

أثر إدارة المخاطر على جودة خدمات الحج والعمرة في مكة المكرمة

The effect of risk management on the quality of Hajj and Umrah services in Makkah Al-Mukarramah

إعداد الباحثين:

قائد المجموعة: محمد عبدالله المهلهل 213000898

عبدالله عبدالعزيز مقادمي 20222006001

إشراف:

د/ وليد سليمان

بحث تخرج مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة المشاريع

م2023

● المقدمة:

يعد الحج من اعظم واسمى العبادات واحبها الى الله سبحانه وتعالى، لما جاء فيه من تزكية للنفس البشرية و تربية لمعاني العباداة والطاعة والصبر، ومن فضل الحج كما جاء عن النبي صلى الله عليه وسلم: مَنْ حج هذا البيت فلم يرفُثْ ولم يَفْسُقْ رجع كيوم ولدته أمه. وقد فرض الله الحج على كل مسلم بالغ عاقل قادر مالياً وبدنياً، قال تعالى: { وَبَلِّغْ عَلَى النَّاسِ جُجُ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا }.

وهب الله سبحانه وتعالى المملكة العربية السعودية نعمة إدارة الحج، وتسعى حكومتها الرشيدة الى بذل قصار جهدها لخدمة ضيوف الرحمن والحفاظ على سلامتهم جاعلة هذا الهدف من اهدافها الاساسية بالتعاون مع جميع الوزارات والهيئات ذات العلاقة. وتتمهج ادارة الحج في المملكة العربية السعودية برسم خطة إدارية يتمحور حولها التقليل من المخاطر اثناء عمليات التفويج وذلك بالتعاون مع الجهات المختصة ذات العلاقة من خلال تسخير امكانيات بشرية وآليات فنية لتحقيق السلامة لحجاج البيت الحرام.

تبذل المملكة العربية السعودية قصار جهدها في نشر المعلومات المتعلقة بالإرشادات العامة للحجيج ذلك لرفع جودة الحج اثناء تأدية مناسكهم واثناء التواجد خارج وداخل المخيمات، فإتباع الحيطه والحذر يساهم في خفض معدلات مسببات الخطر ويجعل سير الحج بكل يسر وسهولة. من اهم ما يواجه الحجيج اثناء ادائهم مناسك الحج هو الازدحام، فالازدحام يعتبر من اهم مسببات الخطر، حيث ان تواجد الحجاج في بقعة صغيرة يرفع من نسبة حدوث الحوادث والاصابات.

يعتبر تفعيل و منهجة ادارة المخاطر يشكل حيز كبير في اداء مناسك الحج لدى حجاج بيت الله الحرام، فعلى سبيل المثال تم تغيير منهجية ادارة الأزمات في كورونا عام 2020 حيث تم تقليص عدد الحجاج الى نسبة قد تصل الى 10% من حجاج السنوات السابقة ويأتي ذلك في تسهيل وتيسير عملية اداء المناسك بكل سلاسة وسهولة.

تهتم حكومة المملكة العربية السعودية بتفعيل إدارة الوقت، بأعتبار ان الحج أكبر تجمع بشري به حشود من كافة اقطار العالم الإسلامي، فالحج له توقيت زماني ومكاني، فعلى سبيل المثال لمزدلفة وعرفة حدود مكان وزمان للمبيت والوقوف، فالالتزام بتطبيق الارشادات يساعد في تيسير عملية الحج ويجعلها اكثر مرونة واقل خطورة.

من اهم ما تنتهج حكومة المملكة العربية السعودية هو رفع جودة الحج، وذلك بالاهتمام بالقضايا المتعلقة بخدمة حجاج بيت الله الحرام، فالمملكة العربية السعودية تستضيف عدة مؤتمرات وطنية للجودة بشكل سنوي وذلك بالتنظيم مع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، وتتم مناقشة عدة استراتيجيات وطنية للجودة متعلقة بجودة خدمات الحج والعمرة بالتزامن مع رؤية المملكة 2030.

تناقش مؤتمرات الجودة قطاع الحج والعمرة حيث انه يندرج كجبه حكومية وخدمية، فالقطاع يقدم خدمات عدة للحجاج والمعتمرين تشمل السكن،النقل،الفندقة،الرعاية الصحية،التغذية، والتوجيه والارشاد، ومن اهم الخدمات هو قطاع الامن والسلامة حيث انه يعتبر من اهم القطاعات الخدمية.

● مشكلة الدراسة:

تتمحور الدراسة حول الاجابة على سؤال رئيسي وهو:
ما اثر ادارة المخاطر على جودة خدمات الحج والعمرة في مكة المكرمة؟
وذلك من خلال الاجابة على الاسئلة الفرعية التالية:

ماهو اثر رفع مستوى ادارة المخاطر الى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمعتمرين؟

ماهو اثر رفع مستوى ادارة المخاطر الى تحسين جودة خدمات الاسكان والنظافة والتعقيم؟
ماهو اثر رفع مستوى ادارة المخاطر الى تحسين جودة امن المعتمرين؟
الى أي مدى يسهم رفع مستوى ادارة المخاطر الى تحسين جودة خدمات الحج والعمرة في مكة المكرمة؟
ماهي ابرز التحديات التي تواجه حكومة المملكة العربية السعودية في ظل ادارة المخاطر والالزامات المؤدية الى تحسين جودة خدمات الحج والعمرة في مكة المكرمة؟

• أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية

تتمثل أهمية الدراسة من الناحية العلمية في كونها من الدراسات القليلة التي تربط العلاقة بين ادارة المخاطر بجودة الخدمات المقدمة في مناسك الحج والعمرة مما يجعل الدراسة مادة دسمة تتم مناقشتها و دعمها والتوسع فيها مستقبلا في شتى المجالات.

- الأهمية التطبيقية

تتمثل أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية للبحث في ارتباطها باداء وعمل الجهات المسؤولة في موسم الحج والعمرة، حيث ان الموسم يعتبر من اهم المواسم المحركة للاقتصاد في المملكة بشكل عام ومكة المكرمة بشكل خاص.

• أهداف الدراسة:

1. تهدف الدراسة على التعرف على اثر ادارة المخاطر على جودة الخدمات الصحية و خدمات الامن و خدمات الاسكان و النقل والترحيل للمعتمرين وكافة مقدمي الخدمات في مكة المكرمة.
2. من اهم اهداف دراسة اثر المخاطر على جودة الخدمات هو الوصول الى حلول وافكار تساعد اصحاب القرار على اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخاطر و رفع نسبة جودتها.
3. تسعى الدراسة على تطبيق العلاقة بين جودة الخدمة المقدمة للحجاج ومدى تأثيرها على نسبة المخاطر الواقعة
4. تستهدف الدراسة قياس مدى جودة الخدمة المقدمة للحجاج والمعتمرين في شتى القطاعات الخدمية.

• فرضية الدراسة:

- تعتمد جودة الخدمات المقدمة بشكل عام على اعداد الحجاج.
- تقاس جودة الخدمات في الحج على نسبة الوفيات والاصابات.
- انتشار الاوبئة يساهم في خفض جودة الرعاية الصحية للحجاج.
- امن الحجاج يعتمد على نشر التوعية والثقافة بينهم.
- يعتبر التدافع بين الحجاج هو السبب الرئيسي في الحوادث.

• دراسات سابقة:

دراسة اللحائي (2017) بعنوان " دور ومكانة إدارة الأزمات والمخاطر في القطاعات العاملة في الحج والعمرة والزيارة" تهدف الدراسة إلى التعريف بإدارة الأزمات والمخاطر وأهمية تطبيقها في القطاعات العاملة في الحج والعمرة والزيارة وتطوير قدرات العاملين بها وزيادة الوعي بالآزمات والمخاطر المرتبطة بأعمال الحج والعمرة من اجل العمل على الحد منها واستخدمت الدراسة منهجين رئيسيين هما، المنهج التحليلي

والمنهج الوصفي وتمثلت العينة محل الدراسة في عدد (16) ما بين أعضاء مجلس الإدارة وموظفين دائمين. وجاءت أهم النتائج بأن المؤسسات بصفة عامة تواجه جملة تحديات تتعدد في أشكالها وأنواعها وأبعادها، فرضت عليها جملة من الالتزامات والمخاطر الشيء الذي أوجب عليها ضرورة إعداد العدة والاستعداد الجيد لمواجهة ما يجعل من متخذ القرار في حالة قلق وخوف نتيجة تلك القرارات المبنية على عدم القدرة على التنبؤ بالمستقبل، إما بسبب عدم المعرفة بما سيكون، أو عدم وجود خبرة لديه تابعة من تجارب 10 سابقة مرت بها المؤسسة بظروف مماثلة، إضافة إلى ضرورة وجود إدارة الالتزامات والمخاطر هي عبارة عن منهج علمي للتعامل مع مختلف الالتزامات والمخاطر من خلال القدرة على كشف مسبباتها ومقدار شدتها ثم تحديد طبيعتها ونوعها، بعدها يتم تقييمها وتحليلها بناء على عدة طرق ليتم معالجتها والسيطرة عليها.

دراسة الزهراني (2015) بعنوان "تقييم الخدمات الصحية في المدينة المنورة خلال موسم حج 1433هـ". وقد سعت هذه الدراسة إلى تقييم مدى رضا زوار المدينة المنورة عن مستوى الخدمات الصحية بالمدينة المنورة خلال مراجعتهم لها خلال موسم حج 1433هـ-2014م، وأشارت النتائج إلى أن رضا زوار المدينة عن الخدمات الصحية المقدمة لهم كانت هي السمة البارزة، حيث أشار المبحوثون إلى رضائهم عن سرعة صرف الدواء والتجهيزات المادية، ومدى توافر الأدوية في الـ 1 في خدمات الصحية، كما كان مجانية الخدمات عاملاً محفزاً إيجابياً للتقييم.

دراسة سرحان (2019) بعنوان " الخدمات الصحية اللوجستية لضيوف الرحمن في ظل رؤية المملكة 2030م : دراسة وصفية مقطعية" حيث أوضحت الدراسة أن حكومة خادم الحرمين الشريفين متمثلة في وزارة الصحة تبذل قصارى جهدها في تقديم الرعاية الطبية المتقدمة والمتخصصة لضيوف الرحمن بالمجان، ومواكبة لرؤية المملكة 2030 في خصخصة قطاع الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، ومنها الخدمات الصحية حيث تشرف وزارة الحج والعمرة متمثلة في مؤسسات الطوافة لتقديم الدعم اللوجستي لضيوف الرحمن وتسهيل العقبات وتوفير المكنات لإنهاء إجراءات الرعاية الطبية للحجاج في المستشفيات وبعد خروجهم منها بصحة جيدة.

دراسة آل سعود (2016) بعنوان " إدارة الحشود والتجمعات البشرية ودورها التنظيمي في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية" وقد أشارت نتائج الدراسة أن مستوى الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في 1، إضافة إلى وجود خطط وتدابير استباقية المملكة العربية السعودية بشكل عام كان مرتفع و 1 للمستجبات الصحية والأمنية في العالم.

• منهجية البحث:

تهدف منهجية الدراسة المتبعة الى تحليل الدراسة والحديث عن أداة الدراسة بالإضافة على مراحل بنائها وتصميمها والى قياس أساليب ثباتها وصدقها وبيان الأساليب الاحصائية المتبعة لتحليل أداة الدراسة حيث انه سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعبر عن الحالة المدروسة في اثر ادارة المخاطر و جودة الخدمات في مناسك الحج والعمرة تعبيراً كميّاً وكيفياً، وهو اسلوب يعتمد دراسة الواقع أو الظواهر كما توجد في الواقع، وتسهم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كميّاً أو كيفياً.

• هيكل الدراسة:

- يعتمد هيكل الدراسة لإدارة المخاطر على محاور وتجارب تم العمل بها في مكة المكرمة خلال موسم الحج فترة جائحة كورونا كوفيد ١٩ على التالي:
- إدارة الأزمات ومخاطرها في تقليل عد الحجاج.
 - إدارة الحشود في تفويج الحجاج حسب خطط منهجية ومنظمة.
 - إدارة حصر انتشار الأوبئة في تنظيم توزيع حركة الحجاج.
 - إدارة جودة التغذية في تقديمها للحجاج بالمشاعر المقدسة بمكة المكرمة.

• حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تتمثل في موضوع الدراسة وهو اثر ادارة المخاطر وجودة الخدمات المقدمة في موسم الحج والعمرة في مكة المكرمة.
- الحدود الزمنية: موسم الحج والعمرة في شهر ذي الحجة من كل عام.
- الحدود المكانية: العاصمة المقدسة بمكة المكرمة.

• قائمة المراجع الأولية:

1. التكنولوجيا وجائحة فيروس كورونا إدارة الأزمة (٢٠٢٠)
https://www.itu.int/en/itu/news/Documents/2020/2020-03/2020_ITUNews03-ar.pdf
2. (2019). تطبيقات الهواتف الذكية... آفاق جديدة في ريادة الأعمال، <https://shortest.link/7wf>
3. البجالي، عبدالرزاق (2020). رسميًا.. تفعيل (اعتمرنا) لحجز موعد العمرة والصلاة بالحرم والروضة، تم الاسترجاع من الموقع <https://sabq.org/YCMW2m>
4. البراشدية، حفظة (2021). ريادة الأعمال الرقمية في ظل جائحة كورونا (كوفيد19): الفرص والتحديات، عمان، دار جامعة حمد للنشر، <https://www.qscience.com/content/journals/10.5339/jist.2021.5>
5. تطبيق اعتمرنا (2021). اعتمرنا، متجر قوقل بلاي، <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sejel.eatamrنا&hl=ar&gl=SA>
6. سبق، صحيفة (2021). الحج: أكثر من 15 مليون مستفيد من تطبيق (اعتمرنا) ونموذج العمرة، الرياض، تم الاسترجاع من الموقع <https://sabq.org/NYT5GH>
7. عبدالله، ابتهاج وآخرون (2014). برنامج الناسك للمساعدة في أداء المناسك، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/9654>
8. محمد، كريم محمد عادل عبد العظيم (2019). تطبيقات الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر اللوحية وعلاقتها بالوصول إلى مواقع الصحف الإلكترونية والمواقع الإخبارية ويسر استخدامها، جامعة القاهرة، <http://erepository.cu.edu.eg/index.php/cutheses/article/view/8109>
9. واس، وكالة الانباء السعودية (2020). عام / مركز التواصل الحكومي يقدم الإصدار الأول من "دليل التطبيقات الحكومية"، <https://www.sa/viewfullstory.php?lang=ar&newsid=2022850>

10. وزارة الحج والعمرة (2021). جهود المملكة في الحرمين، وزارة الحج والعمرة، <https://hajministry/status/1358383114003877892?s=24>
11. وزان ،عبدالعزیز(2021)وكيل وزارة الحج والعمرة في الإيجاز الدوري <https://twitter.com/cgcsaudi/status/1311351372491763719?s=24>
12. أبوظبي - سكاي نيوز عربية (٢٠١٨) 13 نوعا من المخاطر قد تحدث في الحج <https://www.skynewsarabia.com/varieties/1172463>
13. إدارة الأزمات وأهميتها في الحج والعمرة. <http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/article/view/14>
14. عام / 48 ورقة عمل على طاولة البحث في جلسات ملتقى أبحاث الحج والعمرة والزيارة <https://www.spa.gov.sa/1366155?lang=ar&newsid=1366155>
15. إدارة الحشود والتجمعات البشرية ودورها التنظيمي في مواسم الحج https://drive.uqu.edu.sa/_/hajj/files/multaqa/143716.pdf