

أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

مروان بن مصطفى كمال

قسم إدارة أعمال الحج والعمرة
كلية إدارة الأعمال
جامعة أم القرى
المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على نمط جدولة الرحلات في موسم الحج، وتحديد أسباب كثافة الرحلات في نهاية مرحلة القدوم، وأسباب تدني الاستفادة من استغلال كامل الفترة الزمنية المخصصة لقدوم الحجاج ومعرفة مدى تأثير ذلك على أداء العاملين في المطار، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث كان مجتمع الدراسة من العاملين في مطار الملك عبدالعزيز بجدة، واعتمدت الدراسة على عينة متاحة قوامها (200) مفردة، من موظفي الجهات العاملة في مطار الملك عبدالعزيز بجدة واستخدم الباحث أداة للاستبيان من تصميمه وقد توصل الباحث إلى نتائج عدة من أهمها: أن هناك العديد من العناصر الإيجابية التي تبين واقع جدولة رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، حيث بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تفسر ذلك؛ أن شركات الطيران تلتزم بمواعيد رحلات قدوم الحج بحسب الخانات الزمنية المحددة لها، بالإضافة إلى أن مستويات الجودة في المطار لها أثر كبير على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، حيث دعمت جميع مؤشرات الدراسة ذلك، و من أهم المؤثرات؛ زيادة فترة انتظار الحجاج داخل مبنى صالات الحج خلال أيام الذروة. وبناءً على النتائج المستخلصة فقد أوصى الباحث العديد من التوصيات أهمها؛ قيام الهيئة العامة للطيران المدني بوضع معايير واضحة تحدد مستويات الخدمة والجودة في مطارات الحج تكون مرجعاً للقياس على غرار التصنيفات العالمية، مع أهمية إيجاد مؤسسات مهتمة بالممارسات المعيارية لها القدرة على القياس وتقييم مستويات الأداء.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، مطار الملك عبد العزيز، جدولة الرحلات، مناسك الحج، أداء العاملين.

المقدمة

شهدت دول العالم في السنوات الأخيرة اهتماماً ملحوظاً بمعايير الجودة والسلامة في المطارات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمسافرين وتقنين الإجراءات، هذا التوجه العالمي يُعزى إلى أهمية قطاع النقل والطيران وتأثيره الحيوي والاقتصادي على الدول.

وقد أولت المملكة العربية السعودية الاهتمام بهذا الجانب ففي موسم الحج تتشرف المملكة سنوياً باستقبال ضيوف الرحمن من شتى أنحاء العالم لأداء مناسك الحج، ذلك الاهتمام يأتي متصلاً برؤية المملكة 2030 (وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2019) إذ تُسخر كافة الجهات إمكاناتها لاستقبال الحجاج عبر المطارات لخدمتهم وتأمين سلامتهم.

ويحظى مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة باستقبال النسبة الأعلى لرحلات الحج وأعداد الحجاج القادمين من خارج المملكة عن طريق مبنى صالات الحج في المطار (الموقع الرسمي للهيئة العامة للإحصاء، 2020) وبالرغم من المشاريع التنموية للمطار وزيادة الطاقة الاستيعابية ورفع مستوى الخدمات وتحسين الإجراءات إلا أن زيادة نسب وأعداد الحجاج سنوياً تفرض أهمية الاستعدادات المستقبلية للطلب المتزايد وبما يحقق تطلعات المملكة في استقبال ضيوف الرحمن (وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2019).

* تم استلام البحث في نوفمبر 2022، وقبل للنشر في مارس 2023، وسيتم نشره في يونيو 2026.

وفي هذا البحث- بمشيئة الله تعالى- نسلط الضوء على أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز بجدة ودراسة عوامل التأثير ووضع الحلول والتوصيات المقترحة بما يواكب زيادة أعداد الحجاج المعلنة ضمن برنامج خدمة ضيوف الرحمن.

الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

1- مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة:

يستقبل مطار الملك عبد العزيز بجدة النسب الأعلى للقادمين من حجاج الخارج والتي تصل إلى ما يقارب (48%) من إجمالي الحجاج ويتم خدمتهم واستقبالهم عبر مبنى صالات الحج في المطار، وتقدر الطاقة الاستيعابية للمبنى بما يقارب (45) ألف مسافر في اليوم وبمعدل (1875) مسافر في الساعة (مجلة الحج والعمرة، 2012).

2- جداول الرحلات لموسم الحج للعام

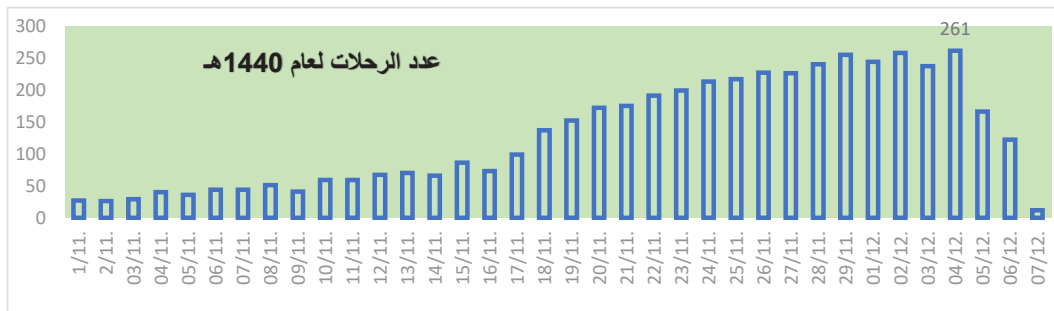
1440هـ (تشخيص الوضع الراهن):

بلغ إجمالي عدد الحجاج القادمين من خارج المملكة (1,855,027) وقدم منهم عن طريق مطار الملك عبد العزيز بجدة (890,349) بنسبة 48% (الهيئة العامة للإحصاء) www.ststs.gov.sa، موضح توزيع فترات وصولهم حسب الجدول رقم (1) (الخطة التشغيلية لمطار الملك عبد العزيز الدولي، 2019):

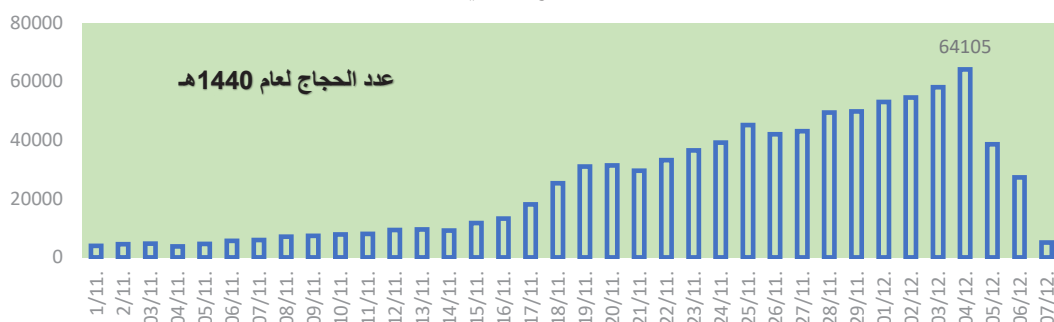
جدول رقم (1)

مواعيد الرحلات وأعداد الحجاج في صالات الحج بمطار جدة (1440هـ)

م	التاريخ	عدد الحجاج	عدد الرحلات	م	التاريخ	عدد الحجاج	عدد الرحلات
1	1440/11/01 هـ	3907	27	2	1440/11/02 هـ	4477	26
3	1440/11/03 هـ	4732	29	4	1440/11/04 هـ	3721	40
5	1440/11/05 هـ	4593	36	6	1440/11/06 هـ	5622	44
7	1440/11/07 هـ	5882	44	8	1440/11/08 هـ	7092	51
9	1440/11/09 هـ	7360	42	10	1440/11/10 هـ	7814	59
11	1440/11/11 هـ	7975	59	12	1440/11/12 هـ	9382	67
13	1440/11/13 هـ	9551	70	14	1440/11/14 هـ	9144	66
15	1440/11/15 هـ	11756	86	16	1440/11/16 هـ	13277	73
17	1440/11/17 هـ	18040	99	18	1440/11/18 هـ	25285	137
19	1440/11/19 هـ	30921	152	20	1440/11/20 هـ	31309	172
21	1440/11/21 هـ	29534	175	22	1440/11/22 هـ	33151	191
23	1440/11/23 هـ	36446	199	24	1440/11/24 هـ	39085	213
25	1440/11/25 هـ	45147	217	26	1440/11/26 هـ	41984	227
27	1440/11/27 هـ	43041	226	28	1440/11/28 هـ	49352	240
29	1440/11/29 هـ	49708	255	30	1440/12/01 هـ	53013	244
31	1440/12/02 هـ	54532	258	32	1440/12/03 هـ	57998	237
33	1440/12/04 هـ	64105	261	34	1440/12/05 هـ	38555	166
35	1440/12/06 هـ	27223	122	36	1440/12/07 هـ	5035	12
				المجموع		300461	



عدد الرحلات بالتوزيع اليومي (حج 1440هـ)



عدد الحجاج بالتوزيع اليومي (حج 1440هـ)

هذا ومن خلال الاطلاع على جداول الرحلات يلاحظ عدم توزيعها على كامل المرحلة الزمنية بشكل متكافئ وملاحظة ارتفاع معدلات الرحلات والحجاج خلال الأسبوع الأخير من مرحلة القدوم، حيث بلغ عدد الحجاج في الأسبوع الأخير ما يقارب (400,121) أي بنسبة (44%) من إجمالي القادمين، وهذا المقياس تم احتسابه في الأحوال الطبيعية لمواعيد جدولة وصول الرحلات بخلاف ما قد يطرأ من عوامل أو مسببات أخرى تتعلق بتأخر وصول الرحلات أو العوامل الجوية أو الظروف الطارئة وما شابه ذلك من مؤثرات.

3- مقاييس أداء المطارات

توفر مقاييس أداء المطارات فهماً شاملاً لمجالات الأداء الرئيسية والتي يمكن من خلالها تقييم المطارات من حيث الخدمات والتسهيلات التي تقدم للركاب طبقاً لمجموعة محددة من العناصر والمقاييس لذلك تقوم مختلف الدول بالتركيز على تطوير وتحديث الخدمات المقدمة للركاب بشكل مستمر (حزة، 2008) لذلك فإن الهيئات والمنظمات المتخصصة بالقياس والتقييم لا تقف عند حد التسهيلات والإجراءات، بل تمتد لتشمل كافة عناصر الأداء للمطار ومدى فاعليتها وتأخذ في الحسبان عدة عوامل مثل (تأخر الطائرات عن موعدها، والطاقة الاستيعابية، وفترات الانتظار، وتوفير الخدمات وغيرها).

وقد حصلت عدد من المطارات الدولية العالمية على تصنيف (فئة خمس نجوم)، كما فاز مطار دبي الدولي بتصنيف (فئة 3 نجوم) وذلك في مايو 2008.

مفهوم الأداء الوظيفي

يشير مفهوم الأداء إلى مدى تحقيق وإنجاز المهام المكونة لوظيفة الفرد بحسب طبيعة عمله، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها متطلبات الوظيفة، ويعتبر الأداء أحد محددات الكفاءة لدى العاملين ووصولهم لمستوى الإنجاز المطلوب (حسن، 2001).

العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

أكدت المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية على تعظيم قيمة الموظف وتبني خلق أجواء العمل الملائمة من توفير ساعات إضافية للراحة وتهيئة مواقع لممارسة بعض الهوايات والأنشطة، بل وتضع رضا الموظف أولاً قبل العميل لما لذلك من تأثير إيجابي في رفع مستوى الإنتاج وتعزيز ثقتهم وولائهم للشركة (علواني، 2020).

إن شعور الموظف بأنه لا يستطيع الانتهاء من مهام عمله ولا يمكنه التعامل مع ضغط الوقت يندرج تحت مؤشرات الاحتراق الوظيفي، ولقد اكتسب مصطلح الاحتراق الوظيفي أهمية كبرى لدى الباحثين في الدول المتقدمة ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي، ولكن أيضاً في مجال التطوير الإداري لأنه من المشاكل المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات في عالمنا المعاصر، ويُعد مؤشراً على وجود أزمة تواجه المنظمات قد تؤدي إلى ضعف أدائها وإلى عدم رضا عملائها (الطلاء، 2015).

جودة الخدمة

عرف معهد المقاييس البريطاني الجودة بأنها فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة بأكفأ الطرق واقلها تكلفة ممكنة عن طريق الاستخدام الأمثل لجهود جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير (حماده، 2018).

الدراسات السابقة

دراسات المتعلقة بجودة الخدمات وأداء العاملين

دراسة (أسماء وآخرون، 2020)، وهدفت إلى إلقاء الضوء على الجوانب المختلفة لمراقبة الجودة في المطارات طبقاً لمعايير (سكاي تراكس) وتقديم مقترحات تحسن من مستوى الخدمة في مطار برج العرب الدولي بالقاهرة والابتعاد عن الطرق التقليدية التي تركز على العملية الإنتاجية وزيادة عدد الرحلات دون التركيز على جودة الخدمة المقدمة، وقد استطلعت الدراسة تقييم المسافرين للمحاور المتعلقة بالخدمات التي تقدم في مطار برج العرب وفقاً لمتطلبات (سكاي تراكس) وتبين

أن إجمالي المتوسط العام للمحاور يشير إلى عدم رضا المسافرين بشكل عام وخلصت نتائج الدراسة إلى ضرورة تحسين جودة الخدمات واتباع طرق القياس المعدة وفقاً للمعايير العالمية، واستعرضت عدد من الملاحظات وهي تحمّل المطار فوق طاقته الاستيعابية، وضعف أداء الموظف بسبب وضعه تحت ضغط مستمر نتيجة لتزايد أعداد المسافرين، وعدم التزام شركات الطيران بمواعيد الرحلات المحددة.

الدراسات المتعلقة برحلات الحجاج

دراسة (البقيمي وآخرون، 1433هـ)، وهدفت إلى التعرف على الأزمنة التي يستغرقها الحجاج لإنهاء إجراءاتهم داخل صالات الحج في مطار الملك عبدالعزيز بجدة وحتى مغادرتهم عبر الحافلات إلى المشاعر المقدسة، وقد بلغ حجم العينة (3578) حاجاً تم دراستهم صباحاً في يومين فقط 3،4 من شهر ذي الحجة. كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الإجراءات الأساسية التي يمر بها الحجاج في المطار وتحديد الجهات التي تُقدم الخدمات والدور الذي تقوم به مع تحديد المراحل التي يعاني فيها الحجاج أكثر من غيرها، وأوضححت الدراسة المسار الذي يمر به الحجاج منذ وصوله وهو على الترتيب التالي: صالات القدوم، الصحة، الجوازات، استلام العفش، الجمارك، هيئة الحصر وهي آخر المراحل الإجرائية داخل الصالات، ثم يتم فرز الحجاج حسب الجنسية خارج الصالات في منطقة البلازا عن طريق مكتب الوكلاء الموحد، ثم تأتي مرحلة الترحيل وتوجيه الحجاج إلى الباصات. ورصدت الدراسة الأزمنة المختلفة لكل مرحلة من المراحل المشار إليها سابقاً وأشارت إلى أن منطقة (البلازا) بلغت نسبة الانتظار بها (72%) من الوقت الكلي الذي يستغرقه الحجاج منذ وصول الرحلة.

دراسة (الجمال، 1436هـ)، وهدفت إلى التعرف على المراحل الزمنية والإجرائية التي يمر بها الحجاج وتقسيمها إلى مرحلتين رئيسيتين داخل الصالات، وخارج الصالات في منطقة (البلازا)، وقد استخدمت الدراسة أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي لعينة عشوائية من الحجاج بلغت (33530) حاجاً، وأظهرت النتائج أن متوسط الزمن الذي يقضيه الحجاج منذ وصوله إلى صالات المطار وحتى تتحرك به الحافلة إلى المشاعر المقدسة هو ثلاث ساعات وستة وثلاثون دقيقة منها حوالي ساعتين وتسعة عشر دقيقة خارج المطار، بينما يصل زمن الإجراءات داخل المطار إلى ساعة وسبعة عشر دقيقة تقريباً. وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أبرزها تبسيط الإجراءات ودمج المراحل التي يمر بها الحجاج في منطقة (البلازا) في مرحلة واحدة.

مشكلة الدراسة

يتجه قطاع الحج والعمرة إلى استضافة المزيد من الحجاج سنويًا في ظل الارتفاع الملحوظ لأعداد القادمين منهم من خارج المملكة (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2019)، ولكون الفترة الزمنية محددة بسبب موسمية الأعمال فإن هذا الأمر يفرض إحداث توازن تشغيلي في منافذ الوصول وتحديدًا في مطار الملك عبدالعزيز الدولي بجدة (مبنى صالات الحج والعمرة) كونه يستقبل النصيب الأكبر من أعداد الحجاج القادمين من الخارج حيث أن معدلات تشغيل المطار وحركة الرحلات الجوية ترتفع بشكل ملحوظ خلال موسم الحج مؤثرًا ذلك على كافة مقدمي الخدمة والجهات التنفيذية في المطار خاصة في الأسبوع الأخير من مرحلة القدوم حيث تبدأ رحلات الحج من غرة شهر ذي القعدة من كل عام وحتى اليوم الرابع من شهر ذي الحجة (هيئة الطيران المدني - تعليمات نقل الحجاج عن طريق الجو، 2019).

ويتم في تلك الفترة توزيع رحلات الحج لمرحلة القدوم وفق الإطار الزمني المحدد، وبحسب أعداد الحجاج المتفق عليها بين وزارة الحج والعمرة ومكاتب شؤون الحجاج في الدول المختلفة.

هذا ومن معاشية الباحث للواقع من خلال ممارسة العمل الفعلي في كثير من مواسم الحج في المطار، ومن خلال تتبع الدراسات السابقة وإحصائيات جدولة الرحلات فقد لاحظ الباحث تدني الاستغلال الأمثل لكامل الفترة الزمنية لمواعيد قدوم الرحلات، إذ تنخفض أعداد الرحلات وأعداد الحجاج في بداية مرحلة القدوم بينما ترتفع بشكل ملحوظ في نهاية المرحلة ومسببًا انحصار قدوم النسبة الأكبر للحجاج في الربع الأخير من مرحلة القدوم، وهو ما قد يؤثر على الجهات المعنية بخدمتهم ويفترض البحث أنه كلما ارتفعت كثافة الرحلات اليومية يتأثر أداء العاملين وينعكس على جودة الخدمة. وتتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر جدولة وتوزيع رحلات قدوم الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي (صالات الحج بجدة) على أداء العاملين وجودة الخدمة؟

وللإجابة عن هذا التساؤل نطرح ثلاثة أسئلة يمكن أن تساعدنا في صياغة فرضيات الدراسة وهي كالتالي:

- 1- ما مدى ملائمة جدولة رحلات قدوم الحج في تحقيق استغلال كامل الخانات الزمنية لمرحلة القدوم؟
- 2- ما علاقة جدولة رحلات قدوم الحجاج بتقليل الفترة الزمنية لبقاءهم في المطار؟
- 3- ما هو أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على أداء العاملين في المطار وعلى كفاءة الخدمة المقدمة للحجاج؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جدولة رحلات أثر جدولة وتوزيع رحلات قدوم الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي (صالات الحج بجدة) على أداء العاملين وجودة الخدمة، ويمكن الوصول إلى الهدف الرئيس من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- 1- التعرف على نمط جدولة الرحلات لمواسم الحج السابقة وتقييمها.
- 2- تحديد أسباب كثافة رحلات الحج في الربع الأخير من مرحلة القدوم وأسباب تدني الاستفادة من استغلال كامل الفترة الزمنية المخصصة لقدم الحجاج.
- 3- الإسهام في تقليل الفترة الزمنية لبقاء الحجاج في المطار ابتداءً من وصول الرحلة وحتى تفويجهم وإركايم حافلات النقل في منطقة (البلازا) بصالات الحج والعمرة.

أهمية الدراسة

تتجه المملكة العربية السعودية إلى استضافة المزيد من الحجاج سنويًا وتقديم الخدمة لهم بأعلى المقاييس ابتداءً من وصولهم وحتى عودتهم إلى أوطانهم سالمين (برنامج خدمة ضيوف الرحمن، 2019)، هذه الزيادة المطردة ستزيد من أهمية العمل على إيجاد حلول تساهم في تحسين جودة الخدمات وتطوير البنى التحتية لأعمال الحج، وامتداداً لهذا التوجه تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولتها إلى تسليط الضوء على أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على مستويات أداء العاملين في إنجاز المهام باعتبارهم العمود الفقري في التنظيم وانعكاس ذلك على النتائج الكلي لمنظومة العمل، بالإضافة إلى زيادة وعي الإدارات المعنية في المطار بأثر ضغوط العمل على مستويات الأداء ومستويات الخدمة الحالية.

فرضيات الدراسة

بالرجوع إلى الدراسات السابقة نجد أنها تناولت البحث عن مفهومي جودة الخدمات وأداء العاملين وعلاقتهم بالعديد من المتغيرات المختلفة كالتخطيط الاستراتيجي والإبداع التنظيمي وأبعاد نظم المعلومات الإدارية بمختلف المنظمات، حيث تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لإحدى متغيرات الدراسة، وكانت بعض الدراسات محلية طبقت في المملكة العربية السعودية، كما أن الدراسات السابقة المعروضة في هذه الدراسة قد تناولت إجراءات الحج وأثرها على كفاءة أداء الخدمات والمدة الزمنية لانتظارهم في المطار، وجميع الدراسات السابقة أوضحت أن كفاءة الخدمات لها أثر كبير وعلاقة إيجابية بجودة أداء العاملين.

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بتركيزها المباشر على أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على جودة الخدمة وأداء العاملين، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تستمد أصلها من العينة، فقد استهدف الباحث مطار الملك عبد العزيز الدولي كونه أحد أعرق المطارات في المملكة العربية السعودية، والذي افتتح رسميًا في عام 1981م، والذي لا يزال مستمرًا في استقبال رحلات الحج، ونظرًا لقلّة الدراسات التي درست خطة جدولة الرحلات وربطه بجودة الخدمات وأداء العاملين في المطارات في الوطن العربي بشكل عام والمملكة العربية السعودية بشكل خاص.

وبناء على ما تبين من فجوه معرفية فإن هذه الدراسة تنطلق من الفرضيات التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجدولة رحلات الحج بأبعاده المتمثلة في (التوزيع المتوازن، الجدولة المتوازنة) على جودة الخدمات وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز بجدة.
- **الفرض الأول:** يمكن أن يكون هناك علاقة طردية بين جدولة رحلات الحج والتعامل الآمن مع الحالات الطارئة غير الاعتيادية مثل (تأخر وصول الرحلات، وغير ذلك).
 - **الفرض الثاني:** من المتوقع أن يؤدي التوزيع المتوازن لرحلات الحج خلال مرحلة القدوم إلى رفع مستوى أداء العاملين في تقديم الخدمة.
 - **الفرض الثالث:** من المتوقع أن معايير ومستويات الخدمات في مطار الملك عبد العزيز الدولي لها أثر في أداء العاملين وجودة الخدمة المقدمة في المطار.
 - **الفرض الرابع:** من المتوقع أن مستويات الأداء الوظيفي لها تأثير على جودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز الدولي.
 - **الفرض الخامس:** أن كثافة وصول الرحلات وأعداد الحجاج خلال الربع الأخير من مرحلة القدوم يمكن أن يقلل من أداء العاملين في المطار.

حدود الدراسة

التعامل مع نتائج الدراسة في حدود حجم العينة وأساليب قياس المتغيرات المستخدمة، وقد ركزت الدراسة على تحليل أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

تصميم الدراسة

يوضح هذا الجزء الإطار المنهجي للدراسة من حيث المنهج المتبع، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، أداة جمع البيانات وطرق بناءها، وأخيرًا الأساليب الإحصائية المستخدمة، وعلى النحو التالي:

منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتلاءم الأسلوب الوصفي مع الهدف النظري، في حين يتلاءم الأسلوب التحليلي (الذي يعتمد على الأساليب الإحصائية الوصفية والكمية) مع الهدف العملي المتمثل في تقييم أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على أداء العاملين في المطار وعلى جودة الخدمة المقدمة للحجاج، وفقاً لمتغيرات الدراسة.

مجتمع الدراسة

- يتمثل مجتمع الدراسة في الجهات العاملة في المطار من الموظفين والموظفات في قطاعات (الخدمات الأرضية - وزارة الصحة - الجوازات - الجمارك - وزارة الحج - الشركات المساندة).
- **عينة الدراسة:** تم اختيار عينة حجمها (200) مفردة بطريقة العينة العشوائية البسيطة من جميع العاملين في مطار جدة (صالات الحج)، وبنسبة (5%) من حجم المجتمع الأصلي.
 - **وصف أفراد العينة:** تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة المتمثلة في (العمر - الجنس - المؤهل التعليمي - الوظيفة - سنوات المشاركة في موسم الحج).

أداة الدراسة

- استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات كونها تتمتع بدلالات صدق وثبات عالية.
- **وصف الأداة:** بناءً على بيانات وأسئلة الدراسة وأهدافها، تم وضع الاستبانة، وتكون في صورتها النهائية من جزأين: يحتوي الجزء الأول على البيانات الديموغرافية. أما الجزء الثاني فيتكون من 31 عبارة موزعة على ثلاثة محاور. تم تقدير استجابات الموظفين المشاركين في الدراسة نحو فقرات محاور الاستبانة وفق تدرج مقياس ليكرت الخماسي كما مبين بالجدول رقم (2).

جدول رقم (2)

م	التدرج	طول مستويات مقياس ليكرت
1	من 1-1.80	درجة الموافقة
2	من 1.81-2.60	غير موافق بشدة
3	من 2.61-3.40	محايد
4	من 3.41-4.20	موافق
5	من 4.21-5	موافق بشدة

1- الصدق الخارجي (صدق المحكمين):

قام الباحث باختبار الصدق الظاهري للأداة والتعرف على الأسئلة المرتبطة ببعضها وذلك للتأكد من اتساق إجاباتها حتى تعكس أهداف الدراسة وتساؤلاتها، حيث تم عرض الاستبانة على محكمين من أساتذة جامعة أم القرى من ذوي الخبرة وكذلك من الأكاديميين العاملين في المطارات وقطاع الطيران، وتم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول عباراتها.

2- صدق الاتساق الداخلي

قام الباحث بعد إتمام إجراءات الصدق الظاهري (صدق المحكمين) بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس والجدول رقم (3) يوضح ذلك.

جدول رقم (3)

معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة

م	المحاور	معامل مستوى الارتباط المعنوية
1	واقع جدولة رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين	0.810**
2	مستويات جودة الخدمات في المطار وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين	0.763**
3	مستويات الأداء الوظيفي ومدى تأثيرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين	0.623**

معاملات الارتباط بين الفقرات الرئيسية للدراسة والدرجة الكلية

يوضح ويشير الجدول رقم (3) إلى أن معاملات الارتباط للمحاور جاءت بقيم متقاربة وهي دالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) على وجود علاقات ارتباط طردية بين جميع فقرات الاستبانة التي تقاس أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، كما تبين الجداول الآتية معاملات الارتباط بين كل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه:

إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية قوية بين جميع الفقرات التي تقاس محور

جدول رقم (4)

معاملات الارتباط بين فقرات محور واقع جدولة رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين

رقم الفقرة	العبارة	معامل الارتباط
1	يتم توزيع رحلات قدوم الحجاج على كامل مرحلة القدوم بشكل متوازن.	0.805**
2	الإطار الزمني لمرحلة قدوم رحلات الحجاج من كل عام يعد كافياً لاستقبال الحجاج وخدمتهم.	0.727**
3	توزع رحلات قدوم الحجاج خلال اليوم بشكل متساوي (صباحاً، عصراً، ليلاً).	0.812**
4	تلتزم شركات الطيران بمواعيد رحلات قدوم الحج بحسب الخانات الزمنية المحددة لها دون تأخير يُذكر.	0.792**
5	ترتفع بشكل ملحوظ رحلات قدوم الحجاج في الأسبوع الأخير من مرحلة القدوم.	0.251**
6	ارتفاع عدد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة يزيد من فرص الأخطاء التشغيلية أو الميدانية لدى الجهات المختلفة العاملة بالمطار.	0.195**
7	يؤدي انخفاض عدد رحلات الحج في بداية مرحلة القدوم إلى زيادتها في نهاية المرحلة.	0.348**
8	تناسب أعداد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة مع الطاقة الاستيعابية لصالات الحج بالمطار.	0.793**
9	الخانات الزمنية الموزعة بين مواعيد وصول الرحلات كافية لإنهاء إجراءات القدوم لجميع الركاب على الرحلة.	0.806**
10	يتم الانتهاء من إجراءات قدوم الحجاج على الرحلة (خلال أيام الذروة) قبل وصول الرحلة التي تليها.	0.831**

**تعني أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

واقع جدولة رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين والدرجة الكلية للمحور، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول في الدراسة. يتضح من نتائج الجدول رقم (4) أن معاملات الارتباط تراوحت بين (0.831) و (0.195) وجميعها دالة.

يتضح من نتائج الجدول رقم (5) أن معاملات الارتباط تراوحت بين (0.859) و (0.310) وجميعها دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية قوية بين جميع الفقرات التي تقاس محور مستويات جودة الخدمات في المطار وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين والدرجة الكلية

جدول رقم (5)

معاملات الارتباط بين فقرات محور مستويات جودة الخدمات في المطار وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين

رقم الفقرة	العبرة	معامل الارتباط
1	يوجد معايير واضحة لجودة الخدمة المقدمة للحجاج داخل المطار.	0.849**
2	أمكن من تقديم الخدمة بجودة عالية للحجاج داخل المطار حتى مع ارتفاع أعداد الرحلات القادمة.	0.787**
3	ألاحظ تدني الخدمات المقدمة للحجاج كلما ارتفعت أعداد الرحلات القادمة خلال أيام الذروة.	0.310**
4	تزيد فترة انتظار الحجاج داخل مبنى صالات الحج خلال أيام الذروة.	0.323**
5	الخدمات المتوفرة في صالات الحج تتناسب مع ارتفاع أعداد الرحلات والحجاج القادمين خلال أيام الذروة.	0.823**
6	هناك رضا من الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم داخل مبنى صالات الحج خلال أيام الذروة.	0.828**
7	ارتفاع عدد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة يعوق من تقديم خدمات ذات جودة للحجاج.	0.351**
8	وسائل الراحة والخدمات داخل مبنى صالات الحج مناسبة في تقديم خدمات بجودة عالية.	0.859**
9	يتم قياس مستوى رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم في المطار.	0.794**
10	يوجد جهات إشرافيه مختصة بقياس مستوى الخدمات المقدمة للحجاج.	0.819**

**تعني أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

جدول رقم (6)

معاملات الارتباط بين فقرات محور مستويات الأداء الوظيفي ومدى تأثيرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين

رقم الفقرة	العبرة	معامل الارتباط
1	تنظيم جدولة قدوم الحجاج تساعد العاملين على أداء مهامهم بفاعلية وكفاءة.	0.300**
2	أبذل الكثير من الجهد خلال أيام الذروة من مرحلة قدوم الحجاج لإنجاز مهامهم.	0.322**
3	أستطيع أخذ وقت للراحة خلال فترة عملي في أوقات الذروة من مرحلة قدوم الحجاج.	0.694**
4	تقل إنتاجيتي أثناء فترة عملي في أوقات الذروة.	0.714**
5	يتم تكليفي بمهام خارج أوقات عملي الأساسي في أوقات الذروة.	0.660**
6	ساعات عملي تتناسب مع ضغط العمل في أوقات الذروة خلال موسم الحج.	0.625**
7	أشعر أن العمل الموكل إلي في موسم الحج يفوق طاقتي.	0.708**
8	يتم زيادة ساعات عملي في أوقات الذروة.	0.652**
9	تؤثر كثافة رحلات قدوم الحجاج خلال أوقات الذروة على أدائي للمهام بالشكل الصحيح.	0.622**
10	أبذل أقصى ما لدي من قدرات خلال أوقات الذروة إلى الدرجة التي أصبح فيها متعباً من جراء ذلك.	0.525**
11	يتناسب عدد العاملين في مبنى صالات الحج مع حجم العمل خلال أيام الذروة.	0.616**

**تعني أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

للمحور، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني في الدراسة.

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) أن معاملات الارتباط تراوحت بين (0.714) و (0.300) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط طردية قوية بين جميع الفقرات التي تقيس محور مستويات الأداء الوظيفي ومدى تأثيرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين والدرجة الكلية للمحور، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث في الدراسة.

ثبات الدراسة

يقصد بثبات الاستبانة أن العبارات المكونة لها تعطي نتائج مستقرة وثابتة ولا تتغير في حالة إعادة تطبيقها مرة أخرى على عينة الدراسة وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الاستبانة المستخدمة. ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث معامل (ألفا كرونباخ) (Cron-bach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة. والجدول رقم (7) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة:

وبالنظر إلى الجدول رقم (7) نجد أن جميع مؤشرات الثبات مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.01) وهي مؤشرات جيدة ومطمئنة ويمكن الوثوق بها، وتعطي مؤشراً جيداً على ثبات مقاييس الدراسة.

المعالجات الإحصائية المستخدمة

لتحليل بيانات الدراسة تحليلاً إحصائياً علمي يحقق أهدافها ويجب عن تساؤلاتها البحثية، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي، حيث شملت الأساليب الإحصائية الوصفية،

التكرارات والنسب المئوية وذلك لتوصيف عينة الدراسة بحسب الخصائص الديموغرافية، كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لقياس درجة استجابة أفراد العينة على فقرات محاور الدراسة. بالإضافة إلى ذلك

جدول رقم (7)
الثبات بالاتساق الداخلي لمحاور الدراسة

المحور (المقياس)	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
واقع جدولة رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين	10	0.862
مستويات جودة الخدمات في المطار وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين	10	0.766
مستويات الأداء الوظيفي ومدى تأثيرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين	11	0.893
الثبات الكلي للاستبانة	31	0.92

فقد استخدم الباحث معامل الارتباط بيرسون وذلك للتحقق من صدق أداة الدراسة. كما تم استخدام معامل ألفا كرونباخ وذلك للتحقق من ثبات أداة الدراسة ومحاورها. كما استخدم الباحث بعض الأساليب الإحصائية الاستدلالية وذلك لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول محاور الدراسة تعزى لاختلاف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة (العمر، الجنس، المؤهل التعليمي، الوظيفة).

جدول رقم (8)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية

المتغير	فئات المتغير	العدد المئوية %	النسبة
الجنس	ذكر	155	77.5%
	أنثى	45	22.5%
	المجموع	200	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنة	46	23%
	5 سنة - أقل من 10 سنة	42	21%
	10 سنة - أقل من 15 سنة	24	12%
	15 سنة فأكثر	88	44%
المجموع	200	100%	
المؤهل الدراسي	ثانوية	40	20%
	دبلوم عالي	18	9%
	بكالوريوس	107	53.5%
	دراسات عليا	35	17.5%
المجموع	200	100%	
المسمى الوظيفي	مدير	63	31.5%
	مشرف مناوبة	47	23.5%
	موظف	90	45%
المجموع	200	100%	
عدد المشاركات	أقل من 5 مشاركات	100	50%
	5 مشاركات إلى 10 مشاركات	60	30%
	أكثر من 10 مشاركات	40	20%
المجموع	200	100%	
جهة العمل	الصحة	11	5.5%
	الجوازات	88	44%
	الجمارك	32	16%
	الخدمات الأرضية	16	8%
	جهة عمل أخرى	53	26.5%
	المجموع	200	100%

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يتكون هذا الجزء عرض وتحليل لإجابات أسئلة الدراسة ومناقشتها من خلال عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة وإجابات العينة على فقرات الاستبانة، ومعالجتها إحصائياً باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي.

أولاً - تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

وتهدف إلى استعراض وتوصيف عينة الدراسة الحالية وفقاً لمتغيراتها الديموغرافية التي تشمل: (العمر، الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي، الوظيفة) وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (8).

- التوزيع حسب الجنس: تشير نتائج الجدول رقم (8) إلى أن الذكور يشكلون الغالبية من أفراد العينة بنسبة 77.5%، بينما بلغت نسبة الإناث 22.5% وهي نسبة مقدره، وهذا ما يؤكد وجود الفئتين في عينة الدراسة.
- التوزيع حسب سنوات الخبرة العملية: يتضح من الجدول رقم (8) أن (88) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته 44% من إجمالي أفراد الدراسة سنوات الخبرة من 15 سنة فأكثر وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، بينما (46) منهم يمثلون ما نسبته 23% من إجمالي أفراد الدراسة سنوات الخبرة أقل من 5 سنة، و(42) منهم يمثلون ما نسبته 21% من إجمالي أفراد الدراسة سنوات الخبرة لديهم 5 سنة - أقل من 10 سنة، أما عدد (24) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته 12% من إجمالي أفراد الدراسة سنوات الخبرة لديهم من 10 سنة - أقل من 15 سنة وهم الفئة الأقل من أفراد الدراسة.
- التوزيع حسب المؤهل الدراسي: تشير نتائج توزيع العينة إلى أن الغالبية من أفراد العينة وبنسبة 53.5% مؤهلهم الدراسي (بكالوريوس)، بينما 20% مؤهلهم التعليمي

- (ثانوي)، في حين أن 17.5% مؤهلهم (دراسات عليا)، كما بينت الدراسة أن 9% مؤهلاتهم (دبلوم عالي) وهي النسبة الأقل من أفراد العينة.
- التوزيع حسب المسعى الوظيفي: أوضحت نتائج توزيع العينة وفقاً لمتغير المسعى الوظيفي أن الغالبية من أفراد العينة وبنسبة 45% موظفين، بينما 31.5% مدراء، في حين أن 32.5% منهم موظفين.
 - التوزيع حسب عدد المشاركات في مواسم الحج بالمطار: أوضحت نتائج توزيع العينة أن الغالبية من أفراد العينة وبنسبة 50% شاركوا في مواسم الحج بالمطار أقل من 5 مشاركات، بينما 30% شاركوا من 5 مشاركات إلى 10 مشاركات، في حين أن 20% سجلوا أكثر من 10 مشاركات في مواسم الحج بالمطار.
 - التوزيع حسب جهة العمل: أوضحت نتائج توزيع العينة وفقاً لمتغير جهة العمل أن الغالبية من أفراد العينة وبنسبة 44% جهة عملهم الجوازات، بينما 26.5% أفادوا أن لديهم جهات عمل أخرى، في حين أن 16% جهة عملهم الجمارك، ونسبة 8% في الخدمات الأرضية، وتبين أن نسبة 5.5% في الصحة، وأخيراً 26.5% من جهات عمل أخرى.

ثانياً - عرض وتفسير النتائج الخاصة بمحاور الدراسة

يسعى الباحث في هذا الجزء من تحليل الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي البحثي الذي طرحته الدراسة، وذلك من خلال استعراض استجابات أفراد العينة حول فقرات الاستبانة، حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعرض تلك الاستجابات موضحة في المحاور التالية:

المحور الأول: واقع جدولة رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين وفي هذا المحور من الدراسة تم عرض النتائج كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (9)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات محور واقع جدولة رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	النسبة الموزونة
1	يتم توزيع رحلات قدوم الحجاج على كامل مرحلة القدوم بشكل متوازن.	3.275	1.33352	محايد	65.5%
2	الإطار الزمني لمرحلة قدوم رحلات الحجاج من كل عام يعد كافياً لاستقبال الحجاج وخدمتهم.	3.385	1.27472	محايد	67.7%
3	توزع رحلات قدوم الحجاج خلال اليوم بشكل متساوي (صباحاً، عصراً، ليلاً).	3.53	1.29518	موافق	70.6%
4	تلتزم شركات الطيران بمواعيد رحلات قدوم الحج بحسب خانات زمنية محددة لها دون تأخير يُذكر.	4.605	0.61715	موافق بشدة	92.2%
5	ترتفع بشكل ملحوظ رحلات قدوم الحجاج في الأسبوع الأخير من مرحلة القدوم.	4.585	0.77185	موافق بشدة	91.7%
6	ارتفاع عدد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة يزيد من فرص الأخطاء التشغيلية أو الميدانية لدى الجهات المختلفة العاملة بالمطار.	4.515	0.74333	موافق بشدة	90.3%
7	يؤدي انخفاض عدد رحلات الحج في بداية مرحلة القدوم إلى زيادتها في نهاية المرحلة.	3.62	1.27819	موافق	62.4%
8	تناسب أعداد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة مع الطاقة الاستيعابية لصالات الحج بالمطار.	3.695	1.32315	موافق	74%
9	الخانات الزمنية الموزعة بين مواعيد وصول الرحلات كافية لإنهاء إجراءات القدوم لجميع الركاب على الرحلة.	3.94	1.07806	موافق	78.8%
10	يتم الانتهاء من إجراءات قدوم الحجاج على الرحلة (خلال أيام الذروة) قبل وصول الرحلة التي تليها.	3.815	1.25244	موافق	76.3%
	المتوسط الحسابي المرجح العام	3.896	0.759	موافق	78%

بينت نتائج جدول (9) أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام بلغت (3.896) وانحراف معياري (0.759) وهو أقل من واحد صحيح مما يدل على تركيز وعدم تشتت إجابات أفراد العينة حول موافق، وبالتالي نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يعتقدون بدرجة كبيرة أن جدولة رحلات قدوم الحجاج لها أثر على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز بجدة.

أظهرت نتائج جدول (9) أن العبارة (4) التي نصت على «تلتزم شركات الطيران بمواعيد رحلات قدوم الحج بحسب الخانات الزمنية المحددة لها دون تأخير يُذكر» حازت على مرتبة أولى ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (4.605) والانحراف المعياري (0.61715)، ونستنتج هنا أن أهم ما قامت به شركات الطيران هو الالتزام بمواعيد رحلات قدوم الحج حسب الخانات الزمنية المحددة لها، كما كشفت النتائج بجدول (9) أن الفقرة (5) ونصها «ترتفع بشكل ملحوظ رحلات قدوم الحجاج في الأسبوع الأخير من مرحلة القدوم، قد حازت مرتبة ثانية، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (4.585) وانحراف معياري (0.77185). وعليه يتبين

أن من أهم العوامل المفسرة لواقع جدولة رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز بجدة هو ارتفاع رحلات قدوم الحجاج في الأسبوع الأخير من مرحلة القدوم. وفي ذات السياق بينت نتائج جدول (9) أن الفقرة (6) ونصها «ارتفاع عدد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة يزيد من فرص الأخطاء التشغيلية أو الميدانية لدى الجهات المختلفة العاملة في المطار» قد نالت مرتبة ثالثة بدرجة موافق بشدة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (4.515) وانحراف معياري (0.74333)، وبالتالي نستنتج هنا أن من أهم العوامل المفسرة لواقع جدولة رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين أن ارتفاع عدد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة يزيد من فرص الأخطاء التشغيلية أو الميدانية لدى الجهات المختلفة العاملة في المطار. ومن جانب آخر كشفت نتائج جدول (9) أن فقرة (2) ونصها «أن الإطار الزمني لمرحلة قدوم رحلات الحجاج من كل عام يعد كافياً لاستقبال الحجاج وخدمتهم» قد نالت المرتبة قبل الأخيرة بدرجة محايد، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (3.385) وانحراف معياري (1.27472). وأخيراً، أظهرت نتائج جدول (9) أن الفقرة (1) ونصها «يتم توزيع رحلات قدوم الحجاج على كامل مرحلة القدوم بشكل متوازن»، نالت المرتبة الأخيرة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (3.275) وانحراف معياري (1.33352)، وبالتالي يتضح أن من بين أقل العوامل المفسرة لواقع جدولة رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز بجدة هو أنه يتم توزيع رحلات قدوم الحجاج على كامل مرحلة القدوم بشكل متوازن.

وتشير النتائج السابقة إلى قبول الفرضية الأولى والثانية، وهي أن هناك علاقة طردية بين جدولة رحلات الحج والتعامل الآمن مع الحالات الطارئة غير الاعتيادية مثل (أحوال جوية، تعطل أنظمة الاتصال، تأخر وصول رحلات، غير ذلك)، إضافة إلى أنه يمكن أن يؤدي التوزيع المتوازن لرحلات الحج خلال مرحلة القدوم إلى رفع مستوى أداء العاملين في تقديم الخدمة.

المحور الثاني: مستويات جودة الخدمات في المطار وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين، حيث جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (10):

جدول رقم (10)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات محور مستويات جودة الخدمات في المطار وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	الدرجة	النسبة الموزونة
1	يوجد معايير واضحة لجودة الخدمة المقدمة للحجاج داخل المطار.	3.545	1.27912	موافق 70.9%
2	أتمكن من تقديم الخدمة بجودة عالية للحجاج داخل المطار حتى مع ارتفاع أعداد الرحلات القادمة.	3.615	1.27077	موافق 72.3%
3	ألاحظ تدني الخدمات المقدمة للحجاج كلما ارتفعت أعداد الرحلات القادمة خلال أيام الذروة.	4.15	1.00126	موافق بشدة 83%
4	تزيد فترة انتظار الحجاج داخل مبنى صالات الحج خلال أيام الذروة.	4.295	0.86703	موافق بشدة 86%
5	الخدمات المتوفرة في صالات الحج تتناسب مع ارتفاع أعداد الرحلات والحجاج القادمين خلال أيام الذروة.	3.305	1.28461	محايد 92.3%
6	هناك رضا من الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم داخل مبنى صالات الحج خلال أيام الذروة.	3.505	1.20717	موافق 70.1%
7	ارتفاع عدد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة يعوق من تقديم خدمات ذات جودة للحجاج.	4.24	0.88107	موافق بشدة 84.8%
8	وسائل الراحة والخدمات داخل مبنى صالات الحج مناسبة في تقديم خدمات بجودة عالية.	3.115	1.36053	محايد 62.3%
9	يتم قياس مستوى رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة لهم في المطار	3.59	1.23268	موافق 71.8%
10	يوجد جهات إشرافية مختصة بقياس مستوى الخدمات المقدمة للحجاج.	3.5	1.24811	موافق 70%
المتوسط الحسابي المرجح العام		3.686	0.82127	موافق 73.72%

بينت نتائج جدول (10) أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام بلغت (3.686) وانحراف معياري (0.82127) وهو أقل من واحد صحيح مما يدل على تركيز وعدم تشتت إجابات أفراد العينة حول الموافقة، وبالتالي نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يعتقدون بدرجة كبيرة أن جودة الخدمات في المطار لها أثر كبير على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز بجدة. وفيما يلي نتناول بالتحليل أهم مؤشرات مستويات جودة الخدمات في المطار وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين:

أظهرت نتائج جدول (10) أن العبارة (4) ونصها «تزيد فترة انتظار الحجاج داخل مبنى صالات الحج خلال أيام الذروة» حازت المرتبة الأولى بدرجة موافق بشدة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (4.295) والانحراف المعياري (0.86703)، ونستنتج من ذلك أن أهم مستويات جودة الخدمات في المطار التي لها تأثير على جودة الخدمات هو زيادة فترة انتظار الحجاج داخل مبنى صالات الحج خلال أيام الذروة، مما يؤدي لانخفاض مستوى جودة الخدمات في المطار، كما كشفت النتائج أن

فقرة (5) ونصها: «ارتفاع عدد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة يعوق تقديم خدمات ذات جودة للحجاج» حازت على المرتبة الثانية بدرجة موافقة عالية، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (4.24) وانحراف معياري (0.88107). ويتبين من ذلك أن ثاني أهم مستويات جودة الخدمات في المطار هو ارتفاع عدد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة والتي لها تأثير في جودة الخدمة وأداء العاملين في المطار حيث أن هذا الارتفاع يعوق تقديم خدمات جيدة للحجاج. وفي ذات السياق بينت نتائج جدول (10) أن فقرة (4) ونصها: «ألاحظ تدني الخدمات المقدمة للحجاج كلما ارتفعت أعداد الرحلات القادمة خلال أيام الذروة» نالت المرتبة الثالثة بدرجة موافق بشدة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (4.15) وانحراف معياري (1.00126)، وبالتالي نستنتج أنه كلما ارتفعت أعداد الرحلات القادمة خلال أيام الذروة كانت جودة الخدمة المقدمة للحجاج متدنية. ومن جانب آخر كشفت نتائج جدول (10) أن فقرة (2) ونصها: «أتمكن من تقديم الخدمة بجودة عالية للحجاج داخل المطار حتى مع ارتفاع أعداد الرحلات القادمة» وفقرة (1) ونصها: «يوجد معايير واضحة لجودة الخدمة المقدمة للحجاج داخل المطار» نالت نفس المرتبة بدرجة موافق، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (3.615) و (3.545) وانحراف معياري (1.27077) و (1.27912) على التوالي، وبالتالي نستنتج أن عينة الدراسة أفادوا بدرجة موافقة كبيرة على وجود معايير واضحة لجودة خدمة الحجاج داخل المطار، وتقديم خدمة بجودة عالية للحجاج داخل المطار حتى مع ارتفاع أعداد الرحلات القادمة.

تشير النتائج في الجدول إلى قبول الفرضية الثالثة وهي أن معايير ومستويات الخدمات في مطار الملك عبد العزيز الدولي لها اثر في أداء العاملين و جودة الخدمة المقدمة في المطار.

المحور الثالث: مستويات الأداء الوظيفي ومدى تأثيرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين، حيث جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (11):

جدول رقم (11)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات محور مستويات الأداء الوظيفي ومدى تأثيرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة من وجهة نظر العاملين

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	النسبة الموزونة
1	تنظيم جدولة قدوم الحجاج تساعد العاملين على أداء مهامهم بفاعلية وكفاءة.	4.64	0.78963	موافق بشدة	92.8%
2	أبذل الكثير من الجهد خلال أيام الذروة من مرحلة قدوم الحجاج لإنجاز مهامي.	4.62	0.64629	موافق بشدة	92.4%
3	أستطيع أخذ وقت للراحة خلال فترة عملي في أوقات الذروة من مرحلة قدوم الحجاج.	3.055	1.41846	موافق	61.1%
4	تقل إنتاجيتي أثناء فترة عملي في أوقات الذروة.	3.4975	1.33286	موافق	70%
5	يتم تكليفي بمهام خارج أوقات عملي الأساسي في أوقات الذروة.	3.76	1.2247	موافق	75.2%
6	ساعات عملي تتناسب مع ضغط العمل في أوقات الذروة خلال موسم الحج.	3.355	1.34088	موافق	67.1%
7	أشعر أن العمل الموكل إلي في موسم الحج يفوق طاقتي.	3.59	1.2569	موافق	71.8%
8	يتم زيادة ساعات عملي في أوقات الذروة.	3.795	1.20842	موافق	75.9%
9	تؤثر كثافة رحلات قدوم الحجاج خلال أوقات الذروة على أدائي للمهام بالشكل الصحيح.	3.945	1.09452	موافق بشدة	80%
10	أبذل أقصى ما لدي من قدرات خلال أوقات الذروة للدرجة التي أصبح فيها متعباً.	4.295	0.8728	موافق بشدة	86%
11	يتناسب عدد العاملين في مبنى صالات الحج مع حجم العمل خلال أيام الذروة.	3.325	1.38527	موافق	66.5%
المتوسط الحسابي المرجح العام		3.807	0.7035	موافق	76.14%

بينت نتائج جدول (11) أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام بلغت (3.807) وانحراف معياري (0.7035) وهو أقل من واحد صحيح مما يدل على تركيز وعدم تشتت إجابات أفراد العينة حول الموافقة، وبالتالي نستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يعتقدون وبدرجة كبيرة أن مستويات الأداء الوظيفي لها أثر كبير على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة. وفيما يلي نتناول بالتحليل والتفسير أهم المؤشرات التي تبين مستويات الأداء الوظيفي ومدى تأثيرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي، موضحة على النحو التالي:

أظهرت نتائج جدول (11) أن عبارة (1) ونصها: «تنظيم جدولة قدوم الحجاج تساعد العاملين على أداء مهامهم بفاعلية وكفاءة» حازت على مرتبة أولى بدرجة موافق بشدة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (4.64) والانحراف المعياري (0.78963)، ونستنتج أن الأداء الوظيفي يتأثر بتنظيم جدولة قدوم الحجاج وتساعد العاملين على أداء مهامهم بفاعلية وكفاءة. كما كشفت نتائج جدول (11) أن فقرة (2) ونصها: «أبذل كثير من الجهد خلال أيام الذروة من مرحلة قدوم الحجاج لإنجاز مهامي» حازت

على مرتبة ثانية بدرجة موافق بشدة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (4.62) وانحراف معياري (0.64629). وعليه يتبين أن ثاني معيار للأداء الوظيفي في المطار هو إنجاز المهام من خلال بذل كثير من الجهد خلال أيام الذروة والتي لها تأثير على جودة الخدمة وأداء العاملين في المطار. وفي ذات السياق بينت نتائج جدول (11) أن عبارة (4) ونصها: «ألاحظ تدني الخدمات المقدمة للحجاج كلما ارتفعت أعداد الرحلات القادمة خلال أيام الذروة» نالت مرتبة ثالثة بدرجة موافق بشدة، ويدعم ذلك قيمة المتوسط الحسابي (4.15) وانحراف معياري (1.00126)، وبالتالي نستنتج أنه كلما ارتفعت أعداد الرحلات القادمة خلال أيام الذروة كانت جودة الخدمة المقدمة للحجاج متدنية. وتشير النتائج أعلاه إلى قبول الفرضية الرابعة والخامسة للدراسة حيث تبين: أن مستويات الأداء الوظيفي لها تأثير على جودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز الدولي، أن كثافة وصول الرحلات وأعداد الحجاج خلال الربع الأخير من مرحلة القدوم يمكن أن يقلل من أداء العاملين في المطار.

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة بناء على تحليل الدراسة الذي قام بها الباحث، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
أولاً- البيانات الديموغرافية:

- سنوات الخبرة: أعلى فئة لسنوات الخبرة من المبحوثين «من الجهات العاملة في مطار الملك عبد العزيز بجدة من 15 سنة فأكثر بينما كانت أقل فئة عمرية هي من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة.
- الجنس: تبلغ نسبة الذكور وهي الأعلى 77.5%، بينما نسبة الإناث كانت أقل وهي 22.5% من العينة.
- المؤهل التعليمي: بلغت أعلى نسبة لأفراد العينة من حاملي مؤهل البكالوريوس بنسبة 53.5%، يليها حاملي شهادة الثانوية بنسبة 20%، ثم حاملي دراسات عليا 17.5%.
- الوظيفة: بلغت أعلى نسبة لأفراد العينة للموظفين الإداريين بنسبة 31.5%، يليها الموظفين بنسبة 45%، ومن ثم مشرفين بنسبة 23.5%.
- جهة العمل: بلغت أعلى نسبة لأفراد العينة جهة أعمالهم في الجوازات بنسبة 44%، يليها الجمارك بنسبة 16% ومن ثم العاملين في الخدمات الأرضية بنسبة 8%، وأقل نسبة أفراد العينة العاملين في الصحة بنسبة 11%.

ثانياً- واقع جدول رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

- بينت نتائج الدراسة أن هناك عديد من العناصر الإيجابية التي تبين واقع جدول رحلات قدوم الحجاج وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز بجدة، حيث بينت النتائج أن أهم مؤشرات واقع العمل خلال فترة الحج تمثلت في:
- أن شركات الطيران تلتزم بمواعيد رحلات قدوم الحج بحسب الخانات الزمنية المحددة لها.
 - أن رحلات قدوم الحجاج ترتفع بشكل ملحوظ في الأسبوع الأخير من مرحلة القدوم.
 - تأكيد المبحوثين على أن ارتفاع عدد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة يزيد من فرص الأخطاء التشغيلية أو الميدانية لدى الجهات المختلفة العاملة.
 - أن الخانات الزمنية الموزعة بين مواعيد وصول الرحلات كافية لإنهاء إجراءات القدوم لجميع الركاب على الرحلة.
 - أن أعداد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة تتناسب مع الطاقة الاستيعابية لصالات الحج في المطار.
 - أن انخفاض عدد رحلات الحج في بداية مرحلة القدوم يؤدي إلى زيادتها في نهاية المرحلة.

ثالثاً- مستويات جودة الخدمات في المطار وأثرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستويات جودة الخدمات في المطار لها أثر كبير على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، حيث دعمت جميع مؤشرات الدراسة ذلك، وبينت الدراسة أن أهم ما يؤثر على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي يتمثل فيما يلي:
- زيادة فترة انتظار الحجاج داخل مبنى صالات الحج خلال أيام الذروة.
 - أن ارتفاع عدد رحلات قدوم الحجاج خلال أيام الذروة يعوق من تقديم خدمات ذات جودة للحجاج.
 - تدني الخدمات المقدمة للحجاج كلما ارتفعت أعداد الرحلات القادمة خلال أيام الذروة.

رابعاً - مستويات الأداء الوظيفي ومدى تأثيرها على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستويات الأداء الوظيفي في المطار لها أثر كبير على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، حيث دعمت جميع مؤشرات الدراسة ذلك، وبينت الدراسة أن أهم ما يؤثر على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي يتمثل فيما يلي:

- أن تنظيم جدولة قدوم الحجاج تساعد العاملين على أداء مهامهم بفاعلية وكفاءة.
- بذل الكثير من الجهد خلال أيام الذروة من مرحلة قدوم الحجاج لإنجاز المهام المطلوبة.
- تؤثر كثافة رحلات قدوم الحجاج خلال أوقات الذروة على أداء المهام بالشكل الصحيح.
- إجابة المبحوثين حول زيادة ساعات العمل لإنجاز المهام خلال أيام الذروة يؤدي إلى إجهاد العاملين ويساهم في تدني الخدمات المقدمة للحجاج.
- التكاليف بمهام خارج أوقات العمل الأساسي في أيام الذروة.
- تأكيد المبحوثين على شعورهم بأن العمل الموكل إليهم في موسم الحج يفوق طاقتهم.
- زيادة ساعات العمل في أوقات الذروة.

توصيات الدراسة:

- قيام الهيئة العامة للطيران المدني بوضع معايير واضحة تحدد مستويات الخدمة والجودة في مطارات الحج تكون مرجعاً للقياس على غرار التصنيفات العالمية، وتكون شاملة للإجراءات بشكل عام وأزمة الانتظار وسبل الراحة والخدمات المتوفرة والرفاهية وكافة الأنشطة المقدمة داخل المطار، مع أهمية إيجاد مؤسسات مهتمة بالممارسات المعيارية لها القدرة على القياس وتقييم مستويات الأداء.
- موثوقية وجودة الخدمات التي يقدمها المطار تتطلب استطلاع آراء المسافرين بشكل عام وضيوف الرحمن بشكل خاص، ونقترح بهذا الشأن أهمية التعاقد مع جهات أو مؤسسات تقوم بمتابعة ومراقبة مستوى الجودة في المطارات مثل مؤسسة (Skytrax) ووضع معايير لتلك الخدمات وتصنيف مستويات الجودة بشكل شامل، خاصة وأن القياس على مستوى المطارات العالمية والمشاركة في جوائز النقل الجوي تضيف المزيد من المقارنات وخلق بيئة تنافسية وتحليل مستويات الجودة المتوفرة في مطارات المملكة.
- قيام وزارة الحج والعمرة بوضع إطار منظم لجدول رحلات قدوم الحجاج وفق إستراتيجية محكمة تتناسب مع الزيادة السنوية المتوقعة لأعداد الحجاج وتتناسب مع مستويات الخدمة والطاقت الاستيعابية في المنافذ، مع مراعاة صياغة إجراءات جدولة الرحلات قبل موسم الحج.
- تطوير الوضع الحالي لمطارات الحج (جدة والمدينة المنورة) بحيث يشمل المرافق والخدمات وزيادة الطاقات الاستيعابية ويشمل ذلك التطوير إنشاء مباني وصلات للحج في مطار الطائف وينبع باعتبار قرههيا من المشاعر المقدسة، هذا إذا ما أخذنا في الاعتبار أن التوزيع المكاني لاستقبال رحلات الحج يساهم في إحكام السيطرة واحتواء أكبر عدد من الرحلات والمسافرين.
- زيادة نطاق برنامج مبادرة طريق مكة المعني بخدمة وإنهاء إجراءات الحجاج في بلدانهم قبل وصولهم إلى المملكة لمساهمة الفعالة في تسهيل الإجراءات وتقليل فترات الانتظار.
- زيادة وعي الإدارات المعنية بخدمة الحجاج داخل المطار بأهمية الجودة والخدمة وتأثير ضغوط العمل على مستويات أداء الموظفين وانعكاسه السلبي على خدمة الحجاج مع أهمية وضع إطار محدد لساعات العمل الميدانية خلال موسم الحج بحيث يرجى من خلاله تجنب الإجهاد وتدني مستويات الأداء.
- إكساب كافة العاملين في مجال الحج والعمرة المهارات الميدانية والتقنية والإدارية لرفع كفاءتهم في خدمة ضيوف الرحمن وذلك من خلال وضع برامج تدريبية تحقق هذه الأهداف والنظر في إمكانية قيام وزارة الحج والعمرة بإصدار رخصة مهنية لمقدمي الخدمات في الحج وتخضع لاشتراطات واختبارات قياسية تتناسب مع ذلك.
- تكثيف البحوث والدراسات المتعلقة بالمشكلات التي تواجه رحلات قدوم الحجاج والإدارات المشرفة عليها بحيث يكون الاعتماد على البحث العلمي منطلقاً لتحسين واقع جودة الخدمة وأداء العاملين في المطار.

مقترحات الدراسة

- إجراء دراسة للتعرف على احتياجات العاملين في مطار الملك عبد العزيز بجدة لرفع مستوى جودة الخدمات في الحج.
- إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية مع تغيير مجتمع الدراسة.

المراجع

- أسماء حسين وآخرون. (2020). *تحسين جودة الخدمات بمطار برج العرب وفقاً لمتطلبات سكاى تراكس*. كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات.
- أسماء وآخرون. (2020). «تحسين جودة الخدمات بمطار برج العرب وفقاً لمتطلبات سكاى تراكس»، *مجلة كلية السياحة والفنادق، كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، مصر، مج4، ع1، ص 65-81*.
- البقي، ناصر. (2012). «دراسة تحليلية لأزمة المراحل الإجرائية التي يمر بها الحاج في مطار الملك عبدالعزيز بجدة. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة»، *الملتقيات العلمية لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، أبحاث الملتقى الثالث عشر، 08T14:21:30Z-11-2021*.
- الجمل، محمود. (2015). *دراسة تحليلية لأزمة المراحل الإجرائية التي يمر بها الحاج في المنافذ الجوية*. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، المملكة العربية السعودية.
- الجمل، محمود. (2016). *دراسة تحليلية لأزمة المراحل الإجرائية التي يمر بها الحاج في المنافذ الجوية*. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، المملكة العربية السعودية.
- الخطة التشغيلية لموسم الحج (2019). مطار الملك عبد العزيز الدولي.
- الساكت، لبنى زياد. (2014). «أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية»، *رسالة ماجستير*.
- الطلاع، سليمان. (2015). «واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه». *مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية*، المجلد 17، ع 2 (أ)، ص 182-214.
- الهيئة العامة لطيران المدني (<http://www.sa.gov.gaca>).
- الهيئة العامة للإحصاء (<http://www.sa.gov.stats>).
- حمادة، أحمد. (2018). «تقييم دور إعادة هندسة العمليات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء بالتطبيق على الشركة المصرية للمطارات»، *مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بورسعيد - كلية التجارة، ع 4، ص 181 – 206*.
- علواني، محمد. (2020). «راحة الموظفين»، *مجلة رواد الأعمال*. متاح على الرابط الإلكتروني التالي: (<http://www.com.rowadalaamal.com/?p=108257>)
- مجلة الحج والعمرة، (2012). *المطارات السعودية: منافذ جوية مهمة لضيوف الرحمن*.
- نظام نقل الحجاج إلى المملكة وإعادتهم إلى بلادهم - المرسوم الملكي م/58 بتاريخ 1425/12/28هـ.
- هيئة الطيران المدني - تعليمات نقل الحجاج عن طريق الجو، 2019.
- وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن، (<http://www.vision2030.gov.sa/ar/programs/hajj-and-omram>).

The Impact of Scheduling Flights for the Arrival of Pilgrims on the Quality of Service and the Performance of Workers at King Abdulaziz International Airport in Jeddah

Marwan bin Mustafa Kamal

College of Business Administration

Umm Al Qura University

Kingdom of Saudi Arabia

mrmreto8090@gmail.com

ABSTRACT

The study aimed to identify the pattern of scheduling flights in the Hajj season, and to determine the reasons for the intensity of flights at the end of the arrival stage, and the reasons for the low benefit from exploiting the entire time period allocated for the arrival of pilgrims and to know the extent of its impact on the performance of airport workers, and in order to achieve the objectives of the study, the researcher used the method The analytical descriptive, where the study population was from the workers at King Abdulaziz Airport in Jeddah, and the study relied on an available sample of (200) individuals, from the employees of the agencies working at King Abdulaziz Airport in Jeddah. That there are many positive elements that show the reality of scheduling flights for the arrival of pilgrims and their impact on the quality of service and the performance of employees at King Abdulaziz International Airport in Jeddah, as the results showed that one of the most important indicators that explain this is; That the airlines adhere to the dates of the arrival of Hajj flights according to the time slots specified for them, in addition to that the quality levels at the airport have a significant impact on the quality of service and the performance of employees at King Abdulaziz International Airport in Jeddah, as all the study indicators supported this, and one of the most important influences; Increasing the waiting period for pilgrims inside the Hajj halls building during peak days. Based on the results obtained, the researcher recommended several recommendations, the most important of which are: The General Authority of Civil Aviation should set clear standards that determine the levels of service and quality at Hajj airports as a reference for measurement similar to international classifications, with the importance of finding institutions interested in standard practices that have the ability to measure and evaluate performance levels.

Keywords: *Service Quality, King Abdulaziz Airport, Flight Scheduling, Hajj Rituals, Employee Performance.*