

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / إدارة الأعمال

عنوان البحث

إدارة الحشود كأحد استراتيجيات إدارة الأزمات في قطاع النقل العام في مكة المكرمة

إعداد الطالبة:

الاسم/ هديل صالح طيب

الرقم الجامعي/523003035

إشراف:

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

3.....	مقدمة:
3.....	مشكلة الدراسة
4.....	أهمية الدراسة:
5.....	أهداف الدراسة.....
5.....	تساؤلات الدراسة
6.....	فروض الدراسة:
6.....	الدراسات السابقة:
7.....	الفجوة البحثية:
7.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
7.....	المنهجية وطرق البحث:
7.....	مجتمع وعينة الدراسة
8.....	أداة الدراسة
8.....	أساليب التحليل الإحصائي
8.....	خامسًا: حدود الدراسة
9.....	المراجع

مقدمة

تُعد إدارة الحشود من أهم العناصر الحيوية في المدن ذات الكثافة السكانية العالية، لا سيما في المدن التي تشهد مواسم دينية كبرى مثل مكة المكرمة، حيث تتزايد أعداد الزوار والمعتمرين والحجاج بشكل كبير خلال فترات محددة، مثل شهر رمضان وموسم الحج. وفي هذا السياق، يلعب قطاع النقل العام دورًا محوريًا في تنظيم حركة الحشود وضمان انسيابية تنقلهم بين المواقع المختلفة بكفاءة وأمان.

ومع تزايد الضغط على البنية التحتية للنقل، تبرز الحاجة إلى تطبيق استراتيجيات فعّالة لإدارة الحشود كجزء أساسي من إدارة الأزمات، وذلك بهدف تقليل الازدحام، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وضمان سلامة الركاب. حيث إن أي خلل في إدارة الحشود قد يؤدي إلى تأخيرات تشغيلية، واختناقات مرورية، بل وقد يشكل مخاطر على السلامة العامة.

كما أن طبيعة الحشود في مكة المكرمة تتميز بالتنوع الكبير من حيث الجنسيات والثقافات، مما يزيد من تعقيد عملية إدارتها، ويجعل من الضروري تطوير استراتيجيات مرنة وفعالة تعتمد على اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة.

مشكلة الدراسة

تواجه أنظمة النقل العام في مكة المكرمة تحديات كبيرة خلال فترات الذروة، خاصة في مواسم الحج وشهر رمضان وأوقات الصلوات، نتيجة الكثافة العالية للحشود. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتنظيم الحركة، إلا أن هناك تحديات مستمرة تؤثر على كفاءة التشغيل.

وتتمثل هذه التحديات في:

- الازدحام الشديد في نقاط التجمع
- صعوبة التنبؤ بحجم الطلب
- محدودية الوقت لاتخاذ القرار
- نقص البيانات اللحظية الدقيقة

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال التالي:

ما مدى فعالية إدارة الحشود كأحد استراتيجيات إدارة الأزمات في قطاع النقل العام في مكة المكرمة؟

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية

- إثراء الأدبيات في مجال إدارة الأزمات
- توضيح مفهوم إدارة الحشود كجزء من إدارة الأزمات
- تقديم إطار علمي يربط بين المفهومين

الأهمية التطبيقية

- تحسين كفاءة إدارة الحشود في النقل العام
- دعم صناع القرار في الأزمات
- تقليل الازدحام والمخاطر التشغيلية

أهداف الدراسة

الهدف العام

تحليل دور إدارة الحشود كأحد استراتيجيات إدارة الأزمات في قطاع النقل العام في مكة المكرمة

الأهداف التفصيلية

- التعرف على مفهوم إدارة الحشود
- دراسة التحديات المرتبطة بإدارة الحشود
- تحليل دور إدارة الحشود في تقليل الأزمات
- تقييم فعالية الإجراءات الحالية
- تقديم توصيات عملية

تساؤلات الدراسة

- 1- ما مفهوم إدارة الحشود في قطاع النقل العام؟
- 2- ما أبرز التحديات في إدارة الحشود في مكة؟
- 3- كيف تساهم إدارة الحشود في إدارة الأزمات؟
- 4- ما مستوى فعالية الاستراتيجيات الحالية؟

5- ما الحلول المقترحة لتحسين إدارة الحشود؟

فروض الدراسة

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الحشود وإدارة الأزمات

H2: تساهم إدارة الحشود الفعالة في تقليل الازدحام

H3: تؤثر جودة المعلومات على كفاءة إدارة الحشود

الدراسات السابقة

تشير العديد من الدراسات إلى أن إدارة الحشود تُعد عنصرًا أساسيًا في تقليل المخاطر التشغيلية وتحسين جودة الخدمات، حيث أكدت بعض الدراسات أن وجود خطط مسبقة لإدارة الحشود يساهم في تقليل الأزمات بنسبة كبيرة.

كما أظهرت دراسات أخرى أن استخدام التكنولوجيا والأنظمة الذكية يساعد في تحسين إدارة الحشود، خاصة في المدن التي تشهد كثافة عالية.

الفجوة البحثية

على الرغم من وجود دراسات تناولت إدارة الأزمات، إلا أن هناك نقصًا في الدراسات التي تركز على إدارة الحشود في قطاع النقل العام في مكة المكرمة تحديدًا.

المنطلقات النظرية للدراسة

تعتمد الدراسة على:

- نظرية إدارة الأزمات
- نظرية اتخاذ القرار
- نظرية إدارة الحشود

المنهجية وطرق البحث

نوع البحث: وصفي تحليلي

المنهج: كمي

سيتم استخدام استبيان لجمع البيانات

مجتمع وعينة الدراسة

المجتمع: العاملين في قطاع النقل العام

العينة: عينة عشوائية

أداة الدراسة

استبيان يتكون من عدة محاور:

- إدارة الحشود
- إدارة الأزمات
- كفاءة التشغيل

أساليب التحليل الإحصائي

- المتوسطات
- الانحراف المعياري
- اختبار الفرضيات باستخدام SPSS

حدود الدراسة

مكانية: مكة المكرمة

زمانية: 2026

بشرية: العاملين في قطاع النقل

المراجع

Drucker, P. (2001). Management Challenges for the 21st Century.

Mitroff, I. (2005). Crisis Leadership.

Robbins, S. (2013). Organizational Behavior.

Daft, R. (2015). Management.