

ضيوف البيت  
Al Bait Guests

لخدمات الحجاج Pilgrims Services

## تعريف بالشركة



# الضيف محور الاهتمام

## مرحباً بعصر جديد

وفقاً لمعدلات النمو السكاني الحالية فإنه من المتوقع ان يتجاوز تعداد المسلمين حول العالم 2.2 مليار بحلول العام 2030 مما ينبئ باستمرار تزايد اعداد الحجاج عاماً بعد الآخر حيث يتوق كل مسلم لأداء فريضة الحج. لمواجهة هذا النمو المتوقع قمنا بإعادة هيكلة شاملة وإعادة تخطيط الاعمال وتسخير أحدث التقنيات للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للضيوف الكرام بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

استندت عملية إعادة الهيكلة والحوكمة على مبدأ "الضيف محور الاهتمام" حيث قمنا بإعادة تعريف الخدمات والسياسات وكافة الإجراءات بما يضمن تقديم الأفضل لحجاج بيت الله، تقديراً منا لمكانة ركن الحج في حياة كل مسلم والتزاماً

منا بتوجهات قيادتنا الرشيدة بتقديم خدمات مبتكرة ومميزة تشمل التخطيط لرحلة الحج وتجهيز أماكن السكن والاعاشة والتنقلات مما يوفر الأجواء الروحانية للحاج ويعمق من تجربته.

للتقنية دور أساسي في تحقيق مبدأ "الضيف محور الاهتمام" فهي تضي طابعاً حديثاً على الخدمات المقدمة وتساعد في تقديم تجربة آمنة وصحية ومستدامة. تمكن التقنية الحديثة من تخصيص الخدمات والسلامة الشخصية وكفاءة الأداء وتعزيز التجارب لدى الفرد. كما تدعم التقنية أيضاً قنوات التواصل المباشر مع الحجاج وتسهيل التعاملات الداخلية والخارجية مع الموردين والجهات ذات العلاقة. تتناغم كافة مخرجات التقنية وبرمجياتها لتوفر أفضل تجربة

حج على الاطلاق دون المساس بوقار وخطوات المناسك.

لقد استجاب الله لدعوة نبيه إبراهيم (عليه السلام) فلا تزال النعم تشمل هذه الأرض الطيبة، ومن بركات دعائه ان سخر الله لهذه البلاد قيادة تفخر بخدمة ضيوفه الكرام، وتولي اهتماماً كبيراً لتطوير الخطط التشغيلية لمواسم الحج، وترفع معايير الجودة، وتحفز على تقديم خدمات أفضل وتجارب أعمق ومستقبل أكثر إشراقاً للأعداد المتزايدة من حجاج بيت الله الحرام و المسلمون القادمون من جميع أنحاء العالم.

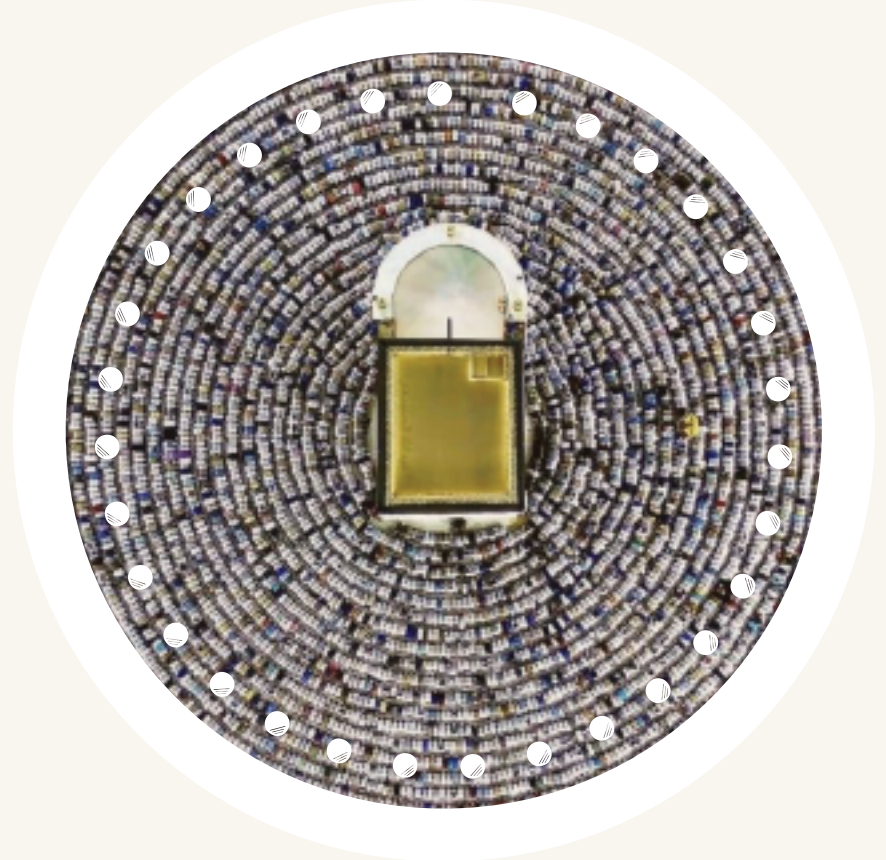
## من نحن؟ ضيوف البيت

منذ سنوات طويلة، نالت **ضيوف البيت** - من خلال الشركة الأم "مطوفي حجاج جنوب آسيا" - ثقة الحاج من خلال تقديم خدمات ضيافة بمعايير جودة عالمية ومصداقية في الوفاء بالالتزامات تجاه كل فرد. كما نعمل باستمرار على تطوير وتيسير الحج وتوفير تجربته لأكبر عدد من المسلمين حول العالم. نحن متخصصون وخبراء في تقديم خدمات تشمل كافة نواحي الحج بدءاً من مرحلة التخطيط للرحلة إلى أداء المناسك والاعاشة ثم العودة الآمنة للديار بالمبرة والغفران بمشيئة الله.

منذ انشاء المؤسسة التجريبية لمطوفي حجاج دول جنوب آسيا في العام 1980م (1400هـ) وبجهود رجالاتها المخلصين توالى التطورات حتى اثمرت اليوم بولادة **ضيوف البيت** وهي شركة سعودية عامة تتخذ من مكة المكرمة مقراً لها. شركة حديثة متطورة ومحكومة تستقطب صفوة الاحترافيين في مجالات عدة لتحليل ودراسة ادق تفاصيل رحلة الحج والبحث الدؤوب والتطوير المستمر لحلول مستدامة لتحسين خدمات الضيافة وتعزيز التجربة الدينية والثقافية لفريضة الحج.

نعمل من الخطوط الامامية في خدمة الضيف وتلبية كافة احتياجاته وتوفير مستلزمات رحلته من خلال تنسيق وتوريد عدد هائل من المنتجات والخدمات بعد الوقوف على جودة وكفاءة كل منها وتخطيط وصولها في الوقت والمكان المحدد. متواجدون دائماً لتقديم وسائل راحة تفوق توقعات الملايين من الضيوف الكرام القادمين من شتى انحاء العالم ونعدهم بتجربة فريدة لا تنسى.

ملتزمون بالشفافية والصدق في كافة تعاملاتنا وميثاقنا الصدق مع الحاج والعاملين والمساهمين والموردين ومجتمعنا وعامة المسلمين حول العالم، كما نسعى جاهدين لدعم مبادرات الحج الوطنية وتحقيق رؤية المملكة 2030 لخدمة وتعزيز التجارب الدينية والثقافية للحجاج.







## الرفيق الأمين للحاج

صممت خدماتنا لتسهيل تجربة الحج وتوفير مستلزمات المعيشة للحاج في كل خطوة في رحلته كالإقامة والتنقلات وخدمات الطعام وزيارة المعالم السياحية والأنشطة الاجتماعية وأداء الفريضة في بيئة نظيفة وصحية وآمنة، واجواء إيمانية، وروحانية، وهادئة.

نهدف إلى تأمين أعلى مستويات الجودة الممكنة وفق شرائح سعرية مختلفة لتمكين أكبر عدد من المسلمين حول العالم من أداء فريضة الحج بيسر وامان.

التزامنا بتوفير أفضل الخدمات للحجاج يحتم علينا التطوير المستمر والنجاح في الاعمال لكسب ثقة المساهمين ومواصلة دعمهم الذي بدوره يمكننا من الاستثمار في رفع مستوى خدماتنا ومما يعود على الحاج بالمزيد من التطور والارتقاء بالخدمات المقدمة عاملاً بعد عام.

# العمليات التشغيلية

الضيف محور الاهتمام

## تطوير المنتجات والخدمات

التطوير المستمر  
فعاليات ذات علاقة بالسفر والضيافة  
الأبحاث وتطوير الحلول  
تخطيط أساليب تقديم الخدمات  
التخطيط الأمثل لاستغلال الموارد  
الخطط التشغيلية

## تقديم الخدمة

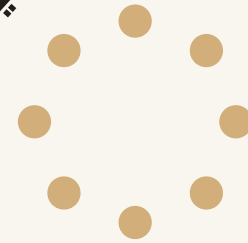
التواجد الميداني  
علاقات الموردين ومزودي الخدمات  
التنسيق مع الجهات الحكومية  
الدعم الفني الميداني وخدمة العملاء  
إدارة الأزمات

## التقييم

استطلاعات الرأي  
إحصائيات نتائج الأداء  
المقارنة المعيارية التنافسية  
مواكبة الخطة الوطنية العامة للحج  
إعداد تقارير الأداء

تطلعاتنا  
الطموح

تيسير الحج لكل مسلمي العالم  
وتسهيل أداءه بفعالية  
وتقديم خدمات بأعلى معايير الجودة  
تتوافق مع متطلبات كل حاج  
وتوفر له تجربة حج آمنة  
لا ينساها مدى الحياة



تقديم خدمات **تفوق توقعات**  
الحجاج والمسلمون حول العالم  
وذلك **بالتطوير المستمر**  
وترقية **مستوى الخدمات**  
وتنوعها, و العمل على  
**استدامة العلاقة** مع الحاج و  
تقديم **تجارب أفضل** باستمرار



**مهمتنا**  
الجوهر



## قيمنا ميثاقنا

### المشاركة

الوفاء بمسؤوليتنا تجاه الافراد  
والمجتمع والعمل على وضع  
الخطوات ذات الاستدامة

### العمل الجماعي

التعاون البناء وتقريب وجهات  
النظر بما يحقق المصلحة  
العامة

### الأخلاق الحميدة

الصدق والشفافية والانفتاح  
وتقبل الآخر والمساواة في منح  
الفرص

### الحوكمة

الالتزام بسياسات الحوكمة  
الصارمة وتطبيقها في الشركة  
وفي إدارة التشغيل

### الاحترام

التعامل باحترام ونزاهة مع  
الضيوف والموظفين والموردين  
والمجتمع وجميع منسوبي  
المنظومة



# أهدافنا

## الضيف محور الاهتمام

العمل على تحقيق  
أعلى مستويات من  
الحوكمة والشفافية لحماية  
الصالح العام

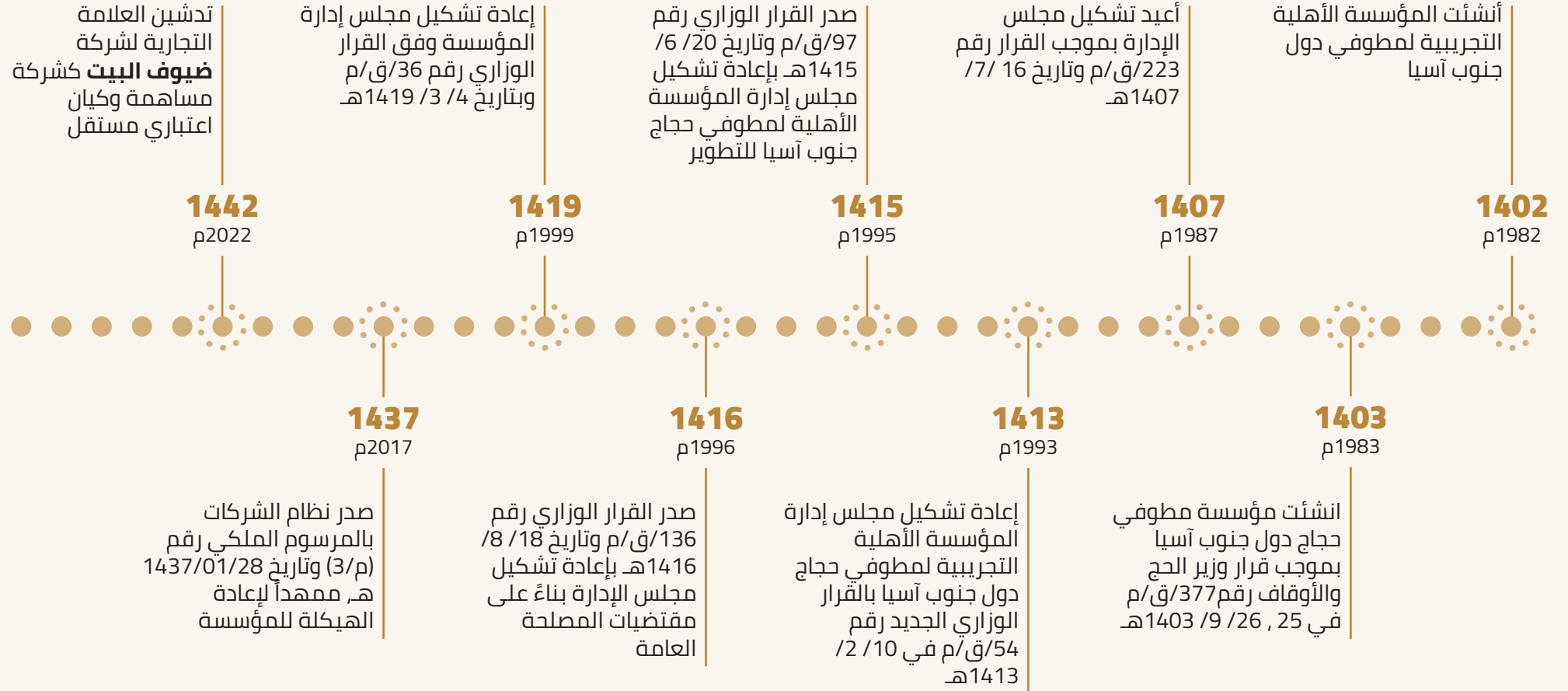
التطوير المستمر  
والعمل على رفع مستوى  
جودة الخدمات بما يحسن  
ويعمق التجربة الدينية  
والثقافية للحاج

التوسع بفتح أسواق  
جديدة مع الاستمرار في  
تقديم الخدمات بأعلى  
مستوى جودة ممكنة وتقديم  
تجارب حج سهلة وآمنة لا تنسى  
تفوق توقعات الضيوف

المشاركة الإيجابية  
الفعالة في دعم وتنفيذ  
الخطط والبرامج الوطنية للحج  
والتي تدعم تحقيق رؤية  
المملكة 2030

الالتزام بالتعاون  
البناء والمنفعة المتبادلة  
مع كافة الأطراف والجهات  
التي من شأنها تعزيز الخدمات  
المقدمة وإثراء تجربة الحج

## رحلتنا تسلسل الأحداث





## خدماتنا التخصيمات

تستند خدماتنا وباقات برامج الحج لدينا على خبرات وتجارب في صناعة خدمات الحج تمتد لعشرات السنين والتي من خلالها استطعنا استقطاب نخبة من الرواد في مجالات عدة لتطوير مفهوم معيشة التجربة والارتقاء بخدمات الحج. نحن لا ندخر جهداً في إرضاء الضيوف الكرام ونراعي أعلى معايير الجودة في المفاضلة بين الموردين وفي تطوير منتجاتنا وبرامجنا المختلفة، والتي تلبي احتياجات كافة شرائح المسلمين حول العالم باختلاف ثقافتهم وتفضيلاتهم.



### الإقامة

نقدم للحاج العديد من خيارات السكن الآمنة والنظيفة في مكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة بالإضافة إلى المخيمات المريحة في منى وعرفات. ولدينا مستويات مختلفة من الفنادق والوحدات السكنية المناسبة لكل ذوق وكل شريحة. إن تجربة الإقامة معنا تتميز بأجواء عائلية مريحة وأنشطة اجتماعية تعمق إحساسك بالسعادة وتساعد على تكوين صداقات جديد وارتباط أقوى بالمكان.



### النقل

نقوم بالتخطيط لرحلتك والترتيب مسبقاً لوسائل مواصلات لائقة وآمنة ومريحة لكافة تنقلاتك من وإلى المطارات والسكن والمسارات المختلفة لزيارة المعالم الأثرية والوجهات الثقافية. إن جميع سائقينا لديهم خبرة طويلة وسجلات قيادة آمنة، كما نعتمد على اساطيل نقل حديثة تخضع لصيانة دورية نراعي فيها أعلى معايير السلامة. كما لدينا كافة الخيارات لتلبية احتياجاتك، يمكنك اختيار سيارة سيدان أو سيارات الدفع الرباعي أو الميني فان أو الحافلة، بجانب امكانية حجز وسائل النقل العام بما في ذلك قطار المشاعر.



### السفر

نساعدك في التخطيط لرحلتك وتوفير معلومات وإنهاء كافة إجراءات السفر من حجوزات وتذاكر سفر وتأمين صحي واستخراج كافة التصاريح وسداد الرسوم وشراء الاضاحي وغيرها من الإجراءات قبل البدء في رحلة الحج. لدينا شركات قوية مع عدد من شركات السفر والسياحة لترتيب سفرياتك وتوصيلك بأمان إلى وجهتك. كما نقدم أيضاً خدمات الاستقبال والمساعدة في المطارات مع توافر جميع الخدمات طوال تواجدك في المملكة لأداء الفريضة.



### الخدمات الميدانية

ممثلينا على مقربة منك طوال رحلتك، مكاتبنا الميدانية المتواجدة في جميع النقاط في طريق الحج تسهل وصولك للخدمات في الوقت والمكان المناسبين. كما يساعدك موظفو الدعم الميداني وأدلة الحج في حل أيًا من المشكلات اللوجستية أو الصحية التي قد تواجهك، وتقديم المكاتب الميدانية الدعم العام وتأمين سلامتك وإدارة الأزمات ومراقبة جودة الخدمات المقدمة.



### الارشاد خلال أداء المناسك

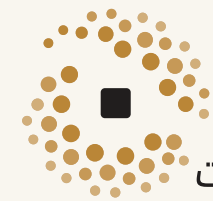
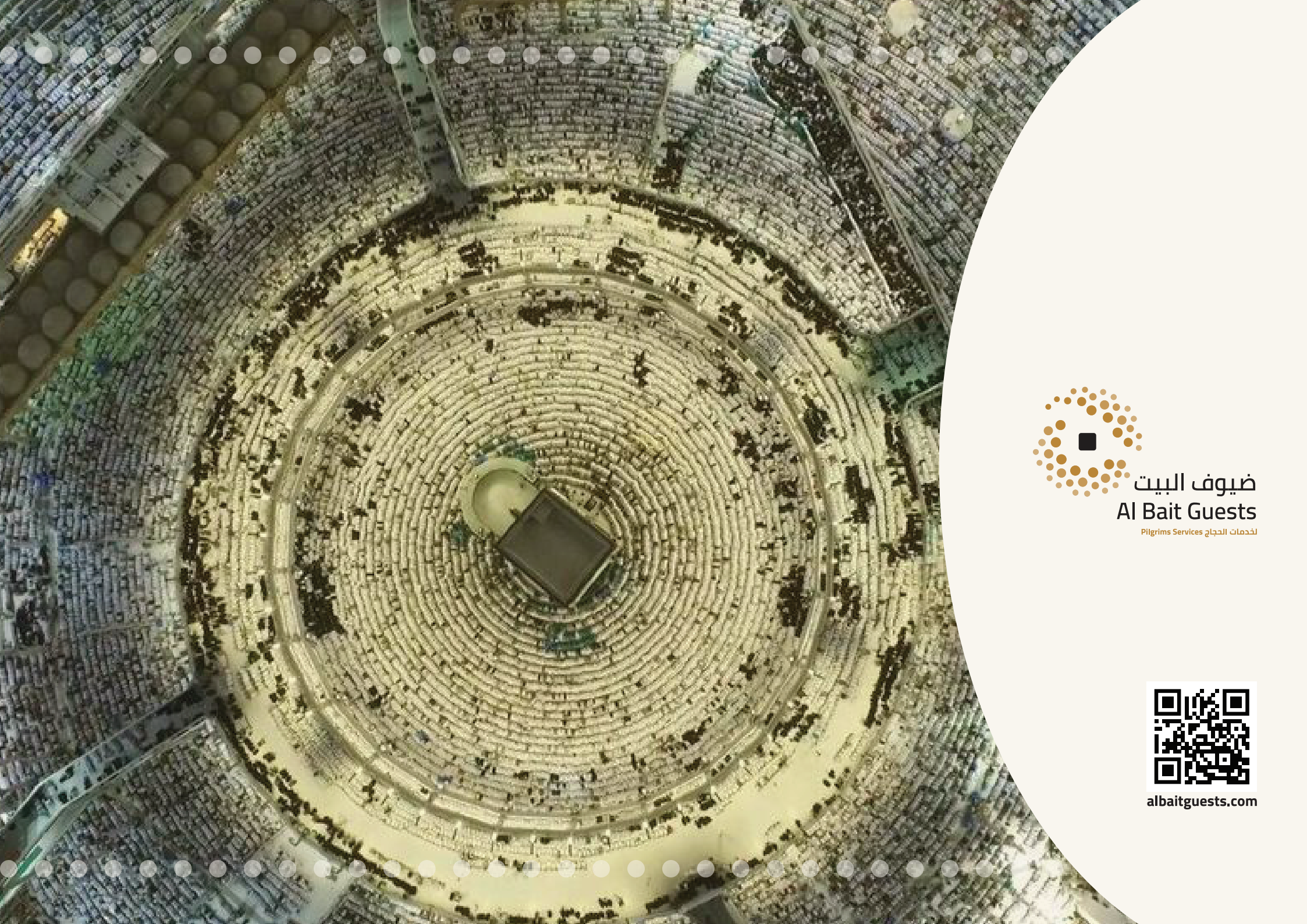
يشرفنا ان نعينك على تلبية نداء الرحمن وأداء الفريضة كما يجب، فلدينا فريق عمل مصاحب للحاج خلال كامل الرحلة ممن لديهم عقود الخبرة والرصيد المعرفي لإرشاد الحاج بأكثر من لغة وبشرح وتوضيح وبمرجعية صحيحة وفتاوى موثقة في تفاصيل كيفية أداء الشعائر، كما نوفر أدلة محترفون وذوي خبرة و معرفة بالمزارات لتيسير زيارة الحرمين الشريفين والمعالم الاثرية في مكة المكرمة والمدينة المنورة بما في ذلك جبل أحد وغار حراء والمساجد والمواقع التاريخية.



### الإعاشة

ندرك جيداً أهمية التغذية في السفر وأهمية توفير الماء والمشروبات للوقاية من الجفاف خلال رحلة الحج. برامجنا الغذائية المختلفة يقوم بإعدادها اخصائي التغذية وأمهر الطهاة والذين يقومون بتقديم تجربة طعام فنادق الخمسة نجوم مستخدمين المكونات الطازجة والصحية وأساليب الطبخ الحديثة لتقديم خيارات مختلفة وكميات سخية من الطعام والشراب على مدار الساعة تروق لكافة الاذواق وتناسب الجميع.





ضيوف البيت  
Al Bait Guests  
لخدمات الحجاج Pilgrims Services



[albaitguests.com](http://albaitguests.com)