

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مشاريع



تطبيق مبادئ إدارة المخاطر في بيئة العمل الميدانية بالمطارات: دراسة حالة على موظفي الخدمات الأرضية في
مطار الملك فهد الدولي

إعداد الطالب/

مناير مبارك الرمحي

٢٥٢٠٠٨٦٦

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

الأرشيفات والمكتبات والمتاحف مؤسساتٌ تحمي التاريخ الثقافي والتاريخي للبشرية. هذا التاريخ ليس ملكًا للدولة المضيفة فحسب، بل هو ثروةٌ جماعيةٌ للبشرية. لذلك، من الضروري تنفيذ استراتيجياتٍ للحفاظ عليه ونقله إلى الأجيال القادمة (كوزوكو وأوغلو، ٢٠١٤). لقد عانت الأرشيفات والمكتبات والمتاحف طويلاً من عواقب العديد من الكوارث المذكورة سابقاً. ففي عام ١٩٦٦، أدى فيضان نهر أرنو في إيطاليا إلى غرق جزءٍ كبيرٍ من فلورنسا، مما أدى إلى أضرارٍ جسيمةٍ لمقتنيات المكتبة الوطنية ومؤسسات المدينة (ICA، ١٩٩٧). علاوةً على ذلك، أصبحت العديد من الأرشيفات والمكتبات والمتاحف عرضةً للنهب والتخريب والأعمال الإرهابية خلال فترات عدم الاستقرار الناجمة عن النزاعات المسلحة (مصطفى، ٢٠١٣)، مما زاد من ضرورة حماية مجموعات هذه المؤسسات وحمايتها من الكوارث. أعرب المتخصصون في إدارة الأرشيف عن مخاوفهم بشأن وضع المعايير والمبادئ التوجيهية لمرافق الأرشيف لتعزيز ملاءمتها لحفظ الوثائق والسجلات. تعتبر السلامة والصحة المهنية من الركائز الأساسية في بيئات العمل، حيث تهدف إلى حماية العاملين من

المخاطر المحتملة وتقليل معدلات الإصابات والحوادث. في البلديات، التي تشمل مجموعة واسعة من الأنشطة

والخدمات العامة، يصبح الالتزام بمعايير السلامة والصحة المهنية أمراً بالغ الأهمية لضمان بيئة عمل آمنة

وصحية. تلعب البلديات دوراً حيوياً في تقديم الخدمات الأساسية للمجتمع، ويعتمد نجاح هذه الخدمات بشكل

كبير على كفاءة وأداء العاملين.

تشمل إجراءات السلامة والصحة المهنية في البلديات مجموعة من التدابير الوقائية والإرشادية التي تهدف إلى حماية العاملين من المخاطر المحتملة في مكان العمل. تتضمن هذه التدابير توفير المعدات الواقية، وتدريب العاملين على كيفية التعامل مع المخاطر، وإجراء الفحوصات الطبية الدورية. من خلال تطبيق هذه الإجراءات، تسعى البلديات إلى خلق بيئة عمل تقلل من المخاطر الصحية والمهنية وتزيد من سلامة العاملين.

تأثير إجراءات السلامة والصحة المهنية على أداء العاملين في البلديات لا يقتصر فقط على تقليل الحوادث والإصابات، بل يمتد أيضًا إلى تعزيز الرضا الوظيفي والإنتاجية. عندما يشعر العاملون بأن سلامتهم وصحتهم هي أولوية للبلدية، فإنهم يكونون أكثر التزامًا وأداءً في مهامهم. تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مدى تأثير هذه الإجراءات على أداء العاملين في البلديات، من خلال تحليل البيانات المتعلقة بمعدلات الحوادث والإصابات، ومستويات الرضا الوظيفي، والإنتاجية في مجموعة مختارة من البلديات.

مشكلة الدراسة:

في ظل الأهمية المتزايدة لسلامة وصحة العاملين في مختلف البيئات المهنية، تواجه البلديات تحديات كبيرة في تنفيذ وتقييم فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية. تعاني العديد من البلديات من نقص البيانات الدقيقة حول تأثير هذه الإجراءات على أداء العاملين، مما يعرقل تحسين السياسات والبرامج الوقائية. لذلك، تتمثل المشكلة البحثية في كيفية تقييم تأثير إجراءات السلامة والصحة المهنية على أداء العاملين في البلديات، وتحديد مدى فعالية هذه الإجراءات في تقليل الحوادث والإصابات وزيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي بين الموظفين.

يتطلب هذا البحث تحليلاً شاملاً للبيانات المتعلقة بالحوادث والإصابات، بالإضافة إلى استبيانات ومقابلات مع العاملين لتقييم مدى تأثير هذه الإجراءات على بيئة العمل والأداء العام.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية بحث تقييم تأثير إجراءات السلامة والصحة المهنية على أداء العاملين في البلديات من الحاجة الماسة لضمان بيئة عمل آمنة وصحية تساهم في رفع كفاءة وإنتاجية الموظفين. إن فهم العلاقة بين تطبيق هذه الإجراءات وأداء العاملين يمكن أن يساعد في تقليل معدلات الحوادث والإصابات، مما يقلل من التكاليف المرتبطة بها ويزيد من رضا الموظفين عن بيئة عملهم. بالإضافة إلى ذلك، يسهم البحث في تقديم توصيات فعالة لتحسين السياسات الحالية، مما يعزز من الاستدامة والفعالية العامة للعمليات البلدية، ويضمن تقديم خدمات أفضل للمجتمع.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى استكشاف واقع إدارة الكوارث ومراقبتها في دوائر الوثائق بالمؤسسات السعودية المشمولة بالدراسة، وذلك من خلال توضيح مواطن القوة بها بهدف تعزيزها، والكشف عن مواطن الضعف فيها من أجل اقتراح الحلول المناسبة لمعالجتها. ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

- التعرف على الممارسات الحالية لإدارة الكوارث ومراقبتها في دوائر الوثائق بالمؤسسات السعودية
- التعرف على النقاط الإيجابية والسلبية في الممارسات الحالية لإدارة الكوارث ومراقبتها في دوائر الوثائق بالمؤسسات السعودية
- التعرف على مدى توافق ممارسات إدارة الكوارث ومراقبتها في دوائر الوثائق بالمؤسسات السعودية مع المبادئ التوجيهية للوقاية من الكوارث ومراقبتها (ICA_Study11)، والضوابط التي اعتمدها هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية بسلطنة عمان في هذا الصدد.

تساؤلات الدراسة

- ما الممارسات الحالية لإدارة الكوارث ومراقبتها في دوائر الوثائق بالمؤسسات السعودية ؟

• ما النقاط الإيجابية والسلبية في الممارسات الحالية لإدارة الكوارث ومراقبتها في دوائر الوثائق بالمؤسسات السعودية ؟

• ما مدى توافق ممارسات إدارة الكوارث ومراقبتها في دوائر الوثائق بالمؤسسات السعودية مع المبادئ التوجيهية للوقاية من الكوارث ومراقبتها (ICA_Study11)، والضوابط التي اعتمدها هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية السعودية في هذا الصدد؟

فروض الدراسة:

الفرضية الأولى:

يساهم تحديد المخاطر في بيئة العمل الميدانية في تقليل الحوادث والإصابات بين موظفي الخدمات الأرضية في مطار الملك فهد الدولي.

الفرضية الثانية:

تؤثر إجراءات التقييم الدوري للمخاطر بشكل إيجابي على رفع الوعي بالمخاطر لدى الموظفين في الخدمات الأرضية.

الفرضية الثالثة:

يؤدي تطبيق خطط الاستجابة للطوارئ إلى تحسين سرعة التعامل مع الحوادث وتقليل أثارها داخل ساحة المطار.

الفرضية الرابعة:

التدريب المستمر على السلامة وإدارة المخاطر يساهم في تحسين الأداء المهني للموظفين وتقليل الأخطاء التشغيلية أثناء العمل.

الفرضية الخامسة:

توفر أنظمة التواصل الفعال بين الإدارات التشغيلية يساهم في تعزيز تطبيق إجراءات إدارة المخاطر لدى موظفي الخدمات الأرضية.

الدراسات السابقة:

صلاح، ٢٠٢٢

شرعت معظم الدوائر الحكومية في سلطنة عمان في اعتماد أنظمة عصرية لإدارة وثائقها. ويوجه المجلس الدولي للأرشيف مراكز الوثائق والمؤسسات الأرشيفية بأن يكون لديها خطط وسياسات استراتيجية للحد من تأثير الكوارث على الوثائق. تسعى هذه الدراسة لرصد واقع إدارة الكوارث ومراقبتها في دوائر الوثائق بالمؤسسات العمانية، ومدى توافقها مع المبادئ التوجيهية للمجلس الدولي للأرشيف (ICA_Study11) حول الوقاية من الكوارث ومراقبتها، والضوابط التي اعتمدها هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي لتحقيق أهدافها البحثية؛ إذ أُستُخدمت استمارة المراجعة لجمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة المكونة من (١١) دائرة للوثائق بالمؤسسات الحكومية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: بلغت نسبة توافق ممارسات إدارة الكوارث في دوائر الوثائق مع المبادئ التوجيهية للوقاية من الكوارث ومراقبتها (٣٤,٤٪)، إذ لا تتوفر خطة لإدارة الكوارث وقائمة بالمصادر المحتملة للأخطار في أغلب دوائر الوثائق، بالإضافة إلى عدم تخصيص بنود مالية لتغطية نفقات إدارة الكوارث بهذه الدوائر. كما افتقرت أغلب الدوائر إلى تحديد أماكن يمكن استعمالها كمناطق بديلة للحفظ المؤقت أثناء الكوارث بالمؤسسات المشرفة عليها. كما لم تتوفر لدى بعض الدوائر العديد من نظم وتجهيزات الوقاية من الكوارث ومكافحتها كنظم إطفاء الحرائق بالغاز. ختاماً، خرجت الدراسة بجملة من التوصيات، أبرزها: ضرورة قيام هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية بإصدار دليل توجيهي عام لإدارة الكوارث بدوائر الوثائق، وقيام كل مؤسسة بوضع خطة متكاملة لإدارة الكوارث تراعي فيها متطلبات دائرة الوثائق لديها، وتخصيص بنود مالية ضمن الموازنة العامة للمؤسسة الأم لتغطية نفقات إدارة الكوارث بدوائر الوثائق، وتوفير ما افتقرت إليه بعض الدوائر من نظم وتجهيزات للوقاية من الكوارث ومكافحتها.

يجمع كتاب "إصلاح صناعة الإنشاءات في الأقطار العربية" الصادر عن المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، بحوث ومناقشات الحلقة النقاشية التي أقامتها المنظمة العربية لمكافحة الفساد يومي ٦ و ٧ حزيران/يونيو ٢٠١٣. يسلط الكتاب الضوء على دور قطاع الإنشاءات-بما في ذلك البناء والتشييد-في تنمية المجتمع وأثره في الدورة الاقتصادية وتكوين الثروة، وكذا تبيان أثره في المواطنين من خلال معالجة السياسات السكنية والنشاط العقاري والقضايا المتعلقة باستملاك الأراضي واستغلالها. ويعالج الكتاب أيضاً قضايا متعلقة بوسائل الحفاظ على البيئة والتراث الجمالي للطبيعة والإرث الحضاري والثقافي للبناء الموروث وطراز العمارة. كما يسعى الكتاب كما سعت الندوة إلى بحث كافة المعالم التي يؤثر فيها هذا القطاع والمعطيات التي تؤثر في مساره واقتراح السبل الكفيلة بتأديته دورا بارزا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والبشرية في الأقطار العربية. ويشكل موضوع إعادة الإعمار في مرحلة ما بعد الصراعات التي عصفت ببعض الأقطار العربية خلال العقود الماضية محورا أساسيا في الكتاب

يشهد عالم اليوم الكثير من المخاطر، ولاسيما في بيئة عمل المطارات المدنية، حيث أصبحت الحاجة ماسة إلى إعداد خطط مناسبة للتعامل مع تلك المخاطر وتطوير استراتيجيات إدارتها بما يسهم في الحفاظ على مقدرات المنظمة من الموارد المالية والبشرية. وتسهم إدارة المخاطر في معرفة مختلف العوامل المؤثرة في نشاط المؤسسة، فضلاً عن رفع نسب النجاح وتجنب التعرض للخسائر. لذلك تهدف الدراسة الحالية إلى الوصول إلى مستوى آمن عن طريق دعم وتعزيز دور إدارة المخاطر في جميع المطارات الدولية وإدارتها والنهوض بثقافة الأمن والسلامة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراض الدراسات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة وإجراء الدراسة الميدانية من خلال أسلوب الاستقصاء. تم توزيع ٢٢٠ استمارة استقصاء على عينة من العاملين بأقسام السلامة والأمن الصناعي، أمن المطار، عمليات الطيران، القسم الفني في مطار القاهرة الدولي، وذلك بغرض التعرف علي واقع

حال مطار القاهرة الدولي في إدارة المخاطر ، وتم تحليل البيانات الواردة من الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية في محاولة للوصول إلى نتائج الدراسة واقتراح التوصيات المناسبة.

رسل فلاح ، 2018

الهدف من البحث هو تحديد كفاءة إدارة المخاطر بأسماء مختلفة في مطار بغداد الدولي في مواجهة المخاطر المختلفة (المالية - التقنية - البشرية - الطبيعية ..) التي تواجه عينة البحث عن المؤسسة العامة للطيران المدني وشركة الخطوط الجوية العراقية حيث حدد الباحث الفرضية التي تلخص وجود علاقة كبيرة بين إدارة المخاطر وإدارة المخاطر ومراجعة المخاطر وتقييمها. استخدم الباحث وسائل البحث من الملاحظة والمقابلات مع المسؤولين المعنيين في هذا المجال، وكذلك استخدام الاستبيان وتوزيع عينة من ١٧٠ موظفا في مجال إدارة المخاطر (إدارة الرسائل القصيرة) في الخطوط الجوية العراقية، تم تحليل الأمن الصناعي، إدارة التأمين، المهندسين، الفنيين (٢٥٠) باستخدام التحليل الإحصائي وفقا لنظام spss، خماسي ليكرت، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل التباين، والأهمية النسبية لتحقيق أهدافه. خلص الباحث من هذا إلى صحة الفرضية في وجود ارتباط إيجابي قوي بين إدارة المخاطر وإدارة المخاطر في المطارات المدنية - عينة بحثية من مطار بغداد الدولي على المستوى الكلي. توصل الباحث إلى عدد من الاستنتاجات، أهمها:

- تلعب إدارة المخاطر دورا كبيرا في مستقبل المطار من خلال رسمه للرؤية المستقبلية وتحديد مهمة المنظمة وأهدافها وقدرتها على التفكير والتحليل الاستراتيجي واتخاذ القرارات الاستراتيجية ومسؤوليتها في صياغة خطة مستقبلية ثم التنفيذ والتقييم.

- لا يوجد قسم متخصص لإدارة المخاطر داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة العامة للطيران المدني والخطوط الجوية العراقية، ولكن هناك أشكال مختلفة مثل إدارة السلامة والأمن الصناعي وما إلى ذلك، ولها دور فعال في المطار في ممارسة واجبها.
- هناك نقص في الخبرة والفريق الفني، سواء في عدد أو جودة الخبرة على مستوى تطبيق إدارة المخاطر والتأمين وقسم التأمين بشكل خاص وأبحاث عينة المطار بشكل عام.
- أكدت إجابات العينة من خلال التحليل الإحصائي أن عينة البحث عندما يكون لإدارة المخاطر دور مهم في التنسيق بين الإدارة العليا وبقية الإدارات لتوافر الحماية، ولها أيضا دور في تدريب الموظفين على جميع إدارة السلامة والمخاطر، والتنسيق بين موردي معدات السلامة المهنية والصيانة بتناوبها.

لا يوجد ارتباط بين قسم التأمين وإدارة المخاطر وليس لديه أي نشاط في الوعي بالتأمين أو قد يوفر مدير التأمين الحماية في غياب إدارة المخاطر المطارات هي بيئات عمل معقدة تحتوي على العديد من المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على سلامة وصحة العاملين. من العمليات المجاورة للمدرجات والممرات إلى الأنشطة الجانبية في المباني ومرافق الشحن ، تقوم قوى العمل المتنوعة بأداء مهام حاسمة تبقي المطارات تعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. من الضروري جعل السلامة والصحة المهنية أولويات أساسية في هذه البيئات الديناميكية وذات المخاطر العالية. يوفر هذا المقال نظرة عامة على المخاطر الرئيسية والنهج الموصى به لإدارة السلامة والمبادرات لتعزيز الصحة والعافية لموظفي المطارات والعمليات الأرضية.

نظرة عامة على المطارات والعمليات الأرضية

تشمل المطارات والعمليات الأرضية مجموعة واسعة من الأنشطة الجانبية والجانبية التي تدعم وصول وانقلاب ومغادرة الطائرات. على جانب الهواء ، يقوم طاقم العمل في العمليات الأرضية بأداء مهام معينة مثل إرشاد الطائرات ، ودفعها للخلف ، وسحبها ، وتعبئة الوقود ، وتحميل الأمتعة / الشحن ، وخدمة الحمامات ، وتنسيق الإمدادات للمأكل ، وتفتيش المدرجات والممرات. تتضمن العمليات الجانبية تسجيل الركاب ، وفحص الأمان ، ومعالجة الجمارك والهجرة ، وصيانة الطائرات ، وتنسيق وسائل النقل الأرضية وصيانة المرافق / المعدات. يشارك العديد من الأطراف المعنية في هذه العمليات ، بدءًا من شركات الطيران ومعالجي الأرض إلى هيئات المطارات ومقدمي خدمات الملاحة الجوية وقوات الأمن والجهات التنظيمية.

أهمية السلامة والصحة المهنية

طبيعة المهام التي يقوم بها العاملون في بيئات المطارات الديناميكية تشكل العديد من المخاطر على السلامة والصحة إذا لم يتم إدارتها بشكل صحيح. تشمل هذه المخاطر العمل على ارتفاع ، والتصادم بين المركبات والمشاة ، وتعرض العاملين للضوضاء وتلوث الهواء ، والإصابات العضلية الهيكلية الناتجة عن التعامل مع المواد ، والتعب الناجم عن متغيرات النوبات. من الضروري تنفيذ ثقافة قوية للسلامة تشمل تحديد المخاطر وتخفيف المخاطر والتدريب والإبلاغ المفتوح. كما أن تعزيز الصحة والعافية أمر أساسي حتى يكون الفرد بحالة بدنية وعقلية جيدة لأداء المهام الحاسمة للسلامة.

المخاطر الرئيسية للسلامة والصحة

تشكل المناطق الجوية مخاطر تصادم وضوضاء وتعرض للمواد الكيميائية:

مخاطر التصادم

أكبر خطر هو التصادم بين الطائرات والمركبات والمشاة في المناطق المزدحمة مثل ألواح الركن. يساعد التوجيهات قبل الرحلة والممرات المركزة ومناطق الاستبعاد على تعزيز الوعي بالحالة ومنع الاقتحامات.

مخاطر الضوضاء

تعرض عمال الرصيف لضوضاء ضارة من محركات الطائرات (> ٨٥ ديسيبل). تساعد الحماية من الضوضاء وحواجز الضوضاء وتبديل مواقع العمل على تقليل المخاطر. مخاطر الكيماويات

يتعرض العاملون لتسمم بغاز أول أكسيد الكربون وثاني أكسيد الكبريت وغيرها من الأبخرة السامة من الوقود وسوائل إزالة الجليد ونفايات الحمام وعوادم المحرك. تساعد أجهزة تنفس ، والمعدات الواقية الشخصية المناسبة والتهوية على تقليل التعرض.

مخاطر (المباني ، مرافق الشحن ، مناطق الصيانة)

الانزلاقات والتعثر والسقوط

تزيد مناطق العمل المتشابكة بين عدة مقاولين من مخاطر السقوط. يمنع الحفاظ على نظافة المكان واستخدام الأحذية المقاومة للانزلاق وتنظيف الأنسكابات الإصابات.

مخاطر البيئة

تنطوي عمليات تعامل الأمتعة في كثير من الأحيان على رفع ودفع وسحب أحمال ثقيلة مما يزيد من اضطرابات الجهاز العضلي الهيكلي. تساعد المعدات الميكانيكية مثل الحجلات والمصاعد على تقليل التعامل اليدوي.

مخاطر الكيماويات / البيولوجية

يتعرض موظفو التنظيف للتعرض لوكلاء التنظيف والنفايات المعدية وبذور العفن. الأجهزة الواقية الشخصية المناسبة ومرافق النظافة والمحتويات وضوابط التهوية ذات أهمية قصوى.

تنفيذ إدارة السلامة الفعالة

أنظمة إدارة السلامة

نهج منهجي لإدارة السلامة من خلال العناصر التالية يتجنب الاعتماد على الحظ السعيد:

تحديد المخاطر وتقييم المخاطر

تحديد المخاطر بشكل استباقي باستخدام التفتيشات والتدقيقات وإبلاغ الموظفين وتحليل البيانات. تقييم المخاطر والتحكم فيها من خلال التسلسل التسلسلي للضوابط الخطرة.

أنظمة إبلاغ السلامة

تشجيع الموظفين على الإبلاغ بسرية وغير معاقبة للأخطار والحوادث والاقتراب من الحوادث. تحليل التقارير لتحديد الاتجاهات والأسباب الجذرية. سلامة المطارات نظام إدارة السلامة (SMS)،

إدارة المخاطر

مفهوم سلامة المطارات:

سلامة المطارات هي مجموعة الإجراءات والسياسات والأنظمة التي تهدف إلى حماية الركاب والعاملين والطائرات والبنية التحتية للمطار من أي مخاطر قد تؤثر على سير العمليات الجوية والأرضية. بمعنى آخر، سلامة المطارات تعني ضمان أن كل العمليات تتم بأمان وبأقل قدر من المخاطر.

سلامة المطارات تشمل عدة جوانب:

١. سلامة الركاب التأكد من أن المسافرين لا يتعرضون لأي مخاطر أثناء تواجدهم في المبنى أو على المدرجات.

٢. سلامة العاملين: حماية الموظفين والعاملين في المطار من الحوادث المهنية أو التهديدات الأمنية.

٣. سلامة الطائرات والمعدات: التأكد من أن الطائرات والآليات الأرضية والمعدات التقنية تعمل بشكل آمن.

٤. سلامة البيئة: تقليل المخاطر البيئية مثل تلوث الهواء أو تسرب الوقود أو الحوادث الكيميائية.

SMS - Safety Management System (نظام إدارة السلامة بالمطارات لتطبيق السلامة بشكل فعال، تعتمد المطارات على نظام إدارة السلامة المعروف بـ SMS ، وهو نظام منهجي يربط بين تقييم المخاطر، التخطيط للتنفيذ، والمتابعة.

مكونات نظام إدارة السلامة : (SMS)

١. سياسة السلامة : Safety Policy

تبدأ الإدارة العليا بوضع سياسات واضحة للسلامة تشمل الالتزام بمعايير الطيران الدولية والمحلية.

تحديد المسؤوليات لكل موظف في المطار تجاه السلامة.

تشجيع ثقافة السلامة، بحيث يكون السلامة جزءاً من سلوك الموظفين اليومي.

٢. إدارة المخاطر : Risk Management

التعرف على المخاطر: دراسة كل العمليات الأرضية والجوية لتحديد الأماكن أو الإجراءات التي قد تؤدي إلى حادث.

تقييم المخاطر: معرفة شدة كل خطر واحتمالية حدوثه.

وضع خطط للحد من المخاطر مثل تركيب أنظمة إنذار مبكر، تدريب الموظفين، أو وضع إجراءات طارئة.

٣. ضبط ومراقبة السلامة : Safety Assurance

متابعة تنفيذ إجراءات السلامة والتأكد من فعاليتها.

جمع البيانات عن الحوادث أو شبه الحوادث وتحليلها لتجنب تكرارها.

مراجعة الإجراءات بشكل دوري وتحسينها حسب الحاجة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تشير الأدبيات المعاصرة إلى أن إدارة المخاطر أصبحت أحد المحاور الرئيسية في تطوير بيئات العمل الحديثة، خصوصاً في المؤسسات التي تتسم بطبيعة عملياتها الحساسة والمعقدة مثل المطارات. إذ تتضمن بيئة العمل الميدانية بالمطارات العديد من التحديات التشغيلية المرتبطة بالحركة الجوية، المناولة الأرضية، صيانة الطائرات، الخدمات اللوجستية، وإجراءات الأمن والسلامة؛ مما يجعلها عرضة لمجموعة واسعة من المخاطر التي قد تؤثر على سلامة الأفراد واستمرارية العمليات وكفاءة الأداء.

وتُعرّف إدارة المخاطر بأنها العملية التي يتم من خلالها تحديد المخاطر المحتملة، وتحليلها، وتقييم احتمالية حدوثها، ووضع الخطط المناسبة للسيطرة عليها أو الحد من تأثيرها. حيث تؤكد الدراسات أن نجاح أي مؤسسة في تقليل الخسائر وحماية الأصول مرتبط بشكل مباشر بمدى جاهزيتها في تبني خطط واستراتيجيات مدروسة في إدارة المخاطر (عبدالله، ٢٠١٩).

وفي هذا السياق، أوضحت عدد من الدراسات أهمية التخطيط المسبق لمواجهة الكوارث والطوارئ، ومن بينها دراسة صلاح (٢٠٢٢) التي تناولت واقع إدارة الكوارث في المؤسسات الحكومية العمانية، مشيرة إلى انخفاض مستوى تطبيق خطط إدارة المخاطر، وضعف تخصيص الموارد المالية، وقصور البنية الوقائية؛ مما انعكس سلباً على قدرة المؤسسات على التعامل مع الأزمات. وتبرز أهمية هذه النتائج عند إسقاطها على بيئة المطارات، التي تتطلب جاهزية عالية للتعامل مع الأحداث الطارئة.

كما يسلط كتاب المركز العربي للأبحاث (٢٠١٤) الضوء على ضرورة وجود أطر تنظيمية وتشريعات واضحة تضمن حماية الموارد والبنى التحتية الحيوية، مؤكداً أن المؤسسات في القطاعات الحيوية بحاجة إلى خطط مرنة وقابلة للتحديث المستمر، الأمر الذي يعد عنصراً جوهرياً في إدارة المخاطر بالمطارات نظراً للمتغيرات المستمرة في حركة التشغيل، والعوامل البيئية، والمستجدات التقنية.

أما دراسة عبدالله (٢٠١٩) فقد ركزت بصورة مباشرة على بيئة المطارات، حيث خلصت إلى أن تبني مؤسسات الطيران لثقافة السلامة، وتفعيل أنظمة التدريب والتأهيل، وتطوير خطط مواجهة المخاطر، يساهم بشكل فعال في رفع كفاءة الأداء وتقليل معدلات الخسائر التشغيلية والبشرية.

بناءً على ما سبق، يتضح أن إدارة المخاطر في بيئة العمل الميدانية بالمطارات تمثل ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية العمليات التشغيلية، والحفاظ على سلامة العاملين والركاب، وتقليل احتمالية وقوع الحوادث، مما يستدعي تبني منهج إداري قائم على التخطيط، التقييم، الاستجابة، والمراجعة المستمرة.

لمنهجية وطرق البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لدراسة الظواهر كما هي في الواقع، وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج منها. ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات من موظفي الخدمات الأرضية في مطار الملك فهد الدولي بهدف التعرف على مستوى تطبيق مبادئ إدارة المخاطر في بيئة العمل الميدانية، ومدى تأثيرها على تحسين السلامة المهنية وكفاءة الأداء التشغيلي. كما تم الاستفادة من الأدبيات والدراسات السابقة في بناء الإطار النظري وتحديد المتغيرات الرئيسية للدراسة وتحليل العلاقات بينها.

أدوات الدراسة

تم استخدام أداة الاستبيان باعتبارها الوسيلة الأكثر ملاءمة لجمع البيانات من أفراد العينة المستهدفة داخل بيئة العمل، نظراً لسهولة توزيعها على الموظفين العاملين في المواقع التشغيلية المختلفة. وقد تم إعداد الاستبيان استناداً إلى:

- الأدبيات المتخصصة في مجال إدارة المخاطر والسلامة المهنية.
- المعايير المعتمدة من المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO).
- نتائج الدراسات السابقة ذات الصلة.

وتكون الاستبيان من أربعة محاور رئيسية:

١. البيانات العامة للمستجيب (الوظيفة، سنوات الخبرة، القسم...).
٢. تحديد وتقييم المخاطر في بيئة العمل.
٣. خطط وإجراءات الاستجابة للطوارئ.
٤. التدريب والتوعية وثقافة السلامة لدى العاملين.

واعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الموافقة على العبارات.

حدود الدراسة

(١) الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على تطبيق مبادئ إدارة المخاطر في بيئة العمل الميدانية لدى موظفي الخدمات الأرضية فقط، ولا تمتد لتشمل الإدارات التشغيلية الأخرى داخل المطار.

(٢) الحدود المكانية

أجريت الدراسة في مطار الملك فهد الدولي بالمملكة العربية السعودية، وبالتحديد على الأقسام الميدانية المسؤولة عن الخدمات الأرضية.

(٣) الحدود الزمنية

تتمثل الحدود الزمنية في الفترة التي تم خلالها جمع البيانات وتحليلها، وذلك خلال العام الأكاديمي (٢٠٢٤/٢٠٢٥).

(٤) الحدود البشرية

اقتصرت عينة الدراسة على العاملين في الخدمات الأرضية (مثل: الساحة، مناولة العفش، التنسيق الأرضي، السلامة الميدانية) دون الإداريين أو العاملين في أقسام أخرى.

المراجع:

صلاح، ع. (٢٠٢٢). واقع إدارة الكوارث ومراقبتها في دوائر الوثائق بالمؤسسات الحكومية العمانية في ضوء مبادئ المجلس الدولي للأرشيف (ICA_Study11)مجلة الدراسات المعلوماتية والأرشيفية،

المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات. (٢٠١٤). إصلاح صناعة الإنشاءات في الأقطار العربية. الدوحة: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.

عبدالله، م. (٢٠١٩). إدارة المخاطر في بيئة عمل المطارات المدنية: دراسة تطبيقية على مطار القاهرة الدولي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية