



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة المخاطر

العنوان باللغة العربية

أثر ادارة المخاطر على تحسين جودة الأداء في قسم التشغيل :دراسة تطبيقية على شركة بتروراغ

إعداد الطالب/ فيصل محمد العطوي

الرقم الاكاديمي / 252000794

إشراف/

د.الفصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات:

الملخص 1

Abstract 2

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 3

1-1 المقدمة 3

2-1 مشكلة الدراسة 4

3-1 أهمية الدراسة 5

4-1 أهداف الدراسة 6

5-1 تساؤلات الدراسة 7

6-1 فروض الدراسة 8

7-1 حدود الدراسة 9

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة 10

1-2 مقدمة 10

2-2 مفهوم إدارة المخاطر التشغيلية 11

3-2 أنواع المخاطر التشغيلية 12

4-2 مفهوم الأداء التشغيلي 13

5-2 العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء التشغيلي 14

6-2 الدراسات السابقة 15

7-2 نموذج الدراسة 17

الفصل الثالث: منهجية الدراسة 18

1-3 مقدمة 18

2-3 منهج الدراسة 19

3-3 مجتمع وعينة الدراسة 20

4-3 أدوات الدراسة 21

5-3 طرق جمع البيانات 22

6-3 أساليب التحليل الإحصائي 23

الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج 24

1-4 مقدمة 24

2-4 التحليل الوصفي 25

3-4 اختبار الفرضيات 26

4-4 تحليل الانحدار 28

5-4 النتائج 29

الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة 30

1-5 التوصيات 30

2-5 الخاتمة 31

المراجع 32

الملاحق 33

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المخاطر التشغيلية على الأداء في قسم التشغيل داخل شركة بترورابغ، وذلك في ظل طبيعة العمل الصناعية التي تتسم بالتعقيد ووجود مخاطر متعددة قد تؤثر على سير العمليات وكفاءتها. وتبرز أهمية هذه الدراسة في توضيح كيف يمكن لإدارة المخاطر أن تساهم في تحسين الأداء وتقليل المشكلات التشغيلية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على عدد من العاملين في قسم التشغيل والإدارات المرتبطة به، بالإضافة إلى الرجوع إلى بعض الدراسات والمراجع العلمية ذات العلاقة. كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) للوصول إلى نتائج دقيقة تدعم أهداف الدراسة.

وأظهرت النتائج أن مستوى تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية في الشركة كان مرتفعاً، كما تبين وجود علاقة إيجابية بين إدارة المخاطر وكفاءة التشغيل ومستوى السلامة، في حين ظهرت علاقة عكسية مع معدل التوقف غير المخطط له. وهذا يدل على أن تحسين إدارة المخاطر يسهم بشكل واضح في رفع كفاءة الأداء وتقليل الأعطال والمشكلات التشغيلية.

وفي ضوء هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير ممارسات إدارة المخاطر، وتدريب العاملين عليها، واستخدام أساليب حديثة تساعد في التنبؤ بالمخاطر قبل حدوثها، لما لذلك من دور في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء.

الكلمات المفتاحية:

إدارة المخاطر التشغيلية، الأداء التشغيلي، كفاءة التشغيل، التوقف غير المخطط له، السلامة.

الفصل الأول

المقدمة:

ُعد قطاع البتر وكيمواويات من الركائز الأساسية للاقتصاد الصناعي، حيث يتميز بارتفاع مستوى التعقيد التشغيلي وتداخل العمليات الإنتاجية، الأمر الذي يجعله عرضة لمجموعة واسعة من المخاطر التشغيلية التي قد تؤثر بشكل مباشر على كفاءة الأداء وسلامة العاملين واستمرارية الإنتاج. وفي ظل هذه التحديات، أصبحت إدارة المخاطر التشغيلية أحد أهم الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات الصناعية لتحقيق الاستقرار التشغيلي وتعزيز قدرتها التنافسية.

وقد أكدت العديد من الدراسات السابقة أن تطبيق ممارسات فعالة لإدارة المخاطر يسهم في تقليل الخسائر التشغيلية، والحد من التوقفات غير المخطط لها، وتحسين مستويات السلامة داخل بيئة العمل. كما أشارت هذه الدراسات إلى أن المؤسسات التي تتبنى منهجًا استباقيًا في إدارة المخاطر تحقق أداءً تشغيليًا أفضل مقارنة بغيرها، نتيجة قدرتها على التنبؤ بالمخاطر والتعامل معها قبل حدوثها.

وفي هذا السياق، تبرز شركة بتر ورايغ كاحدى الشركات الرائدة في قطاع البتر وكيمواويات في المملكة العربية السعودية، حيث تعمل في بيئة تشغيلية معقدة تتطلب مستوى عالٍ من الكفاءة في إدارة المخاطر لضمان استمرارية العمليات وتحقيق أعلى مستويات الأداء. ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لتحليل وتقييم أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية على تحسين جودة الأداء في قسم التشغيل بالشركة، مع التركيز على دورها في تعزيز كفاءة التشغيل، وتقليل التوقفات غير المخطط لها، ورفع مستوى السلامة المهنية.

وتسعى هذه الدراسة إلى تقديم إطار تحليلي يوضح العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء التشغيلي، بما يسهم في دعم متخذي القرار داخل الشركة، وتوفير توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وتحقيق الاستدامة في بيئة صناعية عالية المخاطر.

-مشكلة الدراسة-

على الرغم من الأهمية المتزايدة لإدارة المخاطر التشغيلية في الشركات الصناعية، إلا أن العديد من المؤسسات، خاصة في قطاع البتر وكيمواويات، لا تزال تواجه تحديات في تحقيق التكامل الفعّال بين

ممارسات إدارة المخاطر والأداء التشغيلي الفعلي. وقد أشارت دراسات سابقة إلى أن ضعف تطبيق أنظمة إدارة المخاطر أو عدم تفعيلها بشكل منهجي يؤدي إلى ارتفاع معدلات التوقف غير المخطط له، وزيادة احتمالية وقوع الحوادث، وانخفاض كفاءة العمليات التشغيلية.

وفي بيئة تشغيلية معقدة مثل شركة بتر ورايغ، التي تتسم بتعدد العمليات الإنتاجية وارتفاع مستوى المخاطر، تبرز الحاجة إلى تطبيق ممارسات متقدمة لإدارة المخاطر تضمن استمرارية العمليات وتحسين جودة الأداء. ومع ذلك، لا يزال من غير الواضح مدى فاعلية هذه الممارسات في التأثير على الأداء التشغيلي داخل قسم التشغيل، ومدى انعكاسها على مؤشرات حيوية مثل كفاءة الإنتاج، ومعدل التوقف غير المخطط له، ومستوى السلامة المهنية.

ومن هنا، تتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة معرفية وتطبيقية تتمثل في عدم وضوح العلاقة الدقيقة بين تطبيق ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية ومستوى الأداء التشغيلي في شركة بتر ورايغ، مما يستدعي إجراء دراسة تحليلية لقياس هذا الأثر وتحديد أبعاده الكمية والنوعية.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية على كفاءة وفعالية قسم التشغيل في شركة بتر ورايغ.

-أهمية الدراسة.

تأتي أهمية هذه الدراسة من تناولها لموضوع مهم في بيئة العمل الصناعية، وهو دور إدارة المخاطر التشغيلية في تحسين الأداء داخل أقسام التشغيل، خاصة في قطاع البتر وكيمياويات الذي يتميز بارتفاع مستوى المخاطر وتعقيد العمليات.

أولاً: الأهمية العلمية:

- تساهم هذه الدراسة في توضيح العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء التشغيلي بشكل مبسط وواضح.

- تساعد في دعم الجانب النظري من خلال ربط المفاهيم الأكاديمية بالواقع العملي.

- تضيف مرجعاً يمكن للباحثين الاستفادة منه في دراسات مشابهة مستقبلاً.

ثانياً: الأهمية العملية:

- تساعد هذه الدراسة إدارة شركة بتر ورايغ على فهم مدى تأثير إدارة المخاطر على أداء قسم التشغيل.
- تساهم في التعرف على نقاط القوة والضعف في تطبيق إدارة المخاطر داخل الشركة.
- تقدم اقتراحات عملية تساعد في تقليل الأعطال المفاجئة وتحسين كفاءة العمل.
- تدعم تحسين مستوى السلامة للعاملين وتقليل المخاطر في بيئة العمل.

-أهداف الدراسة-

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى معرفة تأثير تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى الأداء في قسم التشغيل داخل شركة بتر ورايغ.

وينتق عن هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية، وهي:

- التعرف على مستوى تطبيق إدارة المخاطر في الشركة.
- قياس تأثير إدارة المخاطر على كفاءة التشغيل.
- معرفة دور إدارة المخاطر في تقليل التوقفات غير المخطط لها.
- دراسة تأثير إدارة المخاطر على مستوى السلامة للعاملين.
- تحديد أبرز نقاط القوة والضعف في نظام إدارة المخاطر داخل الشركة.
- تقديم توصيات عملية تساعد على تحسين الأداء التشغيلي من خلال إدارة المخاطر ..

-تساؤلات الدراسة-

تنطلق هذه الدراسة من تساؤل رئيسي يتمثل في:

ما تأثير تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى الأداء في قسم التشغيل داخل شركة بتر ورايغ؟

ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية، وهي:

- ما مستوى تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية في الشركة؟

- ما تأثير إدارة المخاطر على كفاءة التشغيل؟

- هل تساهم إدارة المخاطر في تقليل التوقفات غير المخطط لها؟

- ما تأثير إدارة المخاطر على مستوى السلامة للعاملين؟

- ما أبرز نقاط القوة والضعف في نظام إدارة المخاطر داخل الشركة؟

- فروض الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على اختبار الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية ومستوى الأداء في قسم التشغيل داخل شركة بترابغ.

وينتق عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية، وهي:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية وكفاءة التشغيل.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية ومعدل التوقف غير المخطط له.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية ومستوى السلامة للعاملين.

- النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المفاهيم والنظريات المرتبطة بإدارة المخاطر التشغيلية والأداء التشغيلي في المؤسسات الصناعية، وذلك بهدف توضيح العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة بشكل علمي ومنهجي.

في البداية، تُعرف إدارة المخاطر التشغيلية بأنها عملية منهجية تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة التي قد تواجه العمليات التشغيلية، وتقييمها، ووضع الخطط المناسبة للتعامل معها بهدف تقليل آثارها السلبية. وتشمل هذه المخاطر الأعطال الفنية، والأخطاء البشرية، والمخاطر المتعلقة بالسلامة.

كما يرتبط مفهوم الأداء التشغيلي بمدى كفاءة وفعالية تنفيذ العمليات داخل المؤسسة، ويقاس من خلال عدة مؤشرات، من أهمها كفاءة التشغيل، ومعدل التوقف غير المخطط له، ومستوى السلامة المهنية.

وتشير الأدبيات العلمية إلى وجود علاقة وثيقة بين إدارة المخاطر والأداء التشغيلي، حيث تساهم إدارة المخاطر الفعالة في تقليل الأعطال، وتحسين استمرارية العمليات، ورفع مستوى السلامة، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء العام للمؤسسة.

كما تعتمد الدراسة على فكرة أن المؤسسات التي تطبق إدارة مخاطر بشكل استباقي (أي قبل حدوث المشكلة) تكون أكثر قدرة على التعامل مع التحديات التشغيلية مقارنة بالمؤسسات التي تتعامل مع المخاطر بشكل رد فعل بعد وقوعها.

وبناءً على ذلك، تنطلق هذه الدراسة من فرضية أن تحسين مستوى تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية يؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي في قسم التشغيل، وذلك من خلال تقليل التوقفات غير المخطط لها، ورفع كفاءة العمليات، وتعزيز بيئة العمل الآمن.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

-مقدمة

يتناول هذا الجزء عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة المخاطر وعلاقتها بالأداء التشغيلي في مختلف القطاعات، وذلك بهدف الاستفادة من نتائجها في دعم الدراسة الحالية، والتعرف على أهم ما توصلت إليه، بالإضافة إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.

-الدراسات السابقة

الدراسة الأولى:

هدفت دراسة (Imeni, 2024) إلى تحليل دور إدارة المخاطر المالية في شركات البتر وكيمياويات وأثرها على تحقيق الاستدامة. وأظهرت النتائج أن تطبيق ممارسات فعالة لإدارة المخاطر يساهم بشكل كبير في تقليل الخسائر وتحسين الأداء العام للشركات.

الدراسة الثانية:

هدفت إحدى الدراسات إلى التعرف على أثر إدارة المخاطر التشغيلية على كفاءة الأداء في المؤسسات الصناعية، حيث توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق إدارة المخاطر وتحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء التشغيلية.

الدراسة الثالثة:

تناولت دراسة أخرى دور إدارة المخاطر في تحسين مستوى السلامة المهنية، وأشارت النتائج إلى أن وجود نظام فعال لإدارة المخاطر يساهم في تقليل الحوادث والإصابات داخل بيئة العمل.

الدراسة الرابعة:

ركزت دراسة حديثة على العلاقة بين إدارة المخاطر والتوقفات غير المخطط لها في العمليات الصناعية، حيث توصلت إلى أن تحسين إدارة المخاطر يؤدي إلى تقليل الأعطال المفاجئة وزيادة استمرارية الإنتاج.

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن هناك اتفاقاً عاماً على أهمية إدارة المخاطر في تحسين الأداء التشغيلي في المؤسسات الصناعية، حيث أكدت معظم الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين تطبيق

ممارسات إدارة المخاطر وكفاءة التشغيل، بالإضافة إلى دورها في تقليل الحوادث والتوقيفات غير المخطط لها.

كما يتضح أن الدراسات السابقة ركزت على قطاعات مختلفة، ولم تركز بشكل كافٍ على قطاع البتروكيماويات في المملكة العربية السعودية، وخاصة في شركة بترورايج، مما يبرز الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة لسد هذه الفجوة البحثية، وتقديم نتائج تطبيقية يمكن الاستفادة منها في تحسين الأداء التشغيلي.

-الإطار النظري

يهدف الإطار النظري إلى تقديم خلفية علمية شاملة حول موضوع الدراسة، من خلال استعراض أهم المفاهيم والنظريات المرتبطة بإدارة المخاطر التشغيلية والأداء التشغيلي، وذلك لفهم طبيعة العلاقة بينهما وتفسيرها بشكل علمي يدعم نتائج الدراسة.

أولاً: مفهوم إدارة المخاطر التشغيلي:

تُعرف إدارة المخاطر التشغيلية بأنها عملية منظمة تهدف إلى التعرف على المخاطر التي قد تواجه العمليات التشغيلية داخل المؤسسة، وتحليلها، وتقييمها، ثم وضع الإجراءات المناسبة للحد من أثارها أو منع حدوثها.

وتشمل هذه العملية عدة مراحل، تبدأ بتحديد المخاطر، ثم تقييم احتمالية حدوثها وتأثيرها، وبعد ذلك وضع خطط للسيطرة عليها أو تقليل أثارها. وتعد إدارة المخاطر من الأدوات الأساسية التي تساعد المؤسسات على تحسين أدائها وتقليل الخسائر.

ثانياً: أنواع المخاطر التشغيلية:

تتنوع المخاطر التشغيلية التي قد تواجه المؤسسات الصناعية، ومن أبرزها:

- المخاطر الفنية: مثل أعطال المعدات والآلات.

- المخاطر البشرية: مثل الأخطاء الناتجة عن العاملين.

- مخاطر السلامة: مثل الحوادث والإصابات داخل بيئة العمل.

- المخاطر البيئية: مثل التلوث أو التسربات الصناعية.

ويختلف تأثير هذه المخاطر حسب طبيعة العمل، إلا أنها جميعاً تؤثر بشكل مباشر على استمرارية العمليات وكفاءة الأداء.

ثالثاً: مفهوم الأداء التشغيلي:

يشير الأداء التشغيلي إلى مدى كفاءة وفعالية العمليات التي تقوم بها المؤسسة لتحقيق أهدافها الإنتاجية. ويعكس هذا الأداء قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بشكل أمثل، وتقليل الهدر، وتحقيق الاستمرارية في الإنتاج.

ويتم قياس الأداء التشغيلي من خلال مجموعة من المؤشرات، من أهمها كفاءة التشغيل، ومعدل التوقف غير المخطط له، ومستوى السلامة المهنية.

رابعاً: العلاقة بين إدارة المخاطر والأداء التشغيلي:

تُظهر الأدبيات العلمية وجود علاقة وثيقة بين إدارة المخاطر التشغيلية ومستوى الأداء التشغيلي، حيث تساهم إدارة المخاطر الفعالة في تقليل الأعطال المفاجئة، وتحسين استمرارية العمليات، ورفع مستوى السلامة داخل بيئة العمل.

كما أن المؤسسات التي تطبق ممارسات متقدمة في إدارة المخاطر تكون أكثر قدرة على التنبؤ بالمشكلات والتعامل معها قبل حدوثها، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة التشغيل وتقليل التكاليف الناتجة عن التوقفات أو الحوادث.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن تحسين إدارة المخاطر التشغيلية ينعكس بشكل إيجابي على الأداء التشغيلي، من خلال تعزيز الكفاءة وتقليل المخاطر وتحسين بيئة العمل.

خامساً: نموذج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على نموذج يوضح العلاقة بين المتغيرات، حيث يمثل إدارة المخاطر التشغيلية المتغير المستقل، بينما يمثل الأداء التشغيلي المتغير التابع، والذي يتم قياسه من خلال كفاءة التشغيل، ومعدل التوقف غير المخطط له، ومستوى السلامة.

ويسعى هذا النموذج إلى اختبار مدى تأثير إدارة المخاطر على هذه المؤشرات، وتحديد طبيعة العلاقة بينها.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة:

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث والإجابة على تساؤلاته. حيث يوضح المنهج المستخدم، وطبيعة مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات وأساليب تحليلها.

ويهدف هذا الفصل إلى تقديم صورة واضحة عن الطريقة التي تم من خلالها تنفيذ الدراسة بشكل علمي ومنظم، بما يساعد على الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والأداء في قسم التشغيل داخل شركة بترورابغ.

- المنهجية وطرق البحث.

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها بشكل علمي، من خلال جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وتفسيرها للوصول إلى نتائج دقيقة. ويُستخدم هذا المنهج في هذه الدراسة لقياس أثر إدارة المخاطر التشغيلية على الأداء في قسم التشغيل داخل شركة بترورابغ.

وفيما يتعلق بطرق البحث، تعتمد الدراسة على جمع البيانات من مصدرين رئيسيين، وهما:

أولاً: البيانات الأولية:

يتم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان تم تصميمه خصيصًا لهذا البحث، حيث يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقس مستوى تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية، بالإضافة إلى قياس الأداء التشغيلي من خلال مؤشرات مثل كفاءة التشغيل، ومعدل التوقف غير المخطط له، ومستوى السلامة. كما يمكن الاستعانة بالمقابلات الشخصية مع بعض المسؤولين للحصول على معلومات أكثر دقة وعمقًا.

ثانياً: البيانات الثانوية:

تعتمد الدراسة على البيانات الثانوية التي يتم الحصول عليها من الدراسات السابقة، والكتب العلمية، والتقارير المتخصصة، وذلك لدعم الجانب النظري للدراسة وبناء الإطار العلمي لها.

أما بالنسبة لأساليب تحليل البيانات، فستتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية، مثل الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري) لوصف البيانات، ومعامل الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات، بالإضافة إلى تحليل الانحدار لقياس تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الأداء التشغيلي.

وتسعى هذه المنهجية إلى تقديم نتائج علمية دقيقة تساعد في فهم العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والأداء، وتدعم الوصول إلى توصيات عملية يمكن تطبيقها في بيئة العمل.

-مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين في قسم التشغيل داخل شركة بترابغ، بالإضافة إلى بعض العاملين في الإدارات ذات العلاقة بإدارة المخاطر داخل الشركة.

ويُعد هذا المجتمع مناسباً لطبيعة الدراسة، نظراً لارتباطه المباشر بتطبيق ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية، وكذلك تأثيره على مستوى الأداء التشغيلي، مما يساعد في الحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع العمل داخل الشركة.

-حدود البحث

تحدد هذه الدراسة بعدد من الحدود التي توضح نطاقها، وهي كالتالي:

الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على شركة بترابغ في المملكة العربية السعودية، وبالتحديد على قسم التشغيل والإدارات المرتبطة بإدارة المخاطر.

الحدود الزمانية:

تغطي الدراسة الفترة الزمنية من عام 2022م إلى عام 2025م، وذلك بهدف تحليل البيانات المتعلقة بإدارة المخاطر والأداء التشغيلي خلال هذه الفترة.

الحدود الموضوعية:

تركز الدراسة على قياس أثر إدارة المخاطر التشغيلية على الأداء التشغيلي، من خلال مؤشرات رئيسية تشمل كفاءة التشغيل، ومعدل التوقف غير المخطط له، ومستوى السلامة.

الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على العاملين في قسم التشغيل وبعض الإدارات ذات العلاقة داخل شركة بترورايج.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة، وذلك بهدف اختبار فرضيات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها.

حيث سيتم في هذا الفصل استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، مثل الإحصاء الوصفي لعرض خصائص العينة، بالإضافة إلى تحليل الارتباط والانحدار لقياس العلاقة والتأثير بين إدارة المخاطر التشغيلية والأداء في قسم التشغيل داخل شركة بترورايج.

ويهدف هذا الفصل إلى الوصول إلى نتائج واضحة ودقيقة تساعد في تفسير طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتقديم أساس علمي يمكن الاعتماد عليه في صياغة التوصيات في الفصل التالي.

-تحليل البيانات

أولاً: التحليل الوصفي

تم استخدام الإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان، بهدف تحديد مستوى تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية ومستوى الأداء التشغيلي في قسم التشغيل.

وأظهرت النتائج أن مستوى تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية في الشركة كان بمستوى مرتفع، كما تبين أن مستوى الأداء التشغيلي جاء بمستوى مرتفع، وذلك بناءً على المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة.

كما أظهرت النتائج تقارباً في آراء أفراد العينة، مما يشير إلى وجود درجة من الاتفاق حول فقرات الاستبيان، وهو ما يعزز من موثوقية النتائج وإمكانية الاعتماد عليها في تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة :

1. العلاقة بين إدارة المخاطر وكفاءة التشغيل :

تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لقياس العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية وكفاءة التشغيل، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

وهذا يدل على أن تحسين تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية يساهم في تحسين كفاءة التشغيل.

كما تشير هذه النتيجة إلى أن وجود نظام فعال لإدارة المخاطر يساعد في تقليل الأخطاء التشغيلية، وتحسين استغلال الموارد، وتعزيز كفاءة تنفيذ العمليات داخل قسم التشغيل.
وبناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية وكفاءة التشغيل.

2. العلاقة بين إدارة المخاطر والتوقف الغير مخطط له :

تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لقياس العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية ومعدل التوقف غير المخطط له، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

وهذا يعني أن زيادة فعالية إدارة المخاطر التشغيلية تؤدي إلى تقليل التوقفات غير المخطط لها، من خلال التنبيه بالمشكلات التشغيلية ومعالجتها بشكل مسبق.

وبناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية ومعدل التوقف الغير مخطط له .

3. العلاقة بين إدارة المخاطر ومستوى السلامة :

تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لقياس العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية ومستوى السلامة، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

وهذا يشير إلى أن تطبيق ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية يساهم في تحسين مستوى السلامة داخل بيئة العمل، وتقليل الحوادث والإصابات.

وبناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية ومستوى السلامة.

ثالثاً: تحليل الانحدار:

تم استخدام تحليل الانحدار لقياس تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الأداء التشغيلي، حيث أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

وهذا يدل على أن إدارة المخاطر التشغيلية تؤثر بشكل مباشر على تحسين الأداء في قسم التشغيل، حيث أن زيادة الاهتمام بتطبيق ممارسات إدارة المخاطر يساهم في رفع كفاءة التشغيل وتقليل المشكلات التشغيلية.

وبناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، مما يؤكد وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر التشغيلية على الأداء التشغيلي.

-النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة بناءً على تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية في شركة بترابغ جاء بمستوى مرتفع، مما يعكس اهتمام الشركة بتطبيق ممارسات إدارة المخاطر.

كما بينت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية وكفاءة التشغيل، مما يدل على أن تحسين إدارة المخاطر يساهم في رفع كفاءة العمليات التشغيلية.

وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية ومعدل التوقف غير المخطط له، مما يعني أن زيادة فعالية إدارة المخاطر تؤدي إلى تقليل الأعطال والتوقفات المفاجئة.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية ومستوى السلامة، مما يشير إلى دور إدارة المخاطر في تحسين بيئة العمل وتقليل الحوادث.

كما أكدت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير مباشر لإدارة المخاطر التشغيلية على الأداء التشغيلي، مما يوضح أهمية هذا المتغير في تحسين كفاءة التشغيل داخل الشركة.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن إدارة المخاطر التشغيلية تُعد عاملاً رئيسياً في تحسين الأداء التشغيلي، وتقليل التوقفات، وتعزيز مستوى السلامة داخل بيئة العمل.

-التوصيات

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تحسين الأداء التشغيلي من خلال تعزيز ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية في شركة بتر ورايغ، وهي كالتالي:
- تعزيز تطبيق ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية بشكل أكثر شمولية داخل قسم التشغيل، وربطها بشكل مباشر بعمليات اتخاذ القرار.

- العمل على تطوير برامج تدريبية مستمرة للعاملين لرفع مستوى الوعي بالمخاطر وكيفية التعامل معها بشكل فعال.

- استخدام أنظمة وتقنيات حديثة تساعد في التنبؤ بالمخاطر التشغيلية قبل حدوثها، مما يساهم في تقليل التوقفات غير المخطط لها.

- تحسين آليات الصيانة الوقائية والدورية للمعدات لتقليل الأعطال المفاجئة.

- تعزيز ثقافة السلامة داخل بيئة العمل من خلال الالتزام الصارم بإجراءات السلامة وتوعية العاملين بأهميتها.

- تطوير نظام متابعة وتقييم مستمر لمستوى تطبيق إدارة المخاطر، بهدف تحديد نقاط الضعف والعمل على تحسينها.

- تشجيع التواصل بين الإدارات المختلفة لضمان تبادل المعلومات المتعلقة بالمخاطر التشغيلية بشكل فعال.

- إجراء دراسات مستقبلية تتناول نفس الموضوع في قطاعات صناعية أخرى للمقارنة والاستفادة من النتائج.

وتسهم هذه التوصيات في دعم تحسين الأداء التشغيلي، وتقليل المخاطر، وتعزيز بيئة العمل الآمنة داخل الشركة.

المراجع

-المراجع العربية

أحمد محمد العمري. (2021). إدارة المخاطر التشغيلية وأثرها على الأداء في المؤسسات الصناعية. الرياض:

دار المسيرة للنشر.

خالد حسن الزهراني. (2020). إدارة المخاطر ودورها في تحسين السلامة المهنية في المنشآت الصناعية.

مجلة العلوم الإدارية، 14(2)، 102-85.

عبدالعزیز سعد القحطاني. (2022). أثر إدارة المخاطر على كفاءة الأداء التشغيلي في الشركات الإنتاجية.

مجلة الإدارة المعاصرة، 11(1)، 73-55.

محمد علي الشبري. (2019). إدارة المخاطر في قطاع البتروكيماويات وأثرها على الاستدامة التشغيلية.

مجلة الدراسات الاقتصادية، 9(3)، 138-120.

فهد عبدالله الحربي. (2020). إدارة المخاطر التشغيلية وأثرها على تقليل الحوادث المهنية. عمان: دار

اليازوري العلمية.

سعد محمد السبيعي. (2021). دور إدارة المخاطر في تحسين الأداء المؤسسي في الشركات الصناعية. مجلة

البحوث الإدارية، 13(2)، 78-60.

-المراجع الأجنبية

Imeni, M. (2024). Managing financial risk in the petrochemical industry: A corporate social

responsibility approach to sustainable development

الملاحق

-الاستبانة

عنوان الاستبانة:

أثر إدارة المخاطر التشغيلية على الأداء في قسم التشغيل في شركة بترورابغ

عزيزي المشارك:

تهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة علمية حول أثر إدارة المخاطر التشغيلية على الأداء التشغيلي. جميع المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وتُعامل بسرية تامة.

يرجى اختيار درجة موافقتك على العبارات التالية:

(1 = لا أوافق بشدة | 2 = لا أوافق | 3 = محايد | 4 = أوافق | 5 = أوافق بشدة)

أولاً: إدارة المخاطر التشغيلية

. توجد سياسات واضحة لإدارة المخاطر في الشركة.

. يتم تحديد المخاطر التشغيلية بشكل دوري. ()

. يتم تقييم المخاطر باستخدام أساليب علمية. ()

. يتم تحديث خطط إدارة المخاطر بشكل مستمر. ()

. يتلقى العاملون تدريباً كافياً حول إدارة المخاطر. ()

(1 = لا أوافق بشدة | 2 = لا أوافق | 3 = محايد | 4 = أوافق | 5 = أوافق بشدة)

ثانياً: كفاءة التشغيل

. يتم تنفيذ العمليات التشغيلية بكفاءة عالية. ()

. يتم تقليل الأخطاء التشغيلية بشكل مستمر. ()

. يوجد تنسيق فعال بين الأقسام المختلفة. ()

. يتم استغلال الموارد بشكل أمثل. ()

(1 = لا أوافق بشدة | 2 = لا أوافق | 3 = محايد | 4 = أوافق | 5 = أوافق بشدة)

ثالثاً: التوقف غير المخطط له

. يتم تقليل الأعطال المفاجئة في العمليات. ()

. يتم التعامل بسرعة مع الأعطال عند حدوثها. ()

. توجد خطط فعالة للتعامل مع الطوارئ. ()

(1 = لا أوافق بشدة | 2 = لا أوافق | 3 = محايد | 4 = أوافق | 5 = أوافق بشدة)

رابعاً: السلامة

. يتم تطبيق معايير السلامة بشكل صارم. ()

. يشعر العاملون بالأمان أثناء العمل. ()

. يتم الإبلاغ عن المخاطر بسهولة. ()

. يتم تقليل الحوادث بشكل مستمر. ()

(1 = لا أوافق بشدة | 2 = لا أوافق | 3 = محايد | 4 = أوافق | 5 = أوافق بشدة)

Abstract -

This study aims to examine the impact of operational risk management on operational performance in the operations department at Petro Rabigh. This topic is important due to the complex nature of industrial work environments, where multiple risks can affect efficiency and continuity of operations. The study seeks to highlight how effective risk management can improve performance and reduce operational issues.

The study adopts a descriptive analytical approach. Data were collected through a questionnaire distributed to employees in the operations department and related units, in addition to reviewing relevant literature and previous studies. The data were analyzed using SPSS to obtain accurate and reliable results.

The findings indicate that the level of applying operational risk management in the company is high. The results also show a positive relationship between risk management and both operational efficiency and safety, while a negative relationship was found with unplanned downtime. This means that improving risk management practices can significantly enhance performance and reduce operational problems.

Based on these results, the study recommends strengthening risk management practices, providing continuous training for employees, and using modern techniques to predict risks before they occur, as this can improve the work environment and overall performance.

Keywords:

Operational Risk Management, Operational Performance, Efficiency, Unplanned Downtime, Safety.

Midocean University

College of Management

Department of Risk Management

Title in English

The Impact of Risk Management on Improving Performance Quality in the Operations Department: An
Applied Study on Petro Rabigh Company

Prepared by:

Faisal Mohammed Alatawi

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid

Year:2026