

الخطة التشغيلية

جمعية ضيافة المدينة المنورة لخدمة الحجاج والمعتمرين

١٤٤٧/١٤٤٨ هـ - ٢٠٢٦ م

المقدمة:

انطلاقاً من رؤية الجمعية الوجهة الأولى لضيافة متميزة، ورسالتها خدمة ضيوف الرحمن بضيافة مبتكرة وراقية تسهم في إثراء تجربتهم بشراكة مجتمعية، واستناداً إلى ما تم اعتماده في الخطة الاستراتيجية، تأتي هذه الخطة التشغيلية لترجم التوجهات الاستراتيجية إلى برامج ومبادرات وأنشطة عملية قابلة للتنفيذ والقياس، بما يضمن تحقيق الأهداف المرسومة بكفاءة وفاعلية، ويسهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة واستدامتها.

وتهدف الخطة التشغيلية إلى تنظيم الجهود وتوحيد المسارات التنفيذية، من خلال تحديد المؤشرات الاستراتيجية، ووضع المستهدفات الزمنية لرفع أدائها، وربطها بالمبادرات والأنشطة التفصيلية، بما يتيح متابعة التنفيذ بشكل منهجي، وقياس التقدم المحقق بصورة دورية، واتخاذ القرارات التصحيحية في الوقت المناسب.

وقد روعي في إعداد هذه الخطة مواءمتها مع الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة، والالتزام بأفضل الممارسات في التخطيط التشغيلي، ومعايير التميز المؤسسي، مع الأخذ بعين الاعتبار احتياجات المستفيدين، وقدرات الجمعية البشرية والمالية، ومتطلبات الشركاء والجهات ذات العلاقة، بما يعزز من كفاءة العمليات وفعالية المخرجات.

كما تضمنت الخطة تحديد الأدوار والمسؤوليات، والجدول الزمني لتنفيذ المبادرات، ومؤشرات الأداء المرتبطة بها، بما يضمن وضوح الرؤية لجميع الإدارات والعاملين، ويسهم في رفع مستوى الالتزام المؤسسي، وتحقيق التكامل بين الجوانب التشغيلية والرقابية والتطويرية.

وتعد هذه الخطة وثيقة عمل مرجعية، يتم من خلالها متابعة الأداء وقياس الأثر، وتحديثها عند الحاجة وفق المتغيرات والتحديات، بما يحقق الاستمرارية والتحسين المستمر، ويسهم في تمكين الجمعية من أداء دورها في خدمة ضيوف الرحمن بكفاءة، وتحقيق تطلعات المستفيدين، وتعزيز مكانتها كمؤسسة رائدة في مجال الضيافة والخدمات الإنسانية.

آلية عمل ومتابعة تنفيذ الخطة التشغيلية:

تعتمد الجمعية في تنفيذ ومتابعة الخطة التشغيلية على آلية عمل دورية ومنظمة، تهدف إلى ضمان الالتزام الزمني، ورفع مستوى المتابعة، وتحقيق الشفافية في قياس الأداء. وذلك وفق الخطوات التالية:

الخطوة الأولى	رفع ما تم إنجازه من أنشطة رئيسة خلال الأيام الخمسة الأولى من بداية كل شهر ميلادي.
الخطوة الثانية	يتم الرفع من خلال إنشاء رسالة جديدة في نظام رافد تتضمن بيان الإنجاز، وأي ملاحظات أو تحديات تواجه التنفيذ.
الخطوة الثالثة	يتولى مستشار الخطة بمراجعة التقارير الشهرية الواردة من الإدارات، والتحقق من مستوى الإنجاز ودقته، وتحليل نتائج المؤشرات، وتجميع التقارير في تقرير شهري موحد يعكس مستوى التقدم العام في تنفيذ الخطة التشغيلية، في موعد أقصاه اليوم العاشر من كل شهر ميلادي، متضمنًا أبرز المنجزات، ونسب التحقق، والملاحظات، والتوصيات اللازمة للتحسين واتخاذ القرارات التصحيحية عند الحاجة.

وتُعد هذه الآلية إطارًا معتمدًا لمتابعة تنفيذ الخطة التشغيلية، ويتم الالتزام بها من جميع الإدارات، بما يضمن انتظام التقارير، ودقة القياس، واستمرارية التحسين، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للجمعية.

الخطة التشغيلية لعام ٢٠٢٦ م – للأهداف الاستراتيجية (تحسين تجربة المستفيد من خلال برامج ضيافة مبتكرة ومتكاملة)

الرمز	المؤشر الاستراتيجي	المستهدف	المبادرات	وصف المبادرة	الأنشطة الرئيسية	المسؤول عن التنفيذ	الخطة الزمنية لرفع نتائج تنفيذ الأنشطة																				
							(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)	(٧)	(٨)	(٩)	(١٠)	(١١)	(١٢)									
١-١٤	عدد البرامج التي تم تطويرها بناء على دراسة احتياجات المستفيدين	٥ برامج	برنامج ترحاب (مبادرة أهلا بكم) التكلفة: ٢,٢٥٠,٠٠٠ ريال	الترحيب والتوديع للزوار عبر المنافذ وتقديم الهدايا	إعداد المبادرة واعتمادها	أحمد																					
					التسويق للمبادرة	غيداء																					
					تنفيذ المبادرة وإطلاقها	فايز																					
					إعداد تقارير المتابعة المالية	رحاب																					
					قياس أثر المبادرة	أحمد																					
					إعداد تقرير ختامي	أحمد																					
			برنامج ترحاب (مبادرة وجبة ضيافة) التكلفة: ٤,٠٠٠,٠٠٠ ريال	توزيع وجبات جافة طوال العام	إعداد المبادرة واعتمادها	أحمد																					
					التسويق للمبادرة	غيداء																					
					تنفيذ المبادرة وإطلاقها	فايز																					
					إعداد تقارير المتابعة المالية	رحاب																					
					قياس أثر المبادرة	أحمد																					
					إعداد تقرير ختامي	أحمد																					
			برنامج ترحاب (مبادرة ظل ووقاية) التكلفة: ٥٠٠,٠٠٠ ريال	تقديم مظلات يدوية للوقاية من الشمس والأمطار	إعداد المبادرة واعتمادها	أحمد																					
					التسويق للمبادرة	غيداء																					
					تنفيذ المبادرة وإطلاقها	فايز																					
					إعداد تقارير المتابعة المالية	رحاب																					
					قياس أثر المبادرة	أحمد																					
					إعداد تقرير ختامي	أحمد																					
			برنامج ترحاب (مبادرة أرشديني) التكلفة: ٧,٠٠٠ ريال	تقديم خدمات إرشادية بعدة لغات في أماكن مخصصة	إعداد المبادرة واعتمادها	أحمد																					
					التسويق للمبادرة	غيداء																					
					تنفيذ المبادرة وإطلاقها	فايز																					
					إعداد تقارير المتابعة المالية	رحاب																					
					قياس أثر المبادرة	أحمد																					
					إعداد تقرير ختامي	أحمد																					

الرمز	المؤشر الاستراتيجي	المستهدف	المبادرات	وصف المبادرة	الأنشطة الرئيسية	المسؤول عن التنفيذ	الخطة الزمنية لرفع نتائج تنفيذ الأنشطة																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
							(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)	(٧)	(٨)	(٩)	(١٠)	(١١)	(١٢)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
١٤-١	عدد البرامج التي تم تطويرها بناء على دراسة احتياجات المستفيدين	٥ برامج	برنامج ترحاب (مبادرة كسوة ضيافة) التكلفة: ١٠٠,٠٠٠ ريال	تقديم كسوة الشتاء والإحرامات	إعداد المبادرة واعتمادها	أحمد																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															

الرمز	المؤشر الاستراتيجي	المستهدف	المبادرات	وصف المبادرة	الأنشطة الرئيسية	المسؤول عن التنفيذ	الخطة الزمنية لرفع نتائج تنفيذ الأنشطة															
							(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)	(٧)	(٨)	(٩)	(١٠)	(١١)	(١٢)				
١-١٤	عدد البرامج التي تم تطويرها بناء على دراسة احتياجات المستفيدين	٥ برامج	برنامج سقيا ضيوف الرحمن التكلفة: ١,١٢٥,٠٠٠ ريال	تقديم عبوات الماء في نقاط التوزيع	إعداد المبادرة واعتمادها	أحمد																
					التسويق للمبادرة	غيداء																
					تنفيذ المبادرة وإطلاقها	فايز																
					إعداد تقارير المتابعة المالية	رحاب																
					قياس أثر المبادرة	أحمد																
					إعداد تقرير ختامي	أحمد																
			برنامج معين التكلفة: ٥٠,٠٠٠ ريال	تقديم الخدمات الخاصة لذوي لإعاقة وكبار السن	إعداد المبادرة واعتمادها	أحمد																
					التسويق للمبادرة	غيداء																
					تنفيذ المبادرة وإطلاقها	فايز																
					إعداد تقارير المتابعة المالية	رحاب																
					قياس أثر المبادرة	أحمد																
					إعداد تقرير ختامي	أحمد																
			برنامج معالم التكلفة: ٣٠,٠٠٠ ريال	عمل جولات تاريخية للتعريف بمعالم المدينة	إعداد المبادرة واعتمادها	أحمد																
					التسويق للمبادرة	غيداء																
					تنفيذ المبادرة وإطلاقها	فايز																
					إعداد تقارير المتابعة المالية	رحاب																
					قياس أثر المبادرة	أحمد																
					إعداد تقرير ختامي	أحمد																

الخطة التشغيلية لعام ٢٠٢٦ م للأهداف الاستراتيجية (تحسين تجربة المستفيد ... + توسيع نطاق الخدمة ...)

الرمز	المؤشر الاستراتيجي	المستهدف	وصف المؤشر	الأنشطة الرئيسية	المسؤول عن التنفيذ	الخطة الزمنية لتنفيذ الأنشطة											
						(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)	(٧)	(٨)	(٩)	(١٠)	(١١)	(١٢)
٢-١٤	عدد المستفيدين من مبادرات الضيافة سنويا	٣ مليون	عدد المستفيدين برامج ضيافة المعتمدة	تشغيل نقاط الضيافة خلال المبادرات	ضاييف												
				التأكد من توفير المخزون في المستودعات والميدان	ضاييف												
				تنفيذ حملة إعلامية للتعريف بأنشطة مبادرات الجمعية	فايز												
				توثيق أعداد المستفيدين يوميا	ضاييف												
٣-١٤	نسبة رضا المستفيدين عن المبادرات المقدمة	٩٣%	تحسين تجربة المستفيد ورفع مستوى الرضا	إعداد استبانة رضا المستفيد لكل مبادرة	أحمد												
				نشر الاستبيان في مواقع تقديم الخدمة	أحمد												
				تحليل النتائج نهاية تنفيذ المبادرة وعرضه على الإدارة التنفيذية	أحمد												
١-٢٤	عدد المواقع التي تقدم فيها المبادرات في المدينة المنورة	١٦	تنوع ونشر نقاط تقديم الخدمات في المواقع المستهدفة	إجراء دراسة لتحديد المواقع ذات الاحتياج الأعلى في المدينة	ضاييف												
				التنسيق مع الجهات ذات العلاقة للحصول على مواقع جديدة	فايز + معاذ												

الخطة التشغيلية لعام ٢٠٢٦ م - للأهداف الاستراتيجية (بناء شراكات فعالة ... + تعزيز ثقافة التميز المؤسسي + تطوير البنية ...)

الرمز	المؤشر الاستراتيجي	المستهدف	وصف المؤشر	الأنشطة الرئيسية	المسؤول عن التنفيذ	الخطة الزمنية لتنفيذ الأنشطة											
						(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)	(٧)	(٨)	(٩)	(١٠)	(١١)	(١٢)
١-١د	نسبة الشراكات التي أسهمت في الابتكار أو تحسين الخدمات	٧٥%	مبادرة تعزيز الشراكات وتفعيل المبادرات المشتركة	إعداد قائمة بالجهات المحتملة للشراكة داخل المدينة وخارجها	فايز + أحمد												
				توقيع مذكرات تفاهم أو اتفاقيات تعاون مع الشركاء الجدد	فايز												
				تقييم أثر المبادرات المشتركة وتوثيق النتائج	فايز												
١-٢د	عدد السياسات الداخلية لضمان كفاءة واستدامة العمليات	٣٢	مبادرة تطوير السياسات الداخلية لتعزيز كفاءة واستدامة العمليات	إجراء تحليل فجوات للسياسات الحالية وتحديد السياسات المفقودة	لجنة الحوكمة												
				صياغة السياسات الجديدة بالتعاون مع الإدارات المعنية	لجنة الحوكمة												
				اعتماد السياسات من مجلس الإدارة ونشرها	فايز												
				تطبيق السياسات ومتابعة الالتزام بها	لجنة الحوكمة												
٢-٢د	نسبة الإجراءات الداخلية لضمان كفاءة واستدامة العمليات	٢٠%	مبادرة تطوير الأدلة الإجرائية لضمان كفاءة واستدامة العمليات	حصر الإجراءات الحالية وتحديد الإجراءات التي تحتاج إلى توثيق	لجنة الحوكمة												
				صياغة الأدلة الإجرائية بالتعاون مع الإدارات المعنية	لجنة الحوكمة												
				اعتماد الأدلة رسميًا من لجنة الإدارة التنفيذية	فايز												
٣-٢د	النسبة المحققة في قياس الأثر الإنساني للبرامج المقدمة	٦٥%	المبادرة يجب أن تهدف إلى قياس وتحسين أثر البرامج	تحديد البرامج والمبادرات التي تتطلب قياس أثر سنويًا	فايز												
				تصميم أدوات قياس الأثر (استبانات - مقابلات - نماذج جمع بيانات)	أحمد												
				تنفيذ عمليات جمع البيانات من المستفيدين بعد البرنامج	محمد + معاذ												
				إعداد تقارير الأثر لكل برنامج وعرضه على مجلس الإدارة ونشره	أحمد												
٤-٢د	عدد الجوائز التي حصلت عليها الجمعية سنويًا	٥	رفع جاهزية الجمعية للمنافسة والتميز المؤسسي	حصر الجوائز ومتطلباتها	فريق التميز												
				إعداد خطة سنوية للمشاركة في الجوائز المستهدفة	فريق التميز												
				تجهيز ملفات التقديم وتجميع الشواهد والمتطلبات لكل جائزة	فريق التميز												

الرمز	المؤشر الاستراتيجي	المستهدف	وصف المؤشر	الأنشطة الرئيسية	المسؤول عن التنفيذ	الخطة الزمنية لتنفيذ الأنشطة											
						(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)	(٧)	(٨)	(٩)	(١٠)	(١١)	(١٢)
				التقديم على الجوائز ومتابعة عملية التقييم	فريق التميز												
١-٣د	نسبة استكمال إجراءات المبني الإداري للجمعية	٢٥%	التركيز على إنهاء الإجراءات اللازمة لامتلاك وتجهيز مقر إداري للجمعية	استكمال الإجراءات النظامية للحصول على التراخيص اللازمة للمبنى	فايز + عبدالله												
				إعداد وتجهيز المخططات الفنية والهندسية للمبنى	فايز + معاذ												
٢-٣د	عدد المركبات التي تم نقل ملكيتها للجمعية	٥	استكمال نقل ملكية المركبات للجمعية	حصص المركبات المملوكة فعلياً للجمعية والتي لم تُنقل ملكيتها بعد	ضايف												
				التنسيق مع الجهة المالكة السابقة لإتمام إجراءات النقل	ضايف												
				تسجيل المركبات المنقولة ضمن أصول في الجمعية	عبدالله												

الخطة التشغيلية لعام ٢٠٢٦ م - للأهداف الاستراتيجية (استقطاب وتطوير كفاءات العاملين في خدمة ضيوف الرحمن)

الرمز	المؤشر الاستراتيجي	المستهدف	وصف المؤشر	الأنشطة الرئيسية	المسؤول عن التنفيذ	الخطة الزمنية لتنفيذ الأنشطة											
						(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)	(٧)	(٨)	(٩)	(١٠)	(١١)	(١٢)
١-١	عدد المتطوعين المشاركين	٦٠٠	تعزيز مشاركة المتطوعين في برامج الجمعية	إعداد خطة سنوية لاستقطاب المتطوعين عبر منصة العمل التطوعي	معاذ												
				إدارة تسجيل حضور المتطوعين وتوثيق مشاركتهم حسب كل مبادرة	معاذ												
				رفع تقارير شهرية بعدد المتطوعين المشاركين في كل مبادرة	معاذ												
٢-١	نسبة المتطوعين الذين حصلوا على برامج تدريبية	٣٠%	قياس نسبة المتطوعين الذين تلقوا تدريباً فعلياً من إجمالي المتطوعين المشاركين خلال السنة	إعداد خطة تدريب سنوية للمتطوعين حسب مجالات الخدمة	معاذ												
				تنفيذ دورات تدريبية حضورية أو إلكترونية للمتطوعين	معاذ												
				تقييم البرامج التدريبية وتحسينها	معاذ												
٣-١	مبلغ العائد الاقتصادي للأعمال التطوعية	١٤٠ ألف	تعظيم العائد الاقتصادي للعمل التطوعي	استقطاب متطوعين متخصصين لرفع قيمة الساعة	معاذ												
				تحليل العائد الاقتصادي بشكل دوري	معاذ												
٤-١	نسبة الموظفين الذين أكملوا البرامج التدريبية المعتمدة	١٠٠%	مبادرة تطوير وتأهيل الموظفين عبر برامج تدريبية تخصصية	إجراء تحليل احتياج تدريبي لجميع موظفي الجمعية	ضاييف												
				التعاقد مع جهات تدريبية معتمدة لتنفيذ برامج متخصصة	ضاييف												
				تقييم أثر البرامج التدريبية على أداء الموظفين	ضاييف												
				متابعة ضبط الالتزام بعد التدريب	ضاييف												

الخطة التشغيلية لعام ٢٠٢٦م – للأهداف الاستراتيجية (تنمية وتنوع مصادر الدخل ... + تحسين التسويق المؤسسي)

الرمز	المؤشر الاستراتيجي	المستهدف	وصف المؤشر	الأنشطة الرئيسية	المسؤول عن التنفيذ	الخطة الزمنية لتنفيذ الأنشطة																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
						(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)	(٧)	(٨)	(٩)	(١٠)	(١١)	(١٢)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
م١-١	معدل النمو السنوي في إجمالي الإيرادات	١%	مبادرة تنمية وتنوع مصادر الدخل لزيادة الإيرادات السنوية	إعداد خطة سنوية لتنمية الإيرادات وتحديد مصادر دخل جديدة	غيداء + رحاب																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	