



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	Nawaf Abed Matooq Alhazmi	اسم الطالب
Students I.D	2021200077	الرقم الجامعي

Section

Master

Date

Thursday

17 / 05 / 2021.

Course Code

(PMG510)

Project Risk Management

Risk of Communication

١. مقدمة

التواصل أحد أهم العوامل التي تساعد في نجاح المشروع. حيث تحتوي عمليات الاتصال على مشاركة المعلومات ذات الصلة بين أعضاء الفريق والمعنيين داخل وخارج المشروع. فخلال مراحل التواصل يتم نقل الرسالة من المرسل الى المستقبل عن طريق وسيط. والاتصال يحتوي على العديد من الأنماط فقد يكون رسمياً او غير رسمي، داخلي او خارجي. ويكون على ثلاث مستويات اتصالات صاعدة، اتصالات هابطة، اتصالات افقية. فوضع خطة لتنظيم عمليات الاتصال داخل المشروع يحدث في مرحلة مبكرة من مراحل المشروع.

رغم وضع الخطط الا ان المخاطر جزء لا يتجزأ من عمليات إدارة المشاريع. فإدارة المخاطر بشكل فعال وصحيح يقلل من تأثيرها وتزيد من فرص نجاح المشروع. ومخاطر الاتصال احدى مكونات خطة إدارة مخاطر المشروع. فيتم حصر المخاطر المتوقعة وكيف ستتم ادارتها والتحكم وتقليل اثارها على عمليات المشروع. يتم جمع معلومات المخاطر عن طريق الدروس المستفادة لمشاريع سابقة او استشارة خبير علي سبيل المثال ومناقشة اثارها واحتمالية حدوثها وتحديد ميزانية طوارئ يتم استخدامها في حالة حدوث اي من المخاطر.

٢. دراسات علمية سابقة

تقترح كثير من المؤلفات أدوات وتقنيات موحدة لإدارة المشاريع. McFarlan يرى غير ذلك، حيث حسب ما يرى بأن الأدوات والتقنيات تختلف باختلاف خصائص المشروع، فلا توجد طريقة مقبولة عالمياً لجميع المشاريع. فالمشاريع الكبيرة عالية المخاطر تختلف طرق ادارتها والأدوات المستخدمة فيها عن المشاريع الصغيرة. المشاريع الكبيرة تحتاج الى مدير مشروع صاحب خبرة عالية في مخاطر المشاريع لإدارتها على اكمل وجه. حيث يتم التخطيط لإدارة المخاطر منذ وقت مبكر لكيفت التحكم بالمخاطر ومراقبتها بدقة.

تظهر الدراسات انه عندما تكون مخاطر المشروع عالية فأنها تؤثر على هيكل المشروع تأثيراً سلبياً مما يزيد من تكلفة المشروع. لذلك فإن عمل Risk-Matrix يسهل معرفة حجم الاخطار وتأثيرها واحتمالية حدوثها. فيتم سرد المخاطر المتوقعة حسب قوة تأثيرها على المشروع وفقاً للجدول الزمني للمشروع. ويتم تحديد ميزانية للمخاطر وفقاً لسجل المخاطر الذي تم اعداده في خطة إدارة مخاطر المشروع.

٢.١ الهدف من البحث:

تحديد قائمة المخاطر وتحليل احتمالية حدوثها وأثرها في حالة حدوثها. ووضع خطة لإدارة المخاطر والتحكم فيها ومتابعتها بشكل مستمر لتقليل تأثيرها واحتمالية حدوثها. بعد ان تتم دراسة المخاطر واثرها سيتم تحديد ميزانية كل خطر على حدى لوضع ميزانية الطوارئ للمشروع.

٣. المنهجية وطريقة البحث

تحليل بيانات إدارة المخاطر للمشروع، وكيفت تأثيرها عن النتائج. عن طريق عرض مخاطر التواصل واحتمالية حدوثها وتأثيرها على الأمور المالية والبنية التحتية والسمعة والسوق. وهذا بناءً على مصفوفة المخاطر Risk Matrix و Bow-Tie. كذلك حساب الأثر المالي المترتب على هذه المخاطر (EMV).

٣.١ أولاً: قائمة مخاطر التواصل.

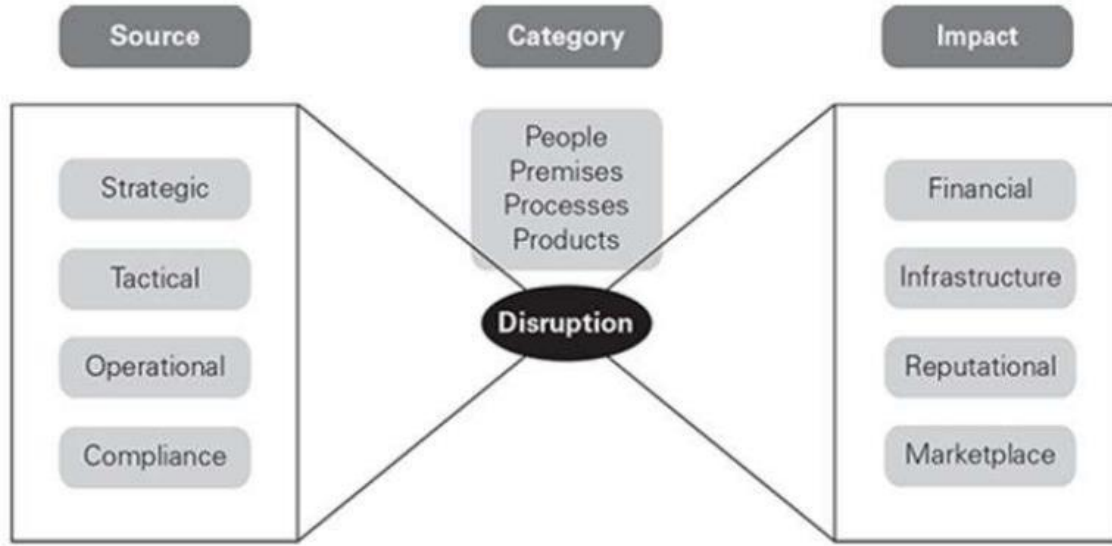
#	قائمة المخاطر
١	عدم فهم الرسالة من قبل المتلقي.
٢	استخدام قنوات اتصال غير مناسبة.
٣	وجود الصراعات بين أعضاء الفريق.
٤	تعطل شبكات الانترنت.
٥	عدم وجود شبكة اتصال في بعض الأماكن.
٦	تعطل جهاز server box.

٣.٢ ثانياً: بعد ان قمنا بتحديد قائمة المخاطر سيتم الان سيتم تحديد احتمالية حدوث الخطر وتأثيره.

#	قائمة المخاطر	الاحتمالية	الأثر
١	عدم فهم الرسالة من قبل المتلقي.	5	7
٢	استخدام قنوات اتصال غير مناسبة.	4	5
٣	وجود الصراعات بين أعضاء الفريق.	10	10
٤	تعطل شبكات الانترنت.	3	8
٥	عدم وجود شبكة اتصال في بعض الأماكن.	2	7
٦	تعطل جهاز server box.	2.5	9

٣.٣ ثالثاً: وفق لمصفوفة المخاطر ادناه سيتم تحديد مستوى الخطر بين ثلاث احتمالات (منخفض، متوسط، مرتفع).

Probability	6.7 - 10	Medium	High	High
	3.4 - 6.6	Low	Medium	High
	0 - 3.3	Low	Low	Medium
		0 - 3.3	3.4 - 6.6	6.7 - 10
		Impact		



٣.٤ رابعا: بعد ان تم تحديد المخاطر واحتمالية حدوثها واثرها بناءً على مصفوفة المخاطر أعلاه، سيتم تحديد خطة الاستجابة لكل خطر.

#	قائمة المخاطر	الاحتمالية	الأثر	الخطورة	خطة الاستجابة للخطر
١	عدم فهم الرسالة من قبل المتلقي.	5	7	عالية	على متلقي الرسالة ارسال Feedback للمرسل للتأكد من فهمه للرسالة
٢	استخدام قنوات اتصال غير مناسبة.	4	5	متوسطة	تحديد نماذج وقنوات الاتصال لكل نوع ونمط بوضوح تام لتفادي استخدام قنوات اتصال خاطئة
٣	وجود الصراعات بين أعضاء الفريق.	10	10	عالية	إدارة الصراعات بشكل فعال لتفادي تعطل العمل وحدوث مشاكل لفريق المشروع
٤	تعطل شبكات الانترنت.	3	8	متوسطة	توفير شبكات اتصال بديلة لتفادي تعطل الانترنت من المصدر
٥	عدم وجود شبكة اتصال في بعض الأماكن.	2	5	منخفضة	استخدام أجهزة لزيادة قوة الشبكة و توفير برامج اتصال بديلة عن طريق شبكة الانترنت
٦	تعطل جهاز server box .	2.5	7	متوسطة	توفير شبكات اتصال بديلة لتفادي تعطل الانترنت بسبب تعطل جهاز server box

٤. النتائج والمناقشة

بعد ان تم تحديد المخاطر واحتمالية حدوثها وخطط الاستجابة لها، سيتم تحديد ميزانية المخاطر المتوقعة (EMV) لكل خطر على حدى ثم تحديد ميزانية الطوارئ للمشروع.

#	قائمة المخاطر	الاحتمالية	تكلفة الأثر (ريال سعودي)	تكلفة الطوارئ (ريال سعودي)
١	عدم فهم الرسالة من قبل المتلقي.	0.5	7,000	3,500
٢	استخدام قنوات اتصال غير مناسبة.	0.4	3,800	1,520
٣	وجود الصراعات بين أعضاء الفريق.	1	5,600	5,600
٤	تعطل شبكات الانترنت.	0.3	12,000	3,600
٥	عدم وجود شبكة اتصال في بعض الأماكن.	0.2	3,000	600
٦	تعطل جهاز server box.	0.25	15,000	3,750
	المجموع		46,400	18,570

تعتمد خطة إدارة المخاطر على تقليل احتمالية حدوث الخطر وتأثيره على المشروع ونتائج المشروع. فتكلفة الأثر دون اي تدخل لتخفيفها ستكون 46,400 ريال. لكن بعد وضع خطة استجابة أصبحت ميزانية الطوارئ للمخاطر 18,570 ريال فقط. إدارة المخاطر داخل المشروع والتحكم بها تساعد على الحصول النتائج المرجوة بالتكلفة والجودة والوقت المخطط له عند بداية المشروع.

٥. المراجع

JOURNAL OF CIVIL ENGINEERING AND MANAGEMENT, Anita CERIC, Nov 2012

Vincent T. Covello, Peter M. Sandman, and Paul Slovic, 1998, <http://www.psandman.com/articles/cma-1.htm>

Project Management Journal, Jean Couillard, Dec 1995, <http://www.welchco.com/02/14/01/60/95/12/0101.HTM>