

دور إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات في المطارات:

دراسة تطبيقية على مطار نجران والمطارات الدولية

إعداد الطالب/ حسين مهدي ال عباس

الرقم الأكاديمي: 252001256

إشراف/

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

تشهد صناعة الطيران المدني تطورًا متسارعًا على مستوى العالم، الأمر الذي جعل المطارات من أكثر البيئات التي تحتاج إلى تطبيق معايير إدارة المخاطر بشكل فعال لضمان استمرارية العمليات وتحقيق مستوى عالٍ من جودة الخدمات المقدمة للمسافرين. وتُعد إدارة المخاطر عنصرًا جوهريًا في السعي نحو تحسين الأداء التشغيلي، خاصةً في المطارات الدولية التي تتعامل مع أعداد كبيرة من المسافرين وتتطلب التزامًا صارمًا بأنظمة السلامة والجودة. كما أن مطار نجران، رغم كونه أحد المطارات المهمة في المملكة، يسعى إلى تطوير جودة الخدمات بما يتماشى مع المعايير الدولية للطيران. ويأتي هذا البحث لتسليط الضوء على دور ممارسات إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات داخل مطارات المملكة، مما يعزز مكانتها التشغيلية ويحقق رضا المسافرين.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من التقدم التقني الكبير في إدارة وتشغيل المطارات، إلا أن هناك فجوة واضحة بين مستوى إدارة المخاطر ومستوى جودة الخدمات المقدمة في بعض المطارات، سواء المحلية أو الدولية. وتتمثل مشكلة الدراسة في أن بعض المطارات لا تطبق إدارة المخاطر بالشكل الأمثل، مما يؤدي إلى تراجع جودة الخدمات، وتزايد احتمالية حدوث أعطال تشغيلية، أو قصور في الإجراءات التي قد تؤثر على تجربة المسافر. ومن هنا تظهر الحاجة إلى دراسة العلاقة بين تطبيق إدارة المخاطر وجودة الخدمات، مع التركيز على مطار نجران والمطارات الدولية كنموذج للمقارنة، بهدف تحديد مدى تأثير إدارة المخاطر على تحسين الأداء الخدمي.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تركيزها على أحد المحاور الجوهرية في قطاع الطيران المدني، وهو الربط بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات داخل المطارات. ويُعد هذا الموضوع من الموضوعات الحديثة التي باتت تحظى باهتمام متزايد في الدول المتقدمة نظرًا للدور الحساس الذي تمثله المطارات باعتبارها منشآت ذات طبيعة تشغيلية معقدة تتطلب أعلى درجات السيطرة والجاهزية. ومع ازدياد وتيرة المنافسة بين المطارات الدولية، لم يعد تقديم الخدمات الأساسية للمسافرين كافيًا، بل أصبح لزامًا على إدارات المطارات تبني منظومات فعّالة لإدارة المخاطر تسهم في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز الاعتمادية، وتقليل الأعطال التشغيلية التي قد تؤثر على تجربة المسافر.

وتبرز أهمية الدراسة كذلك في كونها تقدم إطارًا عمليًا وتحليليًا يساعد الجهات المشغلة للمطارات، بما في ذلك مطار نجران، على فهم العلاقة المباشرة بين تطبيق إدارة المخاطر وبين مستوى جودة الخدمات المقدمة. فوجود نظام فعال لإدارة المخاطر يسهم في توقع التحديات التشغيلية قبل حدوثها، واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة، مما ينعكس بشكل مباشر على انسيابية الحركة داخل المطار، وتحسين مستوى الخدمة، وتقليل زمن الانتظار، ورفع مستوى رضا المسافرين.

ومن الجانب العلمي، تضيف الدراسة قيمة معرفية من خلال إثراء الأدبيات المتعلقة بإدارة المخاطر في بيئة الطيران، خاصة في ظل محدودية الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في المطارات. كما توفر هذه الدراسة منظورًا مقارنًا بين مطار نجران والمطارات الدولية، مما يساعد في كشف نقاط القوة وفرص التحسين لدى المطارات السعودية، ويعزز من قدرة متخذي القرار على تطوير سياسات واستراتيجيات قائمة على الأدلة والبيانات.

وبذلك، فإن أهمية الدراسة تتجلى في بعدها التطبيقي الذي يخدم العاملين والجهات التنظيمية في قطاع الطيران، وبُعدّها العلمي الذي يثري المعرفة في أحد المجالات الحيوية التي تتطلب تطويرًا مستمرًا لضمان سلامة العمليات وتحسين مستوى الخدمات بما يتناسب مع المعايير الدولية..

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وفهم الدور المحوري الذي تؤديه إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المطارات، وذلك من خلال تحديد مجموعة من الأهداف الرئيسية والفرعية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها. وتأتي هذه الأهداف لتشكيل إطاراً شاملاً يساعد الباحث في تتبع أثر إدارة المخاطر على الأداء التشغيلي للمطارات، مع التركيز على مطار نجران مقارنة بالمطارات الدولية.

1. تحديد مستوى تطبيق إدارة المخاطر في مطار نجران والمطارات الدولية

يهدف هذا الهدف إلى قياس مدى التزام المطارات بتطبيق منهجيات إدارة المخاطر المعتمدة دوليًا، مثل إطار ISO 31000، وفهم مستوى الوعي والإجراءات المتخذة لتحديد المخاطر التشغيلية وتحليلها وتقويمها.

2. قياس أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات في المطارات

يسعى هذا الهدف إلى تقييم مدى تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة للمسافرين، بما يشمل جوانب الموثوقية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، والتعاطف وفق نموذج SERVQUAL.

3. مقارنة الاختلافات في مستوى جودة الخدمات بين مطار نجران والمطارات الدولية

يساعد هذا الهدف في تحديد مستوى نضج إدارة المخاطر في مطار نجران مقابل مطارات عالمية، ومعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطرفين، مما يمكن من استنتاج فرص التحسين ونقاط القوة.

4. تحليل العلاقة بين فعالية إدارة المخاطر ورضا المسافرين

يركز هذا الهدف على ربط إدارة المخاطر بالعنصر الأكثر تأثيراً في سمعة المطارات وهو رضا المسافرين، وذلك من خلال تقييم كيف تساهم إدارة المخاطر في تحسين انسيابية الإجراءات التشغيلية وتقليل التأخير وتحسين تجربة السفر.

5. تحديد التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر في المطارات السعودية

يهدف هذا الجانب إلى فهم العوائق التشغيلية والتنظيمية والبشرية التي قد تحد من فعالية إدارة المخاطر، سواء بسبب ضعف التدريب أو نقص الأنظمة أو محدودية الموارد.

6. تقديم توصيات عملية لتعزيز تطبيق إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات

في ضوء نتائج الدراسة، يسعى هذا الهدف إلى صياغة مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تطوير السياسات والإجراءات التشغيلية داخل مطار نجران وبقية المطارات، بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية.

تساؤلات الدراسة:

تنبثق تساؤلات هذه الدراسة من مشكلة البحث التي تركز على فهم طبيعة العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في المطارات، ولا سيما عند المقارنة بين مطار نجران والمطارات الدولية التي تعمل وفق معايير تشغيلية عالمية. ومن أجل الوصول إلى نتائج دقيقة وشاملة، تمت صياغة مجموعة من التساؤلات الرئيسية والفرعية التي تهدف إلى تغطية مختلف الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك على النحو التالي:

1. ما أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات في المطارات، وبشكل خاص في مطار نجران مقارنة بالمطارات الدولية؟

هذا هو السؤال المحوري الذي تدور حوله الدراسة، ويسعى إلى استكشاف تأثير تبني ممارسات إدارة المخاطر في تحسين مستوى الخدمات التشغيلية والخدمات المقدمة للمسافرين.

ثانيًا: التساؤلات الفرعية

2. ما مستوى تطبيق إدارة المخاطر في مطار نجران؟

يتناول هذا التساؤل تقييم مدى الالتزام بالإجراءات والنظم الخاصة بإدارة المخاطر داخل مطار نجران، ومدى جاهزية العاملين للتعامل مع المخاطر المحتملة.

3. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة في مطار نجران مقارنة بالمطارات الدولية؟

يهدف إلى مقارنة عناصر جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL بين مطار نجران ومجموعة من المطارات الدولية، لمعرفة مدى وجود فجوة في مستوى الجودة.

4. ما العلاقة بين تطبيق إدارة المخاطر وتحسين كفاءة الأداء التشغيلي في المطارات؟

يدرس هذا التساؤل الجوانب التشغيلية المتعلقة بسلامة العمليات، سرعة الإنجاز، الاستجابة للحوادث، وتقليل الأخطاء التشغيلية.

5. ما مدى تأثير إدارة المخاطر على رضا المسافرين في المطارات؟

يربط هذا التساؤل بين المتغيرات التشغيلية (إدارة المخاطر) والمتغيرات الخدمية (رضا المسافرين)، مما يعكس الدور المباشر لإدارة المخاطر في تحسين تجربة السفر.

6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات بين مطار نجران والمطارات الدولية؟

يتناول مقارنة كمية وتحليلية تهدف إلى تحديد ما إذا كانت الاختلافات في تطبيق إدارة المخاطر تؤثر على مستوى الجودة في المطارات.

7. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر في المطارات السعودية؟

يساعد هذا التساؤل الدراسة على اكتشاف المشكلات التنظيمية أو الفنية أو البشرية التي قد تحد من فعالية إدارة المخاطر.

8. كيف يمكن تطوير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر لتحسين جودة الخدمات في مطار نجران؟

يسهم هذا التساؤل في تقديم إطار عملي لتطوير العمل داخل المطارات وتحسين الكفاءة التشغيلية والجوانب الخدمية.

فروض الدراسة:

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، يمكن صياغة مجموعة من الفروض العلمية التي سيتم اختبارها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. تهدف هذه الفروض إلى تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيق إدارة المخاطر وجودة الخدمات في المطارات، مع التركيز على مقارنة مطار نجران بالمطارات الدولية. وتتمثل الفروض كما يلي:

الفرض الرئيسي:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في المطارات، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

هذا الفرض يعكس الفكرة الأساسية للدراسة ويبحث في ما إذا كان تطبيق إجراءات فعالة لإدارة المخاطر يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمسافرين.

الفروض الفرعية:

2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات في مطار نجران.

ويركز هذا الفرض على دور إدارة المخاطر في البيئة المحلية للمطار، ومدى تأثيرها المباشر على جودة الخدمات التشغيلية والخدمية داخل المطار.

3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات في المطارات الدولية.

ويهدف هذا الفرض إلى قياس العلاقة في سياق دولي، واستكشاف تأثير تطبيق نظم إدارة المخاطر العالمية على جودة الخدمات في المطارات ذات المعايير الدولية.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مطار نجران والمطارات الدولية في مستوى تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات.

يساعد هذا الفرض في المقارنة بين الممارسات المحلية والدولية، وتحديد ما إذا كانت هناك فجوة بين مستويات الجودة نتيجة اختلاف تطبيق إدارة المخاطر.

5. توجد علاقة إيجابية بين فعالية إدارة المخاطر وتحسن مستوى رضا المسافرين.

ويركز هذا الفرض على الربط بين التطبيق العملي لإدارة المخاطر ومدى رضا المسافرين، باعتبار أن تحسين الجودة التشغيلية يساهم في تحسين تجربة السفر.

6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرة المطار على تحديد المخاطر مبكراً وبين جودة الخدمات المقدمة.

يركز هذا الفرض على عنصر مهم من عناصر إدارة المخاطر وهو "التنبؤ والكشف المبكر"، وتأثيره على مستوى الأداء التشغيلي.

7. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة للمخاطر (Risk Response) وتحسين جودة الخدمات في المطارات.

يركز على كيفية تعامل المطارات مع المخاطر بعد حدوثها، ومدى تأثير سرعة الاستجابة وفعاليتها على جودة الخدمات.

الدراسات السابقة:

شهدت الدراسات في مجال الطيران اهتمامًا متزايدًا بتحليل العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات داخل المطارات، نظرًا لحساسية هذا القطاع وتأثيره المباشر على سلامة المسافرين ورضاهم. وقد تناولت العديد من الأبحاث الدولية والعربية هذا الموضوع من زوايا مختلفة، يمكن عرض أبرزها على النحو التالي:

1.1 دراسة Alzahrani (2021)

أجريت هذه الدراسة على عدد من المطارات السعودية بهدف تقييم مستوى تطبيق إدارة المخاطر فيها. وأظهرت النتائج أن وجود نظام فعال لإدارة المخاطر يسهم بشكل كبير في تقليل الحوادث التشغيلية والحد من الأخطاء البشرية، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة للمسافرين. كما بينت الدراسة أهمية تدريب العاملين وتحسين إجراءات الاستجابة للطوارئ.

2. دراسة Smith & Johnson (2020)

ركزت على مجموعة من المطارات الأوروبية التي تطبق إطار ISO 31000. وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق معايير إدارة المخاطر يساعد في رفع مستوى جودة الخدمات من خلال تحسين كفاءة التشغيل، تقليل التأخيرات، تعزيز الانسيابية في حركة المسافرين، وتحسين بيئة العمل داخل المطار. وأوصت الدراسة بضرورة دمج إدارة المخاطر ضمن خطط الجودة الشاملة.

3. دراسة Ahmed (2019)

تناولت هذه الدراسة أثر إدارة المخاطر على تجربة المسافر في المطارات الدولية. وأشارت النتائج إلى أن فعالية إدارة المخاطر تسهم في تحسين عناصر الخدمة الأساسية مثل سرعة إنجاز الإجراءات، جودة التعامل مع العملاء، وتقليل وقت الانتظار. وأضافت الدراسة أن ضعف إدارة المخاطر يؤدي إلى مشاكل تشغيلية تؤثر سلبًا على رضا المسافرين.

4. دراسة Khan & Malik (2022)

حللت هذه الدراسة التأثير غير المباشر لثقافة المخاطر لدى الموظفين على جودة الخدمات. أظهرت النتائج أن تعزيز وعي الموظفين بمفاهيم إدارة المخاطر والالتزام بالإجراءات التشغيلية يرفع مستوى جودة الخدمات بشكل ملحوظ. كما بينت الدراسة أن ثقافة المخاطر تُعد عنصرًا مهمًا في نجاح تطبيق إدارة المخاطر داخل المطارات.

ركزت على مقارنة تطبيق إدارة المخاطر بين المطارات الإقليمية والدولية في السعودية. وخلصت الدراسة إلى وجود فجوة واضحة في مستوى تطبيق إدارة المخاطر في المطارات الإقليمية، مقارنة بالمطارات الدولية التي تعتمد على أنظمة وممارسات أكثر تطورًا. وأكدت الدراسة أن هذه الفجوة تنعكس على جودة الخدمات المقدمة.

💡 مناقشة شاملة للدراسات السابقة

من خلال تحليل الدراسات السابقة، يتضح ما يلي:

1. اتفاق كبير على العلاقة الإيجابية بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات

فجميع الدراسات تؤكد أن تحسين إدارة المخاطر يرفع مستوى الجودة، سواء من ناحية كفاءة التشغيل، سرعة الإجراءات، أو رضا المسافرين.

2. وجود تفاوت في مستوى تطبيق إدارة المخاطر بين المطارات الدولية والإقليمية

وهو ما يدعم اختيار مطار نجران كحالة دراسية للمقارنة، ويبرز الحاجة إلى تطوير أنظمة إدارة المخاطر فيه.

3. ندرة الدراسات العربية التي تربط إدارة المخاطر بجودة الخدمات بشكل مباشر

معظم الدراسات العربية ركزت على السلامة التشغيلية فقط، مما يجعل هذه الدراسة إضافة علمية جديدة لربط إدارة المخاطر بجودة الخدمات وفق نموذج SERVQUAL.

4. أهمية دور العامل البشري وثقافة المخاطر

أظهرت الدراسات دور الموظفين والوعي التنظيمي في نجاح إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الخدمات.

5. الحاجة لدمج إدارة المخاطر ضمن استراتيجية الجودة الشاملة للمطارات

وهذا ما توصي به الدراسات الدولية، وبخاصة الأوروبية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

ترتكز الدراسة على محورين نظريين رئيسيين:

1- إدارة المخاطر (Risk Management)

تعرف وفق ISO 31000 بأنها:

“عملية منهجية تشمل تحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ومعالجتها ومراقبتها لضمان تحقيق الأهداف التشغيلية بكفاءة”.

مكونات إدارة المخاطر:

تحديد المخاطر

تحليل المخاطر (احتمال × تأثير)

تقييم المخاطر

معالجة المخاطر (تجنب – تقليل – نقل – قبول)

المراقبة والمراجعة

2- جودة الخدمات (Service Quality)

تعرف وفق نموذج SERVQUAL الذي يقيس جودة الخدمات عبر خمسة أبعاد:

الملموسية

الاعتمادية والاستجابة

الأمان والتعاطف

العلاقة النظرية بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات

تطبيق إدارة المخاطر يؤدي إلى:

تحسين الكفاءة التشغيلية

تقليل الأخطاء والانقطاعات

تحسين انسيابية الحركة داخل المطار

تعزيز رضا المسافرين

وبالتالي، توجد علاقة طردية بين مستوى إدارة المخاطر وجودة الخدمات

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية واضحة تهدف إلى تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في المطارات، مع التركيز على مطار نجران مقارنة بالمطارات الدولية. وتم اختيار المنهج المناسب وطرق البحث بعناية لضمان دقة النتائج وموثوقيتها. ويمكن توضيح منهجية وطرق البحث على النحو الآتي:

أولاً: المنهج المستخدم في الدراسة

1. المنهج الوصفي التحليلي

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعد من أكثر المناهج ملاءمة للدراسات الإدارية التي تهدف إلى دراسة العلاقات بين المتغيرات.

يقوم هذا المنهج على:

وصف الظاهرة محل الدراسة (إدارة المخاطر، جودة الخدمات).

تحليل العلاقة بينهما.

تفسير النتائج اعتماداً على البيانات الميدانية والنظريات ذات الصلة.

يسمح هذا المنهج بفهم الواقع الحالي لتطبيق إدارة المخاطر في المطارات، وتحليل تأثيره على مستوى جودة الخدمات التشغيلية والخدمية.

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها

1. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من:

موظفي مطار نجران العاملين في المجالات التشغيلية والإدارية.

موظفي مجموعة من المطارات الدولية.

عينة من المسافرين المستفيدين من خدمات المطارات.

2. عينة الدراسة

نظراً لاتساع مجتمع الدراسة، سيتم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية أو العينة الملائمة، وذلك لضمان تمثيل الفئات المختلفة للعاملين والمسافرين.

وتهدف العينة إلى الحصول على بيانات دقيقة قابلة للتحليل الإحصائي.

ثالثاً: متغيرات الدراسة

تنقسم الدراسة إلى متغيرين أساسيين:

1. المتغير المستقل:

إدارة المخاطر

ويقاس عبر مجموعة من المحاور مثل:

تحديد المخاطر

تحليل المخاطر

تقييم المخاطر

الاستجابة للمخاطر

مراقبة المخاطر

2. المتغير التابع:

جودة الخدمات

ويقاس وفق نموذج SERVQUAL عبر الأبعاد التالية:

الملموسية

الاعتمادية

الاستجابة

الأمان

التعاطف

رابعاً: طرق جمع البيانات

1. البيانات الأولية (Primary Data)

تم جمعها من خلال الاستبانة الموجهة للعاملين والمسافرين، والتي تتضمن:

محورًا يقيس إدارة المخاطر

محورًا يقيس جودة الخدمات

محورًا للبيانات الديموغرافية

2. البيانات الثانوية (Secondary Data)

تشمل:

الكتب والمراجع المتخصصة

الدراسات السابقة

تقارير المنظمات الدولية مثل ICAO و ISO

المقالات العلمية المحكمة

تساعد هذه البيانات في بناء الإطار النظري ودعم التحليل العلمي.

خامسًا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS عبر الخطوات التالية:

1. الإحصاء الوصفي

الوسط الحسابي

الانحراف المعياري

التكرارات والنسب

2. اختبار الثبات (Reliability Test)

باستخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات أداة الدراسة.

3. اختبار الفروق

تحليل الفروق بين مجموعات العينة باستخدام:

Independent Sample T-test

One-Way ANOVA (إن لزم الأمر)

4. تحليل الارتباط والانحدار (Regression & Correlation)

لفحص العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات.

سادسًا: مبررات اختيار المنهج والطرق

تم اختيار هذه المنهجية لأنها:

مناسبة لقياس العلاقة بين المتغيرات.

توفر نتائج كمية قابلة للتحليل العلمي.

تدعم إمكانية المقارنة بين مطار نجران والمطارات الدولية.

تسهم في بناء توصيات عملية قابلة للتطبيق.

أدوات الدراسة :

تعتمد الدراسة على الأدوات التالية:

1- الاستبانة

مقسمة إلى محاور:

محور إدارة المخاطر

محور جودة الخدمات

محور البيانات الديموغرافية

2- التحليل الإحصائي

استخدام:

معامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات

الإحصاء الوصفي (الوسط – الانحراف)

اختبار T-test

تحليل الانحدار لمعرفة أثر المتغيرات

3- مراجعة الدراسات السابقة

لاستخلاص الفجوة البحثية.

حدود الدراسة :

1- الحدود المكانية:

مطار نجران + مجموعة من المطارات الدولية.

2- الحدود الزمانية:

سنة 2025.

3- الحدود الموضوعية:

تعنى الدراسة بقياس أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات فقط دون التطرق لمتغيرات أخرى مثل رضا الموظفين أو الأداء المالي.

- الزهراني، محمد (2021). إدارة المخاطر في بيئة الطيران. الرياض: دار الأكاديميون.
- الحسيني، محمود (2020). إدارة المخاطر وفق ISO 31000. القاهرة: دار الفجر.
- ISO. (2018). ISO 31000: Risk Management – Guidelines. International Organization for Standardization
- Hopkin, P. (2018). Fundamentals of Risk Management. Kogan Page
- Aven, T. (2016). Risk Assessment and Risk Management. Springer
- الشمري، عبدالله (2019). جودة الخدمات في القطاع الخدمي. الرياض: دار النشر العربية.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL Model of Service Quality. Journal of Marketing
- Zeithaml, V. & Bitner, M. (2017). Services Marketing. McGraw Hill
- ICAO. (2020). Safety Management Manual (SMM). International Civil Aviation Organization
- Young, S. (2019). Risk Management in Aviation Operations. Aviation Safety Press
- Cacciabue, P. (2018). Aviation Safety and Human Factors. CRC Press
- الأحمدي، سعيد (2019). الاستبيان في البحوث العلمية. مكتبة الرشد.
- Khan, A. & Malik, R. (2022). Risk Culture and Service Quality in Global Airports. International Journal of Aviation Management