

الدور التسويقي للتخطيط الاستراتيجي

للجهات المعنية بخدمة الحجاج

إعداد

أ. طلال بن منصور الذيابي

مدرب تسويق - الكلية التقنية بمكة المكرمة

الملخص

يلعب التخطيط الاستراتيجي دوراً مهماً في تحقيق الكفاءة والفاعلية للتنظيم من حيث استمراريته وبقائه في الأجل الطويل، فمن اكبر مهام الإدارة العليا أهمية اليوم الملائمة بين نواحي التنظيم الداخلية وظروف البيئة الخارجية. وتشكل خدمة الحجاج تحدياً ليس بالسهل إمام الجهات القائمة على توفير تلك الخدمات وتهيئتها، حيث أن إدارة تقديم الخدمات لعدد كبير من الأفراد يزيد عن المليونين سنوياً في ظروف بيئية متنوعة ومتسمة بالتغير وعدم الثبات يتطلب توفير الموارد البشرية والإمكانات المادية والطبيعية مما يستلزم معه التنسيق لتحقيق الهدف المأمول في إيصال تلك الخدمات ببسر وسهولة وبالكفاءة المنشودة، والتخطيط الاستراتيجي بمفهومه القائم على التطابق بين رسالة المنظمة وأهدافها والبيئة التي تعمل بها يهدف ضمن أهدافه إلى المساعدة في تخصيص الموارد الإستراتيجية والتنسيق والتكامل في تنظيمات الأعمال المعقدة.

أهمية الورقة:

معرفة المهتمين من رؤساء الوفود والحجاج للجهة التي تقدم الخدمة ليسهل الحصول عليها والاستفادة منها، إضافة إلى رفع كفاءة العاملين في تلك الجهات، تقييم نوعية الخدمات المقدمة واتجاهها.

هدف الورقة:

تحاول هذه الورقة أن توضح الدور التسويقي اللاربحي في التخطيط الاستراتيجي للجهات المعنية بخدمة الحجاج من منطلق أن اهتمام التسويق لا ينحصر في أنشطة منشآت الأعمال الخاصة الهادفة إلى الربحية وإنما يمكن أن تتمثل وبحسب النظرية التسويقية الحديثة في تحسين الرضا عن الخدمات المقدمة، وجعل الجهة أكثر تحسناً لحاجات الحجاج، إضافة إلى مد العاملين في تلك الجهات بالإعلان الواضح من خلال الخطط لأدوارهم والمهام المطلوب تنفيذها ومسار الخدمة منذ طرحها إلى تنفيذها على أرض الواقع وذلك من واقع التعرف على استراتيجيات الهيئات والوزارات المعنية بخدمة الحجاج

تساؤل الورقة

تنطلق الورقة من التساؤل التالي:

ما هو الدور التسويقي الذي تقوم به الخطط الإستراتيجية للجهات المعنية بخدمة الحجاج؟ حيث ستجيب الورقة عن هذا السؤال من خلال المحاور الثلاثة التالية:

١. التخطيط الاستراتيجي (مفهومه - أهميته - عناصره - مراحلها).

٢. تسويق الخدمات الحكومية.

٣. الخطط الإستراتيجية ودورها في تسويق الخدمات المقدمة للحجاج.
وسيكون المنهج المتبع المقارن بين الخطط الفعلية والمطبقة من واقع المواقع الالكترونية للجهات التي تقدم الخدمة للحجاج ودورها في تسهيل تقديم تلك الخدمات.