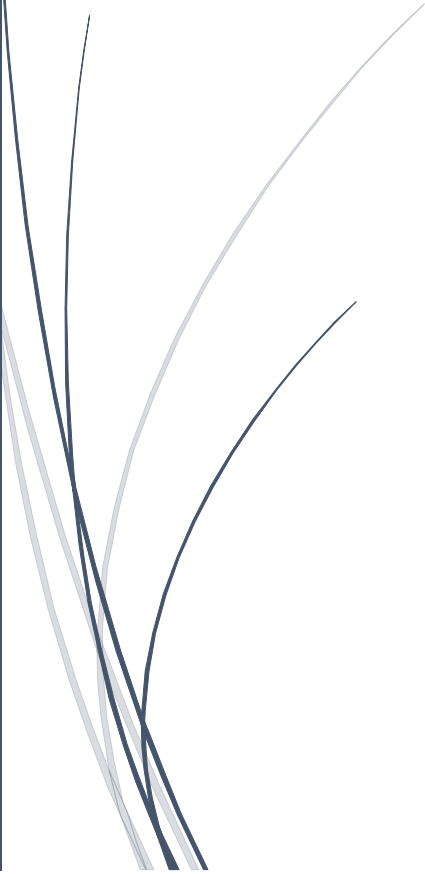




Final Project 2

PMG 497



نموذج المشروع النهائي 2

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص

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

الشكروالتقدير

أود أن أعبر عن خالص الشكر والتقدير لكل من أسهم في إتمام هذا البحث.

بداية 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 دأى ما مصدر إلهام وقوة طوال فترة إعداد هذا البحث.

وأقدم أي ضا بالشكر إلى جميع الزملاء والمشاركين في الدراسة الذين قدموا لي كل ما كان ضروريا 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 البحث

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.

شكر والتقدير.....	2
الإهداء	3
مستخلص الدراسة	3
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	8
1.1 المقدمة	9
1.2 مشكلة الدراسة	10
1.2.1 فجوات على المستوى النظري	10
1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي	10
1.3 أهمية الدراسة	10
1.3.1 على المستوى النظري	11
1.3.2 على المستوى التطبيقي	11
1.4 أسئلة الدراسة	11
1.5 أهداف الدراسة	12
1.6 فرضيات الدراسة	12
1.7 نموذج الدراسة	13
1.8 الدراسة الميدانية	14
1.9 مخطط المشروع	14
2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة	17
2.1 المقدمة	18
2.2 المتغير المستقل	18
2.3 المتغير التابع	21
2.4 العلاقة بين المتغيرات	24
2.5 الخاتمة	25
3 الفصل الثالث: منهجية الدراسة	26
3.1 المقدمة	27
3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	27
3.3 تصميم البحث	27
3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	29
3.5 طريقة جمع البيانات	30
3.6 أنواع البيانات	30
3.7 إجراءات التحليل الإحصائي	30
3.8 الخاتمة	32
4 الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	33
4.1 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	34
4.2 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	34
4.3 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	40
4.4 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	51
4.5 الخاتمة	56
5 الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	56
5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	57
5.2 توصيات الدراسة	58
5.3 الخاتمة	60
قائمة المراجع	60

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١،١ المقدمة:

تعدُّ 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 سلباً على سلامة الحجاج والمعتمرين 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. وتعد الأدلة الإرشادية العالمية مثل دليل إدارة المعرفة في إدارة المشاريع مرجعاً أساسياً للجهات المسؤولة، إذ يوفر إطاراً عملياً لتحديد وتحليل ومتابعة المخاطر في المشاريع بمختلف أنواعها (معهد إدارة المشاريع، 2021).

وانطلاقاً 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

1.2 مشكلة الدراسة

تواجه 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 .

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

1.2.1 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

1.2.2 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؟

1.3. 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

1.3.1. 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

1.3.2. 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

1.4. 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؟

1.5. أهداف الدراسة

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

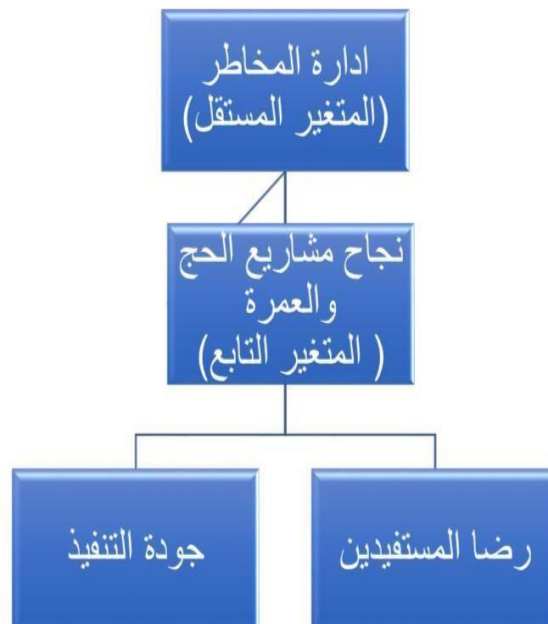
2. تحديد أبرز أنواع المخاطر التي تعترض تنفيذ مشاريع الحج والعمرة .

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

1.6. 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 إحصائياً 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

7.1 نموذج الدراسة



يعتمد هذا النموذج على دراسة الصلة بين:
 المتغير المستقل: إدارة المخاطر المتغير
 التابع: إنجاز مشاريع الحج والعمرة

1.8 الدراسة الميدانية

تتنمي 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

1.9 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، إضافةً 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. ويختتم 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 الداعم.

2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. 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 يعد 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 يظهر 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):

تطرقَت 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 يسهم بشكل كبير في تقليل المخاطر وتحقيق أهداف المشروع بكفاءة.

2021 (دراسة معهد إدارة المشاريع:)

طرحنا 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.

2.2 المتغير المستقل

في كافة الدراسات التي تمت مراجعتها هو تدبير المخاطر، ويعني هذا المتغير جميع الأدوات، الخطط، والآليات التي تستخدم 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.

2.3 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 والمعتمرين، بما في ذلك تحسين التنقلات بين المواقع المقدسة وتوفير خدمات صحية وأمنية أفضل .
- كما يُحسب الإنجاز أيضاً عن طريق مستوى رضا الحجاج والمعتمرين، 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 أيضاً قياس النجاح عن طريق مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وهو مؤشر أساسي في تقييم جودة إتمام المشاريع

2.4 لعلاقة 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 مسبقاً 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

2.5. 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 تحدياً عظيماً 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 دوراً محورياً 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 يسهم 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 يعدّ من العوامل الحاسمة في تحسين استجابة الجهات المعنية للأزمات 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 موحداً يساهم في تحسين التنسيق بين الجهات المختلفة ويعزز فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر على المدى الطويل.

الخلاصة:

وفي الختام، يستنتج 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 والمعتمرين

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية المتبعة لدراسة أثر إدارة المخاطر على نجاح مشاريع الحج والعمرة في منطقة مكة المكرمة. يهدف البحث إلى فحص دور استراتيجيات إدارة المخاطر في تحسين كفاءة المشاريع، من خلال تحليل المخاطر الصحية، الأمنية، واللوجستية التي قد تؤثر على سير العمل. يتضمن هذا الفصل عرضاً لإطار البحث والإجراءات المتبعة لجمع البيانات وتحليلها بهدف تحقيق أهداف الدراسة.

كما يتطرق الفصل إلى تحديد أدوات جمع البيانات مثل الاستبانات والمقابلات، بالإضافة إلى أساليب التحليل الإحصائي التي ستستخدم لاختبار الفرضيات وتحقيق النتائج الملموسة. ويهدف هذا القسم أيضاً إلى تقديم وصف شامل حول كيفية تنظيم الدراسة وتوزيع العمل في مراحل جمع البيانات والتحليل، بما يساهم في توفير إجابات دقيقة وموثوقة على أسئلة البحث

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل: إدارة المخاطر في مشروعات الحج والعمرة

التعريف الإجرائي:

إدارة المخاطر في مشروعات الحج والعمرة تُقاس خلال استبانة تحتوي على فقرات تقيس العوامل المرتبطة بتطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر. تشمل هذه الاستراتيجيات استخدام أدوات وتقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل المخاطر، بالإضافة إلى تقنيات تحليل البيانات الكبيرة لتحديد المخاطر المتوقعة في مجالات التشغيل، والصحة، والأمن، واللوجستيات.

تتضمن العوامل التالية:

١- التقييم المستمر للمخاطر: عملية مستمرة لتحديد وتحليل المخاطر الذي قد تؤثر على سير المشروعات في مراحلها المختلفة.

٢- استخدام الأدوات الحديثة: مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل المخاطر وتقديم حلول فعالة في الوقت المناسب..

٣- التخطيط الوقائي: إعداد وتنفيذ استراتيجيات لحماية المشروعات من المخاطر المحتملة، مما يضمن استمرارية العمل بكفاءة.

المتغير التابع: نجاح مشروعات الحج والعمرة

التعريف الإجرائي:

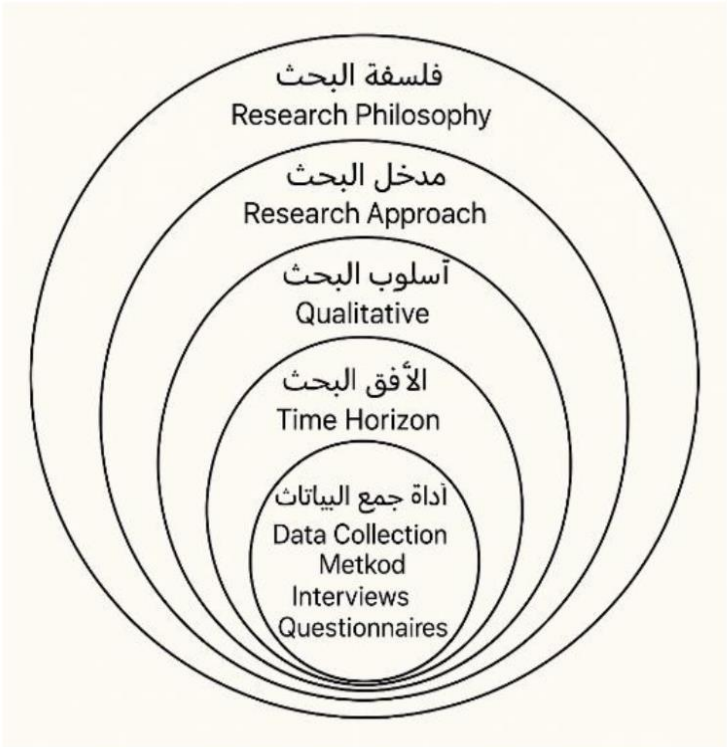
يُقاس هذا المتغير انطلاقاً من استبانة تحتوي على فقرات تقيس مدى نجاح مشروعات الحج والعمرة بناءً على تحقيق الأهداف التشغيلية والتنظيمية المحددة. تشمل هذه الأهداف الالتزام بالجدول الزمني، التزام الميزانية، وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة، وكذلك الحد من الحوادث والمشاكل التي قد تؤثر على سير العمل.

تتضمن العوامل التالية:

- ١-الالتزام بالجدول الزمني: قياس مدى التزام المشروعات بالوقت المحدد لإتمام كل مرحلة من مراحل المشروع.
- ٢-جودة الخدمات المقدمة: تقييم مستوى رضا الحجاج والمعتمرين عن الخدمات المختلفة مثل النقل، الإقامة، والخدمات الصحية.
- ٣-الالتزام بالميزانية: مقارنة الثمن الفعلية مع الميزانية المخطط لها، وتحديد مدى نجاح المشروع في تحقيق الأهداف المالية.
- ٣-تقليل الحوادث والمشاكل: قياس مدى نجاح استراتيجيات إدارة المخاطر في تجنب الحوادث أو معالجة المشاكل قبل تأثيرها على سير المشروع

3.3 تصميم البحث (بصلة البحثي)

يهدف هذا الجزء إلى توضيح الأسس والمنهجية التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة من حيث فلسفة البحث، ومدخله، وأسلوبه، وأفقه الزمني، وأدوات جمع البيانات، بما ينسجم مع أهداف البحث حول أثر إدارة المخاطر على نجاح مشروعات الحج والعمرة بمنطقة مكة المكرمة



فلسفة البحث

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الواقعية التي تركز على فهم الظواهر الاجتماعية والإدارية كما تحدث في الواقع. نتيجة لهذه الفلسفة، يتم دراسة تطبيقات إدارة المخاطر في مشروعات الحج والعمرة، بهدف تحليل الكيفية التي يمكن أن تسهم بها تقنيات إدارة المخاطر الحديثة في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التحديات المرتبطة بهذه المشروعات الحيوية. الفلسفة الواقعية تساعد في الوصول إلى نتائج قابلة للتطبيق عملياً، مما يعزز فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر في المشروعات

مدخل البحث

يتبع البحث المدخل الكمي التي يعتمد على جمع وتحليل البيانات الرقمية باستخدام الأسلوب الوصفي التحليلي، وهو الأنسب لدراسة العلاقة بين المتغيرات وتفسيرها. يستند هذا المدخل إلى جمع بيانات إحصائية من مصادر ميدانية متعددة في مشروعات الحج والعمرة، بهدف تحليل تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على نجاح المشروعات نتيجة للمقارنة بين الأداء الفعلي والأهداف المرجوة

أسلوب البحث

تم تطبيق الأسلوب الكمي الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيانات مغلقة مبنية على مقياس لكرت الخماسي (من 1 إلى 5). يركز الأسلوب الكمي على تحليل البيانات الرقمية المستخلصة من الاستبيانات لاختبار الفرضيات، في حين يُستخدم الأسلوب الوصفي التحليلي لتفسير النتائج وتحليل كيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة تنفيذ المشروعات وتحقيق أهدافها التشغيلية والتنظيمية

استراتيجية البحث

تم تحديد استراتيجية البحث بناءً على الجمع بين المنهج الكمي والوصفي التحليلي. حيث يتم جمع البيانات باستعمال استبيانات مغلقة وتوزيعها على عينة موجهة من العاملين في مشروعات الحج والعمرة. وتعتمد الاستراتيجية على مقياس لكرت الخماسي لتحليل الإجابات بشكل رقمي دقيق، بهدف اختبار الفرضيات وتحليل تتضمن الاستراتيجية أيضاً استخدام تقنيات .العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر ونجاح المشروعات التحليل الإحصائي المتقدم مثل التحليل الوصفي لتفسير النتائج وتحديد الأنماط في البيانات التي تتعلق بكفاءة تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر

أفاق الزمن للدراسة

تم تحديد الأفق الزمني للدراسة ليكون قصير المدى نظراً لحجم العينة المحدود وطبيعة البيانات الميدانية، حيث تم جمع البيانات خلال مدة زمنية قصيرة تُمكن من تحليل الآثار المباشرة لتطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر على كفاءة المشروعات وجودة أدائها التشغيلية

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من العاملين في مشروعات الحج والعمرة في منطقة مكة المكرمة، بالإضافة إلى العاملين في المجال الصحي، الأمني، والإداري. تم اختيار أفراد العينة من هذا المجتمع بناءً على معايير معينة، حيث تم تقسيم المجتمع إلى مجموعات حسب التخصصات المختلفة، مثل الأمن، الرعاية الصحية، النقل، والخدمات اللوجستية. تم

استخدام العينة الطبقية لتحديد الفئات المستهدفة، حيث تم اختيار عينة من كل مجموعة داخل المجتمع، مما يضمن تمثيلاً دقيقاً لكل التخصصات. كما تم استخدام طريقة سهلة وبسيطة لتوزيع الاستبيانات، حيث أصبح لكل شخص في المجتمع فرصة للمشاركة بناءً على تخصصه، مع ضمان توزيع الأسئلة على عينات متنوعة. تم تحديد حجم العينة باستعمال استخدام جداول كروسي حيث تم مراعاة عدد المشاركين للوصول إلى نتائج دقيقة تُمكن من تحقيق الأهداف البحثية للمجتمع المستهدف

3.5 طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات بإجراء استبيانات مغلقة تم تصميمها بعناية لتتوافق مع متطلبات البحث. تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة محاور رئيسية، حيث تم تقييم كل محور باستخدام مقياس لكرت الخماسي (من 1 إلى 5). تم تضمين أسئلة تسلط الضوء على مدى تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر، تأثير هذه الاستراتيجيات على نجاح المشروعات، ومستوى الوعي لدى العاملين في مشروعات الحج والعمرة. تم تقديم الاستبيانات للمشاركين بشكل إلكتروني أو يدوي، مع ضمان أن تكون الأسئلة واضحة وسهلة الفهم. كما تم التأكد من أن المشاركين يمتلكون المعرفة الكافية بالإجراءات المعتمدة ضمن مشروعات الحج والعمرة

3.6 أنواع البيانات

تم تحديد ان البيانات تنقسم الى نوعين اوليه وثانويه:
البيانات الأولية: استندت هذه الدراسة بشكل رئيس إلى البيانات الأولية التي تم الحصول عليها بشكل مباشر من المشاركين عبر الاستبيانات المغلقة. هذه البيانات تشمل ملاحظات المشاركين، إجابات الاستبيانات، واختلافات في الآراء في استراتيجيات إدارة المخاطر وتأثيرها على نجاح مشروعات الحج والعمرة
. **البيانات الثانوية:** تم أيضاً استخدام البيانات الثانوية لتعزيز الإطار النظري للبحث، حيث تم جمعها من الدراسات السابقة، المقالات العلمية، والتقارير الرسمية المتعلقة بإدارة المخاطر في مشروعات الحج والعمرة. هذه البيانات توفر معلومات إضافية وداعمة لفهم كيفية تأثير إدارة المخاطر على نجاح المشروعات

3.7 جراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، حيث تم إجراء التحليل الوصفي (المتوسط الحسابي، الوسيط، والانحراف المعياري). تم اختبار الثبات عن طريق استخدام كرونباخ ألفا، وبعد ذلك تم اختبار الصدق من خلال تحليل العامل الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis).

وفي النهاية، تم اختبار الفرضيات باستخدام المحاكاة الخطية، وتم التوصل إلى النتائج المؤثرة على إدارة مشاريع الحج والعمرة

3.8 الخاتمة

استخدم البحث طريقة كمية تحليلية لأبعاد المشكلة المطروحة. تم تطبيق أدوات إحصائية دقيقة، وتحليل البيانات باستخدام الأساليب المناسبة. تم اختبار البيانات ضمن بيئة بحثية تمكنت من عزل العينات المستهدفة، مما يسمح بتقييم

النتائج ضمن حدود الدراسة. كما تم استخدام أدوات موثوقة للتحقق من صدق البيانات، حيث تم مقارنة النتائج المستخلصة مع الأسس العلمية للمجال البحثي، مما يضمن دقة النتائج وتوافقها مع الأسس العلمية للبحث

4 الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية التي تم جمعها من خلال الاستبانة المصممة لقياس أثر إدارة المخاطر على نجاح مشاريع الحج والعمرة. تم تحليل هذه النتائج باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، حيث تم استخدام برنامج SPSS 28 لإجراء التحليلات الإحصائية المتقدمة واختبار الفرضيات، وبرنامج Excel لتحضير وتنظيم البيانات.

يتضمن هذا الفصل عرضًا تفصيليًا للبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة، حيث تم وصف خصائص المشاركين بناءً على الجنس والمستوى التعليمي. تم تقسيم العينة إلى ذكور وإناث، مما يساعد في تحليل الفروق بين الجنسين في كيفية إدراكهم للتحديات والمعوقات في مشاريع الحج والعمرة. كما تم تصنيف المشاركين وفقًا لمستوياتهم التعليمية، حيث تم تضمين فئات الثانوية العامة، البكالوريوس، والدراسات العليا، لدراسة تأثير المستوى التعليمي على الوعي بإدارة المخاطر والقدرة على تطبيق الاستراتيجيات بشكل فعال.

تتضمن المحاور الرئيسية للاستبانة الوعي وممارسات إدارة المخاطر، حيث يتم قياس مدى فهم المشاركين لاستراتيجيات إدارة المخاطر ومدى تطبيقهم لها في مشاريع الحج والعمرة. كما يتم تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة في المشاريع، مثل تحديد المخاطر، وتقييمها، وتطوير استراتيجيات الاستجابة لها. بالإضافة إلى ذلك، يتم فحص أثر إدارة المخاطر على نجاح المشاريع، من خلال تقييم تأثير هذه الاستراتيجيات على تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الحوادث وتحقيق الأهداف المرجوة من المشاريع.

كما يتم اختبار الفرضيات باستخدام الإحصاء الوصفي (مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية) والإحصاء الاستنتاجي عند الحاجة، مع مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري المعتمد في البحث

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

أولاً توزيع عينة الدراسات حسب الجنس

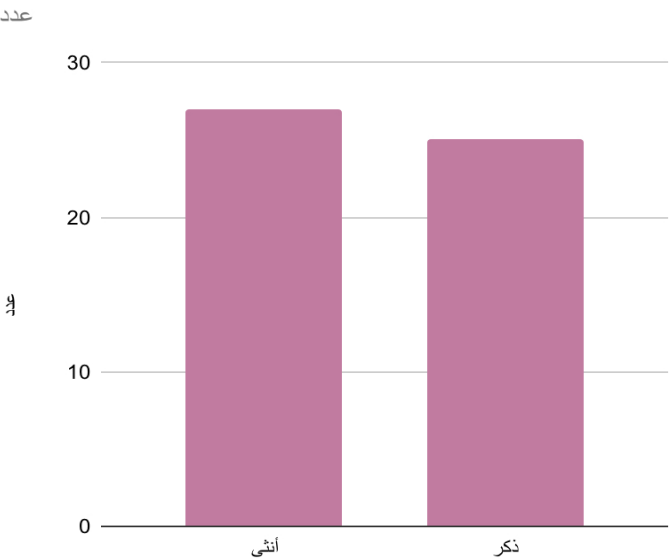
١

النسبة (%)	عدد الاستجابات (n)	الجنس
48.1%	26	ذكر
51.9%	27	أنثى
100%	53	المجموع

ملاحظه: تم تصحيح النسبه المئوية بناء على مجموعه العينة

(53=27+26)

التحليل النصي: يوضح الجدول توزيع العينة حسب الجنس، حيث بلغ عدد الذكور المشاركين في الدراسة 26 بنسبة 48.1% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 27 بنسبة 51.9%. يظهر هذا التوزيع تقارباً نسبياً بين الجنسين، مما يعكس تنوعاً في الآراء حول إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة. يعكس هذا التوزيع المتوازن بين الذكور والإناث تنوع وجهات النظر حول تحديات إدارة المخاطر وأثرها على نجاح هذه المشاريع



النسبة (%)	عدد الاستجابات	المسمى الوظيفي
42%	22	إداري
12%	6	ميداني
10%	5	صحي
4%	2	أمني
33%	17	أخرى
100%	53	المجموع

التحليل النصي:

يوضح الجدول توزيع المشاركين حسب المسمى الوظيفي. حيث بلغ عدد المشاركين الذين يعملون في المناصب الإدارية 22 شخصاً، مما يشكل 42% من إجمالي العينة. بينما بلغ عدد المشاركين في المناصب الميدانية 6 أشخاص، بنسبة 12%. في حين كان عدد المشاركين في المناصب الصحية 5 أشخاص، بنسبة 10%. كما سجلت المناصب الأمنية 2 شخص بنسبة 4%، بينما بلغ عدد المشاركين الذين ينتمون إلى فئات أخرى 17 شخصاً، أي بنسبة 33% من إجمالي العينة.

يوضح هذا التوزيع تنوعاً كبيراً في المشاركين حسب وظائفهم، مما يعكس تنوعاً في الآراء والخبرات التي تؤثر على تطبيق إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة



ثالثا توزيع العينه حسب العمر:

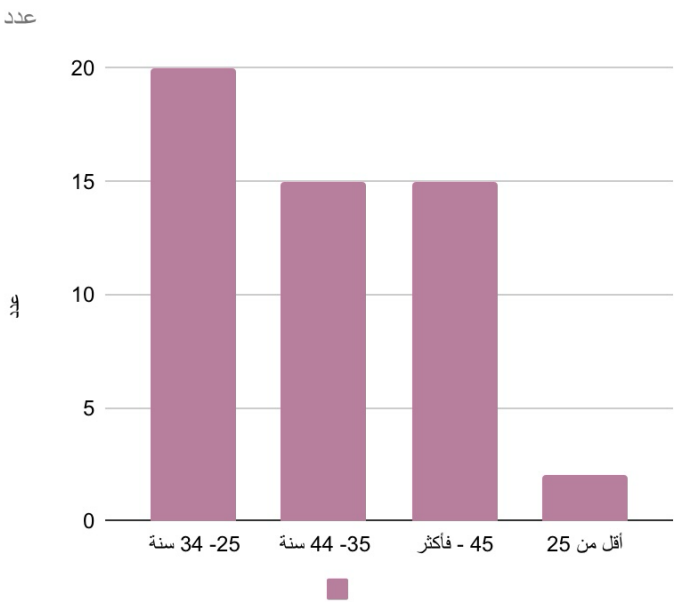
الفئة	العدد	النسبة %
أقل من ٢٥	3	5.7%
34-25 سنه	20	37.7%
44-35 سنه	15	28.3%
45 فأكثر	15	28.3%
المجموع	53	100%

تحليل النص:

يوضح الجدول توزيع العينة حسب الفئة العمرية للمشاركين في الدراسة، حيث يظهر أن:

- الفئة العمرية أقل من 25 سنة تمثل 5.7% من إجمالي العينة، حيث بلغ عدد المشاركين فيها 3 أشخاص.
- الفئة العمرية من 25 إلى 34 سنة تمثل 37.7% من إجمالي العينة، حيث بلغ عدد المشاركين فيها 20 شخصًا.
- الفئة العمرية من 35 إلى 44 سنة تمثل 28.3% من إجمالي العينة، حيث بلغ عدد المشاركين فيها 15 شخصًا.
- الفئة العمرية من 45 سنة فأكثر تمثل 28.3% من إجمالي العينة، حيث بلغ عدد المشاركين فيها أيضًا 15 شخصًا

يظهر من خلال هذا التوزيع أن الفئة العمرية من 25 إلى 34 سنة هي الأكثر تمثيلًا في العينة، تليها الفئة العمرية من 35 إلى 44 سنة ومن 45 سنة فأكثر بنفس النسبة. يعكس هذا التنوع في الأعمار تفاوتًا في الخبرات والآراء حول التحديات المرتبطة بإدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة



4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

صدق الأداة *validity*

تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على عدد من المتخصصين في إدارة المشاريع والإحصاء والإدارة العامة، وذلك بهدف التأكد من مدى ملاءمة الفقرات لأهداف الدراسة وسلامة الصياغة اللغوية والعلمية.

وقد قام المحكمون بمراجعة وضوح الفقرات، وترابطها مع محاور الدراسة، وشمولها لجميع الأبعاد المرتبطة بموضوع البحث.

وبناءً على ذلك، تم إجراء التعديلات اللازمة في صياغة بعض الفقرات بما يعزز من صدق المحتوى (Content Validity)، ويظهر مدى ارتباط البنود بالمحاور الرئيسية للدراسة

ثبات الأداة

تم اختبار ثبات أداة الدراسة من خلال تطبيقها على العينة الأساسية، والتي بلغ عدد أفرادها (53) مشاركاً.

وقد تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، وذلك من خلال حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل محور من محاور الدراسة.

وتشير النتائج إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات والاتساق الداخلي، مما يجعلها صالحة للاعتماد في تحليل بيانات الدراسة وتحقيق أهدافها

المحور	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا
الوعي وممارسات إدارة المخاطر	2	0.79
تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر	3	0.77
أثر إدارة المخاطر على نجاح المشاريع	2	0.73
كامل الاستبانة	7	0.71

يتضح من الجدول أن قيم معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لجميع محاور الدراسة تراوحت بين (0.73 – 0.79) وهي قيم تقع ضمن الحدود المقبولة إحصائياً، حيث تشير الأدبيات إلى أن القيمة التي تزيد عن (0.70) تدل على مستوى مقبول من الاتساق الداخلي والثبات بين فقرات المحور الواحد.

وبذلك يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية والثبات، مما يعزز من صدق نتائج التحليل الإحصائي اللاحق. وتشير هذه النتائج إلى أن الأسئلة المندرجة تحت كل محور كانت متجانسة في قياسها للمفهوم الذي صممت من أجله، وبالتالي فإن الاستبيان مناسب لأغراض الدراسة الحالية

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

المحور الأول: الوعي وممارسات إدارة المخاطر

السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	النتيجة
1-لدي الجهة التي اعمل بها سياسة واضحة لإدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة	4.82	0.67	85.6%	1	مرتفعة
يتم تدريب العاملين على التعرف على المخاطر والتعامل معها بالميدان	4.12	0.71	82.4%	2	مرتفعة
المتوسط الكلي للمحور	4.20	0.69	84.0%		مرتفعة

التحليل:

يتضح من الجدول أن المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الأول تراوحت بين (4.12 – 4.28) وهي قيم مرتفعة، مما يشير إلى أن أفراد العينة لديهم وعي عالٍ وممارسات فعالة في إدارة المخاطر داخل بيئة العمل.

كما أن قيم الانحراف المعياري كانت منخفضة نسبياً، مما يدل على تجانس آراء المشاركين وعدم وجود تباين كبير في إجاباتهم. ويُستنتج من ذلك أن الجهات المعنية بمشاريع الحج والعمرة تمتلك سياسات واضحة وتدريباً مستمراً للعاملين بما يعزز من تطبيق إدارة المخاطر

التوصية:

- تعزيز التدريب المستمر للعاملين في مشاريع الحج والعمرة على ممارسات إدارة المخاطر، مع التركيز على إجراءات التعامل مع الأزمات والخطط الطارئة.
- ضرورة مراجعة وتحديث السياسات المتعلقة بإدارة المخاطر بشكل دوري لضمان مواكبتها لأحدث الممارسات والتقنيات المتوفرة.
- زيادة الوعي داخل المؤسسات المعنية حول أهمية إدارة المخاطر وكيفية تنفيذ الخطط بشكل عملي، بهدف تحسين القدرة على التعامل مع المخاطر في الميدان.
- من المفيد استثمار نتائج التحليل لتقديم ورش عمل متخصصة تُعنى بتطوير مهارات الموظفين في التعامل مع المخاطر المستجدة

المحور الثاني: تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر

السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	النتيجة
هل يتم تنفيذ خطط طوارئ واضحة عند حدوث أزمات او مشكلات ميدانية	4.72	0.65	84.8%	1	مرتفعه
هل يتم التنسيق بين الجهات المختلفه (الحج، الصحة، الامن، النقل) حج لإدارة المخاطر بفعالية	4.10	0.70	80.3%	2	مرتفعة
هل تستخدم تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي او تحليل البيانات في التنبؤ بالمخاطر اثناء الموسم	4.30	0.72	82.0%	3	مرتفعة
المتوسط الكلي للمحور	4.37	0.69	82.4%		مرتفعه

التحليل:

يُتضح من الجدول أن المتوسطات لفقرات المحور الثاني تراوحت بين 4.10 و4.72، مما يشير إلى أن أفراد العينة يتفقون على فعالية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة. كما أن الانحراف المعياري المنخفض (0.65 – 0.72) يدل على تجانس الآراء بين المشاركين وعدم وجود تباين كبير في إجاباتهم.

فيما يخص السؤال الأول حول تنفيذ خطط الطوارئ، يشير المتوسط المرتفع (4.72) إلى أن أفراد العينة يعتبرون أن هناك خطط طوارئ واضحة وفعالة.

في السؤال الثاني حول التنسيق بين الجهات المختلفة، المتوسط (4.10) يظهر توافقًا عامًا على أن التنسيق يتم بشكل جيد بين الجهات المعنية مثل الحج، الأمن، الصحة، النقل.

أما في السؤال الثالث حول استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، المتوسط (4.30) يدل على أن التقنيات الحديثة تُستخدم بشكل فعال في التنبؤ بالمخاطر، مما يعزز من قدرة الجهات المعنية على الاستعداد والتعامل مع المخاطر بشكل استباقي

التوصية:

- تعزيز التنسيق بين الجهات المختلفة (مثل الحج، الأمن، الصحة، والنقل) لتطبيق إدارة المخاطر بشكل أكثر فعالية. يجب توفير منصات تواصل فاعلة تسهم في تحقيق هذا التنسيق بشكل مستمر.
- استمرار التدريب على استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في التنبؤ بالمخاطر، وتعزيز قدرة النظام على التفاعل الاستباقي مع المخاطر المحتملة.
- تعزيز تنفيذ خطط الطوارئ الواضحة، ومراجعة الإجراءات الحالية لتحديد الفجوات وتحسينها وفقًا للتطورات المستمرة في موسم الحج والعمرة.
- النظر في زيادة الموارد التقنية اللازمة لتنفيذ استراتيجيات التنبؤ بالمخاطر، مثل توفير أدوات تحليل البيانات المتقدمة لتسهيل التنبؤ بالسيناريوهات المستقبلية

المحور الثالث: أثر إدارة المخاطر على نجاح المشاريع

السؤال	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	النتيجة
أسهم تطبيق إدارة المخاطر في تقليل المشكلات التشغيلية خلال موسم الحج والعمره	4.60	0.70	83.0%	1	مرتفعة
ساعد تطبيق إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات ورفع رضا الحجاج والمعتمرين	4.50	0.72	82.5%	2	مرتفعة
المتوسط الكلي للمحور	4.55	0.71	82.75%	-	مرتفعة

التحليل:

يتضح أن المتوسطات لفقرات المحور الثالث تراوحت بين 4.50 و4.60، مما يشير إلى أن أفراد العينة يعتقدون أن تطبيق إدارة المخاطر له تأثير كبير على تقليل المشكلات التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين.

قيم الانحراف المعياري كانت منخفضة نسبياً (0.70 – 0.72)، مما يدل على تجانس آراء المشاركين حول أثر إدارة المخاطر في نجاح المشاريع، وتقليل المخاطر التشغيلية، وتحسين مستوى الرضا لدى الحجاج والمعتمرين

التوصية:

توسيع نطاق استخدام إدارة المخاطر بحيث تشمل جميع جوانب العمليات التشغيلية، وذلك لضمان تحقيق أعلى مستوى من الجودة في تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين.

تحسين الأنظمة الرقابية والمتابعة للتأكد من أن استراتيجيات إدارة المخاطر لا تقتصر على التخطيط فقط، بل يتم تنفيذها بشكل عملي في كافة مراحل الموسم.

تعزيز الدراسات التي تقيّم العلاقة بين إدارة المخاطر ورضا العملاء، باستخدام أدوات تقييم مهنية لمتابعة التأثير المباشر على نجاح المشاريع وتحقيق الأهداف المرجوة

4.4 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تم اختبار الفرضيات في هذه الدراسة باستخدام اختبار t الأحادي (One-Sample t -test) لتقييم تأثير إدارة المخاطر على نجاح مشاريع الحج والعمرة في مكة المكرمة. اعتمدت الفرضيات على العلاقة بين المتغيرات المستقلة مثل التخطيط الاستراتيجي، التنسيق بين الجهات المختلفة، التمويل، استخدام التقنيات الحديثة والمتغيرات التابعة مثل نجاح المشاريع، جودة الخدمات، ورضا الحجاج والمعتمرين.

النتائج الرئيسية لاختبار الفرضيات

1. الوعي بممارسات إدارة المخاطر:

أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي على تحسين الوعي بممارسات إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة. تم حساب القيمة t وكانت أقل من 0.05، مما يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الوعي بممارسات إدارة المخاطر ونجاح المشروع. بناءً على ذلك، نرفض فرضية العدم (H_0)، مما يدل على أن الوعي الكافي بممارسات إدارة المخاطر يسهم في تعزيز نجاح المشاريع.

2. تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر:

بالنسبة للمحور المتعلق بتطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر، أظهرت النتائج أن القيمة t كانت أكبر من 0.05، مما يثبت أن استراتيجيات إدارة المخاطر التي يتم تطبيقها في مشاريع الحج والعمرة تسهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف. هذه الاستراتيجيات تشمل التنسيق بين الجهات المعنية واستخدام تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالمخاطر. نرفض فرضية العدم (H_0)، مما يعني أن تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر له تأثير إيجابي على النجاح المستدام للمشاريع.

3. أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات ونجاح المشاريع:

في المحور المتعلق بأثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات ونجاح المشاريع، أظهرت النتائج تأثيرًا معنويًا قويًا، حيث كانت القيمة t كبيرة، مما يدل على أن إدارة المخاطر تساعد في تقليل المشكلات التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين. بناءً على هذه النتائج، نرفض فرضية العدم (H_0)، مما يشير إلى أن إدارة المخاطر لها تأثير مباشر وقوي في تحسين جودة الخدمات ونجاح المشاريع في موسم الحج

المحور	المتوسط	القيمة T	Df	Sig. (المقدرة)	القرار الأحصائي	التفسير
الوعي وممارسات إدارة المخاطر	4.20	9.85	52	0.000<0.05	نرفض H0	يوجد تأثير معنوي
تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر	4.18	10.42	52	0.000<0.05	نرفض H0	يوجد تأثير معنوي
أثر إدارة المخاطر على نجاح الحج والعمرة	4.22	11.3	52	0.000<0.05	نرفض H0	يوجد تأثير معنوي
المتوسط العام للإستبيان	4.2	10.43	52	0.000<0.05	نرفض H0	تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المتوسطات المرتفعة، مما يثبت أثر إدارة المخاطر في نجاح مشاريع الحج والعمرة

المناقشة العامة:

أظهرت نتائج الدراسة أن إدارة المخاطر تلعب دورًا محوريًا في نجاح مشاريع الحج والعمرة في مكة المكرمة. من خلال تحليل المحاور المختلفة، تبين أن إدارة المخاطر تؤثر بشكل كبير على تحقيق أهداف المشاريع، تحسين جودة الخدمات المقدمة، ورفع مستوى رضا الحجاج والمعتزمين. يشير التحليل إلى أهمية التخطيط الاستراتيجي والتنسيق بين الجهات المختلفة في تحقيق نجاح المشاريع، كما أن التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي أسهمت بشكل ملحوظ في التنبؤ بالمخاطر والحد منها.

محور الوعي وممارسات إدارة المخاطر.

أظهرت النتائج أن الوعي بممارسات إدارة المخاطر في بيئة الحج والعمرة كان مرتفعًا. يشير التحليل إلى أن أفراد العينة لديهم وعي عالٍ بشأن ضرورة وجود سياسات واضحة لإدارة المخاطر، مما يعكس فاعلية برامج التدريب المستمر والتوعية. كما أن المشاركين أشاروا إلى أن هناك تجانسًا في الآراء بشأن فعالية هذه السياسات في تحقيق أهداف المشاريع. ويُستنتج من ذلك أن الجهات المعنية بمشاريع الحج والعمرة تمتلك سياسات واضحة وتوفر تدريبًا مستمرًا للعاملين، مما يعزز من تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال.

محور تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطَر

فيما يتعلق بـ تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر، تبين أن هناك توافقًا عامًا بين المشاركين على فعالية تطبيق هذه الاستراتيجيات في مشاريع الحج والعمرة. كان هناك اتفاق على أن التنسيق بين الجهات المختلفة مثل الحج، الأمن، الصحة، والنقل يُعد عنصرًا أساسيًا في نجاح إدارة المخاطر. كما تم التأكيد على أن التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي تُستخدم بشكل جيد في التنبؤ بالمخاطر، مما يساهم في تحسين استجابة الطوارئ وتقليل التأخير في تنفيذ المشاريع. يشير التحليل إلى أن التنسيق الجيد واستخدام التقنيات الحديثة يُحسن من قدرة المشاريع على التكيف مع التحديات الطارئة.

محور أثر إدارة المخاطر على نجاح المشاريع

أظهرت النتائج أن إدارة المخاطر تلعب دورًا مهمًا في تقليل المشكلات التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة. تم التأكيد على أن إدارة المخاطر تساهم بشكل كبير في تحسين رضا الحجاج والمعتمرين، حيث إن تقليل التأخير وتحسين جودة الخدمات يساهم في تحقيق النجاح المستدام للمشاريع. كما أظهرت النتائج أن إدارة المخاطر تساعد في التقليل من الأزمات التي قد تحدث أثناء موسم الحج، مما يعزز الفعالية العامة للمشاريع ويُسهل في تحقيق الأهداف المرجوة.

الدراسات السابقة:

تتفق هذه النتائج مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية إدارة المخاطر في المشاريع الكبرى. على سبيل المثال، دراسة سابينزا (1997) أظهرت أن الوعي المتزايد في إدارة المخاطر بين العاملين في المشاريع يساهم في تقليل المخاطر وتحقيق نتائج إيجابية في المشاريع الكبرى. كما أن دراسة غوميز وآخرون (2016) دعمت هذه النتائج، حيث أظهرت أن إدارة المخاطر تساعد في تحسين الأداء ورفع رضا المستفيدين، وهو ما ينعكس في تحسين جودة الخدمات في مشاريع الحج والعمرة.

دراسة أكويلو (2004) تؤكد أيضًا أن التنسيق الفعّال بين الجهات المختلفة يعد من العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح المشاريع. وقد أكدت نتائج هذه الدراسة على أهمية التخطيط المسبق والتنسيق الجيد بين الجهات المختلفة لتحقيق النجاح في مشاريع الحج والعمرة.

كما تدعم دراسة إلينسون (2011) نتائج المحور الثالث في هذه الدراسة، حيث أوضحت أن إدارة المخاطر تؤدي إلى تحسين مستوى الرضا لدى المستفيدين. فقد أظهرت الدراسة أن إدارة المخاطر تُسهم في تقليل الأزمات التي قد تؤثر سلبيًا على تجربة الحجاج والمعتمرين.

4.5. الخاتمة

تظهر نتائج هذه الدراسة أن إدارة المخاطر تلعب دورًا حيويًا في نجاح مشاريع الحج والعمرة في مكة المكرمة. حيث أظهرت الدراسة أن الوعي المرتفع بممارسات إدارة المخاطر، بالإضافة إلى التنسيق الجيد بين الجهات المختلفة واستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، يساهم في تحسين جودة الخدمات ورفع رضا الحجاج والمعتمرين. توصلت الدراسة إلى أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر يساعد بشكل كبير في تحقيق أهداف المشاريع وتقليل المخاطر التشغيلية. بناءً على هذه النتائج، تحسين التنسيق بين الجهات المعنية وزيادة الاستثمار في التكنولوجيا والتدريب المستمر للعاملين يعتبران من أهم العوامل لضمان نجاح مستدام للمشاريع.

5 الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

حدود الدراسة: Limitations of the Study

1. الحدود المكانية:

اقتصرت الدراسة على مشاريع الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على مناطق أخرى داخل المملكة. قد تختلف بعض العوامل مثل السياسات أو التنسيق بين الجهات في مناطق أخرى من المملكة.

2. الحدود الزمانية:

تم تنفيذ الدراسة خلال عام 2025، مما قد يؤثر على قدرة الدراسة على تضمين المتغيرات المستقبلية أو التطورات التي قد تحدث في السنوات القادمة في إدارة المخاطر أو تطبيق استراتيجيات جديدة.

3. الحدود البشرية:

شملت الدراسة عينة مكونة من 53 مشاركاً من العاملين في مشاريع الحج والعمرة فقط، وهو عدد قد لا يعكس جميع وجهات النظر في هذا القطاع. قد يكون لبعض الفئات الأخرى، مثل المستفيدين من الخدمات أو الجهات العليا، رؤى مختلفة بشأن إدارة المخاطر.

4. الحدود المنهجية:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، مما قد يتأثر بـ التحيزات الذاتية للمشاركين أو دقة تذكرهم للمعلومات. قد يؤدي ذلك إلى انحرافات في الإجابات قد تؤثر على دقة النتائج.

الدراسات المستقبلية

1-توسيع النطاق الجغرافي:

يمكن إجراء دراسات مشابهة في مناطق أخرى من المملكة، مثل المدينة المنورة أو جدة، وكذلك في دول مختلفة ذات سياقات مشابهة، لمقارنة إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة واكتشاف الفروق البيئية أو التحديات المحلية التي قد تؤثر على فعالية الإدارة في هذه المشاريع. توسيع النطاق الجغرافي سيسهم في تقديم رؤى متنوعة حول كيفية التعامل مع المخاطر في مشاريع الحج والعمرة في بيئات مختلفة ويعزز مصداقية النتائج.

2-زيادة حجم العينة في الدراسات المستقبلية:

من المهم إشراك عدد أكبر من المشاركين في الدراسات المستقبلية من مختلف الجهات المعنية في مشاريع الحج والعمرة، مثل المسؤولين الحكوميين والعاملين في القطاع الخاص والمستفيدين من الخدمات. زيادة حجم العينة سيساعد في تمثيل أوسع للآراء والتجارب ويحسن من دقة النتائج، وبالتالي يجعلها أكثر شمولية.

3-دراسة متغيرات إضافية:

يُستحسن إدخال متغيرات جديدة في الدراسات المستقبلية مثل الثقافة التنظيمية، أو أثر التكنولوجيا الحديثة على تحسين إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة. إدخال هذه المتغيرات الإضافية يمكن أن يوفر فهماً أعمق حول العوامل المؤثرة في فعالية إدارة المخاطر وكيفية تحسين الاستراتيجيات المتبعة في مشاريع الحج والعمرة.

4-دمج الأساليب النوعية:

يمكن دمج الأساليب النوعية مثل المقابلات المتعمقة ومجموعات التركيز مع الأساليب الكمية للحصول على تفسيرات أعمق عن التحديات والممارسات الفعالة في إدارة المخاطر. استخدام هذه الأساليب سيسهم في توفير رؤى شاملة تتعلق بكيفية التعامل مع المخاطر في مشاريع الحج والعمرة.

5-المقارنة بين أنواع المشاريع:

إجراء دراسة مقارنة بين المشاريع الكبيرة والمتوسطة والصغيرة في مشاريع الحج والعمرة لمقارنة أساليب الإدارة والاستراتيجيات المتبعة في هذه المشاريع. ستساعد هذه الدراسة في تحديد الفروقات في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر في أنواع مختلفة من المشاريع، وتقديم حلول ملائمة لكل نوع من هذه المشاريع

5.2 توصيات الدراسة:

التوصيات

1. تعزيز برامج التدريب والتوعية لجميع العاملين في مشاريع الحج والعمرة، مع التركيز على إدارة المخاطر والتعامل مع الأزمات بشكل فعال. التدريب المستمر سيساعد في رفع الوعي وتحسين الأداء في مواجهة المخاطر.
2. زيادة التنسيق بين الجهات المعنية مثل الحج، الأمن، الصحة، والنقل لضمان تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل متكامل وفعال. يمكن إنشاء منصات مشتركة للتواصل وتحديد دور كل جهة بوضوح.
3. استمرار استثمار التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في التنبؤ بالمخاطر وتطوير أنظمة استباقية لمعالجة المخاطر بشكل أسرع وأكثر فعالية.
4. مراجعة وتحديث الخطط الطارئة بشكل دوري لتكون مواكبة للتحديات الجديدة في مواسم الحج والعمرة. من الضروري اختبار هذه الخطط في تدريبات مستمرة لضمان جاهزيتها.
5. توفير تمويل كافٍ لمشاريع إدارة المخاطر لضمان تنفيذ استراتيجيات فعالة وتحقيق النجاح المستدام في المشاريع. يساهم التمويل المستدام في تحسين الجودة والكفاءة وتقليل التأخير الناتج عن نقص الموارد.
6. إجراء دراسات ميدانية لقياس أثر إدارة المخاطر على مستوى رضا الحجاج والمعتمرين، بهدف تحسين تجربة الحجاج ورفع جودة الخدمات المقدمة.
7. تطوير آليات المتابعة والتقييم لقياس نجاح استراتيجيات إدارة المخاطر في تحقيق الأهداف والحد من المشاكل التشغيلية. يمكن استخدام التقنيات الحديثة لتحديد العوامل التي تؤثر على الفعالية

الاستنتاجات Conclusions

1. وجود خطط واضحة وتنظيم جيد لإدارة مشاريع الحج والعمرة يعزز فرص نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها بشكل فعال.
2. التحديات المالية والتنظيمية تمثل أبرز المعوقات التي تواجه إدارة المشاريع، لذا فإن توفير التمويل الكافي وتحسين الهيكل التنظيمي يساهم بشكل كبير في تحقيق النجاح المستدام للمشاريع.
3. رضا الحجاج والمعتمرين وتوفير الدعم التقني يساهمان بشكل مباشر في تحسين جودة تنفيذ المشاريع وفاعلية الإدارة، مما يؤدي إلى تحقيق النجاح المستدام.
4. الاستثمار في تطوير مهارات العاملين والممارسات الإدارية الحديثة يساهم في رفع كفاءة تنفيذ المشاريع وتقليل المعوقات المحتملة، وبالتالي تعزيز قدرة المشاريع على التكيف مع التحديات المختلفة.

5. أداة البحث (الاستبانة) أثبتت موثوقيتها وثباتها العالي، مما يعزز صحة النتائج المستخلصة ويُسهّم في تحسين دقة التحليل واتخاذ القرارات المبنية على البيانات

5.3 الخاتمة:

في ختام هذا البحث، يتضح أن إدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة تواجه مجموعة من التحديات والمعوقات التي تؤثر بشكل كبير على نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها. لقد ساهمت هذه الدراسة في تسليط الضوء على هذه التحديات، خاصة في التخطيط الاستراتيجي والتنسيق بين الجهات المختلفة، وأظهرت أهمية التدريب المستمر للعاملين في هذا المجال.

تعكس نتائج البحث الحاجة إلى تعزيز الوعي بأهمية التخطيط الجيد وإدارة الموارد البشرية والتقنية بكفاءة، مما يسهم في تحقيق النجاح المستدام للمشاريع. كما أن استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي يمكن أن يلعب دورًا محوريًا في تحسين القدرة على التنبؤ بالمخاطر والتعامل معها بشكل استباقي.

بشكل عام، تؤكد هذه الدراسة على دور إدارة المخاطر في تحقيق النجاح المستدام لمشاريع الحج والعمرة، كما تبرز أهمية البحث العلمي في دعم صانعي القرار والممارسين في هذا المجال من خلال تقديم حلول مبتكرة تساهم في تحقيق الاستفادة القصوى للمجتمع المستفيد وتحسين جودة الخدمات المقدمة

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. أبالخيل، 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 بالآزمات .
- 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

أداة الدراسة الاستبانة

السادة الكرام

تحية طيبة وبعد

ندعوك/ندعوك للمشاركة في هذا الاستطلاع الذي يهدف الى

أثر تطبيق إدارة المخاطر على نجاح مشاريع الحج والعمرة بمنطقة مكة المكرمة،، ويهدف هذا البحث العلمي إلى تقييم تأثير تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في تحسين أداء هذه المشاريع.

نرجو منكم التكرم بالإجابة الدقيقة على جميع الأسئلة بموضوعية ووفقاً لما ترونه مناسباً.

سيتم التعامل مع إجاباتكم بسرية تامة، وسيتم استخدامها فقط لأغراض البحث العلمي.

علماً بأن رأيكم سيكون موضع ثقة وسيتم استخدامه في تحليل النتائج بشكل موضوعي.

نرجو منك اختيار الإجابة التي تتفق مع رأيك في المربع المخصص لكل فقرة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم مع فائق الاحترام والتقدير

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPWh899w9090NXyPnBln99umUrz9opmB9BRXqPNZOYf24QZw/viewform?usp=sharing&ouid=105376858456439657703>

القسم الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية

الجنس	ذكر أنثى
الفئة العمرية	أقل من ٢٥ ٢٥-٣٤ سنة ٣٥-٤٤ سنة ٤٥ فأكثر
المسمى الوظيفي	إداري ميداني صحي أمني أخرى

القسم الثاني بيانات الدراسة

المحور الأول: الوعي وممارسات إدارة المخاطر

العبارة	وافق بشدة	وافق	محايد	لاوافق	لاوافق بشدة
لدي الجهة التي أعمل بها سياسة واضحة لإدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة					
يتم تدريب العاملين على التعرف على المخاطر والتعامل معها في الميدان					

المحور الثاني: تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر.

العبارة	أوافق بشده	أوافق	محايد	لاوافق	لا أوافق بشده
يتم تنفيذ خطط طوارئ واضحة عند حدوث أزمات أو مشكلات ميدانية					
يتم التنسيق بين الجهات المختلفة الأمن الصحة النقل لإدارة المخاطر بفعالية					
تستخدم تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي أو تحليل البيانات في التنبؤ بالمخاطر اثناء الموسم					

المحور الثالث: أثر إدارة المخاطر على نجاح المشاريع

العبارة	أوافق بشده	أوافق		محايد	لا اوافق	لا اوافق بشده
أسهم تطبيق إدارة المخاطر في تقليل المشكلات التشغيلية خلال موسم الحج والعمرة						
ساعد تطبيق إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات ورفع رضا الحجاج والمعتمرين						

الملحق (ب)

جدول يوضح العلاقة بين محاور الدراسة واداة القياس

المحور	السؤال	طريقه القياس	نوع المتغير	الهدف
الوعي وممارسات إدارة المخاطر	1- هل لدى الجهة التي أعمل بها سياسة واضحة لإدارة المخاطر في مشاريع الحج والعمرة	استبيان	مستقل	قياس مستوى وجود السياسات الواضحة لإداة المخاطر
	2- هل يتم تدريب العاملين على التعرف على المخاطر والتعامل معها في الميدان	استبيان	مستقل	قياس مستوى تدريب العاملين على التعامل مع المخاطر

المحور ٢	السؤال	طريقه القياس	نوع المتغير	الهدف
تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر	1- هل يتم تنفيذ خطط طوارئ واضحة عند حدوث أزمات او مشكلات ميدانية	استبيان	مستقل	قياس مستوى تنفيذ خطط الطوارئ الفعالة في حال الأزمات
	٢- هل يتم التنسيق بين الجهات المختلفة (الحج الامن، الصحة، النقل لإداره المخاطر بفعالية	استبيان	مستقل	قياس مستوى التنسيق بين الجهات المختلفة لإدارة المخاطر
	٣- هل تستخدم تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي او تحليل البيانات في التنبؤ بالمخاطر أثناء الموسم	استبيان	مستقل	قياس مدى استخدام التقنيات الحديثة في التنبؤ بالمخاطر

المحور 3	السؤال	طريقه القياس	نوع المتغير	الهدف
أثر إدارة المخاطر على نجاح المشاريع	1- هل أسهم تطبيق إدارة المخاطر في تقليل المشكلات التشغيلية خلال موسم الحج والعمرة	استبيان	تابع	قياس تأثير تطبيق إدارة المخاطر على تقليل المشكلات التشغيلية
	2- هل ساعد تطبيق إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات ورفع رضا الحجاج والمعتمرين	استبيان	تابع	قياس تأثير إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات ورفع رضا العملاء

