



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	عبير صالح عبدالعزيز المحميد	اسم الطالب
Students I.D	٢٠٢١٢٠٢٩٨٤	الرقم الجامعي

Section

Master

Date

Thursday

18 / 03 / 2021.

Course Code

(PMG510)

Project Risk Management

Instructions:

- اخر موعد للتسليم هو يوم السبت 8-٥-٢٠٢١ 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 ١٢.
- نوع الخط Arial.
- لون الخط أسود.
- المسافة بين الأسطر line spacing 1.5
- عدد صفحات البحث (لا يقل عن ثلاث صفحات ولا يزيد عن ست صفحات).

Instructor's Name: Eng. Mosaab M. Hamed

بسم الله الرحمن الرحيم

Risks during the Setting up Of Online e-store to sell rare books

المخاطر اثناء انشاء متجر الكتروني لبيع كتب نادره

١. المقدمة Intraduction :

المشروع **Project** هو عبارة عن مجموعة مؤقتة من الأنشطة المصممة لإنتاج منتج أو خدمة فريدة من نوعها المشروع مقيّد بزمان له تاريخ بداية وتاريخ نهاية لديه إطار وموارد محدّده [١] (J.Anderson, ٢٠١٨) اما إدارة المشاريع **Project Management** إدارة المشاريع هي تطبيق للمعرفة والمهارات والأدوات والتقنيات في خلال أنشطة المشروع لتحقيق متطلباته والتتبع المناسب لتحقيق الفعالية والكفاءة يتم تسليم المشروع في إجراءات مشتركة **Risk Management** يدرك كل مدير مشروع أن المخاطر متأصلة في المشاريع تواجه مشاريعنا التجارية العديد من المخاطر التي يمكن أن تؤثر على بقائها ونموها. ونتيجة لذلك، من المهم فهم المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر وكيفية استخدامها للمساعدة في التخفيف من آثار المخاطر على كيانات الأعمال التي تؤدي إلى تأخر عمليات التسليم كحدوث الحوادث ، أو مرض الناس ، إلخ ، أو عدم القدرة على التحكم في أحداث تعدد المخاطر حدثاً أو حالة غير مؤكدة ، حدثت ، لها تأثير إيجابي أو سلبي على أهداف المشروع. الخطر له سبب وإذا حدث نتيجة أو تغيير في متطلبات النطاق. الحدث سيؤثر ذلك على تكلفة المشروع وجدوله الزمني وجودته فالتخطيط يعني التغلب على المخاطر .

هدف البحث The purpose of the research :

معرفة المخاطر المحتملة في إدارة المتجر الالكتروني .

أهداف البحث الرئيسية :

- تفادي حدوث المخاطر: واتباع كافة الإجراءات التي تضمن ذلك، وتحافظ على سلامة كل من العناصر المادية والبشرية في المؤسسات من أية خسائر محتملة.
- التحكم في المخاطر: ومحاولة السيطرة عليها، والتقليل من تأثيرها المباشر على سير العمل.
- تنفيذ إجراءات السلامة: واتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة لجعل بيئة العمل صحية وآمنة.
- نشر التوعية: حول كافة المخاطر المحتملة، وسبل التعامل معها في حال حدوثها، وكذلك اتخاذ الإجراءات الوقائية تفادياً لها.
- نشر الأنظمة الرقابية: وآليات التنبؤ في الأزمات المختلفة، ومحاولة اكتشافها قبل وقوعها.

2. دراسات علمية سابقة Literature Review:

الدراسات العلمية تهدف الى ذكر بعض المصادر العلمية التي قد طرحت لنفس موضوع البحث و هنا بعض الدراسات العلمية التي استخدمت لغرض البحث:

مذكرة ماجستير تحت عنوان [إدارة المخاطر في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة] من اعداد بوزيدي لمجد تتناول إشكالية تسيير المؤسسات للأخطار المحيطة بها وكيفية التعامل معها وتجنبها مستقبلا وطريقة إدارة مخاطرها [٤] (لطيفة، ٢٠١٢) .
دراسة [Susanne,2019] تأثير إدارة معرفة المخاطر على الأداء التنظيمي مع الاخذ بالاعتبار مقاييس المرونة في الأداء وظهرت النتائج ان معرفة المخاطر قد تظهر تأثير إيجابي على استجابة المنظمات والأداء .

٢-١ المخاطر Risk Management :

يُشير مفهوم إدارة المخاطر (Risk Management) إلى منظومة إدارية متكاملة تهدف إلى الحد قدر الإمكان من المخاطر التي تشكل تهديداً حقيقياً على سير عمل المنظمات المختلفة، وينطبق ذلك على عالم الأعمال والاستثمارات والأموال، إذ يتم تحديد المخاطر أو توقعها، ووضع السبل والاستراتيجيات المناسبة للتعامل معها مصطلح إدارة المخاطر العملية التي من خلالها نقوم بعملية قياس لتلك المخاطر وكذلك عمل تقييم لتلك المخاطر والقيام بوضع استراتيجيات وخطط متطورة تساعد على إدارة تلك المخاطر وتكون تلك الاستراتيجيات والخطط متضمنة إمكانية تجنب تلك المخاطر وكذلك التقليل من الآثار المترتبة عليها وتكون متضمنة أيضاً نقل تلك المخاطر [٢] (شحادة، ٢٠٠٤) إلى جهات أخرى وإمكانية قبول البعض منها وكذلك تحمل تبعاتها فهي الإدارة المنوط بها ترقب وإدارة التحديات بعد القيام بتحديدته ومدى تأثيرها على المؤسسات في جميع مراحل النشاط التجاري من استثمار وإدارة وتجارة أو تسويق والقيام بتحديد التهديدات المحتملة التي يمكنها التأثير بشكل سلبي على أعمال المؤسسة الإدارية ويختلف تعريف إدارة المخاطر كثيراً على حسب نوع النشاط التي تقدمه المؤسسة.

2-2 دور مواجهة المخاطر :

ويتمثل بقيام المدير بوضع الاستراتيجيات ورسم السياسات اللازمة لمواجهة المخاطر والازمات التي قد تتعرض لها المنشأة مثل الاضطرابات العمالية او مواجهة حالات افلاس العملاء يجب ملء سجل المخاطر أو مصفوفة المخاطر وتحديثها بانتظام طوال مدة المشروع. غالباً ما تكون أداة برنامج إدارة المخاطر طريقة فعالة من حيث التكلفة للحفاظ على سجل المخاطر الخاص بك حيث يمكنها تقليل عبء العمل اليدوي والمساعدة في تحديد أولويات نشاط إدارة المخاطر بمجرد تحديد المخاطر ووضع الخطط للحد منها ، من الضروري أن تتم مراجعتها بانتظام تتغير بيئة المشروع الداخلية والخارجية باستمرار سوف تتلاشى بعض المخاطر ، وستظهر مخاطر أخرى لم يكن من الممكن تصورها في البداية لذلك يجب تحديث سجل المخاطر باستمرار وإنشاء التقارير على فترات منتظمة ومتكررة يجب أن توفر تقارير الإدارة رؤية واضحة للمخاطر التي تواجهها ، وتمكين تحديد أولويات النشاط وتسهيل اتخاذ القرار.

٢-3 تحديد المخاطر:

عادة ما يكون الخطر إما داخلياً أو خارجياً، تحدث المخاطر الداخلية داخل عمليات المشروع ، بينما تحدث المخاطر الخارجية خارج عملك تماماً.

• المخاطر الداخلية

غالباً ما تكون المخاطر الداخلية أكثر تحديداً لأعمالك ويسهل التحكم فيها من المخاطر الخارجية.

تتضمن أمثلة المخاطر الداخلية ما يلي:

- ✓ المخاطر المالية.
- ✓ مخاطر التسويق.
- ✓ المخاطر التشغيلية.
- ✓ مخاطر القوى العاملة.

• المخاطر الخارجية

على الرغم من أنه يمكنك توقع مخاطر خارجية، إلا أنها عادة ما تكون خارج نطاق سيطرتك، وقد تحتاج إلى اتخاذ نهج مغاير لإدارة المخاطر الخارجية .

تتضمن هذه المخاطر:

- ✓ الاقتصاد المتغير.
- ✓ منافسون جدد.
- ✓ الكوارث الطبيعية.
- ✓ اللوائح الحكومية.
- ✓ تغيرات طلب المستهلك.

3. منهجية البحث Methodology:

يتبع هذا البحث بإدارة المخاطر من خلال جمع البيانات من الدراسات ومنهجين المنهج التحليلي والوصفي الذي يعتمد على جمع المعلومات والبيانات والوصول الى نتائج وفرضيات ، تحليل وإدارة مخاطر المشاريع عملية مستمرة يمكن أن تبدأ في أي مرحلة من مراحل دورة المشروع ويمكن أن تستمر وتستمر حتى تصبح تكاليف استخدامها أكثر من فائدتها المحتملة التي يمكن تحقيقها وفي هذا البحث تم تطوير مصفوفة المخاطرة والعائد المتوقع التي من خلاله يمكن التعرف على موقفنا في التعامل مع المتجر وتحديد ماهي العوامل الأكثر أهمية والتي يمكن ان تحدث فارق في أداء المتجر والحصول على تقييم مستمر عن المخاطر التي تواجهها وكيف تؤثر هذه المخاطر على الأداء العام من خلال دراسة العلاقة المشتركة بين المخاطرة والعائد.

3-1 مصفوفة المخاطر:

هناك العديد من الطرق الإحصائية التي يمكن بواسطتها تقييم درجة الخطر لكن أبسطها وأكثرها فاعلية هو وصف درجة الخطر بأنها عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة و منخفضة جداً وفقاً للخصائص التالية تأثير الخطر يمكن تحديده بالاعتماد على حجم الخطر احتمال حدوث الخطر ويمكن تحديده بالاعتماد على تكرار فترة التعرض للخطر [٣] (الأعمال، ٢٠١٢)، كفاءة وأهلية الشخص المعرض للخطر و درجة الإشراف والإرشاد الموجودة.

ويصنف كل من التأثير والاحتمال بأنه عالي، متوسط أو منخفض و بالتالي تحدد درجات الخطر بحسب الجدول التالي:

Risk probability احتمالية المخاطر	Risk severity شدة المخاطر				
	Catastrophic كارثية 5	Hazardous خطير 4	Major رئيسي 3	Minor قاصر 2	Negligible بسيط 1
Frequent متكرر 5-	25	20	15	10	5
Occasional عرضية 4-	20	16	12	8	4
Remote عن بعد 3-	15	12	9	6	3
Improbable غير محتمل 2-	10	8	6	4	2
Extremely improbable 1- غير محتمل للغاية	5	4	3	2	1

1 to 5	6 to 10	11 to 15	16 to 20	21 to 25
منخفض جداً Very Low	منخفض Low	متوسط Medium	عالي High	عالي جداً Very High

3-2 مخاطر متجري:

#	حدث المخاطر Risk Event	احتمال Likelihood	تقييم التأثير Impact
A	تسرب أو فقدان بيانات العملاء نتيجة لضعف الحماية الامنية مما يؤثر سمعة المتجر و يؤدي لخسارة العملاء.	٤	٥
B	إمكانية حدوث خلل في تصميم المتجر مع التحديثات الجديدة لأنظمة الهواتف الذكية مما قد يؤثر على عدد عرض المنتجات بالصورة المطلوبة.	٣	٣

C	نقص في تنوع الوسائل الدفع الالكترونية مما يؤثر على امكانية شراء بعض العملاء من المتجر و يؤدي الى يفقد العديد من العملاء .	٢	٣
D	تباين و اختلاف شديد في أسعار الشحن و توصيل المنتجات الذي قد يؤثر على جذب العملاء للمنتجات المعروضة.	٤	٣
E	إجراءات قانونية نتيجة التعامل مع الشحنات اثناء تسليمها وعدم القدرة على استلام قيمتها .	٢	٧
F	عدم وجود موردين مختلفين للبضائع المعروضة مما قد يؤدي الى حدوث تأخير اوعدم اتمام عملية الشراء لعدم توفرها و يؤثر على المتجر.	٧	٨
G	عدم وجود خطة توضح بصورة جيدة أدورا و مسؤوليات العاملين بالمتجر مما يؤدي الى ضعف الأداء و بالتالي يؤثر على سير عمل المتجر و التطوير المستمر	٤	٥

3-3 الاستجابة للمخاطر:

عادة ما تتخذ الاستجابة للمخاطر أحد الأشكال التالية:

التجنب: تسعى الشركة جاهدة للقضاء على خطر معين من خلال التخلص من سببها.

التخفيف: تقليل القيمة المالية المتوقعة المرتبطة خطر عن طريق خفض إمكانية حدوث الخطر.

القبول: في بعض الحالات، قد يضطر النشاط التجاري لقبول المخاطر. وهذا الخيار ممكن إذا وضع كيان تجاري حالات

طوارئ لتخفيف أثر الخطر، في حالة حدوثه عند إنشاء حالات الطوارئ ، تحتاج الشركة إلى الانخراط في نهج حل المشاكل.

النتيجة هي خطة مفصلة بشكل جيد يمكن تنفيذها بمجرد أن تنشأ الحاجة. مثل هذه الخطة ستتمكن تنظيم الأعمال للتعامل مع

الحواجز أو انسداد لنجاحها لأنها يمكن أن تتعامل مع المخاطر بمجرد ظهورها.

3-4 خطة طوارئ المخاطر:

وصف المخاطر Risk Description	احتمال Likelihood	إجراءات التخفيف
تسرب او فقد بيانات العملاء نتيجة لضعف الحماية الامنية مما يؤثر سمعة المتجر و يبيودي لخسارة العملاء.	٤	وضع خطة للإستعادة البيانات عند فقدانها عن طريق استخدام سيرفرات متعددة ووضع طرق لتنبيه العملاء على الفور في حال حدوث تسرب للبيانات و الاستعانة ببرامج للتنبيه و للحد من تسرب البيانات المهمة.
إمكانية حدوث خلل في تصميم المتجر مع التحديثات الجديدة لأنظمة الهواتف الذكية مما قد يؤثر على عدد عرض المنتجات بالصورة المطلوبة.	٣	وضع خطة لتنبيه عند حدوث أي خلل بالموقع و متابعة آخر التحديثات المتعلقة بالأجهزة الذكية و العمل على اصدار تحديثات بكل دوري و متابعتها مع العاملين بالمتجر

نقص في تنوع الوسائل الدفع الالكترونية مما يؤثر على امكانية شراء بعض العملاء من المتجر و يؤدي الى يفقد العديد من العملاء .	٢	توفير خيار الدفع عند الاستلام مع محاولة توفير والتعاقد مع افضل واكثر بنوك تتعامل مع التحويل السريع وربطها بمدى .
تباين و اختلاف شديد في أسعار الشحن و توصيل المنتجات الذي قد يؤثر على جذب العملاء للمنتجات المعروضة.	٤	التعاقد باشتراك ثابت وتوزيع قيمة التفاوت مع المنتجات .
إجراءات قانونية نتيجة التعامل مع الشحنات اثناء تسليمها وعدم القدرة على استلام قيمتها .	٢	التعاقد مع مكتب استشارات قانونية متخصص في التجارة الالكترونية لمراجعة العقود .
عدم وجود موردين مختلفين للبضائع المعروضة مما قد يؤدي الى حدوث تأخير او عدم اتمام عملية الشراء لعدم توفرها و يؤثر على المتجر.	٧	العمل على توفير كميات لمدة كافية وطلب المنتجات في مرحلة مبكرة عند انتصاف المخزون مع البحث عن الموردين جدد .
عدم وجود خطة توضح بصورة جيدة أدورا و مسؤوليات العاملين بالمتجر مما يؤدي الى ضعف الأداء و بالتالي يؤثر على سير عمل المتجر و التطوير المستمر	٤	عمل خطة استراتيجية توضح الأهداف للمتجر ثم انشاء دليل يوضح الأهداف المطلوبة والمهام لكل موظف مع توضيح الإنتاجية .

3-5 حساب EVM:

Expected Monetary Value

<u>Risk</u> الخطر	<u>Risk Probability (P)</u>	<u>Cost Impact (C)</u>	<u>Risk Contingency (P*C)</u>
A	٤	٥٠٠٠	٢٠ = ٤*٥٠٠٠
B	٣	٣٠٠٠	٩ = ٣*٣٠٠٠
C	٢	٣٠٠٠	٦ = ٢*٣٠٠٠
D	٤	٣٠٠٠	١٢ = ٤*٣٠٠٠
E	٢	٧٠٠٠	١٤ = ٢*٧٠٠٠
F	٧	٨٠٠٠	٥٦ = ٧*٨٠٠٠
G	٤	٥٠٠٠	٢٠ = ٤*٥٠٠٠
Total المجموع	-	٣١٠٠٠	١٣٧٠٠٠

4. النتائج والمناقشة Results and Discussion:

ادارة المخاطر هي عملية مهمة لأنها تمكني من الأدوات اللازمة حتى يتم تحديد المخاطر المحتملة والتعامل معها بشكل كاف. وبمجرد تحديد المخاطر، يصبح من السهل التخفيف منها. وبالإضافة إلى ذلك، توفر إدارة المخاطر للأعمال التجارية أساسا يمكنها من اتخاذ قرارات سليمة على أساسه يتقدم المشروع او يفشل ، وتتنخفض المخاطر وبالتالي فإن فعالية استخدام تحليل

المخاطر وإدارتها تميل إلى التناقص لذلك من المستحسن استخدامها في المراحل المبكرة من دورة حياة المشروع. لا يوجد مشروع لا ينطوي على مخاطر، ولكن جميع المشاريع تنطوي على مخاطر، وتحليل هذه المخاطر بعد تحديدها ومن ثم إدارتها هو جزء لا يتجزأ من إدارة المشروع [٥] (Alsiede, ٢٠٠٧)، وبدون ذلك سيكون المشروع عرضة للفشل وتعد إدارة المخاطر جزءاً أصيلاً لا يمكن الاستغناء عنه في إدارة أية مؤسسة تتوخى الحذر وتريد حماية إدارتها من أي أخطار قد تصاحب نشاطها التجاري ويكون هدف المؤسسة من وراء ذلك تقليل المخاطر إلى أدنى مستوى ممكن ليكون مقبولاً ويمكن للمؤسسة تحمل عقباته وذلك لكي تتمكن المؤسسة من تحقيق الاستفادة القصوى من أي نشاط تقوم به.

٥. المراجع References:

1. J.Anderson, E. (2018). *إدارة مخاطر الاعمال النماذج والتحليلات*. أستراليا: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. كلية هارفرد لإدارة الأعمال . *كتاب ادارة المشاريع*. (2004). شحادة, و . Retrieved from <https://books-library.net/free-69991157-download>
3. *كتاب الجيب : إدارة الأزمات : حلول من الخبراء لتحديات يومية*. (2012). الأعمال, ك. ه . العبيكان للنشر. *Managing Crises: Expert Solutions to Everyday Challenges*.
4. تلمسان: جامعة أبي دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية. (2012). لطيفة, ع . Retrieved from <http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/793/1/Abdelli-Latifa.mag.pdf>
5. Alsiede, Y. (2007). *إدارة المخاطر في المشاريع الصغيرة والمتوسطة من منظور استراتيجي*. عمان - الاردن. (p. 19), *إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة مؤتمر جامعة الزيتون السابع*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/323225028_adart_almkhatr_fy_almshary_alsghyrt_w_almtwstt_mn_mnzwr_astratyiy