

# **Final Project 1**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

تحليل أثر تطبيق تقنيات البيانات الضخمة على إدارة المخاطر التشغيلية:  
دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية (STC)

أسم الطالب

شروق على المسيلي

رقم الجامعي

221001811

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

السنة الثالثة - الفصل الثالث - يونيو 2025

## جدول المحتويات

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             | 3  |
| 1.1. المقدمة: .....                                    | 4  |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                               | 5  |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  | 5  |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                | 5  |
| 1.3. أهمية الدراسة .....                               | 6  |
| 1.3.1. على المستوى النظري: .....                       | 6  |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                     | 6  |
| 1.4. أسئلة الدراسة .....                               | 7  |
| 1.5. أهداف الدراسة .....                               | 7  |
| 1.6. فرضيات الدراسة .....                              | 7  |
| 1.7. نموذج الدراسة .....                               | 7  |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                              | 7  |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....                           | 7  |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       | 8  |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                | 8  |
| 2.1. المقدمة: .....                                    | 9  |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | 9  |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | 9  |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | 10 |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | 10 |
| قائمة المراجع .....                                    | 11 |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

مع تسارع وتيرة التحول الرقمي في مختلف القطاعات، برزت **تقنيات البيانات الضخمة (Big Data)** كأداة استراتيجية تعتمد عليها المؤسسات لاتخاذ قرارات مبنية على التحليل العميق للبيانات. ومن بين هذه القطاعات، يبرز قطاع الاتصالات باعتباره من أكثر القطاعات التي تنتج بيانات ضخمة بصورة مستمرة نتيجة التفاعل الدائم مع العملاء وتعدد الخدمات الرقمية، مما يجعل هذا القطاع ميدانًا مثاليًا لتوظيف تقنيات البيانات الضخمة في تطوير الأداء المؤسسي وتعزيز إدارة المخاطر.

تُعد **إدارة المخاطر التشغيلية** من أهم وظائف الحوكمة في المؤسسات، حيث تسهم بشكل مباشر في تقليل احتمالية حدوث الأزمات أو تعطيل الخدمات الحيوية، مما ينعكس على استقرار واستمرارية الأعمال. ومن هنا، فإن توظيف تقنيات البيانات الضخمة يمكن أن يعزز قدرة المؤسسة على التنبؤ بالمخاطر، وتحليل أنماطها، والاستجابة لها بمرونة وفعالية.

وفي هذا السياق، تبرز **شركة الاتصالات السعودية (STC)** كواحدة من أبرز المؤسسات التقنية الرائدة في المملكة العربية السعودية، والتي تمثل نموذجًا مهمًا لدراسة أثر دمج تقنيات البيانات الضخمة في أنظمة إدارة المخاطر. ومع ازدياد تعقيد العمليات التشغيلية داخل **STC**، تصبح الحاجة إلى حلول تحليلية ذكية ضرورة استراتيجية لدعم منظومة اتخاذ القرار وتقليل الخسائر الناتجة عن المخاطر.

بناءً على ما سبق، تنبع أهمية هذا البحث من كونه يسعى إلى فهم العلاقة بين تقنيات البيانات الضخمة وأداء إدارة المخاطر التشغيلية داخل **STC**، في ظل التحديات المتزايدة في بيئة الاتصالات السعودية. كما يسهم البحث في تقديم توصيات عملية يمكن أن تفيد صناع القرار في تحسين فعالية استخدام البيانات في التنبؤ بالمخاطر ومعالجتها.

لذلك يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر تطبيق تقنيات البيانات الضخمة على إدارة المخاطر التشغيلية في **شركة الاتصالات السعودية (STC)**، من خلال دراسة حالة تطبيقية تدمج بين الإطار النظري والتحليل الواقعي، وذلك باستخدام أدوات منهجية وصفية تحليلية لتقييم العلاقة بين المتغيرين، بما يسهم في إثراء الأدبيات العلمية وتطوير الممارسات المهنية داخل القطاع.

## 1.2. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة

يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

في ظل التوسع الكبير في استخدام التقنيات الرقمية وتزايد حجم البيانات المتدفقة داخل المؤسسات، أصبح من الضروري توظيف تقنيات تحليل البيانات الضخمة كوسيلة لتعزيز قدرة المؤسسات على إدارة المخاطر، خصوصاً في القطاعات الحيوية مثل الاتصالات. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات حقيقية تتعلق بمدى فاعلية تطبيق هذه التقنيات، ومدى إدراك المؤسسات لأهميتها، وطرق استثمارها بطريقة استراتيجية تضمن تحسين الأداء وتقليل المخاطر التشغيلية.

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم وجود دراسات عديدة تناولت البيانات الضخمة أو إدارة المخاطر بشكل منفصل، إلا أن هناك نقصاً ملحوظاً في الدراسات التي تربط بين المجالين معاً، وخاصة في سياق بيئة العمل في قطاع الاتصالات الخليجي أو السعودي. كما أن الدراسات التي تناولت العلاقة بين Big Data والمخاطر التشغيلية تحديداً لا تزال محدودة، ما يفتح المجال لفجوة بحثية تستحق الاستكشاف والتحليل الأكاديمي.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على مستوى التطبيق العملي، تواجه العديد من المؤسسات تحديات في تفعيل استخدام تقنيات البيانات الضخمة بطريقة منهجية ضمن نظام إدارة المخاطر. وفي حالة شركة STC، رغم التقدم التكنولوجي لديها، لا تزال هناك تساؤلات حول مدى دمج البيانات الضخمة فعلياً في تقييم ومعالجة المخاطر التشغيلية اليومية، ومدى استغلال هذه البيانات في دعم القرار وتقليل احتمالية التعرض للخسائر. وهذا ما يشكل فجوة ميدانية يتناولها هذا البحث من خلال دراسة الحالة التطبيقية.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما مدى تأثير تطبيق تقنيات البيانات الضخمة على تحسين إدارة المخاطر التشغيلية في شركة الاتصالات السعودية (STC) ؟

### 1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من تداخلها بين مجالين حديثين في بيئة الأعمال المعاصرة: **تقنيات البيانات الضخمة وإدارة المخاطر التشغيلية**، وذلك في سياق أحد أكثر القطاعات حيوية في المملكة العربية السعودية، وهو قطاع الاتصالات. في ظل تزايد التحديات التشغيلية وتعقيد العمليات داخل المؤسسات، تبرز الحاجة إلى أدوات تحليلية متقدمة تمكن الشركات من الاستفادة من البيانات بشكل ذكي لتعزيز استراتيجيات تقليل المخاطر وتحسين الكفاءة التشغيلية.

من **الجانب العلمي**، تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة باستخدام البيانات الضخمة في دعم وظائف الإدارة، وخصوصاً إدارة المخاطر، من خلال تقديم نموذج تطبيقي في بيئة سعودية. كما تُعالج هذه الدراسة فجوة بحثية واضحة تتمثل في قلة الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين **Big Data** والمخاطر التشغيلية في قطاع الاتصالات، ما يجعل نتائجها مرجعاً مفيداً للباحثين في هذا المجال.

أما من **الجانب العملي**، فإن هذه الدراسة توفر إطاراً يساعد المؤسسات، وعلى وجه الخصوص شركة الاتصالات السعودية (STC)، على تقييم مدى فاعلية استغلال تقنيات البيانات الضخمة في إدارة المخاطر التشغيلية. كما تتيح لمسؤولي اتخاذ القرار تصوراً أفضل عن الدور الذي يمكن أن تلعبه البيانات في دعم الكفاءة التشغيلية وتقليل الخسائر. ويمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في صياغة توصيات عملية لتطوير آليات اتخاذ القرار داخل STC وتعزيز المرونة التشغيلية.

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

تُسهم هذه الدراسة نظرياً في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين **تقنيات البيانات الضخمة وإدارة المخاطر التشغيلية** داخل المؤسسات، من خلال تقديم إطار تحليلي يوضح كيف يمكن توظيف أدوات تحليل البيانات الحديثة في دعم استراتيجيات التنبؤ بالمخاطر والحد من آثارها. وتأتي أهمية الدراسة النظرية من معالجتها **لفجوة معرفية قائمة في الأدبيات الأكاديمية**، حيث إن معظم الدراسات السابقة تناولت البيانات الضخمة في سياقات تسويقية أو خدمية، في حين أن الربط بين البيانات الضخمة والمخاطر التشغيلية – لا سيما في بيئة الاتصالات – لا يزال محدوداً.

كما توفر الدراسة مساهمة علمية من خلال **نموذج دراسة حالة** يركّز على شركة سعودية رائدة مثل STC، مما يسمح بفهم أعمق لتطبيقات البيانات الضخمة في السياقات الإقليمية والخليجية. وبالتالي، يمكن أن تشكل الدراسة **مرجعاً نظرياً** لباحثين وطلاب دراسات عليا مهتمين بالجمع بين علوم البيانات، وإدارة الأعمال، وإدارة المخاطر.

#### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في قدرتها على تقديم **رؤى عملية** حول كيفية توظيف تقنيات البيانات الضخمة في تحسين فاعلية إدارة المخاطر التشغيلية داخل المؤسسات، وتحديدًا في شركة الاتصالات السعودية (STC). ومن خلال دراسة الحالة التطبيقية، سيتمكن الباحث من تسليط الضوء على **نقاط القوة والضعف** في آليات استخدام البيانات الضخمة داخل الشركة، وتحديد مدى استفادتها من هذه التقنيات في تحليل الأخطاء التشغيلية وتفادي تكرارها.

كما توفر الدراسة مخرجات قد تساهم في **تحسين السياسات والإجراءات** ذات العلاقة بإدارة المخاطر من خلال استثمار البيانات الضخمة كأداة للرقابة الاستباقية. وبذلك، تُعد الدراسة مرجعاً مفيداً **لمتخذي القرار ومديري المخاطر والتقنية** في STC والمؤسسات المشابهة، حيث يمكنهم الاستفادة من نتائجها في تطوير أنظمة الدعم واتخاذ القرار المستند إلى البيانات، بما يعزز **الكفاءة التشغيلية والاستدامة المؤسسية**.

#### 1.4. أسئلة الدراسة

#### أهداف الدراسة

#### 1.5. فرضيات الدراسة

#### 1.6. نموذج الدراسة

#### 1.7. منهجية الدراسة

#### 1.8. الدراسة الميدانية

## 1.9. مخطط المشروع المقترح

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

- 2.1. المقدمة:
- 2.2. المتغير المستقل
- 2.3. المتغير التابع

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

## 2.5. الخاتمة

1. 1. Ikegw, A. C., Nweke, H. F., Anikwe, C. V., & Alo, U. R. (2022). Big data analytics for data-driven industry: A review of data sources, tools, challenges, solutions, and research directions. *Cluster Computing*. [PDF Link](#)
2. 2. Miklosik, A., & Evans, N. (2020). Impact of big data and machine learning on digital transformation in marketing: A literature review. *IEEE Access*.  
<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.3013544>
3. 3. Kastouni, M. Z., & Ait Lahcen, A. (2022). Big data analytics in telecommunications: Governance, architecture and use cases. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, 34(6), 2390–2401.  
<https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2020.08.008>
4. 4. Mahmood, T., Morshed, A., et al. (2019). Big data analytics in telecommunications: Literature review and architecture recommendations. *IEEE/CAA Journal of Automatica Sinica*, 6(6), 1316–1333.  
<https://doi.org/10.1109/JAS.2019.1911596>