
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة عين شمس

كلية التجارة - الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال - شعبة إدارة الأفراد

ملخص

رسالة ماجستير في إدارة الأعمال

بعنوان

تأثير الثقافة التنظيمية على درجة الوعي بالمخاطر في إدارة الأزمات
(دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للخطوط الجوية العربية السعودية)

إعداد

أحمد إبراهيم حسن نعمان

إشراف

الدكتور

محمود محمد السيد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة جامعة عين شمس

الاستاذة الدكتورة

عابدة سيد خطاب

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة عين شمس

2005

مختصر الدراسة

122	المقدمة
122	أولاً : مشكلة البحث :
123	ثانياً : تعريف مشكلة البحث
123	ثالثاً : فروض البحث
124	رابعاً : متغيرات البحث :
124	خامساً: معاملات المصادقية لمتغيرات البحث :
125	سادساً : أهداف البحث
125	سابعاً : منهج البحث
125	ثامناً : مجتمع البحث
126	تاسعاً :أساليب و أدوات جمع البيانات
127	نتائج الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

الإطار العام للدراسة

المقدمة

إن اختلاف الثقافات السائدة في المنظمات يؤثر في درجة الوعي بالمخاطر والذي له تأثيراً مباشراً على إدارة المنظمة بصفة عامة وعلى إدارة الأزمات بصفة خاصة. ويقصد بدرجة الوعي بالمخاطر مدى قدرة الثقافة التنظيمية السائدة على قراءة أو استشعار إشارات الإنذار المبكر لأي أزمة يحتمل حدوثها.

فمهما وفرت إدارة المنظمة من نظم وتقنيات وأدوات لمواجهة الأزمات في مختلف مراحلها، فإن العنصر البشري لا يمكن الاستغناء عنه، وسيظل هو محور الاهتمام ولا يمكن تحقيق إدارة فعالة للأزمات من دون توفير الموارد البشرية المؤهلة والمدرّبة للتعامل مع الأزمات في كافة مراحلها.

أولاً : مشكلة البحث :

إن صناعة النقل الجوي تعد من أكثر القطاعات الاقتصادية تعقيداً وتشابكاً من حيث طبيعة البيئة التي تعمل بها ودرجة التقدم التكنولوجي وأهمية اللحاق به وتنوع التخصصات اللازمة لتسيير العمل بها، ودرجة شدة المنافسة والاعتماد على أسس كمية في قياس فعالية التشغيل بها، ودرجة تأثيرها بالبيئة المحلية والدولية والمحددات والقيود السياسية والاقتصادية المفروضة عليها. أن هذه الخصائص المميزة لقطاع الطيران تستلزم بالضرورة خصائص مميزة للقائمين على إدارتها من حيث مدى توفر المهارات القيادية والفنية والسلوكية لديهم بما يمكنهم من استيعاب التداخل والتشابك في العلاقات بين العناصر الحاكمة لفعالية العمل الإداري سواء على المستوى الاستراتيجي أو التكتيكي. وتتميز المؤسسة العامة للخطوط الجوية العربية السعودية بخصائص الأعمال الدولية وذلك بالنظر إلى المتغيرات العديدة التي تؤثر على الاعتماد على العمالة متعددة الجنسيات، وإتباع أصول وقواعد تعريف موضوعية من منظمات دولية، والتأثر بالظروف الاقتصادية و السياسية الدولية، والحاجة المستمرة للتواكب مع التغييرات المتلاحقة التي تطرأ على التكنولوجيا و المعارف الدولية.

و هناك تنوع شديد في الثقافات المختلفة السائدة في الخطوط الجوية العربية السعودية.. وهذا ما يثير العديد من التساؤلات كما يلي:

السؤال الأول:

ما تأثير الخصائص الديموغرافية التالية على اختلاف درجة الوعي بمخاطر الأزمات لدى العاملين بالمؤسسة:

- *اختلاف السن
- *اختلاف الجنسية
- *اختلاف المستوى التعليمي
- *اختلاف المستوى المهني (إداري / فني)

السؤال الثاني:

هل يؤثر تنوع الثقافات السائدة لدى العاملين بالخطوط الجوية العربية السعودية على درجة الوعي بالمخاطر لديهم ؟

السؤال الثالث :

هل يؤثر تنوع الثقافات السائدة لدى العاملين بالخطوط الجوية العربية السعودية على درجة الاستعداد والتخطيط للأزمات ونظم الإنذار المبكر؟

ثانياً : تعريف مشكلة البحث

تكمن مشكلة هذا البحث في محاولة التعرف على مدى تأثير اختلاف الثقافات السائدة لدى العاملين بمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية على درجة الوعي بمخاطر الأزمات وتحديد العلاقة بين مستوى الثقافات السائدة لدى العاملين بالمؤسسة وبين درجة الاستعداد والتخطيط للأزمات.

ثالثاً : فروض البحث

في ضوء مشكلة البحث السابق عرضها يطرح الباحث الفروض التالية :

الفرض الأول:

تؤثر الخصائص الديموغرافية على درجة الوعي بمخاطر الأزمات لدى العاملين بالمؤسسة العامة للخطوط الجوية العربية السعودية وتتمثل هذه الخصائص في :

- (1) اختلاف السن.
- (2) اختلاف الجنسية.
- (3) اختلاف المستوى التعليمي.
- (4) اختلاف المستوى المهني (إداري / فني)

الفرض الثاني :

يؤثر مستوى الثقافة السائد لدى العاملين بالمؤسسة العامة للخطوط الجوية العربية السعودية على درجة الوعي بمخاطر الأزمات.

الفرض الثالث:

يؤثر مستوى الثقافة السائدة لدى العاملين بالمؤسسة العامة للخطوط الجوية العربية السعودية على درجة الاستعداد والتخطيط للآزمات ونظم الإنذار المبكر.

رابعاً : متغيرات البحث :

الفرض الأول

المتغير المستقل هو .. الخصائص الديموغرافية التالية :

- 1- اختلاف السن
 - 2- اختلاف المستوى التعليمي
 - 3- اختلاف الحالة الاجتماعية
 - 4- اختلاف الجنسية
 - 5- اختلاف الديانة
- المتغير التابع هو.. درجة الوعي بمخاطر الأزمات .

الفرض الثاني

1) المتغير المستقل هو.. مستوى الثقافة السائد لدى العاملين بالمؤسسة من حيث توافر عناصر الثقافة وهي جماعية العمل والابتكار والمشاركة في اتخاذ القرار والقدرة على التكيف.

2) المتغير التابع هو.. درجة الوعي بمخاطر الأزمات .

الفرض الثالث

1) المتغير المستقل هو.. مستوى الثقافة السائد لدى العاملين بالمؤسسة

2) المتغير التابع هو.. درجة الاستعداد والتخطيط للآزمات .

خامساً: معاملات المصدقية لمتغيرات البحث :

يوضح الجدول التالي معاملات المصادقية لمتغيرات البحث :

متغيرات الدراسة	ثقافة المنظمة	الوعي بالمخاطر	الإستعداد والتخطيط
معامل المصادقية	0.7644	0.9540	0.9519

جدول رقم (1) معاملات المصادقية لمتغيرات البحث

ويلاحظ من الجدول السابق ارتفاع معاملات المصادقية لمتغيرات البحث.

سادساً : أهداف البحث

- التعرف على مدى تأثير اختلاف الثقافات السائدة لدى العاملين بالمؤسسة على درجة الوعي بمخاطر الأزمات.
- تحديد العلاقة بين مستوى الثقافات السائدة لدى العاملين بالمؤسسة وبين درجة الاستعداد والتخطيط للأزمات.
- وضع مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد على سهولة وسرعة استشعار إشارات الإنذار المبكر باحتمال وقوع الأزمات ورفع درجة الوعي بالمخاطر والاستعداد والتخطيط لها.

سابعاً : منهج البحث

يعتمد الباحث في إعداد هذه الدراسة على منهجية وخطة تقوم على الآتي:

أولاً :

الدراسة المكتبية من خلال الإطلاع على المراجع والنشرات الأجنبية الصادرة من المنظمة الفيدرالية للطيران (FAA) وتلك العربية الصادرة من الجهات المحلية المختصة المسؤولة عن الطيران المدني (رئاسة الطيران المدني).

- الإطلاع على رسائل الماجستير والدكتوراه المتعلقة بمجال هذا البحث.
- الإطلاع على البحوث والدراسات التي قام بها بعض الباحثين في هذا المضمار.
- الإطلاع على الأدلة والكتيبات المستخدمة في قطاع العمليات (دليل العمليات الجوية Flight Operation Manual) و (دليل الشؤون الفنية Technical Services Manual).

ثانياً :

الدراسة الميدانية في المجال محل البحث، وتشمل القيام بالآتي:

أ-تصميم قائمة استقصاء توجه لعينة عشوائية من العاملين (إداريين وفنيين) التابعين لإدارات قطاع العمليات.

ب-إجراء المقابلات الشخصية مع بعض المسؤولين العاملين في الإدارات التابعة لقطاع العمليات.

ثامناً : مجتمع البحث

مجتمع البحث يتمثل في العاملين بشركة الخطوط الجوية العربية السعودية التابعين لقطاع العمليات وهم بعدد (2000) موظف بين إداري وفني.
كما أن البيانات الخاصة بهذه الدراسة تغطي الفترة من 1/1/1999 حتى 31/12/2003

عينة البحث:

يتم حساب عينة البحث طبقاً للمعادلة الإحصائية التالية:

$$n = \frac{q \times (q - 1)}{d^2 \times (d.m)^2}$$

حيث :

- (د) نسبة الخطأ المسموح به في حدود (+ أو - 0.5)
- (ق) نسبة وجود الظواهر موضوع البحث في العينة (50%)
- (1 - ق) نسبة عدم وجود الظواهر موضوع البحث في العينة (50%)
- (د.م) وهي الدرجة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة (95%) وهي 1.96
- وبالتالي فإن (ن) التي تمثل حجم العينة تساوي:

$$n = \frac{0.50 \times 0.50}{(0.50)^2 \times (1.96)^2} = 400 \text{ مفردة تقريباً}$$

وبناءً على تلك المعادلة فسوف يتم اختيار عينة عشوائية مقدارها 400 مفردة كعينة من مجتمع العاملين (إداريين وفنيين) في إدارات قطاع العمليات.

تاسعاً: أساليب و أدوات جمع البيانات تصميم قائمة الاستقصاء

- تم إعداد قائمة استقصاء تتكون من ثلاثة مجموعات من الأسئلة:
- دراسة ثقافة المؤسسة: و الهدف من هذا الجزء قياس الثقافة السائدة في المؤسسة ويشمل السؤال رقم 3/1 حتى 3/26
- دراسة درجة الوعي بالمخاطر: والهدف من هذا الجزء قياس درجة الوعي بالمخاطر والأزمات التي تتعرض لها المؤسسة سواء أكانت هذه المخاطر فنية أو اقتصادية وتشمل السؤال رقم 1/1 حتى رقم 1/14

- دراسة درجة الاستعداد للمخاطر: و الهدف من هذا الجزء قياس درجة الاستعداد للمخاطر و الأزمات التي تتعرض لها المؤسسة سواء هذه المخاطر فنية أو اقتصادية ويشمل السؤال رقم 2/1 حتى 2/11.

الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

استخدم الباحث في إدخال و توصيف البيانات عدد من البرامج المعروفة في مجال قواعد البيانات Database مثل *D Base IV& Foxpro*. كما تم إجراء التحليل الإحصائي لهذه البيانات باستخدام مجموعة من البرامج الإحصائية المعروفة مثل *SPSS-STATGRAF-EXCEL*.

ويقع هذا البحث في أربعة فصول

- الفصل الأول " الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة".
- الفصل الثاني " مفهوم الثقافة التنظيمية وعناصرها وخصائصها"
- الفصل الثالث " مفهوم ومراحل الأزمة و إدارة الأزمات - إدارة الأزمات وعلاقتها بالوعي بالمخاطر"
- الفصل الرابع "الدراسة الميدانية"

نتائج الدراسة

وقد توصل الباحث من خلال بحثه إلى النتائج التالية:

- 1- أن الأزمات أصبحت تشكل جزء من نسيج الحياة المعاصرة، وأن وقوع الأزمات بغض النظر عن مسبباتها أصبح من حقائق الحياة اليومية. ويختلف حجم الأزمة وما قد ينتج عنها وفقاً لطبيعة النشاط الذي تقوم به المنظمة، وبالتالي فإن طبيعة النشاط له تأثير مباشر علي كافة المراحل التي تمر بها الأزمة، وبغض النظر عن طبيعة الأزمة فإن التعامل معها يتطلب المرور في خمسة مراحل أساسية.. وهي:
- اكتشاف إشارات الإنذار المبكر.
- الاستعداد والتخطيط للأزمة.
- احتواء الأضرار والحد منها.
- استعادة النشاط.
- التعلم.

- 2- وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية الآتية:-
- 1- أن هناك درجة كبيرة من التجانس بالنسبة للبيئة الثقافية للمنظمة ويرجع ذلك للأسباب التالية:
- أن معظم العاملين من العرب (97.6%) و الباقي الجنسيات الأخرى.
 - أن معظم العاملين من المسلمين حيث يمثل المسلمين حوالي (92%) من عينات البحث.

أولا بالنسبة للفرض الأول :

وجود علاقة معنوية بين الصفات الشخصية : (السن - الحالة الاجتماعية - الديانة - الجنسية - التعليم - العمل)، وبين درجة الوعي بمخاطر الأزمات.

1/1/2 إن هناك علاقة بين معنوية السن ودرجة الوعي بالمخاطر إذ أن اختلاف السن يؤثر على درجة الوعي بمخاطر الأزمات والاستعداد لها في جميع الحالات.

2/1/2 كما أن هناك علاقة معنوية بين الحالة الاجتماعية ودرجة الوعي بمخاطر الأزمات والاستعداد لها في معظم الحالات فان اختلاف الحالة الاجتماعية تؤثر في درجة الوعي بمخاطر الأزمات والاستعداد لها.

3/1/2 وجود تجانس في مجتمع البحث حيث أن 85% من السعوديين و 12.8% من المصريين، وكذلك بالنسبة للديانة فنسبة المسلمين تزيد على 92% .

4/1/2 وجود علاقة بين التعليم ودرجة الوعي بمخاطر الأزمات و الاستعداد لها فمستوى التعليم اذا كان متوسط أو تعليم جامعي أو ما فوق الجامعي يؤثر على درجة الوعي بمخاطر الأزمات والاستعداد لها فكلما زاد المستوى العلمي كلما زادت درجة المعرفة وبالتالي الوعي بأهمية الاستعداد للآزمات و اتباع تعليمات السلامة و النظر للمؤشرات المبدئية للآزمة بعين الاعتبار و الحساسية و الشفافية تجاه الانذارات المبكرة السابقة على حدوث الآزمة، وهذا يؤيد فروض البحث بأن إختلاف التعليم يؤثر على درجة الوعي بمخاطر الأزمات والاستعداد لها في جميع الحالات.

5/1/2 وجود علاقة بين طبيعة نوعية العمل و المستوى المهني ودرجة الوعي بمخاطر الأزمات و الاستعداد لها ، وهذا يؤيد فروض البحث بأن إختلاف نوعية العمل يؤثر على درجة الوعي بمخاطر الأزمات والاستعداد لها في جميع الحالات.

ثانياً: بالنسبة للفرض الثاني :

إن غالبية عناصر ثقافة المنظمة تؤثر تأثيراً معنوياً على "درجة الوعي بالمخاطر" (باستثناء جماعية العمل). وهذا يؤكد فروض البحث بأن ثقافة المنظمة تؤثر على "درجة الوعي بمخاطر الأزمات".

ثالثاً: بالنسبة للفرض الثالث :

تأثير عناصر ثقافة المنظمة معنوياً على درجة الاستعداد والتخطيط للأزمات ونظم الإنذار المبكر بصفة عامة، وإن تفاوتت درجة هذا التأثير بين العوامل المختلفة، حيث تأتي في المقدمة المشاركة في اتخاذ القرارات بنسبة 71.377% تليها جماعية العمل والتكيف بالنسبة للمنظمة، ويأتي في النهاية التكيف بالنسبة للأفراد بنسبة 8.861% . و من ناحية أخرى فإن "الثقافة بصفة عامة تفسر نسبة كبيرة من الاختلافات في درجات الاستعداد و التخطيط للأزمات ونظم الإنذار المبكر (70.952%) . وهذا يقودنا إلى قبول الفرض بوجود علاقة بين "الثقافة" و "درجة الاستعداد و التخطيط للأزمات ونظم الإنذار المبكر".

2/2 مستوى الثقافة السائد بالمؤسسة العربية للخطوط الجوية العربية السعودية يتناسب طردياً مع درجة الوعي بالمخاطر و الأزمات فكلما زاد مستوى الثقافة كلما زاد الوعي بالمخاطر.

و بناء على ما تقدم يوصى الباحث بالاتي:-

1- لا يمكن تحقيق إدارة فعالة للأزمات من دون توفير الموارد البشرية المؤهلة والمدربة للتعامل مع الأزمات في كافة مراحلها، فلا بد من التدريب المستمر للعاملين لتنمية مهاراتهم و قدراتهم ،فهمها وفرت إدارة المنظمة من نظم وتقنيات وأدوات لمواجهة الأزمات في مختلف مراحلها، فإن العنصر البشري لا يمكن الاستغناء عنه، وسيظل هو محور الاهتمام.

2- العمل على نشر الثقافة المستعدة للأزمات Crisis proposed Culture التي تشجع العاملين دائماً على الإبلاغ عن الأخبار السيئة ومكافأتهم إذا ثبتت صحة هذه الأخبار وعدم ترك المواقف التي تعتبر مثيرة للمشاكل تستمر في العمل.

3- تطوير قدرات المديرين في مختلف المستويات الإدارية وتصحيح المعتقدات الخاطئة لديهم عن اخفاء المشاكل وأن شركاتهم غير معرضة للمخاطر بل يكونوا على وعي بمجالات تعرضهم للخطر وأن يبادروا بإصلاح أوجه القصور أولاً بأول وإقناعهم أن خطط إدارة الأزمات إن وجدت لا تمثل حلاً في حد ذاتها ولا يمكن أن تسير أزمة ما وفقاً لخطة

محددة سلفاً بل يجب نقل فكر الاستعداد للأزمات المحتملة إلى شئون العمل العادية للعاملين و إلى التفكير اليومي للمديرين.

4- عمل قواعد بيانات بالأزمات السابقة وإعداد كافة الوثائق التي توضح تاريخ الأزمة وأسبابها والأساليب التي اتبعت في مواجهتها وبدائل العلاج التي وضعت لها بما يساعد على تطوير الثقافة التنظيمية السائدة وزيادة تراكم الخبرة ذلك أن ثمن عدم التعلم من التجارب السابقة يكون باهظاً.

5- زيادة الاهتمام بتدريب المديرين والعاملين فيما يتعلق بالآثار النفسية والعاطفية للأزمات وتقديم خدمات الدعم النفسي لهم مثل أعداد الندوات التي يدعى فيها الخبراء والمتخصصين بغرض تقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين وتحقيق التفاعل الاجتماعي بين الرؤساء والمرؤوسين بجانب برامج التدريب على إدارة الأزمات والضغوط و القلق والتوتر.

6- وتقودنا نتائج الدراسة إلى ضرورة أخذ العوامل الديموجرافية (السن - الحالة الاجتماعية - التعليم) عند إعداد البرامج التدريبية لرفع كفاءة العاملين في مواجهة الأزمات، وأيضاً في التعامل مع العاملين وخاصة عند الرغبة في توصيل الإرشادات الخاصة بالسلامة والتعامل مع الأزمات فبمعرفة طبيعة العاملين والمؤشرات الديموجرافية الخاصة بهم، يمكن تحديد اتجاهاتهم وردود أفعالهم تجاه الأزمات.

7-تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق مع تشجيع الابتكار والإبداع.

8- التأكيد على أهمية توافر خصائص الثقافة الإيجابية المدعمة للاستعداد للأزمات المختلفة والقدرة على مواجهتها عند حدوثها عن طريق.

أ. تشجيع العاملين على إظهار المشاعر و العواطف بدلاً من اللجوء إلى كبثها وإظهارها بشكل سلبي.

ب. تنمية العلاقات الاجتماعية داخل الشركة من خلال إقامة الحفلات و المباريات الرياضية والرحلات بما يساعد على تقريب المسافات العاطفية والنفسية بين الرؤساء والمرؤوسين.

ج. تشجيع النقد البناء من العاملين و المديرين في مختلف المستويات الإدارية طالما كان الهدف منه الإرشاد والإصلاح.

د. تشجيع العاملين على حل مشكلات العمل وتمكينهم من السلطة المناسبة التي تساعد على تحمل مسؤولياتهم.

هـ. محاولة تغيير الفكر السائد بأن لكل شخص منطقة عمل تخصه يفعل فيها ما يريد عن طريق الدعوة إلى مناقشات مفتوحة ودية يمكن من خلالها تنقية الأجواء والتركيز على الأهداف المشتركة في العمل.

9- إذا ما رغبت المنظمة تحويل البيئة التنظيمية إلى ثقافة تنظيمية إيجابية طويلة الأمد فلا بد لها من التركيز على الجوانب التالية :

أولاً : الوضوح التنظيمي (Organizational Clarity) : ويقصد بذلك مدى فهم واستيعاب أعضاء التنظيم للأهداف والخطط المتبناة، ودرجة مساهمة هؤلاء الأعضاء في وضعها وتنفيذها .

ثانياً : البناء الهيكلي لصناعة القرار : بمعنى هل هناك حرية كاملة لتدفق وانتقال المعلومات بين أجزاء التنظيم لتصل بوضوح إلى مراكز اتخاذ القرار فالهدف من البناء التنظيمي في المقام الأول تسهيل عملية صناعة القرار وليس فقط بناء الخرائط وتوضيح خطوط السلطة.

ثالثاً: التكامل التنظيمي : درجة وجود التعاون والاتصال الفعال بين وحدات التنظيم المختلفة لتحقيق أهداف المنظمة ونجاحها في التفاعل مع بيئتها الخارجية.

رابعاً: تاريخ المنظمة : مدى معرفة الفرد لتاريخ منظمته وطرق العمل بها، وقدرة التنظيم على خلخلة الوضع غير المرغوب فيه وتقديم التغيير اللازم.

خامساً : الأسلوب الإداري : وجود توازن قياس يعطى الأفراد قدراً كبيراً من حرية الرأي لاستثمار ما لديهم من قدرات ومواهب ضمن إطار عام من الانضباط الوظيفي.

سادساً : التنشئة : في بداية حياة الفرد العملية يتعرض لعملية تنشئة من قبل المنظمة , سواءً 1 بطريقة رسمية أو غير رسمية على المستوى الفردي أو الجماعي , يتعلم الفرد من خلالها طرق إنجاز العمل وما هو الدور المتوقع منه.

سابعاً: تنمية العنصر البشري: مدى تهيئة المنظمة للفرص الكافية لمنسوبيها والتي تسمح لهم بتنمية قدراتهم وصقل مواهبهم إلى أعلى درجة ممكنة, وما مدى فعالية المنظمة في إبراز أهمية أهداف منسوبيها وربط تحقيقها بمستوى أداء معين أي إيجاد نوع من التوافق بين أهداف التنظيم وأهداف منسوبيه إضافة إلى ما تقدم يمكننا القول بأن ضعف وقوة ثقافة المنظمة يتأثر بالعديد من العوامل.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

2	المقدمة
2	أولاً : مشكلة البحث
3	ثانياً : تعريف مشكلة البحث
3	ثالثاً : مبررات الدراسة
6	رابعاً : فروض البحث
7	خامساً : متغيرات البحث
8	سادساً : معاملات المصادقية لمتغيرات البحث
8	سابعاً : أهداف البحث
8	ثامناً : أهمية البحث
9	تاسعاً : منهج البحث
9	عاشراً : مجتمع البحث
10	حادي عشر : أساليب و أدوات جمع البيانات
11	الدراسات السابقة

بسم الله الرحمن الرحيم

الإطار العام للدراسة

المقدمة

إن اختلاف الثقافات السائدة في المنظمات يؤثر في درجة الوعي بالمخاطر والذي له تأثير مباشر على إدارة المنظمة بصفة عامة وعلى إدارة الأزمات بصفة خاصة. ويقصد بدرجة الوعي بالمخاطر مدى قدرة الثقافة التنظيمية السائدة على قراءة أو استشعار إشارات الإنذار المبكر لأي أزمة يحتمل حدوثها.

فمهما وفرت إدارة المنظمة من نظم وتقنيات وأدوات لمواجهة الأزمات في مختلف مراحلها، فإن العنصر البشري لا يمكن الاستغناء عنه، وسيظل هو محور الاهتمام ولا يمكن تحقيق إدارة فعالة للأزمات دون توفير الموارد البشرية المؤهلة والمدرّبة للتعامل مع الأزمات في كافة مراحلها. هذا ولا تخلو أية منظمة من وجود عاملين لديها يملكون الحس المرهف وملكة الاستشعار عن بعد.. تلك الملكة التي يستطيعون من خلالها رصد التغيرات وشبكة الحدوث فيكونوا أول من يدق أجراس الإنذار بقدوم الخطر هؤلاء العاملون بعيدو النظر يمكن أن يتواجدوا في أي موقع على خريطة الهيكل الإداري بالمنظمة، وتختلف درجة الوعي بالمخاطر لديهم باختلاف ثقافتهم ومواقع عملهم، وبالتالي فإن البحث في مدى تأثير الثقافات السائدة في منظمة ما على درجة الوعي بالمخاطر لدى العاملين بالمنظمة يعتبر من أهم العوامل المؤثرة على استكمال ورفع كفاءة إدارة الأزمات.. وهو ما سيتناوله هذا البحث.

أولاً : مشكلة البحث

إن صناعة النقل الجوي تعد من أكثر القطاعات الاقتصادية تعقيداً وتشابكاً من حيث طبيعة البيئة التي تعمل بها ودرجة التقدم التكنولوجي وأهمية اللحاق به وتنوع التخصصات اللازمة لتسيير العمل بها، ودرجة شدة المنافسة والاعتماد على أسس كمية في قياس فعالية التشغيل بها، ودرجة تأثرها بالبيئة المحلية والدولية والمحددات والقيود السياسية والاقتصادية المفروضة عليها. أن هذه الخصائص المميزة لقطاع الطيران تستلزم بالضرورة وجود مميزات للقائمين على إدارتها من حيث توفر المهارات القيادية والفنية والسلوكية لديهم بما يمكنهم من استيعاب التداخل والتشابك في العلاقات بين العناصر الحاكمة لفعالية العمل الإداري سواء على المستوى الاستراتيجي أو التكتيكي. وتتميز المؤسسة العامة للخطوط الجوية العربية السعودية بخصائص الأعمال الدولية وذلك بالنظر إلى المتغيرات العديدة التي تؤثر على الاعتماد على العمالة متعددة الجنسيات، وإتباع أصول وقواعد تعريف موضوعات منظمات دولية، والتأثر بالظروف الاقتصادية و السياسية الدولية، والحاجة المستمرة للتواكب مع التغييرات المتلاحقة التي تطرأ على التكنولوجيا و المعارف الإنسانية.

وهناك تنوع في الثقافات المختلفة السائدة في الخطوط الجوية العربية السعودية.. وهذا ما يؤثر
العديد من التساؤلات كما يلي:

السؤال الأول:

ما تأثير الخصائص الديموغرافية التالية على اختلاف درجة الوعي بمخاطر الأزمات لدى
العاملين بالمؤسسة:
* اختلاف السن
* اختلاف الجنسية
* اختلاف المستوى التعليمي
* اختلاف المستوى المهني (إداري / فني)
* اختلاف الحالة الاجتماعية
* اختلاف الديانة

السؤال الثاني:

هل يؤثر تنوع الثقافات السائدة لدى العاملين بالخطوط الجوية العربية السعودية على درجة
الوعي بالمخاطر لديهم ؟

السؤال الثالث :

هل يؤثر تنوع الثقافات السائدة لدى العاملين بالخطوط الجوية العربية السعودية على درجة
الاستعداد والتخطيط للأزمات ونظم الإنذار المبكر؟

ثانياً : تعريف مشكلة البحث

تكمن مشكلة هذا البحث في التعرف على مدى تأثير اختلاف الثقافات السائدة لدى
العاملين بمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية على درجة الوعي بمخاطر الأزمات وتحديد
العلاقة بين مستوى الثقافات السائدة لدى العاملين بالمؤسسة وبين درجة الاستعداد والتخطيط
للأزمات.

ثالثاً : مبررات الدراسة