



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

# الملف التعريفي

الملتقى العلمي الثاني والعشرون  
لأبحاث الحج والعمرة والزيارة

تحت شعار

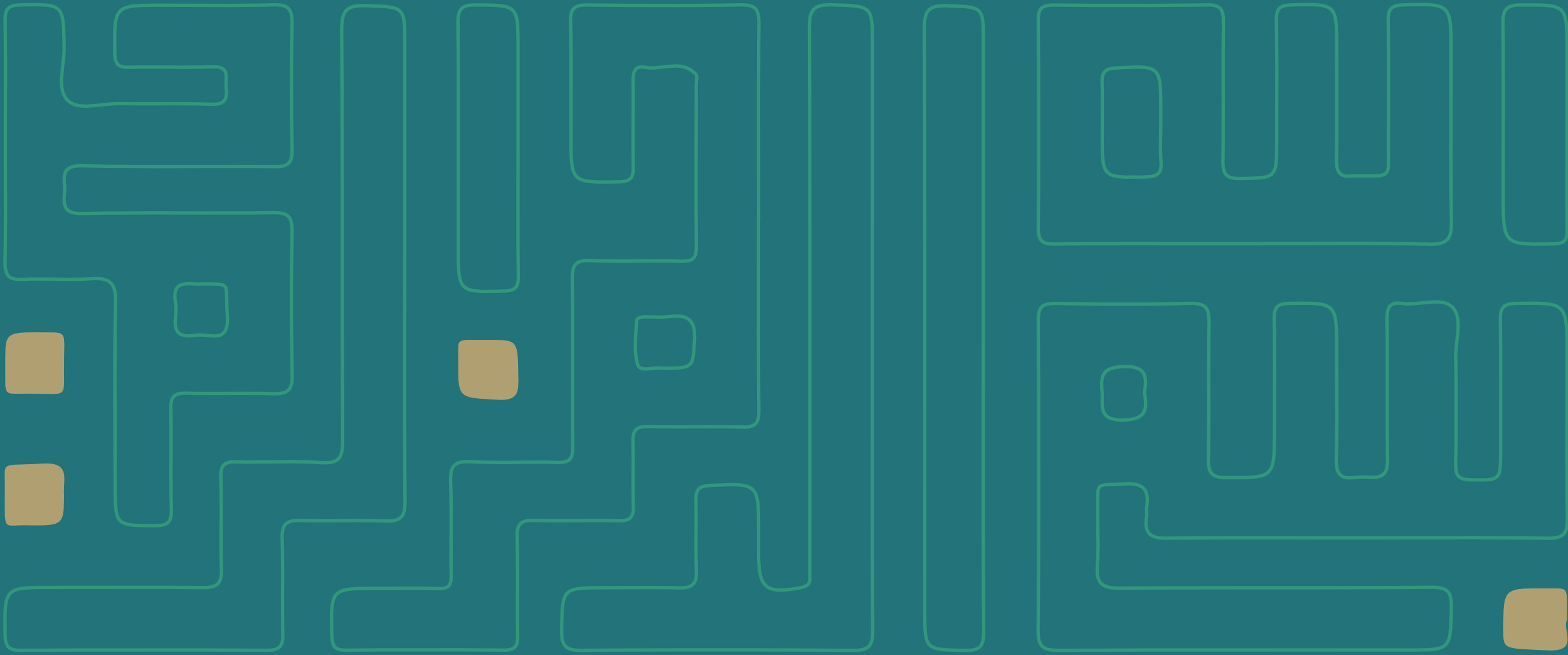
نحو تجربة متميزة لضيوف الرحمن

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة والزيارة



الملتقى العلمي الثاني والعشرون  
لأبحاث الحج والعمرة والزيارة  
نحو تجربة متميزة لضيوف الرحمن





برعاية

خَادِمُ الْحَرَمَيْنِ الشَّرِيفَيْنِ

الملك وسليمان بن عبدالعزيز آل سعود

حفظه الله ورعاه



الملتقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



بدعم

صاحب السمو الملكي الأمير

محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء

حفظه الله ورعاه



الملتقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22

بحضور

صاحب السُّمُو الملكي

الأمير خالد الفيصل

مستشار خادم الحرمين الشريفين أمير منطقة مكة المكرمة

حفظه الله ورعاه



الملتقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22

# مقدمة

استمرارًا للدعم الكبير المتواصل من قيادة المملكة العربية السعودية لتسخير جميع الإمكانيات التي تحقق لضيوف الرحمن أداء مناسبهم وشعائرهم بكل يسر وسهولة وطمأنينة وتسعى لإثراء تجربتهم وتحقيق رضاهم. عليه فإن جامعة أم القرى ممثلة في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة تنظم الملتقى العلمي الثاني والعشرون لأبحاث الحج والعمرة والزيارة وبرعاية كريمة من خادم الحرمين الشريفين -حفظه الله -

تحت شعار

## " نحو تجربة متميزة لضيوف الرحمن "

يعتبر هذا الملتقى فرصة للباحثين في الجامعات السعودية والمهتمين بمجال الحج والعمرة والزيارة، وأصحاب القرار ومقدمي الخدمات لعرض ومناقشة الأبحاث والدراسات والمقترحات، وتبادل وجهات النظر للاستفادة من أفضل المنهجيات العلمية والممارسات المحلية والعالمية من أجل تحقيق تجربة متميزة لضيوف الرحمن.

عن الملتقى





جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

# الأهداف



الملتقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22

- دعم اتخاذ القرارات التي من شأنها تحسين خدمة ضيوف الرحمن
- الاطلاع على أهم المبادرات والبرامج التي تقوم بها الجهات ذات العلاقة
- الاطلاع على نتائج البحوث والدراسات العلمية للفهم العميق لمقومات الارتقاء في تجربة رحلة ضيوف الرحمن
- الاطلاع على أفضل الممارسات لخدمة ضيوف الرحمن والاستفادة منها وتعميمها
- تفعيل قنوات التواصل بين الأطراف المعنية بخدمة ضيوف الرحمن





جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

# محاور الملتقى



الملتقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



## ثقافة تجربة الضيف

يتناول هذا المحور التعريف بثقافة تجربة الضيف ، وأهمية هذه الثقافة ومكوناتها في تحقيق رضا ضيوف الرحمن بما يلبي احتياجاتهم ويفوق توقعاتهم. ويشمل هذا المحور على سبيل المثال المجالات التالية:

- 1- أهمية ثقافة تجربة الضيف في تحقيق رضا ضيوف الرحمن،
- 2- فهم خصائص واحتياجات وتوقعات ضيوف الرحمن، وأثره في تحقيق تجربة متميزة.
- 3- أفضل الممارسات المحلية والعالمية في تجربة الضيف وتطبيقاتها في منظومة خدمة ضيوف الرحمن.



## الحوكمة والتميز المؤسسي

يتناول هذا المحور أهمية توفير منظومة متكاملة لضبط العمليات وتقديم خدمات مؤسسية مبتكرة وشراكات ناجحة تعزز الاستدامة. ويشمل هذا المحور على سبيل المثال المجالات التالية:

- 1- أنظمة ضبط العلاقات بين أصحاب المصلحة وأثرها في تميز تجربة الضيف.
- 2- مأسسة الخدمات وإدارة العمليات للتمحور حول تجربة الضيف.
- 3- التكامل بين الجهات وتطوير شراكات نوعية.
- 4- حوكمة الاستدامة وأثرها في تحقيق تجارب متميزة.
- 5- الإبداع والابتكار في تحسين تجربة الضيف.
- 6- إدارة الأزمات وتحويل التحديات لتجارب متميزة.



## كفاءة وجودة الخدمات

يتناول هذا المحور أهمية رفع جودة وكفاءة الخدمات المقدمة وتأهيل العاملين وتطوير أدائهم لتحقيق تجارب متميزة في جميع نقاط الاتصال. ويشمل هذا المحور على سبيل المثال المجالات التالية:

- 1- رفع جودة وكفاءة الخدمات المقدمة في جميع نقاط الاتصال
- 2- تأهيل وتدريب مقدمي الخدمات وتمكينهم لتقديم خدمة مميزة.
- 3- مؤشرات الأداء وقياس الرضا ونضج التجربة.
- 4- فرص وتحديات التحول الرقمي لتحقيق تجارب متميزة.



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY



ورش  
العمل



الجلسات  
العلمية



الملصقات  
العلمية



السجل  
العلمي

# فعاليات الملتقى



الملتقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22

# برنامج الملتقى





نبذة عن الجلسة : تستعرض هذه الجلسة عدداً من الأوراق التي تسعى إلى الاستفادة من المفاهيم العلمية لتخصصات مختلفة وتوظيفها في عدد من التطبيقات والمبادرات العملية التي تسهم في إثراء تجربة ضيوف الرحمن.

### الدكتور عامر بن عوض الزائدي

وكيل جامعة أم القرى للشؤون التعليمية



### كيف نصنع رحلة متميزة لضيوف الرحمن؟

أستاذ بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة  
الأستاذ الدكتور عاطف بن حسين أصغر



### مقاصد الحج والعمرة وأثرها في تحقيق تجربة متميزة لضيوف الرحمن

رئيس قسم البحوث الإدارية والإنسانية بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة  
الدكتور عصام بن علي خان



### تطوير ثقافة تجربة الضيف في أعمال الحج والعمرة والزيارة اعتماداً على تعميق التحفيز الداخلي لدى مقدم الخدمة

أستاذ بكلية الصحة العامة والمعلوماتية الصحية بجامعة أم القرى  
الأستاذ الدكتور زكي بن شاكر صديقي



### الإدارة الذكية لمعارف ضيوف الرحمن

أستاذ إدارة المعرفة المساعد في كلية الملك عبدالله للدفاع الجوي  
الدكتور غازي بن ثامر الحارثي



### رئيس الجلسة



1 يوم  
الأحد

29 / جمادى الآخرة / 1444 هـ  
22 / يناير / 2023 م

من 10:30 صباحاً  
إلى 12:00 مساءً



الملتقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



نبذة عن الجلسة : وتستعرض هذه الجلسة مجموعة من التجارب الناجحة والإنجازات التي حققتها بعض الجهات في المملكة في هذا المجال، كما تتناول الجلسة بعض الجوانب التي لها أثر في إثراء تجربة ضيوف الرحمن.

### معالي الأستاذ الدكتور عبدالفتاح بن سليمان مشاط نائب وزير الحج والعمرة



تحقيق تجربة متميزة لضيوف الرحمن في الحرمين الشريفين  
الرئيس العام لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي  
معالي الشيخ الأستاذ الدكتور عبدالرحمن بن عبدالعزيز السديس



أثر "مبادرة طريق مكة" في تميز تجربة ضيوف الرحمن  
مدير عام الجوازات رئيس اللجنة الاشرافية لخدمة طريق مكة  
معالي الفريق سليمان بن عبدالعزيز اليحيى



دور الأمن العام في تجويد وإثراء تجربة ضيوف الرحمن  
مدير الامن العام  
معالي الفريق محمد بن عبدالله البسامي



أثر التطوير في مكة المكرمة على تجربة ضيوف الرحمن  
الرئيس التنفيذي للهيئة الملكية لمدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة  
المهندس صالح بن إبراهيم الرشيد



### رئيس الجلسة



1 يوم  
الأحد  
29 / جمادى الآخرة / 1444هـ  
22 / يناير / 2023م

من 01:00 مساءً  
إلى 02:30 مساءً



الملقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



**نبذة عن الجلسة :** تتناول هذه الجلسة واقع تجربة ضيوف الرحمن من خلال تحديد نقاط القوة والتميز لتعزيزها، وفرص التحسين لتطويرها وذلك للرفي بتجربة ضيوف الرحمن إلى المستوى الذي تسعى لتحقيقه حكومة هذا البلد المعطاء.

**المهندس زهير بن عبدالرحمن سقاط**  
وكيل أمين العاصمة المقدسة للمشاريع



**نحو تحقيق احتياجات ضيفات الرحمن**  
وكيلة معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة  
**الدكتورة سميرة بنت هاشم حريري**



**المخيمات والمباني المستدامة في منظومة الحج**  
رئيس قسم البحوث البيئية والصحية بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة  
**الدكتور ماجد بن عبدالله بامقا**



**إثراء تجربة الحاج من خلال المشاركة في إدراك تجربة المكان**  
أستاذ مساعد بكلية الهندسة والعمارة الإسلامية بجامعة أم القرى  
**الدكتور وديع بن علي البرقاوي**



**العوامل المنبئة بتحقيق التجربة المثالية لرضا ضيوف الرحمن**  
أستاذ بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية  
**الأستاذ الدكتور يحيى مبارك سليمان خطاطبه**



رئيس الجلسة



يوم  
الاثنين 2

01 / رجب / 1444 هـ  
22 / يناير / 2023 م

من 09:00 صباحاً  
إلى 10:15 صباحاً



الملقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

## الجلسة الرابعة

### حوكمة الأداء المؤسسي للارتقاء بتجربة الضيف

نبذة عن الجلسة : تهتم هذه الجلسة بالأداء المؤسسي المتميز وما يمكن أن يحققه من إثراء تجربة ضيوف الرحمن والارتقاء بها، وذلك من خلال التطرق لعدد من الأبعاد التي لها أثر في حوكمة وتميز الأداء المؤسسي للجهات العاملة في منظومة الحج والعمرة الزيارة.

#### الدكتور صلاح بن محمد صقر

وكيل إمارة منطقة مكة المكرمة لشؤون الحج والعمرة



#### أنظمة ضبط العلاقات بين أصحاب المصلحة وأثرها في تميز تجربة الضيف (الخطة التنفيذية المتكاملة)

وكيل معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة للتطوير والجودة  
الدكتور هاني بن عبدالله الضبيب



#### الاستدامة وأثرها في تحقيق تجارب متميزة لضيوف الرحمن

نائب محافظ الهيئة العامة للأوقاف لقطاع المصارف وخدمات الأوقاف  
الأستاذ عبد الرحمن بن محمد العقيل



#### أثر مفهوم إدارة علاقات العملاء (CRM) في تحسين التنافسية بين شركات الطوافة: دراسة حالة شركة مطوفي حجاج جنوب آسيا

عميد الكلية التطبيقية المكلف ومستشار معالي رئيس جامعة جدة  
الأستاذ الدكتور محمد بن صالح بن محمد ميرعالم



#### فاعلية الحوكمة المستدامة في تحسين تجربة ضيف الرحمن- الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر "أنموذجا"

مدير مركز البحوث والدراسات بالرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر  
الدكتور احمد بن علي الشهري



#### رئيس الجلسة



يوم  
الاثنين

01 / رجب / 1444 هـ  
22 / يناير / 2023 م

من 10:15 صباحاً  
إلى 11:30 صباحاً



الملقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



نبة عن الجلسة : تضم هذه الجلسة مجموعة من الأوراق التي تتناول الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وآليات قياس جودتها وفق معايير علمية، وسبل تحسينها وتطويرها للوصول للمستوى الذي يليق بضيوف الرحمن.

## العميد الدكتور فواز بن عبدالواحد المتيحي

قائد القوات الخاصة لأمن الحج والعمرة



الفرص الاقتصادية ذات التأثير الإيجابي على تجربة الضيف  
وكيل الوزارة المساعد لتنمية المناطق بوزارة الاقتصاد والتخطيط  
المهندس أحمد بن طلال بن نافع



دور القطاع المصرفي في إثراء تجربة ضيوف الرحمن  
رئيس مصرفية المؤسسات الحكومية وبرامج تحقيق الرؤية - البنك السعودي الفرنسي  
الأستاذ فواز بن سحمان السبيعي



أنسنة مدينة مكة المكرمة لملائمة احتياجات كبار السن من الحجاج في البعد العمراني  
أستاذ بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة  
الأستاذ الدكتور أيمن بن محمد مصطفى



قياس جودة الخدمات المقدمة في الحج والعمرة والزيارة عبر مؤشر الفجوات (SERVQUAL model)  
تصور لقياس مؤسسي  
عضو هيئة التدريس بالكلية التقنية بمكة المكرمة  
الدكتور طلال بن منصور الذيابي



## رئيس الجلسة



يوم  
2  
الاثنين

01 / رجب / 1444 هـ  
22 / يناير / 2023 م

من 11:30 صباحاً  
إلى 12:45 مساءً



الملقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22





جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

## إثراء تجربة ضيوف الرحمن الدينية

المستشار بالديوان الملكي وعضو هيئة كبار العلماء  
**معالي الشيخ الأستاذ الدكتور سعد بن ناصر الشثري**



متحدث رئيس



يوم  
2  
الاثنين

01 / رجب / 1444 هـ  
23 / يناير / 2023 م

من 01:00 مساءً  
إلى 01:30 مساءً



الملقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

## الجلسة السادسة تطبيقات وحلول لتحسين تجربة الضيف

نبذة عن الجلسة: تستعرض هذه الجلسة عددا من الأوراق التي تقدم حلولاً وتطبيقاتاً عملية للارتقاء بتجربة ضيوف الرحمن وتوظيف التقنيات الحديثة لتحسين وإثراء تجربتهم.

### الأستاذ الدكتور فريد بن علي الغامدي وكيل جامعة أم القرى



تطوير محاكى للحشود في منطقة منى والجمرات لدعم متخذي القرار في منظومة الحج  
رئيس قسم المعلومات والخدمات العلمية بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة  
الدكتور عبدالله بن نور الهوساوي



تحسين تجربة الحجيج عن طريق التوزيع المتوازن للمرافق  
أستاذ مساعد بكلية الحاسب الآلي ونظم المعلومات بجامعة أم القرى  
الدكتور أحمد بن عبدالفتاح بن حسن مرجان



أنسنة تطبيقات التحول الرقمي في رحلة ضيوف الرحمن  
أستاذ مساعد بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة  
الدكتور محمد بن صديق ياسين



تقييم وتحسين وقت الانتظار في صالة الحج باستخدام المحاكاة  
مهندس بشركة زهير فايز للاستشارات الهندسية  
المهندس ياسر بن فهد الحربي



### رئيس الجلسة



يوم  
الاثنين

01 / رجب / 1444 هـ  
22 / يناير / 2023 م

من 01:30 مساءً  
إلى 02:45 مساءً



الملقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

توصيات الملتقى

## الدكتور تركي بن سليمان العمرو

عميد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة



رئيس الجلسة  
الختامية



يوم  
الاثنين 2

01 / رجب / 1444 هـ  
22 / يناير / 2023 م

من 03:00 مساءً  
إلى 03:15 مساءً



الملتقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22

# ورشة العمل



# الورشة الأولى

الحاج والمعتزم من ذوي الإعاقة بين الواقع والمأمول



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

- التعرف على هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة
- إبراز أدوار الجهات ذات العلاقة في منظومة الحج والعمرة في رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة
- عرض أهم المشاريع في المنظومة
- شرح بعض المفاهيم والحقوق للأشخاص ذوي الإعاقة
- مناقشة أهم التحديات والعقبات وكيفية تطوير تجربة الشخص من ذوي الإعاقة

- رئيس قسم تنسيق التمكين الاقتصادي والتوظيف بهيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة
- عمل كمدير تنفيذي - شبكة قادرون لأصحاب الأعمال والإعاقة
- شغل منصب مدير مشروع شهادة مواءمة
- عمل في إدارة العمليات في مجموعة تمر
- يعمل بالإدارة القانونية في هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة
- عمل لدى عدد من الجهات القانونية كمحامي وخبير قانوني
- عمل في عدد من البرامج كملتقى مكة الثقافي، معهد الأمير خالد الفيصل للاعتدال، مسك، سلام للتواصل الحضاري



أ. تركي أحمد حبيبي



أ. علي جابر البارقي

## أهداف الورشة



يوم  
الاثنين  
01 / رجب / 1444 هـ  
23 / يناير / 2023 م

من 04:00 مساءً  
إلى 05:00 مساءً



الملتقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

# الورشة الثانية

التطبيقات الرقمية في الحج والعمرة: أفكار وحلول

- إبراز الجهود في التحول الرقمي في منظومة الحج والعمرة
- استعراض أهم الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن باستخدام التحول الرقمي
- عرض التحديات في الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وفي نقاط الاتصال
- مناقشة سبل تطوير حلول عبر تطبيقات التحول الرقمي لتيسير رحلة ضيوف الرحمن

- مدير مشاريع في هيئة الحكومة الرقمية
- استشاري التحول الرقمي بشركة الخبراء الاستشارية
- عمل كمدير مكتب التدريب والعلاقات العامة في عمادة تقنية المعلومات بجامعة أم القرى
- عمل كمدير مشروع في شركة وادي مكة
- عمل كمدير المشاريع والعقود في مركز الابتكار التقني لأنظمة KACST المعلومات الجغرافية



م. حامد عطية المالكي

## أهداف الورشة



يوم

الاثنين

01 / رجب / 1444 هـ  
23 / يناير / 2023 م

من 05:00 مساءً  
إلى 06:00 مساءً



الملقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

# الورشة الثالثة

دور الإعلام في صناعة تجربة استثنائية لضيوف الرحمن

إبراز تطور دور الإعلام السعودي عبر رحلة الحج

دور الإعلام في إثراء التجربة الدينية والثقافية

دعم برامج التوعية لضيوف الرحمن

إلقاء الضوء على التحولات الرقمية في الإعلام ومستقبل الإعلام في ظل التقنيات الحديثة

رئيس قسم الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة أم القرى

أستاذ مساعد بقسم الإعلام بجامعة أم القرى

شغل منصب المشرف العام على وحدة الفعاليات والمؤتمرات بالجامعة

دكتوراه الصحافة التلفزيونية من جامعة شيفيلد وماجستير دراسات

الإعلام من جامعة ليدز ببريطانيا

عمل كمعد ومراسل تلفزيوني ومدرباً لتطوير المهارات الإعلامية



د. أيمن ابراهيم السعيد

## أهداف الورشة



يوم

الاثنين

01 / رجب / 1444 هـ

23 / يناير / 2023 م

من 06:30 مساءً

إلى 07:30 مساءً



الملقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22



جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

# الورشة الرابعة

تحسين تجربة حجاج الداخل

التعريف بتجربة المجلس التنسيقي لتحسين تجربة حجاج الداخل  
ايضاح إطار عمل إدارة تجربة ضيف الرحمن بالمجلس التنسيقي  
تصميم الخدمات المتمحورة حول ضيف الرحمن

رئيس المجلس التنسيقي لمؤسسات وشركات حجاج الداخل المكلف  
مدير عام شركة الذاكرين المحدودة  
رئيس مجلس إدارة مجموعة مدارس الطموح التعليمية



د. ساعد سعيد الجهني

## أهداف الورشة



يوم  
الاثنين  
01 / رجب / 1444 هـ  
23 / يناير / 2023 م

من 07:30 مساءً  
إلى 08:30 مساءً



الملتقى  
العلمي  
لأبحاث  
الحج  
والعمرة  
والزيارة

22





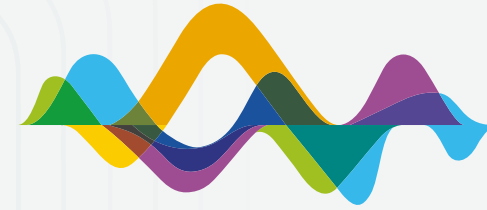
جامعة أم القرى  
UMM AL-QURA UNIVERSITY

الراعي الماسي

الراعي الرسمي

الشريك الإستراتيجي

البنك  
السعودي  
الفرنسي  
Banque  
Saudi  
Fransi



شركة وادي مكة للتقنية  
Wadi Makkah Company For Technology

رعاة الضيافة

الراعي البرونزي

الراعي الفضي

الراعي الذهبي



تلال  
VILLAGE  
فيلج  
أدى مشاريع شركة الراجحي الاستثمارية

المجلس التنسيقي لمؤسسات  
وشركات خدمة حجاج الداخل  
متحد



الماسة  
ALMASSA



شكراً



@HAJJ UQU

مَعَهْدُ خَدَمَةِ الْحَرَامَيْنِ الشَّرِيفَيْنِ لِتَحَارِيرِ الْحَجِّ وَالْعُمْرَةِ