

أثر إدارة الأزمات علي كفاءة الأداء في شركة سابك في المملكة العربية السعودية

1. المقدمة

إدارة الأزمات هي جزء أساسي وحيوي في استراتيجيات الأعمال للمؤسسات في جميع القطاعات. فهي تلعب دوراً مهماً في تحسين كفاءة الأداء عبر عدة آليات. أولاً، تساعد إدارة الأزمات على تعزيز استعداد المؤسسة وقدرتها على التكيف مع التحديات المتغيرة بسرعة. عندما تواجه المؤسسة أزمة محتملة، يمكن للتخطيط المسبق والتدابير الوقائية المتخذة أن تقلل من الآثار السلبية المحتملة.

تقوم إدارة الأزمات بتقليل التأثيرات السلبية للأزمات على أداء المؤسسة. عن طريق اتخاذ إجراءات فورية وفعالة، يمكن للمؤسسة تقليل الخسائر المحتملة وتجنب المشاكل الكبيرة التي قد تؤثر على سير العمل. حيث تلعب إدارة الأزمات دوراً هاماً في تعزيز صورة العلامة التجارية للمؤسسة. عندما تتصرف المؤسسة بسرعة وفعالية في التعامل مع الأزمات، يمكن أن يزيد ذلك من ثقة العملاء والمستثمرين ويعزز سمعتها بشكل عام (غرزي، 2021).

تساهم إدارة الأزمات في تعزيز قدرة القيادة على اتخاذ القرارات الصائبة في ظل الظروف الصعبة. فهي تتطلب اتخاذ قرارات سريعة ومستنيرة، مما يعزز من كفاءة الأداء والقدرة على التعامل مع التحديات. كذلك يمكن أن تكون الأزمات فرصاً للابتكار والتطور داخل المؤسسة. فعندما تجبر الظروف الصعبة المؤسسة على البحث عن حلول جديدة وإيجابية، يمكن أن يسهم ذلك في تعزيز الابتكار وتطوير عملياتها بشكل عام. إدارة الأزمات هي عملية حيوية للشركات مثل سابك في المملكة العربية السعودية، حيث تلعب دوراً كبيراً في الحفاظ على كفاءة الأداء والنجاح في وجه التحديات المتغيرة بسرعة في بيئة الأعمال المعاصرة. تعتبر سابك واحدة من الشركات الرائدة في مجال صناعة البتروكيماويات، وهذا يجعل إدارة الأزمات أمراً لا بد منه لتحقيق الاستقرار والنمو.

عندما تواجه الشركة أزمة، سواء كانت طارئة أو متوقعة، يتعين عليها التصرف بسرعة وفعالية للتغلب على التحديات والحفاظ على سير العمل بكفاءة. إدارة الأزمات تساعد في تعزيز قدرة الشركة على التكيف مع التغيرات الخارجية، وتقليل المخاطر المحتملة، والحفاظ على سمعتها وثقة جميع الأطراف المعنية (سامح، 2017).

بفضل إدارة الأزمات، تصبح الشركة قادرة على اتخاذ القرارات الصائبة بسرعة وبناءً على معلومات دقيقة، مما يسهم في تقليل الآثار السلبية على الأداء المالي والعمليات. كما تعزز إدارة الأزمات الابتكار والتطور داخل الشركة، حيث تجبر الفرق القيادية على البحث عن حلول جديدة وفعالة للتحديات التي تواجهها.

باختصار، فإن إدارة الأزمات لها تأثير إيجابي عميق على كفاءة الأداء في شركة سابك، حيث تعمل على تعزيز قدرتها على التكيف، وتقليل المخاطر، وتعزيز سمعتها، وتعزيز قدرتها على اتخاذ القرارات بشكل سليم، وتعزيز الابتكار والتطور في جميع جوانب العمل.

2. مشكلة الدراسة:

المشكلة البحثية هي كيف يؤثر إدارة الأزمات على كفاءة الأداء في شركة سابك في المملكة العربية السعودية؟

تشمل هذه المشكلة عدة جوانب مهمة تتعلق بأثر إدارة الأزمات على كفاءة الأداء في شركة سابك في المملكة العربية السعودية. قد تشمل النقاط التالية:

1. تحديد العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات: يتعين تحديد العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها في إدارة الأزمات في سابك، مثل الاستعداد الاستراتيجي، والتواصل الفعال، وتقييم المخاطر.
2. تقييم تأثير إدارة الأزمات على سلوك الموظفين: يمكن دراسة كيفية تأثير إدارة الأزمات على سلوك وأداء الموظفين في سابك، بما في ذلك مستوى التعاون والانخراط في فرق العمل والقدرة على التكيف مع الظروف الصعبة.
3. تحليل تأثير إدارة الأزمات على كفاءة العمليات: من المهم فحص كيفية تأثير إدارة الأزمات على سير العمل في سابك، ومدى تأثيرها على كفاءة العمليات وإنتاجية الشركة.
4. تقييم الآثار المالية لإدارة الأزمات: يمكن دراسة الآثار المالية للأزمات التي تمت إدارتها بنجاح أو التي لم يتم التعامل معها بفعالية في سابك، بما في ذلك تقدير التكاليف المالية والخسائر والفوائد المترتبة على كل حالة.
5. تقييم تأثير إدارة الأزمات على سمعة الشركة وعلاقاتها العامة* يجب دراسة كيفية تأثير إدارة الأزمات على سمعة شركة سابك وعلاقاتها مع العملاء والمستثمرين والمجتمع بشكل عام، وكيفية إدارة الأزمات يمكن أن تؤثر على هذه العلاقات.

3. أسئلة الدراسة:

1. كيفية تأثير إدارة الأزمات على كفاءة الأداء في شركة سابك في المملكة العربية السعودية؟
2. ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على فعالية إدارة الأزمات في سابك؟
3. كيف يمكن تقييم تأثير إدارة الأزمات على سلوك الموظفين في سابك وكفاءة عملهم؟
4. ما هي التحديات التي تواجه سابك في إدارة الأزمات، وكيف يمكن التغلب عليها بفعالية؟
5. ما هو تأثير إدارة الأزمات على كفاءة العمليات والإنتاجية في سابك؟

4. أهداف الدراسة:

1. تحليل عملية إدارة الأزمات في سابك: فهم كيفية استجابة سابك للآزمات المختلفة وتقييم فعالية استراتيجياتها وخططها في التعامل معها.
2. تقييم تأثير إدارة الأزمات على كفاءة الأداء: دراسة الآثار المباشرة وغير المباشرة لإدارة الأزمات على كفاءة العمل وإنتاجية سابك.
3. تحليل العوامل المؤثرة في نجاح إدارة الأزمات: فحص العوامل التي تساهم في نجاح أو فشل استراتيجيات إدارة الأزمات في سابك، مثل القيادة الفعّالة والتواصل الفعال والتدريب الجيد للفرق.
4. تقييم الآثار المالية لإدارة الأزمات: تحديد التكاليف والفوائد المالية لإدارة الأزمات في سابك، بما في ذلك التكاليف المباشرة وغير المباشرة والفوائد المالية المترتبة على تطبيق إجراءات إدارة الأزمات.
5. تحليل تأثير إدارة الأزمات على سمعة الشركة وعلاقاتها العامة: فهم كيفية تأثير إدارة الأزمات على سمعة شركة سابك وعلاقاتها مع العملاء والمستثمرين والمجتمع بشكل عام، وتقييم استجابة الجمهور لهذه الأزمات (إدارة المخاطر والاستجابة للطوارئ، 2022).

5. أهمية الدراسة:

اولا الأهمية العلمية:

1. المساهمة في العلم والمعرفة: يساهم البحث في توسيع المعرفة وفهم أعمق لكيفية تأثير إدارة الأزمات على كفاءة الأداء في الشركات، وبالتالي يساهم في تحسين الممارسات الإدارية والاستراتيجية.
2. تطوير النظريات والمفاهيم: يمكن للبحث العلمي أن يساهم في تطوير النظريات والمفاهيم المتعلقة بإدارة الأزمات وكفاءة الأداء، مما يمكن الباحثين والممارسين من فهم أفضل لهذه العمليات.
3. التطبيق العملي: يمكن لنتائج البحث أن توجه السياسات والممارسات الإدارية في سابك وغيرها من الشركات، مما يساهم في تحسين أداء الشركات وزيادة فعالية إدارة الأزمات.
4. الإسهام في التنمية الاقتصادية: من خلال تحسين كفاءة الأداء في الشركات مثل سابك، يمكن للبحث العلمي أن يساهم في التنمية الاقتصادية للمملكة العربية السعودية من خلال زيادة إنتاجية الشركات وتعزيز تنافسيتها في الأسواق العالمية.

5. تعزيز الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية: من خلال فهم كيفية التعامل مع الأزمات بشكل فعال، يمكن للبحث أن يساهم في تعزيز استدامة الشركات وتعزيز مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة.

ثانيا الأهمية العملية:

1. تحسين الأداء والاستدامة: فهم كيفية تأثير إدارة الأزمات على كفاءة الأداء في سابق يمكن أن يساعد على تحسين أداء الشركة بشكل عام وزيادة قدرتها على البقاء والاستمرارية في ظل التحديات المختلفة.
2. تعزيز القدرة على التنبؤ والاستجابة: فهم العوامل التي تؤثر على فعالية إدارة الأزمات يمكن أن يمكن الشركة من تطوير استراتيجيات أفضل للتنبؤ بالأزمات المحتملة والاستعداد لها بشكل أكثر فاعلية.
3. حماية السمعة والمصداقية: تحليل كيفية تأثير إدارة الأزمات على سمعة الشركة وعلاقاتها العامة يمكن أن يساعد في حماية سمعتها ومصداقيتها أمام العملاء والمستثمرين والمجتمع.
4. تقليل التكاليف والخسائر: فهم الآثار المالية لإدارة الأزمات يمكن أن يساعد في تحديد الاستثمارات الصحيحة في الإدارة الأزمات، وبالتالي تقليل التكاليف والخسائر المالية المحتملة.
5. زيادة الثقة والاستقرار: تحسين إدارة الأزمات في سابق يمكن أن يزيد من ثقة العملاء والمستثمرين وجميع أطراف العلاقة، مما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار والتميز التنافسي في السوق (غرزي، 2021).
6. متغيرات الدراسة:

1. المتغير المستقل:

- إدارة الأزمات في شركة سابق في المملكة العربية السعودية.

2. المتغير التابع:

- كفاءة الأداء في شركة سابق.

في هذا السياق، يهدف البحث إلى فهم كيفية تأثير إدارة الأزمات كمتغير مستقل على كفاءة الأداء كمتغير تابع في شركة سابق. وبالتالي، يمكن تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين لفهم مدى تأثير إدارة الأزمات على كفاءة الأداء في الشركة.

7. فرضيات الدراسة:

1. هناك علاقة إيجابية بين فعالية إدارة الأزمات في شركة سابك وبين كفاءة أداء الشركة.
2. تأثير إدارة الأزمات على كفاءة الأداء في سابك يتوقف على مدى فعالية تنفيذ استراتيجيات الأزمات وقيادة الإدارة.
3. تأثير إدارة الأزمات على كفاءة الأداء في سابك يتأثر بشكل مباشر بمدى تكامل خطط الأزمات وفعالية استجابة الموظفين.
4. هناك تأثير سلبي لعدم فعالية إدارة الأزمات على كفاءة الأداء في سابك، مما يتسبب في زيادة التكاليف وانخفاض الإنتاجية.
5. تأثير إدارة الأزمات على كفاءة الأداء في سابك يمكن أن يكون متغيراً حسب نوع الأزمة وتعقيدها وتأثيرها على أنشطة الشركة.

8. حدود الدراسة:

الحدود المكانية للبحث هي شركة سابك بالمملكة العربية السعودية .

9. منهجية الدراسة:

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بشكل أساسي، حيث أن هذا المنهج يُشكل فهم دقيق لجميع جوانب وأبعاد الظاهرة محل الدراسة، وذلك لأن القاعدة الأساسية للمنهج الوصفي التحليلي هي تحديد الظاهرة وجمع المعلومات عنها ودراستها بشكل تحليلي، وذلك لمحاولة الإحاطة بعدد كبير من الأبعاد المتعلقة بالمتغيرات محل الدراسة، وذلك للوصول إلى تفسير وتحليل الظاهرة ككل، واستنتاج العلاقة بين متغيرات البحث والوصول إلى عدد من النتائج التي يمكن تعميمها وإثبات صحة الفرض العلمي.

• مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الموظفين بشركة سابك في المملكة العربية السعودية .

• عينة الدراسة :

سوف يختار الباحث عينة عشوائية من الموظفين ، بحيث تتكون العينة من مختلف الأقسام والتخصصات بشركة سابك في المملكة العربية السعودية وذلك للوصول إلى أهداف الدراسة الحالية.

• أدوات جمع البيانات :

تتمثل أدوات الدراسة الحالية لجمع البيانات فيما يلي :

- **الاستبانة:** نظراً لطبيعة الدراسة، من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها، فقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات في لهذه الدراسة، باعتبار أن الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً، فسوف يقوم الباحث بتصميم أداة الدراسة، و صياغتها بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة، وسيتم صياغة الاستبانة في شكل مقياس متعدد الفقرات وإعطاء كل فقرة وزن مدرج وفق سلم ليكرت الخماسي، (أوافق بشدة- أوافق- محايد- لا اوافق - لا اوافق بشدة)، وسوف يتم إعداد الاستبانة في صورتها الأولية، ثم مراجعتها وفحصها من قبل المختصين، ثم يتم توجيه الاستبانة إلى مجتمع الدراسة .
- **المقابلات الشخصية:** لجمع معلومات حول خلفية المشاركين في شركة سابك بالمملكة العربية السعودية عن مدى تأثير كفاءة الأداء لديهم بإدارة الأزمات.

10. أدوات التحليل الاحصائي

سوف يتم إجراء التحليل الاحصائي باستخدام برنامج " SPSS " للوصول إلى النتائج وتحليلها، من أجل التحقق من فرضيات الدراسة، ومعرفة اثر ادارة الأزمات على كفاءة الأداء في شركة سابك في المملكة العربية السعودية.

11.الإطار النظري:

بعض النظريات التي يمكن ان تطرح من خلال الإطار النظري:

1.نظرية إدارة الأزمات:

يُشير هذا القسم إلى المفاهيم والنظريات المتعلقة بإدارة الأزمات، مثل مفهوم الأزمة، وعناصرها، ومراحلها، وأهمية التخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات.

2.نظرية الأداء التنظيمي:

يتعلق هذا الجزء بالنظريات والمفاهيم المتعلقة بالأداء التنظيمي، بما في ذلك العوامل التي تؤثر على كفاءة الأداء مثل القيادة، والتنظيم، والتخطيط، والتنفيذ، والرقابة.

3. نظرية الاستجابة للأزمات:

يركز هذا القسم على النظريات والنماذج التي تفسر كيفية استجابة المؤسسات والشركات للأزمات، والعوامل التي تؤثر على فعالية هذه الاستجابة.

4. نظرية القيادة في الأزمات:

يتناول هذا الجزء دور القيادة في إدارة الأزمات، ويستعرض النظريات والمفاهيم المتعلقة بالقيادة في الظروف الصعبة والأزمات.

5. نظرية تقييم الأداء في الأزمات:

يتعلق هذا الجزء بالنظريات والمفاهيم المتعلقة بتقييم الأداء خلال فترات الأزمات، بما في ذلك استخدام مؤشرات الأداء والتقييم الاستراتيجي للأداء.

6. المفاهيم الإدارية والاقتصادية المتعلقة بالصناعة والشركة:

يُعزّز هذا الجانب فهم السياق العام للصناعة التي تنتمي إليها شركة سابك، بما في ذلك العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تؤثر على أداء الشركات في هذا القطاع.

12. الدراسات السابقة:

1. Alariki, G. & Al-Abed, M. (2021) The Impact of Crisis Management on Employee's Performance in the Yemeni Oil and Gas Industry

<https://doi.org/10.48110/joi.v2i1.17>

تتناول هذه الدراسة تأثير إدارة الأزمات على أداء الموظفين في صناعة النفط والغاز اليمنية. تم قياس إدارة الأزمات ببعدين؛ الاستعداد للأزمات ومنع الأزمات. حيث تم قياس أداء الموظف بثلاثة نقصان؛ أداء المهام، والأداء التكيفي، والأداء السياقي. تستخدم الدراسة نهجا كميا. تم استخدام استبيانات لجمع البيانات

من 6 شركات النفط والغاز. تتكون العينة من 351 مشاركاً، استجاب منهم 268 (74.23%). تم فحص ثبات الأدوات وكانت نتائج ألفا كرونباخ 906 مما يدل على ثبات ممتاز. أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن إدارة الأزمات كمتغير مستقل له تأثير كبير على أداء الموظف كمتغير تابع. علاوة على ذلك، كشفت نتائج تحليل الانحدار أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات وأداء الموظفين من حيث الاستعداد للأزمات، ومنع الأزمات، وأداء الموظفين. في الأساس، يجب أن تتضمن تقييمات الأزمات الاختبار كجزء لا يتجزأ من التخطيط لأي احتمال. في نهاية المطاف، يجب على المنظمات تركيب وحدات أو هياكل الاتصال والتأكد من تدريب الموظفين بشكل جيد. وقد قدمت هذه الدراسة بعض التوصيات لشركات النفط والغاز.

2. Tokakis, V. et al. (2018) Managing conflict in the public sector during crises: the impact on crisis management team effectiveness

<https://doi.org/10.1504/IJEM.2018.090884>

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة العلاقات بين الذكاء العاطفي والتواصل وصنع القرار وأساليب إدارة الصراع في فرق إدارة الأزمات (CMTs)، مع التركيز على التفاعل بين القائد وأعضاء الفريق أثناء مواقف الأزمات. كان المشاركون 177 فرداً مشاركون في CMTs يمثلون المنظمات العامة والحكومة اليونانية. تم جمع البيانات عن طريق استبيانات منظمة في سلسلة من المقابلات الشخصية. تشير النتائج إلى أن قدرة أعضاء الفريق على اتخاذ القرارات والتواصل الداخلي والذكاء العاطفي للقادة ترتبط بشكل إيجابي بالتعاون والتكامل داخل فرق إدارة المجتمع في القطاع العام. تتم مناقشة الآثار المترتبة على الإدارة بما في ذلك حاجة القادة إلى مواصلة تطوير كفاءات الذكاء العاطفي، بحيث يتم تحفيز أعضاء الفريق لدمج الأنشطة وتحقيق الأهداف المشتركة مما يزيد من فعالية CMT.

ثانياً الدراسات العربية:

1. الحفني، سامح (2017) إدارة الأزمات: مجلة البحوث المالية والتجارية

[10.21608/JSST.2017.59860](https://doi.org/10.21608/JSST.2017.59860)

يُعتبر تحديد مفهوم موحد للأزمة أمراً صعباً، نظراً لتباين الأساليب والمقاربات المستخدمة في التعريف، ولكن يمكن ملاحظة بعض السمات المشتركة بين الأزمات. تتضمن هذه السمات تهديد الموارد والقيم والأهداف، وضيق الوقت لاتخاذ القرارات، ونقص المعلومات وعدم دقتها، وحدوث المفاجآت التي قد تقيد

جهود إدارة الأزمة، بالإضافة إلى جذب الاهتمام من قبل مختلف الأطراف والمؤسسات والأفراد. تتطلب الأزمات أيضًا التعامل مع التعقيد والتشابك وتداخل العناصر، مما يستدعي مواجهتها بأساليب خارجة عن النمط التنظيمي التقليدي، والعمل خارج الإطار التنظيمي المعتاد من أجل إدارة الأزمات بنجاح. بالإضافة إلى ذلك، يلعب التدريب على إدارة الأزمات، سواء كان قبل حدوث الأزمة أو بعدها، دورًا هامًا في التقليل من شدة الأزمة وتقليل تأثيراتها. يتمثل هذا التدريب في تأهيل فرق العمل لتكون قادرة على التعامل مع الظروف الجديدة التي تنشأ نتيجة للتغيرات المفاجئة والمواقف السريعة ومواجهتها بحلول فعالة، حتى لو كانت عملية التحليل والتصرف السريع تتطلب إجراءات غير مخطط لها مسبقًا.

2. بوجردة, رشيد (2019) دور الكفاءات في إدارة الأزمات - <http://dspace.univ->

[ijjel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/2527](http://dspace.univ-ijjel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/2527)

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الدور الذي تلعبه الكفاءات في إدارة الأزمات في مقر ولاية جيجل. يتم ذلك من خلال محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي المطروح في إشكالية البحث، الذي يتمثل في: "ما هو دور الكفاءات في إدارة الأزمات وكيف يتم تنفيذه؟" استنادًا إلى هذا التساؤل الرئيسي، تطرح التساؤلات الفرعية التالية: "كيف يتم إدارة الأزمات في المؤسسة؟" و "ما هو واقع الكفاءات في المؤسسة الجزائرية؟" و "ما هي أهمية الكفاءات داخل المؤسسة؟" تم اقتراح الفرضية الرئيسية التي تفيد بأن الكفاءات تساهم في تجاوز الأزمات وإدارتها. استنادًا إلى هذه الفرضية، تم تطوير الفرضيات الفرعية التالية: "تساهم إمكانية الأفراد في تحقيق الأهداف"، و "تساهم الأساليب الإدارية في تقييم الأداء الوظيفي"، و "تؤثر الوظائف الإدارية بشكل فعال على إدارة الأزمات." لتحقيق هذه الفرضيات، تم استخدام المنهج الوصفي ومجموعة متنوعة من الأدوات لجمع البيانات، مثل الملاحظة والمقابلة والاستمارة وبعض الوثائق والسجلات ذات الصلة بموضوع الدراسة. وقد تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بسيطة تضم 64 موظفًا. من بين النتائج الرئيسية التي حصلت عليها الدراسة، نجد أن موظفي ولاية جيجل يمتلكون مهارات وقدرات تساهم في تحقيق الأهداف المطلوبة. كما أظهرت الدراسة أن الأساليب الإدارية، مثل التخطيط والتنظيم والرقابة والتقييم والمشاركة في صنع القرارات، تقلل من نسبة الأخطاء وتساهم في حل المشكلات، مع الإشارة إلى نقص استخدام الإدارة لفرص التدريب في تطوير مهارات الموظفين.

- 3. القحطاني، حسين & شعبي، فيصل (2022) أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: •

"دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة

10.21608/AJAHS.2022.266190

هدفت الدراسة إلى استكشاف مستوى اعتماد الإدارة العليا في إدارة التعليم بمحافظة جدة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وفهم تأثير تطبيقات الجودة الشاملة وأبعادها المختلفة (مثل القيادة، ومشاركة الموظفين، والتركيز على العملاء، والتحسين المستمر، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة العمليات) على كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي في مخرجات التعليم في إدارة التعليم بمحافظة جدة. لتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة للدراسة لجمع المعلومات من الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة، حيث يبلغ عددهم 11320 موظفاً وموظفة وفقاً لخطاب من قسم التخطيط بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة. تم اختيار عينة عشوائية قوامها 372 فرداً بناءً على معادلة ريتشارد جيجر. أظهرت النتائج الرئيسية للدراسة أن إدارة الجودة الشاملة، بما في ذلك أبعادها المتعددة، لها تأثير إيجابي على تحسين كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي في مخرجات التعليم في إدارة التعليم بمحافظة جدة.

13.المراجع

اولا المراجع العربية:

(2022) إدارة المخاطر والاستجابة للطوارئ بـ تقرير الاستدامة لسابك .
الحفني، سامح . (2017) إدارة الأزمات .مجلة البحوث المالية والتجارية .
سليمة، غرزي . (2021) إدارة الأزمات .كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
القحطاني، حسين & شعبي، فيصل (2022) أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: "دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة
بوجردة, رشيد (2019) دور الكفاءات في إدارة الأزمات -
<http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/2527>

ثانيا المراجع الأجنبية:

Alariki, G. & Al-Abed, M. (2021) The Impact of Crisis Management on Employee's Performance in the Yemeni Oil and Gas Industry

<https://doi.org/10.48110/joi.v2i1.17>

. [Tokakis](#), V. et al. (2018) Managing conflict in the public sector during crises: the impact on crisis management team effectiveness

<https://doi.org/10.1504/IJEM.2018.090884>

The impact of crisis management on performance efficiency at SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia

1. Introduction

Crisis management is an essential and vital part of the business strategy of organizations in all sectors. It plays an important role in improving performance efficiency through several mechanisms. First, crisis management helps enhance an

organization's readiness and ability to adapt to rapidly changing challenges. When an organization faces a potential crisis, advance planning and preventive measures taken can reduce potential negative impacts.

Crisis management reduces the negative effects of crises on the organization's performance. By taking immediate and effective action, an organization can reduce potential losses and avoid major problems that may affect the workflow where Crisis management plays an important role in enhancing an organization's brand image. When an organization acts quickly and effectively in dealing with crises, it can increase customer and investor confidence and enhance its overall reputation (Grizzi, 2021).

Crisis management contributes to enhancing leadership's ability to make the right decisions under difficult circumstances. It requires quick and informed decision-making, which enhances performance efficiency and the ability to deal with challenges like that Crises can be opportunities for innovation and development within an organization. When difficult circumstances force an organization to search for new and positive solutions, this can contribute to enhancing innovation and developing its operations in general.

Crisis management is a vital process for companies like SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia, as it plays a major role in maintaining efficient performance and success in the face of the rapidly changing challenges of the contemporary business environment. SABIC is considered one of the leading companies in the petrochemical industry, and this makes crisis management a must to achieve stability and growth.

When a company faces a crisis, whether emergency or anticipated, it must act quickly and effectively to overcome challenges and keep the business running

efficiently. Crisis management helps enhance a company's ability to adapt to external changes, reduce potential risks, and maintain its reputation and the confidence of all parties involved (Sameh, 2017).

Thanks to crisis management, the company is able to make the right decisions quickly and based on accurate information, which contributes to reducing negative impacts on financial performance and operations. Crisis management also promotes innovation and development within the company, as it forces leadership teams to search for new and effective solutions to the challenges they face.

In short, crisis management has a profound positive impact on SABIC's performance efficiency, as it works to enhance its ability to adapt, reduce risks, enhance its reputation, enhance its ability to make sound decisions, and enhance innovation and development in all aspects of the business..

2. Study problem:

The research problem is: How does crisis management affect performance efficiency at SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia?

Include this is the problem several important aspects related to the impact of crisis management on performance efficiency at SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia. It may include the following points:

1. Identifying the factors influencing crisis management: The main factors that must be considered in crisis management at SABIC, such as strategic preparedness, effective communication, and risk assessment, need to be identified.
2. Evaluating the impact of crisis management on employee behavior: How crisis management affects the behavior and performance of employees at SABIC can be

studied, including the level of cooperation, engagement in work teams, and the ability to adapt to difficult circumstances.

3. Analyzing the impact of crisis management on the efficiency of operations: It is important to examine how crisis management affects the workflow at SABIC, and the extent of its impact on the efficiency of operations and the company's productivity.

4. Assessing the financial impacts of crisis management: The financial impacts of crises that have been successfully managed or that have not been dealt with effectively at SABIC can be studied, including an estimate of the financial costs, losses and benefits of each case.

5. Evaluating the impact of crisis management on the company's reputation and public relations. It is necessary to study how crisis management affects SABIC's reputation and its relationships with customers, investors, and society in general, and how crisis management can affect these relationships..

3. Study questions:

1. How does crisis management affect performance efficiency at SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia?

2. What are the main factors that affect the effectiveness of crisis management at SABIC?

3. How can the impact of crisis management on the behavior of employees at SABIC and the efficiency of their work be evaluated?

4. What challenges does SABIC face in crisis management, and how can they be overcome effectively?

5. What is the impact of crisis management on operations efficiency and productivity at SABIC?

4. Objectives of the study:

1. Analyze SABIC's crisis management process: Understand how SABIC responds to various crises and evaluate the effectiveness of its strategies and plans in dealing with them.

2. Evaluating the impact of crisis management on performance efficiency: Studying the direct and indirect effects of crisis management on work efficiency and SABIC productivity.

3. Analysis of factors influencing the success of crisis management: Examining the factors that contribute to the success or failure of crisis management strategies at SABIC, such as effective leadership, effective communication, and good team training.

4. Assessing the financial impacts of crisis management: Identifying the financial costs and benefits of crisis management at SABIC, including the direct and indirect costs and financial benefits of implementing crisis management procedures.

5. Analyze the impact of crisis management on the company's reputation and public relations: Understand how crisis management affects SABIC's reputation and its relationships with customers, investors, and society in general, and evaluate the public's response to these crises. (Risk Management and Emergency Response, 2022).

5. The importance of the study:

First, the scientific importance:

1. Contributing to science and knowledge: The research contributes to expanding knowledge and a deeper understanding of how crisis management affects the efficiency of performance in companies, and thus contributes to improving administrative and strategic practices.
2. Developing theories and concepts: Scientific research can contribute to developing theories and concepts related to crisis management and performance efficiency, which enables researchers and practitioners to better understand these processes.
3. Practical application: The research results can guide management policies and practices at SABIC and other companies, contributing to improving corporate performance and increasing the effectiveness of crisis management.
4. Contributing to economic development: By improving the efficiency of performance in companies such as SABIC, scientific research can contribute to the economic development of the Kingdom of Saudi Arabia by increasing companies' productivity and enhancing their competitiveness in global markets..
5. Promoting sustainability and social responsibility: By understanding how to deal with crises effectively, research can contribute to enhancing corporate sustainability and enhancing their social responsibility towards society and the environment.

Secondly, the practical importance:

1. Improving performance and sustainability: Understanding how crisis management affects SABIC's performance efficiency can help improve the company's overall performance and increase its ability to survive and continue under various challenges.

2. Enhancing predictability and response: Understanding the factors that influence the effectiveness of crisis management can enable a company to develop better strategies to anticipate potential crises and prepare for them more effectively.

3. Protecting reputation and credibility: Analyzing how crisis management affects a company's reputation and public relations can help protect its reputation and credibility with customers, investors and society..

4. Reducing costs and losses: Understanding the financial implications of crisis management can help identify the right investments in crisis management, thus reducing potential financial costs and losses.

5. Increased confidence and stability: Improving crisis management at SABIC can increase the confidence of customers, investors and all parties to the relationship, leading to achieving stability and competitive differentiation in the market. (Grizzi, 2021).

6. Study variables:

1. Independent variable:

- Crisis management at SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia.

2. Dependent variable:

- Performance efficiency in SABIC.

In this context, the research aims to understand how crisis management as an independent variable affects performance efficiency as a dependent variable in SABIC. Therefore, the relationship between these two variables can be analyzed to understand the extent to which crisis management affects the efficiency of performance in the company.

7. Study hypotheses:

1. There is a positive relationship between the effectiveness of crisis management at SABIC and the efficiency of the company's performance.
2. The impact of crisis management on SABIC's performance efficiency depends on the effectiveness of implementing crisis strategies and management leadership.
3. The impact of crisis management on performance efficiency at SABIC is directly affected by the extent of the integration of crisis plans and the effectiveness of employee response.
4. Ineffective crisis management has a negative impact on SABIC's performance efficiency, causing increased costs and decreased productivity.
5. The impact of crisis management on SABIC's performance efficiency can be variable depending on the type and complexity of the crisis and its impact on the company's activities.

8. Limitations of the study:

The spatial limits of the research are SABIC Company in Kingdom of Saudi Arabia.

9. Study methodology:

The study will be approved mainly based on the descriptive analytical approach, as this approach constitutes an accurate understanding of all aspects and dimensions of the phenomenon under study, because the basic rule of the descriptive analytical approach is to define the phenomenon, collect information about it, and study it

analytically, in order to try to encompass a large number of dimensions related to the variables under study, This is to achieve an interpretation and analysis of the phenomenon as a whole, to deduce the relationship between the research variables, and to reach a number of results that can be generalized and prove the validity of the scientific hypothesis.

- **Study population:**

The study population consists of a group of employees at SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia.

- **The study sample:**

The researcher will choose a random sample of employees, so that the sample consists of various departments and specializations at SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia, in order to reach the objectives of the current study.

- **Tools of Data collection :**

The tools of the current study are: To collect data below:

- **Resolution:** Due to the nature of the study, in terms of its objectives, method, and population, the questionnaire was used as a tool for collecting data in this study, given that the questionnaire is the most widely used and widespread means of obtaining data from individuals. The researcher will design and formulate the study tool based on the theoretical framework and previous studies. The questionnaire will be formulated in the form of a multi-item scale, and each item will be given a weight listed according to the five-point Likert scale (strongly agree - agree - neutral - disagree - strongly disagree). The questionnaire will be prepared in its initial form, then reviewed and examined by specialists, then the questionnaire is directed to the study population.

- **Personal interviews:** To collect information about the background of participants in SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia on the extent to which performance efficiency is affected Crisis management.

10. Statistical analysis tools

Statistical analysis will be performed using the program "SPSS" to access and analyze the results, in order to verify the study hypotheses, and to know the impact of crisis management on performance efficiency at SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia.

11. Theoretical framework:

Some theories that can be presented through the theoretical framework:

1. Crisis management theory:

This section refers to concepts and theories related to crisis management, such as the concept of crisis, its elements, stages, and the importance of strategic planning for crisis management.

2. Organizational performance theory:

This part concerns theories and concepts related to organizational performance, including factors that influence performance efficiency such as leadership, organizing, planning, implementation, and control.

3. Crisis response theory:

This section focuses on theories and models that explain how organizations and companies respond to crises, and the factors that influence the effectiveness of this response.

4. Leadership theory in crises:

This part deals with the role of leadership in crisis management, and reviews theories and concepts related to leadership in difficult circumstances and crises.

5. The theory of performance evaluation in crises:

This part concerns theories and concepts related to performance evaluation during periods of crisis, including the use of performance indicators and strategic performance evaluation.

6. Administrative and economic concepts related to the industry and the company:

This aspect enhances the understanding of the general context of the industry to which SABIC belongs, including the economic, political and social factors that influence the performance of companies in this sector.

12. Previous studies:

1. Alariki, G. & Al-Abed, M. (2021) The Impact of Crisis Management on Employee's Performance in the Yemeni Oil and Gas Industry

<https://doi.org/10.48110/join.v2i1.17>

This study examines the impact of crisis management on employee performance in the Yemeni oil and gas industry. Crisis management was measured along two dimensions; Preparing for crises and preventing crises. The employee's performance was measured by three decreases: Task performance, adaptive performance, and contextual performance. The study uses a quantitative approach. Questionnaires were used to collect data from 6 oil and gas companies. The sample consisted of 351 participants, of whom 268 (74.23%) responded. The reliability of the tools was examined, and the results of Cronbach's alpha were .906, which

indicates excellent reliability. The results of the regression analysis showed that crisis management as an independent variable has a significant impact on employee performance as a dependent variable. Moreover, the results of the regression analysis revealed that there is a statistically significant relationship between crisis management and employee performance in terms of crisis preparedness, crisis prevention, and employee performance. Essentially, crisis assessments should include testing as an integral part of planning for any eventuality. Ultimately, organizations must install communication units or structures and ensure that employees are well trained. This study provided some recommendations for oil and gas companies.

2. Tokakis, V. et al. (2018) Managing conflict in the public sector during crises: the impact on crisis management team effectiveness

<https://doi.org/10.1504/IJEM.2018.090884>

This study aims to study the relationships between emotional intelligence, communication, decision-making, and conflict management methods in crisis management teams (CMTs), focusing on the interaction between the leader and team members during crisis situations. Participants were 177 individuals participating in CMTs representing public organizations and the Greek government. Data were collected via structured questionnaires in a series of personal interviews. Results indicate that team members' decision-making ability, internal communication, and leaders' emotional intelligence are positively associated with collaboration and integration within community management teams in the public sector. Implications for management are discussed including the need for leaders to further develop EI competencies, such that team members are motivated to integrate activities and achieve common goals which increases the effectiveness of CMT.

Secondly, Arabic studies:

1. Al-Hafni, Sameh (2017) **Crisis management: Journal of Financial and Business Research**[10.21608/JSST.2017.59860](https://www.researchgate.net/publication/316087598)

Defining a unified concept of crisis is difficult, given the varying methods and approaches used to define it, but some common features between crises can be noted. These features include threats to resources, values and goals, lack of time to make decisions, lack of and inaccurate information, the occurrence of surprises that may restrict crisis management efforts, in addition to attracting attention from various parties, institutions and individuals. Crises also require dealing with complexity, complexity, and overlapping elements, which requires confronting them with methods outside the traditional organizational pattern, and working outside the usual organizational framework in order to manage crises successfully. In addition, crisis management training, whether before or after a crisis occurs, plays an important role in reducing the severity of the crisis and its effects. This training is to qualify work teams to be able to deal with new circumstances that arise as a result of sudden changes and rapid situations and to confront them with effective solutions, even if the process of analysis and rapid action requires actions that are not planned in advance.

2. Boujerda, Rachid (2019)**The role of competencies in crisis management**
<http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/2527>

This study aims to explore the role that competencies play in crisis management at Jijel State Headquarters. This is done by trying to answer the main question posed in the research problem, which is: “What is the role of competencies in crisis management and how is it implemented?” Based on this main question, the following sub-questions are raised: “How are crises managed in the organization?”

And “What is the reality of competencies in the Algerian institution?” “What is the importance of competencies within an organization?” The main hypothesis was proposed that competencies contribute to overcoming and managing crises. Based on this hypothesis, the following sub-hypotheses were developed: “The potential of individuals contributes to achieving goals,” “Managerial methods contribute to the evaluation of job performance,” and “Managerial functions effectively influence crisis management.” To achieve these hypotheses, a descriptive approach and a variety of tools were used to collect data, such as observation, interview, questionnaire, and some documents and records related to the subject of the study. The study was applied to a simple random sample of 64 employees. Among the main results obtained by the study, we find that Jijel State employees possess skills and abilities that contribute to achieving the required goals. The study also showed that administrative methods, such as planning, organizing, controlling, evaluating, and participating in decision-making, reduce the rate of errors and contribute to solving problems, noting the lack of management’s use of training opportunities to develop employees’ skills.

3. Al-Qahtani, Hussein & Shuaibi, Faisal (2022) The impact of total quality management on performance efficiency: “A field study on administrative employees in the education department in a governorate grandmother 10.21608/AJAHS.2022.266190 •

The study aimed to explore the level of adoption of the concept of total quality management by senior management in the Education Department in Jeddah Governorate, and to understand the impact of total quality applications and its various dimensions (such as leadership, employee participation, customer focus, continuous improvement, strategic planning, and operations management) on the efficiency of individual and institutional performance. In the educational outcomes

in the Education Department in Jeddah Governorate. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical approach was used, and the questionnaire was adopted as a study tool to collect information from administrative employees in the Department of Education in Jeddah Governorate, whose number is 11,320 male and female employees, according to a letter from the Planning Department of the General Administration of Education in Jeddah Governorate. A random sample of 372 individuals was selected based on Richard Geiger's equation. The main results of the study showed that total quality management, including its multiple dimensions, has a positive impact on improving the efficiency of individual and institutional performance in educational outcomes in the Education Department in Jeddah Governorate.

13. References

First, the Arabic references:

(2022). Risk management and emergency response. SABIC Sustainability Report.

Al-Hafni, Sameh. (2017). Crisis management. Journal of Financial and Business Research.

Intact, greasy. (2021). Crisis Management . College of Economic, Commercial and Management Sciences.

Al-Qahtani, Hussein & Shuaibi, Faisal (2022) The impact of total quality management on performance efficiency: "A field study on administrative employees in the Education Department in Jeddah Governorate."

Boujerda, Rachid (2019) The role of competencies in crisis management
<http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/2527>

Secondly, foreign references:

Alariki, G. & Al-Abed, M. (2021) The Impact of Crisis Management on Employee's Performance in the Yemeni Oil and Gas Industry

<https://doi.org/10.48110/join.v2i1.17>

[.Tokakis](#), V. et al. (2018) Managing conflict in the public sector during crises: the impact on crisis management team effectiveness

<https://doi.org/10.1504/IJEM.2018.090884>