

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر إدارة المخاطر على نجاح مشاريع الحج والعمرة
بمنطقة مكة المكرمة

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

اعداد الطالبة

نوال صالح الهذلي

221002340

مشروع تخرج

كلية إدارة المشاريع - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني – 2025

جدول المحتويات

1- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	1
1.1- المقدمة:	2
1.2- مشكلة الدراسة.....	3
1.2.1- فجوات على المستوى النظري.....	3
1.2.2- فجوات على المستوى التطبيقي.....	3
1.3- أهمية الدراسة.....	4
1.3.1- أهمية الدراسة على المستوى النظري:	4
1.3.2- اهمية الدراسة على المستوى التطبيقي:	4
1.4- أسئلة الدراسة.....	5
1.5- أهداف الدراسة.....	5
1.6- فرضيات الدراسة.....	5
1.7- نموذج البحث.....	6
1.8- الدراسة الميدانية.....	7
1.9- منهجية الدراسة.....	8
1.10- مخطط المشروع المقترح.....	9
2- الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	Error! Bookmark not defined.
2.1- المقدمة:	12

14	2.2- المتغير المستقل
15	2.3- المتغير التابع
16	2.4- العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
17	2.5- الخاتمة
20	المراجع:

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	الشكل 1: نموذج البحث	6
2	الشكل 2: ملخص منهجية البحث	8
3	الشكل 3: مخطط المشروع المقترح	9

1- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1- المقدمة:

تُعد مشاريع الحج والعمرة من أكبر المشاريع الموسمية التي تنفذها المملكة العربية السعودية، وتتميز 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 (لا روزا-غافينو وآخرون، 2023).

وتتعدد أنواع المخاطر في مشاريع الحج والعمرة ما بين مخاطر تشغيلية، وصحية، ولوجستية، وأمنية، والتي يمكن أن تؤثر سلبيًا 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 تتبع 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.

1.2- 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.

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، فتتضح الفجوة في تفاوت تطبيق أدوات إدارة المخاطر بين الجهات المنفذة، 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 ونجاح مشاريع الحج والعمرة، وتسهم في بناء فهم أعمق لهذا الجانب المهم في إدارة المشاريع الوطنية ذات الطابع الديني.

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

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. ويمكن بيان أهمية الدراسة من خلال مستويين رئيسيين:

1.3.1- أهمية الدراسة على المستوى النظري:

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

تقدم الدراسة إطارًا نظريًا محدثًا يدمج بين مفاهيم إدارة المخاطر ونجاح المشاريع، في بيئة تنظيمية ودينية 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- أهمية الدراسة على المستوى التطبيقي:

تقدم الدراسة تحليلًا واقعيًا 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 وأهميته؟
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؟

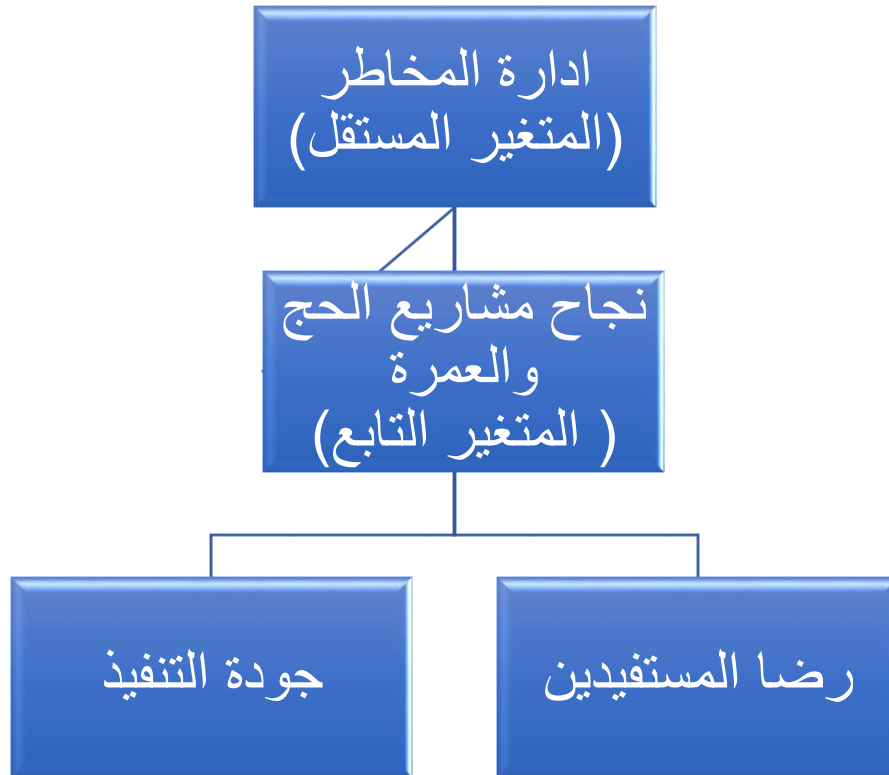
1.5- أهداف الدراسة

1. 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

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

1.7- نموذج البحث



الشكل 1: نموذج البحث (اعداد الطالبة: نوال صالح الهذلي)

يعتمد هذا النموذج على دراسة الصلة بين:

- ❖ المتغير المستقل: ادارة المخاطر
- ❖ المتغير التابع: إنجاز مشاريع الحج والعمرة

ويتجلى نجاح المشاريع من خلال:

- نوعية التنفيذ
- بلوغ الأهداف التشغيلية
- تحقيق الغايات التنظيمية
- رضا المستفيدين

ويفترض النموذج أن الإدارة الفعالة للمخاطر تساعد في تقليل المشاكل، وتعزيز كفاءة التنفيذ، وتحقيق مستويات أفضل من النجاح في المشاريع الموسمية الدينية

1.8- الدراسة الميدانية

تنتمي مشاريع الحج والعمرة إلى قطاع الخدمات العامة والصناعة اللوجستية الفصلية، وهي صناعة ذات طابع خاص، تُعنى 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 الصحي والخدمي، مما يجعلها بيئة مناسبة لتطبيق مبادئ إدارة المخاطر الحديثة.

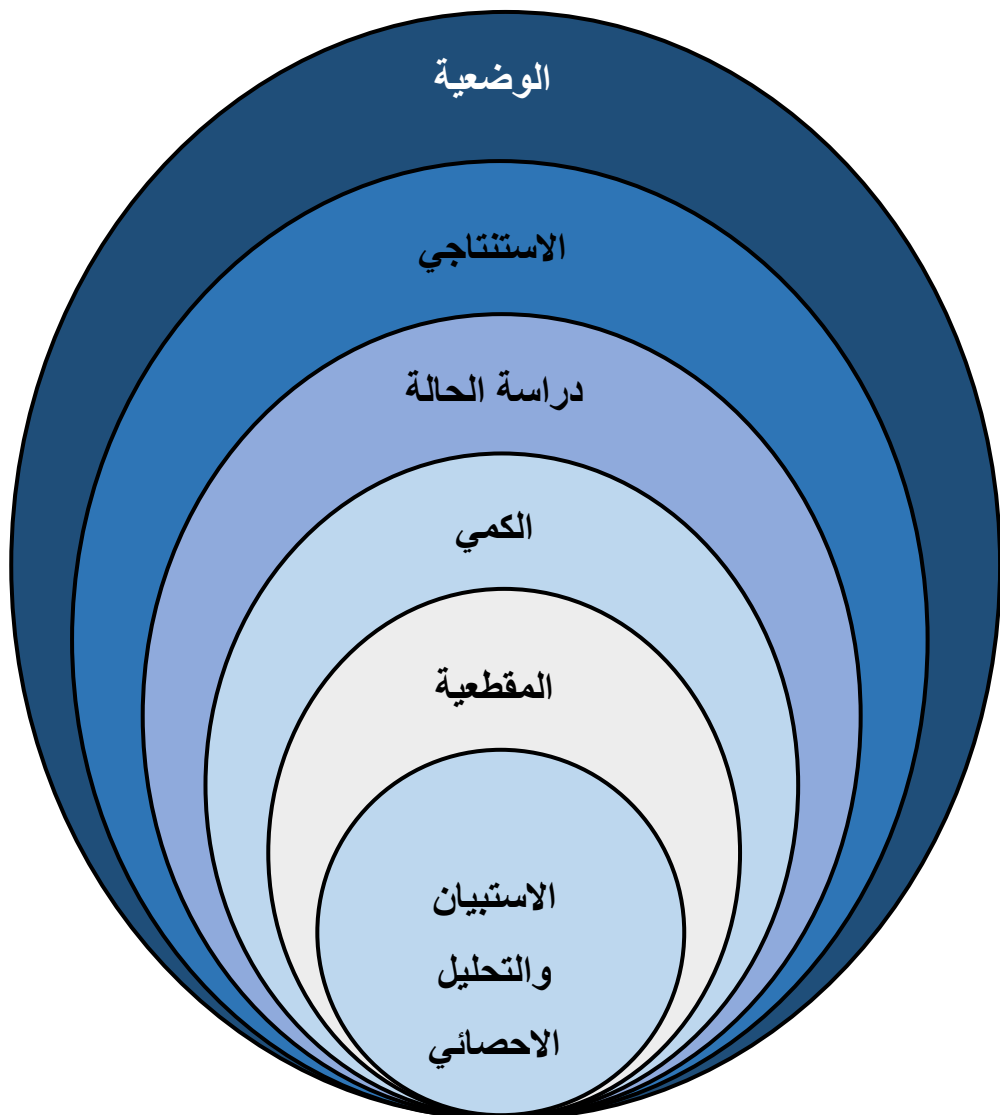
وقد تم ترشيح وزارة الحج والعمرة أو إحدى الهيئات/الشركات المعتمدة من قبلها كميدان لتطبيق هذه الدراسة، نظرًا لمشاركتها الفعلية في تنفيذ مشاريع ميدانية متعلقة بالحج والعمرة، تشمل خدمات النقل، الإسكان، التفويج، والخدمات الذكية.

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، لا سيما في محور "خدمة ضيوف الرحمن".
- توفر بيانات ميدانية واقعية تساعد على إجراء دراسة تحليلية كمية دقيقة

1.9- منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختبار البحث: كمي
- الأفق الزمني: المقطعية
- تقنيات وإجراءات الدراسة: الاستبيان والتحليل الإحصائي



الشكل 2: ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة: نوال صالح الهذلي)

1.10- مخطط المشروع المقترح



الشكل 3: مخطط المشروع المقترح (اعداد الطالبة: نوال صالح الهذلي)

المخطط يوضّح 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 تُقدّم خلفية عن الموضوع وأهميته، ثم مشكلة الدراسة والفجوات النظرية والتطبيقية، ويعقب ذلك أهمية الدراسة على الصعيدين النظري والتطبيقي، ثم أسئلة البحث وأهدافه وفرضياته ونموذج الدراسة، إضافةً إلى المنهجية المتبعة والدراسة الميدانية ومخطط 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 بملخص مختصر. ثم يتناول الفصل الثالث: التحليل الإحصائي للبيانات، عرض نتائج الدراسة عبر الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات وتفسير البيانات. ويُختتم بالفصل الرابع: المناقشة والخاتمة، حيث تُناقش النتائج في ضوء الدراسات السابقة، مع تقديم التوصيات وملخص البحث، ويعقب ذلك المراجع التي توثق المصادر العلمية، والملاحق التي تشمل الاستبانة والجداول والوثائق الداعمة.

• 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.

إن تطبيق استراتيجيات فعّالة لإدارة المخاطر يُعد أمراً بالغ الأهمية في سياق مشاريع الحج والعمرة. فعلى الرغم من التحديات، فإن 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.

1. 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. (غافينو وآخرون، 2023)

2. 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.

(الهيئة العامة للحج والعمرة، 2022)

3. دراسة إبراهيم القحطاني (2024):

تطرقت 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 على أن تحسين سبل الاتصال بين الجهات المعنية ساعد في تقليل المخاطر الصحية وزيادة رضا الحجاج والمعتزمين.

(القحطاني، 2024)

4. دراسة سميح العامري (2021):

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

(العامري، 2021)

6. دراسة معهد إدارة المشاريع (2021):

7. تطرقت الدراسة إلى 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 أفضل لتعزيز فاعلية تطبيق هذه المعايير.

(معهد إدارة المشاريع، 2021)

2.2 - المتغير المستقل

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

على سبيل المثال، 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 سريعة وفعالة 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 يُمكن 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

المتغير التابع في هذه البحوث هو إنجاز إتمام مشاريع الحج والعمرة. يُحسب إنجاز هذه المشاريع بعدة أساليب:

- عن طريق تحقيق الغايات التشغيلية والتنظيمية، مثل التمسك بالجدول الزمنية والميزانيات المحددة
 - أو عن طريق 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

في العديد 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
 - مؤشرات الأداء في مختلف المجالات مثل النقل والصحة والأمن
- يمكن أيضًا قياس النجاح عن طريق مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وهو مؤشر أساسي في تقييم جودة إتمام المشاريع

2.4- العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين إدارة المخاطر (المتغير المستقل) ونجاح تنفيذ مشاريع الحج والعمرة (المتغير 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

2.5- الخاتمة

الخاتمة:

من 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 الكبرى. 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 ونوعية الخدمات المقدمة. 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 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 يُعد من العوامل الحاسمة في تحسين استجابة الجهات المعنية للآزمات والمخاطر المختلفة، مثل المخاطر الصحية أو اللوجستية.

تحسين جودة الخدمات ورضا الحاج:

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 الحاج 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 يمكن أن توفر إطاراً موحدًا يُسهم 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 جزءًا 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

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، 5(2)، 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، 8(1)، 12-25.