

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال

عنوان البحث

أثر البرامج التدريبية لوزارة السياحة في رفع كفاءة
الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة
العربية السعودية .

إعداد الطالب / محمد سعود القرني

إشراف /

د . الفيصل عبد الحميد محمد

د . فايز جراد

العام الدراسي :

٢٠٢٦ م

تقرير أكاديمي شامل : أخلاقيات البحث العلمي وتطبيقاتها الميدانية في العلوم الإدارية والسياحية

أولاً : مقدمة التقرير وأهداف العمل الأكاديمي

تُعد أخلاقيات البحث العلمي الضابط الهيكلي والركيزة الأساسية التي تستند إليها مصداقية المعرفة المعاصرة وتطورها . فالنشاط البحثي في حقل العلوم الإدارية والسياحية ليس مجرد إجراءات آلية لجمع البيانات الكمية والنوعية ، بل هو رسالة مهنية وإنسانية تستهدف كشف الحقائق الميدانية بكل تجرد وموضوعية ، لتقديم مخرجات رصينة تسهم في دفع عجلة التنمية المستدامة وتطوير الأداء المؤسسي . وفي مرحلة الدراسات العليا ، يُمثل استيعاب هذه الأخلاقيات صمام الأمان الذي يحمي المنتج الأكاديمي للباحث ويضمن ديمومة الثقة بين المؤسسات التعليمية والمجتمع بأسره (البكري ، 2021) .

وُعرف أخلاقيات البحث العلمي في الأدبيات المنهجية المستقرة بأنها : " مجموعة المبادئ والمعايير والقواعد السلوكية التي توجّه تصرفات الباحث العلمي ، وتحدد مسؤولياته وواجباته تجاه ذاته أولاً ، وتجاه مجتمع المبحوثين ثانياً ، وتجاه البيئة الأكاديمية والمجتمعية التي يتحرك في إطارها " (الهاشمي ، 2023) . وتتشابك هذه الأخلاقيات مع كافة مراحل وجزئيات العملية البحثية ، بدءاً من صياغة مشكلة البحث واختيار المتغيرات ، مروراً بتصميم أدوات جمع البيانات كاستمارات الاستبيان أو أدلة المقابلات ، وصولاً إلى إجراء عمليات التحليل الإحصائي ، وعرض المخرجات ، وتوثيق المصادر الفكرية .

ويهدف هذا التقرير الاسترشادي إلى تمكين باحث الماجستير من الانتقال من الفهم النظري المجرد للمبادئ الأخلاقية إلى حيّز الممارسة التطبيقية والتحليل الواعي ، وذلك عبر إسقاط هذه المنظومة القيمية بالكامل على دراسة مشروع التخرج المعنونة بـ : " أثر البرامج التدريبية لوزارة السياحة في رفع كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة العربية السعودية " ، وبما يضمن خروج الدراسة بصورة رصينة تتوافق مع المعايير الرقابية والأكاديمية المعترف بها محلياً ودولياً .

ثانياً : أهمية أخلاقيات البحث العلمي وموثوقية النتائج

تكتسب المعايير الأخلاقية أهمية بالغة في بحوث الإدارة السياحية نظراً لارتباطها المباشر بجودة القرارات الاستراتيجية المبنية عليها ، ويمكن إبراز هذه الأهمية من خلال الأبعاد المحورية التالية :

1 . **تعزيز موثوقية وجودة المخرجات البحثية** : إن التزام الباحث بالأمانة والموضوعية يعزل ميوله الشخصية أو توقعاته المسبقة عن التأثير في نتائج التحليل الإحصائي . هذا التجرد ينتج حقائق علمية تعكس الواقع الفعلي للميدان بدقة ، مما يتيح لصناع القرار والمسؤولين في وزارة السياحة والجهات ذات العلاقة الاعتماد على هذه المخرجات وتوظيفها بثقة في تطوير الحقائق التدريبية والخطط التأهيلية للمرشدين السياحيين (طه ، 2022) .

2 . **حماية مجتمع المبحوثين (المرشدين السياحيين)** : العمل البحثي الأخلاقي على قاعدة حماية أفراد العينة من أي أضرار نفسية ، أو اجتماعية ، أو مهنية . وفي دراسات تقييم كفاءة البرامج الحكومية ، قد يتخوف بعض المشاركين من إبداء آرائهم الحقيقية والنقدية خشية التعرض للمساءلة الإدارية أو الحرج المهني مع جهات الإشراف . ومن هنا تبرز أهمية تطبيق مبادئ السرية التامة والتعمية لضمان بيئة آمنة للمبحوثين تشجعهم على تقديم إجابات صادقة وواقعية (عبيدات وآخرون ، 2020) .

3 . **صيانة الملكية الفكرية وتوطيد النزاهة الأكاديمية** : الالتزام بالتوثيق الدقيق والاعتراف بجهود الباحثين السابقين في خلق بيئة بحثية قائمة على التكامل لا على الانتحال . هذا التراكم المعرفي النزاهة يحفظ الحقوق الأدبية للعلماء والباحثين ، ويرفع من القيمة العلمية لرسائل الماجستير الصادرة عن الجامعة .

ثالثاً : المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي مع الأمثلة

تقوم البنية الأخلاقية للبحث الأكاديمي على خمسة مبادئ أساسية يتعين على الباحث تمثيلها طوال مسيرته الإجرائية ، ونستعرضها مع الأمثلة التطبيقية كالآتي :

1 . **الأمانة العلمية (Scientific Honesty)**

وتعني التزام الباحث بالصدق المطلق في نقل الأفكار ، وصياغة البيانات ، ورصد النتائج دون أي تعديل أو حذف أو تحريف لخدمة فرضيات معينة أو لإرضاء جهات محددة .

مثال توضيحي عند تفريغ إجابات المرشدين السياحيين ، تبين للباحث أن نسبة رضا العينة عن جودة مدربي وزارة السياحة منخفضة في منطقة معينة . الأمانة العلمية تفرض إثبات هذه النتيجة وعرضها الإحصائي كما هي دون تجميل أو رفع للنسب لإرضاء إدارة التدريب .

2 . النزاهة (Integrity)

وهي صدق السلوك والالتزام الكامل بالوعود والعهد المبرمة مع الجامعة ، والمشرفين الأكاديميين ، والمبحوثين ، والمؤسسات التي سهلت إجراءات التطبيق الميداني .

مثال توضيحي : يلتزم الباحث بالعهد المكتوب الموجه للمرشدين السياحيين بأن إجاباتهم لن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي الصرف لنيل درجة الماجستير . ويرفض قطعياً تسريب هذه البيانات أو تقييمات الأداء الفردية لأي معاهد تدريبية خاصة أو شركات سياحية منافسة .

3 . الموضوعية (Objectivity)

وتعني تجرد الباحث الكامل من أهوائه ، وخلفياته الوظيفية ، وآرائه المسبقة عند تصميم أدوات الدراسة ، وجمع بياناتها ، وتفسير مخرجاتها الإحصائية ، والاعتماد الحصري على الأدلة الميدانية المستخرجة .

مثال توضيحي : إذا كان الباحث يعمل في قطاع التدريب السياحي ، فيجب عليه صياغة عبارات الاستبيان بحيادية تامة تتيح للمبحوثين التقييم الحر (إيجاباً أو سلباً) ، وتجنب الأسئلة التوجيهية التي تدفع المرشد السياحي نحو مدح البرنامج التدريبي دون قناعة فعلية .

4 . السرية وخصوصية البيانات (Confidentiality)

وهو التعهد الأخلاقي بحماية هويات المشاركين ، وعدم السماح لأي طرف ثالث بالاستدلال على شخصياتهم من خلال البيانات المنشورة ، وعرض النتائج فقط في قالب إحصائي تجميعي .

مثال توضيحي: إجراء مقابلات نوعية معمقة مع المرشدين السياحيين ، يتجنب الباحث ذكر أسمائهم ، أو أرقام هوياتهم ، أو أرقام رخصهم المهنية في متن البحث أو الملاحق ، بل يعتمد إلى ترميزهم بصيغة (المرشد أ ، المرشد ب) .

5 . الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

حق المشارك الكامل في معرفة أهداف البحث ، والجهة المشرفة عليه ، وطبيعة البيانات المطلوبة منه ، ومن ثم اتخاذ قرار حر وواعي بالمشاركة أو الرفض دون أي ضغوط .

مثال توضيحي : تضمين الصفحة الأولى من الاستبيان الإلكتروني شرحاً مفصلاً لهدف البحث التابع لجامعة ميدأوشن ، يليه مربع اختيار إلزامي نصّه : " أوافق طوعاً على المشاركة في هذه الدراسة " ، وبدون النقر عليه لا يمكن الانتقال للأسئلة .

رابعاً : القضايا الأخلاقية الحرجة في البحث العلمي

تواجه البيئة الأكاديمية المعاصرة جملة من التحديات والانحرافات المنهجية التي يجب على طالب الماجستير دراستها بعمق لتلافي الوقوع فيها خلال مسيرته البحثية ، وهي موضحة بالتفصيل في الجدول التالي :

القضية الأخلاقية	التعريف العلمي الدقيق	مثال إسقاطي في مجال البحث
الانتحال والسرقة العلمية) Plagiarism)	أخذ أفكار ، أو نصوص ، أو نتائج باحثين آخرين ونسبها للنفس ، أو إدراجها دون توثيق علمي دقيق يوضح المصدر الأصلي وفق أسلوب APA .	قيام الباحث بنسخ فقرات كاملة من دراسة سابقة تناولت كفاءة أداء المرشدين السياحيين ووضعها في إطاره النظري دون الإشارة للمؤلف الأصلي .
تزوير وفبركة البيانات) Fabrication / Falsification)	اختلاق بيانات وهمية لم يتم جمعها ميدانيًا بالمرّة ، أو التلاعب المتعمد بالبيانات الحقيقية وتعديل الأرقام لتوجيه المخرجات نحو تحقيق فرضيات معينة .	قيام الباحث بتعبئة استمارات الاستبيان بنفسه وتوليد إجابات عشوائية ليوفر على نفسه عناء النزول الميداني وتتبع مجتمع المرشدين السياحيين .
التحيز البحثي) Research Bias)	الميل المتعمد في تصميم الدراسة ، أو انتقاء العينة ، أو اختيار المراجع بهدف الوصول إلى نتيجة محددة سلفًا تخدم قناعات الباحث الشخصية .	قيام الباحث بحذف واستبعاد استمارات الاستبيان التي تحمل تقييمات سلبية حادة لبرامج الوزارة ، والاحتفاظ فقط بالاستمارات التي تظهر نتائج إيجابية براقية .
انتهاك الخصوصية) (Privacy Violation)	نشر معلومات ذات طبيعة سرية أو شخصية تخص المبحوثين ، أو كشف سجلاتهم الوظيفية دون الحصول على إذن كتابي صريح ومسبق منهم .	إرفاق صور من الرخص المهنية الرسمية للمرشدين السياحيين أو كشف بأسمائهم الثلاثية وأرقام هواتفهم في ملاحق مشروع التخرج النهائي .
تضارب المصالح) Conflict of Interest)	وجود مصالح شخصية ، أو مالية ، أو وظيفية للباحث قد تؤثر سلبًا على موضوعية قراراته ونزاهة النتائج العلمية التي يخلص إليها .	أن يكون الباحث مشرفًا مباشرًا على تصميم البرامج التدريبية بوزارة السياحة ، ويقوم بتقييم كفاءتها في بحثه دون الإفصاح عن صفته الوظيفية الحساسة .

خامساً : القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث (IRB & APA)

لقد وضعت المؤسسات الأكاديمية الكبرى منظومات رقابية وإرشادية صارمة لضبط المسار البحثي ، وتتمثل في ركيزتين تنظيريتين وعمليتين :

1 . **لجان مراجعة أخلاقيات البحث المؤسسية (Institutional Review Board - IRB)** : وهي لجان رسمية مستقلة داخل الجامعات والمراكز البحثية ، تتولى مسؤولية فحص خطط البحوث ومشاريع التخرج قبل البدء في تطبيقها ميدانياً . تهدف هذه اللجان إلى التحقق من أن الباحث قد اتخذ كافة التدابير الكفيلة بحماية المشاركين البشر ، وصياغة نماذج الموافقة المستنيرة ، وإدارة المخاطر المحتملة ، ولا يُسمح قانوناً بجمع البيانات الميدانية قبل الحصول على الموافقة المكتوبة من هذه اللجنة (الرشيد ، 2022) .

2 . **دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA Style Manual - 7th Edition)** يُعد نظام APA النظام العالمي الأكثر شيوعاً وضبطاً لتوثيق المصادر وحفظ الحقوق الفكرية في العلوم الإدارية والسياحية . وتتجاوز أهميته الأبعاد التوثيقية الشكلية ليشمل دوراً أخلاقياً محورياً في حماية الملكية الفكرية عبر إلزام الباحث بالإشارة الدقيقة لاسم المؤلف وسنة النشر عند الاقتباس داخل المتن ، وتوثيق المراجع في القائمة النهائية بصيغة موحدة تتيح للقارئ التحقق من نزاهة النقل ودقته .

سادساً : التطبيق العملي للأخلاقيات على موضوع مشروع التخرج الحالي

يُمثل هذا الجزء النواة الإجرائية لتقريرنا ، حيث يتم إسقاط المنظومة الأخلاقية النظرية على واقع الممارسة الميدانية والتنفيذية الصارمة للدراسة الحالية الموسومة بـ: البرامج التدريبية لوزارة السياحة في رفع كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة العربية السعودية " ، وذلك عبر الخطة الإجرائية التالية :

1 . آلية ومنهجية جمع البيانات الميدانية بأمانة وموضوعية

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الأهداف والفرضيات الإدارية المطروحة . وستُجمع البيانات الميدانية من خلال أداة الاستبيان الإلكتروني الموجه للمرشدين السياحيين المرخصين العاملين في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية .

والتزاماً بالأمانة العلمية والموضوعية ، سيتم إخضاع الاستبيان لاختبارات الصدق الظاهري عبر عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين في جامعة ميدأوشن للتأكد من سلامة صياغة العبارات ، كما سيتم قياس الانساق الداخلي للأداة عبر حساب معامل (ألفا كرونباخ) للثبات ، وسيجري توزيع الأداة من خلال التنسيق مع الجمعيات المهنية الرسمية للمرشدين السياحيين لضمان وصولها للعينة المستهدفة فعلياً دون أي تزييف أو تلاعب .

2 . صياغة وتطبيق نموذج الموافقة المستنيرة الرقمية

تطبيقاً لحق المشاركين في اتخاذ قرار واعٍ وحر ، تم تضمين نص صريح ومبسط يشغل الصفحة الأولى للاستبيان الإلكتروني ، ولا يتيح للمبحوث الانتقال إلى محاور الدراسة إلا بعد قراءته والموافقة عليه . وقد صيغت الدياجة بأسلوب مهني راقٍ موجه للمرشدين السياحيين بالمملكة كالتالي :

" أخي / أختي المرشد السياحي الكريم ، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. يتشرف الباحث بدعوتكم للمشاركة في الإجابة على هذا الاستبيان المخصص لإعداد مشروع التخرج لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة ميدأوشن ، تحت عنوان : (أثر البرامج التدريبية لوزارة السياحة في رفع كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين في المملكة العربية السعودية) . نود إحاطتكم علماً بأن مشاركتكم في هذا البحث تطوعية بالكامل ، ولكم الحق المطلق في الانسحاب أو التوقف عن الإجابة في أي وقت دون إبداء الأسباب ودون أي تبعات إدارية أو مهنية . تستغرق الإجابة قرابة ٧ دقائق ، وتُعامل كافة البيانات المستخرجة بسرية تامة وتستخدم حصرياً لأغراض التحليل الإحصائي الأكاديمي ، ولن يتم كشفها لأي جهة إدارية أو رقابية . إذا كنتم توافقون طوعاً على المشاركة ، يرجى النقر على خيار (أوافق) أدناه لبدء الاستبيان .. وشكراً لتعاونكم ودعمكم لمسيرة البحث العلمي وتطوير القطاع السياحي في مملكتنا الغالية . "

3 . الإجراءات التقنية والإدارية للحفاظ على السرية وتعمية البيانات

بما أن الاستبيان يشتمل على محاور تقييم بشكل مباشر كفاءة الحقائق التدريبية جودة المدربين ومدى جدية البرامج التي تطرحها وزارة السياحة ، فقد يتولد لدى بعض المرشدين السياحيين خوف طبعي من أن تنعكس آراؤهم أو نقدهم السلبي للبرامج على وضعهم

الوظيفي ، أو تجديد تراخيصهم المهنية ، أو علاقتهم بالوزارة كجهة تشريعية ورقابية . ولتبيد هذه المخاوف بشكل قاطع وتحقيق سرية البيانات المطلقة ، التزم الباحث بالإجراءات التالية :

- ضبط إعدادات النموذج الإلكتروني لمنع جمع عناوين البريد الإلكتروني تلقائياً ، والامتناع التام عن إدراج خانات تطلب الاسم ، أو رقم الهوية الوطنية ، أو رقم الرخصة المهنية ، أو جهة العمل التفصيلية .
- حفظ ملف البيانات الخام المستخرج في وحدة تخزين مشفرة ومحمية بكلمة مرور لا يملكها سوى الباحث الرئيسي ، مع التعهد بإتلاف وحذف الملف نهائياً فور الانتهاء من مناقشة رسالة الماجستير واعتمادها رسمياً من الجامعة .
- عرض واستعراض مخرجات الاستبيان ضمن فصول التحليل الإحصائي بصيغة تكرارات ، ونسب مئوية ، ومتوسطات حسابية عامة لا تشير إلى حالات فردية بأي حال من الأحوال (مثال : المتوسط الحسابي العام لرضا أفراد العينة عن محور محتوى الحقبة التدريبية بلغ ٤ . ١٢ من ٥) .

4 . إدارة المخاطر المحتملة والتعهد بالموضوعية الحرة

تقتصر المخاطر المحتملة في هذه الدراسة على خطر " الحرج المهني والإداري للمبحوثين " ، وقد تمت السيطرة عليه بالكامل وإلغائه عبر تدابير التعمية الشاملة وحذف الهويات . أما فيما يتصل بالتحيز وتضارب المصالح ، فإن الباحث يتعهد بالالتزام التام بالموضوعية العلمية الحرة ، والوقوف على مسافة واحدة من كافة أطراف العملية التدريبية وسياقاتها . فإذا أظهرت النتائج الإحصائية وجود قصور أو ضعف في كفاءة بعض البرامج التدريبية التي تقدمها الوزارة ، أو عدم ملاءمتها لاحتياجات المرشدين الميدانية ، فإن الباحث سيلتزم بعرض هذه الفجوات والسلبيات بكل أمانة ونزاهة في فصل النتائج ، وسيقوم بصياغتها كـ " توصيات علمية وعملية مقترحة " في نهاية البحث لتستفيد منها إدارة التدريب بوزارة السياحة لتطوير وتجويد برامجها المستقبلية ، بدلاً من إخفاء العيوب أو تجميل النتائج إرضاءً لأي جهة .

سابعاً : الخاتمة والتوصيات العامة للتقرير

خلاصة القول ، يظهر بجلاء أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ليس مجرد متطلب شكلي أو إجراءات تنسيقية لإنهاء التكاليف الأكاديمية والجامعية ، بل هو جوهر وأساس الممارسة العلمية الرصينة وصمام الأمان الوحيد لإنتاج معرفة موثوقة تسهم حقيقة في تطوير ونمو المجتمعات والارتقاء بأداء مؤسساتها . إن دراسة أثر البرامج التدريبية لوزارة السياحة في رفع

كفاءة الأداء المهني للمرشدين السياحيين بالمملكة تُعد خطوة بالغة الأهمية لمواكبة القفزات النوعية التي يشهدها القطاع السياحي في ضوء مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ ، وتطبيق المعايير الأخلاقية الصارمة من أمانة ، ونزاهة ، وموضوعية ، وسرية ، وموافقة مستنيرة هو ما يمنح هذه الدراسة قيمتها التنموية والبحثية الحقيقية .

وبناءً على التحليلات السابقة والنتائج المستخلصة من هذا التقرير . يتقدم الباحث بجملة من التوصيات العامة :

1. ضرورة استمرار التنسيق والربط الوثيق بين الباحثين الأكاديميين بجامعة ميدأوشن وبين لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRB) لضمان الفحص الدوري والمسبق لكافة الأدوات الميدانية قبل التطبيق .
2. تكثيف الورش التدريبية والحلقات النقاشية المخصصة لطلاب الدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه) حول آليات ومعايير التوثيق الحديثة وفق دليل APA (الإصدار السابع) ، وتقنيات مشروعات التخرج الآمنة أخلاقياً .
3. الحرص التام والدائم على تغليب الصالح المعرفي والموضوعية المطلقة على أي اعتبارات أو تحيزات شخصية أو وظيفية في كافة البحوث الإدارية والتطويرية المستقبلية للقطاع السياحي .

ثامناً : قائمة مراجع الدراسة (موثقة وفق نظام APA 7th Edition)

البكري ، ثامر ياسر . (2021) . مناهج البحث العلمي وأخلاقياتها في العلوم الإدارية والاجتماعية (ط 2) . دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .

الرشيد ، عبد الرحمن بن سليمان . (2022) . دور لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRB) في ضبط جودة الدراسات الميدانية بالجامعات السعودية . العربية للعلوم ونشر الأبحاث. 45-62 ، (3) 8 ،

طه . طارق . (2022) أخلاقيات البحث الأكاديمي ونظم التوثيق الحديثة. دار الفكر الجامعي .

عبيدات ، ذوقان ، وعدس ، عبد الرحمن ، وعبد الحق ، كايد . (2020) البحث العلمي : مفهومه ، أدواته ، أساليبه (ط 22) . دار الفكر للنشر والتوزيع .

الهاشمي ، عبد الستار بن محمد . (2023) دليل الباحث الناشئ في أخلاقيات ومناهج البحث العلمي . مكتبة المتنبي .