

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

أثر إدارة المخاطر على نجاح مشاريع الحج والعمرة بمنطقة مكة المكرمة

The Impact of Risk Management on the Success of Hajj and Umrah Projects the Makkah Region.

أسم الطالب

نوال صالح علي الهذلي

221002340

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث - 2025

الشكر والتقدير

أود أن أعبر عن خالص الشكر والتقدير لكل من أسهم في إتمام هذا البحث. بدايةً، أرفع جزيل الشكر إلى الدكتور عبد الرحيم نادر، مشرفي العزيز، على توجيهاته القيمة ودعمه المستمر، الذي كان له بالغ الأثر في تطوير هذا العمل الأكاديمي والوصول به إلى هذه المرحلة.

كما أتوجه بالشكر إلى أسرتي الكريمة على دعمهم اللامحدود وتفهمهم، حيث كانوا دائمًا مصدر إلهام وقوة لي طوال فترة إعداد هذا البحث.

وأتقدم أيضًا بالشكر إلى جميع الزملاء والمشاركين في الدراسة، الذين قدموا لي كل ما كان ضروريًا من معلومات وبيانات، والتي كانت أساسية لنجاح هذا البحث وتحقيق أهدافه.

وأختتم بشكر خاص لكل من ساهم من بعيد أو قريب في إثراء هذا العمل، سواء بنصيحة أو مساعدة علمية أو عملية

الإهداء

إلى والدتي الغالية، التي كانت وما زالت مصدر إلهامي وقوتي، والتي بذلت من أجل سعادتي وتفوقي العديد من التضحيات.

إلى والدي العزيز، الذي غرس فيّ قيم الاجتهاد والعمل الجاد، وأكد لي أن التفوق لا يأتي إلا من خلال الإصرار والمثابرة.

إلى الدكتور عبد الرحيم نادر، مشرفي الكريم، الذي كان عوناً لي طوال فترة إعداد هذا البحث، على إرشاداته العلمية الثمينة وتوجيهاته السديدة التي أسهمت بشكل كبير في إنجاز هذا العمل.

إلى أسرتي الكريمة، على دعمهم المستمر، وعلى تفهمهم وصبرهم طوال فترة العمل على هذا ال

مستخلص الدراسة

تهدف الدراسة إلى تقييم تأثير إدارة المخاطر على نجاح مشاريع الحج والعمرة في السعودية. أظهرت النتائج أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر، مثل الذكاء الاصطناعي، يساهم في تحسين كفاءة المشاريع وتقليل المخاطر. توصي الدراسة بتكامل إدارة المخاطر في جميع مراحل المشاريع لضمان نجاحها

الهدف:

1. تقييم تأثير إدارة المخاطر على نجاح مشاريع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية.
2. تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر المستخدمة في مشاريع الحج والعمرة.
3. تحديد دور إدارة المخاطر في تحسين كفاءة تنفيذ المشاريع.
4. دراسة تأثير إدارة المخاطر في تقليل المخاطر الصحية، الأمنية، واللوجستية في المشاريع.
5. تقديم توصيات لتحسين تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة

النتائج:

أظهرت الدراسة أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر ساهم في تحسين كفاءة تنفيذ مشاريع الحج والعمرة. كما تبين أن استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي أسهم في تقليل المخاطر الصحية، الأمنية، واللوجستية المرتبطة بهذه المشاريع. وقد أدى ذلك إلى زيادة رضا الحجاج والمعتمرين من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة. وفي الختام، قدمت الدراسة توصيات بضرورة تكامل استراتيجيات إدارة المخاطر في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ لضمان نجاح هذه المشاريع

التطبيقات والأهمية:

تتمثل التطبيقات الرئيسية لإدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة في استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتحديد المخاطر المحتملة مسبقاً، مما يساهم في اتخاذ تدابير وقائية فعالة. تشمل هذه التطبيقات أيضاً تحسين التنسيق بين الجهات المعنية وتطبيق استراتيجيات لتقليل المخاطر الصحية، الأمنية، واللوجستية. على سبيل المثال، يمكن تحسين إدارة الحشود، وتحديد التحديات في النقل والخدمات الصحية، والحد من المخاطر الأمنية من خلال تطبيق أدوات تحليلية متقدمة.

أما بالنسبة لأهمية الدراسة، فهي تساهم بشكل كبير في سد الفجوات المعرفية في مجال إدارة المخاطر ضمن المشاريع الدينية الموسمية، وتحديدًا في مشاريع الحج والعمرة. من الناحية النظرية، تساهم الدراسة في تطوير إطار مفاهيمي جديد في هذا المجال، مما يعزز الفهم الأكاديمي لإدارة المخاطر في بيئة دينية ومعقدة. ومن الناحية العملية، تقدم الدراسة توصيات قابلة للتطبيق تساعد الجهات المعنية على تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر، مما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل الحوادث وتحقيق أهداف المشاريع، بما يضمن نجاحها واستدامتها

الكلمات المفتاحية:

إدارة المخاطر، مشاريع الحج والعمرة، الذكاء الاصطناعي، المخاطر الصحية، المخاطر الأمنية، المخاطر اللوجستية، تنسيق الجهات المعنية، جودة الخدمات، تحليل البيانات، تحسين الأداء، كفاءة التنفيذ، نجاح المشاريع، المخاطر التشغيلية، التنبؤ بالمخاطر، المشاريع الموسمية، استراتيجيات إدارة المخاطر، المملكة العربية السعودية، رضا المستفيدين

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:.....
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
11	1.5. أهداف الدراسة.....
11	1.6. فرضيات الدراسة.....
12	1.7. نموذج الدراسة.....
12	1.8. الدراسة الميدانية.....
13	1.9. مخطط المشروع.....
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
15	2.1. المقدمة:.....

17	2.2. المتغير المستقل
18	2.3. المتغير التابع
19	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
20	2.5. الخاتمة
22	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
22	3.1. المقدمة
23	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
23	3.3. تصميم البحث
24	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
24	3.5. طريقة جمع البيانات
25	3.6. أنواع البيانات
25	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
26	3.8. الخاتمة
27	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
28	4.1. المقدمة
28	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
28	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
29	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
29	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
29	4.6. الخاتمة
30	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
31	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
31	5.2. توصيات الدراسة
31	5.3. الخاتمة
32	قائمة المراجع
33	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١،١ المقدمة:

تُعد مشاريع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية من أكبر المشاريع الموسمية التي تتميز بطبيعة خاصة من حيث تعقيدها وحساسيتها نظرًا لأعداد الزوار الهائلة وتنوع احتياجاتهم وظروفهم. ولضمان تنفيذ هذه المشاريع بكفاءة عالية وتحقيق أهدافها دون انقطاع أو خسائر، تبرز أهمية إدارة المخاطر كأحد العناصر الجوهرية في الإدارة الحديثة للمشاريع. فإدارة المخاطر تهدف إلى التعرف المبكر على التحديات المحتملة، وتقييم تأثيراتها، ووضع الاستراتيجيات المناسبة للتعامل معها، مما يسهم بشكل مباشر في نجاح المشروع وتحقيق رضا المستفيدين (غافينو وآخرون، 2023).

تتعدد أنواع المخاطر في مشاريع الحج والعمرة ما بين مخاطر تشغيلية، وصحية، ولوجستية، وأمنية، والتي يمكن أن تؤثر سلبيًا على سلامة الحجاج والمعتزمين وعلى جودة الخدمات المقدمة لهم. وقد أظهرت الهيئة العامة للحج والعمرة أن تطبيق أنظمة متقدمة لإدارة المخاطر، مثل الذكاء الاصطناعي في الحشود والتخطيط اللوجستي، أسهم في تقليل الحوادث وتحسين التنقلات، ورفع كفاءة الخدمات (الهيئة العامة للحج والعمرة، 2022).

وفي ضوء ذلك، بات من الضروري أن تُدرج إدارة المخاطر ضمن العمليات الأساسية في التخطيط والتنفيذ لجميع مراحل المشروع. وتُعد الأدلة الإرشادية العالمية مثل دليل إدارة المعرفة في إدارة المشاريع مرجعًا أساسيًا للجهات المسؤولة، إذ يوفر إطارًا عمليًا لتحديد وتحليل ومتابعة المخاطر في المشاريع بمختلف أنواعها (معهد إدارة المشاريع، 2021).

وانطلاقًا من هذه المعطيات، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير إدارة المخاطر على نجاح مشاريع الحج والعمرة، وذلك من خلال تحليل ممارسات الإدارة الحالية وتقديم توصيات علمية لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف الوطنية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن

1.1. مشكلة الدراسة

تُواجه مشاريع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية تحديات متزايدة نتيجة لتدفق الملايين من الحجاج والمعتمرين سنوياً، وتنوع جنسياتهم وثقافتهم، إضافةً إلى ضيق النطاق الزمني والمكاني المتاح لتنفيذ تلك المشاريع. وعلى الرغم من الجهود التنظيمية الكبيرة المبذولة، إلا أن هذه المشاريع تظل عرضة لمخاطر تشغيلية وأمنية وصحية وتقنية قد تؤثر على جودة الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة.

وتُعد إدارة المخاطر عنصراً حاسماً في التعامل مع هذه التحديات، إلا أن هناك فجوات ملحوظة على المستويين النظري والتطبيقي

فجوات على المستوى النظري

فعلى الصعيد النظري، لا تزال الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المخاطر في سياق المشاريع الدينية والموسمية نادرة، ولا تتناول بالشكل الكافي خصوصية البيئة السعودية وتنظيماتها في مجال الحج والعمرة

1.1.1. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على الصعيد التطبيقي، يتضح الفجوة في تفاوت تطبيق أدوات إدارة المخاطر وغياب التكامل بين التخطيط والتنفيذ، وضعف الاستفادة من تقنيات التنبؤ والتحليل.

وفي ظل هذه الفجوات، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية منهجية تستقصي العلاقة بين إدارة المخاطر وإدارة المشاريع الوطنية ونجاح مشاريع الحج والعمرة، وتسهم في بناء فهم أعمق لهذا الجانب المهم ذو الطابع الديني.

إلى أي مدى تسهم إدارة المخاطر في رفع كفاءة تنفيذ مشاريع الحج والعمرة وتحقيق أهدافها التشغيلية والتنظيمية لتلك المشاريع؟

1.2. أهمية الدراسة

تتضح أهمية هذه الدراسة من خلال ما تمثله مشاريع الحج والعمرة من أهمية دينية واستراتيجية واقتصادية للمملكة العربية السعودية، ومن الحاجة الماسة إلى تعزيز جودة إدارتها في ظل التحديات المتزايدة والمخاطر المحتملة. يمكن بيان أهمية الدراسة من خلال مستويين رئيسيين

1.2.1. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة المعرفية في مجال إدارة المخاطر ضمن المشاريع الموسمية والدينية، حيث تعد الدراسات العلمية في هذا السياق قليلة مقارنة بالمشاريع التجارية أو الصناعية.

تقدم الدراسة إطاراً نظرياً محدثاً يدمج بين مفاهيم إدارة المخاطر ونجاح المشاريع في بيئة تنظيمية دينية معقدة مثل موسم الحج والعمرة تفتح هذه الدراسة المجال أمام باحثين آخرين لإجراء دراسات مقارنة أو تطبيقية، مما يدعم إثراء المكتبة العربية والمجال الأكاديمي المتخصص في إدارة المشاريع العامة ذات الطابع الديني

1.2.2. على المستوى التطبيقي:

تقدم هذه الدراسة تحليلاً عملياً للممارسات الحالية في إدارة المخاطر ضمن مشاريع الحج والعمرة، مما يساعد الجهات المعنية في تحسين استراتيجياتها وخططها المستقبلية تسهم في رفع كفاءة الأداء التشغيلي والتنظيمي من خلال توصيات عملية مبنية على نتائج علمية يمكن تطبيقها في بيئة العمل الميداني.

تساعد متخذي القرار والجهات الحكومية والقطاع الخاص في تقييم المخاطر بشكل أفضل واتخاذ تدابير وقائية واستباقية تسهم في تقليل الخسائر وتحقيق أهداف المشروع بكفاءة وفعالية

1.3. أسئلة الدراسة

1. ما مدى وعي الجهات المنفذة لمشاريع الحج والعمرة بمفهوم إدارة المخاطر؟
2. ما أبرز أنواع المخاطر التي تواجه تنفيذ مشاريع الحج والعمرة؟
3. ما مدى فاعلية الأدوات والاستراتيجيات المستخدمة في إدارة المخاطر خلال هذه المشاريع؟
4. كيف تؤثر إدارة المخاطر على جودة تنفيذ مشاريع الحج والعمرة؟
5. ما العلاقة بين إدارة المخاطر وتحقيق الأهداف التشغيلية والتنظيمية لتلك المشاريع؟

1.4. أهداف الدراسة

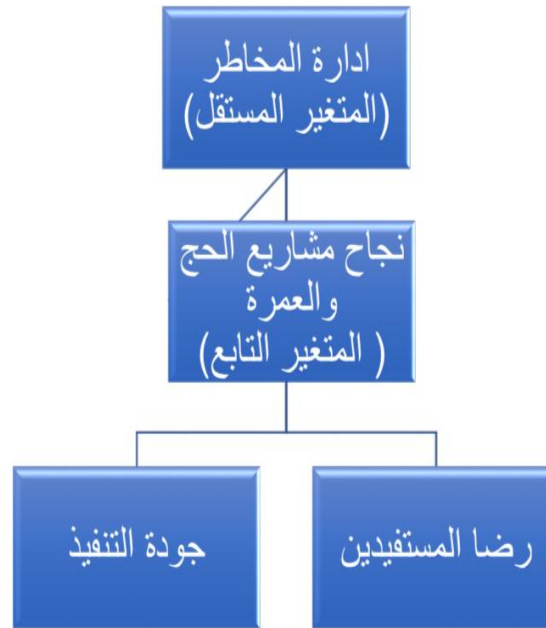
١ تقييم مستوى إدراك الجهات المنفذة لمشاريع الحج والعمرة بمفاهيم إدارة المخاطر.

2. تحديد أبرز أنواع المخاطر التي تعترض تنفيذ مشاريع الحج والعمرة.
3. تحليل مدى فعالية الأدوات والاستراتيجيات المستخدمة في إدارة المخاطر أثناء هذه المشاريع.
4. تقييم تأثير إدارة المخاطر على جودة إنجاز مشاريع الحج والعمرة.
5. دراسة العلاقة بين إدارة المخاطر وتحقيق الغايات التشغيلية والتنظيمية لتلك المشاريع

5.1. فرضيات الدراسة

- ١- لا توجد صلة ذات دلالة إحصائية بين إدراك الجهات المنفذة لمشاريع الحج والعمرة بمفاهيم إدارة المخاطر ومستوى نجاح تنفيذ المشاريع.
- ٢- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أصناف المخاطر التي تواجه المشاريع ومستوى نجاح مشاريع الحج والعمرة.
- ٣- لا تؤثر الأدوات والخطط المستعملة في إدارة المخاطر بشكل دال إحصائيًا على جودة تنفيذ مشاريع الحج والعمرة.
- ٤- لا توجد صلة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر وتحسين جودة تنفيذ المشاريع الموسمية.
- ٥- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة المخاطر وتحقيق المقاصد التشغيلية والتنظيمية لمشاريع الحج والعمرة

5.2. نموذج الدراسة



يعتمد هذا النموذج على دراسة الصلة بين:
المتغير المستقل: ادارة المخاطر

المتغير التابع: إنجاز مشاريع الحج والعمرة

⊞

5.3. الدراسة الميدانية

تتنتمي مشاريع الحج والعمرة إلى قطاع الخدمات العامة والصناعة اللوجستية الفصلية، وهي صناعة ذات طابع خاص، تعنى بتقديم خدمات مباشرة لضيوف الرحمن خلال مواسم محددة من السنة. وتتميز هذه الصناعة بالتعقيد العالي في إدارة الوقت، الموارد البشرية والمادية، الحشود، إضافة إلى جوانب الأمن والصحي والخدمي، مما يجعلها بيئة مناسبة لتطبيق مبادئ إدارة المخاطر الحديثة.

وقد تم ترشيح وزارة الحج والعمرة أو إحدى الهيئات/الشركات المعتمدة من قبلها كميدان لتطبيق هذه الدراسة، نظرًا لمشاركتها الفعلية في تنفيذ مشاريع ميدانية متعلقة بالحج والعمرة، تشمل خدمات النقل، الإسكان، التفويج، والخدمات الذكية.

تم اختيار هذه الجهة لعدة اعتبارات، أبرزها:

- الطبيعة الموسمية للمشاريع، وما يصاحبها من مخاطر تشغيلية وتنظيمية عالية.
- وجود بنية إدارية وتنظيمية متعددة المستويات تسهل قياس أثر إدارة المخاطر.
- ارتباط هذا القطاع مباشرة بأهداف رؤية المملكة 2030.
- توفر بيانات ميدانية واقعية تساعد على إجراء دراسة تحليلية كمية دقيقة

5.4. مخطط المشروع



يوضح مخطط المشروع المقترح البنية العامة للبحث الذي يعالج دراسة تأثير تدبير المخاطر على إنجاز مشاريع الحج والعمرة.

يبدأ البحث بالفصل الأول: الإطار العام للدراسة، ويشمل المقدمة التي تقدم خلفية عن الموضوع وأهميته، ثم مشكلة الدراسة والفجوات النظرية والتطبيقية. يعقب ذلك أهمية الدراسة على الصعيدين النظري والتطبيقي، ثم أسئلة البحث وأهدافه وفرضياته ونموذج الدراسة، إضافة إلى مخطط المشروع ذاته.

ينتقل بعد ذلك إلى الفصل الثاني: الدراسات السابقة، حيث يجري استعراض الأدبيات ذات الصلة بالمتغير المستقل (تدبير المخاطر) والمتغير التابع (إنجاز مشاريع الحج والعمرة)، ودراسة العلاقة بينهما. وينتهي الفصل بملخص مختصر.

ثم يتناول الفصل الثالث عرض نتائج الدراسة عبر الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات وتفسير التحليل البياني.

ويُختتم بالفصل الرابع: المناقشة والخاتمة، حيث تُناقش النتائج في ضوء الدراسات السابقة، مع تقديم التوصيات وملخص البحث، ويعقب ذلك المراجع التي توثق المصادر العلمية، والاستبانة والجداول والوثائق الداعمة

6. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

6.1. المقدمة:

تعتبر إدارة المخاطر من العوامل الأساسية التي تساهم في ضمان نجاح المشاريع الكبرى، وخاصة تلك التي تتميز بخصوصيتها الموسمية والدينية مثل مشاريع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية. تشهد هذه المشاريع تحديات ضخمة نتيجة للعدد الكبير من الحجاج والمعتمرين، مما يجعل التنسيق بين الجهات المعنية ضرورة ملحة لضمان سير العمل بشكل منظم وآمن. تواجه هذه المشاريع العديد من المخاطر التشغيلية والصحية والأمنية واللوجستية التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على سلامة الحجاج وجودة الخدمات المقدمة لهم.

فعلى الرغم من التحديات، فإن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر يُعد أمراً بالغ الأهمية في سياق مشاريع الحج والعمرة. إن وجود أدوات وتقنيات متقدمة مثل:

- الذكاء الاصطناعي
- تحليل البيانات

يساعد على التنبؤ بالمخاطر وتقليل تأثيرها، مما يساهم في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للحجاج ويزيد من رضاهم. كما أن التنسيق الجيد بين مختلف الجهات المعنية، مثل وزارة الحج والعمرة والهيئات الصحية والأمنية، يساهم في توفير بيئة آمنة تساهم في النجاح العام للمشاريع.

الدراسات السابقة

تستعرض هذه الدراسة مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة، حيث سيتم التركيز على كيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على نجاح هذه المشاريع من خلال استخدام التقنيات الحديثة وتحسين التنسيق بين الأطراف المختلفة. من خلال هذه الدراسات، يمكننا استنتاج أهمية دمج أدوات إدارة المخاطر في كافة مراحل تنفيذ المشاريع لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية والتشغيلية، وتحسين الخدمة المقدمة لضيوف الرحمن.

- دراسة غافينو وآخرون (2023):

ركزت هذه الدراسة على تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر خلال موسم الحج. استخدم الباحثون تقنيات مثل التعرف على الأنماط وتحليل البيانات الكبيرة لتحسين التنقلات وتقليل حوادث الازدحام والإصابات. أظهرت النتائج أن استخدام هذه التقنيات أسهم في تقليل الحوادث وتحسين التنقل بين الحجاج، مما يُظهر تأثير التكنولوجيا في تحسين إدارة المخاطر.

- دراسة الهيئة العامة للحج والعمرة (2022):

تناولت الدراسة تأثير أنظمة إدارة المخاطر المتقدمة على تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين. ركزت الدراسة على استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات وحساب المخاطر الصحية واللوجستية. أظهرت الدراسة أن تطبيق هذه الأنظمة في مراحل التخطيط والتنفيذ ساهم في تحسين كفاءة المشاريع وتقليل المخاطر المرتبطة بالصحة والنقل.

2022 (الهيئة العامة للحج والعمرة):

تناولت الدراسة تأثير أنظمة إدارة المخاطر المتقدمة على تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين. ركزت الدراسة على استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات وحساب المخاطر الصحية واللوجستية. أظهرت الدراسة أن تطبيق هذه الأنظمة في مراحل التخطيط والتنفيذ ساهم في تحسين كفاءة المشاريع وتقليل المخاطر المرتبطة بالصحة والنقل.

2024 (دراسة إبراهيم القحطاني):

تطورت الدراسة إلى أهمية التواصل الفعال بين الجهات المعنية في إدارة المخاطر الصحية خلال موسم الحج. ركزت على تعزيز التنسيق بين وزارة الحج والعمرة والهيئات الصحية لتقليل المخاطر الصحية مثل الأمراض المعدية. أكدت الدراسة أن تحسين سبل الاتصال بين الجهات المعنية ساعد في تقليل المخاطر الصحية وزيادة رضا الحجاج والمعتمرين.

2021 (دراسة سميح العامري):

تناولت هذه الدراسة أهمية تكامل التخطيط والتنفيذ في إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة. ركزت على دور التنسيق بين الجهات المختلفة لضمان تطبيق استراتيجيات فعالة للحد من المخاطر التشغيلية واللوجستية. أظهرت الدراسة أن وجود خطة شاملة لإدارة المخاطر يساهم بشكل كبير في تقليل المخاطر وتحقيق أهداف المشروع بكفاءة.

2021 (دراسة معهد إدارة المشاريع):

طُرحت الدراسة تطبيق معايير ISO 31000 في إدارة المخاطر على مشاريع الحج والعمرة. أكدت الدراسة أن تطبيق هذه المعايير يساعد في الحد من المخاطر وتقليل الحوادث. وأوضحت أن هناك فجوات في تطبيق هذه المعايير محلياً، مما يبرز الحاجة لتدريب الفرق التنفيذية بشكل مستمر لتعزيز فاعلية تطبيق هذه المعايير.

6.2. المتغير المستقل

في كافة الدراسات التي تمت مراجعتها هو تدبير المخاطر، ويعني هذا المتغير جميع الأدوات، الخطط، والآليات التي تُستخدم من قبل الجهات المسؤولة عن المشاريع لمواجهة المخاطر التي قد تنشأ خلال مراحل إنجاز مشاريع الحج والعمرة.

تدبير المخاطر يشمل مجموعة من الأعمال مثل:

- التنبؤ بالمخاطر
- تحديد المخاطر المتوقعة
- اتخاذ التدابير الوقائية
- مراقبة المخاطر أثناء فترة تنفيذ المشروع

في الدراسات التي تمت مراجعتها، تم استعمال الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الضخمة للتنبؤ بالمخاطر الصحية واللوجستية، واستعمال التقنيات الحديثة مثل التحليل الرقمي وأدوات التواصل الفعال بين الجهات ذات الصلة. هذه الخطط تهدف إلى تقليل تأثير المخاطر المتوقعة وتقديم حلول فعالة لتقليل الأضرار.

أنواع المخاطر المدارة

تدبير المخاطر هنا يتعامل مع مجموعة متنوعة من المخاطر مثل:

- المخاطر الصحية (مثل تفشي الأمراض المعدية)
- المخاطر الأمنية (مثل الازدحام في المواقع المقدسة)
- المخاطر اللوجستية (مثل تنظيم حركة الحجاج في الأماكن المقدسة)

تعتمد هذه الإدارة على التخطيط المسبق والتنبؤ بالمشاكل المحتملة، مما يسمح باتخاذ إجراءات استباقية قبل أن تؤثر المخاطر على سير العمل. كما يمكن أن يشمل المتغير المستقل في بعض الدراسات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل أنماط الحشود وتوقع الازدحام، أو استخدام التواصل الفعال لتحسين التنسيق بين مختلف الأطراف المشاركة في التنظيم

6.3. المتغير التابع

إليك المتغير التابع كاملاً كما هو موجود في الملف:

المتغير التابع

يُحسب إنجاز هذه المشاريع بعدة أساليب:

- التمسك بالجدول الزمنية والميزانيات المحددة
- تحقيق الغايات التشغيلية والتنظيمية مثل تحسين نوعية الخدمات المقدمة للحجاج والمُعتمرين، بما في ذلك تحسين التنقلات بين المواقع المقدسة وتوفير خدمات صحية وأمنية أفضل.
- كما يُحسب الإنجاز أيضاً عن طريق مستوى رضا الحجاج والمُعتمرين، حيث تشير الدراسات إلى أن تقديم خدمات ذات جودة عالية يمكن أن يساهم في تعزيز تجربة الحجاج بشكل عام.

طرق قياس إنجاز المشاريع

تتعدد طرق قياس إنجاز هذه المشاريع مثل:

- جودة الخدمات
- تحقيق الغايات التشغيلية
- رضا الحجاج
- تخفيض الحوادث
- وغيرها من المؤشرات

من البحوث، اتضح أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر كان له تأثير إيجابي على هذه المؤشرات، مما أدى إلى تحسين الخدمات المقدمة وتخفيض المشاكل التي قد تحدث خلال إتمام المشاريع. على سبيل المثال، في دراسة غافينو وآخرون (2023)، أظهرت النتائج أن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات ساعد في تخفيض الحوادث وتحسين التنقلات، مما أسهم في تحسين مستوى رضا الحجاج.

قياس المتغير التابع

المتغير التابع هنا يُحسب بشكل عملي عن طريق:

- عدد الحوادث التي تقع أثناء موسم الحج
- مستوى الازدحام في الأماكن المقدسة
- الأداء في مختلف المجالات مثل النقل والصحة والأمن

• مؤشرات أخرى

يمكن أيضًا قياس النجاح عن طريق مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وهو مؤشر أساسي في تقييم جودة إتمام المشاريع

6.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين إدارة المخاطر ونجاح تنفيذ مشاريع الحج والعمرة هي علاقة مباشرة ومتشابكة بشكل قوي، حيث أن إدارة المخاطر الفعالة تساهم في تقليل المخاطر التشغيلية والصحية والأمنية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمشاريع ورفع مستوى رضا الحجاج وتحقيق الغايات المحددة. جميع البحوث أظهرت أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليل الإشكاليات مثل الازدحام أو الحوادث أو المشاكل الصحية.

تأثير إدارة المخاطر على نجاح المشاريع:

إدارة المخاطر الشمولية والفعالة، سواء كان ذلك من خلال استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي أو تحسين التواصل بين الجهات ذات العلاقة، تساهم في زيادة الكفاءة التشغيلية للمشاريع.

أظهرت الدراسات أن استراتيجيات إدارة المخاطر التي تركز على التنبؤ بالمشاكل مسبقًا وتحسين التنسيق بين الأطراف المختلفة تساهم بشكل كبير في الحد من المخاطر الصحية (مثل الأمراض المعدية) والمخاطر اللوجستية (مثل ازدحام الحشود) والمخاطر الأمنية (مثل الحوادث الناتجة عن الازدحام).

الخلاصة:

بالتالي، العلاقة بين المتغيرين هي علاقة تفاعلية حيث أن تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال يؤدي إلى تحسين النتائج في المشاريع، مثل:

- تحقيق الأهداف التشغيلية
- زيادة رضا الحجاج
- تحسين جودة الخدمات

النتيجة هي نجاح أكبر للمشاريع مع تقليل الخسائر والإشكاليات المحتملة

6.5. الخاتمة

خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة، نلاحظ أن إدارة المخاطر تُعد من العناصر الأساسية التي تساهم بشكل كبير في ضمان إنجاح هذه المشاريع، حيث تمثل هذه المشاريع تحديًا عظيمًا بسبب الضغوط التشغيلية العالية، وحجم الأعداد الكبيرة من الحجاج والمعتمرين، إضافة إلى المخاطر الصحية والأمنية التي قد تؤثر بشكل مباشر على سير العمل. وعليه، فإن استراتيجيات إدارة المخاطر تلعب دورًا محوريًا في تحقيق الأهداف التنظيمية والتشغيلية لمشاريع الحج والعمرة.

أهمية تقنيات الإدارة:

أظهرت الدراسات التي تم عرضها أن تطبيق تقنيات متقدمة مثل:

- الذكاء الاصطناعي
- تحليل البيانات الكبيرة

يمكن أن يساهم في تعزيز القدرة على التنبؤ بالمخاطر، مما يساعد في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية أثناء مراحل التخطيط والتنفيذ. وبالإضافة إلى ذلك، تبين أن التواصل الفعال والتنسيق بين مختلف الجهات الحكومية والخاصة يُعد من العوامل الحاسمة في تحسين استجابة الجهات المعنية للآزمات والمخاطر المختلفة، مثل المخاطر الصحية أو اللوجستية.

تحسين جودة الخدمات ورضا الحجاج:

كما بيّنت الدراسات أن تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر الفعّالة يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، سواء كان ذلك من خلال تحسين التنقلات أو تقديم خدمات أفضل في ظل ظروف معقدة. وهذا بدوره يساهم في زيادة رضا الحجاج والمعتمرين، وهو الهدف الأساسي لأي مشروع موسمي يعنى بخدمة هذا العدد الكبير من الأشخاص.

الثغرات وتطوير الممارسات:

من جهة أخرى، يجب الإشارة إلى أن الثغرات التي تم تحديدها في بعض الدراسات تشير إلى ضرورة تكثيف التدريب وتطوير ممارسات إدارة المخاطر المحلية، خاصة في تطبيق المعايير الدولية مثل ISO 31000. هذه المعايير توفر إطاراً موحدًا يساهم في تحسين التنسيق بين الجهات المختلفة ويعزز فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر على المدى الطويل.

الخلاصة:

وفي الختام، يُستنتج أن نجاح مشاريع الحج والعمرة يعتمد بشكل كبير على فعالية إدارة المخاطر. يجب أن تكون إدارة المخاطر جزءاً لا يتجزأ من جميع مراحل المشروع، من التخطيط وصولاً إلى التنفيذ والتقييم. ومن خلال تحسين الاستراتيجيات الحالية ودمج التقنيات الحديثة في عمليات الإدارة، يمكن ضمان تقليل المخاطر المحتملة وتحقيق أقصى فائدة من هذه المشاريع لتحقيق الأهداف المنشودة وتحسين نوعية الحياة للحجاج والمعتزمين

7. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

7.1. المقدمة

7.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

7.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

7.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

7.5. طريقة جمع البيانات

7.6. أنواع البيانات

7.7. إجراءات التحليل الإحصائي

7.8. الخاتمة

8. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

8.1. المقدمة

8.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

8.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

8.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

8.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

8.6. الخاتمة

9. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

9.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

9.2. توصيات الدراسة:

9.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

1. الهيئة العامة للحج والعمرة (2022). تقرير إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة.
2. لا روزا-غافينو، ج.، أراجون-ريتويرتو، هـ. ج.، ومارين-رودريغيز، و. ج. (2023). مجلة إدارة المشاريع، 2(5)، 123-135.
3. معهد إدارة المشاريع (2021). دليل إدارة المعرفة في إدارة المشاريع (الطبعة السابعة).
4. أباخي، أ. أ.، والعامري، س. م. (2022). إدارة موسم الحج في السعودية من خلال الذكاء الاصطناعي والاستدامة. الاستدامة، 14(21)، 14142.
5. القحطاني، ن.، وإبراهيم، م. (2024). دراسة حالة عن الحج وممارسات الاتصال بالأزمات.
- الاتصالات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 11(1)، 62.
6. العامري، ي. م.، والزهراني، ع. (2024). السلوكيات المرتبطة بالمخاطر الصحية بين حجاج 2024. إدارة المخاطر والسياسات الصحية، 17، 119-129.
7. ساعدي، ت. ل.، و فارغاس، ل. ج. (2007). نموذج استراتيجي للسلامة خلال الحج: تطبيق ANP. علوم وهندسة النظم، 16(2)، 151-168.
- ٨- البسامي، ف. (2021). تحليل المخاطر في مشاريع الحج والعمرة: إطار عمل لتقليل المخاطر الأمنية والصحية. مجلة السلامة والأمن، 1(8)، 12-25.

الملاحق