

دور إدارة التدريب الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالفنادق بالتطبيق
على منطقة الرياض في المملكة العربية السعودية

اعداد الطالب /

الاسم: عماد الدين محمود البقور

الرقم الجامعي: 253001272

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

المقدمة :

تعد أخلاقيات البحث العلمي منظومة من القيم والمعايير التي توجه سلوك الباحث في جميع مراحل البحث، ابتداء من اختيار المشكلة البحثية، ومرورا بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاء بعرض النتائج وتوثيق المصادر.

ولا تقتصر هذه الأخلاقيات على منع السلوكيات الخاطئة مثل الانتحال أو تزوير البيانات، بل تمتد إلى بناء ثقافة علمية قائمة على الصدق، والشفافية، واحترام المشاركين، وتحمل المسؤولية تجاه المجتمع الأكاديمي والمجتمع العام. ينطلق هذا التقرير من فكرة أساسية مفادها أن البحث العلمي لا يكتسب قيمته من النتائج الرقمية فقط، بل من الطريقة التي تم الوصول بها إلى تلك النتائج.

فإذا كان المنهج العلمي يوفر أدوات القياس والتحليل، فإن الأخلاقيات توفر الضمانة التي تجعل هذه الأدوات مستخدمة بعدل وموضوعية. لذلك تؤكد الأدبيات المتخصصة أن النزاهة البحثية شرط جوهري للثقة في المعرفة العلمية، وأن أي إخلال بها قد يضعف مصداقية الباحث والمؤسسة والنتائج المنشورة (Shamoo & Resnik, 2022).

Resnik

ويهدف هذا التقرير إلى توضيح مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها، واستعراض مبادئها الأساسية وقضاياها الشائعة، ثم تطبيق هذه المبادئ على موضوع بحث الطالب: دور إدارة التدريب الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالفنادق بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية.

ويكتسب الجزء التطبيقي أهمية خاصة لأن البحث يعتمد على جمع بيانات من عاملين في القطاع الفندقي، وهو ما يستدعي الالتزام بالسرية والموافقة المستنيرة والموضوعية في تحليل النتائج.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي:

تظهر أهمية أخلاقيات البحث العلمي في كونها الإطار الذي يحافظ على جودة البحث ومصداقيته. فالبحث الذي يلتزم بالأمانة والدقة يتيح للقراء والباحثين الآخرين تقييم نتائجه وإعادة فحصها والبناء عليها.

أما البحث الذي يتضمن تحيزا متعمدا أو بيانات غير صحيحة أو اقتباسات غير موثقة فإنه يضر بالمعرفة العلمية ويؤدي إلى قرارات خاطئة، خاصة إذا كان البحث مرتبطا بممارسات إدارية أو تعليمية أو صحية أو اجتماعية.

كما ترتبط الأخلاقيات بموثوقية البحث العلمي من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية.

البعد الأول هو صدق البيانات، أي أن البيانات تم جمعها من مصادر حقيقية وبطريقة واضحة.

والبعد الثاني هو سلامة التحليل، أي أن الباحث لم يغير النتائج لتوافق توقعاته أو رغباته.

والبعد الثالث هو شفافية العرض، أي أن القارئ يستطيع فهم خطوات البحث وحدوده ومصادره.

هذه الأبعاد تجعل نتائج البحث أكثر قابلية للتقييم والاستخدام في اتخاذ القرار. وتتجلى الأهمية المجتمعية للأخلاقيات في حماية المشاركين من الضرر المادي أو النفسي أو الوظيفي.

ففي الدراسات الإدارية، قد يخشى الموظفون الإفصاح عن آرائهم الحقيقية إذا شعروا أن إجاباتهم قد تصل إلى مديريهم.

لذلك يصبح الالتزام بالسرية وعدم الإفصاح عن هوية المشاركين شرطا لحمايتهم وتشجيعهم على الإجابة بصدق. كما تسهم الأخلاقيات في حماية المجتمع من تعميم نتائج مضللة قد تؤثر في سياسات التدريب أو تقييم الأداء أو إدارة الموارد البشرية.

وفي مجال إدارة الفنادق تحديداً، تعد الأخلاقيات ضرورية لأن بيئة العمل الفندقية تعتمد على علاقات وظيفية متعددة، وقد تتأثر إجابات العاملين بدرجة الأمان الوظيفي أو الخوف من الإدارة. وعليه فإن الباحث الأخلاقي مطالب بتصميم أدوات بحثية تمنح المشاركين حرية الإجابة، وتؤكد لهم أن المعلومات ستستخدم لأغراض أكاديمية فقط، وأن نتائج البحث ستعرض بشكل إجمالي لا يكشف عن هوية الأفراد أو الفنادق.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي :

تظهر أهمية أخلاقيات البحث العلمي في كونها الإطار الذي يحافظ على جودة البحث ومصداقيته. فالبحث الذي يلتزم بالأمانة والدقة يتيح للقراء والباحثين الآخرين تقييم نتائجه وإعادة فحصها والبناء عليها. أما البحث الذي يتضمن تحيزاً متعمداً أو بيانات غير صحيحة أو اقتباسات غير موثقة فإنه يضر بالمعرفة العلمية ويؤدي إلى قرارات خاطئة، خاصة إذا كان البحث مرتبطاً بممارسات إدارية أو تعليمية أو صحية أو اجتماعية.

كما ترتبط الأخلاقيات بموثوقية البحث العلمي من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية.

البعد الأول هو صدق البيانات، أي أن البيانات تم جمعها من مصادر حقيقية وبطريقة واضحة.

والبعد الثاني هو سلامة التحليل، أي أن الباحث لم يغير النتائج لتوافق توقعاته أو رغباته.

والبعد الثالث هو شفافية العرض، أي أن القارئ يستطيع فهم خطوات البحث وحدوده ومصادره.

هذه الأبعاد تجعل نتائج البحث أكثر قابلية للتقييم والاستخدام في اتخاذ القرار. وتتجلى الأهمية المجتمعية للأخلاقيات في حماية المشاركين من الضرر المادي أو النفسي أو الوظيفي. ففي الدراسات الإدارية، قد يخشى الموظفون الإفصاح عن آرائهم الحقيقية إذا شعروا أن إجاباتهم قد تصل إلى مديريهم.

لذلك يصبح الالتزام بالسرية وعدم الإفصاح عن هوية المشاركين شرطا لحمايتهم وتشجيعهم على الإجابة بصدق. كما تسهم الأخلاقيات في حماية المجتمع من تعميم نتائج مضللة قد تؤثر في سياسات التدريب أو تقييم الأداء أو إدارة الموارد البشرية.

وفي مجال إدارة الفنادق تحديداً، تعد الأخلاقيات ضرورية لأن بيئة العمل الفندقية تعتمد على علاقات وظيفية متعددة، وقد تتأثر إجابات العاملين بدرجة الأمان الوظيفي أو الخوف من الإدارة.

وعليه فإن الباحث الأخلاقي مطالب بتصميم أدوات بحثية تمنح المشاركين حرية الإجابة، وتؤكد لهم أن المعلومات ستستخدم لأغراض أكاديمية فقط، وأن نتائج البحث ستعرض بشكل إجمالي لا يكشف عن هوية الأفراد أو الفنادق.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي:

يمكن تلخيص المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي في مجموعة من القواعد العملية التي توجه الباحث أثناء التخطيط والتنفيذ والتحليل والكتابة.

وفيما يلي أبرز هذه المبادئ مع أمثلة توضيحية:

الأمانة العلمية: تعني نسبة الأفكار والمعلومات إلى أصحابها، وعدم استخدام نصوص أو بيانات الآخرين دون توثيق. مثال ذلك أن يذكر الباحث مصدر تعريف التدريب الإداري أو الأداء الوظيفي عند نقله من كتاب أو دراسة سابقة، بدلا من تقديمه وكأنه من صياغته الأصلية.

النزاهة: تعني التزام الباحث بالصدق في عرض الإجراءات والنتائج، وعدم إخفاء ما لا يتفق مع توقعاته. مثال ذلك أن يعرض الباحث نتائج الاستبانة كما ظهرت في التحليل الإحصائي، سواء دعمت الفرضية أم لم تدعمها.

الموضوعية: تعني تقليل أثر الآراء الشخصية والانطباعات المسبقة عند جمع البيانات وتحليلها. مثال ذلك ألا يفترض الباحث مسبقا أن التدريب الإداري ناجح في جميع الفنادق، بل يترك البيانات تحدد قوة العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي.

السرية: تعني حماية بيانات المشاركين وعدم نشر أسمائهم أو معلومات يمكن أن تكشف هويتهم. مثال ذلك أن يعرض الباحث نتائج موظفي الفنادق في جداول إجمالية دون ذكر اسم الفندق أو الموظف أو المدير المسؤول. الموافقة المستنيرة: تعني أن يشارك الفرد في الدراسة بعد معرفة هدفها وطبيعة الأسئلة وحقه في الانسحاب دون ضرر. مثال ذلك أن تتضمن مقدمة الاستبانة شرحا موجزا للبحث وتوضيحا بأن المشاركة اختيارية وأن الإجابات ستستخدم لأغراض علمية فقط.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي :

رغم وضوح المبادئ الأخلاقية، إلا أن الواقع البحثي قد يتضمن عددا من المشكلات التي تؤثر في سلامة البحث. وتزداد خطورة هذه القضايا عندما ترتبط بدراسات تعتمد على بيانات بشرية أو على تحليل إحصائي يمكن توجيهه بطريقة غير موضوعية.

وفيما يلي أهم القضايا الأخلاقية ذات الصلة:

الانتحال العلمي: يحدث عندما يستخدم الباحث أفكارا أو عبارات أو جداول من مصادر أخرى دون توثيق مناسب. مثال افتراضي: أن ينقل الباحث فقرة كاملة عن أهمية التدريب الإداري من دراسة منشورة دون وضع إشارة اقتباس أو ذكر المرجع وفق APA.

تزوير البيانات: يقصد به اختلاق بيانات لم يتم جمعها أو تعديل الإجابات للحصول على نتيجة معينة. مثال ذلك أن يدعي الباحث أنه جمع 357 استبانة بينما العدد الفعلي أقل، أو أن يغير بعض الإجابات لرفع قوة العلاقة بين التدريب والأداء.

التحيز: يظهر عندما يصمم الباحث الأسئلة أو يفسر النتائج بطريقة تخدم رأيا مسبقا. مثال ذلك استخدام أسئلة إيحائية مثل: إلى أي مدى ترى أن التدريب الإداري الممتاز في الفندق يحسن أدائك؟ فهذا السؤال يفترض جودة التدريب قبل قياسها.

انتهاك الخصوصية: يحدث عندما يجمع الباحث معلومات شخصية غير ضرورية، أو يكشف بيانات المشاركين. مثال ذلك نشر جدول يربط بين المسمى الوظيفي واسم الفندق وعدد سنوات الخبرة بطريقة قد تكشف هوية موظف معين.

تضارب المصالح: ينشأ عندما تكون للباحث علاقة مهنية أو مالية قد تؤثر في حياده. مثال ذلك أن يكون الباحث موظفاً أو مديراً في إحدى المنشآت محل الدراسة، ثم يضغط بشكل مباشر أو غير مباشر على العاملين للمشاركة أو الإجابة بإيجابية.

ومعالجة هذه القضايا تتطلب إجراءات عملية، مثل استخدام أدوات كشف التشابه، حفظ ملفات البيانات الأصلية، توضيح طريقة اختيار العينة، تجنب الأسئلة الإيحائية، وفصل هوية المشاركين عن إجاباتهم.

كما ينبغي أن يوضح الباحث حدود الدراسة وأي علاقات قد تؤثر في حياده، لأن الشفافية في هذا الجانب لا تضعف البحث بل تزيد من موثوقيته.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث:

تسهم القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث في تحويل المبادئ العامة إلى إجراءات واضحة.

ومن أهم الجهات المرتبطة بذلك لجان أخلاقيات البحث أو ما يعرف غالباً باسم Institutional Review Board (IRB).

وتتمثل مهمة هذه اللجان في مراجعة البحوث التي تشمل مشاركين بشريين قبل تنفيذها، للتأكد من أن الدراسة لا تعرض المشاركين لمخاطر غير مبررة، وأنها تتضمن موافقة مستنيرة، وتحافظ على السرية، وتعرض البيانات بطريقة مسؤولة.

وتكمن أهمية لجان أخلاقيات البحث في أنها توفر مراجعة مستقلة نسبياً عن الباحث. فالباحث قد يكون متحمساً لفكرته أو متأثراً بتوقعاته، بينما تنظر اللجنة إلى حقوق المشاركين ومخاطر الدراسة وجودة إجراءات جمع البيانات. وفي الدراسات التي تستخدم الاستبيانات، قد تطلب اللجنة تعديل بعض الأسئلة، أو إضافة عبارة توضح أن المشاركة طوعية، أو حذف معلومات تعريفية غير ضرورية.

أما دليل APA فيعد من أهم المراجع المستخدمة في تنظيم الكتابة الأكاديمية والتوثيق. فهو لا يقتصر على شكل قائمة المراجع، بل يدعم مبدأ الأمانة العلمية من خلال توثيق الاقتباسات داخل النص، وتنظيم عرض الجداول، وتوضيح طريقة الإشارة إلى الدراسات السابقة. والالتزام بأسلوب APA يساعد القارئ على تتبع المصادر، كما يقلل من احتمالات الانتحال غير المقصود الناتج عن ضعف التوثيق (American Psychological Association, 2020).

وتتضمن المعايير الدولية كذلك مبادئ احترام الأشخاص، والإحسان، والعدالة، وهي مبادئ تؤكد ضرورة احترام استقلالية المشاركين، وتقليل الضرر المحتمل، وتوزيع أعباء وفوائد البحث بشكل عادل.

وفي البحوث الإدارية، يعني ذلك عدم استغلال العلاقة الوظيفية لدفع الموظفين إلى المشاركة، وعدم تحميل فئة معينة من العاملين عبئا بحثيا دون مبرر علمي، وعدم استخدام النتائج ضد المشاركين.

التطبيق العملي على موضوع البحث:

يرتبط البحث محل التطبيق بموضوع: دور إدارة التدريب الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالفنادق بالتطبيق على منطقة الرياض في المملكة العربية السعودية. وتوضح الدراسة أن هدفها بيان أثر التدريب الإداري على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الفندقي بمنطقة الرياض، وأنها تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة وتحليل بيانات عينة من 357 موظفا في القطاع الفندقي، مع استخدام برنامج لتحليل البيانات اس بي اس اس (البقور، 2026).

وبناء على طبيعة هذا الموضوع، فإن الالتزام بالأخلاقيات يجب أن يبدأ من مرحلة تصميم الاستبانة.

ينبغي أن تكون الأسئلة واضحة وغير موجهة، وأن تقيس أبعاد التدريب الإداري كما وردت في البحث: الاحتياجات التدريبية، تخطيط البرامج التدريبية، تنفيذ التدريب، وتقييم التدريب، إضافة إلى الأداء الوظيفي.

كما يجب تجنب الأسئلة التي تخرج الموظف أو تجعله يشعر بأنه يقيم مديره بشكل مباشر، لأن ذلك قد يؤثر في صدق الإجابات ويزيد المخاطر الوظيفية على المشاركين.

في مرحلة جمع البيانات، يجب أن يحصل كل مشارك على معلومات موجزة قبل بدء الاستبانة، تتضمن هدف الدراسة، واسم الباحث، وطبيعة المشاركة، والوقت المتوقع للإجابة، وحق المشارك في رفض المشاركة أو الانسحاب دون أي تبعات.

ويجب أن يكون قبول المشارك واضحا، سواء بوضع خيار موافقة في بداية الاستبانة الإلكترونية أو بتوقيع نموذج موافقة في حال الاستبانة الورقية.

ولا تعد الموافقة مستثيرة إذا كان الموظف لا يعرف الهدف من البحث أو يعتقد أن مشاركته إجبارية بسبب طلب من الإدارة

أما السرية فهي عنصر حاسم في هذه الدراسة، لأن المشاركين يعملون في فنادق وقد تكون آراؤهم مرتبطة بسياسات التدريب أو أداء الإدارة. لذلك يفضل عدم جمع أسماء الموظفين أو أرقامهم الوظيفية أو أي بيانات تعريفية غير ضرورية.

وفي حال احتاج الباحث إلى متغيرات ديموغرافية مثل العمر أو سنوات الخبرة أو المسمى الوظيفي، فيجب عرضها ضمن فئات عامة تمنع التعرف على الأفراد.

كما ينبغي حفظ ملف البيانات في جهاز آمن أو مساحة تخزين محمية بكلمة مرور، وعدم مشاركته مع أي طرف غير مشرفي البحث إلا بعد إزالة المعلومات.

ومن ناحية الأمانة العلمية، يجب على الباحث توثيق جميع التعريفات والنماذج والدراسات السابقة التي اعتمد عليها، وعدم نقل فقرات من مراجع أو رسائل علمية دون إعادة صياغة وتوثيق.

كما يجب أن تكون نتائج التحليل الإحصائي معروضة كما هي، مع توضيح معاملات الارتباط أو الانحدار أو مستويات الدلالة دون مبالغة في تفسيرها.

فإذا أوضحت النتائج علاقة قوية بين تنفيذ التدريب والأداء الوظيفي، فإن ذلك لا يعني بالضرورة أن التدريب هو العامل الوحيد المؤثر، لأن الأداء الوظيفي قد يتأثر أيضا بالقيادة، والأجور، وبيئة العمل، وضغط التشغيل، وثقافة الفندق.

وتتطلب الموضوعية في هذا البحث أن يتعامل الباحث مع البيانات باعتبارها دليلا قابلا للفحص، لا باعتبارها وسيلة لإثبات رأي مسبق.

فعلى سبيل المثال، إذا أظهرت بعض الإجابات أن تقييم التدريب غير منتظم في بعض الفنادق، فيجب عرض ذلك بوضوح بوصفه نتيجة مفيدة لتحسين الممارسة، وليس اعتباره ضعفا يجب إخفاؤه.

كما يجب عدم اختيار نتائج معينة وإهمال نتائج أخرى لأنها لا تدعم الفرضيات.

ومن المخاطر المحتملة في هذه الدراسة أن يشعر الموظفون بأن إجاباتهم قد تؤثر في تقييمهم الوظيفي أو علاقتهم بالمديرين. ولتقليل هذا الخطر، يجب التأكيد في مقدمة الاستبانة على أن الإجابات مجهولة، وأن النتائج ستعرض بصورة جماعية، وأن إدارة الفندق لن تحصل على إجابات فردية.

كما يفضل أن يرسل رابط الاستبانة بطريقة لا تمكن الإدارة من معرفة من شارك ومن لم يشارك، أو أن يوضح الباحث أن المشاركة اختيارية تماما.

وقد تظهر قضية تضارب المصالح إذا كان للباحث علاقة عملية مباشرة بقطاع الفنادق أو بإدارة التدريب أو الموارد البشرية.

وفي هذه الحالة لا يكفي أن يكون الباحث حسن النية، بل ينبغي الإفصاح عن هذه العلاقة في حدود الدراسة أو منهجيتها، وتجنب جمع البيانات من مروجسين مباشرين إن وجدوا.

كما يمكن تقليل هذا الخطر بإتاحة الاستبانة إلكترونيا دون مقابلة مباشرة، وعدم استخدام البريد الوظيفي إذا كان ذلك يسبب شعورا بالرقابة.

وفي مرحلة عرض النتائج، يجب استخدام جداول ورسوم لا تكشف هوية الفنادق أو المشاركين، والتركيز على الاتجاهات العامة.

فعند الحديث عن توصية مثل تكثيف الدورات التدريبية أو إشراك جميع الموظفين في دورات تنشيطية، ينبغي عرضها كاستنتاج أكاديمي عام وليس كحكم على فندق محدد.

وبذلك يحقق البحث فائدته التطبيقية للقطاع الفندقي دون إلحاق ضرر بالأفراد أو المؤسسات المشاركة. ويمكن تلخيص الإجراءات الأخلاقية المقترحة للبحث في الآتي:

- إضافة فقرة موافقة مستنيرة في بداية الاستبانة توضح الهدف والطوعية والسرية.
- عدم جمع أسماء المشاركين أو أرقامهم الوظيفية أو أسماء الفنادق إلا عند الضرورة القصوى.
- حفظ البيانات في ملف محمي، واستخدامها لأغراض أكاديمية فقط. • صياغة الأسئلة بطريقة محايدة لا تدفع المشارك إلى إجابة معينة.
- عرض النتائج بصورة إجمالية، وتجنب أي جدول قد يؤدي إلى التعرف على مشارك محدد. توثيق جميع المصادر وفق أسلوب اي بي اي ، والاحتفاظ بالبيانات الأصلية للتحقق العلمي عند الحاجة.
- الإفصاح عن أي علاقة مهنية قد تمثل تضارب مصالح، والحد من تأثيرها على جمع البيانات وتحليلها.

الخاتمة:

خلص هذا التقرير إلى أن أخلاقيات البحث العلمي ليست جزءاً شكلياً يضاف إلى الدراسة، بل هي أساس منهجي يضمن صدق النتائج وحماية المشاركين ومصداقية الباحث.

وقد تم عرض أهم مبادئ الأخلاقيات مثل الأمانة العلمية، والنزاهة، والموضوعية، والسرية، والموافقة المستنيرة، مع بيان القضايا التي تهدد سلامة البحث مثل الانتحال، وتزوير البيانات، والتحيز، وانتهاك الخصوصية، وتضارب المصالح.

وفي التطبيق على بحث التدريب الإداري والأداء الوظيفي في فنادق الرياض، تبين أن الالتزام الأخلاقي يجب أن يظهر في تصميم الاستبانة، وطريقة جمع البيانات، وحماية هوية المشاركين، وتحليل النتائج دون تحيز، وتوثيق المصادر بدقة.

كما أن الطبيعة الوظيفية للمشاركين تجعل السرية والطوعية من أهم المتطلبات، لأن أي شعور بالخوف أو الإلزام قد يضعف صدق الإجابات ويؤثر في جودة النتائج.

وعليه، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي في الدراسات المستقبلية يمثل ضرورة أكاديمية ومهنية، خاصة في الدراسات التطبيقية التي تتعامل مع موظفين ومؤسسات.

وكلما كان الباحث أكثر وضوحاً وشفافية في إجراءاته، زادت قيمة بحثه وقدرته على تقديم توصيات قابلة للتطبيق بثقة ومسؤولية.

المراجع:

- *عمران، أحمد. (2024). التدريب الإداري وتطوير الأداء المؤسسي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- *فياض، خالد. (2023). أثر التدريب الإداري في رفع كفاءة العاملين. المجلة العربية للإدارة، 43(2)، 115-132.
- Publication Manual of the American Psychological Association. (2020) American Psychological Association (7th ed.). Washington, DC: American Psychological Association.
- ,Research Design: Qualitative, Quantitative, Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023) and Mixed Methods Approaches (6th ed.). Sage Publications
- ,The Ethics of Research with Human Subjects: Protecting People. Resnik, D. B. (2020) Advancing Science, Promoting Trust. Springer