



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	 ريم علي عبدالرحمن.....	اسم الطالب
Students I.D	٢٠٢١٢٠٠٨٠١.....	الرقم الجامعي

Section

Master

Date

Thursday

18 / 03 / 2021.

Course Code

(PMG510)

Project Risk Management

Instructions:

- آخر موعد للتسليم هو يوم السبت 08-05-2021 في تمام الساعة ٩ مساءً.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الإنجليزية.
- يتم تسليم المشروع في صيغة ملف pdf مع الالتزام نموذج الجامعة ولن تقبل أي مستندات أخرى.
- يجب مراعاة أقسام البحث الرئيسية (مقدمة Introduction، دراسات علمية سابقة Literature Review، طريقة البحث Methodology، النتائج والمناقشة Results and Discussion، وأخيراً المراجع References. وان كان هناك ملحقات Appendices يتم إضافتها)
- يجب الالتزام بـ Theme موحد كما يلي:
- حجم الخط ١٢.

- نوع الخط Arial.
- لون الخط أسود.
- المسافة بين الأسطر 1.5 line spacing
- عدد صفحات البحث (لا يقل عن ثلاث صفحات ولا يزيد عن ست صفحات).

Instructor's Name: Eng. Mosaab M. Hamed

Project:

Risk Identification and Analysis (Based on the project you chose in APM)

The objective of this report is to identify project risks, prepare a risk probability matrix, and carry out an analysis of selected risks. Referring to the project you select in **Advanced projects management APM course**, your task is to prepare a risk management plan that identifies potential risks in **the selected stage of the project** and identify risk management strategies.

From the course content and readings, you know that the overall purpose of risk planning is to anticipate possible risk events and be ready to take appropriate action when risk events occur—to eliminate or reduce negative impacts on the project.

You may wish to begin this exercise with a brainstorming about potential risks to get candidate risks “on the table” for consideration. And then identify and refine that wording for risks that have some realistic chance of occurring in this stage. For example, potential weather problems present a real obstacle to completing field data collection by the planned completion date. It is also an issue that the project manager will ultimately have to plan for, as opposed to other issues such as a major disaster (e.g., your office burning down), is not a high-enough probability event that requires much time in planning. As described below, you will select several of the identified risks and carry out a risk analysis.

You will use the distilled list of risks to make a risk probability/impact matrix. The matrix will have at least three categories (high/medium/low) for probability and impact.

Remember that it is important to name risks effectively—use words that describe the risk event and point to the impact on the project (e.g., “injury of field technician disrupts data installation work”).

After completion of the risk matrix, document a risk analysis for the selected risks. This detailed documentation for that selected risk will include:

- a description of the risk and potential impacts (schedule, quality of work, cost, etc.) on the project.
- indicators or triggers that would be monitored to help identify the risk as early as possible.
- specific risk response strategies to take.

Using probability and impact matrix calculate the **Expected Monetary Value (EMV)** for all risks that have the impact in terms of cost \$\$.

Best of luck...

المشروع:

التعرف على المخاطر وتحليلها (بحث مبنى على مشروعك الذي اخترته في مادة ادارة المشاريع المتقدمة)

الغرض من هذا التقرير هو التعرف على المخاطر المحيطة بالمرحلة التي تختارها المرحلة من مراحل مشروعك (نفس المرحلة التي اخترت التطرق لها في مشروعك لمادة إدارة المشاريع المتقدمة Advanced project management) حيث أن مهمتك هي تحضير خطة متكاملة لإدارة المخاطر تشمل التعريف بالمخاطر المحتملة التي تحيط بتلك المرحلة وتحضير مصفوفة احتمالية المخاطر ومن ثم القيام بالتحليل لهذه المخاطر المختارة وتحديد استراتيجيات ادارة المخاطر المناسبة لكل خطر على حدة.

من محتويات المقرر والمصادر الأخرى المتاحة أصبحت تعلم الان أن الغرض العام لمرحلة التخطيط للمخاطر هي توقع أحداث المخاطر المحتملة والتجهز لاتخاذ ردة الفعل المناسبة عند وقوع الخطر – لمنع أو تقليل الآثار السلبية على المشروع.

قد تحبّذ بداية هذا البحث بعصف ذهني عن ماهية المخاطر التي قد تحيط بتلك المرحلة من مراحل مشروعك, وذلك للحصول على قائمة بتلك المخاطر. ومن ثمّ تحديد وتصفية هذه القائمة للوصول إلى قائمة مختصرة بالمخاطر التي لها فرصة واقعية أكبر في الحدوث. على سبيل المثال: المشاكل الجوية المتوقعة والتي تمثل عقبة حقيقية أمام اكتمال جمع البيانات من المواقع في أو قبل الوقت المحدد، هذه تعتبر مشكلة على مدير المشاريع أن يضعها في الحسبان. من ناحية أخرى، فإن المخاطر غير الواقعية مثل الكوارث الطبيعية والأعاصير

(تلك التي تسبب حريقاً بمكتبك وفقدان الأوراق المهمة) ليست لها احتمالية وقوع عالية وبالتالي لاتستدعي تضييع الكثير من الوقت في التخطيط لها. كما سيتبين لك، ستقوم باختيار عدة مخاطر من تلك التي قمت بالتعرف عليها لتحليلها.

ستقوم باستخدام هذه القائمة المختصرة لعمل مصفوفة المخاطر (الاحتمالية/الأثر). المصفوفة ستحتوي على الأقل على ثلاث تصنيفات (عالي/متوسط/منخفض) للإحتمالية والأثر.

لاتنس استخدام أسماء تصف طبيعة المخاطر بصورة فعالة – قم باستخدام كلمات تصف الحادثة الخطرة وتشير الى أثرها على المشروع (مثل: إصابة أحد الفنيين في الموقع مما يؤثر على أعمال التركيب).

بعد انتهاءك من مصفوفة المخاطر، قم بتوثيق تحليلك للمخاطر المختارة. هذا التسجيل المفصل للمخاطر يجب أن يتضمن:

- وصف للخطر وأثاره المحتملة (الجدولة، جودة العمل، التكلفة، الخ)
 - المؤشرات والمحفزات التي يجب مراقبتها للمساعدة في التعرف على هذا الخطر قبل وقوعه
 - تفصيل للاستجابة المقترحة للتصدي لهذا الخطر
- باستخدام مصفوفة الاحتمالات والتأثير ، احسب **القيمة النقدية المتوقعة (EMV)** لجميع المخاطر التي لها تأثير من حيث التكلفة \$\$\$.

مع تمنياتي بالتوفيق..

جامعة الجميع الذكية
إدارة المشاريع الاحترافية

بحث مقدم لمادة المخاطر بقسم إدارة المشاريع
بجامعة الجميع الذكية متطلب لنيل درجة الماجستير

المخاطر التي تواجه مواقع التجارة الكترونية

اعداد الطالبة
ريم علي احمد عبدالرحمن
٢٠٢١٢٠٠٨٠١

بإشراف الدكتور
مصعب حامد

١- مقدمة Introduction

مع تسارع التقنية ومواكبة التكنولوجيا ولغة العصر في الوقت الحالي يكاد لا يخلو منها منزل وقد التمسنا اثرها القوي على فترات زمنية لم نعد نشعر بها ولكن البداية الحقيقية لانتشار تطبيقات التجارة الالكترونية كانت مع دخول الانترنت الى المجال التجاري وظهور شبكة المعلومات العالمية WWW عام ١٩٩٠ حيث تزايد عدد التطبيقات الالكترونية، كما ظهرت العديد من الشركات التي بدأت اعمالها في هذا المجال وعليه عرف كلا من برهان, & عز الدين. (٢٠١٢): بأن " التجارة الالكترونية e-commerce بانها عمليات تسويق وبيع وشراء وتبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال الشبكة الحاسوبية والانترنت " .

وهناك العديد من اشكال التجارة الالكترونية مثل التطبيقات الحكومية الالكترونية وتطبيقات التجارة الالكترونية بين المستهلك ومنظمات الاعمال وتطبيقات التجارة الإلكترونية بين المستهلكين وغيرها مما حدد الاطار العام كدراسة للتجارة الإلكترونية ، مستخدم الموقع الإلكتروني إن لم يشعر براحته عند استخدام الموقع الإلكتروني فإن فرص نجاح الموقع ضئيلة جدا ، ومن عوامل نجاحه الواجهة السهلة ، عدم وجود صفحات فارغة أو تحتوي على خطأ ، سهولة الوصول للهدف المنشود في الموقع الإلكتروني بأقل وقت وجهد ، سهولة قراءة الخط لكافة المستخدمين مما يجعل استخدام الموقع سهل ومريح للزوار والزبائن في كل استخدام (Ryan Damian2016).

كما جاء في الدليل الاسترشادي لإدارة المخاطر المبادئ الأساسية والممارسات التوجيهية (٢٠٢١)

الخطر (Risk) احتمالية وقوع الحدث والآثار المترتبة على حدوثه

إدارة المخاطر (Management Risk) نهج منظم ومتكامل يعمل على تحديد وتقييم المخاطر التي قد تتعرض لها الجهة وقد تعيق تحقيق أهدافها، واتخاذ الإجراءات اللازمة للوقاية منها والحد من آثارها واحتمالية حدوثها

سجل المخاطر (Risk Register) سجل يشمل على كافة المخاطر وتفصيلها

الاحتمالية (Probability) وصف نوعي أو شبه كمي الاحتمالية أو تكرار حدوث أحد المخاطر، وغالباً ما يعبّر عنها عند التكرار على فترات زمنية محددة، مثل عدد المرات سنوياً (مرة كل ربع سنة

مفهوم التجارة الالكترونية : هناك العديد من التعريفات لمفهوم التجارة الالكترونية منها : هي نوع من عمليات البيع والشراء ما بين المستهلكين المنتجين او بين الشركات بعضهم وبعض باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة. او هي شكل من اشكال التبادل التجاري باستخدام شبكة الاتصالات بين الشركات بعضها وبعض الشركات وعملائها او بين الشركات والادارة العامة.(عبد المحسن، ٢٠٠٤، ص٤٩٠)

٢- دراسات علمية سابقة Literature Review

٢.١. حسن عبدالله سالم باسواد 2003 : أمن وحماية البيانات في نظم التجارة الالكترونية .

٢.٢. (Berthon , watson1996 and pitt) في بحثه استخدام شبكة الانترنت كأداة للإعلان على نطاق واسع ، ومكانة الشبكة في مزيج الاتصالات التسويقية . وقد استهدف البحث تقديم إطار نظري لقياس كفاءة استخدام الشبكة. وقد توصل الباحثون إلى وضع نموذج يتكون من ست مراحل . وقد عالج النموذج أساسا مشكلة كون المتلقين للرسالة على الشبكة، يتكونون أساسا من مجموعتين هما : المهتمون بالمنظمة المعلنة ، وغير المهتمين بذلك.

٢.٣. عابد بن عابد العبدلي ١٤٢٦ هـ: التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية(الواقع – التحديات – الآمال)

٢.٤. الدراسة التي قام بها (Abell (١٩٩٦ ذات الطبيعة الاستكشافية والتي حاول من خلالها دراسة واقع ومستقبل استخدام الانترنت في الشركات النيوزلندية والمنافع المدركة من استخدامها . وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن إدراك الشركات للاستخدامات المختلفة للإنترنت كان عاليا (٧٠٪) وكانت أكثر الاستخدامات للإنترنت بين الشركات.

٢.٥. عواد ، ٢٠٠٦) :دراسة المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الالكترونية في الشركات الاردنية فقد هدفت هذه الدراسة الى تحديد المعوقات المدركة للتجارة الالكترونية واثرها في تبني تطبيقات التجارة الالكترونية من قبل الشركات الاردنية، وقد حددت هذه الدراسة المعوقات المدركة التي يمكن ان تؤثر على مستوى تبني تطبيقات التجارة الالكترونية في الشركات الاردنية وهي المعوقات التنظيمية، المالية، البيئية، القانونية، السلوكية، والتكنولوجية، وقد اشارت النتائج الى مستوى تطبيقات التجارة الالكترونية المستخدمة من قبل الشركات الاردنية كان بشكل عام متدنيا.

٢.٦. دراسة مركز الاهرام, ٢٠٠٨: كشفت نتائج دراسة عربية متخصصة ان المعاملات المالية بين الدول العربية وأن المستفيد الوحيد منها على المستوى على شبكة الانترنت ضعيفة جدا العالمي هي الدول الاجنبية مرجعة ذلك الى غياب السيولة النقدية اضافة الى ضعف سوق بطاقات الائتمان

٣- طريقة البحث Methodology

من خلال المنهج الوصفي للبحث والتقدير المماثلة للمشاريع المتشابهة تم تعيين مجموعة من المخاطر الموجودة بالمشروع ومن خلال الجدول التالي تم توضيح وصف للمخاطر واحتماليتها وشدها وكيفية التخفيف من شدتها .

وصف الخطر Description	الخطر Risk			كيفية منع وتخفيف الخطر How to prevent and mitigate the risk
	الاحتمالية Probability	الحجم severity	الاحتمالية × الحجم S×P	
١. نقص عدد الزيارات للموقع الإلكتروني.	٣	٥	١٥	تكثيف الحملات الاعلانية
٢. التأخر في توصيل المنتجات للعميل.	٤	٤	١٦	تغيير شركة الشحن او التعاقد مع أكثر من شركة
٣. قلة الشراء من الموقع الإلكتروني.	٢	٥	١	توفير خيارات أكثر لخدمات الدفع الميسر
٤. الاسترداد والاسترجاع.	١	٥	٥	التأكد من جودة المنتجات وخلوها من أي عيوب وان تكون مطابقة لمواصفات الموقع والصورة
٥. الضغط على الموقع اثناء فترات المواسم	٥	٥	٢٥	طور مساحة الموقع وتوزيع الضغط على أكثر من سيرفر
٦. اختراق الموقع من خلال هكرز	٤	٥	٢	تعاقد مع شركات حماية للأمن السيبراني لحفظ سرية الموقع والبيانات

بعد جمع وتقييم المخاطر، يجب تقييم شدتها لوضع خطط الاستجابة لكل خطر ومحاولة التخفيف من تأثيرها

مصفوفة المخاطر risk matrix

مدى التأثير impact					احتمالية الخطر Probability	
كبير جدا	كبير	متوسط	منخفض	يمكن إهماله		
٥	٤	٣	٢	١		
٥	٢٠	١٥	١٠	٥	٥	عالي جدا
٢٠	١٦	١٢	٨	٤	٤	عالي
١٥	١٢	٩	٦	٣	٣	متوسط
١٠	٨	٦	٤	٢	٢	ضعيف
٥	٤	٣	٢	١	١	نادر

يتم حساب القيمة النقدية المتوقعة EMV = ضرب الاحتمالية × التأثير، ثم جمع قيمة الخطر النهائي للمصفوفة

$$91 = 15 + 16 + 10 + 5 + 25 + 20 = (5 \times 3) + (4 \times 4) + (5 \times 2) + (5 \times 1) + (5 \times 5) + (5 \times 4) = \text{EMV القيمة النقدية المتوقعة}$$

تصنيف الخطر	الاحتمالية Probability	التأثير impact	EMV
١	٣٠٪	٥٠٠٠	١٥٠٠
٢	٤٠٪	٤٠٠٠	١٦٠٠
٣	٢٠٪	٥٠٠٠	١٠٠٠
٤	١٠٪	٥٠٠٠	٥٠٠
٥	٥٠٪	٥٠٠٠	٢٥٠٠
٦	٤٠٪	٥٠٠٠	٢٠٠٠
Total EMV= 9100			

سجل المخاطر Risk register

المسؤول responsible	معالجة المخاطر Treat the risk	الخطر Risk			وصف الخطر Description
		الاحتمالية × الحجم I×P	الأثر Impact	الاحتمالية Probability	
الإدارة العليا مدير التسويق	تجنب انخفاض الزيارات وتكثيف الحملات الاعلانية	١٥	٥	٣	١. نقص عدد الزيارات للموقع الالكتروني.
الإدارة العليا والمدير التنفيذي	تجنب شركات الشحن ذات التقييم المنخفض والتعاقد مع أكثر من شركة لتقديم نفس الخدمة	١٦	٤	٤	٢. التأخر في توصيل المنتجات للعميل.
مدير التسويق	إدارة وتوفير خيارات أكثر لخدمات الدفع الميسر	١٠	٥	٢	٣. قلة الشراء من الموقع الالكتروني.
فريق المبيعات	إدارتها بطريقة روتينية والتأكد من جودة المنتجات وخلوها من أي عيوب وان تكون مطابقة لمواصفات الموجودة بالموقع والصور.	٥	٥	١	٤. الاسترداد والاسترجاع.
الإدارة العليا	تجنب الخطر من خلال تطوير مساحة الموقع وتوزيع الضغط على أكثر من سيرفر	٢٥	٥	٥	٥. الضغط على الموقع اثناء فترات المواسم
الإدارة العليا	تجنب الثغرات الأمنية والتعاقد مع شركات حماية للأمن السبيرياني لحفظ سرية الموقع والبيانات	٢٠	٥	٤	٦. اختراق الموقع من خلال هكرز

٤ - النتائج والمناقشة Results and Discussion

- في ضوء ما درسناه وعليه يجب تحجيم المخاطر عن طريق تقليلها وخفض احتمالياتها ووالحد من اثرها على المشروع .
- يتم مراقبة المخاطر طوال فترة المشروع حيث انها تتسم بالديناميكية وليست ثابتة ويتم تحديث سجل المخاطر باستمرار .
- في بداية المشروع تكون المخاطر عالية وتبدأ بالانخفاض مع تقدم عمر المشروع .
- يجب تحديد نطاق المشروع بصورة اقرب للواقع لكي يتفادى الوقوع بالمخاطر.
- الاستفادة من الدراسات السابقة من سجل المخاطر .

المراجع References

- ١ - برهان, محمد نور, خطاب & عز الدين. (٢٠١٢). التجارة الإلكترونية.
- ٢ - حسن عبدالله سالم باسواد 2003 : أمن وحماية البيانات في نظم التجارة الإلكترونية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بحث لنيل درجة الماجستير في هندسة الحاسوب الخرطوم ٢٠٠٣ .
- ٣ - عابد بن عابد العبدلي, (٢٠٠٨) ، التجارة الإلكترونية في الدول الإسلامية الواقع – التحديات – الآمال) ، المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الإسلامي الذي تنظمه كلية الشريعة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة
- ٤ - عواد ، فؤاد الشيخ سالم ومحمد سليمان، ٢٠٠٥ " ، المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الالكترونية في الشركات الاردنية"، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد ١، العدد ١.
- ٥ - الدليل الاسترشادي لإدارة المخاطر (٢٠٢١) المبادئ الأساسية والممارسات التوجيهية الإدارة العامة للحكومة والمخاطر والالتزام
- ٦ - دراسة مركز الاهرام, ٢٠٠٨: موقع انترنت .<http://www.brooonzyah.net/vb/t8342.html>
- 7- Ryan, Damin(2016)understading digital marketing , Third Edition, Kogan Page Ltd, London, United Kingdom, 62-65, 19 - Mar. – 2019.
- 8-