



دورة إدارة خدمات الحج والعمرة: رحلة الحاج والمعتمر والسكن والنقل وجودة الخدمة



دورة إدارة خدمات الحج والعمرة: رحلة الحاج والمُعتمر والسكن والنقل وجودة الخدمة

مقدمة:

دورة إدارة خدمات الحج والعمرة في رحلة الحاج والمُعتمر والسكن والنقل دورة تدريبية مدتها خمسة أيام لمديري شركات خدمة الحجاج ووكالات السفر والفنادق وشركات الحافلات والإعاشة، وتنتهي بإعداد خطة تشغيل خدمات الحجاج لمجموعة موسمية تمثل حالة دراسية. يخيب أداء مقدمي الخدمة توقعات ضيوف الرحمن حين تتجاوز الحجوزات عدد الغرف، وتفوت الحافلات نوافذ التفويج، وتأخر الوجبات في الحر، ولا يصل الإرشاد إلا بلغة واحدة. يشرف المرشحون في عملهم على مجموعات الحجاج أو السكن أو الأساطيل أو المطابخ، ويتعلمون عبر دراسات حالة مبنية على قوائم التسيكين وجداول التنقل وسجلات الشكاوى. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة خدمات الحج والعمرة.

أهداف الدورة:

- رسم رحلة الحاج والمُعتمر من الحجز حتى المغادرة وتحديد نقاط الخدمة التي يتولاها كل مقدم خدمة
- تصميم باقات خدمات الحجاج وخطط ما قبل الوصول بما يناسب سمات المجموعة وفئة الميزانية ومتطلبات قنوات الحجز الرقمية
- تشغيل السكن وتنقل الحافلات وإعاشة المجموعات ضمن الطاقة المتعاقد عليها من الأسرة والمقاعد والوجبات
- تقديم الإرشاد متعدد اللغات ورعاية الضيوف وتنسيق تدابير الحر والصحة والسلامة مع خطة التشغيل العامة
- معالجة شكاوى الحجاج والمُعتمرين بإجراء لاستعادة الخدمة ومتابعة مؤشرات الرضا وجودة الخدمة
- إعداد خطة تشغيل خدمات الحجاج لمجموعة موسمية تتضمن التوظيف والجداول وخطط الطوارئ ومستهدفات مؤشرات الأداء

الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يخططون باقات الحج والعمرة ويسوقونها في شركات الخدمة ووكالات السفر
- المشرفون الذين يديرون الاستقبال والإشراف الداخلي وتوزيع الغرف لمجموعات الحجاج في الفنادق
- المديرون الذين ي جدولون الحافلات والسائقين وتنقل المجموعات بين مقار السكن والمشاعر المقدسة
- مديرو الإعاشة الذين يخططون قوائم الطعام وإنتاج المطابخ وتوزيع الوجبات على المجموعات الكبيرة
- قادة خدمة الضيوف الذين ينظمون المرشدين متعددي اللغات ومكاتب المساعدة وقنوات آراء الحجاج
- مديرو العمليات الذين ينسقون ترتيبات الصحة والوقاية من الحر والسلامة بين شركاء الخدمة

محاوَر الدورة:

اليوم 1: رحلة الحاج والمعتمر وخريطة مقدمي الخدمة

- خريطة رحلة الحاج من الحجز حتى العودة إلى بلده
- مقارنة ذروة موسم الحج بالطلب على العمرة طوال العام
- أدوار مقدمي الخدمة من الوكلاء والفنادق والحافلات والإعاشة
- تقسيم الحاج حسب بلد القدوم واللغة والعمر والميزانية
- مراجعة خط الأساس للخدمة الحالية من سجلات آراء الحاج

اليوم 2: نماذج الخدمة والباقات والتخطيط لما قبل الوصول

- مخطط الخدمة للوصول والإحرام وأداء المناسك والمغادرة
- تصميم فئات الباقات الاقتصادية والقياسية والمميزة للمجموعات
- مسار العمل في قنوات الحجز الرقمية للتصاريح والغرف والنقل
- قائمة تحقق ما قبل الوصول للوثائق وسجلات التطعيم والإحاطات
- إعداد كشف المجموعة وقائمة التيسكين قبل وصول الحاج

اليوم 3: تشغيل السكن والنقل وإعاشة المجموعات

- خطة طاقة الأسرة وتوزيع الغرف حسب المجموعات
- جدول تجهيز الغرف في أيام ذروة الإشغال
- جدول تفويج الحافلات وفق نوافذ خطط تدفق الحشود
- حزمة إحاطة السائقين والفحص اليومي لجاهزية المركبات
- خطة إنتاج الوجبات بكميات كبيرة مع ضوابط درجات حرارة سلامة الغذاء

اليوم 4: إرشاد الضيوف ومخاطر الحر والصحة والشكاوى واستعادة الخدمة

- حقيبة الإرشاد متعدد اللغات من لوحات وأساور تعريف ومكاتب مساعدة
- خطة الوقاية من الإجهاد الحراري بنقاط الترطيب والتظليل
- بروتوكول التصعيد الطبي لكبار السن والحجاج الأكثر عرضة للخطر
- إجراء لم شمل الحاج التائه وأدوار قادة المجموعات
- تحليل سجل الشكاوى وتصميم نص استعادة الخدمة

اليوم 5: دراسة حالة لبناء خطة تشغيل خدمات الحجاج

- إحاطة المجموعة الموسمية في الحالة وتقدير طاقة الخدمة المطلوبة
- تطبيق جداول السكن والحافلات والوجبات على الحالة
- مصفوفة الطوارئ في الحالة للتأخير والحر وتجاوز الحجوزات
- استبيان رضا الحجاج ولوحة مؤشرات جودة الخدمة
- استكمال خطة تشغيل خدمات الحجاج ومراجعتها مع الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم رحلة الحاج والمعتمر
- تصميم باقات الخدمة
- تخطيط توزيع الغرف
- جدولة تنقل المجموعات
- ضبط الإعاشة للأعداد الكبيرة
- الإرشاد متعدد اللغات
- تنسيق مخاطر الحر والصحة
- قياس رضا الحجاج

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة تشغيل خدمات الحجاج إلى المدير العام وقائد عمليات الموسم لاعتمادها قبل وصول المجموعات
- تحديد ما تحتاجه المجموعة الموسمية من أسرة ومقاعد حافلات ووجبات ومرشدين، والشريك المسؤول عن كل نقطة خدمة
- تفادي تجاوز الحجوزات وفوات نوافذ التفويج وتأخر الوجبات والشكاوى غير المعالجة التي تضر بتكرار الحجز
- نقل خريطة الرحلة وقوائم التسيكين وحزمة إحاطة السائقين ونص معالجة الشكاوى إلى المشرفين الميدانيين وموظفي الشركاء

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون المدير العام وقائد عمليات الموسم خطة تشغيل خدمات الحجاج، وهي تحدد طاقة الأسرة والمقاعد والوجبات وجدول التنقل وترتيبات الإرشاد وتدابير الحر والصحة وخطط الطوارئ ومستهدفات مؤشرات الأداء لمجموعة موسمية. وتعتمد عليها الإدارة في تأكيد عقود الشركاء ومستويات التوظيف ومستوى الخدمة الموعود للحجاج والمعتزمين. وبعد أول دورة عمرة أو موسم حج يعمل وفق الخطة تراجع الوحدة أعداد الشكاوى وتأخر الجداول ونتائج رضا الحجاج، ثم تعدل الخطة بناء على ذلك.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشاركون إلى معرفته قبل دورة إدارة خدمات الحج والعمرة؟

يكفي أن يشرف المشاركون في عمله على مجموعات حجاج أو غرف فندقية أو حافلات أو مطابخ أو مكاتب خدمة ضيوف. ويساعده إحضار قائمة تسكين أو جدول تنقل أو سجل شكاوى من مجموعة سابقة بعد إخفاء البيانات الشخصية على تطبيق دراسات الحالة على عمله.

بم تختلف دورة إدارة خدمات الحج والعمرة عن دورة سلامة الحشود أو دورة تشغيل شركات السياحة؟

تتركز الدورة على الخدمة التي يقدمها مقدم الخدمة لمجموعاته من الحجاج: الباقات والسكن والحافلات والوجبات والإرشاد والشكاوى. أما دورات سلامة الحشود فتحتل علم الكثافة والتدفق، ودورات شركات السياحة تتناول تسعير الرحلات الترفيهية، فلا يظهر أي منهما هنا إلا بقدر أثره في خدمة الحجاج.

لماذا يهتم الحر والصحة في إدارة خدمات الحج والعمرة؟

لأن كثيراً من الحجاج من كبار السن ويمشون مسافات طويلة وينتظرون في الأماكن المكشوفة، فيتحول أي قصور في الخدمة سريعاً إلى حادث صحي. ويحتاج مقدمو الخدمة إلى التظليل والترطيب وتوقيت الراحة ومسار واضح للتصعيد الطبي في كل جدول.

ماذا يعود به المشاركون من دورة إدارة خدمات الحج والعمرة؟

يعود المشاركون بخطة تشغيل خدمات الحجاج لمجموعة موسمية تمثل حالة دراسية، تضم خريطة الرحلة وخطة الطاقة وجدول الحافلات والوجبات وحقيبة الإرشاد ومصفوفة الطوارئ ونص استعادة الخدمة ولوحة مؤشرات الرضا والأداء.