

## الاحتياجات التدريبية فى الحج و العمرة

### ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة بحث الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم، ومقترحات تليبيتها، والكشف عن لمتغيرات: الوظيفة، المستوى درجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية وفقاً التعليمي سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية. ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات وتمثل مجتمع الدراسة في كافة أفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة، وتم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية بلغ حجمها (748) مفردة.

وتوصلت الدراسة إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على الاحتياجات التدريبية المتمثلة في: مهارات الاتصال، المهارات الإدارية والتقنية، مهارات تطوير الذات بدرجة موافقة (موافق بشدة)، كما وافق أفراد عينة الدراسة على مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن المشاركين في الحج والعمرة بدرجة موافقة (موافق بشدة) وتوصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية وفقاً لمتغير في كافة أبعاد الاحتياجات التدريبية عدا بعد مهارات تطوير الذات لصالح فئة تعليم ثانوي، وال توجد فروق لمتغير الوظيفة ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية وفقاً وسنوات الخبرة، وعدد الدورات التدريبية. وتوصي الدراسة بضرورة الاهتمام بتقييم الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة بشكل دوري ومستمر بما يساعد في التعرف على الاحتياجات التدريبية المتغيرة.

الكلمات المفتاحية: الحج-العمرة-الاحتياجات التدريبية-أفراد الأمن-رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

### Abstract:

The study aimed to examine the training needs for security personnel participating in the Hajj and Umrah seasons and their role in developing and improving their performance from the point of view of the leadership and the security personnel themselves, proposals to meet them and reveal the degree of statistically significant differences regarding training needs according to the variables: job, educational level, years of experience, The number of training courses. To achieve these goals, the study used the descriptive analytical method, and the questionnaire as a tool for data collection. The study community represented all security personnel participating in the Hajj and Umrah seasons. The study was applied to a random sample of (748) individuals. The study found that the study sample members agreed on the training needs represented in: communication skills, administrative and technical skills, self-development skills with a degree of

approval (strongly agree), and the study sample members agreed to proposals to meet the training needs of security personnel participating in Hajj and Umrah with a degree of approval (agree). severely). The study concluded that there are no statistically significant differences about training needs according to the educational level variable in all dimensions of training needs except for the self-development skills dimension in favor of a secondary education category. there are no statistically significant differences regarding training needs according to the variable of the job, years of experience, and the number of training courses. The study recommends the need to pay attention to evaluating the training needs of security personnel participating in the Hajj and Umrah seasons, periodically and continuously, in order to help identify the changing training needs.

Keywords: Hajj-Umrah-training needs-security Personnel-Saudi Arabia vision 2030.

#### المقدمة:

يشهد العصر الحالي الكثير من التغيرات والتطور والتي أثرت على كافة نواحي الحياة، ولا سيما التطور التقني والتقدم الكبير في وسائل الاتصال وقد أثر هذا التطور على التوقعات التي تتعلق بقدرات العاملين والموظفين في مختلف القطاعات، فإن الجمهور وكذلك الدولة يتوقعان أداء متميزا من قبل الأفراد العاملين، وهو ما يتوافق مع الأهمية الكبرى التي توليها الدول والمؤسسات للتدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية ولا سيما في قطاع الأمن.

ويشكل الأمن مصدر قلق كبير إلى المؤسسات العامة ويكون الأمن أكثر أهمية وأكثر خطورة في حالة التعامل المباشر مع جموع الجماهير، فيتطلب الأمر الحفاظ على الانضباط وسلامة المنشآت التي يتواجد بها الجمهور إلى جانب المسؤولية الأخلاقية للحفاظ على سلامة هذا الجمهور أيضا، فإن الحفاظ على أمن مثل هذه المنشآت والهيئات هو أمر فريد من نوعه ويتطلب العديد من المهارات والقدرات الخاصة من أفراد الأمن، ومن الممكن تحسين قدرات أفراد الأمن على النحو الأمثل يكون هذا من خلال التخطيط الجيد، وقد توصلت الكثير من الدراسات أن رضا الجمهور يتأثر بصورة مباشرة بأفراد الأمن المسؤولين عن تأمين تلك المؤسسات والتعامل ب بصورة مباشرة مع الجمهور، فيقوم موظفو الأمن بلعب دورا حتميا في نجاح هذه المؤسسات، حيث يعد الأمن بمثابة وحدة أساسية في مثل هذه المؤسسات (Rinkoo et, al, 2003).

ويقوم أداء كل مؤسسة على كفاءة رأس مالها البشري بشكل عام، ولذلك فإنه من الهام لإدارة المنظمات العناية بالاستثمار في التدريب والاستمرار في التطوير لتحسين كفاءات العمل لموظفيها (Truitt, 2011)، فنجد أن التدريب والتطوير يتعامل بصورة

رئيسية مع اكتساب الفهم والمعرفة والتقنيات والممارسات اللازمة للموارد البشرية كل بحسب اختصاصه ومهامه ويمكن أن تأتي هذه البرامج في هيئة تدريب خلال العمل، وورشة عمل، وندوات، ومؤتمرات وغيرها (Okereke&Nnenna, 2011).

وبالرغم من كون التركيز ينصب أكثر على الفوائد التنظيمية من تدريب الموظفين وتطويرهم هو أمر حقيقي، فقد أظهرت بعض الدراسات كذلك أنه مفيد للموظف من حيث أنه يقوم بالتأثير على اتجاهات العمل والدوافع نحو العمل إيجابياً بالمشاركة في العمل إضافة إلى توفير الوقت والجهد، وبالتالي يتعلق التدريب والتطوير بالرضا والتحفيز والالتزام ارتباطاً كبيراً، كما أشارت بعض الأدبيات التدريبية إلى أن عدم امتلاك المهارات الضرورية لأداء مهمة ما من الممكن أن يتسبب في وجود معدل دوران مرتفع، وانخفاض الحافز، والتغيب عن العمل وعدم الرضا، (Okyireh&Okyireh, 2016).

وتتضح أهمية التدريب من أهمية الوظيفة المولاة إلى الموارد البشرية، فيعمل أفراد الأمن على تعزيز سيادة القانون كما يلعبون دوراً هاماً في حماية ودعم النمو الاقتصادي وتحسين حياة الناس عن طريق حمايتهم من الجرائم، كما يقوم أفراد الأمن بدوراً حيويًا في الحياة الديمقراطية وتمتع المواطنين بكافة حقوقهم التي يكفلها لهم القانون، حيث يعتبرهم المجتمع أوصياء على تنفيذ القانون والنظام وتوفير السلام والأمن للجميع، ويزداد دور الأمن تعقيداً وتتضح الحاجة للتدريب في ظل الزيادة الكبيرة في معدلات الجريمة وخاصة ذات الطبيعة المنظمة وأيضاً التي تكون مصحوبة بالعنف والتحريض والمظاهرات العنيفة والتمرد والتشدد والإرهاب وما يشابه ذلك، وقد أضافت هذه المتغيرات وغيرها أبعاداً جديدة إلى مسؤوليات أفراد الأمن (Pathy, 2019).

ويتجلى الهدف الرئيسي من تدريب أفراد الأمن الذين يتعاملون مع الجمهور بصورة مباشرة في إنتاج بعض المواقف الأخلاقية، والقدرة على التحمل العقلي، وتنمية المهارات والقدرات النفسية وكذلك القيام بإعداد الجمهور لتدابير أمنية محددة في حالات الأزمات في أي وقت، ويعتبر التعليم والتدريب الخاص لموظفي الأمن الذين يعملون على مستويات مختلفة من الأمن جانباً هاماً في حل المشكلات في المجال الأمني (Kovacova, Vackova, 2015).

ويعد التدريب بمفهومه الواسع والشامل من ضمن الأنشطة التنموية والتي تهدف إلى التغيير والتطوير والتحسين وذلك على مستوى المجتمعات والمنظمات والأفراد ولذلك فهناك ضرورة لتهيئة وتصميم التدريب وذلك لكي تتحقق الأهداف المرجوة منه في ضوء العمليات التنظيمية المخططة والتي تتباعد عن العشوائية، ولذلك فإن العديد من خبراء التدريب يؤكدون على ضرورة مراعاة مجموعة من الاعتبارات والأبعاد التي توجه العملية التدريبية، ولأن التدريب يتعلق بصورة أساسية بعملية تنمية وتطوير الموارد البشرية، فقد أصبح من ضمن الأدوات التي تعمل على تحسينها وتطويرها لمواجهة التغيرات الداخلية والخارجية، وكذلك مواكبة التقنية والعلم والانفتاح والانتشار (مزهر، 2016).

واهتمت المملكة العربية السعودية بتنمية قدرات مواردها البشرية في جميع المجالات، والتي من ضمنها مجال الأمن، ويُشكل أفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة من أهم الفئات التي تكون في حاجة إلى دراسة احتياجاتها التدريبية وطرق تلبية هذه

الاحتياجات، إذ تتفاعل هذه الفئة مع أعداد كبيرة من الجمهور مختلف الثقافات ومتنوع الطباع، بالإضافة إلى أن هذه الفئات دائمة التغيير وهو ما يعني أن فرد الأمن دائم التعامل مع جنسيات وثقافات وسلوكيات عديدة ومختلفة، وهو ما يرفع من قيمة تحديد الاحتياجات التدريبية والتي تمكنه من مواجهة مثل هذه المواقف.

### مشكلة الدراسة:

عَمِل أفراد الأمن مع العديد من القيود والعقبات المتنوعة، وهو ما تم إدراكه بالفعل في الفترة الأخيرة، ولذلك فقد ظهرت الكثير من الدوافع التي تستوجب البحث عن التوجهات والأساليب العصرية والتي تجعل التدريب الأمني والإداري يتناسب ويستجيب مع الاحتياجات الخاصة بالعصر الحالي وتحدياته وضغوطه، فيمكن القول أن من أهم تلك المبررات تأتي العولمة والتحديات التي تصاحبها وإفرازاتها، إلى جانب المشكلات الناتجة عن التدريب التقليدي وآثاره السلبية على العمل والتي اتضح من خلال البحوث والدراسات العلمية المختلفة، ومع تطور الفكر التدريبي بمنطلقاته وأدبياتها نتج عنه طرح النظريات والرؤى والتي نتج عنها طرح للعديد من المنهجيات الجديدة التي تساعد في جعل التدريب ذو أثر فعال في إحداث تغيير سريع (مزهر، 2016).

ويعتبر التدريب من الوسائل اللازمة لتنمية المهارات الأمنية والتي تظهر في شكل سلوكيات تقوم بالتعبير عن الخصائص والسمات التي يتمتع بها العاملون بالقطاعات الأمنية، حتى تساهم تلك السلوكيات في اكتساب الكثير من المهارات الأمنية بدرجات متفاوتة تقوم بصورة أساسية على الخبرات والقدرات والسمات والخصائص التي يتميز بها العاملين في القطاع الأمني حتى يتم انجاز المهمات الخاصة بعملهم على أكمل وجه من خلال التدريب والتأهيل أثناء فترة خدمتهم في هذه الأجهزة للوصول بالعمل الأمني إلى درجة كبرى من التميز والدقة (المربع، 2013).

إن التدريب يساهم بصورة فعالة في تطوير الأداء الأمني فهناك الكثير من المتطلبات والتحديات المتعلقة بالمؤسسات الأمنية، والتي تسعى إلى أن يكون أداء العاملين بها يلبي جميع احتياجات الجمهور، وهو ما يحقق تأييد من الجمهور وكسب ثقته (الثقفي والغامدي، 2009).

وعنت المملكة العربية السعودية بصورة كبيرة بالحج والعمرة فقد جاءت رؤية المملكة 2030 للارتقاء بكافة الجوانب في المجتمع السعودي، وقد حظيت خدمة الحج والمعتمرين باهتمام بالغ في رؤية المملكة العربية السعودية، إذ أن الرؤية أكدت على أهمية تطوير الخدمات التي يتم تقديمها لضيوف الرحمن، إضافة إلى أفراد برنامج ضمن برامج رؤية المملكة 2030 وهو "برنامج خدمة ضيوف الرحمن" والذي يسعى لإتاحة أفضل الخدمات للحجاج والمعتمرين قبل وأثناء وحتى بعد زيارتهم لمكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، وعكس صورة حضارية للمملكة في خدمة الحرمين الشريفين وضيوف الرحمن (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2019).

ويشمل الارتقاء بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن الارتقاء بمهارات وقدرات الموارد البشرية المقدمة لهذه الخدمات، وجاء برنامج تنمية مهارات المواطنين وتنمية القدرات البشرية عن طريق توفير الفرص اللازمة للتعليم مدى الحياة وتطوير الثقافة الابتكارية، إلى جانب تطوير قدرات جميع الموارد البشرية بالمملكة العربية السعودية، ويكون هذا الارتكاز على تفعيل وتطوير الممكّنات والسياسات الهامة لتعزيز رؤية المملكة العربية السعودية، ويأتي إطلاق برنامج تنمية القدرات البشرية كأحد البرامج الحديثة لرؤية المملكة لعام 2030 بغرض تطوير قدرات المواطنين في المملكة وتأهيلهم للمستقبل، وأيضاً اغتنام الفرص التي توفرها المتغيرات المتسارعة والمتجددة سواء كان على المستوى المحلي أو العالمي، إذ يعمل برنامج تنمية القدرات البشرية بصورة أساسية على تطوير المهارات وتعزيز القيم الأساسية وبالأخص مهارات المستقبل، وتنمية المعارف في المجالات المختلفة (برنامج تنمية القدرات البشرية ، 2019).

وأما على مستوى أهمية تدريب أفراد الأمن في المملكة العربية السعودية أكدت الكثير من الدراسات السابقة على أهمية الاستمرار في التدريب لقدرته على تلبية الاحتياجات المختلفة، فقد أشارت دراسة البقمي (2016) موافقة أفراد قوات الأمن على أن واقع التدريب على رأس العمل بقوات الأمن الخاصة بمحافظة جدة بدرجة عالية، إضافة إلى الموافقة على مساهمة التدريب على رأس العمل في إتقان استخدام التقنيات بقوات الأمن الخاصة كما أن هناك معوقات تمنع الاستفادة من التدريب على رأس العمل في إتقان استخدام التقنيات بقوات الأمن. وقد أكدت دراسة الغامدي (2012) على أهمية تطوير المهارات الإنسانية لأفراد الأمن التي تتعلق بمهارة التعامل مع الجمهور، وإتقان اللغات الأجنبية للتعامل مع مختلف الجنسيات. ومن منظور أن الاحتياجات التدريبية تتغير مع مرور الوقت متأثرة بالمتغيرات المختلفة التي تؤثر على أداء أفراد الأمن، وفي ضوء تعقد الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن المتعاملين مع الجمهور، والأهمية الكبيرة التي توليها المملكة العربية السعودية لإخراج موسم الحج والعمرة في أفضل صورة والتركيز على الارتقاء بمهارات أفراد الأمن ضمن منظومة الارتقاء بقدرات كافة المواطنين تأتي هذه الدراسة لبحث الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن المشاركين في موسم الحج والعمرة.

#### أسئلة الدراسة:

- ما الاحتياجات التدريبية الضرورية لأفراد الأمن المشاركين في موسم الحج والعمرة وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم؟
- ما مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في موسم الحج والعمرة وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في موسم الحج والعمرة وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن وذلك وفقاً للمتغيرات: الوظيفة، المستوى التعليمي سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية؟

#### أهداف الدراسة:

- بيان الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ومعرفة دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم.
- عرض مقترحات للاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة وتوضيح دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم.
- بيان درجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تطوير وتعزيز أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن وذلك طبقاً للمتغيرات الآتية: الوظيفة، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية.

### أهمية الدراسة:

وتكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

أولاً: الأهمية النظرية: والتي تتمثل فيما يلي:

- الارتقاء بالعناصر البشرية ذات العالقة بخدمة الحجاج والمعتمرين ولا سيما أفراد الأمن.
- مساندة الاتجاهات والمتغيرات العالمية والتطورات المحلية في الاهتمام الدائم والمستمر بالاحتياجات التدريبية في ظل التطورات التي تعكسها هذه المتغيرات.
- الأهمية الكبيرة لدور أفراد الأمن في نجاح مواسم الحج والعمرة في ظل التعامل مع حجاج ومعتمرين من جنسيات ومن ثقافات مختلفة مما يؤكد على دراسة الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن في ظل هذه التطورات.

ثانياً: الأهمية التطبيقية: والتي تتمثل فيما يلي:

- الإفادة من تحديد الاحتياجات التدريبية لأفراد الأمن بما يساهم في تطوير برامج تدريبية تلي الاحتياجات التدريبية لهذه الفئة.
- إفادة المسؤولين وصناع القرار حول تطوير البرامج التدريبية لأفراد الأمن المسؤولين عن تأمين الحجاج والمعتمرين.
- الإفادة من مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة من وجهة نظرهم بما يأخذ في الاعتبار رؤيتهم حول تطوير البرامج التدريبية ويعبر عن احتياجاتهم الحقيقية.

### حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود التالية:

- حد الموضوع: الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تطوير وتحسين أدائهم.
- الحدود البشرية: تطبق الدراسة الحالية على أفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة وقادتهم الأمنيين.
- الحدود المكانية: تجرى الدراسة الحالية بمدينة مكة المكرمة.



الحدود الزمانية: يتم إجراء الدراسة الحالية في العام 1442-1443هـ.

### مصطلحات الدراسة:

#### التدريب:

ويعرف بأنه: " تغيير في الاتجاهات النفسية والذهنية للفرد تجاه وظيفته، تمهيدا لتقديم معارف ورفع مهارات الفرد في أداء العمل" (عزالدين، 2014: 362)، وكما يعرف التدريب على أنه "عملية تزويد الأفراد أو الجماعات بالمعلومات والخبرات والمهارات وطرق الأداء والسلوك بحيث يكون هؤلاء الأفراد أو الجماعات قادرين على القيام بوظائفهم بفاعلية وكفاءة (السكران، 2009: 18) ويعرّف التدريب إجرائيا على أنه: " العملية المقصودة والتي تستهدف تطوير معارف ومهارات وخبرات أفراد الأمن المشاركين في الحج والعمرة في مجالات (التواصل مع الجمهور، المجال الإداري والتقني، تطوير الذات)".

#### الاحتياجات التدريبية:

تعرف بأنها: "مجموعة التغييرات المطلوب إحداثها في الفرد والمتعلقة بمعارفه، ومهاراته، وخبراته، وسلوكه، واتجاهاته لجعله لائقاً وظيفية أعلى، أو لأداء اختصاصات وواجبات وظيفته الحالية بكفاءة شغل عالية" (أبو غليون، 2010، 557)، كما يقصد بالحاجة التدريبية: "حجم الفرق بين الأداء المتوقع والأداء الممارس في الواقع، أو هي حجم الاختلاف بين الأداء المتوقع أو المطلوب، والأداء الموجود" (سويلم، 2014، 241)، ويمكن تعريف الاحتياجات التدريبية إجرائيا بأنها: "التغيير الذي يستهدف تطوير معارف ومهارات وخبرات أفراد الأمن المشاركين في الحج والعمرة في مجالات (التواصل مع الجمهور، المجال الإداري والتقني، تطوير الذات)".

#### أفراد الأمن:

تعرف الدراسة الحالية أفراد الأمن بأنهم كافة أفراد الأمن المشاركين في موسم الحج والعمرة.

#### الإطار النظري والدراسات السابقة:

#### تمهيد:

إن المعرفة الأمنية لا تتعلق بزيادة المعرفة والمستوى المهني لموظفي الخدمات الأمنية أو الخبراء في مجال الأمن أو المديرين فحسب، ولكن من الضروري فهم المعرفة الأمنية باعتبارها نظام تدريبي فعال، لبناء الوعي الأمني وتشكيل المواقف تجاه تحقيق السلامة وإتباع الإجراءات الصحيحة في سياق التعلم مدى الحياة، ومن اللازم أن يتم توجيه نظام التدريب الأمني بالطريقة التي تمكن أفراد الأمن من اكتساب المعرفة والمهارات والأساليب والتي عليها يقوم تحليل البيئة الأمنية وعواملها وما يتعلق بالعناصر المختلفة. ومن الأمور الهامة أيضاً أن يملك الموظف القدرة على تقييم وتحديد مخاطر وتهديدات السلامة والتنبؤ بتطورها، إلى جانب تحديد إجراءات وتدابير الإدارة والمخاطر والتهديدات الأمنية، وتخطيط وتنظيم تدابير إدارة المخاطر والأمن وإدارة الأزمات طبقاً للموارد والقدرات المتاحة، والتعامل بصورة إيجابية مع الجمهور (Kovacova, Vackova, 2015).



## أهمية تدريب أفراد الأمن:

إن التطور التكنولوجي في العصر الحالي وأدوات الاتصال والعلوم التي تتقدم وتتطور بشكل متزايد جعل هناك حاجة ماسة لدور الموارد البشرية عالية الجودة بسبب تعقد المهام التي يقوم بها الأفراد، وبغض النظر عن مدى الكمال في الجوانب التكنولوجية وأدوات الاتصال فمن الصعب تحقيق الأهداف التنظيمية على النحو الأمثل بدون الارتقاء بتدريب الأفراد، ولن يتحقق ذلك بدون الدعم والاستعداد والقدرة والتصميم من كل موظف ( Kesumaningdyah & Nugraha 2020 )، وإذا ما كان التدريب ذو أهمية كبرى للمؤسسات والأفراد في المستويات والقطاعات المختلفة، فإن التدريب بالأخص في المجال الأمني يحظى بأهمية أكبر وذلك للعوامل المتعلقة بالتحديات في القطاع الأمني، كما ترتبط بطبيعة الوظيفة الأمنية وخصوصية رسالتها والأهداف الخاصة بالعمل الأمني والعلاقات المتشابكة والمعقدة من قبل أطراف متعددة داخل المجتمع، فإن المهن المكلف بها رجال الأمن تتميز بالتنوع والتعدد بصورة كبيرة، كونها تتعلق بحماية الممتلكات والأرواح والأغراض وصيانة المقدرات الخاصة بالدولة ومنع حدوث الجريمة إلى جانب ضبط الجناة، وأيضاً إقرار النظام والأمن وتقديم خدمات أمنية متنوعة (خليل، 2009).

ويعتبر تدريب الأفراد لأجل القيام بالمهام الأمنية هو أمر بالغ الأهمية، ويواجه أفراد الأمن العديد من التحديات اليومية في القيام بمهامهم وقد تكون هذه التحديات هي هجمات الإرهابيين والجماعات المتطرفة واللصوص في بعض الأحيان، ولذلك يجب تدريب أفراد الأمن، والحصول على التعليم المناسب ( Malish Sazdovska & Gjurovski 2017 ) ويساعد التدريب الموظفين على فهم المعرفة العملية وتصميمها، لتحسين المهارات والمواقف والتي تعالجها المؤسسة في طريق تحقيق أهدافها، ويرتبط التدريب في الواقع بزيادة المعرفة والقدرات العليا، والتدريب أكثر عملية مرغوبة في كافة القطاعات، ولا يقتصر التدريب على الموظفين الجدد فقط ولكن يجب منح كل فرد الفرصة للمشاركة في التدريب ( Kesumaningdyah & Nugraha, 2020).

## تصنيف التدريب الأمني:

يشمل التدريب الأمني الكثير من البرامج التدريبية والتي تقوم بتنفيذها وإعدادها الكليات والأكاديميات ومختلف المراكز التدريبية التي تتبع وزارة الداخلية إما بشكل مباشر أو تبع الإدارات العامة الأمنية، والتدريب الذي تقدمه مختلف الأجهزة الأمنية خلال الفترة الأخيرة داخل أروقتها وبموجبه تقوم الوحدات والمشرفين والمسؤولين بتدريب المرؤوسين والعاملين معهم بناء على خطة محدده مسبقاً، وبالاعتماد على البرامج التدريبية التي تعمل على تنظيمها وتغطيتها الجهات المتعاونة مع الأجهزة الأمنية سواء كانت حكومية أو خاصة، وكذلك مختلف البرامج التدريبية التي تقدمها العديد من المنظمات الإقليمية والمحلية والدولية التي تخصص بشكل أساسي في قضايا الأمن ومكافحة الفساد والإرهاب ومنع الجريمة وغيرها (السرطان، 2012)، ويتم تقسيم تصنيفات التدريب الأمني إلى ما يلي: ( النقفى والغامدي، 2009 )

1. التدريب وفقاً للشريحة المستهدفة ويشمل التدريب الفني والتدريب الإداري.

2. التدريب وفقاً لأنماط الأهداف التدريبية المتعمدة كالتدريب لتحقيق الأهداف التالية:

-الأهداف المعرفية ما يعني الحصول على المعرفة والأفكار الجديدة مع استيعابها وفهمها عمليا، كمعرفة لوائح العمل والمهام والواجبات الخاصة بالدائرة التي يعمل بها المتدرب، وكذلك الوصف الوظيفي الخاص بالوظيفة التي يعمل بها المتدرب ودليل الإجراءات.

-الأهداف المهارية التي تتمثل في قدرة الفرد على استخدام التقنيات والوسائل الحديثة بكفاءة وفاعلية، وبناء عليه فهذا الأمر يتطلب الممارسة المستمرة والتفاعل الإيجابي في جميع المواقف التدريبية.

-الأهداف السلوكية وتتمثل في اكتساب الأساليب الجديدة تجاه الأشخاص أو الأمور أو المواقف بطرق جديدة ومستحدثه كتكوين مسالك أو عادات جديدة الأمر الذي يتطلب تطوير الاتجاهات والعادات القديمة وإذا ما تم التدريب بطريقة صحيحة والتطبيق الفعلي فإن ذلك الأمر يعتبر انفصال بين ما يحتاجه الفرد وبين ما يقوم بفعله.

-التدريب وفقا للمكان الذي يتم تنفيذ البرنامج التدريبي فيه كالتدريب الذي يتم داخل مقرات العمل وخارجها في المراكز والمعاهد المتخصصة.

### 3. التدريب وفقاً للعلاقة بالعمل كالتدريب ما قبل الخدمة أو ما يعني بالتأهيل والتدريب أثناء الخدمة.

فوائد تحديد الاحتياجات التدريبية:

لتحديد الاحتياجات التدريبية أهمية كبيرة تظهر بحسب ب(Abouelenein2016) بناء خطط التدريب، وتحديد أهداف التدريب، وتصميم البرامج التدريبية الموجهة نحو تحقيق الأهداف، بالإضافة إلى تحسين فعالية التدريب، وتحديد مشاكل وصعوبات أداء أفراد الأمن، إضافة إلى مساعدة المدربين على تصميم البرامج التي تلبي احتياجات أفراد الأمن، والتخطيط الفعال لأنشطة البرامج التدريبية، وتحديد معايير تقييم البرامج التدريبية، ورفع كفاءة العمل.

### أسس تحديد الاحتياجات التدريبية:

إن الأسس التي من خلالها يتم تحديد الاحتياجات التدريبية تتم بالاعتماد على ثالث مستويات أساسية حددها كل من (الدهشان، 2017) (خرموش، 2014) على النحو التالي:

تحليل الاحتياجات وفقا لمستوى التنظيم وذلك من خلال إجراء تحليل تنظيمي تتمكن من خلاله الإدارة من الوقوف على العديد من المشاكل التنظيمية فهذا التحليل قد يتعلق بمدى غموض ووضوح الأهداف وكفاءة الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق تلك الأهداف بالإضافة إلى تحليل مدى تناسب توزيع الأعمال الخاصة بالعمل والاختصاصات مع مهارات وقدرات الأفراد، ومدى تفويض السلطة على المرؤوسين، وجود الخطط الاتصالية ما بين العمال ومختلف المستويات الإدارية.

التحليل الذي يتعلق بالاحتياجات التدريبية التي ترتبط بمستوى الوظيفة، فالاحتياجات التدريبية تختلف من موظف إلى آخر وذلك مع اختلاف الوظيفة القائم بها، وفي هذا الإطار فإن الحاجات التدريبية تقوم لأسباب متعددة منها أن الشخص الذي تولى العمل مؤخرا قد يحتاج إلى التدريب أو أن أداء الموظفين يكون دون المستوى المتوقع، أو قد يكون هناك زيادة في الطلب على ناحية

معينة من العمل أو حدوث تغييرات في ممارسته، وبشكل عام فالتغييرات التي تحدث في الخدمات المقدمة أو الإدارة تتطلب وجود حاجة إلى التدريب.

تحليل الاحتياجات التدريبية بناء على مستوى الفرد فهذا النوع يعتمد على دراسة العامل من ناحية أدائه ومؤهلاته وقدراته واتجاهاته ومدى تعاونه وسلوكه الوظيفي وإخلاصه وحبه للعمل، وكذلك قدرته على التفاهم والاتصال، وهناك طرق مختلفة توضح حاجات الأفراد للتدريب منها إجراء الاختبارات الفعالة وتقييم الأداء الذي تقوم به دوائر تقييم الموظفين والمتخصصة في هذا الشأن.

### الأساليب التدريبية:

تتنوع الأساليب التدريبي ومن أهمها بحسب ما أشار إليه كل من (Martin et, al, 2014)، (السرطان، 2012):

المحاضرات: التي تتميز بفاعليتها وتأثيرها المباشر على المستمعين وبشكل خاص فإنها تتميز بأسلوب المناقشة والحوار، ويتمثل دورها الأساسي في تحقيق الأهداف المعرفية الخاصة بالتدريب.

المناقشات: وهذا الأسلوب يعطي المشاركين في التدريب الدور الرئيسي حيث أن دور المدرب يقتصر فقط على إعطائه عنوان للمشكلة أو الموضوع، كما أنه يقوم بالتمهيد لإثارة النقاش حوله وتبادل الآراء والمقترحات المختلفة.

أسلوب دراسة الحالة: وتمثل أهميته في مدى واقعيته والصلة المباشرة بمجال العمل للمتدربين ومدى تعلقه بالإشكاليات والمواقف القابلة للتكرار حتى وإن كان هناك اختلاف في بعض الأحداث التي تتعلق بالحالة.

أسلوب تمثيل الأدوار أو المحاكاة والتقليد من قبل المتدربين حيث يتم تمثيل الأدوار من خلال العمليات والمهارات أثناء البرنامج التدريبي، حيث يعطى لهم كمجموعة أو فريق عمل تمرين عملي أو مثال واقعي يتم من خلاله توزيع الأدوار عليهم وكأنهم يؤدونها بشكل حقيقي.

المباريات الإدارية: ويتم تطبيقها من خلال المجموعات الصغيرة وتقوم كل مجموعة أو فرقة بتمثيل قطاع أممي معين أو جهة رسمية ذات صلة بالخدمات الأمنية المتداخلة، وبالتالي يتولون إدارة الأمور تجاه قضية معينة أو مناورة أو اشتباك ما بين الجناة والأطراف الأمنية.

سلة القرارات: ويتم تنفيذ هذا الأسلوب من خلال المعاهد الخارجية للتدريب حيث تعرض على المتدربين عدد من القرارات التي تتعلق بالمعرفة المكتسبة من البرنامج أو حتى المهارات التي تم التركيز عليها وبالتالي فالأفراد يتطلب منهم التعامل معها وفقاً لطريقتهم الخاصة وبعد ذلك يتم جمع الآراء واستعراض القرارات التي تم اتخاذها بشأن الموضوعات التي احتوتها وإجراء مقارنة بين ما اتخذوا تجاه هذه الموضوعات.

أسلوب العصف الذهني: ويتم من خلال توزيع المتدربين على مجموعات صغيرة تتكون من أربعة متدربين أو خمسة يجلسون معا وجها لوجه داخل القاعة التدريبية حيث يقوم المدرب بعرض المشكلة ذات الصلة عليهم ويطلب منهم تقديم الحلول الفعالة.

أسلوب التدريب الإلكتروني: وهو بشكل عام يعتمد على الوسائط الحاسوبية والإلكترونية في نقل إيصال المعلومات المتعلقة بالتدريب للمتعلم.

مفهوم الأداء الوظيفي:

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبا يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى ما الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج (محمد، 2005، 209).

وفي ظل عالم يسوده التغيير المتسارع والمنافسة الشديدة، ولن تستطيع المنظمة الدخول للمنافسة إلا إذا كان الأداء العالي أحد أهم خصائصها، وهذا الأداء ينبع من حصيلة أداء الأفراد في المنظمة ككل" (محمد، 2002، 66)، ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام الذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد (سلطان، 2014، 219).

إذا ومن خلال التعريفات السابقة يرى الباحث أن مفهوم الأداء يعبر عن أثر جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور، والمهام، وبالتالي فمفهوم الأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

#### العوامل المؤثرة في الأداء ومحدداته:

تقسم مؤثرات الأداء الفردي لمهام الوظيفية إلى عوامل معينة يتميز بها الفرد نتيجة دورات شخصية داخلية مثل كفايات، أو جذريات تدريبية سابقة، أو التدريب الداخلي في المؤسسة والدراسة الشخصية من خلال المطالعة وقراءة كل ما هو جديد يتعلق بالوظيفة، فقد أشار (أبو شرح، 2010، 20)، إلى محددات الأداء، وقسمها إلى ثلاثة أنواع هي:

معرفة تقريرية: وتشمل المعرفة بالحقائق، والأساسيات، والأهداف والمعرفة الذاتية بمتطلبات وظيفة ما، وتقاس بواسطة القلم والورقة، وبشكل تقريرية.

معرفة إجرائية ومهارية: وهذه المعرفة تتعلق بما يجب أدائه فعال، وهي خليط بين معرفة وكيفية الأداء والقدرة على ذلك، وتشمل مهارات إدراكية أي معرفية، أو المهارات العملية التي تتطلب استخدام عضلات الجسم في العمل، الدافعية، والتحفيز، والبناء، والتداول وتنسيقها.

الدافعية والتحفيز: هي تأثير مشترك من إحدى سلوكيات ثالث هي الاختيار للأداء، مستوى الجهد المبذول، واستمرار الجهد المبذول أي الإصرار.

#### محددات الأداء الوظيفي:

إن سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد يحدده ثلاثة عوامل بحسب (أبو شرح، 2010، 19) رئيسية هي:

الجهد المبذول: هو يعكس درجة انسجام الفرد لأداء عمله، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء عمله.

- القدرات والخصائص الفردية: يمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول - .

إدراك الفرد لوظيفته: يعني تصورات الفرد وانطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.

"إن عملية تقييم الأداء هي عملية هامة في حياة كل موظف فالبد من أن تكون العملية، صادقة وموضوعية وهادفة حتى تؤتي ثمارها ويتغير سلوك الموظف نحو الأفضل، حيث إن نتائج هذه العملية تؤثر في مستقبل العاملين وحياتهم المهنية لما لها من أثر على الترقيات والمنح والحوافز وغيرها من الفوائد التي قد تصل إلى حد بلوغ مراتب عليا في المنظمة، أو قد تؤثر بالسلب من حيث الخصومات، والإنذارات وخالفها التي قد تصل إلى حد الفصل من العمل"، (الصواف، 2000، 83).

### عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أشار إليها (أبو شرح، 20:2010) أهمها: المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز. المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

### الدراسات السابقة:

سوف يتناول الباحث في هذا الجزء من الدراسة، الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة الحالية أو أحد محاور الدراسة الحالية أو المشابهة لها في الأهداف وفي ضوء مراجعة الباحث لعدد من الدراسات، وجد أن هناك بعض من الدراسات التي بحثت في محاور مقارنة لمحاور الدراسة الحالية، وفي هذه الجزء من الدراسة يحاول الباحث استعراض عدد من الدراسات التي يرى أنها ذات علاقة بصورة أو بأخرى بموضوع الدراسة الحالية، لذا حاول الباحث ومن خلال بحثه عن دراسات مشابهة أن يجد بعض المقارنات والمقاربات بين دراسته الحالية والدراسات السابقة التي تحصل عليها، وهي كما يلي:

هدفت دراسة (السرطان، 2012) إلى التعرف على تقييم الجودة الشاملة في التدريب الإداري والأمني من خلال التركيز على مراحل العملية التدريسية التي تتمثل في الجودة في تحديد الاحتياجات التدريسية، وكذلك الجودة الشاملة في تصميم البرامج التدريسية، والجودة الشاملة في تنفيذ البرامج التدريسية، والجودة الشاملة في تقويم البرامج التدريسية. ويتكون مجتمع الدراسة وعينتها من جميع المتدربين في كلية التدريب في جامعة متدرّباً نايف العربية للعلوم الأمنية والذين خضعوا لبرامج تدريبية وإدارية وأمنية وكان عددهم 120، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن الجودة الشاملة في تحديد لمهام الوظائف التي يشغلها العاملون هي المرتبة الأولى في تحديد الاحتياجات التدريسية وفقاً لمهام الاحتياجات، وبينت الدراسة بأن الجودة في تصميم البرامج التدريسية وفقاً لظروفها وأهميتها للفئة المستهدفة من البرامج جاءت بموافقة كبيرة جداً، وتبين بأن الجودة في تنفيذ البرامج التدريسية احتلت المرتبة الأولى من خلال طريقة العصف الذهني **storming brain** لمتوسط وكذلك توصلت الدراسة أن الجودة

في تقويم البرامج لك نظراً التدريسية احتلت طريقة التقويم الاقتصادي **Economic evaluation** المرتبة الأولى ذو أهمية قياس وحساب تحليل تكلفة البرامج التدريبية وحساب العائد التدريبي لمعرفة الأرباح والخسائر. هدفت دراسة الغامدي (2012) التعرف على دور الاحتياجات التدريبية في إنجاح البرامج التدريبية لأفراد الأمن العاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية. وتكونت عينة الدراسة من (228) فرداً من الضباط والأفراد من جميع منسوبي كتبية الشرطة العسكرية الثانية بمدينة الملك عبد العزيز الطبية بجدة، واستخدمت عد مناسباً الاستبانة كأداة لجمع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد مناسباً لموضوع هذه الدراسة وتم استخدام البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على جميع البرامج من أصل تسعة ضمن البرامج المناسبة للاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن العاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية في المجال التقني، ويوافقون بشدة على سبعة برامج من أصل عشرة ضمن البرامج المناسبة للاحتياجات التدريبية اللازمة في التعامل مع الأزمات، ويوافقون بشدة على تسعة برامج من أصل عشرة ضمن البرامج المناسبة للاحتياجات التدريبية اللازمة لتنمية مهاراتهم الإنسانية، ويوافقون بشدة على تسعة برامج من أصل عشرة ضمن البرامج المناسبة للاحتياجات التدريبية اللازمة في المجال الإداري، وتوصي الدراسة بضرورة العمل على تطوير المهارات الإنسانية لأفراد الأمن العاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية فيما يتعلق بمهارة التعامل مع الجمهور، وإجادة اللغات الأجنبية للتعامل مع الجنسيات المختلفة، والعمل على زيادة الدورات التدريبية في مجال إدخال البيانات للحاسب الآلي لسرعة إنجاز الأعمال.

هدفت دراسة (Rinkoo et, al, 2013) إلى قياس المهارات الفنية والليونة لأفراد الأمن بالمستشفيات بالهند وذلك لتمكينهم من تحديد أولويات احتياجاتهم التدريبية، وتم استخدام المنهج الوصفي واستبيانين منفصلين تم تصميمهما مسبقاً الأمن، واختبارهما لقياس المهارات الشخصية والمهارات الفنية لموظفي وطبقت الدراسة على 143 فرداً أمن، وجاءت توافر المهارات الليونة في المرتبة الأولى، والمهارات الفنية في المرتبة الثانية، وتؤكد الدراسة بالحاجة إلى تدريب عملي رسمي مع تركيز أكبر على المهارات الفنية، وقد ساعد التحليل متعدد المتغيرات للبيانات المتاحة أيضاً في تحديد 20 من أفراد الأمن الذين يجب إعطاؤهم الأولوية للتدريب على المهارات الشخصية ومجموعة من 36 من أفراد الأمن الذين يجب أن يتلقوا أقصى قدر من الاهتمام أثناء التدريب على المهارات الفنية.

هدفت دراسة (Cas & Rep, 2016) تحليل نتائج مشروعات تدريب أفراد الأمن بسلوفاينيا بالتركيز على مشروع مركز الكفاءة لتدريب أفراد الأمن (CCTSP) بسلوفاينيا الذي اكتمل في أغسطس 2015، حيث تم تطوير واختبار برنامج تدريبي جديد ومحدث حول كفاءات أفراد الأمن والذي يتضمن بشكل أساسي التدريب الداخلي، واستند تطوير التدريب إلى نقص كفاءات أفراد الأمن، ومن أجل مراقبة تقدمهم، أكمل المشاركون في التدريب اختباراً كتابياً بالإضافة إلى مسح يقيس مدى رضاهم عن التدريب وتكونت العينة من 1251 مشاركاً، وأظهرت النتائج أنه في عام 2013 أظهر التحليل أن كفاءات أفراد الأمن المختبرين تحسنت بنسبة 19-57% مقارنة بالكفاءات التي كانوا يمتلكونها في بداية التدريب. في سنوات المشروع التالية، أتم جميع المشاركين

التدريب بنجاح. في كل عام، أكملوا استطلاعاً مجهول الهوية حول مدى رضاهم عن التدريب أدنى متوسط درجة كان 3.57 وأعلى 4.73 (5 كانت أعلى درجة).

الدراسة الميدانية:

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

جدول (1)

الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
قائد	264	35.3%
فرد أمن	484	64.7%
الإجمالي	748	100.0%

عينة الدراسة من حيث متغير المستوى التعليمي:

جدول (2) عينة الدراسة من حيث متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	173	23.1%
بكالوريوس	438	58.6%
دبلوم عالي	73	9.8%
ماجستير	53	7.1%
دكتوراه	11	1.5%
الإجمالي	748	100.0%

عينة الدراسة من حيث متغير الخبرة العلمية:



جدول (3) عينة الدراسة من حيث متغير الخبرة العلمية:

النسبة المئوية	العدد	الخبرة العلمية
%15.0	112	أقل من 5 سنوات
%16.3	122	من 5 وأقل من 10 سنوات
%23.1	173	من 10 / أقل من 15 سنة
%20.3	152	من 15 / وأقل من 20 سنة
%25.3	189	أكثر من 20 سنة
%100.0	748	الإجمالي

عينة الدراسة من حيث متغير الدورات التدريبية في مجال العمل:

جدول (3) عينة الدراسة من حيث متغير الدورات التدريبية في مجال العمل

النسبة المئوية	العدد	الدورات التدريبية في مجال العمل
%23.8	178	أقل من 3 دورات
%29.0	217	من 3 أقل من 5 دورات
%15.8	118	من 5 أقل من 7 دورات
%31.4	235	أكثر من 7 دورات
%100.0	748	الإجمالي

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، لتحقيق هدف الدراسة والإجابة على أسئلتها.

وتكونت الاستبانة من جزأين:

الأول: البيانات الأولية.

الثاني: محاور الاستبانة، والتي تكونت من محورين:

الأول: الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة

نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم (20) فقرة.

الثاني: مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة ودورها في تطوير وتحسين

أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم (13) فقرة.

صدق أداة الدراسة:

الصدق الخارجي (صدق المحكمين):

للتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين للاستفادة من توجيهاتهم بشأن فقرات الاستبانة وكذلك محاورها والاستفادة من توجيهاتهم بالحذف والتعديل والإضافة، والتأكد من صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه، وقدم الخبراء بعض التعديلات التي عمل الباحث على استيفائها.  
صدق الاتساق الداخلي:

لحساب صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل الارتباط بين محاور الاستبانة والدرجة الإجمالية للاستبانة، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (4) معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بُعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية

الدرجة الكلية	الثاني	الأول	المحور
0.961	0.740	1	الأول
0.897	1		الثاني
1			الدرجة الكلية

ثبتت أداة الدراسة:

وللتأكد من ثبات أداة الدراسة استُخدم مُعامل ثبات كرونباخ ألفا لحساب الثبات لمحاور الاستبانة والثبات الكلي للاستبانة، وكانت النتائج كما الآتي:

جدول (5) ثبات أداة الدراسة كرونباخ ألفا

الثبات	المحور
0.938	المحور الأول
0.925	المحور الثاني
0.957	الإجمالي

تصحيح أداة الدراسة:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي ( غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة )، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (6) مستوى ومدى الموافقة لكل استجابة

المدى	درجة التحقق
-------	-------------

من 1 وحتى (1+0.8): أي: 1.8	غير موافق بشدة
ما بعد 1.8 وحتى (0.8+1.8): أي: 2.6	غير موافق
ما بعد 2.6 وحتى (0.8+2.6): أي: 3.4	محايد
ما بعد 3.4 وحتى (0.8+3.4): أي: 4.2	موافق
ما بعد 4.2 وحتى (0.8+4.2): أي: 5	موافق بشدة

نتائج الدراسة وتفسيرها:

السؤال الأول: ما هي الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم؟  
وللإجابة على السؤال الأول تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبانة، وتم وضع ترتيب للعبارات وجاءت كما يلي:

أولاً: مهارات الاتصال

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد مهارات الاتصال

الترتيب	درجة التحقق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
2	موافق بشدة	0.5882	4.709	إدخال برامج التدريب على إتقان اللغات الأجنبية والمحلية موافق. للقيادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
3	موافق بشدة	0.6468	4.578	إدخال برامج التدريب على استخدام وفهم لغة الجسد للقيادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
5	موافق بشدة	0.6539	4.570	تطبيق برامج التدريب على مهارات الاستماع للقيادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.

1	موافق بشدة	0.5216	4.753	تنفيذ وتطبيق برامج التدريب على ضبط النفس والثبات الانفعالي للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
8	موافق بشدة	0.7480	4.463	تقديم محتوى معرفي حول ثقافات الشعوب الإسلامية حول موافق العالم للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
6	موافق بشدة	0.6336	4.539	تطبيق برامج جديدة في التدريب على مهارات حل موافق النزاعات للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
7	موافق بشدة	0.6912	4.491	التدريب على آليات التعامل مع التنوع الثقافي للقادة وأفراد موافق الأمن من شأنه تطوير أدائهم
4	موافق بشدة	0.6302	4.576	التدريب على مهارات الإقناع للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
	موافق بشدة	0.6391	4.584	الإجمالي

ثانياً: المهارات الإدارية والتقنية

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد المهارات الإدارية والتقنية

الترتيب	درجة التحقق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
7	موافق بشدة	0.6775	4.485	التدريب على مهارات التفاعل مع القادة الآخرين للقادة وأفراد وهو ما من شأنه تطوير أدائهم.
3	موافق بشدة	0.5557	4.680	التدريب على مهارات العمل الجماعي والتعاوني للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
6	موافق بشدة	0.6640	4.547	تطبيق برامج التدريب على التفاعل مع الزملاء للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
1	موافق بشدة	0.4875	4.767	التدريب على استخدام التقنيات الحديثة المستخدمة في العمل الأمني للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
4	موافق بشدة	0.5494	4.670	برامج التدريب على التعامل مع الأزمات للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
5	موافق بشدة	0.5449	4.668	التدريب على آليات التعامل القانوني مع المخالفات المتنوعة التي تقع أثناء موسم الحج والعمرة للقادة

				وأفراد الأمن والذي شأنه تطوير أدائهم.
2	موافق بشدة	0.5419	4.710	التدريب على التعامل مع المواقف الطارئة للقيادة وأفراد الأمن ما من شأنه تطوير أدائهم.
	موافق بشدة	0.5705	4.646	الإجمالي

ثالثاً: مهارات تطوير الذات

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد مهارات تطوير الذات

الترتيب	درجة التحقق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
1	موافق بشدة	0.6835	4.503	تطبيق برامج التدريب على استخدام أدوات التعلم الذاتي موافق للقيادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
5	موافق بشدة	0.8366	4.384	تطبيق برامج التدريب على مهارات التعليم عن بعد للقيادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
2	موافق بشدة	0.7095	4.464	تطبيق برامج التدريب على الوصول لمصادر المعلومات ذات العلاقة للقيادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
3	موافق بشدة	0.7717	4.396	تطبيق برامج التدريب على التقييم الذاتي للقيادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.

4	موافق بشدة	0.7849	4.392	تطبيق برامج التدريب على وضع خطة فردية للتطوير للقادة وأفراد الأمن من شأنه تطوير أدائهم.
	موافق بشدة	0.7572	4.427	الإجمالي

السؤال الثاني: ما مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم؟

للإجابة على السؤال الثاني تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الاستجابات أفراد عينة القيم تلك الدراسة حول عبارات الاستبانة؛ وبناء على ذلك تم وضع ترتيب العبارات ودرجة التحقق وفق المتوسطات، كما سُبِعِرض بالتفصيل فيما يلي :  
جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على محور مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن المشاركين في مواسم الحج والعمرة وما دورها في تطوير وتحسين أدائهم من وجهة نظر القيادة وأفراد الأمن أنفسهم كما يلي:

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية

الترتيب	درجة التحقق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
6	موافق بشدة	0.6113	4.686	ضرورة توفر ووجود خطة استراتيجية شاملة لتدريب أفراد الأمن المشاركين في الحج والعمرة
8	موافق بشدة	0.6037	4.640	لعمل على استخدام الطرق الحديثة في تصميم البرامج التدريبية.
13	موافق بشدة	0.7290	4.503	ضرورة مشاركة أفراد الأمن في تحديد وبناء البرامج التدريبية.
4	موافق بشدة	0.5526	4.697	العمل على مراعاة الأوقات المناسبة لعقد الدورات لتدريبية.



7	موافق بشدة	0.6072	4.670	أن تكون هنالك دقة في اختيار أماكن التدريب بما يتناسب مع أفراد الأمن.
2	موافق بشدة	0.5175	4.710	العمل على الاستفادة من العناصر الخبيرة في القطاع الأمني عند تصميم البرامج التدريبية.
5	موافق بشدة	0.5516	4.693	ضرورة توفير البنية التحتية الملائمة لتنفيذ البرامج التدريبية.
3	موافق بشدة	0.5238	4.701	أهمية وضوح أهداف البرامج التدريبية للمشاركين من قوات الأمن.
9	موافق بشدة	0.5876	4.622	العمل على التنوع في توفير البرامج التدريبية بما يتوافق مع التنوع في الاحتياجات التدريبية.
11	موافق بشدة	0.6255	4.595	ضرورة أن يتم الاعتماد على استراتيجيات تدريبية جذابة.
1	موافق بشدة	0.5189	4.737	الاهتمام بتحفيز أفراد الأمن المشاركين في البرامج التدريبية.
12	موافق بشدة	0.6065	4.591	ضرورة قيام الإدارة بالتقييم الموضوعي للبرامج التدريبية

				المنفذة حتى تتم الاستفادة الكاملة منها.
10	موافق بشدة	0.5869	4.614	ضرورة الاستفادة من نتائج التقييم في تطوير البرامج التدريبية اللاحقة.
	موافق بشدة	0.5863	4.6504	الإجمالي

#### الخاتمة:

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

ويتضح من خلال نتائج البعد الأول المتعلق بمهارات الاتصال أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على الحاجة لتنمية مهارات الاتصال التي تبرز في الاهتمام باللغة الأجنبية وفهم لغة الجسد، وكذلك مهارات الاستماع وضبط النفس والثبات الانفعالي وفهم الثقافات المختلفة للشعوب التي تحضر موسم الحج والعمرة، علاوة على التأكيد على فهم التنوع الثقافي وآليات التعامل معه، كما يرى أفراد عينة الدراسة أن تنمية هذه المهارات تسهم بشكل كبير في تطوير أدائهم.

ويتضح من خلال نتائج البعد الثاني المتعلق بالمهارات الإدارية والتقنية أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على الحاجة لتنمية المهارات الإدارية والتقنية التي تبرز في التفاعل مع القادة والزملاء، وأداء الأدوار التي ترتبط بالعمل الجماعي من خلال التعاون مع الزملاء، وكذلك استخدام التقنيات الحديثة في أداء المهام الأمنية، والتعامل مع الأزمات، والالتزام بالإجراءات القانونية عند التعامل مع الحجاج والمعتمرين.

ويتضح من خلال نتائج البعد الثالث المتعلق بمهارات تطوير الذات أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة على الحاجة لتنمية مهارات تطوير الذات التي تبرز في التدريب على استخدام أدوات التدريب والتعليم الذاتي، والتعلم عن بعد وكيفية الوصول لمصادر المعلومات، وكذلك التدريب على التقييم الذاتي وتطوير خطط فردية لتطوير الأداء.

جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات محور مقترحات تلبية الاحتياجات التدريبية اللازمة لأفراد الأمن (4.6504)، وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.5863)، بينما جاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).

جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات مهارات الاتصال (4.584) وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.639)، بينما جاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).

جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات المهارات الإدارية والتقنية (4.646)، وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.5705)، بينما جاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).

جاء المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات مهارات تطوير الذات (4.427)، وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي (0.7572)، بينما جاءت درجة الموافقة (موافق بشدة).

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية

- بو غليون، جمال صالح محمد، (2010)، تحديد الاحتياجات التدريبية. المؤتمر العربي الثاني: تنمية الموارد البشرية وتعزيز الاقتصاد الوطني: المنظمة العربية للتنمية الإدارية ومعهد الإدارة العامة، مسقط: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- آل طحاب، سعد بن فهد، (2017) تقييم برامج التعليم والتدريب في كلية الملك فهد الأمنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- البقمي، عبد هلال بن ثنيان مناحي (2016)، دور التدريب على رأس العمل في اتقان استخدام التقنيات من وجهة نظر العاملين بقوات الأمن الخاصة بمحافظة جدة، (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الثقفي، محمد بن حميد، والغامدي، سعيد بن محمد (2009)، عرض كتاب: التدريب الأمني في ضوء التغيرات الاجتماعية والثقافية في المجتمع السعودي: الواقع والمستقبل. مجلة البحوث الأمنية: كلية الملك فهد الأمنية - مركز البحوث والدراسات.

خرموش، منى (2014)، الاحتياجات التدريبية لدى الفرد في المنظمة. مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية: مركز جيل البحث العلمي.

خليل، فتحي صالح (2009)، مدخل التدريب المبني على القدرات CBT في المجال الشرطي. الفكر الشرطي: القيادة العامة لشرطة الشارقة - مركز بحوث الشرطة.

الدهشان، جمال علي خليل (2017)، الاحتياجات التدريبية، مفهومها، أهميتها، أساليب تحديدها. دراسات عربية في التربية وعلم النفس: رابطة التربويين العرب، عدد خاص.

الرشيدى، على بن ضبيان بن شلال (2020)، التدريب المتخصص في مواجهة الجرائم المستحدثة: جريمة الإرهاب نموذجاً: دراسة تطبيقية على العاملين بقوات الطوارئ الخاصة بالرياض. المجلة العربية للعلوم الاجتماعية: المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية.

السرхан، عطا هلالا بن فهد صياح (2012)، تقييم الجودة الشاملة في التدريب الإداري والأمني: دراسة تطبيقية. الفكر الشرطي: القيادة العامة لشرطة الشارقة - مركز بحوث الشرطة.

سويلم، جمال تركي (2014)، الاحتياجات التدريبية لمديرات المدارس في مجتمع المعرفة. مجلة التربية: جامعة الزهر - كلية التربية.

عزالدين، مدثر حسن سالم (2014)، تحديد الاحتياجات التدريبية في الخدمة المدنية بالسودان: بالتطبيق على الخدمة المدنية بالولاية الشمالية. مجلة العدل: وزارة العدل - المكتب الفني.

الغامدي، صالح بن أحمد إبراهيم (2012)، دور الاحتياجات التدريبية في إنجاح البرامج التدريبية لأفراد الأمن العاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

مزهري، سعيد بن محمد علي (2016)، واقع تصميم البرامج التدريبية في المؤسسات الأمنية وسبل تطويرها في ضوء متطلبات منهجية الديكام. DACUM الفكر الشرطي: القيادة العامة لشرطة الشارقة - مركز بحوث الشرطة.

خرشي، فيصل (2019)، فعالية الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية ودوره في تحقيق الأداء المتميز لأفراد في المؤسسة الرياضية: دراسة ميدانية بمدينة الشباب والرياضة لولاية المسيلة، دراسة ماجستير في الإدارة والتسيير الرياضي، قسم علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات الرياضية والبدنية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Kováčová, L., & Vacková, M. (2015). Applying innovative trends in the process of higher education security personnel in order to increase efficiency. Procedia-Social and Behavioral Sciences.

Al-Quraishi, K. A. A., & Gabraw, R. Y. (2021). The basics of identifying training needs for human resources management and its impact on the hotel service quality (an experimental study in babylon hotel). PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology.

MalishSazdovska, M., & Gjurovski, M. (2017). Education of personnel for private security. Kriminalističkateorijaipraksa.

Nugraha, A., & Kesumaningdyah, H. (2020). The Effect Of The Job Competency And Information Technology Training In Improving The Job Performance Of The Information System Security Personnel At PusinfohaTni, Indonesia. European Journal of Human Resource Management Studies.

Truitt, D. L. (2011). The effect of training and development on employee attitude as it relates to training and work proficiency.

Rinkoo, A. V., Mishra, S., Rahesuddin, D., TauqeerNabi, D., Chandra, V., & Chandra, H. (2013). Gauging Skills of Hospital Security Personnel: a Statistically-driven, Questionnaire-based Approach. International journal of health sciences.