

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

جامعة ميد أوشن كلية الإدارة بكالوريوس الإدارة



أثر إدارة الأزمات على استمرارية العمل في شركة
الطيران المدني بمدينة
جدة

أسم الطالب

فهيد شنان الشمري

222000599

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

الفصل الدراسي الثاني-2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

3	
1.1. المقدمة:	
4	
2.1. مشكلة الدراسة	
6	
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	
6	
2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي	
6	
3.1. أهمية الدراسة	
7	
1.3.1. على المستوى النظري:	
7	
2.3.1. على المستوى التطبيقي:	
7	
4.1. أسئلة الدراسة	
8	
5.1. أهداف الدراسة	
8	
6.1. فرضيات الدراسة	
8	
7.1. نموذج الدراسة	
8	
8.1. منهجية الدراسة	
9	
9.1. الدراسة الميدانية	
9	
10. مخطط المشروع المقترح	
9	
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1	
0	
1. المقدمة:	
2	
11	

.....2.2 المتغير المستقل	11
.....3.2 المتغير التابع ع	11
.....4.2 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ع	11
.....5.2 الخاتمة	12
.....قائمة المراجع	12

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

تتعرض المؤسسات الكبرى، ومنها شركات الطيران المدني، للعديد من الأزمات غير المتوقعة التي قد تؤثر سلبًا على سير العمل، مثل الكوارث الطبيعية، الأزمات الأمنية، الأعطال التقنية، أو الأوبئة مثل فيروس كورونا. وتعد شركة الطيران المدني بمدينة جدة من الكيانات الحيوية التي تخدم آلاف المسافرين يوميًا، وتدير عمليات معقدة تتطلب تنسيقًا دقيقًا. وفي ظل التحديات المتزايدة، تبرز الحاجة إلى أنظمة فعالة لإدارة الأزمات تضمن استمرارية العمل دون توقف أو خلل جوهري. ومن هنا، تنبغ مشكلة البحث: إلى أي مدى تؤثر إدارة الأزمات على استمرارية العمل داخل هذه المؤسسة الحساسة؟

تناولت الأدبيات الإدارية عددًا من الدراسات حول إدارة الأزمات. حيث بيّنت دراسة (الحربي، 2019) أن وجود خطة واضحة لإدارة الأزمات يقلل من وقت التعافي التشغيلي بنسبة تصل إلى 45%. كما أظهرت دراسة (عبدالله، 2021) في قطاع النقل أن المؤسسات التي تستثمر في تدريب الموظفين على التعامل مع الأزمات تحقق استقرارًا أكبر خلال الفترات الحرجة. وخلصت دراسة (الزهراني، 2022) إلى أن غياب إدارة استراتيجية للأزمات قد يؤدي إلى تعطيل العمليات وتعريض المؤسسة لخسائر مالية وسمعية كبيرة.

وعلى الرغم من وفرة هذه الدراسات، إلا أن هناك قصورًا في تناول إدارة الأزمات داخل قطاع الطيران المدني في السياق المحلي لمدينة جدة.

بالرغم من تعدد الدراسات السابقة حول إدارة الأزمات، إلا أن معظمها ركّز على قطاعات مثل الصحة، والتعليم، أو الشركات التجارية، بينما لم يُعْطِ قطاع الطيران المدني - خصوصًا في مدينة جدة - الاهتمام الكافي من حيث البحث والتحليل. كما أن معظم الدراسات تطرقت إلى مفاهيم عامة حول الاستجابة للأزمات دون دراسة منهجية لتأثير إدارة الأزمات على "استمرارية العمل"، وهو جانب حيوي في صناعة الطيران.

هذه الفجوة تبرر أهمية الدراسة الحالية، والتي تدمج بين الجانب الإداري والعملياتي في بيئة معقدة مثل بيئة الطيران المدني.

تستهدف هذه الدراسة صانعي القرار في هيئ ة الطيران المدني، ومديري العمليات، ومسؤولي الطوارئ، وكذلك العاملين في أقسام التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر. كما يستفيد منه الباحثون في مجال إدارة الأزمات والاستدامة المؤسسية. وتكمن أهمية المشكلة في أن ضعف إدارة الأزمات قد يؤدي إلى انهيار مؤقت في العمليات أو إلى فشل دائم في تقديم الخدمة، مما يؤثر سلبًا على الاقتصاد، وثقة المسافرين، وسلامة الركاب. ولذلك، من الضروري بحث فعالية ممارسات إدارة الأزمات ودورها في الحفاظ على سير العمل في ظل الأزمات المختلفة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الأزمات على استمرارية العمل في شركة الطيران المدني بمدينة جدة، من خلال تحليل مدى استعداد المؤسسة للتعامل مع الأزمات، وفعالية الخطط المطبقة، وقدرته على تقليل الخسائر وضمان استمرارية العمليات التشغيلية والخدمية أثناء الأزمات المختلفة.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه شركات الطيران، ومنها شركة الطيران المدني بمدينة جدة، أزمات متكررة تتطلب استجابة فورية وفعالة للحفاظ على العمليات. وفي ظل التحديات المتنوعة التي تتعرض لها، يصبح من الضروري أن تمتلك هذه الشركة أنظمة فعالة لإدارة الأزمات، تضمن الحد من الخسائر المترتبة وتسريع عودة الأعمال إلى طبيعته. ومن هنا تنشأ المشكلة البحثية حول مدى تأثير تطبيق أساليب إدارة الأزمات على ضمان استمرارية العمل داخل هذه المؤسسة الحيوية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتضح الفجوة النظرية في قلة الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين مفهوم "إدارة الأزمات" و"استمرارية العمل" في بيئة الطيران المدني، خاصة في السياق السعودي أو بمدينة جدة تحديداً. معظم الدراسات تركز على الجوانب النظرية لإدارة الأزمات دون دمجها بسياقات تطبيقية متقدمة مثل قطاع الطيران.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية العملية، لوحظ أن العديد من المؤسسات، ومنها شركات الطيران، تمتلك خططاً مكتوبة لإدارة الأزمات لكنها تفتقر إلى التحديث أو التطبيق الفعلي عند الطوارئ. كما أن التدريب الميداني على سيناريوهات الأزمة غير مفعّل بشكل كافٍ. هذا النقص في التطبيق الواقعي لخطط إدارة الأزمات يمثل فجوة عملية يجب معالجتها لضمان استمرارية الأعمال.

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر إدارة الأزمات على استمرارية العمل في شركة الطيران المدني بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تعد استمرارية العمل أحد أبرز المؤشرات على نجاح المؤسسات في مواجهة الأزمات، ولا سيما في القطاعات الحيوية مثل الطيران المدني. وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول العلاقة بين إدارة الأزمات واستمرارية العمل من زاوية ميدانية لم تسلط عليها الأضواء بما فيه الكفاية في المملكة العربية السعودية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في إثراء الجانب النظري حول العلاقة بين مفاهيم إدارة الأزمات واستمرارية العمل في القطاعات الخدمية الحساسة، وتقدم إطاراً تحليلياً يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية، سواء في الطيران أو في قطاعات حيوية أخرى.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

على المستوى العملي، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تعتمد عليها شركة الطيران المدني بجدة لتحسين استعدادها للأزمات، مما يدعم استقرار عملياتها ويعزز من مستوى جاهزية والاستجابة الفعالة في حالات الطوارئ، بما ينعكس إيجاباً على المسافرين، والموظفين، ومقدمي الخدمات اللوجستية.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

ع

- Momani, N. M., & Fadil, A. S. (2013). Risk Management Practices in the Saudi Business Organizations: A Case Study of

the City of Jeddah. *Journal of Business & Retail Management Research*, 7(2).

- <https://doi.org/10.24052/JBRMR/126>
- Alqahtani, H. S. (2019). *A Case Study of Crisis Management Training Needs: Saudi Arabian Airlines* (Doctoral dissertation, Nova Southeastern University) ○
https://nsuworks.nova.edu/shss_dcar_etd/127
- الحربي، محمد). 2019. أثر التخطيط المسبق لإدارة الأزمات على سرعة التعافي التشغيلي في المؤسسات الحكومية السعودية
- Alsanad, H. A. (2020). Proposal for Disaster and Crisis Management: A Descriptive Study Applied to the Officials of the Parties Concerned With Disasters and Crises in Riyadh and Jeddah. *Journal of Emergency Management*, 18(2), 113–.031
- <https://doi.org/10.5055/jem.2020.0455>
- عبدالله، فهد). 2021. تأثير تدريب الموظفين على إدارة الأزمات في قطاع النقل العام بالمملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية).
- الزهراني، خالد). 2022. غياب الإدارة الاستراتيجية للأزمات وأثره على العمليات التشغيلية والسمعة المؤسسية (دراسة تطبيقية على القطاع الخاص).