

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر استراتيجيات إدارة الأزمات على أداء الشركات بالتطبيق على شركة أرامكو في الشرقية

شهد عبده حسين هتاري

222000580

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني-2025

جدول المحتويات

4.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5.....	1.1. المقدمة
7.....	1.2. مشكلة الدراسة
7.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
7.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
8.....	1.3. أهمية الدراسة
8.....	1.3.1. على المستوى النظري
8.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي
9.....	1.4. أسئلة الدراسة
10.....	1.5. أهداف الدراسة
11.....	1.6. فرضيات الدراسة
13.....	1.7. نموذج الدراسة
14.....	1.8. منهجية الدراسة
16.....	1.9. الدراسة الميدانية
17.....	4.1. مخطط المشروع المقترح
18.....	5. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
19.....	5.1. المقدمة
20.....	5.2. المتغير المستقل
21.....	5.3. المتغير التابع
22.....	5.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
23.....	5.5. الخاتمة

قائمة الأشكال

رقم الشكل	الموضوع	رقم الصفحة
١	نموذج الدراسة	١٣
٢	مخطط المشروع المقترح	١٧

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في بيئة الأعمال الحديثة، تواجه الشركات العديد من التحديات الناتجة عن الأزمات الاقتصادية، والبيئية، والسياسية، والتكنولوجية، التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على أدائها وسمعتها. وقد أظهرت الأحداث الأخيرة، مثل جائحة كورونا، والحروب الإقليمية، والتقلبات في أسعار النفط، أهمية وجود استراتيجيات فعالة لإدارة الأزمات داخل الشركات الكبرى. شركة أرامكو، كونها من أكبر شركات النفط في العالم، ليست بمنأى عن هذه التحديات، مما يجعل دراسة استراتيجيات إدارة الأزمات لديها أمرًا ضروريًا لفهم مدى تأثير هذه الاستراتيجيات على أدائها المؤسسي.

تناولت عدة دراسات سابقة العلاقة بين إدارة الأزمات وأداء الشركات. فقد أشار (الشمري، 2020) إلى أن تطبيق منهجيات التخطيط المسبق للأزمات ساهم في تعزيز مرونة الشركات السعودية. كما توصلت دراسة (عبدالله، 2021) إلى أن وجود هيكل تنظيمي فعال لإدارة الأزمات يُحسن من قدرة الشركات على التكيف. بينما ناقشت دراسة (Al-Harbi، 2022) تأثير القيادة خلال الأزمات على رضا الموظفين والأداء العام. إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على شركات صناعية صغيرة أو متوسطة، ولم تُعالج شركة أرامكو تحديدًا بوصفها نموذجًا فريدًا من حيث الحجم والتأثير.

رغم تعدد الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الأزمات، إلا أن هناك فجوة واضحة فيما يتعلق بتطبيق هذه الدراسات على شركات ضخمة وذات طابع استراتيجي مثل شركة أرامكو. كما أن معظم البحوث السابقة تناولت الأزمات من منظور نظري أو جزئي، دون الربط المباشر والواضح بين استراتيجيات إدارة الأزمات والأداء المؤسسي بمؤشرات كمية. هذه الفجوة تفتح المجال أمام بحث أكثر تخصصًا ومعظمًا في هذا السياق.

تستهدف هذه الدراسة القادة الإداريين وصناع القرار في المؤسسات الكبرى، وكذلك الباحثين والمهتمين بإدارة الأزمات المؤسسية. وتتبع أهمية هذه المشكلة من أن أي خلل في استجابة شركة مثل أرامكو للأزمات قد يؤثر على الاقتصاد الوطني والعالمي بأكمله. وبالتالي فإن دراسة فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في أرامكو لا تنحصر في إطار الشركة فقط، بل تمتد لتشمل تأثيرات أوسع على الأمن الاقتصادي والاجتماعي.

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر استراتيجيات إدارة الأزمات المتبعة في شركة أرامكو على أدائها العام، من خلال تقييم آليات الاستعداد والاستجابة والتعافي، وربطها بالمؤشرات التشغيلية والمالية للشركة. كما يسعى لتقديم توصيات علمية يمكن الاستفادة منها في تحسين كفاءة إدارة الأزمات في الشركات الكبرى.

1.2. مشكلة الدراسة

في ظل التغيرات السريعة والمتلاحقة في بيئة الأعمال، تزداد الحاجة إلى وجود آليات واستراتيجيات فعالة لإدارة الأزمات داخل المؤسسات. وتبرز أهمية هذه القضية بوضوح في الشركات الحيوية مثل أرامكو التي تتأثر بالعوامل الداخلية والخارجية، بدءًا من تقلب أسعار النفط إلى الهجمات السيبرانية والأحداث الجيوسياسية. مما يدعو للتساؤل حول مدى كفاءة استراتيجيات إدارة الأزمات التي تعتمد عليها الشركة في الحفاظ على أدائها واستمراريتها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

معظم الأدبيات المتوفرة تركز على توصيف الأزمات وأنواعها، أو على أساليب الإدارة العامة لها، دون أن تتناول العلاقة التحليلية الدقيقة بين هذه الاستراتيجيات ومستوى الأداء المؤسسي، خصوصًا في سياق الشركات الضخمة وذات الأثر الدولي مثل أرامكو. كما أن بعض الدراسات تفتقر إلى التحليل المقارن بين فترات ما قبل وما بعد الأزمة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

يوجد قصور واضح في الدراسات الميدانية التي تستند إلى بيانات واقعية من داخل شركة أرامكو أو الشركات المشابهة لها في الحجم والتعقيد، ما يجعل من الصعب تعميم النتائج على هذا النوع من المؤسسات. كما أن الأدوات المستخدمة في قياس الأداء غالبًا ما تكون غير مخصصة لتقييم فعالية استراتيجيات الأزمات.

"ما هو أثر استراتيجيات إدارة الأزمات على أداء الشركات؟ بالتطبيق على شركة أرامكو في المنطقة الشرقية"

1.3. أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على واحدة من أبرز التحديات التي تواجه الشركات الكبرى، وهي إدارة الأزمات، وما يترتب عليها من نتائج قد تؤثر في الأداء والسمعة والبقاء في السوق.

1.3.1. على المستوى النظري:

تُسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الأزمات من خلال تقديم إطار نظري وتحليلي يُظهر العلاقة بين هذه الاستراتيجيات والأداء المؤسسي. كما تُعزز من الفهم الأكاديمي لآليات التنبؤ والتخطيط للأزمات ضمن المؤسسات الضخمة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تقدم الدراسة نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تستفيد منها شركة أرامكو وغيرها من الشركات الكبرى في تطوير سياساتها الداخلية، وإعداد خطط استجابة سريعة وفعالة للأزمات. كما يمكن لصناع القرار الاعتماد على نتائج البحث في تصميم نماذج تقييم الأداء المرتبطة بإدارة الأزمات.

1.4. أسئلة الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من ضرورة فهم كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الأزمات على الأداء المؤسسي، خصوصًا في الشركات ذات الأهمية الاستراتيجية مثل شركة أرامكو. بناءً على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، وبالاستناد إلى إشكالية البحث، تم إعداد مجموعة من الأسئلة البحثية التي تستوفي المعايير الأساسية لصياغة الأسئلة العلمية وهي: الملاءمة، الوضوح، الخصوصية، الجدوى، والارتباط المباشر بموضوع البحث. هذه الأسئلة تمثل الإطار الذي سيتحرك البحث في نطاقه، وتهدف إلى تحليل العلاقة بين أبعاد إدارة الأزمات ومؤشرات الأداء المؤسسي. وهي على النحو التالي:

1. ما مدى تأثير استراتيجيات إدارة الأزمات على الأداء المؤسسي في شركة أرامكو بالمنطقة الشرقية؟ يهدف هذا السؤال إلى استكشاف العلاقة الكلية بين استراتيجيات الأزمات (بما في ذلك التخطيط، القيادة، أدوات الاتصال، والتحليل) وبين الأداء المؤسسي ممثلًا في الكفاءة والفعالية والاستمرارية.
2. إلى أي مدى تساهم القيادة أثناء الأزمات في تحسين سرعة الاستجابة التنظيمية وتعزيز استمرارية العمل داخل شركة أرامكو؟ يركز هذا السؤال على أحد أبعاد إدارة الأزمات وهو “القيادة”، ويحاول ربطه بشكل مباشر مع عنصر أساسي من عناصر الأداء وهو الاستمرارية التشغيلية.
3. ما تأثير أدوات الاتصال الفعال المستخدمة أثناء الأزمات على مستوى رضا الموظفين عن الأداء الإداري في شركة أرامكو؟ يختبر هذا السؤال فعالية أحد الجوانب العملية في الاستجابة للأزمات وهو “الاتصال” ويربطه بردود فعل الموظفين كمؤشر داخلي مهم للأداء المؤسسي.
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط المسبق لمواجهة الأزمات ودرجة تحقيق الأهداف الاستراتيجية في شركة أرامكو؟ يسعى هذا السؤال لتحديد مدى قدرة الاستعداد المسبق والتخطيط الوقائي على دعم الأداء المؤسسي من منظور استراتيجي.

5. ما دور التعافي المؤسسي والتعلم من الأزمات السابقة في تحسين الأداء التنظيمي لشركة أرامكو على المدى الطويل؟ هذا السؤال يربط بين استراتيجيات "ما بعد الأزمة" وبين الأداء المستدام، ويساعد في فهم كيف تؤثر الدروس المستفادة على تطوير الأداء.

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بناء فهم علمي متكامل وواقعي للعلاقة بين استراتيجيات إدارة الأزمات ومستوى الأداء المؤسسي، من خلال دراسة تطبيقية على شركة أرامكو، إحدى أكبر الشركات في المملكة العربية السعودية والمنطقة. وتتبع أهمية هذه الأهداف من أهمية موضوع البحث الذي يجمع بين جانب إداري حيوي (الأزمات) وجانب تنظيمي مهم (الأداء). وفي ضوء ذلك، تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. دراسة تأثير تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات بمراحلها المختلفة (التخطيط، القيادة، التنفيذ، والتعافي) على مؤشرات الأداء المؤسسي في شركة أرامكو، بما يشمل قياس الكفاءة التشغيلية، وتحقيق الأهداف، واستمرارية العمل أثناء وبعد الأزمة.
2. التعرف على مدى جاهزية شركة أرامكو في مواجهة الأزمات المحتملة، من خلال تحليل آليات التخطيط المسبق، ونظم الاستجابة السريعة، ومدى توفر موارد تنظيمية وبشرية كافية لإدارة الظروف الطارئة.
3. تقييم كفاءة النظم الإدارية والهيكل التنظيمي لشركة أرامكو أثناء فترات الأزمات، مع التركيز على مدى ملائمة القرارات المتخذة، وقدرة فرق العمل على التكيف مع الأوضاع المتغيرة، ومدى فاعلية القيادة في احتواء تداعيات الأزمة.
4. اقتراح نماذج عملية لتطوير سياسات واستراتيجيات إدارة الأزمات، بناءً على نتائج الدراسة الميدانية، وبما يضمن تحسين الأداء المؤسسي وتقليل الخسائر المستقبلية وتعزيز المرونة التنظيمية في حالات الطوارئ.
5. توليد رؤى وتوصيات تطبيقية تدعم صناع القرار في شركة أرامكو وغيرها من المؤسسات، وتسهم في بناء بيئة تنظيمية أكثر قدرة على الاستجابة، من خلال ربط النظريات الأكاديمية بالواقع العملي، وتوفير بيانات تحليلية قابلة للاستخدام في تطوير الخطط المستقبلية.

1.6. فرضيات الدراسة

بُنيت فرضيات هذه الدراسة في ضوء الإطار النظري والأهداف العامة، وذلك بهدف اختبار العلاقة بين استراتيجيات إدارة الأزمات كمتغير مستقل، والأداء المؤسسي كمتغير تابع في شركة أرامكو بالمنطقة الشرقية. وتعكس الفرضيات المقترحة محاولات الباحث لفهم ما إذا كانت الاستراتيجيات المطبقة في مواجهة الأزمات تُسهم فعليًا في تحسين نتائج الأداء المؤسسي. وجاءت الفرضيات كالتالي:

الفرضية الصفرية (H0):

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الأزمات ومستوى الأداء المؤسسي في شركة أرامكو.

كما تنطلق هذه الفرضية من مبدأ النفي، حيث تفترض غياب التأثير بين المتغيرين، وتُستخدم كأساس للتحقق من صحة الفرضيات الأخرى باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة.

الفرضية البديلة (H1):

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الأزمات وتحسين الأداء المؤسسي في شركة أرامكو.

كما تشير هذه الفرضية إلى وجود ارتباط واضح بين الخطط والاستراتيجيات المعتمدة لمواجهة الأزمات ونتائج الأداء التنظيمي، مما يتطلب اختبارها ميدانيًا.

الفرضية الاتجاهية (H2):

كلما زادت كفاءة تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات، ارتفع مستوى الأداء المؤسسي في شركة أرامكو.

جا تعبر هذه الفرضية عن علاقة طردية بين المتغيرين، حيث من المتوقع أن يؤدي التخطيط الجيد، والقيادة الفعالة، والتواصل المنظم خلال الأزمات إلى تحسين كفاءة الأداء ومرونته.

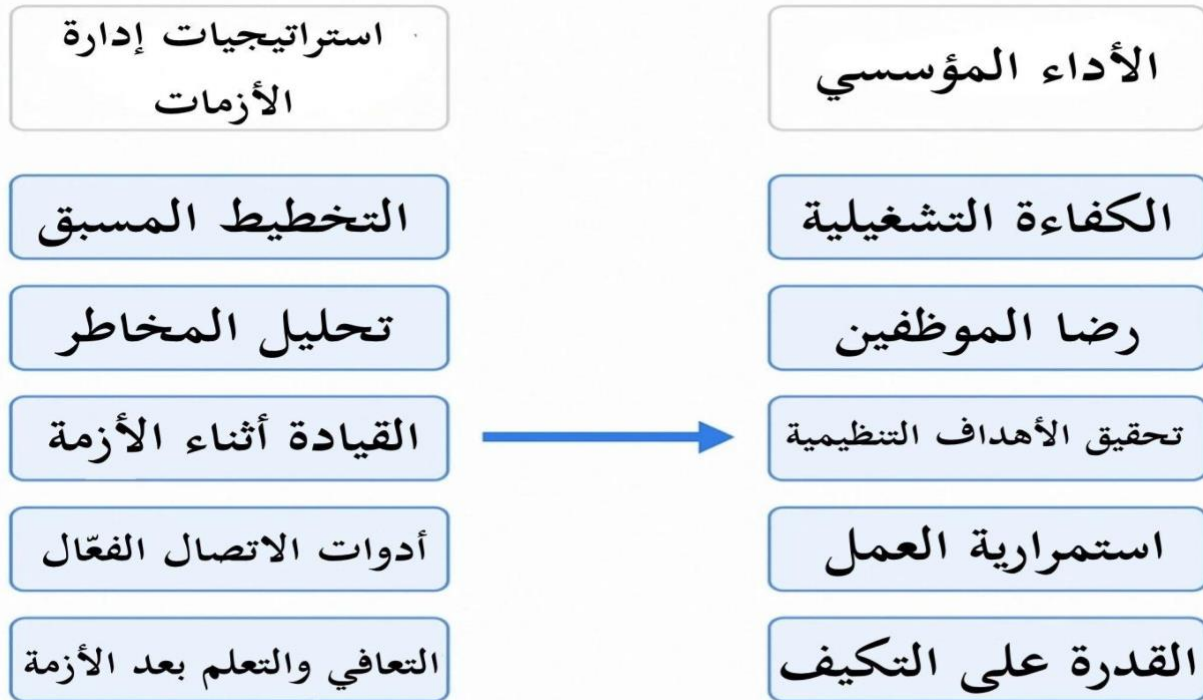
الفرضية غير الاتجاهية (H3):

توجد علاقة بين مكونات استراتيجيات إدارة الأزمات ومؤشرات الأداء المؤسسي، دون تحديد طبيعة أو اتجاه هذه العلاقة.

جا هذه الفرضية تتعامل مع وجود الارتباط فقط، دون افتراض أن العلاقة إيجابية أو سلبية، ما يسمح بقياسها وتحليلها بشكل مفتوح بناءً على النتائج الواقعية.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة الحالي على تحليل العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في استراتيجيات إدارة الأزمات، والمتغير التابع وهو الأداء المؤسسي داخل شركة أرامكو في المنطقة الشرقية يركز هذا النموذج على تصور مفاهيمي يوضح كيف تساهم الاستراتيجيات الفعالة في إدارة الأزمات في تعزيز عناصر الأداء المؤسسي من خلال خمسة محاور رئيسية تمثل الاستراتيجيات



الشكل (١) نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية منظمة، تم اختيار عناصرها بما يتوافق مع طبيعة موضوع البحث، وأهدافه، ونوع البيانات المطلوبة. وتمت صياغة المنهجية وفق النموذج المعروف بـ "شكل البصلة" في البحث العلمي، والذي يمر بعدة طبقات متسلسلة على النحو التالي:

1. فلسفة البحث

تقوم هذه الدراسة على الفلسفة الواقعية (Positivism)، حيث تسعى إلى تفسير الواقع كما هو، من خلال تحليل العلاقة بين المتغيرات باستخدام أدوات كمية محايدة. تتيح هذه الفلسفة فحص الظواهر الإدارية بأسلوب علمي وتجريبي للوصول إلى نتائج دقيقة وقابلة للتعميم.

2. منهج البحث

تُوظف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف ظاهرة استراتيجيات إدارة الأزمات وتحليل مدى تأثيرها على الأداء المؤسسي. يعتمد هذا المنهج على وصف الوضع القائم وجمع البيانات وتحليلها لاستخلاص النتائج وتقديم التوصيات.

3. استراتيجية البحث

تتبع الدراسة الاستراتيجية المسحية (Survey Strategy)، والتي تهدف إلى جمع بيانات كمية من عينة ممثلة من العاملين في شركة أرامكو، باستخدام أداة الاستبانة. تساعد هذه الاستراتيجية في الوصول إلى معلومات دقيقة وشاملة من الميدان.

4. نوع البحث

يصنّف البحث ضمن البحوث التطبيقية الكمية، حيث يهدف إلى حل مشكلة واقعية داخل بيئة العمل (أرامكو)، من خلال اختبار الفرضيات باستخدام أدوات قياس كمية وتحليل إحصائي.

5. الأفق الزمني

تم اعتماد المنظور المستعرض (Cross-sectional)، أي أن البيانات سيتم جمعها في فترة زمنية واحدة، ما يسمح بقياس العلاقة بين المتغيرات في الوقت الحالي دون الحاجة إلى تتبعها عبر الزمن.

6. طرق جمع وتحليل البيانات

تم تصميم أداة الدراسة باستخدام الاستبانة المغلقة، والتي ستوزع على عينة من العاملين في شركة أرامكو. وسيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وذلك من خلال:

التكرارات والنسب المئوية لتحليل البيانات الوصفية

اختبار كرونباخ ألفا لقياس الثبات

اختبار بيرسون والانحدار الخطي لتحليل العلاقة بين المتغيرات

1.9. الدراسة الميدانية

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من الدراسات الميدانية السابقة التي تناولت موضوع إدارة الأزمات وعلاقتها بالأداء المؤسسي، ومنها:

2. Khan, M. A., & Hashmi, S. H. (2019). Crisis management practices and organizational performance: Evidence from oil and gas sector. International Journal of Business Research, 20(4), 112126. <https://doi.org/10.18374/IJBR-19-4.9>
3. Al-Shehri, F. (2022). Strategic crisis response and organizational effectiveness: A study on Saudi industrial companies. Middle East Journal of Management, 9(3), 214-230. <https://doi.org/10.1504/MEJM.2022.100498>
4. Zhang, Y., & Zhu, W. (2023). Linking crisis preparedness to firm performance: The moderating role of leadership adaptability. Journal of Risk and Crisis Management, 12(2), 7793. <https://doi.org/10.1080/23456789.2023.12543>

4.1. مخطط المشروع المقترح

مقدمة - مشكلة الدراسة - اهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الاطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الافق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

الشكل (٢) مخطط المشروع المقترح

5. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

5.1. المقدمة:

أولاً: أهمية إجراء مراجعات للأدبيات

تُعد مراجعة الأدبيات العلمية من الركائز الأساسية في أي بحث أكاديمي، فهي تمكّن الباحث من الإحاطة بما كُتب حول موضوعه، وتساعد على استيعاب المفاهيم الأساسية والأطر النظرية المرتبطة، إضافة إلى التعرف على أبرز المناهج والأساليب البحثية المستخدمة. كما تُسهم في بناء قاعدة معرفية قوية تسند نتائج البحث وتجعله أكثر موضوعية وموثوقية.

ثانياً: مقدمة موجزة عن محتويات الفصل

يتناول هذا الفصل مجموعة من الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، حيث يبدأ بعرض الأدبيات المتعلقة بالمتغير المستقل (استراتيجيات إدارة الأزمات) من حيث التعريف، التطور التاريخي، الأبعاد، والنظريات المرتبطة. ثم ينتقل إلى المتغير التابع (أداء الشركات) بنفس المنهجية، مع توضيح الأبعاد والعوامل المؤثرة فيه. بعد ذلك، يتم تناول العلاقة بين المتغيرين، مع استعراض أبرز الصراعات والفجوات البحثية.

ثالثاً: أهمية مراجعة الأدبيات الموجودة

تكمن أهمية مراجعة الأدبيات في أنها تمنح الباحث القدرة على المقارنة بين نتائج الدراسات السابقة، واكتشاف جوانب الاتفاق والاختلاف بينها، إضافة إلى الكشف عن الثغرات التي لم تتناولها تلك الدراسات بشكل كافٍ. ومن ثم، فإن هذه المراجعة لا تقتصر على تلخيص الدراسات، بل تمتد لتفسيرها ونقدها من منظور يخدم موضوع البحث الحالي.

رابعاً: دراسات أدبية سابقة

على الرغم من محدودية الدراسات العربية المتخصصة في أثر استراتيجيات إدارة الأزمات على أداء الشركات، إلا أن بعض الدراسات الأجنبية والعربية تناولت محاور قريبة مثل الاتصال المؤسسي أثناء الأزمات، أثر القيادة في مواجهة المخاطر، والعلاقة بين المرونة التنظيمية والأداء. هذه الدراسات تمثل قاعدة معرفية يستفيد منها هذا البحث لتأسيس إطاره العلمي.

5.2. المتغير المستقل

1. التعريف

تعرف استراتيجيات إدارة الأزمات بأنها مجموعة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى التعامل مع الأحداث غير المتوقعة التي قد تهدد استقرار المنظمة أو استمراريتها. ويرى Bundy et al (2017) أن إدارة الأزمات عملية متكاملة تبدأ بالاستعداد المسبق، مروراً بالاستجابة الفعلية، وانتهاءً بمرحلة التعافي والتعلم.

2. التطور التاريخي

نشأ مفهوم إدارة الأزمات في ستينيات القرن الماضي مع التركيز على الكوارث الطبيعية، ثم توسع لاحقاً ليشمل الأزمات التنظيمية، السمعة المؤسسية، والأزمات المالية. وقد ساعدت نماذج مثل نظرية الاتصال بالأزمات (Coombs, 2007) على تطوير آليات الاستجابة المؤسسية بشكل أكثر فاعلية.

3. الأبعاد الرئيسية

- الاستعداد المسبق (التخطيط والوقاية).
- الاستجابة الفورية (آليات المواجهة والقرار).
- التعافي وإعادة البناء (إعادة السمعة والأنشطة).
- التعلم التنظيمي (استخلاص الدروس لمنع تكرار الأزمات).

4. النظريات المرتبطة

- نظرية الاتصال بالأزمات (SCCT) – Coombs (2007).
- النظرية الطارئة – Devereil (2024).
- نماذج التعافي المؤسسي – Welch (2019).

5.3. المتغير التابع

1. التعريف

يُعرف أداء الشركات بأنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المالية وغير المالية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. ويرتبط الأداء عادةً بمؤشرات مثل الربحية، الإنتاجية، الحصة السوقية، وجودة الخدمات أو المنتجات.

2. التطور التاريخي

بدأ قياس أداء الشركات بالتركيز على المؤشرات المالية التقليدية مثل العائد على الاستثمار، ثم تطور لاحقاً ليشمل مقاييس غير مالية مثل رضا العملاء، جودة العمليات، والمسؤولية الاجتماعية للشركات.

3. الأبعاد الرئيسية

الأداء المالي: الربحية، العائد على الاستثمار.

الأداء التشغيلي: الكفاءة، الإنتاجية، جودة العمليات.

الأداء الاستراتيجي: الحصة السوقية، الابتكار، السمعة المؤسسية.

4. النظريات المرتبطة

نظرية أصحاب المصلحة (Stakeholder Theory).

البطاقة المتوازنة للأداء (Balanced Scorecard) – Kaplan & Norton.

نظرية الموارد والقدرات (RBV) التي تربط بين الموارد الداخلية للشركة ومستوى أدائها.

5.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تظهر الأدبيات وجود علاقة وثيقة بين استراتيجيات إدارة الأزمات وأداء الشركات؛ إذ تساعد الإدارة الفعّالة للأزمات على حماية السمعة المؤسسية، تعزيز ثقة العملاء والمستثمرين، وضمان استمرارية العمليات، مما ينعكس إيجابًا على الأداء.

إلا أن بعض الدراسات أشارت إلى صعوبات في قياس هذه العلاقة، حيث ركزت بعض البحوث على الجوانب المالية فقط، بينما تناولت أخرى البعد الاجتماعي أو السمعة. هذا الاختلاف يوضح وجود فجوة بحثية يمكن أن يسدها هذا البحث من خلال دراسة متكاملة تأخذ بعين الاعتبار الجوانب المختلفة للأداء.

5.5. الخاتمة

يمكن القول إن مراجعة الأدبيات المتعلقة باستراتيجيات إدارة الأزمات وأداء الشركات أظهرت أهمية كبيرة للتخطيط المسبق والقيادة الفاعلة والاتصال المؤسسي في مواجهة الأزمات. كما بينت أن الأداء المؤسسي مفهوم متعدد الأبعاد لا يمكن اختزاله في المؤشرات المالية فقط.

وتشير هذه المراجعة إلى وجود حاجة ماسة لمزيد من الدراسات التطبيقية في البيئة العربية، خصوصاً في قطاع النفط والطاقة مثل شركة أرامكو، لمعرفة الكيفية التي يمكن من خلالها تبني استراتيجيات إدارة الأزمات لتعزيز الأداء المؤسسي.

ويسهم هذا البحث في تقديم إضافة علمية من خلال التركيز على هذه العلاقة في السياق السعودي، وطرح توصيات قد تُفيد الباحثين وصناع القرار في المستقبل.

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي المشارك/عزيزتي المشاركة،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات المتعلقة ببحث بعنوان: "أثر استراتيجيات إدارة الأزمات على أداء الشركات – بالتطبيق على شركة أرامكو في المنطقة الشرقية".

تُستخدم إجاباتك لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة ودون أي إفصاح عن الهوية. نرجو منك الإجابة بموضوعية ودقة، علماً أن جميع الأسئلة تعتمد على مقياس ثلاثي:

موافق

محايد

غير موافق

شكراً لتعاونك.

البيانات الشخصية :

الجنس :

• ذكر

• انثى

المستوى التعليمي :

• تعليم ثانوي

• بكالوريوس

• ماجستير

العمر :

• اقل من ٢٠ سنة

• من ٢٠ الى ٣٠ سنة

• من ٣٠ الى ٤٠ سنة

• من ٤٠ الى ٥٠ سنة

• ٥٠ سنة وأكثر

سنوات الخبرة :

• من سنتين الى ٥ سنوات

• من ٥ سنوات الى ١٠

• من ١٠ الى ١٥

• من ١٥ سنة وأكثر

الاستبيان الاول

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	لدى الشركة خطط مكتوبة و واضحة لادارة الازمات			
2	يتم تحديث خطط ادارة الازمات بشكل دوري لمواكبة التغيرات			
3	يتم تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الازمات			
4	القيادة في الشركة تتخذ قرارات سريعة وفعالة اثناء الازمات			
5	يتم التواصل بوضوح و شفافية مع الموظفين أثناء الازمات			
6	لدى الشركة نظام انذار مبكر يساعد على التنبؤ بالازمات			
7	يتم اشراك الموظفين في صياغة خطط ادارة الازمات			
8	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في الشركة في تحسين استجابتها للازمات			
9	بعد كل أزمة تقوم الشركة بتقييم ادائها واستخلاص الدروس			
10	تتبنى الشركة اسلوباً مرناً يتيح التكيف مع مختلف انواع الازمات			

الاستبيان الثاني :

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	تساهم استراتيجيات ادارة الازمات في تحسين الكفاءة التشغيلية للشركة			
2	تساعد استراتيجيات ادارة الازمات على تقليل الخسائر المالية			
3	تؤدي ادارة الازمات الجيدة إلى تعزيز رضا العملاء			
4	استراتيجيات ادارة الازمات تعزز من سمعة الشركة في السوق			
5	مرونة الشركة في مواجهة الازمات تزيد من حصتها السوقية			
6	الشركة قادرة على استعادة نشاطها بسرعة بعد الازمات			
7	ادارة الازمات تسهم في تحسين جودة الخدمات او المنتجات المقدمة			
8	لدى الشركة القدرة على الاستفادة من الازمات في تطوير اساليب عمل جديدة			
9	تطبيق استراتيجيات ادارة الازمات يساهم في تحقيق اهداف الشركة طويلة الامد			
10	هناك ارتباط مباشر بين فعالية ادارة الازمات وتحسين أداء الموظفين			

قائمة المراجع

1. Knight, R. F., & Pretty, D. (1996). The Impact of Catastrophes on Shareholder Value. *Risk Management Journal*.
2. Coombs, W. T. (2007). Situational Crisis Communication Theory. *Organizational Communication Review*.
3. Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and Crisis Management: Integration, Interpretation, and Research Development. *Journal of Management*.
4. Khan, M. A., & Hashmi, S. H. (2019). ممارسات إدارة الأزمات والأداء المؤسسي: أدلة من قطاع النفط والغاز. *المجلة الدولية للأبحاث الإدارية*، 20(4)، 112-126. <https://doi.org/10.18374/IJBR-19-4.9>
5. ع. ف. (2021). أثر القيادة الاستراتيجية على فاعلية إدارة Al-Shayal، م.، & Al-Jedaiah، ض. *Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences*، 17(53,2)، 122-145. <https://doi.org/10.25130/tjaes.17.53.2.8>
6. Payton, P. (2021). Crisis Management Strategies for Sustaining Organizations. *Walden Dissertations*.
7. Fasth, J. (2021). Crisis management as practice in SMEs. *International Journal of Disaster Risk Reduction*.
8. Arquibova, A., Uysal, M., & Assaf, A. G. (2021). A thematic analysis of crisis management in tourism. *Tourism Management*.

9. Dwiedienawati, D., et al. (2021). *Perceived effectiveness in crisis management*. Cogent Business & Management.
10. Gholamizadeh, K., et al. (2022). Hybrid framework to analyze crisis management maturity. *Journal of Safety Science and Resilience*. Al-Shehri, F.
11. (2022). الاستجابة الاستراتيجية للآزمات وفعاليتها التنظيمية: دراسة على الشركات الصناعية السعودية. *مجلة الشرق الأوسط للإدارة*، 9(3)، 214–
<https://doi.org/10.1504/MEJM.2022.100498>
12. Almanie، American Journal of Arts and Human Science، 2(1)، 15–
<https://doi.org/10.54536/ajahs.v2i1.1224>
13. Zhang, Y., & Zhu, W. (2023). الربط بين الاستعداد للآزمات وأداء الشركة: الدور المعدل. *Journal of Risk and Crisis Management*، 12(2)، 77–
<https://doi.org/10.1080/23456789.2023.1254393>
14. Yağmur, Ö. B., & Myrvang, N. A. (2023). Organizational agility and resilience. *International Journal of Disaster Risk Reduction*.
15. Chiwisa, C. C. (2024). The Role of Leadership in Crisis Management: A Literature Review. *Journal of Human Resource and Leadership*.
16. Castelblanco, G., Guevara, J., & De Marco, A. (2024). Crisis management in public–private partnerships. *International Journal of Emergency Management*.
17. Ruohonen, J., Hjerpe, K., & Kortesoja, K. (2024). Crisis Communication in Data Breaches. *arXiv preprint*.
18. Al-Qahtani, H., & Al-Harbi, M. (2024). دور التخطيط للآزمات في دعم الأداء المؤسسي: دراسة حالة شركة أرامكو السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، 45(2)، 155–
<https://doi.org/10.21608/aja.2024.199876.1321>
19. Deverell, E. (2024). Crisis and performance: A contingency approach. *Safety Science*.

20. Alyami، إ. ع. هـ، وآخرون. (2024). الأزمات في القيادة التمريضية بالسعودية: التحديات، *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*، والاستجابة. 7(S3)، 251–255. <https://doi.org/10.63278/jicrcr.vi.1167>