

عنوان البحث

أثر استخدام المنصات الرقمية في تعزيز موثوقية وكفاءة توريد العمالة الموسمية لشركات الطوافة
خلال موسم الحج: دراسة تطبيقية على منصة كوادر.

إعداد الطالب/

وليد سليمان الياس

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:

٢٠٢٦

١. عنوان البحث

أثر استخدام المنصات الرقمية في تعزيز موثوقية وكفاءة توريد العمالة الموسمية لشركات الطوافة خلال موسم الحج : دراسة تطبيقية على منصة كوادر.

٢. مقدمة البحث

يُعد موسم الحج من أضخم التجمعات البشرية وأكثرها تعقيداً على مستوى العالم، مما يتطلب إدارة لوجستية وبشرية فائقة الدقة. وفي هذا السياق، تواجه شركات الطوافة ومقدمي خدمات حجاج الداخل والخارج تحديات سنوية جسيمة في استقطاب وتوريد العمالة الموسمية (مثل عمال النظافة، حاملي الأمتعة، ومرشدي التفويج) بالأعداد المطلوبة وفي الأوقات الحرجة. ورغم توفر العديد من موردي العمالة في السوق المحلي، إلا أن القطاع يعاني من العشوائية وضعف الموثوقية؛ حيث تتكرر حالات الإخلال بالعقود، وتأخر وصول العمالة، أو توفير أعداد أقل من المتفق عليها، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

من هنا، تبرز الحاجة الماسة إلى ابتكار حلول رقمية تنظم هذا السوق العشوائي. يسعى هذا البحث إلى دراسة دور المنصات الرقمية الوسيطة (B2B)، متخذاً من "منصة كوادر" نموذجاً تطبيقياً، كحل استراتيجي يربط شركات الطوافة بموردي عمالة محليين تم التحقق من أهليتهم وموثوقيتهم. وتهدف المنصة إلى خلق بيئة تعاقدية شفافة تضمن الوفاء بالعقود، وتقضي على مشاكل التأخير، وتدعم نجاح العمليات التشغيلية خلال موسم الحج.

٣. مشكلة البحث

تتبلور مشكلة البحث في الأزمات التشغيلية التي تواجهها شركات الطوافة خلال موسم الحج نتيجة الاعتماد على طرق تقليدية وعشوائية في التعاقد مع موردي العمالة الموسمية. يؤدي غياب الموثوقية والضمانات لدى العديد من الموردين إلى إرباك خطط التفويج والإعاشة بسبب عدم توفير العمالة في الوقت أو العدد المتفق عليه. ورغم حساسية عامل "الوقت" في الحج، لا تزال هناك فجوة في استخدام الحلول الرقمية لضبط هذه العلاقة التعاقدية.

ويمكن تحديد الفجوات كالتالي:

- **فجوات على المستوى النظري:** ندرة الدراسات الأكاديمية التي تتناول إدارة "العمالة الموسمية" من منظور التحول الرقمي، خاصة في البيئة التشغيلية المعقدة والفريدة لموسم الحج.
- **فجوات على المستوى التطبيقي:** افتقار شركات الطوافة إلى أدوات تقنية تضمن التحقق المسبق من كفاءة وموثوقية موردي العمالة، وغياب الآليات الرقمية السريعة للتعامل مع النقص المفاجئ في العمالة أثناء ذروة الموسم.

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر استخدام المنصات الرقمية (مثل منصة كوادر) في تعزيز موثوقية توريد العمالة الموسمية وحل مشكلات التأخير لدى شركات الطوافة في موسم الحج؟

الأسئلة الفرعية:

١. كيف يساهم نظام التقييم والتحقق الرقمي للموردين في المنصة في الحد من حالات الإخلال بالعقود؟
٢. ما أثر المنصة في تسريع الاستجابة لسد النقص الطارئ في العمالة خلال أيام الحج؟
٣. ما هو مستوى رضا شركات الطوافة عن جودة العمالة الموردة عبر المنصات الرقمية مقارنة بالطرق التقليدية؟

٤. أهمية البحث

- تتبع أهمية هذا البحث من ارتباطه المباشر بأحد أهم الركائز الاستراتيجية للمملكة العربية السعودية، وتتنوع الأهمية على مستويين:
- **على المستوى النظري:** يُسهم هذا البحث في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية الموسمية في إدارة الحشود. ويقدم إطاراً علمياً يوضح كيف يمكن للتقنية أن تعزز مفهوم "الموثوقية" (Reliability) في سلاسل الإمداد البشري المؤقت، مما يوفر مرجعاً للباحثين في مجالات إدارة العمليات والحج والعمرة.
 - **على المستوى التطبيقي:** يقدم البحث حلاً عملياً وقابلاً للتطبيق (منصة كواذر) لمتخذي القرار في شركات الطوافة، يساعدهم على تجنب المخاطر التشغيلية والمالية الناتجة عن فشل الموردين. كما يتماشى هذا البحث مع مستهدفات "برنامج خدمة ضيوف الرحمن" (أحد برامج رؤية ٢٠٣٠) من خلال توظيف التقنية للارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للحجاج وضمان انسيابية العمليات.

٥. قائمة المراجع

المراجع:

١. وزارة الحج والعمرة. (٢٠٢٣). *التقرير السنوي لجهود التحول الرقمي في خدمات ضيوف الرحمن*. مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
٢. المرزوقي، صالح. (٢٠٢١). تحديات إدارة الموارد البشرية الموسمية في شركات الطوافة خلال موسم الحج. *مجلة الإدارة العامة*، ٥٩(٢)، ١١٢-١٤٥.
٣. الغامدي، أحمد. (٢٠٢٢). دور المنصات الإلكترونية في تعزيز كفاءة سلاسل الإمداد الخدمية في المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٢(٣)، ٧٨-٥٥.