

دراسة تحديد الاحتياجات التدريبية لمطوفات مؤسسات الطوافة في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠

وفاء عبد العزيز محضر، أمين محمد امين سرحاني، سونيا احمد مالكي، نائلة عطار
جامعة أم القرى

ملخص البحث:

إن للتدريب أثرًا على المتدربين في صقل مهاراتهم وتنوع خبراتهم ورفع كفاءتهم ومواكبة مستجدات النهضة. وتماشياً مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ فإن مجالس إدارات مؤسسات الطوائف الستة دعمت في برامجها الانتخابية في دورتها الحالية، وكذلك دعمت وزارة الحج والعمرة سابقاً تفعيل دور المطوفة في العمل الميداني و كعضوة في مجلس الإدارة، وكان لابد من مهينة البيئة المناسبة لترقى للمستوى الذي يليق بخدمة ضيوف الرحمن. لذا تهدف هذه الدراسة لاستطلاع الاحتياجات التدريبية للمطوفات اللواتي بلغ عددهن ٥٠% من منسوبي مؤسسات أرباب الطوائف حسب ما تقضيه مصلحة سوق العمل في المهنة، نقلاً لخبرات المطوفات من العمل المنزلي والميداني الذي كانت تؤديه منذ أكثر من ٤٠٠ عام إلى عمل مؤسساتي محترف قائم على ركائز أهمها التدريب والإعداد لتقديم العمل بمهنية عالية تليق بضيوف الرحمن.

المقدمة:

تم إطلاق برنامج التحول الوطني في مرحلته الأولى على مستوى ٢٤ جهة حكومية تمثل الوزارات الممثلة في مجلس الشئون الاقتصادية والتنمية وعدد من الجهات العامة الأخرى والمرتبطة بشكل رئيس بالأهداف الإستراتيجية ل "رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠"، ومن تلك الوزارات وزارة الحج والعمرة والتي تسعى للارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين وتمكين ضيوف الرحمن من أداء فريضة الحج والعمرة والزيرة بكل يسر وإثراء رحلتهم الدينية وتجربتهم الثقافية. وتتولى مؤسسات أرباب الطوائف تقديم أفضل الخدمات لحجاج بيت الله الحرام وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة، والعمل على تطويرها والارتقاء بها، كما تهدف إلى تيسير أداء المناسك للحجاج والزوار القادمين من خارج المملكة وتذليل الصعوبات التي قد تواجههم أثناء فترة مكوثهم في الأراضي المقدسة، بالإضافة إلى رفع مستوى وكفاءة العاملين في خدمة ضيوف الرحمن وتنمية قدراتهم وإمكاناتهم وتطوير ادائهم ليتمكنوا من تقديم أرقى الخدمات وأجودها على أكمل وجه.

ضمنت الأهداف الإستراتيجية لوزارة الحج والعمرة رفع مستوى الوعي لدى العاملين في منظومتي الحج والعمرة (الهدف الاستراتيجي الرابع)، ومن أبرز أهداف التحول الوطني ٢٠٢٠ رفع عدد المستفيدين من برامج التدريب من العاملين في منظومتي الحج والعمرة من ٧ آلاف عامل إلى ٤٠ ألف عامل، وبما أن ٥٠% من منسوبي مؤسسات ارباب الطوائف الستة هن "مطوفات" كان لابد من تفعيل دور المطوفة وصقل مهاراتها بالتدريب المخطط والمنظم للعمل الميداني الموسمي و كعضوة في مجلس الإدارة في القريب العاجل. كما نصت المادة الثانية والأربعون من اللائحة التنفيذية لانتخابات أعضاء مجالس إدارات مؤسسات أرباب الطوائف على (يجوز للوزير أن يعين مالا يزيد عن امرأتين ضمن الثلث المعين كأعضاء في مجلس الإدارة - وفق الضوابط الشرعية - على أن تتوفر في كلٍ منهما شروط المرشح عدا شرط الخدمة في المهنة).

أهمية الدراسة:

من أهم أهداف رؤية ٢٠٣٠ زيادة القوى العاملة النسائية في سوق العمل ورفع مشاركتها من ٢% إلى ٢٨-٣٠% ولتمكين المرأة من المشاركة لا بد من الإعداد والتأهيل والتدريب المناسب.

حيث شهدت في الآونة الأخيرة تطورًا ملحوظًا في إعداد الكوادر البشرية والقيادات النسائية الفاعلة للمشاركة في العمل وصنع القرار في مؤسسات الطوافة الستة كمتطوعات و موظفات، إلا أن العمل كان جهدًا فرديًا دون وجود خطة واضحة لتدريب هذه الفئة المهمة للرقى بخدمات الحجيج، لذا ظهرت الحاجة لدراسة متخصصة في تحديد الاحتياجات التدريبية للمطوفات وتحليلها كونها أول الخطوات في العملية التدريبية لتنمية القوى البشرية لوضع خطة إستراتيجية لتدريب العاملات في قطاع الحج وخدمة حجاج الخارج خاصة أن ٥٠% كما أسلفنا من المنتسبين لهذه المؤسسات من النساء المطوفات.

أهداف الدراسة:

- تحديد الاحتياجات التدريبية للمطوفات من حيث (حقوق وواجبات مهنة الطوافة سواء حق المطوفات او حقوق الحجاج والمعتمرين، الثقافية التاريخية لمهنة الطوافة ومكة المكرمة والمشاعر، الدينية (أحكام النسك وفقه الحج)، في العمل الميداني والتنمية الذاتية).
- تحديد أهم الاحتياجات التدريبية المطلوبة لتمكين المطوفات من العمل في وظائف المؤسسات الطوافة.

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية:

تم توزيع اداة الدراسة في الفترة من غرة ربيع الأول من عام ١٤٣٨هـ وحتى يوم ٣٠ من ربيع الثاني من عام ١٤٣٨ هـ.

الحدود المكانية:

نطاقها المكاني مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وكل مؤسسة تكلف بخدمة حجاج أحد أقاليم العالم الموضح في مسمائها أعلاه.

مجتمع الدراسة:

اقتصرت الدراسة على منسوبي ومنسوبات مؤسسات الطوافة الستة التالية:

١. المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا.
٢. المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول جنوب آسيا.
٣. المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج دول إفريقيا غير العربية.
٤. المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج الدول العربية.
٥. المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج مسلمي أوروبا وأمريكا وأستراليا.
٦. المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج إيران.

مصطلحات الدراسة:

مؤسسات الطوافة: هي المؤسسات التي تعمل في خدمة الحجاج من الخارج، وذلك تحت مظلة وزارة الحج والعمرة.

المطوفة وهي كل امرأة منتسبة لإحدى مؤسسات الطوافة التي تقوم على خدمة حجاج الخارج، وتملك المطوفة أسهمًا بها (تعريف اجرائي).

الاحتياجات التدريبية: كل ما يراود احدائه من تغير في المعارف والمهارات والاتجاهات لدى الافراد بحيث يساعدهم في السيطرة على مشكلات الأداء التي يواجهها العاملون.

تحديد الاحتياج التدريبي: في هذه الدراسة هو البرامج والدورات التطويرية الموجهة للمطوفات للرفع من مستوى أدائهن في خدمة ضيوف الرحمن (تعريف إجرائي).

تساؤلات الدراسة:

ما أهم الاحتياجات التدريبية لمطوفات مؤسسات الطوافة في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠

الدراسات السابقة:

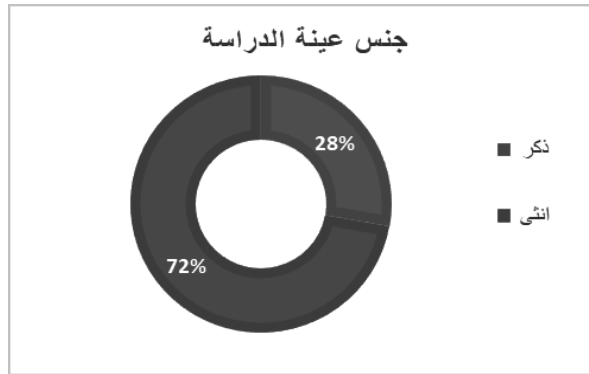
تعتبر هذه الدراسة رائدة كون فريق العمل لم يتوصل إلى أي أبحاث او دراسة تناولت موضوع تدريب المطوفات للرفع من جودة أدائهن المعرفي والعملية لتطوير الخدمات المقدمة بخدمة ضيوف الرحمن.

منهج الدراسة:

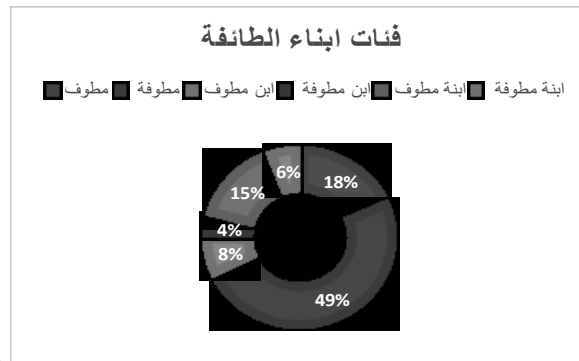
تم تبني المنهج الوصفي في هذه الدراسة حيث تم تصميم استمارة استبيان ومن ثم تم توزيعها على منسوبي مؤسسات الطوافة الستة. وتم تحليل هذه الاستمارات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) التحليل الاحصائي:

نظرا لمحدودية صفحات الدراسة سيتم عرض الدراسة بصورة مختصرة من خلال عرض متوسط كل محور على حدة ، علماً بأن إجمالي عينة الدراسة كانت ٢٦٣ مطوفاً ومطوفة من جميع مؤسسات الطوافة الستة.

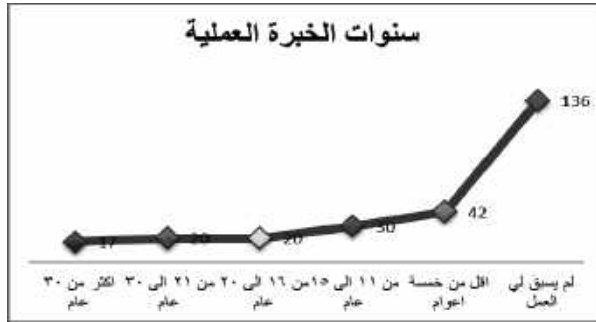
تحليل المعلومات الأساسية:



كانت نسبة المشاركين ٧٢% من الاناث مقابل ٢٨% من الذكور ويرجع ذلك لان الدراسة موجهة لتطوير وتدريب المطوفات.



مثلت المطوفات أعلى نسبة بواقع ٤٩% في استجابة عينة الدراسة تلى ذلك بنات المطوفين بنسبة ١٥% ثم بنات المطوفات بنسبة ٨% ، ويرجع ذلك لأن الدراسة لاحتياجات المطوفات التدريبية.



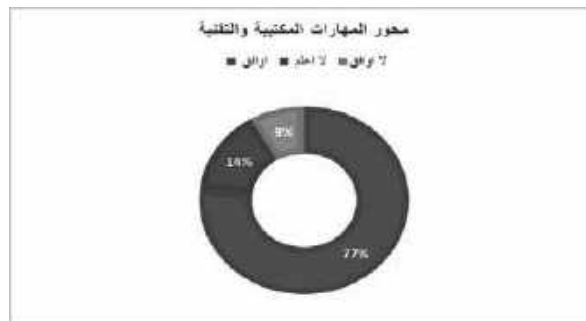
٥٢% من عينة الدراسة لم يسبق لها العمل في مهنة الطوافة و١٦% من أفراد العينة عملت خمس سنوات وأقل ، وهذه إشارة مهمة إلى ضرورة تحديد الاحتياجات التدريبية للمطوفات لتسهيل انخراطهم للعمل في خدمة ضيوف الرحمن. تحليل محور المهارات السلوكية

محور المهارات السلوكية والإدارية



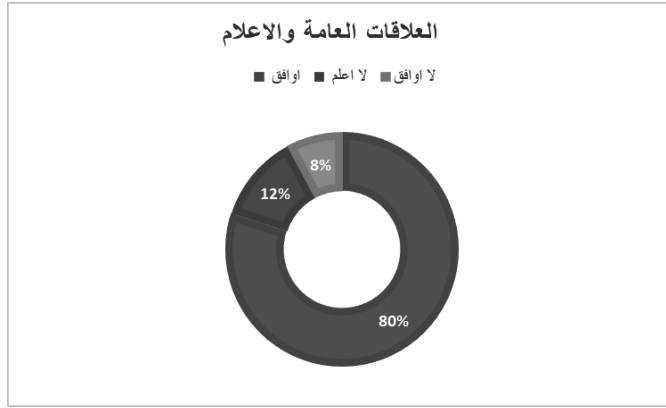
وافق ٨٨% من إجمالي أفراد عينة الدراسة في محور المهارات السلوكية على أهمية الاحتياج التدريبي لكل من ميثاق الحجاج بنسبة ٨٩% وحقوق وواجبات المطوفات بنسبة ٩٠% وأخلاقيات المهنة بنسبة ٩١% والتعامل مع الضغوط بنسبة ٨٧% لحل المشكلات واتخاذ القرارات بنسبة ٨٩% لتقديم خدمة أفضل بمهارات عالية وجودة قيمة .

تحليل محور المهارات التقنية والمكتبية

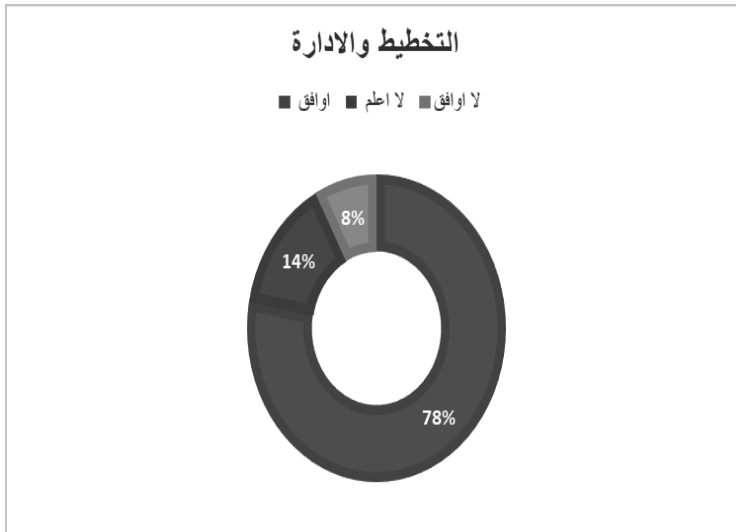


وافق ٧٧% من مستجبي الدراسة على أهمية التدريب على المهارات المكتبية والتقنية لدعم عمل المطوفة والرقى بأدائهن حيث كانت نسبة الموافقة على إعداد التقارير والإحصائيات ٧٨% وعمل الجداول ٧٧% والعروض التقديمية ٧٥% وإدخال بيانات الحجاج وجوازاتهم ٨٣% ، لتسهيل عملها في خدمة ضيوف الرحمن .

تحليل محور العلاقات العامة والإعلام

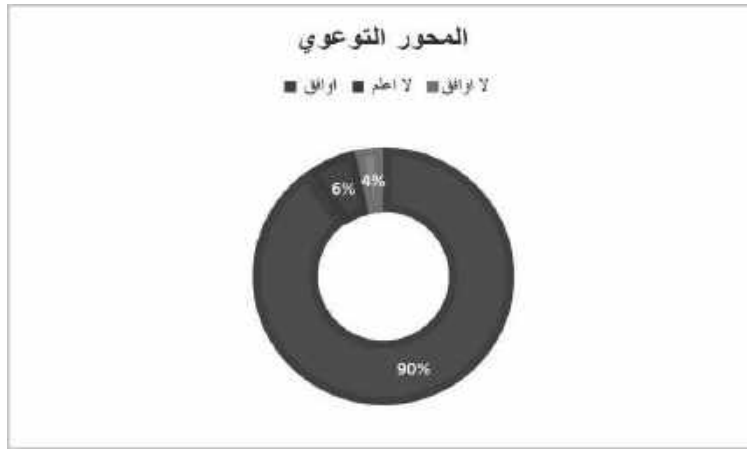


وافق ٨٠% من عينة الدراسة على أهمية الاهتمام بالجانب الإعلامي والعلاقات العامة وذلك بدءًا بالتدريب وانتهاء بالتواصل الفعال عبر مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة ٨٤% ومن خلال النشرات والمطبوعات بنسبة ٧٣% ، والتغطية الإخبارية بنسبة ٧٥% وأيضًا عبر التواصل مع الحجاج بلغاتهم المختلفة بنسبة ٨٣% تحليل محور المهارات التنظيمية والإدارية



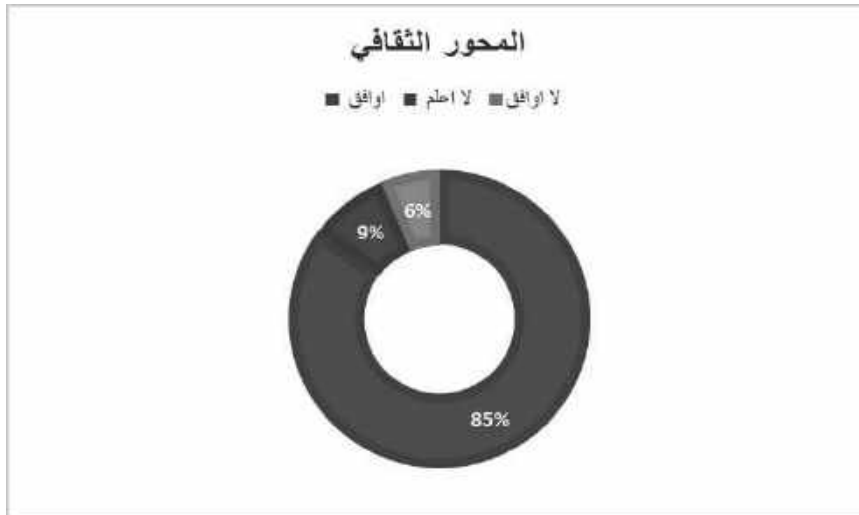
٧٨% من عينة الدراسة ترى أهمية لدورات هذا المحور من حيث نسبة تعلم التخطيط الاستراتيجي ٧٣% والتخطيط التشغيلي بنسبة ٨٠% ، ووضع خطط العمل بنسبة ٨٣% ، وما بناء رسالة ورؤية واهداف المنظمة بنسبة ٧٥% ، لتحقيق الغاية المنشودة من عمليات التطوير وهي تمكين الحجاج من أداء مناسكهم بيسر وسهولة.

تحليل محور التوعية والتثقيف :

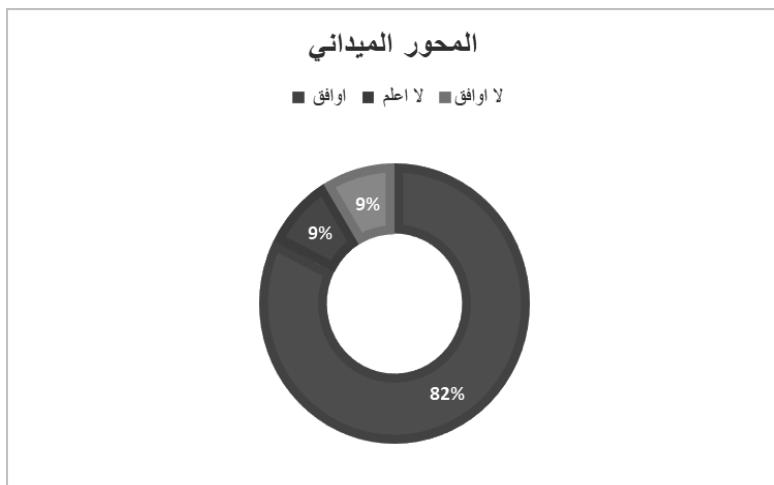


وافق ٩٠% من أفراد عينة الدراسة على ضرورة الاهتمام بجانب الأمن والسلامة بنسبة ٨٨%، والتثقيف الصحي ٨٩%، وأما بالنسبة للتوعية الصحية وسلامة الغذاء فكانت النسبة ٩٢%، تشير إلى وعي أفراد عينة الدراسة بأهمية المحافظة على أمن وسلامة الحج والزيارة والمعتمرين والقائمين على أعمال الحج خصوصاً في الحالات الطارئة- لا سمح الله- لذا وجب الاستعداد والتدريب على الإسعافات الأولية والاحلاء والتصدي للحرائق وغيرها من مهارات السلامة.

تحليل محور الثقافة الدينية ومناسك الحج



وافق ٨٥% من أفراد عينة الدراسة على أهمية تعلم الأحكام الفقهية خاصة أحكام المرأة بنسبة ٨٧% والحج بنسبة ٨٥% لتتمكن المطوفات على تطبيقها ومساعدة الحاجات على أداء مناسكهن في يسر وسهولة، كما أيدت رفع ثقافتها التاريخية بنسبة ٨٢%، والإمام بعبادات وتراث الدول بنسبة ٧٩%، لتكون نموذجاً حضارياً تنقل به الثقافة في محفل الحج.



وافقت ٨٢% من المهتمات لتطوير مهاراتها الميدانية على التدريب على العمل الميداني بدءاً من الاستقبال وضيافة الحجاج بنسبة ٨٩% بالإضافة إلى أساليب التعامل مع ضيوف الرحمن بنسبة ٨٤% ، وتعلم فنون حل المشكلات في الميدان بنسبة ٨٣% و، كيفية إدارة حشود كحشد الحج ٧٦% بالتعاون مع فرق عمل متخصصة بنسبة ٨٤% من مختلف القطاعات القائمة على خدمة الحجيج.

توصيات البحث:

١. أهمية وضع خطة إستراتيجية لتدريب المطوفات.
٢. تهيئة بيئة تدريبية فاعلة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للتدريب والتطوير.
٣. أهمية تعيين عضوتين في مجالس ادارة المؤسسات ليتلمسن احتياجات المطوفات التدريبية لتطوير أداهن.
٤. التوسع في أعداد البحوث الموجهة لتطوير مهنة الطوافة خاصة فيما يتعلق بالمطوفات.