

م	المحتوى	المدة	القطاع المستهدف	الفئة المستهدفة
1	البرنامج التأهيلي للعاملين في شركات العمرة	3 أيام / 15 ساعة	- قطاع العمرة	- جميع فئات العاملين في مؤسسات وشركات العمرة
2	المهارات الحديثة لإدارة شركات العمرة	يومين / 10 ساعات	- قطاع العمرة	- مدراء العموم ونوابهم . - المدراء التنفيذيين ونوابهم . - مدراء الإدارات ونوابهم .
	<ul style="list-style-type: none"> - التعريف بنظام العمرة ومتطلبات التشغيل (اللوائح والأنظمة) . - التعريف بخدمات رحلة المعتمر والزائر منذ وصوله وحتى مغادرته . - المنظومة الإلكترونية للعمرة وآليات عملها والأطراف ذات العلاقة . 			
	<ul style="list-style-type: none"> - الإلمام بمفهوم الإدارة ومبادئها وأهميتها وربط ذلك بإدارة شركات العمرة . - التعرف على وظائف الإدارة المختلفة بما يمكنه من تطبيقها في شركات العمرة . - التعرف على أنواع الهياكل التنظيمية وأهميتها والعوامل المؤثرة على تصميمها . - التعرف على استراتيجيات تحليل الوظائف وإعداد الوصف والتوصيف الوظيفي . - آليات إعداد السياسات واللوائح الداخلية لشركة العمرة . - التعرف على إدارة العمليات المختلفة الخاصة بشركات العمرة مثل الحجوزات والتسكين وإدخال البيانات وحركة نقل المعتمرين والزوار . 			



م	المحتوى	المدة	القطاع المستهدف	الفئة المستهدفة
3	مهارات التواصل مع الحاج والمعتمر والزائر	3 أيام / 15 ساعة	- كافة القطاعات	- جميع فئات العاملين
4	السلامة والصحة المهنية	3 أيام / 15 ساعة	- كافة القطاعات	- جميع فئات العاملين

م	المحتوى	المدة	القطاع المستهدف	الفئة المستهدفة
5	أخلاقيات المهنة في الحج والعمرة	يومين / 10 ساعات	- كافة القطاعات	- جميع فئات العاملين
6	إدارة الجودة الشاملة في خدمة الحاج والمعتمر والزائر	3 أيام / 15 ساعة	- كافة القطاعات	- جميع فئات العاملين

م	المحتوى	المدة	القطاع المستهدف	الفئة المستهدفة
7	عمليات وخطط الطوارئ	3 أيام / 15 ساعة	- كافة القطاعات	<ul style="list-style-type: none"> - مدراء العموم ونوابهم . - المدراء التنفيذيين ونوابهم . - مدراء الإدارات ونوابهم . - رؤساء المكاتب ونوابهم . - مشرفي السلامة والطوارئ . - أعضاء السلامة والطوارئ .
8	تصميم برامج العمرة	3 أيام / 15 ساعة	- قطاع العمرة	<ul style="list-style-type: none"> - مدراء العموم ونوابهم . - المدراء التنفيذيين ونوابهم . - مدراء التسويق ونوابهم . - موظفي قسم التصميم والتسويق .
	<ul style="list-style-type: none"> - عمليات تقييم وتحديد المخاطر ونماذج قوائم التحقق . - عمليات إدارة الطوارئ (النماذج الدولية والمحلية) . - خطط الطوارئ الوطنية للمملكة العربية السعودية . - خطط الطوارئ لوزارة الحج والعمرة . - سلامة الأرواح وانظمة توزيع المسؤوليات . - هيكليات ومصفوفات المهام في حالات الطوارئ . - اليات وطرق تطبيق خطط الطوارئ . - سبل إعادة الأوضاع وإجراءاتها بعد الانتهاء من حالات الطوارئ . 			
	<ul style="list-style-type: none"> - التعريف بأسس تصميم برامج العمرة ومكوناتها . - التعرف على مواصفات وعناصر الرحلة الشاملة وكيفية تنظيمها ومميزاتها وسلبياتها . - التعريف باستراتيجيات تسعير البرامج وحساب تكلفتها الفعلية . - تحليل برامج المنافسين وعمل بحث لسوق العمرة المستهدف . - التعرف على ممارسات جودة الخدمة المقدمة بما يحقق مطالب المعتمرين وكيفية التميز في تقديم الخدمة . - التعريف بأساليب تقييم البرامج وزيادة مبيعاتها واستكشاف مراحل الاحتفاظ بالعملاء وأساليب معالجة اعتراضات العملاء . 			



م	المحتوى	المدة	القطاع المستهدف	الفئة المستهدفة
9	التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي	3 أيام / 15 ساعة	- كافة القطاعات	<ul style="list-style-type: none"> - مدراء العموم ونوابهم . - المدراء التنفيذيين ونوابهم . - مدراء الإدارات ونوابهم . - رؤساء المكاتب ونوابهم . - معدي الخطط التشغيلية .
	<ul style="list-style-type: none"> - تعريف الاستراتيجية ورؤية المملكة 2030 . - تحديد أولويات العمل بناء على الخطة الاستراتيجية لشركات العمرة . - البحث عن المعلومات وتحديثها باستمرار لتحليل البيئة الخارجية والداخلية لشركات العمرة . - التفكير بشكل ابداعي لتقديم خطة استراتيجية ناجحة لشركة العمرة . - اكتساب المعارف والمهارات الأساسية لإعداد وتطوير الخطط التشغيلية بكفاءة واحترافية مهنية عالية. - التعرف على مفهوم التخطيط وأنواعه وأهميته بالنسبة للمنظمة. - التعرف على مهام إدارة التخطيط والفرق بين التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي . - اكتساب مهارات استخدام تحليل (SWOT) واستخدامها لإعداد الخطة التشغيلية . - أن يكتسب مهارات تطوير الخطة التشغيلية باستخدام مؤشرات الأداء (KPI's) . - اكتساب مهارات كتابة الخطط التشغيلية . - وضع آليات للقياس والتطوير المستمر . 			



م	المحتوى	المدة	القطاع المستهدف	الفئة المستهدفة
10	المهارات الأساسية لموظفي مركز الاتصال الهاتفي Call Center	يومين / 10 ساعات	- كافة القطاعات	- العاملين في مراكز الاتصال الهاتفي . - العاملين في مراكز الشكاوى .
	<ul style="list-style-type: none"> - الاتصال الفعال . - مفهوم الاتصال وأهميته . - أساليب الاتصال الفعال . - عناصر الاتصال الفعال وأنواعه . - كيفية الرد على الهاتف لخدمة المعتمر والزائرين - مهارة الإنصات . - خطوات الرد على المكالمات الهاتفية . - أنواع المكالمات الهاتفية . - القواعد الأساسية في الرد على المكالمات الهاتفية . - التقنيات الفعالة والغير فعالة للتعامل مع المكالمات الهاتفية . - طرق وكيفية التعامل مع العميل (المعتمر) الغاضب . - مواصفات مقدم الخدمة الهاتفية للمعتمر والزائر . - نصائح هامة في مجال الاتصال الهاتفي . 			



م	المحتوى	المدة	القطاع المستهدف	الفئة المستهدفة
11	إدارة التغيير وممارساتها	يومين / 10 ساعات	- كافة القطاعات	- مدراء العموم ونوابهم . - المدراء التنفيذيين ونوابهم . - مدراء الإدارات ونوابهم . - رؤساء المكاتب ونوابهم .
12	إدارة الحشود البشرية	3 أيام / 15 ساعة	- كافة القطاعات	- مدراء العموم ونوابهم . - المدراء التنفيذيين ونوابهم . - مدراء الإدارات ونوابهم . - رؤساء المكاتب ونوابهم . - مشرفي السلامة والطوارئ . - أعضاء السلامة والطوارئ . - مشرفي وأعضاء التفويج .



م	المحتوى	المدة	القطاع المستهدف	الفئة المستهدفة
13	إدارة الكوارث والأزمات	3 أيام / 15 ساعة	- كافة القطاعات	<ul style="list-style-type: none"> - مدراء العموم ونوابهم . - المدراء التنفيذيين ونوابهم . - مدراء الإدارات ونوابهم . - رؤساء المكاتب ونوابهم . - مشرفي السلامة والطوارئ . - أعضاء السلامة والطوارئ . - مشرفي وأعضاء التفويج .
14	خدمات الاستقبال والمغادرة	يومين / 10 ساعات	- قطاع الحج	<ul style="list-style-type: none"> - رؤساء المكاتب ونوابهم . - مشرفي الاستقبال والمغادرة - أعضاء الاستقبال والمغادرة
	<ul style="list-style-type: none"> - التعرف على مفهوم الإبداع وأهميته والحاجات إليه . - اكتساب مهارات كيف تستعيد ابداعك . - التعرف على نموذج كرياتيف للإبداع . - اكتساب المهارات اللازمة لتقديم خدمات الاستقبال . - التعرف على مهام عضو الاستقبال والإجراءات الخاصة . - التعرف على عملية التفويج والمغادرة . - التعرف على التفويج الإلكتروني للمدينة . - التعرف على المشكلات التي تواجه عمليتي الاستقبال والمغادرة ، ومناقشة الحلول . 			

م	المحتوى	المدة	القطاع المستهدف	الفئة المستهدفة
15	خدمات إسكان مكة المكرمة	يومين / 10 ساعات	- قطاع الحج	- رؤساء المكاتب ونوابهم . - مشرفي الإسكان - أعضاء الإسكان
	<ul style="list-style-type: none"> - اكتساب المهارات والخبرات اللازمة لإجراءات السكن لضيوف الرحمن . - التعرف على تصاريح إسكان الحجاج وآلية عمل اللجان . - التعرف على مهام عضو الإسكان . - التعرف على المشاكل التي تواجه عملية الإسكان ومناقشة سبل حلها . - التعرف على المخالفات المرتكبة في سكن الحجاج وآلية التعامل معها . - التعريف بأساليب إعداد المحاضر الخاصة بالوقوف على السكن وإثبات وتبليغ عن القصور في خدمات السكن . 			
16	خدمات النقل	يومين / 10 ساعات	- قطاع الحج	- رؤساء المكاتب ونوابهم . - مشرفي النقل - أعضاء النقل
	<ul style="list-style-type: none"> - اكتساب المهارات والخبرات اللازمة لتقديم خدمات نقل الحجاج خلال رحلة الحج والإجراءات المتعلقة بها . - التعرف على مراحل وصول الحجاج والزائر . - التعرف على آلية تفويج الحجاج من مكة المكرمة إلى المدينة المنورة وبالعكس . - التعرف على مهام عضو النقل والجهات ذات العلاقة . - التعرف على أنظمة نقل الحجاج في رحلة المشاعر المقدسة . - التعرف على المشاكل التي تواجه عملية نقل الحجاج ومناقشة سبل حلها . 			

م	المحتوى	المدة	القطاع المستهدف	الفئة المستهدفة
17	خدمات المشاعر المقدسة	يومين / 10 ساعات	- قطاع الحج	- رؤساء المكاتب ونوابهم . - مشرفي المشاعر - أعضاء المشاعر
	<ul style="list-style-type: none"> - معرفة مفهوم الخدمة. - معرفة حزم الخدمات المقدمة للحجاج في المشاعر المقدسة وأساليب تطويرها. - الارتباطات الميدانية والإدارية مع الجهات ذات العلاقة في المشاعر المقدسة. - الإلمام بالمبادئ الأساسية للتطوير. - التعرف على إيجابيات وسلبيات نظام التعميد. - معرفة معايير ومواصفات خدمات إسكان المشاعر. - معرفة معايير ومواصفات خدمات تغذية المشاعر. - التعرف على معايير ومواصفات خدمات النقل. - التعرف على معايير ومواصفات خدمات التفويج للجمرات. - الإلمام بأسس الرقابة الذاتية وضبط الجودة. 			
18	خدمات الشؤون العامة	يومين / 10 ساعات	- قطاع الحج	- رؤساء المكاتب ونوابهم . - مشرفي الشؤون العامة - أعضاء الشؤون العامة
	<ul style="list-style-type: none"> - التعرف على نطاق عمل مسؤول الشؤون العامة . - التعرف على مهام العمل وإجراءاته . - التعريف بالجهات ذات العلاقة والصلة بأعمال الشؤون العامة - تطبيق أدوات الإدارة على مهام العمل والأدوات اللازمة لتطوير العاملين بالمجال . - آليات وأساليب الإبداع في تقديم الخدمات العامة للحجاج . - التطبيقات العملية من واقع العمل . 			