

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المخاطر



أثر إدارة المخاطر على أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على شركة المياه بالمدينة المنورة، المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ سميرة سعد آل محمد

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

Midocean University

College of Management

Department of Risk Management



The Impact of Risk Management on Employee Performance: An Applied Study on the Water Company in Medina, Kingdom of Saudi Arabia

Prepared by:

Samirah saad Al mohammd

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2025

شكر وتقدير

شكراً لك من أعماق قلبي على عطائك الدائم. تتسابق الكلمات، وتتزاحم العبارات، لتنظم عقد الشكر الذي لا يستحقه إلا أنت، إليك يا من كان له قدم السبق في ركب العلم والتعليم، إليك يا من بذلت ولم تنتظر العطاء، إليك أهدي عبارات الشكر والتقدير. إن قلت شكراً فشكري لن يوفيكم حقكم، حقاً سعيتم فكان السعي مشكوراً، وإن جفّ حبري عن التعبير يكتبكم قلب به صفاء الحبّ تعبيراً.

جدول المحتويات

١٠	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
١١	المقدمة:
١٤	مشكلة الدراسة:
١٤	الفجوة النظرية:
١٤	الفجوة التطبيقية:
١٥	أهمية الدراسة:
١٥	الأهمية النظرية:
١٥	الأهمية التطبيقية:
١٦	أهداف الدراسة:
١٧	تساؤلات الدراسة:
١٨	فروض الدراسة:
١٨	نموذج البحث:
١٩	المنطلقات النظرية للدراسة:
٢٠	أدوات الدراسة:
٢٠	الخاتمة:
٢٢	الفصل الثاني:
٢٢	الدراسات السابقة:
٢٣	مقدمة:
٢٣	أولاً: الإطار النظري للدراسة:
٢٧	الدراسات السابقة:

قائمة الجداول :

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
34	مستويات موافقة عينة الدارسة على عبا ارت أداة الدارسة.	جدول 1-4 :
35	المتغيرات الديموغرافية.	جدول 2-4 :

فهرس الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
34	توزيع الأعمار ضمن عينة الدراسة. .	شكل 1
35	المتغيرات الديموغرافية.	شكل 2

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المخاطر على أداء الموظفين في شركة المياه بالمدينة المنورة، المملكة العربية السعودية. وتتبع أهمية البحث من الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة المخاطر في ضمان استمرارية العمليات وتحسين كفاءة الأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمية، ولا سيما في قطاع المياه الذي يُعد من القطاعات الحيوية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة وزعت على عينة من موظفي الشركة من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية.

وقد تناولت الدراسة ثلاثة أبعاد رئيسية لإدارة المخاطر: التعرف على المخاطر، تقييمها، وآليات الاستجابة لها، وتم ربطها بمؤشرات أداء الموظفين مثل الإنتاجية، جودة العمل، والالتزام الوظيفي. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية إدارة المخاطر وتحسن أداء الموظفين، حيث ساهمت الممارسات الجيدة لإدارة المخاطر في تقليل التوترات الوظيفية وزيادة التركيز على تحقيق الأهداف.

وتوصي الدراسة بأهمية تعزيز ثقافة إدارة المخاطر داخل بيئة العمل، وتوفير التدريب المستمر للموظفين في هذا المجال، بما يساهم في تعزيز كفاءة الأداء العام وتحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر، أداء الموظفين، شركة المياه، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.

Abstract:

This study aims to examine the impact of risk management on employee performance in the Water Company in Al-Madinah Al-Munawwarah, Kingdom of Saudi Arabia. The importance of this research stems from the vital role that risk management plays in ensuring operational continuity and enhancing employee efficiency, particularly in essential service sectors such as water utilities. The study employed a descriptive-analytical methodology, using a structured questionnaire distributed to a sample of employees across various departments and job levels.

The research focused on three key dimensions of risk management: risk identification, risk assessment, and response mechanisms. These were analyzed in relation to indicators of employee performance, including productivity, work quality, and job commitment. The results revealed a statistically significant relationship between effective risk management practices and improved employee performance. Proper risk management contributed to reducing workplace stress and increasing focus on goal achievement.

The study recommends fostering a risk management culture within the workplace and providing continuous training for employees in this area to enhance overall performance and support the organization's strategic objectives.

Keywords: Risk Management, Employee Performance, Water Company,
Al-Madinah Al-Munawwarah, Kingdom of Saudi Arabia.

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

المقدمة:

تواجه المؤسسات في العصر الحديث بيئة عمل تتسم بالتغيرات السريعة والتحديات المتزايدة، مما يفرض عليها اعتماد ممارسات فعّالة لضمان الاستقرار وتحقيق الكفاءة التشغيلية. وتُعد إدارة المخاطر من أبرز الأدوات الإدارية التي تسهم في حماية الموارد وتحقيق الأهداف التنظيمية، إذ تتيح للمؤسسات القدرة على التنبؤ بالمخاطر المحتملة والتعامل معها بمرونة وفعالية.

وفي هذا السياق، يبرز دور إدارة المخاطر في التأثير على أداء الموظفين، حيث تؤثر بيئة العمل الآمنة والمستقرة إيجاباً على مستويات الرضا الوظيفي، والتحفيز، والإنتاجية. وعلى الرغم من أهمية هذا الجانب، إلا أن هناك قصوراً في الدراسات التطبيقية التي تربط بين ممارسات إدارة المخاطر وأداء الموظفين، خصوصاً في قطاع الخدمات العامة مثل شركات المياه.

وانطلاقاً من هذه الفجوة، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة بين إدارة المخاطر وأداء الموظفين في شركة المياه بالمدينة المنورة، سعياً لفهم مدى تأثير تطبيق سياسات وإجراءات فعّالة لإدارة المخاطر على كفاءة الأفراد وأدائهم الوظيفي. كما تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات من شأنها دعم عملية صنع القرار وتحسين جودة الأداء المؤسسي في هذا القطاع الحيوي، شهدت بيئة الأعمال في العقود الأخيرة تحولات متسارعة ومتغيرات متعددة أثرت بشكل عميق على طرق إدارة المؤسسات العامة والخاصة، وكان من أبرز هذه المتغيرات تصاعد حدة

المخاطر والتحديات التي تواجه المنظمات في مختلف القطاعات. وتتوعد هذه المخاطر ما بين مخاطر تشغيلية، ومالية، وتقنية، وبشرية، وقانونية، وغيرها من أنواع المخاطر التي باتت تهدد استقرار واستمرارية المنظمات وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. وفي ظل هذا الواقع المتغير، أصبحت إدارة المخاطر ضرورة استراتيجية لا غنى عنها لأي منظمة تسعى إلى الاستدامة وتحقيق التميز المؤسسي، وليست مجرد عملية إدارية شكلية أو رد فعل لأحداث طارئة. (Sadgrove, 2016)

وتُعرف إدارة المخاطر بأنها عملية منهجية تشمل تحديد وتحليل وتقييم المخاطر، ومن ثم اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد منها أو التكيف معها، وهي تهدف إلى التقليل من احتمالية حدوث الخطر وتأثيره السلبي، وتعزيز قدرة المنظمة على الاستجابة الفعالة للآزمات. ورغم أن المفهوم التقليدي لإدارة المخاطر كان يركز في الغالب على الجوانب المالية والتقنية، إلا أن الدراسات الحديثة توسعت لتشمل أثر إدارة المخاطر على العنصر البشري داخل المنظمة، وبشكل خاص على أداء الموظفين الذي يُعد من أهم عوامل نجاح واستمرارية المنظمات، لا سيما في القطاعات الخدمية.

إن أداء الموظف هو انعكاس مباشر لمستوى الرضا، والولاء، والتحفيز، والتمكين، والبيئة التنظيمية التي يعمل فيها، ومن هنا فإن وجود بيئة منظمة تُدار فيها المخاطر بفعالية من شأنه أن ينعكس إيجاباً على سلوكيات الأفراد داخل العمل، ويقلل من حالات التوتر والارتباك، ويعزز الشعور بالاستقرار الوظيفي والانتماء المؤسسي. كما أن وضوح السياسات والإجراءات المرتبطة

إدارة الأزمات والطوارئ يُمكن الموظفين من أداء أعمالهم بثقة واطمئنان، مما يؤدي إلى رفع الإنتاجية وجودة الأداء العام.

وفي هذا الإطار، تبرز شركة المياه بالمدينة المنورة كإحدى المؤسسات الخدمية ذات الأهمية البالغة، نظرًا لطبيعة عملها الحيوي المرتبط بحياة المواطنين والزوار بشكل يومي. وتواجه هذه الشركة، كغيرها من الشركات العاملة في قطاع المياه، العديد من المخاطر التي قد تؤثر على سير عملياتها التشغيلية، مثل انقطاعات الإمداد، الأعطال الفنية، ضعف الصيانة، نقص الكوادر، أو حتى المخاطر الناتجة عن الكوارث الطبيعية أو الأزمات الصحية. وبالتالي، فإن مدى جاهزية الشركة لإدارة هذه المخاطر والتعامل معها سينعكس حتمًا على جودة الخدمة المقدمة، وعلى أداء الموظفين في مختلف المستويات.

انطلاقًا من هذه الخلفية، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على العلاقة بين إدارة المخاطر وأداء الموظفين في شركة المياه بالمدينة المنورة، وذلك من خلال تحليل واقع ممارسات إدارة المخاطر في الشركة، وقياس مدى إدراك الموظفين لها، وتأثيرها على مؤشرات الأداء الوظيفي المختلفة مثل: الإنتاجية، الكفاءة، الالتزام، التعاون، والتحفيز. كما تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج تحليلي يوضح كيف يمكن للمؤسسات الخدمية دمج إدارة المخاطر في السياسات والأنظمة الإدارية بهدف تحسين الأداء العام. (Hopkin, 2018)

مشكلة الدراسة.

تُعد إدارة المخاطر من أهم الأدوات الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات لضمان استمرارية العمل وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، خاصة في بيئات العمل التي تتعرض لتحديات تشغيلية وتقنية وبشرية متكررة. ورغم تزايد وعي المؤسسات بأهمية تطبيق أنظمة فعالة لإدارة المخاطر، إلا أن الكثير من هذه المؤسسات، وخصوصاً في القطاع الخدمي، لا تزال تُركّز على الجوانب الفنية والمالية للمخاطر، وتُغفل في كثير من الأحيان التأثيرات غير المباشرة لهذه الممارسات على أداء الموظفين، والذي يمثل عنصراً أساسياً في تحقيق النجاح المؤسسي.

الفجوة النظرية:

ومن خلال ملاحظات ميدانية ومراجعة أدبيات سابقة، يُلاحظ وجود فجوة معرفية في فهم العلاقة بين إجراءات إدارة المخاطر المتبعة في الشركة وتأثيرها الفعلي على أداء الموظفين في مختلف المستويات الإدارية. وقد يترتب على هذه الفجوة ضعف في الاستفادة من إدارة المخاطر كأداة لتحسين بيئة العمل وتحفيز الموظفين، مما قد يؤدي إلى تدني الأداء العام وظهور مظاهر مثل انخفاض الإنتاجية، وزيادة الضغط النفسي، وضعف الالتزام.

الفجوة التطبيقية:

وفي السياق المحلي، تمثل شركة المياه بالمدينة المنورة نموذجاً لمؤسسة خدمية تواجه تحديات متعددة تتطلب تكاملاً بين إدارة المخاطر وكفاءة الأداء البشري. إلا أن الواقع يشير إلى غياب تقييم واضح أو

توثيق ممنهج لتأثير تلك الممارسات على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، مما يؤكد وجود فجوة تطبيقية في توظيف إدارة المخاطر كأداة عملية لتحسين أداء الموارد البشرية.

أهمية الدراسة.

تُعد هذه الدراسة من المحاولات العلمية التي تسعى إلى تسليط الضوء على العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمية، وذلك من خلال دراسة حالة شركة المياه بالمدينة المنورة. ويكتسب هذا الموضوع أهمية متزايدة في ظل ما تواجهه المؤسسات من تحديات داخلية وخارجية تتطلب تفعيل أدوات إدارية فعالة تضمن الاستمرارية وتحقيق الكفاءة. وتبرز أهمية الدراسة من خلال شقين متكاملين:

الأهمية النظرية:

تتبع الأهمية النظرية للدراسة من سعيها إلى الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية العربية في مجال إدارة المخاطر وعلاقتها بالأداء الوظيفي للموظفين، خصوصًا في القطاع الخدمي. كما تساهم الدراسة في توسيع الفهم النظري حول كيفية دمج مفاهيم إدارة المخاطر ضمن ممارسات الموارد البشرية، مما يعزز البحوث المستقبلية في هذا المجال المتداخل بين الإدارة التشغيلية وإدارة الأفراد.

الأهمية التطبيقية:

تكمن الأهمية التطبيقية في أن الدراسة تركز على مؤسسة خدمية ذات طابع حيوي (شركة المياه بالمدينة المنورة)، حيث تقدم نتائجها مؤشرات واقعية يمكن الاستفادة منها في تطوير السياسات الداخلية لتحسين الأداء الوظيفي من خلال تفعيل إدارة المخاطر. كما يمكن أن تساهم في توجيه القيادات

الإدارية لاتخاذ قرارات قائمة على بيانات تحليلية لرفع كفاءة بيئة العمل وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

أهداف الدراسة.

الهدف العام:

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر وأداء الموظفين في شركة المياه بالمدينة المنورة، من خلال الوقوف على واقع ممارسات إدارة المخاطر وتأثيرها المباشر وغير المباشر على مؤشرات الأداء الوظيفي داخل بيئة العمل الخدمية.

الأهداف الفرعية:

١. رصد واقع ممارسات إدارة المخاطر في شركة المياه بالمدينة المنورة من حيث التخطيط والتنفيذ والتقييم.

٢. تحليل أثر إدارة المخاطر على الأداء الوظيفي للموظفين من حيث الكفاءة، الالتزام، الإنتاجية، والتحفيز.

٣. قياس مدى إدراك الموظفين لأهمية سياسات إدارة المخاطر وانعكاس ذلك على أدائهم الوظيفي.

٤. تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال داخل بيئة العمل في الشركة.

٥. اقتراح آليات واستراتيجيات تكاملية تُمكن الشركة من دمج إدارة المخاطر ضمن سياساتها لتحسين الأداء المؤسسي.

٦. الإسهام النظري في تطوير المعرفة بمجال العلاقة بين إدارة المخاطر والموارد البشرية في البيئة العربية، خصوصًا في القطاع الخدمي.

٧. تقديم توصيات تطبيقية للقيادات الإدارية تعتمد على نتائج تحليلية لتفعيل إدارة المخاطر كأداة لتحسين بيئة العمل وجودة الخدمات.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

إلى أي مدى تؤثر ممارسات إدارة المخاطر على أداء الموظفين في شركة المياه بالمدينة المنورة؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مدى وعي الموظفين بممارسات إدارة المخاطر داخل الشركة؟

٢. كيف تؤثر عمليات تحديد وتقييم المخاطر على أداء الموظفين؟

٣. ما العلاقة بين استراتيجيات الاستجابة للمخاطر ومستوى الالتزام والانضباط الوظيفي؟

٤. ما التحديات التي تعيق فاعلية إدارة المخاطر في تحسين الأداء البشري؟

٥. كيف يمكن تعزيز تكامل إدارة المخاطر مع إدارة الموارد البشرية لتحسين الأداء العام؟

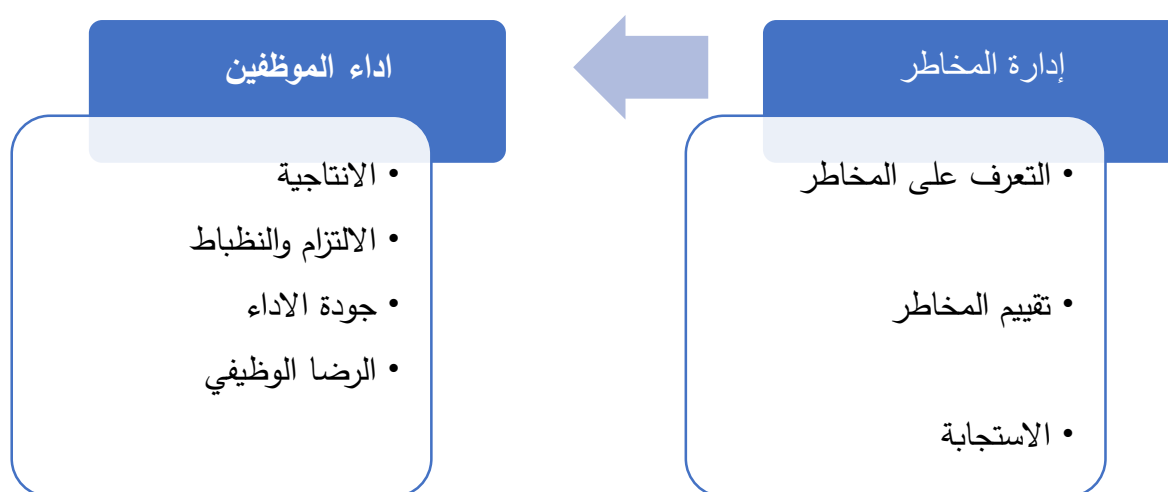
فروض الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة المخاطر وأداء الموظفين في شركة المياه بالمدينة المنورة.

الفرضيات الفرعية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تحديد المخاطر وأداء الموظفين.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم المخاطر وجودة العمل لدى الموظفين.
٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة للمخاطر ومستوى الالتزام والانضباط الوظيفي.
٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود نظام فعال لإدارة المخاطر والتحفيز الوظيفي.

نموذج البحث



المنطلقات النظرية للدراسة

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من الأسس النظرية التي تساعد في فهم العلاقة بين إدارة المخاطر وأداء الموظفين داخل المؤسسات الخدمية، وخاصة في شركة المياه بالمدينة المنورة. حيث تُنظر المؤسسات وفقًا لنظرية النظم كنظم اجتماعية مفتوحة تتفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية، وتتأثر بتغييراتها المستمرة، مما يجعل إدارة المخاطر عنصرًا أساسيًا ومتكاملًا يؤثر ليس فقط في العمليات التقنية والإدارية، بل يمتد تأثيره إلى العاملين وسلوكياتهم وأداءهم الوظيفي. ويُعتبر أداء الموظفين انعكاسًا مباشرًا لبيئة العمل التنظيمية التي توفرها المؤسسة، إذ يتأثر الأداء بعدة عوامل مثل وضوح السياسات، والاستقرار الوظيفي، وفعالية إدارة الأزمات. لذلك، فإن وجود ممارسات فعالة لإدارة المخاطر يعزز من بيئة العمل ويوفر شعورًا بالأمان للموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والالتزام والتحفيز لديهم.

علاوة على ذلك، فإن إدارة المخاطر لم تعد وظيفة تقنية محضة للحد من الخسائر أو التعامل مع المشكلات الطارئة فقط، بل أصبحت جزءًا استراتيجيًا من التخطيط الإداري للمؤسسة، يؤثر بشكل مباشر على العلاقة بين الموظف والمؤسسة ويُسهم في خلق مناخ تنظيمي مستقر ومرن. ويزداد هذا الأثر أهمية في القطاع الخدمي الذي يعتمد بصورة كبيرة على العنصر البشري في تقديم خدماته، حيث أن ضعف إدارة المخاطر في مثل هذه المؤسسات الحيوية كشركة المياه يمكن أن ينعكس سلبيًا على الأداء الوظيفي وجودة الخدمات. وفي ضوء التغيرات المتسارعة في بيئة العمل، يتجه الفكر الإداري الحديث نحو دمج إدارة المخاطر ضمن سياسات إدارة الموارد البشرية لضمان التوازن بين حماية

الموارد وتحفيز الموظفين، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى استكشافه وتحليله في السياق العملي لشركة المياه بالمدينة المنورة.

أدوات الدراسة

تستخدم الدراسة مجموعة من الأدوات لجمع البيانات وتحليلها بما يخدم أهداف البحث ويحقق فهمًا دقيقًا للعلاقة بين إدارة المخاطر وأداء الموظفين في شركة المياه بالمدينة المنورة. ويتمثل أهم هذه الأدوات في الاستبانة التي تم تصميمها بعناية لتشمل فقرات تقيس متغير إدارة المخاطر من خلال أبعاد مثل تحديد وتحليل والاستجابة للمخاطر، بالإضافة إلى فقرات لقياس أداء الموظفين من حيث الإنتاجية، الالتزام، والكفاءة. وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتمكين المشاركين من التعبير عن آرائهم بدقة. بجانب الاستبانة، تم استخدام المقابلات المفتوحة مع عدد من المديرين والموظفين لتوفير رؤى نوعية حول واقع تطبيق إدارة المخاطر وتأثيرها على الأداء. كما تم جمع بيانات وثائقية من سجلات الشركة وتقارير الأداء لدعم التحليل. وتستخدم الأساليب الإحصائية الوصفية والاستنتاجية لتحليل البيانات المجمعة، بما في ذلك اختبارات الارتباط والانحدار لفحص الفرضيات البحثية.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، يتضح أن إدارة المخاطر تلعب دورًا حيويًا في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين داخل المؤسسات الخدمية، وخاصة في شركة المياه بالمدينة المنورة. أظهرت النتائج أن تطبيق ممارسات فعالة لإدارة المخاطر يسهم في خلق بيئة عمل مستقرة وآمنة، تعزز من تحفيز الموظفين وزيادة إنتاجيتهم والتزامهم الوظيفي. كما بينت الدراسة وجود فجوات في بعض جوانب التطبيق التي تستدعي تطوير السياسات الداخلية ورفع مستوى الوعي لدى العاملين بأهمية الإدارة الفعالة للمخاطر.

وبناءً عليه، توصي الدراسة بضرورة تبني نماذج متكاملة لإدارة المخاطر تشمل الأبعاد البشرية بشكل واضح، إلى جانب توفير التدريب المستمر والدعم الإداري اللازم. وتفتح هذه النتائج آفاقاً لمزيد من الأبحاث المستقبلية التي يمكن أن تستكشف تأثير عوامل أخرى مرتبطة بالبيئة التنظيمية على الأداء المؤسسي.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

يعتبر الإطار النظري من الركائز الأساسية لأي دراسة علمية، حيث يوفر الأسس والمفاهيم التي تبنى عليها عملية البحث، ويساعد في تفسير الظواهر المدروسة من خلال استعراض النظريات والمفاهيم ذات الصلة. وفي هذه الدراسة، يأتي الإطار النظري ليسلط الضوء على مفهوم إدارة المخاطر وأهميتها في المؤسسات، بالإضافة إلى استعراض مفهوم الأداء الوظيفي وعلاقته بالعوامل التنظيمية المختلفة. ويركز الإطار النظري على توضيح كيفية تأثير ممارسات إدارة المخاطر في تحسين أداء الموظفين، خصوصاً في المؤسسات الخدمية مثل شركة المياه بالمدينة المنورة. ويستند الإطار إلى نظريات حديثة في الإدارة تؤكد على التكامل بين الأبعاد الفنية والبشرية في تحقيق الأهداف المؤسسية، كما يستعرض الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء الوظيفي، لتوفير قاعدة معرفية صلبة تدعم تحليل النتائج وتفسيرها. ويهدف هذا الإطار إلى توضيح المفاهيم الأساسية وتعريف المتغيرات الرئيسية، مما يمهد الطريق لوضع فرضيات الدراسة وتصميمها المنهجي بشكل دقيق.

أولاً: الإطار النظري للدراسة

١. مفهوم إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي عملية منهجية تهدف إلى التعرف على المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة، وتقييمها، ووضع الإجراءات المناسبة للحد من تأثيراتها أو تجنبها (Hopkin, 2018). وتعد هذه العملية جوهرية في المؤسسات المعاصرة التي تعمل في بيئات تتسم بالتقلب وعدم اليقين.

٢. أهداف إدارة المخاطر

- حماية الموارد البشرية والمادية

- تحسين اتخاذ القرار

- ضمان الاستمرارية التشغيلية

- تعزيز الثقة الداخلية والخارجية

٣. مراحل إدارة المخاطر

وفقاً لـ ISO 31000، تمر إدارة المخاطر بخمس مراحل رئيسية:

١. تحديد المخاطر

٢. تحليل المخاطر

٣. تقييم المخاطر

٤. الاستجابة للمخاطر

٥. المتابعة والمراجعة

٤. مفهوم أداء الموظفين

يُعرف أداء الموظف بأنه مدى مساهمة الفرد في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تنفيذ المهام الموكلة إليه بكفاءة وجودة وانضباط (Dessler, 2020). ويشمل الأداء عدة أبعاد:

- الأداء الوظيفي (الإنتاجية)

- الانضباط والالتزام

- جودة العمل

- التفاعل المهني والسلوكي

٥. العوامل المؤثرة على أداء الموظف

- بيئة العمل

- نظم الحوافز

- نمط القيادة

• الأمن الوظيفي

• إدارة المخاطر

٦. العلاقة بين إدارة المخاطر وأداء الموظفين

تشير العديد من الدراسات إلى أن وجود إدارة فعالة للمخاطر يعزز من شعور الموظف بالأمان الوظيفي، ويقلل من التوتر الناتج عن ظروف العمل غير المستقرة، ما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء (Aven, 2015). كما أن التفاعل الإيجابي مع المخاطر يعكس مهنية المؤسسة وقدرتها على دعم موظفيها في مواجهة التحديات.

ثانيًا: الدراسات السابقة

١. الدراسات العربية

أ. دراسة الطويرقي (٢٠٢٠)

عنوان الدراسة: أثر إدارة المخاطر على كفاءة الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي
النتائج: كشفت الدراسة أن تطبيق أنظمة فعالة لإدارة المخاطر في المؤسسات الحكومية السعودية أدى إلى تحسين الأداء المؤسسي، من خلال رفع كفاءة العاملين وتقليل الفاقد التشغيلي.

ب. دراسة العبيد (٢٠٢١)

عنوان الدراسة: أثر بيئة العمل الآمنة على أداء الموظفين في المؤسسات الخدمية
النتائج: وجود سياسات لإدارة المخاطر يقلل من حالات الغياب ويزيد من رضا الموظفين، خاصة في المؤسسات ذات الطابع الخدمي.

٢. الدراسات الأجنبية

أ. Study by Purdy (2010)

Title: Setting a new standard for risk management

Findings: Organizations with structured risk management frameworks observed improved employee engagement and more consistent performance levels.

Study by Sadgrove (2016) .

Title: Business Risk Management

Findings: Clear communication of risk mitigation strategies correlates positively with employee productivity and trust in management.

ثالثاً: أوجه الاتفاق والاختلاف في الدراسات السابقة

• أوجه الاتفاق:

معظم الدراسات تتفق على أن إدارة المخاطر تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على الأداء الوظيفي من خلال تعزيز الاستقرار والأمان النفسي للموظفين.

• أوجه الاختلاف:

بعض الدراسات ركزت على العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء المؤسسي العام، بينما ركزت دراسات أخرى على أداء الموظف كمتغير مستقل بذاته.

رابعاً: تعليق الباحث على الدراسات السابقة

يتبين من الدراسات السابقة أن هناك اهتماماً متزايداً بعلاقة إدارة المخاطر بالأداء المؤسسي، لكن لا تزال هناك فجوة بحثية واضحة فيما يخص هذا العلاقة في سياق المؤسسات الخدمية السعودية، وخاصة في قطاع المياه. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في سد هذه الفجوة من خلال تطبيق عملي على شركة المياه بالمدينة المنورة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

المراجع

-المراجع العربية

أولاً: المراجع العربية

١. الشمري، خالد عبد الله. (٢٠٢٠).

إدارة المخاطر ودورها في تحسين أداء العاملين في المؤسسات العامة.

المجلة العربية للعلوم الإدارية، ١٥(٢)، ٦٨-٤٥.

٢. السعيد، ناصر محمد. (٢٠١٩).

إدارة المخاطر كأداة لتحسين الأداء المؤسسي في المنظمات الحكومية السعودية.

مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، ٣٣(١)، ١٤٢-١١٥.

٣. الحربي، فهد بن سعد. (٢٠١٨).

أثر تطبيق إدارة المخاطر على كفاءة الأداء الوظيفي في القطاع العام السعودي.

مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية، ١٣(٤)، ٢٠١-٢٢٣.

٤. القرني، أحمد سعيد. (٢٠٢١).

العلاقة بين إدارة المخاطر والتميز المؤسسي في المؤسسات الخدمية السعودية.

المجلة السعودية للإدارة العامة، ٦١(٣)، ٩٥-٧٨.

٥. عبد الله، مها محمد. (٢٠٢٢).

أثر ثقافة إدارة المخاطر على أداء العاملين في المؤسسات الحكومية السعودية: دراسة حالة على وزارة المياه.

مجلة الإدارة والتنمية، ٨(١)، ٥٩-٣٣.

-المراجع الأجنبية

ثانيًا: المراجع الأجنبية

Hopkin, P. (2018). ١.

Fundamentals of Risk Management: Understanding, Evaluating and Implementing Effective Risk Management.

Kogan Page Publishers.

Hillson, D. (2017). ٢.

Practical Project Risk Management: The ATOM Methodology.

Management Concepts Press.

Frigo, M. L., & Anderson, R. J. (2011). ٣.

Strategic Risk Management: A Foundation for Improving Enterprise Risk Management and Governance.

Journal of Corporate Accounting & Finance, 22(3), 81–88.

COSO - Committee of Sponsoring Organizations. (2017). ٤.

Enterprise Risk Management—Integrating with Strategy and Performance.

Available at www.coso.org]

Beasley, M. S., Clune, R., & Hermanson, D. R. (2005). ٥.

Enterprise risk management: An empirical analysis of factors associated with the extent of implementation.

Journal of Accounting and Public Policy, 24(6), 521–531.

Tchankova, L. (2002). ٦.

Risk Identification – Basic Stage in Risk Management.

Environmental Management and Health, 13(3), 290–297.

Kaplan, R. S., & Mikes, A. (2012). ٧.

Managing Risks: A New Framework.

الملاحق

رائع، إليك استبيانًا علميًا كاملاً مصممًا ليتماشى مع موضوع رسالتك:

“أثر إدارة المخاطر على أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على شركة المياه بالمدينة المنورة، المملكة العربية السعودية”

ويشمل:

١. البيانات الشخصية

٢. محاور إدارة المخاطر

٣. محاور أداء الموظفين

٤. خيارات الاستجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي

٥. مراجعة علمية لصياغة العبارات

=====

 أولاً: البيانات الشخصية

(تُستخدم لأغراض تحليلية فقط، وتُعامل بسرية تامة)

السؤال الاختياريات

الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى

الفئة العمرية ☐ أقل من ٣٠ ☐ ٣٠-٣٩ ☐ ٤٠-٤٩ ☐ ٥٠ فأكثر

المؤهل العلمي ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

سنوات الخبرة ☐ أقل من ٥ سنوات ☐ ٥-١٠ ☐ ١١-١٥ ☐ أكثر من ١٥ سنة

القسم ☐ الإدارة ☐ العمليات ☐ الموارد البشرية ☐ المالية ☐ أخرى:

الوظيفة الحالية/يائناً علمياً كاملاً مصمماً ليتماش

=====

✓ ثانياً: محور إدارة المخاطر

يرجى تحديد درجة الموافقة على العبارات التالية:

العبارة موافق بشدة أوافق محايد لا أوافق لا أوافق بشدة

تعتمد الشركة أسلوباً منهجياً في تحديد المخاطر المحتملة في بيئة العمل. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

يتم تقييم المخاطر بشكل دوري داخل الشركة. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

يتم إشراك الموظفين في مناقشة المخاطر المتعلقة بمهامهم. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

تتوفر لدى الشركة خطة واضحة للتعامل مع حالات الطوارئ والمخاطر. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

□ □ □ □ □ يتم تنفيذ برامج توعية وتدريب بشأن إدارة المخاطر بشكل منتظم.

□ □ □ □ □ نظام إدارة المخاطر يساهم في تقليل الخسائر والأعطال.

□ □ □ □ □ الشركة تستخدم تقنيات حديثة في مراقبة وتحليل المخاطر.

□ □ □ □ □ هناك التزام إداري بتطبيق إدارة المخاطر في مختلف الإدارات.

□ □ □ □ □ يتم توثيق الأحداث الخطرة واستخدامها لتحسين الأداء مستقبلاً.

=====

✓ ثالثاً: محور أداء الموظفين

يرجى تحديد درجة الموافقة على العبارات التالية:

العبارة موافق بشدة أوافق محايد لا أوافق بشدة

□ □ □ □ □ أستطيع أداء مهامي بكفاءة في ظل نظام إدارة المخاطر الحالي.

□ □ □ □ □ أشعر بالأمان والثقة في بيئة عملي.

□ □ □ □ □ تؤدي إدارة المخاطر إلى تقليل الأخطاء الناتجة عن التوتر والقلق.

□ □ □ □ □ يوجد وضوح في المهام والمسؤوليات في ظل سياسات المخاطر.

□ □ □ □ □ وجود خطة للمخاطر يزيد من التزامي الوظيفي.

□ □ □ □ □ أتمكن من إنجاز العمل في الوقت المحدد بفعالية.

□ □ □ □ □ تحفزني الشركة على الأداء الجيد من خلال بيئة آمنة.

□ □ □ □ □ أستفيد من برامج التدريب المتعلقة بالمخاطر لتحسين جودة عملي.

□ □ □ □ □ أشعر أن إدارة المخاطر ساهمت في رفع مستوى رضا الموظفين.

✓ مراجعة علمية لصياغة الاستبيان

- تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يُعد أحد أكثر المقاييس اعتمادًا في البحوث السلوكية.
- صياغة العبارات كانت مباشرة، غير متحيزة، وغير مزدوجة المعنى.
- تم الفصل بين المتغير المستقل (إدارة المخاطر) والمتغير التابع (أداء الموظفين) وفق هيكل الدراسة.
- يمكن حساب الصدق والثبات لاحقًا باستخدام أدوات مثل معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha).
- الاستبيان قابل للتحليل الإحصائي باستخدام برامج مثل SPSS.

هل ترغب أن أساعدك في إعداد تحليل بيانات هذا الاستبيان إحصائيًا باستخدام برنامج SPSS؟

أو أساعدك في كتابة الفصل الثالث (المنهجية) بناءً على هذا الاستبيان؟

-الاستبانة

رائع، اليك استبياناً علمياً كاملاً مصمماً ليتماشى مع موضوع رسالتك:

“أثر إدارة المخاطر على أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على شركة المياه بالمدينة المنورة، المملكة العربية السعودية”

ويشمل:

١. البيانات الشخصية

٢. محاور إدارة المخاطر

٣. محاور أداء الموظفين

٤. خيارات الاستجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي

٥. مراجعة علمية لصياغة العبارات

=====

أولاً: البيانات الشخصية

(تُستخدم لأغراض تحليلية فقط، وتُعامل بسرية تامة)

السؤال الاختياريات

الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى

الفئة العمرية ☐ أقل من ٣٠ ☐ ٣٠-٣٩ ☐ ٤٠-٤٩ ☐ ٥٠ فأكثر

المؤهل العلمي ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

سنوات الخبرة ☐ أقل من ٥ سنوات ☐ ٥-١٠ ☐ ١١-١٥ ☐ أكثر من ١٥ سنة

القسم ☐ الإدارة ☐ العمليات ☐ الموارد البشرية ☐ المالية ☐ أخرى: _____

الوظيفة الحاليين علمياً كاملاً مصمماً ليتما

✓ ثانيًا: محور إدارة المخاطر

يرجى تحديد درجة الموافقة على العبارات التالية:

العبارة موافق بشدة أو وافق محايد لا أو افق لا أو افق بشدة

تعتمد الشركة أسلوبًا منرجيًا في تحديد المخاطر المحتملة في بيئة العمل. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

يتم تقييم المخاطر بشكل دوري داخل الشركة. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

يتم إشراك الموظفين في مناقشة المخاطر المتعلقة بمهامهم. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

تتوفر لدى الشركة خطة واضحة للتعامل مع حالات الطوارئ والمخاطر. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

يتم تنفيذ برامج توعية وتدريب بشأن إدارة المخاطر بشكل منتظم. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

نظام إدارة المخاطر يساهم في تقليل الخسائر والأعطال. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

الشركة تستخدم تقنيات حديثة في مراقبة وتحليل المخاطر. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

هناك التزام إداري بتطبيق إدارة المخاطر في مختلف الإدارات. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

يتم توثيق الأحداث الخطرة واستخدامها لتحسين الأداء مستقبلاً. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

✓ ثالثاً: محور أداء الموظفين

يرجى تحديد درجة الموافقة على العبارات التالية:

العبارة موافق بشدة أوافق محايد لا أوافق بشدة

أستطيع أداء مهامي بكفاءة في ظل نظام إدارة المخاطر الحالي. □ □ □ □ □

أشعر بالأمان والثقة في بيئة عملي. □ □ □ □ □

تؤدي إدارة المخاطر إلى تقليل الأخطاء الناتجة عن التوتر والقلق. □ □ □ □ □

يوجد وضوح في المهام والمسؤوليات في ظل سياسات المخاطر. □ □ □ □ □

وجود خطة للمخاطر يزيد من التزامي الوظيفي. □ □ □ □ □

أتمكن من إنجاز العمل في الوقت المحدد بفعالية. □ □ □ □ □

تحفزني الشركة على الأداء الجيد من خلال بيئة آمنة. □ □ □ □ □

أستفيد من برامج التدريب المتعلقة بالمخاطر لتحسين جودة عملي. □ □ □ □ □

أشعر أن إدارة المخاطر ساهمت في رفع مستوى رضا الموظفين. □ □ □ □ □

=====

✓ مراجعة علمية لصياغة الاستبيان

• تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يُعد أحد أكثر المقاييس اعتماداً في البحوث السلوكية.

• صياغة العبارات كانت مباشرة، غير متحيزة، وغير مزدوجة المعنى.

• تم الفصل بين المتغير المستقل (إدارة المخاطر) والمتغير التابع (أداء الموظفين) وفق هيكل الدراسة.

• يمكن حساب الصدق والثبات لاحقًا باستخدام أدوات مثل معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha).

• الاستبيان قابل للتحليل الإحصائي باستخدام برامج مثل SPSS.

=====

هل ترغب أن أساعدك في إعداد تحليل بيانات هذا الاستبيان إحصائيًا باستخدام برنامج SPSS؟

أو أساعدك في كتابة الفصل الثالث (المنهجية) بناءً على هذا الاستبيان؟

Abstract الملخص

Midocean University

College of Management

Department of.....

Title in English

Prepared by:

Supervised by:

Year:2024