

جامعة مبدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة المخاطر



## عنوان البحث

أثر التدريب والتوعية على فعالية خطط الطوارئ في مواجهة الأزمات بمحطات القطارات  
دراسة حالة محطة قطار المشاعر المقدسة بالسعودية

إعداد الطالب/عباس حاجن أيوب سندي

إشراف/د.الفصيل عبدالحميد محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2025

## مقدمة الدراسة:

تُعدّ محطات القطارات من المرافق الحيوية التي تشهد حركة كثيفة للمسافرين، مما يجعلها عرضة لمختلف أنواع المخاطر والأزمات، مثل الحرائق، والزلازل، والتفجيرات، والأحداث الأمنية. لذا، فإنّ وجود خطط طوارئ فعّالة ومُعَدّة بشكل جيد، يُعدّ أمراً بالغ الأهمية لضمان سلامة المسافرين والعاملين، وتقليل الخسائر الناجمة عن أي طارئ.

وتكتسي أهمية هذا الموضوع في محطات القطارات أهمية خاصة خلال المناسبات الدينية الكبرى التي تشهد تدفق ملايين الحجاج، كما هو الحال في موسم الحج بالمملكة العربية السعودية، حيث تُعدّ محطة قطار المشاعر المقدسة من أهم المحطات التي تساهم في نقل الحجاج بين المشاعر بكل يسر وسهولة، مما يجعلها على تماس مباشر بملايين الحجاج.

وتعتبر فعالية خطط الطوارئ مرهونة بجودة الإعداد والتخطيط، ولكنها أيضاً تتطلب تضافر مجموعة من العوامل الأخرى لضمان تحقيق أهدافها. ومن أهم هذه العوامل، التدريب والتوعية. فالبرامج التدريبية الموجهة للعاملين في المحطة والمسافرين على حد سواء، تُساهم في رفع مستوى الوعي لديهم بالمخاطر المحتملة، وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل معها بفعالية.

## مشكلة الدراسة

### المشكلة الرئيسية

ما هو أثر التدريب والتوعية على فعالية خطط الطوارئ في مواجهة الأزمات بمحطات القطارات، مع التركيز على محطة قطار المشاعر المقدسة؟

ويتفرع من هذه المشكلة الرئيسية مجموعة من المشكلات الفرعية التي تسعى الدراسة إلى الإجابة عليها، وهي:

ما هي أهم المخاطر والأزمات المحتملة التي قد تواجه محطات القطارات، وخاصة محطة قطار المشاعر المقدسة؟

ما هو مدى فعالية خطط الطوارئ الحالية في المحطة، وما هي نقاط القوة والضعف فيها؟ كيف يساهم التدريب والتوعية في تعزيز فعالية خطط الطوارئ في المحطة؟

ما هي الآليات المناسبة لتطوير برامج التدريب والتوعية في المحطة، بما يضمن تحقيق أقصى استفادة منها في مواجهة الأزمات؟

ما هي التوصيات العملية التي يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الاستعداد والاستجابة للأزمات في محطة قطار المشاعر المقدسة؟

## اهمية الدراسة

### الأهمية العلمية للدراسة:

إثراء الأدبيات العلمية: تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الأزمات والكوارث، وتحديدًا في مجال إدارة الطوارئ في محطات القطارات. وتقدم الدراسة تحليلاً معمقاً لأثر التدريب والتوعية على فعالية خطط الطوارئ، مما يضيف بعداً جديداً للمعرفة العلمية في هذا المجال.

تطوير النماذج والنظريات: يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير النماذج والنظريات المتعلقة بإدارة الأزمات في محطات القطارات، وتقديم إطار عملي لتصميم وتنفيذ برامج التدريب والتوعية الفعالة.

توسيع آفاق البحث العلمي: تفتح هذه الدراسة آفاقاً جديدة للبحث العلمي في مجال إدارة الأزمات، وتشجع على إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول هذا الموضوع، مع التركيز على جوانب أخرى مثل دور التكنولوجيا في إدارة الأزمات، أو تحليل مقارن لخطط الطوارئ في محطات القطارات المختلفة.

### الأهمية العملية للدراسة:

تحسين مستوى السلامة: تساهم هذه الدراسة في تحسين مستوى السلامة في محطات القطارات، وخاصة محطة قطار المشاعر المقدسة، من خلال تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين خطط الطوارئ وتطوير برامج التدريب والتوعية.

تعزيز القدرة على الاستجابة للأزمات: تساعد نتائج هذه الدراسة في تعزيز قدرة العاملين في محطات القطارات على الاستجابة الفعالة للأزمات، وتقليل الخسائر الناجمة عنها، من خلال تزويدهم بالمهارات والمعرفة اللازمة للتعامل مع مختلف أنواع الطوارئ.

تطوير الممارسات المهنية: يمكن أن يستفيد العاملون في مجال إدارة الأزمات والكوارث، والمسؤولون عن إدارة محطات القطارات، من نتائج هذه الدراسة في تطوير الممارسات المهنية، واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تصميم وتنفيذ خطط الطوارئ وبرامج التدريب والتوعية.

خدمة المجتمع: تساهم هذه الدراسة في خدمة المجتمع من خلال تعزيز مستوى السلامة في المرافق الحيوية، وحماية الأرواح والممتلكات، وتقليل الآثار السلبية الناجمة عن الأزمات والكوارث.

تطوير الأداء في محطة قطار المشاعر المقدسة: تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية خاصة لمحطة قطار المشاعر المقدسة، حيث تقدم تحليلاً وتقييماً لخطط الطوارئ الحالية، وتوصيات عملية لتحسين مستوى الاستعداد والاستجابة للأزمات، بما يضمن سلامة الحجاج وسلامة العاملين في المحطة.

#### اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى:

التعرف على أثر التدريب والتوعية على فعالية خطط الطوارئ في مواجهة الأزمات بمحطات القطارات، مع التركيز على محطة قطار المشاعر المقدسة.

ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، وهي:

تحديد أهم المخاطر والأزمات المحتملة: التعرف على أهم أنواع المخاطر والأزمات التي قد تواجه محطات القطارات بشكل عام، ومحطة قطار المشاعر المقدسة على وجه الخصوص، مع التركيز على طبيعة هذه المخاطر وتأثيرها المحتمل.

تقييم فعالية خطط الطوارئ الحالية: تحليل وتقييم مدى فعالية خطط الطوارئ الحالية المطبقة في محطة قطار المشاعر المقدسة، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، والكشف عن الثغرات التي قد تعيق استجابة فعالة للأزمات.

توضيح دور التدريب والتوعية: تحديد الكيفية التي يساهم بها التدريب والتوعية في تعزيز فعالية خطط الطوارئ، وتزويد العاملين والمسافرين بالمهارات والمعرفة اللازمة للتعامل مع الأزمات، والتأكيد على أهمية هذه البرامج في رفع مستوى الوعي والاستعداد.

اقتراح آليات لتطوير برامج التدريب والتوعية: اقتراح آليات عملية لتطوير برامج التدريب والتوعية في المحطة، بما يضمن تحقيق أقصى استفادة منها في مواجهة الأزمات، ويرياعي طبيعة المخاطر المحتملة واحتياجات العاملين والمسافرين.

تقديم توصيات لتحسين الاستعداد والاستجابة: تقديم مجموعة من التوصيات العملية القابلة للتطبيق، والتي تساهم في تحسين مستوى الاستعداد والاستجابة للأزمات في محطة قطار المشاعر المقدسة، وتعزيز قدرتها على حماية الأرواح والممتلكات.

## تساؤلات الدراسة

تتمحور التساؤلات الرئيسية للدراسة حول:

ما هو الدور الذي يلعبه التدريب والتوعية في تحسين فعالية خطط الطوارئ والاستعداد والاستجابة الفعالة للأزمات في محطات القطارات، مع التركيز على محطة قطار المشاعر المقدسة؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية تسعى الدراسة إلى الإجابة عليها، وهي:

ما هي أبرز المخاطر والتحديات المحتملة التي قد تواجه محطة قطار المشاعر المقدسة، وكيف يمكن أن تؤثر على سلامة العمليات وسلامة الحجاج؟

ما هو الوضع الحالي لخطط الطوارئ في المحطة، وما هي نقاط القوة والضعف فيها، وهل هي كافية للتعامل مع مختلف أنواع الأزمات المحتملة؟

كيف يساهم التدريب والتوعية في تعزيز قدرة العاملين في المحطة على الاستجابة الفعالة للأزمات، وما هي المهارات والمعرفة الأساسية التي يجب أن يكتسبونها من خلال هذه البرامج؟

ما هي أفضل الممارسات والأساليب الحديثة في تصميم وتنفيذ برامج التدريب والتوعية المتعلقة بإدارة الطوارئ في محطات القطارات، وكيف يمكن تطبيقها في سياق محطة قطار المشاعر المقدسة؟

ما هي الآليات المناسبة لتقييم أثر برامج التدريب والتوعية على فعالية خطط الطوارئ، وكيف يمكن قياس مدى استعداد المحطة وقدرتها على التعامل مع الأزمات المختلفة؟

#### فرضيات الدراسة

##### الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب والتوعية على فعالية خطط الطوارئ في مواجهة الأزمات بمحطات القطارات، وخاصة في محطة قطار المشاعر المقدسة.

##### الفرضيات الفرعية:

توجد علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى الوعي بالمخاطر المحتملة لدى العاملين في محطة قطار المشاعر المقدسة وبين فعالية استجاباتهم للأزمات.

يساهم التدريب المنتظم على إجراءات الطوارئ في تحسين قدرة العاملين في المحطة على تنفيذ خطط الطوارئ بشكل فعال وسريع.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستعداد والاستجابة للأزمات بين العاملين الذين خضعوا لبرامج تدريبية مكثفة وبين أولئك الذين لم يخضعوا لبرامج مماثلة. تؤدي برامج التوعية الشاملة التي تستهدف المسافرين إلى زيادة مستوى الوعي لديهم بكيفية التصرف في حالات الطوارئ والإسهام في تقليل الخسائر الناجمة عن الأزمات. يوجد تأثير إيجابي لتكامل التدريب والتوعية مع الموارد والإمكانيات المتاحة في المحطة على فعالية خطط الطوارئ.

## مصطلحات الدراسة

### المصطلحات الرئيسية

التدريب: عملية منظمة تهدف إلى تزويد الأفراد بالمعرفة والمهارات والقدرات اللازمة لأداء مهام محددة بفعالية. وفي سياق الدراسة، يشير التدريب إلى البرامج التي تهدف إلى إعداد العاملين في محطة قطار المشاعر المقدسة للتعامل مع حالات الطوارئ والأزمات.

التوعية: عملية تهدف إلى نشر المعلومات وزيادة الوعي لدى الأفراد حول موضوع معين. وفي سياق الدراسة، تشير التوعية إلى الجهود المبذولة لزيادة وعي العاملين والمسافرين في محطة قطار المشاعر المقدسة بالمخاطر المحتملة وكيفية التصرف في حالات الطوارئ.

فعالية خطط الطوارئ: قدرة خطط الطوارئ على تحقيق الأهداف المرجوة منها في مواجهة الأزمات، أي قدرتها على حماية الأرواح والممتلكات وتقليل الخسائر الناجمة عن الطوارئ.

الأزمات: أحداث مفاجئة وغير متوقعة تتسبب في تعطيل العمليات وتهديد سلامة الأفراد والممتلكات. وفي سياق الدراسة، تشير الأزمات إلى الأحداث التي قد تواجه محطة قطار المشاعر المقدسة، مثل الحرائق والزلازل والتفجيرات والأحداث الأمنية.

محطة قطار المشاعر المقدسة: إحدى المحطات الرئيسية في مشروع قطار المشاعر المقدسة، الذي يهدف إلى تسهيل تنقل الحجاج بين المشاعر خلال موسم الحج.

#### مصطلحات فرعية

إدارة الأزمات: مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تهدف إلى التعامل مع الأزمات وتخفيف من آثارها السلبية.

خطة الطوارئ: مجموعة من الإجراءات والتدابير المكتوبة التي تهدف إلى توجيه الاستجابة للأزمات وتحديد المسؤوليات والمهام.

الاستعداد: حالة التأهب التي تمكن الأفراد والمؤسسات من الاستجابة بفعالية للأزمات.

الاستجابة: الإجراءات الفورية التي يتم اتخاذها للتعامل مع الأزمات وتخفيف آثارها.

المخاطر: احتمالية وقوع حدث سلبي وتأثيره المحتمل.

الكوارث: أحداث طبيعية أو بشرية تتسبب في خسائر كبيرة في الأرواح والممتلكات.

#### متغيرات الدراسة

##### المتغير المستقل

التدريب والتوعية: يشمل هذا المتغير جميع البرامج والأنشطة التدريبية والتوعوية التي يتم تقديمها للعاملين في محطة قطار المشاعر المقدسة والمسافرين، بهدف رفع مستوى الوعي لديهم بالمخاطر المحتملة وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل مع حالات الطوارئ.

## المتغير التابع

فعالية خطط الطوارئ: يشير هذا المتغير إلى مدى قدرة خطط الطوارئ في المحطة على تحقيق الأهداف المرجوة منها في مواجهة الأزمات، أي قدرتها على حماية الأرواح والممتلكات وتقليل الخسائر الناجمة عن الطوارئ. ويمكن قياس فعالية خطط الطوارئ من خلال عدة مؤشرات، مثل:

سرعة الاستجابة للأزمات.

عدد الإصابات والوفيات الناجمة عن الأزمات.

حجم الأضرار المادية الناجمة عن الأزمات.

مدة استعادة العمليات بعد وقوع الأزمات.

الدراسات السابقة:

أ- دراسات تتعلق بفاعلية إدارة الأزمات:

١- دراسة سلامة، (٢٠١٤م): "التخطيط لمجابهة الكوارث، تقييم خطة الاستجابة للطوارئ في المؤسسات الحكومية الفلسطينية".

هدفت إلى الكشف عن مدى توافر خطط الاستجابة للطوارئ في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، وأهم التحديات والمشكلات والعوائق التي يواجهها المخططون لمجابهة الكوارث، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك ضعفا في أنظمة إدارة الكوارث والحالات الطارئة في المؤسسات الرسمية والمعنية للاستجابة لحالات الطوارئ خاصة في المجال الإداري والتخطيطي والتنظيمي والتنسيقي وتحديد المرجعية القيادية والتخصصية في العمل الميداني.

٢. دراسة ناصر، (٢٠١٨م): "بعض فاعلية مركز إدارة الأزمات والكوارث بمنطقة مكة المكرمة في الحد من أخطار الكوارث".

هدفت إلى التعرف على فاعلية مركز إدارة الأزمات والكوارث بمنطقة مكة المكرمة في الحد من أخطار الكوارث في مرحلة ما قبل الكارثة، ومرحلة التعامل مع الأزمة، ومرحلة ما بعدها، وأهم العوائق التي تواجه مركز إدارة الأزمات بمنطقة مكة المكرمة. وأوصت الدراسة بتوعية أفراد المجتمع بخطأ وخطورة التجمهر حول أمكنة الأزمات والكوارث والحالات الطارئة، وتأهيل وتدريب الكوادر البشرية في القطاعات الحكومية للتعامل مع الأزمات والكوارث بكفاءة عالية، وكذلك الاهتمام بالتوعية والثقافة في المجتمع للوقاية من أخطار وأضرار الكوارث.

٣. دراسة حسين الأعرجي، وآخرين، (2000م) بعنوان "إدارة الأزمات: دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان".

هدفت إلى التعرف على اتجاهات الأفراد نحو مدى توافر نظام لإدارة الأزمات في مراحل مختلفة منفردة ومجموعة في أمانة عمان الكبرى، وذلك وصولاً لتحديد مدى الاستعداد والجاهزية التي تتمتع بها هذه المؤسسة في التعامل مع الأزمات، وكذلك تحديد مدى العلاقة القائمة بين مراحل نظام إدارة الأزمات بعضها مع بعض. ولخصت الدراسة إلى توافر نظام لإدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى من حيث درجة توافر العناصر الأساسية التي تتصف بها الإدارة الناجحة للأزمات بدرجة متوسطة نسبياً في مراحل (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية والتعلم) بينما يتوافر ذلك النظام بدرجة عالية نسبياً في مراحل (احتواء الأضرار، واستعادة النشاط)، ووجود خلل في نظام إدارة الأزمات، حيث وجد أن هناك تبايناً في درجة توافر العناصر الأساسية التي تتصف بها الإدارة الناجحة للأزمات في النظم الخمسة التي تضم المراحل التنفيذية والعلاجية (احتواء الأضرار واستعادة النشاط) منها في المراحل الوقائية والتخطيطية (اكتشاف الإشارات، والاستعداد والوقاية، التعلم).

مما يعني أن جهود إدارة الأزمات في أمانة عمان الكبرى هي جهود علاجية ورد فعل لما يحدث من أزمات مختلفة وبدرجة أكبر من كونها جهوداً وقائية واستعدادية لما يمكن حدوثه من الأزمات.

٤. دراسة نقاء فيحان العتيبي، (٢٠١٩): "بعض تقييم إدارة الأزمات والكوارث بالمملكة العربية السعودية بين الفاعلية والتفاعل معها".

هدفت إلى تقييم فاعلية إدارة الأزمات والكوارث في المملكة العربية السعودية والتفاعل معها ولتحقيق ذلك الهدف فقد تم استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي وإجراء مقابلات مع عدد من القادة المشاركين في إدارة وتنسيق الطوارئ كأداة لمعرفة آرائهم حول موضوع الدراسة وقد تم إيضاح أهمية التخطيط للطوارئ والطرق العلمية لإعداد هذه الخطط ودراسة إستراتيجية المملكة العربية السعودية في إدارة الأزمات والكوارث والإستراتيجيات الدولية ونماذج إدارة الدول المتقدمة لحالات الطوارئ، وتم تحليل نتائج المقابلات مع المسؤولين المشاركين بالدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- في المرحلة الأخيرة اقترحت هيئة الدفاع المدني نظاما وضوابط لتحديد قدرات الجهات الحكومية في حالات الطوارئ.
  - تعطي اللجنة الوطنية للمخاطر الأولوية لزيادة الوعي وتطوير خبراء الكوارث وإنشاء مراكز لإدارة الأزمات والكوارث.
  - يهتم المجلس الوطني للمخاطر بإنشاء مركز امتياز لنشر ثقافة مخاطر الكوارث والمشاركة المجتمعية والاستفادة من الجمعيات الخيرية والتعاونيات في مجال التطوع.
  - تعتبر أنظمة إدارة الأزمات والكوارث فعالة، وفي صفوف العالم المتقدم، ولا يلزم سوى مظلة قيادية لإدارة التأهب والمواجهة بشكل أكثر فعالية.
  - كلما ارتفع مستوى التنسيق، زادت عملية التكامل بين الأطراف المشاركة في خطة الطوارئ.
- يجب أن يكون لدى منسقي الطوارئ ثقافة عالية المخاطر وخطة استجابة.

وأوصت الدراسة بالاستفادة من نظام الدفاع المدني ولوائحه في مهام تنظيم اللجان والوحدات الوطنية للمخاطر - المشاركة في البحوث الجامعية حول المخاطر الوطنية وتدريب الخبراء من خلال مشاركة خبراء من أساتذة الجامعات والجهات الوطنية - دعم مركز إدارة الأزمات والكوارث في وجود مناطق سريعة من الأنظمة التقنية وقواعد البيانات للتنسيق والاستجابة - إنشاء مراكز الأزمات والكوارث في جميع مناطق المملكة.

٥. دراسة نايف راشد الرحيلي، (٢٠١٧): "بعنوان فاعلية المهارات القيادية للقائد ومعوقاتها في إدارة الأزمات والكوارث".

تهدف الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي واحد وهو "إظهار فاعلية المهارات القيادية للقادة والعوائق التي تحول دون إدارة الأزمات والكوارث. وتتفرع الأهداف الفرعية التالية من الهدف الرئيسي: فهم فاعلية القادة كأفراد. والمهارات الفنية والبشرية والإدارية في إدارة الأزمات والكوارث، وتوضيح المعوقات التي تحد من دور المهارات القيادية. واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي من خلال منهج المسح الاجتماعي المتكامل، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، وهي:

1. يتفق ضباط المديرية العامة للدفاع المدني بالمدينة المنورة إلى حد كبير على فاعلية مهارات القائد الشخصية والفنية والإنسانية والإدارية في إدارة الأزمات والكوارث.

2. يتفق مسئولو المديرية العامة للدفاع المدني بالمدينة المنورة إلى حد كبير على أن هناك حواجز تحد من دور المهارات القيادية للقيادات في إدارة الأزمات والكوارث.

وأوصت الدراسة على أن الجهات القيادية العليا للدفاع المدني عملت على إنشاء مركز لإدارة الأزمات والكوارث يتضمن قاعدة بيانات ومعلومات عن جميع الأزمات والكوارث المحتملة وكيفية الاستجابة لها، وتشجيع وتفعيل مشاركة ضباط الدفاع المدني في التخطيط المحلي والإقليمي والدولي والتجارب الافتراضية المتعلقة بمجال إدارة الأزمات والكوارث.

وإرسال مسؤولي الدفاع المدني إلى الخارج للدراسة والتدريب والاستفادة من خبرات وتجارب الدول المتقدمة في مجال إدارة الأزمات والكوارث.

٦. دراسة بلال خلف السكارنة: "التخطيط للطوارئ ودوره في الاستجابة للأزمات".

توصلت الدراسة إلى أن الدور الذي تلعبه خطط الطوارئ في التقليل من المخاطر والأضرار المترتبة عن الأزمات يشكل جزءاً أساسياً يساعد المنظمات في تحقيق الغاية من وجود هذه الخطط وقد ألفت الدراسة الضوء على مدى أهمية هذه الخطط في مواجهة الأزمات وذلك من أجل تقليل المخاطر والخسائر المترتبة عليها.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن التخطيط للطوارئ مهم في مواجهة الأزمات والكوارث - على منظمات الأعمال أن تضع خطة شاملة ومعدة مسبقاً للاستجابة للأزمات وإدارة احتمالية وقوعها من خلال إعداد الموظفين وتدريبهم على كيفية الاستجابة لهذه الأزمات - وجود غرفة عمليات للمحافظة على الوظيفة بعد الأزمة من المتطلبات الأساسية لإدارة الأزمات الناجحة - اتخاذ جميع الترتيبات اللازمة وتوضيح مهام العاملين في حالة حدوث أزمة.

## الإطار النظري

1. مقدمة عن أهمية خطط الطوارئ في محطات القطارات لمحطة عامة عن محطات القطارات وأهميتها في النقل الجماعي. تزايد الحاجة إلى خطط طوارئ فعالة بسبب التهديدات المتزايدة (كوارث طبيعية، حوادث، هجمات إرهابية).

أهمية خطط الطوارئ في تقليل الخسائر البشرية والمادية.

## 2. الإطار النظري للأزمات وأنواعها

تعريف الأزمة وأنواعها المختلفة (طبيعية، بشرية، تقنية).

مراحل الأزمة وكيفية الاستعداد لمواجهتها.

نظريات إدارة الأزمات وأهميتها في توجيه الاستجابة الفعالة.

## 3. أهمية التدريب والتوعية في رفع كفاءة الاستجابة للطوارئ

دور التدريب في إعداد الموظفين للتعامل مع الأزمات.

أهمية التوعية في تثقيف الجمهور حول إجراءات السلامة.

تأثير التدريب والتوعية على تقليل الارتباك والخسائر أثناء الطوارئ.

## 4. مكونات خطة الطوارئ الفعالة

تحديد المخاطر المحتملة وتقييمها.

وضع إجراءات الاستجابة السريعة والمناسبة لكل خطر.

تحديد المسؤوليات وتوزيع المهام بين الأفراد والجهات المعنية.

توفير الموارد اللازمة لتنفيذ الخطة (معدات، فرق إنقاذ، دعم لوجستي).

5. دور التدريب في تفعيل خطط الطوارئ

أنواع التدريب المختلفة (نظرية، عملية، محاكاة).

أهمية التدريب العملي في تعزيز القدرة على الاستجابة الفعالة.

تكرار التدريب وتحديثه بانتظام لمواكبة التطورات.

6. أهمية التوعية في تعزيز السلامة العامة

وسائل التوعية المختلفة (ملصقات، كتيبات، مواقع إلكترونية، وسائل التواصل

الاجتماعي).

استهداف الجمهور برسائل توعية واضحة ومناسبة.

إشراك الجمهور في التدريب على إجراءات السلامة.

7. دراسة حالة: محطة قطار المشاعر المقدسة

لمحة عن محطة قطار المشاعر وأهميتها في موسم الحج.

التحديات الخاصة التي تواجه المحطة في إدارة الطوارئ بسبب طبيعة الحشود الكبيرة.

تحليل خطط الطوارئ الحالية في المحطة وتقييم فعاليتها.

8. تقييم أثر التدريب والتوعية على فعالية خطط الطوارئ

استخدام مؤشرات الأداء لتقييم فعالية التدريب والتوعية.

قياس مدى تحسن استجابة الموظفين والجمهور للطوارئ بعد التدريب والتوعية.

تحديد نقاط القوة والضعف في خطط الطوارئ الحالية.

9. توصيات لتحسين التدريب والتوعية

تطوير برامج تدريبية متخصصة ومناسبة لمختلف أنواع الطوارئ.

استخدام أساليب توعية مبتكرة وفعالة للوصول إلى أكبر شريحة من الجمهور.  
تحديث خطط الطوارئ بانتظام بناءً على نتائج التقييم والتجارب.

10. خاتمة

## منهجية الدراسة

### مقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر برامج التدريب والتوعية المقدمة للعاملين في محطة قطار المشاعر المقدسة على فعالية خطط الطوارئ في مواجهة الأزمات المختلفة. تسعى الدراسة إلى تقييم مستوى المعرفة والمهارات المكتسبة لدى العاملين وقدرتهم على الاستجابة الفعالة في حالات الطوارئ.

### منهجية البحث

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها بهدف وصف الوضع الحالي وتقييم العلاقة بين التدريب والتوعية وفعالية خطط الطوارئ.

### مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في محطة قطار المشاعر المقدسة، والذين يشملون مختلف المستويات الوظيفية والتخصصات، مثل:

مديرو المحطة: المسؤولون عن وضع وتنفيذ خطط الطوارئ.

مشرفو المحطة: المسؤولون عن الإشراف على تنفيذ الخطط وتوجيه العاملين.

العاملون في الأمن والسلامة: المسؤولون عن تطبيق إجراءات السلامة والاستجابة للطوارئ.

العاملون في التشغيل والصيانة: المسؤولون عن تشغيل القطارات وصيانتها والتأكد من سلامتها.

العاملون في خدمة العملاء: المسؤولون عن التعامل مع الركاب وتقديم المساعدة لهم في حالات الطوارئ.

## عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة لتمثيل جميع الفئات الوظيفية والتخصصات. يجب أن تكون العينة ممثلة للمجتمع بشكل جيد لضمان تعميم النتائج.

## أداة البحث

تعتمد الدراسة على استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. يتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة التي تغطي الجوانب التالية:

المعلومات الشخصية والوظيفية: (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة).  
مستوى المعرفة بخطط الطوارئ: (مدى الإلمام بالإجراءات، المهام، المسؤوليات).  
المشاركة في برامج التدريب والتوعية: (عدد مرات المشاركة، نوع البرامج، مدى الاستفادة).

تقييم فعالية التدريب والتوعية: (ملاءمة المحتوى، جودة التدريب، تأثيره على الأداء).  
تقييم فعالية خطط الطوارئ: (مدى وضوحها، شموليتها، قابليتها للتطبيق).  
الاقتراحات والتوصيات: (لتحسين التدريب والتوعية وخطط الطوارئ).

## إجراءات جمع البيانات

تصميم الاستبيان: يتم تصميم الاستبيان ومراجعته من قبل خبراء في مجال إدارة الأزمات ومحطات القطارات.  
الموافقة: يتم الحصول على موافقة الجهات المعنية في محطة قطار المشاعر المقدسة لإجراء الدراسة.  
توزيع الاستبيان: يتم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة من خلال البريد الإلكتروني أو بشكل مباشر في المحطة.  
جمع البيانات: يتم جمع البيانات من المشاركين في الدراسة بعد تعبئة الاستبيان.

## حدود الدراسة

□ الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على محطة قطار المشاعر المقدسة في المملكة العربية السعودية.

□ الحدود الزمانية: يتم جمع البيانات وتحليلها خلال فترة زمنية محددة، قد تكون عدة أشهر.

□ الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على العاملين في محطة قطار المشاعر المقدسة.

□ الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على أثر التدريب والتوعية على فعالية خطط الطوارئ في مواجهة الأزمات.

□ الحدود المنهجية: تعتمد الدراسة على استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد لا تغطي جميع جوانب الموضوع.

## المراجع العربية:

الرحيلي نايف بن راشد. (٢٠١٧م)، فاعلية المهارات القيادية للقائد ومعوقاتها في إدارة الأزمات والكوارث: دراسة مسحية على الضباط العاملين في بالإدارة العامة للدفاع المدني بالمدينة المنورة. مجلة البحوث الأمنية، كلية الملك فهد الأمنية، مركز البحوث والدراسات، مج ٢٦، ع ٦٦. ص ١٨٦.

السكرانه، بلال خلف. خطط الطوارئ ودورها في مواجهة الأزمات. جامعة الاسراء الخاصة، الأردن. بدون سنة.

السهلي، مشبب بن مطلق. (٢٠١٤م)، فاعلية الثقافة التنظيمية في إدارة الأزمات الأمنية. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العدالة الجنائية، قسم الدراسات الأمنية.

السيد، عليوة. (١٩٩٧م)، إدارة الأزمات في المستشفيات، ايتراك للنشر والتوزيع.

الأعرجي، حسين. ودقاسمة، مأمون. (٢٠٠٠م)، إدارة الأزمات دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان، مجلة الإدارة العامة، المجلد التاسع والثلاثون، العدد الرابع، معهد الإدارة العام، الرياض: ١٠٧. ١٦٨.

العتيبي، تركي عليشة. (٢٠١٤م)، مدى فاعلية إدارة الأزمات الأمنية في الحرس الوطني الكويتي. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العدالة الجنائية، قسم الدراسات الأمنية.

الزبير، موسى الأمين. (٢٠١٦م)، إدارة الكوارث الطبيعية. مجلة الآداب، جامعة إفريقيا العالمية.

العتيبي، نقاء فيحان. (٢٠١٩م)، تقييم إدارة الأزمات والكوارث بالمملكة العربية السعودية بين الفاعلية والتفاعل معها. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، ع ١٨.

العدوان، عزات. (٢٠١٣م)، العلاقة بين خصائص القيادة وإدارة الأزمات. دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن.

إلياس، شرفة. (٢٠١٨م)، إدارة الأزمات: الأساليب والمعوقات. مجلة تاريخ العلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة.

بوربيع. جمال. (٢٠١٤م)، القيادة واتخاذ القرار أثناء الكوارث والأزمات. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة.

نافع، سعيد عبده. (٢٠١٧م)، إستراتيجيات إدارة الأزمات والكوارث بين العلمية والتقليدية. المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية، العدد (١٠).

حميدة، نشوة. (٢٠٢١م)، تدريب قائدي القطارات على إدارة الطوارئ. قضايا وراء: السكك الحديدية، العدد (٢٥٧)، ص ١٦.

حواس، مني ابراهيم درويش علي. (٢٠١٣م). الجهاز الإداري الحكومي في إدارة الأزمات والكوارث في مصر، كوارث النقل نموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة حلوان.

سلامة، عمار محمود. (٢٠١٤م)، التخطيط لمجابهة الكوارث، تقييم خطة الاستجابة للطوارئ في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، رسالة ماجستير.

صبحي، إبراهيم محمد. (٢٠١٩م)، نقل الركاب على خط سكة حديد طنطا - دمياط "الوجه البحري": دراسة في جغرافية النقل، جامعة قناة السويس - كلية الآداب والعلوم الإنسانية.

عبادي، إيمان. وياسمين، بويض. التخطيط الإستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات بالمؤسسة الجزائرية؛ الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية، SNTF نموذجاً. منصة المجلة العلمية الجزائرية، المجلد (٤)، العدد (٢)، ص ٢٤٣-٢٨٥.

عبد الحميد، رجب. (٢٠٠٠م)، دور القيادة في اتخاذ القرارات خلال الأزمات. مطبعة الايمان للطبع والنشر.

ماهر، أحمد. (٢٠٠٦م)، إدارة الأزمات. الدار الجامعية، الإسكندرية.

عبد الفتاح الجبالي، (٢٠٢١م)، السكك الحديدية وإعادة الهيكلة. مجلة قضايا وآراء: السكك الحديدية. العدد (٢٥٧).

عبد الحافظ، رضا. (٢٠١٣م)، نظام مقترح لتأمين أخطار النقل بالسكك الحديدية في المملكة العربية السعودية. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة أسيوط.

لؤي، ناصر سعد، (٢٠١٨م)، فاعلية مركز إدارة الأزمات والكوارث بمنطقة مكة المكرمة في الحد من أخطار الكوارث - دراسة ميدانية على العاملين المعنيين بمركز ادارة الأزمات بمنطقة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير، قسم الدراسات الأمنية، تخصص القيادة الأمنية، كلية العدالة الجنائية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

سماح صباح علوان ، (٢٠٢٠م) : "التحليل الجغرافي لكفاية سكك الحديد في العراق بين عامي (٢٠٠٩-٢٠١٨)

اللامي غسان و العيساوي خالد. ( ٢٠١٥م)، "إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات"  
(

الدكتور . محمد بن علي شيان العامري ، إدارة الأزمات " (موسوعة مقالات  
مهارات النجاح ) ١٤٣٢"

عشماوي ،سعد الدين محمد .(١٩٩٦)، إدارة الأزمات : القيادة العامة لشرطة  
الشارقة -مركز بحوث الشرطة . الفكر الشرطي مجلد (٥) العدد (٢) ص  
١٩٦-٢١٨.

دويدار، جمال. (١٩٩٨م). إمكانية تحسين إنتاجية عربّة نقل البضائع لسكك  
حديد مصر. المعهد القومي للنقل. مصر، القاهرة.

مصطفى، محمد ماهر. (٢٠٠٠م)، المسؤولية وإدارة ازمات السكك الحديدية.  
المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث.

مكي، زهير. (١٩٩٩م)، النقل بالسكك الحديدية في المملكة العربية السعودية:  
دراسة في جغرافية النقل.

الشعلان، فهد بن احمد . ٢٠١٢-١٤٣٣ (إدارة الأزمات، الأسس - المراحل -  
والآليات ) الطبعة الثالثة مكتبة الملك فهد الوطنية.

هيكل، محمد احمد الطيب . مهارات إدارة الأزمات والكوارث والواقف الصعبة .  
القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتب ٢٠٠٦ .

- لقوقي الهاشمي ، زاهي، منصور (2016)، بيانات الصدق والثبات لمقياس  
المهارات الاجتماعية المصور لطفل التربية التحضيرية، مجلة العلوم النفسية  
والتربوية، العدد 23.

ب. مراجع الانترنت:

قناة (CNN)، ٢٠١٩م، تلفزيون مصر.

صحيفة الرياض. قطارات المملكة.. توسع في المشروعات. ٢٠٢٠.

ج. المراجع الأجنبية:

European Railway

Agency.ERA([https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Railway\\_safety\\_statistics\\_in\\_the\\_EU](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Railway_safety_statistics_in_the_EU))

Mitroff, & Persone, C.: Programs frame work and services, center for Crisis management, 1991, P.13-15.

Sudhir, A. & Carl d MartInd , Level Crossing Safety on East Japan Railway Application of Probabilistic Risk Assessment Techniques , Transportation , Nether Land , 1998 .

Company

Bargegol, V. Najafi Moghaddam Gilani, M. Abolfazlzadeh, Statistical Analysis of the Railway Accidents Causes in Iran, International Journal of Engineering (IJE), TRANSACTIONS C: Aspects Vol. 30, No. 12, (December 2017) 1822-1830

Mid–Ocean University  
College of Management  
Department/Specialization  
Master of Risk Management



Research Title

The Impact of Training and Awareness on the Effectiveness of  
Emergency Plans in Dealing with Crises at Train Stations: A Case  
Study of the Holy Sites Train Station in Saudi Arabia

Prepared by the student/ Abbas Hajan Ayub Sindi

/Supervision

Dr. Al–Faisal Abdul Hamid Muhammad

:Dr. Fayez Ali Jarad

2025