


مؤتمر
ومعرض
خدمات
الحج والعمرة



2023

09 - 12 يناير 2023 

جدة سوبر دوم 

تنظيم

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



رؤية VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

تنفيذ

سلة
sela®

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

تهدف وزارة الحج والعمرة من خلال إقامة المؤتمرات والمعارض السنوية إلى استقطاب قادة الفكر وصناع التغيير من باحثين ومبتكرين ورواد أعمال؛ رغبة في الإثراء المعرفي وتذليل التحديات واستئناف التوجهات المستقبلية في منظومة خدمات الحج والعمرة. حيث تسعى الوزارة بالتعاون مع جميع شركائها في مختلف القطاعات لتحقيق التميز والاستدامة في مجال خدمة ضيوف الرحمن مستنيرةً برؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠

سلة
sela





" نحن نتشرف جميعاً بخدمة ضيوف الرحمن، والسهر على راحتهم، ونبذل الغالي والنفيس في سبيل توفير أسباب الراحة والطمأنينة لهم؛ ليؤدوا مناسكهم بكل يسر وسهولة وطمأنينة "

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز حفظه الله



برعاية وتشريف
صاحب السمو الملكي
الأمير خالد الفيصل

مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة

أقامت وزارة الحج والعمرة
"مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة"

تحت عنوان
(الجودة في منظومة الخدمات)

16 - 19 جمادي الثاني 1444 - 09 - 12 يناير 2023
من الساعة 10 صباحاً وحتى الساعة 10 مساءً
جدة سوپر دوم المملكة العربية السعودية



اكسبو_الحج



نبذة عن مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة 2023 الجودة في منظومة الخدمات

يُعد "مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة" نافذةً هامة لتوطيد أواصر التواصل مع مختلف دول وشعوب العالم العربي والإسلامي إقليمياً وعالمياً، وينطلق المؤتمر من رؤية المملكة 2030 التي تقدم إستراتيجية متكاملة لتطوير منظومة الحج والعمرة عبر تسخير الطاقات والإمكانات لخدمة ضيوف الرحمن، حيث تبذل المملكة العربية السعودية جهوداً حثيثة لتحسين وتسهيل رحلة ضيوف الرحمن، وتقديم البرامج والمبادرات النوعية، والعمل على تطوير عمليات اتخاذ القرار واستدامة جودة الخدمات.

الغاية

منظومة متكاملة ومستدامة تسهم في تطوير وارتقاء تجربة ضيوف الرحمن.

الرؤية

المنصة الأولى عالمياً للتواصل المعرفي الملهم في قطاع الحج والعمرة.

الرسالة

خلق بيئة إبداعية يجتمع فيها نخبة من قادة الفكر بهدف تحفيز وإلهام قطاع الحج والعمرة، من خلال المناقشات الثرية وعرض أفضل التجارب العالمية.

مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة 2023 الجودة في منظومة الخدمات



الفعاليات المصاحبة

يقام خلال المؤتمر والمعرض العديد من الفعاليات المصاحبة والتي تشكل منصة وبوابة هامة للمستثمرين والمبتكرين ورواد الأعمال المهتمين بتطوير قطاع الحج والعمرة .



المعرض

أكبر معرض من نوعه على مستوى العالم يعنى بخدمات الحج والعمرة، يشكل المعرض نقطة اتصال مهمة بين الدول المشاركة والشركات من مقدمي الخدمات لعرض وتقديم الحلول المبتكرة للارتقاء بالخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.



المؤتمر

مؤتمر دولي يستعرض عدداً من الجلسات العلمية وورش العمل والدورات التدريبية التي يشارك بها نخبة من صناع القرار والخبراء و أهم الأكاديميين والباحثين وعدد من وزراء الشؤون الإسلامية والأوقاف والحج، بالإضافة إلى السفراء والقناصل من مختلف دول العالم.

أهداف المؤتمر والمعرض

04



استعراض جهود المملكة
في قطاع الحج والعمرة

03



إشراك المجتمع الريادي من
باحثين ومبتكرين ورواد أعمال
في تذليل الصعوبات والارتقاء
بخدمات ضيوف الرحمن

02




تطوير فرص الشراكات
والاتفاقيات
والمبادرات المحلية و الدولية

01



استقطاب قادة الفكر وصناع
التغيير للإثراء المعرفي
واستشراف التوجهات
المستقبلية

08



تحفيز الشركات على تلبية
متطلبات المواصفات
القياسية العالمية لنظم
إدارة الجودة والتحسين
المستمر لكفاءة التشغيل

07



نشر وتعزيز ثقافة الجودة
في خدمات الحج وكيفية
تحقيق تنمية مستدامة

06



تطوير كافة الخدمات
اللوجستية والصحية
والأمنية من خلال ضبط
المعايير وأدوات القياس
وفقاً للمواصفات العالمية

05



تبادل أفضل الممارسات
والمقارنات المرجعية ونقل
التجارب الناجحة بين القطاعات
المختلفة

المخلص التنفيذي

- من منطلق أهمية المؤتمر والمعرض السنوي ولضمان استمرارية نجاحه والعمل على جعله منصة عالمية، أطلقت وزارة الحج والعمرة النسخة الثانية من مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة 2023 تحت شعار "الجودة في منظومة الخدمات"، والتي تناولت ثلاثة محاور رئيسية وهي: التحسين والتنافسية والاستدامة. وقد حقق المعرض والمؤتمر نجاحاً ملحوظاً وأصداء إيجابية واسعة محليةً ودوليةً، تمثل هذا النجاح بحضور وفود من أكثر من 69 دولة و31 وزيراً من مختلف دول العالم الإسلامي وروسيا، وعدد كبير من السفراء والقناصل المعتمدين لدى المملكة.
- ولقد أوجد برنامج المؤتمر بيئة محفزة للإلهام المعرفي، فقد تمت مناقشة العديد من الموضوعات والخطط والمشاريع المستقبلية لتطوير قطاع الحج والعمرة من خلال 23 جلسة حواريةً وبمشاركة أكثر من 75 متحدثاً من 57 جهة مختلفة ما بين قطاع حكومي وخاص وغير ربحي، وذلك بحضور عدد كبير من المسؤولين والمهتمين من داخل المملكة وخارجها. حيث تطرق المؤتمر لموضوعات متعددة تؤكد على أهمية تحقيق مبدأ الجودة والاستدامة في منظومة الحج والعمرة على المستوى المؤسسي، وعلى مستوى الخدمات مثل: الإسكان والضيافة والإعاشة والنقل، وعلى مستوى البنية التحتية مثل: الاتصالات وتقنيات المعلومات، الطاقة الكهربائية والمياه والطرق، وعلى مستوى تأهيل وتدريب العاملين، بالإضافة إلى طرق إثراء تجربة ضيوف الرحمن الثقافية والدينية.
- كما شكل المعرض المصاحب للمؤتمر- والذي شارك فيه أكثر من 210 من الشركات والجهات العاملة في منظومة الحج والعمرة، على مساحة تقدر بـ 34 ألف متر مربع وبحضور تجاوز 60 ألف زائرٍ وتغطية من 273 جهة إعلامية محلية ودولية- مركز اتصال جاذب لاستعراض الخدمات المقدمة و التفاوض وتوقيع الاتفاقيات والعقود التي يفوق حجم قيمتها 20 مليار ريال سعودي، ويعود أثرها الاقتصادي الكبير المباشر وغير المباشر على أبناء الوطن. كما تم تقديم 36 ورشة عمل من 9 جهات مختلفة بهدف رفع مستوى جودة أداء العاملين في منظومة الحج والعمرة، بالإضافة إلى توقيع 71 اتفاقية تسهم في تطوير وتحسين تجربة ضيوف الرحمن.

أبرز التوصيات

- تعزيز مبدأ التنافسية بين القطاعات المختلفة التي تعمل في منظومة الحج والعمرة بهدف رفع جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وتميزها.
- العمل على تطوير منظومة الإعاشة والتغذية من حيث جودة وسلامة الغذاء وتحقيق معايير الجودة والضيافة المقدمة لخدمة ضيوف الرحمن.
- استمرار العمل على تطوير المشاريع السكنية والفندقية الرائدة التي تتميز بتقديم خدمات متكاملة لضيوف الرحمن في مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- تنمية دور القطاع غير الربحي والجمعيات الخيرية لخدمة قطاع الحج والعمرة، والعمل على رفع الوعي بأهمية العمل التطوعي وتعزيز المسؤولية المجتمعية لدى الأفراد لتحقيق التكامل بين المجتمع المدني والقطاعات المختلفة لخدمة الحجاج.
- العمل على توفير بيئة حج صحية ومستدامة للحجاج من خلال دعم مبادرات إعادة التدوير والتخلص الآمن من النفايات والتوعية بتقليل إنتاجها.
- تطوير مواقع الإرث الإسلامي والمساجد التاريخية في المشاعر المقدسة ومكة والمدينة وفتحها للزائرين وتكثيف العمل على تجهيز متاحف ومعارض تاريخية لتوثيق سيرة النبي - عليه الصلاة والسلام - وأصحابه الكرام - رضي الله عنهم - لإثراء رحلة الحجاج والمعتمرين ثقافياً ودينياً.
- تفعيل برامج التأهيل والتدريب للعاملين في منظومة الحج والعمرة في مختلف المجالات، والتأكيد على التدريب في مجال الإرشاد السياحي في مكة المكرمة والمدينة المنورة.
- دعوة حملات الحجّ إلى تعزيز وعي الحجاج بأهمية الامتثال بالتيشير الذي أقرته الشريعة الغراء عند أداء مناسك الحج المتعلقة بالإحرام، والطواف، والسعي، والوقوف، والمبيت، والرمي، وذلك رفعاً للحرج الشديد، ودفعاً للمشقة غير المعتادة.
- يخصص موضوع ندوة الحج القادمة لتقديم دراسات علمية مركزة عن فقه التيسير في الحج تأصيلاً لمسائله، وتوضيحاً لمجالاته، وبياناً لآثاره، وذلك لما له من أهمية قصوى في تمكين الحجاج من أداء مناسكهم في يسر وسهولة.
- الاستمرارية بإقامة مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة سنوياً، على أن يقام في منطقة مكة المكرمة أو المدينة المنورة، ليصبح المنصة الأولى عالمياً في مجال الحج والعمرة.

لتصفح الموقع الإلكتروني
الخاص بالمؤتمر

امسح رمز QR Code



HajjUmrahForum.com





إحصائيات المؤتمر والمعرض

أرقام المؤتمر والمعرض

850

حضور الجلسة
الافتتاحية

210

الشركات المشاركة

34 ألف

متر مربع مساحة
المعرض

60 ألف

زائر

31

وزيراً

69

دولة

36

ورشة عمل

75

متحدثاً

8

جلسات عروض

7

جلسات حج توك

5

جلسات حوارية

10

جلسات رئيسة

16

عدد القطاعات
المشاركة

14

جهة حكومية
مشاركة

71

اتفاقية

7

متحدثين دوليين

905

متدرباً

273

وسيلة إعلامية



التغطية الإعلامية

لغات النشر

العربية الانجليزية الفرنسية التركية البولندية الصينية الاسبانية المكسيكية اليابانية اليونانية الفيتنامية الفيتنامية السودية التشيكية الهندية اردو الروسية النرويجية البرتغالية السلوفاكية الموريتانية التايلندية المايزية الإندونيسية الألمانية الإيطالية المجرية الكورية

حجم الوصول

حجم النشر
1163

194 وسائل الإعلام المحلية

317 وسائل الإعلام العربية

652 وسائل الإعلام الدولية

عدد المنشورات
2644

انستجرام
12.2M+



فيسبوك
14.4M+



مجموع الوصول
505M+

لينكاند
1.6M+



تويتر
67.9M+



يوتيوب
2.3M+







الدول المشاركة

الدول المشاركة في المؤتمر والمعرض



البحرين



باكستان



إيران



أوزبكستان



إندونيسيا



الإمارات



أفغانستان



الأردن



أذربيجان



المملكة العربية
السعودية



تونس



تنزانيا



تشاد



تركمانستان



تركيا



تايلاند



بوركينافاسو



بنين



بنجلاديش



سوريا



السودان



السنغال



سنغافورة



سريلانكا



روسيا



جنوب افريقيا



الجزائر



جامبيا



إثيوبيا



قطر



فلسطين



الفلبين



غينيا
كوناكري



غانا



عمان



العراق



طاجيكستان



الصين



الصومال



ماليزيا



مصر



مالي



ليبيا



لبنان



كينيا



الكويت



كوت ديفوار



الكاميرون



كازاخستان



قيرغيزستان



اليمن



الهند



نيجيريا



النيجر



موريشيوس



موريتانيا



المغرب



بروناي دار السلام



المؤتمر



أرقام المؤتمر



مهاور المؤتمر

- التحسين ضبط معاير الجودة وتحسين خدمات ضيوف الرحمن
- التنافسية رفع كفاءة الأداء والتشغيل
- الاستدامة الاستمرارية وتحقيق تنمية مستدامة

أهم الموضوعات التي يناقشها المؤتمر

- الخدمات اللوجستية والنقل
- عمليات إدارة الحشود
- خدمات الإسكان والضيافة
- خدمات التغذية والإعاشة
- إدارة الخدمات والمرافق
- السلامة والرعاية الصحية
- إثراء تجربة ضيوف الرحمن

اليوم الأول الإثنين 9 يناير 2023

حفل الافتتاح



برنامج حفل الافتتاح



7:05 - 7:00 مساءً

إطلاق علامتي
"صنع في مكة" و "صنع في المدينة"



7:00 - 6:55

مساءً
عرض مرئي عن جهود المملكة
في خدمة ضيوف الرحمن
(فيلم المؤتمر)



6:55 - 6:50 مساءً

كلمة معالي الدكتور
توفيق بن فوزان الربيعة
وزير الحج والعمرة - رئيس لجنة برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



6:50 - 6:45 مساءً

السلام الملكي
القرآن الكريم



6:45 - 6:30 مساءً

استقبال صاحب السمو الملكي
الأمير خالد الفيصل
جولة في المعرض - التوجه إلى قاعة الحفل



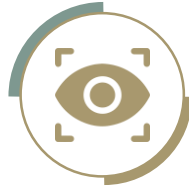
7:10 - 7:05 مساءً

تكريم الرعاية



7:20 - 7:10 مساءً

صورة جماعية للوفود المشاركة
من الوزراء ورؤساء البعثات



8:25 - 7:25 مساءً

الجلسة الافتتاحية
الجودة والتنافسية في خدمة ضيوف
الرحمن: رؤية مستقبلية



8:30 - 8:25 مساءً

ختام اليوم الأول



9:00 - 8:30

مساءً
جولة في المعرض

أبرز ما جاء في كلمة معالي وزير الحج والعمرة

الدكتور توفيق بن فوزان الربيعة

في افتتاح مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة:

- "حققت وزارة الحج والعمرة إنجازات ملحوظة ونقالات نوعية في إطار تسهيل الإجراءات للحجاج والمعتمرين وزيادة أعدادهم بالشراكة مع أكثر من 35 جهة حكومية. كما أضافت البشرية للمسلمين بعودة أعداد الحجاج إلى ما كانت عليه قبل الجائحة، دون قيود على العمر"
- "ابتداءً من هذا العام وتعزيزاً للتنافسية سيتم فتح لبعثات الحج الاختيار من بين شركات عديدة داخل المملكة للتعاقد معها على خدمات الحج بدلاً من شركة واحدة"
- "حرصاً من وزارة الحج والعمرة على تحسين تجربة ضيوف الرحمن، خفضت الوزارة قيمة التأمين الشامل للمعتمرين من خارج المملكة، من 235.75 ريالاً سعودياً إلى 87.4 ريالاً"
- "العمل على تجهيز أكثر من 20 معرضاً يوثق سيرة النبي -صلي الله عليه وسلم- وأصحابه الكرام - رضي الله عنهم- لإثراء رحلة الحجاج والمعتمرين"
- "بات بإمكان حاملي تأشيرات العمرة التّجول في كافة أنحاء المملكة، كما مددت المملكة العربية السعودية التأشيرة من 30 إلى 90 يوماً وأصبحت تستخرج في أقل من 24 ساعة"
- لتطوير خدمة استقبال الحجاج والمعتمرين تم تطوير مطار الملك عبد العزيز الدولي في جدة ومطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي في المدينة المنورة

مؤتمر ومعرض
خدمات الحج والعمرة
"اكسبو الحج" هو
الأكبر من نوعه في
العالم، ويجمع كافة
أصحاب المصلحة من
داخل وخارج المملكة
لتيسير رحلة ضيوف
الرحمن

الجلسة الافتتاحية الجودة والتنافسية في خدمة ضيوف الرحمن: رؤية مستقبلية



معالي الدكتور
عبدالرحمن بن عبدالعزيز السديس
الرئيس العام لشؤون المسجد الحرام والمسجد
النبوي



معالي الأستاذ
بندر بن إبراهيم الخريف
وزير الصناعة والثروة المعدنية



معالي المهندس
صالح بن ناصر الجاسر
وزير النقل والخدمات
اللوجستية



معالي الدكتور
توفيق بن فوزان الربيعة
وزير الحج والعمرة



الأستاذ خالد مدخلي
إعلامي ومذيع سعودي



المهندس
صالح بن إبراهيم الرشيد
الرئيس التنفيذي للهيئة الملكية لمدينة
مكة المكرمة والمشاعر المقدسة



معالي الفريق أول
سعيد بن عبدالله
القحطاني
مساعد وزير الداخلية لشؤون
العمليات
أمين عام لجنة الحج العليا

نبذة عن الجلسة

تهدف الجلسة الافتتاحية إلى تسليط الضوء على جهود المملكة العربية السعودية والقيادة العليا في خدمة ضيوف الرحمن، كما تناقش تحديدا رؤية المملكة في تطوير قطاع الحج والعمرة، والتطلع لتحقيق أعلى مستويات الجودة والتميز في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن والسعي لاستمرارها واستدامتها.

اليوم الأول 09 يناير 2023

الجلسة الافتتاحية

اليوم الأول 09 يناير 2023

افتتح الجلسة معالي الدكتور توفيق بن فوزان الربيعة والذي أكد أن منظومة الحج والعمرة منظومة تُعد متكاملة تبدأ من بداية رحلة الحاج وهو في بلده حتى إتمامه للمناسك وعودته لموطنه في أمن وبسر وسهولة مع الحرص على إثراء تجربته، وقد أثرت التسهيلات بزيادة عدد الحجاج، وتيسير الحج لهم ولضمان الجودة تم فتح باب التنافسية وهو تحول جذري في المنظومة لأن التنافس يؤدي إلى تحسين الخدمة ويقلل التكلفة على الحاج وهي من الأهداف الرئيسة لوزارة الحج والعمرة

• وذكر معالي الدكتور عبدالرحمن بن عبدالعزيز السديس أن الحاج والمعتمر يلحظ التطور الواضح في خدمات الحج والعمرة بفضل ما تقدمه المملكة من خدمات، وتضع الرئيسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي خطط متعددة لاستقبال الحجاج والمعتمرين تشمل الخطط الإستراتيجية والخطط الموسمية والخطط التشغيلية وهذه الخطط مبنية على رؤية المملكة 2030 التي تهدف لاستقبال 30 مليون حاج ومعتمر عبر منظومة خدمات متكاملة تحقق التنافسية والجودة وتطلعات ضيوف الرحمن وحسن الوفادة ضمن برامج نوعية تعتمد على التقانة من خلال تجربة ثرية تنافسية تمكن الحاج من تأدية فريضة بيسر وسهولة وأمن وأمان وهذا التيسير منبثق من الشريعة التي ترمي إلى تعزيز الوسطية

• كما وضع معالي الفريق أول سعيد بن عبدالله القحطاني أن مهمة الحج والعمرة تُعد في مقدمة مهام واهتمامات وزارة الداخلية فالعمل فالحج عمل متكامل والأمن هو المهمة الأولى لوزارة الداخلية لذلك تشكل الوزارة كل عام قيادة لقوات أمن الحج تهتم بسلامة الحجاج وحفظ الأمن، وتعمل الوزارة على تطوير وتحسين الخدمات وإنشاء القوات الخاصة بالحج والعمرة بالإضافة الى القوات الأخرى التي تدعمها كما تم إنشاء إدارة الحشود والمشاة لحفظ الأمن والسلامة وتعتمد الوزارة في هذا على تجارب وخبرات تراكمية كما تعتمد على المعاهد والتدريبات

• وأشار المهندس صالح بن إبراهيم الرشيد إلى إنشاء الهيئة الملكية لمدينة مكة والمشاعر المقدسة لتعني بالتنسيق والتكامل والتمكين لجميع الجهات العاملة لبناء مخطط شامل لمدينة مكة يساعد على مواجهة التحديات ويقدم أفضل تجربة عبر ثلاثة قطاعات مهمة هي قطاع ضيوف الرحمن وقطاع الزوار وقطاع السكان عبر تمكين قطاع رئيسي هو القطاع الاستثماري وتمكين قطاع الأعمال في نموه خاصة وأن مدينة مكة مدينة تجارية منذ بدأ نشأتها ودور الهيئة الملكية هو تجاوز التحديات وتذليل الصعوبات في النقل والإسكان وتعزيز المواقع التاريخية.

• كما أشار معالي المهندس صالح بن ناصر الجاسر أن موسم الحج ينطوي على عمليات نقل فريدة من نوعها تتمثل في عملية نقل جموع غفيرة في وقت قصير وهي عملية تتطلب التخطيط والتعاون مع جهات عدة لتقديم خدمات متميزة ولذلك تم توفير بنية تحتية من منظومة خدمات النقل في المملكة والمشاعر المقدسة منها 8800 كم شبكة طرق لخدمة ضيوف الرحمن كذلك إنشاء طريق سريع مباشر يربط مطار الملك عبد العزيز بجدة بالطريق الدائري بمكة المكرمة وجميعها تخدم الحجاج بشكل متناغم متكامل.

• فيما بين معالي الأستاذ بندر بن إبراهيم الخريف أن وزارة الصناعة في المملكة تعمل مع جهات عدة بشكل متناغم على خدمة ضيوف الرحمن، وتوجد في منطقة مكة والمدينة العديد من مصانع الغذاء والدواء وكافة احتياجات الحاج والمعتمر مع ضمان الأمن والسلامة فيها، لذلك فالمصانع جميعها مرخصة من هيئة الغذاء والدواء وقد تم إطلاق صنع في مكة وصنع في المدينة بمعايير عالية تليق بهذه المناطق لارتباط المسلمين بها وهي علامة فرعية لصنع في السعودية لترسيخ وتعزيز استخدام المنتج المحلي.

جدول جلسات المؤتمر لليوم الثاني 10 يناير 2023

الوقت	محور: ضبط معايير الجودة وتحسين خدمات ضيوف الرحمن		
10:10 – 10:00	الترحيب بالضيوف		
10:10 – 11:05 (55 دقيقة)	الجلسة الرئيسية الأولى: التخطيط للابتكار: رؤية مستقبلية لخدمات الحج الرقمية		
11:05 – 12:00 (55 دقيقة)	الجلسة الرئيسية الثانية: فقه التيسير في الحج وانعكاساتها على تسهيل الخدمات		
12:00 – 12:30 (30 دقيقة)	الجودة والتميز المؤسسي والحكومي		
12:30 – 12:45 (15 دقيقة)	تطوير منظومة الحج والعمرة من خلال البرامج البحثية والتدريبية		
15 دقيقة	استراحة الصلاة		
13:00 – 13:30 (30 دقيقة)	جودة خدمات وصول واستقبال ضيوف الرحمن		
13:30 – 14:25 (55 دقيقة)	الجلسة الرئيسية الثالثة: تأهيل العاملين في منظومة الحج والعمرة		
14:25 – 14:55 (30 دقيقة)	نموذج التشاركية لتحول منظومة خدمة ضيوف الرحمن		
10 دقائق	استراحة		
15:05 – 16:00	الجلسة الرئيسية الرابعة: البنية التحتية وصيانة مرافق المشاعر المقدسة		
16:00 – 16:40 (40 دقيقة)	الحلول الرقمية وتقنيات الاتصالات والمعلومات في خدمة ضيوف الرحمن		
16:30 – 22:00	المعرض المصاحب Hajj Expo		
جلسة رئيسية	جلسة حوارية	Hajj Talk	جلسة عروض

الجلسة الرئيسية (1)

التخطيط للابتكار: رؤية مستقبلية لخدمات الحج الرقمية

إدارة الجلسة



الأستاذ الدكتور
عبدالرحمن بن هلال الطلحي
رئيس جامعة الأمير سطاتم بن
عبدالعزیز

المتحدثون



الدكتور
عبدالرحمن بن سعد الجسفي
الرئيس التنفيذي لشركة علم



معالي الدكتور
أحمد بن محمد الصويان
مدير مركز المعلومات الوطني



معالي المهندس
أحمد بن محمد الصويان
محافظ هيئة الحكومة الرقمية



معالي الدكتور
عبدالفتاح بن سليمان مشاط
نائب وزير الحج والعمرة

نبذة عن الجلسة

تسعى المملكة العربية السعودية لتكون ضمن أفضل 20 نموذجاً عالمياً في التحول الرقمي والابتكار وذلك بحلول عام 2030؛ لذا تسلط الجلسة الضوء على أبرز المؤشرات والنتائج التي حققها مشروع التحول الرقمي في خدمات الحج والعمرة والتي تهدف إلى تحسين الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وتسهيل الإجراءات التي يمر بها الحجاج والمعتمرون خلال رحلتهم، بالإضافة إلى تقديم العديد من التطبيقات الإرشادية والتوعوية والتنظيمية التي تخدم ضيوف الرحمن من جهة وتعمل على تنسيق العمل بين القطاعات المختلفة من جهة أخرى.

ملخص الجلسة

التخطيط للابتكار: رؤية مستقبلية لخدمات الحج الرقمية

فيما أشار معالي الدكتور عصام بن عبدالله الوقيت إلى تقديم مركز المعلومات الوطني العديد من الخدمات لإثراء تجربة الحاج و التي تتمثل عبر ثلاثة تصنيفات الأولى البنى الرقمية والخدمات الإلكترونية، والثانية البيانات ومشاركتها وتمكينها بشكل فعال وأمن، والثالثة توفير التحليلات والرؤى لمتخذ القرار، كما تتجلى خدمات الحاج والمُعتمر من خلال توفير منظومة للمنافذ عبر أنظمة الكترونية وتوفير التقنية مثل الدوائر الشبكية ومحطات العمل وقد انبثقت من ذلك عدة مبادرات منها مبادرة طريق مكة التي تسهل خدمة الحاج من قبل دخوله أرض المملكة حتى مغادرته لها.

كما أكد الدكتور عبدالرحمن بن سعد البضعي على تجربة القطاع الخاص الثرية في استخدام التقنيات لخدمة ضيوف الرحمن منطلقاً من أمرين الأول الهدف الواضح لاستخدام التقنية الأمر الآخر دمج هذه التقنية مع التجربة الرقمية التي تصل للحاج. ومن هذه الخدمات: الهوية الشاملة للحاج والمُعتمر بما يسمى انترنت الأشياء التي تسهل وصول جميع الخدمات للحاج والمُعتمر متجاوزة حاجز اختلاف اللغة، المثال الثاني خدمة تتيح وتسهل على الحاج التنقل بين المشاعر بسهولة ويسر من خلال توصيل المعلومات بدقة وسرعة، ومن الأمثلة كذلك استخدام الواقع الافتراضي الذي يتيح للحاج التدريب على مناسك الحج قبل قدومه، كذلك من التقنيات تقنية الواقع المعزز وترجمة اللوحات بلغة الحاج.

افتتح الجلسة معالي الدكتور عبدالفتاح بن سليمان مشاط والذي أكد على انطلاق جهود وزارة الحج والعمرة في تقديم الخدمات الإلكترونية والتطبيقات من أربعة أهداف تتمثل في استضافة المزيد من ضيوف الرحمن وتسهيل وتيسير خدمتهم بالإضافة إلى إثراء تجربتهم مع الاستدامة، والتغلب على التحديات التي يفرضها الواقع وهو زيادة الإقبال على تأدية فريضة الحج والعمرة. وذلك بتطبيق المسار الإلكتروني الذي يوفر خدمة للحاج من قبل دخوله أرض المملكة حتى مغادرته بأسلوب سهل مرّن. تشارك في تقديم هذه الخدمة أكثر من (35) جهة عبر منظومة متكاملة

كما ذكر معالي المهندس أحمد بن محمد الصويان دور الحكومة الرقمية الأساسي المتمثل في تقديم جودة الحياة لكل مواطن ومقيم في التعليم والصحة وغيرها، وكذلك تقديم تنافسية في ممارسة الحياة والأعمال في الحكومة والشركات ومنها خدمات الحج والعمرة. وهي وسيلة وليست غاية تسعى لتحقيق تسهيل وتسريع الخدمات من خلال التقنية والاستفادة من هذه القدرات لخدمة ضيوف الرحمن من خلال ثلاثة جوانب الأولى الفرد وهو الحاج والمُعتمر بتقديم سلسلة من الخدمات الإلكترونية المتكاملة، الثانية الشركات التي تخدم قطاع الحج والعمرة بتقديم فرص تنافسية جيدة، والثالثة وتعلق بالعمل الحكومي الداخلي بشكل متكامل متناسق في كافة الإجراءات.

الجلسة الرئيسية (2)

فقه التيسير في الحج وانعكاساته على تسهيل الخدمات

إدارة الجلسة



معالي الشيخ
الدكتور سعد بن ناصر
الشثري
المستشار في الديوان الملكي عضو
هيئة كبار العلماء

المتحدثون



الشيخ
محمد فايز
دار الإفتاء في جمعية نهضة
العلماء في أندونيسيا



معالي الشيخ
علي بن عبدالرحمن أرباش
رئيس الشؤون الدينية التركي



معالي الدكتور
قطب بن مصطفى سانو
الأمين العام لمجمع الفقه
الإسلامي الدولي

نبذة عن الجلسة

تسلط الجلسة الضوء على فقه التيسير في مناسك وأركان الحج والعمرة مما يكفل أداء ضيوف الرحمن لنسك الحج والعمرة بكل يسر وروحانية. حيث جاءت الشريعة الإسلامية باليسر ورفع الحرج، والمتأمل في نصوص الفقه الإسلامي ومقاصد الشريعة الإسلامية يجد أن فقه التيسير أحد أهم المبادئ الكبرى التي قام عليها الدين الإسلامي.

الشيخ محمد فايز دار الإفتاء في جمعية نوهة العلماء في اندونيسيا

ملخص الجلسة

فقه التيسير في الحج وانعكاساته على تسهيل الخدمات

كما طرح الشيخ محمد فايز قضية فقهية وذلك من من باب التيسير، وهي دماء الأضاحي وهي الدماء الواجبة في الحج وتتضح هذه القضية خاصة مع زيادة عدد الحجاج وما يتبعها من زيادة عدد الدماء الواجبة، وقد أحسن العلماء بجواز نقل لحومها خارج الحرم لتوزع على فقراء الدول الإسلامية إلا أن هذا الاجتهاد لم يعالج كافة جوانب المشكلة حيث يلزم الذبح في مكة ومنى خلال فترة أربعة أيام هي: يوم النحر وأيام التشريق وهي أيام منصوص عليها؛ لذا لابد من توفير عدد من الأنعام يتم استيراد بعضها من خارج المملكة وبعد الذبح والتغليغ والتبريد يتم إرسالها للخارج وهذه تحتاج مبالغ كبيرة، ومع أنه لا يوجد اختلاف بين الفقهاء على مكان الذبح ووقته إلا أنه يوجد قول لابن بري نقله عن الطبري بجواز نحر الهدى حيث شاء المهدى إلا هدي القران وجزاء الصيد؛ لذا يمكن جعل هذا القول محل نظر بين العلماء والمختصين على الرغم من أنه لا يسهل قبوله.

افتتح الجلسة معالي الدكتور قطب بن مصطفى سانو والذي أكد على أن الشريعة الإسلامية تقوم على التيسير في الدين؛ أخذاً بقول رسول الله -صلى الله عليه وسلم- (أفعل ولا حرج) للتيسير على الحجاج والمعتمرين وبذلك يواكب الفقه الخدمات المتقدمة؛ لذا لابد وأن يكون الحاج على وعي بأحكام الحج من أركان وواجبات وسنن ومستحبات قبل قدومه للحج ليسهل عليه تأدية المناسك، وتساعد الثروة الفقهية على الاستفادة من الآراء التي اختلف عليها الفقهاء للتسهيل والتيسير دون حرج.

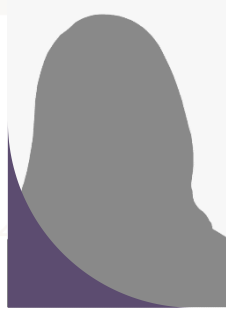
فيما بين معالي الشيخ علي بن عبدالرحمن أرباش أن التيسير من الخصائص في الإسلام وهذه الخصيصة هي التي جعلت الإسلام صالحاً لكل البشر وكل زمان ومكان، وقد أوجب الله الحج دون تفصيل مناسكه التي بينها سنة رسول الله -صلى الله عليه وسلم- وقد رجح الرسول اليسر في مناسك الحج ولم يشق على أمته، وعليه فقد أخذ المجلس الأعلى للشؤون الدينية في تركيا مجموعة من التيسيرات منطلقة من اختلاف أممي رحمة بشرط أن هذا الاختلاف لا يخالف الكتاب والسنة.



الجلسة الحوارية (1)

الجودة و التميز المؤسسي والحكومي

إدارة الجلسة



الدكتورة
سمية بنت هاشم حريري
وكيل معهد خادم الحرمين
الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

المتحدثون



الدكتور
هزاع بن خلفان النعيمي
المنسق العام لبرنامج دبي للتميز
الحكومي



الأستاذ الدكتور
هادي بن محمد التيجاني
الرئيس التنفيذي لمركز أبوظبي
العالمي للتميز المؤسسي

نبذة عن الجلسة

يعد تحقيق الجودة والتميز المؤسسي في القطاع الحكومي من الممارسات المهمة التي تهدف إلى الارتقاء بالعمل الحكومي على أسس ومعايير مبتكرة، تركز على النتائج المحققة كأساس للتميز في الخدمات الحكومية والتي تضمن أداء أي جهة حكومية لأعمالها الرئيسية بفاعلية وتحقق أهدافها، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والسعي المستمر للتطوير

ملخص الجلسة

الجودة و التميز المؤسسي والحكومي

ذكر الأستاذ الدكتور هادي بن محمد التيجاني أنه على الرغم من استخدام كلمة الجودة والتميز مترادفتين إلا أن بينهما فروق فالجودة هي الأداة التي تستخدم للتطوير أما التميز فهو الغاية التي تسعى لها الجودة. ويُعد نموذج دبي للتميز الحكومي هو النموذج الرابع فقد سبقه نموذج اليابان ثم النموذج الأمريكي الذي كان ردة فعل للنموذج الياباني ثم النموذج الأوربي الذي أهتم بقضايا البيئة والمجتمع ثم كان نموذج دبي وهو الجيل الرابع والذي يُعد أكثر تطوراً وتقدماً فقد استفاد من جميع النماذج السابقة وأضاف عليها حتى كان أول حكومة في العالم تتبنى نموذجاً موحداً في القياس والتقييم والأداء. وكان التزام القيادة العليا ومتابعتها وحضورها هو مفتاح الاستدامة والتميز.

وأشار الدكتور هزاع بن خلفان النعيمي إلى تأسيس برنامج دبي للتميز الحكومي عام 1997م بتوجيه من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد ليكون أول برنامج للتميز الحكومي على مستوى العالم ويكون القوة المحركة لتطوير القطاع الحكومي في دبي وتعزيز الفكر والثقافة والأداء وكافة الخدمات والممارسات التي تطبقها الدوائر الحكومية. بحضور ومتابعة ودعم القيادة التي دفعت للتنافسية وحفزت للحصول على الجوائز على مستوى الحكومة، وفي تجربة دبي لتطبيق الجودة والتميز تتبنى المؤسسات نماذج عالمية للتميز مع القدرة على الخروج بنماذج بحسب الظروف لضمان الاستمرارية وقت التحديات، لذلك لابد من وجود إدارة أداء مركزية لقياس ومتابعة الأداء لضمان الاستدامة وتوفير تقارير تطويرية تحسينية مستمرة. وتعكس منظومة التميز الحكومي بدبي طريقة عمل حكومة الإمارات بشكل عام.



Hajj Talk (2)

نموذج التشاركية لتحويل منظومة خدمة ضيوف الرحمن

المتحدث



المهندس
محمد أبو الخير إسماعيل
الرئيس التنفيذي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن

Hajj Talk (1)

تطوير منظومة الحج والعمرة من خلال البرامج البحثية والتدريبية

المتحدث



الدكتور
علي بن محمد الشعاري
وكيل جامعة أم القرى للابتكار وريادة الأعمال

ملخص الجلسة

تطوير منظومة الحج والعمرة من خلال البرامج البحثية والتدريبية

ذكر الدكتور علي بن محمد الشاعري أن وزارة الحج والعمرة تعد القلب النابض لمنظومة الحج والعمرة حيث تتداخل وتتكامل أعمال جهات عدة لتحقيق ثلاثة أهداف الأول يتمثل في زيادة أعداد الحجاج، والثاني تيسير وتسهيل أداء فريضة الحج والعمرة والثالث إثراء التجربة، وتتمثل خصوصية الحج والعمرة في المكان والزمان والتنوع الثقافي وتعدد الفئات البشرية والمستوى العمري للحجاج وبالتالي تحتاج المنظومة إلى إدارة حشود مميزة للتغلب على التحديات، كما ذكر دور الجامعات المتمثل في أربعة جوانب هي التعليم وهو نقل المعرفة وتوليد المعرفة وخدمة المجتمع ثم الابتكار وريادة الأعمال والتي تسهم في حل مشاكل المجتمع بشكل مبتكر. وجامعة أم القرى هي إحدى الجامعات السعودية ولكنها هي الأقرب مكانياً لموقع الحج والعمرة؛ لذا أصبح لها ارتباط وثيق بالحج والعمرة عبر خمسة مسارات تتمثل في التعليم والتعلم والبحث العلمي والدراسات العليا والابتكار والتنافسية وخدمة المجتمع، لذا أطلقت مجموعة برامج لخدمة الحجاج والمعتمرين منها: قسم إدارة الأعمال في الحج والعمرة في كلية إدارة الأعمال، ومقرر الصحة العامة في الحج والعمرة لطلاب البكالوريوس في برنامج الطب والجراحة بكلية الطب وكذلك عدة برامج تدريبية كما أسهمت في تطوير منظومة الحج والعمرة من خلال برامج بحثية واستشارية فكان منها الترجمة الفورية لخطب المسجد الحرام والمسجد النبوي والواقع الافتراضي المعزز

نموذج التشاركية لتحول منظومة خدمة ضيوف الرحمن

الأسود لتدريب الحجاج قبل الوصول للمملكة وهذا ملخص لدور جامعة أم القرى في منظومة الحج والعمرة.

كما أشار المهندس محمد أبو الخير إسماعيل إلى برنامج خدمة ضيوف الرحمن ودوره في تأصيل نهج المملكة في خدمة الحرمين ولقد تم تدشينه وفقاً لثلاث متطلبات تتمثل في زيادة عدد الحجاج وتقديم خدمات ذات جودة عالية وإثراء تجربتهم الثقافية والدينية، يبدأ دور البرنامج من قبل وصول الحجاج إلى أرض المملكة مروراً بكافة الإجراءات وحتى عودتهم إلى بلدانهم سالمين بهدف تسهيل قدومهم وتقديم خدمات نوعية لهم، ولا تقتصر خدمتهم فقط على أداء مناسك الحج والعمرة بل تمتد إلى الزيارة للأماكن التاريخية والثقافية في المملكة بشكل عام وفي مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة بشكل خاص، وتعد خدمة ضيوف الرحمن قاسم مشترك وثقافة متأصلة في جميع الجهات سواء الحكومية والقطاع الخاص؛ لذا لن تنجح إلا بالتشاركية والتكاملية لمعرفة احتياجات ومتطلبات ضيوف الرحمن وخدمتهم على أكمل وجه حيث تم تقسيم رحلة الحاج إلى ثلاث مراحل: مرحلة الانطباع الأول، مرحلة أداء النسك ومرحلة إثراء التجربة، كما يعد تنوع القطاعات وتكاملها سر التغيير والارتقاء بخدمة ضيوف الرحمن، كما يعمل البرنامج على تمكين القطاع الخاص في خدمة ضيوف الرحمن من خلال إيجاد مبادرات جديدة وتطوير فرص استثمارية بشكل مستمر.

الجلسة الحوارية (2)

جلسة قيادة الحج: جودة خدمات وصول واستقبال ضيوف الرحمن

إدارة الجلسة



معالي الدكتور
عبدالفتاح بن سليمان مشاط
نائب وزير الحج والعمرة

المتحدث



معالي الفريق
سليمان بن عبدالعزيز اليحيى
مدير عام الجوازات بالمملكة العربية
السعودية

نبذة عن الجلسة

تعد المديرية العامة للجوازات من الشركاء الفاعلين في منظومة الحج والعمرة، والتي تسخر جميع إمكانياتها البشرية والتقنية لتقديم الخدمات اللازمة لتسهيل إجراءات استقبال ومغادرة ضيوف الرحمن بكل يسر وسهولة.



ملخص الجلسة

جلسة قيادة الحج: جودة خدمات وصول واستقبال ضيوف الرحمن

أكد معالي الفريق سليمان بن عبدالعزيز اليعحي أن المديرية العامة للجوازات تهدف إلى تيسير وتسهيل إجراءات الحج والعمرة؛ لذا تعقد كل عام لجان تقوم بدراسة الخطط والاحصائيات وتوظيفها والاستفادة منها في الخطط القادمة، فعملية التطوير عملية مستمرة وعليه يتم تدريب القوى البشرية في جميع المنافذ، حيث يتم استقبال الحجاج والمعتمرين والترحيب بهم بلغاتهم لتخفيف الضغط النفسي عليهم كما يتم التسهيل من خلال التوسع في استقبال الحجاج والمعتمرين عن طريق مطار الطائف وبنبع والدمام مع فتح جميع المنافذ البرية لهم، كما يتم قدوم الحجاج بدون أي اشتراطات مثل المحرم والسن وقد تم تمديد تأشيرة الحج والعمرة لـ 90 يوماً مع إمكانية التمديد لظروف طارئة كما تسعى المديرية لتطوير آليات القدوم عبر مسارات سريعة الكترونية وإلغاء تعبئته البطاقات في المنافذ والعمل على تطبيق مبادرة طريق مكة التي تسهل خدمة الحجاج وهو في بلده بعمل تأشيرة الدخول قبل صعوده للطائرة وقد طبقت هذه المبادرة في ستة دول (ماليزيا والباكستان وبنجلادش واندونيسيا وتونس والمغرب) والهدف الأساسي هو تسهيل وتيسير الحج والعمرة وإثراء تجربة الحجاج.

معالي الدكتور
عبدالفتاح مشاط
نائب وزير الحج والعمرة

مكة المكرمة
مكة المكرمة
خدمات الحج والعمرة

اكسبو_الحج

سليمان
اليعحي
مكة المكرمة

مكة المكرمة



الجلسة الرئيسية (3)

تأهيل العاملين في منظومة الحج والعمرة

إدارة الجلسة



**الدكتور
تركي بن سليمان العمرو**
عميد معهد خادم الحرمين
الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

المتحدثون



**الأستاذ
بندر بن محمد السفير**
المدير العام للتوطين
والتدريب بوزارة السياحة



**الدكتور
يوسف بن إبراهيم النملة**
مستشار الموارد البشرية في
شركة الخدمات المشتركة بوزارة
الصحة



**الأستاذ
مهند بن أحمد العيسى**
وكيل وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية المساعد
لتمكين التوطين



**الدكتور
عمرو بن رضا المداح**
وكيل وزارة الحج والعمرة لخدمات
الحجاج والمعتمرين



**لواء مظلي
ناصر بن عثمان الناصر**
مساعد مدير الأمن العام
لشؤون التدريب

نبذة عن الجلسة

تسلط الجلسة الضوء على أبرز المهارات الفنية والإدارية والتقنية وعلى ما تبذله المملكة العربية السعودية من جهود لتأهيل العاملين بها في منظومة خدمات الحج والعمرة. حيث تعد هذه المواسم استثنائية نظراً للأعداد الكبيرة التي تشهدها المشاعر المقدسة من مختلف أنحاء العالم والتي تتطلب قدرات بشرية ذات خبرات وكفاءة عالية.

ملخص الجلسة

تأهيل العاملين في منظومة الحج والعمرة

افتتح الجلسة لواء مظلي ناصر بن عثمان الناصر وذكر أن الإدارة العامة للتدريب بالأمن العام تقدم برامج تدريبية لتأهيل العاملين في خدمة ضيوف الرحمن ولهذا تم إنشاء 29 مقرا تدريبيا في الأمن العام منها 12 مدينة تدريبية و14 معهدا للدورات التخصصية ومركزين للتدريب وأكاديمية للأمن الدبلوماسي و14 معهدا تدريبيا تابع لمعهد إدارة الحشود وتشكل مديرية الأمن العام مع الجهات المعنية بخدمات الحج والعمرة منظومة متكاملة متناسقة يتم التعاون بينها، كما تم إنشاء معهد التدريب النسوي لتخريج مجندات يعملن في خدمة الحرمين الشريفين.

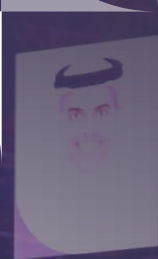
كما وضع الدكتور عمرو بن رضا المداح أن وزارة الحج والعمرة تحرص على إصدار تراخيص تؤهل العاملين لخدمة ضيوف الرحمن من حين وصولهم لأرض المملكة حتى مغادرتهم، وذلك لضمان استمرار تطوير العاملين بالإضافة إلى دراسة العائلة الوظيفية للبرقي بهذه الخدمات، كما يمكن تقديم التدريب لموظفي الوزارة وكافة الجهات التي تعمل لخدمة الحجاج.

وأكد الأستاذ مهند بن أحمد العيسى أن تمكين العاملين في سوق العمل يعد أحد الأهداف الرئيسية لرؤية 2030 لذا عملت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على مجموعة من البرامج والمبادرات منها

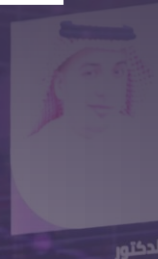
برنامج التحول الوطني وبرنامج ضيوف الرحمن وقد ساهمت البرامج جميعها في تحقيق مؤشرات جيدة في سوق العمل وكذلك في رفع الناحية الاقتصادية، وستكون هناك مبادرات استراتيجية منها مجالس القطاعات وبرنامج تحفيز القطاع الخاص وكذلك برنامج مسرع المهارات وغيرها من البرامج.

وأشار الدكتور يوسف بن إبراهيم النملة لنجاح جهود وزارة الصحة في الحضور في موسم الحج بقوة من خلال مراكز متعددة منها 160 مركزا صحيا في مكة والمشاعر المقدسة وتهدف الوزارة إلى جعل خدمة ضيوف الرحمن ثقافة يتنافس عليها جميع العاملين ويشهد التجمع الصحي في مكة والمدينة على الوصول لهذه الغاية التي انعكست على العاملين بارتفاع معنوياتهم وزيادة نسبة ارتباطهم ورضاهم الوظيفي.

فيما أكد الأستاذ بندر بن محمد السفير على دور وزارة السياحة في خدمة ضيوف الرحمن حيث تعمل على التنسيق والتخطيط لاستقبال الحجاج والمعتمرين والتركيز على تدريب العاملين خاصة العاملين في الصفوف الأمامية لتنمية مهاراتهم مع عدم إغفال الإرشاد السياحي خاصة في مكة والمدينة. ويتم التدريب بشكل مطرد مع زيادة نسبة الحجاج كل عام.



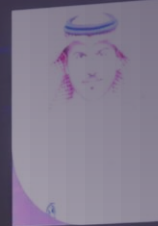
الأستاذ
مهند بن أحمد العيسى
وكيل وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
المساعد للمكثين للتوطين



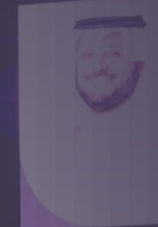
الدكتور
عمرو بن رضا المداح
وكيل وزارة الحج والعمرة
لخدمات الحجاج والمعتمرين



الدكتور
تركي بن سليمان العسمر
عميد معهد خادم الحرمين الشريفين
للحج والعمرة



الأستاذ
بندر بن محمد السفير
المدير العام للتوطين
والتدريب بوزارة الصحة



الدكتور
يوسف بن إبراهيم النملة
مستشار الموارد البشرية
بشركة الخدمات الصحية
بوزارة الصحة

الجلسة الرئيسية (4)

البنية التحتية وصيانة مرافق المشاعر المقدسة

إدارة الجلسة

المتحدثون



المهندس
زهير بن عبدالرحمن سقاط
وكيل أمين العاصمة المقدسة
للمشاريع



المهندس
هيثم بن محمد الفرج
الرئيس التنفيذي للتقنية
لمجموعة STC



المهندس
مسلم سالم بنيع السلمي
رئيس القطاع الغربي لشركة
الكهرباء بالنيابة



الدكتور المهندس
إبراهيم بن سعود الطريري
وكيل وزارة الصحة المساعد
لصيانة وتشغيل المرافق



الدكتور
عبدالعزیز بن محارب
الشيبياني
وكيل وزارة البيئة والمياه والزراعة
للمياه



الدكتور
منصور بن عبدالحميد التركي
وكيل وزارة النقل للتخطيط وتطوير
القطاع

نبذة عن الجلسة

تسعى المملكة العربية السعودية لتطوير وتحسين البنية التحتية والخدمات، وصيانة مرافق المشاعر المقدسة بصورة مستدامة وشاملة؛ لذا تسلط الجلسة الضوء على الجهود المبذولة من كافة قطاعات الدولة لتطوير وصيانة مرافق المشاعر المقدسة وتوفير بنية تحتية متكاملة من شبكات الطرق والمياه والكهرباء والاتصالات...

ملخص الجلسة

البنية التحتية وصيانة مرافق المشاعر المقدسة

افتتح الجلسة الدكتور منصور بن عبدالحמיד التركي وقد وضع المقصود من مفهوم منظومة النقل والتي تعني الأنماط المختلفة من النقل وتشمل الركاب والبضائع وتستند على الطرق المعبدة والسكك الحديدية والموانئ والمطارات ويجري العمل حالياً على رفع الطاقة الاستيعابية في مواني ومطارات المملكة لتسمح بزيادة عدد الحجّاج، وتعمل هذه الأنماط بشكل متكامل يكفل التنقل بيسر وسهولة للحجّاج والمُعتمريين

كما أشار الدكتور عبدالعزيز بن محارب الشيباني إلى أن وزارة الزراعة والمياه ترتبط بقطاعات لها علاقة مباشرة وغير مباشرة بخدمة ضيوف الرحمن وهي قطاع البيئة والزراعة والارصاد والمياه وتتمثل خدمة ضيوف الرحمن من جانبين استراتيجي وتنفيذي لتوفير وإمداد المياه وفق الطلب؛ لذا تُعد البيانات من أهم العناصر لتقدير حجم الطلب وهو طلب متزايد ويُعد انعكاساً لزيادة عدد الحجّاج والمُعتمريين

ووضح الدكتور المهندس إبراهيم بن سعود الطريبي أن العمل في وزارة الصحة يتم بشكل تكاملي مع القطاعات الأخرى المعنية بخدمة ضيوف الرحمن ويبدأ العمل فيها بنهاية موسم الحج فيبدأ بحصر التحديات

وجمع الإحصائيات للاستفادة من التجارب الماضية وتوظيفها لتطوير الخدمات المستقبلية كما يتم رصد الميزانيات والبدا في الأعمال التطويرية والتوسعية والوقائية

وذكر المهندس مسلم سالم بتيغ السلمي أنه لخدمة ضيوف الرحمن يتم اعتماد وتنفيذ عدة مشاريع لتوليد الطاقة ونقلها وتوزيعها ومن أهم هذه المشاريع رفع قدرة محطة رابغ ومحطة الشعيبية وإنشاء محطة في جنوب مدينة جدة كما تم إنشاء مراكز تحكم متطورة في مكة والمدينة وأيضاً مركز في مشعر عرفات كما أولت الشركة جانب الأمن والسلامة أهميتها، واطاعة في الاعتبار زيادة الطلب لزيادة عدد الحجّاج.

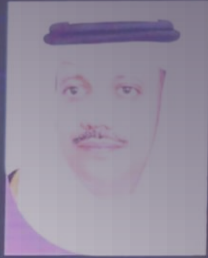
كما أكد المهندس هيثم بن محمد الفرج أن الاتصالات تعد وسيلة مهمة وحاجة ماسة وضرورة لخدمات الحج والعمرة سواء لخدمة الحجّاج والمُعتمريين أو خدمة القطاعات الحكومية والشركات؛ لذا تم إنشاء لجنة معنية بخدمات الحج والعمرة تعمل على تطوير الخدمات وتوسعتها والرفع من كفاءه الشبكات من خلال المحور التقني وزيادة سرعة الانترنت مع مراقبة الخدمات للتأكد من جودتها وعمل الدراسات والاحصائيات والاستفادة منها.

الدكتور

المهندس إبراهيم بن سعود الطريبي
وكيل وزارة الصحة المساعد
لصيانة وتشغيل المرافق

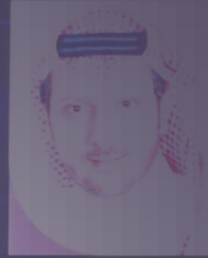
الدكتور

عبدالعزیز بن محارب الشيباني
وكيل وزارة البيئة والمياه
والزراعة للمياه



المهندس

زهير بن عبدالرحمن سقاط
وكيل أمين العاصمة المقدسة للمشاريع



المهندس

هيثم بن محمد الفرج
الرئيس التنفيذي
للتنفيذ لمجموعة STC



الجلسة الحوارية (3)

الحلول الرقمية وتقنيات الاتصالات والمعلومات في خدمة ضيوف الرحمن

إدارة الجلسة



الأستاذ
عبدالعزیز بن سلیمان المتحمي
وكيل وزارة الحج والعمرة المساعد
للتخطيط والتحول الرقمي

المتحدثون



الأستاذ
تركي بن حسن باضريس
نائب رئيس شركة مايكروسوفت العربية
للقطاع العام



الدكتورة
مريم بنت عدنان نوح
نائب رئيس مدينة الملك عبدالعزيز
للعلوم والتقنية لقطاع اقتصاديات
المستقبل

نبذة عن الجلسة

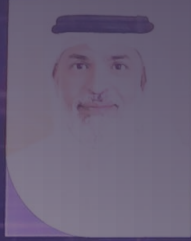
تسلط الجلسة الضوء على دعم وتمكين القطاعات العاملة في موسم الحج في المشاعر المقدسة ومكة المكرمة والمدينة المنورة عبر توفير منظومة من الحلول الرقمية وخدمات الاتصالات المبتكرة بهدف تقديم أعلى مستويات الجودة لتمكين ضيوف الرحمن من أداء فريضة الحج بانسيابية ويسر.

ملخص الجلسة

الطول الرقمية وتقنيات الاتصالات والمعلومات في خدمة ضيوف الرحمن



الأستاذ
عبدالعزیز بن سلیمان المتحمي
وكيل وزارة الحج والعمرة المساعد
للتخطيط والتحول الرقمي



الأستاذ
تركي بن حسن باضريس
نائب رئيس شركة مايكروسوفت
العربية للقطاع العام



الدكتورة
مريم بنت عدنان نوح
نائب رئيس مدينة الملك عبدالعزيز
للعلوم والتقنية لقطاع
اقتصاديات المستقبل

كما أشار الأستاذ تركي بن حسن باضريس إلى أن الثورة الصناعية الرابعة تحقق لخدمة ضيوف الرحمن والمعتمرين أهدافها من خلال أكثر من 25 تطبيقاً ذكياً ومنصة رقمية تهدف جميعها لتسهيل وتحسين الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وفي شركة مايكروسوفت العربية تم وضع تصور لتجربة الحاج والمعتمر من خلال أربع مراحل تبدأ المرحلة الأولى للحاج وهو في بلده وتشمل عدة خدمات منها استخراج التأشيرة والحجوزات المختلفة ثم مرحلة الوصول للملكة والمشاعر المقدسة والثالثة ولها علاقة بأداء المناسك أما الرابعة فلها علاقة بتقييم التجربة بعد الزيارة لتحسين الخدمات، كما تعمل الشركة على إيجاد منصة موحدة تربط جميع التطبيقات الذكية لتوجيه رحلة الحاج والمعتمر، بالإضافة إلى ما توفره مثل هذه التطبيقات المتعددة ضمن استدامة خدمات الحج والعمرة بجودة عالية.

ذكرت الدكتورة مريم بنت عدنان نوح أن لرؤية المملكة 2030 عدة مستهدفات منها ما هو متعلق بالتقنية الرقمية، وقد تم التحول الرقمي في عدة قطاعات مثل الصحة والتعليم والصناعة والآن نمر بفترة الثورة الرقمية الرابعة ويتم التركيز فيها على التقنيات الحديثة والناشئة لتسخيرها لخدمات الحج والعمرة منها تقنية انترنت الأشياء الذي يكشف تجمع الحشود ومعالجة ما يمكن حدوثه وتقنية الذكاء الاصطناعي وتقنيات الواقع المعزز والميتافيرس واستخدام طائرات الدرونز، وإنشاء التوأمة الرقمية لبعض المشاعر المقدسة ليتعرف عليها الحاج قبل وصوله ويعيش المشاعر الروحية، ولقد قدمت مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية خدمات كثيرة ومشاريع نوعية لخدمات الحج والعمرة، حيث أن الحلول التقنية المبتكرة تدعم وصول المملكة لرؤيتها 2030 واستضافة 30.000.000 معتمر.

جدول جلسات المؤتمر لليوم الثالث 11 يناير 2023

الوقت	محور: رفع كفاءة الأداء والتشغيل
11:05 – 11:00	الترحيب بالضيوف
12:00 – 11:05	الجلسة الرئيسية الخامسة: خدمات النقل وإدارة الحشود: الفعالية والسلامة
12:30 – 12:00	Services Quality: Management and Measurement
15 دقيقة	استراحة الصلاة
13:40 – 12:45	الجلسة الرئيسية السادسة: خدمات الإسكان والضيافة: ضمان جودة الخدمات ورفع الطاقة الاستيعابية
14:10 – 13:40	Asset Management in the Hotel Industry
14:25 – 14:10	الخدمات المساندة في استقبال وإدارة تفويج ضيوف الرحمن
15 دقيقة	استراحة
15:35 – 14:40	الجلسة الرئيسية السابعة: تطوير خدمات الإعاشة والتغذية لحجاج بيت الله الحرام
16:15 - 15:35	شركات الحج و خدمة ضيوف الرحمن: تجارب ناجحة (1)
22:00 - 16:10	المعرض المصاحب Hajj Expo

جلسة عروض

Hajj Talk

جلسة حوارية

جلسة رئيسية

الجلسة الرئيسية (5)

خدمات النقل وإدارة الحشود: الفعالية والسلامة

إدارة الجلسة

المتحدثون



المهندس
إياد رهبيني
الوكيل المساعد لوكالة وزارة
الحج والعمرة لشؤون الحج



الأستاذ
صافي أزهرى
الرئيس التنفيذي لشركة
مطوفي حجاج دول جنوب شرق
آسيا



الأستاذ
غسان عراقي
المدير العام للخدمات
المتخصصة بشركة سابكو



المهندس
ريان الحربي
نائب الرئيس التنفيذي للشركة
السعودية للخطوط الحديدية سار



العميد الدكتور
فواز المتيهي
قائد القوات الخاصة لأمن
الحج والعمرة بالأمن العام

نبذة عن الجلسة

تهدف هذه الجلسة إلى تسليط الضوء على خطط وآليات إدارة حشود الحجاج والمعتمرين بطرق منظمة وآمنة، وكيفية مراقبة جودة التدابير المتخذة لإدارة الأزمات والمخاطر لتحقيق السلامة والراحة لضيوف الرحمن، كما تتطرق إلى مدى فاعلية وجودة الخدمات المقدمة في وسائل النقل المختلفة.

ملخص الجلسة

خدمات النقل وإدارة الحشود: الفعالية والسلامة

وتبدأ من استقبال الحجاج والمعتمرين في المنافذ الجوية والمطارات المختلفة، والموانئ والمنافذ البرية إلى مكة المكرمة وهي المرحلة الأولى، ثم الخدمة الترددية لنقل المصلين من المساكن للحرم لأداء الصلوات في الحرم، أما الخدمة الثالثة فهي خدمة نقل الحجاج إلى المشاعر المقدسة، والخدمة الرابعة تتمثل في نقلهم للمزارات المختلفة، أما الخدمة الخامسة والأخيرة فتكون في نقلهم مرة أخرى للمنافذ المختلفة للعودة لبلادهم سالمين.

فيما بين الأستاذ صافي أزهرى الرئيس التنفيذي لشركة مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا أهمية التواصل والتوعية في تنفيذ الخدمات والتنظيم، وبناء الخطط التشغيلية على عناصر عدة من الخطط التنفيذية، ويتم التركيز في الخطط التشغيلية على مواطن السكن للحجاج والمعتمرين وتوزيعها على الحافلات المناسبة لأعدادهم منعا للتكدس، ويتم ذلك وفق خطط التفويج التي تقدمها بالتنسيق مع الامن العام وإدارة الحشود.

افتتح الجلسة العميد الدكتور فواز المتيحي قائد القوات الخاصة لأمن الحج والعمرة بالأمن العام بالتأكيد على الجهود المبذولة لرفع الطاقة الاستيعابية للحرمين الشريفين منذ قيام بلادنا وإلى اليوم، والعمل على تسخير كافة القطاعات لخدمة الحجاج والمعتمرين، مع مراعاة السلامة عن طريق إدارة الحشود لبلوغ مقاصدها الروحانية، والعمل وفق المحددات الأساسية لإدارة الحشود لبلوغها الفعالية قصوى.

أشار المهندس ريان الحربي نائب الرئيس التنفيذي للشركة السعودية للخطوط الحديدية إلى الجهود التي تقوم بها شركة سار، وبرزت خدمات النقل بالقطار في موسم الحج والعمرة، وأشار إلى زيادة سعة القطار في كافة محطاته لهذا العام لتبلغ ٧٢ ألف راكب في الساعة في موسم حج هذا العام.

فيما أكد الاستاذ غسان عراقي المدير العام للخدمات المتخصصة بشركة سابتكو على الخدمات المقدمة من سابتكو والتي تعتبر الناقل البري الأول في المملكة،

Hajj Talk (3)

Services Quality: Management and Measurement

المتحدث



د. نشأت نفوري
عضو تنفيذي
المجلس السعودي للجودة

ملخص الجلسة

Services Quality: Management and Measurement

والخدمات، ورفع مستوى التنافسية، وزيادة رضا العملاء. ولقد أوضح نموذج لأحد أبرز مقاييس جودة الخدمات والذي يتكون من خمسة أبعاد رئيسية: الموثوقية، التوكيد، الملموس، التعاطف والاستجابة. كما تطرق إلى الفجوات التي يمكن أن تحدث في جودة الخدمات وهي: الفجوة المعرفية وتحدث عند عدم معرفة المنظمات لاحتياجات العملاء، الفجوة في المعايير التي تحدث عندما تضع المنظمات خططها بناء على توقعات العملاء من إدارتها، فجوة التسليم وتحدث عندما تقدم الشركة خدمة تختلف عما توقعه العميل، فجوة الاتصال وتحدث عندما تعد المنظمات بخدمات غير قادرة على تقديمها، فجوة الرضا هي مزيج من فجوة المعرفة وفجوة الاتصال وتعد الفرق الإجمالي بين الخدمة المتوقعة من قبل العميل وتجربة العميل الفعلية مع الخدمة أو المنظمة. وأخيرا أكد على ضرورة عمل المنظمات على سد هذه الفجوات لزيادة كفاءة الأداء والتشغيل ورفع جودة الخدمات لديها.

تطرق الدكتور نشأت نفوري إلى أبرز المتغيرات التي تؤثر على جودة الخدمات، حيث تحدث في هذه الجلسة عن جودة الخدمات من حيث إدارتها وقياسها، مثل: الاختلاف بين الناس، الاختلاف بين العملاء، الاختلاف في الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة نفسها من قبل نفس الأشخاص، الاختلاف في الطريقة التي يرى بها الأطراف المعنية تقديم الخدمات. كما توجد أربع عمليات رئيسية لجودة الخدمات وهي: عملية تسويق الخدمات، عملية تصميم مواصفات الخدمات وطريقة تقديمها ومراقبة جودتها، عملية تسليم الخدمات وتقييمها من العملاء، وأخيرا عملية التحسين وتحليل الأداء وإصدار التقارير اللازمة. ولقد أكد المتحدث على ضرورة التركيز على احتياجات العملاء وجعلها أولوية لدى المنظمات عند تصميم استراتيجيات الخدمات وطريقة تقديمها لهم. كما تطرق إلى دور إدارة جودة الخدمات وأهميتها من حيث ضبط الإجراءات وتحسينها، تقليص النفقات، رفع الإنتاجية، وتحسين جودة المنتجات

Hajj Talk (5)

الخدمات المساندة في استقبال وإدارة تفويج ضيوف الرحمن

المتحدث



الأستاذ ساهر بن عبدالعزيز مطر
رئيس مجلس إدارة شركة الوكلاء

Hajj Talk (4)

إدارة الممتلكات في مجال صناعة الفنادق

المتحدث



الأستاذ كريستوفر لند
المدير التنفيذي ، رئيس الفنادق
بمنطقة الشرق الأوسط وشمال
إفريقيا في كوليرز

ملخص الجلسة

إدارة الممتلكات في مجال صناعة الفنادق

تحدث الاستاذ كريستوفر لند في هذه الجلسة عن أهمية إدارة الأصول في قطاع الفنادق، حيث أن جميع الفنادق باختلاف أنواعها ومواقعها بحاجة إلى إدارة وتشغيل جيد لتصل إلى النجاح باعتبارها جزء مهم من القطاع السياحي بالدول. كما تطرق المتحدث إلى الخبرات التي يجب أن يمتلكها مدير الأصول وهي: التخطيط والتحليل المالي، إدارة العائدات، العمليات، الاستراتيجيات والعقارات، حيث يقوم مدير الأصول بالعديد من الأدوار الهامة فهو مستشار، دبلوماسي، مفاوض، يعرف كيف يستفيد من الأصول على المدى البعيد. كما أشار بأن قطاع الفنادق يحتاج إلى تجديد بشكل مستمر حتى يواكب التطورات ويكون قادر على المنافسة، وللمحافظة على الحصة السوقية وزيادتها، لتحسين الكفاءة التشغيلية مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، لتمديد العمر الإنتاجي للفنادق وللمساعدة في زيادة أو الحفاظ على الإشغال والأسعار في الفنادق. وأوضح بأن على الفنادق العمل على بناء الثقة لدى العملاء والاحتفاظ بهم بالإضافة إلى جذب عملاء جدد من خلال الحفاظ على جودة الخدمات التي تقدمها. وأكد المتحدث على ضرورة التحسين والتطوير في قطاع الفنادق من خلال استخدام أدوات التحليل التي يمكنها تقسيم البيانات وتحليل مراجعات الكلمات وتصنيفها إلى موضوعات رئيسة وتحديد المشكلات المتكررة.

الخدمات المساندة في استقبال وإدارة تفويج ضيوف الرحمن

تحليل الوقت الحقيقي، التعامل مع العملاء قبل وأثناء وبعد إقامتهم، تحديد محفزات العملاء، تحديد نقاط الضعف، والفهم الكامل لرحلة العميل.

فيما وضع الأستاذ ساهر بن عبدالعزيز مطر دور شركة الوكلاء والممثل في قيامها بجمع وتحليل معلومات الحجاج قبل الوصول من حيث الأعداد والجنسيات والحالات الخاصة، وكذلك معلومات النقل البري، البحري، الجوي، الناقل ومعلومات الرحلات، بالإضافة إلى معلومات الوصول من حيث المنفذ والوجهة. وعند وصول الحجاج يتم استقبالهم والترحيب بهم وتفويجهم ومتابعتهم ومعاونتهم حتى مغادرة المنفذ. ومن أهم أعمال استقبال الحجاج تخصيص الموارد، متابعة الرحلات، إدارة الحركة بالمنفذ ثم مرافقتهم ومتابعتهم، ومن أساليب الترحيب بالحجاج وتخفيف آثار السفر عليهم من خلال الابتسام والتحدث بلطف معهم وتطمينهم، والحديث معهم بلغتهم، والإجابة على استفساراتهم، وتأمين احتياجاتهم والقيام برعايتهم. كما تقوم الشركة بمتابعة الحجاج من حيث اكتمال مجموعاتهم، واصطحابهم لأمتعتهم، بالإضافة إلى متابعة حالتهم الصحية ومدى استعدادهم للرحلة التالية. تعمل الشركة على إدارة تفويج الحجاج وفرزهم حسب وجهتهم ومساكنهم ووسائل النقل المناسبة لهم.

خدمات الإسكان والضيافة: ضمان جودة الخدمات ورفع الطاقة الاستيعابية

إدارة الجلسة



الدكتور
محمد بن جميل حكيم
رئيس قطاع الاستراتيجية ومتابعة
الأداء في شركة كدانة للتنمية
والتطوير

المتحدثون



الأستاذة
سارة بنت سليمان قاسم
نائب رئيس أول
رئيس فنادق السعودية في
مجموعة LAL الشرق الأوسط
والشمال الأفريقي



الأستاذ
إبراهيم بن راشد الراشد
المدير التنفيذي لإدارة
الأصول بشركة رؤى المدينة القابضة



الأستاذ
سالم بن علي آل عبود
الشهراني
مدير العمليات والتشغيل لفنادق
أكور أبراج الساعة بمكة المكرمة



الأستاذ
خالد بن محمد العمودي
الرئيس التنفيذي لشركة جبل
عمر للتطوير



الأستاذ
عمر بن هاشم مندورة
مدير عام الإدارة العامة للإسكان
والخدمات، وزارة الحج والعمرة

نبذة عن الجلسة

تسلط الجلسة الضوء على جهود وزارة الحج والعمرة في خدمات الإسكان والضيافة لضيوف الرحمن بالتعاون مع القطاعات ذات العلاقة، وآلية العمل على تحقيق رؤية المملكة في رفع الطاقة الاستيعابية للحجاج والمعتمرين بما يكفل الجودة والتنافسية في الخدمة والأسعار.



ملخص الجلسة

خدمات الإسكان والضيافة: ضمان جودة الخدمات ورفع الطاقة الاستيعابية

الى أكثر من ١٠ آلاف غرفة، مع العمل على مشروع مول تجاري عبارة عن ٦ أدوار، بالإضافة لمشروع عالية الساعة.

تحدث الأستاذ إبراهيم بن راشد الراشد المدير التنفيذي بإدارة الأصول بشركة رؤي المدينة القابضة وهي احد شركات صندوق الاستثمارات العامة والتي تعمل على إثراء تجربة زوار المدينة ، وتهدف الى انشاء وتطوير المشاريع الرائدة التي تنفرد بمنظومة متكاملة لضيوف الرحمن، والمشروع الذي يتم تطويره شرق المسجد النبوي بمساحة مليونين ونص متر مربع ويضم ٤٧ ألف غرفة فندقية بأعلى المعايير العالمية مع توفير محلات ومطاعم تقدم افضل الخدمات وبإطلاات خارجية مميزة، كذلك مشروع القرية الحضرية الإسلامية لعرض التاريخ الإسلامي.

واختتمت الجلسة الأستاذة سارة بنت سليمان قاسم نائب رئيس أول رئيس فنادق السعودية في مجموعة LLL الشرق الأوسط والشمال الأفريقي الجلسة بالحديث عن الخدمات المقدمة من الشركة والتي تتمثل في تقديم خدمات استشارية في التطوير العقاري ، بغض النظر عن نوع العقار ، وهي شركة داعمة لأي مستثمر أو مطور في الضيافة ، مع تقديم المساعدة في إدارة الأصول و إيجاد مشغل ملائم للمشروع.

افتتح الجلسة الأستاذ عمر بن هاشم مندورة مدير عام الإدارة العامة للإسكان والخدمات، وزارة الحج والعمرة بالحديث عن تنسيق الجهات المختصة مع وزارة الإسكان ووزارة الساحة لتطوير المعايير وفق عملية التحويل لتنظيم الخدمات، وخطوات المستثمرين في ظل اشراف القطاعات المختلفة للتوجيه الفاعل ضمن احتياجات الإسكان مع الحرص على معرفة استطلاعات تجربة العميل وتقييمها.

أشار الأستاذ خالد بن محمد العمودي الرئيس التنفيذي لشركة جبل عمر للتطوير إلى دور الشركة في تحويل مجموعة سابقة من العشوائيات من خدمات متفرقة وغير متناسقة تقدر بحوالي ٢٣٥ ألف متر مربع الى نموذج مثالي ، تكون من سبع مراحل تغطي ٧ فنادق بخدمات راقية ، والعمل على افتتاح مرحلتين سوف تضيف أكثر من الفين غرفة جديدة في ٦ أبراج جديدة بالإضافة إلي اشتمالها على المولات والمطاعم الحديثة .

قدم الأستاذ سالم بن علي آل عبود الشهراني مدير العمليات والتشغيل لفنادق أكور أبراج الساعة بمكة المكرمة تعريفا لمشروع برج الساعة الذي يعتبر ايقونة لمكة المكرمة وهو أكبر مشروع في العالم حيث يتكون من ٧ أبراج ضخمة ، واجمال عدد الغرف فيه تصل

تطوير خدمات الإعاشة والتغذية لحجاج بيت الله الحرام

إدارة الجلسة



الدكتور
ابراهيم بن محمود الصيني
الشريك التنفيذي في إنار
للاستشارات الفندقية والسياحية

المتحدثون



الأستاذ
احمد بن رابع الشريف
رئيس طائفة متعهدي الإعاشة بمكة
المكرمة



الدكتور
محمد بن حبيب الرحمن خوجة
نائب رئيس لجنة المطابخ والمطاعم
والتعمين الغذائي بالغرفة التجارية
الصناعية بمكة المكرمة (سابقاً)



الدكتور
محمد بن علي الناصر
نائب الرئيس التنفيذي لقطاع الغذاء
بالهيئة العامة للغذاء والدواء



الأستاذ
وجدي بن محمد الغبان
الرئيس التنفيذي للخطوط
السعودية للتأمين



المهندس
عبدالله بن خميس الزايدي
وكيل أمين العاصمة المقدسة
للبلديات

نبذة عن الجلسة

تسلط هذه الجلسة الضوء على الجهود المبذولة في تقديم خدمات الإعاشة والتغذية لضيوف الرحمن. وذلك من خلال تطوير الرقابة الصحية للإعاشة و تحسين جودة الخدمات البلدية، بالإضافة إلى مراقبة متعهدي الإعاشة، والمشاركة مع الأجهزة الحكومية في الجولات الرقابية خلال مواسم الحج والعمرة.

ملخص الجلسة

تطوير خدمات الإعاشة والتغذية لحجاج بيت الله الحرام

أشار الدكتور محمد بن علي الناصر نائب الرئيس التنفيذي لقطاع الغذاء بالهيئة العامة للغذاء والدواء إلى جهود الهيئة التي تعمل علي سلامة الغذاء وأمنوية الدواء وكفاءة الأجهزة الطبية ، وتطلع الهيئة منذ قدوم الحجاج بمنافذ قدوهم بمهام عدة منها مهام تفتيشية ، ومهام تشريعية ومهام توعوية للعاملين داخل المنشآت لخدمة ضيوف الرحمن وفق خطة عمل متكاملة في أمانة العاصمة المقدسة والمدينة المنورة.

وضع المهندس عبدالله بن خميس الزايدي وكيل أمين العاصمة المقدسة للبلديات جهود الرقابة المقدمة طوال العام والتي يتم تكثيفها في موسم الحج بالتعاون مع وزارة الحج وهيئة الغذاء والدواء، والتأكد من تطبيق الاشتراطات الصحية في المطابخ المقدمة للوجبات واستيفائها لجميع الشروط البلدية للوصول إلى الجودة فيما يقدم للحاج، وتشمل الاشتراطات كذلك وسائل النقل للوجبات، وإخضاع العينات للمختبرات الدقيقة للتأكد من صحة وسلامة المقدم لضيوف الرحمن.

وذكر الأستاذ وجدي بن محمد الغبان الرئيس التنفيذي لجهود الخطوط السعودية للتموين حيث يتم إنتاج مليار وجبة لخمس ملايين رحلة جوية، ومواجهة التحديات التي تكمن في محدودية المكان والوقت ، خاصة مع تزايد أعداد الحجاج في الفترة القادمة في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠ وسيتم زيادة الوجبات ومتابعة

الإنتاج وأماكن التخزين والتجميد والإذابة للتأكد من وصول الوجبة الأمانة للحاج ، ودعى إلى إنشاء مكتب استشاري ودعم من الجامعات والقطاعات مع التدريب المجاني لهم لزيادة المشاركة المجتمعية.

وضع الدكتور محمد بن حبيب الرحمن زوجة نائب رئيس لجنة المطابخ والمطاعم والتموين الغذائي بالغرفة التجارية الصناعية بمكة المكرمة (سابقاً) أن الهدف الرئيس من الإعاشة هو الوصول الى اقصى درجات الرضى للعميل بداية من شكل العبوة لكمية الطعام ومحتويات الوجبة المتنوعة مع مستوى الطهي المقبول لدى أكبر شريحة من المستفيدين، وتقديم القائمة المناسبة للشرائح المختلفة من الحجاج مع مراعاة ذوي الاحتياجات والأمراض المزمنة مع الحرص على التثقيف المستمر للعاملين في القطاع للوصول إلى المعايير المرضية.

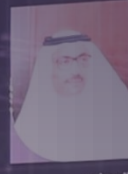
اختتمت الجلسة الأستاذ احمد بن رابع الشريف رئيس طائفة متعهدي الإعاشة بمكة المكرمة الجلسة بالإشارة إلى أن منظومة الإعاشة هي أساس لا يتجزأ لخدمة ضيوف الرحمن وهي سلامة الغذاء وجودته وأسلوب الضيافة لخدمة حجاج بيت الله، وبين أن الطائفة تعمل على سد الفجوات التي قد تحدث في القطاعات الأخرى لتقديم خدمة ضيافة راقية لضيوف الرحمن ، وبين أنهم اطلقوا مبادرة المواد الأولية مسبقة التحضير لتلبية رغبة الحاج في الطبخ التقليدي مع تقديم جودة المنتج .



الدكتور
محمد بن علي الناصر
نائب الرئيس التنفيذي لقطاع الغذاء
والدواء العامة للغذاء والدواء



الأستاذ
وجدي بن محمد الغبان
الرئيس التنفيذي
للخطوط السعودية للتموين



المهندس
عبدالله بن خميس الزايدي
وكيل أمين العاصمة المقدسة
للبلديات



الدكتور
ابراهيم بن محمود المبني
الشريك التنفيذي في إدار
الاستشارات الغذائية والسياحة



الأستاذ
احمد بن رابع الشريف
رئيس طائفة متعهدي
الإعاشة بمكة المكرمة



الدكتور
محمد بن حبيب الرحمن زوجة
نائب رئيس لجنة المطابخ والمطاعم
والتموين الفدالي بالفرقة التجارية
الصناعية بمكة المكرمة (سابقاً)

جلسة العروض (1)

شركات الحج و خدمة ضيوف الرحمن: تجارب ناجحة

المتحدثون



الأستاذ
حسن بن محمود أبو الفرج
عضو مجلس الإدارة بشركة الزمامة
والعضو المنتدب



الأستاذ
ماهر بن صالح جمال
رئيس مجلس إدارة شركة
مطوفي حجاج الدول العربية



الأستاذ
عدنان بن حسن مندورة
رئيس مجلس إدارة شركة مطوفي حجاج
جنوب شرق آسيا



المهندس
عمار بن رشاد قاري
نائب رئيس مجلس الإدارة بشركة
مطوفي حجاج أوروبا وأمريكا وأستراليا
وتركيا

نبذة عن الجلسة

تسلط الجلسة الضوء على أهم الخدمات التي تقدم للحجاج القادمين من مختلف الدول وآليات التعامل مع الاختلافات بين الحجاج، مع ذكر أبرز المبادرات والتجارب التي أسهمت في رفع مستوى جودة الخدمات وتطويرها للوصول إلى تحقيق رضا الحجاج.

ملخص الجلسة

شركات الحج و خدمة ضيوف الرحمن: تجارب ناجحة

كما وضع الأستاذ ماهر بن صالح جمال أن شركة مطوفي الدول العربية تقدم خدمة توفير مرافق للحاج في جميع مراحل نسكه لمتابعة شؤونهم وضمان تقديم الخدمة بأعلى مستوى وبما يحقق السلامة والأمان للحجاج وقد تم تأهيل المرافق من خلال برامج تدريبية تأهليه تتناسب مع متطلبات منظومة الحج ويقوم برنامج العمل بخدمة الحاج، كما تتيح هذه الخدمة فرصا لخدمة الحجاج، ويبدأ طرح البرنامج بالإعلان وتحديد المؤهلات ثم استقبال الطلبات للمفاضلة والتأهيل والتدريب ومن الطبيعي أن تنعكس هذه الخدمة على الخدمات المقدمة للحاج وتثري تجربته الدينية

وذكر المهندس عمار بن رشاد قاري أنه تم إنشاء شركة مطوفي حجاج أوروبا وأمريكا وأستراليا وتركيا عام 1402هـ. وقد تم من خلالها تقديم الخدمات لأكثر تغطية جغرافية في العالم وقد عملت منذ نشأتها على تطوير خدماتها من خلال منظومة النقل الترددي بالتعاون مع معهد الحج لوضع التصور العام والتشغيلي الذي بدأ بشكل تجريبي عام 1417هـ. وقد تم تعميم نموذج العمل لأغلب شركات الطوافة وهي من التجارب الناجحة لخدمة ضيوف الرحمن، ومن مزياته رفع الكفاءة التشغيلية وتخفيض عدد الحافلات وزيادة عدد الردود وتخفيض التلوث بنسبة 56% والاختلاء السريع في الحالات الطارئة

أكد الأستاذ عدنان بن حسن مندورة أن أهداف شركة مطوفي حجاج جنوب شرق آسيا تنبثق من أهداف رؤية المملكة 2030 وتتوافق مع أهداف وزارة الحج والعمرة المتمثلة في العمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للحاج والمعتمر وتطوير أعمال مهنة الطوافة والعمل على تيسير تجربة الحاج، كما تقوم المؤسسة على مجموعة من القيم تتمثل في التفاني في تقديم الخدمة والالتزام والتشاركية والابتكار والابتداع والتطوير المستمر كما تتمثل أهداف الشركة في إثراء التجربة الدينية والثقافية للحجاج والمعتمرين وتيسير استضافة المزيد منهم وتقديم خدمات ذات جودة عالية

كما أشار الأستاذ حسن بن محمود أبو الفرج إلى جهود شركة الزمازمة التي تختص بسقيا ماء زمزم وتبدأ السقيا من حين استقبالهم وتستمر في أثناء تأديتهم المناسك حتى عودتهم وقد انبثقت من الشركة مجموعة من المبادرات منها مبادرة نورتم وشربة زمزم وقصة زمزم وشفاء سقيم وأعلى وافد وزمزم في استقبالكم وزمازمة المستقبل لتهيئة الجيل الجديد لهذه المهمة وغيرها من المبادرات، ولكل مبادرة مهمة في خدمة ضيوف الرحمن وقد تم تجويد الخدمة من خلال عدة نقلات مثل منصة زمزم التي تم ربطها بالمسار الإلكتروني، وأيضا برنامج التحول الرقمي لمواكبة التطور وإثراء تجربة الحاج والمعتمر.

جدول جلسات المؤتمر لليوم الرابع 12 يناير 2023

الوقت	محور: الاستمرارية وتحقيق تنمية مستدامة
11:05 – 11:00	الترحيب بالضيوف
12:00 – 11:05	الجلسة الرئيسية الثامنة: دور الأوقاف والقطاع غير الربحي في الحج والعمرة
12:30 – 12:00	منصة نسك: تحسين تجربة ضيوف الرحمن
12:50 – 12:30	الطاقة الكهربائية في المشاعر المقدسة والحلول البديلة
15 دقيقة	استراحة الصلاة
14:00 – 13:05	الجلسة الرئيسية التاسعة: إثراء التجربة الثقافية لضيوف الرحمن
14:20 – 14:00	بيئة الحج المستدامة من خلال إدارة الموارد الفعالة وإعادة التدوير
15:00 – 14:20	شركات الحج و خدمة ضيوف الرحمن: تجارب ناجحة (2)
15 دقيقة	استراحة
16:00 – 15:15:	حفل تكريم الفائزين في تحدي الحج والعمرة
18:00 – 16:00	التوصيات
22:00 – 16:05	المعرض المصاحب Hajj Expo

جلسة عروض

Hajj Talk

جلسة حوارية

جلسة رئيسية

دور الأوقاف والقطاع غير الربحي في الحج والعمرة

إدارة الجلسة

المتحدثون



الدكتور
خالد بن عبدالرحمن الراجحي
الرئيس التنفيذي لمؤسسة سليمان
الراجحي الخيرية



الأستاذ
فايز بن سفر العمري
المشرف العام على الإدارة العامة
للمسؤولية الاجتماعية والأعمال
التطوعية



المهندس
عدنان بن هادي الجمل
مستشار عمل القطاع غير
الربحي بوقف مثابة



الدكتور
ثامر بن أحمد باعظيم
عضو المجلس التنفيذي بشركة
باعظيم التجارية وعضو مجلس إدارة
جمعية التسويق



الدكتور
خالد بن مريزيق الحربي
مدير عام إدارة الابتكار وتجربة
العميل بالمركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي



الأستاذ
عبدالرحمن بن محمد العقيل
نائب محافظ هيئة الأوقاف لقطاع
المصارف والبرامج التنموية

نبذة عن الجلسة

تسلط الجلسة الضوء على أهم الخدمات التي تقدم للحجاج القادمين من مختلف الدول وآليات التعامل مع الاختلافات بين الحجاج، مع ذكر أبرز المبادرات والتجارب التي أسهمت في رفع مستوى جودة الخدمات وتطويرها للوصول إلى تحقيق رضا الحجاج.



ملخص الجلسة

دور الأوقاف والقطاع غير الربحي في الحج والعمرة

عبارة عن كيان علمي غير هادف للربح، وهي شركة وقفية تأسست منذ عشر سنوات، وتعمل وفق نموذج بوصلة الحج في المشاريع والأبحاث العلمية لخدمة قطاع الحج والعمرة. وأشار إلى أن وقف مثابة قدم عبر الدراسات والأبحاث عدد من المبادرات وال حلول لخدمة ضيوف الرحمن وعمل شراكة مع مؤسسات خيرية، وحرص على نشر إحصائيات ومؤشرات علمية توضح جميع أنشطة وقف مثابة.

ختم الأستاذ فايز بن سفر العمري المشرف العام على الإدارة العامة للمسؤولية الاجتماعية والأعمال التطوعية بالحديث عن أربع دوائر رئيسة هي التطوع ثم قطاع منظمات المجتمع المدني ثم المسؤولية المجتمعية ثم القطاع غير الربحي ثم مجتمعنا، وقد انطلقوا بخطة تنسيقية مع حشد لجميع جهود هذه المنظومة بأداء متناغم، وتم توفير 3800 من المتطوعين لخدمة ضيوف الرحمن مع سعيهم للوصول إلى مئة ألف متطوع.

ولبلدانهم، وتم وضع برنامج "تسريع ابتكار الجمعيات" والذي يهدف إلى إحداث نقلة نوعية في القطاع مع السعي لزيادة عدد الجمعيات.

أكد الدكتور ثامر بن أحمد باعظيم عضو المجلس التنفيذي بشركة باعظيم التجارية وعضو مجلس إدارة جمعية التسويق على أهمية الاستدامة المالية والتسويق والتي تدخل ضمن مشروع استدامة وتعظيم نمو الصورة الذهنية الإيجابية لخدمات الحج والعمرة، ويشمل ثلاثة عناصر هي: عنصر التركيز على الأثر الحقيقي وصناعة قصص النجاح الحقيقية، والعنصر الثاني مواصلة التواصل بتوفير مواد مستمرة من أجل تعظيم أثر مايقدم من القطاعات الربحية وغير الربحية، أما العنصر الثالث فهو تعزيز المصادقية من خلال الأطراف المحايدة بدعم الأبحاث والمشاركة في مؤتمرات دولية.

وضع المهندس عدنان بن هادي الجمل مستشار عمل القطاع غير الربحي بوقف مثابة أن الوقف

وقف الأستاذ عبدالرحمن بن محمد العقيل نائب محافظ هيئة الأوقاف لقطاع المصارف والبرامج التنموية على الجهود التي تبذلها الأوقاف لخدمة ضيوف الرحمن وأثر شروط الواقفين خاصة الأوقاف في الحرمين الشريفين، مع الحرص على تعظيم أثر وحوكمة منظومة الأوقاف، وقدم سردا تاريخيا لمراحل وانواع الأوقاف عبر التاريخ، ووضح انه قريبا سيقفز المبلغ لأكثر من مليار و300 الف ريال لخدمة ضيوف الرحمن عبر قطاع الأوقاف، مع العمل على التنوع والتحسين الملائم.

أشار الدكتور خالد بن مريزيق الحربي مدير عام إدارة الابتكار وتجربة العميل بالمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي إلى أن القطاع غير الربحي يسعى إلى التكامل بين مقوماته ومكوناته من المؤسسات وجمعيات المانحين ومؤسساتهم، والمتطوعين ومجتمعاتهم، والهواة وانديتهم وتسعى القطاعات للتكامل فيما بينها، كما تعمل ضمن مبدأ اقتصاد التجربة للحجاج لنقلها لغيرهم.

اكسبو_الحج



الجلسة الحوارية (4)

منصة نسك: تحسين تجربة ضيوف الرحمن

المتحدثون



الأستاذ
محمد بن عبدالرحمن البيجاوي
وكيل وزارة الحج لشؤون الزيارة



الأستاذ
مصعب بن محمود هاشم
نائب الرئيس التنفيذي بالهيئة
السعودية للسياحة



المهندس
عبدالرحمن بن فهد شمس
وكيل وزارة الحج والعمرة
المساعد لشؤون العمرة

نبذة عن الجلسة

تعد نسك المنصة الحكومية الموحدة التي أطلقتها وزارة الحج والعمرة بالتعاون مع الهيئة السعودية للسياحة لتكون بوابة لضيوف الرحمن بهدف تطوير تجربتهم وتيسير إجراءات قدومهم للمملكة العربية السعودية لأداء العمرة والزيارة من أنحاء العالم

ملخص الجلسة

منصة نسك: تحسين تجربة ضيوف الرحمن

كما أشار الأستاذ مصعب بن محمود هاشم إلى أن الهيئة السعودية للسياحة بدأت بالعمل على إعداد دراسة متكاملة لتجربة الحجاج والزائرين من خلال منصة نسك في جميع نقاط الاتصال التي يمرون بها لمعرفة الاحتياجات ونقاط الفرص والتحديات وذلك من أجل التطوير والتحسين، وتم انشاء استبيان عبر الموقع لمساعدتهم في توضيح طريقة إصدار التأشيرات حسب دولة وجنسية الشخص والبرنامج الذي يرغب به، مع توفير المنصة للمعلومات الموثوقة من جميع الجهات الحكومية في مصدر واحد موثوق لرحلة الحج والعمرة، والعمل على تصميم خطة كاملة للقادمين من حيث السكن والخرائط التفاعلية للمناطق التي يمكن زيارتها وباقات للمنتجات التي يمكن شرائها، بالإضافة إلى وضع دليل كامل حول الأماكن السياحية والتراثية والتاريخية وأماكن التسوق لضمان رحلة ثرية للزائرين، وفيما يخص الشركات ومقدمي الخدمات تقدم المنصة سوق افتراضي يقدمون من خلاله منتجاتهم وخدماتهم، كما تقوم الهيئة بالترويج للعمرة من خلال التعاون مع وزارة الحج والعمرة والقيام برحلات للدول الإسلامية وتسهيل إجراءات قدومهم عبر منصة نسك مما أدى إلى زيادة القادمين للمملكة إلى أربعة أضعاف.

أكد المهندس عبدالرحمن بن فهد شمس على حرص المملكة العربية السعودية منذ القدم على خدمة الحجاج والمعتمرين والزائرين، وكان إطلاق برنامج خدمة ضيوف الرحمن تأصيل لهذا التوجه في رؤية 2030، ومن خلال هذا البرنامج انطلقت عدة مبادرات منها مبادرة "تطوير التجربة الرقمية لضيوف الرحمن" لتحقيق أهداف البرنامج الاستراتيجية وإثراء تجربة ضيوف الرحمن وتيسير وصولهم للحرمين الشريفين، ومن هذه المبادرة انبثقت منصة نسك حيث تعد الواجهة الرسمية الرقمية لخدمة ضيوف الرحمن مع تمكين جميع الشركاء العالميين والمحليين للعمل في ذلك، حيث بدأت وزارة الحج والعمرة بإصدار التأشيرات وتصاريح العمرة والزيارة للروضة وأيضاً بوابة حجاج الداخل وبوابة حجاج الخارج والعديد من الخدمات الأخرى المتاحة من خلال المنصة، وستتيح الوزارة لجميع شركات الحج المرخصة أن تسوق خدماتها وأن تُعرف بالباقات التي تقدمها عبر المنصة لتعزيز مبدأ التنافسية لضمان جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن ورفع مستوى رضاهم، وتسعى المنصة إلى تجاوز الخدمات الأساسية إلى الخدمات الإثرائية، وتقوم الوزارة بالمتابعة المستمرة لمستوى الخدمات المقدمة في منصة نسك لتلافي أي قصور مع تطويرها وتحسينها.



Hajj Talk (7)

بيئة الحج المستدامة من خلال إدارة الموارد الفعالة وإعادة التدوير

المتحدث



الدكتور عبدالله بن فيصل السباعي
الرئيس التنفيذي للمركز الوطني لإدارة
النفايات

Hajj Talk (6)

الطاقة الكهربائية في المشاعر المقدسة والحلول البديلة

المتحدث



المهندس مسلم سالم بتيح السلمي
رئيس القطاع الغربي لشركة الكهرباء بالنيابة

ملخص الجلسة

الطاقة الكهربائية في المشاعر المقدسة والحلول البديلة

تطرق المهندس مسلم سالم بتيع السلمي في هذه الجلسة إلى أربعة محاور رئيسية وهي: كفاءة الخدمات الكهربائية، الخطط التشغيلية الكهربائية، مشاريع تعزيز جودة الخدمات الكهربائية ومشاريع الطاقة المتجددة. ولتحقيق كفاءة الخدمات الكهربائية يقوم صاحب السمو الملكي وزير الطاقة بالتخطيط والمتابعة لضمان تنفيذ الخطط التشغيلية في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، وتعزيز وضمان الموثوقية الكهربائية في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة تم اعتماد وتنفيذ عدة مشاريع خلال العقد الحالي من توليد / نقل / توزيع، كما تم ربطها بالشبكة المترابطة على مستوى المملكة لشبكات الجهد الفائق ومحطات النقل وشبكات التوزيع لضمان موثوقية عالية. كما حدد أربعة مرتكزات للخطة التشغيلية الكهربائية للحج وهي: موثوقية الخدمة الكهربائية من حيث الصيانة الدورية والاختبارات التشغيلية الاستباقية والزيارات الميدانية، وتأهيل الكوادر البشرية لإدارة وتشغيل المنظومة الكهربائية، وتأهيل وتنفيذ أكثر من 80 مركز انطلاق لضمان سرعة الوصول في الحالات الطارئة، وتأمين المعدات والمولدات المتنقلة. ومن أهم مشاريع جودة الخدمات الكهربائية: أتمتة منظومة الكهرباء وتطبيق أعلى معايير السلامة باستخدام أفضل الممارسات العالمية، وربط الطاقة الكهربائية بمشعر عرفات بالمنظومة الكهربائية والاستغناء عن التوليد المستأجر. ومن مشاريع الطاقة المتجددة: وجود شبكة مترابطة مع مناطق المملكة ومنها محطات التوليد للطاقة المتجددة، كما أنه خلال عامي 2023 و 2024 جاري تنفيذ مجموعة من مشاريع الطاقة المتجددة بالمنطقة الغربية.

بيئة الحج المستدامة من خلال إدارة الموارد الفعالة وإعادة التدوير

بدأ الدكتور عبدالله بن فيصل السباعي هذه الجلسة بالحديث عن المركز الوطني لإدارة النفايات الذي انطلقت أعماله في يناير 2021م، كما تطرق إلى أهداف التحول في قطاع إدارة النفايات وهي: أهداف بيئية تسعى لخفض انبعاثات الغازات الدفيئة، وخفض التدهور البيئي عبر إدارة النفايات، ورفع نسبة استبعاد النفايات عن المرادم والمحافظة على الموارد الطبيعية، بالإضافة إلى مجموعة من الأهداف الفنية والاقتصادية والاجتماعية والتنظيمية. حيث يستهدف القطاع استبعاد جميع أنواع النفايات بنسبة 82% بينما يستهدف استبعاد نسبة 94% للنفايات البلدية الصلبة بحلول عام 2035، كما أطلق المركز أكثر من 60 مبادرة ومشروعاً لتمكين التحول في هذا القطاع، كما وضع المركز مخطط استراتيجي شاملاً لإدارة النفايات بالمملكة العربية السعودية بشكل عام وآخر خاص بمكة المكرمة. ومن أهم أعمال المركز خلال موسم الحج السابق 1443هـ إطلاق ثلاث مبادرات: تشخيص النفايات خلال موسم الحج ضمن المخطط الاستراتيجي الشامل لمجموعة مكة، إطلاق أعمال الخلايا الهندسية المخصصة لمخلفات المسالخ الأهلية، ومبادرات الاستفادة من نفايات موسم الحج. ومن مبادرات المركز لموسم الحج القادم 1444هـ: مبادرة التوعية بتقليل إنتاج النفايات وإعادة الاستخدام، مبادرة الاستفادة من النفايات البلدية الصلبة وملابس الإحرامات، ومبادرة تطوير منظومة إدارة نفايات المسالخ والمجازر والتخلص الآمن من النفايات.



إثراء التجربة الثقافية لضيوف الرحمن

إدارة الجلسة



الأستاذ
همام بن جريد
نائب الرئيس التنفيذي للشركات
الاستراتيجية والتواصل لبرنامج خدمة
ضيوف الرحمن

المتحدثون



الأستاذ
عبدالرحمن بن جساس
المستشار بهيئة التراث المشرف
العام على مبادرات برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



الدكتور
أيمن الوليدي
المدير التنفيذي للتطوير شركة
رؤى المدينة القابضة



الدكتور
معراج مرزا
مؤرخ وباحث في التراث الإسلامي،
عضو منطقة مكة المكرمة



المهندس
عبدالله الراشد
مدير مركز الملك عبدالعزيز
الثقافي العالمي لإثراء

نبذة عن الجلسة

تهدف هذه الجلسة إلى تسليط الضوء على أهمية إثراء التجربة الثقافية لضيوف الرحمن، وإبراز جهود القطاعات المختلفة والتي تعنى بتهيئة المواقع التاريخية والأثرية والمتاحف وذلك لتعزيز تجربة الحجاج والمعتمرين أثناء رحلتهم لتأدية المناسك.



ملخص الجلسة

إثراء التجربة الثقافية لضيوف الرحمن

وضح الدكتور معراج مرزا الحاجة إلى الإرشاد والتوجيه لمعالِم المنطقتين المقدستين، وإقامة معارض خاصة بذلك، كما أن هناك فرص تطويرية كبيرة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة تستحق العناية والتركيز كجبل أحد، ومنطقة عرفات حيث تحتوي على مواقع تاريخية تصلح أن تكون معارض دائمة يزورها المعتمرون في غير موسم الحج، وكذلك فتح بعض المساجد كمسجد نمرة والخير وغيرها للمصلين مع وضع معارض في المنطقة المحيطة بها، بالإضافة إلى فتح الزيارات لمكتبة مكة المكرمة التي تعد كنزا تاريخيا لا يستهان به.

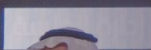
كما أشار الأستاذ عبدالرحمن بن جساس إلى دور هيئة التراث المتمثل في المحافظة على المواقع التاريخية وإثرائها بالمحتوى الدقيق الموثوق ضمن منظومة متكاملة لخدمة ضيوف الرحمن، وتكمن رسالة الهيئة في الاحتفاء بتراثنا الوطني وتأهيل مواقعنا التاريخية، وقد اكتمل مسح أكثر من 7500 موقعا تاريخيا بالمملكة أغلبها داخل النطاق العمراني، كما سجلت 12 مجالاً تراثيا غير مادي لدى منظمة اليونسكو، وقد تم تجهيز مواقع غار ثور وجبل النور وغار حراء في مكة المكرمة للزائرين من ضيوف الرحمن وسيتم فتحها قريبا، كما أن هناك مواقع أخرى في مرحلة التصميم والطرح تشمل موقع صلح الحديبية ومسجد البيعة وبنر طوى، بالإضافة إلى افتتاح ثمانية مواقع تاريخية في المدينة المنورة، وتسعى هيئة التراث إلى تطوير 40 موقعا من المواقع التاريخية الإسلامية بالاشتراك مع 20 خبيرا عالميا ومحليا.

كما وضع الدكتور أيمن الوليدي أن شركة رؤى المدينة القابضة قدمت تخطيطاً حضارياً وتنموياً لرفع الطاقة الاستيعابية وإثراء تجربة الزائرين وتطوير المعالم التاريخية والإسلامية في المدينة المنورة والتي تستند على أربع ركائز أساسية وهي: البنية التحتية، وتوفير أنفاق حديثة، وبناء الأبراج الفندقية بتصاميم معمارية مدنية، وتوفير المساحات المفتوحة، حيث صممت الشركة عدة مشاريع تطويرية تمنح ضيوف الرحمن تجربة فريدة منها مشروع القرية الحضارية الإسلامية والتي تضم ثمانية حضارات متنوعة، مشروع مسارات المشاة المرتبطة بالمسجد النبوي مباشرة ومنعزلة عن الحركة المرورية من خلال مساحات مفتوحة تحمل هوية المدينة المنورة مثل النخل والتمور وغيرها، وكذلك مشاريع سكنية تعمل على توفير 12 ألف غرفة فندقية بحلول 2026.

اختتمت الجلسة المهندس عبدالله الراشد ببيان الاختلاف بين السياحة الدينية وأنماط السياحة الأخرى إلا أنها جميعا تشترك في إيجاد خدمات مساندة تساعد الزائر على البقاء أطول مدة ممكنة، وحرصا على الجانب الروحاني والإثرائي في المواقع التاريخية ينبغي عدم إسنادها كاملة إلى القطاع الخاص حتى لا ترتبط بعوامل السوق وبالتالي تتأثر قيمتها غير المادية، ويهتم مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي "إثراء" بإنشاء المتاحف واكتشاف الإرث الإسلامي الموجود في الأماكن المقدسة، حيث قام على مدى ثلاث سنوات بمشاريع ضخمة للهجرة النبوية جاب المشروع العالم الإسلامي ولقي إشادة عالمية.



الأستاذ همام بن جريد
نائب الرئيس التنفيذي للشراكات
الاستراتيجية والتواصل لبرنامج
خدمة ضيوف الرحمن



جلسة العروض (2)

شركات الحج و خدمة ضيوف الرحمن: تجارب ناجحة

المتحدثون



الأستاذ
حاتم بن جعفر بالي
رئيس مجلس إدارة شركة الأندلاء



الأستاذ
فيصل بن حسين أزهر
رئيس شركة مطوفي حجاج
إيران



الأستاذ
أسامة بن عبدالله
دانش
عضو مجلس إدارة شركة
مطوفي حجاج جنوب آسيا



الدكتور
أحمد بن عباس سندي
رئيس مجلس إدارة شركة مطوفي
حجاج إفريقيا غير العربية

نبذة عن الجلسة

تسلط الجلسة الضوء على أهم الخدمات التي تقدم للحجاج القادمين من مختلف الدول وآليات التعامل مع الاختلافات بين الحجاج، مع ذكر أبرز المبادرات والتجارب التي أسهمت في رفع مستوى جودة الخدمات وتطويرها للوصول إلى تحقيق رضا الحجاج.

ملخص الجلسة

شركات الحج و خدمة ضيوف الرحمن: تجارب ناجحة

تحدث الأستاذ أسامة بن عبدالله دانش في هذه الجلسة عن تجربة شركة مطوفي حجاج جنوب آسيا (ضيوف البيت) في خدمة ضيوف الرحمن، حيث حدد المتحدث أهم النقاط للتعامل مع ضيوف الرحمن وهي: الخلفيات العرقية، المدارس والأفكار المذهبية المختلفة، اللغات، الخلفيات الثقافية، وأوضح بأن أبرز ما يحتاجه الحجاج هو الاحترام والاهتمام، والشركة حريصة على ذلك. كما أوضح بان من أبرز التجارب الناجحة للشركة في موسم الحج هي تجربة برنامج Ask me، وهو برنامج استقبال من خلال مشرفي مراكز الخدمة الميدانية حيث يتحدثون بلغات الحجاج المختلفة لتحقيق الهدف الجوهري من خلال الإجابة على الاستفسارات الواردة والمساعدة والتوجيه اللازم في إيصال الشكاوى والبلاغات لرؤساء المراكز بالإضافة إلى تقديم الدعم المعنوي لضيوف الرحمن. ومن مبادرات الشركة العمل على الاستفادة من بعض الأماكن غير المشمولة بالمخيمات لعمل مناطق استراحة للحجاج.

كما تحدث الأستاذ فيصل بن حسين أزهر عن تجربة شركة مطوفي حجاج إيران في خدمة ضيوف الرحمن، حيث تقوم الشركة بالعمل المركزي في موسم الحج بهدف إنجاز الأعمال في الوقت المطلوب وتقليل وتوحيد الجهود. لقد قدمت الشركة مبادرة الحج بلا حقيبة حيث يتم نقل الحقائب من المطار إلى دور السكن بمكة المكرمة، ثم نقلها إلى داخل المشاعر المقدسة، وكذلك نقل الحقائب من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة ثم إلى مطار الملك عبد العزيز عند المغادرة. كما تحرص الشركة على النظافة في المشاعر وتعمل على وضع خطط تشغيلية

معتمدة النقل الترددي وتدريب المرشدين لإرشاد وقيادة وفود الحجاج. كما تقدم الشركة برنامج خاص للعناية بضيوف الرحمن من حيث توظيف الكوادر المؤهلة للعناية بكل متطلباتهم واحتياجاتهم وتقديم هدية لكل حاج (شريحة جوال) ويتم تفعيلها من قبل الشركة المسوقة، بالإضافة على اهتمام الشركة بالرعاية الصحية للحجاج ومتابعة الحالات المرضية من وقت وصول الحالة إلى خروجها عن طريق فريق عمل متخصص.

كما أشار الدكتور أحمد بن عباس سندي إلى تجربة شركة أفريقيا غير العربية القابضة للاستثمار في خدمة ضيوف الرحمن، حيث تعمل الشركة على الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للحجاج لضمان زيارة روحانية سليمة ومريحة مع مراعاة التوعية بمناسك الحج وتسهيل إجراءات الحجز والقدوم، ورفع كفاءة التواصل مع ضيوف الرحمن خلال جميع مراحل رحلتهم، ورفع كفاءة وتوزيع الخدمات المقدمة في موسم الحج لتلبية احتياجات الحجاج، وكذلك اعتماد وتبني الحلول الرقمية في الخدمات، بالإضافة إلى تقديم خدمات أخرى خارج نشاط الحج لزيادة العائد الاقتصادي. وقد قامت الشركة بتطوير النموذج التشغيلي والهيكل الوظيفي لها لتتوافق مع توجهات رؤية المملكة 2030 في خدمة ضيوف الرحمن ولتتمكن من التصدي للتحديات التي تواجه رحلة الحج ولتحقيق استدامة الأعمال والكفاءة التشغيلية. كما وضعت الشركة عدة خطط استثمارية وبدأت في تنفيذها ومن أهمها: تطوير الأراضي في منى وعرفة لتساهم في رفع الطاقة الاستيعابية بالإضافة إلى إثراء تجربة جميع فئات

الحجاج والارتقاء بمستوى المخيمات التي يقيمون بها، كما قامت بتأسيس شركتين لتقديم خدمات الحج والعمرة والسياحة لمختلف فئات ضيوف الرحمن.

اختتم الأستاذ حاتم بن جعفر بالي الجلسة بعرض تجربة شركة الأدلاء بالمدينة المنورة في خدمة ضيوف الرحمن، تطرق المتحدث إلى أهم الخدمات التي تقدم للحجاج القادمين من مختلف الدول عبر ثلاث مراحل وهي: مرحلة ما قبل الوصول، ومرحلة الاستقبال والإقامة بالمدينة المنورة، ومرحلة المغادرة من المدينة، كما أوضح آليات التعامل مع ثقافات الحجاج المختلفة من خلال استقبال مترجمين للغات الحجاج المختلفة للعمل في مراكز الخدمة، مع مراعاة اختلاف الثقافات بين الحجاج في التعامل وتقديم الخدمات، وإتاحة مركز للتواصل مع الحجاج (مركز صوت الحاج) لاستقبال ملاحظات وشكاوى الحجاج بعدة لغات. ومن أبرز المبادرات والتجارب التي أسهمت في رفع مستوى جودة الخدمات التي تقدمها شركة الأدلاء المغادرة المسبقة حيث يتم إطلاق نظام المغادرة المسبقة عبر أنظمة آلية تمكن مكاتب شؤون الحج والمنظمين من تقديم طلبات المغادرة وتوزيع حجاجهم على الحافلات استعداداً للمغادرة، كما قامت الشركة بأعمال تنظيم الزيارة والصلاة في الروضة الشريفة نظراً لحدثة إجراءات تحديد مواعيد الزيارة مما أسهم في نجاح التنظيم وحصول الشركة على الثناء والإشادة من عدد من الجهات الأمنية والحكومية والرقابية، بالإضافة إلى مبادرة صوت الحاج.

القطاعات المشاركة في جلسات مؤتمر خدمات الحج والعمرة 2023

عدد المشاركين (متحدثون - مدراء جلسات)	المسمى	القطاعات الحكومية
8	وزارة الحج والعمرة	الوزارات
5	وزارة الداخلية	
2	وزارة النقل والخدمات اللوجستية	
1	وزارة الطاقة (شركة الكهرباء)	
1	وزارة الصناعة والثروة المعدنية	
1	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	
1	وزارة السياحة	
1	وزارة البيئة والمياه والزراعة	
1	وزارة الصحة	
21	9	الإجمالي

عدد المشاركين (متحدثون - مدراء جلسات)	عدد القطاعات	القطاعات المشاركة
21	9	الوزارات
10	9	الهيئات
12	8	المراكز
2	2	المؤسسات غير الربحية
7	7	الشركات شبه الحكومية
11	11	شركات الحج
9	8	الشركات الخاصة
3	3	قطاعات خارج المملكة العربية السعودية
75	57	الإجمالي

القطاعات المشاركة في جلسات مؤتمر خدمات الحج والعمرة 2023

عدد المشاركين (متحدثون - مدراء جلسات)	المسمى	القطاعات الحكومية	عدد المشاركين (متحدثون - مدراء جلسات)	المسمى	القطاعات الحكومية
2	برنامج خدمة ضيوف الرحمن	المراكز	1	الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	الهيئات
1	مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية		2	أمانة العاصمة المقدسة	
1	مركز المعلومات الوطني		1	هيئة كبار العلماء	
1	المركز الوطني للقطاع غير الربحي		1	الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة	
1	مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي (إثراء)		1	هيئة الحكومة الرقمية	
1	المركز الوطني لإدارة النفايات		1	هيئة الأوقاف	
1	المجلس السعودي للجودة		1	الهيئة العامة للغذاء والدواء	
4	جامعة أم القرى		1	الهيئة السعودية للسياحة	
1	جامعة الأمير سطام بن مقرن		1	هيئة التراث	
12	8	الاجمالي	10	9	

القطاعات المشاركة في جلسات مؤتمر خدمات الحج والعمرة 2023

عدد المشاركين (متحدثون - مدراء جلسات)	المسمى	القطاعات الخاصة	عدد المشاركين (متحدثون - مدراء جلسات)	المسمى	القطاعات الخاصة
1	طائفة متعهدي الإعاشة	شركات الحج	1	شركة الخطوط السعودية للتمويل	الشركات شبه الحكومية
1	شركة الوكلاء		1	الشركة السعودية للخطوط الحديدية (سار)	
1	شركة مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا		1	شركة الخدمات المشتركة بوزارة الصحة	
1	شركة مطوفي حجاج أوروبا وأمريكا وأستراليا وتركيا		1	شركة كدانة للتنمية والتطوير	
1	شركة مطوفي حجاج جنوب شرق آسيا		1	شركة سابكو للنقل	
1	شركة مطوفي حجاج الدول العربية		1	شركة الاتصالات السعودية	
1	شركة الزمامة		1	شركة علم	
1	شركة الأدلاء		7		
1	شركة مطوفي حجاج إفريقيا غير العربية				
1	شركة مطوفي حجاج جنوب آسيا				
1	شركة مطوفي حجاج إيران				
11	11	الاجمالي	7	7	الاجمالي

القطاعات المشاركة في جلسات مؤتمر خدمات الحج والعمرة 2023

عدد المشاركين (متحدثون - مدراء جلسات)	المسمى	القطاعات الخاصة
1	شركة مايكروسوفت العربية	الشركات الخاصة
1	شركة جبل عمر للتطوير	
1	شركة أكور فنادق أبراج الساعة بمكة المكرمة	
2	شركة الرؤى القابضة بالمدينة المنورة	
1	مجموعة جي ال ال الشرق الأوسط والشمال الأفريقي	
1	مجموعة فنادق الدار البيضاء	
1	شركة إنار للاستشارات الفندقية والسياحية	
1	شركة باعظيم التجارية	
9	8	الاجمالي

عدد المشاركين (متحدثون - مدراء جلسات)	المسمى	قطاعات خارج السعودية
1	مركز أبوظبي العالمي للتميز المؤسسي	
1	برنامج دبي للتميز الحكومي	
1	Colliers Hotels, MENA Region	
3	3	الاجمالي

عدد المشاركين (متحدثين - مدراء جلسات)	المسمى	القطاع غير الربحي
1	مؤسسة سليمان الراجحي الخيرية	
1	وقف مثابة	
2	2	الاجمالي



صور من المؤتمر





صور من الجلسة الافتتاحية

- | | | | |
|---|--|--|--|
| 
معالي الدكتور
عبد الرحمن بن عبد العزيز السحيس
الرئيس العام لشؤون المسجد الحرام
والمسجد النبوي | 
معالي الأستاذ
يوسف بن إبراهيم الشريف
وزير الصناعة والتجارة المعدنية | 
معالي المهندس
صالح بن ناصر الناصر
وزير النقل والخدمات اللوجستية | 
معالي الدكتور
توفيق بن هوزان البريرة
وزير الحج والعمرة |
| 
الأستاذ خالد مخطي
مدير الصحة | 
المهندس صالح بن إبراهيم الرشيد
الرئيس التنفيذي للهيئة الملكية لمدينة
مكة المكرمة والمشاعر المقدسة | 
معالي المهندس
وليد بن عبد الكريم الخريجي
نائب وزير الخارجية | 
معالي الفريق أول
سعيد بن عبدالله الفحطاني
مساعد وزير الداخلية لشؤون
العمليات / أمين عام لجنة الحج العليا |



إعني فائسي

- | | | | | | |
|---|---|--|---|--|--|
| 
معالي الدكتور
عبد الرحمن بن عبد العزيز السحيس
الرئيس العام لشؤون المسجد الحرام
والمسجد النبوي | 
معالي الأستاذ
يوسف بن إبراهيم الشريف
وزير الصناعة والتجارة المعدنية | 
معالي المهندس
صالح بن ناصر الناصر
وزير النقل والخدمات اللوجستية | 
معالي الدكتور
توفيق بن هوزان البريرة
وزير الحج والعمرة | 
معالي المهندس
وليد بن عبد الكريم الخريجي
نائب وزير الخارجية | 
معالي الفريق أول
سعيد بن عبدالله الفحطاني
مساعد وزير الداخلية لشؤون
العمليات / أمين عام لجنة الحج العليا |
| 
الأستاذ خالد مخطي
مدير الصحة | 
المهندس صالح بن إبراهيم الرشيد
الرئيس التنفيذي للهيئة الملكية لمدينة
مكة المكرمة والمشاعر المقدسة | 
معالي المهندس
وليد بن عبد الكريم الخريجي
نائب وزير الخارجية | 
معالي الفريق أول
سعيد بن عبدالله الفحطاني
مساعد وزير الداخلية لشؤون
العمليات / أمين عام لجنة الحج العليا | | |

صور من المؤتمر











جدول ورش العمل

عدد حضور ورش العمل

 **35**
عدد القديرين

 **905**
إجمالي الحضور

 **36**
ورشنة عمل

276
مشاركة
اليوم الثالث

324
مشاركة
اليوم الثاني

287
مشاركة
اليوم الأول

جدول ورش العمل

الخميس، 12 يناير 2023		الأربعاء - 11 يناير 2023		الثلاثاء - 10 يناير 2023		أيام ورش العمل	
عنوان الورشة والمدرّب	رمز الورشة	عنوان الورشة والمدرّب	رمز الورشة	عنوان الورشة والمدرّب	رمز الورشة	القاعة	الموعد
ورشة عمل : ترحاب - المهارات الأساسية لموظفي الصفوف الأولى في خدمة ضيوف الرحمن تقديم: مؤسسة صالح كامل الإنسانية بتنفيذ جامعة أم القرى ممثلة في معهد البحوث والدراسات الاستشارية	C1	ورشة عمل : ترحاب - المهارات الأساسية لموظفي الصفوف الأولى في خدمة ضيوف الرحمن تقديم: مؤسسة صالح كامل الإنسانية بتنفيذ جامعة أم القرى ممثلة في معهد البحوث والدراسات الاستشارية	B1	ورشة عمل : ترحاب - المهارات الأساسية لموظفي الصفوف الأولى في خدمة ضيوف الرحمن تقديم: مؤسسة صالح كامل الإنسانية بتنفيذ جامعة أم القرى ممثلة في معهد البحوث والدراسات الاستشارية	A1	Room 1	10:00 ص - 3:00 م
	C2		B2		A2	Room 2	
	C3		B3		A3	Room 3	
10:00 ص - 12:30 م		ورشة عمل: إدارة التغيير المؤسسي تقديم: معهد الإدارة العامة بمكة	B4	ورشة عمل: إدارة التغيير المؤسسي تقديم: معهد الإدارة العامة بمكة	A4	Room 4	10:00 - 12:30 م
ورشة عمل: المسار الإلكتروني لحجاج الخارج تقديم: وزارة الحج والعمرة	C4	ورشة العمل: تطبيق إدارة المخاطر حسب مواصفة ISO 9001:2015 تقديم: الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	B5	ورشة عمل : معايير الجودة في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن تقديم: الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	A5	Room 5	10:00 - 12:30 م
1:00 - 3:30 م		ورشة عمل: الحج واللغة العربية: تسهيل التواصل تقديم: مجمع الملك سلمان العالمي للغة العربية	B6	ورشة عمل: الحج واللغة العربية: تسهيل التواصل تقديم: مجمع الملك سلمان العالمي للغة العربية	A6	Room 4	1:00 - 3:30 م
ورشة عمل: الابتكار المؤسسي في ضوء أفضل الممارسات العالمية تقديم: مركز الإبداع والابتكار بوزارة الحج والعمرة	C5	ورشة عمل: المسار الإلكتروني لحجاج الخارج تقديم: وزارة الحج والعمرة	B7	ورشة عمل: المسار الإلكتروني لحجاج الخارج تقديم: وزارة الحج والعمرة	A7	Room 5	1:00 - 3:30 م
			B8	ورشة عمل : ترحاب - المهارات الأساسية لموظفي الصفوف الأولى في خدمة ضيوف الرحمن تقديم: مؤسسة صالح كامل الإنسانية بتنفيذ جامعة أم القرى ممثلة في معهد البحوث والدراسات الاستشارية	A8	Room 1	8:30 - 4:00 م
B9	A9	Room 2					
B10	A10	Room 3					
ورشة عمل : ترحاب - المهارات الأساسية لموظفي الصفوف الأولى في خدمة ضيوف الرحمن تقديم: مؤسسة صالح كامل الإنسانية بتنفيذ جامعة أم القرى ممثلة في معهد البحوث والدراسات الاستشارية	C8	ورشة عمل: دور التكنولوجيا والتواصل الذكي في تعزيز الانتاجية تقديم: مركز التدريب بشركة مايكروسوفت ورشة عمل: تحسين تجربة ضيوف الرحمن في منظومة الحج والعمرة تقديم: وزارة الحج والعمرة	B11	ورشة عمل: التحول الرقمي في إدارة المشاريع تقديم: مركز التدريب بشركة مايكروسوفت	A11	Room 4	4:00 - 6:30 م
			B12	ورشة عمل: تحسين تجربة ضيوف الرحمن في منظومة الحج والعمرة تقديم: وزارة الحج والعمرة	A12	Room 5	4:00 - 6:30 م
ورشة عمل : ترحاب - المهارات الأساسية لموظفي الصفوف الأولى في خدمة ضيوف الرحمن تقديم: مؤسسة صالح كامل الإنسانية بتنفيذ جامعة أم القرى ممثلة في معهد البحوث والدراسات الاستشارية	C9	ورشة عمل: التخطيط الاستراتيجي ومؤشرات الأداء تقديم: معهد الإدارة العامة بمكة	B13	ورشة عمل: منظومة عمليات نقل ضيوف الرحمن تقديم: النقابة العامة للسيارات	A13	Room 4	7:00 - 9:30 م
			C10	B14	ورشة عمل: شهادة الجودة السعودية لمراكز خدمة المستفيدين (حياك) تقديم: الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	A14	Room 5



صور من ورش العمل



صور من ورش العمل





المعرض

أرقام المعرض



عدد القطاعات

16

قطاعاً



عدد الجهات الحكومية المشاركة

14

جهة



عدد الزوار المتوقع

60,000

زائر



عدد الشركات المشاركة

210

شركة مختصة
في قطاع الحج والعمرة



مساحة المعرض

34,000

متر مربع



القطاعات المشاركة



الإعاشة



النقل



التعليم
والتدريب



الرعاية
الصحية



الخدمات
اللوجستية



الفنادق
والإسكان



شركات ووكالات
الحج والعمرة



الجهات
الحكومية



الخيام
المؤقتة والمباني



إدارة النفايات
وإعادة التدوير



الترميم وصيانة
المرافق



حلول المياه
والطاقة



إدارة
الحشود



التقنية والذكاء
الإصطناعي



البناء والتطوير
العقاري



وكلاء السياحة
والسفر



الأمن
والتشغيل



البنوك
وشركات التأمين



الأمن
والسلامة



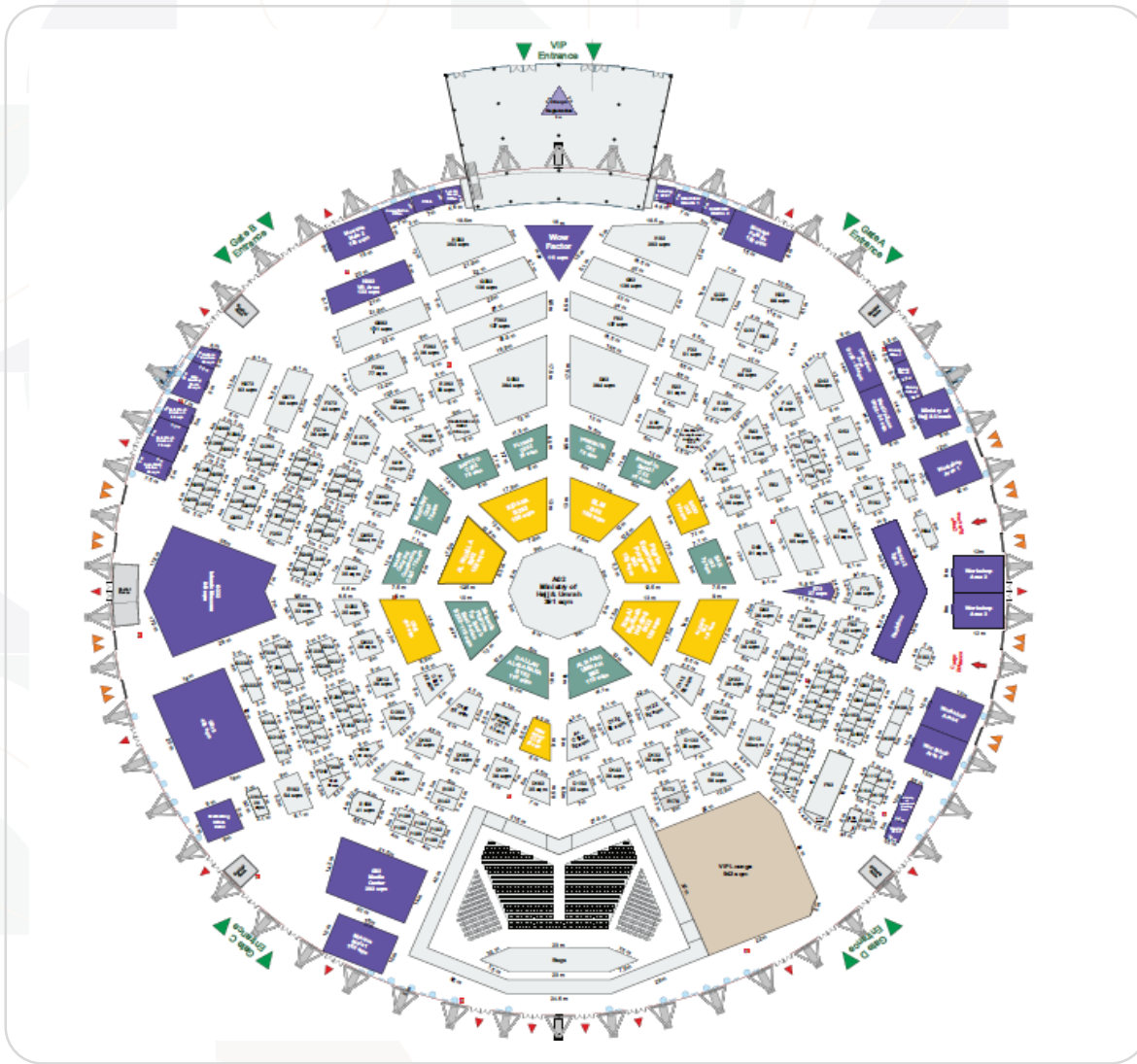
الاستهلاكية السلع



الأثاث
والتجهيز



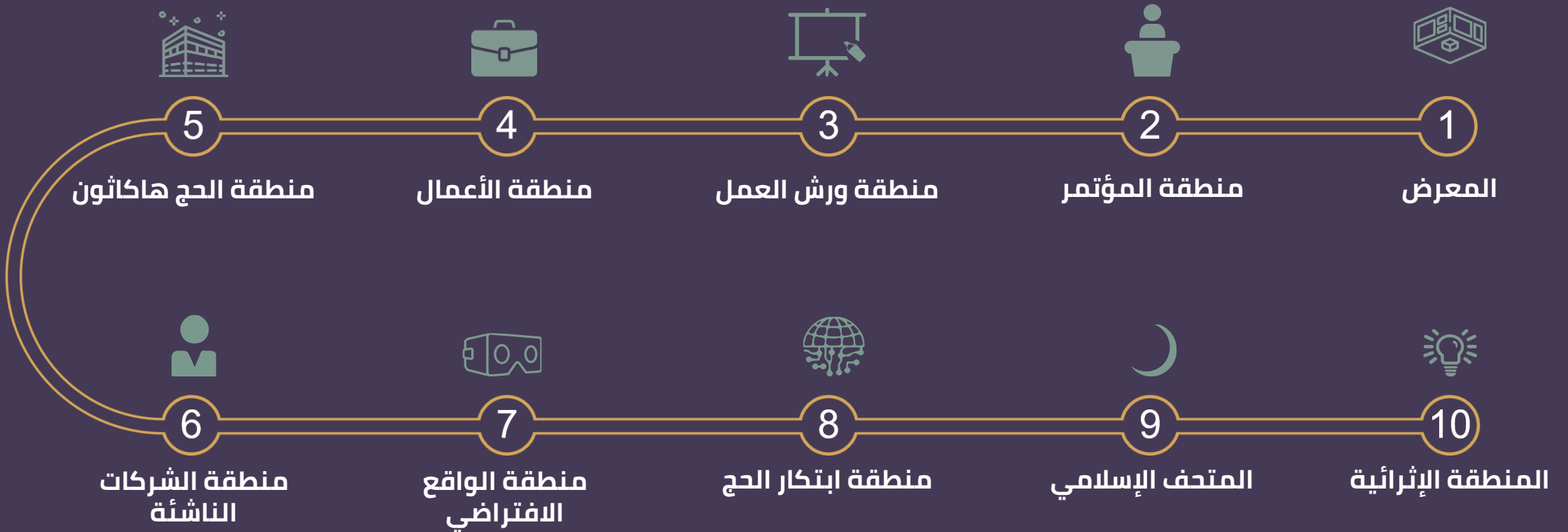
الاتصالات



مخطط المعرض



تجربة الزائر من خلال الحج اكسبو





الزوار المستهدفون



السفارات
والقنصليات



صناع القرار



الخبراء والمهنيون



رجال الأعمال
والمستثمرون



الزوار
والمهتمون



الإعلام المحلي
والعالمي



العاملون في منظومة
الحج والعمرة



القطاع غير
الربحي



رواد الأعمال
والمبتكرون



شركات خدمات الحج
والعمرة



ممثلي البعثات
الخارجية

الجهات الحكومية المشاركة

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



المملكة العربية السعودية
وزارة الخارجية
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS



وزارة الاستثمار
Ministry of Investment



وزارة الصحة
Ministry of Health



أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY



وزارة التراث والثقافة
KING ABDULAZIZ FOUNDATION
FOR RESEARCH AND ARCHIVES

أوقاف
الهيئة العامة للأوقاف
GENERAL AUTHORITY FOR AWQAF



سبل

الجهات شبه الحكومية المشاركة





الرعاة المشاركون

الراعي الاستراتيجي



الشريك الاستراتيجي



الرعاية المشاركون

الراعي الماسي

مشارك
MASHARIQ



الراجحي
ALRAJHI
FOR UMRAH



دله البركة
Dallah Albaraka



سدو
لحلول الأعمال



الراعي الذهبي

High Point
TECHNOLOGY



QAID
القائد السعودية للنقل
SAUDI ALQAID TRANSPORTATION CO.



الراعي البلاطيني

سابتكو
SAPTECO

محمد يوسف ناغي
MOHAMED YOUSUF NAGHI



التعاونية
Tawuniya



SAR
الخطوط الحديدية السعودية
SAUDI ARABIA RAILWAYS

matarat
مطارات

الرعاية المشاركون

شريك الطيران

flynas
طيران ناس

الراعي الفضي

CASABLANCA COMPANY FOR HOTEL
& TOURISTIC SERVICES CO. LTD.



شركة الدار البيضاء للخدمات
الفندقية والسياحية المحدودة

راعي المتحف الإسلامي



رَابِطَةُ الْعَالَمِ الْإِسْلَامِيِّ

MUSLIM WORLD LEAGUE



أهم الجهات المشاركة من القطاع الخاص



شركة منحة العقارية
Mina Real Estate Co.



طيبة للاستثمار
TAIBA INVESTMENTS



SIAD
HOLDING
سياد القابضة



الراجحي
الاستثمارية



حافل
HAFIL



تكامل
Takamol



ريدان
RAYDAN



حلواني اخوان
HALWANI BROS



الصافي
دانون



حلويات سعد الدين
SAADEDIN
PASTRY



لونا



JOUR



مجموعة
أبو سرهد
Abu Sarhad Group



فرشلي



GIB
بنك الخليج الدولي



البيداد العالمية
ALBADAD INTERNATIONAL



الإتفاقيات

71

اتفاقية

اليوم الأول 09 يناير 2023

أبرز الإتفاقيات	
وزارة الاستثمار - كدانة للتنمية والتطوير	الإتفاقية الأولى
وزارة الاستثمار - لايف ستايل ديفيلوبرز	الإتفاقية الثانية
وزارة الاستثمار - شركة جسور للاستثمار	الإتفاقية الثالثة
وزارة الحج والعمرة - محافظ هيئة الاوقاف العامة	الإتفاقية الرابعة
وزارة الحج والعمرة - الهيئة العامة للمعارض والمؤتمرات	الإتفاقية الخامسة
وزارة الحج والعمرة - مجمع الملك سلمان للغة العربية	الإتفاقية السادسة
وزارة الحج والعمرة - لجنة الاعلام والتوعية المصرفية بالبنوك السعودية	الإتفاقية السابعة
وزارة الحج والعمرة - الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس	الإتفاقية الثامنة
وزارة الحج والعمرة - فنادق برج الساعة	الإتفاقية التاسعة





صور من الإتفاقيات



مؤتمرات
ومعارض
خدمات
الحج والعمرة



التسويق والإعلام



الخبر الإعلامي في مواقع التواصل الاجتماعي

ظهور الخبر الإعلامي في مواقع التواصل الاجتماعي عالمياً و نسبة الوصول

لغات النشر

27
لغة

- العربية • التركية • البولندية • الإسبانية • الكورية • المكسيكية • الصينية • اليونانية • التايلندية
- الانجليزية • الروسية • النرويجية • البرتغالية • الألمانية • الإيطالية • السويدية • الماليزية • الإندونيسية
- الفرنسية • المجرية • الهندية • الفيتنامية • اردو • السلوفاكية • الموريتانية • اليابانية • التشيكية

وسائل الإعلام

الدولية	العربية	المحلية
652	317	194

حجم النشر

4,521

حجم الوصول

in	Instagram	YouTube	Twitter	f
1.6 M+	12.2 M+	2.3 M+	67.9 M+	14.4 M+

98.4M

مجموع الوصول

2,644

عدد المنشورات



تقرير الإعلانات

التقرير النهائي للإعلانات

عينة من الإعلانات مع الأداء المباشر

Hajj & Umrah Conference @hajjumrahsa · Jan 5

In the final session of the conference #Hajj_Expo; Participants discuss the role of Awqaf and the non-profit sector in Hajj and Umrah, and the sustainability of the Hajj environment.

#Makkah_and_Madinah_Eagerly_Await_You

Conference Schedule
12 January, 2023
Main se

hajjumrahforum.com
Click to register

Promote

21 129 752 4.2M

View

Hajj & Umrah Conference @hajjumrahsa · Jan 12

التمى اليوم الثالث لتفكيرنا في اليوم الأخير من #اكسبو_الحج.
#مكة_والمدينة_في_انتظاركم_يشوق

The third day is over. We will meet you tomorrow on the last day of #HajjExpo.

#Makkah_and_Madinah_Eagerly_Await_You

0:54 55.6K views

Promote

3 3 14 290K

Hajj & Umrah Conference @hajjumrahsa · Jan 6

3 أيام تفضلنا عن انطلاق #اكسبو_الحج 2023، فلا تفتح الفرصة فترتك.
#مكة_والمدينة_في_انتظاركم_يشوق

3 أيام تفضلنا عن انطلاق معرض 3 أيام

0:08

hajjumrahforum.com

سارع للحجز في المعرض

Promote

97 85 772 1.6M

حجم الوصول



24.5 M+



3.7 M+



4.5 M+



100 K+

مجموع الوصول

32.8 M

الإعلام الرقمي في قنوات التواصل الاجتماعي

نتائج أفضل بنسبة 65% من الأرقام المخطط لها



0.012%

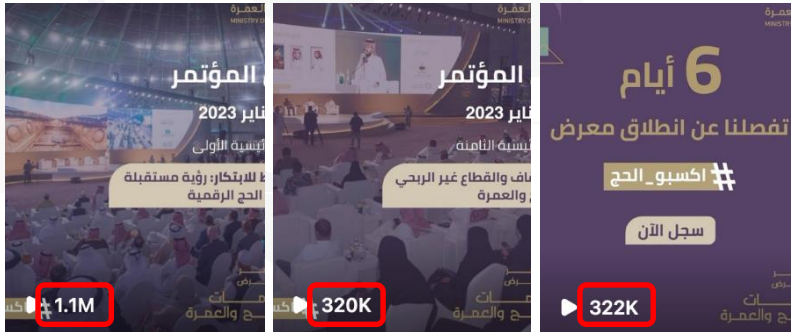
انطباعات
24,501,341

المشاركات
6,351

نقرات
3,059

الوصول
129,021

مخطط
10,500,000
الأرقام المحققة
24,501,341



0.44%

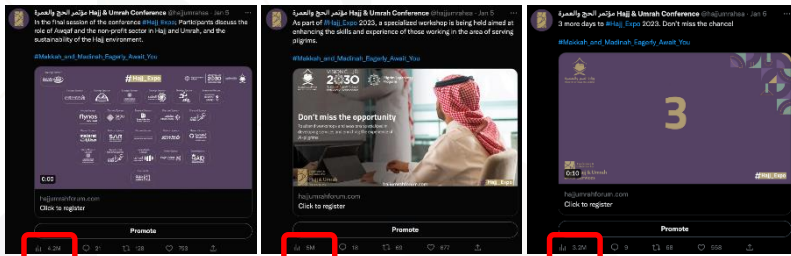
انطباعات
7,035,518

المشاركات
35,124

نقرات
31,075

الوصول
2,631,045

مخطط
6,748,467
الأرقام المحققة
7,035,518



0.54%

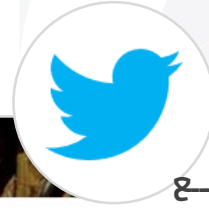
انطباعات
5,738,274

المشاركات
35,473

نقرات
31,317

الوصول
2,132,047

مخطط
5,375,233
الأرقام المحققة
5,738,274

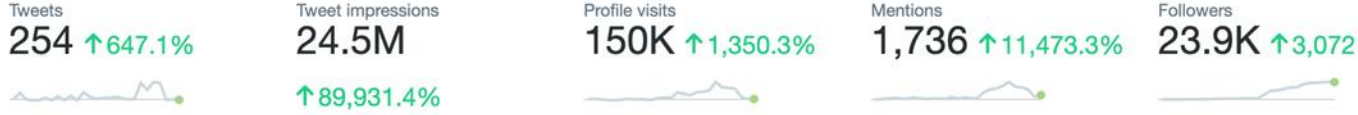


Account home

Hajj & Umrah Conference مؤتمرو الحج والعمرة @hajjumrahsa

إحصائيات الحملة بموقع
تويتر

28 day summary with change over previous period



عدد التغريدات
الإجمالي 265

الظهور

عدد زيارات
صفحة تويتر

ذكر الحساب

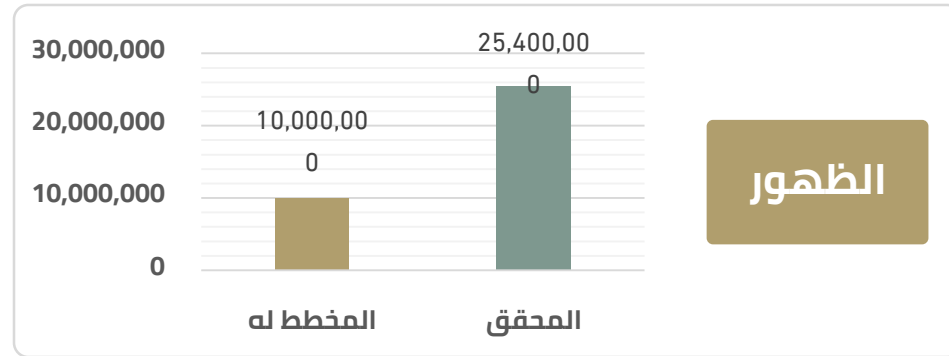
زيادة
المتابعين

الإعلام الرقمي في تويتر

شهدت صفحة تويتر تفاعل مميز قبل وخلال المؤتمرو ووصلت الظهورات (Impressions) الى أكثر من 24 مليون ظهور بالإضافة الى عشرات آلاف من الزيارات للصفحة والرسائل.

الرسائل المرسله لحساب تويتر خلال الحملة

Received Messages Metrics	Totals	% Change
Total Received Messages	6,826	↑682,500%
Twitter Received Messages	6,826	↑682,500%

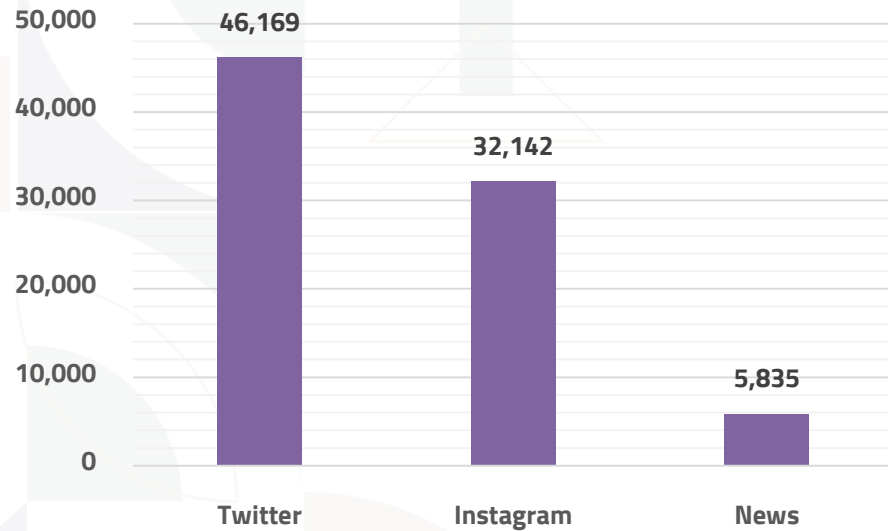


الظهور

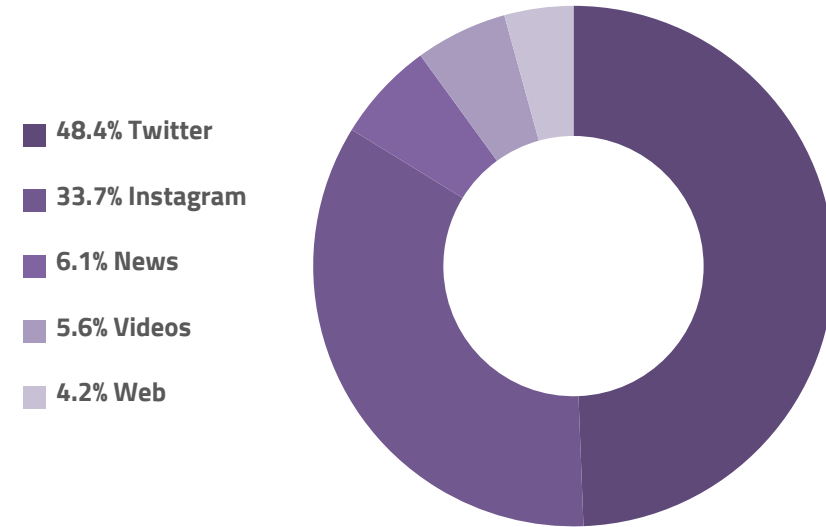
الاستماع للمواقع و قنوات التواصل الاجتماعي (Listening Report)

أكثر التفاعل من مواقع إخبارية عبر صفحات التواصل الاجتماعي محلياً وعالمياً

منشن أو ذكر للحج والعمرة واكسبو الحج



المصادر الأكثر تفاعلاً





تقرير نشر الخبر الإعلامي محلياً وعالمياً

التقرير النهائي لنشر الخبر

المحطات الاذاعية	القنوات الفضائية	الصحف الورقية	الصحف الالكترونية	الوسائل الإعلامية السعودية
7	8	36	153	
60	41	76	140	العربية

العالمية									
الانجليزية	التركية	البولندية	الاسبانية	الكورية	المكسيكية	الصينية	اليونانية	التايلندية	151
7	31	9	11	2	14	50	7	20	
الفرنسية	الروسية	النرويجية	البرتغالية	الالمانية	الإيطالية	السويدية	الماليزية	الإندونيسية	49
8	4	30	30	30	21	12	45	18	
التشكية	المجرية	الهندية	الفيتنامية	اردو	السلوفاكية	الموريتانية	اليابانية		6
12	56	11	17	8	17	7			

الخبر العالمي الثاني

- PUR** 934,021,734 **القراء المحتملون**
Potential Unique Readers
 Estimated count of unique readers (non-repeated count for the same reader) on monthly basis
- PI** 1,401,032,601 **الوصول**
Potential Impressions
 Estimated number of times that audiences have most likely been exposed to the online press release
- AVE** \$6,702,500 **القيمة الاعلانية**
Advertising Value Equivalence
 Measuring the equivalent advertising value if it were a banner ad
- PEV** \$20,107,500 **قيمة النشر الاخباري**
Potential Editorial Value
 Equivalent cost of coverage of the occupied editorial space

الخبر العالمي الأول

- PUR** 782,954,181 **القراء المحتملون**
Potential Unique Readers
 Estimated count of unique readers (non-repeated count for the same reader) on monthly basis
- PI** 1,174,431,272 **الوصول**
Potential Impressions
 Estimated number of times that audiences have most likely been exposed to the online press rele
- AVE** \$7,000,000 **القيمة الاعلانية**
Advertising Value Equivalence
 Measuring the equivalent advertising value if it were a banner ad
- PEV** \$21,000,000 **قيمة النشر الاخباري**
Potential Editorial Value
 Equivalent cost of coverage of the occupied editorial space

المجموع



الوصول
2.5 B+
2,575,463,873



القراء المحتملون
1.7 B+
1,716,975,915

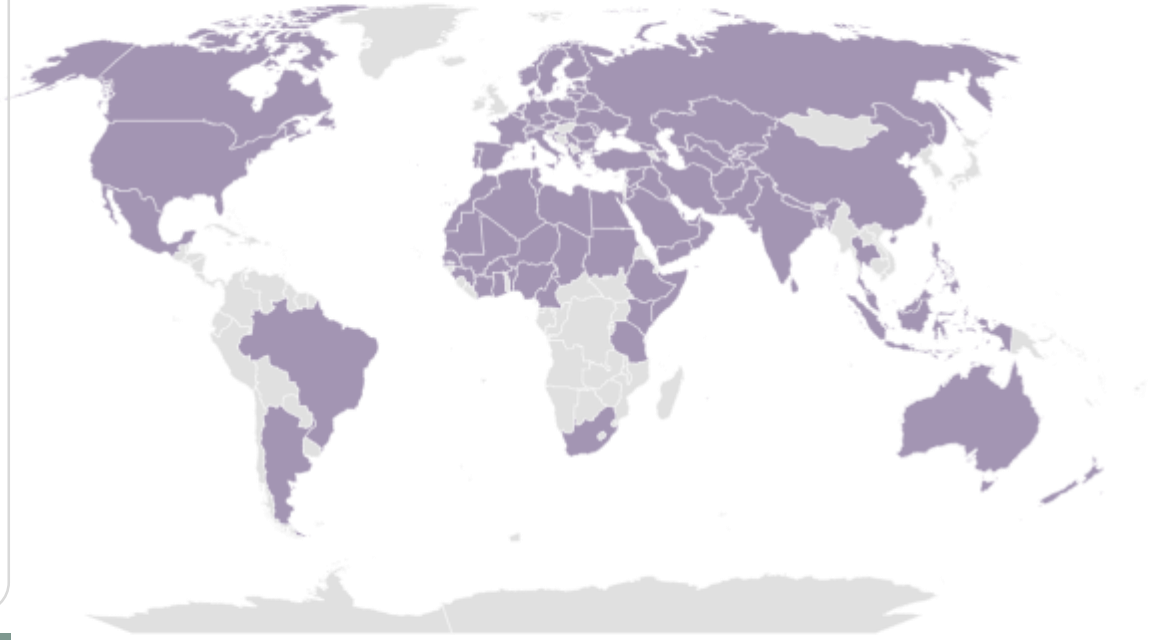
علاقات عامة

27
لغة

73
دولة

2,000
خبر

1,432
وسيلة إعلام



تغطيات إعلامية عبر الشاشات والمواقع الالكترونية

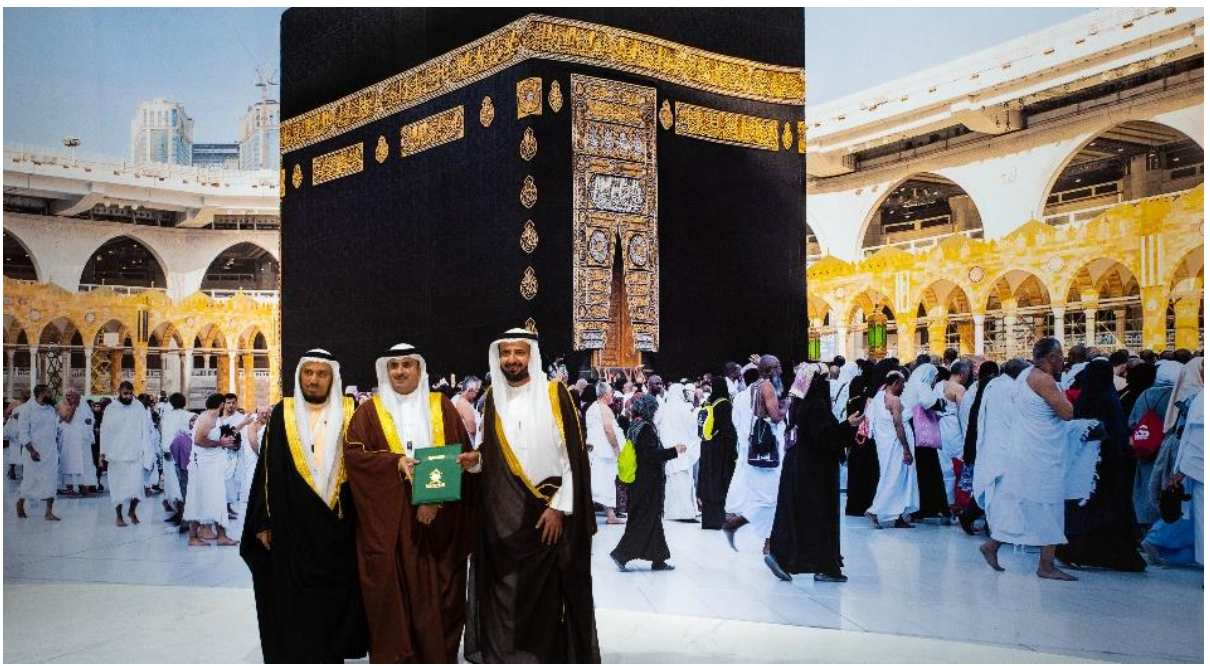


استقبال الوفود





منطقة التصوير





جولة الوزير





صور المعرض





صور المعرض



صور المعرض









الفعاليات المصاحبة

الأنشطة والفعاليات

المتحف الإسلامي

يتكون المعرض والمتحف من عدة أقسام، من أهمها:

قسم معرض النبي - صلى الله عليه وسلم - وكأنك معه في مكة والمدينة:

التعرف على حياة النبي صلى الله عليه وسلم في مكة المكرمة والمدينة المنورة عبر تقنيات الواقع الافتراضي الذكية.

قسم لعرض القطع والمقتنيات الواردة في القرآن الكريم والسنة النبوية:

اكتشاف القطع النادرة والمقتنيات الواردة في القرآن الكريم والسنة النبوية.

قسم الحجرة النبوية الشريفة:

مشاهدة الحجرة النبوية الشريفة عبر تقنية الواقع الافتراضي.

قسم أعظم منبر:

مشاهدة أعظم منبر وهو منبر النبي - صلى الله عليه وسلم- عبر تقنية الواقع الافتراضي.

قسم الحج والعمرة:

يعتبر هذا القسم عملاً جليلاً، يتعلم منه الزائر متطلبات عدة عن الحج والعمرة، ودجة أعظم وأكرم حاج -صلى الله عليه وسلم- مع رحلة شيقة تفاعلية في تاريخ الحج والعمرة، عبر أحدث وسائل التقنية، والشاشات التفاعلية.





الأنشطة والفعاليات



منطقة ابتكار الحج

تهدف إلى عرض الابتكارات والأبحاث النوعية في مجالات الحج والعمرة والتي تخدم قطاعاتها بشكل مباشر وغير مباشر، والاستفادة من الخبرات والتجارب المتميزة للجامعات والجهات ذات العلاقة ومع المهتمين بهذا القطاع والاستثمار فيه، إلى جانب الاطلاع على آخر المستجدات والابتكارات في المجالات المختلفة.



منطقة الشركات الناشئة

تهدف إلى عرض المنتجات والخدمات والمشاريع الريادية النوعية في مجالات الحج والعمرة، وعرض الاستشارات والتجارب الناجحة لتقديم خدمات جديدة تهدف إلى الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة وإثراء تجربة ضيوف الرحمن.



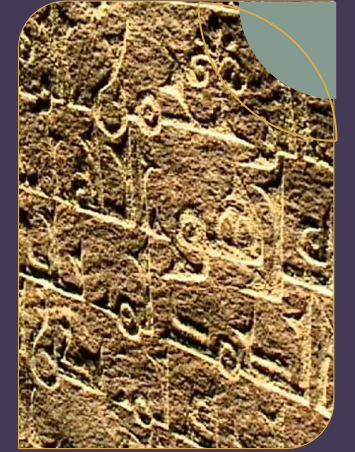
منطقة الحج هاكثون

يهدف إلى جمع أصحاب العقول الرائدة من باحثين ومبتكرين ومطوري الأعمال وأصحاب الأفكار الإبداعية من التخصصات المختلفة لتكوين فرق عمل متنوعة والعمل على تبادل الأفكار وتطويرها في شكل حلول رقمية ومبتكرة تساهم في تحسين تجربة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.



منطقة الواقع الافتراضي

عيش تجربة رحلة الحج والعمرة قديماً وما ستكون عليه في المستقبل عبر تقنية الواقع الافتراضي.



المنطقة الأثرية

منطقة لجذب الزوار وإثراء تجربتهم من خلال عرض بعض الفيديوهات التاريخية والمقتنيات الثمينة.

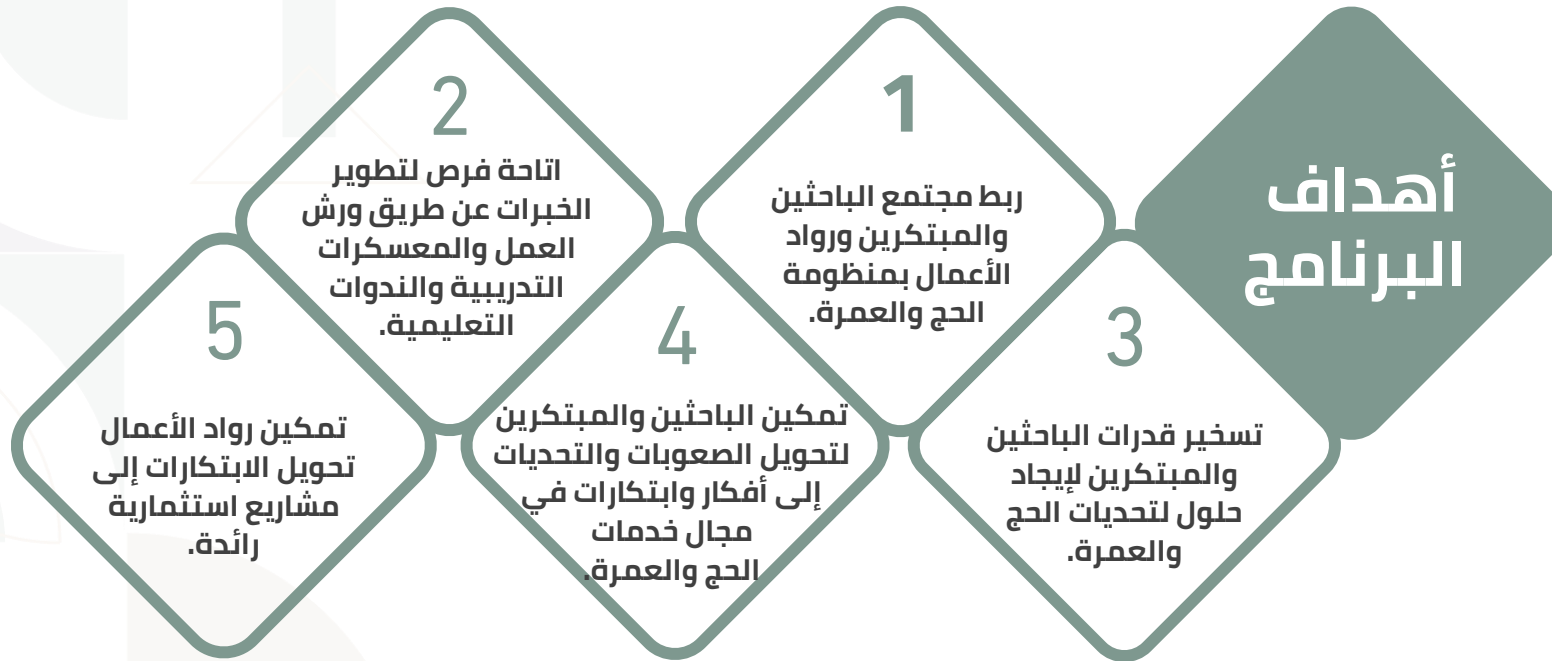


وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

برنامج الفعاليات المصاحبة

برنامج فعاليات الإبداع

أحد الفعاليات المصاحبة لمؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة تحت شعار "الجودة في منظومة الخدمات" والتي تهدف إلى جمع أصحاب العقول الرائدة من باحثين ومبتكرين ومطوري الأعمال وأصحاب الأفكار الإبداعية من جميع أنحاء العالم للتنافس وتقديم الأبحاث وأفضل الحلول المبتكرة لتطوير الخدمات المقدمة في منظومة الحج والعمرة والمساهمة في إثراء تجربة ضيوف الرحمن.



مكونات البرنامج:

مركز الإبداع والابتكار

معرض الأبحاث والابتكارات

هم الباحثون والمبتكرون في
مجالات الحج والعمرة من
الجامعات المحلية والعالمية

الشريحة المستهدفة

مكونات الفعالية

1 منصات لعرض الابتكارات
والأبحاث التقنية والبيئية
واللوجستية.

2 عيادات الاستشارات
الإبداعية (من تجربتي)



تحدي الحج والعمرة

أصحاب الأفكار الريادية
والمختصين في مجالات
التقنية - التصميم - الأعمال

الشريحة المستهدفة

مكونات الفعالية

1 منصة جمع وتسجيل الأفكار

2 المعسكر التدريبي

3 الحفل الختامي





تحدي الحج والعمرة

احصائيات تحدي الحج والعمرة

إجمالي عدد المشاركات: **135** مشاركة



المشاركات المتأهلة بعد الفرز الأولي

عدد المشاركات المتأهلة: **43** مشاركة

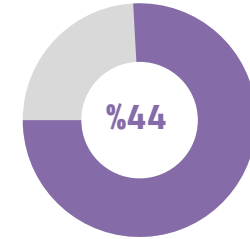
%58

25 بحث

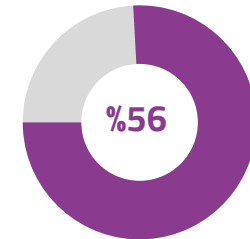
%42

18 ابتكار

المشاركات التفصيلية



الأبحاث
60
مشاركة



الابتكارات
75
مشاركة

تحدي الحج (الهاكاثون)

يهدف الهاكاثون إلى جمع أصحاب العقول الرائدة من باحثين ومبتكرين ومطوري الأعمال وأصحاب الأفكار الإبداعية من التخصصات المختلفة لتكوين فرق عمل متنوعة والعمل على تبادل الأفكار وتطويرها على هئية طول رقمية ومبتكرة تسهم في تحسين وحل التحديات التي تواجه الوزارة في مجالاتها المختلفة والتي تخدم بها ضيوف الرحمن.

عدد المتأهلين	إجمالي عدد الأفكار	إجمالي عدد المشاركين
11	222	800
فريقا (36 مشاركا)	فكرة	مشاركاً

مجموع الجوائز: 150,000 ريالاً سعودياً

- المركز الأول: 50,000 ر.س
- المركز الثاني: 40,000 ر.س
- المركز الثالث: 30,000 ر.س
- المركز الرابع: 20,000 ر.س
- المركز الخامس: 10,000 ر.س

أهداف التحدي

- ربط مجتمع الباحثين والمبتكرين ورواد الأعمال بمنظومة الحج والعمرة.
- إتاحة فرص لتطوير الخبرات عن طريق ورش العمل والمعسكرات التدريبية والندوات التعليمية.
- تسخير قدرات الباحثين والمبتكرين ورواد الأعمال لإيجاد حلول لتحديات الحج والعمرة.
- تمكين الباحثين والمبتكرين لتحويل الصعوبات والتحديات إلى أفكار وابتكارات في مجال خدمات الحج والعمرة.
- تمكين رواد الأعمال لتحويل الابتكارات إلى مشاريع استثمارية رائدة

جوائز الفائزين:



المركز الرابع: 20,000 ريال سعودي
المركز الخامس: 10,000 ريال سعودي

المركز الأول: 50,000 ريال سعودي
المركز الثاني: 40,000 ريال سعودي
المركز الثالث: 30,000 ريال سعودي





الابتكارات والأبحاث

عن معرض الأبحاث والابتكارات

يهدف المعرض إلى عرض الابتكارات والأبحاث النوعية في مجالات الحج والعمرة أو تلك التي تخدم قطاعاتها بشكل مباشر وغير مباشر، والاستفادة من الخبرات والتجارب المتميزة للجامعات والجهات ذات العلاقة مع المهتمين في دخول هذا القطاع والاستثمار فيه، إلى جانب الاطلاع على آخر المستجدات والابتكارات في المجالات المختلفة.



مكونات الفعالية:

منطقة الابتكارات والأبحاث

ترشيح 10 مشاركات (مسار الأبحاث - مسار الابتكارات) وفق معايير وتقييم لجنة التحكيم وذلك لعرضها في مساحة الأبحاث والابتكارات بالمؤتمر

عيادات الاستشارات الإبداعية (من تجربتي)

تخصيص مساحة لتبادل الاستشارات والاستفسارات من المبتكرين والباحثين سواءً من المشاركين في هاكثون الحج والعمرة أو الزوار.

إحصائيات الأبحاث والابتكارات المقدمة:

إجمالي عدد المشاركات: **135** مشاركة

الجامعات المشاركة المتأهلة

عدد الجامعات المشاركة المتأهلة:



المشاركات المتأهلة بعد الفرز الأولي

عدد المشاركات المتأهلة: **43**

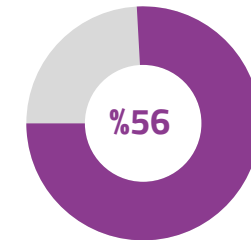
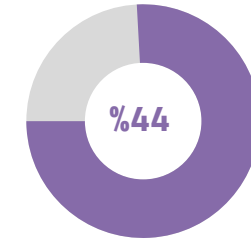
%58

25 بحث

%42

18 ابتكار

المشاركات التفصيلية



المشاركات المتقدمة لمنطقة الأبحاث

الجهة	اسم المشاركة		الجهة	اسم المشاركة	
جامعة الطائف	اعادة تدوير المخلفات الغذائية وتحويلها الى نانو سيلوز والمخلفات الحيوانية من الذبائح الى الكولاجين والاحماض اليمينية	1	جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن	نمذجة الحشود والجدولة الذكية في مكة للسيطرة على التفشي	7
أفراد	وسن	2	جامعة الملك عبد العزيز	تفعيل الإسكان التشاركي لإسكان المعتمرين في مكة المكرمة	8
جامعة الملك خالد	تطعيم قماش كسوة الكعبة بمواد متقدمة لإزالة الملوثات العضوية والبكتيرية	6	جامعة الملك عبد العزيز	تلبية الاحتياجات الغذائية الطبية والخدمية لحجاج بيت الله الحرام بالحلول الرقمية	11
وزارة الصحة	خطوة حاج	8	جامعة الملك عبد العزيز	The Relationship Between the Type of Cuisine Consumed by Foreign Pilgrims During Hajj and Their Overall Hajj Experience.	24
جامعة الاميرة نوره بنت عبد الرحمن	روبوت همزة طوبق	9	جامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن	حلول تصميمية لمخيمات الحج وخدماتها	3
أفراد	منصة وتطبيق مرشد لإدارة شؤون الإرشاد والتأهين والمفقودين.	16	جامعة أم القرى	Environmental and economic sustainability in the Hajj system	36

عدد المشاركات لمنطقة الابتكارات 140 تم اختيار 12



الشركات الناشئة

الشركات الناشئة

10

إجمالي الشركات التي ترشحت
للمعرض

48

إجمالي الشركات المشاركة

أسماء الشركات

سديم | كبسولة الخدمات | وفود | واثق | شعائر | إحرام

مناهل الخير | ميادين الاختراع | ارحب | Pay SAR



الشركات الناشئة وعرض المستثمر

أرقام وإحصائيات

عدد المستثمرين
في عرض المستثمر

3

مستثمرين

عدد الشركات
الناشئة المشاركة

10

شركات

عدد الشركات
الناشئة المتقدمة

46

شركة

عدد الشركات
المقبولة من لجنة
عرض المستثمر

4

شركات

عدد الشركات
المشاركة في عرض
المستثمر

7

شركات



بوٲ الت؁وير

العدد الإجمالي للاستخدام: 4,231





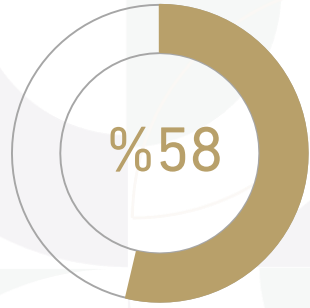
استبيان رضا الزوار والمستفيدين

المشاركون بالاستبيان

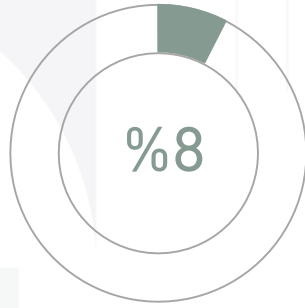
عدد العينات

318

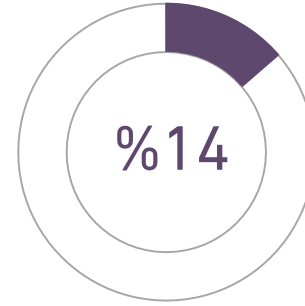
مشاركة / مشاركا



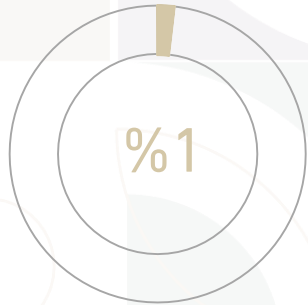
الحضور والزوار



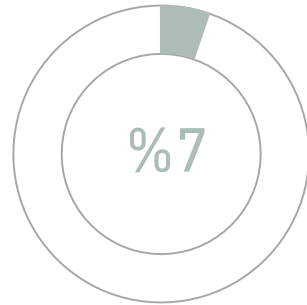
المتحدثون في المؤتمر



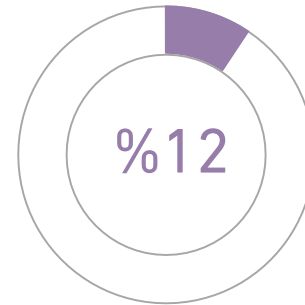
الحضور بورش العمل



هاكاثون تحدي
الحج والعمرة



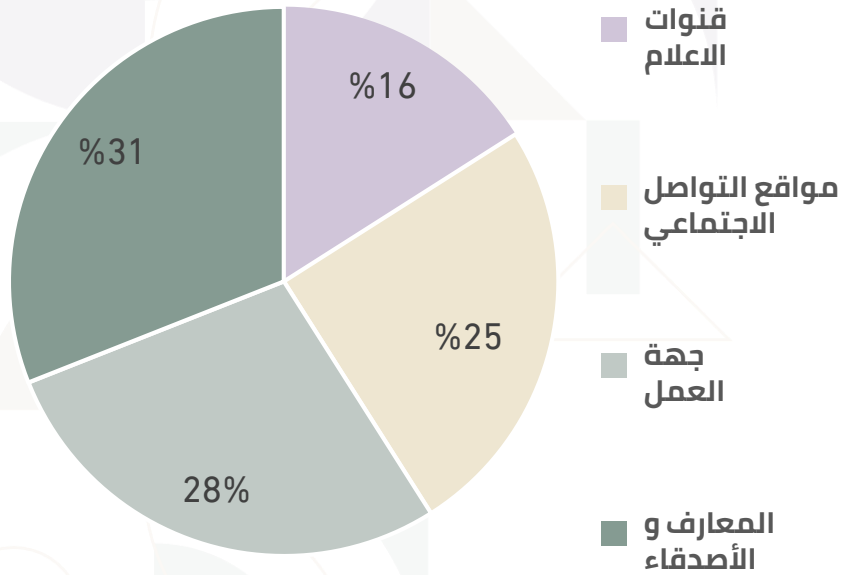
الوفود



العارضون

كيف عرفت عن المعرض والمؤتمر؟

تم سؤال العينة المشاركة في الاستطلاع من المشاركين والزائرين لمعرض ومؤتمر خدمات الحج والعمرة عن كيفية معرفتهم بالمؤتمر وأفاد أكثر من 31% من إجمالي العينة المشاركة بمعرفتهم بالمؤتمر من خلال المعارف والأصدقاء.



التقييم العام

مؤشرات الرضا الفرعية

رضا المتحدثون في المؤتمر

%75

رضا زوار المعرض

%89

الرضا عن ورش العمل

%86

رضا العارضين والرعاة

%72

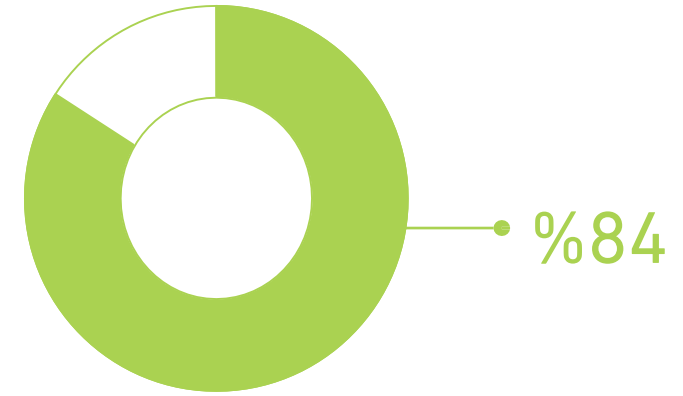
هاكثون تحدي الحج والعمرة

%100

رضا وفود بعثات الحج

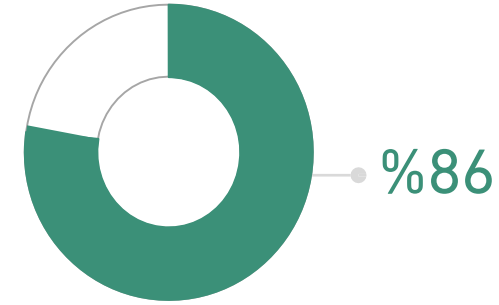
%92

مؤشر الرضا العام



1 | ورش العمل

نسبة متوسط الرضا عن ورش العمل



نسبة الرضا حسب المعايير الفرعية



قدرة المدرب على إيصال المعلومة
وتفاعله مع



المتدربين والإجابة على الاستفسارات
تنوع أساليب المدرب في العرض
والإلقاء



وضوح المادة التدريبية وشموليتها لمحاور
ورش
العمل



تحقيق الأهداف والتوقعات المطلوبة
من

الورشَة بعد حضورها



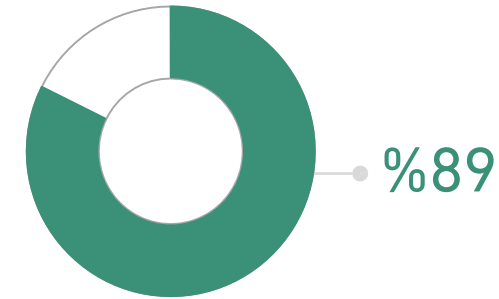
جاهزية قاعة ورش
العمل



سهولة الوصول لقاعة ورشة
العمل

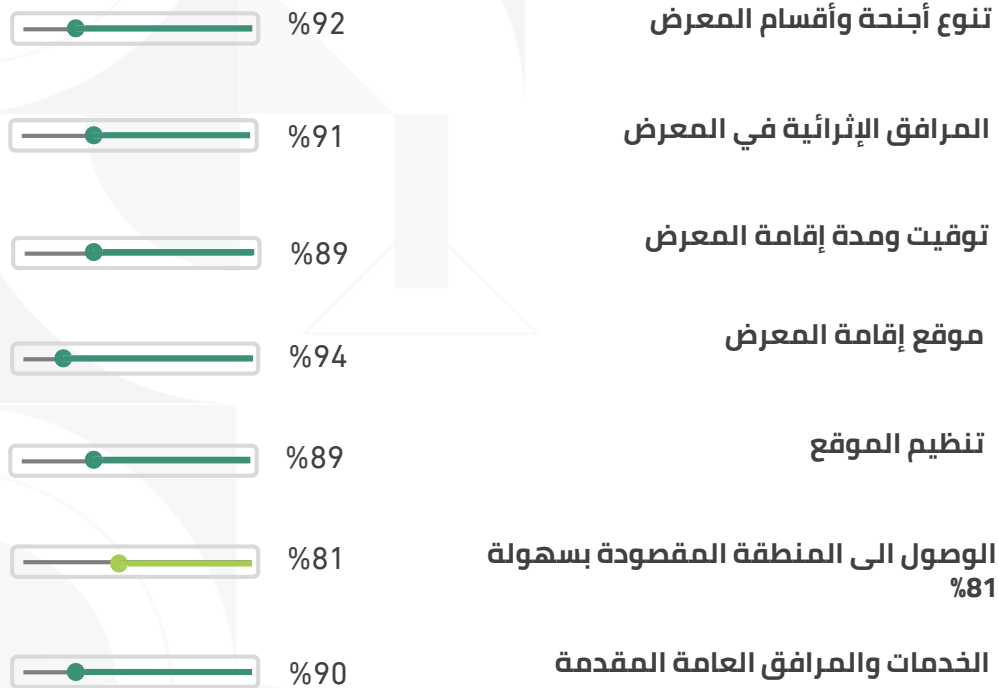
2 | زوار المعرض

نسبة متوسط رضا زوار المعرض



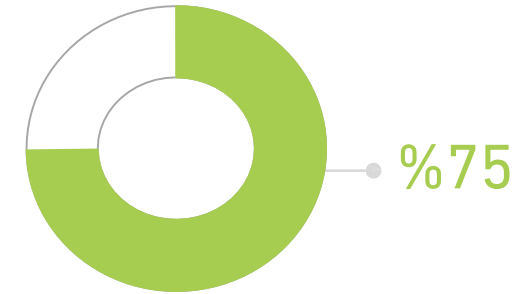
● متميز (من 85% إلى 100%)
● عالي (من 75% إلى 84%)
● متوسط (من 50% إلى 74%)
● منخفض (أقل من 50%)

نسبة الرضا حسب المعايير الفرعية



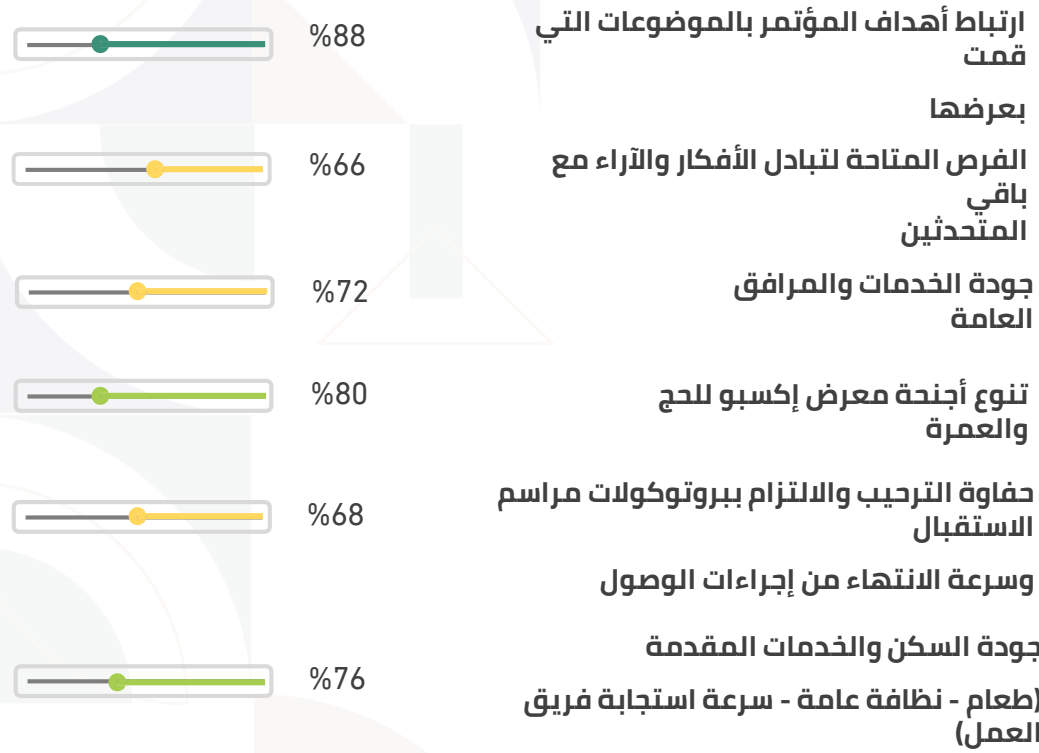
3 | المتحدثون في المؤتمر

نسبة متوسط رضا المتحدثين في المؤتمر



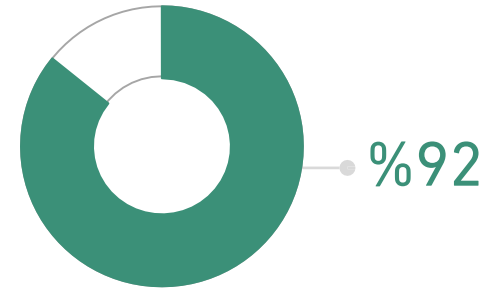
● متميز (من 85% إلى 100%)
● عالٍ (من 75% إلى 84%)
● متوسط (من 50% إلى 74%)
● منخفض (أقل من 50%)

نسبة الرضا حسب المعايير الفرعية

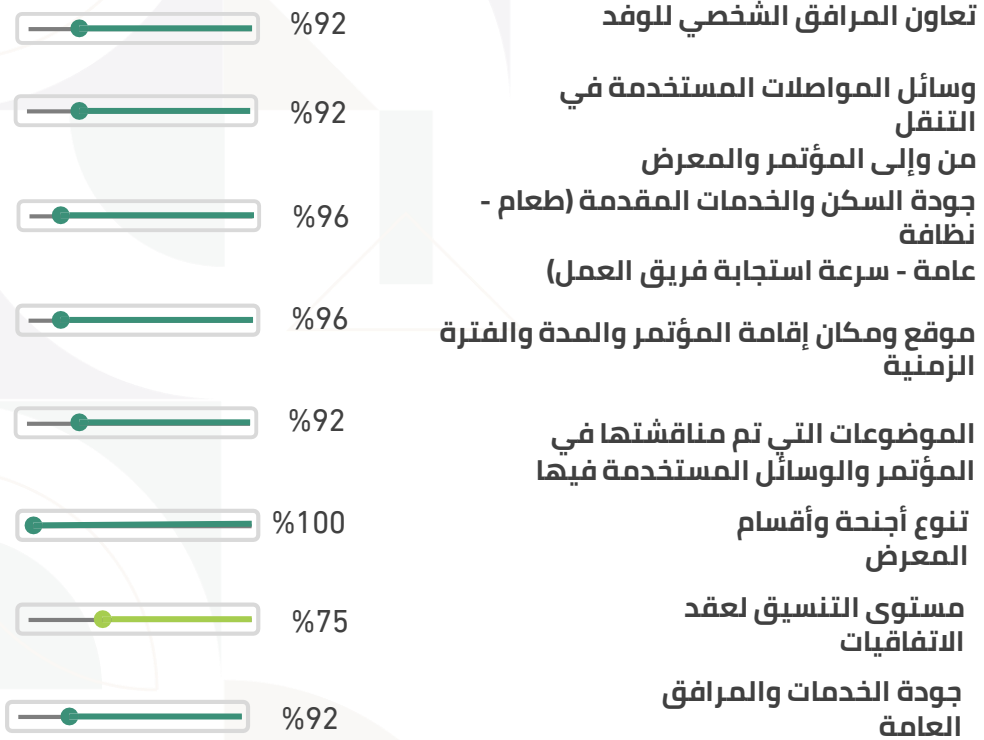


4 | وفود بعثات الحج

نسبة متوسط رضا وفود بعثات الحج



الرضا حسب المعايير الفرعية



5 | هاكثون تحدي الحج والعمرة

نسبة الرضا حسب المعايير الفرعية

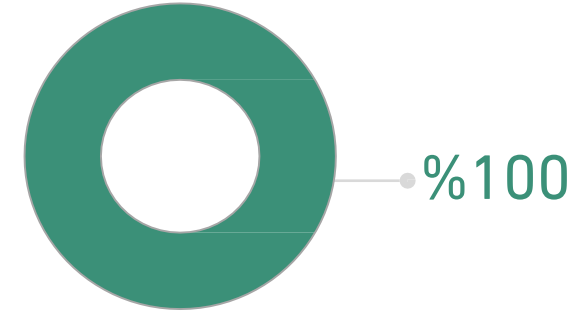


100% الرضا بشكل عام عن هاكثون تحدي الحج والعمرة

100% الجهة المنظمة لهاكثون تحدي الحج والعمرة

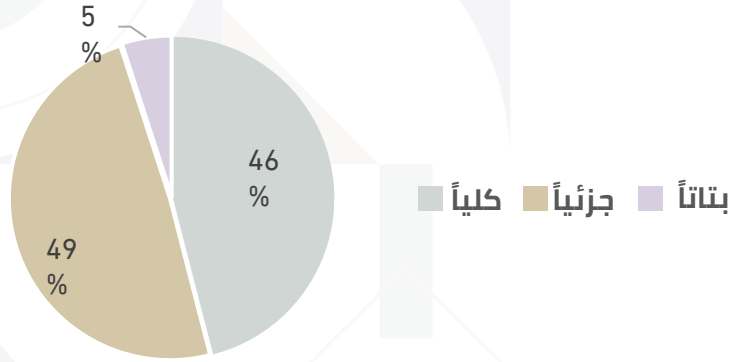
متميز (من 85% إلى 100%)
عالٍ (من 75% إلى 84%)
متوسط (من 50% إلى 74%)
منخفض (أقل من 50%)

نسبة متوسط الرضا عن هاكثون تحدي الحج والعمرة

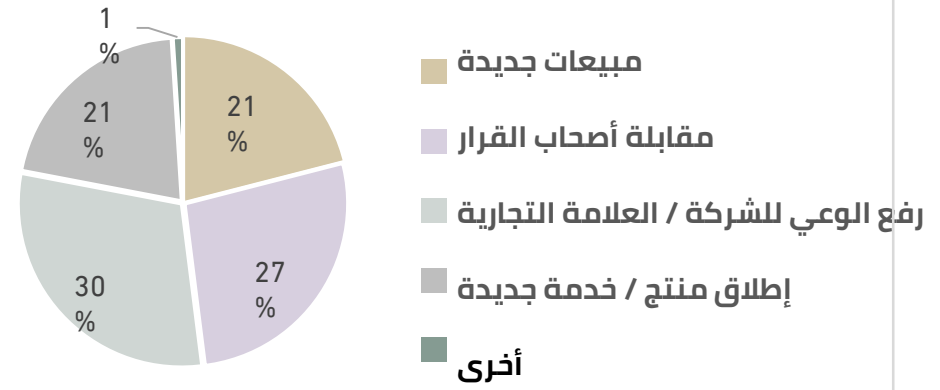


6 | العارضون والرعاة

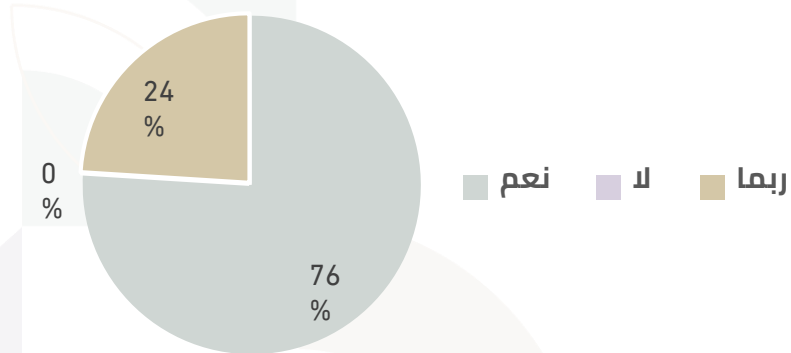
بشكل عام، هل تمكنت من تحقيق هدفك من المشاركة؟



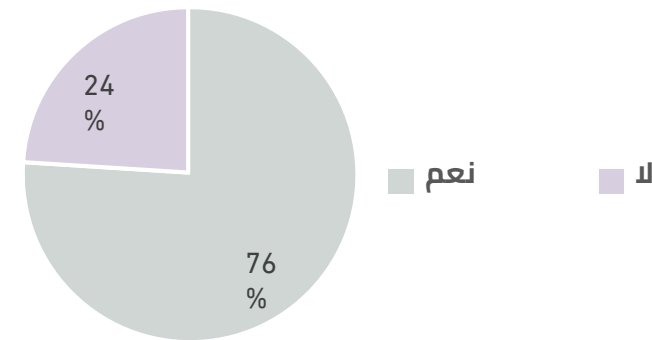
ما الهدف الأساسي من المشاركة؟



هل ستكون شركتكم ضمن العارضين في النسخة القادمة للمعرض؟



هل تتوقع زيادة في المبيعات نتيجة مشاركتك بالمعرض؟



6 | العارضون والرعاة

نسبة الرضا حسب المعايير الفرعية



%73

نسبة الرضا عن عدد الزوار

%78

الخدمات التنظيمية (قبل المعرض)

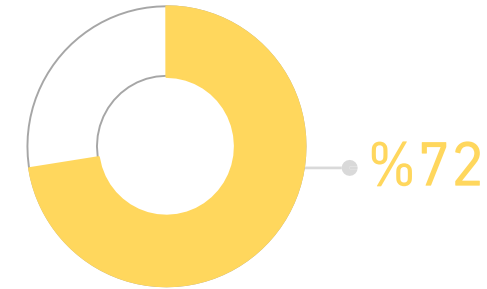
%68

الخدمات التنظيمية (خلال المعرض)

%70

مرافق الصالة

نسبة متوسط رضا العارضين والرعاة



● متميز (من 85% إلى 100%)
 ● عال (من 75% إلى 84%)
 ● متوسط (من 50% إلى 74%)
 ● منخفض (أقل من 50%)

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



مؤتمرات خدمات الحج والعمرة

www.hajjumrahforum.com

[Facebook](https://www.facebook.com/hajjumrahsa) [Instagram](https://www.instagram.com/hajjumrahsa) [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/hajjumrahsa) [Snapchat](https://www.snapchat.com/add/hajjumrahsa) [TikTok](https://www.tiktok.com/@hajjumrahsa) [YouTube](https://www.youtube.com/channel/UC...) hajjumrahsa

+966 56 993 4105

hajjumrah@sela.sa

STRATEGIC PARTNER

الهيئة العامة للمعارض والمؤتمرات
SAUDI CONVENTIONS & EXHIBITIONS GENERAL AUTHORITY
Hosts the Future | استضيف المستقبل



EXECUTED BY

سلة
sela

