

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير الموارد البشرية



أثر التدريب على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية: دراسة
ميدانية على العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.

إعداد الطالبة/ ساره جازي البقمي

الرقم الجامعي/ 253000111

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي: 2026

3	 مقدمة:
4	 مشكلة الدراسة
5	 أهمية الدراسة
5	 الأهمية العلمية (النظرية)
6	 الأهمية العملية (التطبيقية)
7	 أهداف الدراسة
8	 أسئلة الدراسة
8	 السؤال الرئيسي
8	 الأسئلة الفرعية
8	 فروض الدراسة
8	 الفرض الرئيسي
9	 الدراسات السابقة:
9	 المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (التدريب) وعلاقته بمتغيرات أخرى
12	 المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية) وعلاقته بمتغيرات أخرى
13	 الفجوة البحثية
14	 المنطلقات النظرية للدراسة:
17	 المنهجية وطرق البحث:
18	 مجتمع وعينة الدراسة
18	 مصادر جمع البيانات
19	 أداة الدراسة
19	 الأساليب الإحصائية المستخدمة
20	 حدود الدراسة
22	 المراجع:

مقدمة:

تمثل الموارد البشرية الركيزة الجوهرية التي تقوم عليها المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية، إذ يتوقف نجاح أي منظمة بالدرجة الأولى على مدى كفاءة عنصرها البشري وقدرته على أداء المهام الموكلة إليه بفاعلية واقتدار، ولذلك فقد أولت المنظمات على اختلاف أنشطتها وأحجامها اهتماماً متزايداً بتطوير قدرات العاملين فيها وتنمية مهاراتهم بوصف ذلك استثماراً استراتيجياً طويل الأمد تتجاوز عوائده بكثير ما ينفق عليه من تكاليف.(Al-Khasawneh et al., 2022)

ويعد التدريب من أبرز الوظائف الحيوية لإدارة الموارد البشرية وأكثرها تأثيراً في الأداء التنظيمي، فهو عملية منهجية مخططة تهدف إلى إكساب العاملين المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة لأداء أعمالهم الحالية بكفاءة والاستعداد لمتطلبات المستقبل، ويمر التدريب الفعال بمراحل متسلسلة ومتكاملة تبدأ بتحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية ثم تصميم البرامج التدريبية الملائمة وتنفيذها وفق أسس علمية وصولاً إلى تقييم مخرجاتها وقياس أثرها على الأداء الوظيفي (إبراهيم، 2025).

وتتعاظم أهمية التدريب في ظل التحولات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة، حيث تتطلب المنظمات كوادراً بشرياً قادرة على التكيف مع المتغيرات البيئية والتقنية والتنظيمية المستمرة، وهو ما لا يتحقق إلا من خلال برامج تدريبية مبنية على تشخيص دقيق للفجوات المعرفية والمهارية لدى العاملين (عبدالله وآخرون، 2025)

و تحتل كفاءة الأداء الوظيفي مكانة محورية في أدبيات الإدارة المعاصرة، إذ تشير إلى قدرة العاملين على إنجاز مهامهم ومسؤولياتهم الوظيفية بالمستوى المطلوب من الجودة والسرعة والدقة، وتعد المحصلة النهائية لتفاعل جملة من العوامل التنظيمية والفردية التي يأتي التدريب في مقدمتها (الزهراني، 2021). ويرتبط بكفاءة الأداء ارتباطاً عضوياً مفهوم تقليل الأخطاء التشغيلية الذي يشير إلى الحد من حالات الانحراف عن المعايير والإجراءات المعتمدة أثناء تنفيذ العمليات اليومية، وتبرز أهمية هذا المفهوم بشكل خاص في القطاعات الخدمية ذات الطبيعة الحساسة التي لا تحتمل هامشاً واسعاً للخطأ نظراً لانعكاساته المباشرة على المستفيدين (الفرطوسي وآخرون، 2025).

ومن هنا تتضح العلاقة التكاملية بين التدريب من جهة وكفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية من جهة أخرى، فالتدريب المنهجي المبني على تحديد دقيق للاحتياجات وتصميم علمي للبرامج وتنفيذ فعال وتقييم مستمر يسهم في بناء كوادر بشرية مؤهلة قادرة على أداء مهامها بكفاءة عالية مع تقليل احتمالية وقوع الأخطاء التشغيلية، وهو ما يكتسب أهمية استثنائية في قطاع الحج والعمرة الذي يتطلب مستويات عالية من الدقة والانضباط التشغيلي في خدمة ضيوف الرحمن (بابكر وآل زمانان، 2025).

وتأسيساً على ما تقدم، تأتي هذه الدراسة لتتناول أثر التدريب بأبعاده الأربعة (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة، ساعية إلى تقديم إسهام علمي وعملي يعزز من فهم هذه العلاقة في بيئة تنظيمية متفردة لم تحظَ بالقدر الكافي من الاهتمام البحثي الأكاديمي).

مشكلة الدراسة

يعد قطاع الحج والعمرة من أكثر القطاعات الخدمية حساسية وتعقيداً في المملكة العربية السعودية، إذ يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتقديم خدمات نوعية لملايين الحجاج والمعتمرين الذين يفدون سنوياً من مختلف أرجاء المعمورة لأداء شعائهم الدينية، وهو ما يفرض على الشركات العاملة في هذا القطاع تحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية والدقة في الأداء دون هامش يذكر للخطأ. غير أن الواقع الميداني يكشف عن وجود فجوة ملموسة بين المستوى المأمول من الأداء والمستوى الفعلي المقدم، حيث تتكرر الأخطاء التشغيلية في جوانب متعددة تشمل التنسيق اللوجستي والنقل والإسكان وتقديم الخدمات الميدانية والتعامل مع الأزمات والطوارئ، وهي أخطاء تنعكس سلباً على جودة التجربة الكلية لضيوف الرحمن وعلى سمعة المملكة في خدمة الحرمين الشريفين.

وتتجلى المشكلة البحثية بصورة أكثر وضوحاً حين نستحضر التحديات المتصاعدة التي تواجهها شركات الحج والعمرة بمدينة جدة في ظل التوسع المستمر في أعداد المستفيدين تماشياً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى استقبال (30) مليون معتمر سنوياً، مما يضاعف الضغوط التشغيلية ويرفع من احتمالية وقوع الأخطاء في حال لم تكن الكوادر البشرية مؤهلة ومدربة تدريباً كافياً يتناسب مع حجم هذه التحديات وتعقيداتها. ولعل ما يزيد من عمق المشكلة أن كثيراً من شركات الحج والعمرة تتعامل

مع التدريب بوصفه نشاطاً موسمياً عابراً وليس استثماراً استراتيجياً مستداماً، فتغيب عنه المنهجية العلمية في تحديد الاحتياجات التدريبية، ويفتقر تصميم البرامج التدريبية إلى الارتباط بمتطلبات العمل الميداني الحقيقية، فيما يعترى تنفيذ هذه البرامج قصور في كفاءة المدربين وملاءمة البيئة التدريبية، ويكاد يغيب تقييم أثر التدريب على الأداء الفعلي تقييماً علمياً دقيقاً.

وقد أكدت عدة دراسات سابقة وجود علاقة جوهرية بين التدريب وكفاءة الأداء الوظيفي، كدراسة (Al-Khasawneh et al., 2022) التي أظهرت أثراً إيجابياً لإدارة عمليات التدريب التنظيمي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية، ودراسة (إبراهيم، 2025) التي أثبتت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وكفاءة الأداء، ودراسة (Hameedi, 2023) التي كشفت عن أثر متوسط للتدريب في تحسين أداء العاملين مع تباين في تأثير أبعاده المختلفة. إلا أن هذه الدراسات أجريت في بيئات تنظيمية مختلفة كالمؤسسات الحكومية والقطاع الصحي والتعليمي، ولم تتطرق أي منها إلى بيئة شركات الحج والعمرة التي تتميز بخصوصية فريدة من حيث الطبيعة الموسمية للعمل وتنوع جنسيات المستفيدين وتعدد لغاتهم والحاجة إلى التنسيق مع جهات حكومية متعددة في آن واحد.

كما أن جانب تقليل الأخطاء التشغيلية تحديداً لم يحظَ بالاهتمام البحثي الكافي في الدراسات السابقة التي ربطته بالتدريب، إذ ركزت غالبية الأدبيات على العلاقة بين التدريب ورفع الكفاءة دون التعمق في البعد المتعلق بالحد من الأخطاء التشغيلية والوقاية منها. وفي ضوء ما تقدم، تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: **ما أثر التدريب بأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة؟**

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية)

- تسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية بإطار نظري متكامل يربط بين التدريب بأبعاده المختلفة وكفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية، وهو ما يعد إضافة نوعية للأدبيات الأكاديمية

في مجال إدارة الموارد البشرية، لا سيما في ظل محدودية الدراسات التي تناولت هذا الربط في بيئة قطاع الحج والعمرة.

- تقدم الدراسة نموذجاً بحثياً متكاملًا يتناول أبعاد التدريب الأربعة (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) وعلاقتها بكفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية، مما يوفر إطاراً مرجعياً يمكن أن يستفيد منه الباحثون في دراسات مستقبلية مشابهة.
- تستمد الدراسة أهميتها العلمية من تطبيقها على بيئة بحثية فريدة ومتخصصة تتمثل في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة، وهي بيئة لم تحظَ بالقدر الكافي من الاهتمام البحثي الأكاديمي رغم أهميتها الاستراتيجية الكبرى على المستوى الوطني والدولي.
- تسهم الدراسة في سد الفجوة البحثية القائمة في الأدبيات العربية والأجنبية فيما يتعلق بدور التدريب في تقليل الأخطاء التشغيلية تحديداً، إذ ركزت معظم الدراسات السابقة على العلاقة بين التدريب وكفاءة الأداء دون التعمق في جانب تقليل الأخطاء التشغيلية.
- توفر الدراسة قاعدة معرفية ومنهجية يمكن البناء عليها في تطوير نظريات ونماذج جديدة تربط بين ممارسات التدريب والتميز التشغيلي في القطاعات الخدمية ذات الطبيعة الموسمية والحساسية.

الأهمية العملية (التطبيقية)

- تقدم الدراسة توصيات عملية قابلة للتطبيق لصانعي القرار ومديري الموارد البشرية في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة، تساعد في تصميم وتنفيذ برامج تدريبية فعالة تسهم في رفع كفاءة أداء العاملين وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- تكتسب الدراسة أهمية عملية بالغة نظراً لارتباطها المباشر بجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من حجاج ومعتمرين، حيث إن أي تحسين في أداء العاملين وتقليل الأخطاء التشغيلية ينعكس إيجاباً على تجربة ملايين الحجاج والمعتمرين القادمين من مختلف أنحاء العالم.
- تساعد نتائج الدراسة شركات الحج والعمرة في تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية لموظفيها بدقة، وتصميم برامج تدريبية مبنية على أسس علمية تستجيب لمتطلبات العمل الميداني الحقيقية، مما يحقق الاستثمار الأمثل للموارد المالية المخصصة للتدريب.

- تدعم الدراسة جهود المملكة العربية السعودية في تحقيق مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة بتطوير قطاع الحج والعمرة وتقديم خدمات عالمية المستوى لضيوف الرحمن، من خلال تقديم رؤى علمية حول آليات تطوير الكوادر البشرية العاملة في هذا القطاع الحيوي.
- تفيد نتائج الدراسة الجهات الرقابية والتنظيمية المشرفة على قطاع الحج والعمرة في وضع معايير ومتطلبات تدريبية إلزامية لشركات الحج والعمرة، بما يضمن الحد الأدنى من الكفاءة التشغيلية ويقلل من الأخطاء التي قد تؤثر على سلامة وراحة الحجاج والمعتمرين.
- تساعد الدراسة في توجيه الميزانيات والاستثمارات المخصصة للتدريب في شركات الحج والعمرة نحو البرامج الأكثر فاعلية وتأثيراً، من خلال الكشف عن أبعاد التدريب الأكثر تأثيراً في كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على أثر التدريب بأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة. ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على أثر تحديد الاحتياجات التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.
2. التعرف على أثر تصميم البرامج التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.
3. التعرف على أثر تنفيذ البرامج التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.
4. التعرف على أثر تقييم البرامج التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.
5. تقديم توصيات ومقترحات عملية لشركات الحج والعمرة بمدينة جدة حول أفضل الممارسات التدريبية التي تسهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي

ما أثر التدريب بأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة؟

الأسئلة الفرعية

1. ما أثر تحديد الاحتياجات التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة؟
2. ما أثر تصميم البرامج التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة؟
3. ما أثر تنفيذ البرامج التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة؟
4. ما أثر تقييم البرامج التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة؟

فروض الدراسة

الفرض الرئيسي

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب بأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.

الفرض الفرعي الأول:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحديد الاحتياجات التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.

الفرض الفرعي الثاني:

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصميم البرامج التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.

الفرض الفرعي الثالث:

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتنفيذ البرامج التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.

الفرض الفرعي الرابع:

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتقييم البرامج التدريبية على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية لدى العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.

الدراسات السابقة:

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (التدريب) وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة (عبدالله وآخرون، 2025): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب بأبعاده (الأساليب التدريبية، المشاركات الجماعية، تطوير المهارات) على رفع كفاءة أداء العاملين في الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء بولاية غرب دارفور - الجنية خلال الفترة 2021-2022م. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتكونت العينة من مجموعة من العاملين في الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن للتدريب دوراً مهماً في تطوير العنصر البشري وتنمية الكفاءات وتحسين أداء العاملين، وأن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التدريب ورفع كفاءة الأداء. وأوصت الدراسة بضرورة إكساب الموظفين المهارات اللازمة لتطوير كفاياتهم الإدارية،

وزيادة الاستقرار الوظيفي للعاملين مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية، وتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل، ومواكبة المستجدات في حقول المعرفة ذات العلاقة بعملهم.

دراسة (بابكر وآل زمانان، 2025): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب بأبعاده (أساليب التدريب، التدريب المهني، تنمية الكفاءة) على كفاءة أداء الموظفين في مستشفى الولادة والأطفال بنجران بالمملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من الموظفين العاملين في المستشفى. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتدريب بأبعاده المختلفة على كفاءة أداء الموظفين، وأن الأساليب التدريبية المتنوعة تسهم في رفع مستوى الكفاءة الوظيفية. وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف البرامج التدريبية المهنية المتخصصة للعاملين في القطاع الصحي، والاهتمام بتطوير أساليب التدريب بما يتوافق مع متطلبات العمل الصحي الحديث.

دراسة (الزهراني، 2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب بأبعاده (إنتاجية العاملين، جودة العمل) في رفع كفاءة أداء العاملين في المنظمات الحكومية والخاصة بمدينة جدة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتباين. وتكونت عينة الدراسة من (50) مفردة من الموظفين في القطاعين العام والخاص بمدينة جدة تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين التدريب وإنتاجية العاملين، حيث بلغ معامل الارتباط (1.0)، مما أدى إلى رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل بوجود علاقة معنوية بين التدريب والإنتاجية. كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر الموظفين في القطاعين العام والخاص حول أثر التدريب في رفع الكفاءة. وأوصت الدراسة بضرورة إكساب الموظفين في القطاعين العام والخاص المهارات اللازمة لتطوير كفاياتهم الإدارية، وزيادة الاستقرار الوظيفي للعاملين، وتنمية اتجاهاتهم الإيجابية نحو العمل، ومواكبة المستجدات في حقول المعرفة المرتبطة بعملهم.

دراسة (إبراهيم، 2025): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب بأبعاده (تنمية العاملين، كفاءة الأداء، تطوير المؤسسات) في رفع كفاءة الأداء الوظيفي بالتطبيق على شركة المثاني العالمية خلال

الفترة من 2017م إلى 2023م. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية لإجراء الدراسة الميدانية، وتم تحليل البيانات وفق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتكونت عينة الدراسة من مجتمع العاملين بشركة المثاني العالمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وكفاءة الأداء في شركة المثاني العالمية، وأن للتدريب دوراً فعالاً في تطوير العنصر البشري وتنمية الكفاءات وأداء العاملين، كما يساعد التدريب على أداء العمل وتطويره ورفع كفاءة الأداء في تطوير وتنمية المؤسسات. وأوصت الدراسة بضرورة التدريب وأهمية استمراره كهدف من أهداف الشركة، وضرورة مواكبة التطورات التقنية الحديثة في مجال التدريب، وأهمية تحديد الاحتياجات التدريبية بصورة مناسبة.

دراسة: (Al-Khasawneh et al., 2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة عمليات التدريب التنظيمي بأبعادها (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على الأداء الوظيفي بأبعاده (الانطباق والتعلم) في المؤسسات الحكومية الأردنية بمحافظة إربد. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من مجتمع جميع العاملين البالغ عددهم (885) موظفاً في المؤسسات الحكومية الأردنية المشمولة بالدراسة في محافظة إربد. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن عملية تطبيق التدريب التنظيمي بأبعاده المختلفة حققت مستوى متوسطاً من الرضا من وجهة نظر الموظفين، كما وجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لعمليات التدريب التنظيمي على الأداء الوظيفي بجميع أبعاده. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز إدارة عمليات التدريب التنظيمي في المؤسسات الحكومية الأردنية من خلال التركيز على تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة، وتصميم برامج تدريبية ملائمة، وتطوير آليات التقييم لضمان فاعلية البرامج التدريبية.

دراسة: (Hameedi, 2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب بأبعاده (جودة التدريب، مدة التدريب، المدربون) على تحسين أداء الموظفين في مديرية التربية والتعليم بمحافظة معان في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة اشتملت على (27) فقرة موزعة على أبعاد جودة التدريب (7 فقرات)، ومدة التدريب (6 فقرات)، والمدربين (7 فقرات)، والأداء (7 فقرات). وتكونت عينة الدراسة من (34) موظفاً وموظفة يمثلون (40%) من مجتمع الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التدريب بشكل عام له أثر متوسط في تحسين أداء العاملين، حيث بلغ معامل الارتباط (0.694)، كما كشفت نتائج تحليل الانحدار المتعدد عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعد المدربين

في تحسين الأداء الوظيفي، بينما لم يظهر أثر ذو دلالة إحصائية لبُعدي جودة التدريب ومدة التدريب. كذلك لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام باختيار مدربين مؤهلين ذوي خبرة وكفاءة، وتطوير جودة البرامج التدريبية، وتحديد المدة الزمنية المناسبة للبرامج التدريبية بما يتوافق مع محتواها وأهدافها.

دراسة: (Al Doghan & Sundram, 2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الكفاءة التشغيلية بأبعادها (التدريب القائم على المهام، الالتزام بالمهام التشغيلية، المشاركة التشغيلية، دعم المشرفين) على الابتكارية في شركات البناء والتشييد بالمملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي القائم على المسح، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة من عينة من العاملين في شركات البناء والتشييد السعودية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للكفاءة التشغيلية على الابتكارية التنظيمية، وأن التدريب القائم على المهام يعد مورداً شخصياً فعالاً يسهم في إكساب الموظفين المعارف والمهارات اللازمة لمواجهة متطلبات العمل، كما تبين أن الالتزام بالمهام التشغيلية والمشاركة التشغيلية ودعم المشرفين تلعب أدواراً وسيطة مهمة في تعزيز العلاقة بين الكفاءة التشغيلية والابتكارية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب القائم على المهام في شركات البناء والتشييد، وتطوير آليات دعم المشرفين لتعزيز الكفاءة التشغيلية والابتكارية التنظيمية.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية) وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة (الفرطوسي وآخرون، 2025): هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تبني التطبيقات المحاسبية السحابية بأبعادها (البرمجيات المحاسبية السحابية، التكاليف التشغيلية، الأمان وحماية البيانات) في تقليل الأخطاء المحاسبية وتحسين دقة التقارير المالية في الجامعات العراقية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على عينة من المحاسبين الممارسين والأكاديميين في الجامعات العراقية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن برامج المحاسبة السحابية تعد أداة فعالة لتحسين دقة التقارير المالية وتقليل الأخطاء المحاسبية، وأن اعتماد الحلول السحابية في مجال المحاسبة والإدارة المالية يسهم في تحسين الأداء المالي والإداري في الشركات وتقليل التكاليف التشغيلية. وأوصت الدراسة بضرورة توسيع نطاق تبني التطبيقات المحاسبية السحابية في المؤسسات المالية

والأكاديمية، والاهتمام بتوفير بنية تحتية تقنية آمنة تدعم استخدام هذه التطبيقات، وتدريب الكوادر المحاسبية على استخدام الأنظمة السحابية الحديثة.

دراسة: (Fathima et al., 2024) هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية تقنيات الذكاء الاصطناعي (بأبعادها) معالجة اللغة الطبيعية NLP، التعلم الآلي، الأتمتة الذكية (في إدارة العقود وتحليلها بهدف تقليل الأخطاء وتوفير الوقت في المستندات القانونية. واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي التحليلي القائم على تطوير نموذج ذكاء اصطناعي لإدارة العقود ومقارنة أدائه بالطرق التقليدية، وتم تقديم هذه الدراسة في المؤتمر الدولي التاسع للعلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (ICONSTEM 2024) ونشرتها IEEE. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة إدارة العقود وعمليات اتخاذ القرار، مما يؤدي إلى تحسين العمليات التشغيلية وتقليل التكاليف القانونية والحد من الأخطاء البشرية في المستندات القانونية بشكل ملحوظ مع توفير كبير في الوقت. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات لتقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة العقود والمستندات القانونية، وتدريب الكوادر القانونية على استخدام هذه التقنيات الحديثة لتحقيق أقصى استفادة منها.

الفجوة البحثية

من خلال استعراض الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، يتبين وجود فجوة بحثية واضحة المعالم على عدة مستويات. فعلى المستوى الموضوعي، ركزت غالبية الدراسات السابقة على دراسة العلاقة بين التدريب وكفاءة الأداء الوظيفي بشكل عام، كدراسة (عبدالله وآخرون، 2025) ودراسة (إبراهيم، 2025) ودراسة (الزهراني، 2021) ودراسة (Hameedi, 2023)، بينما تناولت دراسات أخرى تقليل الأخطاء من منظور تقني بحت كدراسة (الفرطوسي وآخرون، 2025) التي ربطته بالتطبيقات المحاسبية السحابية ودراسة (Fathima et al., 2024) التي ربطته بتقنيات الذكاء الاصطناعي، ولم تتطرق أي من هذه الدراسات إلى الجمع بين أثر التدريب على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية في نموذج بحثي واحد متكامل. أما على المستوى البيئي والمكاني، فقد أجريت الدراسات السابقة في بيئات تنظيمية متباينة شملت قطاع الكهرباء في السودان، والقطاع الصحي في نجران، والمنظمات الحكومية والخاصة في جدة، والمؤسسات الحكومية في الأردن، وقطاع البناء والتشييد في السعودية، والجامعات العراقية، دون أن تتناول أي منها بيئة شركات الحج والعمرة التي تتفرد

بخصوصية تنظيمية وتشغيلية استثنائية من حيث الطابع الموسمي والتعقيد اللوجستي والتنوع الثقافي واللغوي للمستفيدين والحساسية العالية للخدمات المقدمة. وعلى مستوى أبعاد المتغير المستقل، تباينت الدراسات السابقة في تناولها لأبعاد التدريب، فمنها ما ركز على جودة التدريب ومدته والمدرسين كدراسة (Hameedi, 2023)، ومنها ما تناول الأساليب التدريبية والتدريب المهني كدراسة (بابكر وآل زمانان، 2025)، ومنها ما درس التدريب القائم على المهام كدراسة (Al Doghan & Sundram, 2023)، بينما تتبنى الدراسة الحالية أبعاداً أكثر شمولية ومنهجية تغطي دورة التدريب الكاملة بمراحلها الأربع (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية). وبذلك تأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوة البحثية المتعددة الأبعاد من خلال تقديم نموذج بحثي يجمع بين التدريب بمراحله المنهجية الأربع وأثره على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية في بيئة شركات الحج والعمرة بمدينة جدة، وهو ما يمثل إضافة علمية وعملية نوعية للأدبيات العربية في هذا الميدان.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: مفهوم التدريب وأهميته

يعد التدريب من المفاهيم الإدارية الراسخة التي حظيت باهتمام واسع من الباحثين والممارسين على حد سواء، وقد تعددت التعريفات التي تناولت هذا المفهوم تبعاً لتعدد الزوايا التي نظر منها الباحثون إليه. فيعرف التدريب بأنه نشاط مخطط ومنظم يهدف إلى إحداث تغييرات إيجابية في معارف العاملين ومهاراتهم واتجاهاتهم وأنماطهم السلوكية، بما يمكنهم من أداء وظائفهم الحالية بكفاءة أعلى ويعدّهم لتحمل مسؤوليات وظيفية مستقبلية أكبر (عبدالله وآخرون، 2025). كما ينظر إلى التدريب بوصفه عملية استثمارية منهجية في رأس المال البشري تسعى المنظمات من خلالها إلى سد الفجوة القائمة بين مستوى الأداء الفعلي للعاملين ومستوى الأداء المطلوب والمتوقع منهم، وذلك عبر تزويدهم بالخبرات والقدرات التي تتطلبها طبيعة أعمالهم (إبراهيم، 2025).

وتنبثق أهمية التدريب من كونه الأداة الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات في مواكبة التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال، فهو يسهم في تحسين إنتاجية العاملين ورفع جودة مخرجاتهم وتعزيز قدرتهم على التكيف مع المتغيرات التنظيمية والتقنية، فضلاً عن دوره في تقوية الانتماء التنظيمي وتعزيز الرضا

الوظيفي وتقليل معدلات دوران العمالة. وقد أكدت الدراسات المعاصرة أن المنظمات التي تستثمر في تدريب مواردها البشرية بصورة منهجية ومستدامة تحقق مستويات أعلى من الأداء التنظيمي مقارنة بتلك التي تتعامل مع التدريب بوصفه نشاطاً هامشياً أو موسمياً. (Al-Khasawneh et al., 2022)

ثانياً: أبعاد التدريب

تتضمن عملية التدريب الفعال أربعة أبعاد رئيسية متسلسلة ومتكاملة تشكل في مجملها دورة تدريبية منهجية شاملة، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

تحديد الاحتياجات التدريبية ويقصد به العملية المنهجية التي يتم من خلالها تشخيص الفجوات المعرفية والمهارية والسلوكية لدى العاملين، وذلك عبر المقارنة بين مستوى الأداء الفعلي ومستوى الأداء المعياري المطلوب. وتعد هذه المرحلة حجر الأساس الذي تبنى عليه جميع المراحل اللاحقة، إذ إن دقة تحديد الاحتياجات التدريبية تنعكس مباشرة على مدى فاعلية البرنامج التدريبي برمته. ويتم تحديد الاحتياجات التدريبية عادة من خلال ثلاثة مستويات تحليلية هي تحليل المنظمة وتحليل الوظيفة وتحليل الفرد (بابكر وآل زمانان، 2025).

تصميم البرامج التدريبية ويشير إلى عملية الإعداد والتخطيط المسبق للبرنامج التدريبي بناء على الاحتياجات التدريبية المشخصة، ويشمل ذلك تحديد الأهداف التدريبية بصورة واضحة وقابلة للقياس، واختيار المحتوى التدريبي المناسب، وتحديد الأساليب والوسائل التدريبية الملائمة، وتحديد الفئة المستهدفة والإطار الزمني والمكاني للبرنامج. ويتطلب التصميم الجيد مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين وطبيعة المهام الوظيفية التي يؤديونها والموارد المتاحة للمنظمة. (Hameedi, 2023)

تنفيذ البرامج التدريبية ويمثل المرحلة التي يتم فيها ترجمة الخطط والتصميمات التدريبية إلى واقع فعلي من خلال تقديم المحتوى التدريبي للمتدربين وفق الجداول الزمنية والأساليب المحددة. ويتوقف نجاح هذه المرحلة على عدة عوامل في مقدمتها كفاءة المدربين وخبراتهم وقدرتهم على إيصال المعلومات وتحفيز المتدربين، وملاءمة البيئة التدريبية وتوفير التجهيزات والوسائل التقنية اللازمة، والتزام المتدربين بالحضور والمشاركة الفاعلة (الزهراني، 2021).

تقييم البرامج التدريبية ويعدّ المرحلة الختامية في الدورة التدريبية وإن كان ينبغي أن يكون عملية مستمرة ومرافقة لجميع المراحل السابقة، ويقصد به قياس مدى تحقيق البرنامج التدريبي لأهدافه المرسومة ومدى انعكاس ذلك على أداء المتدربين بعد عودتهم إلى بيئة العمل. ويتم التقييم عادة وفق نماذج علمية معتمدة من أبرزها نموذج كيركباتريك الذي يتضمن أربعة مستويات هي ردود الفعل والتعلم والسلوك والنتائج (AI Doghan & Sundram, 2023).

ثالثاً: مفهوم كفاءة الأداء الوظيفي

تشير كفاءة الأداء الوظيفي إلى قدرة العامل على إنجاز المهام والواجبات والمسؤوليات المرتبطة بوظيفته وفقاً للمعايير الكمية والنوعية المحددة مسبقاً، وبالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة من وقت وجهد وتكلفة. ويعرف الأداء الوظيفي كذلك بأنه المحصلة النهائية لجهود العامل التي تبدأ بقدراته وإدراكه لطبيعة دوره الوظيفي والمهام المنوطة به، ويمكن الحكم عليه من خلال مؤشرات موضوعية تشمل جودة المخرجات وكمية الإنتاج والالتزام بالمواعيد والمبادرة والابتكار والقدرة على حل المشكلات (الزهراني، 2021).

وتتحدد كفاءة الأداء الوظيفي بتفاعل مجموعة من المحددات التنظيمية والفردية، تشمل المعارف والمهارات التي يمتلكها العامل، ومستوى تحفيزه ودافعيته، ووضوح الأهداف والتوقعات التنظيمية، وطبيعة بيئة العمل المادية والمعنوية، ومدى توفر الأدوات والموارد اللازمة لإنجاز العمل. ويحتل التدريب موقعاً محورياً بين هذه المحددات كونه الوسيلة الأساسية لتطوير المعارف والمهارات وتعديل الاتجاهات بما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الكلي للعامل (بابكر وآل زمانان، 2025).

رابعاً: مفهوم الأخطاء التشغيلية وتقليلها

تعرف الأخطاء التشغيلية بأنها حالات الانحراف غير المقصود عن الإجراءات والمعايير والسياسات التشغيلية المعتمدة أثناء تنفيذ العمليات والأنشطة اليومية في المنظمة، مما يؤدي إلى نتائج غير مرغوبة تتفاوت في درجة خطورتها بين أخطاء بسيطة يمكن تداركها وأخطاء جسيمة قد تترتب عليها خسائر مادية ومعنوية كبيرة. وتتنوع مصادر الأخطاء التشغيلية بين عوامل بشرية ناتجة عن نقص المعرفة أو المهارة أو الانتباه، وعوامل تنظيمية مرتبطة بغموض الإجراءات أو قصور أنظمة العمل، وعوامل تقنية متعلقة بالأدوات والمعدات المستخدمة (الفرطوسي وآخرون، 2025).

ويقصد بتقليل الأخطاء التشغيلية مجموعة الجهود والممارسات المنهجية التي تتبناها المنظمة بهدف خفض معدلات الأخطاء إلى أدنى مستوياتها الممكنة، وتشمل هذه الممارسات تدريب العاملين وتأهيلهم وتوحيد إجراءات العمل وتوثيقها وتطبيق أنظمة الرقابة والجودة واستخدام التقنيات الحديثة في مراقبة العمليات. وقد أثبتت الأدبيات الحديثة أن التدخلات التقنية والبشرية المنهجية تسهم بفاعلية عالية في تقليل الأخطاء وتحسين دقة المخرجات التشغيلية. (Fathima et al., 2024)

خامساً: قطاع الحج والعمرة وخصوصيته

يتميز قطاع الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية بخصائص فريدة تجعله مختلفاً عن غيره من القطاعات الخدمية، فهو يتسم بالطابع الموسمي المكثف حيث تتركز العمليات التشغيلية في فترات زمنية محددة يرتفع خلالها الضغط التشغيلي بصورة استثنائية، كما يتعامل مع مستفيدين من جنسيات وثقافات ولغات متعددة مما يستلزم مرونة عالية في التواصل وتقديم الخدمة، فضلاً عن الحاجة إلى التنسيق المتزامن مع جهات حكومية وخاصة متعددة. وتقرض هذه الخصوصية على شركات الحج والعمرة بمدينة جدة إيلاء التدريب أهمية استثنائية لضمان جاهزية كوادرها البشرية لتقديم خدمات عالية الجودة مع تقليل الأخطاء التشغيلية التي قد تنعكس سلباً على سلامة وراحة ضيوف الرحمن (Al Doghan & Sundram, 2023).

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يمكن الباحث من وصف الظاهرة المدروسة وتحليلها كمياً ونوعياً للوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة. ويعد هذا المنهج الأنسب لدراسة أثر التدريب بأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية، حيث سيتيح رصد واقع الممارسات التدريبية في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة وتحليل علاقتها بمستوى أداء العاملين والأخطاء التشغيلية.

وسيتضمن المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة جانبين متكاملين: الجانب النظري الذي سيعتمد على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع التدريب وكفاءة الأداء وتقليل الأخطاء

التشغيلية لبناء الإطار النظري للدراسة، والجانب الميداني الذي سيعتمد على جمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية، ومن ثم تحليلها إحصائياً باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فروض الدراسة والإجابة عن أسئلتها وصولاً إلى نتائج وتوصيات علمية وعملية قابلة للتطبيق.

مجتمع وعينة الدراسة

سيتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات الحج والعمرة المرخصة بمدينة جدة، والبالغ عددها نحو (58) شركة وفقاً لبيانات وزارة الحج والعمرة. ويقدر إجمالي عدد العاملين في هذه الشركات بنحو (3500) موظف وموظفة يتوزعون على مختلف المستويات الإدارية والتشغيلية، ويشمل ذلك المديرين التنفيذيين ومديري العمليات ومشرفي الخدمات الميدانية والموظفين الإداريين والعاملين في خدمة العملاء والتنسيق اللوجستي وغيرهم من الكوادر العاملة في هذا القطاع.

ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة إجراء مسح شامل لجميع أفرادها، سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية من العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة. وباستناد إلى جدول (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينة المناسب، سيتم توزيع (346) استبانة على أفراد العينة لضمان تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%). وسيراعى في اختيار العينة التنوع في المستويات الإدارية والتشغيلية وسنوات الخبرة والمؤهلات العلمية، وذلك لضمان شمولية النتائج وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

مصادر جمع البيانات

ستعتمد الدراسة في جمع بياناتها على نوعين من المصادر. المصادر الثانوية التي تشمل الكتب والمراجع العلمية المتخصصة في إدارة الموارد البشرية والتدريب والأداء الوظيفي، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة العربية والأجنبية، والرسائل الجامعية والأطروحات ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتقارير والإحصاءات الصادرة عن وزارة الحج والعمرة والجهات الرسمية ذات العلاقة، إضافة إلى قواعد البيانات الإلكترونية والمواقع العلمية المعتمدة. أما المصادر الأولية فستتمثل في البيانات التي سيتم جمعها ميدانياً من أفراد عينة الدراسة عبر الاستبانة المعدة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة.

أداة الدراسة

سيتم تصميم استبانة محكمة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وستتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، ويشمل المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية).

القسم الثاني: المتغير المستقل (التدريب)، ويتكون من (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد كالتالي:

- **البعد الأول - تحديد الاحتياجات التدريبية:** ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى قيام شركات الحج والعمرة بتحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين بأسلوب علمي ومنهجي.
- **البعد الثاني - تصميم البرامج التدريبية:** ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى جودة تصميم البرامج التدريبية من حيث المحتوى والأهداف والأساليب والوسائل التدريبية المستخدمة.
- **البعد الثالث - تنفيذ البرامج التدريبية:** ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى فاعلية تنفيذ البرامج التدريبية من حيث كفاءة المدربين والبيئة التدريبية والالتزام بالجدول الزمنية المحددة.
- **البعد الرابع - تقييم البرامج التدريبية:** ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى قيام الشركات بتقييم البرامج التدريبية وقياس مخرجاتها وأثرها على أداء العاملين.

القسم الثالث: المتغير التابع (كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية)، ويتكون من (10) فقرات تقيس مستوى كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين ومدى تقليل الأخطاء التشغيلية في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة.

وبذلك يكون إجمالي عدد فقرات الاستبانة (26) فقرة بالإضافة إلى فقرات البيانات الديموغرافية. وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1) لقياس استجابات أفراد العينة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وستستخدم الأساليب الإحصائية التالية:

- **أساليب الإحصاء الوصفي:** وتشمل التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة.
- **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** لقياس ثبات أداة الدراسة والتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.
- **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation):** لقياس العلاقة بين المتغير المستقل بأبعاده والمتغير التابع، وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
- **تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression):** لاختبار أثر التدريب بشكل إجمالي على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- **تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression):** لاختبار أثر كل بعد من أبعاد التدريب على المتغير التابع والتعرف على الأهمية النسبية لكل بعد.
- **اختبار (T-Test) للعينات المستقلة:** لاختبار الفروق في استجابات أفراد العينة التي تعزى لمتغير الجنس.
- **تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA):** لاختبار الفروق في استجابات أفراد العينة التي تعزى للمتغيرات الديموغرافية ذات الفئات الثلاث فأكثر (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، عدد الدورات التدريبية).
- **معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التحمل (Tolerance):** للتحقق من عدم وجود ازدواجية خطية بين المتغيرات المستقلة.

حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** ستقتصر الدراسة على دراسة أثر التدريب بأبعاده الأربعة (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ البرامج التدريبية، تقييم البرامج التدريبية) على كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية.

- **الحدود المكانية:** ستطبق الدراسة على شركات الحج والعمرة المرخصة العاملة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.
- **الحدود البشرية:** ستقتصر الدراسة على العاملين في شركات الحج والعمرة بمدينة جدة بمختلف مستوياتهم الإدارية والتشغيلية.
- **الحدود الزمانية:** سيتم إجراء الدراسة الميدانية وجمع البيانات خلال العام الدراسي 2025 - 2026م.

المراجع:

- عبدالله، عبدالله إبراهيم أبكر، محمد، الناجي محمد عبدالرحيم، و عبدالقادر، إسماعيل نور الدائم إسماعيل. (2025). أثر التدريب على رفع كفاءة أداء العاملين: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء - ولاية غرب دارفور - الجنية 2021-2022 م مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع132، 494. 533 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1640240>
- بابكر، أنس بابكر الحسين، و آل زمانان، حسين عبدالله حسين. (2025). أثر التدريب على كفاءة أداء الموظفين: دراسة حالة مستشفى الولادة والأطفال بنجران. *المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، ع34، 575. 610 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1643337>
- الزهراي، صالح سعيد. (2021). أثر التدريب في رفع كفاءة أداء العاملين: دراسة استطلاعية على المنظمات الحكومية والخاصة بمدينة جدة. *مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية*، مج5، ع16، 42 - 64. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1176589>
- إبراهيم، سيف الدين حسن عبيد. (2025). أثر التدريب في رفع كفاءة الأداء الوظيفي بالتطبيق على شركة المثاني العالمية 2017 م. - 2023 م. *مجلة جامعة البطانة للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، ع28، 147 - 173. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1604775>
- الفرطوسي، علي محمد حسين جاسم، يونس، مي زهير، و هاشم، ابتهاج سعد. (2025). إمكانية تبني التطبيقات المحاسبية السحابية في تقليل الأخطاء وتحسين دقة التقارير المالية: دراسة استطلاعية لعينة من الممارسين والأكاديميين في الجامعات العراقية. *المجلة العراقية للعلوم الإقتصادية*، مج22، ملحق، 705 - 720. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1618107>
- Al Doghan, M. A., & Sundram, V. P. K. (2023). Organization operational efficiency and Innovativeness: Exploring the role of employees' task-based training, operational task commitment, operational engagement, and supervisor support. *International Journal of Operations and Quantitative Management*, 29(1), 108-127.

- Al-Khasawneh, A. L., Eyadat, H. M., Alrawad, M., Almaiah, M., & Lutfi, A. A. (2022). The impact of organizational training operations management on job performance: An empirical study on Jordanian government institutions. *Global Business Review*, 09721509221133514.
- Hameedi, K. S. (2023). The impact of training on improving employee performance: A case study on employees in the directorate of education of Ma'an District. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(10), 13.
- Fathima, M., Dhinakaran, D. P., Thirumalaikumari, T., Devi, S. R., & MR, B. (2024, April). Effectual contract management and analysis with AI-powered technology: Reducing errors and saving time in legal document. In 2024 ninth international conference on science technology engineering and mathematics (ICONSTEM) (pp. 1–6). IEEE.

Mid Ocean University

College of Management

Master's Degree in Human Resource Management



**The Impact of Training on Performance Efficiency and
Reducing Operational Errors: A Field Study on Employees of
Hajj and Umrah Companies in Jeddah**

Prepared by: Sarah Jazi Albuqami

ID : 253000111

University Number: 253000111

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2026