



جمعية ضيوف جدة  
JEDDAH GUESTS ASSOCIATION  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص رقم: 1000566700



سياسة التعامل مع المستفيدين (ضيوف جدة)

لجمعية ضيوف جدة

إصدار 2024م



[www.Jedg.org.sa](http://www.Jedg.org.sa)



[Info@Jedg.org.sa](mailto:Info@Jedg.org.sa)



05 39 0115 39

تمهيد.

حيث أن السياحة تحدث اتصالات مباشرة وعفوية وغير مباشرة تمثل قوة حيوية لإحلال السلام والصدقة بين الشعوب، وحيث أن لكل فرد الحق في استخدام وقت في الترفيه والسفر مع احترام ماتخاره الشعوب لزوارها، تضع جمعية ضيوف جدة السياسات والإجراءات التي تنظم علاقتها بجميع الأطراف من مستفيدين وزوار وداعمين ومتطوعين وخلافه بما يكفل حقوق الجمعية وكافة هذه الأطراف وتشكل اللوائح والسياسات المحلية والعالمية وأنظمة العمل والعقود المصدر الأساسي في تحديد حقوق والواجبات والعقود وطريقة أدائها وتبعات التقصير في الأداء ، وحدود المسؤولية وطريقة تسوية الخلافات التي قد تنشأ من جراء تنفيذ هذه العقود والخدمات بشكل يكفل حماية الأطراف ذات العلاقة مع الجمعية وتركز الجمعية على صيغة العلاقات مع المستفيدين والزوار (ضيوف جدة) ، وتضع لها أولوية من خلال وضع آلية لتنظيم هذه العلاقة .مع مراجعتها باستمرار والتعديل عليها وتعميمها بما يكفل حقوق المستفيد والزوار (ضيوف جدة).

الهدف العام

إيجاد شراكة حقيقية بين جميع أصحاب المصلحة في التنمية السياحية وتقديم خدمة متميزة للزوار والمستفيدين من كافة الشرائح بإتقان وسرعة وجودة عالية من التنمية الفردية والمجتمعية للسياحة والعمل على مواصلة التطوير والتحسين بالتعاون مع كافة الجهات للوصول إلى تحقيق الأهداف، والوصول إليهم بأسهل الطرق دون الحاجة إلى طلب المستفيد والزائر.

الأهداف التفصيلية:

1. تقدير حاجة المستفيد والزوار في الجمعية من خلال تسهيل الإجراءات للحصول على كافة الخدمات المطلوبة دون عناء ومشقة.
2. تقديم الخدمات المتكاملة بأحدث الأساليب الالكترونية في خدمة المستفيد والزائر.

3. تقديم المعلومات والإجابات بشكل ملائم بما يتناسب مع تساؤلات المستفيدين والزوار واستفساراتهم من خلال عدة قنوات.

4. التركيز على عملية قياس رضا المستفيد والزوار كوسيلة لرفع جودة الخدمة المقدمة والتحسين المستمر لإجراء تقديم الخدمة وأداء مقدم الخدمة.

حقوق وواجبات ومبادي:

التفاهم والاحترام المتبادل بين الشعوب والزوار وفي تنوع العقائد الدينية.

تعزيز القيم الأخلاقية المتعارف عليها بين الشعوب إضافة إلى التسامح .

القيام بالسياحة على نحو ينسجم مع خصائص البلد المضيف.

أحترام السياح وتدريب المشتغلين بالسياحة للاسهام في حسن الاستقبال على النحو اللائق

على السائحين عدم ارتكاب اي فعل إجرامي وفق لقانون الدولة التي يزورونها وعدم

ارتكاب اي سلوك عدائي أو مؤذ أو يحدث اضرار بالبيئة المحلية .

ممارسة أنشطة السياحة بعقلية للتعلم والتسامح.

تعزيز حقوق الأنسان لاسيما الاطفال والشيوخ والمعاقين والاقليات العرقية والسكان

الاصليين

عدم استغلال البشر وخاصة الاستغلال الجنسي.

حماية التراث الطبيعي ( النظم البيئية والتنوع البيولوجي الحياة البرية من كائنات معرضة

للخطر).

على جميع أصحاب المصلحة حماية البيئة الطبيعية.

صيانة وصون المواد الشحيحة والقيمة(المياه والطاقة وتجنب الانتاج الذي يخلف النفايات)

الأدوات المتاحة إلى موظف علاقات المستفيدين للتواصل مع (ضيوف جدة):

• اللائحة الأساسية للجمعية

• منظومة السياحة العالمية

التغذية المرتدة

• سياسات العمل الخيري

• التعليمات والأنظمة من الجهات الرسمية

ويتم التعامل مع ضيوف جدة بالشكل التالي:

• استقبال بلباقة واحترام والاجابة على جميع الاستفسارات وإعطاءه الوقت الكافية

• تقديم الخدمة اللازمة

. زيادة ثقة و انتماء (ضيوف جدة) بالجمعية من خلال تبني أفضل المعايير والممارسات العالمية في تقديم الخدمة لهم وذلك عن طريق ما يلي:

• تصحيح المفاهيم السائدة لدى ضيوف جدة عن المملكة العربية السعودية

• تكوين انطباعات وقناعات إيجابية جديدة نحو المملكة وما تقدمه من خدمات

• نشر ثقافة تقييم الخدمة لدى ضيوف جدة والتشجيع على ذلك والتأكد على أن

تقييم جودة الخدمة حق من حقوق الضيف حيث أنها أداة للتقويم والتطوير

• نشر ثقافة جودة الخدمة بين جميع الأقسام التي تقدم خدماتها للمستفد الداخلي أو الخارجي

• ابتكار مفاهيم وتقنيات إدارية للارتقاء بمستوى ونوعية الخدمات المقدمة

للمستفيد ومحاولة القضاء على معوقات تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من

خلال التطوير والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيد من خلال تلمس آراء

الضيوف القنوات المستخدمة للتواصل مع الضيوف



**جمعية ضيوف جدة**  
JEDDAH GUESTS ASSOCIATION  
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
ترخيص رقم: 1000566700



- المقابلة
- الاتصالات الهاتفية
- وسائل التواصل الاجتماعي
- خدمات طلب المساعدة
- خدمة التطوع
- الموقع الإلكتروني للجمعية

اعتمد مجلس إدارة الجمعية سياسة التعامل مع المستفيدين في الاجتماع ( الخامس ) في دورته  
( الأولى ) في 1446/6/28 هـ الموافق 2024/12/29 م.



[www.Jedg.org.sa](http://www.Jedg.org.sa)



[Info@Jedg.org.sa](mailto:Info@Jedg.org.sa)



05 39 0115 39