



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Njla Zaid n alhwti

اسم الطالب/ نجلاء زيد نخيلان الحوطي

Students I.D 2021202991

الرقم الجامعي

Section

Master of Project
Management

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(PMG510)

Project Risk Management

Instructions:

Instructor's Name: Eng. Mosaab M. Hamed

حتى الآن من المفترض أن تكون أصبحت قادراً على التعرف والتمييز بين أنواع المخاطر المختلفة وكيفية التعامل معها. كما يمكنك الآن رؤية كيف يتم هذا الأمر في الشركات الكبيرة والمرموقة.

في هذا الواجب: قم باختيار واحدة من الشركات التالية:

أرامكو السعودية

البنك الأهلي التجاري

شركة الاتصالات السعودية

قم باختيار واحدة من الشركات الثلاث المذكورة أعلاه ثم ابحث عن أي 4 مخاطر تواجهها هذه الشركة .

لكل خطر من هذه المخاطر قم بالاجابة عن الأسئلة التالية:

1. لماذا اعتبرته خطراً؟
2. ماهو نوع هذا الخطر؟
3. ماهي احتمالية هذا الخطر؟ وفي حالة وقوعه مامدى قوة وتأثير هذا الخطر؟
4. ماهي السياسة أو الاستراتيجية التي تتبعها هذه الشركة للتعامل مع هذا الخطر وإدارته؟

** يمكنك الاجابة باللغة العربية أو الانجليزية على ألا تتجاوز اجابتك صفحتين من النوع A4

** يتم تسليم جميع الاجابات في ملف بصيغة pdf.

** حجم الخط 12.

** نوع الخط Arial.

** المسافة بين الأسطر (line spacing) 1.5

أمنياتي بالتوفيق.

Throughout this course you have learned about the different types of risk and how businesses manage them. Now you will be able to see how it is done in a well-known company.

Your assignment is to choose one of the following companies:

Saudi Aramco

The National Commercial Bank

Saudi Telecom Company

Do some research on any of the aforementioned companies and identify four risks they are facing.

For each risk please answer the following:

1. Why is this a risk?
2. What type of risk is it?
3. What is the likelihood of the risk? How great is the impact?
4. What strategy or policy does the company use to manage the risk?

** Your answers could either be in Arabic or English.

** You should submit your assignment in a pdf formatted file.

** Font size should be 12.

** Font type is Arial.

** Line spacing is 1.5.

All the best.

شركة الاتصالات السعودية قطاع خدمات الانترنت

الشركة تتعاقد مع عدة شركات لدعم تسويق الانترنت لديها وللتركيبات الهاتفية في منازل العملاء

الخطر الأول: قيام أحد الشركات المنافسة بطرح عرض للانترنت من نوع الألياف البصرية (شركة ضوئيات) وبسعر مخفض بنسبة 20% من تكلفة الاشتراك لدى شركة الاتصالات في مدينة الرياض.

لماذا اعتبرته خطراً؟

كون المنتج المعروض لدى الشركة المنافسة أقل سعراً بنسبة 20% يرفع احتمالية انخفاض عدد الاشتراكات الجديدة لدى الشركة الاتصالات

ما هو نوع هذا الخطر؟

Controlrisks

ما هي احتمالية هذا الخطر؟ وفي حالة وقوعه مامدى قوة وتأثير هذا الخطر؟

احتمالية وقوعه تتراوح بين 10% إلى 50% من نسبة المبيعات الاسبوعية منذ تاريخ طرح عرض الشركة المنافسة لعرضها تأثيرها يتراوح من حي لآخر يعتمد على مدى توفر خدمة الخط الهاتفي التي تدعم الشركات التي تقدم خدمة الانترنت من نوع (الاياف البصرية) داخل الحي ففي الأحياء التي يتوفر لديها خط هاتفي مدعوم من شركة (الاتصالات) ينذر تأثر مبيعاتها من خلال طلبات الاشتراك، اما بالنسبة للأحياء التي توفر بها خط هاتفي مدعوم من قبل شركة (ضوئيات)

ما هي السياسة أو الاستراتيجية التي تتبعها هذه الشركة للتعامل مع هذا الخطر وادارته؟

التركيز على الأحياء التي يكون فيها خط هاتفي مدعوم من قبل الشركة وتكثيف الأنشطة التسويقية فيها

تسريع عملية توفير خط هاتفي ارضي يدعم خدمات شركة الاتصالات من خلال عقد الاجتماعات اللازمة أو المخاطبات مع الجهة ذات الاختصاص لتوسيع دائرة الخدمة لديها

الخطر الثاني: الأحياء التي يتصف ساكنيها بمستوى معيشي مادي منخفض

لماذا اعتبرته خطراً؟ انخفاض عدد الاشتراكات لخدمة الانترنت من نوع (الاياف البصرية) أو تجديد الاشتراكات فيها

ما هو نوع هذا الخطر؟

Opportunityrisks

ماهي احتمالية هذا الخطر؟ وفي حالة وقوعه مامدى قوة وتأثير هذا الخطر؟

نسبة الخطر من متوسطة إلى عالية حيث يرتفع تعثر تجديد الاشتراك أو ارتفاع معدل عدم السداد للفواتير فيها مما يؤثر بشكل سلبي على المبيعات ونسب العمولة للموظفين مندوبي المبيعات لدى الشركة

ماهي السياسة أو الاستراتيجية التي تتبعها هذه الشركة للتعامل مع هذا الخطر وادارته؟

طرح عروض اشتراكات بمبالغ حصرية تتناسب والمستوى المادي لساكني الحي
عمل خصومات في قيمة الفواتير المتعثر سدادها لمن يبادر للسداد
استحداث باقات انترنت مصممه بتكلفة اقل تشجع للاشتراك فيها
الخطر الثالث: حدوث صراع داخل احد شركات الدعم الفني (س) التي تدعم تركيب منتج الانترنت (اللياف البصرية) يتمثل في اضراب العمال فيها بسبب تاخر صرف رواتب

لماذا اعتبرته خطراً؟

تأثر مستوى الخدمة المقدمة للعملاء المشتركين الجدد من حيث قلة عدد الدعم الفني المسؤولين عن تركيب وتفعيل الاشتراكات

ماهو نوع هذا الخطر؟

Hazardrisks&
Compliancerisks

ماهي احتمالية هذا الخطر؟ وفي حالة وقوعه مامدى قوة وتأثير هذا الخطر؟

بحسب نسبة موظفين الشركة (س) تكون نسبة التأثير كلما كبر حجم الموظفين المضرين عن العمل كلما ارتفع نسبة عدم الرضا وتكرر الشكوى لدى العملاء في قائمة الانتظار لتلقي الخدمة مما يؤثر على سمعة الشركة بشكل سلبي ويؤدي لعزوف العملاء الجدد عن الانتظار والتوجه لشركة أخرى

ماهي السياسة أو الاستراتيجية التي تتبعها هذه الشركة للتعامل مع هذا الخطر وادارته؟

عمل اجتماعات طارئة داخل شركة الاتصالات للتأكد من اوجه التدخل الممكنه وقياس نسبة التأثير ومكانها وعلى ضوئه اتخاذ القرارات
والاجتماع بين شركة الاتصالات والشركة(س) في محاولة للوصول لاتفاق مرضي بين الشركة وموظفيها ومعاودتهم للعمل بشكل سريع

البحث عن شركات دعم تركيب اضافية جديدة في حال تعثر حل مشكلة الشركة(س) وعمل اتفاق معها.

تعويض العملاء بعرض مثل اشتراك اضافي مجاني مقابل الانتظار

الخطر الرابع:

تلاعب احد الشركات المتعاقده مع شركة الاتصالات المختصه بعمل الاشتراكات وتفعيلها لصالح شركة الاتصالات من حيث تجاوز الحد المسموح لها والتعدي على حصة شركة اخرى للحصول على نسبة ربح أعلى من خلال رفع عدد تفعيل الاشتراكات لديها

لماذا اعتبرته خطراً؟

يهدد منظومة عمل شركة الاتصالات ويعيق عملية التنسيق لديها والذي يؤثر بشكل سلبي على خدمة العميل ويؤثر بشكل سلبي على عمل الموظفين في شركة الاتصالات يأخذ جهد ووقت أكبر لإعادة توزيع الطلبات وخفض معدل الغضب لدى الشركات المشاركة في التوزيع

ماهو نوع هذا الخطر؟

Compliancerisks

ماهي احتمالية هذا الخطر؟ وفي حالة وقوعه مامدى قوة وتأثير هذا الخطر؟

احتمالية حدوثه وارده بحسب أداء الموظف المسؤول في شركة الاتصالات كالم ارتفعت نسبة المتابعة وارتفعت شدة العدالة والمسؤولية في التوزيع كلما قلة نسبة حدوث مثل هذا الخطر

ماهي السياسة أو الاستراتيجية التي تتبعها هذه الشركة للتعامل مع هذا الخطر وادارته؟

تعيين مشرفون ومدراء على مستوى عالي من المسؤولية والالتزام في شركة الاتصالات

عقد اجتماعات دورية من الشركات الشركاء في تفعيل الخدمة للتأكيد على الميثاق الاخلاقي وتأكيد مسؤولية شركة الاتصالات تجاه أي مشكلة تواجهها الشركة عمل لائحة تنظيمية بالعقوبات اللازمة تجاه مثل هذه السلوكيات