



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	Saeed Yahya Saeed Hamhom	اسم الطالب
Students I.D	2021201012	الرقم الجامعي

Section

Master

Date

Thursday

18 / 03 / 2021.

Course Code

(PMG510)

Project Risk Management

Instructions:

- اخر موعد للتسليم هو يوم السبت 2021-05-08 في تمام الساعة ٩ مساءً.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الانجليزية.
- 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 12.
- 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

What are the risks in the food delivery project? How do we control it?

المقدمة:

من أساسيات المشروع الناجح هي وضع استراتيجية واضحة للمخاطر المستقبلية حيث أن المشروع قد يواجه مستقبلا بعض الأحداث التي قد تؤثر عليه سلبا أو إيجابا لذلك من المهم أن يكون القائمين على المشروع وأصحاب المصلحة على إطلاع تام وأن يمتلكون نظرة مستقبلية للمشروع حتى يستطيعون تجنب المخاطر أو تقليل أثرها أو تحويلها لتكون في مصلحتهم، حيث إن إغفال هذا الجانب له تأثير سلبي كبير على المشروع من الناحية الاستثمارية أو الصحة والسلامة وأيضا النواحي القانونية وكذلك عدم اليقين، لذا عند وضع دراسة شاملة للمخاطر فإن المشروع يقترب خطوه كبيرة من النجاح وتحقيق الأهداف. في مشروع توصيل الطعام هنالك الكثير من المخاطر التي قد تواجهنا خلال الفترة التشغيلية ومن خلال هذه الدراسة سنقوم بجمع الأخطار المحتملة ودراساتها بالتفصيل حتى نستطيع تجنبها أو تقليل أثرها.

دراسات سابقة:

يعد الاهتمام بموضوع إدارة المخاطر موضوعا حديثا نوعا ما حيث توجد بعض المساهمات والدراسات التي عالجت بعض جوانبه نذكر منها:

- مذكرة ماجستير تحت عنوان "إدارة المخاطر في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة ش.ذ.م.م للخدمات العامة والتجارة DOUDAH" من إعداد الطالب بوزيدي لمجد، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، (2008-2009) تناول إشكالية تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للأخطار المحيطة بها وكيفية التعامل معها وتجنبها مستقبلا، أي أن موضوعه أولى أهمية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وطريقة إدارة مخاطرها.

-مذكرة ماجستير تحت عنوان "Management des risques dans le BTP, cas de ligne de chemin de fer Mecheria-Bechar" في تخصص Civil Management Engineering من إعداد الطالب حمزاوي فتحي ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان ، (2007-2008) حيث تناول إشكالية إدارة المخاطر في مشاريع الأشغال حيث قدم المفاهيم النظرية لإدارة المخاطر وبعض الطرق الشائعة في التعامل مع المخاطر إلا أنه ركز على مشاريع البناء والأشغال العمومية

- ملتقى دولي حول استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية " والمنظم يومي 25-26 نوفمبر 2008 بجامعة الشلف، تناول الملتقى عدة مواضيع تخص الطرق والأساليب والإجراءات المتبعة في إدارة الخطر بالمؤسسة الاقتصادية، كما ركزت أغلب مداخلته على كيفية التعامل مع المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة الاقتصادية.

منهجية البحث:

سنستخدم في وضع هذه الدراسة منهجية البحث الوصفي التحليلي، حيث سيكون هنالك عصف ذهني لجمع الأخطار المحتملة بشقيها العامة والأخطار المتعلقة بالتواصل التي قد تواجهنا في مشروع توصيل الطعام وثم نقوم بتصنيفها وتقييمها وترتيبها حسب احتماليته وتأثيرها وحساب تكلفة كل خطر على حده ثم جمعها والوصول بعد ذلك إلى نتيجة نهائية تشمل جميع مخاطر المشروع بالتفصيل:

النتائج والمناقشات:

Risks Matrix:

Impact	7-10	High	High	Medium
	3-6.9	High	Medium	Low
	0-2.9	Medium	Low	Low
		7-10	3-6.9	0-2.9
		Probability		

اختصارات الجدول	
Risk	ما هو الخطر
Why?	لماذا تم تصنيفه على أنه خطر
Type	نوع الخطر
P	احتماليته
I	تأثيره
P*I	الاحتمالية والتأثير من Risks Matrix
How?	كيف نستطيع تخفيفه أو القضاء عليه

شركة توصيل الطلبات						
مخاطر المشروع بصفة عامة						
How?	P*I	I	P	Type	Why?	Risk
عن طريق توعية موظفين التوصيل بأنظمة السلامة المرورية وتجنب السرعة	32	8	4	Hazard	من الواجب وضع الأولوية لأمن وسلامة موظفين الشركة	وقوع حادث سير أثناء التوصيل
الاطلاع بشكل دائم ومتابعة برامج الطقس ليكون هناك معرفة عن نوع الطقس أثناء تقديم الخدمة	10	5	2	Control	الأمطار والرياح وغيرها من العوامل والتقلبات الجوية قد تصعب مهمة توصيل الطلب للعميل	سوء الأحوال الجوية
أخذ الاحتياطات اللازمة والصيانة الدورية لمركبات التوصيل لتجنب الأعطال	8	4	2	Control	قد يتسبب حدوث عطل في وسيلة التوصيل إلى إلغاء عملية التوصيل كاملة	حدوث عطل في سيارة التوصيل
الدراسة الجيدة بالطرق المختصرة والتنبيه للازدحام حتى يستطيع إطلاع العميل على الوقت المطلوب لإتمام عملية التوصيل	10	2	5	Control	يؤدي خطر مواجهة ازدحام مروري أثناء التوصيل إلى تأخير الطلب عن العميل	مواجهة ازدحام مروري أثناء التوصيل
دراسة السوق المستهدف جيدا وعمل دراسات موازنة وحساب التكاليف لتجنب الوقوع في استثمار خاسر	4	2	2	Opportunity	عند توسيع دائرة النشاط الجغرافية فإن ذلك يتناسب طرديا مع زيادة احتمال وقوع الأخطاء والمشاكل كما أنها خطوة استثمارية ضرورية وخطيرة في نفس الوقت	خطر توسيع دائرة النشاط الجغرافية

فقدان أو عدم تواجد التصاريح والأوراق الرسمية	عدم توفر التصاريح أو الأوراق الرسمية لدى السائقين يعرضهم ويعرض الشركة لمشاكل قانونية	Compliance	1	5	5	وجود مكتب قانوني في الشركة مهتم بتوفير جميع التصاريح والأوراق الرسمية والرخص اللازمة لمزاولة مهنة التوصيل بأمان
مخاطر المشروع المتعلقة بجانب التواصل						
عطل في تطبيق التوصيل	اعتمادية الشركة في التواصل بين العميل والموظف عن طريق التطبيق حيث أن عطل التطبيق يجعل الشركة لا تستطيع تقديم خدماتها	Control	2	7	14	توفير دعم فني وأيضا توفير رقم اتصال متاح في حال تعطل التطبيق
اختلاف الثقافات	يؤدي اختلاف الثقافات أحيانا إلى سوء الفهم الذي قد ينتج عنه مشكلة بين الموظف والعميل	Hazard	1	2	2	إطلاع الموظفين على الثقافات المختلفة وكيفية التعامل معها
عدم وضوح المعلومة لدى المستقبل	عدم وضوح المعلومة يعطي إنتاجية خاطئة مما يجعل العملية سلبية في نتائجها	Opportunity	2	2	4	التحقق من المعلومات وأخذ التفاصيل اللازمة من العميل
اختلاف اللغة	ينتج عن اختلاف اللغة الكثير من الإشكالات التي قد تؤدي إلى استغناء العميل عن الخدمة المقدمة في حال تعذر التواصل وفهم اللغة	Opportunity	1	1	1	توفير دورات تدريبية لأساسيات اللغات في الأماكن الجغرافية المستهدفة لتقديم الخدمة

EMV:

Risk contingency	Impact cost SR	Probability	Risk
المخاطر العامة			
1600	8000	40%	وقوع حادث سير أثناء التوصيل
1000	5000	20%	سوء الأحوال الجوية
800	4000	20%	حدوث عطل في سيارة التوصيل
1000	2000	50%	مواجهة ازدحام مروري أثناء التوصيل
400	2000	20%	خطر توسيع دائرة النشاط الجغرافية
500	5000	10%	فقدان أو عدم تواجد التصاريح والأوراق الرسمية
المخاطر المتعلقة بجانب التواصل			
1400	7000	20%	عطل في تطبيق التوصيل
200	2000	10%	اختلاف الثقافات
400	2000	20%	عدم وضوح المعلومة لدى المستقبل
100	1000	10%	اختلاف اللغة
7200 SR	Total EMV		

من الجداول السابقة يتضح لنا وجود عدة مخاطر تتعلق بالمشروع تحتاج وضع استراتيجية فعالة لتخفيفها أو تجنبها أو القضاء عليها كما يتبين لنا أنه من المهم وضع جميع المخاطر المحتملة التي وفرت لنا نظرة مستقبلية عما سيواجهنا في المشروع.