

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال



أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمة في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية
السعودية

دراسة تطبيقية على الشركة السعودية للشحن بجدة

إعداد الطالب/

حسن علي العيتاني

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2025

فهرس المحتويات:

قائمة الجداول:

المستخلص : Abstract

الفصل الأول

المقدمة:

إدارة المخاطر التشغيلية (ORM) Operational risk management هي عملية منهجية تهدف إلى تحديد وتقييم وإدارة المخاطر التي قد تؤثر سلباً على عمليات الشركة، مما يضمن استمرارية العمل، والامتثال، والكفاءة الشاملة على المدى الطويل. تشمل إدارة المخاطر التشغيلية تحديد المخاطر، وتقييمها، وتخفيفها، ومراقبتها، والإبلاغ عنها (كيلاني، 2024). وجودة الخدمة في قطاع الشحن الجوي تعني مدى قدرة شركات الشحن على تقديم خدمة موثوقة وسريعة وآمنة للعملاء. وتتضمن جودة الخدمة جوانب متعددة مثل سرعة التسليم، ودقة التوثيق، وإدارة المخاطر، وخدمة العملاء، وسلامة البضائع (الجبالي، 2025).

وتؤثر إدارة المخاطر التشغيلية بشكل كبير على جودة خدمات الشحن الجوي، حيث تساعد على تقليل التأخير، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وضمان سلامة الشحنات، وتعزيز رضا العملاء. ولذلك تعد إدارة المخاطر التشغيلية من العوامل المهمة جداً في شركات الشحن الجوي التي تؤثر تأثيراً مباشراً على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها هذه الشركات (السامرائي، 2021). ومن أجل بيان مستوى أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمة في قطاع الشحن الجوي السعودي، فإنه يتم إجراء هذه الدراسة بالتطبيق على الشركة السعودية للشحن في جدة، وهي شركة متخصصة في مجال الشحن الجوي، وتعد جزءاً من الخطوط الجوية العربية السعودية. وتقدم هذه الشركة خدمات شحن متنوعة، بما في ذلك الشحن الجوي العام، والبريد الجوي، وشحن الطرود، ونقل الحيوانات، والمواد الطبية، وخدمات الشحن السريع، بالإضافة إلى خدمات المناولة.

وتسعى هذه الدراسة إلى قياس مستوى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على جودة خدمات الشحن الجوي، من خلال بيان مستوى هذا الأثر فيما يتعلق بتقليل التأخير، من خلال تحديد المخاطر المحتملة في

العمليات التشغيلية، مثل تأخيرات التسليم أو مشكلات التعبئة والتغليف، حيث يمكن للشركة اتخاذ تدابير استباقية لتجنب هذه المشكلات أو التخفيف من آثارها، مما يضمن وصول الشحنات في الوقت المحدد. بالإضافة إلى قياس مستوى هذا التأثير فيما يتعلق بتحسين الكفاءة التشغيلية في الشركة، حيث تساعد إدارة المخاطر في تحديد نقاط الضعف في العمليات التشغيلية، مما يسمح للشركات بتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر في الوقت والموارد (مبارك، 2023). وكذلك من خلال بيان مستوى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية فيما يتعلق بمستوى ضمان سلامة الشحنات، فمن خلال تحديد المخاطر التي قد تعرض الشحنات للخطر، مثل التلف أو الفقدان، يمكن للشركة اتخاذ تدابير لضمان سلامة الشحنات، مثل استخدام مواد التعبئة والتغليف المناسبة وتوفير ظروف تخزين مثالية. بالإضافة إلى قياس مستوى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على درجة تعزيز رضا العملاء، فمن خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل التأخير، وضمان سلامة الشحنات، تساهم إدارة المخاطر في تحسين جودة خدمات الشحن الجوي، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة مستوى رضا العملاء وثقتهم في الشركة. لذلك يتم التأكيد على أن إدارة المخاطر التشغيلية تؤثر تأثيراً حيوياً على مستوى ضمان جودة خدمات الشحن الجوي، حيث تساعد على تحديد وتقييم المخاطر التي قد تؤثر على العمليات اليومية للشحن الجوي، وتطوير استراتيجيات للتخفيف من هذه المخاطر، مما يضمن سلاسة العمليات وتحقيق رضا العملاء (الجبالي، 2025).

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في ندرة الدراسات الحديثة التي تهتم بقياس مستوى أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمة في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية، لذلك يتم إجراء هذه الدراسة بالتطبيق على الشركة السعودية للشحن بجدة، من أجل قياس مستوى هذا الأثر الذي يرجع إلى عدة

عوامل من أهمها الدور الكبير لإدارة المخاطر التشغيلية في تقليل تأخير تسليم الشحنات وتحسين الكفاءة التشغيلية بالشركة وضمان سلامة الشحنات وتعزيز مستوى رضا العملاء. فإدارة المخاطر التشغيلية لها تأثير كبير على جودة خدمات الشحن الجوي من خلال تحديد المخاطر المحتملة في العمليات التشغيلية، مثل تأخيرات التسليم أو مشكلات التعبئة والتغليف، يمكن للشركات اتخاذ تدابير استباقية لتجنب هذه المشكلات أو التخفيف من آثارها، مما يضمن وصول الشحنات في الوقت المحدد. وكذلك يتضح تأثير إدارة المخاطر التشغيلية في الشركة السعودية للشحن من خلال مساعدة إدارة المخاطر في تحديد نقاط الضعف في العمليات التشغيلية، مما يسمح للشركات بتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر في الوقت والموارد. على سبيل المثال، يمكن لتحسين تتبع الشحنات وإدارة المخزون أن يقلل من التكاليف ويحسن جودة الخدمة. ومن خلال تحديد المخاطر التي قد تعرض الشحنات للخطر، مثل التلف أو فقدان، يمكن للشركات اتخاذ تدابير لضمان سلامة الشحنات، مثل استخدام مواد التعبئة والتغليف المناسبة وتوفير ظروف تخزين مثالية، مما يقلل من فرص تلف الشحنات ويزيد من رضا العملاء. ومن خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل التأخير، وضمان سلامة الشحنات، تساهم إدارة المخاطر في تحسين جودة خدمات الشحن الجوي في الشركة السعودية للشحن بجدة.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية نجاح إدارة المخاطر التشغيلية في أداء مهامها، حيث تسعى الشركات الناجحة إلى أن يكون لديها إدارة مخاطر قوية ونشطة تؤدي دورها على أكمل وجه، وبصفة خاصة فيما يتعلق بإدارة المخاطر التشغيلية، لأن نجاح هذه الإدارة في أداء عملها يساهم في تحقيق العديد من الإيجابيات، التي من أهمها تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل الشركة. فإدارة المخاطر التشغيلية لها دور كبير في تحديد المخاطر التي يمكن أن تمر بها عمليات الشركة، حيث تتضمن هذه

الخطوة تحديد جميع المخاطر المحتملة التي قد تواجهها الشركة في عملياتها اليومية، سواء كانت داخلية مثل أعطال النظام، والأخطاء البشرية أو خارجية مثل التغييرات التنظيمية، والكوارث الطبيعية. وتعمل عادة إدارة المخاطر على تقييم المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الشركة، فبعد تحديد المخاطر، يتم تقييمها بناءً على احتمالية حدوثها وتأثيرها المحتمل على الشركة. وتتيح هذه الخطوة للشركة تحديد أولويات المخاطر التي تتطلب اهتماماً فورياً (الجبالي، 2025).

كما تعمل إدارة المخاطر التشغيلية على التخفيف من مستوى المخاطر التي يمكن أن تواجهها الشركة، فتتضمن هذه الخطوة وضع استراتيجيات لتقليل احتمالية وقوع المخاطر أو تقليل تأثيرها في حالة حدوثها. ويمكن أن يشمل ذلك تنفيذ ضوابط داخلية، وتدريب الموظفين، ووضع خطط للطوارئ. بالإضافة إلى قيام إدارة المخاطر التشغيلية بأداء دورها في مراقبة المخاطر التي تتعرض لها الشركة، حيث تتطلب إدارة المخاطر التشغيلية مراقبة مستمرة للمخاطر للتأكد من أن التدابير المتخذة فعالة وأن المخاطر لا تتزايد أو تتغير. كما على إدارة المخاطر القيام بإعداد تقارير دورية حول المخاطر التشغيلية، بما في ذلك نتائج التقييم والتخفيف والمراقبة. وهذا يساعد على ضمان الشفافية والمساءلة. كما تساهم إدارة المخاطر التشغيلية في دعم استمرارية الأعمال من خلال إدارة المخاطر التشغيلية بشكل فعال، فيمكن للشركات ضمان استمرارية العمل في حالة وقوع أي حادث أو اضطراب (كيلاني، 2024). وتساعد إدارة المخاطر التشغيلية الشركات على الامتثال للقوانين واللوائح ذات الصلة، مما يقلل من خطر الغرامات والعقوبات التي يمكن أن تتعرض لها الشركة. فإدارة المخاطر التشغيلية ضرورية لنجاح أي شركة، حيث تساعد على حماية الأصول، وضمان استمرارية العمل، والامتثال للقوانين واللوائح، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة (مبارك، 2023).

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمة في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية، من خلال الدراسة التطبيقية على الشركة السعودية للشحن بجدة، ويتم تحقيق هذا الهدف الأساسي لهذه الدراسة من خلال تحقيق عدة أهداف فرعية تتمثل فيما يلي:

1. تحديد أثر إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى تأخير تسليم الشحنات في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

2. بيان أثر إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى كفاءة العمليات التشغيلية في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

3. توضيح أثر إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى ضمان سلامة الشحنات في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

4. تحديد أثر إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى رضا العملاء في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

-تساؤلات الدراسة

يتمثل السؤال الرئيسي لهذه الدراسة فيما يلي:

ما هو أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمة في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية يمكن صياغتها فيما يلي:

1. ما هو أثر إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى تأخير تسليم الشحنات في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

2. ما هو أثر إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى كفاءة العمليات التشغيلية في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

3. ما هو أثر إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى ضمان سلامة الشحنات في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

4. ما هو أثر إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى رضا العملاء في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

فروض الدراسة:

يمكن صياغة فروض هذه الدراسة فيما يلي:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية وبين مستوى تأخير تسليم الشحنات في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية وبين مستوى كفاءة العمليات التشغيلية في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية وبين مستوى ضمان سلامة الشحنات في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية وبين مستوى رضا العملاء في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

من أجل إعداد هذا البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، لأنه أنسب مناهج البحث العلمي التي تمكن الباحث من وصف ظاهرة إدارة المخاطر التشغيلية وصفاً دقيقاً، وبيان مستوى تأثيرها على مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الشحن الجوي السعودي، وجمع وتحليل البيانات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، من أجل قياس أثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمة في قطاع الشحن الجوي في المملكة العربية السعودية. ويتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، من أجل جمع البيانات اللازمة من مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي الشركة السعودية للشحن بجدة، حيث يتم اختيار عينة عشوائية من بين هؤلاء الموظفين، وتوزيع الاستبيان عليهم من أجل جمع البيانات، تمهيداً لتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS للحصول على مخرجات التحليل الإحصائي، التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات الدراسة وإثبات صحة فرضياتها واستخلاص النتائج وصياغة التوصيات التي يمكن أن يستفيد منها أصحاب المصلحة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

-الإطار النظري

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-المنهجية وطرق البحث.

-حدود البحث

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-النتائج

-التوصيات

المراجع

المراجع العربية:

1. الموقع الإلكتروني للشركة السعودية للشحن: <https://saudiacargo.com/ar>
2. الجبالي، محمود قيس، (2025) قياس مستوى إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى خدمات الشحن في مصر، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
3. السامرائي، محمد حامد، (2021) أثر إدارة المخاطر على جودة التقارير المالية لشركات الشحن المحلية بالأردن، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، عمان، الأردن.
4. عثمان، ولاء سعد (2020) تقييم مستوى نضج إدارة مخاطر المشروعات ودورة في جودة الخدمات المقدمة، المعهد الوطني للإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية.
5. كيلاني، خيرية محمد، (2024) إدارة المخاطر ودورها في نجاح المؤسسة الخدمية، دار المريخ للطبع والنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
6. مبارك، خالد إبراهيم، (2023) جودة إدارة المخاطر التشغيلية في الحد من ممارسات إدارة الأرباح: دراسة تطبيقية على البيئة السعودية، مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

المراجع الأجنبية:

1. Al Taweel, I. R. (2021). The Mediating Role of Innovation Capability on the Relationship between Strategic Agility and Organizational Performance.
2. Autry, C. W., Zacharia, Z. G, & Lamb, C. W. (2023), A logistics strategy taxonomy, Journal of Business Logistics.
3. Drayer, R. W. (2024) The digital transformation technology and beyond, Supply chain management review, January.

4. Knemeyer, A. M. (2019) Controlling for logistics complexity: scale development and validation. *The International Journal of Logistics Management*.
5. Lourenço, H. R., (2023). "Logistics Management: an opportunity for Metaheuristics." Book chapter in *Metaheuristics Optimization via Memory and Evolution* (edited by C. Rego and B. Alidace). Kluwer Academic Publishers.
6. Mentzer, J. T., Stank, T. P., & Esper, T. L., (2021) Supply chain management and its relationship to logistics, marketing, production, and operations management. *Journal of business logistics*.
7. Nilsson, F. & Waidringer, J. (2022) Toward adaptive logistics management, *Proceedings of the 38 Hawaii International Conference on System Science*.
8. Sodhi, M. S. (2024) Managing Risk to Avoid Supply-Chain Breakdown. *MIT Sloan Management Review*.
9. Shankar, R. (2019) Supply chain risk mitigation: modeling the enablers. *Business Process Management Journal*.
10. Tang, C.S. (2020), Robust Strategies for Mitigating Supply Chain Disruptions. *International Journal of Logistics: Research and Applications*.
11. Trkman, P., & McCormack, K. (2024). Supply chain risk in turbulent environments-A conceptual model for managing supply chain network risk. *International Journal of Production Economics*.
12. Yang, W.H. (2021) "Identification of risk mitigation strategies in supply chains of electronics manufacturing services companies.

الملاحق

-الاستبانة-

Midocean University

College of Management

Department of.....



**The Impact of Operational Risk Management on Service Quality in
the Air Cargo Sector in the Kingdom of Saudi Arabia**

An Applied Study of the Saudi Cargo Company in Jeddah

Prepared by:

Hassan Ali Al Aitani

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2025