

## دراسة مخاطر زيادة اعداد المعتمرين على اداء المناسك في المسجد الحرام

اعداد:

أمنية محمد سولو

الرقم الأكاديمي: ٢٢١٠٠٠٤٧٧

التخصص: ماجستير إدارة مخاطر

اشراف:

د/ وليد صديق

الفصل الدراسي الثالث

٢٠٢٣

## فهرس المحتوى:

|    |                                           |
|----|-------------------------------------------|
| ٤  | قائمة الجداول.                            |
| ٥  | المستخلص بالعربي                          |
| ٦  | الفصل الأول الاطار النظري للدراسة.        |
| ٧  | ١-١ المقدمة                               |
| ٧  | ١-٢ مشكلة الدراسة                         |
| ٨  | ١-٣ اهداف الدراسة                         |
| ٨  | ١-٤ أهمية الدراسة                         |
| ٨  | ١-٥ حدود الدراسة                          |
| ٩  | الفصل الثاني                              |
| ٩  | الإطار العملي للدراسة                     |
| ١٠ | ٢-١ منهجية الدراسة                        |
| ١٠ | ٢-٢ مصطلحات الدراسة                       |
| ١١ | ٢-٣ الدراسات السابقة                      |
| ١٣ | ٢-٤ مقدمة الإطار العملي                   |
| ١٤ | ٢-٥ أدوات الدراسة                         |
| ١٤ | ٢-٦ عينة الدراسة                          |
| ١٥ | الفصل ٣                                   |
| ١٦ | نتائج الدراسة                             |
| ١٦ | ٣-١ تحديد المخاطر.                        |
| ١٧ | ٣-٢ أسباب مخاطر زيادة المعتمدين المحتملة. |

|    |                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| ١٨ | ٣-٣ حلول مقترحة لمعالجة المخاطر المتعلقة بزيادة اعداد المعتمرين في المسجد الحرام. |
| ١٩ | ٣-٤ تقييم مخاطر زيادة المعتمرين في المسجد الحرام.                                 |
| ٢٢ | ٣-٥ أثر مخاطر زيادة اعداد المعتمرين على أداء المنسك.                              |
| ٢٣ | ٣-٦ التوصيات                                                                      |
| ٢٤ | ٦-٧ المخلص                                                                        |
| ٢٥ | المراجع                                                                           |
| ٢٨ | المستخلص بالانجليزي                                                               |

قائمة الجداول :

| م | الجدول                                                                     | صفحة |
|---|----------------------------------------------------------------------------|------|
| ١ | يوضح الجدول رقم (١) فئة كل خطر والمخاطر المحتملة ومسببات كل خطر            | ١٧   |
| ٢ | جدول (٢) يوضح احتمالية المخاطر ووصفها.                                     | ٢٠   |
| ٣ | جدول (٣) يوضح آثار المخاطر المقترحة ووصفها.                                | ٢٠   |
| ٤ | جدول (٤) يوضح المخاطر المحتملة وفئة المخاطر واحتمالية وتأثير ودرجة كل خطر. | ٢١   |

### المستخلص :

هدفت الدراسة الى التعرف وحصر المخاطر المرتبطة بزيادة اعداد المعتمرين في المسجد الحرام وتقييم المخاطر الناتجة نوعيا وذلك بالاستعانة بعدد من المختصين والمسؤولين في مجال الحج والعمرة العاملين في القطاع العام والخاص في قطاع العمرة. بالإضافة الى استنتاج اثر المخاطر على تجربة المعتمر مع تقديم بعض الحلول المقترحة لتجنب المخاطر الناتجة. حيث اتبعت الدراسة منهج التحليل الكيفي وذلك عن طريق تحليل الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، واجراء المقابلات الشخصية المتعمقة مع عدد من المسؤولين المستشارين والمختصين في قطاع الحج والعمرة.

فقد توصلت الدراسة الى عدد ١٦ من المخاطر المرتبطة بزيادة اعداد المعتمرين في المسجد الحرام شملت المخاطر التشغيلية والمخاطر المرتبطة بالصحة والسلامة. وأصت الدراسة بضرورة انشاء سجل مخاطر شامل لقطاع العمرة بالموائمة والمشاركة مع جميع القطاعات المشاركة في قطاع الحج والعمرة. وضرورة انشاء غرفة عمليات موحدة بمشاركة جميع القطاعات العاملة في قطاع العمرة لمراقبة ومتابعة مؤشرات المخاطر وتحديث سجل المخاطر بشكل دوري ومتابعة خطط المعالجة وتصحيحها.

الكلمات المفتاحية: مخاطر، تقييم المخاطر، نسك، عمرة، المسجد الحرام

## الفصل الأول

### الاطار النظري للدراسة

١-١ المقدمة

١-٢ مشكلة الدراسة

١-٣ اهداف الدراسة

١-٤ أهمية الدراسة

١-٥ حدود الدراسة

## ١-١ المقدمة:

شرف الله سبحانه وتعالى المملكة العربية السعودية بخدمة ضيوف الرحمن وقاصدي المسجد الحرام والمسجد النبوي، حيث شهد المسجد الحرام العديد من التوسيعات لزيادة الطاقة الاستيعابية لاستيعاب المزيد من الحجاج والمعتمرين والزوار وتيسير ادائهم للمناسك. وحرصاً من الدولة والقيادة الحكيمة جعلت خدمة ضيوف الرحمن والتيسير لهم أحد أهم محاور رؤية ٢٠٣٠ وذلك من خلال برنامج خدمة ضيوف الرحمن.. حيث يستهدف البرنامج زيادة اعداد المعتمرين من الخارج ل ١٥ مليون معتمر سنوياً لعام ٢٠٢٥ م بنسبة زيادة ٧٧٪. بعدد المعتمرين الذي بلغ عددهم في عام ٢٠١٩ حوالي ٨.٥ مليون معتمر و ٣٠ مليون معتمر في عام ٢٠٣٠ م (وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن). حيث يتمثل دور البرنامج في إتاحة الفرصة لأكثر عدد من المسلمين لإداء النسك والزيارة وذلك من خلال تسهيل وتيسير إجراءات الوصول الى الحرمين الشريفين وتيسير الخيارات وسبل القدوم للعمرة . وذلك من خلال تطوير وتوفير الطاقة الاستيعابية المثل، تسهيل إجراءات إصدار التأشيرات وتنوعها للراغبين بأداء العمرة، وتخفيف المسلمين من جميع انحاء العالم للقدوم لأداء العمرة.

يعد قطاع العمرة قطاعاً واعداً نظراً لاستمراره طوال العام. تشهد الزيادة المستمرة في اعداد المعتمرين العديد من التحديات والمخاطر التي قد تؤثر على تجربة المعتمرين وتجربتهم لأداء المناسك. حيث بلغ إجمالي عدد المعتمرين 24,715,307 معتمرين في عام 2022م مقارنة ب ١٣,١٥٨,٠١٩ في عام ٢٠١٩ م، حيث بلغت نسبة الزيادة ٢٩.٠١٪. تهدف هذه الدراسة الى استكشاف وتحليل أثر زيادة أعداد المعتمرين على أداء المناسك وتقديم مقترحات للتعامل مع المخاطر المحتملة. إن فهم تأثير هذه المخاطر يعد أمراً بالغ الأهمية للجهات المسؤولة عن تنظيم المناسك، حيث يسعون جميعاً لضمان أداء المناسك بطمأنينة وأمان في المسجد الحرام.

## ١-٢ مشكلة الدراسة:

تتمثل المشكلة البحثية في وجود عدد من المخاطر المختلفة التي قد تؤثر على صحة وسلامة المعتمرين والمصلين والزوار مما قد يؤثر على تجربة أداء المناسك والشعائر الدينية المختلفة. وذلك في ضوء زيادة اعداد المعتمرين المستمرة .

ويمكن تلخيص أسئلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- ماهي مخاطر زيادة اعداد المعتمرين في المسجد الحرام؟

للإجابة على هذا السؤال يمكننا طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي منهجية تقييم مخاطر زيادة المعتمرين المقترحة؟

- ما أثر هذه المخاطر على أداء المناسك؟

- كيف يمكن معالجة هذه المخاطر والتخفيف منها؟

### ٣-١ أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في التعرف على مخاطر زيادة اعداد المعتمرين في المسجد الحرام وأثرها على صحة وسلامة المعتمرين والمصلين والزوار وتأثيرها على تأديتهم لمختلف الشعائر الدينية. وتصنيف المخاطر والتعرف على مسببات كل نوع من المخاطر. تقديم الحلول المقترحة لمعالجة هذه المخاطر والتخفيف من أثرها. وتقديم منهجية مقترحة لتقييم مخاطر زيادة المعتمرين في المسجد الحرام.

### ٤-١ أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في تحديد وحصر المخاطر المرتبطة بزيادة اعداد المعتمرين في المسجد الحرام وفهم أثرها وتقديم الحلول الممكنة لمعالجتها والتخفيف منها. وذلك لتعزيز أداء واثمام الشعائر الدينية المختلفة بطمأنينة ويسر. توفير فهم عميق للجهات المشاركة في خدمة الحجاج والمعتمرين، رفع مستوى الوعي بين المعتمرين والزوار بشأن التحديات والمخاطر المرتبطة بزيادة المعتمرين في المسجد الحرام.

### ٥-١ حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود الآتية:

الحدود الموضوعية: أثر و مخاطر زيادة اعداد المعتمرين على أداء المناسك في المسجد الحرام.

الحدود المكانية: القطاعات العاملة والمشاركة في مجال الحج والعمرة بمدينة مكة المكرمة.

## الفصل الثاني

### الإطار العملي للدراسة

٢-١ منهجية الدراسة

٢-٢ مصطلحات الدراسة

٢-٣ الدراسات السابقة

٢-٤ مدخل الإطار العملي

٢-٥ أدوات الدراسة

٢-٦ عينة الدراسة

## ٢-١ منهجية الدراسة:

تعتمد منهجية الدراسة على التحليل الكيفي، وذلك من خلال اجراء المقابلات الشخصية مع عدد من العاملين والخبراء والمسؤولين في القطاعات العاملة في مجال الحج والعمرة ودراسة وتحليل الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

## ٢-٢ مصطلحات الدراسة:

العمرة: هي زيارة الكعبة والطواف حولها والسعي بين الصفا والمروة، ويمكن داؤها في اس وقت في السنة

الخطر: حدث او ظرف غير متيقن من حدوثه، من شأنه ان يؤثر سلبا او إيجابا على هدف او أكثر في حال وقوعه. حيث المخاطر الإيجابية تمثل الفرص، بينما المخاطر السلبية تمثل التهديدات.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن: برنامج خدمة ضيوف الرحمن هو أحد برامج تحقيق رؤية المملكة 2030 ويتمثل دور البرنامج في إتاحة الفرصة لأكبر عدد ممكن من المسلمين لأداء فريضتي الحج والعمرة على أكمل وجه.

نسك: هي منصة تتيح للراغبين في زيارة مكة المكرمة والمدينة المنورة لأداء العمرة والصلاة في الروضة الشريفة من التخطيط المسبق للرحلة وإصدار التصاريح اللازمة وفق الضوابط والطاقة الاستيعابية للحرمين الشريفين.

الطاقة الاستيعابية: هي القدرة التشغيلية للمسجد الحرام من حيث عدد المعتمرين والمصلين التي يمكن استيعابها ويمكن تحديدها من قبل الجهات القائمة على اعمال من قبل الجهات الحكومية المشاركة في قطاع الحج والعمرة.

### ٢-٣ الدراسات السابقة:

يهدف استعراض الدراسات السابقة الى تقديم نظرة شاملة على الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث. بما في ذلك منهجيات البحث المتبعة والعينات والنتائج، مما يوفر للباحث أساساً علمياً وفهماً عاماً لموضوع الدراسة يساعده على اتمام وتحديد منهج الدراسة المتبع لتقديم دراسته.

-دراسة اللحياني ٢٠١٧ حيث هدفت الدراسة الى التعريف بأهمية إدارة الازمات في الحج والعمرة وتطوير قدرات العاملين في هذا المجال، وزيادة الوعي بالمخاطر المرتبطة بالحج والعمرة للحد منها. حيث استخدم الباحث المنهج التحليلي والوصفي شملت عينة الدراسة موظفين وأعضاء مجلس إدارة. حيث كان من ابرز النتائج ان المؤسسات تواجه العديد من التحديات والمخاطر اما بسبب نقص الخبرة او عدم القدرة على التنبؤ بالمستقبل. وأوصت الدراسة بضرورة وجود إدارة للمخاطر والأزمات حيث يمكن من خلالها معرفة المخاطر وتحليلها ومواجهتها.

دراسة الخادم و جيدادو (٢٠١٨) بعنوان (المخاطر المحتملة بالمباني ذات المساحة الكبيرة المزدحمة: دراسة حالة بالمسجد الحرام) حيث هدفت الدراسة الى حصر المخاطر المحتمل حدوثها في المسجد الحرام حدد الباحث ١٢ عامل للمخاطر و ٥٩ مؤشر يجب مراعاتها و مراقبتها اثناء مرحلة التخطيط والحدث، حيث جاءت مخاطر احتمالية حدوث الكوارث الطبيعية في اعلى المخاطر ومن ثم مخاطر التدافع وجاءت مخاطر الحرائق والشغب في المخاطر الاقل خطورة.

دراسة كامل، نهي (٢٠١٩) بعنوان تقييم المخاطر المحتملة للمشروعات السياحية في مصر: نموذج مقترح. استخدمت الباحثة المنهج الكيفي لإنشاء الدراسة حيث اعتمدت الدراسة على المقابلات الشخصية مع عدد من أصحاب المشاريع السياحية في مصر. وهدفت الدراسة الى تقييم المخاطر المتوقع حدوثها في المشروعات السياحية في مصر سواء قبل البدء في تنفيذ فكرة المشروع أو في جميع مراحل دورة حياة المشروع الاستثماري أثناء تشغيله وتطويره، والذي يمكن من خلاله عمل دراسة وافية للمخاطر التي يمكن أن يواجهها أصحاب المشروعات السياحية بشكل يساهم في تطوير منهجية إدارة المخاطر التي يعتمد عليها أصحاب المشروعات السياحية في مصر.

دراسة القرني. شائع (٢٠٢٠) بعنوان (منظور مستقبلي لتحقيق أمن الحجاج والمعتمرين وفقاً لرؤية 2030 بالمملكة العربية السعودية). حيث تطرق الباحث الى ابرز التحديات والمعوقات التي تحد من امن الحجاج والمعتمرين، بالإضافة الى سبل التغلب على المعوقات التي تحد من الحجاج والمعتمرين لتحقيق رؤية ٢٠٣٠ .

- دراسة بوشة، العتيبي (٢٠٢٢) بعنوان "إدارة تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا "كوفيد 19": (دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة). هدفت الدراسة على تقييم خدمات المملكة العربية السعودية المقدمة في إدارة تجربة العمرة لعام ١٤٤٢ هـ لكل من المعتمرين، مقدمي الخدمات والمواطنين السعوديين. استخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسته حيث شملت عينة البحث ٢٢٧ عينة من المعتمرين والمواطنين ومقدمي الخدمات. حيث كان من اهم نتائج البحث موافقة اغلب عينة البحث على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المسجد الحرام.

-دراسة حقل (٢٠٢٢) بعنوان واقع إدارة الازمة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في ظل جائحة كورونا كوفيد19 . حيث استخدمت الباحثة منهج التحليل الوصفي والاستبيان لتقييم واقع إدارة الازمات في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي. حيث كان من ابرز نتائج الدراسة ان الرئاسة بذلت جهودا كانت لها اثار إيجابية لمواجهة ازمة كورونا. مع وجود تحديات مرتبطة بزوار الحرمين الشريفين. وأوصت الدراسة بضرورة توعية الزوار والمعتمرين والحجاج لتحقيق صحة وسلامة الجميع.

-دراسة القحطاني (٢٠٢٣) حيث هدفت الدراسة على التعرف على ابرز التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية خلال موسي الحج والعمرة. حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة الى الاستبيانات. حيث اوصت الباحثة ببناءً على نتائج الدراسة على ضرورة التنسيق ما بين وزارة الحج والعمرة والجهات الأخرى المشاركة في إدارة الحج والعمرة للوصول الى اعلى درجة كفاءة تشغيلية لإدارة حشود الحجاج والمعتمرين.

#### ٤-٢ مقدمة الاطار العملي:

شرف الله سبحانه وتعالى المملكة العربية السعودية بخدمة المسجد الحرام وخدمة قاصديه، ووفرت لهم سبل الراحة والحماية لإتمام مناسكهم بيسر وطمأنينة. وسهلت للمعتمرين والزوار إجراءات القدوم واصدار التأشيرات، حيث اتاحة المملكة القدوم للعمرة بعدد من التأشيرات المتنوعة بما يتناسب مع احتياجات المعتمرين والزوار حسب دولة القدوم . حيث أعلنت وزارة الحج والعمرة عن اطلاق المنصة الالكترونية الموحدة "نسك" nusuk.sa، لتكون البوابة الرسمية والمعتمدة لقاصدي مكة المكرمة والمدنية المنورة. بهدف تطوير تجربة ضيوف الرحمن وتيسير اجراءات قدومهم لأداء العمرة والزيارة وذلك من ضمن مبادرات برنامج خدمة ضيوف الرحمن. تقدم نسك مجموعة واسعة من الخدمات والمعلومات للمعتمرين والزوار لتمكينهم من أداء مناسك العمرة بيسر وسهولة لرفع جودة الخدمات المقدمة واثراء التجربة الثقافية والدينية لهم ، وذلك تحقيقا لمستهدفات رؤية ٢٠٣٠. كما قامت المملكة بجهود جبارة لتجهيز البنية التحتية والمرافق وتوسعة الحرمين الشريفين بالإضافة الى توسعة المطاف حيث ساهمت التوسعة في زيادة المساحة ورفع الطاقة الاستيعابية للحرمين الشريفين. كما قامت المملكة العربية السعودية بالعديد من المشاريع لاستيعاب الزيادة في اعداد الحجاج والمعتمرين تتضمن، افتتاح مطار الملك عبد العزيز بجدة وزيادة الطاقة الاستيعابية للفنادق، حيث تمتلك مكة المكرمة ثاني اكبر المشاريع الفندقية قيد الانشاء في الشرق الأوسط. ان الزيادة في اعداد المعتمرين والزوار للمسجد الحرام تتضمن الكثير من الفرص والمخاطر. من خلال تحديد وحصر هذه المخاطر وتقديم بعض الحلول و الإجراءات الوقائية المقترحة، يمكن للجهات المعنية تقديم و تحقيق تجربة آمنة ورائعة للزوار والمعتمرين، مع الحفاظ على القيم والروحانية التي يمثلها المسجد الحرام بالنسبة للمسلمين. وتتضمن منهجية إدارة المخاطر تحديد وتقييم ومعالجة المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تحقيق اهداف معينة. ويمكن تعريف المخاطر بأنه حدث غير متوقع او متيقن من حدوثه قد يؤثر سلبا او إيجابا على الأهداف. تتضمن عملية إدارة المخاطر على العديد من الإجراءات والمنهجيات والخطوات المتبعة لتشمل

١- التعرف على المخاطر وتحديدها وتصنيفها، وهذا ما هدفت وتطرقت له هذه الدراسة. حيث يتم في هذه المرحلة جمع وحصر البيانات والمعلومات من خلال الاستبيانات او المقابلات او جلسات العصف الذهني.

٢- تحليل المخاطر وتحديد العواقب المحتملة وتتضمن تحليل مسببات وعواقب كل خطر، وتحديد العوامل التي تساهم في حدوثها.

٣-تقييم المخاطر وتتضمن تقييم كل خطر من حيث إمكانية حدوث وتأثره. تعتمد عملية تقييم المخاطر على التحليل

النوعي او الكمي او كليهما

٤- تخطيط الاستجابة: عن طريق وضع خطط للتعامل مع المخاطر في حال حدوثها والتخفيف منها وتجنب حدوثها

ان أمكن.

٥-٢ أدوات الدراسة: تعتمد الدراسة الحالية على التحليل الكيفي وذلك عن طريق اجراء المقابلات الشخصية

المتعمقة مع عدد من الخبراء ومسؤولي القطاعات العاملين في مجال الحج والعمرة من القطاعين العام

والخاص. لتحديد وحصر المخاطر المتعلقة بزيادة اعداد المعتمرين في المسجد الحرام. والجدير بالذكر ان البحث

الكيفي لا يتطلب عينة كبيرة بعكس البحث الكمي الذي يتطلب وجود عينات كبيرة للوصول الى نتائج إحصائية

دقيقة. بالإضافة الى الاستعانة بالدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

٦-٢ عينة الدراسة: اشتملت عينة الدراسة على عدد من الخبراء والمسؤولين والمستشارين العاملين في قطاع الحج

والعمرة ما بين القطاع العام والقطاع الخاص وعددهم (١٠) مشاركين. تسمى هذه العينة بالعينة القصدية وهي

تقوم على اختيار عينة محدده من المشاركين كونهم ذو خصائص وخبرات تميزهم عن غيرهم لتخدم أغراض البحث.

## الفصل ٣

### نتائج الدراسة

٣-١ تحديد المخاطر.

٣-٢ أسباب مخاطر زيادة المعتمرين المحتملة.

٣-٣ حلول مقترحة لمعالجة المخاطر المتعلقة بزيادة اعداد المعتمرين في المسجد الحرام.

٣-٤ تقييم مخاطر زيادة المعتمرين في المسجد الحرام.

٣-٥ أثر مخاطر زيادة اعداد المعتمرين على أداء المنسك.

٣-٦ التوصيات

٦-٧ المخلص

## نتائج الدراسة:

### ٣-١ تحديد المخاطر

تضمن هذه المرحلة تحديد وجمع البيانات اللازمة وحصر المخاطر عن طريق المقابلات الشخصية وجلسات العصف الذهنية مع المسؤولين والمختصين في قطاع الحج والعمرة، بالإضافة الى جمع المخاطر من الدراسات السابقة المتعلقة بالمخاطر في المسجد الحرام.

حددت هذه الدراسة ١٦ نوع من المخاطر المتعلقة بزيادة اعداد المعتمرين في المسجد الحرام، حيث شملت الدراسة على فئتين من المخاطر تتضمن المخاطر التشغيلية و مخاطر الصحة والسلامة.

#### أولاً: المخاطر التشغيلية:

اشتملت المخاطر التشغيلية على الجزء الأكبر من مجموع المخاطر بعدد ١٠ مخاطر تتضمن:

- ١- خطر تجاوز الطاقة الاستيعابية للمسجد الحرام بسبب عدم التزام الكثير من المعتمرين بإصدار تصاريح العمرة.
- ٢- خطر إعاقة الحركة والسير في الممرات والساحات الخارجية بسبب الافتراش.
- ٣- خطر زيادة اعداد المعتمرين عن الطاقة الاستيعابية بسبب عدم قراءة تصاريح العمرة من تطبيق نسك عند البوابات لتجنب الازدحام والارتدادات في ساحات المسجد الحرام "خصوصاً النساء".
- ٤- خطر التدافع والتكدس في الساحات وعند المداخل بسبب عدم الالتزام بإصدار تصاريح العمرة قبل القدوم.
- ٥- خطر تعطل حركة السير وارتفاع احتمالية التدافع وحصول عمليات الدهس بسبب الصلاة في أماكن غير مخصصة للصلاة.
- ٦- خطر زيادة اعداد معتمري الخارج بسبب عدم التزامهم بإصدار تصاريح العمرة عند تكرارهم للعمرة.
- ٧- خطر عدم التقيد بالتعليمات وخطط السير بسبب ضعف التوعية وقلة اللوحات الإرشادية وتوفرها بعدة لغات.
- ٨- خطر زيادة التجمع والوقوف في الممرات ونقاط السير بسبب ضعف المعرفة بمراحل النسك وآلية الانتقال من نقطة لأخرى.
- ٩- خطر تكدس المعتمرين عند البوابات بسبب عدم التزامهم بتوقيت وموعد التصاريح المصدرة للعمرة.
- ١٠- عدم التقيد بخطط الاخلاء والامن والسلامة بسبب ضعف التوعية قبل القدوم.

## ثانيا: مخاطر الصحة والسلامة:

اشتملت مخاطر الصحة والسلامة على ٦ مخاطر وهي كالتالي:

- ١- خطر زيادة اعداد الإصابات والحدوث بسبب المرور من مناطق المشاريع والاعمال الإنشائية القائمة في المسجد الحرام.
- ٢- خطر تكديس المعتمرين والمصلين عند السلالم الكهربائية مما يؤدي الى سقوطهم.
- ٣- خطر صعوبة الوصول للمصابين والإخلاء الطبي لهم بسبب عدم وجود مسارات ومخارج مخصصة للحالات الطارئة.
- ٤- خطر تدافع المعتمرين في صحن المطاف على الحجر الأسود بعد أداء الصلوات.
- ٥- خطر انتشار الأمراض المعدية بسبب التكديس ورفع الإجراءات الاحترازية.
- ٦- خطر زيادة الإصابة بالاعياء و ضربات الشمس بسبب عدم وجود مظلات في المسجد الحرام.

### ٣-٢: أسباب مخاطر زيادة المعتمرين المحتملة:

| فئة الخطر | الخطر المحتمل                                                                                                                                                            | السبب                                            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| تشغيلية   | خطر تجاوز الطاقة الاستيعابية للمسجد الحرام بسبب عدم التزام الكثير من المعتمرين بإصدار تصاريح العمرة.                                                                     | عدم الالتزام بإصدار التصاريح.                    |
| تشغيلية   | خطر إعاقة الحركة والسير في الممرات والساحات الخارجية بسبب الافتراض.                                                                                                      | الافتراض.                                        |
| تشغيلية   | خطر زيادة اعداد المعتمرين عن الطاقة الاستيعابية بسبب عدم قراءة تصاريح العمرة من تطبيق نسك عند البوابات لتجنب الازدحام والارتدادات في ساحات المسجد الحرام "خصوصا النساء". | عدم قراءة التصاريح.                              |
| تشغيلية   | خطر التدافع والتكدس في الساحات وعند المداخل بسبب عدم الالتزام بإصدار تصاريح العمرة قبل القدوم.                                                                           | عدم الالتزام بإصدار تصاريح العمرة قبل القدوم.    |
| تشغيلية   | خطر تعطل حركة السير وارتفاع احتمالية التدافع وحصول عمليات الدهس بسبب الصلاة في أماكن غير مخصصة للصلاة.                                                                   | الصلاة في الأماكن غير المخصصة للصلاة.            |
| تشغيلية   | خطر زيادة اعداد معتمري الخارج بسبب عدم التزامهم بإصدار تصاريح العمرة عند تكرارهم للعمرة.                                                                                 | عدم الالتزام بإصدار تصاريح العمرة.               |
| تشغيلية   | خطر عدم التقيد بالتعليمات وخطط السير بسبب ضعف التوعية وقلة اللوحات الإرشادية وتوفرها بعدة لغات.                                                                          | ضعف التوعية وقلة اللوحات الإرشادية بلغات مختلفة. |

|            |                                                                                                             |                                        |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| تشغيلية    | خطر زيادة التجمع والوقوف في الممرات ونقاط السير بسبب ضعف المعرفة بمراحل النسك وآلية الانتقال من نقطة لأخرى. | عدم المعرفة بمراحل النسك.              |
| تشغيلية    | خطر تكديس المعتمرين عند البوابات بسبب عدم التزامهم بتوقيت وموعد التصاريح المصدرة للعمرة.                    | عدم الالتزام بمواعيد تصاريح للعمرة.    |
| تشغيلية    | عدم التقيد بخطط الاخلاء والامن والسلامة بسبب ضعف التوعية قبل القدوم.                                        | ضعف التوعية.                           |
| صحة وسلامة | خطر زيادة اعداد الإصابات والحدوث بسبب المرور من مناطق المشاريع والاعمال الإنشائية القائمة في المسجد الحرام. | المرور بجانب المناطق الانشائية.        |
| صحة وسلامة | خطر تكديس المعتمرين والمصلين عند السلالم الكهربائية مما يؤدي الى سقوطهم.                                    | تكديس المعتمرين عند السلالم.           |
| صحة وسلامة | خطر صعوبة الوصول للمصابين والإخلاء الطبي لهم بسبب عدم وجود مسارات ومخارج مخصصة للحالات الطارئة.             | عدم وجود مسارات مخصصة للحالات الطارئة. |
| صحة وسلامة | خطر تدافع المعتمرين في صحن المطاف على الحجر الأسود بعد أداء الصلوات.                                        | التدافع.                               |
| صحة وسلامة | خطر انتشار الأمراض المعدية بسبب التكديس ورفع الإجراءات الاحترازية.                                          | التكديس.                               |
| صحة وسلامة | خطر زيادة الإصابة بالإعياء و ضربات الشمس بسبب عدم وجود مظلات في المسجد الحرام.                              | عدم وجود مظلات في المسجد الحرام.       |

يوضح الجدول رقم (١) فئة كل خطر والمخاطر المحتملة ومسببات كل خطر.

يلاحظ من الجدول السابق ان اغلب فئات المخاطر كانت من فئة المخاطر التشغيلية بعدد ١٠ مخاطر تشغيلية و٦ مخاطر لمخاطر الصحة والسلامة، تعددت مسببات المخاطر لتشمل عدم وجود تصاريح، عدم الالتزام بمواعيد التصاريح عدم قراءة التصاريح، التكديس، التدافع، ضعف التوعية، عدم العرفة بمراحل النسك، عدم وجود مسارات مخصصة للحالات الطارئة في المسجد الحرام، عدم وجود مظلات في المسجد الحرام.

ثالثاً: حلول مقترحة لمعالجة المخاطر المتعلقة بزيادة اعداد المعتمرين في المسجد الحرام:

- ١-التشديد على قراءة تصاريح العمرة.
- ٢-إيجاد مخالفة على المعتمرين القادمين من غير استخراج تصاريح العمرة.
- ٣-تمكين المعتمرين الغير الملتزمين بالمواعيد بالطواف في الدور الأول والثاني دون صحن المطاف.
- ٤-توعية المعتمرين بإمكانية تعديل التصريح فوراً في حالة عدم التمكن من القدوم في الموعد.

- ٥-زيادة التوعية واللوحات الارشادية والتشديد بعدم الجلوس والافتراش
- ٦- إيجاد أماكن للراحة والاعتكاف بموجب إيجاد تصريح مخصص للاعتكاف حسب الطاقة الاستيعابية للاماكن المخصصة.
- ٧-زيادة توعية المعتمرين والزوار بضرورة الالتزام بمواعيد الدخول ومنع المخالفين من الدخول.
- ٨- إيجاد الية للسماح للمعتمرين بالدخول في حال عدم تجاوز الطاقة الاستيعابية كم يتم حاليا في الروضة الشريفة بالسماح للزوار الغير حاملين لتصاريح الزيارة في حال وجود إمكانية.
- ٩-زيادة الوعي وزيادة التشديد ووضع للوحات الارشادية بالأماكن المخصصة للصلاة.
- ١٠- إيجاد الية لمعتمري الخارج بإصدار التصاريح دون اللجوء لشركات العمرة عبر تطبيق نسك.
- ١١- انشاء البرامج والعروض التوعوية ونشرها بعدة لغات للمعتمرين قبل القدوم.
- ١٢- الاستفادة من شركات الطيران بعرض البرامج للمعتمرين في الطائرة عند القدوم.
- ١٣- تسوير واحاطة الأماكن الانشائية وتشديد الرقابة والالتزام بالمسارات.
- ١٤- وضع الكوادر البشرية عند السلالم الكهربائية لمساعدة المعتمرين وتجنب الحوادث.
- ١٥- انشاء مسارات خاصة للإخلاء الطبي وتدريب الكوادر على عمليات الاخلاء.
- ١٦- عمل تصاريح في تطبيق نسك للسلام على الحجر الاسود.
- ١٧- دراسة تطبيق الإجراءات الاحترازية مع وزارة الصحة في حال انتشار الامراض او الأوبئة .
- ١٨- دراسة انشاء مظلات في المسجد الحرام كما هو معمول به في المدينة المنورة.
- ١٩ - توعية المعتمرين والزوار بمناسك العمرة قبل القدوم مع ضرورة الالتزام بالضوابط والارشادات.

#### ٤-٣: تقييم مخاطر زيادة المعتمرين في المسجد الحرام:

تعرف عملية تقييم المخاطر بانها التجميع المنظم للمعلومات حول المخاطر الممكن حدوثها وتشكيل الأحكام المناسبة حولها. ونظرا لصعوبة الحصول على بيانات دقيقة لتقييم مخاطر زيادة المعتمرين في المسجد الحرام وذلك لتعدد الجهات العاملة والمشاركة ف قطاع الحج والعمرة، ترى الباحثة ان تقييم المخاطر النوعي مناسب لتقييم المخاطر السابقة. فلقد اثبتت العديد من الدراسات فعالية وكفاءة هذا النوع من التحاليل (Roe,2010). وتستند طرق جمع المعلومات والبيانات في التحليل النوعي الى اجراء المقابلات الشخصية وهذا ما اعتمدت عليه هذه الدراسة والعصف الذهني والاستبيانات. يتسم هذا النوع من التحليل بالبساطة وسهولة الفهم الى انه قد يؤدي بعض الأحيان الى التحيز، لذا من الضروري اخذ اراء مجموعة من الأشخاص والخبراء لتقييم هذا النوع من المخاطر لضمان نجاح عملية تقييم المخاطر. ويتضمن التحليل النوعي للمخاطر:

١-تقييم درجة او شدة تأثير المخاطر المحتملة (Kontei et al., 1998). وقد استخدم الباحثين العديد من الطرق الإحصائية للقيام بذلك؛ الا ان ابسطها وأكثرها فاعلية واستخداماً هو تقسيم درجات شدة المخاطر (درجات الى المخاطر البسيطة والأقل تأثيراً).

٢- تحديد مستوى احتمالية حدوث كل من تلك المخاطر على حدا (النجار، ٢٠١٧). وبناء عليه، يمكن الوصول الى (مستوى أو مؤشر المخاطر المحتملة) من خلال تحديد درجة تأثير كل من هذه المخاطر مضروباً في احتمالية حدوثه وعليه يتمكن صاحب القرار من تحديد المخاطر ذات الآثار المرتفعة.

تستخدم بعض الدراسات المصفوفة الثلاثية (3x3) لتقييم للمخاطر وينتج عنه ثلاث درجات للخطر (منخفض ، متوسط ، مرتفع) ، بينما تستخدم معظم الدراسات المصفوفة الخماسية وذلك يعتمد على طبيعة واحتياج المشروع.

كلما ارتفعت درجت الخطر كلما زادت احتمالية الحدوث والتأثير. يساعد تقييم المخاطر المحتملة متخذي القرار من الاستعداد المسبق واتخاذ التدابير اللازمة لتجنب الخطر وتخصيص الموارد المناسبة لكل خطر. بناء على ما سبق فقد قامت الباحثة بتقييم المخاطر المذكورة سابقا مع مجموعة من الخبراء والعاملين من عدة جهات مختلفة في قطاع العمرة وذلك لضمان عملية تقييم ناجحة وموضوعية. يوضح الجدول التالي فئة كل خطر والمخاطر المحتملة واحتمالية وتأثير ودرجة كل خطر.

المنهج المتبع لتقييم المخاطر ، حيث يوضح الجدول رقم (٢) خمسة احتمالات للمخاطر و وصفها (نادر، غير محتمل، محتمل ،محتمل جدا، مؤكد) ، ويوضح الجدول رقم(٣) اثر المخاطر المقترحة و وصفها وعددها خمسة (ضئيل ،صغير ، متوسط ، مرتفع ، مرتفع جدا).

| احتمالية الخطر | وصف الاحتمالية                                                           |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| مؤكد           | احتمالية الخطر مرتفعة جدا ويتوقع حدوثه، ويتطلب اجراء فوري لمعالجة الخطر. |
| محتمل جدا      | احتمالية الخطر مرتفعة ويتوقع حدوثه                                       |
| محتمل          | احتمالية الخطر متوسطة.                                                   |
| غير محتمل      | احتمالية الخطر قليلة.                                                    |
| نادر           | احتمالية الخطر نادرة الحدوث.                                             |

جدول (٢) يوضح احتمالية المخاطر ووصفها.

| أثر الخطر | وصف اثر الخطر                          |
|-----------|----------------------------------------|
| مرتفع جدا | الخطر حرج ويتطلب تدخل فوري.            |
| مرتفع     | الخطر أثره عالي ويتطلب متابعة مباشرة.  |
| متوسط     | الخطر أثره متوسط ويتطلب متابعة مباشرة. |
| صغير      | الخطر أثره صغير ويتطلب متابعة دورية.   |
| ضئيل      | الخطر ضئيل ولا يتطلب متابعة مباشرة.    |

جدول (٣) يوضح آثار المخاطر المقترحة ووصفها.

| فئة الخطر | الخطر المحتمل                                                                                                                                                            | احتمالية الحدوث | تأثير الخطر | درجة الخطر |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|------------|
| تشغيلية   | خطر تجاوز الطاقة الاستيعابية للمسجد الحرام بسبب عدم التزام الكثير من المعتمرين بإصدار تصاريح العمرة.                                                                     | محتمل جدا       | مرتفع       | مرتفع جدا  |
| تشغيلية   | خطر إعاقة الحركة والسير في الممرات والساحات الخارجية بسبب الافتراش.                                                                                                      | محتمل           | متوسط       | مرتفع      |
| تشغيلية   | خطر زيادة أعداد المعتمرين عن الطاقة الاستيعابية بسبب عدم قراءة تصاريح العمرة من تطبيق نسك عند البوابات لتجنب الازدحام والارتدادات في ساحات المسجد الحرام "خصوصا النساء". | محتمل           | مرتفع       | مرتفع جدا  |
| تشغيلية   | خطر التدافع والتكدس في الساحات وعند المداخل بسبب عدم الالتزام بإصدار تصاريح العمرة قبل القدوم.                                                                           | محتمل           | مرتفع       | مرتفع جدا  |
| تشغيلية   | خطر تعطل حركة السير وارتفاع احتمالية التدافع وحصول عمليات الدهس بسبب الصلاة في أماكن غير مخصصة للصلاة.                                                                   | محتمل           | صغير        | متوسط      |
| تشغيلية   | خطر زيادة أعداد معتمري الخارج بسبب عدم التزامهم بإصدار تصاريح العمرة عند تكرارهم للعمرة.                                                                                 | غير محتمل       | منخفض       | متوسط      |
| تشغيلية   | خطر عدم التقيد بالتعليمات وخطط السير بسبب ضعف التوعية وقلة اللوحات الإرشادية وتوفرها بعدة لغات.                                                                          | محتمل           | صغير        | متوسط      |
| تشغيلية   | خطر زيادة التجمع والوقوف في الممرات ونقاط السير بسبب ضعف المعرفة بمراحل النسك وآلية الانتقال من نقطة لأخرى.                                                              | محتمل           | صغير        | متوسط      |
| تشغيلية   | خطر تكدس المعتمرين عند البوابات بسبب عدم التزامهم بتوقيت وموعد التصاريح المصدرة للعمرة.                                                                                  | محتمل           | مرتفع       | مرتفع      |

|            |                                                                                                              |           |       |           |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------|
| تشغيلية    | عدم التقيد بخطط الاخلاء والامن والسلامة بسبب ضعف التوعية قبل القدوم.                                         | محتمل     | صغير  | متوسط     |
| صحة وسلامة | خطر زيادة اعداد الإصابات والحوادث بسبب المرور من مناطق المشاريع والاعمال الإنشائية القائمة في المسجد الحرام. | محتمل     | صغير  | متوسط     |
| صحة وسلامة | خطر تكديس المعتمرين والمصلين عند السلالم الكهربائية مما يؤدي الى سقوطهم.                                     | محتمل     | صغير  | متوسط     |
| صحة وسلامة | خطر صعوبة الوصول للمصابين والإخلاء الطبي لهم بسبب عدم وجود مسارات ومخارج مخصصة للحالات الطارئة.              | محتمل     | مرتفع | مرتفع جدا |
| صحة وسلامة | خطر تدافع المعتمرين في صحن المطاف على الحجر الأسود بعد أداء الصلوات.                                         | محتمل     | متوسط | مرتفع     |
| صحة وسلامة | خطر انتشار الأمراض المعدية بسبب التكدس ورفع الإجراءات الاحترازية.                                            | غير محتمل | متوسط | متوسط     |
| صحة وسلامة | خطر زيادة الإصابة بالإعياء وضربات الشمس بسبب عدم وجود مظلات في المسجد الحرام.                                | محتمل     | متوسط | مرتفع     |

جدول (٤) يوضح المخاطر المحتملة وفئة المخاطر واحتمالية وتأثير ودرجة كل خطر.

#### ٣-٥: أثر مخاطر زيادة اعداد المعتمرين على أداء المنسك

ان الزيادة في اعداد المعتمرين في المسجد الحرام من الممكن ان تؤثر بشكل ملموس على التجربة الروحانية والدينية للزوار وقاصدي المسجد الحرام مما قد يؤثر على تجربة الحاج او المعتمر ويتمثل أثر الزيادة في الاتي:

- ١- الازدحام: قد تؤدي زيادة المعتمرين في المسجد الحرام الى الازدحام في المسجد الحرام ومحيطه مما قد يؤثر على تنقل المعتمرين بين المناسك مما قد يؤدي الى تدافع، وتكدس المعتمرين والزوار والمصلين.
- ٢- الوقت والتنظيم: قد تؤدي الزيادة في اعداد المعتمرين الى إطالة المدة الزمنية لأداء المناسك اما بسبب الزحام او الانتظار مما قد يؤثر على تجربة المعتمرين والزوار.
- ٣- الأثر البيئي: زيادة النفايات والمهملات واستهلاك الموارد مما قد يؤثر سلبا على البيئة المحيطة بالحرم.
- ٤- الصحة العامة: زيادة الأعداد يمكن أن تزيد من انتشار الأمراض والأوبئة إذا لم تُتَّبع إجراءات صحية صارمة.
- ٥- الأمن والسلامة: زيادة الاعداد تزيد من تحديات الامن والسلامة، اذ يجب تعزيز الإجراءات الأمنية لضمان سلامة الزوار.

٦- التأثير على الترتيب والتنظيم: لضمان سلامة وتجربة مريحة للزوار، يمكن أن تؤدي الزيادة في الأعداد إلى اتخاذ إجراءات تنظيمية إضافية. ذلك قد يشمل توجيه الزوار وتنظيم مواعيد الزيارة.

٧- الأثر الروحاني: قد يؤثر الزحام سلباً على تركيز وروحانية العبادة للزوار والمعتمرين، إذا يجب الموازنة بين العدد والترتيب والطاقة الاستيعابية لتجربة دينية وروحانية أفضل.

إن إدارة هذه الآثار تتطلب تخطيطاً جيداً وتنفيذاً فعالاً وتعاوناً بين الجهات العاملة في قطاع الحج والعمرة لضمان تجربة روحانية وإيجابية للزوار والمعتمرين. كما يجب على الجهات المعنية اتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة لتنظيم وإدارة حركة المعتمرين بشكل أفضل، وتوفير التسهيلات والخدمات اللازمة، لضمان سلامة وراحة الزوار أثناء أداء مناسكهم. من الممكن أن تؤثر الزيادة في أعداد المعتمرين على أداء المناسك وتجربة العبادة، ولكن من الممكن تخفيف هذه الآثار من خلال إدارة جيدة للموارد وتنظيم فعال لحركة المعتمرين واتخاذ التدابير الوقائية المناسبة. كما يجب تعزيز الوعي لدى الزوار والمعتمرين بأهمية احترام واتباع القوانين والتعليمات والضوابط المحلية والصحية.

#### ٦-٣: التوصيات:

الاهتمام بإنشاء سجل مخاطر شامل لقطاع العمرة بالموائمة والمشاركة مع جميع القطاعات المشاركة في قطاع الحج والعمرة. إنشاء غرفة عمليات موحدة بمشاركة جميع القطاعات العاملة في قطاع العمرة لمراقبة ومتابعة مؤشرات المخاطر وتحديث سجل المخاطر بشكل دوري ومتابعة خطط المعالجة وتصحيحها. الاستفادة من منصة نسك لنشر البرامج وكل ما يخص العمرة والمعتمرين.

زيادة عدد البرامج التوعوية الرسمية والمعتمدة ونشرها من خلال منصات التواصل الاجتماعي.

### ٣-٧: ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى حصر واستنتاج وتقييم مخاطر زيادة المعتمرين في المسجد الحرام، واستنتاج اثر المخاطر المترتبة على الزيادة وتقديم بعض الحلول المقترحة لتجنب المخاطر او التخفيف من اثرها. وذلك في ضوء زيادة اعداد المعتمرين المستمرة ويأتي ذلك ضمن مستهدفات برنامج خدمة ضيوف الرحمن لتحقيق اهداف رؤية ٢٠٣٠ م. حيث تم تحديد وتقييم ١٦ نوع من المخاطر واستنتاج مسبب كل خطر، حيث تم تقسيم المخاطر لفئتين لتشمل المخاطر التشغيلية بمجموع ١٠ مخاطر، و ٦ مخاطر لفئة مخاطر الصحة والسلامة. كما قامت الدراسة بتقديم بعض الحلول المقترحة والتوصيات حيث كان من ابرز التوصيات الاهتمام بإنشاء سجل مخاطر شامل لقطاع العمرة بالموائمة والمشاركة مع جميع القطاعات المشاركة في قطاع الحج والعمرة. وانشاء غرفة عمليات موحدة بمشاركة جميع القطاعات العاملة في قطاع العمرة لمراقبة ومتابعة مؤشرات المخاطر وتحديث سجل المخاطر بشكل دوري ومتابعة خطط المعالجة وتصحيحها.

## المراجع

- ١- احمد، عمر. حبيب الله، تركي. (٢٠٢١). تقييم الأثر الصحي لتلوث الهواء على الأمراض التنفسية خلال موسمي العمرة والحج. معهد أبحاث الحج والعمرة. المملكة العربية السعودية.
- ٢- الخادم، محمد. جيدادو، قاسم. (٢٠١٨). المخاطر المحتملة بالمباني ذات المساحة الكبيرة المزدحمة: دراسة حالة بالمسجد الحرام. الملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- ٣- القحطاني، ريم. (2023). سيناريو مستدام لتفعيل الكفاءة التشغيلية الاستعداد للتعامل مع التجمعات الجماهيرية في المشاعر المقدسة خلال مواسم الحج والعمرة بمكة المكرمة *Journal of Education - Sohag University*, 105(105), 449–495. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.12816/EDUSOHAG.2023>
- ٤- القرني، شائع. (٢٠٢٠) منظور مستقبلي لتحقيق امن الحجاج والمعتمرين وفقا لرؤية ٢٠٣٠ بالمملكة العربية السعودية. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ٥- اللحاني، عبد الله بن صلاح. (2017). "دور ومكانة إدارة الأزمات والمخاطر في القطاعات العاملة في الحج والعمرة والزيارة". الملتقى العملي السابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
- ٦- المالكي، خلود. حبيب الله، تركي. (٢٠٢٢). مدى مساهمة استخدام الأجهزة الذكية في عمليات الحج والعمرة والزيارة. جامعة أم القرى. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال.
- ٧- المصطفى، حليلة محمد نور. (2022). قياس رضا المسؤولين في لجنة الحج المركزية عن مستوى الخدمات المقدمة من الجهات التنفيذية. *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*, مج 12, ع 6, 795 - ٨١٩.
- ٨- الموقع الإلكتروني للهيئة العامة للإحصاء. <https://www.stats.gov.sa/ar>
- ٩- الموقع الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة. <https://www.haj.gov.sa/Home>
- ١٠- النجار، غسان. (2017) أثر إدارة المخاطر لدى أصحاب المشاريع الريادية في تحقيق الميزة التنافسية لمشاريعهم دراسة حالة: مشاريع حاضنة الأعمال والتكنولوجيا في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

- ١١- بوشة، افنان عقيل. (2021). ادارة تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا كوفيد19: دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة. جامعة عين شمس. دار المنظومة. ٢٥ (٣).
- ١٢- شمبور، محمد. قطب، عدنان. (٢٠٢١). التقنيات وتطبيقاتها في منظومة الحج والعمرة: مسح أدبي تحليلي. معهد أبحاث الحج والعمرة. جامعة ام القرى. المملكة العربية السعودية.
- ١٣- قناوى، عزت. (2019). تحليل الآثار الاقتصادية للسياحة الدينية (الحج والعمرة) على الإقتصاد السعودى خلال الفترة ( 1990-2017 ). *مجلة السياسة والاقتصاد* . العدد ( 2 ) ، 143- 178 .
- ١٤- كامل، ندى. (2019). تقييم المخاطر المحتملة للمشروعات السياحية في مصر: نموذج مقترح. *المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة* ١٣ (١)، ٢٠٧-٢٢٧.
- ١٥- وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن. <https://pep.gov.sa/ar>.

#### المراجع الأجنبية:

- Campbell, D. (2005). Risk Management Guide for Small Business. Global Risk Alliance jointly - with New South Wales Department of State and Regional Development: Institute of Risk Management [IRM] .
- Donya Abdel-Aziz Ayyad, D. A.-A. A. (2022). The Role of E-Management in Improving the Crowd Management from the Perspective of the Employees in the Hajj and Umrah System: 6(6), 116—148. <https://doi.org/10.26389/ajsrp.n140721>.
- Kontio,J., Getto, G. & Landes, D. (1998). Experiences in Improving Risk Management Processes Using The Concepts of The Riskit Method, Presented At The SIGSOFT'98 Sixth International Symposium on The Foundations of Software Engineering (FSE-6), November .1998 .
- Project Management Institute, P. M. I. (2022). The Standard for Risk Management in Portfolios, Programs, and Projects (ARABIC). (n.p.): Project Management Institute.
- Roe, P. (2010). A Risk Assessment Based Model for Assessing the Environmental Sustainability of Tourism and Recreation Areas. PHD Thesis. Dublin Institute of Technology.

-Qahel, N. (2022). The Reality of Crisis Management in the General - Presidency for the Affairs of the Grand Mosque and the Prophet's Mosque in Light of the Corona Covid 19 Pandemic (An Evaluation Study of the Reality of the Services Provided). 12(6), 740–756.

## **Abstract**

The study aimed to identify and categorize the risks associated with the increase in the number of Umrah performers in the Holy Mosque (Masjid al-Haram) and to qualitatively assess these risks by consulting experts and officials in the Hajj and Umrah sector, including those working in the public and private sectors of the Umrah industry. Additionally, the study aimed to analyze the impact of these risks on the Umrah performers experience and provide proposed solutions to mitigate the resulting risks.

The study followed a qualitative analysis approach, which involved analyzing previous studies related to the subject matter and conducting in-depth personal interviews with several consultants and experts in the Hajj and Umrah sector.

The study identified a total of 16 risks associated with the increase in the number of Umrah performers in the Holy Mosque, including operational risks and risks related to health and safety. The study emphasized the importance of establishing a comprehensive risk register for the Umrah sector through collaboration and participation with all sectors involved in the Hajj and Umrah industry. It also stressed the necessity of creating a unified operations room with the participation of all sectors operating in the Umrah sector to monitor and track risk indicators, regularly update the risk register, and oversee the implementation and correction of mitigation plans.

Keywords: Risks, Risk Assessment, Nusk, Umrah, Masjid al-Haram.

**Studying the risks of increasing the number of Umrah performers  
in the Holy Mosque**

**Prepared by:**  
**Omniah Mohammad Solo**  
**22100477**

**Supervised by:**  
**Dr: Walid Seddeq**

**Year:2023**