

مرصد

القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



تقرير تخصصي عن

خدمات التأهيل والتدريب بمنظومة ضيوف الرحمن

أحد مخرجات مشروع
تأسيس وتشغيل مرصد العمل غير
الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



أوقاف
AWQAF



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“إننا في هذه البلاد وقد شرفنا الله بخدمة الحرمين
الشريفين نذرنا أنفسنا، قيادة وحكومة وشعبًا لراحة
ضيوف الرحمن”

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود





“إن المملكة منذ تأسيسها شرفها المولى تعالى
بخدمة الحرمين الشريفين، والعناية بهما، وجعلت
ذلك في مقدمة اهتماماتها”

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء
صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان آل سعود



مقدمة

انطلاقًا من أهمية بناء قدرات الكوادر العاملة والمتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن، وحرصًا على رفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، برزت الحاجة إلى دراسة متخصصة تتناول خدمات التأهيل والتدريب المقدمة. يأتي هذا التقرير ضمن مخرجات مشروع **”تشغيل مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن”**، كتقرير متخصص نوعي يتناول خدمات التأهيل والتدريب المقدمة من القطاع غير الربحي خلال عام 1446هـ، من خلال رصد وتحليل أبرز الممارسات في المنظومة.

ينقسم التقرير إلى خمسة أبواب رئيسية تشمل:

- مقدمة التقرير التي تضم تعريفًا بالمرصد والمنهجية المعتمدة لأعداد التقرير، بالإضافة لنظرة عامة على خدمات التأهيل والتدريب المقدمة من القطاع غير الربحي.
- توصيف الوضع الراهن ويشمل نظرة تحليلية للنماذج العالمية والمحلية من القطاع غير الربحي، ومساهمات الجهات الحكومية وغير الربحية لخدمات التأهيل والتدريب في منظومة ضيوف الرحمن.
- أبرز تحديات واحتياجات خدمات التأهيل والتدريب في خدمة ضيوف الرحمن وتتناول أبرز ما تم رصده من فجوات واحتياجات مرتبطة بالخدمة.
- النتائج والتوصيات التي تستعرض أبرز الفرص والمبادرات المقترحة والتوصيات لخدمات التأهيل والتدريب.
- الملاحق التي تتضمن قائمة الجهات المشاركة في خدمات التأهيل والتدريب.



المحتويات

الصفحة

07	00 الملخص التنفيذي
12	01 مقدمة التقرير
15	1-1 المصطلحات والتعريفات
22	1-2 منهجية التقرير
25	1-3 نظرة عامة على خدمات التأهيل والتدريب المقدمة من القطاع غير الربحي
33	02 توصيف الوضع الراهن
37	2-1 نماذج اعمال القطاع غير الربحي لخدمات التأهيل والتدريب (عالمياً)
43	2-2 نماذج أعمال القطاع غير الربحي لخدمات التأهيل والتدريب (محلياً)
48	2-3 مساهمات خدمات التأهيل والتدريب المقدمة من القطاع الحكومي داخل منظومة خدمة ضيوف الرحمن
61	2-4 مساهمات خدمات التأهيل والتدريب المقدمة من القطاع غير الربحي داخل منظومة خدمة ضيوف الرحمن
75	03 أبرز تحديات واحتياجات خدمات التأهيل والتدريب في خدمة ضيوف الرحمن
76	3-1 أبرز تحديات خدمات التأهيل والتدريب وتصنيفها
79	3-2 أبرز احتياجات خدمات التأهيل والتدريب
81	04 المبادرات والتوصيات
82	4-1 أبرز الفرص المقترنة بخدمات التأهيل والتدريب
84	4-2 ربط نتائج التصنيف بفرص التحسين لتوليد المبادرات
89	4-3 المبادرات
93	4-4 أبرز التوصيات
95	05 الملاحق: دليل المنظمات المقدمة لخدمات التأهيل والتدريب لضيوف الرحمن



الملخص التنفيذي

أهداف التقرير

يهدف التقرير إلى استعراض وتحليل جهود المنظمات غير الربحية المقدمة لخدمات التأهيل والتدريب من خلال:



توليد المبادرات لرفع كفاءة خدمات التأهيل والتدريب في منظومة خدمة ضيوف الرحمن

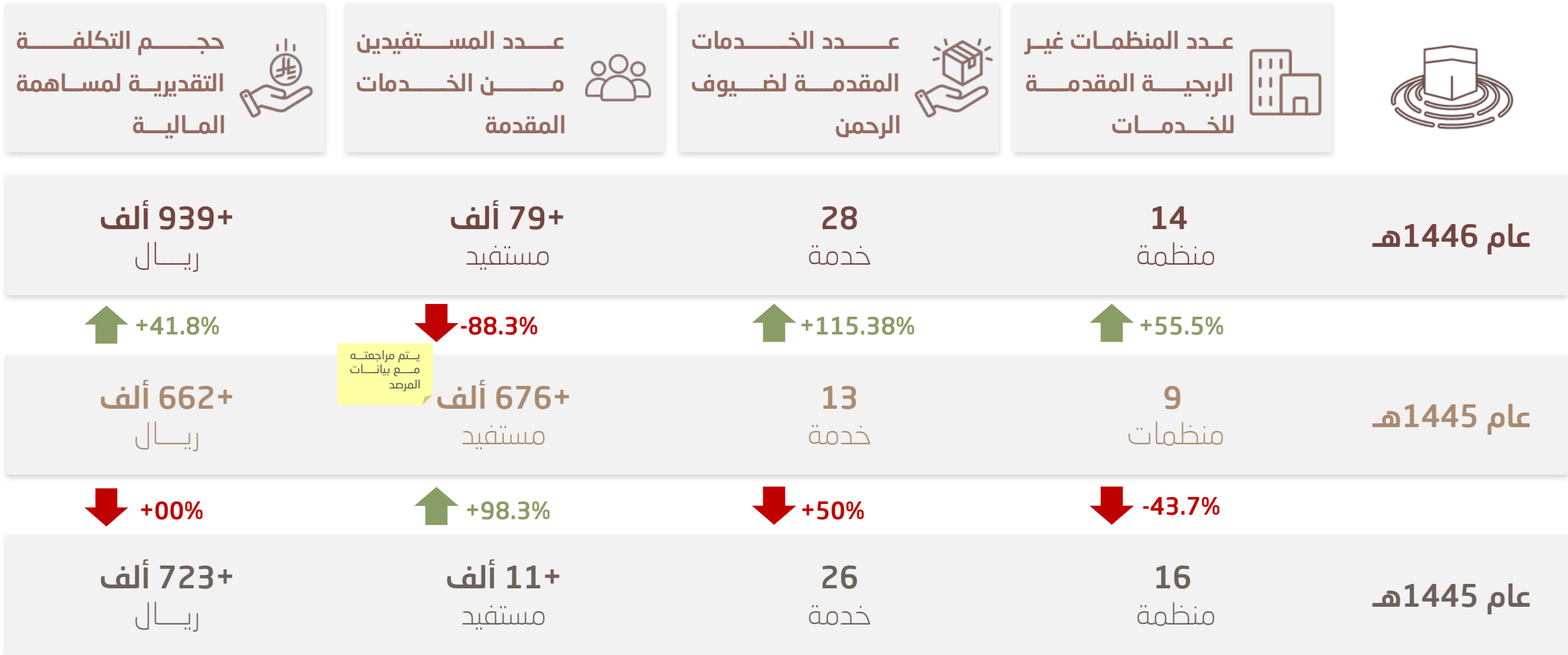
تصنيف أبرز التحديات والاحتياجات المرتبطة بخدمات التأهيل والتدريب

تسليط الضوء على خدمات التأهيل والتدريب الحالية المقدمة من القطاع غير الربحي

استعراض الممارسات العالمية والمحلية لخدمات التأهيل والتدريب

فهم وتحليل ممارسات خدمات التأهيل والتدريب

نمو القطاع غير الربحي في خدمات التأهيل والتدريب



يتم مراجعته مع بيانات المرصد

المصدر: الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - المؤسسات الأهلية - الأوقاف)

نماذج اعمال القطاع غير الربحي لخدمات التأهيل والتدريب

لفهم تموضع القطاع مع خدمات التأهيل والتدريب يستعرض التقرير ممارسات المنظمات العالمية والمحلية من القطاع الغير ربحي للخدمة، يليها استعراض لممارسات القطاع العام والقطاع غير الربحي في تقديم خدمات التأهيل والتدريب ضمن منظومة خدمة ضيوف الرحمن وتقاطعها مع ابعاد الخدمة.

مساهمات القطاع غير الربحي في المنظومة



يتم تناول ممارسات الجهات غير ربحية المحلية في تقديم خدمات التأهيل والتدريب وبرامجها بشكل مباشر ضمن منظومة خدمة ضيوف الرحمن.

مساهمات القطاع الحكومي في المنظومة



يتم استعراض بعض من ممارسات الجهات الحكومية لبرامج التدريب والتأهيل بالإضافة لأبرز المنصات التدريبية في المنظومة الموجهة للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن.

مساهمات القطاع غير الربحي محلياً



يتم استعراض مساهمات منظمات محلية غير ربحية تقدم مبادرات وبرامج تهدف إلى تطوير الكفاءات المجتمعية في مجالات متعددة، وتبرز دور القطاع في بناء القدرات داخل المجتمع.

مساهمات القطاع غير الربحي عالمياً



يتم تناول بعض المنظمات الدولية غير ربحية التي تنفذ برامج تأهيل وتدريب متقدمة في بيئات متنوعة، وتعد مرجعاً يمكن الاستفادة منه في تطوير الممارسات المحلية.

أبعاد خدمات التأهيل والتدريب

نوعية
النشاط



نطاق
الاعتمادية



فئات
المستفيدين



التخصصية
المهنية



يتم تحليل الممارسات العالمية والمحلية بخدمات التأهيل والتدريب عن طريق عكس **الابعاد المرتبطة** المرتبطة بها، بهدف الخروج برؤية متوازنة لأبعاد الخدمات المقدمة **لتمكين تحديد الفجوة** الخاصة بخدمات التأهيل والتدريب المقدمة من القطاع غير الربحي في منظومة ضيوف الرحمن وربطها بأبرز التحديات والاحتياج لتوليد مبادرات نوعية.





منصة رقمية تقدم حقائب
تدريبية تخصصية للأعمال
الميدانية المقدمة لضيوف
الرحمن.



إنشاء مؤسسة أهلية متخصصة
في التأهيل والتدريب ضمن
منظومة ضيوف الرحمن.



إنشاء بيئة تدريبية
(Experience Lab) لتأهيل
العاملين من خلال محاكاة
تجربة الحج والعمرة.

01

مقدمة التقرير



انطلاقاً من دور المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي في تفعيل دور القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن، فقد بادر المركز بإطلاق مشروع "تأسيس وتشغيل مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن" والمتولد من دراسة "دور القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن" التي أجراها برنامج خدمة ضيوف الرحمن مع الجهات المختلفة ذات العلاقة؛ ليؤدي دوراً هاماً وحيوياً في تعزيز دور القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن ودعم متخذ القرار على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية، وذلك من خلال عمله على تحقيق جملة من الأهداف تتمثل أهمها في:

رصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق أفضل الممارسات العالمية.	وضع إطار منظّم لبيانات العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن.	توفير خريطة حرارية معلوماتية لجهود القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن، والاحتياجات والفرص المتاحة.
--	--	---

يساهم المرصد بدور محوري في تعظيم أثر القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن عن طريق:

القدرة على التقييم وقياس الأثر.



الفاعلية

التوظيف الأمثل لموارد القطاع غير الربحي.



الكفاءة

التعرف على الصورة الشاملة لحالة القطاع واكتشاف الفرص ومناطق التطوير.



المعرفة

أدوار المرصد



رصد جهود وأعمال القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



دراسة احتياجات وتوقعات ضيوف الرحمن من القطاع غير الربحي



تطوير مبادرات لسد الفجوات وتعزيز التكامل والتنسيق في القطاع



توفير فرص للجمعيات والمؤسسات والأوقاف للنمو وزيادة الفاعلية



قياس مؤشرات القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



إتاحة بيانات القطاع غير الربحي للأفراد والمؤسسات



دعم متخذي القرار في الجهات ذات العلاقة بما يخدم ضيوف الرحمن





أنشئ المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي بقرار مجلس الوزراء رقم (459) وتاريخ 11/08/1440 هجري، حيث يتمتع المركز بالشخصية الاعتبارية، والاستقلال المالي والإداري، ويرتبط مباشرة برئيس مجلس الوزراء. تأسس المركز في سياق تنمية القطاع غير الربحي، الذي يعد هدفاً إستراتيجياً ضمن خطة رؤية 2030 الهادفة إلى تمكين القطاع غير الربحي، وتحقيق أثر أعظم للقطاع على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي، حيث يعد المركز أحد مبادرات برنامج التحول الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن هو أحد برامج رؤية المملكة العربية السعودية 2030 والذي يسعى لإحداث نقلة نوعية في تجربة الحج والعمرة والزيارة وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المسلمين من خلال زيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن والارتقاء بها، وإثراء الرحلة الدينية، والتجربة الثقافية وعكس الصورة المشرفة والحضارية للمملكة لخدمة الحرمين الشريفين. ويعمل البرنامج مع شركاء النجاح للتطوير وتحسين اقتصاديات المنظومة وتوفير الفرص والممكنات للقطاع الخاص.



الهيئة العامة للأوقاف هيئة عامة ذات شخصية اعتبارية تتمتع بالاستقلال المالي والإداري، ترتبط برئيس مجلس الوزراء ومقرها الرياض، أنشئت من أجل تعزيز دور الأوقاف في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتكافل الاجتماعي وذلك بموجب المرسوم الملكي رقم م/11 بتاريخ 26/02/1437 هـ، وباستراتيجية واضحة رسمت الهيئة طريقها للنهوض بقطاع الأوقاف في المملكة العربية السعودية، لتساهم في ترسيخ مكانته في المجتمع، وتحافظ على تنظيمه وتطويره وتنميته، وتجعل منه صناعة واحدة ودورًا رئيسيًا في تحقيق الاستفادة للقطاع غير الربحي.



1 - 1

المصطلحات والتعريفات





المصطلحات والتعريفات

المرصد	هو نظام أو منصة مخصصة لجمع البيانات وتحليلها ومراقبتها بشكل مستمر حول موضوع أو مجال معين. يشمل ذلك مجموعة واسعة من البيانات في مجال محدد، يتم استخدام مرصد البيانات لتوفير معلومات دقيقة ومحدثة تساعد في اتخاذ القرارات، إجراء الأبحاث، ورصد آخر التطورات المجال.
التقرير التخصصي	هو تقرير مفصل يتم إعداده حول موضوع محدد أو قضية معينة في مجال تخصصي. يهدف إلى توفير معلومات دقيقة، شاملة، وتحليلية للجهات أو الأفراد المهتمين، سواء كان ذلك في مجالات علمية، تقنية، اقتصادية، أو اجتماعية. ويستخدم لتقديم توصيات أو استنتاجات مبنية على البيانات والمعلومات المتاحة، ويكون موجهاً لمختصين أو صناع القرار.
العمل غير الربحي	منظومة الأنشطة الأهلية والخدمات التطوعية والمنظمات غير الحكومية، التي لا تقصد الربح أساساً، وتهدف إلى تحقيق غرض من أغراض البر، أو التكافل، أو التعاون، أو التنمية الاجتماعية، أو غيرها من أغراض النفع العام أو المخصص.
التأهيل والتدريب	منظومة متكاملة تهدف إلى تطوير قدرات الأفراد وتمكينهم من أداء مهام محددة بكفاءة، من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات والسلوكيات اللازمة سواء لدخول مجالات جديدة أو لتحسين أدائهم في مجالاتهم الحالية.
التصنيفات	التصنيفات الرئيسية والفرعية للاحتياجات والخدمات ذات العلاقة بالعمل غير الربحي لضيوف الرحمن والتي تم مواءمتها مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (يوجد شريحة مستقلة لمزيد من التفصيل).
المسؤولية المجتمعية	التزام أصحاب النشاطات التجارية بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل مع موظفيهم وعائلاتهم ومجتمعهم المحلي لتحسين مستوى معيشة الناس بأسلوب يخدم التجارة ويخدم التنمية في آن واحد.
التطوع	كل جهد أو عمل يقدمه شخص ذو صفة طوعية أو اعتبارية، بطوعه واختياره؛ رغبة في خدمة المجتمع وتنميته.



المصطلحات والتعريفات

الخدمات	منتجات البرامج التي تقدم لضيوف الرحمن والمصممة خصيصاً لمقابلة احتياجاتهم أو حل مشكلاتهم. (يوجد شريحة مستقلة لمزيد من التفصيل).
المراحل ونقاط الاتصال	المراحل ونقاط الاتصال المرتبطة برحلة ضيف الرحمن وعددها ثلاث مراحل وعشر نقاط اتصال رئيسية. (يوجد شريحة مستقلة لمزيد من التفصيل).
الاحتياجات	ما يعبر عنه ضيوف الرحمن ومشرفوا مقدمي الخدمات كمتطلبات خلال رحلة الضيف.
التحديات	المشكلات أو الفجوات أو الاحتياجات غير الملباة من طرف المنظمات غير الربحية، والتي تستدعي استجابة فاعلة ومبتكرة من خلال إطلاق مبادرات تهدف إلى معالجتها أو التخفيف من آثارها. تُعتبر هذه التحديات بمثابة المحرك الأساسي لتوليد المبادرات؛ فهي تخلق دافعاً لتطوير وابتكار المبادرات، وتفتح المجال أمام الأفراد أو الجهات لإيجاد حلول تسهم في تحسين ومعالجة هذه التحديات.
الفرص التطويرية	هي عناصر قابلة للتحسين أو الإضافة ضمن منظومة خدمات ضيوف الرحمن، يتم تحديدها بناءً على تحليل الممارسات التشغيلية واحتياجات ضيوف الرحمن، بهدف تعزيز جودة الأداء وابتكار حلول ومبادرات تسهم في الارتقاء بتجربة الضيف.
المقترحات	مجموعة من الحلول أو التوصيات التي يتم تقديمها استجابة مباشرة للتحديات القائمة، بهدف معالجتها أو الحد من آثارها أو التكيف معها بطرق فعالة ومستدامة. يتم اشتقاق هذه المقترحات بناءً على تحليل للتحديات، ومن ثم تقديم أفكار تسهم في تحسين ومعالجة التحديات، أو استغلال الفرص الكامنة في التحدي ذاته.
المبادرات	مجموعة الحلول والمقترحات التفصيلية الموجهة نحو سد الفجوات المرصودة في إطار الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.



تتنوع أصناف مقدمي الخدمة من القطاع غير الربحي العاملين في خدمة ضيوف الرحمن، وتشمل ثلاث فئات رئيسية هي: الجمعيات الأهلية، والمؤسسات الأهلية، والأوقاف. ويتميز كل نوع منها بطبيعة تنظيمية وتشغيلية مختلفة



الأوقاف

هي تحبيس مال متقوم، وتخصيص غلته لمصرف خيري، أو أهلي أو كلاهما. وتختلف تصنيفات أنواع الأوقاف بحسب اعتباراتها المختلفة، والتصنيف الرئيسي للأوقاف وهو التصنيف الذي يراعي مصرف غلة الوقف باعتبار نوع الموقوف عليهم، وأنواع الأوقاف: الوقف العام - الوقف الخاص - الوقف المشترك، وهي كالآتي:

الوقف العام: الوقف المشروط على أوجه برّ عامة معينة بالذات أو بالوصف.

الوقف الخاص (الأهلي): الوقف المشروط على معين من ذرية وأقارب بالذات أو بالوصف.

الوقف المشترك: الوقف الذي يشترك في شرطه أكثر من نوع من أنواع الوقف.

المصدر: نظام الهيئة العامة للأوقاف.



المؤسسات الأهلية

يُعَد مؤسسة أهلية أي كيان مستمر لمدة معينة أو غير معينة، يؤسسه شخص أو أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية أو منهما معاً، غير هادف للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض أو أكثر من أغراض النفع العام أو المخصص، ويعتمد على ما يخصصه له المؤسس أو المؤسسون من أموال، أو أوقاف، أو هبات، أو وصايا، وتعد الصناديق العائلية والأهلية بأنواعها مؤسسات أهلية، وتحدد اللائحة ما يدخل ضمن تلك الصناديق، على أن تضع كل جهة مشرفة على صندوق تنظيمياً له يتوافق مع هذا النظام ولا يرتب التزاماً على الدولة، وذلك بعد موافقة الجهة المختصة، والوزارة.

المصدر: نظام المؤسسات والجمعيات الأهلية، وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.



الجمعيات الأهلية

تُعَد جمعية أهلية كل مجموعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة، مؤلفة من أشخاص من ذوي الصفة الطبيعية أو الاعتبارية، أو منهما معاً، غير هادفة للربح أساساً، وذلك من أجل تحقيق غرض من أغراض البر أو التكافل، أو من أجل نشاط ديني تحدده وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد، أو نشاط اجتماعي، أو ثقافي، أو صحي، أو بيئي، أو تربوي، أو تعليمي، أو علمي، أو مهني، أو إبداعي، أو شبابي، أو سياحي، ونحو ذلك من نشاطات، أو نشاط يتعلق بحماية المستهلك، أو أي نشاط أهلي آخر تقدره الوزارة، سواء كان ذلك عن طريق العون المادي، أو المعنوي، أو الخبرات الفنية أو غيرها، وسواء كان النشاط موجهاً إلى خدمة العامة كجمعيات النفع العام، أم كان موجهاً في الأساس إلى خدمة أصحاب تخصص أو مهنة.

المصدر: نظام المؤسسات والجمعيات الأهلية، وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

تتوزع خدمات القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن على مسار رحلة الضيف، وفق التصنيفات المتعارف عليها. وتتكون من ثلاثة مراحل رئيسية وكل مرحلة تتكون من مجموعة من المحطات، كما يلي:

مرحلة الانطباع الأول



بداية رحلة
ضيف الرحمن



ما قبل الوصول



منفذ القدوم والمغادرة



التنقل بين المدن

مرحلة أداء النسك



المسجد النبوي



المشاعر المقدسة



المسجد الحرام

مرحلة إثراء التجربة



الضيافة بمكة المكرمة



الضيافة بالمدينة المنورة



المواقع الإثرائية بمكة



المواقع الإثرائية بالمدينة



نهاية رحلة
ضيف الرحمن

توزيع خدمات العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق تصنيفات الخدمات والتي تم تصميمها بالموائمة مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وقد تتداخل بعض الخدمات في أكثر من تصنيف (35 خدمة).

التوعية والتثقيف	التوعية بأداء المناسك والأمر الشرعي	التوعية بالإجراءات والتعليمات والقوانين ذات العلاقة بأداء الحج والعمرة والزيارة والإقامة بمكة والمدينة	التوعية الصحية والتعريف بإجراءات الأمن والسلامة
الإرشاد	الترجمة	إرشاد مكاني	إرشاد معرفي بالمواقع التاريخية
العناية والرعاية	الدعم والمساندة للحالات الطارئة	توفير الخدمات الصحية والإسعافية والمستلزمات الطبية والأدوية	رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن
مساعدات نقدية غير مباشرة	تحميل تكاليف الحج أو العمرة أو الزيارة	تحميل تكاليف النقل (توفير حافلات مجانية)	تحميل تكاليف الإقامة (السكن والضيافة)
مساعدات عينية	الهدايا التذكارية	توفير السقيا والإطعام	توفير شواحن ومستلزمات للجوال والإنترنت والشبكات اللاسلكية
تطوير وصيانة المرافق	المرافق العامة (الطرق - دورات المياه ...)	المساجد	المواقع التاريخية
الفعاليات	فعاليات الاستقبال والتوديع للضيف	فعاليات إثرائية (ثقافية، دينية، ...)	
التأهيل والتدريب	تأهيل وتدريب العاملين	تأهيل وتدريب المتطوعين	تأهيل وتدريب الضيوف
الدراسات والأبحاث	دراسات احتياجات الضيف	دراسات أفضل الممارسات	دراسات احتياجات مقدمي الخدمات

توزيع خدمات العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن وفق تصنيفات الخدمات والتي تم تصميمها بالموائمة مع تصنيفات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وقد تتداخل بعض الخدمات في أكثر من تصنيف (35 خدمة).

خدمات التأهيل والتدريب هي مجموعة من العمليات التي تهدف إلى تزويد الأفراد بالمعارف والمهارات والسلوكيات اللازمة، لرفع كفاءتهم وتحسين أدائهم في مجالات مختلفة. ويُقصد بها في سياق خدمة ضيوف الرحمن، إعداد الأفراد لتولي أدوار أو مهام جديدة من خلال بناء قدراتهم وتوجيههم بما يعزز جاهزيتهم للعمل أو الخدمة، إلى جانب تطوير مهاراتهم وتعزيز معارفهم العملية في مجالات محددة من خلال برامج منظمة تساهم في تحسين جودة الأداء.

التوعية والتثقيف



الإرشاد



العناية والرعاية



مساعدات نقدية
غير مباشرة



مساعدات عينية



تطوير وصيانة
المرافق



الفعاليات



التأهيل والتدريب



الدراسات
والأبحاث



تأهيل وتدريب الضيوف

تأهيل وتدريب المتطوعين

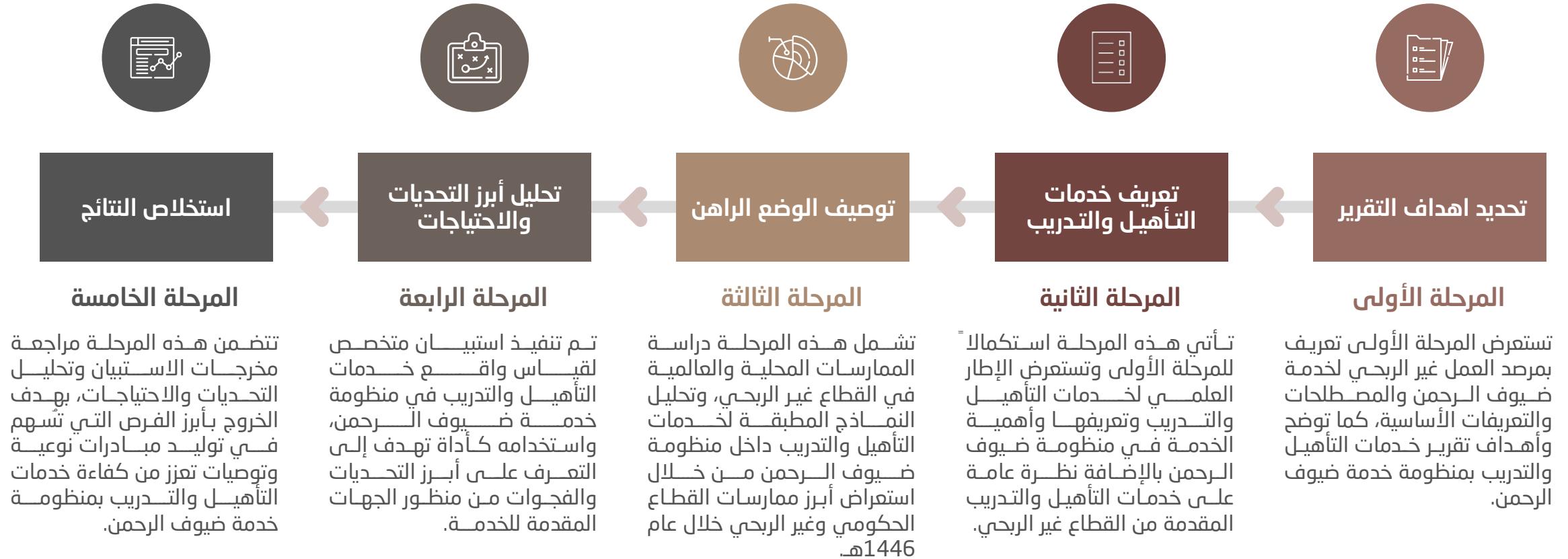
تأهيل وتدريب العاملين

1 - 2

منهجية التقرير



يهدف التقرير إلى استعراض نظرة تفصيلية على خدمات التأهيل والتدريب لخدمة ضيوف الرحمن المقدمة من القطاع غير الربحي عن طريق إتباع المنهجية التالية





تلعب خدمات التأهيل والتدريب دورًا محوريًا في تعزيز كفاءة منظومة خدمة ضيوف الرحمن، من خلال تمكين وتأهيل العاملين والمتطوعين من أداء مهامهم، وتنعكس هذه الخدمات بشكل مباشر على تحسين تجربة الضيف، ورفع كفاءة التشغيل، وتعزيز الجاهزية والاستجابة في مختلف مراحل الرحلة.



1 - 3

نظرة عامة على خدمات
التأهيل والتدريب المقدمة
من القطاع غير الربحي



خدمات التأهيل والتدريب لعام 1446هـ



ملخص للجهات المشاركة والخدمات المقدمة والمستفيدين منها وحجم المساهمة المالية لخدمات التأهيل والتدريب لعام 1446هـ

8 محطات

قدمت فيها خدمات
التأهيل والتدريب



28 خدمة

تم تقديمها للتأهيل
والتدريب



14 منظمة

قدمت خدمات التأهيل
والتدريب



+ 939 ألف ريال

قيمة المساهمة المالية
في خدمات التأهيل
والتدريب



+ 79 ألف مستفيد

مستفيد من خدمات
التأهيل والتدريب



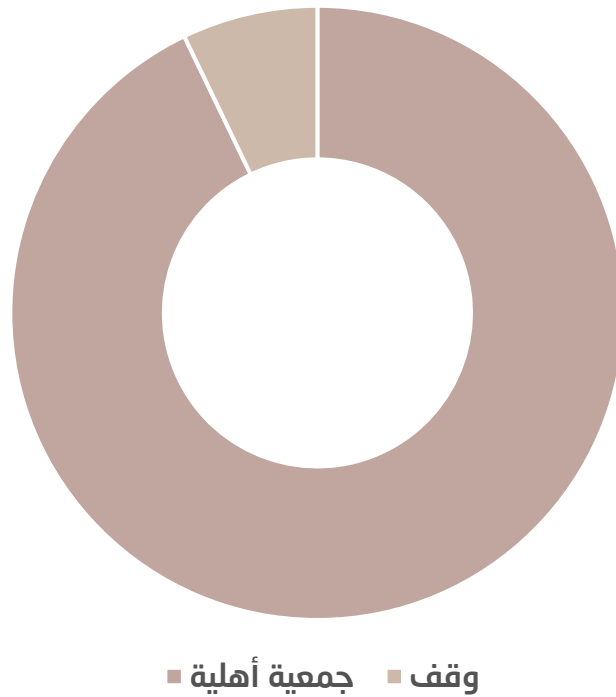
المصدر: الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - المؤسسات الأهلية - الأوقاف)





تصنيف خدمات التأهيل والتدريب من القطاع غير الربحي حسب المنظمة لعام 1446هـ

توزيع الخدمات حسب نوع المنظمة



المنظمات المقدمة لخدمات التأهيل والتدريب

14 منظمة من القطاع غير الربحي



نوع المنظمة	عدد المنظمات المقدمة للخدمة
جمعية أهلية	13
وقف	1

المصدر: الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - المؤسسات الأهلية - الأوقاف)

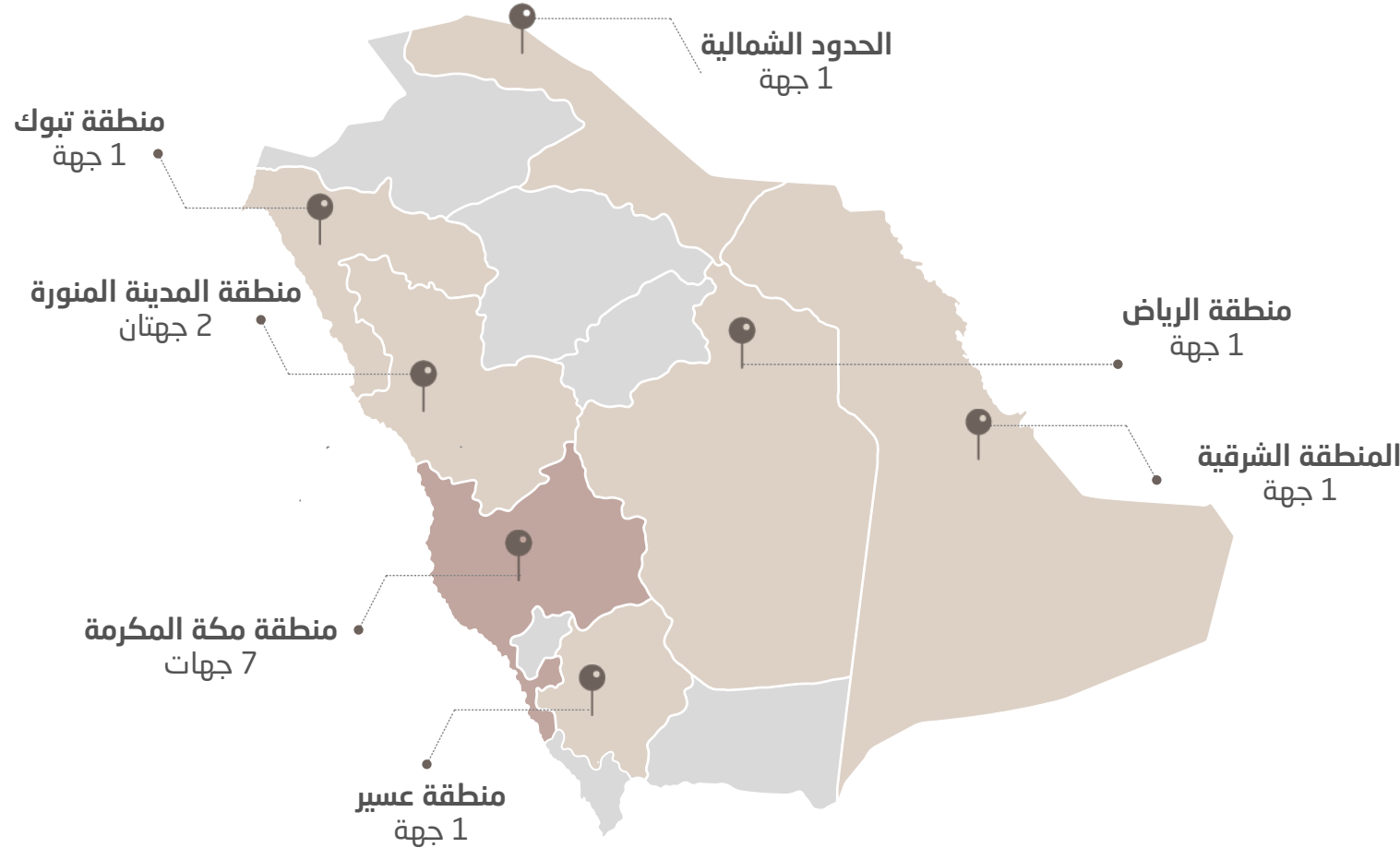


توزيع الجهات المساهمة في خدمات التأهيل والتدريب لضيوف الرحمن وفقاً للمنطقة الإدارية لعام 1446هـ

50.00% من الجهات التي ساهمت في خدمات التأهيل والتدريب لضيوف الرحمن من منطقة مكة المكرمة (7 جهات من أصل 14)



14.29% من الجهات التي ساهمت في خدمات التأهيل والتدريب لضيوف الرحمن من منطقة المدينة المنورة (2 جهتان من أصل 14)



توزيع كثافة الجهات:

● كثافة عالية (أكثر من 5 جهة)

● كثافة متوسطة (من 1 إلى 4 جهات)

● لا يوجد منظمات تقدم الخدمة

المصدر: الاستبيان الإلكتروني مقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - الأوقاف).

خدمات التأهيل والتدريب المقدمة من الجهات غير الربحية لعام 1446هـ



28 خدمة

عدد خدمات التأهيل والتدريب المقدمة
من الجهات غير الربحية المساهمة في
خدمة ضيوف الرحمن لعام 1446هـ
حسب بيانات مرصد القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



عدد الخدمات وفق الموسم:

موسم الحج
عام 1446هـ



12 خدمة

موسم العمرة
عام 1446هـ



16 خدمة

المصدر: الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - المؤسسات الأهلية - الأوقاف)



مساهمة الجهات غير الربحية في خدمات التأهيل والتدريب لعام 1446هـ



939,232 ₪

حجم مساهمة الجهات غير الربحية في
خدمات التأهيل والتدريب لعام 1446هـ
حسب بيانات مرصد القطاع غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



التكلفة المالية وفق الموسم:

موسم الحج
عام 1446هـ



346,537 ₪

موسم العمرة
عام 1446هـ



592,695 ₪

المصدر: الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - المؤسسات الأهلية - الأوقاف)

أعداد المستفيدين من خدمات التأهيل والتدريب لعام 1446هـ



78,636
مستفيد

أعداد المستفيدين من خدمات التأهيل والتدريب المقدمة من الجهات غير الربحية لعام 1446 هـ حسب بيانات مرصد القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



أعداد المستفيدين وفق الموسم:

موسم الحج
عام 1446هـ



32,072
مستفيد

موسم العمرة
عام 1446هـ



46,564
مستفيد

المصدر: الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - المؤسسات الأهلية - الأوقاف)



ملخص خدمات التأهيل والتدريب في خدمة ضيوف الرحمن لعام 1446 هـ وفق المحطات

مقابل الوصول	منفذ القدوم والمغادرة	التنقل بين المدن	المسجد النبوي	المسجد الحرام	المشاعر المقدسة	الضيافة بمكة المكرمة	الضيافة بالمدينة المنورة
2 جهة	2 جهة	1 جهة	2 جهة	2 جهة	2 جهة	2 جهة	1 جهة
7 خدمات	3 خدمات	1 خدمة	2 خدمات	2 خدمات	2 خدمات	9 خدمات	2 خدمتان
1,549 مستفيد	21,895 مستفيد	11,000 مستفيد	10,019 مستفيد	456 مستفيد	743 مستفيد	2,774 مستفيد	30,200 مستفيد
71,000 ₪	80,000 ₪	38,835 ₪	211,555 ₪	26,494 ₪	180,000 ₪	303,848 ₪	27,500 ₪

توزيع المنظمات

توزيع الخدمات

توزيع المستفيدين

توزيع التكلفة المالية

تتركز مساهمات خدمات التأهيل والتدريب بشكل أكبر في الضيافة بمكة المكرمة، من حيث عدد الجهات والخدمات والتكلفة. بينما تُعد محطات مثل "ما قبل الوصول" و"منفذ القدوم والمغادرة" من الأعلى في عدد المستفيدين، مما يشير إلى أهمية إعادة توجيه الموارد بناءً على الأنشطة الاحتياج الفعلي من كل محطة.



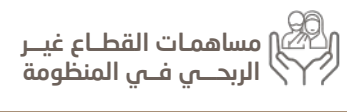
المصدر: الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات (الجمعيات الأهلية - المؤسسات الأهلية - الأوقاف)

02

توصيف الوضع الراهن



يسلط هذا القسم الضوء على نماذج متنوعة من الجهات العاملة في مجال التأهيل والتدريب، بهدف تقديم نظرة تحليلية لتجارب ميدانية محلية ودولية تسهم في تطوير منظومة خدمة ضيوف الرحمن. ويُعنى هذا الجزء برصد الممارسات التي تقدمها المنظمات غير الربحية بشكل خاص وبعض الممارسات من القطاع الحكومي من حيث تنوعها وارتباطها للخدمة، من خلال أربعة مستويات رئيسية:



ويأتي هذا التنوع في النماذج لفهم أوسع للجهود القائمة، واستكشاف فرص التكامل ونقل المعرفة بما يدعم تحسين جودة وكفاءة خدمات التأهيل والتدريب المقدمة لضيوف الرحمن.



نماذج اعمال القطاع غير الربحي لخدمات التأهيل والتدريب

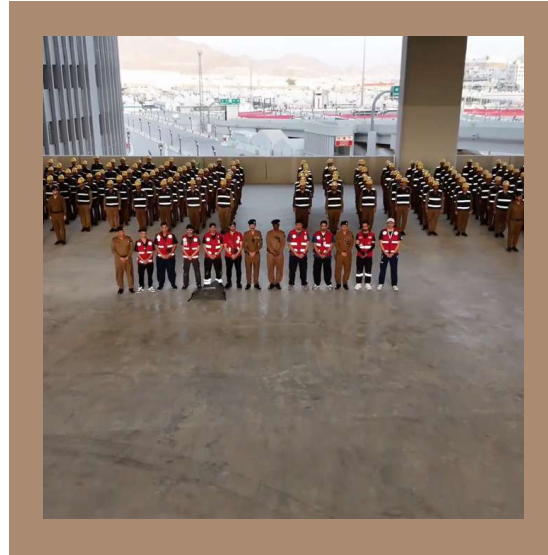
لفهم تموضع القطاع مع خدمات التأهيل والتدريب يستعرض القسم ممارسات المنظمات العالمية والمحلية من القطاع الغير ربحي للخدمة، يليها استعراض لممارسات القطاع العام والقطاع غير الربحي في تقديم خدمات التأهيل والتدريب ضمن منظومة خدمة ضيوف الرحمن وتقاطعها مع ابعاد الخدمة.

مساهمات القطاع غير الربحي في المنظومة

مساهمات القطاع الحكومي في المنظومة

مساهمات القطاع غير الربحي محلياً

مساهمات القطاع غير الربحي عالمياً



يستعرض ممارسات الجهات غير ربحية المحلية في تقديم خدمات التأهيل والتدريب بشكل مباشر ضمن منظومة خدمة ضيوف الرحمن.

يستعرض نماذج من ممارسات الجهات الحكومية لبرامج التدريب والتأهيل الموجهة للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن.

مساهمات منظمات محلية غير ربحية تقدم مبادرات وبرامج تهدف إلى تطوير الكفاءات المجتمعية في مجالات متعددة، وتبرز دور القطاع في بناء القدرات داخل المجتمع.

يستعرض بعض المنظمات الدولية غير ربحية التي تنفذ برامج تأهيل وتدريب متقدمة في بيئات متنوعة، وتعد مرجعاً يمكن الاستفادة منه في تطوير الممارسات المحلية.



بناء على تحليل الممارسات المحلية والعالمية من القطاع غير الربحي تمتاز النماذج بارتكازها على أبعاد رئيسية ترتبط بخدمات التأهيل والتدريب وتهدف إلى تعزيز كفاءة التأهيل والاعتمادية المقدمة من خلال مجموعة من الأبعاد التي ترتبط باختلاف التخصصية المهنية وفئات المستخدمين وتتقاطع مع نوعية النشاط وبيئة الاحداث وخصوصية المكان نطاق اعتمادية متعدد المستويات:

أبعاد خدمات التأهيل والتدريب

نوعية النشاط



يشير إلى ملائمة البرامج لبيئة التطبيق بما في ذلك ظروف التنفيذ، مستوى المخاطر، طبيعة المستخدمين، وإدارة الحشود. كما يراعي الخصائص الجغرافية والتنوع الثقافي في مواقع التنفيذ.

نطاق الاعتمادية



مدى موثوقية واعتماد البرنامج التدريبي، من حيث توافقه مع المعايير المؤسسية المحلية أو الدولية، كما يتضمن بيئة التطبيق سواء ميدانية أو مؤسسية، ومدى تطبيقه ضمن أنظمة عالمية.

فئات المستفيدين



يشير إلى مراعاة الخلفيات المختلفة للمتدربين وتعزيز الكفاءة لديهم في التعامل مع التنوع للثقافات واللغات في بيئات متعددة ومستويات خبرتهم وموائمتها للدور المطلوب.

التخصصية المهنية



تشير إلى الادوار والمهام الميدانية ومواءمة محتوى البرنامج التدريبي لها، مع الاخذ بعين الاعتبار اختلاف مع التخصصات المطلوبة (مهني، أمني، صحي، فني ...).

خلال تحليل الممارسات العالمية والمحلية يتم التطرق الى **الابعاد المرتبطة** بخدمات التأهيل والتدريب **وتحديد الابعاد الأكثر ملائمة** والتي تعكس ارتباط الممارسة بها، بهدف الخروج برؤية متوازنة لأبعاد الخدمات المقدمة **لتمكين تحديد الفجوة** الخاصة بخدمات التأهيل والتدريب المقدمة من القطاع غير الربحي في منظومة ضيوف الرحمن.



2 - 1

نماذج اعمال القطاع غير
الربحي لخدمات التأهيل
والتدريب (عالمياً)





برنامج متطوعي الأمم المتحدة (UNV) United Nations Volunteers

يُعد برنامج **متطوعي الأمم المتحدة** أحد أبرز النماذج الدولية في مجال العمل التطوعي، حيث يساهم في تنفيذ المهام التنموية والإنسانية في بيئات متعددة الثقافات، ويركّز على تأهيل المتطوعين والمشرّفين لبناء فرق فعالة وقادرة على التعامل مع تحديات ميدانية معقدة.

في عام 2024، وسّع البرنامج نطاق فرص التدريب والتطوير، عبر مبادرات لبناء القدرات تهدف إلى تعزيز النمو المهني والشخصي للمتطوعين. **وتضمنت هذه المبادرات:**



6,000

متطوع شارك في برامج تأهيل ذاتي عبر منصات تدريبية



30

دولة شارك فيها متطوعو الأمم المتحدة ضمن مبادرات التدريب



11,269

متطوعًا شارك في المبادرات التدريبية



167

مبادرة تدريبية

تتقاطع تجربة متطوعي الأمم المتحدة مع منظومة خدمة ضيوف الرحمن: في تنظيم العمل التطوعي، وتأهيل المشاركين للتعامل مع فئات متنوعة ثقافيًا ولغويًا، مع الاستفادة من أساليب التدريب الذاتي والمباشر. كما يُعد الاعتماد الدولي أحد المخرجات التي يمكن البناء عليها لتطوير برامج تأهيلية موثوقة.



المصدر: التقرير السنوي لبرنامج متطوعي الأمم المتحدة



منظمة أطباء بلا حدود (MSF) Doctors Without Borders



تُعد منظمة أطباء بلا حدود (MSF) من أبرز الجهات الدولية المتخصصة في الإغاثة الصحية الطارئة، حيث تنشط في أكثر من **70 دولة**، وتعتمد على فرق طبية مدربة ومتطوعين من مختلف الجنسيات.

تركز برامج التأهيل والتدريب في المنظمة على إعداد الكوادر للعمل في ظروف ميدانية قاسية، وتشمل التأهيل للعمل في بيئات صحية معقدة ثقافيًا وطبييًا، والتدريب على إدارة الأزمات تحت ضغط إنساني وزمني كبير، إلى جانب تنمية مهارات التواصل والتعامل مع التنوع الثقافي في المجتمعات. في عام 2024، نفذ فريق E-Hub التابع لـ MSF في إندونيسيا عددًا من برامج التدريب شملت:



24

جلسة تدريبية



578

متدرباً

تتقاطع تجربة منظمة أطباء بلا حدود مع منظومة خدمة ضيوف الرحمن: من حيث اعتمادها الدولي، وتركيزها على التأهيل التخصصي للعمل في مجالات صحية. كما تعكس التجربة أهمية التدريب في بيئات متنوعة ومعقدة، تتطلب جاهزية عالية للتعامل مع تحديات طارئة وظروف إنسانية حرجة.

المصدر: الموقع الرسمي لمنظمة أطباء بلا حدود





الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) واللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)



يُعَد الاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر (IFRC) واللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC) من أبرز الجهات العالمية في تأهيل وتدريب العاملين والمتطوعين في بيئات الأزمات والطوارئ. تستند برامجهم إلى نهج ميداني يُراعي التنوع الثقافي، والعمل الإنساني في البيئات الحساسة، والتعامل مع الحشود والأزمات الصحية. تشمل هذه البرامج التدريبية:

- تأهيل للاستجابة الطارئة، يشمل الإسعافات الأولية، الدعم النفسي، والسيطرة على الحشود.
- بناء القدرات القيادية والميدانية في بيئات عالية الخطورة وتحت ضغط كبير.
- اعتماد منصة تعليمية رقمية تضم دورات متعددة اللغات تغطي القانون الإنساني، إدارة الكوارث، والصحة الطارئة.
- نهج عالمي وموحد، يراعي التنوع الثقافي ويُركّز على الكفاءة والجاهزية في الميدان.



تتقاطع هذه المنهجيات مع منظومة خدمة ضيوف الرحمن: في تقديم تدريب تخصصي يُمارَس في بيئات عالية الخطورة، ويُعزز بمهارات الاستجابة السريعة. كما تبرز أهمية المنصات التعليمية الرقمية متعددة اللغات في دعم الاستمرارية وتوسيع نطاق الاستفادة.



المصدر: الموقع الرسمي لـ ICRC و IFRC



اليوم العالمي للشباب (World Youth Day)



يُعد اليوم العالمي للشباب أحد أكبر الفعاليات الدينية العالمية التي ينظمها الفاتيكان، ويُقام **كل سنتين إلى ثلاث سنوات** في مدينة مختلفة بمشاركة ملايين الشباب الكاثوليك من مختلف دول العالم. بالتعاون مع الحكومات المحلية والكنائس، ويضم أنشطة روحية، ثقافية، وتعليمية.

في كل نسخة، يتم إطلاق برامج متخصصة لتأهيل المتطوعين والعاملين، تشمل:

- التدريب على الإرشاد الديني، والتواصل مع الحشود من خلفيات متعددة.
- تأهيل فرق لوجستية وتنظيمية لإدارة الفعالية بمستويات عالية من التنسيق.
- إعداد فرق للتعامل مع التنقل، الإسكان، الصحة، والسلامة، والتفاعل الميداني.

تتقاطع تجربة اليوم العالمي للشباب مع منظومة خدمة ضيوف الرحمن: في استقبال حشود دينية ضخمة من ثقافات ولغات متعددة، والاعتماد على كوادرات تطوعية مؤهلة للتفاعل مع المشاركين وتوجيههم، إلى جانب الحاجة إلى خدمات ميدانية متكاملة تتطلب تنسيقاً لوجستياً دقيقاً وخططاً استباقية لإدارة الحشود وضمان سلامتهم.



المصدر: لموقع الرسمي ليوم الشباب العالمي WYD Lisbon 2023



الحركة الكشفية العالمية (WOSM)



تُعد الحركة الكشفية العالمية من أكبر الحركات الشبابية في العالم، حيث تضم أكثر من 57 مليون عضو من 173 دولة، وتعمل على تطوير قدرات الشباب وتمكينهم ليكونوا فاعلين في مجتمعاتهم من خلال برامج تعليمية غير رسمية تقوم على القيم والممارسة العملية.

تشمل برامج التدريب والتأهيل في الحركة الكشفية تأهيل القادة والمشرفين لإدارة مخيمات كشفية دولية كبرى مثل الجامبوري العالمي، والتي تضم آلاف المشاركين من ثقافات وديانات متعددة. كما تتضمن هذه البرامج تدريباً على مهارات العمل الجماعي، القيادة الميدانية، تنظيم الفعاليات، والتعامل مع التنوع الثقافي واحتواء الفروقات الفردية.

وتتقاطع تجربة الحركة الكشفية مع قطاع خدمة ضيوف الرحمن في عدد من الجوانب: من أبرزها إدارة أعداد كبيرة من المشاركين في بيئات متنوعة ثقافياً ودينيّاً، وتنظيم فعاليات ذات طابع ديني أو ثقافي تتطلب تنسيقاً دقيقاً واحترافية عالية، إضافة إلى التركيز على الانضباط والقيادة والخدمة العامة، وهي كلها قيم محورية في تأهيل الكوادر العاملة في خدمة الحجاج والمعتمرين.



المصدر: التقرير السنوي للحركة الكشفية العالمية (WOSM)



2 - 2

نماذج أعمال القطاع غير
الربحي لخدمات التأهيل
والتدريب (محلياً)





تعد **مسك** من أبرز الجهات غير الربحية في المملكة التي تقدم برامج تدريب وتأهيل تستهدف الشباب، من خلال تصميم مسارات تطوير متخصصة، تشمل التدريب النظري والتطبيقي، وفرص التدريب العملي في مؤسسات محلية ودولية.

وتنفذ هذه البرامج ضمن منظومة متكاملة تغطي خمس مسارات رئيسية: مسك القادة، مسك المهارات، مسك الريادة، مسك للمجتمع، ومسك العالمي، وذلك بهدف تمكين الشباب من استكشاف قدراتهم.

مسك Misk
مؤسسة محمد بن سلمان
Mohammed Bin Salman
Foundation



268+ ألف

شهادة تدريبية مقدمة من
البرامج والفعاليات



370

برنامجًا تدريبيًا منفذًا من
مسارات المؤسسة



1.6+ مليون

ساعة تدريبية مقدمة برامج
وفعاليات مسارات المؤسسة



506+ ألف

مستفيد من وجهات مسارات
المؤسسة



786

قائد متخرج من برامج
مسارات المؤسسة



1786

ورشة عمل مقدمة من
وجهات مسارات المؤسسة

المصدر: التقرير السنوي لمؤسسة محمد بن سلمان "مسك" عام 2024



نوعية
النشاط



نطاق
الاعتمادية



فئات
المستفيدين



التخصصية
المهنية



ارتباط الممارسة بأبعاد
خدمات التأهيل والتدريب

مساهمات القطاع
غير الربحي محلياً





تعد **مؤسسة الملك خالد** من المؤسسات الخيرية الرائدة في المملكة، تعمل على تمكين الإنسان وبناء مجتمع مزدهر ومستدام، من خلال تعزيز العدالة الاجتماعية. تولي المؤسسة اهتمامًا كبيرًا بتأهيل الكوادر والمنظمات، عبر أحد برامجها الأساسية **"برنامج بناء القدرات"** الذي يتضمن ورش عمل تدريبية، وبرامج احتضان، وتطوير مهارات، وجلسات إرشاد، إضافة إلى أدوات قياس الأثر وتحليل البيانات، بما يسهم في رفع كفاءة القطاع غير الربحي وتعزيز فاعليته في خدمة المجتمع.

مؤسسة
الملك خالد
KING KHALID
FOUNDATION



7,262,256

إجمالي المساهمة المالية
للمؤسسة في البرنامج



162

جلسة توجيه وإرشاد
حضورية وعن بعد



145

ساعة تدريبية مقدمة برامج
وفعاليات مسارات المؤسسة



189

مستفيد من العاملين
بالمنظمات غير الربحية



72

خطة عمل تم الوصول إليها
وتقارير قياس الأثر



6

ورش عمل تم عقدها
للمنظمات خلال عام 2023



المصدر: الموقع الرسمي لمؤسسة الملك خالد / التقرير السنوي لعام 2023





تعد **مؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية** إحدى المؤسسات الوطنية الرائدة في تقديم المنح النوعية، وتركز في رسالتها على تمكين الإنسان وتحقيق الأثر المستدام عبر مجالات استراتيجية تشمل التعليم وتمكين القطاع غير الربحي. وتعمل المؤسسة على دعم الأفراد والمنظمات من خلال مبادرات تسهم في بناء القدرات وتعزيز الكفاءة والفاعلية في العمل المجتمعي.



ضمن أحد المسارات الرئيسة لعملها، يركّز **مجال التمكين** على تمكين المنظمات غير الربحية عن طريق برامج متخصصة تهدف إلى تعزيز كفاءة العاملين، تشمل: **برنامج بيئات التطوع، برنامج الاستدامة المالية، برنامج كيان**. حيث بلغ إجمالي المستفيدين **30225 مستفيداً**



تقدّم المؤسسة خلال عام 2025 برامج متخصصة تهدف إلى تعزيز كفاءة العاملين في هذا القطاع، منها:

تمويل المشاريع
متناهية الصغر

إدارة واقتصاديات
الأوقاف

تنمية الموارد
المالية

إدارة المنظمات غير
الربحية

التسويق
الاجتماعي

الابتكار
الاجتماعي

الاستثمار الاجتماعي
والتمويل

الريادة
الاجتماعية

المصدر: الموقع الرسمي لمؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية



أكاديمية الفوزان هي مبادرة من مؤسسة الفوزان، أطلقت بالشراكة مع جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، وتركز على تطوير وتوطين المحتوى العربي في مجالات العمل الخيري والقطاع غير الربحي.

ويُعد برنامج تأهيل العاملين في القطاع غير الربحي أحد أبرز البرامج بالتعاون مع المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، ضمن جهود تنمية القطاع كأحد الأهداف الاستراتيجية لرؤية 2030، يهدف تأهيل وتدريب العاملين في القطاع، وعمل على إنجاح المشروع أكثر من 45 مستشار ومدرب على تقديم الدورات التدريبية.



2,599

عدد الجهات
المستفيدة



32

عدد الحقائب
التدريبية



18,865

مستفيد من العاملين
بالمنظمات غير الربحية



245

عدد الدورات
التدريبية عن بعد



171

عدد الدورات
التدريبية الحضورية



416

دورة
تدريبية



المصدر: الموقع الرسمي لأكاديمية الفوزان



2 - 3

مساهمات خدمات التأهيل
والتدريب المقدمة من القطاع
الحكومي داخل منظومة
خدمة ضيوف الرحمن



مشروع رخص العمل التطوعي



هو أحد مشاريع مبادرة تمكين وتنظيم العمل التطوعي لخدمة ضيوف الرحمن التابعة للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، والذي يهدف الى إعداد كافة متطلبات ومعايير رخص العمل التطوعي الثلاثة. وتأهيل المتدربين ورفع قدراتهم لاستحقاق الحصول على الرخص باحترافية عالية مما يساهم في رفع أعداد المتطوعين وارتفاع القيمة الاقتصادية للأعمال التطوعية.

أنواع رخص العمل التطوعي في خدمة ضيوف الرحمن:

المستوى الثالث:
رخصة إدارة العمل التطوعي

المستوى الثاني:
رخصة قيادة الفرق التطوعية

المستوى الأول:
رخصة ممارس العمل التطوعي

تهدف إلى تأهيل العاملين في العمل التطوعي بالمهارات والمعارف لإدارة العمل التطوعي وفق متطلبات المستوى الثالث، ويركز على جدارات مثل: تهيئة البيئة لإدارة العمل التطوعي، البناء المؤسسي، الإجراءات المهنية، ومهارات التطوير والإبداع في إدارة العمل التطوعي.

تهدف إلى تزويد العاملين في العمل التطوعي بالمعارف والمهارات لتأهيل قادة الفرق التطوعية وفق متطلبات رخصة المستوى الثاني. يركز على جدارات مثل: بناء العلاقات، التحفيز الإيجابي، فنون القيادة، والتطوير والإبداع في أداء الفرق التطوعية

تهدف إلى تزويد المتطوعين بالمعارف والمهارات اللازمة للحصول على رخصة المستوى الأول، ويركز على تطوير الكفاءة الذاتية، إدارة العلاقات، التواصل الإيجابي، مهارات الأداء المهني، وأساليب الإبداع في بيئة العمل التطوعي.



المنصة الوطنية
للعمل التطوعي



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



الجهات ذات
العلاقة



المصدر: الموقع الرسمي للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

نوعية
النشاط



نطاق
الاعتمادية



فئات
المستفيدين



التخصصية
المهنية



ارتباط الممارسة بأبعاد
خدمات التأهيل والتدريب

مساهمات القطاع
الحكومي في المنظومة



مركز ترخيص وتدريب العاملين في قطاع ضيوف الرحمن



يهدف المركز إلى تنظيم وتوحيد جهود تأهيل وتدريب وترخيص العاملين في خدمة ضيوف الرحمن، تعزيزاً للدور الإشرافي والتنظيمي لوزارة الحج والعمرة على القطاع؛ كما يسعى إلى التوسع ليصبح جهة تنظيمية وإشرافية تساهم في بناء بيئة مستدامة في قطاع ضيوف الرحمن، مع التركيز على رفع كفاءة العاملين سنوياً. من خلال تشكيل فريق عمل بقيادة برنامج خدمة ضيوف الرحمن يضم عدة جهات حكومية وقطاع عام وغير ربحي للعمل على مبادرة ترخيص وتدريب العاملين لخدمة ضيوف الرحمن.



120

يوم تدريبي نفذ بشكل متواصل قبل بدء الموسم



30,000

مشارك في قياس الرضا للخدمات التدريبية



94%

نسبة رضا المستفيدين بعد التدريب



300,000

ساعة تدريبية



129,000

متدرب ومتدربة



2000

مدرب معتمد



5

مدن داخلية نفذت كم داخل المملكة برامج التدريب



100

جدارة مهنية تدرب المستفيدين عليها أثناء البرامج التدريبية



14,000

مستفيد من خارج المملكة



6

لغات تدريبية



10

دول مشاركة



2500

برنامج تدريبي

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



الجهات ذات
العلاقة



المصدر: التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن 2024



منصة تأهيل وترخيص العاملين في خدمة ضيوف الرحمن



تُعد "منصة تأهيل وترخيص العاملين" إحدى مبادرات مركز ترخيص وتدريب العاملين بوزارة الحج والعمرة، وتهدف إلى تطوير وتمكين الكوادر البشرية في قطاع خدمة ضيوف الرحمن من خلال تقديم برامج تدريبية متخصصة ترتقي بجودة الأداء وتواكب متطلبات الخدمة الميدانية.

البرامج التدريبية

توفر المنصة برامج تأهيل ذاتي إلكترونية، تمكن المتدربين من تطوير مهاراتهم بطريقة حيث يمكن للمتدرب التسجيل في برنامج أو أكثر، والاطلاع على المحتوى التدريبي، ثم التقدم لاختبار تقييمي، وبعد اجتيازه واستكمال استبانة تقييم البرنامج، يحصل على شهادة إلكترونية معتمدة.



فوج: برنامج تدريبي مصمم لتعزيز المفاهيم والمهارات للقوى العاملة في إدارة الحشود والتجمعات البشرية في قطاع الحج والعمرة.

كفاءة: برنامج تدريبي مصمم لتزويد العاملين في خدمة ضيوف الرحمن بالكفاءات المهنية والأخلاقيات العملية المطلوبة لتحقيق أعلى مستويات الأداء والتميز في العمل.

ترحاب: برنامج تدريبي مصمم لتزويد العاملين في الصفوف الأمامية لخدمة ضيوف الرحمن بالمفاهيم والمهارات الأساسية مثل الذكاء العاطفي التي تساعدهم التواصل بشكل فعال.

إشراف: برنامج تدريبي مصمم لتعزيز مهارات المشرفين على العاملين في الصفوف الأمامية بالمهارات الإشرافية اللازمة لتحقيق أعلى جودة في تقديم الخدمات.

مضيف: برنامج تدريبي مصمم لتمكين القوى العاملة في الصفوف الأمامية بالمهارات اللازمة لتقديم خدمات ضيافة عالية الجودة لضيوف الرحمن.

صحة: برنامج تدريبي مصمم لتعزيز القوى العاملة في الصفوف الأمامية لخدمة ضيوف الرحمن بالمبادئ الأساسية للإسعافات الأولية للحفاظ على صحة ضيوف الرحمن.



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



منصة تأهيل وترخيص العاملين
Labors' Qualification and Licensing Platform



الجهات ذات
العلاقة



المصدر: الموقع الرسمي لمنصة تأهيل وترخيص العاملين

نوعية
النشاط



نطاق
الاعتمادية



ارتباط الممارسة بأبعاد
خدمات التأهيل والتدريب

مساهمات القطاع
الحكومي في المنظومة





تنظيم وتأهيل خدمات الإرشاد السياحي لضيوف الرحمن

استعرض التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن لعام 2024 مشروع "حوكمة وتدشين الإرشاد السياحي في مكة المكرمة والمدينة المنورة من خلال منصة نسك"، والذي يهدف إلى تنظيم خدمات الإرشاد السياحي وتطويرها. وتضمن المشروع الآتي:

- تم العمل على نموذج الحوكمة والحقائب التدريبية مع الجهات ذات العلاقة من الهيئات المكانية - وزارة السياحة - وزارة الحج والعمرة.
- المؤسسات التعليمية المرخصة: دورة مهارات التواصل/ دورة المحتوى الإثرائي/ دورة الإسعافات الأولية.
- تم تأهيل وترخيص الدفعة الأولى من مرشدي المدينة المنورة وإعفائهم من رسوم إصدار رخصة الإرشاد.
- تم عمل مقابلات شخصية وتطوير بنك معلومات تعريفية للمرشدين السياحيين المؤهلين.
- تم عقد ورش عمل توعية المرشدين من قبل الجهات ذات العلاقة: الهيئة ووزارة الحج والعمرة والبرنامج.
- تم إدراج خدمات الإرشاد السياحي على منصة نسك وإضافة المرشدين المعتمدين (400 مرشد سياحي).



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة
Al Madinah Region Development Authority



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



وزارة السياحة
Ministry of Tourism

الجهات ذات
العلاقة



المصدر: التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن 2024



نوعية
النشاط



نطاق
الاعتمادية



فئات
المستفيدين



التخصية
المهنية



ارتباط الممارسة بأبعاد
خدمات التأهيل والتدريب

مساهمات القطاع
الحكومي في المنظومة





وضع معايير وظيفية للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن

استعرض التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن لعام 2024 مبادرة تطوير قدرات القطاع غير الربحي وتعزيز التنسيق والتكامل تعمل على وضع معايير وظيفية للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن وتوفير برامج تأهيلية متخصصة، والتي تهدف إلى بناء وتطوير القدرات والكفاءات البشرية لمنظمات القطاع غير الربحي العاملة في مجال خدمة ضيوف الرحمن.



المرحلة الثانية

تنفيذ التدريب في الربع الأول من عام 2025م.



المرحلة الأولى

إعداد المعايير والمواصفات والحقائب التدريبية، وعددها 30 حقيبة.



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



الجهات ذات
العلاقة



المصدر: التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن 2024





مبادرة "رافد الحرمين" لتأهيل وتدريب العاملين في خدمة ضيوف الرحمن

رافد الحرمين في موسم حج 1446هـ:

100,000

فرصة تدريبية



155

دورة تدريبية منفذة



609,376

ساعة تدريبية



10

حملات تطوعية



5606

متدرباً من المتطوعين

في إطار جهود وزارة الحج والعمرة ومعهد البحوث والدراسات والخدمات الاستشارية بجامعة أم القرى لتأهيل الكوادر العاملة في خدمة ضيوف الرحمن، نُفذت مبادرة رافد الحرمين للعام الثالث على التوالي. تهدف المبادرة إلى تطوير قدرات العاملين من مختلف القطاعات (الحكومية، الخاصة، وغير الربحية)، من خلال بيئة تدريبية متخصصة تستند إلى أفضل الاستراتيجيات والوسائل الحديثة.

شملت المبادرة تقديم برامج تدريبية نوعية في مجالات متعددة، مثل: إدارة الحشود، إدارة الأزمات، اتخاذ القرارات، رضا ضيوف الرحمن، المشاريع، الصحة والسلامة، والتواصل بين الثقافات. وقد تولى تقديم هذه البرامج نخبة من الكفاءات الأكاديمية من مكة المكرمة والمدينة المنورة ومختلف مناطق المملكة، بدعم من شركاء التدريب من القطاع غير الربحي: مؤسسة جائزة الأميرة صيتة بنت عبد العزيز ومؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية.



مؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية
Salem Bin Mahfouz Foundation



شركاء
التدريب



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



جامعة أم القرى
جامعة أم القرى والدراسات والبحوث

الجهات ذات
العلاقة



المصدر: جامعة أم القرى



نوعية
النشاط



نطاق
الاعتمادية



فئات
المستفيدين



التخصصية
المهنية



ارتباط الممارسة بأبعاد
خدمات التأهيل والتدريب

مساهمات القطاع
الحكومي في المنظومة





إحصائيات الدراسات الاستشارية لمعهد البحوث والدراسات بجامعة أم القرى بموسم حج 1446هـ

نفذ معهد البحوث والدراسات والخدمات الاستشارية بجامعة أم القرى عدداً من المبادرات النوعية ضمن موسم حج 1446هـ منها 6 دراسات استشارية متخصصة ذات الصلة بخدمات التأهيل والتدريب في خدمة ضيوف الرحمن، عبر شراكات متعددة مع الجهات الحكومية والقطاع غير الربحي.

مشروع جمع البيانات للدراسات البيئية المتعلقة بالصحة العامة في التجمعات البشرية خلال موسم الحج والعمرة			مشروع ترخيص وتأهيل العاملين بقطاع خدمة ضيوف الرحمن				مشروع الرقابة على بطاقة "نسك" بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة			
عدد الدراسات	عدد العينات البحثية	عدد المتدربين	عدد الحقائق التدريبية للحاج	عدد الحقائق التدريبية للعاملين	عدد اللغات	عدد الفرص التدريبية	عدد المتدربين من منسوبي الجامعة	عدد الساعات التدريبية	عدد الموظفين	عدد المتدربين
30	14,500	10,000	50	20	15	300,000	339	17,000	1500	2256



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



برنامج تطوير العاملين بالقطاع السياحي لخدمة ضيوف الرحمن			مشروع تأهيل وتدريب مرشدي الحافلات			خدمات التدريب في مجال الضيافة		
عدد الجهات المستفيدة	عدد المسارات التدريبية	عدد المتدربين	عدد الساعات التدريبية	عدد الموظفين	عدد المتدربين	نوع التدريب داخلي خارجي	عدد المتدربين	عدد المتدربين
+200	4	800	18,000	1300	3500		100,000	350



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



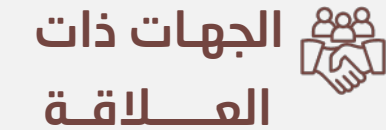
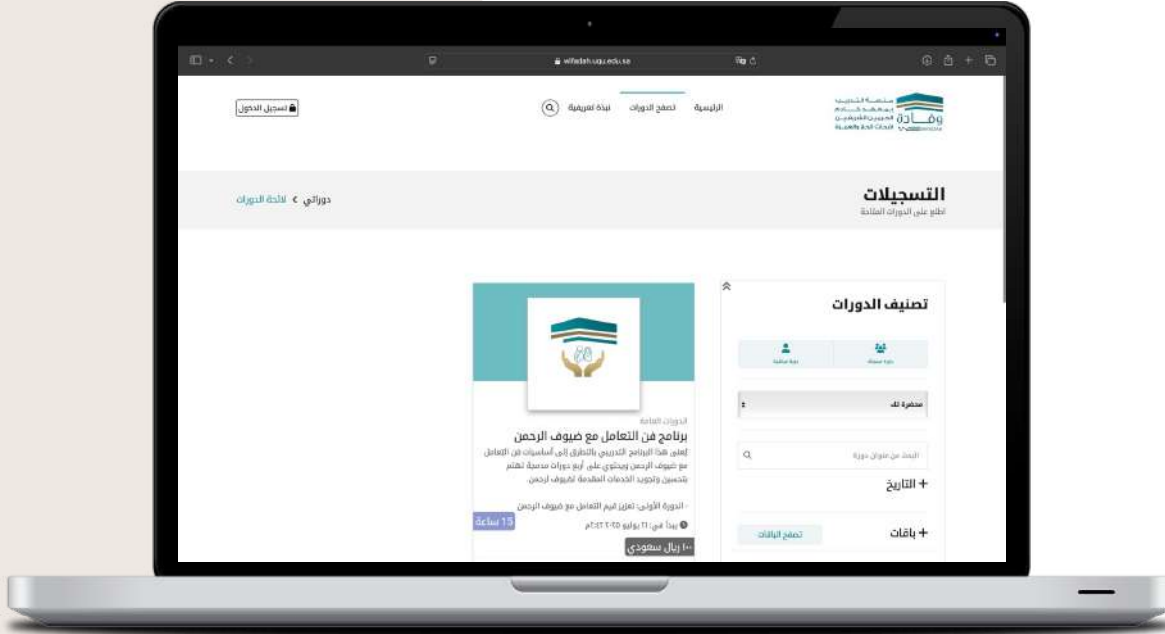
المصدر: الحساب الرسمي لمعهد البحوث والدراسات بجامعة أم القرى



”وفادة” منصة التدريب بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة



”وفادة” هي منصة تدريب إلكترونية أنشئت ضمن جهود معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة لتأهيل الكوادر العاملة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن. وتهدف إلى دعم الجهات العاملة في الحج والعمرة من خلال تقديم محتوى تدريبي متخصص، عالي الجودة، وقابل للوصول من أي مكان.



المصدر: الموقع الرسمي لمنصة وفادة





التدريب التخصصي عن بعد لموسم حج 1446هـ



تتنوع خدمات التأهيل والتدريب المقدمة ضمن منظومة خدمة ضيوف الرحمن، لتشمل أساليب ووسائل متعددة تواكب احتياجات الجهات والعاملين، ومن أبرزها التدريب التخصصي عن بُعد، والذي يقدمه معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى. ويأتي هذا النوع من التدريب دعماً لجهود رفع كفاءة الكوادر البشرية، وتوسيع نطاق الاستفادة من البرامج التأهيلية، من خلال استهداف قطاعات مختلفة في مواقع متعددة، وبشراكات مع جهات متنوعة.



+37

عدد الجهات المستفيدة



+34,000

عدد المستفيدين



+42,000

عدد الملتحقين



جامعة أم القرى
مركز البحوث والدراسات والبحوث

الجهات ذات
العلاقة



المصدر: الحساب الرسمي لمعهد البحوث والدراسات بجامعة أم القرى



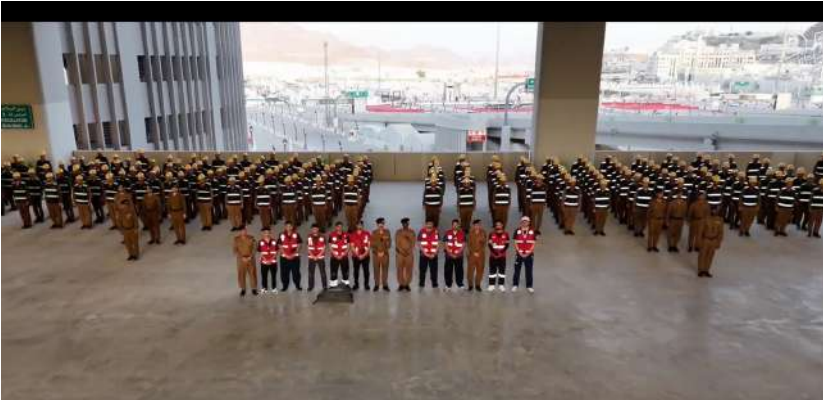


مبادرة "روافد الحرم" تأهيل الفرق التطوعية في موسم الحج 1446هـ

ضمن جهود تعزيز الاستجابة الاستباقية وضمان الجاهزية الميدانية في خدمة ضيوف الرحمن، نفذت هيئة الهلال الأحمر السعودي برنامجاً تدريبياً مخصصاً لمنسوبي الصفوف الأمامية تحت عنوان "روافد الحرم"، استهدف الفرق التطوعية التابعة للدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

ويهدف البرنامج إلى:

- تدريب المشاركين على المهارات الأساسية في الإسعافات الأولية
- تأهيلهم للتعامل مع الحالات الإسعافية الأكثر شيوعاً في موسم الحج
- ضمان جاهزية ميدانية عالية في مواقع التجمعات والازدحام



هيئة الهلال الأحمر السعودي
SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY



الجهات ذات
العلاقة



المصدر: الحساب الرسمي للتطوع بهيئة الهلال الأحمر السعودي



جامعة الملك سعود مع الهلال الأحمر



تسهم جامعة الملك سعود بدور فاعل في خدمة المجتمع من خلال تقديم برامج تدريبية متخصصة، تنوعت هذه البرامج بين التقنية، والإدارية، والتعليمية، والبحث العلمي، والجودة، والقيادة، وغيرها، مما يعكس التزام الجامعة بتأهيل الكوادر وتمكينهم في مختلف المجالات. وفي **موسم حج 1446هـ**، تجسّد هذا التأهيل ميدانيًا **بمشاركة 70 طالبًا متطوعًا من الجامعة**، بعد خضوعهم لتأهيل مكثف، حيث قدموا خدمات إسعافية بالتعاون مع هيئة الهلال الأحمر السعودي والبرنامج الصحي التطوعي بالحج، في تجربة ميدانية تركت أثرًا ملموسًا في واحدة من أقدس ساحات العطاء.



هيئة الهلال الأحمر السعودي
SAUDI RED CRESCENT AUTHORITY



الجهات ذات
العلاقة



المصدر: جامعة الملك سعود / حسابات التواصل الاجتماعي الرسمية للجهات ذات العلاقة



برنامج "ترحاب" التدريبي



أطلقت هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة برنامج **"ترحاب"** التدريبي، الذي تنظمه بالشراكة مع وزارة الحج والعمرة، ويستهدف البرنامج تطوير مهارات العاملين في قطاع الإيواء، بما يسهم في تقديم تجربة استثنائية لضيوف الرحمن. إلى جانب أساليب إثراء تجربة الضيف، بمشاركة عدد من العاملين في قطاع الإيواء بالمدينة المنورة. تأتي المبادرة في إطار جهود رفع جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وتعزيز دور العاملين في صناعة الأثر وتحقيق التميز في قطاع الإيواء. ويشتمل البرنامج على عدد من المحاور التدريبية، منها: **مهارات الحفاوة والترحيب، والتواصل الفعّال، والذكاء العاطفي.**



4

عدد الساعات التدريبية



70

عدد المشاركين

وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



الجهات ذات
العلاقة



المصدر: هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة



2 - 4

مساهمات خدمات التأهيل
والتدريب المقدمة من القطاع
غير الربحي داخل منظومة
خدمة ضيوف الرحمن





مساهمة جمعية درهم وقاية الصحية في خدمات التأهيل والتدريب



البرنامج الصحي
التطوعي بالحج

ضمن جهود تمكين الكوادر الصحية التطوعية لخدمة ضيوف الرحمن،
نُفذ البرنامج الصحي التطوعي بالحج في دورته السابعة عشرة خلال موسم
حج 1446هـ، تحت إشراف وتنفيذ من جمعية درهم وقاية الصحية،
بمشاركة واسعة من متطوعين ومتطوعات يمثلون أكثر من 30 جامعة.

يُعد البرنامج نموذجاً تطبيقياً متقدماً للتأهيل الصحي الميداني، حيث يتم تنفيذ برنامج
تأهيلي مكثف قبل بداية الموسم، مع جاهزية الفرق للعمل الميداني فور انتهاء
التدريب مع تدريب حضوري ومتخصص في موضوعات مثل العناية المبكرة بالقدم
السكري وغيرها من الجوانب الوقائية



+30

عدد الجامعات المشاركة



+20,454

عدد الساعات التدريبية



+650

متطوعاً ومتطوعة

المصدر: الحساب الرسمي عبر مواقع التواصل الاجتماعي للبرنامج الصحي التطوعي في الحج



تدريب دافعي العربات في المسجد الحرام مساهمة هدية الحاج والمعتمر



هدية HADIYAH 

خلال موسم رمضان لعام 1446هـ، قدمت جمعية هدية الحاج والمعتمر مساهمة نوعية في مجال التأهيل والتدريب عبر **”مشروع تنظيم العربات اليدوية“**، الذي يهدف إلى تحسين منظومة دفع العربات وخدمة الفئات ذات الاحتياج من كبار السن والمرضى وذوي الإعاقة. شمل المشروع على:



270

موقعًا تم تغطيته داخل الحرم وساحاته



5

حقائب تدريبية



4,000

متدرب من دافعي العربات



المصدر: الحساب الرسمي عبر مواقع التواصل للجهة



مساهمة جمعية وفادة في خدمات التأهيل والتدريب



ضمن **مشروع بيئات التطوع**، نظّمت جمعية وفادة ورشة تدريبية بعنوان **”رمضان والتطوع“**، بدعم من مؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية، بهدف تعزيز مفاهيم العمل التطوعي وربطها بالقيم الرمضانية.

استعرضت الورشة مفاهيم أساسية حول ماهية التطوع وأهميته، وسلّطت الضوء على رمضان كموسم لتعظيم الأثر المجتمعي من خلال العمل التطوعي، وذلك ضمن جهود الجمعية في تمكين المتطوعين وتأهيلهم لخدمة ضيوف الرحمن.




مؤسسة سالم بن محفوظ الأهلية
Salem Bin Mahfouz Foundation

جمعية وفادة التطوعية
لخدمة زائري المدينة المنورة
Wafada Voluntary Association
for Madinah Visitors Service
ترخيص رقم: 2038



المصدر: الحساب الرسمي عبر مواقع التواصل للجهة



مساهمة جمعية ضيوف الرحمن في خدمات التأهيل والتدريب



في إطار الاستعداد لموسم رمضان المبارك لعام 1446هـ، نظّمت جمعية ضيوف الرحمن ورشة تدريبية بعنوان **"توعية وتأهيل الكادر التطوعي لموسم رمضان"**، بهدف تعزيز جاهزية المتطوعين لتقديم خدمات الإفطار والضيافة خلال الشهر الفضيل.



تأتي هذه الورشة ضمن جهود الجمعية لتطوير قدرات الكوادر التطوعية، وتنمية مهاراتهم في التعامل مع الفئات المستهدفة، بما يضمن تقديم خدمة راقية تواكب خصوصية الموسم وروحانية المكان.



المصدر: الحساب الرسمي عبر مواقع التواصل للجهة





مساهمة جمعية الكشافة العربية السعودية في خدمات التأهيل والتدريب



تمثل جمعية الكشافة العربية السعودية إحدى أبرز الجهات المساهمة في تأهيل وتدريب الكوادر الشبابية ضمن منظومة خدمة ضيوف الرحمن، من خلال برامج كشفية تخصصية ومعسكرات خدمة عامة تنظم سنوياً خلال



موسم الحج. تسهم الجمعية في رفع جاهزية المشاركين عبر:

- تنظيم برامج تدريبية مثل دراسة الشارة الخشبية لإعداد القادة الكشفيين.
- تنفيذ برامج تدريبية تخصصية في "إدارة الحشود" استعداداً للمواسم.
- تجهيز معسكرات متكاملة في مكة والمشاعر المقدسة، تشمل 14 معسكراً فرعياً في منى وعرفات.
- إشراك أكثر من 4700 من الكشافة والحوالة في تقديم خدمات تطوعية.

وتعمل الجمعية بالتنسيق مع جهات متعددة مثل وزارة الحج والعمرة ووزارة الصحة وغيرها.



المصدر: الحساب الرسمي عبر مواقع التواصل للجهة



التدريب على استخدام الخرائط الميدانية للمشاعر المقدسة



نُظمت جلسة تدريبية لمتطوعي البرنامج الصحي التطوعي بالحج، بالتعاون مع جمعية الكشافة العربية السعودية، لتدريبهم على استخدام الخرائط الميدانية في المشاعر المقدسة. يهدف هذا التدريب إلى تعزيز جاهزية المتطوعين وتحسين كفاءتهم في الاستجابة الميدانية خلال موسم الحج.



Derham
Weqaya | وقاية
الجمعية الخيرية للرعاية الصحية الأولية
Primary Health care charity Society



البرنامج الصحي
التطوعي بالحج



المصدر: الحساب الرسمي عبر مواقع التواصل للجهة



مساهمة جمعية المهاجرين لإكرام الموتى بمكة المكرمة



في إطار جهودها التوعوية والتدريبية، نظّمت جمعية المهاجرين لإكرام الموتى بمكة المكرمة عددًا من الدورات التدريبية لوفود المعتمرين القادمين من مختلف الدول، ضمن برنامج هداية المعتمر. وتهدف هذه الدورات إلى نشر الوعي الشرعي والعملية حول كيفية تفصيل وتجهيز وإكرام الموتى وفقًا للسنة النبوية. خلال الموسم، استقبلت الجمعية:



+66

مستفيد



+3

دورات تدريبية



المصدر: الحساب الرسمي، عبر منصة التماثل، الخدمة



مساهمة جمعية ضيوف مكة



ساهمت جمعية ضيوف مكة عبر **برنامج سفراء الخير** بدعم من مؤسسة سعد وعبدالعزیز الموسى الخيرية، بهدف تأهيل وتمكين الكوادر العاملة في خدمة ضيوف الرحمن، عبر برامج تدريبية متخصصة تسعى إلى الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

استمر البرنامج عبر **خمسة لقاءات تدريبية** متتابعة، استهدفت تعزيز كفاءة المشاركين ورفع مستوى جاهزيتهم للعمل في بيئة ضيوف الرحمن، بما يحقق أعلى معايير الاحترافية في الأداء الميّداني والإنساني.



المصدر: الحساب الرسمي عبر مواقع التواصل للجهة



مشروع "معًا ليكون الحرم بيئة نقية" - جمعية كفى



أطلقت جمعية كفى للتوعية بأضرار التدخين والمخدرات اللقاء التعريفي لفريق مشروع **"معًا ليكون الحرم بيئة نقية" في موسمهِ الثامن خلال رمضان 1446هـ**، بشراكة استراتيجية مع مؤسسة أبو غزالة للتنمية الاجتماعية.

يهدف المشروع إلى تأهيل فرق تطوعية تعمل على نشر الوعي الصحي داخل الحرم، من خلال توعية الزوار والمعتمرين بمخاطر التدخين والمخدرات، والمساهمة في توجيه الراغبين للعلاج والتأهيل. ويعد هذا البرنامج من المبادرات النوعية التي تسهم في تعزيز الصحة العامة داخل بيئة المسجد الحرام، من خلال عمل ميداني توعوي منظم ومتخصص.

مؤسسة أبوغزالة للتنمية الاجتماعية
AbuGhazalah Foundation for Social Development



المصدر: الحساب الرسمي عبر مواقع التواصل للجهة





تكریم مركز الأميرة صیة بنت عبدالعزيز كشريك تدريبي لمبادرة "رافد الحرمين"



في إطار دعم المبادرات الوطنية والمجتمعية، شارك مركز الأميرة صیة بنت عبدالعزيز للتأهيل المهني والاجتماعي كشريك تدريبي في مبادرة "رافد الحرمين"، قدّم المركز مجموعة من البرامج التدريبية المتخصصة التي شملت مجالات متعددة مثل: إدارة الحشود، وإدارة المخاطر والأزمات، واستراتيجية اتخاذ القرار، بالإضافة إلى برامج في الرعاية الصحية، والتنوع الثقافي، والسلامة المهنية، تم تكريم مركز الأميرة صیة بنت عبدالعزيز من قبل إمارة منطقة مكة المكرمة وجامعة أم القرى، وذلك تقديراً لدوره الفعّال في دعم المبادرة وإنجاح برامجها التدريبية.



270

فرصة تدريبية



547,954

ساعة تدريبية



5,938

مستفيد



138

دورة تدريبية

المصدر: الموقع الإلكتروني الرسمي للجهة





مبادرة "مكة تتحدث بكل اللغات" جمعية زائرات البيت الحرام

ضمن جهود تمكين المتطوعات وتطوير مهاراتهم في خدمة ضيوف الرحمن، نقّدت جمعية زائرات البيت الحرام النسخة الثانية من برنامج **"مكة تتحدث بكل اللغات"**، وهو برنامج تدريبي مجاني يهدف إلى تأهيل المتطوعات على التواصل الفعال مع الحجاج والمعتمرين بلغاتهم المختلفة، وتقديم الخدمة بجودة عالية وإتقان. **يهدف البرنامج إلى:**

- توعية المشاركات بكل ما يخص البلاد الحرام من فضل وآداب.
- تعريف المشاركات بأخلاقيات وآداب العمل التطوعي.
- تمكين المشاركات من التواصل مع ضيوف الرحمن بمختلف اللغات وإرشادهم.
- تمكين المشاركات من استخدام المصطلحات الشرعية الصحيحة باللغات المختلفة.



جمعية
زائرات البيت الحرام

اللغات المستهدفة في التدريب: الأوردو، الإنجليزية، الهوساوية، البرناوية، الأوزبكية، الملايوية.

المصدر: الحساب الرسمي عبر مواقع التواصل للجهة



تأهيل المتطوعات لخدمة ضيوف الرحمن



تقيم جمعية وفد الرحمن لقاءً تدريبيًا خاصًا لموسم رمضان في المسجد الحرام، يهدف إلى تأهيل الموظفين الموسميات وتعريفهم بأفضل الممارسات لخدمة ضيوف الرحمن خلال شهر رمضان عام 1446هـ.

أطلقت جمعية وفود الحرم مشروع "تمكين"، وهو مشروع نوعي

ومعرفي يهدف إلى: تأهيل مرشدات مؤهلات لخدمة ضيفات الرحمن خلال موسمي الحج والعمرة. تعزيز الإرشاد النسائي عبر برامج تدريبية متخصصة تركز على المعارف والمهارات والقيم. وتقديم حلول إبداعية ترتقي بجودة الخدمات وتثري التجربة الدينية للحاجات والمعتلمات.



جمعية وفود الحرم
WAFID ALHARAM ASSOCIATION

المصدر: الحساب الرسمي عبر مواقع التواصل للجهة



أبرز المنظمات المساهمة بخدمات التأهيل والتدريب



مساهمات القطاع
غير الربحي عالمياً



مساهمات القطاع
غير الربحي محلياً



مساهمات القطاع
الحكومي في المنظومة



مساهمات القطاع غير
الربحي في المنظومة



03

أبرز تحديات واحتياجات خدمات التأهيل والتدريب في خدمة ضيوف الرحمن

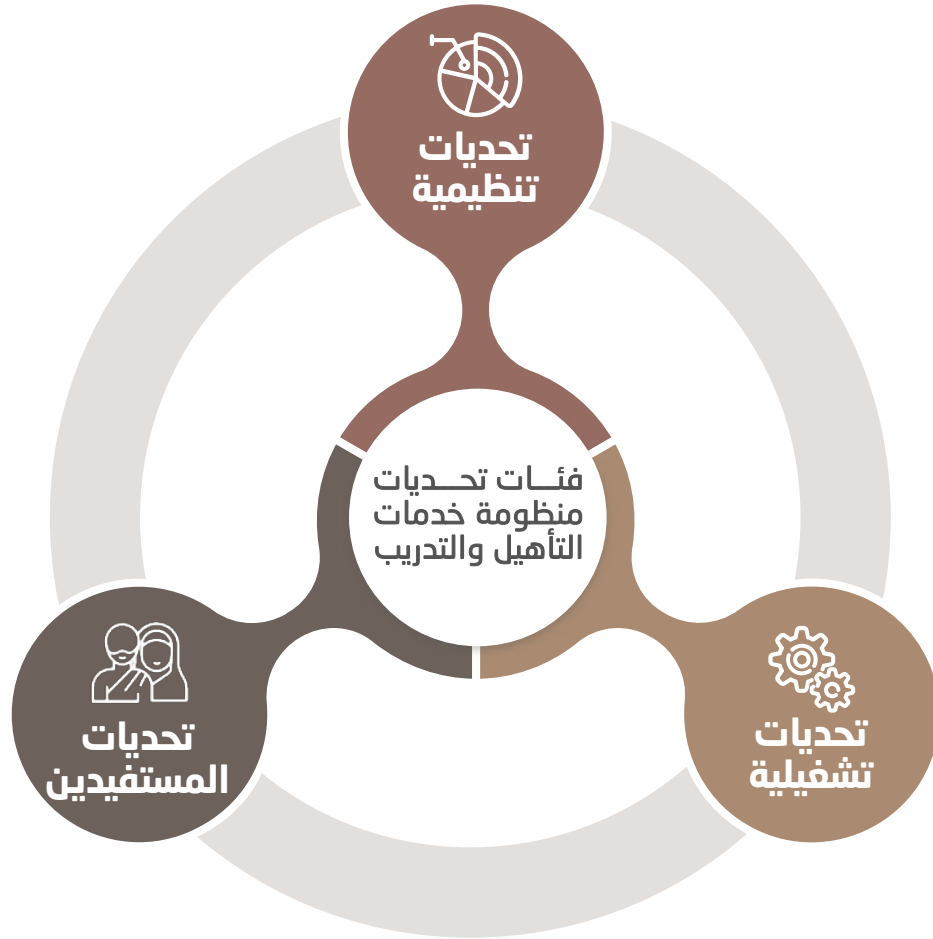


3 - 1

أبرز تحديات خدمات التأهيل والتدريب



بناءً على التحديات الحالية للقطاع تم تصنيف تحديات خدمات التأهيل والتدريب: (منظم، مشغل، ومستفيد)، حيث تمثل كل فئة أهم التحديات وأكثرها تأثيراً على المنظومة كجزء مؤثراً في تحسين الخدمة، وعكس الاحتياج بما يسهم في تسهيل أداء ضيوف الرحمن لمناسكهم براحة وطمأنينة:



تحديات تنظيمية: تشير إلى التحديات التي تواجه تنظيم وإدارة وتوجيه القطاع، بما يشمل وضوح الأدوار والمسؤوليات بين الجهات المعنية، وتداخل الصلاحيات. وفقاً للأطر التنظيمية الموحدة، وآليات اتخاذ القرار والأنظمة والتشريعات، والدعم المالي والاستدامة، والتنسيق والتكامل.

تحديات تشغيلية: تتعلق بالتحديات التي تواجه تنفيذ الخدمات ميدانياً، وتشمل ما يتعلق بكفاءة التشغيل، والموارد البشرية والدعم المجتمعي والتطوع، وجودة الأداء، وانسيابية تقديم الخدمة، وقدرة المنظومة على الاستجابة للظروف والمتغيرات أثناء التشغيل.

تحديات المستفيدين: تشير إلى التحديات المرتبطة بمقدمي الخدمة، وتشمل الفجوة بين البرامج المتاحة واحتياجاتهم الفعلية، وتنوع التخصصات المهنية، ونوعية نطاق تقديم الخدمة.

التحديات المتعلقة بهذا الجزء قد تكون مشتركة بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص والقطاع غير الربحي، وتم التركيز في هذا الجانب على دور القطاع غير الربحي ومساهمته في وضع الحلول والمعالجات لهذه التحديات المشتركة.



مصفوفة تصنيف التحديات وعلاقتها بأبعاد التأهيل والتدريب

تهدف مصفوفة تصنيف تحديات خدمات التأهيل والتدريب الى تحديد فئة التحدي في منظومة خدمات التأهيل والتدريب وربطه بأبعاد الخدمة لتسليط الضوء على الفجوة الناتجة وربطها بفرص تحسين تسعى لتلبية احتياج المستفيد ورفع كفاءة الخدمة

نوعية النشاط 	نطاق الاعتمادية 	فئات المستفيدين 	التخصصية المهنية 
عدم تمكن المشاركين في البرامج من التطبيق العملي بعد التدريب.	لا توجد مرجعية موحدة لاعتماد تأهيل وتدريب المتطوعين لخدمة ضيوف الرحمن.	ضعف برامج التأهيل والتدريب للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن.	ندرة وجود حقائب تدريبية معتمدة لخدمات القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن تواكب الاحتياج.
الزحام الشديد خلال المواسم ما يصعب تطبيق التدريب الميداني.	غياب حقائب تدريبية رسمية ومستدامة تضمن توحيد الجهود وتكرار استخدامها.	قلة الكوادر المؤهلة والمتخصصة في تقديم التدريب في المجالات المرتبطة بضيوف الرحمن.	قلة البرامج الحضرية، واعتماد أغلب البرامج على التدريب عن بعد بما لا يخدم التدريب التخصصي.
عدم ملائمة المادة التدريبية ووسائل التأهيل للفئات المستهدفة.	ضعف التموييل المخصص لبرامج التأهيل والتدريب.	الفوارق الفردية وتنوع الخلفيات الثقافية والمعرفية بين المشاركين.	عمومية محتوى البرامج التدريبية وضعف تخصيصها بحسب مهام الفئة المستهدفة مما ينعكس على فاعليتها.

تحديات تنظيمية 

تحديات تشغيلية 

تحديات المستفيدين 

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استبيان واقع خدمات التأهيل والتدريب في منظومة ضيوف الرحمن

3 - 2

أبرز احتياجات خدمات التأهيل والتدريب



أبرز احتياجات خدمات التأهيل والتدريب



ترتبط احتياجات خدمات التأهيل والتدريب ارتباطاً وثيقاً بطبيعة أدوار العاملين في منظومة خدمة ضيوف الرحمن، وتختلف باختلاف الفئة المستهدفة، والبيئة الميدانية، ومدى اعتماد البرامج وجودتها. ويسهم تحديد هذه الاحتياجات بدقة في تصميم برامج تدريبية أكثر فاعلية، تعكس الواقع وتواكب متطلبات الخدمة

نوعية النشاط 	نطاق الاعتمادية 	فئات المستفيدين 	التخصصية المهنية 
دعم المبادرات التدريبية الميدانية في مواقع تقديم الخدمة، بما يضمن مواءمة التدريب لطبيعة النشاط والبيئة التي يتعامل فيها المتدرب مع الضيف.	إنشاء منصة موحدة للتدريب والتأهيل بإشراف الجهات التنظيمية ذات العلاقة.	تكثيف وتوسيع نطاق التدريب في التوجيه والإرشاد وكيفية التعامل مع ضيوف الرحمن، للعاملين والمتطوعين والراغبين من المجتمع.	تصميم حقائب جاهزة ومختصرة تناسب زمن برنامج التدريب وتواكب الاحتياجات.
التكامل بين التدريب الميداني والنظري لتمكين الكوادر من فهم وممارسة الأعمال المناطة بهم.	بناء شهادات اعتماد وظيفية تربط بين برامج التأهيل والتدريب والممارسة العملية ومواءمته لمسارات العمل.	جعل الحصول على شهادة تدريب بعدد ساعات معتمد شرطاً أساسياً للالتحاق في خدمة الحجاج والمعتمرين.	الحاجة إلى استدامة واستمرار الكوادر التخصصية المؤهلة في خدمة ضيوف الرحمن.
تخصيص مواقع للتدريب النظري والعملية تتواءم مع طبيعة النشاط وبيئة الحج والعمره.	الحاجة إلى تمويل مستدام لدعم برامج التأهيل والتدريب في خدمة ضيوف الرحمن.	تصميم برامج تدريبية تتناسب مع تعددية ثقافات العاملين والمتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن.	استقطاب مدربين مؤهلين يمتلكون خبرة ميدانية في تقديم البرامج التأهيلية والتدريبية، مع مراعاة التخصصية.

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - استبيان واقع خدمات التأهيل والتدريب في منظومة ضيوف الرحمن

04

المبادرات والتوصيات



4 - 1

أبرز الفرص المقترنة
بخدمات التأهيل والتدريب



أبرز الفرص المقترنة بخدمات التأهيل والتدريب



تمثل فرص تطوير خدمات التأهيل والتدريب للعاملين في منظومة ضيوف الرحمن عاملاً أساسياً في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمة. ومع اتساع نطاق الأدوار وتعدد التخصصات، تتزايد الحاجة لبرامج تدريبية مستدامة ومتخصصة تواكب المتغيرات الميدانية وتعزز الجاهزية.



تفعيل الشراكة مع المسؤولية المجتمعية بالشركات لدعم برامج ومشاريع الجمعيات في تعزيز خدمات تأهيل وتدريب العاملين بالقطاع غير الربحي.

جاهزية ورغبة القطاع غير الربحي في المساهمة بتقديم خدمات ضيوف الرحمن.

إنشاء بنك محتوى حقائب تدريبية يخدم كافة الجهات العاملة في خدمات القطاع غير الربحي ويضمن تناغم الرسائل وتحديثها بشكل مستمر وموحد.

الاستفادة من الرغبة العالية للمانحين لتقديم خدمات تطويرية لمنظومة ضيوف الرحمن.

الاستفادة من التطبيقات المنشأة لخدمة ضيوف الرحمن المتوفرة في الأجهزة الذكية وربطها بخدمات التأهيل والتدريب العاملين في القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن.

استخدام التقنية الحديثة والذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات التأهيل والتدريب.

التعاون مع الكيانات المتخصصة وذات العلاقة لسد الاحتياج في عدد من المسارات التدريبية.

إطلاق منصة وطنية موحدة للتدريب التوعوي التفاعلي، تدمج بين المواد المعرفية والمحتوى التفاعلي المرئي، وتتيح للجهات المشاركة رفع محتواها بعد مراجعته واعتماده.

إنشاء مركز تدريب يهتم بتطوير ودراسة جميع أعمال منظومة الحج والعمرة بشكل احترافي.

إدراج الجهات الوقفية غير الربحية ضمن منظومة التدريب والتأهيل الرسمية، وتمكينها من نشر المحتوى التدريبي.

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - ورش العمل مع القطاع - الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات - استبيان واقع خدمات التأهيل والتدريب في منظومة ضيوف الرحمن

4 - 2

ربط نتائج التصنيف بفرص
التحسين لتوليد المبادرات





ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

المبادرة

الفرص

انشاء بيئة تدريبية (Experience Lab) لتأهيل العاملين من خلال محاكاة تجربة الحج والعمرة

- إنشاء مركز تدريب يهتم بتطوير ودراسة جميع أعمال منظومة الحج والعمرة بشكل احترافي.

- تفعيل الشراكة مع المسؤولية المجتمعية بالشركات لدعم برامج ومشاريع الجمعيات في تعزيز خدمات تأهيل وتدريب العاملين بالقطاع غير الربحي.

- الاستفادة من الرغبة العالية للمانحين لتقديم خدمات تطويرية لمنظومة ضيوف الرحمن.

أبعاد الخدمة

فئات
المستفيدين



التخصصية
المهنية



نوعية
النشاط



نطاق
الاعتمادية



- عدم تمكن المشاركين في البرامج من التطبيق العملي بعد التدريب.
- الزحام الشديد خلال المواسم ما يصعب تطبيق التدريب الميداني.
- قلة البرامج الحضورية، واعتماد أغلب البرامج على التدريب عن بعد بما لا يخدم التدريب التخصصي.
- الفوارق الفردية وتنوع الخلفيات الثقافية والمعرفية بين المشاركين.
- لا توجد مرجعية موحدة لاعتماد تأهيل وتدريب المتطوعين لخدمة ضيوف الرحمن.

- استقطاب مدربين مؤهلين يمتلكون خبرة ميدانية في تقديم البرامج التأهيلية والتدريبية، مع مراعاة التخصصية.
- تخصيص مواقع للتدريب النظري والعملي تتواءم مع طبيعة النشاط وبيئة الحج والعمرة.
- جعل الحصول على شهادة تدريب بعدد ساعات معتمد شرطاً أساسياً للالتحاق في خدمة الحجاج والمعتمرين.
- دعم المبادرات التدريبية الميدانية في مواقع تقديم الخدمة، بما يضمن مواءمة التدريب لطبيعة النشاط والبيئة التي يتعامل فيها المتدرب مع الضيف.
- التكامل بين التدريب الميداني والنظري لتمكين الكوادر من فهم وممارسة الأعمال المناطة بهم.
- بناء شهادات اعتماد وظيفية تربط بين برامج التأهيل والتدريب والممارسة العملية ومواءمته لمسارات العمل.



التحدي



الاحتياج





ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

المبادرة

الفرص

إنشاء مؤسسة أهلية
متخصصة في التأهيل
والتدريب ضمن منظومة
ضيوف الرحمن

- الاستفادة من الرغبة العالية للمانحين لتقديم خدمات تطويرية لمنظومة ضيوف الرحمن.
- إدراج الجهات الوقفية غير الربحية ضمن منظومة التدريب والتأهيل الرسمية، وتمكينها من نشر المحتوى التدريبي.

أبعاد الخدمة

فئات
المستفيدين



التخصصية
المهنية



نوعية
النشاط



نطاق
الاعتمادية



- قلة الكوادر المؤهلة والمتخصصة في تقديم التدريب في المجالات المرتبطة بضيوف الرحمن.
- ضعف التمويل المخصص لبرامج التأهيل والتدريب.
- ضعف برامج التأهيل والتدريب للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن.
- عدم ملائمة المادة التدريبية ووسائل التأهيل للفئات المستهدفة.
- عمومية محتوى البرامج التدريبية وضعف تخصيصها بحسب مهام الفئة المستهدفة مما ينعكس على فاعليتها.

- الحاجة الى تمويل مستدام لدعم برامج التأهيل والتدريب في خدمة ضيوف الرحمن.
- تكثيف وتوسيع نطاق التدريب في التوجيه والإرشاد وكيفية التعامل مع ضيوف الرحمن، للعاملين والمتطوعين والراغبين من المجتمع.
- الحاجة الى استدامة واستمرار الكوادر المتخصصة المؤهلة في خدمة ضيوف الرحمن.
- تصميم برامج تدريبية تتناسب مع تعددية ثقافات العاملين والمتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن.



التحدي



الاحتياج





ربط فئات التحديات مع الاحتياجات لتوليد المبادرات

المبادرة

الفرص

منصة رقمية تقدم حقائب تدريبية تخصصية للأعمال الميدانية المقدمة لضيوف الرحمن

- إنشاء بنك محتوى حقائب تدريبية يخدم كافة الجهات العاملة في خدمات القطاع غير الربحي ويضمن تناغم الرسائل وتحديثها بشكل مستمر وموحد.
- إطلاق منصة وطنية موحدة للتدريب التوعوي التفاعلي، تدمج بين المواد المعرفية والمحتوى التفاعلي المرئي، وتتيح للجهات المشاركة رفع محتواها بعد مراجعته واعتماده.
- التعاون مع الكيانات المتخصصة وذات العلاقة لسد الاحتياج في عدد من المسارات التدريبية.

أبعاد الخدمة

فئات المستفيدين	التخصصية المهنية
نوعية النشاط	نطاق الاعتمادية

- غياب حقائب تدريبية رسمية ومستدامة تضمن توحيد الجهود وتكرار استخدامها.
- ندرة وجود حقائب تدريبية معتمدة لخدمات القطاع غير الربحي في خدمة ضيوف الرحمن تواكب الاحتياج.
- عمومية محتوى البرامج التدريبية وضعف تخصيصها بحسب مهام الفئة المستهدفة مما ينعكس على فاعليتها.

- تصميم حقائب جاهزة ومختصرة تناسب زمن برنامج التدريب وتواكب الاحتياجات.
- إنشاء منصة موحدة للتدريب والتأهيل بإشراف الجهات التنظيمية ذات العلاقة.
- تكثيف وتوسيع نطاق التدريب في التوجيه والإرشاد وكيفية التعامل مع ضيوف الرحمن، للعاملين والمتطوعين والراغبين من المجتمع.





منصة رقمية تقدم حقائق
تدريبية تخصصية للأعمال
الميدانية المقدمة لضيوف
الرحمن.



إنشاء مؤسسة أهلية متخصصة
في التأهيل والتدريب ضمن
منظومة ضيوف الرحمن.



إنشاء بيئة تدريبية
(Experience Lab) لتأهيل
العاملين من خلال محاكاة
تجربة الحج والعمرة.



4 - 3

المبادرات





مبادرة: انشاء بيئة تدريبية (Experience Lab) لتأهيل العاملين من خلال محاكاة تجربة الحج والعمرة

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة
التأهيل والتدريب	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	- جهة حكومية - جهة وقفية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة
ملخص العمل	تهدف المبادرة إلى إنشاء بيئة واقعية تفاعلية محاكية لمراحل وأنشطة رحلة ضيوف الرحمن، بما يتيح للعاملين فرصة استشعار التحديات والمكتسبات في كل محطة، والتدرب على أداء المهام الميدانية ضمن سياق تطبيقي يحاكي ظروف التنفيذ الفعلية. يساعد هذا المعمل على فهم أدق لاحتياجات التأهيل المرتبطة بكل موقع، مما يساهم في تطوير محتوى تدريبي تخصصي يتناسب مع خصائص المستفيدين. كما يتم ربط التدريب بمنصة إلكترونية وبرامج معتمدة تضمن توحيد المخرجات ورفع كفاءة الجاهزية.			- استقطاب مدربين مؤهلين يمتلكون خبرة ميدانية في تقديم البرامج التأهيلية والتدريبية، مع مراعاة التخصصية. - تخصيص مواقع للتدريب النظري والعملي تتواءم مع بيئة الحج والعمرة. - دعم المبادرات التدريبية الميدانية في مواقع تقديم الخدمة - التكامل بين التدريب الميداني والنظري لتمكين الكوادر من فهم وممارسة الاعمال المناطة بهم. - بناء شهادات اعتماد وظيفية تربط بين برامج التأهيل والتدريب والممارسة العملية ومواءمته لمسارات العمل.
مصادر التمويل المحتملة	- إسناد حكومي - جمعية تمتلك تمويل - مؤسسة مانحة - أوقاف - أفراد مانحين - منصات تبرع جماعي	عدد المتطوعين	يتم تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها	الأثر المتوقع
		إجمالي الساعات التطوعية	يتم تقدير عدد الساعات التطوعية بناءً على عدد المتطوعين	
الدعم المطلوب				
- دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ - التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة - جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ		- دعم لوجستي متنوع - حشد وتنسيق الجهود الإعلامية - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ		
أصحاب المصلحة				
لجنة الحج العليا - وزارة الحج والعمرة - الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة- هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة - المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي - برنامج خدمة ضيوف الرحمن - وزارة الداخلية - الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي - الهيئة العامة للأوقاف - سدايا				

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - ورش العمل مع القطاع - الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات - استبيان واقع خدمات التأهيل والتدريب في منظومة ضيوف الرحمن



مبادرة: إنشاء مؤسسة أهلية متخصصة في التأهيل والتدريب ضمن منظومة ضيوف الرحمن

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة				
التأهيل والتدريب	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	- جهة حكومية - جهة وقفية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة				
ملخص العمل	إنشاء مؤسسة أهلية متخصصة تُعنى بتأهيل وتدريب الكوادر العاملة في منظومة خدمة ضيوف الرحمن، عبر برامج مهنية مستدامة، ترتبط باحتياجات الميدان، وتُدار من خلال موارد مالية وقفية تضمن الاستمرارية، وتعمل المؤسسة ضمن إطار تنظيمي يعزز التكامل مع الجهات الحكومية وغير الربحية ويستند إلى معايير اعتماد وتقييم واضحة.			- الحاجة الى تمويل مستدام لدعم برامج التأهيل والتدريب. - تكثيف وتوسيع نطاق التدريب في التوجيه والإرشاد وكيفية التعامل مع الضيف، للعاملين والمتطوعين والراغبين من المجتمع. - الحاجة الى استدامة واستمرار الكوادر التخصصية المؤهلة في خدمة ضيوف الرحمن. - تصميم برامج تدريبية تناسب مع تعددية ثقافات العاملين والمتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن.				
مصادر التمويل المحتملة	- إسناد حكومي - جمعية تمتلك تمويل مؤسسة مانحة أوقاف أفراد مانحين منصات تبرع جماعي	<table><tr><td>عدد المتطوعين</td><td>يتم تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها</td></tr><tr><td>إجمالي الساعات التطوعية</td><td>يتم تقدير عدد الساعات التطوعية بناءً على عدد المتطوعين</td></tr></table>	عدد المتطوعين	يتم تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها	إجمالي الساعات التطوعية	يتم تقدير عدد الساعات التطوعية بناءً على عدد المتطوعين	الأثر المتوقع	- رفع جودة البرامج التدريبية وربطها باحتياجات كل فئة وموقع خدمة. - دعم استمرارية التأهيل من خلال موارد وقفية تضمن التمويل طويل المدى. - تقليص الفجوة في الكوادر المؤهلة والمتخصصة في خدمة الحاج والمعتمرين. - تعزيز التنسيق المؤسسي بين الجهات المقدمة للخدمة، وتوحيد مخرجات التأهيل. - توفير كيان مستقر ومستدام لخدمات التأهيل والتدريب.
عدد المتطوعين	يتم تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها							
إجمالي الساعات التطوعية	يتم تقدير عدد الساعات التطوعية بناءً على عدد المتطوعين							
الدعم المطلوب	- دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ - التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة - جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ - دعم لوجستي متنوع - حشد وتنسيق الجهود الإعلامية - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ			أصحاب المصلحة	برنامج خدمة ضيوف الرحمن - الهيئة العامة للأوقاف - المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي- وزارة الحج والعمرة			



مبادرة: منصة رقمية تقدم حقائب تدريبية تخصصية للأعمال الميدانية المقدمة لضيوف الرحمن

تصنيف المبادرة	محطة رحلة الضيف	فترة التنفيذ	الجهات المرشحة للتنفيذ	الجهات الحكومية الداعمة						
التأهيل والتدريب	جميع محطات رحلة الضيف	طوال العام	- جهة حكومية - جهة وقفية	الجهة الحكومية المسؤولة عن المتابعة الفنية لتنفيذ المبادرة مع الجهة المرشحة						
ملخص العمل	- إنشاء بنك محتوى حقائب تدريبية يخدم كافة الجهات العاملة في خدمات القطاع غير الربحي ويضمن تناغم الرسائل وتحديثها بشكل مستمر وموحد. - إطلاق منصة وطنية موحدة للتدريب التوعوي التفاعلي، تدمج بين المواد المعرفية والمحتوى التفاعلي المرئي، وتتيح للجهات المشاركة رفع محتواها بعد مراجعته واعتماده. - التعاون مع الكيانات المتخصصة وذات العلاقة لسد الاحتياج في عدد من المسارات التدريبية.									
مصادر التمويل المحتملة	- إسناد حكومي - جمعية تمتلك تمويل - مؤسسة مانحة - أوقاف - أفراد مانحين - منصات تبرع جماعي	<table><tr><td>عدد المتطوعين</td><td>يتم تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها</td></tr><tr><td>إجمالي الساعات التطوعية</td><td>يتم تقدير عدد الساعات التطوعية بناءً على عدد المتطوعين</td></tr></table>	عدد المتطوعين	يتم تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها	إجمالي الساعات التطوعية	يتم تقدير عدد الساعات التطوعية بناءً على عدد المتطوعين	الأثر المتوقع	- تسهيل الوصول إلى محتوى تدريبي موحد ومتاح لجميع مقدمي الخدمة. - رفع كفاءة العاملين ميدانيًا من خلال تدريب تخصصي مبني على احتياج فعلي. - دعم التدرج المهني وربط التدريب بالاعتماد الوظيفي. - توفير بيئة تدريبية رقمية مرنة ومستدامة تخدم موسم الحج والعمرة طوال العام. - تعزيز التكامل بين الجهات من خلال منصة موحدة ومعتمدة.		
عدد المتطوعين	يتم تقدير العدد بما يتناسب مع حجم المبادرة وتحقيق أهدافها وتنفيذها									
إجمالي الساعات التطوعية	يتم تقدير عدد الساعات التطوعية بناءً على عدد المتطوعين									
الدعم المطلوب	<table><tr><td>أصحاب المصلحة</td><td>وزارة الحج والعمرة-الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة- هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة - المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي- برنامج خدمة ضيوف الرحمن - الأمن العام- الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي-الهيئة العامة للأوقاف</td></tr><tr><td></td><td> - دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ - التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة - جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ </td></tr><tr><td></td><td> - دعم لوجستي متنوع - حشد وتنسيق الجهود الإعلامية - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ </td></tr></table>				أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة-الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة- هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة - المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي- برنامج خدمة ضيوف الرحمن - الأمن العام- الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي-الهيئة العامة للأوقاف		- دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ - التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة - جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ		- دعم لوجستي متنوع - حشد وتنسيق الجهود الإعلامية - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ
أصحاب المصلحة	وزارة الحج والعمرة-الهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة- هيئة تطوير منطقة المدينة المنورة - المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي- برنامج خدمة ضيوف الرحمن - الأمن العام- الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي-الهيئة العامة للأوقاف									
	- دعم إصدار تصاريح التطوع والتصاريح الأمنية اللازمة للتنفيذ - التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لتمكين الجهات المنفذة - جلب التمويل والدعم اللازم لتلبية احتياجات التنفيذ									
	- دعم لوجستي متنوع - حشد وتنسيق الجهود الإعلامية - تنظيم وتوحيد إجراءات التنفيذ									

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن - ورش العمل مع القطاع - الاستبانة الإلكترونية لمقدمي الخدمات - استبيان واقع خدمات التأهيل والتدريب في منظومة ضيوف الرحمن

4 - 4

أبرز التوصيات





أبرز التوصيات المرتبطة بخدمات التأهيل والتدريب

1. تعزيز التخصصية في التأهيل والتدريب من خلال إنشاء كيانات ومبادرات مهنية تُعنى بتقديم محتوى تدريبي مرتبط بواقع الخدمة ومبني على المهارات الفعلية المطلوبة في الميدان.
2. تطوير نظام وطني للاعتمادية والتدرج المهني في مجال التأهيل والتدريب لمنظومة ضيوف الرحمن، يربط البرامج التدريبية بمستويات تأهيل واضحة وشهادات معترف بها.
3. توسيع نطاق الحلول الرقمية التدريبية ، وتفعيل المنصات التفاعلية التي تقدم محتوى متعدد اللغات وقابل للتحديث المستمر بما يتوافق مع طبيعة الخدمة وتنوع الفئات المستفيدة.
4. دعم التدريب الميداني، عبر تجارب تفاعلية ومعامل متخصصة، تُسهم في تعزيز الجاهزية العملية للعاملين.
5. إشراك القطاع غير الربحي بفاعلية أكبر في تقديم خدمات التأهيل والتدريب، من خلال تمكين الجمعيات، وتوسيع نطاق الشراكات مع الجهات التنظيمية والتعليمية.
6. توفير مصادر تمويل مستدامة للتأهيل والتدريب، مثل المصارف الوقفية، وربطها بمؤشرات أداء تقيس الأثر الفعلي على جودة الخدمة المقدمة لضيوف الرحمن.
7. الاستفادة من الممارسات الدولية والمحلية الناجحة، والعمل على توطيد النماذج ذات الصلة بما يتناسب مع خصوصية خدمة ضيوف الرحمن.

05

دليل المنظمات المقدمة لخدمات التدريب والتأهيل





قائمة الجهات المُساهمة بخدمات التأهيل والتدريب (00/00)

قائمة الجهات المساهمة في خدمات التأهيل والتدريب لعام 1446هـ ونوعها، ومنطقتها.

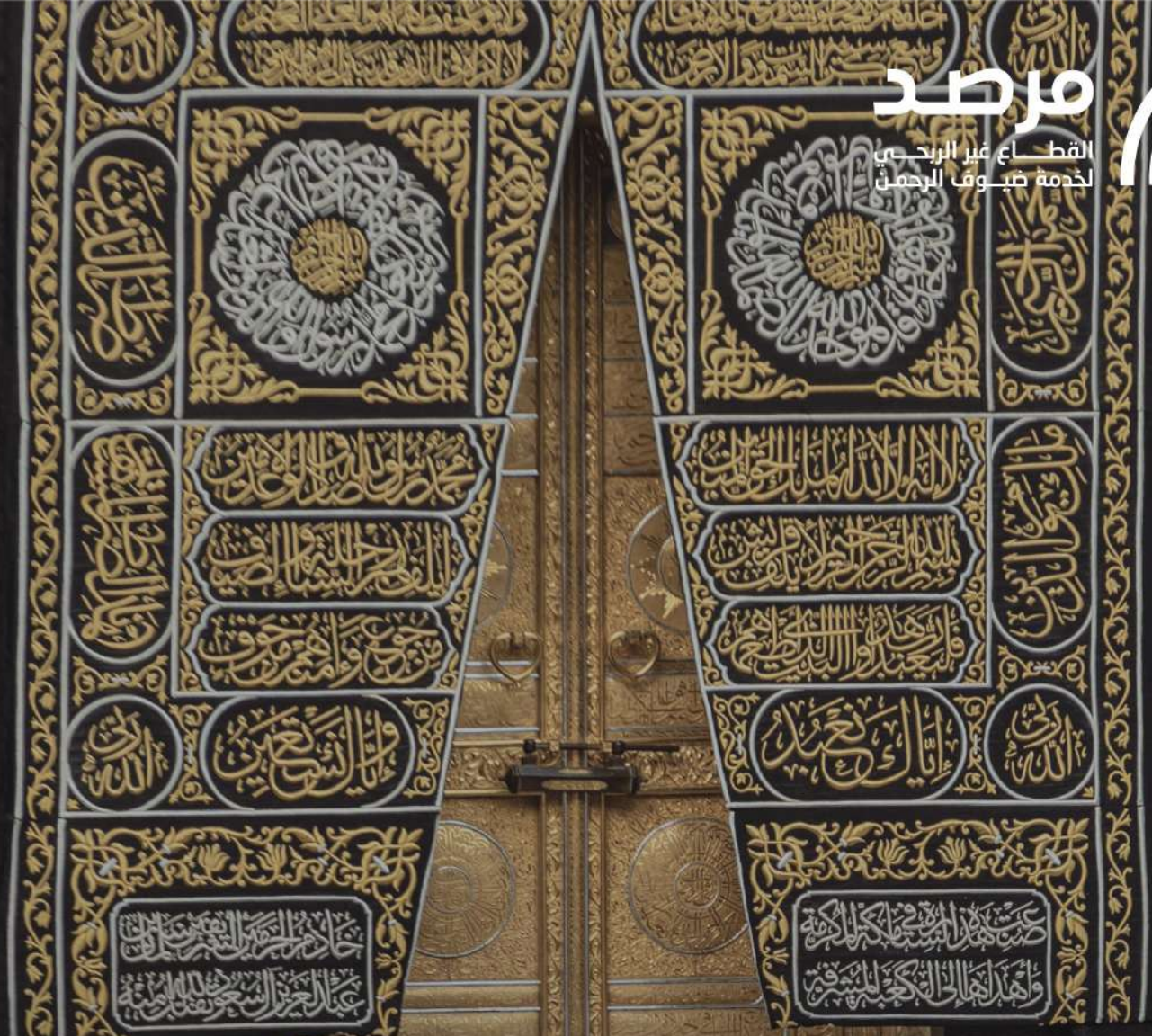
م	اسم المنظمة	نوع المنظمة	تصنيف المنظمة	منطقتها
1	المهاجرين لإكرام الموتى	جمعية أهلية	التنمية والإسكان	منطقة مكة المكرمة
2	بوصلة لتنمية المهارات الحياتية	جمعية أهلية	الخدمات الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة
3	جمعية السليم للتدريب والتطوير الصحي	جمعية أهلية	الصحة	منطقة الرياض
4	جمعية التنمية الأهلية بالأحكام	جمعية أهلية	التنمية والإسكان	المنطقة الشرقية
5	جمعية المعالم السياحية بمكة المكرمة	جمعية أهلية	الثقافة	منطقة مكة المكرمة
6	جمعية تنمية الأيتام بمنطقة المدينة المنورة	جمعية أهلية	الخدمات الاجتماعية	منطقة المدينة المنورة
7	جمعية خدمة ضيوف الرحمن بمنطقة تبوك	جمعية أهلية	الدعوة والإرشاد والتعليم الديني	منطقة تبوك
8	جمعية رواسي للحماية الأسرية	جمعية أهلية	الخدمات الاجتماعية	منطقة الحدود الشمالية
9	جمعية ريادة أبناء وتطوير القدرات الشبابية	جمعية أهلية	الخدمات الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة
10	جمعية زائرات البيت الحرام	جمعية أهلية	الدعوة والإرشاد والتعليم الديني	منطقة مكة المكرمة
11	جمعية سواعد التطوع	جمعية أهلية	منظمات دعم العمل الخيري	منطقة عسير
12	جمعية طاقات الشبابية	جمعية أهلية	الخدمات الاجتماعية	منطقة مكة المكرمة
13	جمعية قادة التطوعية لخدمة زائري المدينة	جمعية أهلية	الدعوة والإرشاد والتعليم الديني	منطقة المدينة المنورة
14	وقف مسجد المهاجرين بمكة	وقف عام	وقف	منطقة مكة المكرمة

المصدر: مرصد العمل غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن



مرصد

القطر - غير الربحي
لخدمة ضيوف الرحمن



أوقاف
AWQAF



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



2025/ 1446