

إدارة الحشود في الحج والعمرة بمنهجيات إدارة المشاريع

أسم الطالب

مرام سمران السرحان

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

27 يونيو 2026م - الفصل الاول 2026

جدول المحتويات

3.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4.....	1.1. المقدمة:
5.....	1.2. مشكلة الدراسة
5.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5.....	1.3. أهمية الدراسة
5.....	1.3.1. على المستوى النظري:
5.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6.....	1.4. أسئلة الدراسة
6.....	1.5. أهداف الدراسة
6.....	1.6. فرضيات الدراسة
6.....	1.7. نموذج الدراسة
7.....	1.8. منهجية الدراسة
7.....	1.9. الدراسة الميدانية
7.....	1.10. مخطط المشروع المقترح
8.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9.....	2.1. المقدمة:
9.....	2.2. مفهوم إدارة الحشود في الحج والعمرة
9.....	2.3. مفهوم إدارة المشاريع ومنهجياتها
9.....	2.4. العلاقة بين إدارة المشاريع وإدارة الحشود في الحج والعمرة
10.....	2.5. الخاتمة
10.....	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

الحج والعمرة من أعظم الشعائر الإسلامية التي يفد لأدائها ملايين المسلمين من مختلف دول العالم سنوياً، مما يجعل من إدارة الحشود إحدى أهم العمليات التنظيمية التي تتطلب تخطيطاً دقيقاً وجهوداً متكاملة لضمان سلامة ضيوف الرحمن وتيسير أدائهم للمناسك بكل يسر وطمأنينة. ومع التزايد المستمر في أعداد الحجاج والمعتمرين، أصبحت إدارة الحشود مجالاً حيوياً يعتمد على أساليب إدارية حديثة ومنهجيات علمية قادرة على التعامل مع الكثافات البشرية الكبيرة وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والأمان.

وتُعرف إدارة الحشود بأنها عملية تنظيم وتحليل ومراقبة حركة الأفراد داخل المواقع المختلفة بهدف ضمان انسيابية الحركة وتقليل الازدحام والحد من المخاطر المحتملة. وتكتسب هذه العملية أهمية خاصة خلال مواسم الحج والعمرة، حيث تشهد المشاعر المقدسة والمسجد الحرام والمسجد النبوي كثافات بشرية مرتفعة تتطلب تنسيقاً مستمراً بين الجهات الحكومية والخدمية والأمنية والصحية لضمان سير العمليات وفق خطط مدروسة ومحددة الأهداف.

وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجالات الإدارة والتقنية، برزت أهمية تطبيق منهجيات إدارة المشاريع في إدارة الحشود، حيث توفر إدارة المشاريع إطاراً منظماً يساعد على التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم المستمر للعمليات المختلفة. كما تساهم في تحديد الأهداف المطلوبة، وإدارة الموارد البشرية والمادية بكفاءة، وتوزيع المسؤوليات، ومراقبة الأداء، والتعامل مع المخاطر والتحديات التي قد تؤثر على نجاح العمليات التشغيلية.

وتعتمد إدارة المشاريع على مجموعة من العمليات المتكاملة التي تبدأ بتحديد نطاق المشروع وأهدافه، مروراً بإعداد الخطط الزمنية وتخصيص الموارد وإدارة أصحاب المصلحة، وصولاً إلى مراقبة الأداء وقياس النتائج. ويمكن الاستفادة من هذه المبادئ في إدارة الحشود خلال الحج والعمرة من خلال وضع خطط تشغيلية دقيقة لتنظيم حركة الحجاج والمعتمرين، وتحديد المسارات المناسبة، وإدارة أوقات التفويج، والاستفادة من التقنيات الحديثة في مراقبة الكثافات البشرية واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

كما أن إدارة المخاطر تُعد من أهم الجوانب المشتركة بين إدارة المشاريع وإدارة الحشود، حيث تتطلب مواسم الحج والعمرة الاستعداد لمختلف التحديات المحتملة مثل الازدحام الشديد أو الظروف المناخية أو الحالات الصحية الطارئة. ومن خلال تطبيق أساليب إدارة المخاطر يمكن تحديد المخاطر المحتملة مسبقاً، ووضع خطط وقائية وإجراءات بديلة تساهم في تقليل أثارها وضمان استمرارية العمليات بكفاءة عالية.

وقد شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في مجال إدارة الحشود من خلال توظيف التقنيات الحديثة والأنظمة الذكية التي تساهم في تنظيم حركة الحجاج والمعتمرين وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم. ويأتي ذلك انسجاماً مع الجهود المستمرة التي تبذلها المملكة لخدمة ضيوف الرحمن وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 الرامية إلى الارتقاء بتجربة الحجاج والمعتمرين ورفع مستوى الخدمات المقدمة لهم.

ومن هذا المنطلق، يهدف هذا المشروع إلى تسليط الضوء على دور منهجيات إدارة المشاريع في إدارة الحشود خلال موسمي الحج والعمرة، وبيان أهمية التخطيط والتنظيم وإدارة الموارد والمخاطر في تحقيق الانسيابية التشغيلية والمحافظة على سلامة الحجاج والمعتمرين. كما يسعى المشروع إلى استعراض أبرز الممارسات الإدارية التي يمكن توظيفها في هذا المجال، وبيان أثرها في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

وتكمن أهمية هذا الموضوع في ارتباطه بأحد أكبر التجمعات البشرية في العالم، وما يتطلبه ذلك من جهود تنظيمية وإدارية متقدمة تضمن تحقيق أعلى درجات السلامة والكفاءة. كما يبرز أهمية التكامل بين مبادئ إدارة المشاريع وإدارة الحشود باعتباره أحد الأساليب الحديثة التي تساهم في مواجهة التحديات التشغيلية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بخدمة الحجاج والمعتمرين، بما يعكس المكانة الرائدة للمملكة العربية السعودية في إدارة وتنظيم الحشود على المستوى العالمي.

1.2. مشكلة البحث

تشهد مواسم الحج والعمرة تجمعات بشرية ضخمة تُعد من أكبر التجمعات على مستوى العالم، الأمر الذي يفرض تحديات متعددة تتعلق بتنظيم الحشود، وضمان سلامة ضيوف الرحمن، وتحقيق انسيابية الحركة داخل المشاعر المقدسة والمسجد الحرام والمسجد النبوي. وعلى الرغم من التطور الكبير الذي شهدته المملكة العربية السعودية في إدارة الحشود من خلال توظيف التقنيات الحديثة والأنظمة الذكية، إلا أن نجاح هذه الجهود يعتمد بشكل كبير على تطبيق منهجيات إدارة المشاريع التي تسهم في التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة وإدارة المخاطر بكفاءة.

وتتمثل مشكلة البحث في الحاجة إلى توضيح مدى إسهام منهجيات إدارة المشاريع في تحسين إدارة الحشود خلال موسمي الحج والعمرة، وبيان العلاقة بين مبادئ إدارة المشاريع وفاعلية تنظيم الحشود، بما يحقق أعلى مستويات الكفاءة والسلامة وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

تتمثل مشكلة البحث على المستوى النظري في محدودية الدراسات التي تناولت الربط بين منهجيات إدارة المشاريع وإدارة الحشود في الحج والعمرة بصورة متكاملة، على الرغم من أهمية كلا المجالين. كما يلاحظ وجود نقص في توضيح كيفية توظيف مبادئ ومنهجيات إدارة المشاريع في إدارة الحشود، مما يستدعي دراسة العلاقة بينهما وإثراء الجانب العلمي والمعرفي في هذا المجال.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

تتمثل مشكلة البحث على المستوى التطبيقي في التحديات التي تواجه الجهات المسؤولة عن إدارة الحشود خلال موسمي الحج والعمرة، مثل كثافة أعداد الحشود، وصعوبة تنظيم حركة الحجاج والمعتمرين، وإدارة المخاطر والاستجابة للحالات الطارئة. ويبرز هنا دور منهجيات إدارة المشاريع في تحسين التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة، بما يسهم في رفع كفاءة إدارة الحشود وتحقيق أعلى مستويات السلامة وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

1.3. أهمية الدراسة

تكمّن أهمية هذه الدراسة في توضيح دور منهجيات إدارة المشاريع في تحسين إدارة الحشود في الحج والعمرة، من خلال تعزيز كفاءة التخطيط والتنظيم والتنفيذ وإدارة المخاطر. كما تسهم في دعم الجهات المعنية بأفكار وتطبيقات تساعد على رفع جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وتمثل مرجعاً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية ذات الصلة.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمّن أهمية الدراسة على المستوى النظري في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الحشود في الحج والعمرة، من خلال توضيح مفهوم إدارة المشاريع ومنهجياتها ودورها في التعامل مع التجمعات البشرية الكبيرة. كما تسهم في إبراز العلاقة بين إدارة المشاريع وإدارة الحشود، وتوفير إطار معرفي يمكن للباحثين والمهتمين الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية وتطوير هذا المجال العلمي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل أهمية الدراسة على المستوى التطبيقي في إبراز دور منهجيات إدارة المشاريع في تحسين عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة في إدارة الحشود خلال الحج والعمرة. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في دعم الجهات المعنية بتنظيم الحج والعمرة من خلال تقديم تصور يساعد على رفع كفاءة إدارة الحشود، والحد من المخاطر، وتعزيز سلامة ضيوف الرحمن، وتحسين جودة الخدمات المقدمة بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- وزارة الحج والعمرة. (2024). الموقع الرسمي لوزارة الحج والعمرة. <https://haj.gov.sa>
- الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي. (2024). الموقع الرسمي للهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي. <https://alharamain.gov.sa>
- برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024). برنامج خدمة ضيوف الرحمن. <https://pep.gov.sa>
- رؤية المملكة العربية السعودية 2030. (2024). برنامج خدمة ضيوف الرحمن. <https://vision2030.gov.sa>
- معهد إدارة المشاريع. (2021). دليل مجموعة معارف إدارة المشاريع (PMBOK® Guide) (الإصدار السابع). معهد إدارة المشاريع.
- معهد إدارة المشاريع. (2021). المعيار الخاص بإدارة المشاريع. معهد إدارة المشاريع.
- جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. (2023). آلية التعامل مع الحشود البشرية في منظومة الحج والعمرة والزيارة. جامعة أم القرى.
- جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. (2017). قاعدة بيانات أبحاث الحج والعمرة. جامعة أم القرى.
- وزارة الصحة. (2024). صحة ضيوف الرحمن. وزارة الصحة.
- المَرَج. (2026). المكتبة الرقمية للحج والعمرة. <https://themarja.net>

1.4. اسئلة الدراسة

السؤال الرئيس:

- ما دور منهجيات إدارة المشاريع في تحسين إدارة الحشود في الحج والعمرة؟
- الأسئلة الفرعية:

1. ما واقع إدارة الحشود في الحج والعمرة؟
2. ما أبرز منهجيات إدارة المشاريع المستخدمة في إدارة الحشود؟
3. كيف تسهم منهجيات إدارة المشاريع في رفع كفاءة تنظيم الحشود خلال موسم الحج والعمرة؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق منهجيات إدارة المشاريع في إدارة الحشود؟
5. ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تطوير إدارة الحشود في الحج والعمرة من خلال تطبيق منهجيات إدارة المشاريع

1.5. اهداف الدراسة

الهدف الرئيس:

- التعرف على دور منهجيات إدارة المشاريع في تحسين إدارة الحشود في الحج والعمرة.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على واقع إدارة الحشود في الحج والعمرة.
2. تحديد أبرز منهجيات إدارة المشاريع المستخدمة في إدارة الحشود.
3. بيان أثر تطبيق منهجيات إدارة المشاريع في رفع كفاءة تنظيم الحشود خلال موسم الحج والعمرة.
4. التعرف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيق منهجيات إدارة المشاريع في إدارة الحشود.
5. تقديم مقترحات تسهم في تطوير إدارة الحشود في الحج والعمرة من خلال تطبيق منهجيات إدارة المشاريع

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق منهجيات إدارة المشاريع وتحسين إدارة الحشود في الحج والعمرة.
- الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق منهجيات إدارة المشاريع ورفع كفاءة تنظيم الحشود في الحج والعمرة.
2. يسهم تطبيق منهجيات إدارة المشاريع في تحسين التخطيط والتنظيم وإدارة المخاطر أثناء مواسم الحج والعمرة.
3. توجد معوقات تؤثر في تطبيق منهجيات إدارة المشاريع في إدارة الحشود.
4. يسهم تطبيق منهجيات إدارة المشاريع في تحسين سرعة الاستجابة واتخاذ القرار في إدارة الحشود.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد الدراسة حول دور منهجيات إدارة المشاريع في إدارة الحشود تعزى للمتغيرات الديموغرافية (مثل: المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، جهة العمل) إذا كانت الدراسة ستعتمد على استبانة

1.7. نموذج الدراسة



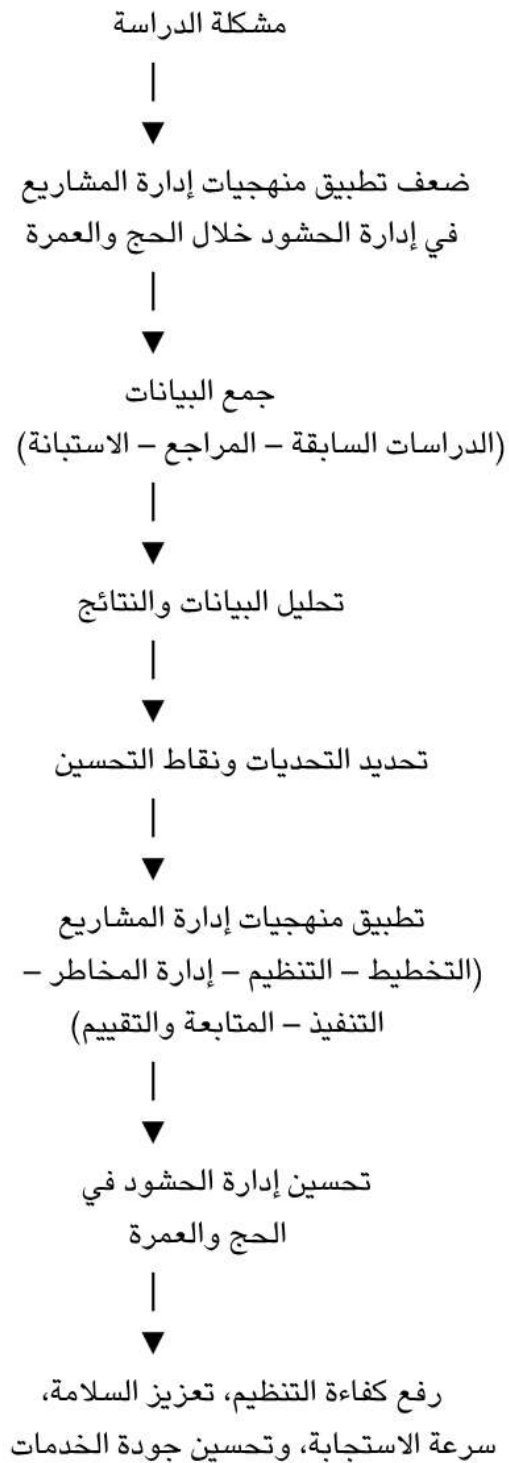
1.8. منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف إلى وصف واقع إدارة الحشود في الحج والعمرة وتحليل دور منهجيات إدارة المشاريع في تحسين كفاءة إدارتها. كما يسهم هذا المنهج في جمع البيانات من المصادر العلمية والدراسات السابقة، وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج تساعد في تقديم مقترحات تسهم في تطوير إدارة الحشود ورفع كفاءة التخطيط والتنظيم وإدارة المخاطر خلال مواسم الحج والعمرة

1.9. الدراسة الميدانية

أُجريت الدراسة الميدانية في الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، لكونها من الجهات الرئيسة المسؤولة عن التخطيط والتنسيق والإشراف على المشروعات والخطط المتعلقة بإدارة الحشود خلال موسمي الحج والعمرة، بالتعاون مع الجهات الحكومية ذات العلاقة. واستهدفت الدراسة العاملين والمسؤولين في مجالات إدارة المشاريع، وإدارة الحشود، والتخطيط والتنظيم، وذلك بهدف التعرف على واقع تطبيق منهجيات إدارة المشاريع في إدارة الحشود، ورصد أثرها في تحسين كفاءة التنظيم، وإدارة المخاطر، وسرعة الاستجابة، وتحقيق الانسيابية في حركة الحجاج والمعتمرين

1.10. مخطط المشروع المقترح



قائمة المراجع

- الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة. (2023). التقرير السنوي. مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- وزارة الحج والعمرة. (2023). التقرير السنوي لوزارة الحج والعمرة. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- معهد إدارة المشاريع. (2021). دليل مجموعة معارف إدارة المشاريع (PMBOK® Guide) (الإصدار السابع). نيوتاون سكوير، بنسلفانيا: معهد إدارة المشاريع.
- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي. (2023). الذكاء الاصطناعي وخدمة ضيوف الرحمن. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- الهيئة العامة للإحصاء. (2023). إحصاءات الحج والعمرة. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- المديرية العامة للدفاع المدني. (2022). إدارة الحشود وخطط الطوارئ في موسم الحج. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- رئاسة شؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي. (2022). التقرير السنوي. مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.