

## الدبلوم المهني في إدارة خدمات الحج والعمرة

### 1- نبذة عن البرنامج

الدبلوم المهني في إدارة خدمات الحج والعمرة يقدم من قسمة إدارة الفعاليات والمناسبات وإدارة الضيافة في كلية السياحة بجامعة الملك عبدالعزيز. تم تطوير البرنامج ليلبي حاجات المؤسسات الحكومية والخاصة من خلال تطوير مهارات العاملين في هذه المؤسسات، كما ويلبي حاجات الراغبين في العمل في خدمة ضيوف الرحمن. يتميز البرنامج من خلال تقديمه عدد من المواد المتخصصة العلمية والعملية في مجال صناعة الحج والعمرة وإدارة وسلامة الأغذية والمشروبات والإدارة التشغيلية والاهتمام بالبيئة بالإضافة إلى إدارة وتنظيم الفعاليات الكبرى وتقييمها، يقدمها نخبة مميزة من الأكاديميين المتخصصين علمياً ولديهم خبرة عملية مميزة في مجال صناعة الحج والعمرة، الأمر الذي يعكس أهمية تجويد هذا الجانب من الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن وفي أقدس الأماكن على الإطلاق، واهتمام جامعة الملك عبدالعزيز ممثلة في كلية السياحة وعمادة خدمة المجتمع في إيلاء هذا البرنامج جل اهتمامها وعنايتها، وتقديم المزيد من الإتقان وتحسين الخدمات المقدمة في الحج والعمرة لأشرف ضيوف يعتز الإنسان بخدمتهم وتقديم أرقى الخدمات لهم وهم ضيوف الرحمن ووفد الله الذين قدموا لأداء هذه الشعيرة المهمة والركن الخامس من أركان الإسلام.

### 2- محاور البرنامج:

يركز البرنامج على محاور مهمة في مجال صناعة الحج والعمرة وتجويد خدماتها، وهي:

- تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في إدارة خدمات الحج والعمرة، وتجويد التعامل المباشر مع ضيوف الرحمن بشتى لغاتهم وثقافتهم.
- الخطط التشغيلية وتطبيقاتها في خدمات الحج والعمرة.
- إدارة وتنظيم الحشود والتعامل مع الأحداث الطارئة.
- إدارة عمليات النقل والدعم اللوجستي.
- إدارة وسلامة الأغذية والمشروبات.
- تطبيقات مفاهيم الحفاظ على البيئة والتنمية المستدامة في المشاعر المقدسة.

### 3- أهداف البرنامج:

يهدف البرنامج إلى مزيد من التجويد والإتقان في مجال إدارة خدمات الحج والعمرة، ومنها:

- السعي الحثيث لتجويد وإتقان الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.
- إتقان أفضل الممارسات في إدارة وسلامة الأغذية والمشروبات.
- التعرف على مفاهيم الإدارة التشغيلية وتطبيقاتها العملية في مجال إدارة خدمات الحج والعمرة.
- الاحترافية في إدارة الفعاليات الكبرى وكيفية تنظيم الحشود والتعامل مع الأحداث الطارئة.
- التعرف على أهمية تطبيق مفاهيم الإدارة البيئية والتنمية المستدامة في المشاعر المقدسة والسكن وضيافة الحجاج والمعتمرين.
- التعامل المباشر المثالي مع ضيوف الرحمن بشتى لغاتهم وثقافتهم عبادة وريادة.

### 4- المهارات المكتسبة

- ✓ تطوير مهارات التعامل مع ضيوف الرحمن.
- ✓ تطوير مهارات التعامل مع الأحداث الطارئة.
- ✓ إدارة الوقت والتعامل مع ضغوط العمل.
- ✓ القدرة على تنفيذ الخطط التشغيلية بمهنية عالية.
- ✓ تطوير مهارات إدارة الحشود وتقييم المخاطر والتعامل معها باحترافية.
- ✓ تطبيق مفاهيم الحفاظ على البيئة ومبادئ التنمية المستدامة.

## 5- وصف المقررات

- تركز المقررات على المهارات والمعارف التي تؤهل المتدرب للعمل بخدمات الحج والعمرة مثل إدارة وسلامة الأغذية والمشروبات والإدارة التشغيلية والاهتمام البيئي للمشاعر المقدسة.
- صقل المهارات الشخصية والقيادية للعمل في بيئة الأعمال العالمية في مجال صناعة وإدارة وتنظيم

## 6- الخطة الدراسية والمواد العلمية

الفصل الدراسي الأول				
رمز المقرر		اسم المقرر		م
انجليزي	عربي	انجليزي	عربي	
HM 171	ضييف 171	Introduction in Hajj and Umrah services	مقدمة في خدمات الحج والعمرة	1
HM 172	ضييف 172	Effective Communication Skills with Pilgrims	إتيكيت التعامل مع ضيوف الرحمن	2
HM 173	ضييف 173	Crowd & Risk Management	إدارة الحشود والمخاطر	3
HM 174	ضييف 174	Comprehensive Quality Management in Hajj & Umrah Services	إدارة الجودة الشاملة في خدمات الحج والعمرة	4
HM 175	ضييف 175	Department of Transportation and Logistics	إدارة النقل والدعم اللوجستي	5
الفصل الدراسي الثاني				
رمز المقرر		اسم المقرر		م
انجليزي	عربي	انجليزي	عربي	
HM 176	ضييف 176	Food and Beverage Safety Management	إدارة وسلامة الأغذية والمشروبات	1
HM 177	ضييف 177	Green Hajj	الحج الأخضر	2
HM 178	ضييف 178	Operations Management	الإدارة التشغيلية في الحج والعمرة	3
HM 179	ضييف 179	Field Service Skills in Hajj and Umrah	مهارات الخدمة الميدانية في الحج والعمرة	4
HM 180	ضييف 180	Field Training	تدريب ميداني	5