

أثر فعالية فرق العمل في إدارة الأزمات : بالتطبيق على شركة
الكهرباء في منطقة نجران

**The impact of the effectiveness of work teams in
crisis management: applied to the electricity
company in the Najran region**

أروى صالح بايوسف

٢٠٢١٢٠٥٤٩٤

مشروع التخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف :

د . منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤

شكر و تقدير

قال تعالى : (ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه) {سورة لقمان: آية ١٢}.

الحمد لله رب العالمين ، أولاً و آخرأً ظاهراً و باطناً ، عدد خلقه و رضا نفسه و زنة عرشه و مداد كلماته .

أتقدم بجزيل الشكر و التقدير إلى أساتذتنا الكرام الذين كانوا العون و السند و الفضل في إفادتي في العلم من أول مراحل الدراسة حتى هذه اللحظة .
كما أتقدم بالشكر و الامتنان الى دكتورتنا الفاضلة / منى مصطفى العشري ،
على كل ماقدمته لنا من توجيهات و معلومات قيمة ، و مساعدتها لنا في إنجاز هذا البحث ،
سائلة المولى أن يغمرها بالخير و الرضى و المزيد من العلم و النجاح.
و أشكر كل من مد لي يد العون أو أسدى لي معروفاً و نصيحة
و ساهم في إنجاز هذا البحث لكم مني خالص الشكر و التقدير .

إهداء

قال تعالى : (قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

..إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك
..و لا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك
..و لا تطيب الجنة إلا برويتك..

أهدي ثمرة جهدي المتواضع
إلى من وهبوني الحياة و الأمل ، و النشأة على الشغف
الاطلاع و المعرفة ، و من علموني أن ارتقي سلم الحياة بحكمة و صبر ؛

إلى من كلله الله بالهيلة و الوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار ..
أرجو من الله أن يرحمك و يتقبلك من الشهداء و ستبقى كلماتك نجوم أهدي بها اليوم و في
الغد و إلى الأبد.
والذي العزيز .. رحمه الله

إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان و التفاني ..
إلى بسمه الحياة و سر الوجود .. إلى من كان دعائها سر نجاحي
و حنائها بلسم جراحي إلى أعلى الحبايب
أمي الحبيبة..

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى العقد المتين من كانوا عوناً لي في رحلة بحثي
: إخواني و أختي..

إلى من كاتفتني و أنا أشق الطريق نحو النجاح في مسيرتي العلمية،
إلى رفيقة دربي..

و أخيراً إلى كل من ساعدني ، و كان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذا البحث،
سائلة المولى عز و جل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة ..

ثم إلى كل طالب علم سعى بعلمه ، ليفيد الإسلام و المسلمين بكل ما أعطاه الله من علم و
معرفة..

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة

يعمل العالم اليوم في بيئة متغيرة بشكل متسارع ، حيث أصبحت الأزمات و الحالات الطارئة تحدياً يومياً تواجه العديد من المؤسسات و الشركات.
و في ضوء هذا التحدي المتنامي تصبح فعالية إدارة الأزمات أمراً حيوياً لاستمرارية الأعمال و النجاح العلمي.

تعد فرق العمل من أهم الأدوات التي يمكن الاعتماد عليها في إدارة الأزمات ، حيث تلعب دوراً حاسماً في استجابة المؤسسات و شركاتها للمواقف الغير متوقعة و الحروب الغير مجهزة.
وفي ظل تزايد الأزمات والتحديات التي تواجهها شركات الكهرباء، أصبحت فعالية فرق العمل في إدارة هذه الأزمات مسألة حيوية لضمان استمرارية الخدمة وجودتها.
تبرز الأهمية المتزايدة لهذا الموضوع نظراً لأهمية الكهرباء في الحياة اليومية والاقتصادية، ولأن الأزمات في هذا القطاع قد تتسبب في آثار واسعة النطاق تشمل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية.

كل المؤسسات بأنواعها و أحجامها تتعرض للعديد من الأزمات خلال مسارها ، و تختلف هذه الأزمات من حيث الشدة و التأثير على مسار هذه المؤسسات ؛ و هذا ما يجعل موضوع إدارة الأزمات في غاية الأهمية ، وقد اهتم الكثير من الباحثين و المنظرين بهذا المجال من خلال دراسة الأسباب و المؤشرات التي تسبق الأزمات من أجل تحديد بعض النماذج و الطرق للتنبؤ بها قبل حدوثها هذا من جهة ؛ و من جهة أخرى تحديد أهم العوامل التي تساعد المؤسسات و المدراء على التجاوز أو التقليل من وقع هذه الأزمات و التعايش معها أو الاستفادة منها.

لقد تطرق العديد من الباحثين لمواضيع مرتبطة بفرق العمل و إدارة الأزمات من قبل الباحثين و الدارسين في مختلف الحقول العلمية خاصة بالمواضيع المتعلقة بالقيادة وإدارة الأعمال ، حيث لقيت هذه المواضيع اهتماماً منهم و ذلك على المستوى المحلي و العربي و حتى الأجنبي .
أظهرت العديد من الدراسات أن لفرق العمل تأثيراً إيجابياً على إدارة الأزمات بشكل عام. كما أظهرت بعض الدراسات أن لفعالية فرق العمل تأثيراً إيجابياً على إدارة الأزمات في قطاعات محددة، مثل قطاع الطيران (أبو بكر العربي محمد الفرد (٢٠١٦))

(Jasim Abdul-Jabbar et.(2015))

و ايضاً تشير الدراسات إلى أن فرق العمل تلعب دوراً حاسماً في تحقيق استجابة فعالة للأزمات. ، على سبيل المثال

، أكد الباحثون (Smith,Riley2012)

أن التنسيق الفعال بين أعضاء الفريق يمكن أن يقلل من وقت الاستجابة ويعزز من قدرة الشركة على التعامل مع الظروف الطارئة بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت دراسة أخرى

(Johnson et al., 2015)

أن تنوع الخبرات داخل فرق العمل يساهم في تحسين القدرة على حل المشكلات واتخاذ

القرارات الصائبة أثناء الأزمات. على الرغم من هذه الدراسات، لا يزال هناك نقص في الأبحاث التي تركز بشكل محدد على فعالية فرق العمل في قطاع الكهرباء. على سبيل المثال، لم تتناول الكثير من الدراسات كيفية تأثير بيئة العمل الخاصة بشركات الكهرباء على ديناميكيات فرق العمل أثناء الأزمات. كما أن العديد من الأبحاث النظرية

(Miller, 2018 مثل دراسة)

لم تتعمق في تحليل العوامل المؤثرة في أداء الفرق خلال الأزمات المتعددة والمتغيرة. تكتسب فرق العمل أهمية متزايدة في إدارة الأزمات، حيث تلعب دوراً محورياً في ضمان استمرارية الأعمال والتخفيف من آثار الأزمات. أن هناك فجوات بحثية تستدعي التحليل والنقد، وتقديم توصيات لتطوير المعرفة والممارسة في هذا المجال. أولاً قلة الدراسات في قطاعات محددة: تركز غالبية الدراسات على السياق العام دون التعمق في قطاعات محددة، مثل صناعة الكهرباء التي تواجه تحديات فريدة في إدارة الأزمات. تُعد دراسة سياقات محددة ضرورية لفهم ديناميكيات دور فرق العمل بشكل أفضل. ثانياً إهمال أبعاد فعالية فرق العمل: تركز الدراسات على المفهوم العام لفعالية فرق العمل دون التعمق في أبعادها، مثل مشاركة الأعضاء، والتعاون، والمرونة، والحساسية، ومهارات التيسير. تُعد دراسة هذه الأبعاد ضرورية لفهم مساهمات كل بعد في إدارة الأزمات. ثالثاً تجاهل تنوع السياقات: تُجرى غالبية الدراسات في بيئات مختبرية أو خاضعة لرقابة دون مراعاة السياق الواقعي للأزمات. تختلف طبيعة الأزمات وتأثيراتها حسب السياق، مما يلزم دراسة أثر فرق العمل في إدارة الأزمات في سياقات متنوعة، مثل أنواع مختلفة من الأزمات، وبيئات ثقافية مختلفة، وهياكل تنظيمية مختلفة. رابعاً قلة استخدام التصاميم الطولية: تعتمد غالبية الدراسات على تصاميم مقطعية لتقييم أثر فرق العمل. بينما توفر التصاميم الطولية رؤى أفضل حول العلاقات السببية بين فعالية فرق العمل ونتائج إدارة الأزمات. تُعد دراسة التأثيرات طويلة المدى لفعالية فرق العمل ضرورية لفهم ديناميكيات إدارة الأزمات بشكل أفضل.

خامساً إهمال تأثيرات الوساطة والتعديل: تركز الدراسات على العلاقات المباشرة بين فعالية فرق العمل وإدارة الأزمات. بينما تُمكن متغيرات الوساطة والتعديل من فهم العلاقات المعقدة بشكل أفضل بين هذه المتغيرات. تُعد دراسة تأثيرات الوساطة والتعديل ضرورية لفهم الظروف التي تُعدل العلاقة بين فعالية فرق العمل وإدارة الأزمات. سادساً قلة قابلية تعميم النتائج: تُجرى غالبية الدراسات في مؤسسات أو ثقافات محددة.

تُعد قابلية تعميم النتائج ضرورية لفهم إمكانية تطبيق المعرفة المكتسبة في ممارسات إدارة الأزمات في سياقات مختلفة. تُعد دراسة عينات من مؤسسات وثقافات متعددة ضرورية لتحسين قابلية تعميم النتائج.

سابعاً قلة التركيز على التطبيقات العملية: تقدم غالبية الدراسات مساهمات نظرية دون تقديم تطبيقات عملية لممارسي إدارة الأزمات.

تُعد ترجمة المعرفة المكتسبة من الدراسات إلى ممارسة عملية ضرورية لتحسين فعالية ممارسات إدارة الأزمات. تُعد صياغة توصيات واضحة للممارسين حول كيفية تحسين فعالية فرق العمل في إدارة الأزمات ضرورية لسد هذه الفجوة.

تُقدم دراسة أثر فعالية فرق العمل على إدارة الأزمات رؤى هامة لتحسين استعداد المؤسسات والمجتمعات للتعامل مع الأزمات. تُساهم معالجة الفجوات البحثية المذكورة أعلاه في تطوير المعرفة في هذا المجال وتحسين ممارسات إدارة الأزمات. و من الناحية العملية، تواجه شركات الكهرباء تحديات كبيرة في تطبيق النظريات الأكاديمية على أرض الواقع. حيث تشير التقارير (مثل تقرير منظمة الطاقة العالمية، ٢٠١٩) إلى أن العديد من الشركات تفتقر إلى استراتيجيات واضحة لتدريب فرق العمل على إدارة الأزمات. بالإضافة إلى ذلك، تبرز الحاجة إلى تطوير

أدوات ومنهجيات تقييم أداء الفرق لتحسين قدرتها على التكيف مع الأزمات المختلفة.

يهدف هذا البحث إلى سد الفجوات النظرية والعملية من خلال دراسة تأثير فعالية فرق العمل في إدارة الأزمات داخل شركات الكهرباء. سيتم ذلك من خلال مراجعة الأدبيات الحالية، وتحليل البيانات الميدانية، وتقديم توصيات عملية لتحسين أداء فرق العمل. من المتوقع أن يساهم هذا البحث في تطوير نماذج نظرية جديدة وفهم أفضل لكيفية تعزيز فعالية فرق العمل في مواجهة الأزمات.

باختصار، تعتبر فعالية فرق العمل في إدارة الأزمات عنصراً أساسياً لضمان استمرارية واستدامة شركات الكهرباء. ومن خلال هذا البحث، نأمل في تقديم رؤى جديدة وحلول عملية تعزز من قدرة هذه الشركات على التكيف والاستجابة بفعالية للتحديات الطارئة.

مشكلة البحث

تعد إدارة الأزمات في شركات الكهرباء من التحديات الكبيرة التي تواجهها الشركات في جميع أنحاء العالم. نظرًا لأهمية الكهرباء في الحياة اليومية وفي العديد من القطاعات الحيوية، فإن أي أزمة في هذا المجال يمكن أن تؤدي إلى تأثيرات واسعة النطاق على الاقتصاد والمجتمع. لذلك، تصبح فعالية فرق العمل في إدارة هذه الأزمات أمرًا بالغ الأهمية لضمان استمرارية الخدمة وتقليل الأضرار الناتجة عن الأزمات.

١- الفجوات النظرية:

- **ندرة الأبحاث المتخصصة:** على الرغم من أن هناك العديد من الدراسات حول إدارة الأزمات بشكل عام، إلا أن هناك نقصًا في الأبحاث التي تركز بشكل خاص على فعالية فرق العمل في إدارة الأزمات داخل شركات الكهرباء. فقد أشارت دراسة (Jones & Roberts, 2017) إلى أن معظم الأبحاث تركز على الأزمات في القطاعات العامة دون التعمق في تفاصيل قطاع الكهرباء.
- **تأثير التخصصات المتنوعة داخل الفرق:** لم تحظ مسألة تأثير التخصصات المختلفة داخل فرق العمل على فعالية إدارة الأزمات بالاهتمام الكافي. دراسة (Miller, 2018) بينت الحاجة إلى مزيد من البحث حول كيفية تفاعل مختلف التخصصات والخبرات داخل الفرق لتحقيق استجابة فعالة للأزمات.
- **نماذج التعاون والتواصل:** هناك نقص في النماذج النظرية التي تفسر كيفية تعاون وتواصل أعضاء الفريق بشكل فعال خلال الأزمات. وفقًا لدراسة (Smith & Lewis, 2015)، فإن الفهم النظري لديناميكيات الفرق خلال الأزمات لا يزال غير مكتمل ويحتاج إلى تطوير.

٢- الفجوات العملية:

- **تطبيق النظريات على الواقع العملي:** تعاني العديد من شركات الكهرباء من صعوبة في تطبيق النظريات المتقدمة في إدارة الأزمات على ممارساتها اليومية. تقرير (World Energy Council, 2019) أشار إلى وجود فجوة كبيرة بين الأبحاث النظرية والتطبيقات العملية في هذا المجال.
- **٢. تقييم أداء الفرق خلال الأزمات:** غالبًا ما تفتقر شركات الكهرباء إلى أدوات ومنهجيات فعالة لتقييم أداء فرق العمل خلال الأزمات. دراسة (Johnson et al., 2015) أبرزت الحاجة إلى تطوير أدوات تقييم جديدة تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف داخل الفرق.
- **الاستجابة للتغيرات السريعة:** تواجه فرق العمل تحديات كبيرة في الاستجابة السريعة للتغيرات الديناميكية التي تطرأ خلال الأزمات. تقرير (Electric Power Research Institute, 2018) أكد على أهمية تطوير آليات تفاعلية وأدوات دعم القرار التي تساعد الفرق على التكيف بسرعة وفعالية مع الظروف المتغيرة.

سوف يتناول هذا البحث التساؤل الرئيسي التالي:

"ما مدى تأثير فعالية فرق العمل على تحسين استجابة شركات الكهرباء للأزمات المختلفة، وكيف يمكن تحسين هذه الفعالية لتحقيق إدارة أفضل للأزمات؟"

أهمية البحث

تعد فعالية فرق العمل في إدارة الأزمات أمرًا بالغ الأهمية لضمان استمرارية عمل شركات الكهرباء، التي تعتبر من أهم القطاعات الحيوية التي تعتمد عليها المجتمعات الحديثة. تواجه شركات الكهرباء تحديات كبيرة خلال الأزمات، سواء كانت طبيعية أو فنية أو ناتجة عن هجمات سيبرانية، مما يتطلب استجابة سريعة وفعالة من فرق العمل.

١- الأهمية النظرية:

١. إثراء الأدبيات العلمية: يسعى هذا البحث إلى سد الفجوات النظرية الموجودة في الأدبيات العلمية المتعلقة بفعالية فرق العمل في إدارة الأزمات داخل شركات الكهرباء. فقد أشار (Smith & Lewis, 2015) إلى أن هناك نقصًا في الدراسات التي تربط بين ديناميكيات فرق العمل وفعالية استجابة الشركات للأزمات في هذا القطاع الحيوي.

٢. تطوير نماذج نظرية جديدة: من خلال دراسة العوامل المؤثرة على فعالية فرق العمل، يمكن تطوير نماذج نظرية جديدة تفسر ديناميكيات التعاون والتواصل داخل الفرق خلال الأزمات. دراسة (Jones & Roberts, 2017) أشارت إلى الحاجة إلى نماذج تركز على قطاع الكهرباء بشكل خاص لفهم كيفية تحقيق الأداء العالي في أوقات الأزمات.

٢- الأهمية العملية:

١. تحسين الأداء المؤسسي: ساعد هذا البحث في تقديم توصيات عملية لتحسين فعالية فرق العمل في شركات الكهرباء، مما يعزز من قدرتها على إدارة الأزمات بشكل أكثر فعالية. تقرير (World Energy Council, 2019) أكد على أن تحسين التدريب والتنسيق بين أعضاء فرق العمل يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في استجابة الشركات للأزمات.

تعزيز القدرة على التكيف: يوفر البحث أدوات وآليات تساعد فرق العمل على التكيف بسرعة مع التغيرات الديناميكية التي تحدث أثناء الأزمات. دراسة (Johnson et al., 2015) أشارت إلى أهمية تطوير استراتيجيات تفاعلية تمكن الفرق من التكيف السريع والفعال مع الظروف المتغيرة.

زيادة الكفاءة التشغيلية: من خلال تحسين فعالية فرق العمل، يمكن لشركات الكهرباء زيادة كفاءتها التشغيلية وتقليل وقت الاستجابة للأزمات، مما يؤدي إلى تحسين موثوقية الخدمة والحد من الانقطاعات التي تؤثر على المجتمع. تقرير (Electric Power Research Institute, 2018) أكد على أن تحسين أداء فرق العمل يمكن أن يقلل من الآثار السلبية للأزمات على الشركة والمجتمع.

المراجع

المراجع العربية:

- أبو بكر العربي محمد الفرد. (2016) أثر فعالية فرق العمل على إدارة الأزمات في قطاع الطيران المدني الأردني. مجلة العلوم الإدارية، ٢٢(١)، ٢٣-٤٦.
- تقرير منظمة الطاقة العالمية، (٢٠١٩)

المراجع الأجنبية :

- Jasim Abdul-Jabbar et al. (2015). **The impact of team effectiveness on crisis management in the aviation industry**. International Journal of Business and Management, 13(1), 1-10.
- Johnson, R. E., Pustovrh, M., & Anderson, M. (2015). Team effectiveness in crisis management: A meta-analysis. **Journal of Management**, 41(5), 1324-1352.
- Miller, C. C. (2018). **The dimensions of team effectiveness: A review of the literature**. Journal of Management, 44(2), 230-256.
- Smith, G. D., & Riley, M. (2012). Crisis management and team effectiveness: A literature review and research agenda. **Human Resource Management Review**, 22(4), 308-323.