

ملخص تنفيذي لدراسة:

قياس جودة مساكن الحجاج والمعتمرين في المنطقة المركزية بمكة المكرمة

اسم الباحث الرئيس

د/ عبد الرحمن بشاوري

أسماء الباحثين

المشاركين

د/ عبد الله النباتي

م/ حسن كلیم

١٤٤٧هـ (٢٠٢٦)

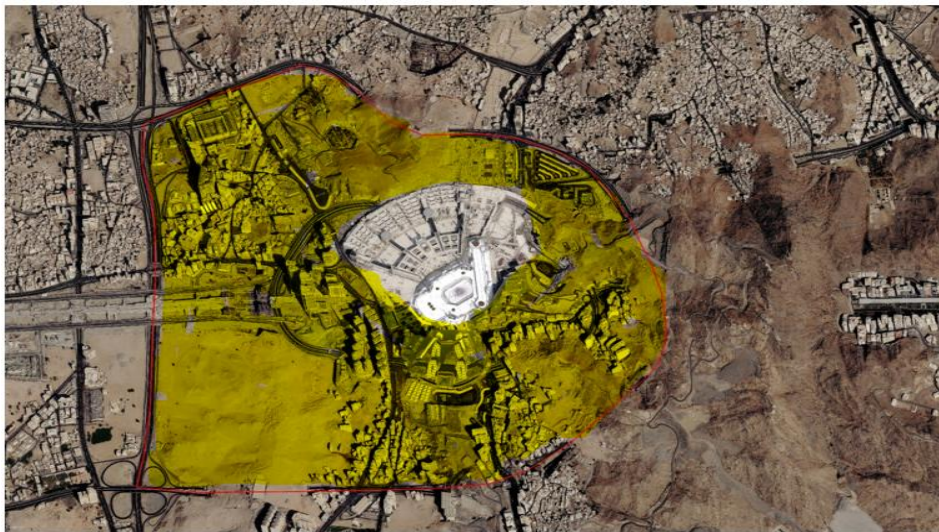
قسم البحوث العمرانية والهند.

موسم رمضان ١٤٤٧هـ

أولاً: نظرة إجمالية على الدراسة

معايير القياس	المحاور الرئيسية	نسبة الإشغال المرصودة	استجابات مقدمي الخدمة	استجابات ضيوف الرحمن
28	6	100%	51	906
معيّاراً فرعياً	محاور قياسية	العشر الأخير	مشاركاً	مستجيباً
○ المنهجية المعتمدة: التثليث — Triangulation ثلاثة مصادر بيانات مستقلة: ○ البيانات الكمية: استبانات ضيوف الرحمن 906 استجابة — مقياس ليكرت الخماسي 28 معياراً في 6 محاور ○ البيانات النوعية: مقابلات مقدمي الخدمة 51 مشاركاً 306 خلية نصية أفرزت 48 ملاحظة نوعية ○ الملاحظات الميدانية المباشرة لجامعي البيانات في مواقع الفنادق خلال موسم رمضان				

نطاق الدراسة



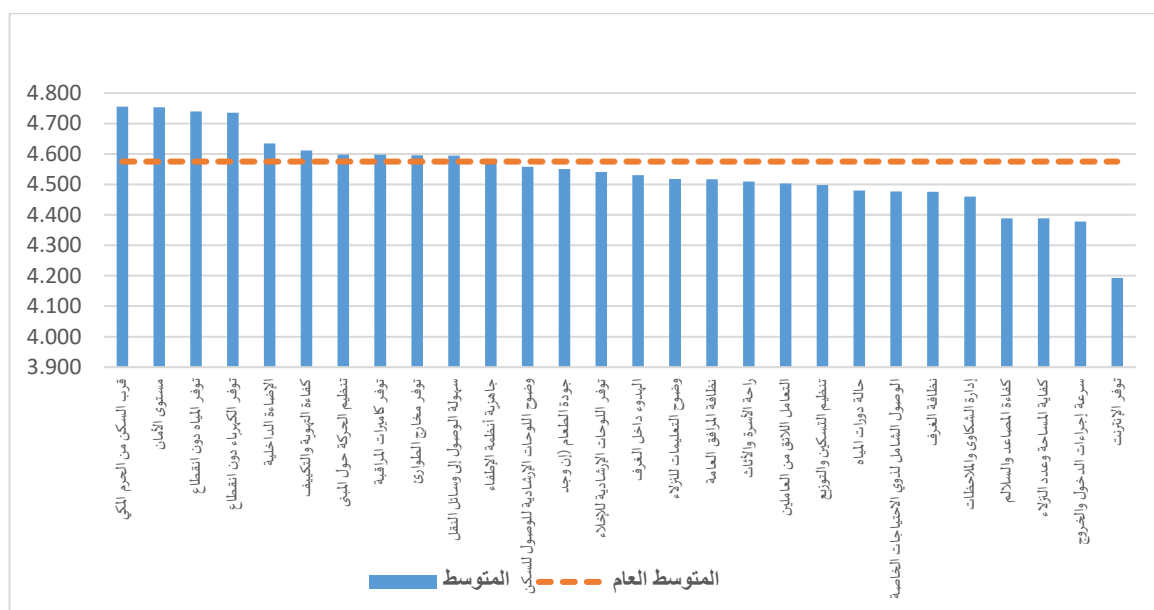
ثانياً: مقارنة المحاور الستة — المؤشرات الكمية

الترتيب	المحور	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N
1	الموقع وسهولة الوصول	4.623	0.539	5	906
2	السلامة والأمان	4.617	0.641	5	906
3	المبنى والبنية التحتية	4.580	0.577	4.833	906
4	الراحة وتجربة السكن	4.509	0.717	4.833	906
5	التنظيم والإدارة	4.485	0.711	5	895
6	جودة الخدمات	4.350	0.718	4.500	901

قراءة تحليلية:

- المحوران الأعلى الموقع والسلامة يتمركزان في النطاق — 4.61–4.62 ثقة مرتفعة في الموقع الجغرافي والبيئة الأمنية .
- في المقابل، يسجل محور جودة الخدمات أدنى متوسط 4.35 بأعلى انحراف معياري 0.718 ، مما يشير إلى تباين واضح في التجارب وفجوات تشغيلية قابلة للمعالجة.

ثالثاً: الترتيب التنازلي لمتوسطات المؤشرات ومقارنتها بالمتوسط العام



رابعاً: ملخص كل محور — التحليل الكمي التفصيلي

المحور الأول: الموقع وسهولة الوصول			
المتوسط الكلي 4.623: الانحراف 0.539: الوسيط N=906 5 :			
N	SD	M	المعيار
905	0.542	4.755	قرب السكن من الحرم المكي
905	0.689	4.598	تنظيم الحركة حول المبنى
902	0.750	4.595	سهولة الوصول إلى وسائل النقل
881	0.713	4.558	وضوح اللوحات الإرشادية للوصول

أعلى أداء: قرب السكن من الحرم المكي 80.2% — M=4.755 تقييم ممتاز

مجال التحسين: وضوح اللوحات الإرشادية — M=4.558 أدنى معيار في المحور

الدلالة التشغيلية: الموقع الجغرافي يُشكل الدافع الأول للاختيار؛ يُقترح تعزيز التوجيه اللغوي المتعدد والبنية اللوجستية المحيطة.

المحور الثاني: المبنى والبنية التحتية

المتوسط الكلي | 4.580: الانحراف | 0.577: الوسيط N = 906 | 4.833:

المعيار	M	SD	N
توفر المياه دون انقطاع	4.740	0.485	906
توفر الكهرباء دون انقطاع	4.735	0.522	906
كفاءة التهوية والتكييف	4.611	0.678	904
حالة دورات المياه	4.480	0.856	905
الوصول الشامل لذوي الاحتياجات	4.477	0.850	703
كفاءة المصاعد والسلالم	4.389	0.810	906

- أعلى أداء: توفر المياه دون انقطاع M=4.740 وتوفر الكهرباء M=4.735 — انعدام شبه تام للتقييمات السلبية
- مجال التحسين: كفاءة المصاعد والسلالم SD=0.81 M=4.389 يعكس تذبذباً واضحاً في تجارب المستجيبين
- الدلالة التشغيلية: متانة الخدمات الأساسية إنجاز تشغيلي موثق؛ غير أن ضغط الذروة على المصاعد وقت الصلوات يُضعف التجربة الكلية.

المحور الثالث: السلامة والأمان

المتوسط الكلي | 4.617: الانحراف | 0.641: الوسيط N = 906 | 5 :

المعيار	M	SD	N
مستوى الأمان	4.753	0.513	906
توفر كاميرات المراقبة	4.598	0.724	876
توفر مخارج الطوارئ	4.596	0.716	868
جاهزية أنظمة الإطفاء	4.584	0.715	882
توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء	4.541	0.768	875

○ أعلى أداء: مستوى الأمان العام — M=4.753 صفر تقييمات ضعيفة من 906 مستجيب

○ مجال التحسين: توفر اللوحات الإرشادية للإخلاء

○ الدلالة التشغيلية: الثقة في المنظومة الأمنية مرتفعة جداً؛ يُنصح بتعزيز لوحات الإخلاء بتصاميم مرئية متعددة اللغات.

المحور الرابع: الراحة وتجربة السكن

المتوسط الكلي | 4.509: الانحراف | 0.717: الوسيط N = 906 | 4.833:

N	SD	M	المعيار
906	0.672	4.634	الإضاءة الداخلية
906	0.752	4.530	الهدوء داخل الغرف
906	0.835	4.517	نظافة المرافق العامة
905	0.840	4.509	راحة الأسرة والأثاث
903	0.844	4.476	نظافة الغرف
905	0.894	4.389	كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن

- أعلى أداء: الإضاءة الداخلية — M=4.634 أعلى رضا في المحور
- مجال التحسين: كفاية المساحة وعدد ضيوف الرحمن
- الدلالة التشغيلية: ضيق المساحة تحدّي بنيوي مرتبط بالمباني؛ يُقترح اشتراط حد أدنى لمساحة الفرد في المستقبل.

المحور الخامس: جودة الخدمات

المتوسط الكلي | 4.350: الانحراف | 0.718: الوسيط | N = 901 | 4.500:

المعيار	M	SD	N
جودة الطعام إن وُجد	4.550	0.781	654
التعامل اللائق من العاملين	4.503	0.761	883
سرعة إجراءات الدخول والخروج	4.378	0.822	883
توفر الإنترنت	4.193	0.933	866

أعلى أداء: جودة الطعام — إن وُجد M=4.550 — رغم أن 27.8% أجابوا بـ 'لا أعلم' لغياب الخدمة في بعض الفنادق

مجال التحسين: توفر الإنترنت — M=4.193 أدنى مؤشر في الدراسة بالكامل

الدلالة التشغيلية: جودة الخدمات المحور الوحيد بوسيط دون 5 وسيط 4.5=؛ يُعزى عنه النزلاء مباشرة في التعليقات كعائق رئيسي للراحة.

المحور السادس: التنظيم والإدارة

المتوسط الكلي | 4.485: الانحراف | 0.711: الوسيط N = 895 | 5 :

881	0.729	4.518	وضوح التعليمات لضيوف الرحمن
891	0.756	4.498	تنظيم التسكين والتوزيع
861	0.779	4.460	إدارة الشكاوى والملاحظات

أعلى أداء: وضوح التعليمات لضيوف الرحمن — M=4.518 أعلى معيار في المحور

مجال التحسين: إدارة الشكاوى والملاحظات 5% — M=4.460 لا أعلم قد تعكس غياب قناة شكاوى واضحة

الدلالة التشغيلية: تطوير منظومة شكاوى موحدة مع معيار استجابة زمني ملزم يُعزز ثقة النزلاء ويُحسن أثر الإدارة.

خامساً: ملخص مقابلات مقدمي الخدمة 51 مشاركاً

5.1 وصف العينة وتصنيف المنشآت

نسبة التمثيل	العدد	تصنيف الفندق
23.5%	12	3 نجوم
19.6%	10	نجمة واحدة
19.6%	10	نجمتان
15.7%	8	5 نجوم فاخر
13.7%	7	4 نجوم
7.9%	4	5 نجوم

5.2 مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لمقدمي الخدمة

المؤشر	المتوسط / 5	ملاحظة
تحسين جودة الخدمات للحجاج والمعتمرين	4.88	ثقة تشغيلية عالية جداً
قابلية المعايير للتطبيق الميداني	4.76	إيجابي — تعاون مع الاشتراطات
تعزيز ممارسات الاستدامة والبيئة	4.76	وعي بالأولويات البيئية
رفع جاهزية الفندق خلال المواسم	4.75	جاهزية موسمية عالية
تقليل الحوادث والأعطال والشكاوى	4.70	تنوع في درجة التحكم بحسب الفئة

5.3 الفجوات التشغيلية حسب فئة الفندق مؤشر تقليل الحوادث 4 /

طبيعة التحدي	المتوسط	فئة الفندق
أعلى أداء — إدارة حشود منظمة	4.00	5 نجوم فاخر
ضغط على المرافق الأساسية	3.90	نجمة واحدة
تقادم الأثاث ومحدودية الميزانية	3.83	3 نجوم
أدنى أداء — فجوة في جودة الاستجابة	3.14	4 نجوم

5.4 الموضوعات النوعية المتكررة في المقترحات

- **مواقف السيارات:** مطالبة بتوفير مواقف مخصصة للموظفين وضيوف الرحمن
- **التدريب:** رفع الكفاءة المهنية والإدارية للكادر البشري
- **دعم الموظفين:** ظروف العمل وتوفير الدعم اللوجستي
- **وضوح الاشتراطات:** مطالبة بتوحيد تفسير المعايير والحد من الضبابية التشغيلية
- **الطاقة والتكيف:** ارتفاع فاتورة التشغيل وأثره على استدامة الخدمة

سادساً: ملخص الملاحظات الميدانية

6.1 السياق التشغيلي العام

- نسبة الإشغال 100% في العشر الأخير من رمضان — اختبار ضغط تشغيلي حقيقي لكامل منظومة السكن
- القرب من الحرم المكي هو الدافع الأول للاختيار ومبرر التسعير لدى غالبية ضيوف الرحمن
- تنوع التأثيرات سياحية وشخصية رفع حجم الإقبال وعزز الطلب على عنصر الإطلالة على الحرم

6.2 تحديات البيئة المحيطة والبنية التحتية

- **قصور** في اللوحات الإرشادية متعددة اللغات في المحاور والمداخل الرئيسية
- **غياب** مواقف السيارات المخصصة للموظفين يرفع التكلفة التشغيلية ويؤثر على جاهزية الكادر
- **نقص** نقاط مياه الشرب للمشاة في الطرق المؤدية للفنادق في أوقات الذروة
- تداخل صفوف المصلين رجال ونساء في الأرصفة والممرات الخارجية خلال أوقات الصلوات الكبرى

6.3 الواقع الميداني حسب فئة التصنيف

التقييم الإجمالي	أبرز الملاحظات الميدانية	فئة الفندق
ضغط لوجستي مرتفع	قدم الأثاث — ضعف النظافة — بطء المصاعد — إغلاق الطرق الدائري الأول — فجوة وصول/تسكين	1-2 نجمة

3-4 نجوم	انسيابية الدخول — التزام بالمعايير — مبادرات إضافية — اهتمام ملحوظ بذوي الإعاقة	أداء إيجابي عام
5 نجوم فاخر	ازدحام البوفيه — بطء المصاعد وقت الصلوات — بطء تسجيل الدخول — تذبذب الإنترنت	رضا مرتفع /توقعات عالية

6.4 الفجوة الزمنية للتسكين — تحدّي بنيوي متكرر

رصدت الملاحظات الميدانية معاناة متكررة ناتجة عن الفجوة الزمنية بين موعد وصول رحلات الطيران وموعد تسجيل الدخول الفندقي الرسمي، مما يتسبب في تكديس ضيوف الرحمن المنهكين في ردهات الاستقبال لساعات طويلة. يُعدّ هذا التحدي بنيوياً يستوجب تنسيقاً مؤسسياً بين شركات الطيران والجهات المنظمة والفنادق.

موسم الحج ١٤٤٧ هـ

أولاً: نظرة إجمالية على الدراسة

معايير القياس	المحاور الرئيسية	المنشآت الممثلة	استجابات مقدمي الخدمة	استجابات ضيوف الرحمن
٢٨	٦	٤٥	٥٥	٧٦٤
معيّراً فرعياً	محاور قياسية	منشأة	مشاركاً	مستجيباً

المنهجية المعتمدة: التثليث (Triangulation) — استبانة ضيوف الرحمن + مقابلات مقدمي الخدمة + الملاحظات الميدانية

ثانياً: مقارنة المحاور الستة — المؤشرات الكمية

الترتيب	المحور	المتوسط M	الانحراف SD	الوسيط	N	المحور
١	السلامة والأمان	٤,٩١١	٠,٢٧٩	٥	٧٦١	السلامة والأمان
٢	الموقع وسهولة الوصول	٤,٨٨٤	٠,٣١٣	٥	٧٦٣	الموقع وسهولة الوصول
٣	المبنى والبنية التحتية	٤,٨٧٢	٠,٢٨٩	٥	٧٦٣	المبنى والبنية التحتية
٤	التنظيم والإدارة	٤,٨٦٤	٠,٤٢٦	٥	٧٥٢	التنظيم والإدارة
٥	الراحة وتجربة السكن	٤,٧٧٩	٠,٤٨٨	٥	٧٦١	الراحة وتجربة السكن
٦	جودة الخدمات	٤,٧٥٦	٠,٤٣٧	٥	٧٦١	جودة الخدمات

قراءة تحليلية: أعلى المحاور هو السلامة والأمان بمتوسط ٤,٩١١، بينما يمثل محور جودة الخدمات أولوية التحسين بمتوسط ٤,٧٥٦.

ثالثاً: أعلى وأدنى المؤشرات الفردية أداءً

⚠️ فجوات الأداء — أدنى ٥ معايير

١. توفر الإنترنت — $M=4.614$

٢. مساحة الغرفة مناسبة لعدد النزلاء — $M=4.687$

٣. جودة الطعام (إن وجد) — $M=4.696$

٤. جودة دورات المياه — $M=4.796$

٥. راحة الأسرة والأثاث — $M=4.803$

المعيار	M	محور
توفر الإنترنت	4.193	M5
سرعة إجراءات الدخول والخروج	4.378	M5
كفاءة المصاعد والسلالم	4.389	M2
كفاية المساحة وعدد النزلاء	4.389	M4
إدارة الشكاوى والملاحظات	4.460	M6

🏆 نقاط القوة — أعلى ٥ معايير

١. مستوى الأمان — $M=4.954$

٢. توفر كاميرات المراقبة — $M=4.941$

٣. المياه متوفرة بشكل مستمر — $M=4.935$

٤. الكهرباء مستقرة بشكل مستمر — $M=4.934$

٥. موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم — $M=4.923$

المعيار	M	محور
قرب السكن من الحرم المكي	4.755	M1
مستوى الأمان	4.753	M3
توفر المياه دون انقطاع	4.740	M2
توفر الكهرباء دون انقطاع	4.735	M2
كفاءة التهوية والتكييف	4.611	M2

رابعاً: ملخص كل محور — التحليل الكمي التفصيلي

المحور: الموقع وسهولة الوصول

المتوسط الكلي: ٤,٨٨٤ | الانحراف: ٠,٣١٣ | N=763

المعيار	N	الوسيط	SD	M	المعيار
موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم	٧٣٩	٥	٠,٣٠٩	٤,٩٢٣	موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم
سهولة الحركة حول المبنى	٧٥٦	٥	٠,٣٤٤	٤,٩١٤	سهولة الحركة حول المبنى
سهولة الوصول إلى وسائل النقل من السكن	٧٣٩	٥	٠,٤١١	٤,٨٨٢	سهولة الوصول إلى وسائل النقل من السكن
وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن	٧٢٩	٥	٠,٤٢٧	٤,٨٦٦	وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن

أعلى أداء: موقع السكن مناسب من حيث القرب من الحرم (M=4.923) — 90.1% تقييم ممتاز

أولوية التحسين: وضوح اللوحات الإرشادية للوصول للسكن (M=4.866) — نسبة التقييمات الضعيفة ١,٠٪

المحور: المبنى والبنية التحتية

المتوسط الكلي: ٤,٨٧٢ | الانحراف: ٠,٢٨٩ | N=763

المعيار	M	SD	الوسيط	N	المعيار
المياه متوفرة بشكل مستمر	٤,٩٣٥	٠,٣٠٤	٥	٧٥٨	المياه متوفرة بشكل مستمر
الكهرباء مستقرة بشكل مستمر	٤,٩٣٤	٠,٢٧٩	٥	٧٥٣	الكهرباء مستقرة بشكل مستمر
كفاءة التهوية والتكييف	٤,٩٠٥	٠,٣٤٥	٥	٧٤٤	كفاءة التهوية والتكييف
الوصل الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة	٤,٨٩٣	٠,٣٨٤	٥	٦٩٤	الوصل الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة
كفاءة المصاعد والسلالم	٤,٨٥٩	٠,٥٢٥	٥	٧٣٩	كفاءة المصاعد والسلالم
جودة دورات المياه	٤,٧٩٦	٠,٥٥١	٥	٧٢٤	جودة دورات المياه

أعلى أداء: المياه متوفرة بشكل مستمر (M=4.935) — 93.8% تقييم ممتاز

أولوية التحسين: جودة دورات المياه (M=4.796) — نسبة التقييمات الضعيفة ٢,٢٪

المحور: السلامة والأمان

المتوسط الكلي: ٤,٩١١ | الانحراف: ٠,٢٧٩ | N=761

المعيار	N	الوسيط	SD	M	المعيار
مستوى الأمان	٧٥٧	٥	٠,٢٢٨	٤,٩٥٤	مستوى الأمان
توفر كاميرات المراقبة	٧١٢	٥	٠,٢٦٩	٤,٩٤١	توفر كاميرات المراقبة
توفر مخارج الطوارئ	٧٠٤	٥	٠,٣٤٤	٤,٩١٨	توفر مخارج الطوارئ
توجد أنظمة إطفاء ظاهرة داخل المبنى	٧١٥	٥	٠,٣٣٦	٤,٩١٣	توجد أنظمة إطفاء ظاهرة داخل المبنى
توفر اللوحات الإرشادية الخاصة بالإخلاء	٧٠٧	٥	٠,٤٠٣	٤,٩٠٥	توفر اللوحات الإرشادية الخاصة بالإخلاء

أعلى أداء: مستوى الأمان (M=4.954) — 94.8% تقييم ممتاز

أولوية التحسين: توفر اللوحات الإرشادية الخاصة بالإخلاء (M=4.905) — نسبة التقييمات الضعيفة ١,٢٪

المحور: الراحة وتجربة السكن

المتوسط الكلي: ٤,٧٧٩ | الانحراف: ٠,٤٨٨ | N=761

المعيار	M	SD	الوسيط	N	المعيار
جودة الاضاءة الداخلية	٤,٨٧٩	٠,٣٦٢	٥	٧٤٣	جودة الاضاءة الداخلية
الهدوء داخل الغرف	٤,٨٥٩	٠,٤٦٩	٥	٧٢٩	الهدوء داخل الغرف
نظافة الغرف	٤,٨٣٠	٠,٥٦٨	٥	٧٢٨	نظافة الغرف
نظافة المرافق العامة	٤,٨١٥	٠,٥٧٥	٥	٧٣٩	نظافة المرافق العامة
راحة الأسرة والأثاث	٤,٨٠٣	٠,٥٩٧	٥	٧٢٧	راحة الأسرة والأثاث
مساحة الغرفة مناسبة لعدد النزلاء	٤,٦٨٧	٠,٧٦٣	٥	٧٠٥	مساحة الغرفة مناسبة لعدد النزلاء

أعلى أداء: جودة الاضاءة الداخلية (M=4.879) — 86.3% تقييم ممتاز

أولوية التحسين: مساحة الغرفة مناسبة لعدد النزلاء (M=4.687) — نسبة التقييمات الضعيفة ٥,٦%

المحور: جودة الخدمات

المتوسط الكلي: ٤,٧٥٦ | الانحراف: ٠,٤٣٧ | N=761

المعيار	N	الوسيط	SD	M	المعيار
التعامل اللائق من العاملين	٧٣١	٥	٠,٣٨٢	٤,٩١٢	التعامل اللائق من العاملين
سرعة إجراءات الدخول والخروج	٧٣٣	٥	٠,٣٦٢	٤,٩١٠	سرعة إجراءات الدخول والخروج
جودة الطعام (إن وجد)	٥٥٦	٥	٠,٧٤٧	٤,٦٩٦	جودة الطعام (إن وجد)
توفر الإنترنت	٧١٢	٥	٠,٧٥٣	٤,٦١٤	توفر الإنترنت

أعلى أداء: التعامل اللائق من العاملين (M=4.912) — 89.4% تقييم ممتاز
أولوية التحسين: توفر الإنترنت (M=4.614) — نسبة التقييمات الضعيفة ٥,١%

المحور: التنظيم والإدارة

المتوسط الكلي: ٤,٨٦٤ | الانحراف: ٠,٤٢٦ | N=752

المعيار	N	الوسيط	SD	M	المعيار
التعليمات واضحة ومفهومة	٧٢٧	٥	٠,٣٥١	٤,٩٢٠	التعليمات واضحة ومفهومة
عملية التسكين كانت منظمة	٧٣٥	٥	٠,٣٤٦	٤,٨٩٤	عملية التسكين كانت منظمة
تم التعامل مع ملاحظاتي بشكل جيد	٧١٢	٥	٠,٤٦٨	٤,٨٨٦	تم التعامل مع ملاحظاتي بشكل جيد

أعلى أداء: التعليمات واضحة ومفهومة (M=4.920) — 89.1% تقييم ممتاز

أولوية التحسين: تم التعامل مع ملاحظاتي بشكل جيد (M=4.886) — نسبة التقييمات الضعيفة ١,٨٪

خامساً: ملخص مقابلات مقدمي الخدمة (٥٥ مشاركاً)

٥,١ وصف العينة وتصنيف المنشآت

نسبة التمثيل	العدد	تصنيف الفندق
٣٠,٩٪	١٧	٣ نجوم
٢٧,٣٪	١٥	نجمتين
٢١,٨٪	١٢	٤ نجوم
١٠,٩٪	٦	نجمة
٥,٥٪	٣	٥ نجوم فاخر
٣,٦٪	٢	٥ نجوم

٥,٢ مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لمقدمي الخدمة

المؤشر	المتوسط / ٥	ملاحظة
تحسين جودة الخدمات للحجاج والمعتمرين	٤,٧٦	مرتفع جداً
قابلية المعايير للتطبيق الميداني	٤,٨١	مرتفع جداً
رفع جاهزية الفندق خلال المواسم	٤,٨٠	مرتفع جداً
تقليل الحوادث والأعطال والشكاوى	٤,٧٧	مرتفع جداً
تعزيز ممارسات الاستدامة	٤,٨٥	مرتفع جداً

٥,٣ الفجوات التشغيلية حسب فئة الفندق (مؤشر تقليل الحوادث / ٤)

طبيعة التحدي	المتوسط	فئة الفندق
أداء قوي	٥,٠٠	٣ نجوم
أداء قوي	٥,٠٠	٥ نجوم فاخر
أداء قوي	٤,٧٣	نجمتين
أداء قوي	٤,٦٠	٤ نجوم

٥,٤ الموضوعات النوعية المتكررة في المقترحات

- ▶ منصة موحدة للتسجيل والتسكين — تقليل العمل اليدوي والأخطاء
- ▶ توحيد إجراءات التصاريح بين الجهات — خفض التداخل والتكرار
- ▶ مراجعة الاشتراطات حسب طبيعة المنطقة المركزية — زيادة قابلية التطبيق
- ▶ دعم وحدات طبية وخدمات مساندة داخل الفنادق — رفع الجاهزية الموسمية

سادساً: ملخص الملاحظات الميدانية

٦,١ السياق التشغيلي العام

- ▶ كثافة تشغيلية مرتفعة خلال أيام الذروة — ضغط مباشر على المصاعد والمطاعم والمداخل
- ▶ تفاوت أداء المنشآت حسب التصنيف وعمر المبنى ومستوى الصيانة
- ▶ إيجابية واضحة في مؤشرات السلامة واستمرارية الكهرباء والمياه
- ▶ الحاجة إلى خطط تشغيل مرنة مرتبطة بمواعيد وصول الحملات ومغادرتها

٦,٢ تحديات البيئة المحيطة والبنية التحتية

- ▶ إغلاق بعض الطرق وتحويل الحركة حول الفنادق يرفع زمن الوصول والتحميل
- ▶ ازدحام المصاعد في أوقات الصلوات يمثل تحدياً متكرراً
- ▶ الحاجة إلى لوحات إرشادية متعددة اللغات وربطها بمسارات المشاة والحافلات
- ▶ تفاوت ملائمة بعض المباني القائمة لمتطلبات الوصول الشامل وكثافة الإشغال

٦,٣ الواقع الميداني حسب فئة التصنيف

فئة الفندق	أبرز الملاحظات الميدانية	التقييم الإجمالي
١-٢ نجمة	قدم بعض المرافق — ضيق المساحات — الحاجة لصيانة استباقية	تحديات تشغيلية أعلى
٣-٤ نجوم	التزام جيد بالمعايير — تفاوت في الإنترنت والمصاعد	أداء إيجابي عام
٥ نجوم وفاخر	ازدحام المصاعد والبوفيه — إدارة توقعات مرتفعة	خدمة مرتفعة مع ضغط حشود

٦,٤ الفجوة الزمنية للتسكين — تحدّ بنيوي متكرر

رصدت الملاحظات الميدانية فجوة متكررة بين مواعيد وصول الحملات ومواعيد تسجيل الدخول الفندقي، ما يسبب تجمعات في الردهات والمداخل. ويوصى بربط جداول الحملات بنظام التسكين وإتاحة مناطق انتظار وخطط استقبال مرحلية.

سابعاً: التوصيات الاستراتيجية لمتخذي القرار

#	التوصية	الجهة المقترحة	الأولوية	الأساس
١	رفع الحد الأدنى لجودة واستقرار الإنترنت داخل المساكن	وزارة السياحة — الفنادق — مزودو الخدمة	عاجلة جداً	M=4.614
٢	مراجعة كفاية مساحة الغرفة ونسب الإشغال الفعلية	وزارة السياحة — البلديات	عاجلة	فجوة مرتبطة براحة النزّل
٣	برنامج صيانة وقائية لدورات المياه والمصاعد قبل الموسم	إدارات الفنادق	عاجلة	تكرار الملاحظات التشغيلية
٤	منصة رقمية موحدة لتسجيل الحجاج وربط الحملات بالفنادق	وزارة الحج — السياحة	عالية	تقليل الإدخال اليدوي
٥	توحيد أدلة التصاريح والجولات الرقابية بين الجهات	الجهات التنظيمية	عالية	تقليل التداخل

٦	خطة تشغيل للمصاعد والمطاعم في أوقات الذروة	إدارات الفنادق	متوسطة	إدارة الحشود
٧	توسيع اللوحات الإرشادية متعددة اللغات	الفنادق — الأمانة	متوسطة	تحسين الوصول والحركة
٨	لوحة مؤشرات موسمية لمتابعة الجودة وإغلاق الملاحظات	الجهات الرقابية — الفنادق	مستمرة	تحويل الدراسة إلى متابعة

ثامناً: الخلاصة

تُشير النتائج المجتمعة إلى أن جودة مساكن الحجاج في المنطقة المركزية خلال موسم الحج ١٤٤٧ هـ جاءت عند مستوى مرتفع جداً، مع قوة واضحة في السلامة واستمرارية الخدمات الأساسية. وتتمثل الأولوية التنفيذية في المحافظة على هذه المكتسبات، ومعالجة فجوات الإنترنت والمساحة ودورات المياه، بالتوازي مع توحيد الإجراءات الرقمية والتنظيمية لمقدمي الخدمة.



@Hajj_uqu



<https://uqu.edu.sa/hajj>



hajj@uqu.edu.sa