

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر إدارة الأزمات على استمرارية العمل في شركة الطيران المدني بمدينة جدة

أحمد حامد عيد الجهني

232000631

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الأول

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٦	١,٤. أسئلة الدراسة
٦	١,٥. أهداف الدراسة
٧	١,٦. فرضيات الدراسة
٧	١,٧. نموذج الدراسة
٧	١,٨. منهجية الدراسة
٨	١,٩. الدراسة الميدانية
٨	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
٩	٢,١. المقدمة:
١٠	٢,٢. المتغير المستقل
١٠	٢,٣. المتغير التابع
١٠	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٠	٢,٥. الخاتمة
١١	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

تتعرض المؤسسات الكبرى، ومنها شركات الطيران المدني، للعديد من الأزمات غير المتوقعة التي قد تؤثر سلبًا على سير العمل، مثل الكوارث الطبيعية، الأزمات الأمنية، الأعطال التقنية، أو الأوبئة مثل فيروس كورونا. وتُعد شركة الطيران المدني بمدينة جدة من الكيانات الحيوية التي تخدم آلاف المسافرين يوميًا، وتدير عمليات معقدة تتطلب تنسيقًا دقيقًا. وفي ظل التحديات المتزايدة، تبرز الحاجة إلى أنظمة فعالة لإدارة الأزمات تضمن استمرارية العمل دون توقف أو خلل جوهري. ومن هنا، تنبع مشكلة البحث: إلى أي مدى تؤثر إدارة الأزمات على استمرارية العمل داخل هذه المؤسسة الحساسة؟

تناولت الأدبيات الإدارية عددًا من الدراسات حول إدارة الأزمات. حيث بيّنت دراسة (الحربي، ٢٠١٩) أن وجود خطة واضحة لإدارة الأزمات يقلل من وقت التعافي التشغيلي بنسبة تصل إلى ٤٥٪. كما أظهرت دراسة (عبدالله، ٢٠٢١) في قطاع النقل أن المؤسسات التي تستثمر في تدريب الموظفين على التعامل مع الأزمات تحقق استقرارًا أكبر خلال الفترات الحرجة. وخلصت دراسة (الزهراني، ٢٠٢٢) إلى أن غياب إدارة استراتيجية للأزمات قد يؤدي إلى تعطل العمليات وتعريض المؤسسة لخسائر مالية وسمعية كبيرة. وعلى الرغم من وفرة هذه الدراسات، إلا أن هناك قصورًا في تناول إدارة الأزمات داخل قطاع الطيران المدني في السياق المحلي لمدينة جدة.

بالرغم من تعدد الدراسات السابقة حول إدارة الأزمات، إلا أن معظمها ركّز على قطاعات مثل الصحة، والتعليم، أو الشركات التجارية، بينما لم يُعطِ قطاع الطيران المدني - خصوصًا في مدينة جدة - الاهتمام الكافي. في من حيث البحث والتحليل. كما أن معظم الدراسات تطرقت إلى مفاهيم عامة حول الاستجابة للأزمات دون دراسة منهجية لتأثير إدارة الأزمات على "استمرارية العمل"، وهو جانب حيوي في صناعة الطيران. هذه الفجوة تبرر أهمية الدراسة الحالية، والتي تدمج بين الجانب الإداري والعملياتي في بيئة معقدة مثل بيئة الطيران المدني.

تستهدف هذه الدراسة صانعي القرار في هيئة الطيران المدني، ومديري العمليات، ومسؤولي الطوارئ، وكذلك العاملين في أقسام التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر. كما يستفيد منها الباحثون في مجال إدارة الأزمات والاستدامة المؤسسية. وتكمن أهمية المشكلة في أن ضعف إدارة الأزمات قد يؤدي إلى انهيار مؤقت في العمليات أو إلى فشل دائم في تقديم الخدمة، مما يؤثر سلبًا على الاقتصاد، وثقة المسافرين، وسلامة الركاب. ولذلك، من الضروري بحث فعالية ممارسات إدارة الأزمات ودورها في الحفاظ على سير العمل في ظل الأزمات المختلفة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الأزمات على استمرارية العمل في شركة الطيران المدني بمدينة جدة، من خلال تحليل مدى استعداد المؤسسة للتعامل مع الأزمات، وفعالية الخطط المطبقة، وقدرتها على تقليل الخسائر وضمان استمرارية العمليات التشغيلية والخدمية أثناء الأزمات المختلفة.

١,٢ . مشكلة الدراسة

تواجه شركات الطيران، ومنها شركة الطيران المدني بمدينة جدة، أزمات متكررة تتطلب استجابة فورية وفعالة للحفاظ على العمليات. وفي ظل التحديات المتنوعة التي تتعرض لها، يصبح من الضروري أن تمتلك هذه الشركة أنظمة فعالة لإدارة الأزمات، تضمن الحد من الخسائر المترتبة وتسرع عودتها إلى طبيعتها. ومن هنا تنشأ المشكلة البحثية حول مدى تأثير تطبيق أساليب إدارة الأزمات على ضمان استمرارية العمل داخل هذه المؤسسة الحيوية.

١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

تتضح الفجوة النظرية في قلة الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين مفهوم "إدارة الأزمات" و"استمرارية العمل" في بيئة الطيران المدني، خاصة في السياق السعودي أو بمدينة جدة تحديداً. معظم الدراسات تركز على الجوانب النظرية لإدارة الأزمات دون دمجها بسياقات تطبيقية متقدمة مثل قطاع الطيران.

١,٢,٢ . فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية العملية، لوحظ أن العديد من المؤسسات، ومنها شركات الطيران، تمتلك خططاً مكتوبة لإدارة الأزمات لكنها تفتقر إلى التحديث أو التطبيق الفعلي عند الطوارئ. كما أن التدريب الميداني على سيناريوهات الأزمات غير مفعّل بشكل كافٍ. هذا النقص في التطبيق الواقعي لخطط إدارة الأزمات يمثل فجوة عملية يجب معالجتها لضمان استمرارية الأعمال. إلى أي مدى يمكن أن تؤثر إدارة الأزمات على استمرارية العمل في شركة الطيران المدني بمدينة جدة؟

١,٣. أهمية الدراسة

تعد استمرارية العمل أحد أبرز المؤشرات على نجاح المؤسسات في مواجهة الأزمات، ولا سيما في القطاع الحيوي مثل الطيران المدني. وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية العمل من زاوية ميدانية لم تُسلط عليها الأضواء بما فيه الكفاية في المملكة العربية السعودية .

١,٣,١. على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في إثراء الجانب النظري حول العلاقة بين مفاهيم إدارة الأزمات واستمرارية العمل في القطاعات الخدمية الحساسة، وتقدم إطارًا تحليليًا يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية، سواء في الطيران أو في قطاعات حيوية أخرى .

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

على المستوى العملي، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تعتمد عليها شركة الطيران المدني بجدة لتحسين استعدادها للأزمات، مما يدعم استقرار عملياتها ويعزز من مستوى الجاهزية والاستجابة الفعالة في حالات الطوارئ، بما ينعكس إيجابًا على المسافرين، والموظفين، ومقدمي الخدمات اللوجستية .

١,٤. أسئلة الدراسة

١,٥. أهداف الدراسة

١,٦. فرضيات الدراسة

١,٧. نموذج الدراسة

١,٨. منهجية الدراسة

١,٩. الدراسة الميدانية

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

٢,٢. المتغير المستقل

٢,٣. المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥. الخاتمة

قائمة المراجع

1. Momani, N. M., & Fadil, A. S. (2013). Risk Management Practices in the Saudi Business Organizations: A Case Study of the City of Jeddah. *Journal of Business & Retail Management Research*, 7(2).<https://doi.org/10.24052/JBRMR/126>
2. Al Hamed, T., & Alenezi, M. (2016). Business continuity management & disaster recovery capabilities in Saudi Arabia ICT businesses. *International Journal of Hybrid Information Technology*, 9(11).<https://www.researchgate.net/publication/312159452>
3. Sohail, M. S., & Jang, J. (2018). The impact of internal marketing on employee job satisfaction and customer satisfaction: Empirical evidence from restaurant industry of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*, 13(2), 45–58. <https://www.researchgate.net/publication/323213971>
4. APSCO. (2018). Business continuity & crisis management. Arabian Petroleum Supply Company Guidelines.<https://apsco.com.sa/data/uploads/5ec2d69826b1.pdf>