



جامعة عين شمس  
كلية الآداب  
قسم الاجتماع

## مقياس الآثار الاجتماعية والاقتصادية لتطبيق نظام إدارة السلامة

(دراسة ميدانية بشركة مصر للطيران للشحن الجوي)

إعداد الباحثة

نرمين توكل محمد الليثي

تحت إشراف:

أ.د/ مصطفى مرتضى على محمود      أ.د/ صالح سليمان عبد العظيم

أستاذ علم الاجتماع  
بكلية الآداب جامعة عين شمس

أستاذ علم الاجتماع ووكيل كلية الآداب لشئون  
التعليم والطلاب جامعة عين شمس

اسم المبحوث	الإدارة	القسم	القسم
رقم الاستمارة	تاریخ ملء الاستمارة	٢٠١٩ / /	

هذه البيانات سرية ولا تستخدم إلا في أغراض البحث

## طلب تحكيم

يناير ٢٠١٩ م

-الأستاذ الدكتور /  
-الأستاذ الدكتور /

### الموضوع / تحكيم صحيفة الاستبانة

تقوم الباحثة / نرمين توكل محمد الليثي بالعمل في مرحلة تصميم صحيفة المقاييس الخاصة برسالة الدكتوراه  
تحت عنوان :

"الآثار الاجتماعية والاقتصادية لتطبيق نظام إدارة السلامة"

(دراسة ميدانية بشركة مصر للطيران للشحن الجوي)

وتم الاستعانة بهذا المقاييس من دليل إدارة السلامة ، الطبعة الثالثة لعام ٢٠١٣ ، الصادرة عن منظمة الطيران المدني الدولي ايكاو (ICAO) مع عمل بعض التعديلات لتناسب مع الدراسة الراهنة علما بأن عينة الدراسة الميدانية سيتم اختيارها بالطريقة العدمية من العاملين بشركة مصر للطيران للشحن الجوي بمطار القاهرة الدولي .

وتتضح مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي الآتي : ما هي الآثار الاجتماعية والاقتصادية الناجمة عن تطبيق نظام إدارة السلامة في شركة مصر للطيران للشحن الجوي ؟

- وللإجابة على الإشكالية السابقة قمنا بصياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما هي الآثار الاجتماعية لتطبيق نظام إدارة السلامة ؟
- ٢- ما هي الآثار الاقتصادية لتطبيق نظام إدارة السلامة ؟
- ٣- ما هي صعوبات تطبيق نظام إدارة السلامة وما هي مقترحات التغلب عليها ؟

محاور صحيفة الاستبانة :

المحور الأول : البيانات الأولية .

المحور الثاني : مقاييس الآثار الاجتماعية لتطبيق نظام إدارة السلامة .

المحور الثالث : مقاييس الآثار الاقتصادية لتطبيق نظام إدارة السلامة .

لذا ارجو من سيادتكم التكرم بتحكيم صحيفة المقاييس المرفقة والتعليق عليها ، لما يمثله رأيكم من أهمية بالغة بالنسبة لي وللدراسة .

وتفضلاً سيادتكم بقبول فائق الشكر والاحترام والتقدير ،

الأخ الكريم / الأخت الكريمة  
تحية طيبة وبعد ،،

تتشرف الباحثة بأن تضع بين أيديكم صحفة مقياس بغرض جمع المعلومات الازمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه بكلية الآداب – جامعة عين شمس .

تحت عنوان " الآثار الاجتماعية والاقتصادية لتطبيق نظام إدارة السلامة" (دراسة ميدانية بشركة مصر للطيران للشحن الجوي) .

**ولتحقيق أهداف الدراسة قسمت صحفة الاستبانة إلى محاور:**

**المحور الأول : البيانات الأولية .**

**المحور الثاني : مقياس الآثار الاجتماعية لتطبيق نظام إدارة السلامة .**

**المحور الثالث : مقياس الآثار الاقتصادية لتطبيق نظام إدارة السلامة .**

وحيث إن الهدف من الدراسة ونجاحها بتوافق من الله لن يتحقق بدون تعاونك في الإجابة على أسئلة صحفة الاستبانة ، ولذلك تأمل الباحثة الاطلاع على كل محور والأسئلة الخاصة بها والإجابة عليها .

بكل دقة و موضوعية علما بأن مساحتك في تعبئة صحفة المقياس ستتلقى كل العناية والاهتمام ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وسوف تحاط بالسرية التامة .

برجاء قراءة عبارات صحفة الاستبانة ثم الإجابة عليها بموضوعية ودقة عن طريق وضع علامة (صح) أمام الحقل الذي تراه مناسبا مع وضع النسبة المئوية قبل تطبيق نظام إدارة السلامة وبعد تطبيق نظام إدارة السلامة بالشركة .

وشكرا لحسن تعاونكم ، ،

الباحثة ،،،

نرمين توكل محمد الليثي

أولاً: البيانات الأولية مع اعتبار أن هذه البيانات سرية ولا يتم استخدامها إلا بعرض البحث العلمي فقط:

(١) النوع ذكر ( ) أنثى ( )

(٢) السن : ( )

(٣) الحالة الاجتماعية:

(أ) أعزب ( ) (ب) متزوج ( )

(ج) مطلق ( ) (د) أرمل ( )

(٤) المستوى التعليمي أو المؤهل

(أ) تعليم أقل من المتوسط ( )

(ب) تعليم متوسط ( )

(ج) أعلى من المتوسط ( )

(د) جامعي ( ) ( )

(هـ) فوق الجامعي ( )

(٥) الدرجة الوظيفية أ- كبير ( ) ب- الأولى ( ) ج- الثانية ( )

د- الثالثة ( ) هـ- الرابعة ( ) و- الخامسة ( )

(٦) التوصيف الوظيفي ( )

(٧) الموقع الوظيفي ( موظف / رئيس قسم/ مدير إدارة)

## ثانياً: مقياس الآثار الاجتماعية لتطبيق نظام إدارة السلامة

م	العبارة	قبل تطبيق النظام						بعد تطبيق النظام	
		نعم	إلى حد ما	لا	نعم	إلى حد ما	لا	نعم	
٩	هل هناك سياسات للسلامة سارية وموقع عليها من رئيس مجلس إدارة الشركة؟								
١٠	هل تعبر سياسات السلامة عن التزام الإدارة العليا بما يتعلق بإدارة السلامة؟								
١١	هل سياسات السلامة متناسبة مع حجم وطبيعة المؤسسة؟								
١٣	هل تم نشر سياسات السلامة بوضوح في جميع أنحاء الشركة؟								
١٤	هل عينت الشركة مسؤولاً ليتحمل المسؤولية عن تنفيذ وتحديث نظام إدارة السلامة؟								
١٥	هل حددت الشركة ووثقت بعض الضوابط والمعايير فيما يتعلق بإدارة المؤسسة وموظفيها التشغيليين عن نظام إدارة السلامة؟								
١٦	هل هناك لجنة للسلامة أو مجلس لاستعراض نظام إدارة السلامة وأداء السلامة؟								
١٧	هل أسننت رئاسة لجنة السلامة إلى المسؤول عن نظام إدارة السلامة أو إلى نائب له تم تعينه حسب الأصول بموجب دليل نظام إدارة السلامة؟								
١٨	هل تشمل عضوية لجنة السلامة رؤساء إدارات أو أقسام التشغيل حسب الاقتضاء؟								
١٩	هل هناك فريق لإجراءات السلامة يعمل بالتعاون مع لجنة السلامة؟								
٢٠	هل عينت الشركة شخصاً مؤهلاً لإدارة ومراقبة التشغيل اليومي لنظام إدارة السلامة؟								
٢١	هل لهذا الشخص المؤهل اتصال مباشر بالمسؤول التنفيذي المساعد أو هل هوتابع لهذا المسؤول فيما يتعلق بتنفيذ وتشغيل نظام إدارة السلامة؟								
٢٢	هل لدى المدير المسؤول عن إدارة نظام إدارة السلامة مسؤوليات أخرى تتعارض مع دوره مديرًا لنظام إدارة السلامة أو تقوض دوره هذا؟								
٢٣	هل منصب مدير نظام إدارة السلامة ينتهي إلى مناصب الإدارة العليا ولا يقل عن المناصب التشغيلية أو الإنتاجية الأخرى ولا يتبعها؟								
٢٤	هل لدى (الشركة) خطة للتصدي للطوارئ مناسبة لحجم وطبيعة وتعقد الشركة؟								
٢٥	هل تعالج خطة الطوارئ جميع تصورات الطوارئ أو الأزمات المحتملة التي قد تعرقل تقديم منتجات أو خدمات المؤسسة إلى قطاع الطيران؟								
٢٦	هل هناك خطة أو سجل للتمرين أو التدريب على خطة التصدي للطوارئ؟								
٢٧	هل تنص خطة التصدي للطوارئ على تنسيق إجراءاتها حسب الاقتضاء مع إجراءات المؤسسات الأخرى؟								

## تابع مقياس الآثار الاجتماعية لتطبيق نظام إدارة السلامة

بعد تطبيق النظام				قبل تطبيق النظام				العبارة	م
لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم		
								هل لدى الشركة إجراءات لتوزيع خطة التصدي للطوارئ على جميع الموظفين ذوي الصلة والمؤسسات الخارجية ذات الصلة؟	٢٨
								هل تنص خطة تنفيذ نظام إدارة السلامة في المؤسسة على التنسيق بين هذا النظام والنظم المماثلة الخاصة بالمؤسسات الخارجية، حسب الاقتضاء؟	٢٩
								هل هناك إجراءات لقيام الموظفين بالإبلاغ الطوعي عن الأخطار والتهديدات؟	٣٠
								هل نظام الإبلاغ الطوعي عن الأخطار والتهديدات بسيط وفي متناول جميع الموظفين المشاركون في المهام المتعلقة بالسلامة ومتنااسب مع حجم المؤسسة؟	٣١
								هل لدى الشركة إجراءات للتحقيق في الواقع والحوادث المبلغ عنها؟	٣٢
								هل تعرض تقارير تقييم المخاطر على موافقة مديرى الإدارات أو الإدارة العليا، حسب الاقتضاء؟	٣٣
								هل هناك برنامج تدريب أو دورات على نظام إدارة السلامة لصالح الموظفين المشاركون في تنفيذ أو تشغيل نظام إدارة السلامة؟	٣٤
								هل شارك المسئول عن نظام إدارة السلامة في دورات تدريبية تخص نظام إدارة السلامة أو تلقى المعلومات الوافية عنه؟	٣٥
								هل تدرب الموظفون المشاركون في إجراءات تخفيف المخاطر على إدارة المخاطر؟	٣٦
								هل هناك دليل على جهود التنفيذ أو التوعية بنظام إدارة السلامة في جميع مكاتب المؤسسة؟	٣٧
								هل تشارك الشركة في تبادل المعلومات مع شركات مقدمي الخدمات الخارجيين أو المؤسسات الخارجية ذات الصلة، ولا سيما مع الهيئات الرقابية؟	٣٨
								هل هناك دليل على توزيع مطبوعات السلامة (نظام إدارة السلامة) أو كتب دورية عنها أو دليل على فتح قنوات اتصال بهم لتوسيعهم بمسائل السلامة (نظام إدارة السلامة)؟	٣٩
								هل يوزع أو ينشر دليل لنظام إدارة السلامة في الشركة ومواده الإرشادية على جميع الموظفين المشاركون في هذا النظام؟	٤٠
								هل هناك كشف طبي دوري على أفراد الركاب الطائرة؟	٤١
								هل يتم عمل تحليل تعاطي مواد مخدرة وكحوليات للعاملين بالشركة؟	٤٢
								هل يتم الالتزام بعدد ساعات العمل المنصوص عليها بالشركة؟	٤٣

## ثانياً : مقياس الآثار الاقتصادية لتطبيق نظام إدارة السلامة

م	العبارة						
	بعد تطبيق النظام	قبل تطبيق النظام	نعم	لا	إلى حد ما	لا	
٤٤	هل تشمل خطة التصدي للطوارئ إجراءات لاستمرار الإنتاج بأمان ومواصلة تقديم ودعم المنتجات أو الخدمات إلى قطاع الطيران طوال هذه الطوارئ؟						
٤٥	هل هناك إجراءات للاستعراض الدوري لخطة التصدي للطوارئ لضمان استمرارية ارتباطها بالمؤسسة وفعاليتها؟						
٤٦	هل هناك وثيقة موجزة أو عريضة رفيعة المستوى لنظام إدارة السلامة اعتمدها المسئول التنفيذي المسائل ووافقت عليها هيئة الطيران المدني؟						
٤٧	هل تنص وثائق نظام إدارة السلامة في المؤسسة على مكونات وعناصر هذا النظام؟						
٤٨	هل إطار نظام إدارة السلامة في الشركة يتواافق مع الإطار الذي وضعته الهيئة الرقابية لنظم إدارة السلامة؟						
٤٩	هل تمسك الشركة سجلاً للوثائق التي تدعم بتنفيذ وتشغيل نظام إدارة السلامة؟						
٥٠	هل لدى الشركة خطة تتضمن على إجراءات تنفيذ نظام إدارة السلامة ، بما في ذلك المهام المحددة ومراحل التنفيذ الأساسية؟						
٥٢	هل أقر المسئول التنفيذي المسائل خطة تنفيذ نظام إدارة السلامة؟						
٥٣	هل تتضمن نظم جمع ومعالجة بيانات السلامة الخاصة بالشركة إجراءات لقيام موظفي التشغيل أو الإنتاج بالإبلاغ عن الواقع أو الحوادث؟						
٥٤	هل نظام الإبلاغ عن الواقع أو الحوادث بسيط وفي متناول جميع الموظفين المشاركون في المهام المتعلقة بالسلامة ومتناوب مع حجم الشركة؟						
٥٥	هل هناك إجراءات تضمن تسجيل ومتابعة الأخطار والتهديدات التي تم تحديدها، وتتضمن إدراج هذه المخاطر والتهديدات في إجراءات جمع البيانات وتخفيض المخاطر؟						
٥٦	هل هناك إجراءات للاستعراض الدوري وتحقيق المخاطر في تقارير قطاع الطيران وإجراءات لمتابعتها أو تقييمها حسب الاقتضاء؟						
٥٧	هل هناك إجراءات موثقة لتحديد الأخطار وتخفيض مخاطرها تتضمن على استخدام أدوات موضوعية لتحليل المخاطر؟						
٥٨	هل هناك إجراءات للاستعراض الدوري لسجلات تخفيف المخاطر؟						
٥٩	هل هناك قواعد لتسجيل الإجراءات التخفيفية كلما تبين أن المخاطر وصلت إلى مستويات غير مقبولة؟						
٦٠	هل هناك إجراءات لتحديد أولوية الأخطار تمهيداً لاتخاذ إجراءات تخفيفها؟						
٦١	هل هناك برنامج للاستعراض المنهجي والاطرادي لجميع العمليات والإجراءات والتجهيزات والمعدات المتعلقة بالسلامة الجوية، ويُخضع لإجراءات التي وضعتها الشركة لتحديد الأخطار وتخفيض مخاطرها؟						
٦٢	هل هناك مؤشرات محددة لقياس ورصد أداء السلامة الخاص بأنشطة الشركة في مجال الطيران؟						
٦٣	هل هناك مؤشرات أداء السلامة متعلقة بسياسات السلامة في المؤسسة وكذلك أهداف ومقاصد السلامة رفيعة المستوى خاصة بإدارة المؤسسة؟						

## تابع مقياس الآثار الاقتصادية لتطبيق نظام إدارة السلامة

م	العبارة					
	بعد تطبيق النظام		قبل تطبيق النظام			
	لا	إلى حد ما	نعم	لا	إلى حد ما	نعم
٦٤						هل تشمل مؤشرات أداء السلامة مستويات تتبّيه وأهداف ترسم حدود الأداء غير المقبول وتحدد أهداف التحسينات المعتمّم إدخالها؟
٦٥						هل تحدّد مستويات التتبّيه أو معايير الخروج عن السيطرة بناءً على مبادئ موضوعية لقياسات السلامة؟
٦٦						هل تتضمّن مؤشرات أداء السلامة الرصد الكمي لنتائج الأحداث ذات العواقب الجسيمة (مثلاً معدلات الحوادث ومعدلات الواقع الخطير) وكذلك الأحداث ذات العواقب الطفيفة (مثلاً معدلات مخالفة القواعد ومعدلات الانحراف)؟
٦٧						هل وُضعت مؤشرات أداء السلامة ومستوياتها بالتشاور مع هيئة الطيران المدني وبموافقتها؟
٦٨						هل هناك إجراءات لأعمال التصحيح أو المتابعة عندما يتعرّض تحقيق الأهداف أو عندما تنتهك مستويات التتبّيه؟
٦٩						هل هناك استعراض دوري لمؤشرات أداء السلامة؟
٧٠						هل هناك إجراءات لاستعراض التجهيزات والمعدات المتعلقة بالسلامة الجوية (بما في ذلك سجلات تحديد الأخطار وتخفيف مخاطرها) كلما أدخلت عليها تغييرات مناسبة؟
٧٢						هل هناك إجراءات لاستعراض ما يستجد من عمليات وإجراءات تتعلق بالسلامة الجوية وتحديد الأخطار والمخاطر الجديدة على السلامة الجوية قبل تنفيذها؟
٧٣						هل هناك إجراءات لاستعراض التجهيزات أو المعدات أو الإجراءات أو العمليات (بما في ذلك سجلات تحديد الأخطار وتخفيف مخاطرها) كلما أدخلت عليها تغييرات من خارج الشركة ، مثل تغيير القواعد الفياسية والرقابية وأفضل الممارسات أو التكنولوجيا؟
٧٤						هل هناك إجراءات للتحقيق والتقييم الدوري الداخلي لنظام إدارة السلامة؟
٧٥						هل هناك خطة للتحقيق والتقييم الداخلي لنظام إدارة السلامة؟
٧٨						هل تشمل خطة تدقيق نظام إدارة السلامة تدقيق عينات من عمليات تقييم المخاطر المكتملة أو الجارية؟
٧٩						هل تشمل خطة تدقيق نظام إدارة السلامةأخذ عينات من مؤشرات أداء السلامة لتحديث بياناتها والتحقق من صحة ما فيها من مستويات التتبّيه والأهداف؟
٨٠						هل تشمل خطة تدقيق نظام إدارة السلامة التواصّل مع الشركات المتعاقدة من الباطن أو مع العملاء حسب الاقتضاء؟
٨١						هل هناك إجراءات لموافقة المسؤول التنفيذي المساءل بتقارير تدقيق وتقييم نظام إدارة السلامة أو بسماتها البارزة حسب الاقتضاء؟

ما هي صعوبات تطبيق نظام إدارة السلامة من وجهة نظرك و مقتراحاتك للتحسين والتغلب عليها ؟

.....

.....

.....

.....

.....

شكراً جزيلاً على منح الوقت لاستكمال الاستطلاع ، سيتم موافاتكم بنتيجة الاستطلاع.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## وبه نستعين

### إهداه

أهدى هذا العمل الذي وفقني الله إليه إلى :

والدتي ... التي لم تغب عنِي أبداً.

والدِي ... الذي يمثل لي المثل الأعلى دائمًا.

أصحابِ الفضل الأول لما أنا فيه الآن.

وإلى إخوتي وجميع أفراد عائلتي.

فلهم كل حب وتقدير وعرفان بالجميل

## شكر وتقدير

بكل الحب والتقدير أتوجه إلى أستاذ العظيم العالم الجليل الأستاذ الدكتور / مصطفى مرتضى محمود أستاذ علم الاجتماع ووكيل طيبة الأداب - جامعة عين شمس الذي لا أستطيع أن أوفيه حقه في التقدير لما شملني من عطف ومساعدة فله مني الشكر والاحترام والتقدير وجزاه الله خير الجزاء.

كما أتقدم بعظيم الشكر إلى أستاذ العظيم العالم الجليل الأستاذ الدكتور/صالح سليمان أستاذ علم الاجتماع - جامعة عين شمس على توجيهاته البناءة والدائمة له مني عظيم الشكر والاحترام والتقدير.

كما أود أن أشكر الأساتذة الأفاضل رئيس وأعضاء المناقشة المحترمون ، الأستاذ الدكتور / محمود عبد الحميد أستاذ ورئيس قسم علم الاجتماع - كلية الأداب - جامعة دمياط لقبوله الاشتراك في لجنة الحكم والمناقشة مما يثري المناقشة وتحصيص جزء من وقته الثمين لتقدير هذه الدراسة و الأستاذة. الدكتورة / سعاد عبد الرحيم مدير المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية ، لقبولها الاشتراك في لجنة الحكم والمناقشة مما يثري المناقشة وتحصيص جزء من وقتها الثمين لتقدير هذه الدراسة .

وأكن لهم كل التقدير والامتنان لما يبذلو من آراء وملحوظات قيمة لإظهار هذا العمل بأحسن وجه فجزاهم عنا خير الجزاء .

وكما أتقدم بعظيم الشكر والتقدير إلى جميع الأساتذة والمسؤولين بكلية الأداب - جامعة عين شمس على مجهوداتهم المستمرة لتطوير عملية البحث العلمي .

\* وأخيراً أتقدم بعظيم وخلص الشكر والتقدير إلى كل من قدم لي مساعدة أو حتى نصيحة أضاءت لي بصيرتي لإنجاز هذا العمل وبالأخص السيد الطيار / أحمد جمال صبري مدير عام الإدارة العامة للسلامة والجودة بشركة مصر للطيران للشحن الجوي على توجيهاته البناءة له مني عظيم الشكر .

والشكر للزملاء في كلية الأداب والأخوة الأعزاء الذين كانوا لى نعم العون والمساعدة

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٢٣-١	الفصل الأول مشكلة البحث والمفاهيم الأساسية
١	تمهيد :
٢	أولاً: مشكلة الدراسة
٣	ثانياً: أهمية الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها
٢٣-٤	ثالثاً : مفاهيم الدراسة
٥٩-٢٥	الفصل الثاني الدراسات السابقة
٥٩-٢٥	تمهيد
٤٩-٢٥	أولاً : دراسات تناولت الآثار الاجتماعية
٥٣-٥٠	ثانياً : دراسات تناولت الآثار الاقتصادية
٥٧-٥٣	ثالثاً : دراسات تناولت السلامة
٥٩-٥٧	تعقيب على الدراسات السابقة
٧٧-٦١	الفصل الثالث الإسهامات النظرية في الدراسة
٦١	تمهيد
٦١	أولاً : النظرية التايلورية
٦٢	مبادئ النظرية التايلورية

٦٣	النقد الموجه للنظرية التايلورية
٦٤	ثانياً : مدرسة العلاقات الإنسانية
٦٥-٦٧	فروض ومدخل العلاقات الإنسانية
٦٧	الانتقادات الموجهة إلى تلك المدرسة
٦٧-٧٧	ثالثاً : الاتجاهات البنائية الوظيفية الحديثة
٧٠-٦٧	روبرت ميرتون والمعوقات الوظيفية .
٧٣-٧٣	فيليب سيلزنويك وديناميات التنظيم
٧٥-٧٣	الفن جولدنر والقواعد البيروقراطية .
٧٧-٧٥	رابعاً : تعليق الباحثة على الاتجاهات النظرية
٩٩-٧٩	الفصل الرابع شركة مصر للطيران
٨٦-٧٩	تاريخ تطور شركة مصر للطيران
٩٩-٨٧	تعقيب عن اختيار مجتمع الدراسة .
١٥١-١٠١	الفصل الخامس الآثار الاجتماعية والاقتصادية لتطبيق نظام إدارة السلامة
١٠١	تمهيد
١٠٢	أولاً : التطور في فكر السلامة
١٠٢	١- الحقبة الأولى (حقبة التقنية):
١٠٢	٢- الحقبة الثانية (حقبة الإنسان) :
١٠٢	٣- الحقبة الثالثة (حقبة المؤسسات):
-١٠٣	ثانياً : مكونات نظام إدارة السلامة
١٠٣	١. سياسة وأهداف السلامة

١٠٤	٢. إدارة المخاطر التي تهدد السلامة
١٠٧-١٠٥	٣. توكيد السلامة
١٠٨-١٠٧	٤. النهوض بالسلامة
١٠٩	دراسة حالة تطبيقية لنظام إدارة السلامة بشركة مصر للطيران للشحن الجوي
١٠٩	تمهيد
١١٠	كيف يتم مراقبة شركة مصر للطيران للشحن الجوي لأداء السلامة (جوية/أرضية)
١١٢	كيف يتم الإبلاغ عن الأخطار والمخاطر
١١٣	كيف يتم الإبلاغ عن المخاطر والأحداث والمخاوف المتعلقة بالسلامة
١١٣	لماذا يتم كتابة التقارير
١١٥-١١٣	متى ينبغي تقديم تقرير المخاطر
١١٥	ما هو نظام الإبلاغ التطوعي
١١٥	كيف يتم الإبلاغ عن الخطر
١١٦	كيف يتم معالجة تقرير المخاطر
١٣٤-١١٦	حالة تطبيقية لنظام إدارة السلامة على النشاط الأرضي
١٤٨-١٣٤	الآثار الاجتماعية لتطبيق نظام إدارة السلامة
١٥١-١٤٨	الآثار الاقتصادية لتطبيق نظام إدارة السلامة
- ١٥٣	الفصل السادس الإطار المنهجي للبحث
١٥٣	الإجراءات المنهجية
١٥٤	عينة الدراسة

١٥٤	خصائص العينة
١٥٧	مجالات الدراسة
١٥٧	أدوات الدراسة
١٨٩-١٦٤	الفصل السابع عرض وتحليل وتفسير النتائج
١٦٤	أولاً : نتائج الدراسة
١٨٩-١٨٨	ثانياً : التوصيات
٢١٠-١٩١	المراجع
١٩٩-١٩١	أولاً : المراجع العربية
٢١١-٢٠٠	ثانياً: المراجع الأجنبية
	الملاحق
٩-١	استماراة استبيان
٥-١	الملخص العربي
٧-١	الملخص الانجليزي