

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المخاطر



أهمية سلوك الموظف في إدارة المخاطر التشغيلية

"دراسة تطبيقية على موظفي مصانع المدينة الصناعية الثالثة بمدينة جدة"

The importance of employee behavior in operational risks management

An Applied Study on Employees of The Third Industrial City Factories in Jeddah

إعداد الطلاب/

الرقم الجامعي	الإسم
222000169	المهندس / خالد عنانو
222001992	المهندس/ إدريس برناوي
222000393	عبدالرحمن العصلائي

إشراف/

د. فيصل عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصـل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

٢٠٢٣ م

المقدمة:

تعتبر إدارة المخاطر التشغيلية أمراً حيوياً في بيئة الأعمال الحديثة. وتشمل إدارة المخاطر التشغيلية استباقية ومعالجة المخاطر التي قد تؤثر على عمليات المنظمة واستدامتها. كما أن واحدة من العوامل التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على فعالية إدارة المخاطر التشغيلية هو سلوك الموظفين. والذي يعكس العادات والاتجاهات والقيم التي تؤثر على سلوكهم تجاه المخاطر والتزامهم بتطبيق إجراءات إدارة المخاطر.

كما تعد المخاطر التشغيلية من أهم أنواع المخاطر المؤثرة على قطاعات الأعمال ويلعب العنصر البشري دور بارز في كافة مراحل إدارة المخاطر التشغيلية، لذا فإن جميع الدراسات التي يتم إعدادها والخطط التي يتم تطبيقها قد تكون بلا جدوى في ظل حدوث أي خطأ بشري.

ولدراسة أهمية سلوك الموظف على إدارة المخاطر التشغيلية فإن المصانع بيئة ملائمة لدراسة هذا الأهمية لما تحتويه من أنشطة مختلفة قابلة للدراسة من جميع النواحي وتوفر كافة المعلومات المطلوبة لزيادة موثوقية الدراسة وتجيب على كل التساؤلات التي يتم طرحها لغرض الدراسة.

أنشئت المدينة الصناعية الثالثة بمدينة جدة في عام ٢٠١٢م وتعد من أكبر المدن الصناعية بالمملكة حيث تبلغ مساحتها الإجمالية (80.000.000م²) تم تطوير (24.000.000م²) منها وتحتوي على 714 عقداً صناعياً وخدمياً بين منتج وقائم وتحت الإنشاء والتأسيس وعصب رئيسي للخدمات اللوجستية بمدينة جدة.

إن دراسة أثر سلوك الموظف على إدارة المخاطر التشغيلية في المدينة الصناعية الثالثة بمدينة جدة له أهمية لدى الباحث في دراسة المخاطر التشغيلية ويبرز دور الموظف مهما كانت مرتبته مديراً، رئيس، مشرف أو عامل.

مشكلة الدراسة:

نهجت المملكة العربية السعودية وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠ نهج محوكم مبنى على أعلى المعايير الاحترافية والخبرات العالمية في تطبيق أفضل الممارسات للوصول إلى أعلى النتائج وقد تأكد هذا وفق ما ورد في إستراتيجية برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية في الفقرة الثالثة:

٣- تطوير المنظومة وتحسين العمليات، للتركيز على احتياجات المستثمرين والقيمة المضافة، بدلاً من التركيز على الاستثمار فقط. (التقرير السنوي ٢٠٢٢، برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية)

وأن من أهم ركائز التطوير وتحسين العمليات إدارة المخاطر إذ ورد في تقرير الاستدامة للصندوق الصناعي ٢٠٢٢ أهمية المخاطر التشغيلية في تحقيق مستهدفات الصندوق.

عليه فإن مما سبق يتضح أهمية تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية في المصانع السعودية وبناء عليه جاءت هذه الدراسة لتبين أهمية سلوك الموظف في إدارة المخاطر التشغيلية.

تساؤلات الدراسة:

بناء على ما سبق فإن هذه الدراسة جاءت لتطرح السؤال الرئيسي التالي:

ما أهمية سلوك الموظف في إدارة المخاطر التشغيلية؟

ومن هذا السؤال الرئيسي تتفرع التساؤلات التالية:

١. ما هي المخاطر التشغيلية التي قد تواجه المصانع؟
٢. ما مدى معرفة الموظفين بالمخاطر التشغيلية التي يواجهونها؟
٣. ما مدى مستوى التواصل بين الموظفين والإدارة فيما يخص المخاطر التشغيلية؟
٤. هل سلوك الموظف له علاقة بالمخاطر التشغيلية؟
٥. ما هي السلوكيات لدى الموظف التي ترتبط بالمخاطر التشغيلية؟
٦. ما علاقة سنوات الخبرة لدى الموظف بمعرفة أهمية المخاطر التشغيلية؟
٧. ما علاقة المستوى التعليمي لدى الموظف بمعرفة أهمية المخاطر التشغيلية؟

أهمية الدراسة:

- أ- أهمية نظرية (علمية):
 - ١- أنها تتناول دراسة عنصر رئيسي في العملية التشغيلية للمصانع وهو الموظف وينعكس أثر هذا الموظف على العمليات التشغيلية التي هي العصب الرئيسي لكل مصنع.
 - ٢- على حد علم الباحث، قلة الدراسات التي تطرقت لسلوك الموظف وأهمية في إدارة المخاطر التشغيلية.
 - ٣- قد توجه هذا الدراسة أنظار الباحثين للاستزادة في معرفة أهمية سلوك الموظف وتطويره للوصول لأفضل النتائج التشغيلية.
- ب- أهمية عملية (تطبيقية):
 - ١- قد تساهم هذه الدراسة في توضيح أهمية سلوك الموظف للمسؤولين والإدارة بالمصانع مما يعزز الاهتمام بتطوير وتحسين سلوك الموظفين.
 - ٢- قد تساهم هذه الدراسة المهتمين في إعداد دورات تطوير الذات في معرفة جوانب القوة والضعف في سلوك الموظف وأثرها على المخاطر التشغيلية.
 - ٣- قد تساهم هذه الدراسة في إعداد وتقييم المخاطر التشغيلية بالمصانع.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- ١- التعرف على أهمية سلوك الموظف في إدارة المخاطر التشغيلية.
- ٢- فهم كيف يؤثر سلوك الموظفين على فاعلية إدارة المخاطر التشغيلية في المدينة الصناعية.
- ٣- معرفة المخاطر التشغيلية التي قد تواجه المصانع من ناحية علمية ونظرية.
- ٤- تسليط الضوء على العلاقة بين سلوك الموظف وتنفيذ إجراءات إدارة المخاطر وتحقيق الأهداف المرتبطة بالسلامة والجودة واستمرارية العمليات.
- ٥- الكشف عن مدى معرفة الموظفين بالمصانع بالمخاطر التشغيلية التي يواجهونها من منظور الموظف.
- ٦- تحديد مستوى التواصل بين الموظفين والإدارة فيما يخص المخاطر التشغيلية ودراسة أهميته.
- ٧- تحليل العوامل المؤثرة في سلوك الموظف فيما يتعلق بإدارة المخاطر التشغيلية وتشمل هذه العوامل الوعي بالمخاطر، والتدريب، التواصل، والتعاون.
- ٨- التعرف على سلوكيات الموظف ومدى ارتباطها بالمخاطر التشغيلية.
- ٩- تحسين سلوك الموظف وإدارة المخاطر التشغيلية في المدينة الصناعية الثالثة بجدة.
- ١٠- تعزيز السلامة والجودة والاستدامة: من خلال تحسين سلوك الموظف وإدارة المخاطر التشغيلية.
- ١١- الكشف عن وجود علاقة بين سنوات الخبرة لدى الموظف ومدى معرفته بأهمية المخاطر التشغيلية.
- ١٢- الكشف عن وجود علاقة بين المستوى التعليمي لدى الموظف ومدى معرفته بأهمية المخاطر التشغيلية.

منهجية البحث:

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ثم يتم تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق المنهج الوصفي.

طرق البحث:

يعتمد البحث على الاستبيان لجمع البيانات، وتتكون من:

- الجزء الأول: يتضمن هذا الجزء الأسئلة التي تقيس بعض من المعلومات الديموغرافية والعامة للمشاركين في هذا البحث مثل البيانات الشخصية (كالمسمى الوظيفي والفئة العمرية والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة)
- الجزء الثاني: يتضمن أسئلة متعلقة بمتغير الدراسة، وفق مقياس -----.

مجتمع وعينة البحث

تمثل المدينة الصناعية الثالثة بمدينة جدة مجتمع البحث، كما تمثل عينة البحث جميع الإدارات التشغيلية وإدارة المخاطر بالمدينة الصناعية الثالثة بجدة، وسيتم اخذ عينة عشوائية بسيطة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة سيتم استخدام برنامج (SPSS) - وكذلك سيتم استخدام الإحصائيات الوصفية الاستنتاجية لتحليل البيانات.

مجالات الدراسة:

تتمثل مجالات الدراسة في ما يلي:

- ١- المجال البشري:
سيتم تطبيق هذه الدراسة على موظفي المصانع بالمدن الصناعية السعودية.
- ٢- المجال المكاني:
سيتم تطبيق هذه الدراسة على المدينة الصناعية الثالثة بمدينة جدة.
- ٣- المجال الزمني:
سيتم تطبيق هذه الدراسة في الربع الرابع من العام الميلادي ٢٠٢٣.

المراجع:

Pinto, A. C., & Magpili, L. (2015). *Operational risk management*. Momentum Press.

تقرير الاستدامة للصندوق الصناعي السعودي لعام ٢٠٢٢م

التقرير السنوي ٢٠٢٢, برنامج تطوير الصناعة الوطنية والخدمات اللوجستية

<https://www.modon.gov.sa/ar/Cities/IndustrialCities/Pages/IndustrialCity.aspx?CityId=5c5260fb-b217-45b5-ab6c-0e4062825ad6>