رئيس مجلس إدارة مؤسسة مطوفي جنوب آسيا الأستاذ عدنان كاتب :

نسعى لترجمة توجيهات المليك في تطوير خدمات الحجاج

زيارة وزير الداخلية صورة مضيئة لاهتمام القيادة بأمن الحج

نعشق التدريب واتجهنا لإحلال الكوادر الشابة منذ عشر سنوات

■ أكد رئيس مجلس إدارة مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا عدنان كاتب أن رؤية المؤسسة التي تسعى إلى تحقيقها هي الريادة في مجال خدمات الحجاج وتحقيق توجيهات خادم الحرمين الشريفين وترجمتها على أرض الواقع بأن تغلف خدمات الحجاج بكل عناية واهتمام وتقدير ووصف الأستاذ عدنان كاتب أن زيارة صاحب السمو الملكي الأمير أحمد بن عبد العزيز وزير الداخلية لمكة المكرمة لتفقد جاهزية القطاعات الأمنية المشاركة أنها صورة مضيئة للعناية بأمن الحج مشيراً إلى أن توسعة المليك أيده الله للحرم المكي وتنفيذ حزمة من المشاريع التنموية الرائدة أنها غير مسبوقة وأنها تعزز جهد مؤسسات الطوافة في تقديم خدمات احترافية تحقق رضاء الحجاج..

«الرياض «التقت الأستاذ كاتب فكان الحوار وإليكم المحصلة .

المراقب لأداء مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا يلحظ التطور والتميز هل لنا أن نقف على أسباب تفوق المؤسسة ؟

في الحقيقة بفضل الله سبحانه وتعالى عندما تشكل مجلس ادارة المؤسسة والذي يضم الكثير والعديد من الكفاءات في مختلف المجالات منهم الجامعيون وأساتذة الجامعة ومنهم من يحمل شهادة الدكتوراه والمهندسون وفي مجالات أخرى وبالتالي هذا الملتقى عندما يجتمع ويبحث ويناقش فكرة لخلفيات مختلفة متعددة فكل هذه الافكار تصب في مصلحة الارتقاء في خدمة الحجاج لدينا لأنني كما ذكرت لدينا مجلس يضم العديد من الشخصيات ذات التكوين الاكاديمي العالي فبكل تأكيد انعكس هذا التضامن على انتاجيتنا وفي نفس الوقت عندما نضع نحن تصوراتنا وأفكارنا ونحاول ايضا الاستعانة بجامعة الملك عبد العزيز وجامعة ام القرى من خلال مختصين في هذا المجال ونتوافق معهم لإعداد دراسات علمية في كل موضوع نريد ان نطوره او نرتقي به وبالتالي اعددنا العديد من الدراسات العلمية في مجال تطوير الخدمات والارتقاء بها بالتعاون مع جامعة الملك عبد العزيز وجامعة ام القرى وهذا الجانب الاكاديمي حتى نرتقي بمستوى الخدمات لابد ان تكون لديك أسس علمية موضوعية تطور من خلالها الخدمات وكرسنا هذا الاتجاه بالإضافة الى الجانب الاكاديمي والعلمي المجلس نظر الى قضية ان الخدمات تحتاج الى شباب حتى يتحمل الواحد منهم المسؤولية وتكون لديه القدرة والعمل فبدأنا نفكر جدياً لإحلال هذا الجيل كرؤساء مكاتب بدلاً من كبار السن وتدريجياً بدأنا نطبق هذه الفكرة منذ حوالي ١٠ سنوات نحو احلال الشباب اصحاب الخبرة والكفاءات والعلم لتولي رئاسة المكاتب ليساهموا في التطوير والآن أغلب رؤساء المكاتب عندنا هم من فئة الشباب المتحمس وطاقات كبيرة تريد ان تعمل أيضا ركزنا منذ عام ١٤٢٠ هجري على تحويل خدمة الحاج من مجرد خدمة عامة الى صناعة خدمة وبدأنا بفكرة او مشروع العقد الموحد ضمن اتفاقية شاملة للخدمات مع العاملين في مجال الخدمة من رؤساء المكاتب هذه الاتفاقية الموحد فيها من الشروط والضوابط والتوثيق بما يتناسب مع العصر الحالي وبدأنا نطبقه منذ ذلك الحين هذا العقد حقيقة او هذا الاسلوب الذي يقوم على المنافسة مما دفع الكثير من المطوفين للمشاركة والارتقاء في خدمة الحجاج وأننا في عام ١٤٢٠ كان لدينا ٣٠ مكتبا والآن وصلنا الى ١١٢ مكتبا.

سر تميز مكاتبنا

*** على خارطة مكة المكرمة تظل مكاتب الخدمات الميدانية ملمحا واضحا لمؤسسات الطوافة في الوقت نجد أن مكاتب الخدمات التابعة لمؤسستكم هي المميزة بمقارها ومكوناتها وتجهيزتها هل تضعنا على سر ذلك ؟**

سرٌ تميز مقار مكاتبنا هو قراءة واعية لتاريخ الحج منذ عهد المؤسس الملك عبدالعزيز – يرحمه الله – الذي وضع بذور التحسين والتطوير من اجل خدمة وفود الرحمن ثم مروراً بعهود ابنائه البررة الذين ساروا على نهجة حتى هذا العهد الزاهر الذي اعاد فيه الملك عبدالله بن عبدالعزيز التاريخ ليؤكد من خلال مانشاهده من مشاريع كبيرة راقية وشاملة للحاضر والمستقبل ان عجلة التحسين والتطوير لن تتوقف سواء لخدمة الوافدين الى البلاد من حجاج ومعتمرين وزوار او المواطنين ولاشك ان مواكبة النقلة الحضارية التي يقودها ولاة الامر لخدمة وفود الرحمن كانت الدافع لرؤساء مكاتب الخدمة الميدانية لتحسين وتطوير مقارهم ومكاتبهم لتكون بالمستوى الذي يليق بمكانة وفود الرحمن عند الله ويتناسب مع طموحات ولاة الامر الذين يتطلعون – حفظهم الله – الى ترجمة هذه المكانه باهتمام ورعاية شاملة مقرونة بخدمات راقية تسهم في اداء مناسكهم براحة وسلامة وطمأنينة وحتى نعزز هذا الاتجاه بدانا منذ ٤ سنوات بفكرة تعميم التجارب الناجحة التي تنفذ داخل المكاتب لأن المطوفين في المكاتب ورؤساء المكاتب جميعهم يعملون على خدمة الحاج لكن لكل رئيس مكتب لديه ابداعات معينه ولديه تطوير للخدمة معين يقوم به بجهده الذاتي ولقد رأينا ان هناك ابداعات موجودة في مكتب او عدة مكاتب لماذا هذه الابداعات لم تعمم على الجميع لذلك قمنا بفكرة اقامة ملتقى التجارب الناجحة وجمعنا جميع الاشخاص الذين لديهم تجارب ناجحة وابداعات وعملنا هذا الملتقى وجمعنا جميع المطوفين ليشاهدوا هذه التجارب وبالتالي يمكنهم ان يطبقوها حيث بدأت الفكرة منذ عامين وعملنا ملتقيين والثالث قريباً ان شاء الله لتبادل الخبرات وتبادل التجارب الناجحة وتبادل هذه الابداعات وتعميمها ليستفيد منها حجاج المؤسسة.

مؤسسة الكترونية

***عرفت مؤسستكم بأنها تطبق الحوسبة في إدارتها إلى أين وصلتم في هذا المجال ؟**

في الواقع أن المؤسسة ركزت على توظيف التقنيات الحديثة وتعتبر مؤسسة مطوفي حجاج جنوب اسيا الاولى التي حولت أعمالها من مجال الورقيات الى الالكترونيات وتتعامل الآن جميع المكاتب عبر شبكة الانترنت وبهذا انتهى العمل بمؤسستنا على الادارة الورقية وحقيقة كل هذه المقومات المعمول بها كان لها دور اساسي في التطور والتقدم التي تعيشه مؤسستنا لان المنافسة بين المكاتب اثبتت من خلال تطبيقها نجاحها واكبر دليل على هذا الاقبال الشديد الذي نجده من الجميع نحن لدينا في جنوب اسيا حوالي ١٨٠٠ مطوف ومطوفة والآن لدينا في قائمة الانتظار ممن يرغبون ان يتولوا رئاسة مكاتب حوالي ٢٠٠ شخص بالإضافة الى ١١٢ من الذين يعملون الآن باسلوب تنافسي راق ادى الى الحماس عند الآخرين وأصبح كل واحد يريد أن يطور الخدمة ويرتقي بالخدمة ولا يتأخر لحظه في ان يدفع مادياً او يضحي في وقته وفي جهده في سبيل الارتقاء حتى وصلنا من خلال هذه المنافسة الشريفة الى هذا المستوى العالي في الخدمة ونحن بهذا الاسلوب اوجدنا المنافسة الشريفة فيما بينهم بالتحفيز وبالتشجيع ونقوم في كل عام بإبراز وتميز المبدعين وأصحاب التجارب ونميز الناس الذي لديهم عطاءات جديدة فالكل يبدع والجميع يريد ان يميز عمله .

خدمة المجتمع

***لن نتجاوز اطار الحقيقة إذا قلنا أن مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا الأبرز في خدمة المجتمع المكي ما رؤيتكم الجديدة في هذا الملف ؟**

في الواقع أن خدمة المجتمع في المؤسسة تنطلق من عدة اتجاهات هي خدمة الحاج نفسه وخدمة المطوف الذي يخدم الحاج والمجتمع الذي نعيش فيه والمهنة لذلك لابد ان يكون لدينا دور في خدمة المجتمع ونقدم كل الامكانيات والقدرات لهذا المجتمع فالحاج والمطوف والمجتمع والمهنة هذه اربعة مجالات رئيسية عندنا وعندما انشأنا مقر المؤسسة أنشأنا قاعة فاخرة ومتميزة للمناسبات والحفلات والاجتماعات وأصبح لدينا اسطول من الحافلات والمركبات وسيارات الإسعاف والخدمات الصحية فكل هذه الامكانات سخرتها المؤسسة لخدمة المجتمع وعرضناها على كافة الجهات سواءً الحكومية والأهلية بهدف الاستفادة منها فهي متاحة لهم و تقدم الخدمة مجاناً دون أي مقابل والحمد لله المؤسسة احتضنت حوالي ٤٧٠ فعالية لجهات حكومية وجهات اهلية ومؤسسات المجتمع المدني كلها استفادة من مرافق هذه المؤسسة وهذا انعكس ايجاباً على مكاتبنا لأن ما تفعله المؤسسة تحاول مكاتب الخدمة الميدانية ان تحذو حذوه وأصبح الآن لدى العديد من مكاتب الخدمة الميدانية قاعات وهذه القاعات ايضا مسخرة لخدمة المجتمع ويمكن للمجتمع ان يستفيد منها فكانت نظرة المكاتب للمؤسسة كقدوة حفزها على العمل ومثال آخر نحن لدينا معرض بين الحاضر والماضي وهناك بعض المكاتب انشأت معارض خاصة ولدينا قاعة للرواد في بعض المكاتب فتم إنشاء قاعة للرواد وهناك مكاتب استضافت حفلات ختامية لبعض مدارس الحي.

عشق التدريب

*** عرفت مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا بعشقها واهتمامها لتدريب الكوادر الأمر الذي وفر لها فرق مؤهلة نود أن تضعنا على اتجاهات المؤسسة في هذا الجانب ؟**

كما تعلمون أن التدريب أحد أهم الأسلحة لتأهيل الكوادر العاملة لمواجهة موسم عملي ودولي مثل الحج ونحن ننطلق من قناعة مطلقة بأن التدريب أشبه بفتيل يشعل عطاء وحماس وأداء الموظف بل ويحقق التنظيم والتميز والإبداع والإتقان وكلما تدرب الانسان زاد من عطائه ومن انتاجيته وكلما عرف متطلبات العمل كلما توسعت مداركه وتضاعفت ثقافته العملية وهذا ينعكس على تعامله مع الحجاج ومنذ عام ١٤١٣ انطلقنا بالأخذ بمهمة تدريب العاملين في الميدان في مختلف مجالات الخدمات التي تقدم لحجاج بيت الله الحرام وأتذكر انه في عام ١٤١٦ هـ قام الدكتور محمود سفر بإنشاء أول مركز للتدريب في مختلف الخدمات التي تقدم للحجاج وهو مستمر إلى الآن ونحن في جنوب آسيا لنا جهودنا الذاتية الخاصة بنا بالإضافة الى جهود مركز الحج والعمرة نحن نقيم دورات متخصصة مكثفة لرؤساء المكاتب لنواب المكاتب للأعضاء العاملين وللمطوفين عموماً ومن ابرز الدورات التي نقيمها هناك ٣ ورش عمل نظمت بفندق فاخر في الهدا بمحافظة الطائف لمدة ٣ ايام ركزت على طرح مفاهيم ومهارات توثيق العلاقات الانسانية وفن التعامل مع الاخرين أفضل وأروع طرق التعامل مع الحجاج ونظمت دورة أخرى ومهمة في كيفية ادارة المنشآت الصغيرة لان المكتب يعتبر منشأة صغيرة تحتاج إلى إدارة حديثة وسريعة وفاعلة وعموماً التدريب في منظورنا عامل مهم يساعد على الارتقاء في تقديم الخدمات وفي نفس الوقت التعامل مع الاخرين ونحن الان في المؤسسة عقدنا شراكة مع متخصصين في جامعة الملك عبد العزيز لإصدار كتاب وثائقي وتحليلي تاريخي عن التدريب في مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا وسوف يصدر هذا الكتاب خلال هذا الموسم إن شاء الله.

سر الرضاء

***في موسم عالمي كما ذكرت يعتبر الحج ميدانا للتعامل مع مئات الآلاف من البشر ومن عدة جنسيات وبثقافات وعادات وطقوس مختلفة بل وبأعمار نسبة كبيرة منها تفوق الستين كيف تواجهون صعوبة التعامل للوصول إلى تحقيق الرضاء عن خدماتكم التي تقدمونها ؟**

في منظورنا ان الحاج هو ضيف غير عادي لانه ضيف على الرحمن فلا بد ان يكون الاهتمام بهذا الضيف شامل ويحظى بالعناية الكاملة والاهتمام الفائق وأن ينصب تركيزنا على ذلك لذا نحن نسعى الى توفير كل الوسائل التي يحتاجها ويرغبها حيث هيأنا له جواً مناسباً ومكاناً مناسباً لكي يؤدي مناسكه ويؤدي ما جاء من اجله وحقيقةً هذه ترجمة لتوجيهات خادم الحرمين الشريفين حفظه الله لتوفير كافة السبل وراحة ضيوف الرحمن وحقيقة ان هذا التوجه نحن نترجمه على ارض الواقع وبالتالي نقدم هذه الخدمات بكل امكانياتنا بحيث يشعر الحاج باليسر والسهولة والراحة والاطمئنان وهو يؤدي مناسك الحج ونحمد الله سبحانه وتعالى اننا لم نرصد أي شكاوى من الحجاج لأننا نتابع لحظة بلحظة من خلال المتابعة والتفتيش الميداني وعلى مدار الساعة والتواجد داخل مقار سكن الحجاج وفي مساكنهم في المشاعر وداخل حافلات النقل وفي كل الخدمات ولا نسمح ان يحدث نقص في الخدمات التي نقدمها ونتابعها ولدينا متابعة دقيقة ومستمرة وبالتالي تهيئة هذه الاجواء ترجمت ذلك المفهوم الراقي والكبير لمقام خادم الحرمين الشريفين فحققنا هذا النجاح ايضا من الجانب الاخر نقوم سنوياً بعد الحج مباشرةً من خلال لجنة متخصصة بعملية استطلاع آراء الحجاج لمستوى الخدمات التي قدمتها مكاتب المؤسسة وذلك من خلال استبانات وهذه اللجنة تؤدي دورها في المشاعر المقدسة او في المطار قبل مغادرة الحجاج وبفضل الله وصلنا الى ٨٧ ٪ من رضا الحجاج على الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة فالأسلوب العلمي المستخدم والبذل والعطاء والتضحية والإيمان لتقديم هذه الخدمة وترجمة التوجيهات السامية وذلك ما دفعنا الى ان نرتقي بالخدمات المقدمة للحجاج.

عيوننا على التوسعة

بلا شك أن توسعة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز للحرم المكي تعتبر الأكبر وما صاحب ذلك من مشاريع عملاقة ومهمة تؤسس لنقلة حضارية جديدة في مجال النقل العام والسكن أنتم في مؤسسة مطوفي حجاج جنوب آسيا كيف تنظرون لهذه التوسعة وما هي رؤيتكم بشأنها وما دوركم في مواكبة هذه الوثبات المتلاحقة في مجال تطوير بنية مكة المكرمة ؟

في الحقيقة نحن في جنوب آسيا وفي المجتمع المكي من خلال متابعاتنا وقراءتنا ومشاهدتنا للجهود الكبيرة الذي يبذلها خادم الحرمين الشريفين نستطيع القول إنه – يحفظه الله – لا يحمل فقط هموم المواطنين بل يحمل هموم جميع الامة الاسلامية هناك مشاريع تم تنفيذها وهناك مشاريع في طور الانشاء هذه جميعها تقدمها الدولة بتوجيه من خادم الحرمين الشريفين خدمة لتوفير سبل الراحة على حجاج بيت الله الحرام دون مقابل وتقدمها الدولة مجاناً وهي مسخرة لخدمة الزوار والمعتمرين والحجاج ونسأل الله سبحانه وتعالى ان ينتفع بها وان يؤجره عن الامة الاسلامية لما يقدمه للأمة الاسلامية وهنا أريد أن أشير إلى أنه عندما ننتهي من الحج في كل عام وننزل من المشاعر المقدسة نجد أن الكثير من الشخصيات الاسلامية والثقافية في العالم الاسلامي يأتوننا يريدون منا ان ننقل لهم شكرهم وتقديرهم لمقام خادم الحرمين الشريفين على ما تم تقديمه لهم من خدمات ميسرة سهلت عليهم اداء فريضة الحج بكل يسر وسهولة.

زيارة مباركة

يقوم صاحب السمو الملكي الأمير أحمد بن عبد العزيز بزيارة لتفقد جاهزية القطاعات الأمنية التابعة لوزارة الداخلية كعادة سنوية كيف تنظرون إلى أهمية هذه الزيارة ؟

الزيارة المباركة لصاحب السمو الملكي الامير احمد بن عبدالعزيز وزير الداخليه حقيقةً هي زيارة نحن ننتظرها ونترقبها لان هذه الزيارة بالنسبة لنا أكبر دافع وأهم حافز لجميع العاملين في ميدان خدمات الحجاج لبذل مزيد من الجهد والعطاء والاهتمام أيضاً تمثل زيارة سمو وزير الداخلية صورة أخرى مشرقة وهي الاستفادة من توجيهاته التي تنطلق من واقع خبرة طويلة ورؤية عميقة فيما تكون فترة تواجد سموه في مكة المكرمة فرصة عظيمة لتبادل الآراء وتلقي التوجيهات من سموه في كل ما يتعلق بأمور الحج

مشروعنا الاستثماري

***تنفذ مؤسستكم واحداً من أغلى المشاريع الاستثمارية لمؤسسات الطوافة نود أن تضعنا أمام مستجدات هذا المشروع العملاق ؟**

هو مشروع الأهلة وهو مشروع حضاري استثماري ثقافي وتدريبي وواجهة مكية حضارية جديدة أردنا أن يكون لمسة جديدة تعكس حجم التطور الذي وصلت إليه مؤسسات الطوافة ويمثل المشروع نقلة جديدة في مجال الاستثمار والإدارة وأتوقع أن يتم الانتهاء منه في العام القادم وتحديداً في شهر ٢٠١٣/٦م.

عدنان كاتب متحدثاً للزميل وائل اللهيبي

مكة المكرمة – حوار– وائل اللهيبي تصوير – محمدحامد

لدينا ١٨٠٠ مطوف ومطوفة و ٢٠٠ طلب لـ رئاسة مجموعات الخدمة يشعل التنافس

بدأنا بـ ٢٠ مكتباً للخدمات الميدانية واليوم ندير ١١٢ مكتباً بإدارة حاسوبية

احتضنا ٤٧٠ فعالية لمؤسسات حكومية وأهلية وافتتاح مشروع الأهلة بعد ٨ أشهر

عدنان كاتب