

دليل إجراءات تشغيل إدارة الدشود

دليل السياسات العامة وإجراءات التشغيل القياسية



STREAM CO



STREAM CO



01
أولاً :

المقدمة



نقدم بخالص الشكر والتقدير إلى **رابطة الدوري السعودي للمحترفين** على جهودها المستمرة في الارتقاء بتجربة المشجعين في جميع ملاعب المملكة. ونُعد مبادرة الرابطة لتوسيع معايير إدارة الحشود خطوة استراتيجية تعكس رؤية مستقبلية تضع السلامة والكفاءة ورضا الجماهير في صميم كل فعالية.

وبصفتنا أحد مزودي الخدمة الفاعلين **خلال موسم 2024/2025**, فإن شركة ستريمكو تعتز بالمساهمة في هذا التوجه الوطني المهم. فنحن نؤمن أن إدارة الحشود ليست مجرد وظيفة تشغيلية، بل هي عنصر أساسي في صناعة تجربة جماهيرية متكاملة وآمنة وترى إيجابياً دائمًا.

وقد تم إعداد هذا التقرير استجابةً لطلب الرابطة **تقديم عرض تشغيلي شامل للموسم الحالي**, وبما يتوافق مع أهداف التوحيد والشفافية والتحسين المستمر.

ونؤكد التزامنا التام بالتعاون مع الرابطة، والأندية، وكافة الجهات ذات العلاقة للمساهمة في بناء إطار موحد يعكس تطلعات القطاع الرياضي في المملكة، ويعزز الصورة الاحترافية لدوري روشن للمحترفين.

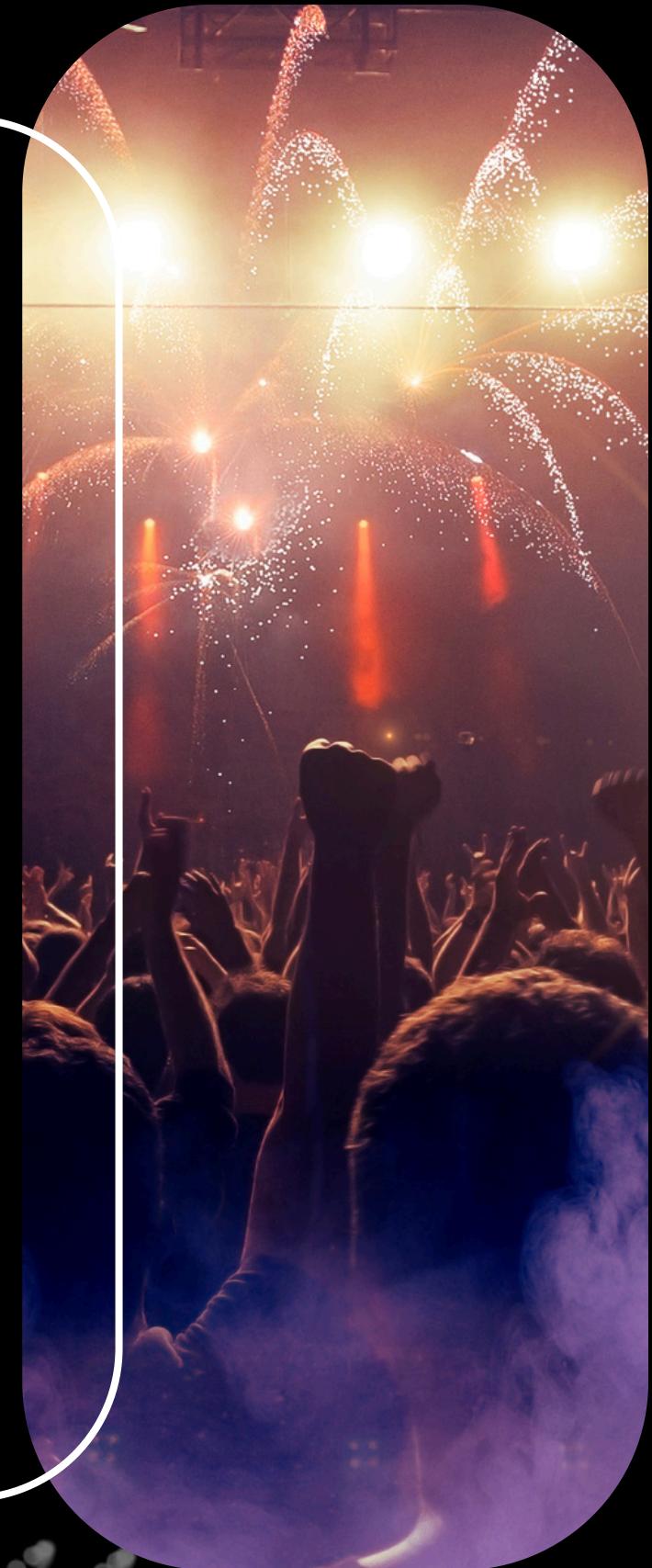
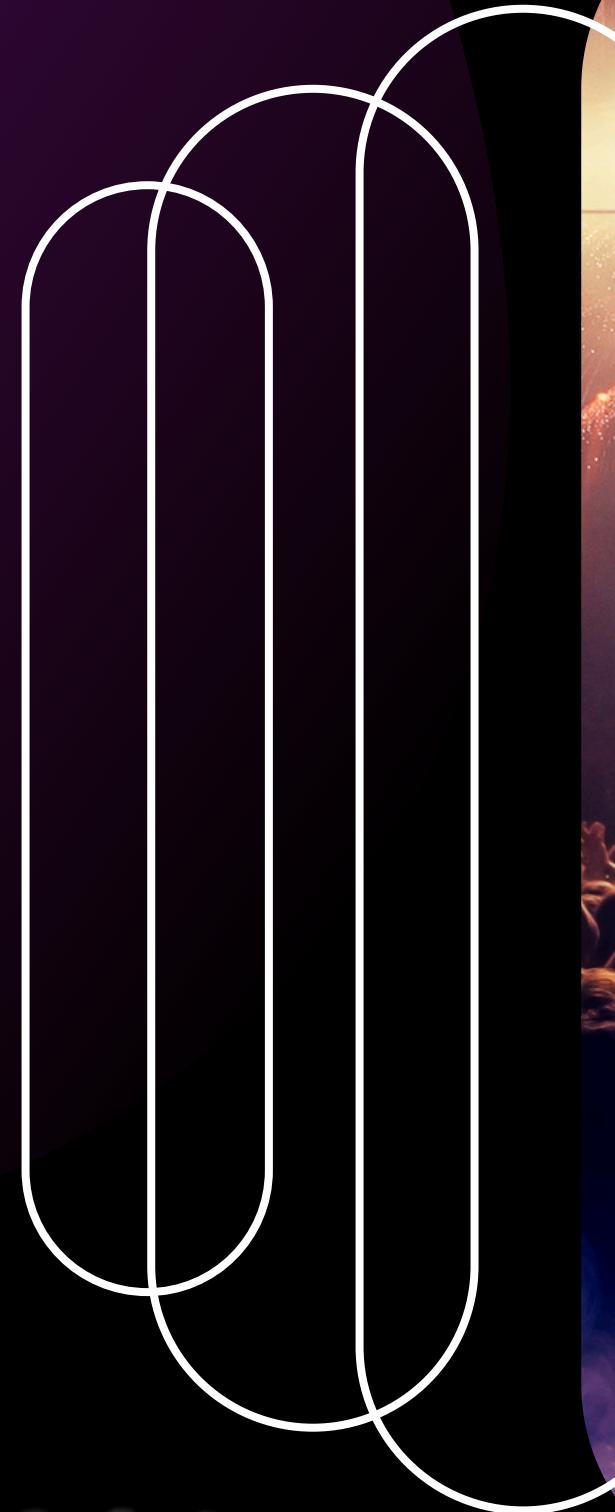


STREAM CO

نظرة تشغيلية على الملاعب موسم 2024/2025

02

ثانيًا





STREAM CO

General Admission Crowd Management & Security



VIP Crowd Management & Ushering

- Staff deployment to seating areas and VIP sections.
- Coordinated with stadium management for smooth operations.
- Managed VIP areas and entry points.



General Admission Crowd Management & Security



STREAM CO

General Admission Crowd Management & Security





STREAM CO

سكاكا
(منطقة الجوف)

جدة

البادرة

نجران

الرياض

الدمام

تقديم التميز في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية - من الشمال إلى الجنوب، ومن الشرق إلى الغرب.

ملعب

مدينة الملك عبد الله
الرياضية "الجوهرة"
في جدة



60,000 : 50,000

سعة الملعب

ملعب

القاعات الخضراء
(القاعات المغلقة)
في جدة



3,000 : 1,500

سعة الملعب

ملعب

الأمير عبدالله الفيصل
الرياضي
في جدة



35,000 : 30,000

سعة الملعب

• نطاق العمل في جميع الأماكن:

"في جميع المواقع، حرصنا على تنظيم الدخول، وسلامة الجمهور، والاستقبال الحار، ودعم منطقة المسرح، والتنسيق التشغيلي، والمساعدة الميدانية — مقدمين تنفيذًا موحدًا وعالياً الجودة بما يتناسب مع حجم واحتياجات كل موقع."

ملعب

جامعة الملك سعود
"حديقة الأول"
في الرياض



28,000 : 20,000

سعة الملعب

ملعب

نادي الشباب
في الرياض



12,000 : 8,000

سعة الملعب

ملعب

جامعة الجوف
في سكاكا



5,000 : 3,000

سعة الملعب

• نطاق العمل في جميع الأماكن:

"في جميع المواقع، حرصنا على تنظيم الدخول، وسلامة الجمهور، والاستقبال الحار، ودعم منطقة المسرح، والتنسيق التشغيلي، والمساعدة الميدانية — مقدمين تنفيذًا موحدًا وعالى الجودة بما يتناسب مع حجم واحتياجات كل موقع."

ملعب

مدينة الملك سعود
الرياضية
الباحة



4,500 : 3,000

سعة

ملعب

الأمير هذلول بن عبد
العزيز الرياضي
في نجران



7,000 : 4,000

سعة

ملعب

الأمير محمد بن فهد
في الدمام



18,000 : 12,000

سعة

• نطاق العمل في جميع الأماكن:

"في جميع المواقع، حرصنا على تنظيم الدخول، وسلامة الجمهور، والاستقبال الحار، ودعم منطقة المسرح، والتنسيق التشغيلي، والمساعدة الميدانية — مقدمين تنفيذًا موحدًا وعالى الجودة بما يتناسب مع حجم واحتياجات كل موقع."

المعايير

والبروتوكولات

والتشريعات ذات الصلة



أجهزة الراديو



طائرات بدون طيار

للتحا



خطة واحدة

للحصول على نظرة
عامة حول التحكم
في حركة المرور

تطبيق ستريمكو

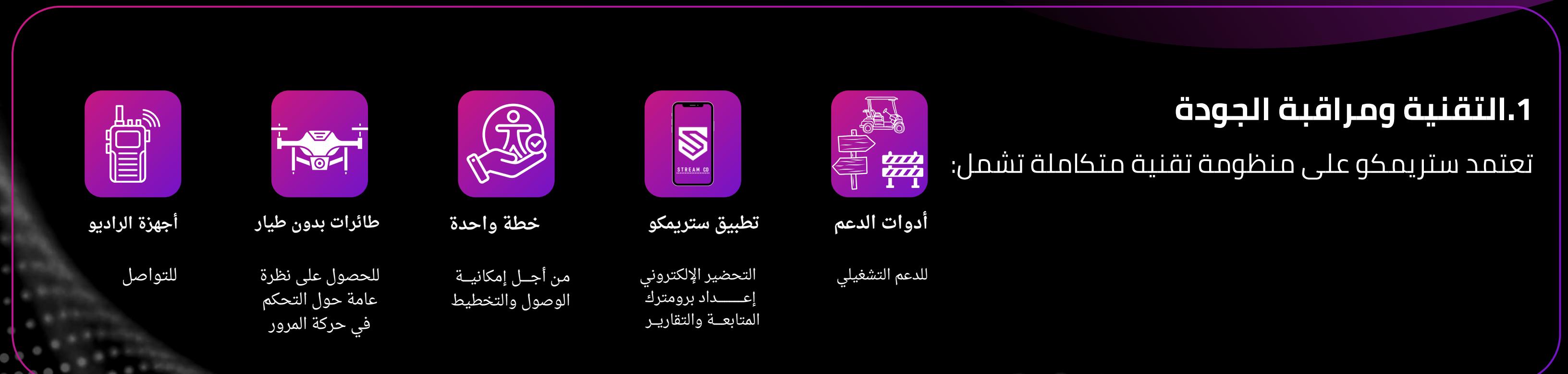
من أجل إمكانية
الوصول والتخطيط

أدوات الدعم

التحضير الإلكتروني
إعداد برومترك
المتابعة والتقارير

1. التقنية ومراقبة الجودة

تعتمد ستريمكو على منظومة تقنية متكاملة تشمل:



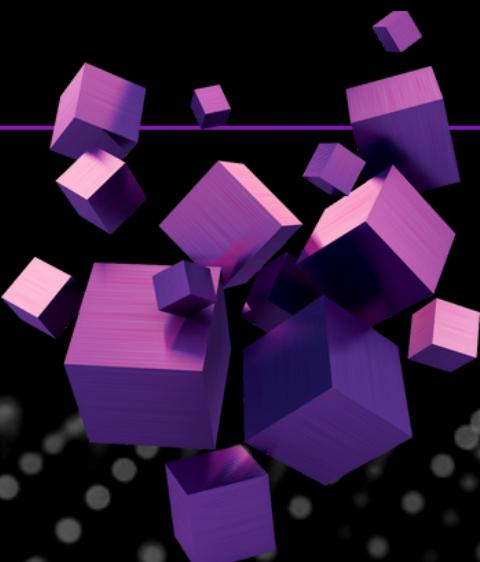
النوع



STREAM CO

2 إدارة رأس المال البشري

- يتم استقطاب الكفاءات عبر منصات توظيف داخلية مؤتمته.
- تُستخدم أجهزة بصمة ميدانية تعتمد على الحضور الفعلي (التحقق البيومترى)، ما يضمن دقة تسجيل الحضور واستبعاد أي تلاعب.
- لا تعتمد الشركة على أنظمة تحضير تعتمد فقط على تحديد الموضع الجغرافي (GPS) لها من قابلية عالية للاختراق.



4 المعايير التنظيمية والتشريعية

- الالتزام الكامل بلوائح الدفاع المدني السعودى، والبروتوكولات المعتمدة من وزارة الداخلية، وتعليمات الهيئة العامة للرياضة فيما يتعلق بسلامة الجماهير.
- تطبيق هيكل موحد لتصنيف الحضور، توزيع المناطق (مقاعد، بوابات، مخارج طوارئ)، وتفعيل نظام دخول متسلسل متعدد المراحل.
- الالتزام بنظام العمل السعودي في تصنيف العقود (دائم كامل / جزئي).

3 التدريب والتأهيل

تنقسم برامج التدريب في ستريمكو إلى نوعين رئيسيين:

- **برامج داخلية (نظيرية وعملية):** يتم تدريب جميع الموظفين على معايير الشركة، إجراءات التشغيل المودعة، التعامل مع الجمهور، وإدارة الحالات الطارئة.
- **برامج تطوير مهنى معتمدة خارجياً:** يتم إلزام مدراء الزون والمشريفين بالحصول على دورات في القيادة ومهارات التواصل كحد أدنى، وغالباً ما يتم ذلك بالتعاون مع جهات معتمدة مثل معهد إعداد القادة التابع لوزارة الرياضة.



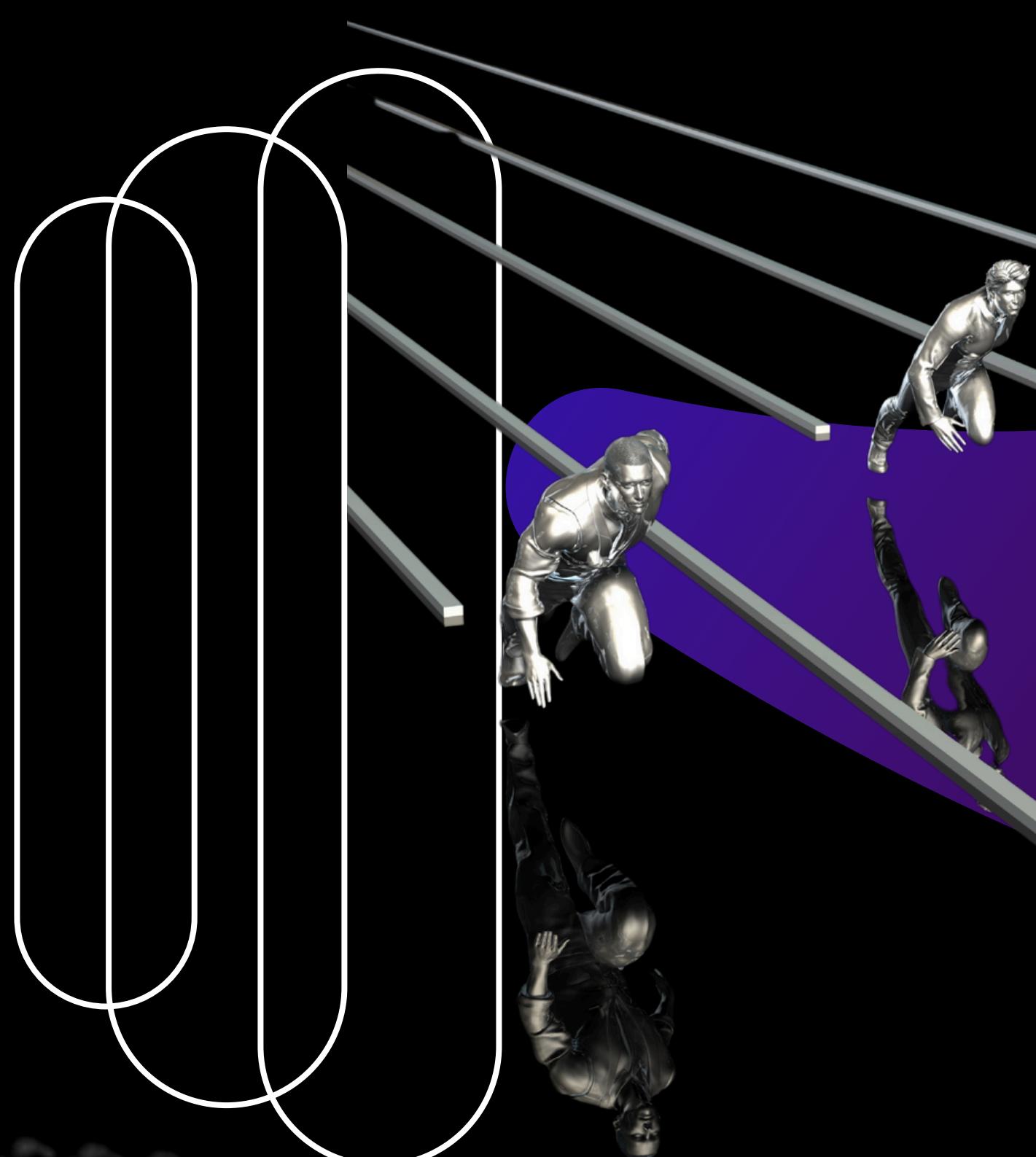
STREAM CO

04

رابعاً

التدريبات والراول المطبقة

خلال موسم 2024/2025، واجهت شركة ستريمكو عدداً من التحديات التشغيلية والتنظيمية، وفيما يلي ملخص لأبرز هذه التحديات والحلول التي تم تطبيقها أو التوصية بها:



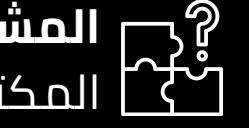


STREAM CO

التحدي 4 :

انقطاع الاتصال في المناطق ذات الكثافة العالية

المشكلة: ضعف إشارات الراديو في بعض المناطق المكتظة أو المحاطة بوعائقي.



الحل: تم تفعيل أدوات اتصال بديلة مثل التطبيقات الصوتية وأجهزة تقوية الإشارة المدمولة.

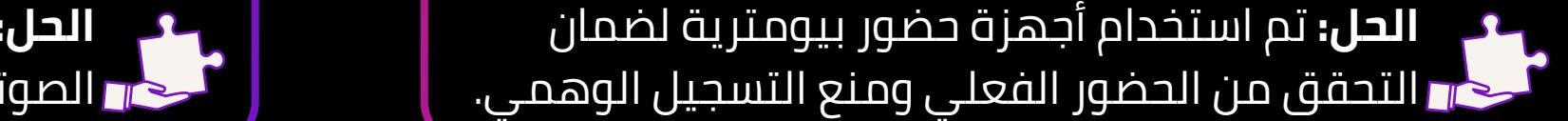


التحدي 1 : ضعف أمان تطبيقات التدريب المعتمدة على الموقع الجغرافي.

المشكلة: تعتمد بعض أنظمة تسجيل الحضور فقط على GPS، مما يجعلها عرضة للتلاعب.



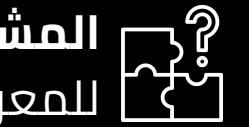
الحل: تم استخدام أجهزة حضور بيومترية لضمان التحقق من الحضور الفعلي ومنع التسجيل الوهمي.



التحدي 5 :

فجوات في المهارات لدى بعض العاملين المؤقتين

المشكلة: بعض العاملين المستجدين يفتقرن للمعرفة بالإجراءات التشغيلية.



الحل: تطبيق تدريبات تمهيدية إلزامية قبل الحدث، وربطهم بمسيرين ذوي خبرة خلال الفترات الحرجة.



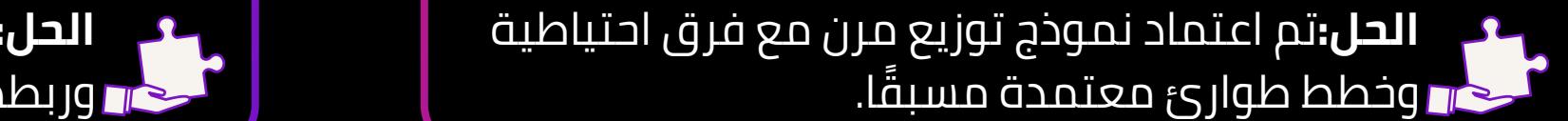
التحدي 2 :

التغييرات التشغيلية المفاجئة من قبل المنظمين.

المشكلة: التعديلات المتأخرة على نقاط الدخول أو الجداول الزمنية تؤثر على توزيع الطاقم.



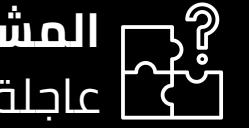
الحل: تم اعتماد نموذج توزيع مرن مع فرق احتياطية وخطط طوارئ معتمدة مسبقاً.



التحدي 6 :

بطء اتخاذ القرار الميداني بسبب غياب الصلاديات

المشكلة: بعض المواقف الميدانية تتطلب قرارات عاجلة يتم تأثيرها بسبب العودة للقيادات العليا.



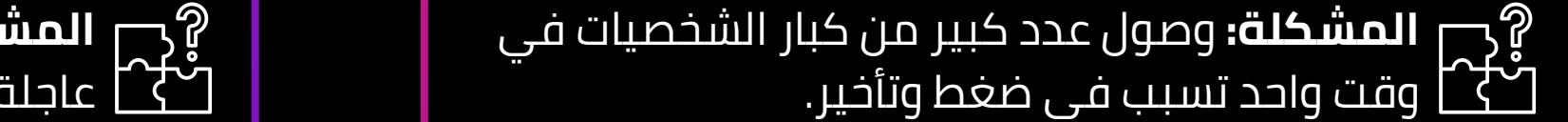
الحل: وضي سيزيمكو بدمج وحدة إدارة الحشود ضمن الدرع التنفيذي لفعالية لتسريع اتخاذ القرار.



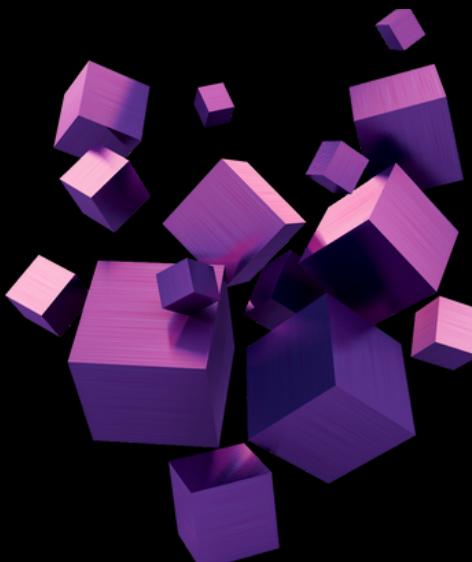
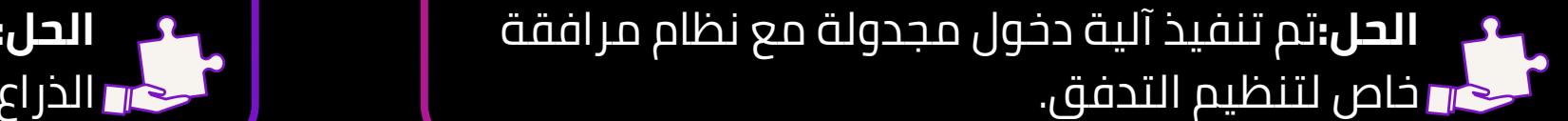
التحدي 3 :

ازدحام بوابات كبار الشخصيات

المشكلة: وصول عدد كبير من كبار الشخصيات في وقت واحد تسبب في ضغط وتأخير.



الحل: تم تنفيذ آلية دخول مجدولة مع نظام مرافق خاص لتنظيم التدفق.





STREAM CO

التحدي 7:

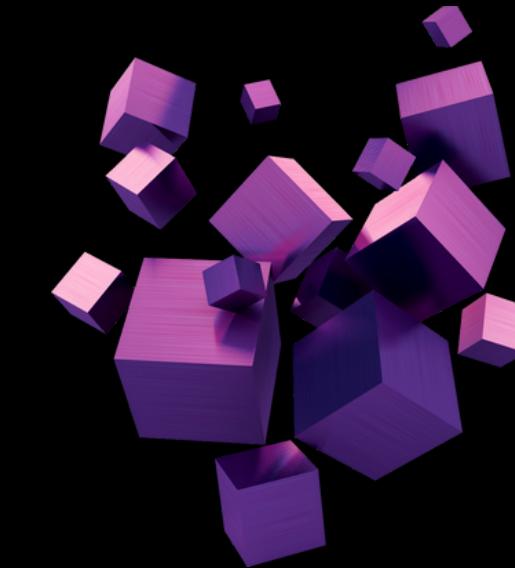
غياب نظام مشتريات موحد ومؤتمت لدى بعض الأندية

المشكلة: يتم أحياناً طلب خدمات شفهية دون أوامر شراء رسمية، ما يؤدي إلى رفض الفواتير لاحقاً.

الأثر:

- انعدام الشفافية المالية
- ضعف الثقة بين الأندية والمزودين
- تراجع قدرة الشركات على الاستجابة الفورية

الحل: توصي ستريمكو باعتماد نظام مشتريات إلكتروني موحد يتضمن أوامر شراء معتمدة مسبقاً لدى جميع الأندية.



التحدي 8:

ضعف التنسيق في خطط الطوارئ بين الجهات

المشكلة: حدث تداخل في المهام بين مشغلي الملعب، والشرطة، والمنظم الرئيسي في بعض الحالات الطارئة.

الحل: تم إعداد "مصفوفة موحدة لمسؤوليات الطوارئ" تدمج في حقيقة الحدث، وتنتمي مراجعتها مسبقاً مع الدفاع المدني والجهات المعنية لضمان وضوح المهام وسرعة التنسيق.

uläja



القسم الأول

الهيكل التنظيمي

01

القسم

المستوى 0

المستوى 1

المستوى 2

المستوى 3

المستوى 4

استريمكو

مدير المشروع

منطقة الدخول العام

الخدمات اللوجستية

المعدات
الزي المزود
المأكولات والمشروبات

مدير اللوجستيات

مشرف المراسلون
الميدانيون
المراسلون
الميدانيون
مشرف عربات
الجولف
سائقي
الجولف

حركة المرور والنقل

مرور
النقل
موقف سيارات

مدير المرور

مشرف حركة المرور
مشرف المواقف
رجال التنظيم

الأمن

نقط التفتيش
أمان
التحكم في الوصول

رئيس الأمن

مشرف الامن
مشرف الحراس

منطقة القبول العام

تجربة الضيف

مساعد ذوي
الاحتياج الخاص
التدابير
إيجاد
الطريق
إدارة قائمة
الانتظار

قائد تجربة الضيف

مشرف المرشدين
حراس
حرشد

منطقة كبار الشخصيات

ضيافة

مكتب الاستقبال - تسجيل الوصول
منتجات / مقاعد الضيافة

مدير الضيافة

ضيف مشرف
ضيف

القسم الثاني 02 النحوظيف والتدريب

تعتمد جودة العمليات بشكل أساسي على كفاءة الأفراد.
وتلتزم ستريمكو بسياسات صارمة في اختيار وتدريب الموظفين:

يتم تطبيق نموذج "تدريب المدربين" لتوسيع القدرات الداخلية.

04

يتم التدريب عن طريق جهات دولية معتمدة مثل Intuitus وHighfield

03

جميع الموظفين يتلقون تدريباً إلزامياً في المجالات التالية:



02

تشمل فئات الموظفين: مشرفيين دائمين، منظمين بدوام جزئي، ومتعبدين حسب الحاجة.

01

- سلامة الجماهير (وفقاً للمستويات الدولية 2 إلى 4)
- الإسعافات الأولية والطوارئ
- التعامل مع الضيوف وذوي الاحتياجات الخاصة
- إدارة البوابات ومسح التذاكر

التخطيط لما قبل الحدث

يبدأ نجاح أي فعالية من التخطيط الجيد:

الاستشارة والتخطيط وتطوير الاستراتيجية

تبدأ الإدارة الفعالة للحشود بالتشاور والتخطيط الدقيق. في ستريمكو، ندمج رؤى عملائنا واستشراطنا الاستراتيجي في كل مرحلة من مراحل تحضير الفعاليات. من خلال الجمع بين الخبرة والتعاون، نتوقع التحديات، ونعمل على تحقيق الأهداف، ونضع استراتيجيات عملية تضمن سير الفعاليات بسلامة وأمان.

تتضمن عملية التخطيط ما يلي:

التحضير في الموقع



قبل الفعالية، يقوم فريقنا بزيارات ميدانية للتعرف على الموقع. نضع إطلاع جميع الموظفين وتزويدهم بالمعدات اللازمة، وتوفير جميع الموارد اللازمة لنجاح الفعالية.

تطوير الاستراتيجية



بناءً على التقييم، نضع استراتيجية مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات الفريدة للحدث. يشمل ذلك توزيع الأدوار، وإنشاء نقاط تحكم، وتخطيط خطط الطوارئ لضمان انسيابية حركة الحشود.

التقييم الأولي



تحليل موقع الفعالية بدقة وفهم توقعات الجمهور. يشمل ذلك تقييم نقاط الدخول والخروج، وتحديد الافتئاقات المحتملة، وتقييم التصميم العام لوضع خطة مخصصة للإدارة الحشود.



STREAM CO

القسم الرابع

04

التنسيق مع الجهات الخارجية

يضمن التنسيق
استجابة أسرع في
حالات الطوارئ وسيراً
أكثـر سلاسة
لـلـفعـالية.

04

تتم مراجعة
واعتمـاد إجراءات
الـتشـغـيلـ المـوـدـدةـ
الـمـشـترـكـةـ.

03

يتم تحديد الأدوار
ومـسـارـاتـ الـاتـصالـ
بـشـكـلـ وـاـضـحـ.

02

تشمل الجهات:
الـمـنـظـمـونـ،ـ إـدـارـةـ الـمـلـعـبـ،ـ
الـشـرـطـةـ،ـ الدـفـاعـ الـمـدـنـيـ،ـ
شـرـكـاتـ التـذـاكـرـ،ـ الطـوـاقـمـ
الـطـبـيـةـ،ـ أـمـنـ الـمـطـارـ وـالـفـنـادـقـ

01

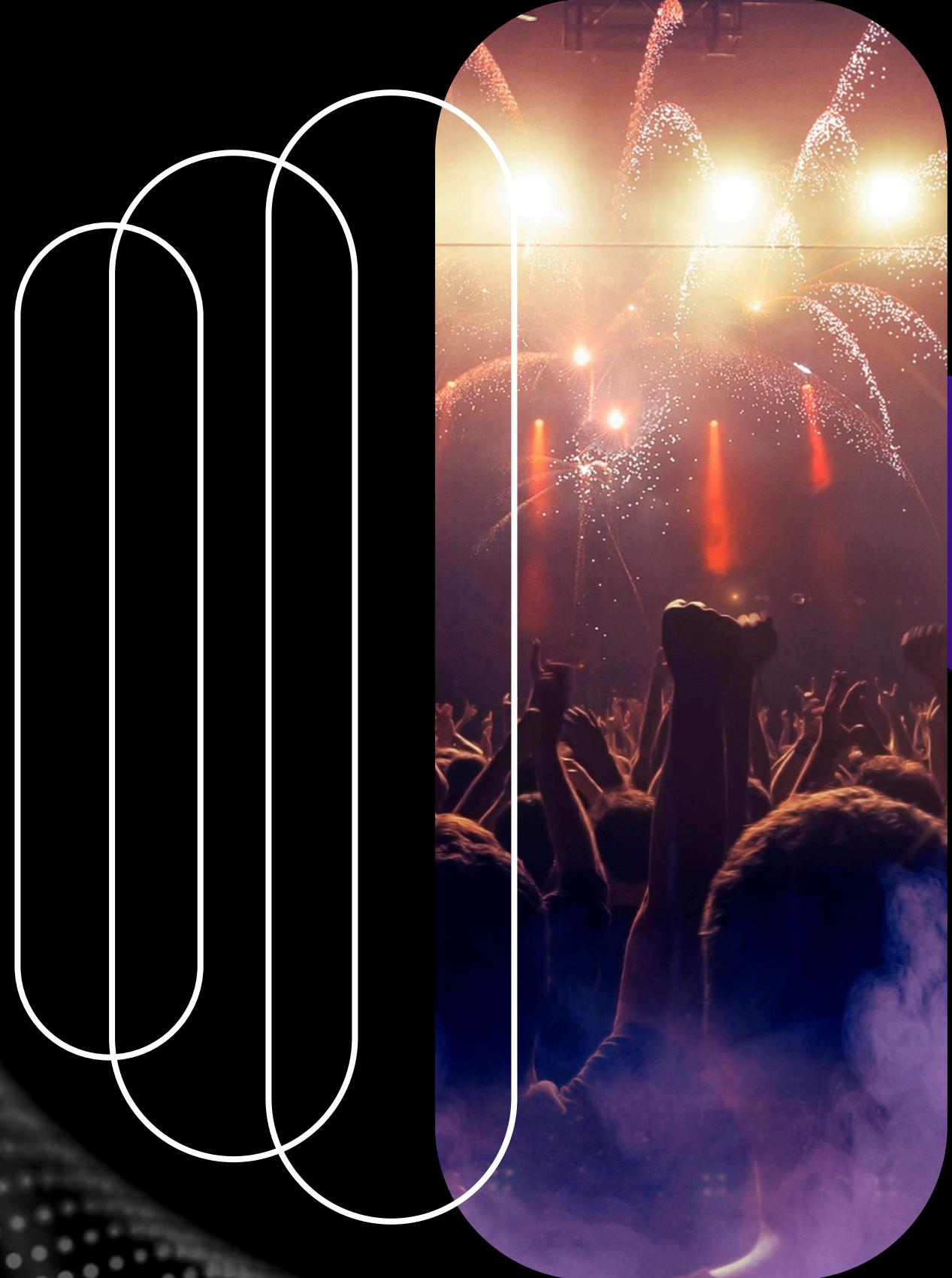
← تعتبر ستريمكو التنسيق الخارجي من الأسس المحورية لنـجـاحـ أيـ عمـلـيـةـ



STREAM CO

05

القسم الخامس
التنفيذ أشياءحدث





STREAM CO

5.4 غرفة العمليات وإدارة الحوادث

- تسجيل الحوادث مباشرة.
- تسلسل التصعيد: مشرف → مدير منطقة → مدير المشروع.
- التواصل الفوري مع الجهات المختصة عند الطوارئ.

5.5 إغلاق الحدث

إخلاص تدريجي ومنظم حسب المناطق.
التعامل مع الحالات الخاصة والمفقودات.
تسليم المنشأة رسمياً للجهة المالكة.

5.6 أدوات المنظم ورفاه الموظف

كل عضو من الطاقم يحصل على:
زي موحد حسب الدور - بطاقة تعريف بها اسم الدور والمنطقة
وسيلة اتصال (راديو أو تطبيق).

الرعاية تشمل:

- وجبة أساسية أثناء الفعالية
- فترات راحة مجدولة
- نقاط مياه وتبريد للظروف المناخية

5.1 ما قبل فتح البوابات

- وصول الطاقم مبكراً.
- تفعيل المعدات، اختبار الأجهزة، إجراء الإيجاز النهائي.
- بدء العمل في غرفة العمليات المركزية.

5.2 إدارة البوابات

- مرور الجمهور عبر نظام مكون من 7 مراحل:
 1. التحقق البصري من التذكرة
 2. فحص التصاريح
 3. التفتيش الأمني
 4. التوجيه إلى المداخل المحددة
- توفير ترتيبات خاصة لذوي الاحتياجات أو الحالات الدرجة.

5.3 داخل المنشأة

توجيه الجمهور إلى المقاعد.
تنظيم الحركة في السلاالم والمطاعد والجسور.
المراقبة المستمرة للخشود والازدحام.

القسم السادس

استخدام التقنية

والادوات

06



أجهزة الراديو

للتواصل



طائرات بدون طيار

للحصول على نظرة
عامة حول التحكم
في حركة المرور



خطة واحدة

من أجل إمكانية
الوصول والتحطيط



تطبيق ستريمكو

التحضير الإلكتروني
إعداد برومترك
المتابعة والتقارير



ادوات الدعم

للدعم التشغيلي

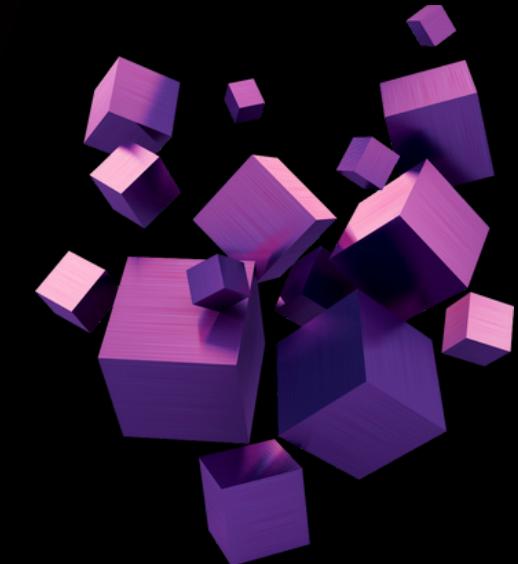


STREAM CO

القسم السابع

07 مرونة التشغيل

مرونة التشغيل حسب نطاق الحدث



تأمين الفنادق

تنظيم حركة تنقل اللاعبين والضيوف

يمكن تفعيل خدمات إضافية حسب احتياج العميل، مثل:

تأمين منطقة منصة التتويج

تأمين ملاعب التدريب

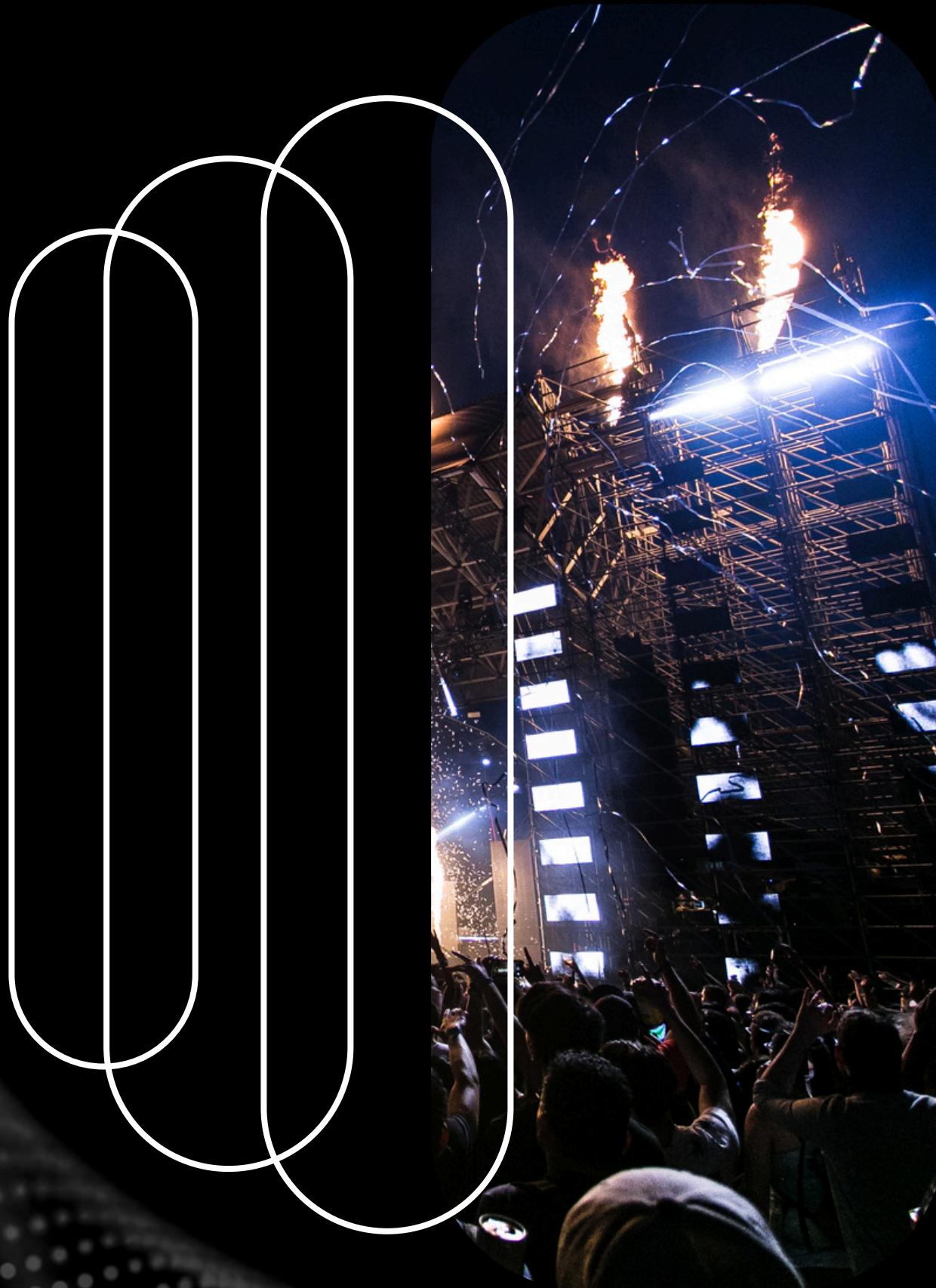
تأمين المطار

القسم الثامن خطة تنفيذ مناسبة لكل فعالية

لكل حدث تقوم ستريمكو بإعداد خطة تنفيذ خاصة تشمل:



- خرايط البوابات والمناطق.
- تدفق حركة المرور والدخول.
- توزيع الطاقم على جميع المناطق.
- حساسية الجماهير ومتطلبات الثقافة المحلية.
- مراجعة الخطة واعتمادها من جميع الأطراف.





STREAM CO

شكرا لكم



+966555277055 - +966555714019



info@streamco-sa.com



Al Sanam Tower, 1st floor office
number 18, King Saud Rd, Riyadh.