

الإدارة الاجتماعية للحشود: تصور لدبلوم متوسط بيني مبتكر في العلوم الاجتماعية

د. ندى بنت حامد اليوبي، أستاذ علم الاجتماع الصناعي والتنظيمي المساعد بكلية العلوم الاجتماعية والإعلام، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية

العدد: 2

المجلد: 4

تاريخ نشر البحث: 2024/12/25

تاريخ استلام البحث: 2024/11/10

الملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن توفر برامج أكاديمية وتطبيقية متخصصة في الإدارة الاجتماعية للحشود، وتصميم تصور لبرنامج دبلوم متوسط مبتكر بيني يعتمد على التكامل بين التخصصات في العلوم الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس) وتوظيف ما يتناسب في هذه التخصصات من معارف ومهارات وقيم في إدارة الحشود وفق المستجدات في سوق العمل السعودي ووفق برامج رؤية ٢٠٣٠. ويقيس مدى الاحتياج الفعلي لهذا الدبلوم في سوق العمل. واتبعت لتحقيق ذلك المنهج المسحي، وتكونت العينة من (٢٥) خطة دراسية لبرامج أكاديمية وتطبيقية حول إدارة الحشود، استخدم معها أداة تحليل الوثائق، وكذلك تكونت من (٦٤) عضو من أعضاء هيئة التدريس، ومن (١٥) فرد من أرباب العمل في القطاعات الخاصة، و (٢٩) فرد من المدراء الإداريين الذين مارسوا إدارة الحشود، طبقت عليها أداتي الاستبيان. وأسفرت النتائج عن عدم وجود برنامج أكاديمي أو تطبيقي يتطابق مع مواد برنامج الدبلوم المتوسط المقترح "الإدارة الاجتماعية للحشود"، مما يسمح بأن يطلق عليه "دبلوم مبتكر". وأن استجابات أفراد العينة حول التصور المقترح جاءت بدرجة (مرتفعة)، وأن مستوى الحاجة إلى دبلوم "الإدارة الاجتماعية للحشود" في سوق العمل جاء بدرجة مرتفعة، وأوصت الدراسة بأهمية تفعيل برنامج الدبلوم المتوسط في "الإدارة الاجتماعية للحشود" في الكليات التطبيقية بالجامعات السعودية؛ خاصة مع تزايد المناسبات والفعاليات الجماهيرية في المجتمع السعودي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة - إدارة الحشود - الإدارة الاجتماعية للحشود - دبلوم في العلوم الاجتماعية - تخصص بيني.

Social Crowd Management: A Proposition to Innovative Intermediate-Diploma in Social Sciences

Dr. Nada Hamid Alyobi, Assistant professor, College of Social Sciences and Media, University of Jeddah, KSA

Corresponding Author: Dr. Nada Hamid Alyobi, **E-mail:** nhalyobi@uj.edu.sa

RECEIVED: 11 November 2024

PUBLISHED: 25 December 2024

DOI: 10.32996/bjps.2024.4.2.5

Abstract

This study aims to highlight the availability of academic and applied programs specializing in the social management of crowds and to set out a vision for an innovative intermediate diploma program based on the integration of disciplines in the social sciences (social work, sociology, and psychology) and applying the relevant knowledge, skills, and values in these disciplines in line with developments in the Saudi labour market and Vision 2030 programs, and to measure the actual demand for this diploma in the labour market. To achieve this, the survey method was used. The sample consisted of (25) curricula for academic and applied programs on crowd management using the document analysis tool. The sample also consisted of (64) faculty members, (15) private sector employers, and (29) administrative managers practicing crowd management to whom the two questionnaire instruments were applied. The results revealed that no academic or applied curricula fit the courses of the proposed Intermediate Diploma Program "Social Management of Crowds", so it could be called as an "innovative diploma". The responses of the sample to the proposed scenario were (high) and the need for a diploma in "Social Management of Crowds" in the labour market was high. The study recommended that the intermediate diploma in "social management of crowds" be introduced in the applied colleges of Saudi universities, especially given the increase in mass events and occasions in Saudi society.

Keywords: Management, Crowd Management, Social Management of Crowds, Diploma in Social Sciences - interdisciplinary approach

مقدمة

يشير مفهوم الحشود إلى أي "تجمع مؤقت لمجموعة كبيرة من الأشخاص الذين يشتركون بمهمة محددة أو لديهم اهتمام بموضوع أو قضية معينة" (Forsyth, 2006, p.503) وتتنوع الأهداف التي من أجلها تجتمع الحشود فهناك مناسبات وطنية، أو دينية، أو فعاليات ترفيهية، أو رياضية. وهي تتصف بمجموعة من الخواص كما ذكر لو بون (1990 / 2021، ص. 66) تشكل روح جماعية ذات كينونة واحدة تلغي معها سماتها الفردية وتتميز بسرعة الانفعالات وسهولة التأثر والإيحاء. مما قد يعرض تلك الحشود لخطر التدافع في حال وقوع مشكلة ما، الأمر الذي قد يؤدي إلى الوفاة إما بسبب الدعس أو بسبب الاختناق (Owaidah, 2015, p. 20).

وتعتبر إدارة الحشود والتعامل معها ليست بالمجال الحديث في المملكة العربية السعودية، فهي تستضيف سنويا فريضة الحج التي تعد أكبر تجمع للحشود على مستوى العالم (Friberg & Hjelm 2014, p.9. Owadah et al, 2019, p.3) إلا أن المجتمع السعودي يشهد في الوقت الحالي تصاعد وتنوع أهداف المناسبات والفعاليات الجماهيرية، فهي تمثل إحدى دعائم رؤية المملكة 2030، التي تستهدف رفع الطاقة الاستيعابية لاستقبال 30 مليون ضيف من ضيوف الرحمن يتمتعون برحلة إيمانية ثقافية، وكذلك جذب السياحة الداخلية والخارجية وتطوير الفعاليات والمهرجانات السياحية وزيادة أعداد السائحين إلى نحو 100 مليون زائر في حلول 2030، كما تسعى إلى تحقيق التميز الرياضي في تنظيم واستضافة المناسبات والأحداث الرياضية العالمية على أرضها (رؤية 2030، 2023).

كل ذلك يتطلب إعداد كوادر بشرية ذات احترافية وجودة عالية في تنظيم وإدارة الحشود والتعامل معها في سبيل الحفاظ على سلامة الأرواح، والمساعدة في انسيابية الفعالية أو المناسبة التي من أجلها احتشدت الجماعات، وهناك العديد من التخصصات العلمية التي تعنى بدراسة الحشود كلا من منظورها الخاص بها، كعلم الفيزياء تدرس الحشود كجسيمات ذاتية الدفع والحركة، وفي هندسة المرور تهتم بحركة المشاة وفي علم النفس الاجتماعي تدرس نفسية الحشود وسلوكها (Sieben et al, 2017, p. 2) وعلم إدارة الحشود يعنى بعمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والإشراف والمتابعة لتلك الحشود (أسرة وآخرون، 2022، ص. 85).

كما أن العديد من الدراسات السابقة أشارت إلى أهمية الاستفادة من تظافر التخصصات مع بعضها البعض عند تنظيم إدارة الحشود فعلى سبيل المثال: أوصت دراسة عبد الرحمن وآخرون (2017) إلى تبني خطط وسياسات لإدارة وتنظيم الحشود تركز على الاستفادة من المختصين في مجالات إدارة الحشود والأزمات والكوارث ومجالات الطب النفسي الجماعي والفردية وسيبولوجيا الحشود وعلم الاجتماع الثقافي والديني. كذلك أجرى كلا من Morton & Power (2022) دراسة بهدف التعرف على كيفية إدارة التجمعات بأمان لأعداد كبيرة بعد التباعد وأزمة كورونا، وقد تم الاعتماد على النظريات النفسية الاجتماعية في فهم سلوك الحشود وإدراك المخاطر، والاعتماد على نشر القيم الجماعية (مقابل الفردية)، فأظهرت النتائج أن هذه القيم ساهمت في زيادة الثقة والأمان، مما أوصت الدراسة في الاستفادة من قوى الهوية الاجتماعية لإدارة الحشود.

وعند النظر في تخصص الخدمة الاجتماعية يلاحظ أنه يتمتع بمزايا تجعل من الإمكان توظيفه في إدارة الحشود، فهو "طريقة علمية لخدمة الإنسان، ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته، وتنمية قدراته، ومعاونة النظم الاجتماعية الموجود في المجتمع للقيام بدورها، وإيجاد نظم اجتماعية يحتاج إليها المجتمع لتحقيق رفاهية أفرادها" (فهمي، 1998، ص. 16). كما أنه يستند على قاعدة معرفية علمية واسعة مستمدة من العلوم الاجتماعية والسلوكية الأخرى وخاصة علم الاجتماع وعلم النفس (عوض، 2019، ص. 52) إضافة إلى اعتماده بشكل كبير على المهارات في استخدام الحقائق والمعارف في التطبيق العملي لممارسة المهنة في مختلف مجالاتها (نبازي والسيحاني، 2015، ص. 64)، بل المهارات أحد أهم مكونات الممارسة المهنية لديها.

فهي تركز على المهارات العامة: كمهارة الاتصال ومهارة حل المشكلات، ومهارة صياغة التعاقد، والمهارات المتخصصة: مثل مهارة المقابلة ومهارة بناء برنامج الجماعة ومهارة التنسيق ومهارة التفاوض. وقد أسفرت نتائج دراسة لرضي (2021) أن المهارات الاجتماعية للمخرجات التعليمية في كلية الخدمة الاجتماعية (بجامعة الأميرة نورة) مناسبة لمتطلبات سوق العمل، غير أن التحدي يكمن كما أشارت إلى ذلك العتيبي (2022) في عدم وجود سوق عمل فعلي لخريجات الكلية، فكان من أبرز المقترحات التي ذكرتها الدراسة للتغلب على ذلك التحدي هو استحداث كليات وأقسام الخدمة الاجتماعية لتخصصات جديدة تتلاءم مع متطلبات سوق العمل، والتواصل الفعال مع هيئات المجتمع المدني وأرباب العمل ومؤسساته لرسم سياسات تطوير البرامج والمناهج الدراسية بما يناسب الاحتياجات المتجددة.

وفي حين أن هناك فجوة كبيرة بين مخرجات نظام التعليم الجامعي وبين واقع سوق العمل في المجتمع السعودي كما أشارت نتائج دراسة (دمنهوري: 2013) (الرويس، 2019) و (سالم والفريخ: 2018)، تعود إلى زيادة أعداد الملتحقين بالتعليم الجامعي، وعدم كفاءة الإرشاد الأكاديمي في توجيه المقبولين للتخصصات التي يحتاجها سوق العمل، وضعف المناهج التعليمية، والخطط الأكاديمية، وعدم توفر الخبرة العملية لخريجي الجامعة. الأمر الذي أدى إلى تفشي البطالة بين خريجي الجامعات بالرغم من توفر البنى التحتية والموارد التعليمية اللازمة لمخرجات تعليمية جيدة (الصاعدي، 2017، ص. 124؛ ولرضي، 2021، ص. 34).

وقد قامت وزارة التعليم بسد تلك الفجوة بتحويل 40 كلية نظرية إلى كليات تطبيقية، وطالبت بإنشاء برامج ترتبط باحتياجات المنطقة جغرافيا وترتبط بشهادات مهنية وتدريب ميداني مع التركيز على تنمية المهارات الموائمة مع سوق العمل، (وكالة الأنباء السعودية، 2022).

مشكلة الدراسة

يمثل التعليم الجامعي نظام رسمي تتحدد أهدافه وتُرسَم في ظل الأنساق الاجتماعية والاقتصادية والسياسية القائمة في المجتمعات؛ لكونه أهم الأنظمة في تشكيل رأس المال المعرفي والبشري، وأحد الأعمدة التي يُعول عليها في دفع عجلة التنمية والتطوير، من خلال تزويد سوق العمل بقطاعيه الحكومي والخاص بكوادر بشرية ذات كفاءات معرفية ومهارية تناسب وطبيعة احتياجات السوق المتجدد.

وفي حين أننا نعيش في عالم متسارع التغيير، تفرضه عددا من المتغيرات تؤثر على طبيعة سوق العمل مما يجعله في حالة تغير دائم، فإن الفكر الاقتصادي والاجتماعي في الوقت الحالي غير الأمس فهو يركز على التحول من الميزة النسبية إلى الميزة التنافسية ومن تقسيم العمل القائم على رأس المال المادي والآلي إلى اقتصاد المعرفة القائم على العنصر البشري، الأمر الذي يتطلب من النظام التعليمي المرونة في تدريب وتأهيل القوى العاملة بما يستجد مع متطلبات النسق الاقتصادي (الملحم، ٢٠٠٨، ص. ١٨؛ منظمة العمل العربية، ٢٠٢١، ص. ٣)

وفي ظل برامج التحول الوطني لتعزيز قدرة التعليم الجامعي على تلبية احتياجات سوق العمل في المجتمع السعودي ومتطلبات التنمية استدعت الحاجة إلى إعادة النظر في البرامج الأكاديمية والتطبيقية وموائمة مخرجاتها مع سوق العمل المتجدد، وإعداد الطلاب والطالبات بالمعارف والمهارات اللازمة لوظائف المستقبل وبناء منظومة تعليمية مرتبطة باحتياجات سوق العمل (رؤية ٢٠٣٠، ٢٠٢٣).

ومع تنامي الفعاليات والمناسبات والتجمعات الجماهيرية في المجتمع السعودي، بات من الواضح اتساع هذا القطاع في سوق العمل بعد أن كان إلى حد ما يقتصر على موسم الحج والعمرة، حيث إنه في عام ٢٠٢١ أصدرت الهيئة العامة للترفيه (٩١) شهادة اعتماد للمنشآت المختصة في إدارة الحشود في الأنشطة الترفيهية (الهيئة العامة للترفيه، ٢٠٢١).

بناء على ما سبق؛ تهدف هذه الدراسة إلى تصميم تصور لبرنامج دبلوم متوسط مبتكر بيني يعتمد على التكامل بين التخصصات في العلوم الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس) وتوظيف ما يتناسب في هذه التخصصات من معارف ومهارات وقيم في إدارة الحشود وفق المستجدات في سوق العمل السعودي ووفق برامج رؤية ٢٠٣٠. ويتضمن هذا التصور المخرجات التعليمية والمقررات الدراسية وخصائص خريجي الدبلوم ومجالات العمل، كما يقيس مدى الاحتياج الفعلي لهذا الدبلوم في سوق العمل.

الموجه النظري للدراسة

نظرية الاستثمار في رأس المال البشري

يعود أصل تبني المفهوم "رأس المال" في العلوم الاجتماعية والاقتصادية كما أشار جورج ريتزر (Ritzer, 2004, p. 75) إلى استعارتها من لغة التجار اللاتينية الأصل والتي تعنى رؤوس الماشية المعدودة وهي تمثل السلعة في ذلك الوقت وأحد مصادر الثروة.

ومن بعد ذلك أصبح مفهوم رأس المال مفهوما اقتصاديا يدل على الاستثمار المالي والنقدي، إلى أن تم تحرير معناه بواسطة جماعة الفيزيوقراطية والعالم آدم سميث ليشير إلى جميع متطلبات الإنتاج التي تحقق الدخل من المعدات والعوامل الأولية والأجرة، وأضاف آدم سميث دلالة أخرى لرأس المال إلى جانب الأدوات المادية وهي المهارات والمعارف والخبرات التي يمتلكها الفرد ويكون قادرا على توظيفها بكفاءة وهو ما يعبر عنه بـ "رأس المال البشري".

وهي إحدى النظريات الاجتماعية ذات الاتجاه الوظيفي والتي ذاع صيتها منذ حقبة الخمسينيات والستينيات، لارتباطها بعملية التنمية التي كانت هاجسا وطنيا لبلدان العالم الثالث إبان استقلالها السياسي (صباح، ٢٠٠٨، ص. ١٤) إذ أن رأس المال البشري يعد أحد المقومات الأساسية التي تعتمد عليها التنمية بمختلف صورها وأحد العناصر الإنتاجية التي تعتمد على توفر التعليم المناسب بوصف التعليم أحد أهم مصادر تكوين رأس المال البشري.

وتبلورت نظرية الاستثمار في رأس المال البشري على يد العالم شولتز الذي ركز فيها على أن الاهتمام برأس المال البشري هو السبيل إلى تحقيق التنمية الاقتصادية. وقد بنيت النظرية على مجموعة افتراضات منها: أن النمو الاقتصادي الذي لا يمكن تفسيره بالزيادة في المدخلات المادية يرجع أساسا إلى الزيادة في المخزون المتراكم من رأس المال البشري، ويمكن تفسير الاختلافات في الإيرادات وفقا للاختلافات في رأس المال البشري المستثمر في الأفراد (حسن، ٢٠١١، ص. ٦٦).

كما ينظر شولتز إلى التعليم الرسمي باعتباره شكلا من أشكال الاستثمار في البشر، يؤدي إلى تراكم رأس المال البشري وإلى تقديم خدمات إنتاجية للاقتصاد ككل؛ إذ أن التعليم يساهم في تحسن قدرات الأفراد وزيادة إنتاجيتهم، وبذلك يكون "شولتز" قد وضع بشكل واضح أسس نظرية رأس المال البشري (يوسف، ٢٠١٧، ص. ٣٨٦).

ووفقا لذلك يمكن تطبيق تصور وافترض هذه النظرية على موضوع الدراسة كالتالي: إن من أهم أدوار الجامعة هو الاستثمار في التخصصات والمعارف والخبرات التي تقدم للطلبة وتساهم في إعداد قوى بشرية قادرة على المنافسة والمساهمة في رفع معدلات التنمية بالدولة، من خلال تقديم تخصصات وبرامج أكاديمية تواكب المستجدات العلمية وتتلاءم مع متطلبات سوق العمل.

وقد جاء في توصيات الورقة العلمية التي شاركت فيها أميرة بدر في المؤتمر الدولي حول "العلوم الاجتماعية ودورها في بناء الأمم ونهضتها" (٢٠٢٢، ص. ١٣٥) أن السبيل لتطوير العلوم الاجتماعية وتوظيفها في نهضة المجتمعات هو تطوير المناهج وإنشاء برامج في العلوم الاجتماعية، وذكرت نتائج دراسة العتيبي (٢٠٢٢) أن سوق العمل السعودي يواجه تحدي تزايد أعداد خريجات كليات الخدمة الاجتماعية بشكل ملحوظ، مع عدم وجود سوق عمل فعلي لهن، وأن السبيل لمواجهة ذلك هو والتواصل الفعال مع هيئات المجتمع المدني وأرباب العمل ومؤسساته لرسم سياسات تطوير البرامج والمناهج الدراسية، واستحداث تخصصات جديدة تتلاءم مع متطلبات سوق العمل.

وبناء على ما سبق تسعى الدراسة الحالية إلى طرح تصور لدبلوم مبتكر بيني في العلوم الاجتماعية يعنى بالإدارة الاجتماعية للحشود، ويرتكز على مواد تخصص الخدمة الاجتماعية ويجمع معها ما يناسب من موضوعات ومسار الدبلوم في تخصص علم الاجتماع وتخصص علم النفس.

أهداف الدراسة

وتهدف الدراسة إلى عدة أهداف، تتمثل فيما يلي:

1. الكشف عن توفر برامج أكاديمية وتطبيقية متخصصة في الإدارة الاجتماعية للحشود.
2. وضع تصور مقترح لبرنامج دبلوم متوسط بيني مبتكر بعنوان الإدارة الاجتماعية للحشود.
3. تحديد مستوى الحاجة إلى دبلوم "الإدارة الاجتماعية للحشود" في سوق العمل.
4. تحديد مستوى مناسبة خصائص خريجي الدبلوم (المقترحة) مع الفرص الوظيفية في سوق العمل.

تساؤلات الدراسة

1. هل تتوفر برامج أكاديمية وتطبيقية متخصصة في الإدارة الاجتماعية للحشود؟ وللحصول على إجابة هذا التساؤل يتفرع منه السؤال التالي:
 - أ. ما مدى توفر المقررات الدراسية للدبلوم المقترح في الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية في مجال إدارة الحشود لدى الجامعات عينة الدراسة؟
 2. ما التصور المقترح لبرنامج دبلوم متوسط بيني مبتكر بعنوان الإدارة الاجتماعية للحشود؟
 - أ. ما المخرجات التعليمية المستهدفة من الدبلوم المتوسط في الإدارة الاجتماعية للحشود؟
 - ب. ما المقررات الدراسية التي يتضمنها الدبلوم المتوسط في الإدارة الاجتماعية للحشود؟
 - ج. ما خصائص الطلبة الخريجين المستهدفة من الدبلوم المتوسط في الإدارة الاجتماعية للحشود؟
 - د. ما هي مجالات العمل المستهدفة من الدبلوم المتوسط في الإدارة الاجتماعية للحشود؟
 3. ما مستوى الحاجة إلى دبلوم "الإدارة الاجتماعية للحشود" في سوق العمل؟
 4. ما مستوى مناسبة خصائص خريجي الدبلوم (المقترحة) مع الفرص الوظيفية في سوق العمل؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من الناحية النظرية والتطبيقية في الآتي:

1. تسهم الدراسة الحالية في تسليط الضوء على أهمية الإدارة الاجتماعية للحشود باعتبار أن المملكة العربية السعودية تستضيف سنويا فريضة الحج والتي تعد أكبر تجمع للحشود على مستوى العالم، كما أن الفعاليات الجماهيرية تمثل إحدى دعائم رؤية ٢٠٣٠.
2. تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع ذاته إذ يتناول تصميم دبلوم متوسط يسهم في تحقيق أهداف الكليات التطبيقية حيث يعتبر التعليم ما بعد الثانوي أحد مستهدفات الرؤية ٢٠٣٠ في السعي لتلبية احتياجات التنمية وتحقيق كفاءة الإنفاق وتوطين الوظائف وسد احتياج سوق العمل.
3. تحتل العلوم الاجتماعية بشكل عام مكانة بارزة في المجتمعات لدورها الفاعل في جميع المجالات والتخصصات مهما كانت طبيعتها اقتصادية أم ثقافية أو صحية فهي الوسيلة إلى توظيف المخترعات والابتكارات بما يتناسب مع المجتمعات من خلال رسم خطط التنمية في المجتمع، فقد اعتمد المؤتمر العام لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة برنامج العلوم الاجتماعية والإنسانية للعمل خلال الفترة ٢٠١١-٢٠٢٥م في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال "الاستفادة من مساهمات العلوم الاجتماعية في رسم السياسات المستندة إلى البيانات من أجل بناء مجتمعات سليمة وشاملة للجميع" (منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، ٢٠٢١، ص. ٢)، ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية إذ تسهم في تقديم دبلوم بيني يعتمد على الدمج والتكامل بين عدد من التخصصات في العلوم الاجتماعية تسهم في إكساب المتعلم المنظور المتنوع والمعلومات التكاملية في الإدارة الاجتماعية للحشود.
4. تتيح نتائج وتوصيات الدراسة الحالية المجال أمام الباحثين والمختصين بإجراء المزيد من الدراسات حول الموضوع.
5. تصميم دبلوم متوسط بيني مبتكر يسهم في تحقيق الميزة التنافسية لقسم الخدمة الاجتماعية بالجامعات السعودية، حيث يوظف معارف ورؤى ونظريات وقيم ومهارات الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس في مسار معرفي وتطبيقي نوعي مبتكر يخدم ما استجد في سوق العمل السعودي في مجال الحشود.
6. تسهم هذه الدراسة في مد السوق السعودي بكفاءات معرفية ومهارية وقيمية في مجال الإدارة الاجتماعية للحشود في مختلف القطاعات الدينية والرياضية والترفيهية وغيرها لسد الاحتياج في هذا المجال.

مفاهيم الدراسة

1. **الإدارة الاجتماعية للحشود:** من خلال مراجعة الأدبيات المرتبطة بالموضوع لم تجد الباحثة (في حدود علمها) تعريفاً لمفهوم الإدارة الاجتماعية للحشود، وعليه سيتم تعريف الحشود ومن ثم تعريف إدارة الحشود، ومن ثم تعريف الإدارة الاجتماعية للحشود إجرائياً، كالآتي:
الحشود في اللغة: "جمع (الحشد)، يقال عندي حشد من الناس أي جماعة، وهو في الأصل مصدر، وحشدوا يحشدون بالكسر حشداً: أي اجتمعوا؛ وكذلك احتشدوا وتحشدوا، وجاء فلان حاشداً ومحتفلاً محتشداً: أي مستعداً متأهباً" (الجهوري، ١٩٩٩، ص. ١٦٩)

وفي الاصطلاح هي: "تجمع أعداد كبيرة من الأفراد في منطقة صغيرة نسبياً لغرض معين، وعادة تكون هناك عوامل تشابه بين جميع الأفراد الذين يشكلون الحشد مثل العمر، والعرق، والطبقة، والمهنة" (Kingshott, 2014, p. 274)

إدارة الحشود تعرف بأنها: "الإجراءات والسياسات والخطط الموضوعة للتنفيذ قبل وأثناء وبعد انتهاء حدث معين، بهدف ضمان سلامة الحشود والحفاظ على حالة الاستقرار والأمن في مكان الحدث، والحد من وقوع إصابات أو ظهور ما قد يهدد أمن وسلامة الحشود والدولة كالأزمات المعدية أو أعمال الشغب (آل سعود، ١٤٣٧هـ، ص. ٨٤).

التعريف الإجمالي للإدارة الاجتماعية للحشود: هي عملية إدارية قائمة على المعارف والمهارات والقيم الاجتماعية والنفسية المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والتنفيذ، لتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفاعلية.

2. الدبلوم المتوسط: يعرف بأنه: "أحد المؤهلات التعليمية التي تتطلب اجتياز ما لا يقل عن (٦٠) ساعة (وحدة) معتمدة، يستغرق سنتين دراسيتين بنظام التفرغ الكامل أو ما يعادلها بنظام التفرغ الجزئي في التعليم العالي" (الإطار الوطني للمؤهلات ٢٠٢٠م، ص. ٢٥).

التعريف الإجمالي: هو برنامج يتضمن (٦٦) ساعة (وحدة) معتمدة ويستغرق سنتين دراسيتين بنظام التفرغ الكامل أو ما يعادلها بنظام التفرغ الجزئي في التعليم العالي.

3. البرنامج البيني: هو برنامج يشترك فيه أكثر من تخصص بنواتج تعلم محددة لا يمكن تحقيقها من خلال تخصص معرفي واحد، على ألا يتعدى إجمالي ما يستفاد منه من المقررات القائمة نسبة ١٠٪ (الإطار الوطني للمؤهلات ٢٠٢٠م، ص. ٨).

التعريف الإجمالي: هو برنامج يركز على مواد تخصص الخدمة الاجتماعية ويجمع معها ما يناسب من موضوعات الدبلوم في تخصص علم الاجتماع وتخصص علم النفس.

4. الابتكار: أشار (الصاوي وأمينة، ٢٠١٧، ص. ٢٩٠) إلى أن الابتكار هو "عملية عقلية ديناميكية تتطلب أن يكون التفكير الابتكاري أحد مدخلاتها لتطوير أفكار جديدة أو خلق استخدامات جديدة للمنتجات القائمة، مع التأكيد على أن التجديد يجب أن يكون شيئاً أفضل".

التعريف الإجمالي: استحداث برنامج دبلوم بيني في العلوم الاجتماعية قائم على تخصص الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس في موضوع الإدارة الاجتماعية للحشود، وتوظيف جزء من معارف ومهارات وقيم هذه التخصصات في هذا البرنامج.

الدراسات السابقة

عند مراجعة الأدبيات السابقة حول موضوع الحشود وإدارتها ودراسة سلوكياتها وطبيعتها يلاحظ أن هناك إرثاً معرفياً ومرجعياً كبيراً في العديد من التخصصات العلمية، كما أن هناك تخصصات دقيقة تعنى به، إلا أن الجامعات المحلية والعربية والأجنبية، تخلو (في حدود علم الباحثة) من وجود تخصص علمي يقدم دبلوم متوسط في الإدارة الاجتماعية للحشود كتخصص بيني يعتمد على تخصص الخدمة الاجتماعية ويجمع معه مقررات تدور حول الموضوع ذاته في تخصص علم الاجتماع وتخصص علم النفس.

وعلى ذلك؛ سيتم استعراض الدراسات السابقة التي تتناول أهمية المعارف والمهارات الاجتماعية لإدارة الحشود وكذلك أهميتها في سوق العمل بشكل عام، بما يخدم أهداف الدراسة وفق التسلسل الزمني من الأقدم للأحدث، كالتالي:

- دراسة (Pitan, 2015) بعنوان "تقييم الطلب العام على المهارات في خمسة قطاعات من سوق العمل النيجيري"، وتهدف الدراسة إلى التعرف على أهم المهارات العامة المطلوبة في سوق العمل النيجيري في قطاعات الزراعة والبنوك والتعليم والصحة والتصنيع، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتمثلت عينة الدراسة في (600) موظف إداري وقد تم تصميم الاستبيان كأداة للحصول على البيانات في الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن المهارات تعتبر من المعايير الهامة في سوق العمل في القطاعات الخمس التي تمت دراستها، وأن مهارات التحليل والتواصل هي الأعلى أهمية من بين المهارات الأساسية، وقد أكدت الدراسة على أن الخريجين بحاجة إلى العمل على تنمية مهاراتهم من أجل مواجهة التحديات في سوق العمل.
- دراسة (Deming, 2017) بعنوان "تزايد أهمية المهارات الاجتماعية في سوق العمل"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية اكتساب الخريجين للمهارات الاجتماعية في نجاحهم في سوق العمل الأمريكي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي والاعتماد على بيانات مسحية في وزارة العمل الأمريكية من عام 1998، بأسلوب العينة العشوائية من العمال في كافة المجالات. وقد بينت نتائج الدراسة أن المهارات الاجتماعية لا تقل أهمية عن المهارات المعرفية لدى الكوادر البشرية حيث تكمل هذه المهارات بعضها البعض.
- دراسة عبد الرحمن وآخرون (٢٠١٧) بعنوان: "الأبعاد الاجتماعية والنفسية لإدارة وتنظيم الحشود: دراسة ميدانية موسم حج ١٤٣٧هـ"، وهدفت إلى دراسة الوضع الحالي لمختلف المؤثرات الاجتماعية والثقافية والسلوكية التي تؤثر على عملية إدارة وتنظيم الحشود من خلال الاطلاع على رأي الحجيج لتقديم أنماط ونماذج حقيقية لإدارة الحشود والتواصل الاجتماعي والسلوكيات البشرية المثلى في الوضع الحالي والمستقبلي واستخدم فيها المنهج الوصفي وأداة الاستبيان على عينة قوامها ٩٨٠ حاجاً، وأوصت الدراسة تبني خطط وسياسات لإدارة وتنظيم الحشود تركز على الاستفادة من المختصين في مجالات إدارة الحشود والأزمات والكوارث ومجالات الطب النفسي الجماعي والفردى وسيسبيولوجيا الحشود وعلم الاجتماعي الثقافي والديني.
- دراسة (Sieben et al, 2017) بعنوان: "الظواهر الجماعية في الحشود - حيث تحتاج ديناميكيات المشاة إلى علم نفس اجتماعي" وهدفت إلى الجمع بين المنظور العلمي الطبيعي لديناميات المشاة والمفاهيم الاجتماعية والنفسية للفعل والسلوك، وتناولت الدراسة الظواهر الجماعية في ديناميكيات المشاة أثناء التجمع وتفريق التجمعات، حيث يتعامل علماء الاجتماع مع المشاة على أنهم كائنات نفسية واجتماعية، بينما يعاملهم الفيزيائيون والمهندسون على أنهم جسيمات متحركة - مما يؤدي، في الحالات القصوى، إلى مواقف متعارضة من الواقعية النفسية والاختزال الجسدي. فهدفت هذه الدراسة إلى تطوير منظور تكاملي من خلال إدخال الفروق بين ثلاث فئات من الجماعية في التجمعات: الظواهر الجماعية، والسلوك الجماعي، والعمل الجماعي. من خلال تحليل تجربة تدخل فيها مجموعة كبيرة من الأشخاص (العدد = 270) إلى قاعة الحفلات الموسيقية من خلال هيكلين مختلفين للحاجز المكاني. يتوافق هذان الهيكلان مع المواقف اليومية مثل ركوب القطارات والوصول إلى مكاتب الهجرة، يتم تطبيق منهج العلوم الفيزيائية والاجتماعية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها: تُظهر القياسات الفيزيائية تأثير الهيكل المكاني على ديناميكيات إجراءات الدخول، تظهر أن هناك اختلافات كبيرة في الكثافة ووقت الانتظار وسرعة التقدم، كما تكشف نتائج

- استبيان طبق على (٦٠) فرد، بهدف قياس كيف يدرك الناس ويقيمون مواقف الدخول هذه، وتوصلت إلى أن التوقعات والأعراف الاجتماعية والاستراتيجيات المختلفة بشكل ملحوظ ترتبط بالبنيتين المكابنتين، ولا تتوافق نتائج دراسة الاستبيان مع المقاييس المادية الموضوعية، مما يشير إلى قيود النماذج التي تستند إلى المقاييس المادية الموضوعية وحدها والتي تهمل المنظورات الذاتية.
- دراسة سالم والفريخ (2018) بعنوان "متطلبات ملائمة مخرجات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن واحتياجات سوق العمل"، وهدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات ملائمة مخرجات جامعة الأميرة نورة لاحتياجات سوق العمل، ومعرفة أهم معايير الكفاءة المطلوب توفرها في مخرجات جامعة الأميرة نورة لتأهيلهم في سوق العمل السعودي في ظل التطور السريع، اعتمدت الدراسة على الوصفي، باستخدام أداة الاستبيان، طبقت على عينة عشوائية من طالبات جامعة الأميرة نورة، وعينة من أصحاب الأعمال، وأظهرت نتائج الدراسة تدني مهارات الاتصال الفعال والعمل بروح الفريق اللازمة لأداء مهام العمل، والمهارات الأساسية لخريجات جامعة الأميرة نورة.
- دراسة برهمين وهلال (٢٠١٩) بعنوان: "خدمة الحشود: مصطلح جديد من منظور الهندسة الاجتماعية (بالطبيق على المسجد الحرام" تهدف هذه الدراسة إلى اقتراح مصطلح جديد هو "خدمة الحشود" يهتم بمتطلبات الحشود والمتعاملين معهم، كما تهدف إلى صك المصطلح الجديد "خدمة الحشود" من خلال تقديم تعريف وإطار نظري حوله ومناقشة العوامل التي تؤثر على خدمة الحشود، وكذلك تحديد حاجات الحشود، واعتمدت الدراسة على منهج إعادة تحليل البيانات، وتوصلت الدراسة أن مصطلح الحشود يهتم بالحشود ويمتد معهم وتمكنهم من تحقيق تفاعل اجتماعي يسمح بتحقيق أهداف الحشود ببسر وسهولة، كما توصي الدراسة بعمل المزيد من الدراسات في مجال خدمة الحشود.
- دراسة لرضي (٢٠٢١) المهارات اللازمة لتحقيق التوافق بين مخرجات التعليم واحتياجات سوق العمل وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠ لخريجي كلية الخدمة الاجتماعية وسبل تعزيزها" هدف البحث إلى التعرف على مدى التوافق بين مخرجات العملية التعليمية في كليات الخدمة الاجتماعية واحتياجات سوق العمل وفق رؤية المملكة 2030 وسبل تعزيزها. واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق الاستبانة على كل من: طالبات كلية الخدمة الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وموظفين من وكالة التمكين لتنمية فرص العمل في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وأشارت النتائج إلى: التوافق بين مخرجات التعليم بجامعة الاميرة نورة وسوق العمل، وأن المهارات التي توفرها جامعة الاميرة نورة لطالباتها تلائم سوق العمل من وجهة نظر الطالبات والموظفين.
- دراسة العتيبي (٢٠٢٢) بعنوان " تصور مقترح للتغلب على التحديات التي تواجه خريجات الخدمة الاجتماعية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن عند التحاقهن بسوق العمل في ضوء رؤية ٢٠٣٠" هدف البحث الحالي إلى وضع تصور مقترح؛ للتغلب على التحديات التي تواجه خريجات الخدمة الاجتماعية بجامعة الاميرة نورة عند التحاقهن بسوق العمل في ضوء رؤية المملكة 2030 من خلال الوقوف على التحديات التي تواجه الخريجات عند التحاقهن بسوق العمل، والتعرف على مقترحاتهن للتغلب على تلك التحديات في ضوء رؤية المملكة 2030 وقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي وتكونت عينة البحث من (535) خريجة من خريجات كلية الخدمة الاجتماعية بالجامعة، ولتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج البحث أن أبرز التحديات التي تواجههن هي: أن سوق العمل السعودي يواجه تحدي في تزايد أعداد خريجات كليات الخدمة الاجتماعية بشكل ملحوظ، مع عدم وجود سوق عمل فعلي لهن، وأن أبرز المقترحات للتغلب على تلك التحديات هي استحداث كليات الخدمة الاجتماعية لتخصصات جديدة تتلاءم مع متطلبات سوق العمل، والتواصل الفعال مع هيئات المجتمع المدني وأرباب العمل ومؤسساته لرسم سياسات تطوير البرامج والمناهج الدراسية بما يناسب الاحتياجات، وقيام كليات الخدمة الاجتماعية بنقل الاتجاهات الحديثة في ميدان العمل بتخصصات الخدمة الاجتماعية إلى داخل أروقتها حتى لا يضطر القطاع الخاص إلى تعديل وصقل وتجديد مهارات الخريجين.
- دراسة (Morton & Power, 2022) بعنوان: "الاجتماع معا بعد الانفصال: ما الذي يتنبأ بالأمان في حشد ما بعد فيروس كورونا" وهدفت إلى كيفية إدارة التجمعات بأمان لأعداد كبيرة من الأشخاص - مثل المهرجانات والحفلات الموسيقية والمباريات الرياضية - وكيف يشعر الأفراد الذين يفكرون في المشاركة في مثل هذه الأحداث بشأن المخاطر المقدمة، وقد تم الاعتماد على النظريات النفسية الاجتماعية لسلوك الحشود وإدراك المخاطر، وأظهرت النتائج أن الهوية المشتركة مع رواد المهرجان الآخرين وتصور القيم الجماعية (مقابل الفردية) على أنها محددة لهذا المهرجان، ساهمت في زيادة الثقة في الآخرين المعنيين، وتوقعات أقوى بأن الآخرين سيتصرفون بأمان بدلاً من المخاطرة، وقد أوصت الدراسة في الاستفادة من قوى الهوية لإدارة الحشود.
- دراسة أسرة وآخرون (2022) بعنوان: "العوامل المؤثرة على سيكولوجية المشجع داخل مدرجات الملاعب الرياضية: إطار وصفي تحليلي لإدارة الحشود الرياضية في الملاعب السعودية" هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على سيكولوجية المشجع في الملاعب الرياضية السعودية، وتكونت العينة من (٦٥٠) مشجعا من جمهور كرة القدم في المملكة العربية السعودية في إحدى المباريات في جدة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها: أن العناصر الأساسية لإدارة الحشود من وجهة نظر المشجعين كانت بأهمية عالية، وأن النظريات المفسرة لسيكولوجية الحشود من وجهة نظر المشجعين كانت بأهمية عالية، ومن توصيات الدراسة أن إدارة وتنظيم الحدث يعتمد على التخطيط والتنسيق والتواصل المباشر بين كافة الجهات المعنية بتنظيم الحدث لها تأثير مباشرة علي سيكولوجية الأفراد داخل الحشود في الملاعب الرياضية، وكذلك أوصت الدراسة بإقامة دورات تدريبية للعاملين بإدارة وتنظيم الأحداث الرياضية في مختلف المجالات للتعامل مع سلوكيات الجمهور وإدارته بصورة آمنة.

• **التعليق على الدراسات السابقة:**

لم تجد الباحثة (في حدود علمها) على دراسات سابقة تناولت الإدارة الاجتماعية للحشود كبرنامج أكاديمي أو تطبيقي في أحد الجامعات المحلية والعربية والأجنبية، غير أن هناك دراسات أكدت على ضرورة الاستفادة من المعارف النفسية والاجتماعية وتوظيفها في إدارة الحشود كدراسة (Sieben et al, 2017) ودراسة عبد الرحمن وآخرون (٢٠١٧) ودراسة برهمين وهلال (٢٠١٩) ودراسة (Morton & Power, 2022) ودراسة أسرة وآخرون (2022).

كما ركزت الدراسات السابقة كدراسة (Pitan,2015) و (Deming,2017) على التعرف على طبيعة المهارات المطلوبة في سوق العمل وأظهرت أن المهارات الاجتماعية لا تقل أهمية عن المعارف في سوق العمل، وقد أشارت دراسة سالم والفريخ (2018) إلى تدني المهارات الأساسية ومهارات الاتصال الفعال والعمل بروح الفريق اللازمة لأداء مهام العمل لدى خريجات جامعة الأميرة نورة، في حين أن دراسة لرضي (٢٠٢١) أظهرت أن المهارات الاجتماعية للمخرجات التعليمية في كلية الخدمة الاجتماعية بنفس الجامعة (جامعة الأميرة نورة) مناسبة لمتطلبات سوق العمل، غير أن التحدي

يكمن كما أشارت العتيبي (٢٠٢٢) في أنه لا يوجد سوق عمل فعلي لخريجات الكلية، فكان من أبرز المقترحات التي ذكرتها الدراسة للتغلب على ذلك التحدي هو استحداث كليات الخدمة الاجتماعية لتخصصات جديدة تتلاءم مع متطلبات سوق العمل.

وتختلف الدراسة الحالية في أنها هدفت إلى تطبيق ما أوصت به الدراسات السابقة من العمل على طرح برنامج جديد يواكب ما استجد في سوق العمل، لذا صمم دبلوم متوسط مبتكر بيئي من خلال التكامل بين التخصصات في العلوم الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس) وتوظيف ما يناسب منها من معارف ومهارات وقيم في إدارة الحشود وفق المستجدات في سوق العمل السعودي ووفق برامج رؤية ٢٠٣٠.

منهج الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة: تعد الدراسة الحالية ضمن الدراسات الوصفية التي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بالعينة نظرا لملائمة هذا المنهج لطبيعة أهداف الدراسة وتساؤلاتها. ويعرف المنهج المسحي بأنه: جمع معلومات وبيانات عن ظاهرة للتعرف عليها وتحديد وضعها ومعرفة جوانب الضعف والقوة فيها، ولمعرفة مدى الحاجة لإجراء تغييرات فيها" (الرشود وآخرون ٢٠١٥، ص. ١٠٥)

مجتمع الدراسة: تضمنت الدراسة الحالية ثلاث مجتمعات مختلفة، بما يتوافق مع أهدافها ولتعدد أدواتها، هي كالتالي:

1. البرامج الأكاديمية والتطبيقية في الإدارة الاجتماعية للحشود في المواقع الإلكترونية لدى الجامعات المحلية والعربية والأجنبية.
2. أعضاء هيئة التدريس في جامعات المملكة العربية السعودية والمتخصصين في الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس.
3. أرباب العمل في القطاعات الخاصة في (إدارة الفعاليات والحشود - خدمة الحجاج والمعتمرين)، وكذلك المدراء الإداريين الذين مارسوا إدارة الحشود في (وزارة الحج والعمرة - القطاع العسكري - القطاع الصحي - القطاع الرياضي - قطاع المطارات - قطار المشاعر المقدسة).
عينة الدراسة: تعددت عينات الدراسة وفقا لتعدد مجتمعاتها؛ حيث تضمنت ثلاث عينات قصدية. وقد تمثلت العينة الأولى في الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية التي حددت بطريقة قصدية، وذلك لعدم توافر قوائم متاحة بها، وكذلك جاءت العينة الثانية الممثلة بأعضاء هيئة التدريس في تخصص الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس، بأسلوب العينة القصدية لعدم توافر قوائم متاحة (وفي حال توافرها يتعذر الحصول على استجابات كافية)، كما جاءت العينة الثالثة بالأسلوب القصدي لعدم توافر قوائم بأرباب العمل والمدراء الإداريين، وإنما قامت الباحثة بالبحث عن العينات المناسبة وتحديدها، والتي تكونت كالآتي:

أولاً: العينة الممثلة للمجتمع الأول للدراسة: تضمنت (٢٥) خطة دراسية لـ (٢٥) برنامج أكاديمي وتطبيقي حول إدارة الحشود في المواقع الإلكترونية بالجامعات المحلية والعربية والأجنبية، وقد تم الحصول عليها وفق الخطوات التالية:

1. البحث في محركات البحث الإلكترونية عن برنامج أكاديمي أو تطبيقي حول الإدارة الاجتماعية للحشود.
2. عدم ظهور أي نتائج في محركات البحث تحمل عنوان "الإدارة الاجتماعية للحشود"، في حين أنه ظهرت بعض البرامج الأكاديمية أو التطبيقية تحمل مفاهيم مرتبطة بـ "إدارة الحشود".
3. ونظرا لقلّة عدد البرامج الأكاديمية أو التطبيقية المرتبطة بـ "إدارة الحشود". التي أظهرتها عملية البحث السابقة، عمدت الباحثة إلى توسيع مجال البحث وذلك بالبحث عن البرامج الأكاديمية أو التطبيقية المرتبطة بإدارة الحج والعمرة وإدارة الفعاليات.
4. حيث وجدت الباحثة من خلال البحث الاستطلاعي لمضامين الخطط في البرامج الأكاديمية والتطبيقية المرتبطة بإدارة الحج والعمرة وإدارة الفعاليات أنها تتضمن مواد قريبة إلى حد ما من الموضوع الرئيسي للدراسة وهو التعامل مع الحشود في الفعاليات والمناسبات الترفيهية والدينية والرياضية وغيرها، مما يسمح بإضافتها ضمن عينة الدراسة.
5. في نهاية البحث الإلكتروني بلغ عدد الجامعات التي تتضمن برامج أكاديمية وتطبيقية مرتبطة بإدارة الحشود وإدارة الحج والعمرة وإدارة الفعاليات (٨٤) جامعة.
6. بعد الاطلاع على البرامج التي تتضمنها مواقع الجامعات أعلاه تم استبعاد كلا من:
 - أ. برامج الدكتوراه، حيث إنها مجموعات بحثية لا تتضمن مواد.
 - ب. البرامج التي تقدم في الجامعات على شكل دورات قصيرة.
 - ج. البرامج التي لا تحتوي على توصيف للمواد في الخطط الدراسية.
7. الاكتفاء ببرنامج دراسي واحد من كل جامعة، في حال وجود أكثر من درجة علمية لنفس البرنامج.
8. بلغ حجم العينة التي توصلت إليها الباحثة من خلال عملية خطوات البحث السابقة (٢٥) برنامج أكاديمي وتطبيقي، بدرجات علمية متنوعة (ما بين دبلوم وبكالوريوس وماجستير).
9. تم سحب وثائق الخطط الدراسية للبرامج المختارة، مع العلم أن بعض المواقع لم تتضمن على وثيقة منفردة وإنما كانت البيانات في نفس الصفحة الإلكترونية للبرنامج.

• وصف عينة الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية "عينة الدراسة".

سُحبت الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية في مجال إدارة الحشود وإدارة الحج والعمرة وإدارة الفعاليات من (٢٥) جامعة في دول مختلفة، كالآتي: المملكة العربية السعودية - دبي - عُمان - المملكة المتحدة - أمريكا - كندا - فرنسا - النمسا - ماليزيا. وكانت ضمن كليات الإدارة - والسياحة - وإدارة الضيافة والسياحة - والقانون و الأعمال، وتتوزع مسميات البرامج بين إدارة الحشود - إدارة أعمال الحج والعمرة - سلامة الحشود وتحليل المخاطر - إدارة الفعاليات - إدارة السياحة والترفيه والفعاليات العالمية - إدارة الأعمال والسياحة - إدارة الأماكن المزدحمة والسلامة العامة - إدارة وتسويق الفعاليات - الإدارة الاستراتيجية للفعاليات والسياحة - التسويق وإدارة الفعاليات والمهرجانات - إدارة الفعاليات الإبداعية - إدارة الفعاليات و المسرح - إدارة الفعاليات والعلاقات العامة - إدارة الفعاليات والرياضة والثقافة. ولم يكن بين عينة الدراسة برنامج بيئي سوى برنامج بكالوريوس واحد هو إدارة الفعاليات والرياضة والثقافة في جامعة: "Applied Sciences" FH Kufstein Tirol, University of. وقد تكونت الدرجات العلمية لبرامج العينة من: (٣) دبلوم - و(١٤) ماجستير - و(٨) بكالوريوس.

أداة الدراسة المستخدمة في عينة الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية "عينة الدراسة"

في ضوء تحقيق بعض أهداف الدراسة ولاستخلاص البيانات من الخطط الدراسية "عينة الدراسة" استخدمت أداة تحليل الوثائق وهي: "عملية تفحص ودراسة المنتجات المتعلقة بظاهرة ما، ويمكن أن تستخلص منها معلومات تتعلق بالظاهرة (العبد الكريم، ٢٠١٩، ص. ٧٢).

وحدة التحليل: هي موضوع المادة في التوصيفات التي تتضمنها الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية "عينة الدراسة"، حيث يتم تحديد مدى قرب اسم المادة من فئات التحليل ومن ثم تحليل مفردات تلك المادة، لتحديد مدى التوفر للمواد المقترحة في دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود،

وقد صممت أداة تفريغ البيانات للحصول على البيانات وتصنيفها ليسهل البحث فيها، وتضمنت ١٩ فئة، قسمت على محورين هما:

- أ. **المحور الأول** تجمع المواد التخصصية في الخدمة الاجتماعية: وتقصد بها الباحثة بأنها: المواد الذي تبنيت توصيفاتها من تخصص الخدمة الاجتماعية بغض النظر عن تشابه مسميات المواد مع مواد من تخصصات أخرى وتتضمن المواد التالية: ١. مبادئ الخدمة الاجتماعية ٢. الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الوحدات الصغرى ٣. الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الوحدات الوسطى ٤. الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية مع الوحدات الكبرى ٥. مهارات الإخصائي الاجتماعي ٦. ممارسة المهارة المهنية الرقمية ٧. السلوك الإنساني والبيئة ٨. الإدارة في الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع ٩. العمل الاجتماعي في الأزمات والكوارث ١٠. العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية ١١. التسويق الاجتماعي.
 - ب. **المحور الثاني:** هي المواد العامة المقترحة في الخطة والتي تتماشى مع ذات السياق مع الموضوع والهدف الرئيسي للدبلوم (١. سيكولوجية الجماهير ٢. الإدارة في علم النفس ٣. إدارة الحشود ٤. تنظيم الفعاليات والخدمات اللوجستية ٥- مهارات فريق العمل الجماعي ٦. الرياضة والمجتمع ٧. الثقافة والسلوك الصحي).
- صدق أداة تحليل الوثائق:** تم التحقق من صدق أداة تحليل الوثائق من خلال عرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في الخدمة الاجتماعية وطرق تدريس، وذلك للتأكد من صلاحية فقرات الأداة ومدى ارتباطها بأهداف الدراسة، وقد تم الاتفاق كلياً على الفقرات مع اقتراح إضافات وقد تم الأخذ بمقترحاتهم وبناء الصورة النهائية من الأداة.

ثبات أداة تحليل الوثائق: قامت الباحثة بتحليل عينة من الخطط الدراسية لبرامج إدارة الحشود وإدارة الحج والعمرة وإدارة الفعاليات بدرجة الدبلوم والبيكالوريوس والماجستير ومن ثم ترك فاصل زمني لمدة (١٥) يوم وبعد انقضاء المدة تم تحليل نفس العينة، واستخدام معادلة هولستي Holisti لاستخراج معامل الثبات من خلال المعادلة التالية: "معامل الثبات = $2 \times$ عدد الوحدات المتفق عليها / مجموع وحدات الترميز" (عبد الحميد، ١٩٨٤، ص. ٢١٩) وقد بلغ معامل الثبات لأداة تحليل الوثيقة (0.93) وتشير النتيجة إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الوثوق في نتائجها في الدراسة الحالية.

وقد صممت الباحثة تدرج لمقياس مستوى توفر المواد المقترحة في الدراسة الحالية في الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية لدى عينة الدراسة، واتبعت الخطوات المنهجية في حساب عدد التكرارات للفئتين واستخراج المتوسط الحسابي والمتوسط المرجح كما أشارت إلى ذلك بشرى (٢٠١٨، ص. ٥٣)، وقد كان عددها (٣٠) تكراراً، وللحصول على المتوسط العام تم تقسيم التكرارات على مجموع عدد الفئات وهي (٢)، ولتحصيل المتوسط المرجح تم تقسيم ناتج المتوسط العام على (٢)، وكانت المسافة تساوي (٧,٥).

وعلى ذلك؛ توصلت الباحثة لتصميم قياس درجة توفر المواد المقترحة في الدراسة الحالية في عينة الدراسة؛ لتصبح الدلالة لنتائج الدراسة كالتالي:

- صفر = لا يوجد درجة توفر للمواد المقترحة في الدراسة الحالية مع المواد في الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية لدى عينة الدراسة.
- من ١ إلى ٧ مواد = يوجد درجة توفر منخفضة للمواد المقترحة في الدراسة الحالية مع المواد في الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية لدى عينة الدراسة.
- من ٨ إلى ١٤ = يوجد درجة توفر متوسطة للمواد المقترحة في الدراسة الحالية مع المواد في الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية لدى عينة الدراسة.
- من ١٥ إلى ٢١ = يوجد درجة توفر مرتفعة للمواد المقترحة في الدراسة الحالية مع المواد في الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية لدى عينة الدراسة.
- ٢٢ وأكثر = يوجد درجة توفر مرتفعة جداً للمواد المقترحة في الدراسة الحالية مع المواد في الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية لدى عينة الدراسة.

ثانياً: العينة الممثلة للمجتمع الثاني للدراسة: تكونت من (٦٤) عضو من أعضاء هيئة التدريس في جامعات المملكة العربية السعودية والمختصين في الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس.

وقد عمدت الباحثة إلى تصميم استبيان لجمع البيانات التي تساعد على وضع تصور مقترح لبرنامج دبلوم متوسط بيني مبتكر بعنوان الإدارة الاجتماعية للحشود. وتحديد مستوى مناسبة خصائص خريجي الدبلوم (المقترحة) مع الفرص الوظيفية في سوق العمل.

إجراءات تطبيق أداة الاستبيان

ولتحقيق ذلك؛ تم بناء صورتين من الاستبيان صورة موجهة إلى "مجتمع العينة الثانية" أعضاء هيئة التدريس في جامعات المملكة العربية السعودية والمتخصصين في الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس. وتسعى إلى تحقيق الهدف الذي يعنى بوضع تصور مقترح لبرنامج دبلوم متوسط بيني مبتكر بعنوان الإدارة الاجتماعية للحشود.

وصورة أخرى من نفس الاستبيان تكون موجهة إلى "مجتمع العينة الثالثة" أرباب العمل في القطاعات الخاصة في (إدارة الفعاليات والحشود - خدمة الحجاج والمعتمرين)، وكذلك المدراء الإداريين الذين مارسوا إدارة الحشود في (وزارة الحج والعمرة والقطاع العسكري والقطاع الصحي والقطاع الرياضي وقطاع المطارات وقطار المشاعر المقدسة)، **غير أنها تقتصر على قياس هدف** تحديد مستوى مناسبة خصائص خريجي الدبلوم (المقترحة) مع الفرص الوظيفية في سوق العمل، وكذلك هدف تحديد مستوى الحاجة إلى دبلوم "الإدارة الاجتماعية للحشود" في سوق العمل.

بناء على ذلك؛ سيكون هناك قياس صدق وثبات واحد لأداة الاستبيان المستخدمة في كلا الصورتين السابق ذكرهما. وتتكون الأداة من أربعة أبعاد كالتالي:

1- المخرجات التعليمية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود.

2. المقررات الدراسية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود.

3. خصائص خريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود.

4. مجالات العمل لخريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود.

• وتقدم أداة الدراسة ثلاثة أنماط للاستجابة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي للاستجابة والتي تتوزع في: (مناسبة = 3 درجات/ إلى حد ما = درجتان/ غير مناسبة = درجة واحدة).

• ولا بد من الإشارة إلى أن تصميم برنامج الدبلوم وخصائص خريجه استندت على خصائص خريجي جامعة جدة. أما فيما يخص بعد " المقررات الدراسية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود" فإن المقررات المقترحة تبدأ من المستوي الثاني، حيث أن مقررات المستوى الأول هي مقررات عامة خاصة بالكلية التطبيقية في جامعة جدة.

صدق أداة الاستبيان: تم التحقق من صدق أداة الدراسة بطريقتين هما: الصدق الظاهري (صدق المحكمين). وصدق البناء الداخلي لأداة الدراسة. **أولاً: الصدق الظاهري (صدق المحكمين):** تم التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبيان)، بعرضها على مجموعة من المختصين في الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس والمناهج وطرق تدريس، وذلك للحكم على صحة ودقة العبارات ومدى ملائمة الفقرات، وانتمائها للأبعاد التي وضعت فيها، وكذلك اقتراح ما يروونه مناسباً، ومن ثم تم بناء الصورة النهائية من الأداة.

ثانياً: صدق البناء الداخلي لأداة الدراسة: قامت الباحثة بحساب صدق الأداة وذلك باستخدام طريقة الصدق البنائي والتي تعتمد على حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أداة الدراسة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للأبعاد مع الدرجة الكلية للأداة بحساب معاملات الارتباط لأبعاد الأداة مع الأداة ككل تبعاً لاستجابات أفراد العينة.

أ - صدق البناء الداخلي لفقرات أبعاد الأداة مع الدرجة الكلية لكل بعد.

تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه الفقرة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (1) معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) بين الفقرة والبعد التي تنتمي إليه

مجالات العمل لخريجات دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود		خصائص خريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود		المقررات الدراسية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود		المخرجات التعليمية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	
ر	م	ر	م	ر	م	ر	م
.740**	53	.686**	31	.547**	11	.462*	1
.732**	54	.527**	32	.414*	12	.487**	2
.678**	55	.474**	33	.514**	13	.895**	3
.581**	56	.403*	34	.482**	14	.750**	4
.620**	57	.835**	35	.620**	15	.700**	5
.762**	58	.678**	36	.740**	16	.698**	6
.750**	59	.527**	37	.600**	17	.795**	7
.816**	60	.661**	38	.718**	18	.829**	8
.599**	61	.755**	39	.630**	19	.832**	9
		.853**	40	.652**	20	.763**	10
		.696**	41	.494**	21		
		.665**	42	.593**	22		
		.658**	43	.516**	23		
		.584**	44	.693**	24		
		.739**	45	.840**	25		

		.866**	46	.689**	26		
		.637**	47	.379*	27		
		.733**	48	.485**	28		
		.733**	49	.674**	29		
		.873**	50	.562**	30		
		.903**	51				
		.691**	52				

**** دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، * دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05.**

أسفرت النتائج السابقة أن جميع قيم معاملات الارتباط موجبة وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01). وهذه النتيجة تشير إلى صدق الاتساق الداخلي لاستجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الأداة والتي بلغت (30) مفردة، وأن الفقرات ذات علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بالبعد الذي تنتمي إليه.

ب- صدق البناء الداخلي لأبعاد أداة الدراسة:

تم حساب معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للأبعاد مع الدرجة الكلية للأداة تبعاً لاستجابات أفراد العينة، كما هو مبين في الجدول التالي

جدول رقم (٢) معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين البعد والدرجة الكلية للأداة.

م	البعد	عدد الفقرات	معامل ارتباط بيرسون
1	المخرجات التعليمية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	10	.874**
2	المقررات الدراسية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	20	.829**
3	خصائص خريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	22	.911**
4	مجالات العمل لخريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	9	.681**

**** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).**

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط لمجالات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وجميعها قيم موجبة.

ثبات أداة الدراسة: للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الاتساق الداخلي معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's ALPHA)، وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٣) معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's ALPHA) للتأكد من ثبات الأداة

معامل كرونباخ ألفا	عدد الفقرات	البعد
0.902	10	المخرجات التعليمية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود
0.904	20	المقررات الدراسية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود
0.944	22	خصائص خريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود
0.858	9	مجالات العمل لخريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود
0.964	61	الأداة ككل

يتضح من الجدول السابق أن أداة الدراسة ككل تتمتع بدرجة ثبات عالية، فقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's ALPHA) للأداة ككل (0.964)، مما يدل على أن الأداة ككل تتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات ويمكن الوثوق في نتائجها.

خصائص عينة أعضاء هيئة التدريس:

جدول رقم (٤) خصائص عينة أعضاء هيئة التدريس

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	39	60.9%
	أنثى	25	39.1%
الجامعة	جامعة الملك سعود	10	15.6%
	جامعة الملك عبد العزيز	10	15.6%
	جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن	8	12.5%
	كلية الملك فهد الأمنية	8	12.5%
	الامام محمد بن سعود الإسلامية	7	10.9%
	جامعة جدة	6	9.4%

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة	الفئات	العدد	النسبة	
جهة العمل	٥ سنوات إلى أقل من ١٠	7	15.9%	المسمى الوظيفي	قائد إدارة الصحة والسلامة وإدارة الحشود	1	2.3%
	١٠ سنوات فأكثر	19	43.2%		محامي	1	2.3%
	قطار المشاعر المقدسة	1	2.3%		مدرب في مهارات اداره الحشود البشرية	1	2.3%
	قطاع المطارات	6	13.6%		مدير ادارة المعلومات الصحية	1	2.3%
	قطاع خاص -إدارة الفعاليات والحشود	8	18.2%		مدير التشغيل والبرامج	1	2.3%
	قطاع خاص لخدمة الحجاج والمعتمرين	7	15.9%		مدير تنفيذي	1	2.3%
	قطاع رياضي	1	2.3%		مدير مشروع	1	2.3%
	قطاع صحي	16	36.4%		مراقب	1	2.3%
	قطاع عسكري	3	6.8%		مراقب خدمات حج وعمره	1	2.3%
	وزارة الحج والعمرة	2	4.5%		مراقب صالة	1	2.3%
المسمى الوظيفي	اخصائي اجتماعي	5	11.4%	مراقب ميداني	1	2.3%	
	تمريض	3	6.8%	مستشار مبيعات	1	2.3%	
	اداري	2	4.5%	مشرف	1	2.3%	
	مساعد مدير	2	4.5%	مشرف حركة	1	2.3%	
	اخصائي	1	2.3%	مشرف صالة	1	2.3%	
	اخصائي اشعه	1	2.3%	مصمم تعليمي	1	2.3%	
	أخصائي تغذية عامه	1	2.3%	مطور	1	2.3%	
	أخصائي خدمة عملاء	1	2.3%	مندوب مشتريات	1	2.3%	
	الإدارة المالية	1	2.3%	موظف سجلات	1	2.3%	
	تقني	1	2.3%				
التخصص	ادارة	4	9.1%	التخصص	تغذيه	1	2.3%
	خدمة اجتماعية	4	9.1%		تقنيات التعليم	1	2.3%
	تمريض	3	6.8%		تقنية معلومات	1	2.3%
	معلوماتية صحية	3	6.8%		شريعه	1	2.3%
	تسويق	2	4.5%		صيدله	1	2.3%
	حاسب	2	4.5%		طائرات	1	2.3%
	هندسة	2	4.5%		علاقات عامه	1	2.3%

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة	الفئات	العدد	النسبة
	ادارة اعمال	1	2.3%	علم اجتماع	2	4.5%
	ادارة المشاريع	1	2.3%	كيمياء	1	2.3%
	ادارة مستشفيات	1	2.3%	قانون	1	2.3%
	أدارة مؤسسات	1	2.3%	قراءات	1	2.3%
	اداره شبكات	1	2.3%	قطع غيار السيارات	1	2.3%
	أشعة	2	4.5%	مهارات في ادارة الحشود	1	2.3%
	تاريخ	1	2.3%	موارد بشرية	1	2.3%
	تحصيل	1	2.3%			

من بيانات الجدول السابق يتضح انه:

بالنسبة لمتغير الجنس جاءت الفئة " ذكر " بنسبة مئوية بلغت 56.8%، وجاءت الفئة " أنثى " بنسبة مئوية بلغت 43.2%. أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي جاءت الفئة " ثانوي " بنسبة مئوية بلغت 4.5%، وجاءت الفئة " دبلوم " بنسبة مئوية بلغت 15.9%، وجاءت الفئة " بكالوريوس " بنسبة مئوية بلغت 61.4%، وجاءت الفئة " ماجستير " بنسبة مئوية بلغت 18.2%.

وبالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة جاءت الفئة " أقل من ٥ سنوات " بنسبة مئوية بلغت 40.9%، وجاءت الفئة " ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ " بنسبة مئوية بلغت 15.9%، وجاءت الفئة " ١٠ سنوات فأكثر " بنسبة مئوية بلغت 43.2%.

بالنسبة لمتغير جهة العمل جاءت الفئة " قطار المشاعر المقدسة " بنسبة مئوية بلغت 2.3%، وجاءت الفئة " قطاع المطارات " بنسبة مئوية بلغت 13.6%، وجاءت الفئة " قطاع خاص -إدارة الفعاليات والحشود " بنسبة مئوية بلغت 18.2%، وجاءت الفئة " قطاع خاص لخدمة الحجاج والمعتمرين " بنسبة مئوية بلغت 15.9%، وجاءت الفئة " قطاع رياضي " بنسبة مئوية بلغت 2.3%، وجاءت الفئة " قطاع صحي " بنسبة مئوية بلغت 36.4%، وجاءت الفئة " قطاع عسكري " بنسبة مئوية بلغت 6.8%، وجاءت الفئة " وزارة الحج والعمرة " بنسبة مئوية بلغت 4.5%.

بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي جاءت الفئة " اخصائي اجتماعي " بنسبة مئوية بلغت 11.4%، وجاءت الفئة " ترميز " بنسبة مئوية بلغت 6.8%، وجاءت الفئة " اداري " بنسبة مئوية بلغت 4.5%، وجاءت الفئة " مساعد مدير " بنسبة مئوية بلغت 4.5%، وجاءت الفئات التالية (اخصائي ، اخصائي اشعه، اخصائي تغذيه عامه، اخصائي خدمة عملاء ، الإدارة المالية ، تقني، سكرتير ، صيدلي، طاقم خدمة، عسكري، علاقات عامه، فني، فني اشعه ، قائد إدارة الصحة والسلامة وإدارة الحشود، محامي، مدرب في مهارات اداره الحشود البشرية ، مدير ادارة المعلومات الصحية، مدير التشغيل والبرامج ، مدير تنفيذي، مدير مشروع، مراقب، مراقب خدمات حج و عمره، مراقب صالة، مراقب ميداني ، مستشار مبيعات ، مشرف ، مشرف حركة ، مشرف صالة، مصمم تعليمي، مطور، مندوب مشتريات ، موظف سجلات) بنسبة 2.3% لكل منها.

بالنسبة لمتغير التخصص جاءت الفئة " ادارة " والفئة " خدمة اجتماعية " بنسبة مئوية بلغت 9.1%، وجاءت الفئة " ترميز " والفئة " معلوماتية صحية " بنسبة مئوية بلغت 6.8%، وجاءت الفئة " تسويق " والفئة " علم اجتماع " و الفئة " حاسب " والفئة " هندسة " بنسبة مئوية بلغت 4.5%، وجاءت الفئات التالية (ادارة اعمال ، ادارة المشاريع ، ادارة مستشفيات، ادارة مؤسسات ، اداره شبكات، أشعة، اشعه، تاريخ ، تحصيل ، تغذيه، تقنيات التعليم، تقنية معلومات، شريعة، صيدلة، طائرات، علاقات عامه، كيمياء، قانون، قراءات، قطع غيار السيارات ، مهارات في ادارة الحشود ، موارد بشرية) بنسبة 2.3% لكل منها.

وبناء على ما سبق؛ يتضح أن أغلب العينة ممن يشغل منصب مدير إدارة الحشود هو صاحب تخصص مختلف بعيد إلى حد ما عن مهارات إدارة الحشود، كما يلاحظ كذلك أن المسميات الوظيفية متعددة، مما يعكس عدم تخصيص موظفين في هذا المجال.

نتائج الدراسة وتفسيرها:

جاءت الدراسة الراهنة للإجابة على عدة أسئلة، وكانت النتائج كالتالي:

أولاً: نتائج التساؤل الأول: ينص على "هل تتوفر برامج أكاديمية متخصصة في الإدارة الاجتماعية للحشود؟ وللحصول على إجابة هذا التساؤل يتفرع منه السؤال التالي: ما مدى توفر المقررات الدراسية للدبلوم المقترح في الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية والتطبيقية في مجال إدارة الحشود لدى الجامعات عينة الدراسة؟

جدول (٦) يوضح درجة توفر مواد الخدمة الاجتماعية للدبلوم المقترح في البرامج الأكاديمية والتطبيقية لدى (عينة الدراسة)

المجموع	تكرارات المواد													
	التسويق الاجتماعي ا	العلاقات العامة	العمل الاجتماعي في	الإدارة في الخدمة	السلوك الإنساني	ممارسة المهارة	مهارات الإخصائي	الممارسة المهنية مع	الممارسة المهنية مع	الممارسة المهنية مع	مبادئ الخدمة	اسم البرنامج	اسم الجامعة	الرقم
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إدارة الحشود	جامعة أم	١
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إدارة الفعاليات	جامعة	٢
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إدارة أعمال الحج	الجامعة	٣
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إدارة الفعاليات	كلية دبي	٤
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	إدارة الفعاليات	كلية عمان	٥
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	International Event	University	٦
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Event Managem	Humber	٧
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Crowded Places and	Coventry	٨
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	International Events	University	٩

1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
International Events Mancheste	International Events, London	Events Marketing University	International Events University	Crowded Places and Coventry	Event Manageme Humber	Internation al Event University	إدارة الفعاليات عمان	إدارة الفعاليات دبي	إدارة أعمال الجامعة	إدارة الفعاليات	إدارة الفعاليات	جامعة	2
13	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	جامعة	2

1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	2	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EVENT AND RECREATION	International	Events Management	Event management	creative Events	Tourism and Event	International Events	Strategic Event	Global Events	International Sport &	Event and Tourism	
Central	Middlesex	University	university	Falmouth	Canterbury	University	SKEMA	Oxford	FH Kufstein	UCSI	
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	

وتتطلب الإجابة على السؤال الثاني العام الإجابة على التساؤلات الفرعية، كالآتي:

أ. ما المخرجات التعليمية المستهدفة من الدبلوم المتوسط في الإدارة الاجتماعية للحشود؟
جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد المخرجات التعليمية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	درجة المناسبة
2	فهم خصائص وسمات الحشود في جميع المجالات.	2.80	0.443	93%	1	مناسبة
1	معرفة المفاهيم الرئيسية في الإدارة الاجتماعية للحشود في جميع المجالات والمناسبات.	2.73	0.479	91%	2	مناسبة
3	إدراك مهارات التدخل المهني في إدارة الحشود في جميع المجالات	2.67	0.565	89%	3	مناسبة
المعرفة والفهم						
8	الممارسة المهنية عند التعامل مع الحشود وفرق العمل.	2.73	0.542	91%	1	مناسبة
4	اتباع الأساليب العلمية في تحديد احتياجات إدارة الحشود ومعالجة ما يواجهها من مشكلات بكفاءة مهنية.	2.72	0.519	91%	2	مناسبة
5	توظيف الأجهزة والتطبيقات الذكية في التسويق الاجتماعي لمعالجة قضايا الحشود وتوعيتهم.	2.70	0.525	90%	3	مناسبة
7	ممارسة المهارات القيادية في تصميم وتخطيط وتنفيذ وتنظيم تجمعات الحشود في المجالات المختلفة.	2.70	0.525	90%	4	مناسبة
6	تطبيق عمليات التدخل المهني في مجال إدارة الحشود في جميع المجالات	2.66	0.570	89%	5	مناسبة
المهارات						
10	تقبل واحترام التنوع الثقافي لفريق العمل وللحشود التي يتم يتعامل معها.	2.83	0.420	94%	1	مناسبة
9	الممارسة الأخلاقية عند التواصل والتعاون والعمل مع الآخرين وتحمل المسؤولية.	2.80	0.477	93%	2	مناسبة
القيم						
المخرجات التعليمية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود						
		2.75	0.344	92%		مناسبة

يتبين من الجدول السابق أن جميع الفقرات جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة استجابة (مرتفعة)، وتشير هذه المتوسطات إلى أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول " المخرجات التعليمية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود " من وجهة نظرهم جاءت بدرجة (مرتفعة)، ويدعم ذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة في هذا المجال والذي بلغ (2.75)، بنسبة مئوية بلغت (92%)، تدل على مناسبة البعد المقترح.

جاء في المقدمة بعد القيم بمتوسط حسابي بلغ (2.81)، ونسبة مئوية بلغت (94%)، ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرات المقترحة، وفي المرتبة الثانية بعد المعرفة والفهم بمتوسط حسابي بلغ (2.73)، ونسبة مئوية بلغت (91%)، ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرات المقترحة، وفي المرتبة الأخيرة بعد المهارات بمتوسط حسابي بلغ (2.70)، ونسبة مئوية بلغت (90%)، ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرات المقترحة، وفيما يلي توضيح للأبعاد الفرعية:

المعرفة والفهم: جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (2) التي تنص على " فهم خصائص وسمات الحشود في جميع المجالات. " بمتوسط حسابي بلغ (2.8) ونسبة مئوية بلغت (93.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) التي تنص على " معرفة المفاهيم الرئيسية في الإدارة الاجتماعية للحشود في جميع المجالات والمناسبات. " بمتوسط حسابي بلغ (2.73) ونسبة مئوية بلغت (91.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) التي تنص على " إدراك مهارات التدخل المهني في إدارة الحشود في جميع المجالات " بمتوسط حسابي بلغ (2.67) ونسبة مئوية بلغت (89.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

المهارات: جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (8) التي تنص على " الممارسة المهنية عند التعامل مع الحشود وفرق العمل. " بمتوسط حسابي بلغ (2.73) ونسبة مئوية بلغت (91.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (4) التي تنص على " اتباع الأساليب العلمية في تحديد احتياجات إدارة الحشود ومعالجة ما يواجهها من مشكلات بكفاءة مهنية. " بمتوسط حسابي بلغ (2.72) ونسبة مئوية بلغت (91.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (5) التي تنص على " توظيف الأجهزة والتطبيقات الذكية في التسويق الاجتماعي لمعالجة قضايا الحشود وتوعيتهم. " بمتوسط حسابي بلغ (2.7) ونسبة مئوية بلغت (90.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (7) التي تنص على " ممارسة المهارات القيادية في تصميم وتخطيط وتنفيذ وتنظيم تجمعات الحشود في المجالات المختلفة. " بمتوسط حسابي بلغ (2.7) ونسبة مئوية بلغت (90.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) التي تنص على " تطبيق عمليات التدخل المهني في مجال إدارة الحشود في جميع المجالات " بمتوسط حسابي بلغ (2.66) ونسبة مئوية بلغت (89.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

القيم: جاء في المرتبة الاولى الفقرة رقم (10) التي تنص على " تقبل واحترام التنوع الثقافي لفريق العمل وللحشود التي يتم التعامل معها. " بمتوسط حسابي بلغ (2.83) ونسبة مئوية بلغت (94.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الاخيرة الفقرة رقم (9) التي تنص على " الممارسة الأخلاقية عند التواصل والتعاون والعمل مع الآخرين وتحمل المسؤولية. " بمتوسط حسابي بلغ (2.8) ونسبة مئوية بلغت (93.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

ب. ما المقررات الدراسية التي يتضمنها الدبلوم المتوسط في الإدارة الاجتماعية للحشود؟

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد المقررات الدراسية لدبلوم الإدارة

الاجتماعية للحشود مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	درجة المناسبة
12	السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية.	2.81	0.467	94%	1	مناسبة
13	العلاقات العامة والاتصال	2.77	0.556	92%	2	مناسبة
11	مبادئ الخدمة الاجتماعية.	2.67	0.565	89%	3	مناسبة
15	الإدارة في العلوم الاجتماعية (١) (يتناول الإدارة في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية)	2.67	0.565	89%	4	مناسبة
14	مهارات الإحصائي الاجتماعي	2.59	0.660	86%	5	مناسبة
	مقررات المستوى الثاني	2.70	0.380	90%		مناسبة
19	سيكولوجية الجماهير	2.80	0.510	93%	1	مناسبة
18	الممارسة المهنية مع الوحدات الكبرى.	2.67	0.668	89%	2	مناسبة
20	الإدارة في العلوم الاجتماعية (٢) (يتناول الإدارة في علم النفس)	2.67	0.565	89%	3	مناسبة
17	الممارسة المهنية مع الوحدات الوسطى.	2.64	0.698	88%	4	مناسبة
16	الممارسة المهنية مع الوحدات الصغرى.	2.59	0.706	86%	5	مناسبة
	مقررات المستوى الثالث	2.68	0.471	89%		مناسبة
21	إدارة الحشود	2.88	0.333	96%	1	مناسبة
24	مهارات الممارسة المهنية الرقمية	2.81	0.467	94%	2	مناسبة
22	تنظيم الفعاليات والخدمات اللوجستية	2.80	0.443	93%	3	مناسبة
23	مهارات فريق العمل الجماعي	2.78	0.519	93%	4	مناسبة
25	التسويق الاجتماعي	2.58	0.662	86%	5	مناسبة
	مقررات المستوى الرابع	2.77	0.346	92%		مناسبة
26	العمل الاجتماعي في الأزمات والكوارث	2.78	0.576	93%	1	مناسبة
28	الثقافة والسلوك الصحي	2.72	0.603	91%	2	مناسبة
29	الهوية الاجتماعية	2.61	0.681	87%	3	مناسبة
27	الرياضة والمجتمع	2.38	0.724	79%	4	مناسبة
	مقررات المستوى الخامس	2.62	0.471	87%		مناسبة
30	تدريب ميداني	2.83	0.380	94%	1	مناسبة
	مقررات المستوى السادس	2.83	0.380	94%		مناسبة
	المقررات الدراسية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	2.72	0.286	91%		مناسبة

يتبين من الجدول السابق أن جميع الفقرات جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة استجابة (مرتفعة)، وتشير هذه المتوسطات إلى أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول " المقررات الدراسية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود " من وجهة نظرهم جاءت بدرجة (مرتفعة)، ويدعم ذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة في هذا البعد والذي بلغ (2.72)، بنسبة مئوية بلغت (91%)، تدل على مناسبة المجال المقترح.

وقد جاء في المرتبة الاولى بعد " مقررات المستوى السادس " بمتوسط حسابي بلغ (2.83) ونسبة مئوية بلغت (94.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثانية بعد " مقررات المستوى الرابع " بمتوسط حسابي بلغ (2.77) ونسبة مئوية بلغت (92.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثالثة بعد " مقررات المستوى الثاني " بمتوسط حسابي بلغ (2.7) ونسبة مئوية بلغت (90.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة بعد " مقررات المستوى الثالث " بمتوسط حسابي بلغ (2.68) ونسبة مئوية بلغت (89.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد " مقررات المستوى الخامس " بمتوسط حسابي بلغ (2.62) ونسبة مئوية بلغت (87.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

وفيما يلي توضيح أكثر تفصيلاً:

مقررات المستوى الثاني: جاء في المرتبة الاولى الفقرة رقم (12) التي تنص على " السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية. " بمتوسط حسابي بلغ (2.81) ونسبة مئوية بلغت (94.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (13) التي تنص على "

العلاقات العامة والاتصال " بمتوسط حسابي بلغ (2.77) ونسبة مئوية بلغت (92.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (11) التي تنص على " مبادئ الخدمة الاجتماعية. " بمتوسط حسابي بلغ (2.67) ونسبة مئوية بلغت (89.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (15) التي تنص على " الإدارة في العلوم الاجتماعية (أ) (يتناول الإدارة في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية) " بمتوسط حسابي بلغ (2.67) ونسبة مئوية بلغت (89.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (14) التي تنص على " مهارات الإخصائي الاجتماعي " بمتوسط حسابي بلغ (2.59) ونسبة مئوية بلغت (86.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

مقررات المستوى الثالث: جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (19) التي تنص على " سيكولوجية الجماهير " بمتوسط حسابي بلغ (2.8) ونسبة مئوية بلغت (93.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (18) التي تنص على " الممارسة المهنية مع الوحدات الكبرى. " بمتوسط حسابي بلغ (2.67) ونسبة مئوية بلغت (89.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (20) التي تنص على " الإدارة في العلوم الاجتماعية (ب) (يتناول الإدارة في علم النفس) " بمتوسط حسابي بلغ (2.67) ونسبة مئوية بلغت (89.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (17) التي تنص على " الممارسة المهنية مع الوحدات الوسطى. " بمتوسط حسابي بلغ (2.64) ونسبة مئوية بلغت (88.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (16) التي تنص على " الممارسة المهنية مع الوحدات الصغرى. " بمتوسط حسابي بلغ (2.59) ونسبة مئوية بلغت (86.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

مقررات المستوى الرابع: جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (21) التي تنص على " إدارة الحشود " بمتوسط حسابي بلغ (2.88) ونسبة مئوية بلغت (96.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (24) التي تنص على " مهارات الممارسة المهنية الرقمية " بمتوسط حسابي بلغ (2.81) ونسبة مئوية بلغت (94.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (22) التي تنص على " تنظيم الفعاليات والخدمات اللوجستية " بمتوسط حسابي بلغ (2.8) ونسبة مئوية بلغت (93.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (23) التي تنص على " مهارات فريق العمل الجماعي " بمتوسط حسابي بلغ (2.78) ونسبة مئوية بلغت (93.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (25) التي تنص على " التسويق الاجتماعي " بمتوسط حسابي بلغ (2.58) ونسبة مئوية بلغت (86.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

مقررات المستوى الخامس: جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (26) التي تنص على " العمل الاجتماعي في الأزمات والكوارث " بمتوسط حسابي بلغ (2.78) ونسبة مئوية بلغت (93.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (28) التي تنص على " الثقافة والسلوك الصحي " بمتوسط حسابي بلغ (2.72) ونسبة مئوية بلغت (91.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (29) التي تنص على " الهوية الاجتماعية " بمتوسط حسابي بلغ (2.61) ونسبة مئوية بلغت (87.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (27) التي تنص على " الرياضة والمجتمع " بمتوسط حسابي بلغ (2.38) ونسبة مئوية بلغت (79.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

مقررات المستوى السادس: جاءت الفقرة رقم (30) التي تنص على " تدريب ميداني " بمتوسط حسابي بلغ (2.83) ونسبة مئوية بلغت (94.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

ج. ما خصائص الطلبة الخريجين المستهدفة من الدبلوم المتوسط في الإدارة الاجتماعية للحشود؟

جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد خصائص خريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	درجة التوافر
31	معرفة المفاهيم الرئيسية والمصطلحات الأساسية في مجال الإدارة الاجتماعية للحشود.	2.89	0.403	96%	1	مناسبة
47	التكيف مع بيئات العمل والثقافات المختلفة.	2.89	0.362	96%	2	مناسبة
39	استخدام الأجهزة والتطبيقات الذكية في التسويق الاجتماعي لمعالجة قضايا الحشود أو توعيتهم بكفاءة عالية.	2.88	0.378	96%	3	مناسبة
40	توظيف وسائل التقنية في تقديم الخدمات الإرشادية للحشود.	2.88	0.418	96%	4	مناسبة
46	العمل بروح الفريق في الإعداد والتنظيم والتواصل.	2.86	0.393	95%	5	مناسبة
48	تقبل واحترام التنوع الثقافي لفريق العمل وللحشود التي يتم التعامل معها	2.86	0.432	95%	6	مناسبة
51	الالتزام بأخلاقيات المهنة في العلوم الاجتماعية عند التعامل مع الحشود	2.86	0.432	95%	7	مناسبة
49	الاعتزاز بالهوية الإسلامية والعربية والسعودية عند التعامل مع فرق العمل والحشود.	2.84	0.444	95%	8	مناسبة
34	التفكير التحليلي عند التعامل مع المواقف والأزمات.	2.83	0.456	94%	9	مناسبة
33	التحليل العلمي للمشكلات التي تواجه الأفراد والجماعات داخل الحشود من منظور اجتماعي.	2.81	0.432	94%	10	مناسبة
38	الوعي بقضايا ومشاكل واحتياجات الحشود.	2.81	0.531	94%	11	مناسبة

43	ممارسة المهارات القيادية في المواقف الاجتماعية المختلفة مع الحشود	2.81	0.500	94%	12	مناسبة
45	بناء فرق عمل وإدارتها بفاعلية.	2.80	0.443	93%	13	مناسبة
50	الالتزام بقيم النزاهة والوسطية والاعتدال عند التخطيط الاجتماعي لاحتياجات الحشود.	2.80	0.510	93%	14	مناسبة
35	الاستنتاج العلمي من خلال التفكير بكافة البدائل الممكنة وتقويمها علمياً ومعالجتها اجتماعياً.	2.78	0.453	93%	15	مناسبة
37	تصميم الفعاليات وإدارتها بأساليب علمية.	2.77	0.463	92%	16	مناسبة
42	إجراء تقييم للمخاطر في الفعاليات والأنشطة المختلفة المقدمة للحشود مع تحديدها وتحديد أفضل سبل التحكم للحد منها.	2.75	0.504	92%	17	مناسبة
41	تقديم حملات تسويق اجتماعي فاعلة للمشاكل والقضايا المختلفة التي يواجهها الحشود	2.73	0.542	91%	18	مناسبة
52	التخطيط لتطوير الذات بشكل مستمر في مجال الإدارة الاجتماعية للحشود	2.73	0.512	91%	19	مناسبة
44	تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمة التي ينتمي لها الخريج من خلال المساهمة في التوعية بالقضايا والمشاكل الاجتماعية التي تؤثر على سلامة الحشود	2.72	0.576	91%	20	مناسبة
36	التفكير باستقلالية من خلال المنظور العلمي المؤصل وأن يتحمل مسؤولية الاختيار.	2.70	0.525	90%	21	مناسبة
32	أن يناقش مختلف النظريات الإدارية والاجتماعية وانعكاساتها على المنظمة وإدارة الحشود.	2.69	0.614	90%	22	مناسبة
	خصائص خريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	2.80	0.317	93%		مناسبة

يتبين من الجدول السابق أن جميع الفقرات جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة استجابة (مرتفعة)، وتشير هذه المتوسطات إلى أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول " خصائص خريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود " من وجهة نظرهم جاءت بدرجة (مرتفعة)، ويدعم ذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة في هذا المجال والذي بلغ (2.80)، بنسبة مئوية بلغت (93%)، تدل على مناسبة المجال المقترح.

جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (31) التي تنص على " معرفة المفاهيم الرئيسية والمصطلحات الأساسية في مجال الإدارة الاجتماعية للحشود. " بمتوسط حسابي بلغ (2.89) ونسبة مئوية بلغت (96.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (47) التي تنص على " التكيف مع بيئات العمل والثقافات المختلفة. " بمتوسط حسابي بلغ (2.89) ونسبة مئوية بلغت (96.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (39) التي تنص على " استخدام الأجهزة والتطبيقات الذكية في التسويق الاجتماعي لمعالجة قضايا الحشود أو توعيتهم بكفاءة عالية. " بمتوسط حسابي بلغ (2.88) ونسبة مئوية بلغت (96.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (36) التي تنص على " التفكير باستقلالية من خلال المنظور العلمي المؤصل وأن يتحمل مسؤولية الاختيار. " بمتوسط حسابي بلغ (2.7) ونسبة مئوية بلغت (90.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (32) التي تنص على " أن يناقش مختلف النظريات الإدارية والاجتماعية وانعكاساتها على المنظمة وإدارة الحشود. " بمتوسط حسابي بلغ (2.69) ونسبة مئوية بلغت (90.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

د. ما هي مجالات العمل المستهدفة من الدبلوم المتوسط في الإدارة الاجتماعية للحشود؟

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد مجالات العمل لخريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	درجة المناسبة
53	وزارة الحج والعمرة	2.92	0.324	97%	1	مناسبة
61	العمل في مجال إدارة الفعاليات والمؤتمرات والمعارض في القطاع الخاص والعام.	2.81	0.393	94%	2	مناسبة
58	الهيئة العامة للمعارض والمؤتمرات	2.77	0.496	92%	3	مناسبة
55	وزارة الثقافة والإعلام	2.73	0.479	91%	4	مناسبة
60	وزارة السياحة	2.73	0.479	91%	5	مناسبة
56	وزارة الصحة	2.72	0.548	91%	6	مناسبة
59	الهيئة العامة للترفيه	2.70	0.582	90%	7	مناسبة
54	وزارة الرياضة	2.67	0.644	89%	8	مناسبة
57	وزارة النقل	2.44	0.710	81%	9	مناسبة
	مجالات العمل لخريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	2.72	0.341	91%		مناسبة

يتبين من الجدول السابق أن جميع الفقرات جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة استجابة (مرتفعة)، وتشير هذه المتوسطات إلى أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول " مجالات العمل لخريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود " من وجهة نظرهم جاءت بدرجة (مرتفعة)، ويدعم ذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة في هذا المجال والذي بلغ (2.72)، بنسبة مئوية بلغت (91%)، تدل على مناسبة البعد المقترح.

جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (53) التي تنص على " وزارة الحج والعمرة " بمتوسط حسابي بلغ (2.92) ونسبة مئوية بلغت (97.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (61) التي تنص على " العمل في مجال إدارة الفعاليات والمؤتمرات والمعارض في القطاع الخاص والعام. " بمتوسط حسابي بلغ (2.81) ونسبة مئوية بلغت (94.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (58) التي تنص على " الهيئة العامة للمعارض والمؤتمرات " بمتوسط حسابي بلغ (2.77) ونسبة مئوية بلغت (92.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (54) التي تنص على " وزارة الرياضة " بمتوسط حسابي بلغ (2.67) ونسبة مئوية بلغت (89.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة، وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (57) التي تنص على " وزارة النقل " بمتوسط حسابي بلغ (2.44) ونسبة مئوية بلغت (81.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرة.

جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل بعد من أبعادها وعلى الاستبانة ككل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

ترتيب الاستبانة في الاستبانة	المجال	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مناسبة الفقرات
3	خصائص خريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	64	2.80	0.317	93%	1	مناسبة
1	المخرجات التعليمية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	64	2.75	0.344	92%	2	مناسبة
2	المقررات الدراسية لدبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	64	2.72	0.286	91%	3	مناسبة
4	مجالات العمل لخريجي دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود	64	2.72	0.341	91%	4	مناسبة
	الإدارة الاجتماعية للحشود	64	2.75	0.265	92%		مناسبة

تشير النتائج السابقة إلى قبول التصور المقترح للدبلوم المتوسط في "الإدارة الاجتماعية للحشود" من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط العام ككل بمقدار (2.75) بنسبة مئوية بلغت (92%)، كما جاءت جميع المتوسطات الحسابية في جميع المجالات المقترحة بدرجة مرتفعة تدل على مناسبتها.

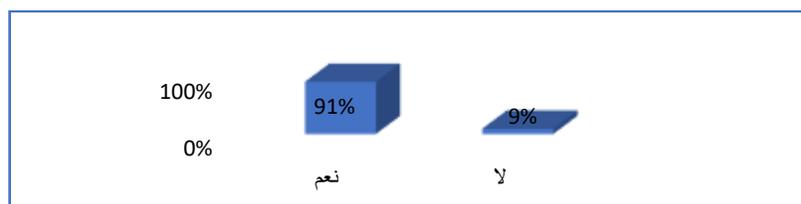
1.2.1.2 نتائج التساؤل الثالث: ينص على "ما مستوى الحاجة إلى دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود في سوق العمل"

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرة، كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول (١٣) التكرار والنسبة المئوية على فقرة مستوى الحاجة إلى دبلوم "الإدارة الاجتماعية للحشود" في سوق العمل.

الفقرة	نعم		لا		درجة الموافقة
	ن	%	ن	%	
هل يحتاج سوق العمل إلى دبلوم الإدارة الاجتماعية للحشود؟	40	91%	4	9%	مرتفع

يتضح من الجدول السابق أن الإجابة بنعم بلغت (91%)، والإجابة بلا بلغت (9%)، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مستوى الحاجة مرتفع إلى دبلوم "الإدارة الاجتماعية للحشود" في سوق العمل، وفي هذه النتيجة إشارة على إدراك العينة لأهمية المهارات الاجتماعية في إدارة الحشود، والتي هي في الأصل تمارس هذا العمل أو هي مالكة لأحد المنشآت التي تعمل في هذا المجال، وبذلك تكون وجهة نظرهم محل اهتمام واعتبار.



شكل (١) مستوى الحاجة إلى دبلوم "الإدارة الاجتماعية للحشود" في سوق العمل.

نتائج التساؤل الرابع: ينص على "ما مستوى مناسبة خصائص خريجي الدبلوم (المقترحة) مع الفرص الوظيفية في سوق العمل."

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وتم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسطات الحسابية تنازلياً، كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد مستوى مناسبة خصائص خريجي الدبلوم (المقترحة) مع الفرص الوظيفية في سوق العمل مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	درجة المناسبة
20	الالتزام بقيم النزاهة والوسطية والاعتدال عند التخطيط الاجتماعي لاحتياجات الحشود.	2.95	0.211	98%	1	مناسبة
21	الالتزام بأخلاقيات المهنة في العلوم الاجتماعية عند التعامل مع الحشود	2.95	0.211	98%	2	مناسبة
22	التخطيط لتطوير الذات بشكل مستمر في مجال الإدارة الاجتماعية للحشود	2.95	0.211	98%	3	مناسبة
16	العمل بروح الفريق في الإعداد والتنظيم والتواصل.	2.93	0.255	98%	4	مناسبة
17	التكيف مع بيئات العمل والثقافات المختلفة.	2.93	0.255	98%	5	مناسبة
19	الاعتزاز بالهوية الإسلامية والعربية والسعودية عند التعامل مع فرق العمل والحشود.	2.93	0.255	98%	6	مناسبة
8	الوعي بقضايا ومشاكل واحتياجات الحشود.	2.91	0.291	97%	7	مناسبة
18	تقبل واحترام التنوع الثقافي لفريق العمل وللحشود التي يتعامل معها	2.91	0.291	97%	8	مناسبة
9	استخدام الأجهزة والتطبيقات الذكية في التسويق الاجتماعي لمعالجة قضايا الحشود أو توعيتهم بكفاءة عالية.	2.89	0.321	96%	9	مناسبة
10	توظيف وسائل التقنية في تقديم الخدمات الإرشادية للحشود.	2.89	0.321	96%	10	مناسبة
14	تعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمة التي ينتمي لها الخريج من خلال المساهمة في التوعية بالقضايا والمشاكل الاجتماعية التي تؤثر على سلامة الحشود	2.89	0.321	96%	11	مناسبة
12	إجراء تقييم للمخاطر في الفعاليات والأنشطة المختلفة المقدمة للحشود مع تعديلها وتحديد أفضل سبل التحكم للحد منها.	2.86	0.347	95%	12	مناسبة
4	التفكير التحليلي عند التعامل مع المواقف والأزمات.	2.84	0.370	95%	13	مناسبة
7	تصميم الفعاليات وإدارتها بأساليب علمية.	2.84	0.370	95%	14	مناسبة
15	بناء فرق عمل وإدارتها بفاعلية.	2.84	0.370	95%	15	مناسبة
3	التحليل العلمي للمشكلات التي تواجه الأفراد والجماعات داخل الحشود من منظور اجتماعي.	2.80	0.408	93%	16	مناسبة
5	الاستنتاج العلمي من خلال التفكير بكافة البدائل الممكنة وتقويمها علمياً ومعالجتها اجتماعياً.	2.80	0.462	93%	17	مناسبة
13	ممارسة المهارات القيادية في المواقف الاجتماعية المختلفة مع الحشود	2.80	0.509	93%	18	مناسبة
1	معرفة المفاهيم الرئيسية والمصطلحات الأساسية في مجال الإدارة الاجتماعية للحشود.	2.77	0.476	92%	19	مناسبة
11	تقديم حملات تسويق اجتماعي فاعلة للمشاكل والقضايا المختلفة التي يواجهها الحشود	2.73	0.499	91%	20	مناسبة
2	أن يناقش مختلف النظريات الإدارية والاجتماعية وانعكاساتها على المنظمة وإدارة الحشود.	2.68	0.518	89%	21	مناسبة
6	التفكير باستقلالية من خلال المنظور العلمي المؤصل وأن يتحمل مسؤولية الاختيار.	2.64	0.532	88%	22	مناسبة
	مستوى مناسبة خصائص خريجي الدبلوم (المقترحة) مع الفرص الوظيفية في سوق العمل ككل	2.85	0.223	95%		مناسبة

يتبين من الجدول السابق أن جميع الفقرات جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة استجابة (مرتفعة)، وتشير هذه المتوسطات إلى أن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حول " مستوى مناسبة خصائص خريجي الدبلوم (المقترحة) مع الفرص الوظيفية في سوق العمل " من وجهة نظر "أرباب العمل" جاءت بدرجة (مرتفعة)، ويدعم ذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة في هذا المجال والذي بلغ (2.85)، بنسبة مئوية بلغت (95%)، تدل على مناسبة المحور المقترح.

جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (20) التي تنص على " الالتزام بقيم النزاهة والوسطية والاعتدال عند التخطيط الاجتماعي لاحتياجات الحشود. " بمتوسط حسابي بلغ (2.95) ونسبة مئوية بلغت (98.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرات المقترحة، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (21) التي تنص على " الالتزام بأخلاقيات المهنة في العلوم الاجتماعية عند التعامل مع الحشود " بمتوسط حسابي بلغ (2.95) ونسبة مئوية بلغت (98.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرات المقترحة، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (22) التي تنص على " التخطيط لتطوير الذات بشكل مستمر في مجال الإدارة الاجتماعية للحشود " بمتوسط حسابي بلغ (2.95) ونسبة مئوية بلغت (98.0%) ودرجة

استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرات المقترحة، وجاء في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة رقم (2) التي تنص على " أن يناقش مختلف النظريات الإدارية والاجتماعية وانعكاساتها على المنظمة وإدارة الحشود. " بمتوسط حسابي بلغ (2.68) ونسبة مئوية بلغت (89.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرات المقترحة، وجاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) التي تنص على " التفكير باستقلالية من خلال المنظور العلمي المؤصل وأن يتحمل مسؤولية الاختيار. " بمتوسط حسابي بلغ (2.64) ونسبة مئوية بلغت (88.0%) ودرجة استجابة مرتفعة تدل على مناسبة الفقرات المقترحة.

توصيات الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من خلال النتائج التي أسفرت عنها وهي كالآتي:

1. أهمية تفعيل برنامج الدبلوم المتوسط في الإدارة الاجتماعية للحشود في الكليات التطبيقية بالجامعات السعودية؛ خاصة مع تزايد المناسبات والفعاليات الجماهيرية في المجتمع السعودي.
2. إجراء برامج أكاديمية لإعداد المتخصصين في الإدارة الاجتماعية للحشود على مستوى البكالوريوس والماجستير والدكتوراه لإثراء هذا الميدان.
3. التركيز على إشغال الشواغر الوظيفية الخاصة بإدارة وتنظيم الحشود بالمتخصصين والمؤهلين أكاديميا ومهاريًا؛ لتجنب مخاطر التجمعات، ولتتمتع بانسيابية الفعالية والمناسبة، وتحقيق الأهداف المرجوة بمرونة وكفاءة عالية.
4. ضرورة التركيز على المهارات الاجتماعية في تصميم برامج أكاديمية وتطبيقية أو دورات في إدارة الحشود لرفع كفاءة العاملين في هذه المجال.
5. تشجيع الأقسام العلمية على التوسع في تصميم البرامج الأكاديمية والتطبيقية البينية التي تخدم سوق العمل، وتواكب المستجدات.

المراجع

- أسرة، عمر عدنان، زيني، لبنى محمود، اندجاني، امتنان محمد نور، الدعدي، بدور موسم، الصاعدي، عبير عابد، المالكي، صباح جمعان، وسندي، ملاك طلال. (٢٠٢٢). العوامل المؤثرة على سيكولوجية المشجع داخل مدرجات الملاعب الرياضية: إطار وصفي تحليلي لإدارة الحشود الرياضية في الملاعب السعودية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، ٦، (١١)، ٨٢ - ١٠٦. من <https://doi.org/10.26389/AJSRP.M021121>
- بدري، أميرة يوسف. (٢٠٢٢). العلوم الاجتماعية الإشكاليات والتطور لنهضة المجتمع. مركز جيل البحث العلمي، (٩٠)، ١٢٧ - ١٣٦.
- برهمنين، سامي ياسين وهلال، أحمد محمد. (٢٠١٩)، جمادى الآخرة ٢٩ - ٣٠. خدمة الحشود: مصطلح جديد من منظور الهندسة الاجتماعية (بالتطبيق على المسجد الحرام، [عرض ورقة]. الملتقى التاسع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزياراة ٢٠١٩. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، ٦٤ - ٧٨.
- بشرى، محمد الديبخي. (٢٠١٨). دور المواقع الإلكترونية في تعزيز الأمن الفكري في المجتمع السعودي (دراسة مطبقة على بعض المواقع الإلكترونية)، [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة القصيم.
- الجوهري، إسماعيل بن حماد. (١٩٩٩). *الصاحح؛ تاج اللغة وصحاح العربية*، تحقيق أحمد عبد الغفور عطار، (ط٤). دار العلم للملايين.
- دمنهوري، هند. (2013). أسباب عدم مواءمة مخرجات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل السعودي. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز*، ٢٧ (١)، ٢٦٩ - ٢٢٥.
- الرشود، عبد الله سعد، يعقوب، أيمن إسماعيل والشهراني، هند فابع. (٢٠١٥). طرق البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في مهنة الخدمة الاجتماعية، مكتبة المتنبى.
- الرويس، عزيزة. (2019). تعزيز دور المناهج الدراسية في سد الفجوة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل في ضوء رؤية المملكة 2030 *مجلة كلية التربية*، ١٩ (١)، ٤٣٩ - ٤٧٢.
- سالم، سماح والفريخ، أمل. (2018). متطلبات ملاءمة مخرجات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن لاحتياجات سوق العمل: دراسة وصفية من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية. *مجلة الدراسات التاريخية والاجتماعية*، ٢٠١٨ (٢٧)، ١٢٩ - ١٥٧.
- آل سعود، عبد العزيز بن عبد الرحمن. (١٤٣٧)، شعبان ١٧ - ١٨. إدارة الحشود والتجمعات البشرية ودورها التنظيمي في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة، [عرض ورقة]. الملتقى العلمي ١٦ لأبحاث الحج والعمرة والزياراة، جامعة أم القرى، العابدية.
- الصاعدي، فهد سليمان (٢٠١٧)، أكتوبر ١٧ - ١٨) مكانة التعليم العالي والبحث العلمي وأولوياته في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودورها في تعزيز مجتمع المعرفة ودعم سوق العمل، منتدى الشراكة المجتمعية في مجال البحث العلمي، عمادة البحث العلمي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الصاوي، لطيفات وأمينة، بن جمعه (٢٠١٧، فبراير ٢٠ - ٢٢) دور الإبداع والابتكار في تجويد التعليم العالي، [عرض ورقة]. بحوث المؤتمر العربي الدولي السابع لضمان جودة التعليم، جامعة أسيوط.
- صباح، غربي. (٢٠٠٨). الاستثمار في التعليم ونظرياته، *مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية*، (٣-٢)، متاح على <http://knowledge4all.com/admin/Temp/Files/6e44960c-3a07-4c74-89b6-d2e82f621879.pdf>
- عبد الرحمن، عبد الله محمد وعثمان، فاضل، وهلال، أحمد محمد، وقاضي، أحمد حاتم. (٢٠١٧) موسم حج ١٤٣٧هـ. الأبعاد الاجتماعية والنفسية لإدارة وتنظيم الحشود دراسة ميدانية، [عرض ورقة]. الملتقى العلمي لأبحاث الحج والعمرة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. مكة المكرمة.
- عبد الحميد، محمد. (١٩٨٤). تحليل المحتوى في بحوث الإعلام. دار الشروق.
- العبد الكريم، راشد حسين. (٢٠١٩) البحث النوعي في التربية، مكتبة الرشد.
- العتيبي، نوف محمد. (١٤٤٢). تصور مقترح للتغلب على التحديات التي تواجه خريجات الخدمة الاجتماعية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن عند التحاقهن بسوق العمل في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (٦٣)، ١٠٣ - ١٧٢.
- عوض، أحمد محمد. (٢٠١٩). الممارسة العامة مع الوحدات الصغرى (الفرد والأسرة)، خوارزم العلمية.
- فهمي، محمد. (١٩٩٨). أسس الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث.
- لرضي، جيهان صالح. (2021). المهارات اللازمة لتحقيق التوافق بين مخرجات التعليم واحتياجات سوق العمل وفق رؤية المملكة 2030 لخريجي كلية الخدمة الاجتماعية وسبل تعزيزها. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، ٢٩ (٥)، ٣٠ - ٦٠. من <https://doi.org/10.33976/IUG/EPS.29.5/2021/2>
- لوبون، غوستاف. (٢٠٢١). سيكولوجية الجماهير، (أحمد حايك، مترجم)، الرافدين للطباعة والنشر والتوزيع. (العمل الأصلي نشر في ١٨٩٥). رؤية ٢٠٣٠ المملكة العربية السعودية (٢٠١٦) في رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.
- <https://www.vision2030.gov.sa/ar>
- مكتبة البيانات المفتوحة (٢٠٢٣) في وزارة الحج والعمرة. <https://www.haj.gov.sa/OpenResources>
- الملحم، إسماعيل. (٢٠٠٨). الإنسان والتربية في عصر المعلومات، دار علاء الدين.

منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. (٢٠٢١). تقرير لجنة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المؤتمر العام، الدورة الحادي والأربعون، باريس، من https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379920_ara

منظمة العمل العربية. (٢٠٢١) الثورة الصناعية الرابعة وأسواق العمل العربية الواقع والمأمول، من https://alolabor.org/wp-content/uploads/2022/03/TN_Industry4_Study.pdf

نيارزي، عبد المجيد طاش والسيحاني، مشعل صقر. (٢٠١٥). الخدمة الاجتماعية، (ط٣)، مكتبة المتنبوي.

هيئة تقويم التعليم والتدريب، الإطار الوطني للمؤهلات، ٢٠٢٠، من https://www.iau.edu.sa/sites/default/files/resources/ltr_lwtnty_l1mwhlt2020.pdf

الهيئة العامة للترفيه. (٢٠٢١، مارس ٢١). في الهيئة العامة للترفيه. -91-accredits-crowd-organization-and-management-standards-at-91- <https://www.gea.gov.sa/gea>

وكالة الأنباء السعودية (١٤٤٣)، في وكالة الأنباء السعودية، من <https://www.spa.gov.sa/2371738>

يوسف، عبد الستار حسين. (٢٠٠٥، ابريل ٢٧ - ٢٨). دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال، [عرض ورقة]. مؤتمر الزيتونة حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، بجامعة الزيتونة.

حسن، روية. (٢٠١١). مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجماعية للنشر والتوزيع.

يوسف، مسعداوي. (٢٠١٧، أكتوبر ١٠ - ١١). الاستثمار في التعليم وأثره على تنمية رأس المال البشري - حالة الجزائر، [عرض ورقة]. المؤتمر العلمي الثالث لعلوم المعلومات، اقتصاد المعرفة والتنمية الشاملة للمجتمعات: الفرص والتحديات. جامعة بني سويف

Deming, D. J. (2017). The growing importance of social skills in the labor market. *The Quarterly Journal of Economics*, 132(4), 1593-1640.

Forsyth, D. (2006). Group dynamics (Fifth edition). Wadsworth, Cengage. Learning

Friberg, M., & Hjelm, M. (2015). Mass evacuation-human behavior and crowd dynamics-What do we know?. *LUTVDG/TVBB*.

Kingshott, B. F. (2014). Crowd management: Understanding attitudes and behaviors. *Journal of Applied Security Research*, 9(3), 273-289

Morton, T. A., & Power, S. A. (2022). Coming together after standing apart: What predicts felt safety in the post-coronavirus crowd? *Social Science & Medicine*, 293, 114649

Owaidah, A. A. (2015). *Hajj crowd management via a mobile augmented reality application: a case of The Hajj event, Saudi Arabia* (Doctoral dissertation, University of Glasgow).

Owaidah, A., Olaru, D., Bennamoun, M., Sohel, F., & Khan, N. (2019). Review of modelling and simulating crowds at mass gathering events: Hajj as a case study. *Journal of Artificial Societies and Social Simulation*, 22(2).

Pitan, O. S. (2015). An assessment of generic skills demand in five sectors of the Nigerian labor market. *Public and Municipal Finance*, 4(1), 28-36

Ritzer, G. (Ed.). (2004). *Encyclopedia of social theory*. Sage publications.

Sieben, A., Schumann, J., & Seyfried, A. (2017). Collective phenomena in crowds—Where pedestrian dynamics need social psychology. *PLoS one*, 12(6), e0177328.