارية الأعمال خلال عمليات التشغيل والصيانة لمشروع توسعة الحرم المكي الشريف. كما تُسهم هذه الدراسة في تقديم توصيات عملية لتعزيز هذا الدور، مما يساعد في تحقيق نجاح المشروع وتطوير الأداء الإداري للمؤسسة. من خلال فهم كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر بفاعلية، يمكن تعزيز القدرة على التعامل مع الأزمات وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للحجاج والمُعتمرين. إن التركيز على استمرارية الأعمال في هذا السياق يُعتبر خطوة أساسية نحو تحقيق التنمية المستدامة وضمان تقديم خدمات عالية الجودة في أحد أهم المشاريع الكبرى على مستوى العالم.

الأهمية العلمية: تأتي أهمية الدراسة من الناحية العملية في مدى استفادة الإدارات في المرافق الكبرى من استراتيجيات إدارة المخاطر، وذلك في تعزيز استمرارية الأعمال خلال عمليات التشغيل والصيانة. يتمثل الهدف الرئيس من هذه الدراسة في تقديم رؤى وتوصيات تتعلق بكيفية تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، مما يساهم في تعزيز كفاءة العمليات وضمان استدامتها. إذ يُعتبر قطاع المرافق الكبرى، مثل مشروع توسعة الحرم المكي الشريف، أحد القطاعات الحيوية التي تلعب دورًا محوريًا في الاقتصاد الوطني. تُعد إدارة المخاطر عنصرًا أساسيًا في ضمان استمرارية الأعمال، وخاصة في المشاريع الكبيرة التي تتطلب تنسيقًا معقدًا بين مختلف الأطراف. من خلال تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر، يمكن للمؤسسات أن تتوقع التحديات المحتملة وتطوير خطط استجابة فعالة. يساعد ذلك في تقليل الفجوات التشغيلية وتحسين الأداء العام، مما يضمن استمرارية الأعمال حتى في ظل الظروف غير المتوقعة.

كما يتناول البحث أهمية إدارة المخاطر في تعزيز كفاءة المرافق من خلال تحسين عمليات التشغيل والصيانة. يشمل ذلك تحليل المخاطر المرتبطة بالمشاريع، وتحديد الإجراءات اللازمة للتخفيف من هذه المخاطر. من خلال تطبيق استراتيجيات متقدمة لإدارة المخاطر، يمكن للمؤسسات تحسين استجابتها للأزمات وتقليل الأثر السلبي على سير العمل. إن هذه الاستراتيجيات لا تساهم فقط في حماية الأصول، بل تعزز أيضًا من سمعة المؤسسة كمقدم موثوق للخدمات. كما يُعتبر مشروع توسعة الحرم المكي الشريف نموذجًا مثاليًا لتطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر بسبب تعقيداته وحجم الأنشطة المرتبطة به. من خلال دراسة هذه الحالة، يمكن استخلاص الدروس المستفادة وتطبيقها على مشاريع أخرى مشابهة، مما يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع المتغيرات السريعة في بيئة الأعمال. إن التركيز على استمرارية الأعمال من خلال إدارة المخاطر يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية ويعزز من القدرة التنافسية للمؤسسات.

تسلط هذه الدراسة الضوء على الأهمية الكبيرة لاستراتيجيات إدارة المخاطر في تعزيز استمرارية الأعمال بالمرافق الكبرى. من خلال الاستفادة من النتائج والتوصيات المقدمة، يمكن للمؤسسات أن تعزز من كفاءتها التشغيلية وتضمن استدامتها في ظل التحديات المتزايدة. إن تحقيق هذه الأهداف يتطلب التزامًا قويًا من الإدارة العليا والتعاون الفعال بين جميع الأطراف المعنية، مما يساهم في بناء نظام متكامل يدعم الاستدامة والنجاح على المدى الطويل.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر بأبعادها مجمعة لتعزيز استمرارية الأعمال بأبعادها (فهم المؤسسة وطبيعة عملها - صياغة استراتيجية استمرارية العمل - تطوير وتنفيذ استمرارية العمل - إدامة خطط استمرارية العمل) في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

➤ التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز فهم المؤسسة وطبيعة عملها في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.

➤ التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز صياغة استراتيجية استمرارية العمل في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.

➤ التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز تطوير وتنفيذ استمرارية العمل في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.

➤ التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز إدامة خطط استمرارية العمل في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر استراتيجيات إدارة المخاطر بأبعادها مجمعة لتعزيز استمرارية الأعمال بأبعادها (فهم المؤسسة وطبيعة عملها – صياغة استراتيجية استمرارية العمل – تطوير وتنفيذ استمرارية العمل – إدامة خطط استمرارية العمل) في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

➤ **السؤال الفرعي الأول:** كيف يؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز فهم المؤسسة وطبيعة عملها في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف؟

➤ **السؤال الفرعي الثاني:** ما هو تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز صياغة استراتيجية استمرارية العمل في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف؟

➤ **السؤال الفرعي الثالث:** كيف تؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز تطوير وتنفيذ استمرارية العمل في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف؟

➤ **السؤال الفرعي الرابع:** كيف تؤثر استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز إدامة خطط استمرارية العمل في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف؟

فروض الدراسة:

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

لاستراتيجيات إدارة المخاطر بأبعادها مجمعة لتعزيز استمرارية الأعمال بأبعادها (فهم المؤسسة وطبيعة عملها – صياغة استراتيجية استمرارية العمل – تطوير وتنفيذ استمرارية العمل – إدامة

خطط استمرارية العمل) في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

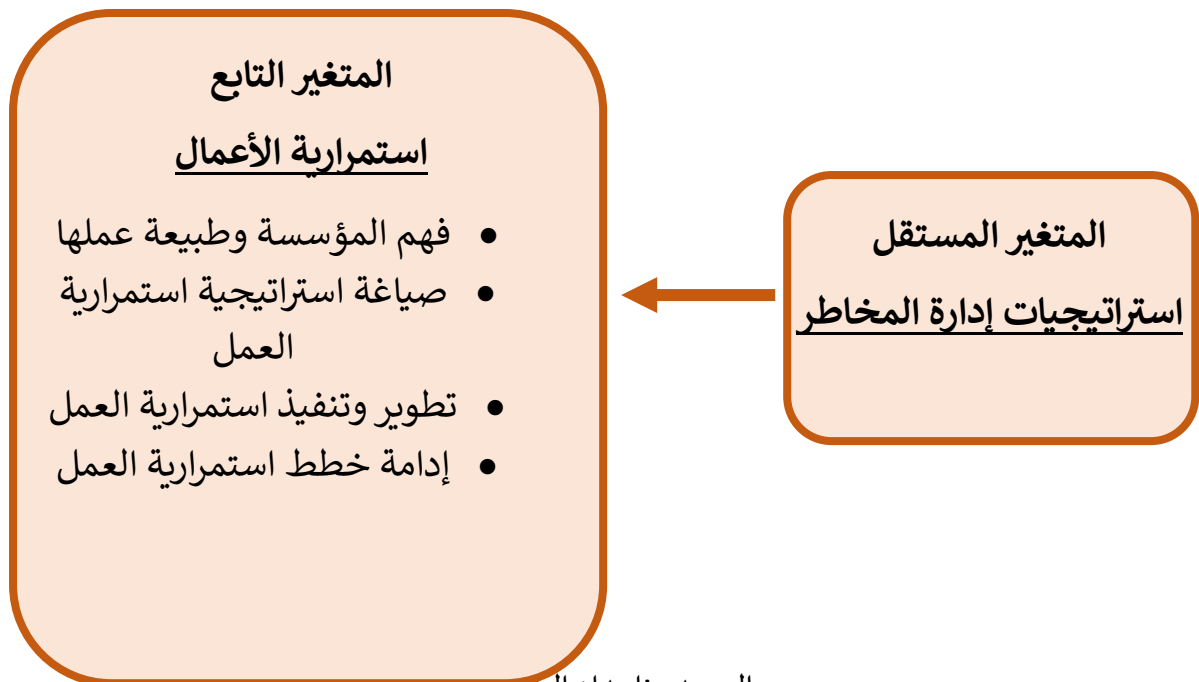
- **الفرضية الفرعية الاولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لاستراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز فهم المؤسسة وطبيعة عملها في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لاستراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز صياغة استراتيجية استمرارية العمل في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لاستراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز تطوير وتنفيذ استمرارية العمل في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) لاستراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز إدانة خطط استمرارية العمل في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.

نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر بأبعادها مجمعة لتعزيز استمرارية الأعمال بأبعادها (فهم المؤسسة وطبيعة عملها – صياغة استراتيجية استمرارية العمل – تطوير وتنفيذ استمرارية العمل – إدانة خطط استمرارية العمل) في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف. ويتضمن المتغيرات التالية:

- **المتغير المستقل:** استراتيجيات إدارة المخاطر بأبعادها مجمعة.
- **المتغير التابع:** استمرارية الأعمال بأبعادها (فهم المؤسسة وطبيعة عملها – صياغة استراتيجية استمرارية العمل – تطوير وتنفيذ استمرارية العمل – إدانة خطط استمرارية العمل).

الشكل رقم (١) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة (عجوة، ٢٠٢٠) بعنوان:

استراتيجيات اتصالات المخاطر الصحية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إزاء جائحة

كورونا: دراسة تحليلية على الصفحات الرسمية لوزارة الصحة المصرية

تحددت مشكلة الدراسة في التعرف على أهم استراتيجيات اتصال المخاطر، التي استخدمتها وزارة الصحة والسكان المصرية في الاتصال بالجمهور المصري عبر موقع الفيس بوك أثناء جائحة "كورونا" في المراحل المختلفة للأزمة، واعتمدت الدراسة على مدخل نموذج اتصال المخاطر للطوارئ والأزمات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: - تم استخدام استراتيجية توضيح الإجراءات الحكومية في غالبية المنشورات في مرحلة ما قبل الأزمة بهدف توضيح إجراءات الاستعداد للتعامل مع الأزمة، تلاها استراتيجية الطمأنة للتأكيد على عدم رصد أي حالات مصابة بمصر، ثم استراتيجية التحذيرات من المخاطر. - احتلت استراتيجية توضيح الإجراءات الحكومية المرتبة الأولى في مرحلة الأحداث الأولية للأزمة، تلاها استراتيجية تخفيض الغموض، ثم استراتيجية ترويج السلوكيات الفعالة، تلا ذلك استراتيجية الطمأنة، كما تم استخدام استراتيجية تصحيح الشائعات وسوء الفهم في هذه المرحلة وما قبل الأزمة بنسبة أكبر من مرحلة الأزمة؛ وهو ما يشير إلى زيادة الشائعات نتيجة الغموض مع اندلاع الأزمة. - أما في مرحلة الأزمة، فقد غلب استخدام استراتيجية تخفيض الغموض؛ حيث احتلت المرتبة الأولى من خلال نشر تقارير الحالات اليومية بانتظام بأعداد حالات الإصابة والوفاة والشفاء، وتعريف الجمهور بمصادر المعلومات الرسمية، ودعوة الجمهور لطرح استفساراتهم، تلاها استراتيجية ترويج السلوكيات الفعالة في المركز الثاني، وهو ما يشير إلى أن توعية الجمهور بالسلوكيات الفعالة التي يجب الالتزام بها للوقاية من الوباء وعدم الإضرار بالآخرين تعد هدفًا أساسيًا أثناء مرحلة الأزمة، تلاها استراتيجية تقديم النصائح.

دراسة (البلوي، ٢٠٢٢) بعنوان:

أثر تطبيق آليات الحوكمة على إدارة مخاطر العمل المؤسسي في القطاع العام: دراسة ميدانية على وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بمدينة الرياض

هدف هذا البحث إلى التعرف على أثر تطبيق آليات الحوكمة بأبعادها (أنظمة العمل، الشفافية، المشاركة) على إدارة مخاطر العمل المؤسسي في القطاع العام لدى أمانة محافظة جدة، كما هدف لمعرفة درجة تطبيق آليات الحوكمة ومستوى إدارة مخاطر لدى الأمانة، الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد العينة حول تطبيق آليات الحوكمة وإدارة مخاطر العمل المؤسسي لدى الأمانة تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، نوع الوظيفة)، واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين الإداريين لدى أمانة محافظة جدة والبالغ عددهم (٢٠٠٠) موظف وموظفة، واختيرت عينة البحث بطريقة العينة العشوائية البسيطة تكونت من (٣٢١) موظف وموظفة، وتوصل البحث إلى أن درجة تطبيق آليات الحوكمة لدى أمانة محافظة جدة مرتفعة، بمتوسط حسابي قدره (٣,٧٦) وأهمية نسبية بلغت (٧٥,٢٪)، وأن مستوى إدارة مخاطر العمل المؤسسي مرتفع بمتوسط حسابي قدره (٣,٨٤) وأهمية نسبية بلغت (٧٦,٨٪). كما أظهرت النتائج وجود أثر لتطبيق آليات الحوكمة على إدارة مخاطر العمل المؤسسي في القطاع العام لدى أمانة محافظة جدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين بها بمعامل ارتباط قدره (٠,٨٦)، وأوصى البحث بضرورة تعزيز أنظمة العمل لتفعيل الحوكمة وإدارة المخاطر في إدارات الأمانة المختلفة، وزيادة تفعيل مبدأ المشاركة بين القيادات والوظائف التنفيذية في عمليات صنع القرارات، واعتماد معايير الشفافية في جميع المعاملات الإدارية بالأمانة.

دراسة (شماطة، ٢٠٢٣) بعنوان:

واقع ممارسة استراتيجيات إدارة المخاطر المصرفية وتأثيرها على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية العامة بمدينتي زليتن والخمس

هدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسة المصارف التجارية الليبية لاستراتيجيات إدارة المخاطر المصرفية وتأثيرها على الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة بمدينتي زليتن

والخمس. وتمثلت مشكلة الدراسة في مدى ممارسة المصارف التجارية الليبية لاستراتيجيات إدارة المخاطر المصرفية. واقتصرت الدراسة على المصارف التجارية العاملة بمدينتي الخمس وزليتن. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانة تكونت من ٢٧ فقرة موزعة على خمس مجالات هي (استراتيجية قبول الخطر، استراتيجية تحويل الخطر، استراتيجية تقليل الخطر، واستراتيجية تجنب الخطر)، أما المجال الخامس فيتعلق بالأداء المالي للمصارف التجارية. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية إدارة المخاطر المصرفية على الأداء المالي للمصارف التجارية موضوع الدراسة، وبلغ تأثير ممارسة استراتيجية قبول الخطر على الأداء المالي نسبة (٢٤,٩٪)، وبلغ تأثير ممارسة استراتيجية تحويل الخطر على الأداء المالي نسبة (٣٣,٦٪)، وبلغ تأثير ممارسة استراتيجية تقليل الخطر على الأداء المالي نسبة (٥٤,٦٪)، وبلغ تأثير ممارسة استراتيجية تجنب الخطر على الأداء المالي نسبة (٩٠,٢٪)، وأشارت النتائج إلى أن استراتيجية تجنب الخطر هي أكثر الاستراتيجيات ممارسة في المصارف التجارية موضوع الدراسة بنسبة (٧٥٪)، يليها استراتيجية تقليل الخطر بنسبة (٦٠٪)، يليها استراتيجية تحويل الخطر بنسبة (٥٩٪)، وأقل استراتيجية ممارسة فكانت لصالح استراتيجية قبول الخطر بنسبة (٥٤٪).

دراسة (المطري، ٢٠٢٠) بعنوان:

أثر استراتيجيات إدارة المعرفة على إدارة المخاطر من منظور إسلامي بالمجلس التنفيذي لحكومة أبو ظبي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المعرفة على إدارة المخاطر من منظور إسلامي في المجلس التنفيذي لحكومة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وتكمن مشكلة الدراسة في غياب دور استراتيجيات إدارة المعرفة، الأمر الذي أثر سلباً على إدارة المخاطر من منظور إسلامي في المجلس التنفيذي لحكومة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وتسلط الدراسة الضوء على استراتيجيات إدارة المعرفة على إدارة المخاطر من منظور إسلامي في هذا المجلس. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل أثر استراتيجيات إدارة المعرفة على إدارة المخاطر من منظور إسلامي في المجلس التنفيذي لحكومة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة. ويتكون مجتمع الدراسة من ٥٥٠ من الموظفين بالمجلس التنفيذي لحكومة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، كما بلغت

عينة الدراسة ٢٢٦ حيث اتبعت الدراسة طريقة العينة العشوائية الطبقية. وتوصلت الدراسة إلى عديد من النتائج من بينها وجود علاقة إحصائية بين خلق المعرفة وإدارة المخاطر بالمجلس التنفيذي لحكومة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث حصلت على مستوى المعنوية أقل من ٥٪. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على توضيح أهمية إدارة المعرفة وقدرتها على توفير المعلومات اللازمة لإدارة المخاطر خاصة في وقت الأزمات التي تمر بها المؤسسة.

دراسة (حليمة، ٢٠٢٤) بعنوان:

المبادئ التوجيهية في سياسة الإدارة الاستراتيجية لمواجهة المخاطر

هدفت الورقة التعرف على المبادئ التوجيهية في سياسة الإدارة الاستراتيجية لمواجهة المخاطر. اعتمدت على المنهج التحليلي، وتناولت استراتيجية الاستجابة للأزمات، وذلك لأن الاستجابة لكل ما هو طارئ يساعد في التقليل من خطر محتمل يصيب العمل، وأكدت على أن الاستراتيجية تضع المؤسسة في أفضل الصور خاصة في أوقات الأزمة، وتتطلب الاستراتيجية الأخذ بكل المتوقع حدوثه باستخدام وسائل نظامية لتحديد كل الأولويات التي يجب العمل بها كعمل وقائي للاكتشاف المبكر لأي نوع من الأزمات، وأكدت على وجود عدد من المبادئ الحاكمة لكل الأزمات. واختتمت الورقة بالتأكيد على ضرورة خلق استراتيجيات ودراسات واضحة وفق مجموعة من السياسات تجعل الأثر من الأزمة متحكم فيه وبعيد كل البعد مما قد يعيب الإدارة.

دراسة (Jaber, 2020) بعنوان:

The Impact of Risk Management Practices on the Organizational Performance: Field Study at Jordanian Insurance Companies

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر ممارسات إدارة المخاطر على الأداء التنظيمي لشركات التأمين في المملكة الأردنية الهاشمية الأردن. من أجل تطبيق هذه الدراسة تم جمع البيانات من ١٢٠ مدير الذين يعملون في شركات التأمين الأردنية بواسطة الاستبانة. عند التأكد من التوزيع الطبيعي للإجابات وصدق وثبات الأداة، تم إجراء التحليل الوصفي والتحقق من الارتباط بين المتغيرات. تم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار وSPSS، تم تمثيل النتائج باستخدام

الجداول. أظهرت أن معظم الشركات تعمل لفترة طويلة. أثبتت الدراسة أن ممارسات إدارة المخاطر لها تأثير على الأداء التنظيمي، حيث كان التخفيف من المخاطر هو الأكثر تأثيراً على الأداء التنظيمي، يليه تحديد المخاطر وتقييم المخاطر ومراقبة المخاطر وكان الأقل تأثيراً هو تنفيذ إدارة المخاطر. التطبيقات العلمية والإدارية: إن جميع ممارسات إدارة المخاطر لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي. أوصى البحث بأن شركات التأمين يجب عليها اتخاذ تدابير فعالة من حيث التكلفة لتحديد المخاطر في الوقت المناسب وتخفيف المخاطر بشكل فعال. يتوجب على شركات التأمين في الأردن القيام بتثقيف موظفيهم حول أهمية إدارة المخاطر وممارستها وعليهم تقييم ممارسات إدارة المخاطر بشكل مستمر للتأكد من أنهم ما زالوا قادرين على البقاء في بيئة عمل متغيرة. أجريت الدراسة الحالية على شركات التأمين الأردنية. لذلك، توصي الباحثين في المستقبل بجمع المزيد من البيانات على مدى فترة زمنية أطول للتحقق من صلاحية النموذج الحالي وأداة القياس. هذه الدراسة هي واحدة من الدراسات القليلة التي بحثت في تأثير ممارسات إدارة المخاطر على شركات التأمين في الأردن، وقد تم تطوير نموذج الدراسة من مصادر مختلفة لتطوير وزيادة الوعي عند شركات التأمين الأردنية بأهمية إدارة المخاطر.

دراسة (Bouchetara, 2020) بعنوان:

Stress Testing Bank as Tools of Risk Management: Case of an Individual Algerian Bank Using Financial Projection Model

الهدف من هذه الدراسة هو تطبيق اختبارات الضغط أو الصلابة على بنك واحد في الجزائر لتسليط الضوء على نقاط الضعف في مواجهة الصدمات المختلفة التي يتم تطبيقها على أساس نموذج الإسقاط المالي. على الرغم من أن الدراسة تشمل حالة الجزائر فقط، إلا أن التوصيات المقدمة في سياق معايير إدارة المخاطر الدولية والأساليب المطبقة لتقييم المخاطر تشكل مثلاً عالمياً لأفضل الممارسات.

دراسة (Abu Yahya, 2021) بعنوان:

Total Quality and Risk Management in Construction Projects in Jordan

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تأثير الجودة الشاملة وإدارة المخاطر على المشاريع الإنشائية في الأردن، وتكون مجتمع الدراسة من (٥٠) شركة إنشائية في العاصمة عمان، في حين بلغت عينة الدراسة من (٦٩) موظف وموظفة في الإدارة العليا والوسطى للشركات الإنشائية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال بناء استبانة خصص للإجابة عن تساؤلات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج نذكر منها: -أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق إدارة المخاطر في بعد تخطيط إدارة المخاطر وبعد توافر نظام المعلومات وتوافر نظام الاتصال حسب توقعات عينة الدراسة كان المستوى المتوسط. -أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المشاريع الإنشائية في عمان حسب الدعم الإداري والتحسين المستمر وإدارة الموارد لتوقعات عينة الدراسة كان متوسط المستوى. وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات نذكر منها: - أوصت الدراسة إصدار تشريعات لشركات المقاولات في الأردن تعزز تنفيذ سياسة الجودة في المؤسسات على جميع المستويات مع متابعة الإدارة لتنفيذ متطلبات الجودة في المشاريع الإنشائية. - أوصت الدراسة شركات المقاولات بالأردن بزيادة الاهتمام بإدارة المخاطر في المشروع من خلال نشر ثقافة أهمية إدارة المخاطر وإشراك الموظفي في القيام بإدارة المخاطر.

الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز استمرارية الأعمال في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف استراتيجيات إدارة المخاطر وأثرها في تعزيز استمرارية الأعمال في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف أبعاد استمرارية الأعمال (فهم المؤسسة وطبيعة عملها - صياغة استراتيجية استمرارية العمل - تطوير وتنفيذ استمرارية العمل - إدامة خطط استمرارية العمل) وتأثيرها بأبعاد استراتيجيات إدارة المخاطر مجمعة في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.

- هناك حاجة لدراسات تتابعية طويلة الأجل لتقييم أثر استراتيجيات إدارة المخاطر بأبعادها مجمعة لتعزيز استمرارية الأعمال بأبعادها (فهم المؤسسة وطبيعة عملها - صياغة استراتيجية استمرارية العمل - تطوير وتنفيذ استمرارية العمل - إدامة خطط استمرارية العمل) في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تُعتبر النظرية البنائية من النظريات المهمة التي تركز على كيفية تشكيل الأفراد والمعاني من خلال التفاعل الاجتماعي والتجارب المشتركة. في سياق بحث "استراتيجيات إدارة المخاطر لتعزيز استمرارية الأعمال في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف"، يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيفية بناء المعرفة والتوجهات المتعلقة بإدارة المخاطر بين المشاركين في المشروع، وتأثير ذلك على استمرارية الأعمال.

أولاً، يمكن أن تُستخدم النظرية البنائية لاستكشاف كيفية إدراك الأفراد في مشروع توسعة الحرم المكي الشريف للمخاطر المرتبطة بعمليات التشغيل والصيانة. من خلال إجراء مقابلات مع مختلف الأطراف المعنية، مثل المهندسين، والمشرفين، والعمال، يمكن جمع رؤى حول كيفية فهمهم للمخاطر، وكيفية تأثير هذه الفهم على سلوكهم وقراراتهم. يُساعد هذا النوع من التحليل في تحديد الفجوات في المعرفة والوعي بالمخاطر، مما يمكن أن يُسهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز استمرارية الأعمال.

ثانياً، تتيح النظرية البنائية دراسة كيفية تشكيل ثقافة تنظيمية تعزز من استراتيجيات إدارة المخاطر. من خلال تحليل كيفية تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض ومع القيادات، يمكن فهم كيف يتم بناء ثقافة تتعلق بإدارة المخاطر. على سبيل المثال، يُمكن دراسة كيفية تبادل المعلومات والخبرات بين الفرق المختلفة، وكيف تؤثر هذه الديناميكيات على فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر الموضوعية. إن تعزيز التواصل والتعاون بين الفرق يُعتبر حيويًا لتطوير استجابة فعالة تجاه المخاطر المحتملة.

علاوة على ذلك، تُساعد النظرية البنائية في تحليل كيفية تفاعل الأفراد مع التكنولوجيا المستخدمة في إدارة المخاطر. يمكن دراسة كيفية استخدام أنظمة المعلومات لإدارة المخاطر وكيف تساهم هذه الأنظمة في بناء فهم مشترك بين جميع الأطراف المعنية. من خلال استخدام التكنولوجيا، يمكن جمع البيانات وتحليلها بشكل فعال، مما يُعزز من القدرة على اتخاذ قرارات مستندة إلى معلومات دقيقة. إن هذا التفاعل بين الأفراد والتكنولوجيا يُعتبر جزءًا أساسيًا من عملية بناء المعرفة المتعلقة بإدارة المخاطر.

كما يمكن استخدام النظرية البنائية لفهم كيفية تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر من خلال التفاعل بين الأفراد وتجاربهم. يمكن أن تكون ورش العمل، والتدريبات، والمناقشات الجماعية أدوات فعالة لتعزيز الفهم المشترك للمخاطر وتطوير استراتيجيات فعّالة لمواجهتها. يُعتبر إشراك جميع المعنيين في هذه العمليات خطوة حيوية لبناء استراتيجيات شاملة تستند إلى تجاربهم ورؤاهم. كما يُظهر استخدام النظرية البنائية في هذا البحث كيف يمكن تعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر من خلال فهم عملية بناء المعرفة والتفاعل بين الأفراد والبيئة المحيطة. من خلال تحليل كيفية تشكيل المعاني والتوجهات، يمكن تحقيق فهم أعمق لكيفية تحسين استمرارية الأعمال في مشروع توسعة الحرم المكي الشريف. إن هذا الفهم يُساهم في تطوير استراتيجيات أكثر فاعلية تُعزز من قدرة المشروع على التعامل مع التحديات والمخاطر، مما يُعزز من نجاح عمليات التشغيل والصيانة.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائما لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يسهم

هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة.

مصادر جمع البيانات

➤ **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة ، والمتمثلة ب: النوع ، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية :** اقتصرت الدراسة على التعرف على أثر استراتيجيات إدارة المخاطر بأبعادها مجمعة لتعزيز استمرارية الأعمال بأبعادها (فهم المؤسسة وطبيعة عملها – صياغة

- استراتيجية استمرارية العمل - تطوير وتنفيذ استمرارية العمل - إدامة خطط استمرارية العمل) في عمليات التشغيل والصيانة للمرافق الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع توسعة الحرم المكي الشريف.
- **حدود مكانية:** اقتصرَت الدراسة مشروع توسعة الحرم المكي الشريف في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية :** تم إعداد الدراسة في عام ٢٠٢٤.
- **حدود بشرية:** اقتصرَت الدراسة على العاملين والمديرين في مشروع توسعة الحرم المكي الشريف في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- عوجة، نزمين علي. (٢٠٢٠). استراتيجيات اتصالات المخاطر الصحية عبر مواقع التواصل الاجتماعي إزاء جائحة كورونا: دراسة تحليلية على الصفحات الرسمية لوزارة الصحة المصرية. مجلة البحوث الإعلامية، ع٥٤، ج٤، ٢٤٣٣ - ٢٤٩٤.
- البلوى، ريم بنت حمدان بن حامد، و غيث، نرفانا عبدالرحمن سيد. (٢٠٢٢). أثر تطبيق آليات الحوكمة على إدارة مخاطر العمل المؤسسي في القطاع العام: دراسة ميدانية على وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بمدينة الرياض. مجلة القراءة والمعرفة، ع٢٥٠، ١٦٥ - ٢٠٠.
- شماطة، سالم علي سالم. (٢٠٢٣). واقع ممارسة استراتيجيات إدارة المخاطر المصرفية وتأثيرها على الأداء المالي للمصارف التجارية الليبية: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية العامة بمدينتي زليتن والخمس. المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي، مج١، ع٣٤، ٢٢١ - ٢٣٧.

- المطري، محسن عبدالله محسن، و ابن برني، عزم الليل. (٢٠٢٠). أثر استراتيجيات إدارة المعرفة على إدارة المخاطر من منظور إسلامي بالمجلس التنفيذي لحكومة أبو ظبي. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، مج ١، ٢٤، ٩ - ٥٠.
 - الصباح، مطلق إبراهيم. (٢٠٢٤). المبادئ التوجيهية في سياسة الإدارة الاستراتيجية لمواجهة المخاطر. مجلة قراءات علمية في الأبحاث والدراسات القانونية والإدارية، ٢٨٤، ٢٨٨ - ٢٩٤.
 - Jaber, Alaa El-Din, and Al-Adhayleh, Muhammad Jamil Abdul-Qader. (2020). The Impact of Risk Management Practices on the Organizational Performance: Field Study at Jordanian Insurance Companies (Unpublished Master's Thesis). Middle East University, Amman.
 - Bouchetara, M., and Kahyaoglu, S. B. (2020). Stress Testing Bank as Tools of Risk Management: Case of an Individual Algerian Bank Using Financial Projection Model. Journal of Financial, Accounting and Administrative Studies, Vol. 7, No. 2, 617-638.
 - Abu Yahya, Suleiman Musa, and Al-Abdullah, Saad Farhan Ibrahim. (2021). Total Quality and Risk Management in Construction Projects in Jordan (Unpublished Master's Thesis). Al-Isra Private University, Amman.
-

Mid-Ocean University

College of Management

Department of Risk management



**Risk Management Strategies to Enhance Business
Continuity in Operations and Maintenance of Major
Facilities: An Applied Study on the Expansion Project of the
Grand Mosque in Mecca**

Preparation:

Ziyad Althomali

Supervision:

Dr.Asmaa Abuanza

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024