

مدخل لتحسين إدارة أزمات الحج

دراسة مقدمة إلى الملتقى العلمي الخامس لأبحاث الحج المزمع عقده في جامعة

أم القرى خلال الفترة من ١٤/١١/٢٠١٤م حتى ١٨/١١/٢٠١٤م هـ تحت عنوان "منطقة الجمرات"

إعداد الباحثين

١. د عبد الباري محمد الطاهر: أستاذ التاريخ والحضارة الإسلامية المشارك بكلية المعلمين بأبها وعضو اتحاد المؤرخين العرب

٢. عبد العزيز علي مرزوق ماجستير في الإدارة الهيئة العالمية للإعجاز العلمي بجدة

شرف الله تعالى المملكة العربية السعودية بخدمة بيت الله الحرام وضيوفه الكرام الذين يتوافدون عليه من كل حذب وصوب ؛ لأداء فريضة الحج ؛ استجابة لنبي الله إبراهيم عليه السلام (وَأَدِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ) (الحج: ١٠٠) .

ولتوفير الراحة والاطمئنان لحجاج وزوار بيت الله الحرام بذلت حكومة خادم الحرمين الشريفين جهودا مشكورة في هذا الباب ، لعل من أهمها توسعة خادم الحرمين الشريفين الأخيرة في المسجد الحرام ، وتوسعة المشاعر ، وإقامة الجسور وتوفير المواصلات

إلا أنه مع الاستعدادات التامة التي تبذلها حكومة خادم الحرمين الشريفين تحدث بعض الأحداث السلبية التي لا يمكن تجنبها أيا كانت درجة الاستعداد ، وهو ما يعرف بالأزمة.

ومن أهم خصائص الأزمة المفاجأة ، نقص المعلومات ، تصاعد الأحداث ، فقدان السيطرة ، حالة الذعر ، غياب الحل الجذري السريع . وفي هذا السياق يعد مدخل تمكين العاملين أحد المداخل الإدارية الحديثة الذي يساعد في مواجهة الأزمات والتخطيط لها ، والتفكير الإبداعي ، والتصرف في المواقف ، وتحمل المسؤولية ، والرقابة على النتائج

إن تمكين العاملين يعد واحدا من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية منذ بداية التسعينات ، وقد أكدت نتائج العديد من الدراسات والبحوث أن تمكين العاملين يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة ، والرضا الوظيفي للعاملين ، والالتزام التنظيمي ، والفعالية التنظيمية ، وإدارة الأزمات بفعالية .

وفي هذه الدراسة سيتم بإذن الله تناول أهم متطلبات تطبيق تمكين العاملين في خدمة الحج ، الأمر الذي من شأنه الإسهام في التعامل الإيجابي مع الأزمات

شأنه الإسهام في التعامل الإيجابي مع الأزمات

وإذا كان لكل عصر سمة يتسم بها ، فعصرنا الحالي يتسم بأنه عصر الأزمات ، فنحن نعيش في عالم من الأزمات ، فالمتتبع للأخبار الصحفية التي تنشرها الجرائد والمجلات ووسائل الإعلام الجماهيري الأخرى ، سوف يجدها لا تخلو من خبر عن الأزمات مثل أزمة الشرق الأوسط ، أزمة بطاقة سوا ، أزمة شركات توظيف الأموال ، أزمة الزواج ، أزمة المهور ، أزمة الفكر ، أزمة الإدمان ، أزمة الطلاق ، أزمة أسهم الشركات السعودية ، أزمة سنامي الخ .

ومع تعدد وتنوع الأزمات أصبحت الحاجة ملحة للبحث عن مداخل وأساليب لإدارة تلك الأزمات والتكيف معها والحد من أثارها المدمرة ، ويعد مدخل تمكين العاملين أحد المداخل الإدارية الحاكمة لإدارة الأزمات بكفاءة وفعالية في ظل بيئة تتسم بالتغير السريع ، ويحتاج إلى تضافر الجهود المخلصة ، والإفادة من كل فكر يسعى لسد ثغرة يحاول أعداء الإسلام الدخول منها ؛ للنيل من هذا الصرح العظيم الذي شيده - ولا تزال حكومة خادم الحرمين الشريفين في المشاعر المقدسة

وقد خصص هذا البحث لتناول هذا الموضوع الهام وذلك على النحو التالي

المبحث الأول إدارة الأزمات . المبحث الثاني تمكين العاملين . المبحث الثالث التوصيات . المراجع .