



جَمْعِيَّةُ  
زَائِرَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

# جمعية زائرات البيت الحرام الخطة التشغيلية

- 2026 -

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# فَهْرَسٌ

|    |                           |
|----|---------------------------|
| 03 | المقدمة                   |
| 04 | جمعية زائرات البيت الحرام |
| 05 | الهدف الاستراتيجي الأول   |
| 08 | الهدف الاستراتيجي الثاني  |
| 11 | الهدف الاستراتيجي الثالث  |
| 15 | الهدف الاستراتيجي الرابع  |
| 18 | الخاتمة                   |

# المقدمة

انطلاقاً من شرف الجوار، وعظم المسؤولية في خدمة ضيوف الرحمن، تواصل «جمعية زائرات البيت الحرام» مسيرتها المباركة التي تأسست في عام 1445هـ، حاملةً على عاتقها رسالة سامية تهدف لتقديم خدمات نوعية بتقنيات متميزة في كافة المجالات التي تلامس احتياجات الحاجة والمعتمرة. إننا ونحن نضع بين أيديكم (الخطة التشغيلية لعام 2026م)، فإننا نجدد العزم على تحقيق رؤيتنا بأن نكون جمعية رائدة في خدمة وإكرام زائرات البيت الحرام بمهارة وإحسان، مستلهمين قيمنا الراسخة المتمثلة في الإحسان، والرفق، والمسؤولية، والتعاون.

لقد تم بناء هذه الخطة بناءً على تحليل للسياق الداخلي والخارجي، ووفق منهجية استراتيجية تهدف إلى تعظيم الأثر واستدامته. وتتمحور خطة هذا العام حول عدة مرتكزات رئيسية، أهمها: توسيع نطاق الخدمات، تعزيز التخصص والمرجعية، تعزيز الأثر المستدام للتجربة، الاستدامة المالية والشراكات.

إن هذه الوثيقة لا تمثل مجرد أرقام ومستهدفات، بل هي خارطة طريق تعكس التزامنا بتقديم صورة مشرفة عن المملكة العربية السعودية وجهودها العظيمة في خدمة ضيوف الرحمن. ختاماً، نسأل الله العليّ القدير أن يبارك في الجهود، وأن يسدد الخطى، وأن يجعل أعمالنا خالصة لوجهه الكريم، وأن يوفقنا لتحقيق تطلعات ولاية الأمر في خدمة قاصدات البيت الحرام.

والله ولي التوفيق،



# جمعية زائرات البيت الحرام

مجموعة من المهتمات بخدمة الحاجات والمعتمرات بمهارة وإحسان، نسعى لتقديم خدمات نوعية في جميع المجالات الخاصة بالحاجة والمعتمرة بكافة اللغات، وفتح أبواب المساهمة للراغبين بالبذل والعطاء، وإقامة الشراكات المجتمعية لخدمة زائرات بيت الله الحرام. تأسست جمعية زائرات البيت الحرام -بتوفيق الله- في عام 1445 هـ، بترخيص من المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، برقم (5436).

## الرؤية

جمعية رائدة في خدمة وإكرام زائرات البيت الحرام بمهارة وإحسان.

## الرسالة

نسعى جاهدين في جمعية زائرات البيت الحرام التطوعية لتقديم خدمات نوعية بتقنيات متميزة في جميع المجالات الخاصة بالحاجة والمعتمرة



# الهدف الاستراتيجي الأول

توسيع نطاق الخدمات



## الهدف الاستراتيجي الأول:

توسيع نطاق الخدمات لتحقيق أثر مستدام وشامل لأكبر عدد من الزائرات على المدى البعيد.



## الهدف التشغيلي الأول:

تصميم برامج وخدمات متكاملة ومتنوعة تلبي احتياجات الزائرات المختلفة.

| م  | المهمة   | المسؤولة  | الوقت                                   | المؤشر   |
|----|--|---|---|--|
| 01 | تحليل السياق الداخلي والخارجي ومراجعة الخطة الاستراتيجية والتشغيلية.   | • الإدارة التنفيذية                                 | التشغيلية-ربعياً<br>الاستراتيجية-سنوياً | اعتماد الخطة ومراجعتها دورياً.   |
| 02 | رصد احتياج الزائرات وبناء خطة برامج سنوية معتمدة عبر شراكات مع الجهات ذات العلاقة.   | • الإدارة التنفيذية<br>• إدارة البرامج              | الربع الأول                             | وجود خطة برامج معتمدة مبنية على احتياج الزائرات.   |
| 03 | إعداد خطة زمنية لتنفيذ البرامج والورش بشكل شهري أو ربع سنوي وفق الخطة المعتمدة.  | • إدارة البرامج                                     | مستمر                                   | الوصول إلى ما لا يقل عن (30,000) زائرة مستفيدة من البرامج والخدمات خلال العام.                               |
| 04 | تفعيل مصليات الفنادق والعمارات لتقديم محتوى توعوي يعزز من فهم مناسك الحج والعمرة.  | • إدارة البرامج<br>• الفريق التطوعي                 | الربع الثاني                            | تفعيل المصليات في 20 فندقاً وعمارة لتقديم محتوى توعوي حول مناسك الحج والعمرة.                                |
| 05 | تطوير هدايا ومنتجات للزائرات تعزز الأثر بعد المغادرة   | • الإدارة التنفيذية<br>• إدارة البرامج<br>• التقنية | الربع الثاني                            | تصميم وإنتاج منتج واحد معتمد.  |
| 06 | تجهيز حقيبة مخصصة لحملات الحج.   | • إدارة البرامج<br>• التقنية                        | الربع الثاني                            | اكتمال الحقيبة وتنفيذها خلال الموسم.   |
| 07 | توسيع نطاق خدمات الدعم النفسي التوعوي للزائرات بالشراكة مع جهة متخصصة، بما يساهم في تعزيز الطمأنينة وتقليل القلق والتوتر أثناء أداء المناسك. | • إدارة البرامج                                     | الربع الثاني                            | تنفيذ مبادرة توعوية نفسية واحدة على الأقل بالشراكة مع جهة متخصصة لتعزيز الطمأنينة وتقليل القلق لدى الزائرات. |



## الهدف التشغيلي الثاني:

توظيف أدوات ووسائل متنوعة لتعزيز الأثر وتحقيق أقصى فائدة للزائرات.

| م  | المهمة   | المسؤولة   | الوقت       | المؤشر   |
|----|--|--|-------------|--|
| 01 | إعداد مكتبة متنوعة للزائرات تُعرض في الفنادق ووسائل النقل، تشمل مواد توعوية وتربوية متعددة.  | <ul style="list-style-type: none"><li>إدارة البرامج</li><li>الفريق التطوعي</li></ul> | مستمر       | إعداد مكتبة توعوية مخصصة تُعرض في خمسة فنادق على الأقل، وثلاث شركات نقل. |
| 02 | إنشاء مجموعات بلغات متعددة عبر وسائل التواصل (مثل قناة في التلجرام)، بهدف استمرار التواصل مع الزائرات بعد الزيارة، وتقديم محتوى توعوي وإيماني يُسهم في تعزيز الأثر واستدامة الفائدة. | <ul style="list-style-type: none"><li>إدارة البرامج</li><li>الفريق التطوعي</li></ul> | الربع الأول | تكوين 7 مجموعات تواصل بواقع مجموعة لكل لغة.                              |

# الهدف الاستراتيجي الثاني

تعزير التخصص والمرجعية



## الهدف الاستراتيجي الثاني:

تعزيز مكانة الجمعية كجهة متخصصة وموثوقة في خدمة زائرات البيت الحرام.

| الهدف التشغيلي الأول:  |   |                                     |              | م   |
|--|---|-------------------------------------|--------------|---|
| تأهيل وتمكين المتطوعات والعاملات لخدمة الزائرات بكفاءة عالية وفق احتياجات المواسم المختلفة |   |                                     |              |   |
| م  | المهمة  | المسؤولة                            | الوقت        | المؤشر  |
| 01   | إقامة دورات تدريبية حضورية وعن بُعد لتأهيل المتطوعات لخدمة الزائرات بعدة لغات.      | • إدارة البرامج                     | مستمر        | تنفيذ 4 دورات تدريبية (دورتان حضورياً بـ 7 لغات + دورتان عن بُعد في: التنظيم، الاستقبال والحفاوة، وقياس الأثر). |
| 02   | اختيار متطوعات متمكنات من البرامج التدريبية وتأهيلهن ليصبحن مدربات معتمدات للجمعية. | • إدارة البرامج                     | الربع الثالث | اعتماد 3 مدربات على الأقل من المتطوعات.   |
| 03   | إعداد محتوى تدريبي متخصص لدعم مهارات التواصل، الإرشاد، والتعامل مع الزائرات.        | • إدارة البرامج<br>• الفريق التطوعي | الربع الثالث | اعتماد حقيبة تدريبية واحدة على الأقل.   |

| الهدف التشغيلي الثاني:   |   |  |             | م  |
|--|---|--|-------------|--|
| تحديد احتياجات الزائرات وتحسين كفاءة الخدمات المقدمة بناءً على دراسات احتياج واقعية. |   |  |             |  |
| م  | المهمة  | المسؤولة                               | الوقت       | المؤشر   |
| 01   | تنفيذ دراسات واستبيانات احتياج متنوعة حسب المواسم والفئات (رمضان - الحج - كبار السن - الجنسيات - العلاقة مع الحرم - ما بعد المغادرة). | • الإدارة التنفيذية<br>• إدارة البرامج | الربع الأول | إعداد دراسة احتياج واحدة معتمدة تغطي مواسم وفئات مختلفة، وتشمل محاور احتياج متعددة (خدمي - معرفي - سلوكي). |
| 02   | تحليل نتائج الدراسات واستخدامها في تطوير الخطط التشغيلية وتصميم البرامج.  | • الإدارة التنفيذية                    | ربع سنوي    | وجود تقرير تحليل معتمد مرتبط بخطط التحسين.   |



| إعداد محتوى توعوي وإرشادي متعدد اللغات يلبي احتياجات الزائرات ويسهم في تحسين تجربتهن   |       |  |   | الهدف التشغيلي الثالث: |  |
|--|-------|--|---|------------------------|---|
| المؤشر   | الوقت | المسؤولة   | المهمة  | م                      |   |
| إعداد محتوى توعوي بـ 7 لغات معتمدة (كتيب توعوي إرشادي، مقطعين مرئيين لعرضها عبر وسائل النقل كالباصات والقطارات، تطبيق للخدمات المقدمة في الجمعية). | مستمر | <ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة البرامج</li> <li>• التقنية</li> <li>• الفريق التطوعي</li> </ul> | إعداد محتوى توعوي وإرشادي مخصص للزائرات بعدة لغات وفق احتياجات المواسم والفئات. | 01                     |   |

# الهدف الاستراتيجي الثالث

تعزير الأثر المستدام للتجربة



## الهدف الاستراتيجي الثالث:

تعزيز تجربة الزائرات وضمان أثرها المستدام على المدى البعيد.

| م  | المهمة   | المسؤولة          | الوقت       | المؤشر   |
|----|--|-------------------|-------------|--|
| 01 | إعداد خطة تدريب سنوية لتطوير الفريق في مهارات الإدارة والتخطيط والمتابعة.  | • المدير التنفيذي | الربع الأول | اعتماد خطة التدريب بنسبة 100%.                     |
| 02 | تنفيذ برامج تدريبية داخلية وخارجية لرفع مهارات الموظفين والمتطوعات.        | • المدير التنفيذي | ربع سنوي    | حضور 90% من الفريق للبرامج التدريبية.              |
| 03 | إعداد خطة تقييم أداء دورية وتوثيق نتائجها ووضع إجراءات التحسين.            | • المدير التنفيذي | ربع سنوي    | اكتمال تنفيذ خطة تقييم الأداء وتنفيذها بنسبة 100%. |
| 04 | متابعة تطبيق المهارات المكتسبة من البرامج التدريبية ضمن البرامج التشغيلية. | • المدير التنفيذي | ربع سنوي    | تنفيذ تقييم أداء 100% من الموظفين.                 |

| م  | المهمة  | المسؤولة                 | الوقت        | المؤشر                           |
|----|---|--------------------------|--------------|----------------------------------|
| 01 | تنظيم لقاء اجتماعي سنوي لفريق العمل (إدارة - موظفات - متطوعات). | • المدير التنفيذي        | الربع الثالث | حضور 90% من الفريق.              |
| 02 | تنفيذ ورش قصيرة خلال اللقاء لتعزيز الروابط وروح الفريق.         | • المدير التنفيذي        | الربع الثالث | تنفيذ الورشة بنسبة 100%.         |
| 03 | توثيق مخرجات اللقاء ووضع خطط التحسين المقترحة.                  | • السكرتيرة<br>• التقنية | الربع الثالث | إعداد تقرير موثق بمخرجات اللقاء. |



| الهدف التشغيلي الثالث:  |  |                                       |   |
|---|--|---------------------------------------|---|
| تطوير منظومة العمل التشغيلي من خلال إعداد الأدلة وتحديث الأنظمة والملفات بما يعزز جودة الخدمات المقدمة للزائرات واستدامتها. |  |                                       |   |
| م   | المهمة   | المسؤولة                              | الوقت   |
|   |  |                                       | المؤشر  |
| 01  | إعداد دليل إجراءات شامل لجميع العمليات التشغيلية.                        | • المدير التنفيذي                     | الربع الثاني - مع متابعة ربع سنوية<br>وجود دليل إجراءات معتمد بنسبة 100%. |
| 02  | إعادة تصميم سير العمل وتحديث الملفات الإدارية وسجلات الإدارات.           | • تنفيذي<br>• إداري مواقع الكترونية   | ربع سنوي<br>تحديث ملفات الإدارات بنسبة 100%.                              |
| 03  | رفع ملفات الإدارات على السحابة الإلكترونية وتوحيد نظام الحفظ الإلكتروني. | • السكرتير<br>• إداري مواقع الكترونية | شهري<br>رفع 100% من الملفات على السحابة الإلكترونية.                      |

| الهدف التشغيلي الرابع:  |   |                          |   |
|---|---|--------------------------|---|
| تحسين التواصل والتوثيق الداخلي وضمان رفع المحتوى المتعلق ببرامج الزائرات في الوقت المحدد. |   |                          |   |
| م   | المهمة  | المسؤولة                 | الوقت   |
|   |   |                          | المؤشر  |
| 01  | تصميم إطار عام لتوحيد وسائل التواصل الخاصة بالبرامج.  | • التقنية                | الربع الاول<br>وجود إطار معتمد لوسائل التواصل.              |
| 02  | إعداد تقارير شهرية للزيارات والأنشطة ورفعها على النظام.   | • السكرتيرة              | شهري<br>رفع 100% من تقارير الأنشطة شهرياً.                  |
| 03  | رفع تحديث أسبوعي يوثق أنشطة البرامج والزيارات على النظام الإلكتروني، مع متابعة إدراج الملفات وتوثيق المخرجات. | • السكرتيرة<br>• التقنية | أسبوعي<br>رفع تحديث واحد أسبوعياً على الأقل لتوثيق الأنشطة. |

| تعزيز الحوكمة الإدارية والمتابعة التشغيلية لضمان جودة تنفيذ البرامج المقدمة للزائرات. |  |  |   | الهدف التشغيلي الخامس:   |  |
|---|--|--|---|--|---|
| م   | المهمة  | المسؤولة  | الوقت  | المؤشر  |   |
| 01  | عقد اجتماعات شهرية لمتابعة سير العمل ومناقشة مستويات الإنجاز.                              | • المدير التنفيذي  | شهري  | وجود تقارير لكل اجتماع بمعدل 100%.   |   |
| 02  | إعداد تقارير شهرية لبرامج الجمعية، وربط النتائج بخطة التحسين.                              | • إدارة البرامج  | شهري  | وجود تقرير شهري معتمد لكل برنامج بنسبة 100%.   |   |
| 03  | وضع خطة لإدارة المخاطر تشمل تحديد المخاطر، وتصنيفها، وخطة الاستجابة.                       | • المدير التنفيذي  | الربع الأول   | وجود خطة إدارة مخاطر مُعمدة ومفغلة.  |   |
| 04  | تفعيل برنامج رافد في المجالات المختلفة.  | • التقنية  | ربع سنوي  | تفعيل النظام بنسبة 100%.   |   |
| 05  | تطبيق متطلبات الحوكمة والامتثال وفق معايير المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.         | • المدير التنفيذي<br>• مدير البرامج<br>• التقنية<br>• السكرتيرة                              | مستمر مع متابعة ربع سنوية   | تحقيق درجة حوكمة لا تقل عن (98%) في التقييم السنوي                                       |   |

# الهدف الاستراتيجي الرابع

الاستدامة المالية والشراكات



## الهدف الاستراتيجي الرابع:

تحقيق الاستدامة المالية وتفعيل الشراكات لضمان تنوع مصادر التمويل.



## الهدف التشغيلي الأول:

تطوير الأنظمة والسياسات المالية لضمان استدامة العمليات وتنظيم مصادر التمويل.

| م  | المهمة   | المسؤولة  | الوقت       | المؤشر  |
|----|--|---|-------------|---|
| 01 | تحديث واعتماد التوجهات والسياسات المالية العامة على مستوى الجمعية بما يتوافق مع الاحتياج والتوجهات الاستراتيجية. | <ul style="list-style-type: none"> <li>المراجع الداخلي</li> <li>المدير المالي</li> </ul>                        | الربع الأول | اعتماد السياسات المالية العامة بنسبة 100%   |
| 02 | مراجعة وتحديث اللائحة المالية والإجراءات المحاسبية شكل دوري لضمان جودة التطبيق والامتثال للأنظمة.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>المراجع الداخلي</li> <li>المدير المالي</li> </ul>                        | الربع الأول | تحديث اللائحة المالية بشكل دوري بنسبة 100%  |
| 03 | إعداد الموازنة التقديرية السنوية ورفعها للاعتماد من الجمعية العمومية   | <ul style="list-style-type: none"> <li>المدير التنفيذي</li> <li>إدارة البرامج</li> <li>المدير المالي</li> </ul> | الربع الأول | اعتماد الموازنة التقديرية السنوية بنسبة 100%  |
| 04 | تنفيذ تقييم مالي ربع سنوي لخطة التمويل مع رفع تقرير يتضمن توصيات التحسين.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>المدير المالي</li> </ul>   | ربع سنوي    | وجود تقرير مالي ربع سنوي معتمد متضمن توصيات التحسين.  |
| 05 | توعية وتدريب المدير المالي على الأدوار والمسؤوليات المالية، وضمان التزامه بالأنظمة والمعايير المحاسبية المعتمدة  | <ul style="list-style-type: none"> <li>المدير التنفيذي</li> </ul>   | ربع سنوي    | تنفيذ برنامج توعوي/تدريب واحد على الأقل للمدير المالي خلال العام، واعتماد تقارير مطابقة للمعايير المحاسبية بنسبة 100% |



## الهدف التشغيلي الثاني:

تنمية الموارد وتفعيل الشراكات لتوسيع وتنوع مصادر التمويل.

| م  | المهمة   | المسؤولة   | الوقت        | المؤشر  |
|----|--|--|--------------|---|
| 01 | وضع خطة سنوية لتنمية الموارد المالية وبرامج التمويل.                                 | • تنمية الموارد المالية                                | الربع الأول  | اكتمال خطة تنمية الموارد بنسبة 100%.                          |
| 02 | إعداد ملفات تعريفية لثلاثة برامج أساسية لعرضها على الجهات الداعمة.                   | • تنمية الموارد المالية                                | الربع الأول  | اكتمال ملفات 3 برامج أساسية.                                  |
| 03 | تسجيل في المنصات الحكومية ذات العلاقة بالتمويل والحصول على دعم فعلي من إحدى المنصات. | • تنمية الموارد المالية                                | الربع الأول  | الحصول على دعم مالي واحد على الأقل من إحدى المنصات خلال العام |
| 04 | إعداد قاعدة بيانات محدثة للجهات المانحة، ورجال الأعمال، والمؤسسات ذات العلاقة.       | • تنمية الموارد المالية                                | ربع سنوي     | مخاطبة جهتين مانحتين أو رجلي أعمال على الأقل كل ربع سنة.      |
| 05 | استقطاب رعايات ودعم للبرامج بنسبة لا تقل عن 70%.                                     | • تنمية الموارد المالية                                | ربع سنوي     | تحقيق تنوع للرعايات بحد أدنى 70%.                             |
| 06 | تأسيس مصدر دعم مستدام للجمعية.   | • مجلس الإدارة<br>• المدير التنفيذي<br>• المدير المالي | الربع الرابع | تأسيس مصدر دعم مستدام واحد على الأقل خلال العام               |
| 07 | تنشيط وتفعيل الشراكات القائمة بما يتوافق مع رؤية ورسالة الجمعية.                     | • جلس الإدارة<br>• التنفيذي                            | ربع سنوي     | تفعيل 50% من الشراكات القائمة                                 |

## الخاتمة

إننا في "جمعية زائرات البيت الحرام" نؤمن بأن التخطيط السليم هو حجر الزاوية لتحقيق الإنجاز، وأن هذه الخطة التشغيلية لعام 2026م تمثل خارطة طريق واضحة المعالم، نجدد من خلالها العهد على مواصلة مسيرة العطاء بمهارة وإحسان.

إن تحقيق المستهدفات الطموحة الواردة في هذه الوثيقة، من توسيع لنطاق الخدمات، وتأهيل للكوادر التطوعية، وتحقيق للاستدامة المالية والمؤسسية، يتطلب تضافر الجهود وتكامل الأدوار بين كافة إدارات الجمعية، والعمل بروح الفريق الواحد، لضمان تحويل هذه الأهداف الاستراتيجية إلى واقع ملموس يلمس أثره كل زائرة ومعتمة.

وإننا إذ نضع هذه الخطة موضع التنفيذ، فإننا نستشعر عظم المسؤولية في تمثيل المملكة العربية السعودية خير تمثيل، وإبراز جهودها المباركة في خدمة ضيوف الرحمن. كما نؤكد التزامنا التام بالمتابعة الدورية لمؤشرات الأداء، وتطبيق معايير الجودة والحوكمة، لضمان التحسين المستمر والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

نسأل الله العلي القدير أن يكمل هذه الجهود بالتوفيق والسداد، وأن يجعل أعمالنا خالصة لوجهه الكريم، وأن يستعملنا في طاعته وخدمة بيته الحرام وقاصديه.

والحمد لله رب العالمين،



جَمْعِيَّةُ  
زَائِرَاتِ الْبَيْتِ الْحَرَامِ

+966 530 691 184

zayirat1446 zayirat

zayirat1445

SA 5580 000 458 608 011 743 892

SA 5205 000 068 205 073 829 000

www.zaeratalbytalharam.sa