

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	فيصل فهد أحمد آل شامر القحطاني	اسم الطالب
Students I.D	2021202834	الرقم الجامعي

Section

Master

Date

Thursday

18/03/2021

Course Code

(PMG506)

تقدير المخاطر وإدارتها

Risk Assessment and Management

إن التقييم الشامل للمخاطر يساهم إما في منع الحوادث أو في تخفيف العواقب الناجمة عن الحوادث التي قد تحدث .. وهذا إذا توافرت المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الخاصة تجاه تلك المخاطر من خلال عمل برنامج لتقييم المخاطر.

➔ يهدف برنامج تقييم المخاطر إلى :

- تحديد المخاطر وافترض احتمال وقوعها ودراسة إمكانية منعها.
 - تقييم تدابير منع وقوع المخاطر أو التقليل من توابعها وآثارها.
 - متابعة ما يتم تقديمه من توجيهات لضمان تنفيذها في الوقت المناسب.
- يجب إجراء تقييم للمخاطر قبل البدء في العمل و يتم بواسطة جميع الأقسام و الوحدات و العاملين بالمواقع و يجب ان يكون بسيطاً و مسجلاً .. و يجب إجراء بطريقة منطقية منظمة

- يجب إجراء تقييم المخاطر قبل البدء في عمل غير روتيني
- بداية عمل جديد
- عند إشراك عمال جدد .
- عند مشاركة أطراف من المقاولين – و عند إحداث تغيير في طريق العمل
- يتم تقييم المخاطر حتى يتم الى مستوى مقبول يسمى tolerable level

نظام تقدير المخاطر

Risk Assessment System

هو نظام يحدد المخاطر ويحدد عواقبها واحتمالاتها ويقيم كيفية منعها أو الحد من نتائجها.

تعريفات

المخاطرة:

احتمال حدوث ضرر ويشمل أضرار صحية أو إصابات أو خسائر للمنشأة أو المنتجات أو أضرار للبيئة أو خسارة في الانتاج أو الوقوع تحت مسؤولية القانون.

Hazard:

Is the potential to cause harm, including ill health or injury, damage to property, plant, products or the environments, production losses or increased liabilities.

الخطر.... هو احتمالية حدوث شي غير مرغوب فى حدوث.

Risk is the likelihood of something you don't want to have happening happen.

الخطر.....هو احتمالية زيادة ضرر من مستوى الى آخر أعلى من.

Risk is the likelihood that a given level of harm from a particular hazard will be realized.

الخطر.....قياس احتمالية حدث محدد غير مرغوب فيه تنتج عنه توابع غير مرغوب فيها من

خسائر أو إصابات ويعبر عنه بالمعادلة التالية

الخطر = التكرار × الشدة

Risk is the measure of the likelihood of a specific undesired event and its unwanted consequence of loss.

The risk equation

Risk = likelihood × consequence

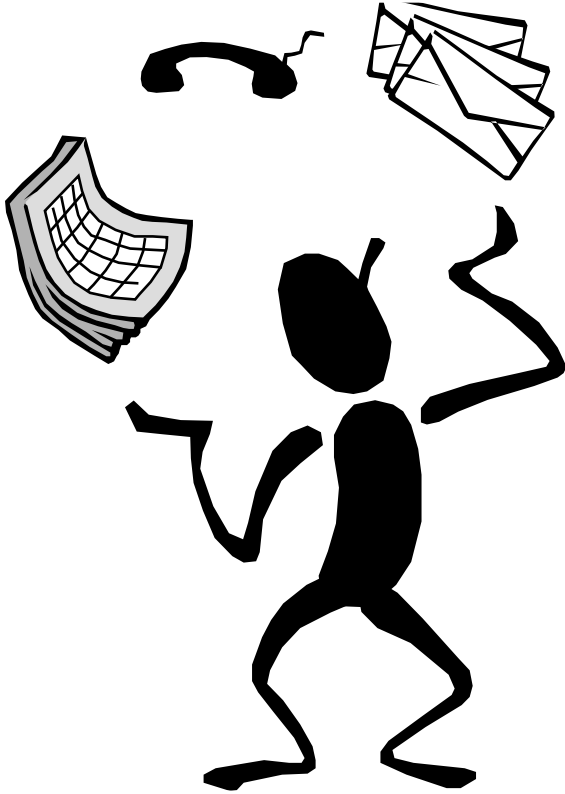
= *Frequency × severity*

العلاقة بين الخطر والمخاطرة

Hazards Vs Risks

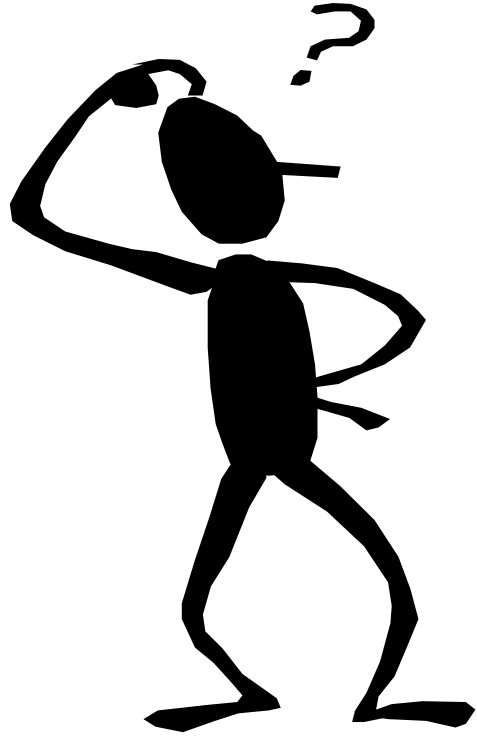
الخطر

الخطر المهدد للإنسان أو المنشأة
(والذى تم تقييمه)



الضرر

هى التهديد المحتمل
(الذى لم يتم تقييمه)



A **Risk** can definite as...

An assessed threat to person or property

$$R = F \times S$$

R = assessed loss potential

A **Hazard** can be defined as...

A potential threat to persons or property;
(Unassessed loss potential)

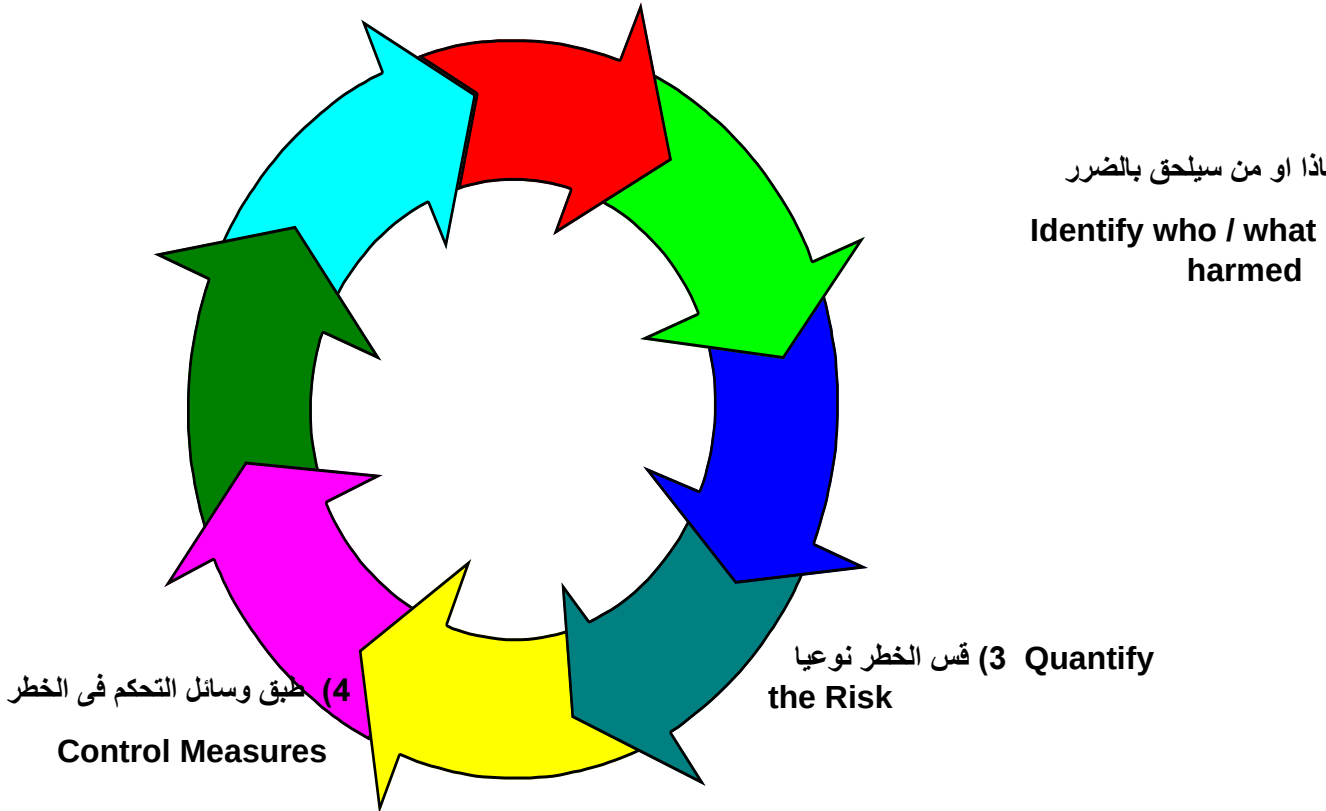
خطوات تقييم المخاطر النوعي

Qualitative Risk assessment procedure

- تحديد مهمة العمل

(1) تحديد الخطر

HAZARD Identification



- الخطوة الأولى

HAZARD identification تحديد الخطر

وتعد هذه الخطوة هي الأهم في تحديد المخاطر (خطر طبيعي - كيميائي - بيولوجي - مريح للأعضاء
ergonomic - فسيولوجي) استعمل القوائم checklists المرفقة

- الخطوة الثانية

حدد العواقب المحتملة Identify potential consequences

فالناتج المحتمل من الحوادث أنها قد تسبب الآتي :

- اختلال فى العمليات الإنتاجية
- إصابة أشخاص بجروح
- خسائر فى الآلات والمعدات
- الوقوع تحت مسؤولية القانون

يتم تحديد ماذا يسفر من ذلك الخطر المحتمل .

• الخطوة الثالثة

ماهى الاحتمالات التى لو وجدت ستؤدى إلى حادث أو إلى هذا الخلل

وسيكون هناك عدة احتمالات لكل خطر مثل خطأ شخصي أو خلل ميكانيكي أو ظروف غير عادية الخ و استخدام الجدول Matrix لتحديد مستوى الخطر.

• الخطوة الرابعة

طبق وسائل التحكم فى الخطر Control Measures

و التى تتلخص فى (ERICPD)

إزالة Eliminate

قلل Reduce

اعزل isolate

تحكم control

مهمات الوقاية الشخصية PPE

الانضباط Discipline

• الخطوة الخامسة

أعد تقييم ما تبقى من خطر Re-appraising the Residual Risk

هل تم تقليل الخطر إلى الحد المقبول ALA RP

هل يمكن إضافة وسائل أخرى لتقليل احتمالية وقوع الخطر أو عواقبه إذا حدثت؟

ومن المسنول لعمل هذه التغييرات؟

يجب أن يكون معلوما إن اكتشاف الأخطار عمل كل فرد بالمنشأة وغير قاصر على أفراد بعينهم

والتحكم فى الاخطار يجب ان يتم بواسطة طريقين اولهما هو التحكم المحلى local control والآخر التحكم الادارى management control .

• أنواع الخطر

- ✓ مخاطر مصاحبة للآلات والمعدات
- ✓ مخاطر مصاحبة للمواد والخامات
- ✓ مخاطر مصاحبة في مكان العمل
- ✓ مخاطر مصاحبة لطرق العمل
- ✓ مخاطر مصاحبة لبيئة العمل
- ✓ مخاطر ناتجة عن هيكل العمل
- ✓ على الأفراد أو يؤثر على البيئة
- ✓ خطر يعرض الأفراد
- ✓ يؤثر على صحة العاملين
- ✓ يحدث إصابات
- ✓ فقد في الأرواح
- ✓ خطر يؤثر على البيئة
- ✓ خطر التلوث

• أنواع الخطر يمكن تقسيمها الى :

• مخاطر طبيعية ...

- ✓ السقوط من الارتفاعات
- ✓ الاصطدام بأشياء متساقطة
- ✓ التزحلق
- ✓ التعثر
- ✓ سقوط أشياء
- ✓ قصور في السقالة
- ✓ عيوب في ماكينة أو أداة
- ✓ الضوضاء
- ✓ نقل يدوى
- ✓ التخزين والرص
- ✓ النقل
- ✓ الإشعاعات
- ✓ النظافة والترتيب
- ✓ الاضاءه
- ✓ درجة الحرارة

• مخاطر كهرباء :

- ✓ صدمة
- ✓ حرق
- ✓ حروق ميكانيكية
- مخاطر كيميائية :

- ✓ الغازات
- ✓ ابخرة
- ✓ دخان

• مخاطر بيولوجية :

- ✓ بكتريا
- ✓ فيروسات

وعادة ما تتصف البيئة التي تعمل فيها منظمات من أعمال السياحة بأربعة خصائص أساسية يشار إليها باللغة

الأنجليزية Four Ds وهي:-

1- المصاعب Difficult

2- الخطر Dangerous

3- سرعة الحركة Dynamic

4- التنوع Divers

فالبيئة التي تحمل هذه الصفات هي بيئة دائمة التغير فالمصاعب متجددة والخطر غير محدد والحركة في حد ذاتها تغيير الى الامام والتنوع يعني عدم وجود حدود ساكنة ومن ثم فإن المنظمات التي يبقى ساكنة في بيئة ديناميكية سوف تفشل لا محالة⁽¹⁾. ويتبين لنا البيئة السياحية تتأثر وكيانات بيئية مختلفة مثل البيئة التنافسية، البيئة الاقتصادية، البيئة السياسية، البيئة الطبيعية، البيئة التكنولوجية وتحليل الفرص والتهديدات والبيئة الاجتماعية والثقافية.

والشكل رقم (1) الذي يوضح تصنيف البيئة السياحية⁽²⁾ الى نوعين اساسين هما:-

1- البيئة الخاصة Specific Environment : وتتمثل بالدوائر المتجانسة مع المنظمة تظهر نمط التأثير المباشر

عليها وتشمل (العملاء، والمنافسين، والحكومة جماعات الضغط، الموردين، العولمة).

2- البيئة العامة General Environment : وتشمل الظروف الاقتصادية والظروف السياسية والاجتماعية

والظروف الثقافية والتقنية والظروف الطبيعية.

ثانياً : أنواع المخاطر والازمات السياحية:

السياحة كأي نشاط من أنشطة الحياة، تتعرض لمخاطر وأزمات تختلف بشدتها وأسبابها ونتائجها مما يؤثر في السياحة على كافة المستويات عالمياً وأقليمياً وكلياً، وان السياحة تتسم بالحساسية ورعة التأثير بالمخاطر الخارجية والازمات التي يتعرض لها عناصر الطلب أو العرض السياحي للدولة، مما يعني أن على المنظمة السياحية والفندقية ان تواجه مخاطر وازمات سياسية واجتماعية واقتصادية وبيئية معقدة بالاضافة الى سعيها الدائم الى خدمة العملاء واشباع رغباتهم وتحقيق الربحية في أوان واحد.

وهذا يتطلب من المنظمات السياحية المختلفة ان تضع خطة متكاملة لأدارة هذه المخاطر والازمات وان تعمل جاهدة ان تجد الحلول المناسبة للتخفيف من حدة آثار هذه المخاطر والازمات بعد دراسة أسبابها ونتائجها ووضع البدائل المناسبة لأحتواء ما تركته هذه المخاطر من مشكلات اجتماعية وبيئية واقتصادية، ولأن السائح هو المحور الذي تدور حوله العملية السياحية

¹ - أ. محمد البناء، اقتصاديات السياحة ووقت الفراغ، جامعة المنوفية، مصر العربية، 1998، ص 61.

² - المصدر د. طارق طه، ادارة الفنادق (مدخل معاصر)، منشأة المعارف بالاسكندرية، 2000، ص 135.

ولأنه يبحث بالاساس عن الامن والطمأنينة اضافة الى بحثه عن المتعة والراحة وإذا أفتقد عامل عدم الاستقرار السياسي أو الأمني أو الاقتصادي وحتى الصحي تبرز مشكلة عدم الثقة بكل الجهود التي تبذل لجذبه الى المنطقة أو الدولة السياحية، وقد أظهرت دراسة قامت بها مجلة (Corporate Travel) في عام 1993 حول المشكلات التي يتعرض لها السائح تتمثل في:⁽³⁾

- 1- سرقات الامتعة في الفنادق
- 2- السرقة في المطارات
- 3- التسمم الغذائي ومن المخاطر والازمات التي من الممكن ان تتعرض لها صناعة السياحة والفنادق:
- 1- الحرائق والفيضانات والاعاصير والزلازل.
- 2- الكوارث الصناعية، تسرب الغاز أو التلوث الكيميائي.
- 3- جرائم القتل والأغتصاب والجرائم التي ترتكب ضد النزلاء أو السياح أو العاملين على حد سواء.
- 4- التلوث البكتيري أو الجرثومي للغذاء.
- 5- الحروب والحوادث الارهابية والاتلاف المتعمد.
- 6- مخاطر الاعلام وتدهور وتشويه سمعة البلد أو المنظمة السياحية.

ولأن النظام السياحي جزء من نظام كبير يؤثر ويتأثر به مباشرة أو بشكل غير مباشر لذلك نرى أن كثير من القضايا الرئيسية التي تشغل بال وأهتمام النظام العالمي وعلى كافة المستويات السياسية والاقتصادية والعلمية يتأثر بها النظام السياحي والذي يتطلب مواجهة المخاطر والازمات التي تفرزها كل قضية من هذه القضايا وأهمها:-

1. قضايا مخاطر البيئة واختلال التوازن البيئي.
2. قضايا الفروق بين الدول المتقدمة والدول النامية وخاصة في مجال الانتاج والتكنولوجيا.
3. قضايا الاستثمار الاجنبي وفق شروط مجحفة بحق الدول النامية.
4. قضايا التنمية الشاملة والتنمية المستدامة.
5. قضايا المنافسة ومفهوم الجودة الشاملة.
6. قضايا الصراعات الاقليمية وكيفية أنهاءها.
7. قضايا الصراعات العرقية والدينية.
8. قضايا الارهاب والتطرف.
9. الحروب.
10. مخاطر انتشار الاوبئة والامراض وآثارها على مستوى الصحة العامة والتي تهدد الافراد والمؤسسات والدول.

³ - د. منى عمر بركات، اداء القطاع السياحي المصري في ظل الازمات في الفترة من 1990 الى 1994، الكتاب السنوي للسياحة والفنادق، منشأة المعارف بالاسكندرية، 1998، ص122.

والشكل التالي يوضح العلاقة بين عنصري الخطر الاحتمالية والعواقب

• الاحتمالية Likelihood

المستوى	الاسم	الوصف
5	محتمل جدا	الحدث يمكن توقعه في اغلب الاحيان
4	محتمل	الحدث محتمل أن يحدث في معظم الظروف
3	متوسط الاحتمال	الحدث يحدث في بعض الاحيان
2	غير محتمل	الحدث يمكن أن يحدث في ظروف خاصة
1	بعيد الاحتمال	الحدث يمكن أن يحدث في ظروف خاصة جدا

• العواقب Consequence or Impact

المستوى	الاسم	الوصف
5	وفاة	وفاة أو تسمم /خسارة فادحة مالية
4	كبير	إصابات كبيرة/ فقد مال كبير جدا
3	وسط	حالة علاج طبي / فقد مالى كبير
2	بسيط	حالة إسعاف أولية بالموقع/ فقد مالى وسط
1	غير مؤثر	لا إصابات ولا خسارة مالية

• مستوى الخطر Level of Risk

الاحتمالية العواقب	1	2	3	4	5
5	S	S	H	H	H
4	M	S	S	H	H
3	L	M	S	H	H
2	L	L	M	S	H
1	L	L	M	S	S

* L = خطر منخفض الدرجة يمكن التحكم به بإجراءات روتينية

* M = خطر متوسط الدرجة يجب تحديده

* S = خطر كبير الدرجة يحتاج إلى عناية خاصة

* H = خطر محقق الحدوث يجب اتخاذ اللازم لإزالته

الاستنتاجات والتوصيات :

أولاً/ الاستنتاجات:

- 1- كل القضايا التي تشغل اهتمام العالم قد تفرز مشاكل ومخاطر عديدة يتأثر بها النظام السياحي، كون المنظمة السياحية تعمل في جو يتسم بالتنوع والمصاعب والخطر وسرعة الحركة فتواجه مخاطر بيئية، ومخاطر وازمات سياسية وأخرى اقتصادية وأجتماعية وازمات صحية وثقافية وحتى مخاطر تكنولوجية وتنافسية.
- 2- ادارة المخاطر وادارة الازمات تقع ضمن مهام الادارة العليا للمنظمة السياحية اذ لا يمكن تحقيق الاستخدام الامثل لموارد المنظمة وحمايتها بغياب ادارة ناجحة وأمنة مؤهلة لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها كل عناصر الطلب أو العرض السياحي للدولة.
- 3- عند تبني اسلوب الادارة غير السليم لمواجهة أزمة أو خطر تتعرض له دولة سياحية أو منظمات سياحية مهما اختلفت اسبابها له نتائج سلبية مثل العزلة أو التعرض لعقوبات دولية وعدم استقرار

سياسي واقتصادي وتشويه صورة وسمعة الدولة والمنظمة والفرد وأثره السلبي على اقتصاديات العديد من الدول ذات العلاقة مما يخلق ازمات اخرى.

4- هناك بطء في انتشار الوعي وثقافة المفاهيم واساليب ادارة المخاطر وادارة الازمات على مستوى السياحي العربي بالرغم من تكرار المخاطر والازمات السياحية في العديد من الدول العربية، وأفتقادها الى خطة لأدارة الازمات وتوفر الموارد اللازمة لتطبيقها ومن أهم هذه الموارد المهارات والخبرات المتخصصة في هذا المجال.

التوصيات

- 1- نشر الوعي ومبادئ ثقافة ادارة المخاطر واداة الازمات في الدول العربية كافة ومن خلال مراكو ادارة الازمات المقترح لكل مكونات وفروع القطاع السياحي فيها والذي يتضمن اقامة الندوات والبرامج الثقافية التدريبية لكل المستويات الادارية العليا والوسطى والتنفيذية على انها واجب ومسؤولية الجميع وامكانية دراستها في الجامعات كعلم متخصص في (معالجة ادارة الازمات).
- 2- تأهيل العناصر البشرية وخاصة على المستويات العليا في المنظمة السياحية العربية نفسياً وتقنياً ومهنيّاً لأدارة الازمات والاستفادة من الاتفاقيات الدولية في مجال التدريب وتبادل الخبرات في هذا المجال.
- 3- وضع دليل للمخاطر والازمات التي تتعرض لها المنظمة السياحية العربية والمتوقع حدوثها مستقبلاً اعتماداً على خبراء في بناء برنامج معلوماتي حديث ومتطور للتنبؤ بالازمات المتوقعة والطارئة لتدعم مراكز اتخاذ القرار بالمعلومات الدقيقة والمناسبة لأدارتها.

المراجع

أولاً/ الكتب العربية:

- 1- د. حسين علي، الابداع في حل المشكلات، دار الرضا للنشر، سوريا، دمشق، كانون الثاني 2001.
- 2- د. سليم علي الوردي، ادارة الخطر والتأمين، مكتب الريم للطبع، بغداد، 1999.
- 3- د. طارق طه، ادارة الفنادق (مدخل معاصر)، منشأة المعارف بالاسكندرية، 2000.
- 4- أ. محمد البنا، اقتصاديات السياحة ووقت الفراغ، جامعة المنوفية، مصر العربية، 1998.

ثانياً/ البحوث والرسائل الجامعية والتقارير الرسمية:

- 5- جبار ربيع الجبوري، حجم القوات والاسلحة التي استخدمت من خلال الحرب على العراق، الندوة العلمية الدولية حول بيئة العراق بعد الحرب، جمعية تحسين البيئة العراقية، بغداد، 1994.
- 6- سيد موسى، ادارة الازمات وتطبيقاتها في قطاع السياحة، الكتاب السنوي للسياحة والفنادق، منشأة المعارف بالاسكندرية، 1998.
- 7- عبد المطلب محمود الخوام، دراسة في الاستثمار السياحي وأبعاده الاقتصادية مع اشارة خاصة للعراق، رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 1996.
- 8- د. منى عمر بركات، اداء القطاع السياحي المصري في ظل الازمات للفترة من 1990 الى 1994، منشأة المعارف بالاسكندرية، 1998.
- 9- هيئة التخطيط الاقتصادي، الجهاز المركزي للأحصاء، مديرية الحسابات القومية، ارقام ومؤشرات 1992.
- 10- هيئة التخطيط الاقتصادي، الجهاز المركزي للأحصاء، مدير احصاء التجارة، احصاء الفنادق والايواء السياحي في العراق للسنوات 1989-1995.

ثالثاً/ البحوث عبر الانترنت

- 11- د. حسين الرفاعي، ادارة الازمات، صحيفة التقوى، العدد 129، 2003، www.attakwa.net.
- 12- د. عبد الرحمن تيشوري، ادارة الازمات والمشكلات، صحيفة الحوار المتحدة، العدد 1366 في 2005/11/2، www.rezagar.com.
- 13- معلومات عامة عن ادارة المخاطر www.me3ady.com.

رابعاً/ البحوث الاجنبية

Biyht, Bronwy G; The rules of Crisis Management, BGB afeassociates WTO, Tourism and media, amman, 1998.

