

المهارات الناعمة

لموظفي الصفوف الأولى

في خدمة ضيوف الرحمن

2022





تكتسب منطقة مكة المكرمة أهمية خاصة كونها تحتضن المسجد الحرام قبلة المسلمين ومهوى أفئدتهم، والمشاعر المقدسة والتي يفد إليها ملايين المسلمين كل عام، وتتميز المنطقة بتنوع جغرافي وبيئي وسياسي فريد، إلى جانب استنادها لإرث ضارب في جذور التاريخ يمتدّ لما يزيد عن 1400 عام

إن الله سبحانه خصّ هذه البلاد بخدمة الحجّ والمعتمرين وهو شرف لا يظاھيه شرف، شرف نعتز به جميعاً بداية من قيادتنا التي نفخر بها وبمسيرتها المباركة وبتوجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز يحفظه الله

أن خدمة ضيوف الرحمن أمانة في أعناق أبناء هذه البلاد، ونحن في هذه البلاد في رقابنا أمانة هي أن نوفر الخدمات لضيوف الرحمن وقد شرفنا الله باستضافتهم

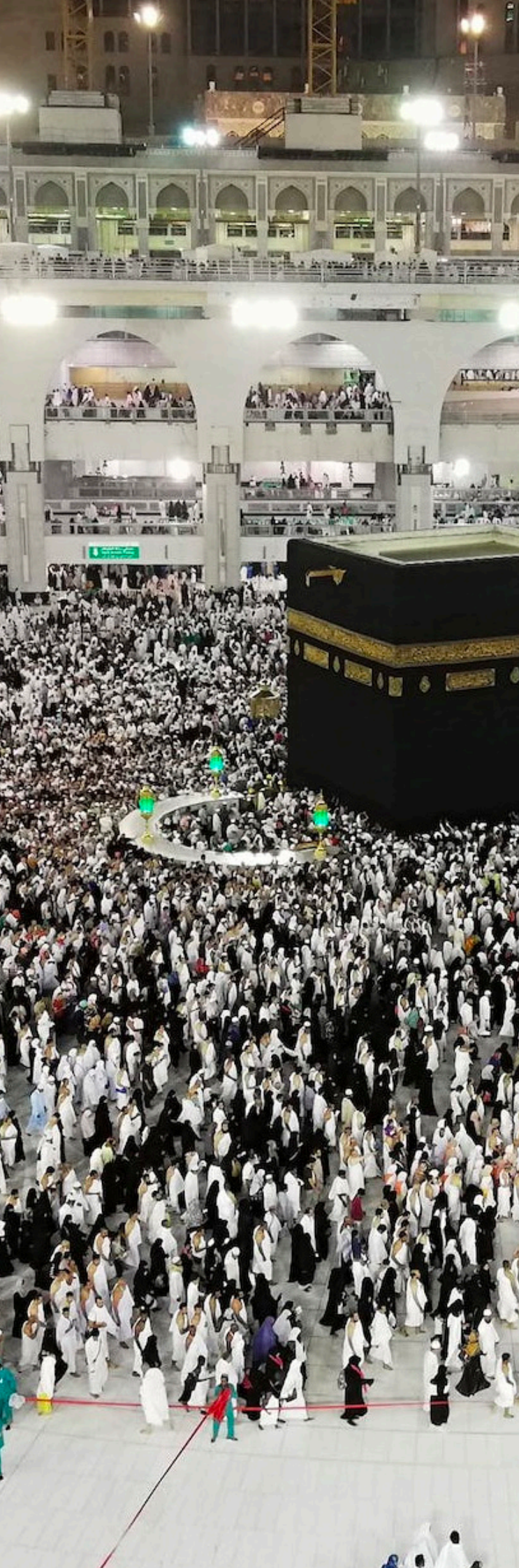


”

**إن السعودية تبذل
كافة جهودها لخدمة
الحجاج، وتسعى لتحويل
مكة المكرمة إلى أول
مدينة ذكية في العالم
الإسلامي**

“

الأمير خالد بن فيصل بن عبد العزيز آل سعود
أمير منطقة مكة المكرمة، ومستشار الملك سلمان
بن عبد العزيز آل سعود



الوصول الى مكة المكرمة ليس حدثا معتادا، بل نقطة تحول في تاريخ أمتنا الاسلامية منذ دخلها رسولنا صلى الله عليه وسلم فاتحا. هذه اللحظات الخالدة في حياة كل مسلم هي على عاتقنا اليوم لننعم منها تجربة ايمانية متكاملة، ورحلة مليئة بالمشاعر الطيبة يتذكرها كل حاج ومعتزم

نجتمع اليوم في هذه الدورة التدريبية لنستثمر مهارتنا الشخصية ولنكتسب معارف جديدة تمكننا من خدمة ضيوف الرحمن بأبهي صورة فقد قال عليه الصلاة والسلام: " من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه" فما أكبر توفيق الله لنا في خدمة أعز ضيوف الرحمن

اخواني واخواتي الكرام ان تفاعلكم في هذه الدورة هو امتثال لما قاله رسولنا الكريم للسقاة في بأر زمزم: "اعملوا، فانكم على عمل صالح" وهو مساهمة مخرطة منكم لرؤية المملكة 2030 السامية في خدمة ضيوف الرحمن بقيادة خادم الحرمين الشريفين وولي عهدة الأمين - حفظهما الله

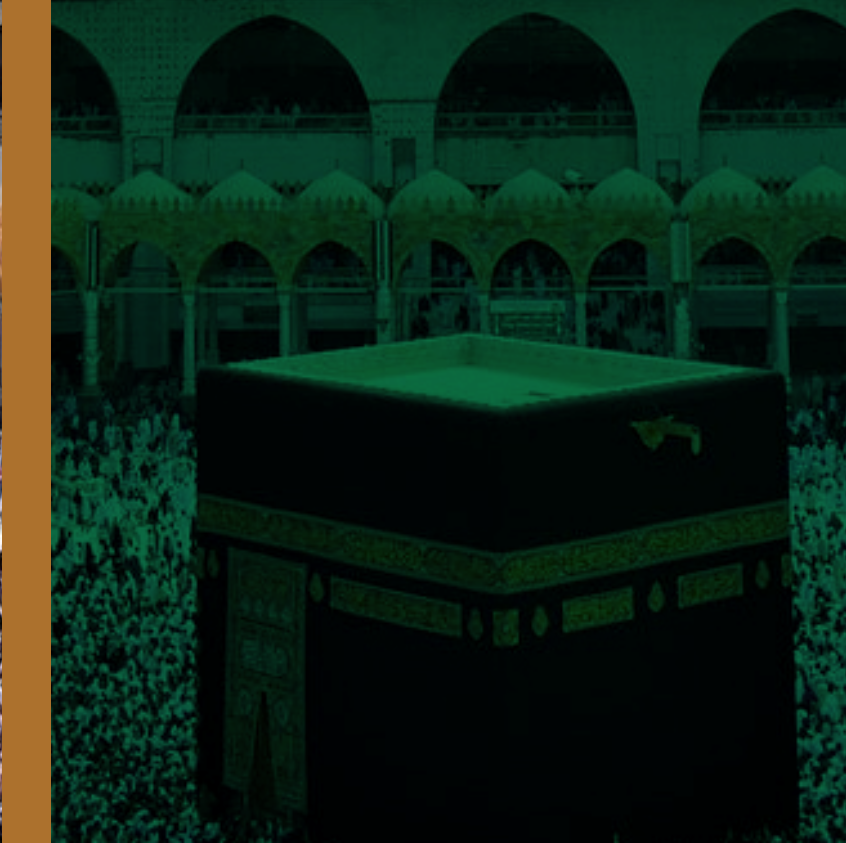


”

**أسعى للعمل
معكم وبرفقتكم
لخدمة ضيوف الرحمن كما
يليف بنا وبهمتنا ومكانتنا
، فشكر الله سعيكم
والله ولي التوفيق**

“

توفيق بن فوزان الربيعه
وزير الحج والعمرة



الشركاء والرعاة

الجهة المالكة



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

شريك استراتيجي



الإنسانية

شريك التنظيم



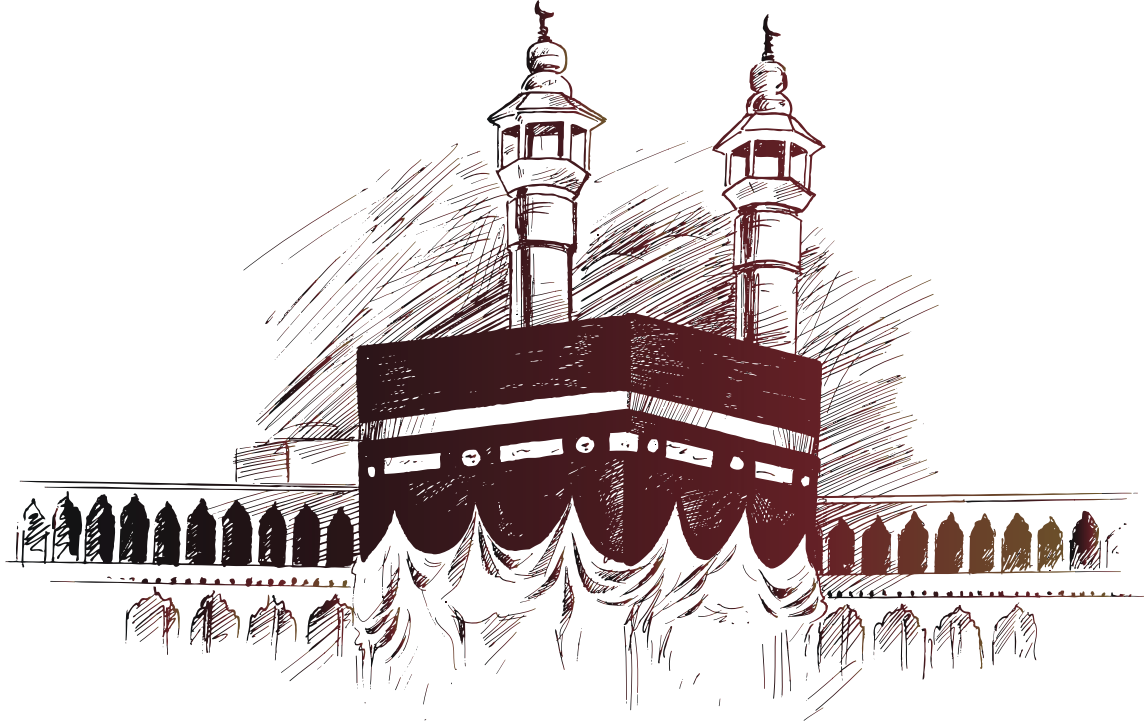
معهد البحث
والدراسات الاستشارية
Institute of Consulting Research and Studies

فهر المحتويات

10	المخلص التنفيذي:
11	المخلص التنفيذي
13	تابع المخلص التنفيذي
14	التنفيذ
15	الجهات المستفيدة
16	احصائيات البرنامج
16	عدد المتدربين حسب المدينة
16	عدد المتدربين حسب الجهة
18	أهداف المشروع
19	مخرجات المشروع
20	الحقيبية التدريبية (ترحاب)
22	اجزاء الحقيبية
23	التقييمات
23	تقييمات عامة
23	محتوى الحقيبية التدريبية
24	الحج سيد اللحظات
25	مراحل تقديم الحقيبية التدريبية
26	الاختبارات
30	الاية تنفيذ المشروع
32	1. انشاء منصة الكترونية لمتابعة العملية التدريبية
34	حسابات المدربين
36	حسابات المدربين
37	2- وضع معايير اختيار المدربين
37	معايير التقييم
38	3. تدريب المدربين على الحقيبية التدريبية (ترحاب)
39	4. تنفيذ الدورات وتدريب المدربين
40	تقييم التنظيم
41	اللوحات الارشادية
41	احصائيات
42	التحضير الالكتروني
43	استقبال المتدربين
43	المساعدة والدعم الميداني
44	اقتباسات
45	اقتباسات من المتدربين
46	التوصيات
47	التوصيات



الملخص التنفيذي



الملخص التنفيذي

تولي حكومة منذ عقود مضت، والمملكة تولي قطاع الحج والعمرة اهتماماً بالغاً، حيث يأتي قطاع الحج والعمرة ليمثل محورياً رئيسياً في رؤية 2030، نظراً لما يتمتع به من مزايا متفردة ومتنوعة تؤهله لاحتلال هذه المكانة، إلى جانب كونه من القطاعات كثيفة العمالة التي لديها القدرة على توليد الوظائف،

وقد جاءت رؤية المملكة 2030 لتقدم إستراتيجية متكاملة لتطوير منظومة الحج والعمرة، من خلال إتاحة الفرصة لاستقبال 30 مليون معتمر بحلول عام 2030 من المسلمين في تأدية مناسكهم، حيث تضمنت في محورها "المجتمع الحيوي" وتحت عنوان "قيمة راسخة"، إشارة صريحة إلى التأكيد على أهمية تسخير الطاقات والإمكانات لخدمة ضيوف الرحمن،

"إذ ورد ما نصه: نحن لا ندخر وسعاً في بذل كل جهد وتوفير كل ما يلبي احتياجات ضيوف الرحمن ويحقق تطلعاتهم، ونؤمن بأن علينا أن نضاعف جهودنا لنبقى رمزاً لكرم الضيافة وحسن الوفادة."



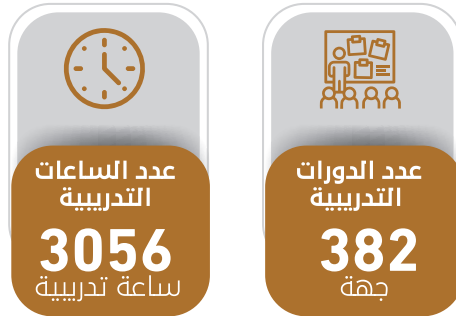


وتسعى الوزارة في كل موسم حج لتوفير المزيد من أرقى خدمات الضيافة والأمن والرخاء والاستقرار لضيوف الرحمن، حتى يستطيعوا أداء فريضة الحج بكل يسر وسهولة. ومن هذا المنطلق جاءت فكرة تنفيذ مشروع التدريب واستهداف موظفي الصفوف الأولى في خدمة ضيوف الرحمن، وتم بناء المشروع على الية محوكة وإدارة جميع مرافقة من خلال منظومة الكترونية تفاعلية و متكاملة، بداية من انشاء منصة تدريب وزارة الحج والعمرة لمتابعة سير العملية التدريبية ، ووضع معايير اختيار المدربين ، وتدريب المدربين على الحقيقية التدريبية الى تنفيذ الدورات التدريبية.

وتم اعداد حقيبة التدريب بناء على عقد عدد من ورش العمل مع المشاركين من وزارة الحج وأعضاء هيئة تدريس من جامعة أم القرى وعدد من ذوي الخبرة العاملين في مجال الحج والعمرة.

وتكفل تنفيذ المشروع بالنجاح حيث تجاوز عدد المتدربين 13 الف منهم 1039 متدرب عن بعد، و 19 جهة شملت جهات حكومية كامانة العاصمة المقدسة،والرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين الجمارك والجوازات، وشركات كشركة كدانة ومطوفي حجاج دول جنوب شرق اسيا وغيرها.

تابع الملخص التنفيذي:



التنفيذ



عدد
اللقاءات

2

يوم



مدة
التدريب

8 - 6

ساعات تدريبية



ساعات اليوم
التدريبية

4 - 3

ساعات



عدد
المحاور

6

محاور



الجهات المستفيدة



شركة مطوفي حجاج جنوب آسيا
Muttawiffy Hujjaz South Asia Co.



الوكلاء
AL WUKALLA



كدانة
KIDANA



شركة مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا
Muttawiffy Pilgrims For South East Asian Countries Company



مؤسسة إسعاد الوافدين



المؤسسة الأهلية
لمطوفي حجاج
الدول العربية



شركة الزمازما
ZAMAZEMAH CO.



شركة مطوفي حجاج تركيا
و حجاج أوروبا وأمريكا وأستراليا
Muttawiffy of Turkey Pilgrims and Pilgrims
of Europe, America and Australia Company



المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج إيران



شركة مطوفي حجاج
الدول الإفريقية غير العربية
COMPANY OF MUTAWIFFS FOR PILGRIMS
FROM AFRICAN NON ARAB COUNTRIES



احصائيات البرنامج

عدد المتدربين حسب المدينة

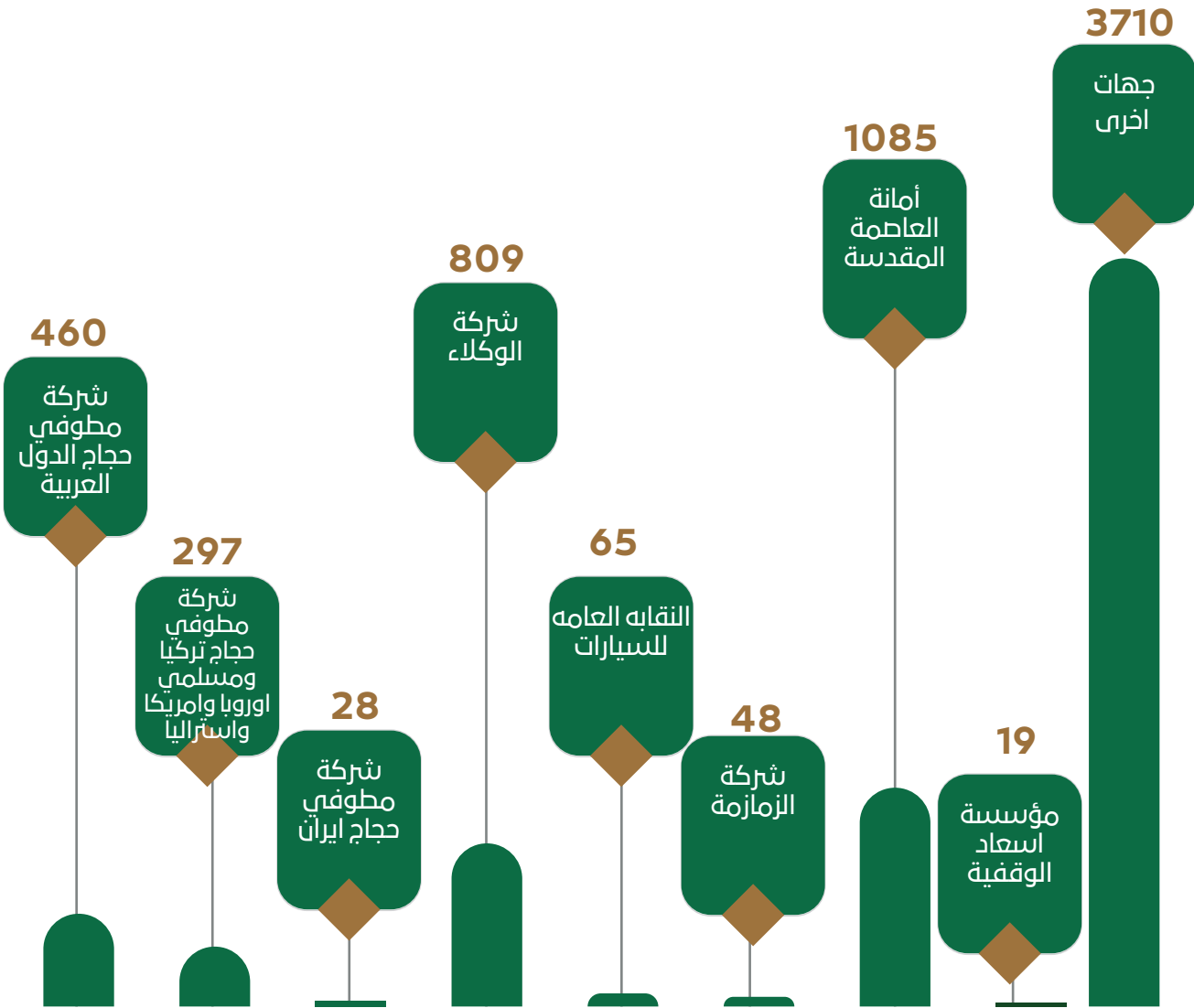
3,426 جدة

9,200 مكة المكرمة

241 الرياض

595 المدينة المنورة

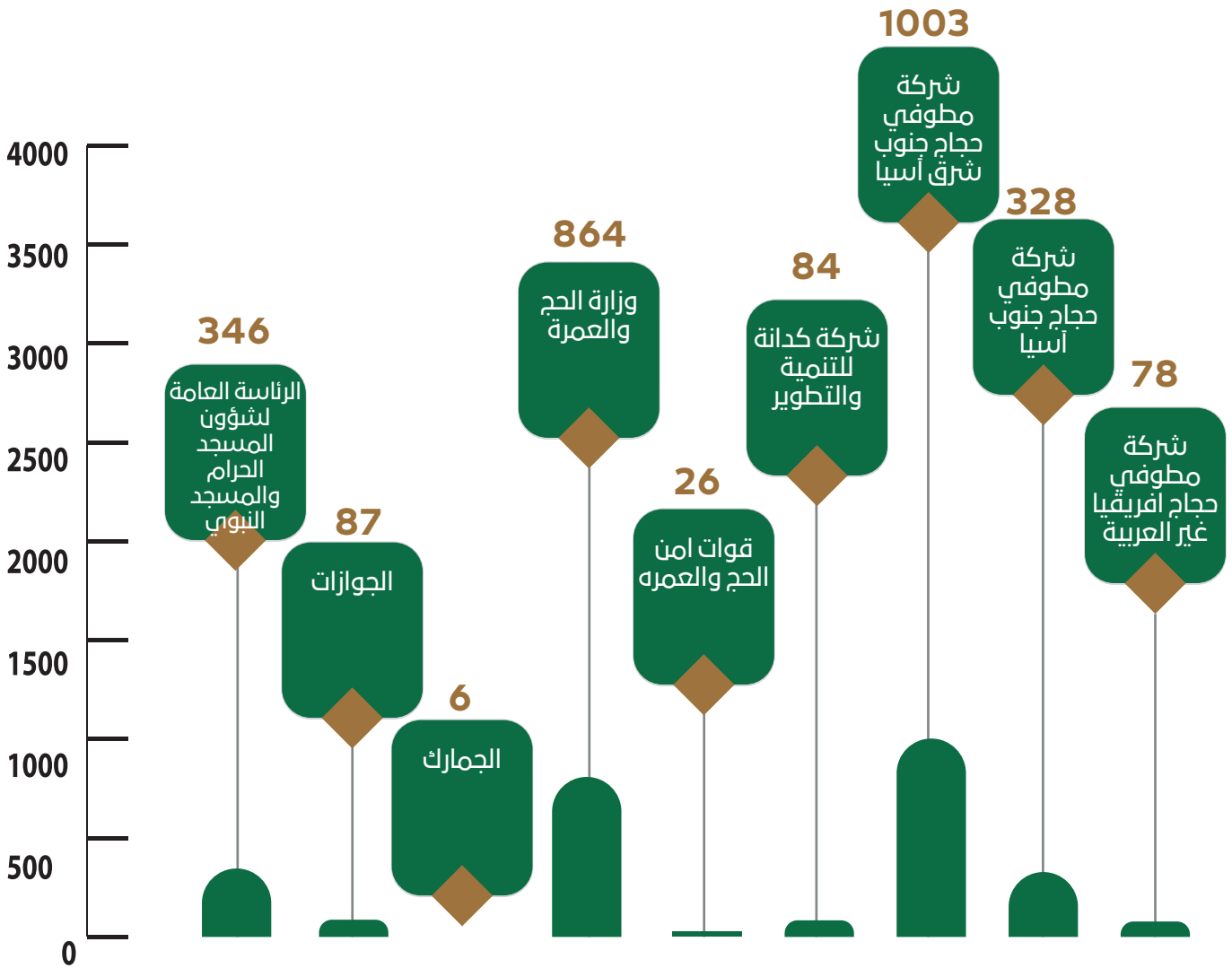
عدد المتدربين حسب الجهة



74 المنطقة الشرقية

153 الطائف

258 اخرى



أهداف المشروع



تنشيط المشاركين وحثهم على تقديم أفكار جديدة تهدف الى تطبيق مفاهيم الذكاء الاجتماعي خلال تعاملهم مع حجاج بيت الله الحرام



تعريف المتدربين بأهم العناصر المرتبطة بالتعامل مع الآخرين وتحقيق فعالية هذا التعامل من خلال نقل مهارات الموظفين وتنميتها فيما يتعلق بخدمة ضيوف الرحمن.



اكتساب المتدربين المهارات المتميزة لضمان صناعة اللحظة خلال موسم الحج



إكساب المتدربين المعرفة اللازمة حول التقمص في علاج المواقف التي يتعرضون لها خلال تواصلهم مع الحجاج



نقل مهارات الموظفين فيما يتعلق بالتعامل مع الشكاوى المقدمة من الحجاج.



تزويد المتدربين بالمعرفة والمهارات التي يحتاجونها للعمل تحت الضغط.



فتح باب الحوار والنقاش مع المتدربين عن قرب والاطلاع على تجاربهم وإبراز المواقف التي مروا بها خلال عملهم مع حجاج بيت الله الحرام



تنمية مهارات الموظفين في إدارة الإخفاقات في واجباتهم أثناء الحج





مخرجات المشروع

”

رفع كفاءة العاملين في منظومة الحج والعمرة
لتقديم الخدمات وفق رؤية علمية موحدة تكون هي:
المرجعية في خدمة ضيوف الرحمن

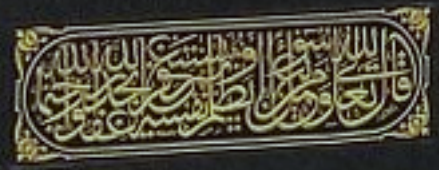
“



الحقيقية التدريبية (ترطاب)

من الغايات التي تسعى لها حقيبة
ترحاب إلى أن تكون منهجية علمية شاملة
في خدمة ضيوف الرحمن عبر محاورها
المتفرعة من الذكاء العاطفي والتقمص
وهو لا إلى منع اللحظات المميزة باعتبار
الحج ولادة للحظة استثنائية، وحتى
مفاهيم ومهارات العمل تحت الضغط
والتعامل مع الشكاوى، ولأن كل عمل ذو
أهداف ضخمة معرض لإخفاقات متنوعة،
تُختتم هذه الدورة بإدارة الإخفاق.

كما روعي في تصميم هوية
الحقيبة أن تكون مستوحاة من وحي الحج
والعمرة وتم استخدام ألوان هوية وزارة
الحج. وتم استخدام لغة سهلة وبسيطة
في بناء الحقيبة حتى يتسنى لجميع
الحضور الاستفادة القصوى من محتوى
الحقيبة باختلاف المستويات التعليمي
والوظيفي للمتدربين.



تنقسم الحقيبة التدريبية الى 6 محاور رئيسية وهي: كالتالي:

صناعة اللحظة
Moment Creation

2



الذكاء العاطفي
Emotional Intelligence

1



التقمص
Empathy

4



التعامل مع الشكاوى
De-escalation

3



إدارة الإخفاقات
Recovery From service Failure

6



العمل تحت الضغوطات
Working Under Stress

5



اجزاء الحقيبة

1 الادلة

دليل المتدرب / دليل المدرب / دليل الانشطة

2 شرائح العرض

التقييمات

تقييمات عامة



التقييم العام
للمدرين



التقييم العام للدورة
التدريبية

محتوى الحقيبة التدريبية



تنظيم وسهولة
محتوى المادة
العلمية



محتوى الحقيبة
مشوق ويتضمن
معلومات قيمة



اسهم محتوى الدورة
في إثراء معارفهم
واكسابهم مهارات جديدة



اشتملت الدورة
التدريبية على معلومات
حديثة وقيمة





الحج سيد الاحظاظ

مراحل تقديم الحقيقية التدريبية

أولاً: قبل تنفيذ الدورة:

- 1 المراجعة الدقيقة والقراءة العميقة للمادة التدريبية 
- 2 مراعاة الزمن واستثمار الوقت بما يضمن الالتزام بالجدول 
- 3 الاعتماد على الأنشطة المختلفة في كل يوم تدريبي 
- 4 إجراء اختبار قبلي لقياس معرفة المتدربين المسبقة بموضوع اليوم التدريبي 

ثانياً: أثناء تنفيذ الدورة:

- 1 الاعتماد على الأنشطة المختلفة في كل يوم تدريبي 
- 2 الاعتماد على المجموعات التدريبية خلال عرض الأنشطة والنقاش 
- 3 الالتزام بأهداف البرنامج ومحتواه التفصيلي 
- 4 تدوين الملاحظات على المحتوى التدريبي والحرص على تطويره باستمرار 

ثالثاً: بعد تنفيذ الدورة:

- 1 الاعتماد على الاختبار البعدي، بهدف قياس الفائدة المضافة للمتدربين 
- 2 توزيع استبانة الرضا للتعرف على انطباعات المتدربين ومقترحاتهم المستقبلية 

الاختبارات

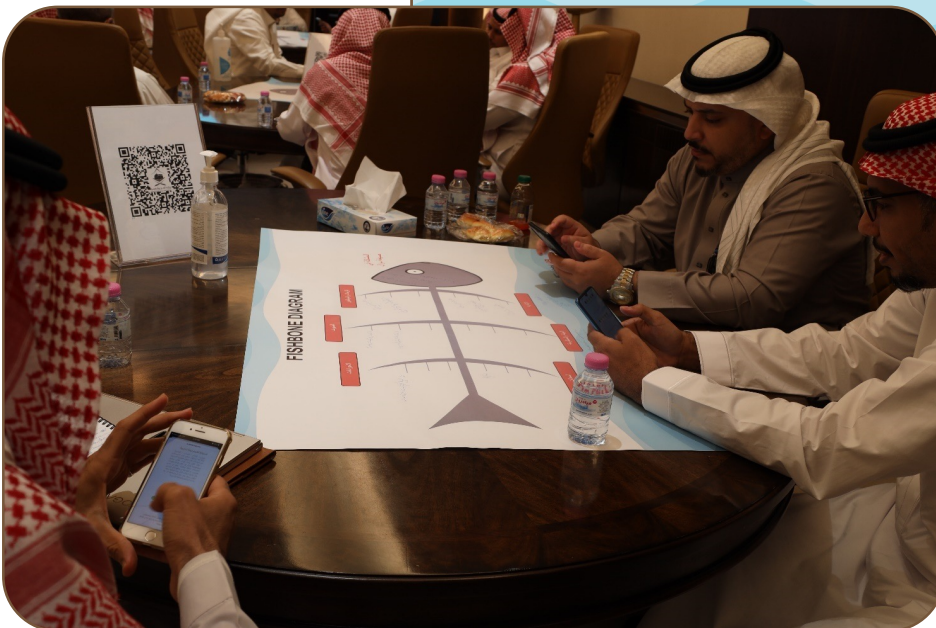
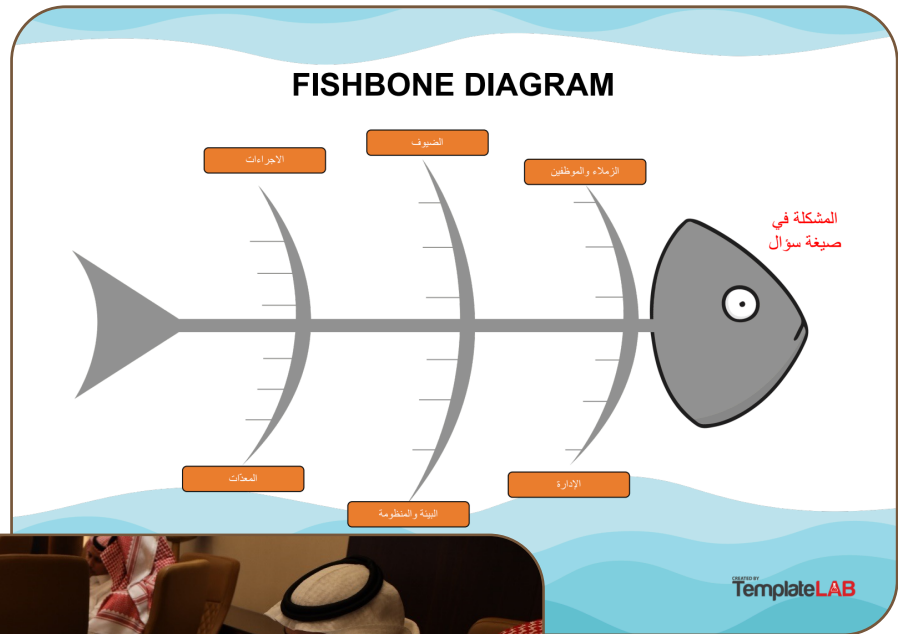
ولضمان الجودة وقياس مستوى المتعلمين ، وتحديد خلفياتهم العلمية حول المواضيع التي تطرحها الحقبة التدريبية ، وظهور ان المتدرب حقق المستوى المطلوب ينصب التركيز على الاختبارات والتقويم في العملية التدريبية .



شملت الحقيبة التدريبية الكثير من الادوات والمنهجيات التي تساعد
في تحليل المشكلات :

1. مخطط هيكل السمكة (Fishbone analysis)

الذي يسمى أيضا "مخطط المسبب والآخر" و "مخطط ايشيكاوا"، هو أداة لتحليل مشكلة
ما عن طريق تحديد الأسباب المحتملة بغرض إيجاد مجموعة من الحلول التكاملية للمشكلة
الذي يساعد للمتدربين (العاملين في ميدان الحج) على تحليل المشكلة في الميدان وابتكار
طول سريعة.



2. خريطة التقمص

التقمص هو القدرة على فهم ما يشعر به الآخرون، ورؤية الأشياء من وجهة نظرهم. فعندما تتقمص دور أحدهم تفكر كما يفكر وتشعر كما يشعر.



3. التقمص في الإسلام:

- مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى.
- المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا.

وتعتبر خريطة التقمص من الأدوات التي تساعد العاملين في منظومة الحج على الشعور باحتياجات الحجاج وفهم ما يشعرون به

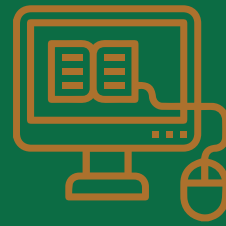
وتنقسم الخارطة الى اجزاء **ماذا يشعر؟ ماذا يرى؟ ماذا يسمع؟ ماذا يقول؟ و الرغبات والمخاوف**





الآلية تنفيذ المشروع

الآلية تنفيذ المشروع



1

إنشاء منصة
إلكترونية لمتابعة
العملية التدريبية



2

وضع معايير اختيار
المدرّبين



3

تدريب المدرّبين
على حقيبة ترحاب



4

تنفيذ الدورات
التدريبية



1. انشاء منصة الكترونية لمتابعة العملية التدريبية

منصة تدريب وزارة الحج الإلكترونية Digital Platforms

دمج التقنية في المشروع

تتخذ المملكة خطوات محسوبة نحو التحول الرقمي ضمن رؤيتها الطموحة لتكون ضمن أفضل 20 نموذجاً عالمياً في التحول الرقمي والابتكار بحلول عام 2030، ويعد التحول الرقمي ممكناً رئيسياً لتحقيق رؤية المملكة 2030 حيث ان المملكة اكدت التزامها بتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030، وتحقيق التحول الرقمي الفعال الذي يعد أحد الركائز الأساسية لتحقيق رؤية المملكة 2030، خصوصاً وأن برنامج التحول الرقمي يهدف إلى بناء مجتمع رقمي، وإنشاء منصات رقمية لإثراء التفاعل والمشاركة المجتمعية الفعالة بما يسهم في تحسين تطوير الصناعة، وتحسين التنافسية والتأثير الإيجابي على الوضع الاقتصادي، وتوليد الوظائف، وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين، وخلق وطن رقمي من خلال استقطاب الاستثمارات والشراكات المحلية والعالمية في مجالات التقنية والابتكار.

وحقق مشروع التحول الرقمي في وزارة الحج والعمرة منذ إنطلاقه مؤشرات نجاح تجاه الخدمة المقدمة لحجاج بيت الله العتيق، ودخلت التكنولوجيا الحج كجزء من التحول الرقمي للمملكة في «رؤية 2030» لتحسين الخدمات للحجاج

وحرصت الجامعة خلال تنفيذها لهذا البرنامج بإدارته وتنفيذه كاملاً من خلال منصة الكترونية متكاملة وتفاعلية لكافة مراحل المشروع، وتسعى الإدارة العامة للتحول الرقمي في جامعة أم القرى إلى قيادة الجامعة لتكون جامعة رقمية ذكية عبر تمكين واستدامة التغيير الفعال للتحول الرقمي، لتحسين الجودة وتوفير الحلول الرقمية المبتكرة وتحقيق أفضل تجربة رقمية إبداعية متكاملة.

منصة تدريب وزارة الحج لاجوزات

الدورات التدريبية و ادارة عملية تنفيذ التدريب ميداني وعن بعد التي تهدف إلى تدريب موظفي الصفوف الأولى في خدمة ضيوف الرحمن بكفاءة عالية لتأهيل مهاراتهم وقدراتهم.



1 المستفيدون من المنصة:

المدرّب / المتدرّب / المنسق / المسؤولون عن المشروع

2 مزايا منصة تدريب:

- 1 تحمل شعار وزارة الحج والعمرة
- 2 تشمل أفضل الممارسات في تحليل الأداء التشغيلي ومؤشرات ذكاء الأعمال
- 3 العقود الالكترونية
- 4 الحجز الدوري في الدورات التدريبية
- 5 التحضير الالكتروني
- 6 تقييمات قياس الرضا
- 7 اصدار الشهادات
- 8 اتاحة أكثر من فترة زمنية للدورات
- 9 التواصل عبر المحادثة التفاعلية

أرقام:



Kingdom of Saudi Arabia
Ministry of Education
Umm Al-Qura University
031



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة أم القرى

(عقد تنفيذ برنامج تدريبي / دورة تدريبية)

تم بعون الله وتوفيقه في مدينة مكة المكرمة بتاريخ 02-12-1443 هـ الموافق 01-07-2022 م الاتفاق بين كلاً من :
1- معهد البحوث والدراسات الاستشارية بجامعة أم القرى، وعنوانه، الرمز البريدي 21955 ص ب 715 مكة المكرمة هاتف رقم
الشريف بصفه عميداً لمعهد البحوث والدراسات الاستشارية icrs@uqu.edu.sa ويمثله في إبرام هذا العقد سعادة الدكتور/محمد بن تاريف
ويشار إليه فيما بعد (بالطرف الأول)

تسهل المنصة على المدرب عملية
التدريب والحجز وصدور العقد الكترونياً بعد
الانتهاء من التدريب لحرف المستحقات المالية

حسابات المدربين



4

صدور العقد الكترونياً



3

ارفاق التوقيع
الالكتروني



2

حجز الدورة التدريبية
والوقت



1

انشاء حساب على
منصة وزارة الحج



شهادة إتمام دورة تدريبية



تشهد وزارة الحج والعمرة بأن
حسام الدين أسامه عبدالرحمن
قد أتم الدورة التدريبية بعنوان:

ترحاب المهارات الناعمة لموظفي الصقوف النحاسي في خدمة ضيوف الرحمن
عدد (١) ساعة تدريبية / لمدة (٢) يوم
٢٠٢٢-٢٢٢٢ هـ الموافق ٢٠٢٢-٢٢٢٢ هـ
مع تمنياتنا للمتدرب دوام النجاح

توفر المنصة للمنسقين جميع التسهيلات
التي تساعدهم في عملية التنظيم والاشراف
على الدورات



4

التحضير الالكتروني
من خلال الباركود في
تذكرة المتدرب



3

صدار بطاقة جز
الالكترونية



2

الحجز للدورة التدريبية



1

انشاء حساب على
منصة وزارة الحج



2

صدار الشهادة
الالكترونية



1

استبيان التقييم
للعلمية التدريبية





توفر المنصة للمنسقين جميع التسهيلات التي تساعدهم في عملية التنظيم والاشراف على الدورات

حسابات المدربين



البحث عن المتدربين
برقم الهوية



الكشوفات
الالكترونية



الاطلاع على الجدول
الزمني للدورات



ملاحظات على لوحة
التحكم



الرد على
الاستفسارات



التحضير الالكتروني
للمتدربين



2- وضع معايير اختيار المدربين

يعتبر المدرب هو الركيزة الحيوية الالهة ليضعل من العملية التدريبية عملية ناجحة ولذلك حرصت الجامعة على وضع هذه المعايير لتقييم المدربين وللتأكد من جاهزيتهم وقدرتهم على القيام بعملية التدريب على الوجه الصحيح

تم اختيار كفاءات من أعضاء هيئة تدريس جامعة أم القرى متخصصين في نفس المجال

1 إتاحة التسجيل لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة

2 اختيار المتدربين بناء على معايير

معايير التقييم

- الخبرة التدريبية في منظومة الحج والعمرة
- الشهادة المهنية في التدريب
- مهارات التواصل والعرض

3 اعتماد القائمة النهائية من قبل وزارة الحج والعمرة

عمل نموذج وإتاحة التسجيل لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة.



الاختيار بناء على معايير .



اعتماد القائمة النهائية من قبل وزارة الحج والعمرة .



3. تدريب المدربين على الحقيقية التدريبية (ترحاب)

تدريب المدربين من خلال جلسة شملت على :



تدريب المدربين على طرق التقييم العملية ، المهارة



توضيح جميع اجزاء الحقيقة التدريبية



شرح منصة تدريب الحج الالكترونية



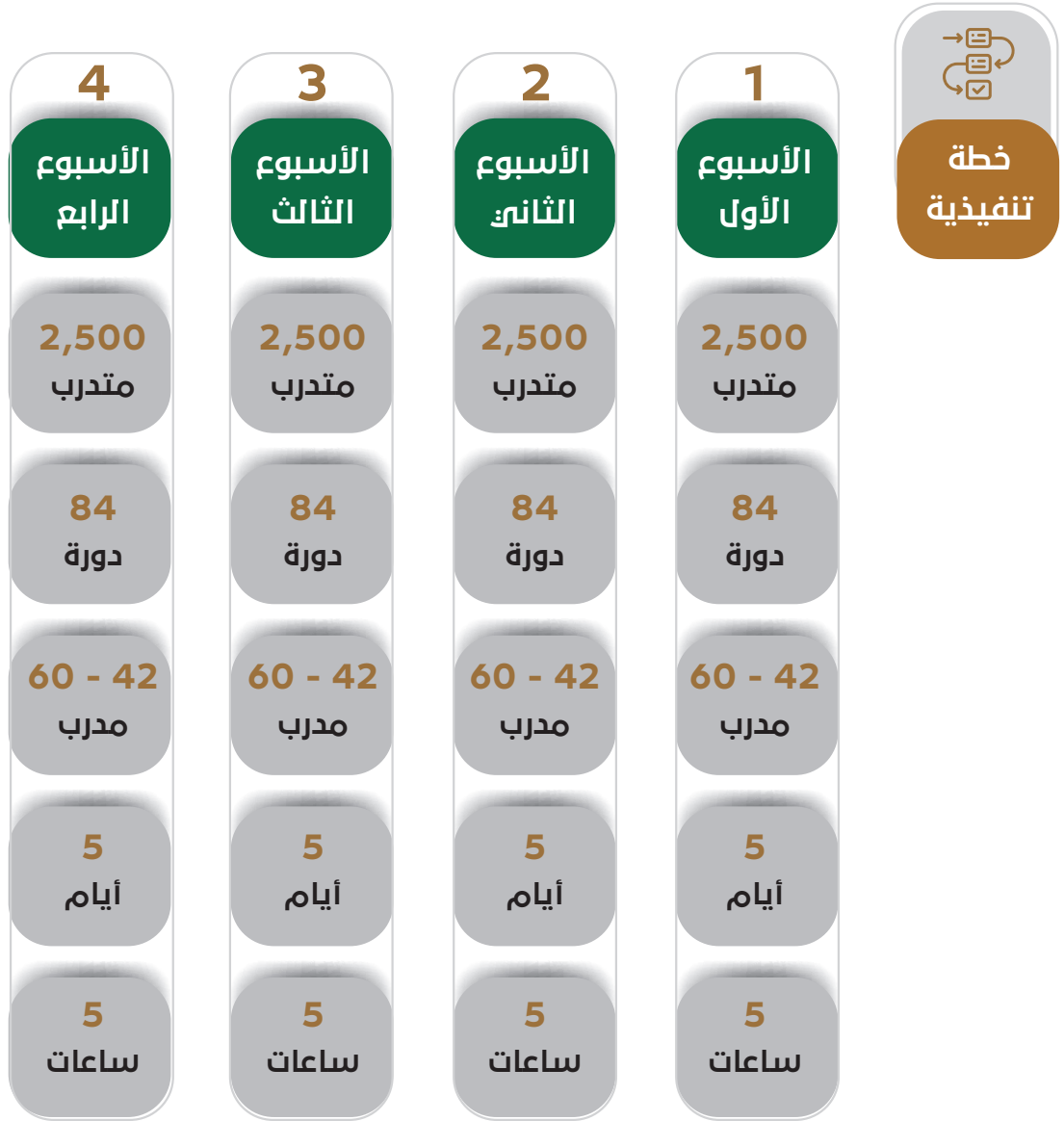
تطوير استراتيجية للتدريب



الاجابة على جميع الاستفسارات



4. تنفيذ الدورات وتدريب المدربين



تقييم التنظيم



مستوى النظافة
بالقاعات التدريبية



مستوى الضيافة



الاية التسجيل في
الدورة



مستوى المنظمين
والمشرفين والعاملين
في تقديم المساعدة



الرضا بشكل عام عن
الدورة التدريبية



مستوى التنظيم
بشكل عام



الاطاعة والتهوية



مستوى النظافة
بدورات المياه

اللوحات الإرشادية

تحسن اللوحات الإرشادية تجربة المتدربين فهي تعرفهم بالأمكن والإرشادات ومناطق الخروج والدخول عبر البوابات حتى الوصول للقاعة التدريبية

احصائيات

2

لوحات
مدخل الجامعة

30

لوحة ارشاديه
خارج المبنى

6

لوحات إرشادية
داخل المبنى

10

لوحات قاعات





التحضير الإلكتروني

تتسم عملية التحضير الإلكتروني للمتدربين بالبساطة والسرعة حيث يتم استخدام تقنية رمز الاستجابة السريع في اتمام هذه العملية وذلك من خلال مسح الرمز كاميرا جوال المنسق المنسق المسئول عن التحضير، فيظهر له بيانات تسجيل الطالب وبيانات الدورة المسجل فيها ومن ثم يتم اختيار "تم الحضور" وحفظ البيانات، والجدير بالذكر ان هذه العملية لا تستغرق في انجازها اكثر من 10 ثواني.



4

اجتياز متطلبات اصدار الشهادات



3

ضمان جودة حضور المتدربين



2

حفظ بيانات الحضور في قاعدة البيانات



1

الالتزام





استقبال المتدربين

اجمالي:
عدد الضيافة

80000 الف

اجمالي: المطبوعات و الهدايا
المقدمة للمتدربين

11,850 الف

المساعدة والدعم الميداني:

اجمالي: المطبوعات و الهدايا
المقدمة للمتدربين

30 منسق



اقتباسات

اقتباسات من المتدربين

من نموذج التقييم تم اقتباس بعض ما قاله المتدربين عن البرنامج والجوء التدريبي بشكل عام .

” اعادة فني تحريك الذهن والعقل الباطن وطرق واساليب التعامل مع الحاج . “

” توضيح اساليب وطرق التعامل من الناحية الاكاديمية وتطبيقاتها الميدانية على ارض الواقع . “

” اداء المدرب واسلوب ترحيبية شكل القاعة وطابعها والمترايط بشكل راقئ ومميز . “

” اسلوب المدرب كان رائعا واستطاع ان يجعلنا نتفاعل فني جميع محاور الدورة القاعة كانت مهيئة بجميع المواصفات الحقيبة كذلك نافع، ومرتبطة ارتباط قوي بموضوع الدورة . الضيافة كفندق 5 نجوم . نظافة المبنى بما فية القاعة . “

” اضافة معلومات جديدة فني كيفية التعامل مع الضيف وادارة الازمات وادارة الضغوط . “

” البيئة المحيطة والهدوء وتنوع الادوات المستخدمة فني الاتصال . “

” اكتساب مهارات وخبرات فني كيفية التعامل مع ضيوف الرحمن بشكل اكبر معرفة الجانب العاطفي وكيفية التحكم بة معرفة دور التقمص كيفية التحكم بالغضب واساليب التعامل معه وغيرها الكثير من محاور الدورة . “

” النظام والاحترام والاسلوب الراقئ وطريقة سرد المعلومات وتوصيلها بشكل جيد ورائع . “

” تكامل وتسلسل الاهداف من الرؤية 2030 نزولا الى الممارس الميداني للخدمة . “

” حسن الاستقبال من بوابة الجامعة وحتى الوصول للقاعة المدربين نخبة مميزة ومتميزة واسلوبهم راقئ الضيافة وكرمها . “

” توقيتها حيث تم الترتيب والتنسيق على ان يتوفر التسجيل فيها اكثر من فترة خلال اليوم وعلى مدار اسبوع متكامل مما اتاح الفرصة لعدد كبير من التسجيل فيها والاستفادة بما يتوافق مع التزامات الموظف . “





التوصيات

التوصيات

بناء على تحليل البيانات في نموذج التقييمات و آراء المتدربين عن التحسينات والدورات التي يرغبون بها تم استنتاج بعض النقاط , يرغب المتدربين في دورات تساعد على التفاعل داخل ميدان الحج وقال اكثرهم :

1. ادارة الحشود
2. إدارة الأزمات والمشكلات
3. استقبال وتوديع ضيوف الرحمن
4. اعداد الخطط وتوزيع المهام علي فريق العمل
5. لغات و ترجمة
6. فن الحوار وأثره في خدمة ضيوف الرحمن.
7. مواجهة الجمهور
8. مهارات التخاطب والحوار والتعامل مع الحجاج
9. مهارات التواكل مع الآخرين
10. كثرة المعاملات و ضغوط الاعمال
11. فن التعامل مع الرؤساء
12. دورة الاسعافات الاوليه
13. خدمات الاعاشة والنقل
14. التعامل الرقمي و بيانات الحجاج والتقنيات لخدمة الحج

- حيث انه خلال الميدان في الحج يكون ضمن فرق عمل رغباغلبهم في دورات توزيع المهام والتعامل مع قائد الفريق .
- حيث قال البعض ان حقيبة ترحاب شملت وغطت اغلب جوانب التي يحتاجها موظفي الصفوف الاولى .



الجهة المالكة



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

شريك استراتيجي



الإنسانية

شريك التنظيم



معهد البحث
والدراسات الاستشارية
Institute of Consulting Research and Studies

برنامج صالح كامل
لتأهيل العاملين في الحج والعمرة



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH