

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / إدارة مخاطر



أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الخدمة الكهربائية في الشركة
السعودية للكهرباء

The impact of risk management practices on the quality of
electrical service in the Saudi Electricity Company

رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخطي إدارة المخاطر

إعداد الطالب

عبدالرحمن عبدالله الحميدان: ٢٣٢٠٠٢١٦٢

محمد ابراهيم الحميد: ٢٣٢٠٠٢٥٤٠

فهد مبارك الدوسري: ٢٣٢٠٠٢١٦٠

إشراف

د. وليد صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي

١٤٤٥هـ/ ٢٠٢٤م

فهرس المحتوى:

قائمة الجداول:

المستخلص : Abstract

الفصل الأول: محتويات الدراسة

المقدمة

مشكلة الدراسة

تساؤلات الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

فرضيات الدراسة

منهجية الدراسة

مجاور الدراسة الميدانية

أسلوب الدراسة

مصطلحات الدراسة

المقدمة:

تعتبر إدارة المخاطر بمفهومها الحديث جزء مهم من إدارة الشركات، لأنها تعتبر من أهم الآليات الداخلية لإدارة الشركات، خاصة بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة، لأن إدارة المخاطر تحظى باهتمام كبير من قبل العديد من الشركات، مع الأخذ في الاعتبار مراعاة البيئة التنافسية العالمية الحالية، لقد حدث تحول في السنوات الأخيرة في طريقة التعامل مع المخاطر بسبب الأزمات العالمية، فإذا كانت العديد من الشركات تميل إلى التعامل معها من منظور فردي غير مخطط له، فإن إدارة المخاطر هي منظور شامل يركز على كافة المخاطر المحتملة بناء على إطار منهجي منظم يسعى إدارة المخاطر المؤسسية.

حيث أن كافة المنشآت على اختلاف أنواعها تواجه العديد من المخاطر عند قيامها بأعمالها والتي تختلف باختلاف نوع النشاط الذي تقوم به المنظمة، والمشكلة هنا تكمن في تفعيل استخدام ممارسات إدارة المخاطر كنشاط يعزز التحسين ويدعم أداء وتفعيل وتقييم إدارة المخاطر في هذه المؤسسات وتحسين جودة الخدمات مقدمة بهدف التخفيف من آثار هذه المخاطر وإيجاد حلول للمشاكل والمعوقات التشغيلية في هذه المؤسسات ويتحقق ذلك من خلال تطوير إجراءات وأساليب التدقيق وممارسة عملياتها بما يتوافق مع الاحتياجات المعلوماتية المتزايدة لمختلف أصحاب المصلحة وعدم قصر عملية المراجعة على عمليات المراجعة المالية والمحاسبية فقط، بل من الضروري توسيع عمليات المراجعة لتشمل مراجعة سياسات المؤسسة وأهدافها الخطط والاستراتيجيات. (مهلهل، ٢٠١٤)

تتميز الأسواق الحديثة بالمنافسة الشديدة بين المؤسسات، وهذه محاولة لتحقيق وتلبية احتياجات وطلبات المستهلكين، باستخدام المزايا التنافسية التي تتيح لهم الحفاظ على مراكزهم في المجالات التي يعملون فيها، وهي المؤسسة التي تريد البقاء ولكي ننمو يجب أن نتبنى فلسفة جديدة تقوم على تقييم القيمة العليا للمستهلك المستهدف، وهذا ما جعل الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، حيث بدأت المنظمات والحكومات حول العالم توليها اهتماماً خاصاً، وأصبحت الجودة هي الأولوية الأولى لأي وظيفة تنظيمية، وفلسفة الإدارة وأسلوب الحياة الذي مكّنها من الحصول على ميزة تنافسية إن إدراك أهمية الجودة كسلاح استراتيجي للحصول على الميزة التنافسية يتطلب تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وهي فلسفة تعتمد على مجموعة من الأفكار للنظر إلى الجودة

كأساس على أنها عملية تكامل جميع الأنشطة والوظائف المرتبطة بالمنظمة لتحقيق مستوى واضح من الجودة والجودة التي تصبح مسؤولية كل فرد في المنظمة مما يعزز أداء المنظمة.

مع التقدم التكنولوجي، تطورت العديد من الأحداث والمخاطر التي تواجهها الشركات بمختلف أنواعها، ونتيجة لذلك أصبح من الضروري على الشركات إدارة هذه المخاطر بشكل فعال حتى تتمكن من البقاء والاستمرار في عالم الأعمال وتحقيق أهدافها. لتعظيم وخلق القيمة، ويعتقد بعض المحاسبين أن تحسين أداء الوحدات الاقتصادية يتحقق من خلال تحسين إدارة المخاطر، لأن هذه المخاطر لا ينبغي دائما اعتبارها سلبية بطبيعتها، بل يمكن النظر إليها من وجهة نظر إيجابية تعتبر المخاطر هي الإدارة الرئيسية لأنشطة الوحدات الاقتصادية، لذا يجب تقييم هذه المخاطر بشكل منتظم.

يعد التأكد من التعرف على المخاطر وتقييمها وإدارتها من العوامل الأساسية في نجاح وازدهار الشركات وتحقيق أهدافها بشكل عام والشركة السعودية للكهرباء بشكل خاص، لأن المشاركة في المخاطر تهدف إلى الحصول على أقصى قدر من الربح. إن هذه المخاطر بطريقة علمية سليمة يمكن أن تؤدي إلى خسارة الربحية، والفشل في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، حيث أن الهدف من إدارة المخاطر هو التأكد من أن أنشطة المؤسسة وعملياتها لا تتعرض لخسائر غير مقبولة، ومراقبة ورصد تتبع المخاطر بهدف الكشف المبكر عن أي انحرافات وتجاوز سقف المخاطر الذي حددته الإدارة العليا وتقليل المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة عند أدنى مستوى ممكن. (عبد اللطيف، ٢٠١٧)

إن التطبيق الفعال لإدارة المخاطر يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على جودة الخدمة المقدمة في الشركة السعودية للكهرباء، وهناك عدة أهداف لإدارة المخاطر تمكن الشركة من تحسين جودة الخدمات المقدمة عندما يتم تطبيق إدارة المخاطر بعناية، ومن هذه الأهداف ما يلي:

- ضمان الموارد الكافية مع تقليل المخاطر.
- المحافظة على الكفاءة التشغيلية للمؤسسة وتجنب الإفلاس والانهيار.
- حماية التجار أو العملاء، حيث سيصبح الدائنون أكثر ثقة في قدرة الشركة على سداد ديونها وسيستفيد العملاء من استقرار أسعار منتجاتها.
- حماية الموظفين من الإصابات الخطيرة والوفاء بالالتزامات في حالة الوفاة.

- الوفاء بالالتزامات القانونية والتعاقدية.

- القضاء على القلق.

- تحديد مدى التعرض للمخاطر بشكل عام.

- تحديد تمرکز المخاطر وتجنبها

ومن خلال قبول هذه الأهداف وتبنيها في الشركة السعودية للكهرباء، يمكن تحقيق تحسينات كبيرة في جودة إمدادات الطاقة وتحقيق نتائج إيجابية تعزز تطوير الشركة وتحقيق أهدافها.

واستناداً إلى دراسة حالة الشركة السعودية المتقدمة للكهرباء والتطبيق الفعال لمبادئ إدارة المخاطر، يمكن تحقيق الفوائد المذكورة أعلاه وتحسين جودة الخدمة الكهربائية المقدمة إلى حد كبير، ولكن يجب التأكد من تقديم الدعم اللازم يتم توفيرها وقيادة الفريق بشكل جيد للتأكد من تنفيذ إدارة المخاطر بدقة والاستفادة من مزاياها بالكامل، وتتم عملية إدارة المخاطر في الشركة السعودية للكهرباء في ٦ خطوات وهي: هم كالآتي:

١- تحديد الهدف:

تبدأ الخطوة الأولى في عملية إدارة المخاطر بوضع الأهداف وتحديد احتياجات المنظمة من برنامج إدارة المخاطر، حيث تحتاج المنظمة إلى خطة محددة للحصول على أقصى استفادة ممكنة من تكاليف برنامج إدارة المخاطر، كما يجب وضع ضمانات لضمان عدم وجود مخاطر متوقعة أو الخسائر التي تحول دون تحقيق أهداف المنظمة. وهذا ينطوي على قضيتين رئيسيتين.

✓ تجنب الخسائر الضخمة التي يمكن أن تعيق المؤسسة من أداء أنشطتها المختلفة أو ينتج عنها الإفلاس.

✓ حماية العاملين بالمؤسسة من أخطار الأشخاص مثل الوفاة أو الإصابة أو المرض.

٢- تحديد أو اكتشاف الخطر:

وغني عن القول إنه قبل القيام بأي شيء بشأن المخاطر التي تواجه المنظمة، يحتاج شخص ما إلى أن يكون على دراية بها وعلى دراية بها، ونقل شخص ما لأن هذه المرحلة من عملية إدارة المخاطر غالباً ما يتم تفويضها إلى طرف أو طرف ثالث، مثل وكيل التأمين أو المستشار الإداري المخاطر إن توقع مخاطر المنظمة أمر صعب لأن العمليات والمواقف المختلفة تخلق مخاطر مختلفة. بعض المخاطر واضحة والبعض الآخر قد يتم التغاضي عنها

لتحديد المخاطر المهمة التي تواجه المنظمة. حيث يحتاج معظم مديري المخاطر إلى التعرف عليها حل المشكلة
استخدم منهجًا علميًا منظمًا لتحديد المخاطر.

٣- تقييم الخطر:

يجب على إدارة المخاطر تقييم هذه المخاطر المحددة والمحددة تقييم المخاطر يعني قياس احتمالية حدوث
خسارة معينة ويتطلب هذا التقييم تحديد أولويات المخاطر ذات التأثير الخطير، حيث يتم تصنيف المخاطر إلى
مجموعات مثل (المخاطر الشديدة، المخاطر المتوسطة، المخاطر طويلة المدى) أو مجموعات مثل (مخاطر مهمة،
مخاطر مهمة جدًا، مخاطر بسيطة) وتصنف المخاطر أيضًا:

- المخاطر الجسيمة: وتشمل المخاطر التي قد تؤدي إلى إفلاس المؤسسة.
- متوسط المخاطر. تنطوي على مخاطر قد تؤدي إلى الإفلاس ولكنها قد تؤدي إلى الاقتراض لمواصلة
الإنتاج.

- مخاطر منخفضة: وتشمل المخاطر التي يمكن مواجهة خسائرها بسهولة داخل المنظمة.

٤- تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة الخطر (اتخاذ القرار):

بعد تحديد وقياس المخاطر، تأتي مرحلة اختيار الطريقة المناسبة للتعامل مع كل خطر على حدة. هناك طريقتان
رئيسيتان للتعامل مع المخاطر التي يواجهها الفرد أو المؤسسة. للمخاطرة، بينما يركز منهج نقل المخاطر على
تنظيم رأس المال اللازم لتحمل الخسائر الناجمة عن تحقيق المخاطر بعد تطبيق منهج التحكم في المخاطر

٥- تنفيذ القرار:

يمكن اتخاذ قرار الاحتفاظ بمخاطر معينة مع أو بدون احتياطي، ومع أو بدون صندوق تمويل، وإذا كان القرار
يتعلق بتراكم صندوق تمويل، فيجب اتخاذ الإجراءات الإدارية لتنفيذ القرار، وإذا كان القرار لاستخدام منع
الخسارة لمكافحة خطر معين، في هذه الحالة، يجب وضع برنامج مناسب لمنع الخسارة للحفاظ على الخطر بعد
قرار نقل الخطر من خلال التأكد من اختيار شركة التأمين والتفاوض بعد التعاقد معها.

٦- التقييم والمراجعة:

إن عملية التقييم والمراجعة ضرورية لأن إدارة المخاطر لا تعمل في بيئة ثابتة، فالمخاطر تتغير وتتغير، وتختفي بعض المخاطر وتظهر مخاطر أخرى. تعد عملية التقييم والمراجعة ضرورية أيضاً لاكتشاف الأخطاء قبل أن تصبح تلك المخاطر مكلفة

مشكلة الدراسة.

في السنوات الأخيرة تزايد الاهتمام والاهتمام بمشكلة إدارة المخاطر، وأصبح من الملح إيجاد إطار محدد وواضح للتطبيق الفعال لإدارة المخاطر وتوضيح دورها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية المتمثلة في الاستقرار والنمو والازدهار. الاستدامة لشركات الأعمال: تكمن أهمية إدارة المخاطر في أنها لا تأخذ في الاعتبار ليس فقط ظروف السوق الحالية وتفعيل الرقابة على أصول الشركة واستقرار وضعها المالي، بل تهتم أيضاً؛ المخاطر التي ستعرض لها الشركة في المستقبل من حيث الأحداث المحتملة حتى تتمكن من الصمود في وجه تلك المخاطر أو تجنبها، وكذلك لدعم قدرتها على استقرار أنشطتها في حالة الأعمال، الأمر الذي يوجه المزيد من الاهتمام إلى المخاطر التي تواجهها الشركات من أجل السيطرة عليها، لأن شركات الأعمال تعمل في بيئة تنافسية عالية، مما يعني ضرورة تنفيذ هذه الاستراتيجيات. (مهبل، ٢٠١٤)

تعتبر إدارة المخاطر أحد الركائز الجديدة لعلم إدارة الأعمال الحديثة، حيث واجهت العديد من مؤسسات الأعمال تحديات وتقلبات وانهارت في كثير من الأحيان بسبب عدم القدرة على مواجهة المخاطر وإدارتها، مما اضطر العديد من مؤسسات الأعمال إلى نهج المواجهة من منطلقاً أن كل مشروع قبله هو المخاطر التي يواجهها، وقد أنشأ إدارة مستقلة في هيكله التنظيمي، والتي تعتمد على إدارة المخاطر، لوجود فريق يدعم إنشاء إدارة متخصصة للمخاطر في مؤسسات إدارة الأعمال لمواجهة مخاطر المستقبل، ويوجد فريق ضد المخاطر لوجود قسم متخصص، حيث أنه غير مسؤول عن تحمل المزيد من الأعباء المالية لرواتب الإدارة. ومتكامل مع معداته، ويقبل الأشخاص ذوي الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية. تجربة باهظة الثمن تدفع باهظة الثمن. البحوث والدراسات العملية المتعلقة بالمؤسسة ومؤسسات الأعمال السعودية ليست بعيدة عن هذا الجدل الذي يتعلق بالتعلم من الأزمات الاقتصادية والمالية السابقة والكوارث البيئية والسياسية، والتعامل مع المخاطر بعد حدوثها وغيرها. وقد اضطرت إدارة الأعمال مؤسسات الأعمال إلى تبني منهج إدارة المخاطر للمساعدة في التنبؤ بهذه المخاطر، وقياس مخاطرها على إدارة الأعمال والمشاريع في مؤسسات الأعمال، ووضع الحلول والمقترحات

للمحد من هذه المخاطر والتخفيف من أثرها على المؤسسة. الأداء والمشاريع والأهداف المؤسسية بين المتنافسين.
(الخياط، ٢٠١٩)

يتناول هذا البحث مشكلة تتعلق بتحديات إدارة المخاطر التي يوجهها في جودة الخدمة المقدمة في الشركة السعودية للكهرباء، وكيفية تأثير تلك التحديات على أدائهم. تتضمن هذه التحديات ما يلي:

- نقص البيانات: تواجه الشركة نقصاً في البيانات المتعلقة بالمخاطر، مما يجعل من الصعب تقييمها بشكل دقيق.
- ضعف التنسيق: هناك ضعف في التنسيق بين مختلف أقسام الشركة في مجال إدارة المخاطر.
- عدم كفاية الموارد: لا تمتلك الشركة الموارد الكافية لإدارة المخاطر بشكل فعال.
- عدم وجود ثقافة إدارة المخاطر: لا توجد ثقافة قوية لإدارة المخاطر في الشركة.
- التغيرات التكنولوجية: تواجه الشركة تحديات ناتجة عن التغيرات التكنولوجية السريعة، مما يتطلب تحديثاً مستمراً لأنظمة إدارة المخاطر.
- التغيرات في الطلب: تواجه الشركة تحديات ناتجة عن التغيرات في الطلب على الطاقة، مما يتطلب مراجعة مستمرة لمخاطر نقص الطاقة أو فائضها.

تأثير هذه التحديات على جودة الخدمة المقدمة من الشركة:

- انقطاع التيار الكهربائي: قد تؤدي التحديات في إدارة المخاطر إلى انقطاع التيار الكهربائي، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمة المقدمة للمستهلكين.
- انخفاض موثوقية الخدمة: قد تؤدي التحديات في إدارة المخاطر إلى انخفاض موثوقية الخدمة، مما يسبب إزعاجاً للمستهلكين.
- ارتفاع تكاليف الخدمة: قد تؤدي التحديات في إدارة المخاطر إلى ارتفاع تكاليف الخدمة على الشركة، مما قد يؤدي إلى زيادة أسعار الكهرباء على المستهلكين.

وهذا كان مبرراً للباحث لقيام بدراسة استطلاعية للتعرف على أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء

أهمية الدراسة.:

وبالإشارة إلى الأسباب الذاتية والموضوعية لاختيار موضوع تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمة الكهربائية للشركة السعودية للكهرباء ونتائج العديد من الدراسات حول هذا الموضوع وتجربتنا في الشركة السعودية للكهرباء من خلال الوضع الحالي نسعى في الدراسة إلى تحقيق عدد من الأهداف النظرية وهي:

الأهمية النظرية:

- التوسع في المعرفة العلمية، حيث تهدف الدراسة إلى إثراء المعرفة النظرية في مجال إدارة المخاطر وأثرها على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء. وستساهم الدراسة في توسيع العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة وتقديم نماذج ونظريات جديدة للبحث في هذا المجال.
- سد الثغرات البحثية من خلال تحليل ممارسات إدارة المخاطر الحالية وتحديد التحديات والعوامل المؤثرة عليها. ستقدم الدراسة مساهمة فريدة وتسد الفجوات البحثية الموجودة في هذا المجال وتحفز المزيد من البحث والتطورات النظرية

الأهمية العملية:

🔗 تعمل الدراسة على تقديم الأدلة العلمية المبنية على أهمية إدارة المخاطر في الشركات ومدى تأثيرها على المؤسسات بشكل عام والشركة السعودية للكهرباء بشكل خاص. وستساعد التوصيات المبنية على الأبحاث على تحسين ممارسات إدارة المخاطر، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة رضاهم.

🔗 تحسين جودة الخدمة، حيث ستوفر الدراسة معلومات قيمة لشركات القطاع الخاص السعودي حول كيفية تحسين إدارة المخاطر بين المديرين وكيفية التعامل مع العواقب في حالة سوء تطبيقها. ومن خلال تنفيذ التوصيات والممارسات الفعالة، يمكن للشركات تحسين جودة الخدمة من خلال تحقيق إدارة أفضل للمخاطر من قبل المديرين وتحقيق أهداف الشركة.

باختصار، تحمل هذه الدراسة أهمية نظرية في توسيع المعرفة العلمية وملء الفجوات البحثية، وأهمية عملية في تحسين أداء إدارة المخاطر في جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء..

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي في هذه الدراسة إلى الوصول إلى تأثير ممارسات إدارة المخاطر في جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء ويتفرع من الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية نوضحها على النحو التالي:

١. التعرف على إدارة المخاطر في الشركة.
٢. ماهية جودة الخدمة الكهربائية المقدمة في الشركة محل الدراسة.
٣. مفهوم الجودة وأهميتها وأهدافها.
٤. وضوح أهداف إدارة المخاطر.
٥. توضيح الخطوات المطبقة من قبل الشركة محل الدراسة في ممارسات إدارة المخاطر.
٦. تحديد الممارسات التي تستعملها إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمة الكهربائية المقدم من قبل الشركة السعودية للكهرباء.

تساؤلات الدراسة (الفروض):

تساؤلات البحث تستهدف توجيه الدراسة وتحقيق أهدافها المحددة. بعض التساؤلات المحتملة التي يمكن أن تشملها الدراسة هي:

١. ما هي إدارة المخاطر؟
٢. ما هي جودة الخدمة الكهربائية؟
٣. ما تعريف الجودة؟
٤. ما هي أهداف إدارة المخاطر؟
٥. ما هي الخطوات المطبقة في إدارة المخاطر؟
٦. ما هي الممارسات التي تستعملها إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمة الكهربائية المقدم من قبل الشركة السعودية للكهرباء؟

فرضيات الدراسة:

تتبلور الفرضية الرئيسية للدراسة في وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء. ويتفرع من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية هي:

- الفرضية الأولى: وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الرقابة الداخلية لإدارة المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- الفرضية الثانية: وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد التحفظ المحاسبي لإدارة المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- الفرضية الثالثة: وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الإفصاح عن المخاطر لإدارة المخاطر وجودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء.
- الفرضية الرابعة: وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الاعتمادية لجودة الخدمة لإدارة المخاطر في الشركة السعودية للكهرباء.
- الفرضية الخامسة: وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الاستجابة لجودة الخدمة لإدارة المخاطر في الشركة السعودية للكهرباء.
- الفرضية السادسة: وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الأمان والموثوقية لجودة الخدمة لإدارة المخاطر في الشركة السعودية للكهرباء.
- الفرضية السابعة: وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الكفاءة والقدرة لجودة الخدمة لإدارة المخاطر في الشركة السعودية للكهرباء.

الدراسات السابقة.

المنهجية وطرق البحث.:

تتطلب الدراسة الدقيقة لإشكالية هذا العمل الاعتماد على منهجية مناسبة تسمح بربط منطقي بين الإطار النظري والمفاهيمي، لذلك نحاول أن نظهر هنا الأسس المنهجية التي يجب اعتمادها لتحقيق فهم جيد لطبيعة الموضوع ووضع القواعد المنطقية لمناقشة المشكلة.

حيث يعتمد البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال تسليط الضوء على استخدام إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء، من خلال تحليل هيكل مفهومي

نظري لتحقيق هدفين أساسيين هما: البحث عن تفسير نظام قياس جودة الخدمة الكهربائية في ضوء استخدام ممارسات إدارة المخاطر، والبحث أيضًا عن فهمه بغية الوصول إلى نتائج نظرية مبدعة، أي بمعنى آخر نحاول من خلال تحليلنا لهذه الدراسة خلق نقاط ترابط نظرية جديدة لتفعيل نظام قياس جودة الخدمة الكهربائية في الشركة السعودية للكهرباء، وذلك لكي تأخذ شكل فرضيات تعبر عند ربطها ببعض عن موضوع الدراسة، ومن ثم يتم إسقاطها على الواقع لمعرفة مدى قدرتنا على اقتراح نتائج تفسيرية مؤكدة لها.

عينة الدراسة:

تطبق الدراسة على عينة من العاملين والمديرين في الشركة السعودية للكهرباء.

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):

وبناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، فسوف نستخدم المنهج الوصفي العلاني. لقد اعتمدت على دراسة الظاهرة كما هي موجودة بالفعل، واهتممت بوصفها بدقة والتعبير عنها نوعياً. كما أنني لم أكتف بجمع المعلومات للوقوف على جوانبها وعلاقاتها المختلفة، بل انتقلت إلى تحليلها وربطها. يتكون التفسير من استخلاص النتائج التي أبني عليها فرضيات البحث لتعزيز المراقبة. المعرفة الموضوعية. وارتكزت الدراسة الميدانية على ما يلي:

دراسة ميدانية.

وسنعمد هنا على أسلوب قائمة الاستبيانات لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإكمال الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية وإجراء المقابلات الشخصية كما هو موضح أدناه:

أ- قوائم الاستبيانات.

تعتبر استمارة الاستبيان أداة مريحة للغاية لاستكشاف الآراء ووجهات النظر حول سؤال أو قضية ما. تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة وتم تطوير استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث..

ب- دراسة بحثية وصفية.

سيتم استخراج البيانات من استمارة الاستبيان وتصفيتها وعرضها في جدول لتسهيل عملية التحليل من أجل استخلاص النتائج والمؤشرات حول موضوع البحث باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة التي تتوافق مع فرضيات البحث الرئيسية.

مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).

- الحدود المكانية: يقتصر البحث على شركة السعودية للكهرباء.
- الحدود الزمنية: ستطبق الدراسة في العام الدراسي الجامعي ٢٠٢٣/٢٠٢٤.
- الحدود الموضوعية: ستتطرق الدراسة الى تأثير إدارة المخاطر في جودة الخدمة الكهربائية.
- الحدود البشرية: تطبق الدراسة على الموظفين والمديرين في الشركة السعودية للكهرباء..

محاور الدراسة الميدانية:

تمثلت محاور الدراسة في:

١- إدارة المخاطر وتتضمن:

- الرقابة الداخلية
- التحفظ المحاسبي
- الإفصاح عن المخاطر

محور جودة الخدمة:

- الاعتمادية
- الاستجابة
- الأمان والموثوقية
- الكفاءة والقدرة

مصطلحات الدراسة

إدارة المخاطر:

تركز جميع أنواع الأعمال على إدارة المخاطر بدلاً من تجنبها، ومن خلال إدارة المخاطر نفهم جميع العناصر أو العوامل التي يمكن أن تؤثر على المؤسسة، لأن مواجهة المخاطر تعتبر جزءاً أساسياً من المهام الإدارية في جميع المؤسسات، باعتبار أن القرارات التي يتم اتخاذها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأهداف واستراتيجيات الإدارة. في عام ٢٠٠٤، قامت لجنة المنظمات الراعية للجنة تريدواي (COSO) بوضع إطار شامل لإدارة المخاطر على شكل مكعب ثلاثي الأبعاد، تمثل فيه الأعمدة الرئيسية (الأهداف الأربعة بالإضافة إلى هدف الاستراتيجية) البعد الأول لها والصفوف الأفقية (المكونات أو العناصر الثمانية، بالإضافة إلى ثلاثة عناصر) (أو المكون: تحديد الأهداف، وتحديد الأحداث الإيجابية والسلبية التي قد تؤثر على قدرة المؤسسة على تنفيذ الاستراتيجية وتحقيق الأهداف، ووضع استجابة لتقييم المخاطر) البعد الثاني: بينما يتمثل البعد الثالث في مستويات تنظيمية مختلفة. (عبد الغفار، ٢٠١٨)

إدارة:

الإدارة هي عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة الموارد والأنشطة لتحقيق أهداف محددة. تعد الإدارة جزءاً أساسياً من المؤسسات والمنظمات حيث يتم استخدام المهارات الإدارية لتنسيق الأشخاص والموارد والعمليات لتحقيق الأهداف المؤسسية والتي تشمل العمليات الإدارية التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والمراقبة.

المخاطر:

تمثل احتمالية تعرض الشركات إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها أو تذبذب العائد المتوقع على أي شكل من الأشكال.

إدارة المخاطر:

(المختار، عبد القادر، ٢٠١٩) يرى أن إدارة المخاطر هي العملية التي تدار بها المنظمة، والتي تستخدم أساليب عملية للتعامل مع المخاطر، ووضع الأساليب والإجراءات والاحتفاظ بها عند الحد الأدنى.

كما يعرفها الشعراوي (٢٠١٧) بأنها آلية إدارة داخلية متكاملة ومنظمة لإدارة المخاطر التي تتعرض لها المنظمة سواء كانت داخلية أو خارجية بما يساعدها على تحقيق أهدافها سواء كانت قصيرة المدى أو طويلة المدى..

ومما سبق يمكن للباحث من وجهة نظره تعريف إدارة المخاطر بأنها عملية يقوم بها المدير لتحليل مجموعة المخاطر التي تواجه الشركة من أجل التأكد من أن المخاطر التي تقبلها الشركة هي في حدودها. قدرتها وأن المخاطر تتم إدارتها بالكامل.

الجودة

يعتبر مصطلح الجودة أحد المفاهيم الحديثة إلى حد ما في علم الإدارة، والتي تشير إلى قدرة الخدمة على تلبية توقعات العملاء والعملاء أو حتى تجاوز توقعاتهم، وتعتبر عن التوافق والموثوقية مع السوق بغض النظر عن الاختلاف. وتعرف أيضًا بأنها قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم الخدمة حصريّة ومميّزة وشبه مثالية لتلبية احتياجات العميل بما يتوافق مع الأهداف المرجوة وحالة العرض والطلب في السوق والعمل على تحقيق مكاسب مالية كبيرة (فروانة، ٢٠٢١).

الخدمة:

وبات من الواضح أن الخدمات هي المصدر الأساسي للتوظيف، حيث يعمل أكثر من ٨٠٪ من القوى العاملة غير الزراعية في قطاع الخدمات، وهو المهنة الأسرع نموًا وفقًا للتوقعات الأخيرة

جودة الخدمة:

(محمد، ٢٠٢٠) عرفها بأنها نتيجة تعبر عن مدى مطابقة الخدمة التي تقدمها المنظمة لتوقعات المستفيد أو العميل ومستوى خدمات المنظمة، أي نوع من الخدمة يتوافق مع ما يفعله العملاء أو المستفيدون راضون عنها من أجل تحقيق رضاهم.

ومن وجهه نظر الباحث يري أن جودة الخدمة هي المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة على تلبية حاجات معينة وهي أشياء تتفق مع محيط الأفراد والتي تتمحور حول خلو المنتج من العيوب والاختفاء بما يطابق توقعات الزبون، إذ أن مفتاح النجاح لأي مؤسسة مهما كان مجال عملها أو طبيعة النشاط التي تؤديه هو تقديم منتجات ذات جودة عالية سواء كانت سلعة أو خدمة وما يرتبط بهما من إرضاء العميل.

المخلص: Summary

التوصيات:

المراجع والمصادر:

- مهلهل، سمير مفتاح سليم، ٢٠١٤، إطار مقترح لتطوير الدور الاستراتيجي للمراجع الداخلي في تحسين إدارة مخاطر الشركات بالتطبيق على قطاع الحديد والصلب في ليبيا/ بيان المسؤولية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- عبد اللطيف، طاع الله، ٢٠١٧، دور المراجعة الداخلية في تفعيل إدارة المخاطر دراسة عينة من المؤسسات، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،

جامعة محمد ضياف-المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي.

- المختار، لمصادفة، عبد القادر، طميو، ٢٠١٩، إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف السلان-الجزائر، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- الشعراوي، حسام حسن محمود، ٢٠١٧، أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الأرباح: دراسة تطبيقية على الشركات المصرية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، المجلد الرابع والخمسون، العدد الأول.

- الخياط، أحمد مصباح، ٢٠١٩، تصور مقترح لتطوير إدارة الأعمال في ضوء مدخل إدارة المخاطر بمؤسسات الأعمال الكويتية، الكويت، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.

- عبد الغفار، نورهان السيد محمد، ٢٠١٨، أثر تفعيل استخدام مدخل المراجعة على أساس المخاطر وفق إطار COSO على تحسين مستوى جودة المراجعة وانعكاساته على كفاءة الأداء المالي في الشركات المساهمة المصرية: دراسة تطبيقية، المعهد العالي للعلوم الإدارية، مدينة الثقافة والعلوم، السادس من أكتوبر، مجلة البحوث المالي والتجارية.

- محمد، أيوب محمود، ٢٠٢٠، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون: دراسة تطبيقية على عينة من مشتركي شركة إيرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة أربيل، كلية إدارة الأعمال، جامعة زاخو، إقليم كردستان، جمهورية العراق، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد الثامن عشر.

- فروانة، حازم أحمد، ٢٠٢١، جودة الخدمات، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

Midocean University

College of Management

Department of.....

Title in English

Prepared by:

Supervised by:

Year:2023