

# LOGIC

I N S I G H T S



التقرير السنوي موسم



1445هـ



وحدة دراسات واستشارات الحج والعمرة

شركة لوجيك للاستشارات

تاريخ الإصدار:  
يناير 2025 - رجب 1446

## موسم 1445- أحد أعلى المواسم حشوداً في تاريخ الحج

تكمن أولى عوامل استثنائية موسم حج 1445 في كونه واحداً من الأعلى حشوداً منذ أن بدأت هيئة الإحصاء في تدوين سجلات الحج منذ 34 عاماً.

أهم الإحصاءات وفقاً للهيئة العامة للإحصاء

### مؤشرات أعداد الحجّاج



مؤشرات القدوم عبر المنافذ



1,546,345

حاجًا عن طريق الجو



60,251

حاجًا عن طريق البر



4,714

حاجًا عن طريق البحر

مؤشرات تعاقدات الحج

80%

مكاتب  
شؤون الحج

18%

الشركات

2%

الحج المباشر



مؤشرات أعداد الحجاج القادمين من خارج المملكة

22.3%

نسبة الحجاج  
من الدول العربية

66.3%

نسبة الحجاج من الدول  
الآسيوية غير العربية

3.2%

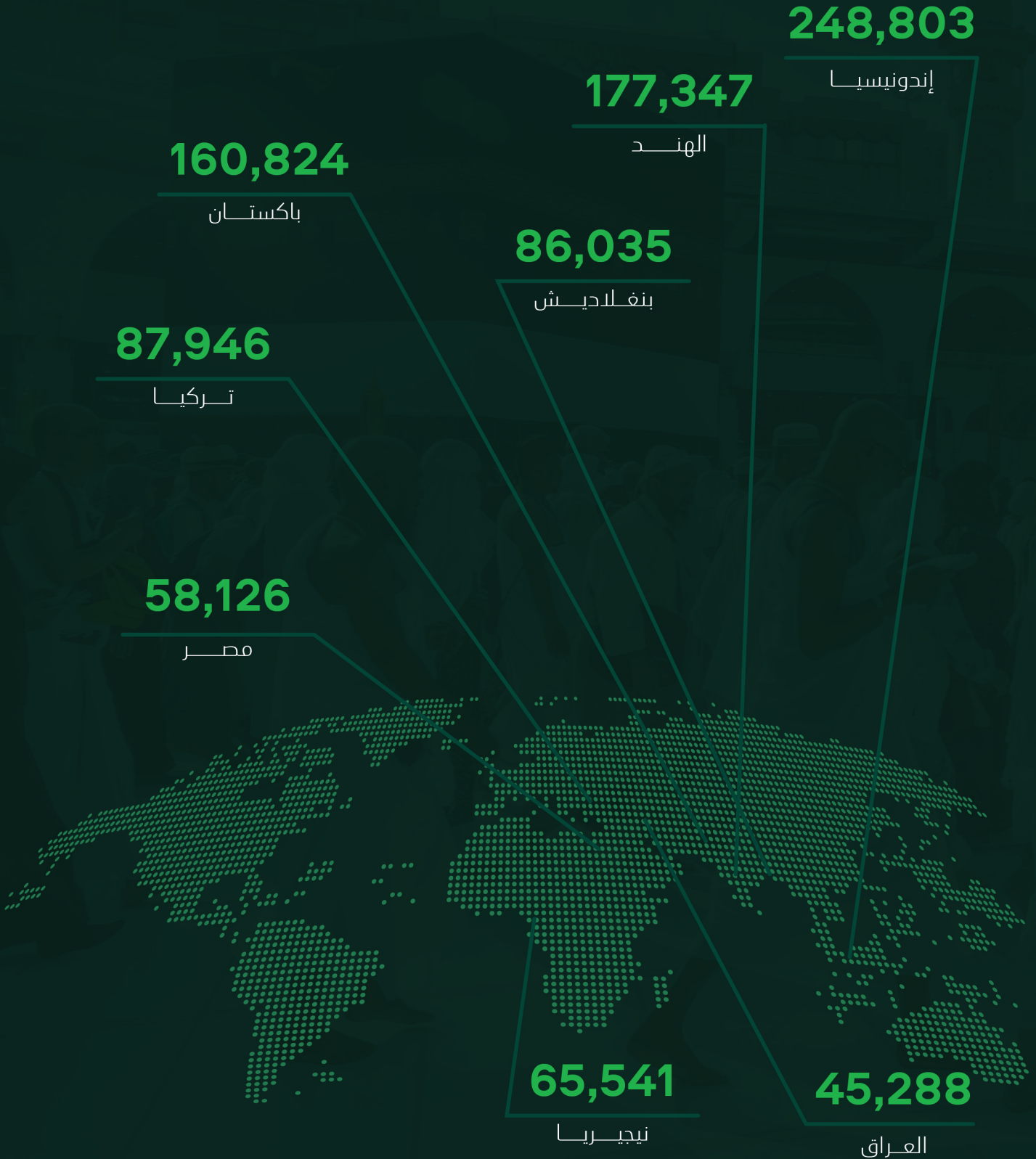
نسبة الحجاج من أوروبا  
وأفريقيا وأستراليا والدول الأخرى

11.3%

نسبة الحجاج من الدول  
الأفريقية غير العربية



## أكثر الدول قدوماً في موسم حج 1445 هـ



## المؤشرات الصحية لموسم حج 1445

بذلت وزارة الصحة هذا العام جهودًا استثنائية فيما يتعلق بالخدمات الوقائية المقدمة

**1.3** مليون

خدمة وقائية مقدمة  
من منظومة الصحة

**3,058**

حجاج ثم استقبالهم  
في المستشفيات

**6,500**

سرير وغرفة إجهاد حراري

**21**

عملية قلب مفتوح

**236**

قسطرة قلبية

**366**

تصعيد حاج منوم بالمستشفيات  
لمشعر عرفات

**939**

عملية غسيل كلوي

بينما أعلنت المملكة أن أكثر من 1300 حاج توفوا خلال المناسك التي تزامنت مع موجة من الطقس الحار، مشيرة إلى أن 83% من المتوفين هم من غير المصرّح لهم بالحج. وأضاف وزير الصحة د. فهد الجلالج أنه لم تُسجل أوبئة أو أمراض متفشية، لافتًا إلى أن منظومة الصحة قدمت أكثر من 465 ألف خدمة علاجية تخصصية، كان نصيب غير المصرح لهم بالحج منها 141 ألف خدمة.

## أهم مستجدات موسم حج 1445



# 1.

## شركات مرخصة جديدة شركات جديدة تنضم لمسار تقديم الخدمة في موسم 1445

زيادة عدد الشركات المشغلة لنموذج مكاتب  
شؤون الحج (B2B) بنسبة **8%**

زيادة عدد الشركات المشغلة لنموذج الحج  
المباشر (B2C) بنسبة **66%**

زيادة عدد الشركات المشغلة لنموذج حج  
المجاملة (B2G) بنسبة **200%**

\*مقارنة بعدد الشركات المشغلة لموسم حج 1444 هـ.

يعد موسم حج 1445 الموسم الثاني منذ فتح باب المنافسة بين شركات خدمات الحج المختلفة مع الحرص الشديد على اختيار شركات متخصصة في الضيافة بخبرات متميزة وقدرات مالية عالية. وفي موسم حج 1445، تم منح رخصة تقديم خدمات حجاج الخارج لحوالي 39 شركة، ويأتي ذلك ضمن استراتيجية الشركات الرامية إلى تعزيز إيراداتها من خلال الاستفادة من الفرص في مراحل سلسلة القيمة الخاصة بقطاع الحج والعمرة وقطاع الضيافة. ولكن في الواقع، استطاعت 21 شركة فقط من بينها استكمال متطلبات الجاهزية وتقديم الخدمة. ويعكس هذا الفارق بين عدد الشركات المرخصة وتلك التي بدأت في تقديم الخدمة فعلياً تحديات محتملة قد تواجه الشركات الجديدة في دخول السوق أو تحقيق الجاهزية التشغيلية اللازمة.



## من بين أبرز الشركات الجديدة التي قدمت الخدمة لحجاج الخارج هذا الموسم

اسم الشركة	النموذج التشغيلي	القطاع الرئيسي للشركة
 <b>الراجحي</b> <b>Al Rajhi</b> <small>MATEEN ALMANASIK</small>	B2C- B2G	قطاعات متعددة من بينها التطوير العقاري وإدارة المرافق والمجمعات السكنية وتقديم خدمات التموين والإعاشة
 <b>flynas</b> <b>طيران ناس</b>	B2G	النقل الجوي
 <b>سيرا</b> <b>SEERA</b>	B2C- B2G	السفر والسياحة
 <b>شركة البرج العالمية</b> <b>Al Burj Int. Company</b>	B2C	إدارة الفنادق
 <b>MILLENNIUM</b> <b>HOTELS AND RESORTS</b>	B2B	الضيافة والفنادق
 <b>Holiday Inn</b>	B2C- B2G	الضيافة والفنادق
 <b>Abdul Latif Jameel</b>	B2C	قطاعات متعددة من بينها التطوير العقاري

شامل، وهذا التكامل بين القطاعات المختلفة يعزز من قدرة الشركات على تقديم خدمات شاملة ومتميزة في قطاع الحج، مما يجعلها قادرة على المنافسة في السوق المفتوحة والتكيف مع التغيرات المستمرة في هذا القطاع الحيوي.

نجد أن العديد من الشركات التي دخلت قطاع الحج تعمل في قطاعات تخدم الحجاج بشكل مباشر أو غير مباشر، لا سيما في مجالات التطوير العقاري والضيافة. تمتلك هذه الشركات خبرات متراكمة في تقديم خدمات تسهم في تحسين تجربة الحاج وتلبية احتياجاته بشكل

## شركات تقديم الخدمة التابعة لشركات أرباب الطوائف في موسم حج 1445 هـ

 <p>شركة مطوفي حجاج تركيا وحجاج أوروبا وأمريكا وأستراليا Mawafiq of Turkey Pilgrims and Pilgrims of Europe, America and Australia Company</p> <p><b>شركة مطوفي حجاج تركيا وحجاج أوروبا وأمريكا وأستراليا</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• رفاد</li> <li>• الرفادة</li> </ul>	 <p>أشراق ASHRAQAT شركة مطوفي حجاج الدول العربية</p> <p><b>شركة مطوفي حجاج الدول العربية (أشراقت)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• رحلات ومنافع</li> <li>• إكرام الضيف</li> </ul>	 <p>شركة مطوفي حجاج إيران</p> <p><b>شركة مطوفي حجاج إيران</b></p> <p>• مناسك المشاعر</p>
 <p>إثراء الضيافة الفاخرة ITHRAA ALDIYAFIYA HOLDING</p> <p><b>شركة مطوفي حجاج الدول الأفريقية غير العربية (إثراء الضيافة)</b></p> <p>• إثراء الخير</p>	 <p>مشارق MASHARIQ</p> <p><b>شركة مطوفي حجاج دول جنوب شرق آسيا (مشارق)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• مشارق الماسية</li> <li>• مشارق المتميزة</li> </ul>	 <p>إستبرق Estabraq MUTTAWIFFY HUBAU SOUTH ASIA CO شركة مطوفي حجاج جنوب آسيا</p> <p><b>شركة مطوفي حجاج دول جنوب آسيا (إستبرق)</b></p> <p>• ضيوف البيت</p>
 <p>شركة الزمازمة ZAMAZEMAH CO.</p> <p><b>شركة الزمازمة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بشرى الخير</li> <li>• بشرى الضيافة</li> </ul>	 <p>الوكلاء AL WUKALLA</p> <p><b>شركة الوكلاء</b></p> <p>• يسر المشاعر</p>	 <p>شركة الأدلاء</p> <p><b>شركة الأدلاء</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• دليل الزوار لخدمات الحجاج</li> <li>• الاسناد المتكامل</li> </ul>

## 2.

### مبادرة منهاج

#### دليل معرفي جديد ورؤية جديدة من الوزارة لإدارة منظومة الحج

ضمن مساعي المملكة الحثيثة للنهوض بمنظومة تقديم خدمات الحج والرؤى المتجددة التي تستهدف استكشاف سبل التطوير والنهوض عبر المبادرات المختلفة، تبنت وكالة الوزارة لشؤون الحج مبادرة منهاج. وتهدف هذه المبادرة إلى ربط وتطوير المنظومة من خلال مجموعة من المهام والإجراءات التي تقوم بها كل جهة والتي تشرف عليها الوزارة وفق مجموعة من الضوابط والمحددات الإجرائية والتشغيلية والزامية لضمان الوصول لمستهدفات العمل وتحسين مستويات الجاهزية والنهوض بجودة الخدمات المقدمة.

ومنهاج هو نموذج عمل يقدم منهجية جديدة في إدارة أعمال الحج بهدف تعزيز الدور الذي تقوم به المملكة في تنظيم الأعمال والمهام الخاصة بموسم الحج. وهو عبارة عن محرك يأخذ في عين الاعتبار 4 عناصر رئيسية؛

#### منهاج وزارة الحج والعمرة

يمثل الأدوار التي تقوم بها الوزارة بكافة قطاعاتها الداخلية.

#### منهاج منظومة خدمة ضيوف الرحمن

يمثل المعالم والمهام التي تقوم بها الجهات الحكومية ضمن منظومة الحج الوطنية.

#### منهاج مكاتب شؤون الحج

يمثل الأدوار والمعالم التي تقوم بها مكاتب شؤون الحج والشركات التابعة والمنظمة.

#### منهاج شركات تقديم الخدمة

يمثل المعالم والمهام المطلوبة من شركات تقديم الخدمة بكافة نماذجها.

### منهاج موسم 1445 هـ في أرقام

متابعة 34

شركة تقديم  
خدمة خارجية

متابعة 80

مكتب شؤون  
حج

متابعة 40+

جهة حكومية  
في منظومة الحج

متابعة 23,000+

عملية تنفيذية

تحديد 60+

دور رئيسي للجهات الخارجية  
المشاركة في موسم الحج

تحديد 22,000+

مهمة تنفيذية تقوم بها  
شركات تقديم الخدمة

1200

مهمة للقطاعات  
الداخلية في الوزارة

180

شركة تقديم  
خدمة داخلية

## أعمال ونتائج منهاج لموسم 1445 هـ

رؤساء تنفيذيين ومديري الإدارات من تلك الشركات للتعرف على المعالم والمهام المطلوبة من شركات تقديم الخدمة.

ناقشت وعرضت هذه الورشة وما تلاها من ورش عمل منهجية عمل منهاج الشركات والآلية التي تتبناها الوزارة من خلال هذا النموذج في متابعة تنفيذ المعالم والمهام وضمن جاهزية الشركات وفقاً للجدول الزمنية وضمن النهوض وتطوير مستويات الجودة في الخدمات المقدمة ودعم الشركات في تحقيق الامتثال لمتطلبات الوزارة بما يساهم في ضمان أعلى مستويات من الجاهزية والتنظيم والتميز في الخدمات المقدمة.

نجح نموذج منهاج في موسم 1445 هـ في تحقيق انطلاقة متميزة، فقد عكف فريق العمل بوزارة الحج والعمرة على إعداد وتهيئة قوائم المهام المختلفة لشركات تقديم الخدمة لحجاج الداخل وشركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج ومكاتب شؤون الحج فضلاً عن المهام المختلفة لقطاعات العمل بالوزارة.

وعلى مستوى مهام شركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج، أطلقت الإدارة العامة للجودة والاعتماد بوزارة الحج والعمرة في شعبان 1445 هـ الورشة التعريفية لمبادرة منهاج الشركات بالتنسيق مع المجلس التنسيقي لشركات تقديم خدمة حجاج الخارج وبحضور

## أبرز نتائج منهاج الشركات لموسم 1445 هـ

شهد هذا الموسم ولأول مرة تقديم معالم ومهام مستقلة لنماذج عمل شركات تقديم الخدمة للبعثات وشركات الحج المباشر وشركات حج المجاملة.

تقديم دليل مستقل للشركات لكل نموذج عمل.

عقد 36 ورشة عمل شملت ورش عمل تعريفية لآلية العمل وتحديث المهام وورش عمل فردية مع مسؤولي الشركات وورش عمل تعريفية وتشاركية لرصد وتسجيل المخاطر.

إدارة خطط ومهام الحج ومتابعة الأعمال وقياس الأداء لمختلف الشركات.

## 3.

## آلية جديدة للتشغيل

## تطوير مفهوم الفروع لتشغيل مراكز الخدمة

بكفاءة عالية. وتبذل المملكة جهداً كبيراً في تطوير العاملين في المنظومة، حيث تسعى إلى تأهيلهم وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل مع احتياجات ملايين الحجاج بكفاءة وفعالية. إلا أن هذا التميز المستهدف والارتقاء بمستوى تقديم الخدمة يتطلب إنشاء منظومة متكاملة لتدريب وتأهيل وترخيص العاملين في الحج، تضمن إعدادهم وتطويرهم بشكل منتظم ومستدام، وهي ليست بالمهمة السهلة، حيث يتطلب الأمر استثماراً في الوقت والموارد لتطبيق المعايير وتطوير المناهج وتنفيذ الدورات التدريبية وضمان الجاهزية الميدانية خلال المواسم القادمة.

شهد موسم حج 1445 تحولاً محورياً في آلية تشغيل مراكز الخدمة، حيث تم تطوير مفهوم "الفروع" كمستحدث جديد في هذا الموسم مما يعني استبدال النظام السابق الذي كان يعتمد بالكامل على مراكز الخدمة. جاء هذا التطوير في إطار استراتيجية تهدف إلى تعزيز كفاءة وأداء مراكز الضيافة من النواحي الهيكلية والتشغيلية والرقابية. وقد حرصت وزارة الحج والعمرة على تطبيق هذا التحديث بشكل شامل ضمن آليات التشغيل والعمل خلال الموسم. ولكن يبقى التحدي الكبير قائماً في عمليات التشغيل الميدانية وتأهيل الكفاءات البشرية اللازمة لضمان تقديم الخدمات

ونظراً لأهمية تنظيم عمل الشركات المرخص لها بخدمة حجاج الخارج، وخاصةً في المشاعر المقدسة، وكون ذلك من اختصاصات وكالة الوزارة لشؤون الحج بحكم دورها الإشرافي على قطاع الخدمة، وبالنظر إلى الأعداد الكبيرة من الحجاج الذين يتولى قطاع حجاج الخارج خدمتهم، والحاجة إلى اعتماد نظام تشغيلي يضبط عمل وأداء هذه الشركات لضمان تقديم الخدمة بكفاءة والوفاء الكامل بالتزاماتها التعاقدية مع الحجاج وممثلهم، فقد تم اتخاذ القرار بالعمل وفقاً للآتي:

استناداً لما ورد في الفقرة رقم (4) من المادة الثانية من اللائحة "تلتزم كل شركة من شركات تقديم الخدمة بالتعاقد مع الحجاج أو ممثليهم على أساس أن خدمة كل (10,000) حاج وأقل تتم من خلال فرع رسمي لها بسجل تجاري فرعي وبناءً عليه تلتزم كل شركة منها باستيفاء المتطلبات الإدارية، والتشغيلية اللازمة لموافقة الوزارة على عملها"، وذلك على النحو التالي:



## ب) المتطلبات التشغيلية الواجب استيفاؤها من الشركة بعد التعاقد مع ممثلي الحج

1 بعد استكمال فتح الفروع اللازمة، وتغطية رأس المال المطلوب في السجل الرئيسي للشركة، وبعد أن يتضح للشركة عدد الحجاج الذي تعاقدت على خدمته وعدد المراكز التي ستقدم الخدمة بها في مشعر منى كل مركز خدمة مرتبط بمخيم واحد فقط وفق الطاقة الاستيعابية على كل فرع من فروع الشركة القيام برفع خطته التفصيلية للوزارة لخدمة حجاجه.

2 ستقوم الوزارة بمتابعة أداء كل فرع شركة بشكل مستقل، ويتم رصد المخالفات والقصور عليها، وتكون شركة تقديم الخدمة المرخصة أمام الوزارة هي المعنية بالوفاء بالتزاماتها التعاقدية للحجاج. وفيما يتعلق بمراكز الخدمة، يتم تعيين مدير المركز من قبل مدير الفرع، الذي يكون بدوره مسؤولاً عن جميع المراكز التابعة له، وذلك بعد اعتماد مديري المراكز من شركة تقديم الخدمة.

## أ) المتطلبات الإدارية الواجب استيفاؤها قبل التعاقد مع ممثلي الحجاج

1 فتح الفروع التجارية للشركة بحيث يخدم كل فرع عدد لا يتجاوز (10.000) حاج.

2 تغطية رأس المال المسجل في السجل التجاري الرئيسي للشركة لعدد الحجاج المطلوب خدمته، بواقع (500,000) خمسمائة ألف ريال لكل (10.000) حاج.

3 يسمح للشركة بزيادة عدد الحجاج عن السقف المحدد لها بالترخيص الممنوح لها في عام 1444 هـ وذلك عن طريق فتح فروع تجارية إضافية مملوكة بالكامل للشركة، شريطة ألا يتجاوز عدد الفروع لكل شركة عدد الطلبات المكتملة التي تقدمت بها في منصة استقبال طلبات التراخيص لدى وزارة الحج والعمرة.

## 4.

## آليات تقييم جديدة للشركات شمولية التقييم

في إطار حرص الوزارة على تحقيق أهدافها في المتابعة الشاملة على شركات حجاج الخارج والداخل، والحرص على تجويد الخدمات المقدمة للحجاج بما يحقق راحتهم وطمأنينتهم تحقيقاً لأهداف رؤية 2030، اعتمدت الوزارة في حج عام 1444 هـ في التقييم على ثلاثة محاور مختلفة لقياس الأداء الكلي للشركات، والتي اشتملت على:

**محور قياس الالتزام والامتثال** بالأنظمة والأدلة التشريعية المنبثقة من الوزارة وتعليماتها ويمثل ما نسبته (50%) من معدل الأداء العام.

**محور كفاءة الخدمة** المقدمة للحاج أثناء الموسم ويمثل ما نسبته (30%).

**محور رضا الحاج** ويمثل ما نسبته (20%).

وتخضع تلك المحاور إلى تقييم (6) خدمات أساسية نص عليها دليل التصنيف الكمي والنوعي للخدمات تقع تحت مسؤولية شركات تقديم الخدمة للحجاج من داخل المملكة وخارجها، وهي السكن، والخدمات الأرضية، وخدمات المشاعر المقدسة في مشعر عرفات، وخدمات المشاعر المقدسة في مشعر منى، وخدمات المشاعر المقدسة في مشعر مزدلفة، والإعاشة.

ولضمان شمولية التقييم، أصدرت وزارة الحج والعمرة معايير جديدة في موسم حج 1445 هـ لتقييم أداء شركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج. تعتمد آلية التقييم على 11 إدارة، وتختص كل إدارة بمجموعة من المعايير التي يتم تقييمها:

### مركز خبراء الحج

- تنفيذ العيادات الطبية بمخيمات إسكان الحجاج بالمشاعر المقدسة وفقاً لمتطلبات وزارة الصحة
- نقل المخلفات من خلال مقدمي خدمات نقل النفايات المختصين

### الإدارة العامة للشركات

- تقديم الخطة التشغيلية حسب الموعد المحدد له والالتزام بها
- الالتزام بحضور الفاعليات والاجتماعات من خلال الدعوات المرسلة من قبل الوزارة

### الإدارة العامة للنقل

- جاهزية مسار الخدمة المعتمد لعملية نقل الحجاج
- جاهزية الأنظمة والتقنيات الداعمة

### فرع الوزارة بمكة المكرمة

- متابعة استقبال الحجاج بمكة المكرمة
- متابعة الخدمات في مساكن الحجاج

### الإدارة العامة للإسكان والخدمات الإرثية

- تحديد مسؤول الإعاشة بالشركة وتزويد الإدارة ببياناته قبل انتهاء المهلة النهائية المحددة
- تسليم وقبول خطة الإعاشة والإسناد لكامل مواقع الخدمة بالمشاعر المقدسة

### مركز التفويج والعمليات المشتركة

- توفر الممكّنات التقنية لتنفيذ العمليات التفويجية
- توفير المرشدين وقائدي الأفواج ومدى إلمامهم بالتعليمات والتنظيمات الخاصة بالتفويج



### الإدارة العامة للمشاعر المقدسة

- استلام محاضر التخصيص من وزارة الحج والعمرة في الموعد المعلن
- التزام مقدمي الخدمة بحضور وتجهيز الموقع لإجراء الاختبارات المتعلقة بالبنية التحتية

### وكالة الوزارة للتخطيط والتحول الرقمي

- التزام الشركات بالمواعيد المحددة لاستلام البطاقات والتأكد من تسليم البطاقات لجميع الحجاج
- إلصاق الشريط اللاصق على الحافلات بعد اكتمال الصعود

### الإدارة العامة للجودة والاعتماد

- التعامل مع خطط المخاطر وإدارتها بفاعلية
- الالتزام برفع الوثائق الداعمة حال اكتمال المهام وفق الإجراءات المعتمدة

### وكالة الوزارة لخدمات الحجاج والمعتمرين

- قياس جودة رضا الخدمات
- قياس رضا الحجاج

### وكالة الوزارة لشؤون الزيارة بالمدينة المنورة

- وجود خطة تشغيلية شاملة للخدمات المقدمة
- جاهزية مواقع العمل وفق التصنيف الكمي والنوعي



## 5.

## دور جديد للمجلس التنسيقي لشركات خدمة حجاج الخارج

## تدشين مركز إدارة المعالم والمهام

تحسين التواصل والتنسيق بين مختلف الجهات المعنية، وضمان تنفيذ المهام وفقاً للجدول الزمنية والخطط الموضوعية.

## تمثلت أدوار ومسؤوليات المركز فيما يلي:

● إدارة قوائم المعالم والمهام لنماذج عمل شركات تقديم الخدمة من خلال مراقبة تقدم العمل وضمان الالتزام بالمواعيد النهائية المحددة للمهام وامتنال الشركات لمتطلبات وزارة الحج والعمرة.

● رصد وتحليل البيانات، من خلال استخدام أدوات التحليل وتقارير تقدم العمل وعرض المقترحات على الجهات المعنية.

● التوجيه والإرشاد لأصحاب المصلحة من الشركات في عملية رصد تقدم الأعمال والمخاطر من خلال ورش عمل وجلسات فردية.

منذ إنشائه، ومنذ أن صدرت موافقة معالي وزير الحج والعمرة بتاريخ 15 / 05 / 1444 هـ بالموافقة على التصور المستقبلي المقترح له، يسعى المجلس التنسيقي لشركات خدمة حجاج الخارج دوماً لتأدية الدور المنوط به ضمن رؤيته لإثراء رحلة حجاج بيت الله الحرام وذلك من خلال التنسيق الفعال بين شركات تقديم الخدمة وضمان تحقيق الترابط والتكامل بين الشركات وبين الجهات الأخرى ذات الصلة بخدمة ضيوف الرحمن.

وفي ظل هذا المسعى النبيل كانت فكرة إنشاء مركز إدارة المعالم والمهام أحد الأدوات الفعالة لتمكين المجلس من تحقيق هذه المستهدفات، من خلال متابعة منجزات الشركات في أعمال الجاهزية لموسم الحج.

وقد حرصت قيادة المجلس على ضرورة توافر الأدوات التقنية اللازمة لفريق العمل لتحليل البيانات وتتبع التقدم المنجز في أعمال الجاهزية والمتابعة مع أصحاب المصلحة المختلفين في شركات تقديم الخدمة وإدارة الموارد فضلاً عما يضمه المركز من فريق متخصص في إدارة المشاريع والمهام المتعلقة بها بما يساهم في

تجلت هذه الإنجازات في الدور التنسيقي الفعال الذي يقوم به المركز بين وزارة الحج والعمرة وشركات تقديم الخدمة. ساهم هذا الدور في دعم الشركات في متابعة جاهزيتها بشكل مستمر وتقديم التقارير والوثائق الداعمة المتعلقة بهذا التقدم لعرضها على أصحاب المصلحة وصناع القرار من المجلس وقيادات الشركات والوكالات المعنية بالوزارة. يهدف ذلك إلى استعراض المستجدات، مناقشة التحديات، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتجاوز العقبات، مما يدعم الشركات ويعزز الاستفادة من الخبرات المختلفة. في النهاية، يساهم ذلك في تحقيق الهدف الأسمى المتمثل في تقديم موسم حج استثنائي والانطلاق نحو مزيد من التميز والجودة في خدمة ضيوف الرحمن، وتحقيق رؤية وزارة الحج والعمرة في التحول نحو مفهوم الضيافة.



## 6.

### منظومة الجودة والاعتماد

#### دور جديد للوزارة

إلى جانب تطوير منهاج الحج، تبرز **مسؤولية إدارة المخاطر كأحد الأدوار الرئيسية لإدارة الجودة والاعتماد** وأحد الأدوات الهامة التي تستعين بها الإدارة لضمان سلامة وراحة الحجاج. وتعتمد إدارة المخاطر على تحديد وتقييم المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على سير موسم الحج ووضع خطط استباقية لتخفيف تأثير هذه المخاطر والتعامل معها بفعالية، مما يضمن تقديم حلول فورية للمخاطر المحتملة.

تكتسب إدارة المخاطر أهمية خاصة نظراً لقدرتها على تعزيز استعداد الوزارة والشركات العاملة في قطاع الحج لمواجهة أي تحديات طارئة من خلال العمل على تخفيف أو تجنب المخاطر المحتملة المرتبطة بتلك التحديات بما يضمن توفير بيئة آمنة ومريحة للحجاج ويسهم في تحقيق أهداف الوزارة الرامية إلى تقديم تجربة حج متكاملة تتجاوز مجرد تلبية توقعات الحجاج.

وبشكل عام، **تسعى إدارة الجودة والاعتماد إلى تحقيق رؤية متكاملة لتطوير منظومة الحج، من خلال الابتكار والتطوير المستمر، وضمان تطبيق معايير الجودة العالية التي تساهم في تقديم تجربة روحانية متميزة للحجاج.**

في عام 2024، قامت وزارة الحج والعمرة بخطوة هامة نحو تطوير منظومة الحج والعمرة من خلال تأسيس إدارة الجودة والاعتماد. تأتي هذه الإدارة كجزء من جهود الوزارة المستمرة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين، وضمان تحقيق أعلى معايير الجودة في جميع جوانب العمليات التشغيلية. وتهدف الإدارة إلى تعزيز الثقة بين الحجاج والمعتمرين، وضمان توفير تجربة سلسة ومريحة تتماشى مع تطلعات الحجاج من خلال ضمان امتثال الشركات ومقدمي الخدمة لأفضل معايير الجودة.

**تتولى إدارة الجودة والاعتماد عدة مسؤوليات حيوية، من أبرزها تطوير "منهاج الحج"،** الذي يُعد الأداة الأساسية لتنظيم وإدارة موسم الحج، والذي يشمل مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تضمن سير موسم الحج بطريقة منظمة وفعالة، مع التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة في مختلف المراحل. ومن خلال تطبيق هذا المنهاج، تسعى الوزارة إلى تحقيق التكامل بين جميع الجهات المشاركة في موسم الحج، مما يضمن تقديم خدمات متناسقة وذات جودة عالية.

## 7

الحج غير النظامي  
أد أهم تحديات جودة منظومة الحج

## إرباك تنظيم الحشود

## الدور الأمني

تم إطلاق حملة "لا حج بلا تصريح" ضمن الجهود الرامية لمواجهة التحديات المرتبطة بمخالفة أنظمة الحج، ومع ذلك واجهت الجهات الأمنية تحديًا كبيرًا خلال الموسم في رصد مخالفي الأنظمة الذين حاولوا تأدية الشعيرة دون تصريح، ونجحت في تطبيق العقوبات المنصوص عليها. ووفقًا لتعليمات وزارة الداخلية، تم فرض غرامة بقيمة 10,000 ريال على من يتم ضبطه داخل النطاق الجغرافي للحج دون تصريح، بالإضافة إلى ترحيل المقيمين منهم إلى بلادهم والمنع من دخول المملكة لفترات محددة نظاميًا. حظيت الحملة بتعاون مثمر بين الأجهزة الأمنية والمجتمع السعودي، وشركات الاتصالات التي ساهمت بإرسال رسائل توعوية للمواطنين تحثهم على الإبلاغ عن المخالفين. كما خصصت وزارة الداخلية أرقامًا مختصرة لتلقي البلاغات. وامتدت الحملة لتشمل نقاط التفتيش في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة للتحقق من بطاقات نسك.

انتشرت الحملة على نطاق واسع، سواء عبر اللوحات الإعلانية في المدن أو من خلال حملات إلكترونية على منصات التواصل الاجتماعي، حيث ركزت الحملة على تفاعل المجتمع والمساهمة في تعزيز الالتزام بأنظمة الحج، مما ساهم في دعم نجاح موسم الحج بشكل منظم وآمن.

تعد مخالفة تعليمات منظومة تصاريح الحج أحد الأسباب الرئيسية في ارتباك عمليات الحج لا سيما النقل والإعاشة والسكن، ويُرجع عدد من خبراء الحج النسبة الأكبر من وفيات هذا العام إلى وجود عدد كبير من الحجاج غير النظاميين ممن لم تتوفر لهم طاقة استيعابية في المخيمات المجهزة.

كان أحد أبرز الأسباب في عدد الوفيات التي بلغت قرابة (1079) ممن لا يحملون تصريح الحج، وهو ما يعادل نسبة 83% من إجمالي الوفيات خلال موسم الحج والبالغ عددهم (1301)، استغلال بعض الشركات لراغبي السفر لأداء الشعيرة وإصدار تأشيرات زيارة بمختلف أنواعها وتأشيرات غير مخصصة للحج.

وفي إطار حرص الوزارة على تحسين عمليات تنظيم الحشود والتغلب على المشكلات المرتبطة بها ومنها مخالفة تعليمات التصاريح، أطلقت الوزارة هذا العام هذا العام بطاقات ذكية تساعد على تسهيل خدمة الحجاج، إذ تتضمن عددًا من الخدمات، بالتعاون مع الجهات المعنية، لتسهيل أداء مناسك الحج، وتتيح للحاج الاستفادة من الخدمات الصحية وتعريف هوية الحاج لدى الجهات المنظمة، وتيسر التحقق من بياناته ومن ثم خدمته.

## نتائج حملة "لا حج بلا تصريح"

نجحت حملة "لا حج بلا تصريح" في تحقيق العديد من أهدافها على الرغم من تسجيل بعض المخالفات التي طبقت عليها العقوبات المنصوص عليها. وقد بلغ عدد المخالفين من غير المقيمين في مكة المكرمة حوالي 250 ألف شخص، وتم ضبط 160 حملة وهمية. كما أصدرت الجهات المعنية قرارات إدارية بحق 119 شخصًا قاموا بنقل 567 مخالفيًا لا يحملون تصاريح حج.

# 8.

## وحدة استشارات الحج والعمرة آخر إصدارات شركة لوجيك لخدمة الشركات في القطاع

استجابةً للتطورات الاستراتيجية والتحولت المتسارعة التي يشهدها قطاع الحج، تطلق شركة لوجيك "وحدة دراسات واستشارات الحج والعمرة". فقد حظينا بشرف العمل مع جهات حكومية مرموقة مثل وزارة الحج والعمرة والمجلس التنسيقي لحجاج الخارج، إلى جانب شركات بارزة في القطاع، مما أسهم في تراكم الخبرات على مدار السنوات الأخيرة. تهدف الوحدة إلى تقديم استشارات متخصصة وطول مبتكرة تدعم تطلعات الشركات العاملة في الحج أو القطاعات المكملة للحج كالإعاشة والتطوير العقاري والسكن، وذلك من خلال تعزيز كفاءة العمليات، تحسين تجربة الحجاج، وتمكين القطاع من تحقيق أهدافه التنموية بكفاءة وفعالية.

### أهم الشراكات في القطاع

LOGIC Talent Solutions - شريك في تقديم خدمات التدريب التقني، وأدوات التقييم ومراكز التقييم الفردية لدعم تطوير الكفاءات وتحسين الأداء المؤسسي.

LOGIC  
TALENT SOLUTIONS

جامعة أم القرى - بالشراكة مع معهد البحوث والدراسات لتقديم الخدمات الاستشارية للجهات الحكومية المعنية بقطاع الحج.



شركة مثابة - شريك في تقديم البحوث والاستشارات الاقتصادية والإدارية لقطاع الحج والعمرة، لدعم التطوير المستدام وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للقطاع.



ELF - شريك في تصميم الحفائب والبرامج التدريبية لتطوير مهارات الموظفين على المستوى المهني والتشغيلي والسلوكي.



Nexel - تصميم وتفعيل نظام تخطيط موارد المؤسسة، مع ضمان الربط والتكامل الفعال بين الأنظمة لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق التحول الرقمي المستدام.



شركة نواة الحلول - شريك في تصميم وتفعيل الأنظمة التقنية في مجال إدارة المشروعات.



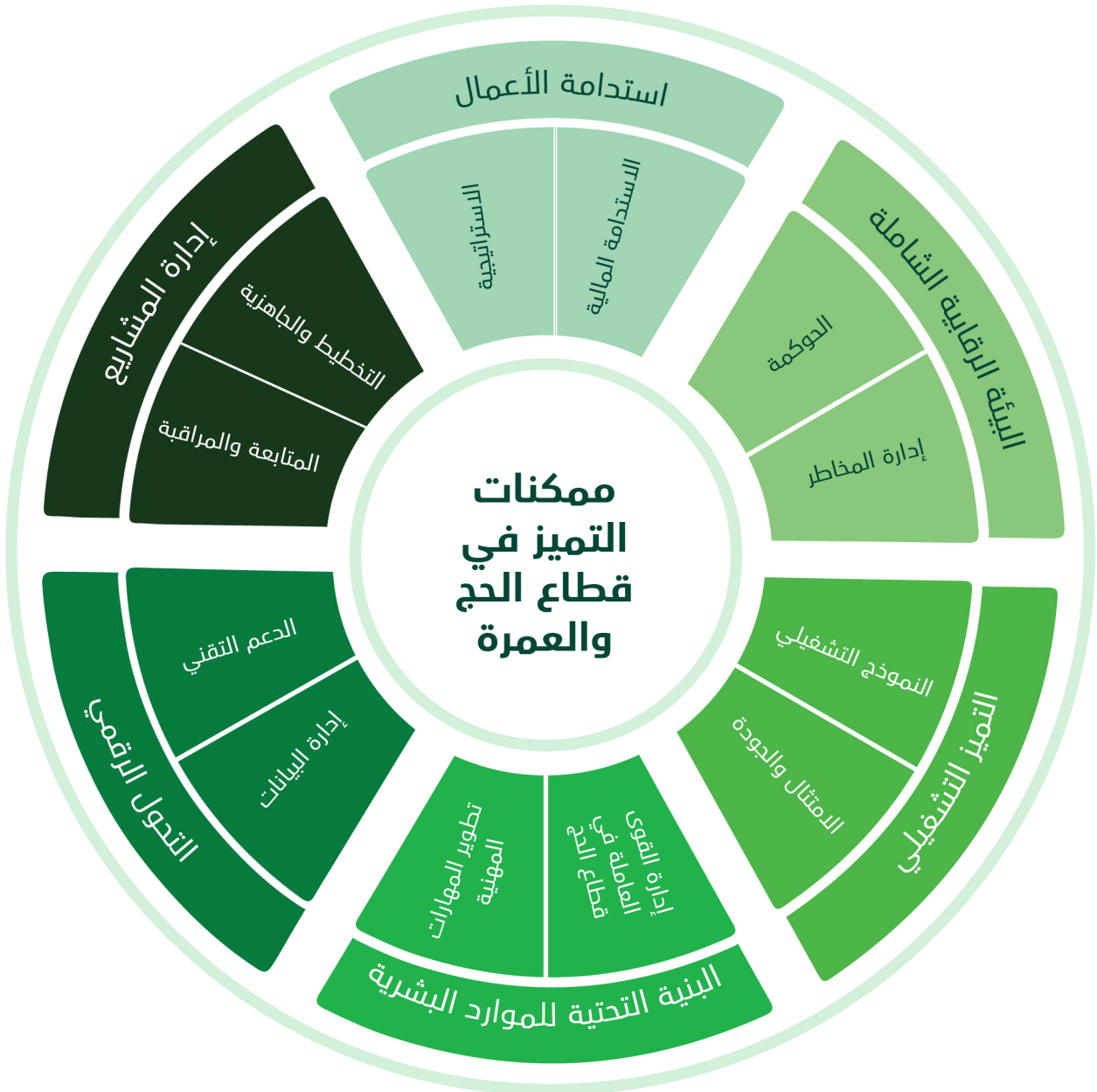
مكتب هاشم كوشك - شريك في تقديم الاستشارات القانونية لدعم الجهات المختلفة في ضمان الامتثال للأنظمة والتشريعات، وحماية الحقوق، وتعزيز الحوكمة وفق أفضل الممارسات القانونية.



هاشم كوشك وشركاؤه  
Hashem A. Koshak & Partners  
مجالس المحاسبين السعوديين - مجلس المحاسبين السعوديين  
Roshd & Hashem A. Koshak & Partners  
License Number: 36763 P.O. Box: 11111

يعد قطاع الحج في المملكة ركيزة أساسية في ترسيخ ريادتها الدولية في مجال السياحة الدينية، حيث يتدفق ملايين الحجاج سنوياً من مختلف أنحاء العالم، لتؤدي المملكة دورها في ضمان تجربة روحية سلسة وآمنة ومليئة بالروحانية. ولتحقيق هذا الهدف، ينبغي على الشركات العاملة في هذا القطاع أن تضع أسساً قوية لتمكين العمليات، مما يعزز جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

ومن خلال وحدة دراسات واستشارات الحج والعمرة، تُدرك أهمية وضع إطار شامل يدعم تطوير هذه الأسس. حيث نقدم مجموعة من الخدمات والوحدات المصممة لتمكين المؤسسات العاملة في القطاع من الاستفادة من الأدوات والاستراتيجيات اللازمة لتحسين الكفاءة التشغيلية، وتحقيق أفضل جودة في تقديم الخدمات، والحفاظ على قدرة تنافسية في قطاع يتسم بالتطور المستمر.



<p><b>الاستدامة المالية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• محفظة استثمارية متوازنة</li> <li>• خيارات التمويل</li> <li>• استراتيجية التخارج للمستثمرين</li> </ul>	<p><b>الاستراتيجية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسة السوق</li> <li>• خطة استراتيجية شاملة</li> <li>• استراتيجيات التوسع</li> <li>• تفعيل مكتب إدارة الاستراتيجية</li> </ul>	1
<p><b>إدارة المخاطر</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• نظام شامل لإدارة المخاطر</li> <li>• حوكمة منظومة المخاطر</li> <li>• دورات تدريبية متخصصة في إدارة المخاطر</li> </ul>	<p><b>الحكومة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• هيكل مجلس الإدارة واللجان التابعة</li> <li>• مصفوفة صلاحيات مجلس الإدارة</li> <li>• الطرح العام (IPO)</li> <li>• استثمارية الأعمال</li> <li>• تعزيز ثقافة الحوكمة والمخاطر والامتثال في بيئة العمل</li> </ul>	2
<p><b>الامتثال والجودة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الدليل التشغيلي لعمليات الحج</li> <li>• معايير تقديم الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة</li> </ul>	<p><b>النموذج التشغيلي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• هيكل الشركات</li> <li>• دليل السياسات والإجراءات</li> <li>• مصفوفة الصلاحيات التشغيلية</li> </ul>	3
<p><b>تطوير المهارات المهنية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أنظمة إدارة الأداء</li> <li>• مراكز التقييم</li> <li>• برامج تدريبية متخصصة</li> </ul>	<p><b>إدارة القوى العاملة في قطاع الحج</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة</li> <li>• إطار المهارات الفنية</li> <li>• هيكل الدرجات والأجور والمزايا</li> </ul>	4
<p><b>إدارة البيانات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• جودة البيانات</li> <li>• تكامل البيانات</li> <li>• حماية البيانات المؤسسية</li> <li>• معالجة البيانات</li> </ul>	<p><b>الدعم التقني</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تفعيل السياسات والإجراءات على نظام تخطيط موارد المؤسسة</li> <li>• استمرارية الأعمال عبر حلول تقنية متكاملة</li> <li>• إدارة نظام الحج الداخلي</li> <li>• التكامل بين الأنظمة المختلفة</li> <li>• رحلة حج ذكية</li> </ul>	5
<p><b>المتابعة والمراقبة</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تفعيل منظومة إدارة مراكز الضيافة</li> <li>• منظومة المراقبة والمتابعة</li> </ul>	<p><b>التخطيط والجاهزية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• غرف العمليات والمتابعة</li> <li>• تخطيط المهام والمعالم</li> </ul>	6

## نحو الاستدامة



1.

## استعدادات الطرح في قطاع الحج والعمرة

من المتوقع أن يشهد قطاع خدمات الحج نموًا ملحوظًا كجزء من رؤية المملكة 2030، التي تسعى إلى تحسين خدمات الحج والعمرة وزيادة القدرة على استيعاب ما يصل إلى 30 مليون حاج سنويًا بطول نهاية هذا العقد. وتشير النتائج إلى اتجاه المملكة نحو تحقيق هذه المستهدفات حيث كان نصيب السياحة الدينية 14.6 مليون زائر خلال الأشهر الستة الأولى من عام 2023 بما يمثل 45% من حجم السياحة لهذا العام.

وتمثل استعدادات الطرح في قطاع الحج والعمرة خطوة استراتيجية هامة تهدف إلى تعزيز كفاءة القطاع ورفع مستوى الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

يستعد قطاع خدمات الحج المتحول حديثًا لاعتماد مسار أكثر مؤسسية من خلال تبني وتفعيل مبادئ وأسس الحوكمة والشفافية، بما يتماشى مع رؤية الحكومة السعودية التي تركز على توفير أعلى مستويات الجودة في الخدمات المقدمة لكافة الحجاج. كما تأتي خطوة الطرح العام كأولى الخطوات في رحلة التحول المؤسسي لهذا القطاع والذي من المتوقع أن يصبح أحد أبرز القطاعات في سوق رأس المال السعودي في السنوات القادمة.

وحتى تاريخ إعداد هذا التقرير، تم الإعلان رسميًا عن شركتين من بين العديد من شركات هذا القطاع التي تستعد لعملية الطرح العام.

## إثراء الضيافة

## "شركة مطوفي حجاج الدول الأفريقية غير العربية"



إثراء الضيافة القابضة  
ITHRAA ALDIYAFI HOLDING



قررت الجمعية العمومية غير العادية لشركة مطوفي حجاج الدول الأفريقية غير العربية (إثراء الضيافة) الموافقة على طرح أسهم الشركة للاكتتاب العام وإدراجها في السوق المالية السعودية. يندرج تحت هذا الاعتماد زيادة رأس مال الشركة الحالي بما نسبته (11.08%) من رأس المال الحالي، مع الطرح للاكتتاب في السوق المالية السعودية.

وقد أوضح الدكتور / أحمد بن عباس سندي، رئيس مجلس إدارة الشركة، بأن التحول المؤسسي الذي تقوده الشركة تحت رعاية ودعم وزارة الحج والعمرة يرسخ وبتوج إنجازات النجاح للمساهمين المؤسسين للمجموعة بعملية طرح المجموعة للاكتتاب العام للحفاظ على مكتسبات المساهمين المؤسسين علاوةً على ضمان الحفاظ على فرص النمو وتضاعف الأعمال. كما تدرس الشركة إمكانية الإدراج المزدوج في الخارج، حيث أشار

د. سندي إلى أن لندن تعد موقعاً مفضلاً للإدراج الثاني نظراً للجالية المسلمة الكبيرة والعدد المتزايد من الحجاج القادمين سنوياً من المملكة المتحدة. وأضاف أن الشركة اختارت عدم الإدراج في السوق الرئيسية "تداول" في البداية، مفضلة الاتجاه في البداية نحو سوق "نمو".

## أشرفت

## "شركة مطوفي حجاج الدول العربية"



شركة مطوفي حجاج الدول العربية

وقعت شركة مطوفي حجاج الدول العربية (أشرفت) اتفاقية مع شركة مالية مختصة بهدف تقييم الشركة والاستفادة من خدمات المستشار المالي ومراقبة إجراءاتها بالشكل اللازم وفق لوائح هيئة السوق المالية، وذلك استعداداً لإدراج أسهم الشركة في السوق المالية لتوسيع نطاق أعمالها وتعزيز وجودها، وتحقيق الفوائد والعوائد المالية للمساهمين .

## 2.

### المشاعر المقدسة وحلول للطاقة الاستيعابية

في منى مع ممارسة نسك مختلفة من رمي الجمرات والطق والنحر. تبلغ المساحة الإجمالية لمشعر عرفات 12.3 كم<sup>2</sup>، منها 6.6 كم<sup>2</sup> تشغلها خيام الحجاج، أي ما يعادل 54% من المساحة الكلية. وقد تم تخصيص 2.6 م<sup>2</sup> لكل حاج، مما يتيح استيعاب أكثر من 2.5 مليون حاج. وتبلغ مساحة مزدلفة 12 كم<sup>2</sup>، منها 8 كم<sup>2</sup> مناطق مسطحة، مع تخصيص 1.4 م<sup>2</sup> لكل حاج، مما يمكنها من استيعاب 5 ملايين حاج ليلة يوم النحر. أما مشعر منى فتبلغ مساحته الإجمالية 7.9 كم<sup>2</sup>، منها 2.5 كم<sup>2</sup> مشغولة بخيام الحجاج، أي 32% من المساحة الكلية، مع مساحة مخصصة للمبيت تبلغ 4.5 م<sup>2</sup> لكل حاج، ما يعني قدرة المناطق المسطحة على استيعاب ما يزيد عن مليون حاج.

يعتبر الزحام في الساحات والميادين والطرق من أبرز التحديات التي تواجه الجهات المنظمة للحج، لما قد يترتب عليه من مخاطر أو إصابات نتيجة التدافع والتكدس. وتشهد فريضة الحج تزايداً مستمراً في أعداد المسلمين القادمين من مختلف أنحاء العالم، ومع هذا الازدياد تواجه المشاعر المقدسة تحديات كبيرة، أبرزها تحدي الطاقة الاستيعابية. فتزايد أعداد الحجاج يفرض ضغوطاً هائلة على البنية التحتية، مما يتطلب البحث عن حلول مبتكرة وفعالة لضمان أداء المناسك بسهولة وأمان في بيئة مريحة. تمثل المشاعر المقدسة جوهر الحج، حيث تضم مشعر عرفات ومزدلفة ومنى، والتي يقصدها الحجاج لأداء مناسكهم على مدى يصل إلى ستة أيام، تبدأ بيوم التروية في منى، ثم الوقوف بعرفات، يليه المبيت بمزدلفة ليلة العاشر من ذي الحجة، وقضاء أيام التشريق

مشعر منى	مشعر مزدلفة	مشعر عرفات	
7.9 كم <sup>2</sup>	12 كم <sup>2</sup>	12.3 كم <sup>2</sup>	المساحة الإجمالية
2.5 كم <sup>2</sup>	8 كم <sup>2</sup> مناطق مسطحة	6.6 كم <sup>2</sup>	مساحة خيام الحجاج
4.5 م <sup>2</sup>	1.4 م <sup>2</sup>	2.6 م <sup>2</sup>	المساحة المخصصة لكل حاج
1 مليون حاج	5 مليون حاج ليلة يوم النحر	2.5 مليون حاج	استيعاب أكثر من

وبالنظر إلى مستهدفات رؤية 2030 التي تستهدف استيعاب أكثر من 6 ملايين حاج بحلول عام 2030، ينبغي إيجاد حلول جذرية ومبتكرة لمواجهة تحديات الطاقة الاستيعابية، وقد بدأت بعض المبادرات في هذا الاتجاه من قبل مختلف الجهات في منظومة الحج:

## تجربة المخيمات ذات الدورين

بالشراكة مع شركة "كدانة للتنمية والتطوير"، قامت شركة مطوفي حاج الدول الأفريقية غير العربية بالعمل على تجربة المخيمات ذات الدورين في مشعر عرفات طبقاً للهوية المعمارية المعتمدة من الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، والتي تهدف إلى إثراء تجربة الحاج بتوفير كافة الخدمات الأساسية التي يحتاجها لأداء مناسكه مع الاستغلال الأمثل للمساحات في المشاعر المقدسة.

تم تصميم المخيمات المشار إليها كهيكل معدني مقام على قاعدة خرسانية مساحتها (800) متر مربع، علماً بأن مساحة التسكين الصافية لكل دور تبلغ (600) متر مربع تكفي لتسكين ما يقارب (375) حاجاً، ليكون إجمالي عدد الحاج في الدورين ما يقارب (700) حاج.

## مشروع كدانة الوادي المكون من عشرة أبراج سكنية، تستوعب 37 ألف حاج

تم تشييد أبراج "كدانة الوادي" السكنية متعددة الطوابق في مشعر منى لاستيعاب أكثر من 37 ألف حاج في الأبراج العشرة، حيث تتميز هذه الأبراج بتصاميم حديثة مستوحاة من الهوية العمرانية للمشاعر المقدسة. تهدف هذه الأبراج إلى زيادة الطاقة الاستيعابية باستخدام مساحات محدودة، مع تحسين المشهد الحضري وتقديم تجربة مطمئنة لضيوف الرحمن.

تم تنفيذ مشروع "كدانة الوادي 6" في غضون 9 أشهر بالشراكة مع القطاع الخاص، بمساحة بنائية بلغت 165 ألف متر مربع. وتتمتع المباني السكنية، المؤهلة لاستقبال حاج بيت الله الحرام، بالعديد من الخدمات اللوجستية مثل العيادات الطبية والمصليات الداخلية وصالات الطعام، إلى جانب المطابخ المركزية. وتتميز الأبراج بقربها من منشأة الجمرات، مما يتيح للحجاج تجربة متميزة وغير مسبقة خلال أيام وجودهم في مشعر منى، حيث تم تهيئة كل ما يحتاجونه لأداء مناسكهم وسط أجواء إيمانية وروحانية.

## 3.

## نحو النمو المستدام

## استراتيجيات الاستثمار لشركات تقديم الخدمة

## زيادة التنافسية في القطاع

مع دخول القطاع الخاص، تزداد المنافسة مما يؤثر على قدرة الشركات في الاحتفاظ بعملائها وقد يؤثر على الاحتفاظ بهوامش الربح.

## التغيرات في اللوائح النظامية والرقابية

تتغير المتطلبات والقوانين الحاكمة للقطاع بشكل سنوي مما يؤثر على عمليات التخطيط التشغيلي والتجاري للشركات.

## عدم وضوح آليات التقييم

غياب لوائح واضحة لآليات التقييم، مما يؤثر على الأداء العام للشركات وقدرتها على الالتزام، بالإضافة إلى تأثيره على قدراتها التفاوضية بخصوص المخالفات المفروضة على الشركة. ونظراً للمتغيرات والتحديات النظامية والسوقية، بما في ذلك حجم المنافسة وتفتت الحصة السوقية في قطاع الحج، ينبغي على شركات تقديم الخدمة إعادة النظر في توجهاتها الاستثمارية ونموذجها التشغيلي. يمكن تحقيق ذلك من خلال اتباع استراتيجيات مختلفة في الاستثمار، مثل التكامل الأفقي (Horizontal Integration) أو التكامل الرأسي (Vertical Integration)

في إطار رؤية المملكة 2030 لتطوير خدمات الحج من خلال برنامج خدمة ضيوف الرحمن، صدر المرسوم الملكي رقم (م/111) بتاريخ 1440/9/17هـ، والذي يختص بوضع نظام جديد لمقدمي خدمة حجاج الخارج، بهدف إعادة هيكلة مؤسسات الطوافة وتحويلها إلى شركات مساهمة. يأتي هذا التحول تأكيداً لحرص المملكة على الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

يهدف النظام الجديد إلى تحويل مؤسسات أرباب الطوائف إلى شركات مساهمة مغلقة، لتصبح مؤسسات خدمية تجارية بما يسهم في تعزيز مبدأ الشفافية والتنافسية. هذا التحول يمثل خطوة إيجابية نحو تحسين الخدمات ورفع كفاءة الأداء، وذلك من خلال أربعة أسس رئيسية هي:

الحكومة، والكفاءة المؤسسية، والقدرة التنظيمية، والإدارة الفعالة. كما يتيح نظام مقدمي خدمات حجاج الخارج إمكانية رفع رأس مال الشركات عبر طرح الأسهم للاكتتاب العام.

يوفر هذا التحول للشركات الفرصة لتنويع مصادر دخلها من خلال تعدد وتنوع مجالات الاستثمار، وبتيح للمساهمين المشاركة في إنشاء شركات تابعة لتقديم الخدمات، مما يعود بالنفع على جميع المساهمين ويوفر للشركات فرصة لتوسيع أنشطتها الاستثمارية.

وبالرغم من هذه التوجهات الطموحة للمملكة ووزارة الحج والعمرة في تحويل مؤسسات أرباب الطوائف، إلا أن هناك عدة تحديات تواجه شركات تقديم الخدمة، والتي قد تؤثر على استدامتها وأدائها العام، وتشمل:

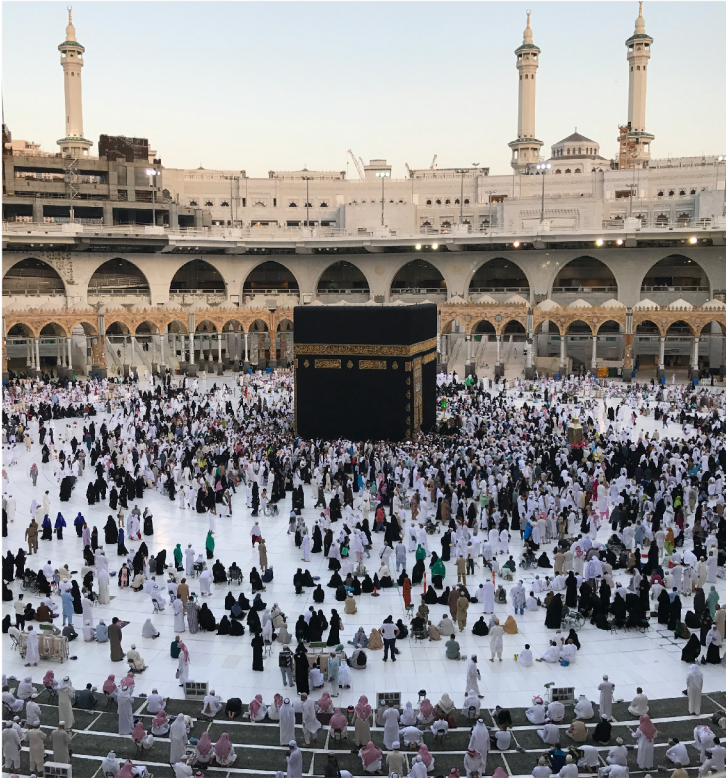
### التكامل الرأسي (Vertical Integration)

يشمل التكامل الرأسي التوسع في مراحل مختلفة من سلسلة القيمة، سواء من خلال التكامل الخلفي أو التكامل الأمامي. تهدف هذه الاستراتيجية إلى التحكم في المزيد من جوانب العمليات التشغيلية.

### التكامل الأفقي (Horizontal Integration)

يتضمن هذا النوع من التكامل الاستحواذ أو الدمج مع شركات تعمل في نفس الصناعة أو تقدم منتجات أو خدمات مماثلة. تُستخدم هذه الاستراتيجية غالباً لزيادة الحصة السوقية أو لتحقيق ميزة تنافسية.

وبناءً على التحديات السوقية والمتغيرات النظامية، يُعد التكامل الرأسي الخيار الأنسب لشركات تقديم الخدمة، حيث يمكن تحويلها من الاعتماد على تقديم خدمات الحج بشكل مباشر للحجاج كنشاط أساسي إلى التوسع في قطاعات أخرى مساندة، مما يساهم في استعادة الحصة السوقية بشكل غير مباشر على مستوى استثمارات الشركة في سلسلة القيمة لمجال الحج. وتهدف الاستثمارات إلى ما يلي:



### تقليل المخاطر واعتمادية الشركات على نشاط خدمة الحج

- التوسع في مجالات تعزز قدرة الشركة على استقطاب العدد الأكبر من الحجّاج.
- تقليل المخاطر المباشرة المتعلقة بالامتثال ومخاطر المخالفات وإيقاف نشاط العمل.

### النمو المستدام وتعظيم الإيرادات

- تتيح الاستثمارات الأخرى للشركة نمو الإيرادات من الأنشطة المساندة للحجّ.

تبدأ عملية الاستثمار بتحديد الفرصة الاستثمارية، إلى جانب إجراء دراسات مفصلة من الناحية المالية والإدارية والتشغيلية. ويمكن لشركات تقديم الخدمة الاستثمار في مراحل مختلفة من رحلة الحاج، والتي تشمل 18 قطاعاً مسانداً ضمن سلسلة القيمة للحج، مثل: خدمات ما قبل وصول الحاج، الاستقبال والتوديع، سكن مكة والمدينة، سكن المشاعر، النقل، الإعاشة، الخدمات الميدانية والدينية.

## 4.

## مبادرات وجهود المملكة نحو تحقيق الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة في قطاع الحج

تعتبر مبادرات وجهود الشركات نحو تحقيق الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) جزءاً أساسياً من استراتيجية رؤية المملكة 2030. وتماشياً مع هذه الرؤية، تعمل العديد من الشركات في المملكة على دمج الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملياتها لضمان تحقيق تنمية مستدامة تعود بالنفع على المجتمع والبيئة على حد سواء.

### الاستدامة البيئية



وفي حج 1444هـ، اتخذت وزارة البيئة والمياه والزراعة عدة إجراءات للمساهمة في الحفاظ على البيئة، شملت توجيه الحجاج لشراء منتجات صديقة للبيئة واختيار عبوات كبيرة عند التسوق بدلاً من العبوات الصغيرة، بهدف تقليل النفايات والمحافظة على نظافة الأراضي المقدسة.

وقد واصل المركز الوطني لإدارة النفايات (موان) أعماله ومبادراته في موسم الحج لعام 1445هـ، حيث تم تطبيق نظام إدارة النفايات ولائحته التنفيذية بشكل كامل، وأجرت فرق الرقابة والتفتيش جولات تفتيشية على 49 منشأة عاملة في قطاع إدارة النفايات بمنطقة مكة المكرمة والمدينة المنورة؛ وذلك للتأكد من التزامها بجميع متطلبات واشتراطات نظام إدارة النفايات واللائحة التنفيذية. ويواجه "موان" كل عام، تحدياً كبيراً في محاولة التخلص من المخلفات التي تنتج خلال موسم الحج، والتي تتخطى 50 ألف طن سنوياً، ولهذا يعمل المركز على تقليل التلوث البيئي عقب انتهاء موسم الحج، من خلال عدة طرق ومبادرات تعزز الاستدامة البيئية، من بينها:

في إطار المساعي المستمرة للحفاظ على البيئة وبهدف الانتقال إلى ما يمكن تسميته الحج الأخضر، كان قطار المشاعر المقدسة الذي يسهم في نقل مئات الآلاف من الحجاج أحد أوجه هذا التحول؛ إذ بات بديلاً لما يقارب 50 ألف حافلة ركاب تسير على الطرق أثناء موسم الحج، وهو ما يخفض الانبعاثات الكربونية. وقطار المشاعر المقدسة من القطارات الصديقة للبيئة؛ حيث يعمل بالطاقة الكهربائية؛ مما يساهم في تحقيق صافي انبعاثات كربونية صفرية، ويسهم في الحفاظ على البيئة بمنطقة المشاعر المقدسة، والحفاظ على الصحة العامة لحجاج بيت الله الحرام.

كما أطلقت الوزارة حملة "إنها طاهرة"، والتي تضمنت العديد من الأنشطة التوعوية، مثل بث فيديوهات إرشادية، وإشعارات عبر التطبيقات الذكية، وإعلانات ورسائل توعوية صوتية ونصية. بالإضافة إلى تنظيم محاضرات وفعاليات ميدانية تستهدف حجاج بيت الله الحرام، شملت توزيع كتيبات إرشادية وتقديم نصائح بيئية بست لغات (العربية، الإنجليزية، الأوردو، الفرنسية، الإندونيسية، والملاوية).

### مبادرة "إحرام مستدام"

- تستهدف التثقيف بأهمية إعادة التدوير وكيفية الإسهام في الحفاظ على البيئة من خلال جمع وفرز مخلفات منسوجات الحجاج من إحرامات ووسائد وبطانيات ومفارش، ثم إعادة تدويرها وتوزيعها، ويتم تنفيذها من خلال وضع حاويات في مخيمات منى وفنادق مكة لجمع منسوجات الحجاج.

### مبادرة "المخيم النموذجي في إدارة النفايات"

- تركز على تطبيق معايير الإدارة المستدامة للنفايات الصلبة في مخيمات الحجاج وذلك بهدف تقليل إنتاج النفايات من مصدرها، وتعظيم الاستفادة من الموارد قدر الإمكان وإعادة تدويرها، علاوةً على توعية الحجاج وموظفي المخيمات حول معايير الاستدامة وتشجيعهم على تطبيقها.

### مبادرة "رفع وعي مقدمي الخدمات في الحج بالممارسات السليمة في إدارة النفايات"

- قدّم موان دورات تدريبية بعنوان "الإدارة المستدامة للنفايات" إلى 121 فردًا من مقدمي الخدمات في الموسم، وذلك بهدف تطوير مهاراتهم وقدراتهم، ورفع مستوى الوعي بأهمية تقليل حجم النفايات المنتجة واستخدام مواد صديقة للبيئة تساهم في تقليل التلوث وتحافظ على سلامة البيئة.

### مبادرة "إنشاء وتشغيل خلية هندسية لمعالجة النفايات الصلبة المتولدة من ذبائح المسالخ"

- باشر موان أعمال تجهيز وتشغيل خلية هندسية في منطقة العكيشية بمكة المكرمة، لاستقبال ومعالجة أكثر من 12 ألف طن من نفايات ذبائح المسالخ.

كما أطلقت الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، ممثلة في شركة كدانة للتنمية والتطوير، ذراعها التنفيذي، بالشراكة مع القطاع الخاص، مبادرة "المشاعر الخضراء"، لمعالجة ٢٦٠ طناً من النفايات العضوية والنفايات الصلبة داخل المشاعر



المقدسة. وحرصت الهيئة على إطلاق مبادراتها تماشياً مع مبادرة المملكة، والتي أطلقت تحت مسمى "السعودية الخضراء"، لتحسين البيئة وحماية الأرض والطبيعة من الاستخدام الجائر، وتحسين جودة الحياة وحماية الأجيال القادمة، من خلال زيادة الاعتماد على الطاقة النظيفة والمتجددة، وتحقيق الاستدامة والازدهار داخل المملكة وخارجها، وتقليل الانبعاثات الكربونية، ورفع نسبة تحويل النفايات عن المرادم إلى 94%. وتعمل الهيئة الملكية على تنفيذ المبادرة وإنجاحها في المشاعر المقدسة بالتعاون مع شركائها؛ وزارة الحج والعمرة، أمانة العاصمة المقدسة، مبادرة السعودية الخضراء، المركز الوطني لإدارة النفايات، إلى جانب عدد من الرعاة ومصانع إعادة التدوير.

أطلقت شركة الزمامة مبادرة بيئية تختص بإعادة تدوير مخلفات الكراتين، وتوفير ضوابط بمناطق توزيع عبوات ماء زمزم في مساكن الحجاج؛ حيث وقّعت شركة الزمامة اتفاقية تعاون مع مؤسسة "خضراء مستدامة" للخدمات البيئية لتنفيذ هذه المبادرة. وقد تم اختيار شركة الزمامة كشريك لتنفيذ هذه المبادرة لما تقدمه الزمامة من خدمات نوعية لضيوف الرحمن تتمثل في توزيع كميات من عبوات ماء زمزم طيلة موسم الحج تقارب 200 مليون عبوة، وهو ما يمكن معه البدء في إعادة تدوير العبوات البلاستيكية وكراتين المياه بعد استهلاكها من خلال فريق ميداني سيعمل بالتكامل مع فريق شركة الزمامة لتنفيذ المبادرة.



## المسؤولية الاجتماعية



تُعد المسؤولية الاجتماعية جانبًا بالغ الأهمية لأنها تتعلق بتلبية احتياجات ملايين الحجاج الذين يجتمعون لأداء أحد أكبر الشعائر الدينية في العالم. وقد قامت الشركات والمؤسسات العاملة في هذا المجال بوضع صحة وسلامة وراحة الحجاج في صدارة أولوياتها، من خلال تقديم خدمات أخلاقية تحترم التراث الثقافي الإسلامي. ومن خلال تبني المسؤولية الاجتماعية، يمكن للشركات العاملة في قطاع الحج أن تسهم في إثراء التجربة الروحانية للحجاج، مع تحقيق تأثير إيجابي ومستدام على المجتمع. ومن أبرز المبادرات خلال موسم حج 1445:



وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

### وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

مبادرة مراكز ضيافة الأطفال التي أسهمت في استقبال أكثر من 177 طفلاً عبر 22 مركزاً في مكة المكرمة.



### شركة المراعي

دعم جمعية الكشافة العربية السعودية للكشافة خلال موسم حج 1445 هـ لخدمة ضيوف الرحمن.



### تنفيذ مبادرة عون

لتمكين 539 من مستفيدي الضمان الاجتماعي وذويهم ضمن الباقية الاقتصادية.

مشاركة 159 منشأة لدعم 589 حاجاً من ذوي الدخل المحدود في تأدية فريضة الحج.

مستشفى النور التخصصي  
Al-Noor Specialist Hospital



### مستشفى النور التخصصي

تخصيص مركز متكامل لضربات الشمس لخدمة الحجاج.



وزارة الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية  
المملكة العربية السعودية

### وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

أشرفت الوزارة عبر مبادرة السقاية والرفادة على عمل 83 جمعية في تقديم الخدمات للحجاج، وتجاوز عدد الوجبات المقدمة 3 ملايين وجبة وأكثر من 5 مليون عبوة ماء.

وزارة الحج والعمرة  
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



### جمعيات وشركات تحت إشراف وزارة الحج والعمرة

مبادرة خدمة التطوع لتوزيع 470 ألف وجبة و 50 ألف هدية على الحجاج، وشارك فيها 1000 متطوع.

STC  
الاتصالات السعودية



### STC السعودية

مبادرة كبائن اتصال بالفيديو في المشاعر المقدسة لتمكين ضيوف الرحمن من التواصل الصوتي والمرئي مع ذويهم.

## الحكومة



تلعب الحكومة الرشيدة دورًا أساسيًا في ضمان تقديم خدمات ذات شفافية ونزاهة لملايين الحجاج. ولتحقيق ذلك، يتم وضع أنظمة رقابية قوية وإجراءات تنظيمية واضحة تضمن الالتزام بالأنظمة والمعايير التشريعية، بالإضافة إلى حماية حقوق الحجاج وضمان سلامتهم. تشمل الحكومة الفعّالة أيضًا إدارة الموارد المالية والبشرية بكفاءة عالية لتعزيز الاستدامة، مع مراعاة مصالح جميع أصحاب المصلحة، من الحجاج إلى المجتمعات المحلية والموردين. ويسهم التطبيق الفعال لممارسات الحكومة في تمكين هذا القطاع من تقديم خدمات موثوقة وعادلة، مما يعزز الثقة بين الحجاج والمشغلين، ويعزز سمعة الأعمال على المستوى المحلي والدولي.

وفي إطار جهود المملكة لتعزيز الحكومة في قطاع الحج، تم تنفيذ عدة مبادرات منها:

### اعتماد دليل التعليمات والإجراءات المنظمة لأداء شركات تقديم الخدمة لحجاج الخارج

- وهو عبارة عن مجموعة من التعليمات التي أصدرتها وزارة الحج والعمرة بهدف تيسير أداء المناسك وحماية حقوق الحجاج التي كفلتها حكومة المملكة طوال فترة تواجدهم على أراضيها.

### دليل التصنيف الكمي والنوعي لمقدمي خدمات حجج الخارج

- يوفر إطارًا استرشاديًا لشركات تقديم الخدمة بشأن مواصفات الخدمات المقدمة وآلية تسعيرها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج.



# 5.

## رحلة حج ذكية

### دور التكنولوجيا في تعزيز تجربة الحجاج

#### روبوت الإرشاد

وهو إبتكار تقني مميز قدمته الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي. يعمل هذا الروبوت بتقنيات تعتمد على الذكاء الاصطناعي ومهمته إصدار فتاوى واستشارات إسلامية موثوقة بـ 11 لغة.

تُعد التكنولوجيا والتطبيقات التكنولوجية جزءاً أساسياً من منظومة الحج الحديثة، حيث أسهمت بشكل ملحوظ في تحسين تجربة الحجاج وتيسير الخدمات المقدمة لهم. لقد شهدنا في السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً في هذا المجال من خلال تطبيقات متقدمة تُعنى بتوجيه الحجاج وتسهيل حركتهم، وتقديم المعلومات بشكل لحظي، ومساعدتهم على أداء مناسكهم بسهولة. ومن أهم الأمثلة:

#### روبوتات توزيع مياه زمزم

تم توفير روبوتات ذكية لتوزيع عبوات مياه زمزم، حيث دُشن الجهاز الذي أطلق عليه (بشرى زمزم) في مواقع الخدمة في مساكن الحجاج بمكة المكرمة.

#### تفعيل بطاقة "نسك"

كأداة تعريفية رقمية متكاملة للحاج مما يجعل المملكة من أوائل الدول التي تقدم حلاً رقمياً متطوراً. تم توزيع البطاقات على أكثر من 1.8 مليون حاج لهذا الموسم.

#### مستشفى "صحة" الافتراضي

إتاحة خدمات الاستشارات الطبية الفورية الافتراضية -عن بُعد- لضيوف الرحمن خلال موسم الحج 1445هـ على مدار 24 ساعة سواءً عبر الاتصال بالرقم الموحد 937 أو عبر تطبيق "صحتي" بهدف تسهيل حصول ضيوف الرحمن على الاستشارات الطبية الموثوقة والتوجيه الطبي اللازم في أي وقت ومن أي مكان أثناء تأديتهم لمناسك الحج.

#### المعقم الروبوتي

قامت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي باستحداث روبوت مخصص لتعقيم المسجد الحرام. يغطي هذا الابتكار الروبوتي الفريد من نوعه مساحات شاسعة داخل المسجد ومختلف مرافقه، مما يوفر عملية تعقيم فعالة وشاملة دون الحاجة إلى أي تدخل بشري.

ومع هذه الجهود الكبيرة، يحمل المستقبل فرصاً أكبر لتطوير التقنيات وتوسيع استخدامها في منظومة الحج، حيث من المتوقع أن تلعب التكنولوجيا دوراً أكبر في تحقيق استدامة أكبر لمنظومة الحج. كما أن التحول الرقمي قد يساهم في تعزيز التواصل الفعال بين الجهات المعنية وتنسيق الجهود بشكل أفضل لضمان توفير تجربة سلسة وآمنة للحجاج. ولا تزال التكنولوجيا تمتلك إمكانات هائلة غير مستغلة بالكامل في منظومة الحج، ومن المتوقع أن تُشكل دوراً محورياً في تحسين التجربة وتيسير العمليات التنظيمية في المستقبل القريب.

## 6.

## حفظ الذاكرة المؤسسية للحج

## نحو استدامة الخبرات

مثال آخر هو التدريب والإرشاد، فمع كل موسم حج، يتم تدريب فرق عمل جديدة وتوجيهها لكيفية التعامل مع الحجاج وتقديم الخدمات. ومع عدم توثيق الخبرات والأساليب التي أثبتت جدواها، قد يتعرض العاملون الجدد لنفس التحديات التي واجهها من سبقهم دون الاستفادة من حلول سبق استخدامها بنجاح، مما يتطلب إعادة استثمار الوقت والجهد في التدريب والإرشاد من جديد.

للتغلب على هذه التحديات، من المهم وضع نظام توثيق رقمي شامل للذاكرة المؤسسية للحج، يشمل تسجيل جميع الخطط والممارسات، وتحديثها دورياً لضمان استمرارية التحسين. ويمكن أيضاً الاعتماد على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لاستخلاص الأنماط وتحليل الأداء عبر المواسم، مما يساعد في اتخاذ قرارات أكثر فعالية ويضمن استدامة التجربة المؤسسية للحج.

يمثل فقدان الذاكرة المؤسسية للحج تحدياً حقيقياً، خاصةً مع تنوع العمليات وتعقيدها، وتغير الكوادر والقيادات المعنية بتنظيم الموسم. ويؤدي ذلك أحياناً إلى ضياع بعض التجارب الناجحة التي تراكمت على مر السنين. فكل موسم حج يشتمل على جوانب لوجستية وتنظيمية متطورة، مثل إدارة الحشود وتوفير الخدمات الصحية والإرشادية وتطوير وسائل النقل، ومع مرور الوقت وغياب التوثيق الفعّال، تُفقد بعض هذه الخبرات ويتم إعادة اكتشافها أو تحسينها بشكل منفصل بدلاً من البناء على ما سبق. ومن أبرز الأمثلة على ذلك، ما تشهده التجهيزات اللوجستية ممثلة في إنشاء وتجهيز المخيمات المؤقتة حيث قد تختلف طريقة التعامل مع هذه التجهيزات من موسم لآخر حيث قد يتم في أحد المواسم تطوير تصميم محدد للخيام أو تجهيزات ميدانية لراحة الحجاج، ولكن في المواسم اللاحقة قد لا يتم تكرار تلك التصاميم الفعّالة نتيجة فقدان السجلات أو عدم اعتمادها كجزء من الذاكرة المؤسسية.



## الاستعداد لموسم حج 1446

ختامه مسك وثيقة  
الترتيبات الأولية 1446 هـ

تختتم وزارة الحج والعمرة سنويًا موسم الحج باحتفالية خاصة تنظمها الوزارة بالتعاون مع برنامج خدمة ضيوف الرحمن، ويتم خلال الحفل تكريم المتميزين في جائزة "ليبتيم" للتميز في خدمات ضيوف الرحمن وتكريم الجهات المشاركة في موسم حج 1445 هـ، كما يتضمن الحفل الإعلان عن وثيقة الترتيبات الأولية أو وثيقة الاستعدادات لموسم 1446 هـ.

وقد شهد الحفل إعلان معالي وزير الحج والعمرة عن بدء الاستعدادات لانطلاق موسم العمرة يوم 14 من ذي الحجة 1445 هـ، والمخطط الزمني للاستعدادات لموسم حج 1446 هـ، كما دشّن "منصة نُسك مسار" لخدمة ضيوف الرحمن وتقديم تجربة موحدة لشركاء المنظومة في خدمة ضيوف الرحمن.

جاء هذا الحفل الكريم تأكيداً لنجاح موسم حج 1445 كموسم استثنائي ومتميز يُظهر كفاءة وفعالية منظومة الحج وقدرتها على استيعاب أعداد كبيرة من الحجاج من مختلف أنحاء العالم ويؤكد على الاستعداد الأكمل للوصول بمنظومة الحج إلى مستهدفات رؤية المملكة 2030.

## وثيقة الترتيبات الأولية

أعلن وزير الحج والعمرة الدكتور توفيق الربيعة خلال الحفل عن تسليم وثيقة الترتيبات الأولية لمكاتب شؤون الحج لموسم حج 1446هـ. وتصدر وزارة الحج والعمرة هذه الوثيقة سنويًا وتتضمن الوثيقة التعليمات المنظمة لمكاتب شؤون الحج موزعة إلى عدة عناصر:

### إصدار التأشيرات والتحضير لقدم الحجاج

تتضمن العمليات اللوجستية والتحضيرات النهائية لقدم الحجاج من جانب شركات تقديم الخدمة، بما في ذلك تجهيز المرافق والخدمات.

### الجاهزية للاستقبال

الاستعداد لاستقبال الحجاج وتقديم الخدمات لهم في مكة والمدينة.

### توضيح حصّة كل دولة

لضمان تقديم خدمات متميزة تليق بضيوف الرحمن، حيث أصبح بإمكان مكاتب شؤون الحج التعاقد مع شركة تقديم الخدمة لمدة ثلاثة أعوام لضمان استمرارية جودة الخدمات مع تثبيت تخصيص موقع المخيمات، وإلزام شركات تقديم الخدمة بإتاحة خدمة التعاقد على خدمات السكن والإعاشة، وأن تكون ضمن باقة الخدمات بالتعاون مع مكاتب شؤون الحجاج.

### الاجتماعات التحضيرية

والتي تعقد مع ممثلي مكاتب شؤون الحج للتوافق على آلية العمل للموسم.

وقد شهدت وثيقة الترتيبات الأولية لموسم 1446هـ تعاونًا وتنسيقًا فعّالًا بين قطاعات الوزارة المختلفة لضمان وضوح العناصر والتعليمات المنظمة، مع مراعاة الجداول الزمنية لمراحل العمل المتعددة. يهدف هذا التعاون إلى تسهيل عمل مكاتب شؤون الحج وتمكين شركات تقديم الخدمة من تحقيق الاستعداد الأمثل للموسم، مع الأخذ بعين الاعتبار الدروس المستفادة من نتائج العمل المتميزة التي تحققت من منظومة منهاج.

## مؤتمر ومعرض الحج 2025



## منصة استراتيجية وشاملة لتبادل الخبرات والمعارف

انطلق مؤتمر ومعرض خدمات الحج والعمرة يوم الاثنين، الموافق 13 رجب 1446 هـ، حيث قدمت النسخة الرابعة من المؤتمر منصة تفاعلية مميزة ركزت على استعراض المبادرات والجهود القائمة، واستكشاف الفرص المتاحة في القطاع. كما هدفت إلى تعزيز التعاون بين جميع الأطراف المعنية من خلال جمعهم تحت سقف واحد، مع العمل على تعزيز الشفافية، ورفع مستوى التنافسية، وتسهيل إبرام الاتفاقيات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج. وتضمن المعرض مجموعة متنوعة من الأنشطة، بما في ذلك ندوات ومؤتمرات وورش عمل تركز على تطوير الخدمات وتحسين تجربة الحجاج، بمشاركة خبراء دوليين في مجالات النقل، والإعاشة، والتكنولوجيا. ولقد تم تنظيم أكثر من 47 جلسة نقاشية، و50 ورشة عمل بمشاركة أكثر من 150 متحدثًا من الخبراء المحليين والدوليين؛ وأكثر من 300 جهة محلية وعالمية، وتواجد المهتمين بشأن الحج من أكثر من 100 دولة حول العالم. كما شهد المؤتمر على هامش فعالياته اكتمال توقيع اتفاقيات ترتيبات شؤون الحجاج مع 77 دولة من مختلف أنحاء العالم.



## أهم المبادرات وورش العمل

### تدشين خدمة "أجرة مكة"

وهي أحد منتجات المركز العام للنقل بالهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، وتعد أول ترخيص بنظام امتياز عقود التشغيل يصدر في مكة المكرمة، وأول مدينة في المملكة تعمل بهذا النظام.

### إطلاق نسخة "نسك" المحدثه

بـ 100 خدمة إضافية.

### مبادرة بيئية جديدة لشركة إثراء الضيافة القابضة

تحت عنوان مبادرة «مليون عبوة» خلال موسم حج 2025.

### تدشين شركة مطوفي حجاج الدول العربية (أشرفت) فرع خاص للعمرة

يحمل مسمى ( رواد أشرفت)، إلى جانب تدشين خدمات الحج المباشر (B2C)، وإطلاق "بودكاست أشرفت" ومجلة "النسك".

### مناقشة أمن الحشود في موسم الحج وتأمين حركة الحجاج والمعتمرين

لضمان سلامة الحشود، والابتكارات التقنية التي من شأنها أن تعزز رحلة الضيوف، وطرق تسخير الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والروبوتات لتلبية احتياجات الحجاج.

### مناقشة دور شهادة الجودة السعودية "حياك"

في تعزيز مستوى الخدمات المقدمة للحجاج.

### مناقشة دور ريادة الأعمال في حل تحديات الحج والعمرة

وكيفية تطبيق ريادة الأعمال الاجتماعية في تحسين الخدمات، وأهمية الشراكات بين الشركات التجارية لدعم أهداف رؤية المملكة 2030 وتعزيز الابتكار والنمو الاقتصادي.

### مناقشة أحدث اتجاهات تخطيط وتطوير مشعر منى

على سبيل المثال الابتكارات في بناء المخيمات الذكية والأبراج السكنية المستدامة التي تسهم في توفير بيئة مريحة للحجاج، وتقنيات تحسين استغلال المساحات وتلبية احتياجات الأعداد المتزايدة من الحجاج.

### مناقشة مستقبل النقل الذكي

من خلال تطوير النقل الجوي الكهربائي ونموذج الطيران الكهربائي العمودي (طائرات eVTOL)، بالإضافة إلى استعراض الطول المستدامة في تكنولوجيا السكك الحديدية ودورها في تعزيز منظومة النقل الحديثة.

### مناقشة الإدراج في سوق الأسهم

وممكّنات نجاح إدراج الشركات في السوق المالية السعودية ومراحل التجهيز ومرحلة الطرح والحوكمة.

## المساهمون في إعداد المقال

### عمرو عبد الوهاب

شريك أول  
والشريك التنفيذي لمكتب جدة  
بشركة لوجيك للاستشارات

### أحمد شريف

مدير أول  
بشركة لوجيك للاستشارات

### نادين موسى

مدير مساعد  
بشركة لوجيك للاستشارات

### Cairo Office

+20 127 350 5023  
SODIC West, Block 1, Zone 4B  
سوديك ويست, مبنى 1, منطقة 4 ب

### Riyadh Office

+966 53 662 0650  
3888 Anas Ibn Malik, Al Malqa  
3888 انس بن مالك, الملقا

### Jeddah Office

+966 53 661 8642  
1004 Jameel Square Building. Tahlia St.  
1004 مبنى جميل سكوير, شارع التحلية

### Dubai Office

+971 52 499 2567  
Business Bay, Parklane Tower, Office 1102  
الخليج التجاري - برج بارك لين - مكتب 1102

### Bahrain Office

Park Place Building. Seef Area  
office 9001/ 9th Floor- Bahrain  
مبنى بالاس منطقة السيف, مكتب 9001