

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.....	11
2.1- المقدمة:	12

12.....	2.2- المتغير المستقل
12.....	2.3- المتغير التابع
12.....	2.4- العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
12.....	2.5- الخاتمة
13.....	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؟

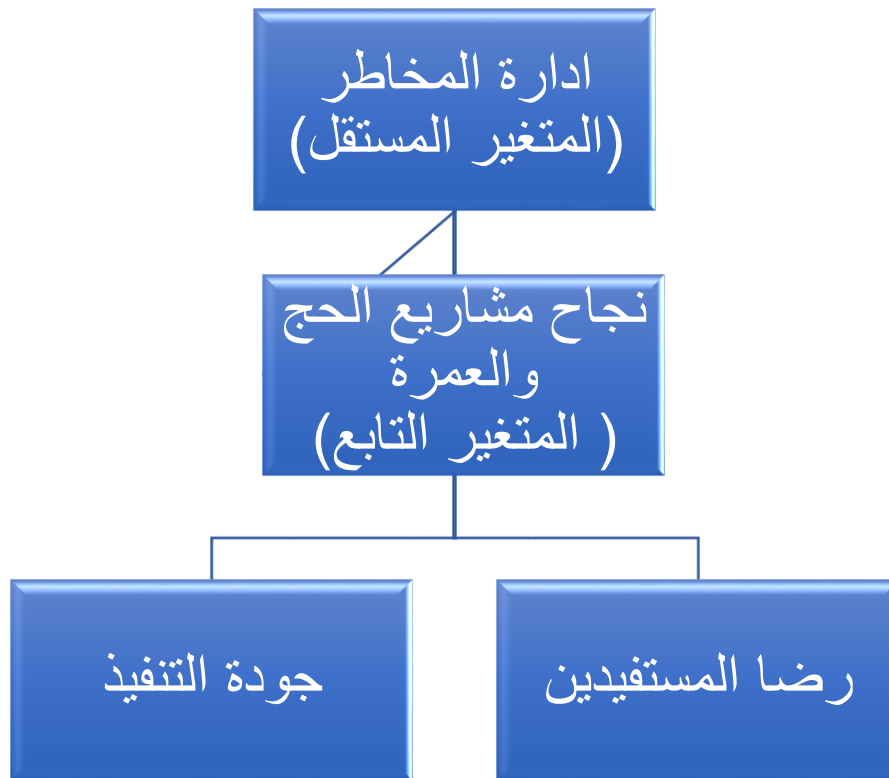
1.5- أهداف الدراسة

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

تتتمي 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.

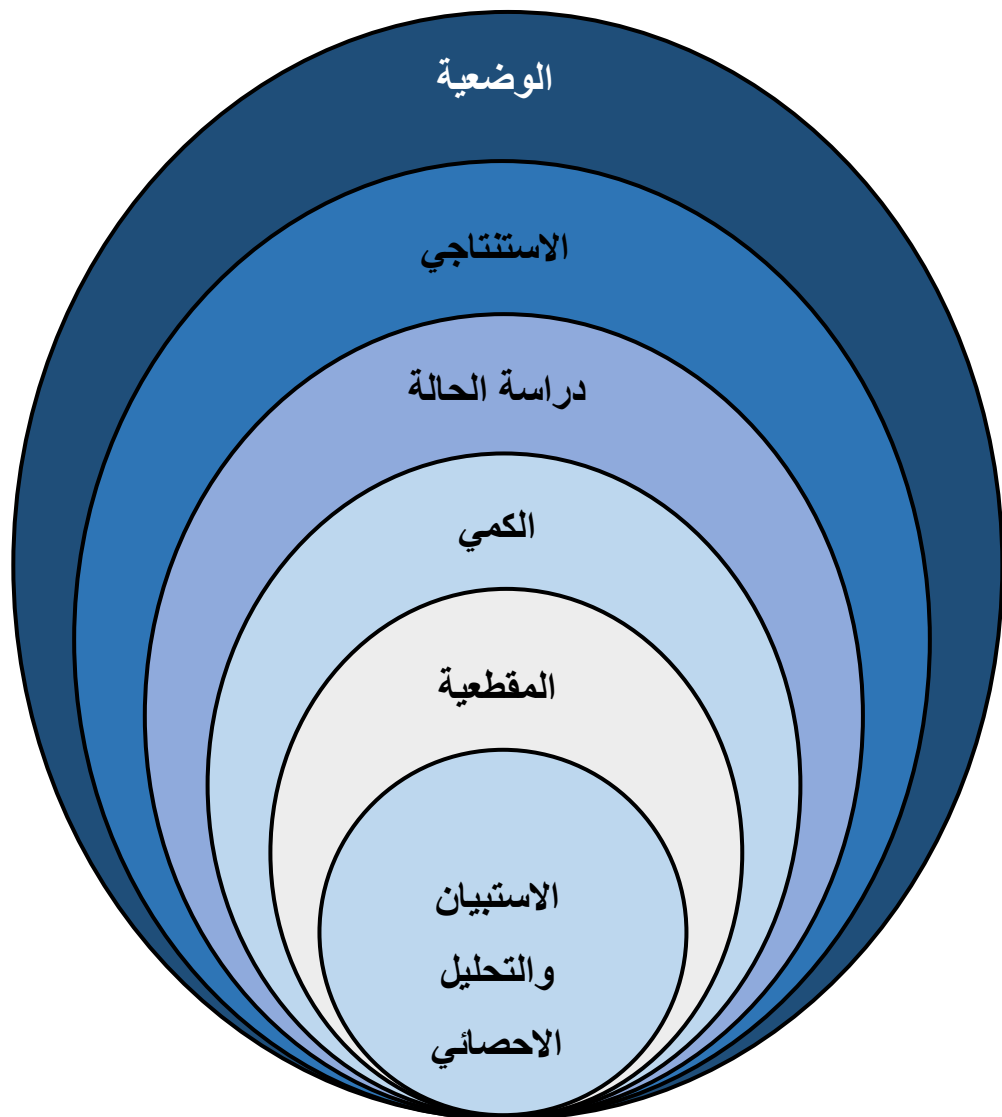
وقد تم ترشيح وزارة الحج والعمرة أو إحدى الهيئات/الشركات المعتمدة من قبلها كميدان لتطبيق هذه الدراسة، نظرًا لمشاركتها الفعلية في تنفيذ مشاريع ميدانية متعلقة بالحج والعمرة، تشمل خدمات النقل، الإسكان، التفويج، والخدمات الذكية.

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:

2.2- المتغير المستقل

2.3- المتغير التابع

2.4- العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5- الخاتمة

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.