

"دور التدريب في تعزيز السمعة التنظيمية" (دراسة ميدانية لموظفات وموظفين الحرم النبوي)

إعداد الباحث:

أكرام عبده حمدي

2025 / 1446



الملخص:

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور التدريب في تعزيز السمعة التنظيمية، مع التركيز على موظفي وموظفات الحرم النبوي كمجتمع للدراسة. سعت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين برامج التدريب المقدمة للعاملين ومدى تأثيرها على تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الصورة الإيجابية للمؤسسة في نظر الجمهور الداخلي والخارجي. كما هدفت إلى تحديد مجالات القوة والضعف في سياسات التدريب الحالية، وكيفية تحسينها لتحقيق أفضل النتائج على صعيد السمعة التنظيمية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام استبيانات موجهة إلى عينة من موظفي وموظفات الحرم النبوي. شملت العينة مختلف الأقسام الوظيفية، لضمان التمثيل الشامل للآراء والخبرات. كما تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية متقدمة لتقديم نتائج دقيقة وموضوعية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة، من أبرزها أن برامج التدريب المنظمة والموجهة تسهم بشكل كبير في رفع كفاءة الموظفين وتعزيز ولائهم للمؤسسة، مما ينعكس إيجاباً على السمعة التنظيمية. كما أظهرت النتائج أن التدريب يساهم في تحسين مهارات التواصل الداخلي بين الموظفين وتعزيز قيم التعاون والانتماء المؤسسي، ما يساهم في تحسين الأداء العام للحرم النبوي. من جهة أخرى، أشارت الدراسة إلى وجود بعض التحديات، مثل محدودية الموارد المخصصة للتدريب وغياب التقييم المستمر لفعالية البرامج التدريبية.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجية شاملة للتدريب تشمل تحديد الاحتياجات التدريبية بشكل دوري، وتخصيص ميزانيات كافية لدعم برامج التطوير المهني. كما دعت إلى تعزيز التعاون مع مؤسسات تدريبية متخصصة لتقديم برامج تتماشى مع أحدث المعايير العالمية. بالإضافة إلى ذلك، أوصت الدراسة بإنشاء نظام تقييم مستمر لقياس أثر التدريب على الأداء والسمعة التنظيمية، مع إشراك الموظفين في تصميم البرامج التدريبية لضمان تلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم.

الكلمات المفتاحية: التدريب، السمعة التنظيمية، الحرم النبوي، الأداء الوظيفي، التطوير المهني.

المقدمة:

تُعد السمعة التنظيمية أحد أهم الأصول غير الملموسة التي تمتلكها المؤسسات، والتي بتوجيه الموارد البشرية للعمل بطرق مبتكرة ترتقي بالأداء العام داخل المؤسسة، وتنعكس على جودة أدائها لأدوارها وخدماتها مما يشكل صورة مميزة تتبلور في أذهان أصحاب المصلحة والمستفيدين على حد سواء، كما تُعد السمعة الجيدة للمؤسسات أحد العوامل المحددة لانتشارها وزيادة القبول عليها والتعامل معها، وذلك لأن السمعة التنظيمية تمثل التميز والجودة في الأداء، كما أن السمعة التنظيمية الإيجابية تعد بمثابة السوق الصامتة والإعلان المجاني للمؤسسة.

كما أصبح الاهتمام بالسمعة التنظيمية توجهاً إدارياً حديثاً تعتمد عليه المؤسسات لتحقيق التميز والتفوق في ظل التطورات السريعة والمتلاحقة التي تحدث في العالم، إذ أن سمعة المؤسسة هي حسيمة أساسية لنوع التفاعلات الملموسة التي تكتسبها من المستفيدين أو الأفراد من المجتمع. كما تعرف السمعة التنظيمية أيضاً بأنها تمثيل إدراكي إجمالي مستقر نسبياً ومحدد للإجراءات السابقة للمؤسسة وآفاقها المستقبلية مقارنة ببعض المعايير.

وتجدر الإشارة إلى أن سمعة المؤسسات قد تشير إلى التقييم العام للمؤسسات لدى مجموعات المصالح المتعددة؛ التي تؤثر وتتأثر بأعمال المؤسسة وأنشطتها ويقاس التقييم من خلال السلوكيات السابقة والحاضرة للمؤسسات، فضلاً عن سلوكياتها المتوقعة من قبل مجموعات المصالح وآخرون، مما يدل على أن السمعة التنظيمية محركاً حاسماً للقيمة التنظيمية وسبباً رئيسياً يؤدي إلى كفاءة جيدة للمنظمة، وتعتبر وظيفتها بمثابة آلية لتقليل الغموض بالنسبة للمستهلكين وتحسين كفاءة التسويق، مما يوفر للعملاء رضا أعلى، وبالتالي هي مصدر مهم للكفاءة الأساسية للمؤسسة (Huynh, 2019, 110).

مشكلة الدراسة:

التدريب من الوظائف المهمة في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات والهيئات باختلاف تخصصاتها وتوجهاتها، وذلك من أجل مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة، فأصبح التدريب عمل شبه يومي للمؤسسات، كما أصبح يرصد له ميزانيات خاصة ومراكز متخصصة من أجل النهوض بالمؤسسة وسمعتها التنظيمية، وإكساب الموظفين خبرات ومهارات جديدة تساهم في تعزيز أهداف المنظمة وتحسين جودة خدماتها من خلال رفع مستوى أداء العاملين، وهذا ما يحقق أهداف السمعة التنظيمية ويعزز من تحسينها والارتقاء بها. تحاول هذه الدراسة تحديد دور التدريب في تعزيز السمعة التنظيمية لمؤسسة الحرم النبوي الشريف، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على موظفي الحرم النبوي الشريف، ويمكن توضيح ذلك من خلال ما طرحه الدراسة من تساؤلات على النحو التالي:

السؤال الرئيس:

- ما دور التدريب في تعزيز السمعة التنظيمية لموظفي الحرم النبوي الشريف؟
- ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:
- ما اثر التدريب بأبعاد المتبعة (نوع التدريب، عدد ساعات التدريب، تكرار التدريب) في تعزيز السمعة التنظيمية لموظفي الحرم النبوي الشريف؟
- كيف يؤثر التدريب في جودة الخدمات والمسؤولية الاجتماعية وابداع موظفي الحرم النبوي الشريف؟
- كيف يمكن قياس وتقييم السمعة التنظيمية للحرم النبوي الشريف؟

أهداف الدراسة:

- تحديد دور التدريب في تعزيز السمعة التنظيمية لموظفي الحرم النبوي الشريف.
- قياس تأثير التدريب على مستوى جودة الأداء الوظيفي لموظفي الحرم النبوي الشريف
- دراسة أثر التدريب في جودة الخدمات والمسؤولية الاجتماعية والابداع لدى موظفي الحرم النبوي الشريف.
- تحديد المعايير التي يمكن تطبيقها لقياس السمعة التنظيمية للحرم النبوي الشريف.

أهمية الدراسة:

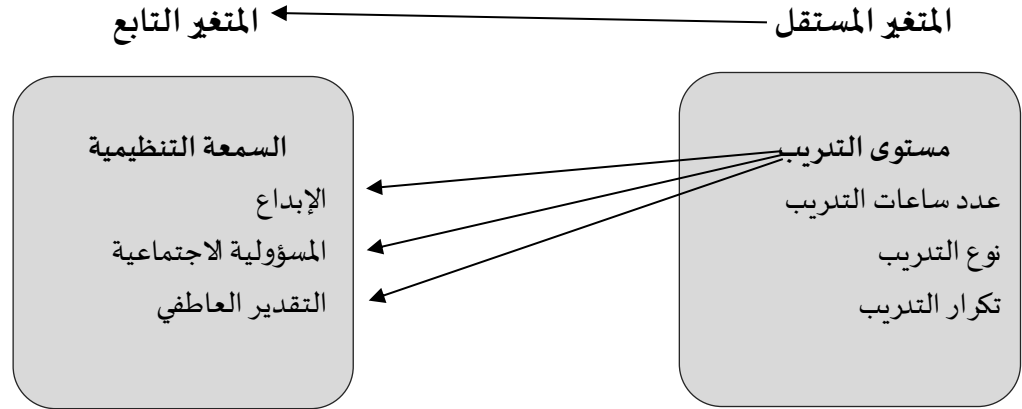
– الأهمية العلمية:

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى أهمية السمعة التنظيمية للمؤسسات والهيئات سواء أكانت خدمية مثل الحرم النبوي الشريف، أو مؤسسات هادفة للربح، فموضوع السمعة التنظيمية للمؤسسات أحد الموضوعات الحديثة في علم الإدارة، والتي لا تزال تحتاج إلى مزيد من الدراسات.

– الأهمية التطبيقية:

أما الأهمية التطبيقية فتتضح في مواصلة الجهود البحثية المرتبطة بالمتغيرات، وإبراز أهمية التدريب في تحسين السمعة التنظيمية، وتوضيح الصورة الواقعية لتطبيق المتغيرات المتمثلة بمستوى التدريب ونوعه وتكراره وأهميته للموظفين وبيئة العمل في الحرم النبوي الشريف، بالإضافة إلى توضيح العلاقة بين التدريب والسمعة التنظيمية للمؤسسات والهيئات.

نموذج الدراسة: (شكل توضيحي)



حدود الدراسة:

- **الحدود الزمانية:** سيتم تطبيق أدوات البحث خلال العام الدراسي 1446هـ.
- **الحدود المكانية:** سيتم تطبيق البحث على الحرم النبوي الشريف – المدينة.
- **الحدود البشرية:** سيتم تطبيق البحث على موظفي الحرم النبوي الشريف – المدينة.
- **الحدود الموضوعية:** يتحدد البحث الحالي بحدود الموضوع الذي يتناوله والمتمثل في دور التدريب في تعزيز السمعة التنظيمية

مصطلحات الدراسة:

- **التدريب:** يشير مصطلح التدريب إلى مجموعة من النشاطات التي تساهم في تأهيل الأفراد من أجل القيام بعمل ما، ويعرف أيضاً بأنه تعليم الأشخاص من خلال توصيل المعارف النظرية والعملية لهم، حتى يمتلكوا المهارات الكافية المرتبطة بمجال وظيفي، أو تعليمي معين (زويلف، 2001، ص 98)
- **سمعة المؤسسة:** مجموعة القيم المنسوبة للمؤسسة مثل المصداقية، النزاهة والمسؤولية، الأصالة والموثوقية التي يشعر بها الفرد تجاه المؤسسة وتكون لديه صورة ذهنية عن المؤسسة (بوترعة، 2021، ص 239)، وتساعد سمعة المؤسسة في الحصول على موظفين جدد، وجذب المزيد من المستفيدين والمتريدين على المؤسسة (زاهية، 2021، ص 223).
- **السمعة التنظيمية:** هي مزيج من التوقعات والتصورات والآراء الخاصة بالمنظمة التي تم تطويرها مع مرور الوقت من قبل جميع أصحاب المصالح فيما يتعلق بالمنظمة وخصائصها وسلوكها بناء على التجربة الشخصية (Kawengian et al, 2019).

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: السمعة التنظيمية:

السمعة التنظيمية:

تعريف السمعة التنظيمية؛ يعد تعريفاً شاملاً لكل ما يحمله المصطلح من معاني وأدوار ووظائف السمعة التنظيمية للمؤسسات والمنظمات، حيث عرفها بأنها مزيج من التوقعات والتصورات والآراء الخاصة بالمنظمة التي تم تطويرها مع مرور الوقت من قبل جميع أصحاب المصالح فيما يتعلق بالمنظمة وخصائصها وسلوكها بناء على التجربة الشخصية (Kawengian et al., 2019).

وترجع أهمية هذا التعريف إلى أنه شمل جميع أصحاب المصلحة فيما يتعلق بالمنظمة وخصائصها، وركز تضافر جميع الجهود والأدوار والمسؤوليات لأصحاب المصلحة، وفي ذلك إشارة إلى أن السمعة التنظيمية تجمع كل التصورات والآراء والتوقعات التي يمكن أن تتضح من خلال التجربة الشخصية للأفراد أو المستفيدين من تلك المؤسسات أو المنظمات، حتى ولو تم التعامل ولو لمرة واحدة فقط.

أبعاد السمعة التنظيمية:

فالسمعة التنظيمية نتاج جهود وتطوير مستمر ومتنامي للوصول إلى أعلى خصائصها، والحصول على أعلى التقديرات، وللسمعة التنظيمية أبعاد (عبد العظيم، 2019).

ويمكن تناولها على النحو التالي:

التوجه بالعمل: وهو إدراك العميل لاستعداد موظفي المنظمة لتلبية احتياجات العملاء (سرعة الاستجابة).

جودة المنتج والخدمة: إدراك العملاء للجودة والابتكار والقيمة والثقة في خدمات المنظمة.

الرؤية والقيادة: هي إدراك الموظفين والعملاء أن المنظمة لها قيادة متميزة ورؤية واضحة للمستقبل وأنها تقوم باستغلال الفرص التسويقية التي أمامها على أفضل نحو.

بيئة العمل: حينما تدار المنظمة بشكل جيد؛ فإنها تعامل موظفيها بشكل جيد وتهتم بهم؛ فتصبح المنظمة بذلك جيدة للعمل ومناخها وبيئتها مناسبة للعمل (التقدير العاطفي).

القوة المالية: هي إدراك مدى جدارة وربحية وقوة المنظمة، وعلاوة على ذلك فهي مقياس لتوقعات العملاء بأن المنظمة تستخدم مواردها المالية بطريقة مسؤولة، وإن الاستثمار فيها ينطوي على مخاطر ضئيلة.

المسؤولية البيئية والاجتماعية: تشير إلى أن المنظمة لها دور إيجابي نحو المجتمع والبيئة.

خصائص السمعة التنظيمية:

يتضح مما سبق أن السمعة التنظيمية؛ يمكن أن تتفرد بعض الخصائص تتميز ببعض المميزات تبرزها في الكيان المؤسسي، ويمكن تناول هذه الخصائص في النقاط التالية:

السمعة التنظيمية أصل استراتيجي غير ملموس:

يتم بناءه مع الزمن ويصعب تقليده، وبالتالي تعمل على تعزيز المزايا التنافسية للمؤسسة، وفي ذات الوقت تعكس المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

السمعة هي تصورات ذهنية إجمالية وليست فردية:

فهو مفهوم جماعي لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

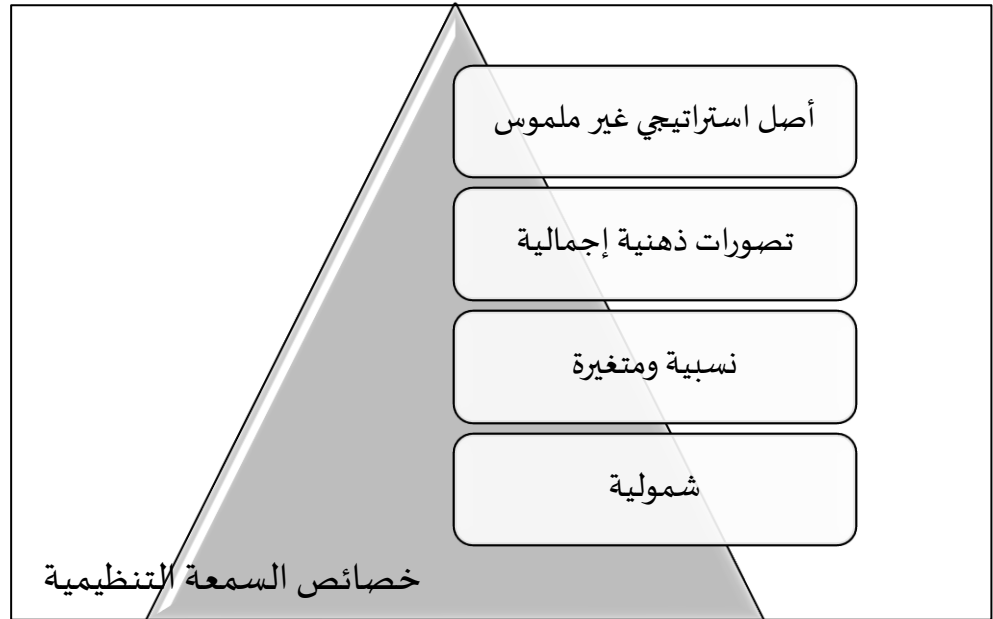
السمعة التنظيمية نسبية متغيرة:

فقد تتميز بعض المؤسسات بسمعة جيدة في قضية، ولكن لها سمعة غير جيدة في قضية أخرى مثلاً قد تكون إحدى المؤسسات سمعة جيدة في جودة منتج ما، ولكنها غير جيدة السمعة في تقديم خدمة ما بعد البيع مثلاً. فسمعة المؤسسة تعتمد على فئات أصحاب المصلحة وعلى القضية التي يحددها أصحاب المصلح، فإذا اجتمعت الآراء على سوء خدمة ما بعد بيع المنتج فهي كذلك، وهكذا يمكن الوصول إلى مفردات محددة وواضحة في السمعة التنظيمية.

شمولية السمعة التنظيمية:

السمعة التنظيمية مفهوم أشمل وأعم من مفهوم هوية المؤسسة أو الصورة الذهنية للمؤسسة، كما أنها أحد المعايير المهمة في عملية تقييم المؤسسات، وهي مؤشر تنافسي قوي، ودليل دال اعتراف أصحاب المصالح والعملاء والمجتمع المرتبط بتميز المؤسسة في مجال عملها.

والشكل التالي يوضح خصائص السمعة التنظيمية على:



شكل 1 خصائص السمعة التنظيمية

أهمية السمعة التنظيمية:

وتتمثل أهمية السمعة التنظيمية داخل المؤسسات بشكل عام في الآتي (Esenyel, 2020, 36) :

- السمعة الجيدة قيمة اقتصادية تتكون من خلال جذب أصحاب المصلحة الرئيسيين من المستثمرين، والموظفين والعملاء والموردين إلى المؤسسة والحفاظ على الموارد البشرية الموجودة.
- السمعة التنظيمية القوية للمؤسسة تساعد في القضاء على المنافسين عن طريق زيادة الإيرادات أو خفض التكاليف، والسمعة الإيجابية للمؤسسة تؤدي إلى تحسين رضا العملاء وولائهم.

- سمعة المؤسسة تسمح لها بالتميز، مما يجذب العمال المؤهلين إلى المؤسسة، وبالتالي يزيد الموظفون المؤهلون من تحسين سمعة المؤسسة، وهناك علاقة بين كفاءة الموظفين والمؤسسات ذات السمعة الطيبة.
- كما يمكن تحديد الفوائد الرئيسة للسمعة القوية للمؤسسات (Feldman, Bahamonde & Velasquez Bellido, 2014, 55) على النحو التالي:
- تحسين إدراك المستهلك لجودة المنتجات أو الخدمات، مما يسمح بفرض أسعار مميزة، وزيادة المبيعات والتعامل الإيجابي مع الآخرين.
- زيادة القدرة على توظيف واستبقاء الموظفين المؤهلين في المؤسسات.
- رفع معنويات الموظفين، وبالتالي زيادة الإنتاجية.
- حماية قيمة المؤسسة من خلال تقليل تأثير الأزمات أو الهجمات التنافسية.
- استباقية في التوسع الدولي، ليس فقط من حيث اختراق السوق ولكن أيضًا في إعداد المشهد في المجتمعات الرئيسية وتسهيل التحالفات.
- جذب عدد أكبر من المستثمرين، وذلك لما تحققه السمعة التنظيمية من مصداقية جيدة، وارتفاع القيمة السوقية، وتناقص المخاطر التي تواجه المؤسسة.
- تمييز المؤسسة عن منافسيها وتحديد موقع أفضل في سوق المنافسة.
- تعمل السمعة الإيجابية للمؤسسة على تعزيز القدرة التنافسية لها، ولو بطريقة غير مباشرة، من خلال الجودة المضمونة لتوريد المنتجات والوعي بأنشطة المسؤولية الاجتماعية.

النظريات المفسرة لتكوين إطار مفاهيمي حول بناء السمعة التنظيمية:

تواجه المؤسسات بين الحين والآخر أزمات تؤثر على سمعتها، وقد تضر بهويتها التنظيمية؛ مما يلقي على المؤسسة بالمزيد من الوقت والجهد لاستعادة السمعة التنظيمية مرة أخرى، والحصول على ثقة جميع أصحاب المصلحة، ويمكن تناول بعض النظريات المفسرة لتكوين إطار مفاهيمي حول بناء السمعة التنظيمية (Walker, 2010, 376) على النحو التالي:

نظرية المؤسسة:

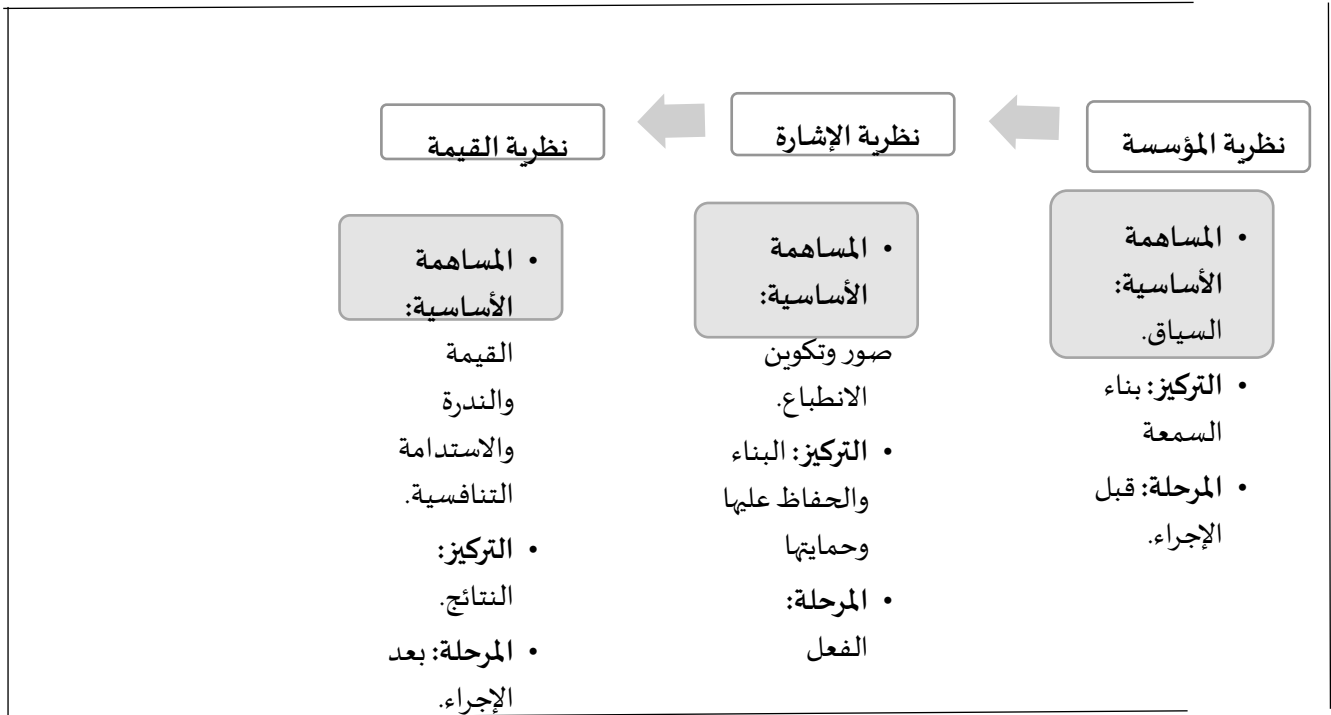
يتم تطبيق النظرية المؤسسية في مرحلة ما قبل الإجراء أو عملية البناء، فيتم التركيز على كيفية حصول المؤسسات على الدعم ضمن سياقاتها المؤسسية لبناء سمعتها، أي أن المؤسسة تسعى لبناء السمعة بالنظر إلى السياق البيئي المحيط بها، وفي ضوء هذه النظرية يتم تحديد إمكانية استبدال منتج أو خدمة كمتغير والتنبؤ بتأثيره على سمعة المؤسسة.

نظرية الإشارات الاستراتيجية:

تركز نظرية الإشارات الاستراتيجية على الصور التي ترسلها المؤسسة والانطباعات اللاحقة لأصحاب المصلحة، وغالبًا ما يتم تطبيق نظرية الإشارات في مرحلة العمل، وتتضمن النظرية بناء السمعة والحفاظ عليها والدفاع عنها بناء على الصورة التنظيمية المتوقعة. وتقوم رؤية هذه النظرية على اعتبار أن السمعة التنظيمية هي القدرة المحتملة والمتوقعة للمؤسسة على تقديم نتائج قيمة لأصحاب المصلحة، وبالتالي فهي تستخدم دراسة تأثير الأداء الاجتماعي للمؤسسة على السمعة، ولا تقوم النظرية بفحص الإشارات الاستراتيجية التي ترسلها المؤسسة فحسب بل تدرس أيضًا تفسيرات أصحاب المصلحة لهذه الإشارات.

نظرية القيمة القائمة على الموارد:

يتم تطبيق نظرية القيمة القائمة على الموارد في مرحلة ما بعد الإجراء، فهي تدرس كيف تعتبر السمعة موردًا قيمًا ونادرًا يؤدي إلى ميزة تنافسية مستدامة، وفي ضوء هذه النظرية؛ تعد السمعة موردًا غير ونادرًا يؤدي بدوره إلى ميزة تنافسية مستدامة. ونادرًا يؤدي بدوره إلى ميزة تنافسية مستدامة.



شكل 2 النظريات المفسرة للسمعة التنظيمية

ثانيًا: التدريب:

التدريب هو عملية توفير المهارات المطلوبة للموظف للقيام بالمهام بفعالية ومهارة ، فتدريب الموظفين ليس متواصلًا، لكنه دوري ويعطى في وقت محدد بشكل عام، ويتم تقديم التدريب بواسطة خبير أو متخصص في مجال أو وظيفة معينة، والتدريب مطلوب في كل مرحلة من مراحل العمل، كما يعد التدريب احد الأساليب الفاعلة لمواجهة التغيير في التقنيات والمفاهيم والقيم؛ حيث تتسارع وتيرة التغيرات البيئية والتقنية بصفة مستمرة، لذلك من الضروري أي منظمة أن تقوم بتجريب جميع الموظفين على المستويات الإدارية والفنية كافة؛ وذلك من أجل تحسين جودة عمل الموظفين على جميع المستويات، كما تبرز أهمية التدريب وضروريته عند نقل شخص من وظيفة لأخرى.

مفهوم التدريب:

يعرف التدريب بأنه " الوسيلة التي من خلالها يتم إكساب الأفراد العاملين الأفكار والمعارف الضرورية لمزاولة العمل والقدرة على استخدام وسائل جديدة بأسلوب فعال أو استخدام نفس الوسائل بطرق أكثر كفاءة مما يؤدي إلى تغيير سلوك واتجاهات الأفراد (عبد الفتاح، 2008).

أنواع التدريب:

ينقسم التدريب إلى عدة أنواع تختلف باختلاف زمن التدريب ومكانه والهدف المطلوب من التدريب، ويمكن تناول هذه الأنواع على النحو التالي:

التدريب من حيث الزمان:

التدريب قبل الالتحاق بالعمل:

، فلا بد من إعداد الأفراد علميا وعمليا بحيث يؤهلهم التدريب للقيام بالأعمال التي ستوكل إليهم عند التحاقهم بعملهم، وكذلك التعرف على حدود واحتياجات وبيئة وقوانين ولوائح الوظيفة حتى يتحقق للموظف الإحاطة بوظيفته وبالتالي لضمان انتظامه في العمل.

التدريب أثناء العمل:

ويعني تدريب الموظفين الحاليين وجميع أفراد المؤسسة وإحاطتهم بأحداث التطورات التي توجد في مجالات اختصاصاتهم وتحسين مستواهم.

التدريب من حيث المكان:

التدريب داخل المؤسسة:

ويتم هذا التدريب على أساس فردي أو ضمن مجموعة من الموظفين تعقد لهم دورات واجتماعات في المؤسسة التي ينتسبون إليها ويتميز هذا التدريب بأنه يتم وفقا لتخطيط الإدارة وتحت رقابتها ويعاب عليه انحصاره في محيط وفي حدود تجارب وخبرات العاملين بها، ومن ثم لا يوجد احتمال للتوصل إلى أفكار وخبرات جديدة ومختلفة.

التدريب خارج المؤسسة:

التدريب خارج المؤسسة يتميز بإتاحة الفرصة للمتدربين أن يلتقوا بأفراد من جهات عمل مختلفة حيث يتبادلون خبراتهم وتجاربهم وتصبح عملية التدريب مكانا تتركز فيه الخبرات والمهارات، والتدريب خارج المؤسسة يعد بمثابة التحديث والتطوير لكل الأساليب الموجودة والمتبعة في العمل.

التدريب من حيث الأهداف:

التدريب لتجديد المعلومات: حيث يعطي هذا النوع من التدريب للموظف معلومات جديدة عن عمله وأساليبه تجعله على إحاطة تامة بالمتغيرات الجديدة المتعلقة بعمله.

تدريب لتحسين المهارات: ويقصد به زيادة القدرة على أداء أعمال معينة ورفع كفاءتهم في الأداء.

التدريب السلوكي: ويهدف إلى تغيير أنماط السلوك أو وجهات النظر والاتجاهات التي يتبعها المديرون والموظفون في أداء أعمالهم.

ثانيا: الدراسات السابقة:

1- دراسة (اليساري، 2020) بعنوان السمعة التنظيمية ودورها في الانغماس التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي

جامعة وارث الأنبياء، هدفت الدراسة إلى تحديد

اهتمت الدراسة الحالية بتحديد أثر السمعة التنظيمية في الانغماس التنظيمي في جامعة وارث الأنبياء، أجريت الدراسة على عينة مكون من (50) تدريسي في جامعة الوارث وقصدت تصميم استبانة لجمع البيانات المطلوبة من أجل قياس الأبعاد الفرعية للسمعة التنظيمية م الأبعاد الفرعية للانغماس الوظيفي ولغرض تحديد مستوى التأثير ما بين المتغيرات. تم استخدام الوسيط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون كأساليب إحصائية.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالات معنوية بين مكونات السمعة التنظيمية بأبعادها (المسؤولية الاجتماعية – صورة المنظمة – الابداع – جودة الخدمة – جذب الموهوبين) وبين الانغماس التنظيمي بأبعاده (الحماس – التقاني – الاستيعاب). وأوصت الدراسة بضرورة القيام بتقدير قدرات العاملين، وتحديد احتياجاتهم من تأهيل وتدريب بشكل مستمر لتمكينهم من تلبية متطلبات العمل الجديدة، وكذلك جذب الكفاءات والموهوبين وذلك لغرض تحسين سمعة المنظمة.

2- أطروحة ماجستير (أسعد، 2022) بعنوان استكشاف الدور المعدل للثقافة التنظيمية في أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية باستخدام منهجية مراجعة الأدبيات النظامية

هدفت الدراسة الى استكشاف الدور المعدل للثقافة التنظيمية في أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية، باستخدام منهجية مراجعة الادبيات النظامية عن طريق البحث عن الدراسات وفرزها وتحليل ثم تلخيص نتائجها، وتألف مجتمع الدراسة من 166 دراسة، واعتمدت الدراسة الحالية بروتوكولا لفرز الدراسات بناء على شروط مثل سنة النشر، نوع الدراسة، اللغة وعلاقة الدراسة بمتغيرات الدراسة الحالية او بمفرداتها وأبعادها، كما بلغت عينة الدراسة 21 دراسة تطبيقية باللغتين العربية والإنجليزية. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لإدارة المواهب على تحسين السمعة التنظيمية، كما تبين وجود علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية وإدارة المواهب، ووجود علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية والسمعة التنظيمية، كما توصلت الدراسة الى تحديد الأبعاد الأكثر تكرار لمتغيرات الدراسة (فكانت أبعاد إدارة المواهب – جذب المواهب – تنمية المواهب – والاحتفاظ بالمواهب)، كما تبين أن ابعاد الثقافة التنظيمية (التسلسل الهرمي – ثقافة العشيرة – ثقافة التشبع والسوق)، وكانت ابعاد السمعة التنظيمية (الأداء، الجودة، الرضا والابداع والابتكار).

كما اوصت الدراسة الى الاهتمام بثقافة المنظمة وإدارة مواهبها لما لها ولأبعادها أثر في تحسين السمعة التنظيمية، مثل تعزيز الاهتمام بإدارة المواهب بشكل عام وخاصة في المجال الصحي والقطاع العام لما لها من تأثير واضح وإيجابيا على تحسين السمعة التنظيمية للمنظمات.

3- دراسة (Al-Kubaisi, 2023) بعنوان الذكاء الاستراتيجي وأثره في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية تربية الانبار – قسم تربية الفلوجة.

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز السمعة التنظيمية، ويتألف الذكاء الاستراتيجي من خمسة أبعاد (الاستشراف، تفكير النظام، والرؤية المستقبلية، والدافعية، والشراكة) بينما تتكون السمعة التنظيمية من ثلاثة أبعاد هي (الابداع، والمسؤولية الاجتماعية، وجودة الخدمة) في حين استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة البحث من (61) فرداً من العاملين في قسم تربية الفلوجة، واستخدم الباحث الاستبانة كإداة لجمع البيانات وتحليلها، واستخرج النتائج بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS)، وتوصل البحث إلى أهم نتائج وجود علاقتي ارتباط وتأثير بين الذكاء الاستراتيجي والسمعة التنظيمية.

4- دراسة (Anand ,et la, 2024) بعنوان تصنيف السمعة التنظيمية ونتائج التمويل العالمية للمنظمات التابعة: منظور التعليم العالي، إدارة التسويق الصناعي.

organizations' global funding Categorization of organizational reputation and subordinate Industrial Marketing Management ,higher education perspective outcome: A

هدفت الدراسة إلى تحديد نموذج التأثيرات العشوائية على مجموعة بيانات مدتها 10 سنوات تضم 193 كلية إدارة أعمال لمرعاة عدم التجانس غير الملحوظ، والتحيز المحتمل في الاختيار، والتجانس الداخلي للسمعة.

وأشارت النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن سمات سمعة العلامة التجارية على المستويين الثانوي والمشراف على حد سواء بشكل فردي وتأثري تؤثر على نتائج التمويل الثانوي (أي وقف كلية إدارة الأعمال). علاوة على ذلك، فإن إشارات استخدام الموارد على المستوى الثانوي، مثل استراتيجيات التنوع وخلفيات كبار المسؤولين التنفيذيين، وإشارات السياسة على المستوى الأعلى، مثل ملكية المنظمة والشمولية، تعمل على توجيه قرارات المانحين وتخفيف العلاقة بين السمعة والتمويل.

وأوصت الدراسة بأن المسؤولين والمديرين يجب أن يأخذوا في الاعتبار أهمية هوية الجهة المانحة في دراسة (جمال الدين، 2024) بعنوان **السمعة التنظيمية والبراعة المؤسسية بجامعة المنوفية (دراسة ميدانية)**

هدفت الدراسة الحالية إلى تحسين السمعة التنظيمية بجامعة المنوفية في ضوء البراعة المؤسسية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وأجرت الدراسة دراسة ميدانية على عينة عشوائية مكونة من 252 عضو هيئة تدريس بجامعة المنوفية، بهدف الكشف عن واقع ممارسة كلاً من السمعة التنظيمية، والبراعة المؤسسية بجامعة المنوفية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى تقديم المقترحات الاجرائية التي يمكن من خلالها تحسين السمعة التنظيمية في ضوء البراعة التنظيمية من خلال بعديها الاستغلال والاستكشاف، وأيضاً وضع بعض الآليات المقترحة لتحسين السمعة التنظيمية بجامعة المنوفية بصفة عامة.

5- أطروحة ماجستير (بن قايد، 2024) بعنوان دور العلاقات العامة في تعزيز سمعة المنظمة (دراسة حالة - مؤسسة كوندور) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تعزيز سمعة المنظمة، من خلال ثلاثة أبعاد هي (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة، المهارات الإبداعية)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام الاستبانة لجمع البيانات؛ بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة، حيث تم توزيع 40 مفردة بطريقة عشوائية على موظفي المؤسسة وتم استرجاع 33 منها وبعد فحص الاستمارات لم تستبعد أي منها.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة بين العلاقات العامة وبعدي سمعة المنظمة (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة) وعدم وجود علاقة بين العلاقات العامة وبعدي المهارات الإبداعية في مؤسسة كوندور، وأن للعلاقات العامة دور في تعزيز سمعة مؤسسة كوندور.

6- أطروحة ماجستير (فحي، 2020) بعنوان دور تدريب الموارد البشرية في دعم التغيير في المنظمات التعليمية دراسة حالة (ثانوية الشهيد معجوج العمري بركة).

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور عملية تدريب العاملين في دعم التغيير التنظيمي من خلال دراسته ميدانياً بثانوية الشهيد معجوج العمري بركة، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تشكيل استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها 46 موظفاً من مجموع 111 موظفاً بالمنظمة محل الدراسة، اعتمدت الدراسة على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التدريب على التغيير في أداء الموارد البشرية بثانوية الشهيد معجوج العمري عند مستوى دلالة 0,05 بأبعادها المتمثلة في: تحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم البرامج التدريبية، أو للتقييم الذاتي وتطوير الأداء، وتقييم العملية التدريبية في دعم التغيير التنظيمي في المنظمة موضوع البحث.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام وزارة التربية الوطنية بعملية التدريب من خلال تصميم البرامج التدريبية لمواكبة التطور التكنولوجي والمعرفي الذي نشهده في السنوات الأخيرة، وضرورة التزام عمال وزارة التربية الوطنية بإجراء وطلب التدريب، وأن يتم العمل على الاستفادة من تجارب الدول المتطورة في عمليات توليد الأفكار الخاصة بالتدريب الجيد لقطاع حساس.

7- دراسة (عبد العال، 2024) بعنوان آليات مقترحة لتحسين السمعة التنظيمية للجامعات على ضوء نموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام (GRC)

هدفت الدراسة إلى تحديد المرتكزات الفكرية للسمعة التنظيمية بالجامعات، والأسس النظرية لنموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام، وتم استخدام المنهج الوصفي، واسلوب دلفاي للتعرف على آراء الخبراء، وتم التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتحسين مستوى السمعة التنظيمية للجامعات المصرية في ضوء نموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام.

تحليل الدراسات السابقة

اسم الدراسة	التاريخ والمكان	حجم العينة	نتائج الدراسة	الفجوة البحثية	علاقتها بالدراسة الحالية
السمعة التنظيمية ودورها في الانغماس التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي جامعة وارث الأنبياء، هدفت الدراسة إلى تحديد	الجزائر 2020	50	وجود علاقة ارتباط ذات دلالات معنوية بين مكونات السمعة التنظيمية بأبعادها (المسؤولية الاجتماعية - صورة المنظمة - الابداع - جودة الخدمة - جذب الموهوبين) وبين الانغماس التنظيمي بأبعاده (الحماس - التقاني - الاستيعاب)	بتحديد أثر السمعة التنظيمية في الانغماس التنظيمي فمي جامعة وارث الأنبياء	السمعة التنظيمية دورها وتأثيرها
استكشاف الدور المعدل للثقافة التنظيمية في أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية باستخدام منهجية مراجعة الأدبيات النظامية	الأردن 2022	197	وجود أثر لإدارة المواهب على تحسين السمعة التنظيمية، كما تبين وجود علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية وإدارة المواهب، ووجود علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية والسمعة التنظيمية، كما توصلت الدراسة الى تحديد الأبعاد الأكثر تكرار لمتغيرات الدراسة (فكانت أبعاد إدارة المواهب - جذب المواهب - تنمية المواهب - والاحتفاظ بالمواهب)	استكشاف الدور المعدل للثقافة التنظيمية في أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية،	السمعة التنظيمية والمواهب والابتكار

تعزيز السمعة التنظيمية	تحديد دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز السمعة التنظيمية	وجود علاقتي ارتباط وتأثير بين الذكاء الاستراتيجي والسمعة التنظيمية	61	العراق 2023	الذكاء الاستراتيجي وأثره في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مديرية تربية الانبار - قسم تربية الفلوجة.
تصنيف السمعة التنظيمية	تحديد نموذج التأثيرات العشوائية على مجموعة بيانات مدتها 10 سنوات تضم 193 كلية إدارة أعمال لمراعاة عدم التجانس غير الملحوظ، والتحيز المحتمل في الاختيار، والتجانس الداخلي للسمعة.	سمات سمعة العلامة التجارية على المستويين الثانوي والمشرق على حد سواء بشكل فردي وتأزري تؤثر على نتائج التمويل الثانوي (أي وقف كلية إدارة الأعمال). علاوة على ذلك، فإن إشارات استخدام الموارد على المستوى الثانوي، مثل استراتيجيات التنويع وخلفيات كبار المسؤولين التنفيذيين، وإشارات السياسة على المستوى الأعلى، مثل ملكية المنظمة والشمولية، تعمل على توجيه قرارات المانحين وتخفيف العلاقة بين السمعة والتمويل.	193	العراق 2024	Categorization of organizational reputation and subordinate organizations' global funding outcome: A higher education perspective, Industrial Marketing Management.
السمعة التنظيمية وعلاقتها بالبراعة المؤسسية	تحسين السمعة التنظيمية بجامعة المنوفية في ضوء البراعة المؤسسية	تقديم المقترحات الاجرائية التي يمكن من خلالها تحسين السمعة التنظيمية في ضوء البراعة التنظيمية من خلال بعديها الاستغلال والاستكشاف، وأيضا وضع بعض الآليات المقترحة لتحسين السمعة التنظيمية بجامعة المنوفية بصفة عامة.	252	مصر 2024	السمعة التنظيمية والبراعة المؤسسية بجامعة المنوفية (دراسة ميدانية)

تعزيز السمعة التنظيمية	التعرف على دور العلاقات العامة في تعزيز سمعة المنظمة، من خلال ثلاثة أبعاد هي (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة، المهارات الإبداعية)	وجود علاقة بين العلاقات العامة وبعدي سمعة المنظمة (المسؤولية الاجتماعية، جودة الخدمة) وعدم وجود علاقة بين العلاقات العامة وبعدي المهارات الإبداعية في مؤسسة كوندور، وأن للعلاقات العامة دور في تعزيز سمعة مؤسسة كوندور.	40	الجزائر 2024	دور العلاقات العامة في تعزيز سمعة المنظمة (دراسة حالة - مؤسسة كوندور)
التدريب	الى التعرف على دور عملية تدريب العاملين في دعم التغيير التنظيمي من خلال دراسته ميدانيا	وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التدريب على التغيير في أداء الموارد البشرية بثانوية الشهيد معجوج العمري عند مستوى دلالة 0,05 بأبعادها المتمثلة في: تحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم البرامج التدريبية، أو للتقييم الذاتي وتطوير الأداء، وتقييم العملية التدريبية في دعم التغيير التنظيمي في المنظمة	111	الجزائر 2020	دور تدريب الموارد البشرية في دعم التغيير في المنظمات التعليمية دراسة حالة (ثانوية الشهيد معجوج العمري بريقة).
تحسين السمعة التنظيمية	تحديد المرتكزات الفكرية للسمعة التنظيمية بالجامعات، والأسس النظرية لنموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام	وتم التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتحسين مستوى السمعة التنظيمية للجامعات المصرية في ضوء نموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام.		مصر 2024	آليات مقترحة لتحسين السمعة التنظيمية للجامعات على ضوء نموذج التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام (GRC)
تحسين السمعة التنظيمية	إلى استكشاف العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء (التوظيف والاختيار الأخضر، والتدريب والتطوير الأخضر، والمكافآت الأخضر، والتعويض الأخضر، وتقييم	وجود تأثير إيجابي ومعنوي بين كل من التوظيف والاختيار الأخضر، والتدريب والتطوير الأخضر، والمكافآت والتعويض الأخضر وتحسين السمعة التنظيمية، على النقيض فقد أظهرت النتائج الإحصائية عدم وجود تأثير	566	مصر 2021	الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية

الخضراء وتحسين السمعة التنظيمية أثناء جائحة كوفيد-19: دراسة تحليلية.		إيجابي ومعنوي بين تقييم الأداء الأخضر وتحسين السمعة التنظيمية. كما أكدت الدراسة على الدور الوسيط الإيجابي الذي يلعبه سلوك المواطنة التنظيمية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الخضراء والسمعة التنظيمية خصوصا خلال الجائحة	الأداء الأخضر وتحسين السمعة التنظيمية أثناء جائحة كوفيد-19، وقياس مدى تأثير سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط بينهما	
السمعة التنظيمية في القطاع العام: مساهمة نظرية وتجارب عالمية.	الأردن 2020	خمس دول وأربع شركات عالمية	قدمت الدراسة نتائج تطبيقية للسمعة التنظيمية في القطاع العام وتوصيات وأبحاث مستقبلية.	ومؤشرات سمعة الدولة، وإدارة السمعة في القطاع العام وسياساتها وتقييم السمعة ودعم السمعة ومهدداتها، وعوامل بناء السمعة التنظيمية في القطاع العام

منهجية البحث

منهج البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لدراسة واقع التدريب، والتحقق من كفاءته في تحقيق السمعة التنظيمية، وتحليل العلاقة بينهما.

مصادر المعلومات

تتمثل مصادر المعلومات في استبانة الكترونية تم توزيعها على عينة الدراسة بالإضافة الى عدد من الاديبيات المتعلقة بموضوع الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والموظفات العاملين في الحرم النبوي الشريف، والذين يمثلون فئات متعددة تشمل الإداريين، والمشرفين، وفرق الدعم الفني، والعاملين في الخدمات الميدانية. ويتميز هذا المجتمع بتنوعه من حيث الخبرات الوظيفية، والمستويات التعليمية، والتخصصات المهنية، مما يتيح فرصة للحصول على بيانات متنوعة تساهم في فهم دور التدريب في تعزيز السمعة التنظيمية للحرم النبوي الشريف.

عينة الدراسة:

- عينة عشوائية تتكون من مجتمع الدراسة والممثل في موظفي الحرم النبوي.

أداه البحث

تتمثل أداه البحث في تصميم وإعداد استبانة موجهة لموظفي الحرم النبوي الشريف.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول التالي:

درجات مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	موافقة بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث :

اعتمدت الباحثة على مجموعة المقاييس الإحصائية الوصفية بالإضافة إلى مجموعة من الإختبارات التحليلية الملائمة لهدف الدراسة في إختبار فروض الدراسة، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة هي:

- ❖ اختبار ألفا كرونباخ (alpha Cronbach): وذلك لقياس ثبات وصدق محتوى استقصاءات الدراسة، وذلك من خلال استخدام معامل الثبات والصدق الذاتي.
- ❖ مجموعة المقاييس الإحصائية الوصفية: وتتمثل في المتوسط او الوسط الحسابي والانحراف المعياري، ويهدف الباحث من الاعتماد على تلك المقاييس تحديد سمات مفردات عينة البحث، وتوصيف متغيرات البحث المستقلة والتابعة.
- ❖ وقد تم إعداد قائمة الاستقصاء باستخدام مقياس Likert المكون من خمس فئات متساوية (موافق تماماً، موافق، موافق بدرجة كبيرة، غير موافق، غير موافق على الإطلاق)، وقد تم استخدام مقياس Likert كما يلي :

فئات المتوسط المرجح وفقاً لمقياس ليكرت

الفئة	الاتجاه
1.79-1	تميل الإجابات الى غير موافق على الإطلاق
2.59-1.8	تميل الإجابات الى غير موافق
3.39-2.6	تميل الإجابات الى موافق الى حد ما
4.19-3.4	تميل الإجابات الى موافق
5-4.2	تميل الإجابات الى موافق جداً

خطوات تصميم الاستبانة

1. تحديد أهداف الاستبانة: تم تحديد الهدف الرئيس من الاستبانة وهو قياس دور التدريب في تعزيز السمعة التنظيمية بين موظفي الحرم النبوي. تم التركيز على تحديد الأبعاد التي يجب قياسها، مثل نوع التدريب ومدى تأثيره على أداء الموظفين، وأثر ذلك على السمعة التنظيمية.
2. تحديد المتغيرات الأساسية: تم تحديد المتغيرات التي سيتم قياسها، مثل التدريب، السمعة التنظيمية، والأداء الوظيفي. تم تحديد الأسئلة التي تعكس هذه المتغيرات بشكل دقيق لضمان جمع بيانات مفيدة.
3. صياغة الأسئلة: تم صياغة الأسئلة بطريقة واضحة ومباشرة لتسهيل الإجابة عليها. تم استخدام نوعين من الأسئلة:
 - الأسئلة المغلقة: التي تتضمن خيارات محددة للإجابة مثل "نعم/لا" أو اختيارات متعددة.
 - الأسئلة المفتوحة: التي تمنح المشاركين فرصة التعبير عن آرائهم بحرية.تم ترتيب الأسئلة من الأسئلة العامة إلى الأسئلة الخاصة لضمان التدفق المنطقي للإجابات.

خطوات تطبيق الاستبانة

بعد اكتمال توزيع الاستبانة وتلقي الردود وتنظيم الاستبانات وتنقيحها وفرز الصالحة منها، سيتم إدخال البيانات إلى البرنامج (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) SPSS الإصدار 24، ومن ثم إجراء التحليل الإحصائي بغرض الوصول للأهداف المرجوة، وذلك عن طريق استخدام العديد من العمليات والاختبارات الإحصائية.

العمليات والاختبارات الإحصائية المستخدمة

1. التحليل الوصفي:

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: يتم استخدام المتوسط الحسابي لتحديد التوجهات العامة لردود الموظفين حول تأثير التدريب على السمعة التنظيمية، بالإضافة إلى حساب الانحراف المعياري لقياس التشتت حول المتوسط.
- النسب المئوية: سيتم حساب النسب المئوية لكل إجابة على الأسئلة المغلقة لتمثيل توزيع الآراء بشكل واضح.

2. اختبار الصدق:

- الصدق الظاهري: تم التأكد من أن الاستبانة تقيس ما تهدف إلى قياسه عن طريق فحص الأسئلة من قبل خبراء في المجال للتأكد من وضوحها وملاءمتها.
- الصدق الداخلي: قد يتم أيضاً التأكد من الصدق الداخلي للاستبانة عن طريق مقارنة نتائج الاستبانة مع دراسات سابقة أو أدوات مقياس مشابهة.

3. اختبار الثبات:

- الثبات باستخدام طريقة الفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) يمكن استخدام اختبار الثبات لقياس مدى التماسك الداخلي للأسئلة في الاستبانة، حيث يقوم هذا الاختبار بتحديد مدى اتساق الإجابات على الأسئلة المختلفة.
- إذا كانت قيمة الفا كرونباخ مرتفعة (عادة ما تكون فوق 0.7)، فهذا يشير إلى أن الاستبانة موثوقة وأن الأسئلة تقيس نفس المفهوم بشكل متسق.

الصدق الظاهري

للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة وقياس ما وضعت لقياسه قامت الباحثة بعرضها على المشرف ومجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال (الاقتصاد والإدارة)

ويقصد بالثبات درجة الاتساق الداخلي بين العبارات المختلفة التي تقيس متغير ما، ويعني الثبات الحصول على نفس النتائج تقريبا عند إعادة استخدام أداة القياس تحت نفس الظروف في كل مرة يتم فيها إعادة القياس، ولبيان مدى ثبات قائمة الاستبيان، تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لأسئلة الاستبيان، لبحث مدى إمكانية تعميم نتائج الدراسة، ويقصد باختبار الصدق الاختبار الذي يقيس ما أعد لقياسه، حيث يرتبط صدق الاختبار بأكمله بصدق كل سؤال فيه، وقد تم حساب معاملي الثبات والصدق لأسئلة قائمة الاستبيان المتعلقة بفروض البحث، سواء على مستوى كل مجموعة من الأسئلة المستخدمة في القائمة أو على مستوى القائمة ككل، وذلك للتحقق من درجة الاتساق الداخلي.

الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	56	49.6%
أنثى	57	50.4%
الإجمالي	113	100%

جدول 2 الجنس

العمر

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30	21	18.6%
أقل من 40	47	41.6%
من 40 إلى 50	40	35.4%
أكثر من 50	5	4.4%
الإجمالي	113	100%

جدول 3 العمر

المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
بكالوريوس	82	72.6%
دبلوم	23	20.4%
ماجستير	8	7.1%
الإجمالي	113	100%

جدول 4 المؤهل العلمي

طبيعة العمل الحالي

طبيعة العمل	العدد	النسبة المئوية
ليس لدي عمل حاليًا	1	0.9%
مدير	13	11.5%
موظف إداري	20	17.7%
موظف ميداني	79	69.9%

الإجمالي	113	100%
----------	-----	------

جدول 5 طبيعة العمل الحالي

سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
5 سنوات فأقل	18	15.9%
من 6 إلى 10 سنوات	44	38.9%
من 11 إلى 15 سنة	28	24.8%
16 سنة فأكثر	23	20.4%
الإجمالي	113	100%

جدول 6 سنوات الخبرة

معامل الثبات والصدق باستخدام معامل الفا كرونباخ

م	الفقرات	الثبات	الصدق
المحور الأول: التدريب			
1	التدريب المقدم في المنظمة يتناسب مع احتياجات العمل.	0.887	0.936
2	حصلت على عدد كافٍ من ساعات التدريب خلال العام الماضي.	0.854	0.933
3	التدريب المقدم يساعد في تحسين المهارات التقنية.	0.864	0.934
4	التدريب المتاح يعزز المعرفة حول أحدث التطورات في المجال الوظيفي.	0.853	0.926
5	توجد فرص تدريب دورية في المنظمة.	0.867	0.936
6	التدريب يتماشى مع أهداف العمل في المنظمة.	0.874	0.938
7	يتم توفير دعم بعد إتمام دورات التدريب.	0.876	0.929
8	المواد التدريبية المقدمة واضحة وشاملة.	0.879	0.936
9	التدريب المقدم يساعد في تحسين الأداء المهني.	0.881	0.938

المحور الثاني: السمعة التنظيمية		
10	سمعة المنظمة في المجتمع تعكس جودة العمل فيها.	0.882
11	تتمتع المنظمة بسمعة إيجابية في التعامل مع موظفيها.	0.937
12	تعتبر المنظمة من أبرز الأماكن للعمل في المنطقة.	0.934
13	سمعة المنظمة ساعدت في جذب موظفين موهوبين.	0.874
14	يشعر الموظفون بالفخر عند العمل في المنظمة.	0.933
15	تشتهر المنظمة ببيئة العمل الجيدة والداعمة.	0.886
16	تقدّر المنظمة موظفيها وتعترف بمجهوداتهم.	0.881
17	سمعة المنظمة تؤثر بشكل إيجابي على رضا الموظفين.	0.883
18	تلتزم المنظمة بالقيم والمبادئ الأخلاقية في تعاملاتها الداخلية والخارجية.	0.888
0.936	إجمالي الثبات والصدق للعينة الكلية	0.876

المصدر: مخرجات تشغيل برنامج spss

الإحصاء الوصفي

التحليل الإحصائي الوصفي

العبارة	نوع الصف	تنتمي	لا تنتمي	واضحة	غير واضحة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التدريب المقدم في المنظمة يتناسب مع احتياجات العمل.	عدد	44	9	36	13	4.09	1.01
	نسبة	38.9%	8.0%	31.9%	11.5%		
حصلت على عدد كافٍ من ساعات التدريب خلال العام الماضي.	عدد	48	7	40	6	4.29	0.84
	نسبة	42.5%	6.2%	35.4%	5.3%		
التدريب المقدم يساعد في تحسين المهارات التقنية	عدد	51	15	44	19	3.98	1.05
	نسبة	45.1%	13.3%	38.9%	16.8%		
يعزز المعرفة حول أحدث التطورات في المجال الوظيفي	عدد	53	13	45	11	4.15	0.94
	نسبة	46.9%	11.5%	39.8%	9.7%		

0.98	4.11	12	40	19	57	عدد	توجد فرص تدريب دورية في المنظمة
		10.6%	35.4%	16.8%	50.4%	نسبة	
0.97	4.17	10	39	12	50	عدد	التدريب يتماشى مع أهداف العمل في المنظمة
		8.8%	34.5%	10.6%	44.2%	نسبة	
1.09	3.89	17	37	18	41	عدد	يتم توفير دعم بعد إتمام الدورات التدريب
		15.0%	32.7%	15.9%	36.3%	نسبة	
0.91	4.13	12	43	11	47	عدد	المواد التدريبية المقدمة واضحة وشاملة
		10.6%	38.1%	9.7%	41.6%	نسبة	
0.88	4.22	9	42	13	49	عدد	التدريب المقدم يساعد في تحسين الأداء المهني
		8.0%	37.2%	11.5%	43.4%	نسبة	
0.87	4.26	10	41	10	52	عدد	سمعة المنظمة في المجتمع تعكس جودة العمل فيها
		8.8%	36.3%	8.8%	46.0%	نسبة	
0.85	4.31	8	42	9	54	عدد	تتمتع المنظمة بسمعة إيجابية في التعامل مع موظفيها
		7.1%	37.2%	8.0%	47.8%	نسبة	
1.03	4.03	10	39	14	46	عدد	تعتبر المنظمة من أبرز الأماكن للعمل في المنطقة
		8.8%	34.5%	12.4%	40.7%	نسبة	
0.99	4.05	12	40	13	45	عدد	السمعة التنظيمية ساعدة في جذب موظفين موهوبين
		10.6%	35.4%	11.5%	39.8%	نسبة	
0.93	4.19	11	41	11	50	عدد	يشعر الموظفون بالفخر عند العمل في المنظمة
		9.7%	36.3%	9.7%	44.2%	نسبة	
0.89	4.28	10	40	10	53	عدد	تشتهر المنظمة ببيئة العمل الجيدة والداعمة
		8.8%	35.4%	8.8%	46.9%	نسبة	
0.95	4.14	11	42	12	48	عدد	تقدر المنظمة موظفيها وتعترف بمجهوداتهم
		9.7%	37.2%	10.6%	42.5%	نسبة	
0.91	4.22	9	39	11	51	عدد	سمعة المنظمة تؤثر بشكل إيجابي على رضا الموظفين
		8.0%	34.5%	9.7%	45.1%	نسبة	
0.88	4.30	9	42	10	52	عدد	تلتزم المنظمة بالقيم والمبادئ الأخلاقية في تعاملاتها الداخلية والخارجية
		8.0%	37.2%	8.8%	46.0%	نسبة	

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

1. أظهرت النتائج أن التدريب يشكل أحد الركائز الأساسية في تحسين السمعة التنظيمية حيث عبّر أغلب الموظفين عن قناعتهم بأن التدريب يعكس التزام المنظمة بالتطوير المستمر ويعزز صورتها كمؤسسة متميزة وموثوقة في أعين الموظفين والجمهور الخارجي.
2. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن التدريب المقدم للموظفين في الحرم النبوي يتناسب بدرجة كبيرة مع احتياجات العمل ويسهم في رفع كفاءة الأداء المهني وتحسين المهارات التقنية حيث حققت معظم الفقرات المتعلقة بمحور التدريب متوسطات حسابية مرتفعة (فوق 4 على مقياس ليكرت الخماسي) مما يشير إلى رضا الموظفين عن فعالية البرامج التدريبية.
3. بيّنت الدراسة وجود علاقة طردية بين فعالية التدريب وتحسين السمعة التنظيمية حيث ساهمت البرامج التدريبية في تعزيز إدراك الموظفين لجودة الخدمات والالتزام المؤسسي وتحسين بيئة العمل وهو ما انعكس في فخر الموظفين بالانتماء للمؤسسة واعتبار المنظمة من الجهات المتميزة للعمل في المنطقة.
4. أوضحت النتائج أن التدريب يعزز من حسّ المسؤولية الاجتماعية لدى الموظفين ويحفز الإبداع من خلال تطوير المعارف وربط البرامج التدريبية بأهداف المنظمة المجتمعية. ويدل على ذلك ارتفاع مؤشرات الرضا فيما يخص التقدير العاطفي وسمعة المنظمة في المجتمع المحلي.
5. أكدت النتائج أن التدريب يمثل أداة استراتيجية في جذب الموظفين الموهوبين ودعم الاحتفاظ بهم حيث أشارت نسبة كبيرة من المبحوثين إلى أن السمعة الإيجابية المتولدة عن التدريب تسهم في جعل المنظمة مكاناً جاذباً للعمل.

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة تبني سياسة تدريبية واضحة ترتبط بشكل مباشر بالأهداف الاستراتيجية للحرم النبوي وتُصمم بناءً على تحليل دوري لاحتياجات الموظفين بما يضمن التوافق بين برامج التدريب ومتطلبات الأداء المؤسسي.
2. تعزيز التكامل بين إدارة الموارد البشرية وإدارة السمعة التنظيمية من خلال تضمين التدريب كأحد المؤشرات الرئيسية التي تُستخدم لتقييم السمعة وبناء أدوات قياس نوعية لربط مخرجات التدريب بأثره على الصورة الذهنية العامة للمؤسسة.
3. توصي الدراسة بضرورة رفع الميزانية التدريبية السنوية وتخصيص طاقم مختص في تصميم البرامج ومتابعة تنفيذها وذلك لضمان تقديم محتوى تدريبي احترافي ومؤثر في جميع المستويات الوظيفية.
4. استخدام مزيج من أساليب التدريب الحديثة مثل التعلم الإلكتروني التدريب الميداني المحاكاة وحلقات العمل التفاعلية مع مراعاة الفروق الفردية في أنماط التعلم بين الموظفين.
5. تضمين محاور التدريب عناصر تتعلق بالسلوك الوظيفي والالتزام المؤسسي والتفاعل الأخلاقي بما يعزز البعد القيمي والإنساني في السمعة التنظيمية للحرم النبوي.
6. توصي الدراسة بإشراك الموظفين في مراحل تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج وتقييمها بعد التنفيذ مما يعزز شعورهم بالملكية والمسؤولية ويزيد من فاعلية التدريب.
7. وضع إطار مؤسسي لتقييم الأثر الحقيقي للتدريب يشمل مؤشرات كمية ونوعية (مثل رضا المتدربين وتحسن الأداء والأثر السلوكي وانعكاس التدريب على السمعة) مع ربط نتائج التقييم بخطة التحسين المستمرة.
8. إبراز جهود المؤسسة في التدريب عبر تقارير دورية ومشاركات إعلامية ومنصات التواصل بما يعكس التزام الحرم النبوي برفع كفاءة منسوبيه وخدمة زائريه ويسهم في بناء صورة ذهنية إيجابية على مستوى المجتمع.

9. إدماج محاور تدريبية تُعزز من وعي الموظفين بمسؤوليتهم تجاه الزوار والمجتمع مثل مهارات التعامل مع فئات خاصة (كبار السن ذوي الإعاقة) والإسعافات الأولية وأخلاقيات الخدمة العامة.
10. إنشاء نظام تحفيزي يربط بين المشاركة في التدريب والامتيازات الوظيفية (مثل الترقية المكافآت فرص القيادة) بما يحفز الموظفين على الانخراط الفاعل في برامج التطوير المهني.
11. تشجيع إجراء دراسات مشابهة في مؤسسات دينية وخدمية أخرى لمقارنة أثر التدريب في تحسين السمعة بين مؤسسات ذات طبيعة مختلفة بما يثري المعرفة التطبيقية ويساعد في بناء نماذج تدريبية أكثر فاعلية.
12. اقتراح تطوير مقياس وطني موحد للسمعة التنظيمية يدعم تقييم أثر التدريب وغيره من السياسات على السمعة ويُستخدم كمرجعية معيارية في مختلف المؤسسات الخدمية والحكومية.

قائمة المراجع:

- جنيد، ح. ف.، المطيري، ع. ر. ب. ن.، ميلود، ج. ع.، عثمان، إ. أ.، & عبد الرحمن، و. ص. (2020). توظيف رأس المال الرقمي في بناء أنشطة المسؤولية الاجتماعية وعلاقته بالسمعة المؤسسية: دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات الربحية في الوطن العربي . المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، (2)، 92
- زاهية، ت. (2021). أهمية المسؤولية الاجتماعية في تعزيز سمعة المؤسسة .مجلة الاستراتيجية والتنمية، 2، (11).
- زويلف، م. (2001). إدارة الموارد البشرية .دار الفكر للنشر والتوزيع.
- عبد الفتاح، ر. (2008). سيكولوجيا التدريب وتنمية الموارد البشرية .دار الفكر العربي.
- عبد النبي، م. أ. (2010). إدارة الموارد البشرية .زمزم.
- Walker, K. (2010). A systematic review of the corporate reputation literature: Definition, measurement, and theory. *Corporate Reputation Review*, 12(4), 357–387. <https://doi.org/10.1057/crr.2010.21>
- Huynh, Q. L. (2019). Link from organizational financial performance to reputation: The role of board composition. *Asian Economic and Financial Review*, 9(1), 109–117. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2019.91.109.117>

“The role of Training in Enhancing Organizational Reputation” (A field study of female and male employees of the Prophet’s Mosque)

Prepared by:
Ikram Abdu Hamdi

Abstract:

The study aimed to explore the role of training in enhancing organizational reputation, focusing on male and female employees of the Prophet’s Mosque as a study population. The study sought to analyze the relationship between the training programs provided to employees and the extent of their impact on improving job performance and enhancing the positive image of the organization in the eyes of the internal and external public. It also aimed to identify areas of strength and weakness in current training policies, and how to improve them to achieve the best results in terms of organizational reputation.

The study relied on the descriptive analytical approach, where questionnaires were used directed to a sample of male and female employees of the Prophet’s Mosque. The sample included various functional departments, to ensure a comprehensive representation of opinions and experiences. The data was also analyzed using advanced statistical methods to provide accurate and objective results.

The study reached several important results, the most prominent of which is that organized and targeted training programs contribute significantly to raising the efficiency of employees and enhancing their loyalty to the organization, which reflects positively on organizational reputation. The results also showed that training contributes to improving internal communication skills among employees and enhancing the values of cooperation and institutional affiliation, which contributes to improving the overall performance of the Prophet’s Mosque. On the other hand, the study indicated that there are some challenges, such as limited resources allocated to training and the absence of continuous evaluation of the effectiveness of training programs.

The study recommended the necessity of adopting a comprehensive training strategy that includes periodically identifying training needs and allocating sufficient budgets to support professional development programs. It also called for strengthening cooperation with specialized training institutions to provide programs in line with the latest international standards. In addition, the study recommended establishing a continuous evaluation system to measure the impact of training on performance and organizational reputation, while involving employees in designing training programs to ensure that their needs and aspirations are met.

Keywords: Training, Organizational reputation, The Prophet’s Mosque, Job performance, Professional development.