

دليل إجراءات تشغيل إدارة الحشود

دليل السياسات العامة وإجراءات التشغيل القياسية



STREAM.CO



المقدمة



نتقدّم بخالص الشكر والتقدير إلى **رابطة الدوري السعودي للمحترفين** على جهودها المستمرة في الارتقاء بتجربة المشجعين في جميع ملاعب المملكة. وتُعد مبادرة الرابطة لتوحيد معايير إدارة الحشود خطوة استراتيجية تعكس رؤية مستقبلية تضع السلامة والكفاءة ورضا الجمهور 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 وتترك أثراً إيجابياً دائماً.

وقد تم إعداد هذا التقرير استجابةً لطلب الرابطة **بتقديم 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 موثّق يعكس تطلعات القطاع الرياضي في المملكة، ويعزز الصورة الاحترافية لدوري روشن للمحترفين.



02

ثانيًا

نظرة تشغيلية على اللاعبين

موسم 2024/2025



General Admission Crowd Management & Security



1. First Ticket Scanning
2. Direction Assistance
3. Security Check
4. First Ticket Scanning
5. Lane Allocation
6. Visual Ticket Check
7. Queue

VIP Crowd Management & Ushering

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



General Admission Crowd Management & Security



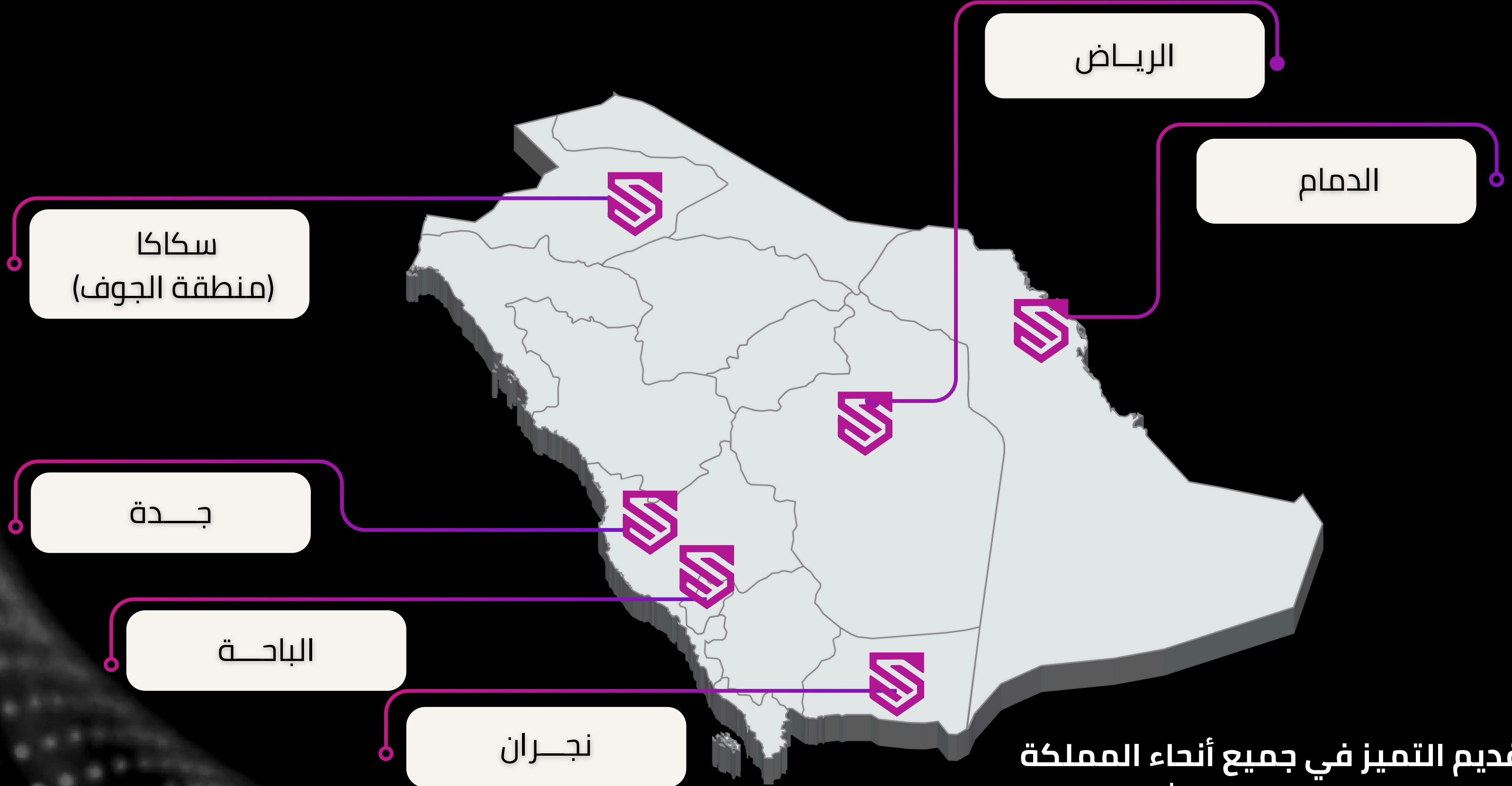
General Admission Crowd Management & Security

Seating Areas



- The total number of ushers deployed across the seating areas was around 700+, ensuring a well-organized spectator experience. These ushers had varied responsibilities, including seating guidance, emergency assistance, entry supervision, and general crowd control.

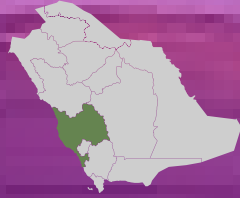




تقديم التميز في جميع أنحاء المملكة
العربية السعودية - من الشمال إلى
الجنوب، ومن الشرق إلى الغرب.

ملعب

مدينة الملك عبدالله
الرياضية "الجوهرة"
في جدة

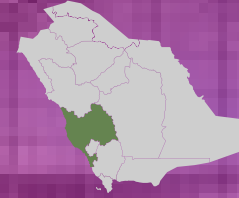


60,000 : 50,000

سعة الملعب

ملعب

القاعات الخضراء
(القاعات المغلقة)
في جدة

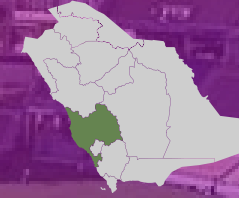


3,000 : 1,500

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 وعالي الجودة بما يتناسب مع حجم واحتياجات كل موقع."

ملعب

جامعة الملك سعود
"حديقة الأول"
في الرياض

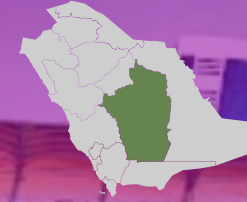


28,000 : 20,000

سعة الملعب

ملعب

نادي الشباب
في الرياض

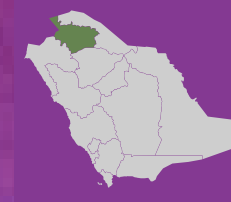


12,000 : 8,000

سعة الملعب

ملعب

جامعة الجوف
في سكاكا



5,000 : 3,000

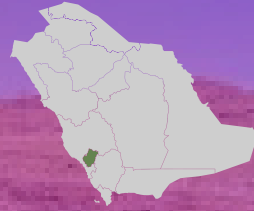
سعة الملعب

• 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 وعالي الجودة بما يتناسب مع حجم واحتياجات كل موقع."

ملعب

مدينة الملك سعود
الرياضية
الباحة

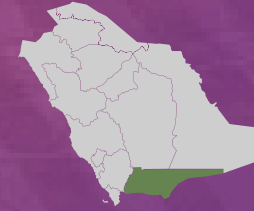


4,500 : 3,000

سعة

ملعب

الأمير هذلول بن عبد
العزیز الرياضي
في نجران

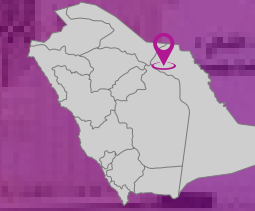


7,000 : 4,000

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 وعالي الجودة بما يتناسب مع حجم واحتياجات كل موقع."

المعايير والبروتوكولات والتشريعات ذات الصلة

تعمل شركة ستريموكو ضمن إطار تشغيلي منظم، يراعي الأنظمة المحلية في المملكة العربية السعودية ويستند إلى معايير داخلية واضحة تضمن تقديم تجربة تشغيلية متكاملة وآمنة في يوم الفعالية.

1. التقنية ومراقبة الجودة

تعتمد ستريموكو على منظومة تقنية متكاملة تشمل:



أجهزة الراديو

للتواصل



طائرات بدون طيار

للحصول على نظرة
عامة حول التحكم
في حركة المرور



خطة واحدة

من أجل إمكانية
الوصول والتخطيط



تطبيق ستريموكو

التحضير الإلكتروني
إعداد برومترك
المتابعة والتقارير

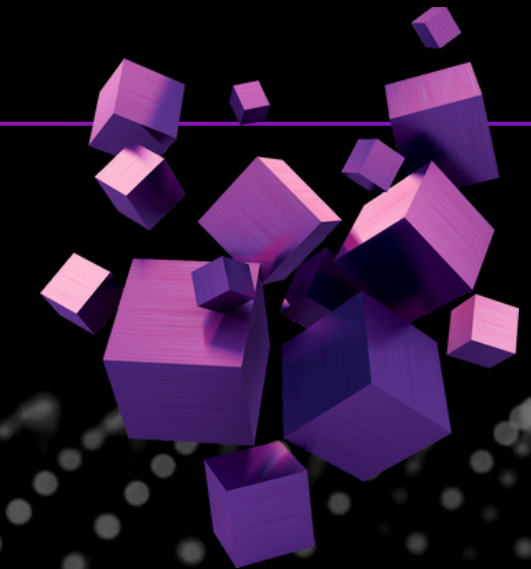


أدوات الدعم

للدعم التشغيلي

2 إدارة رأس المال البشري

- يتم استقطاب الكفاءات عبر منصات توظيف داخلية مؤتمتة.
- 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 الموقع الجغرافي (GPS) لما لها من قابلية عالية للاختراق.



3 التدريب والتأهيل

تنقسم برامج التدريب في ستريمكو إلى نوعين رئيسيين:

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

4 المعايير التنظيمية والتشريعية

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

04

رابعًا

التحديات والحلول المطبقة

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



التحدي 1 : ضعف أمان تطبيقات التحضير 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 4 : انقطاع الاتصال في المناطق ذات الكثافة العالية

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

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

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 مرّن مع فرق احتياطية وخطط طوارئ معتمدة مسبقًا.

التحدي 5 : فجوات في المهارات لدى بعض العاملين المؤقتين

المشكلة: بعض العاملين المستجدين يفتقرون للمعرفة بالإجراءات التشغيلية.

الحل: تطبيق تدريبات تمهيدية إلزامية قبل الحدث, وربطهم بمشرفين ذوي خبرة خلال الفترات الحرجة.

التحدي 3 : ازدحام بوابات كبار الشخصيات

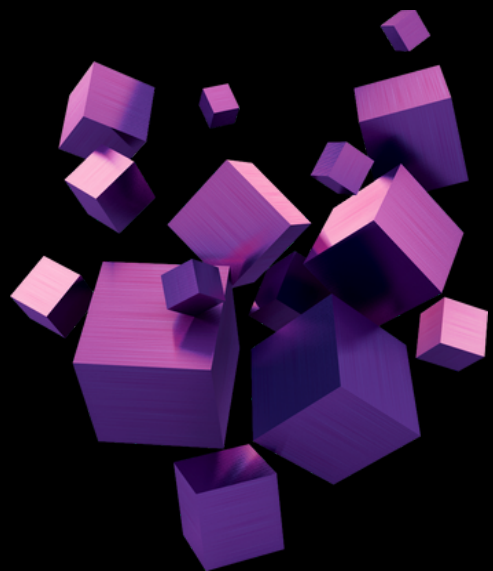
المشكلة: وصول عدد كبير من كبار الشخصيات في وقت واحد تسبب في ضغط وتأخير.

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

التحدي 6 : بقاء اتخاذ القرار الميداني بسبب غياب الصلاحيات

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

الحل: وصي ستريمكو بدمج وحدة إدارة الحشود ضمن الذراع التنفيذي للفعالية لتسريع اتخاذ القرار.



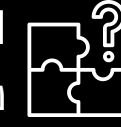
التحدي 7:

غياب نظام مشتريات موحد ومؤتمت لدى بعض الأندية

المشكلة: يتم أحياناً طلب خدمات شفعية 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.

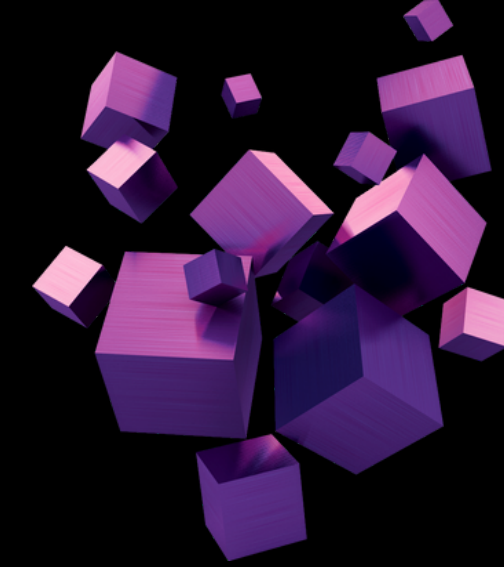


التحدي 8 :

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" تُدمج في حقيبة الحدث، وتتم مراجعتها مسبقاً مع الدفاع المدني والجهات المعنية لضمان وضوح المهام وسرعة التنسيق.



مرفقات



القسم الاول

01 الهيكل التنظيمي

المستوى 0

المستوى 1

المستوى 2

المستوى 3

المستوى 4

استريمكو
مدير المشروع

منطقة الدخول العام

منطقة القبول العام

منطقة كبار الشخصيات

الخدمات اللوجستية

الزى الموحد
المعدات

المأكولات والمشروبات

مدير اللوجستيات

مشرف المراسلون الميدانيون
مشرف عربات الجولف

المراسلون الميدانيون

سائقي الجولف

حركة المرور والنقل

المرور
النقل

موقف سيارات

مدير المرور

مشرف حركة المرور
مشرف المواقف

رجال التنظيم

الأمن

نقاط التفتيش
أمان

التحكم في الوصول

رئيس الأمن

مشرف الامن
مشرف الحراس

حراس

حراس

تجربة الضيف

مساعد ذوى الاحتياجات الخاصه
التذاكر

إدارة قائمة الانتظار
إيجاد الطريق

قائد تجربة الضيف

مشرف المرشدين

مرشد

ضيافة

مكتب الاستقبال - تسجيل الوصول

منتجات / مقاعد الضيافة

مدير الضيافة

مضيف مشرف

مضيف

القسم الثاني 02

التوظيف والتدريب

“تعتمد جودة العمليات بشكل أساسي على كفاءة الأفراد. وتلتزم ستريمو بسياسات صارمة في اختيار وتدريب الموظفين؛”

يتم تطبيق نموذج "تدريب المدربين" لتوسيع القدرات الداخلية.

04

يتم التدريب عن طريق جهات دولية معتمدة مثل Intuitus Highfieldg.

03

جميع الموظفين يتلقون تدريبًا إلزاميًا في المجالات التالية:

02

تشمل فئات الموظفين: مشرفين دائمين، منظمين بدوام جزئي، ومتعهدين حسب الحاجة.

01

1. سلامة الجماهير (وفقًا للمستويات الدولية 2 إلى 4)
2. الإسعافات الأولية والطوارئ
3. التعامل مع الضيوف وذوي الاحتياجات الخاصة
4. إدارة البوابات ومسح التذاكر

التخطيط لما قبل الحدث

يبدأ نجاح أي فعالية من التخطيط الجيد:

الاستشارة والتخطيط وتطوير الاستراتيجية

تبدأ الإدارة الفعّالة للحشود بالتشاور والتخطيط الدقيق، في ستريمكو، ندمج رؤى عملائنا واستشرافنا 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 بسلاسة وأمان.

تتضمن عملية التخطيط ما يلي:

التحضير في الموقع

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

تطوير الاستراتيجية

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

التقييم الأولي

نحلل موقع الفعالية بدقة ونفهم توقعات الجمهور. يشمل ذلك تقييم نقاط الدخول والخروج، وتحديد الاختناقات المحتملة، وتقييم التصميم العام لوضع خطة مُخصصة لإدارة الحشود.

القسم الرابع 04

التنسيق مع الجهات الخارجية

تشمل الجهات:

المنظمون، إدارة الملعب، الشرطة، الدفاع المدني، شركات التذاكر، الطواقم الطبية، أمن المطار والفنادق

01

يتم تحديد الأدوار ومسارات الاتصال بشكل واضح.

02

تتم مراجعة واعتماد إجراءات التشغيل الموحدة المشتركة.

03

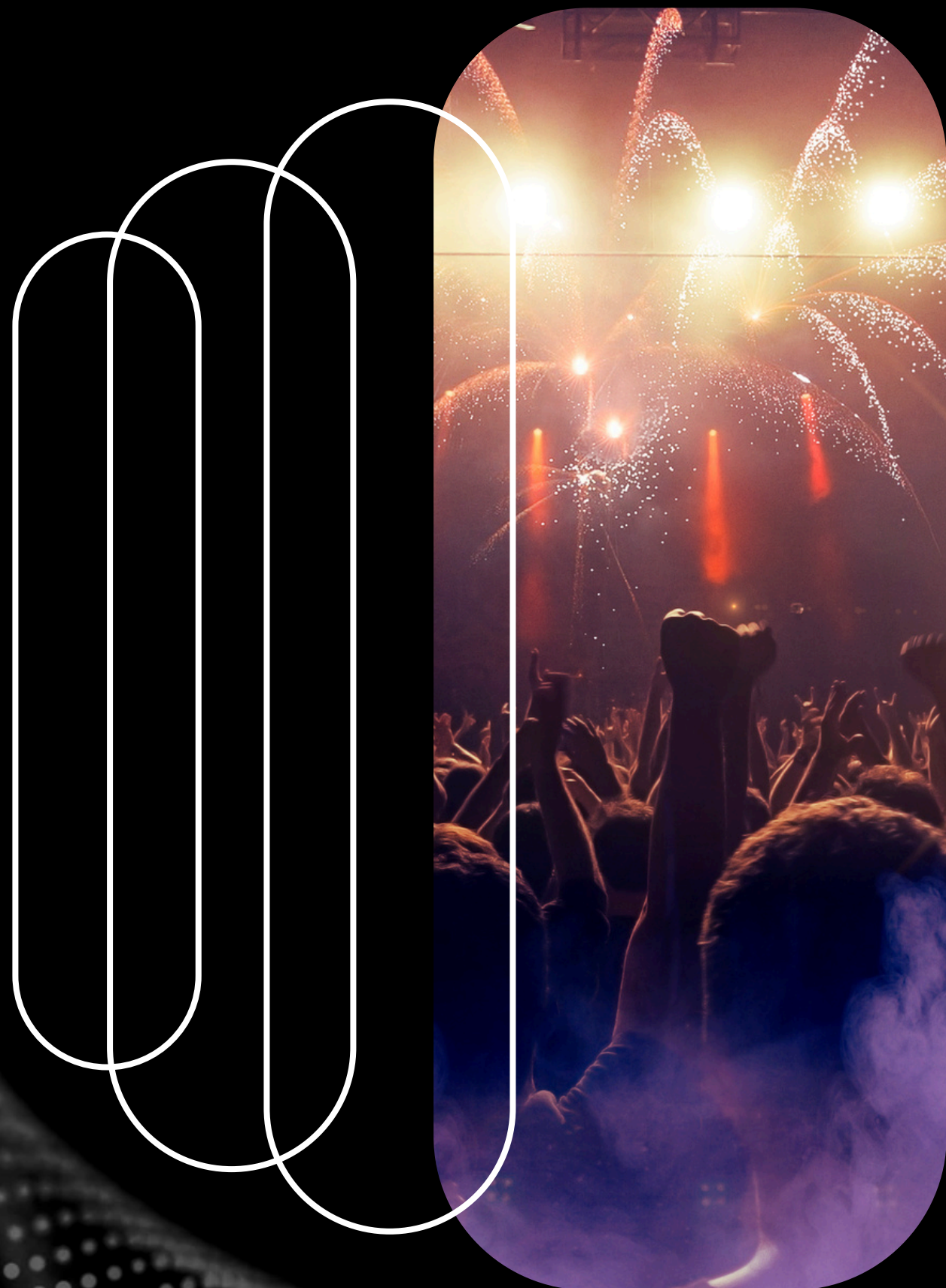
يضمن التنسيق استجابة أسرع في حالات الطوارئ وسيراً أكثر سلاسة للفعالية.

04

← تعتبر ستريمكو التنسيق الخارجي من الأسس المحورية لنجاح أي عملية:

05

القسم الخامس التنفيذ أثناء الحدث



5.1 ما قبل فتح البوابات

- وصول الطاقم مبكرًا.
- تفعيل المناطق، 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 الصحيحة
- توفير ترتيبات خاصة لذوي الاحتياجات أو الحالات الحرجة.

5.3 داخل المنشأة

توجيه الجمهور إلى المقاعد.
تنظيم الحركة في السلالم والمصاعد والجسور.
المراقبة المستمرة للحشود والازدحام.

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

إخلاء تدريجي ومنظم حسب المناطق.
التعامل مع الحالات الخاصة والمفقودات.
تسليم المنشأة رسميًا 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

القسم السادس 06 استخدام التقنية والادوات



أجهزة الراديو

للتواصل



طائرات بدون طيار

للحصول على نظرة
عامة حول التحكم
في حركة المرور



خطة واحدة

من أجل إمكانية
الوصول والتخطيط



تطبيق ستريمكو

التحضير الإلكتروني
إعداد برومترك
المتابعة والتقارير

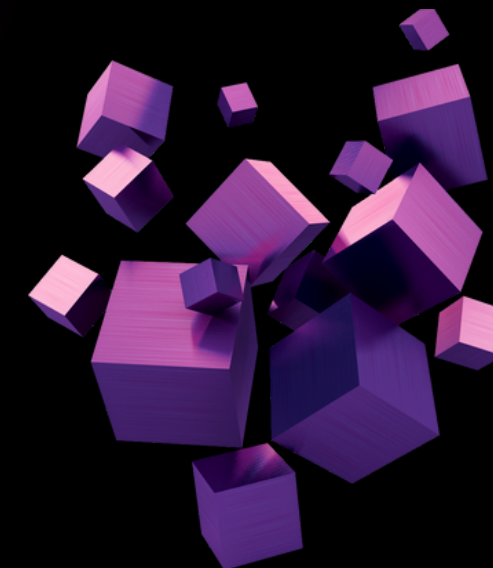


أدوات الدعم

للدعم التشغيلي

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

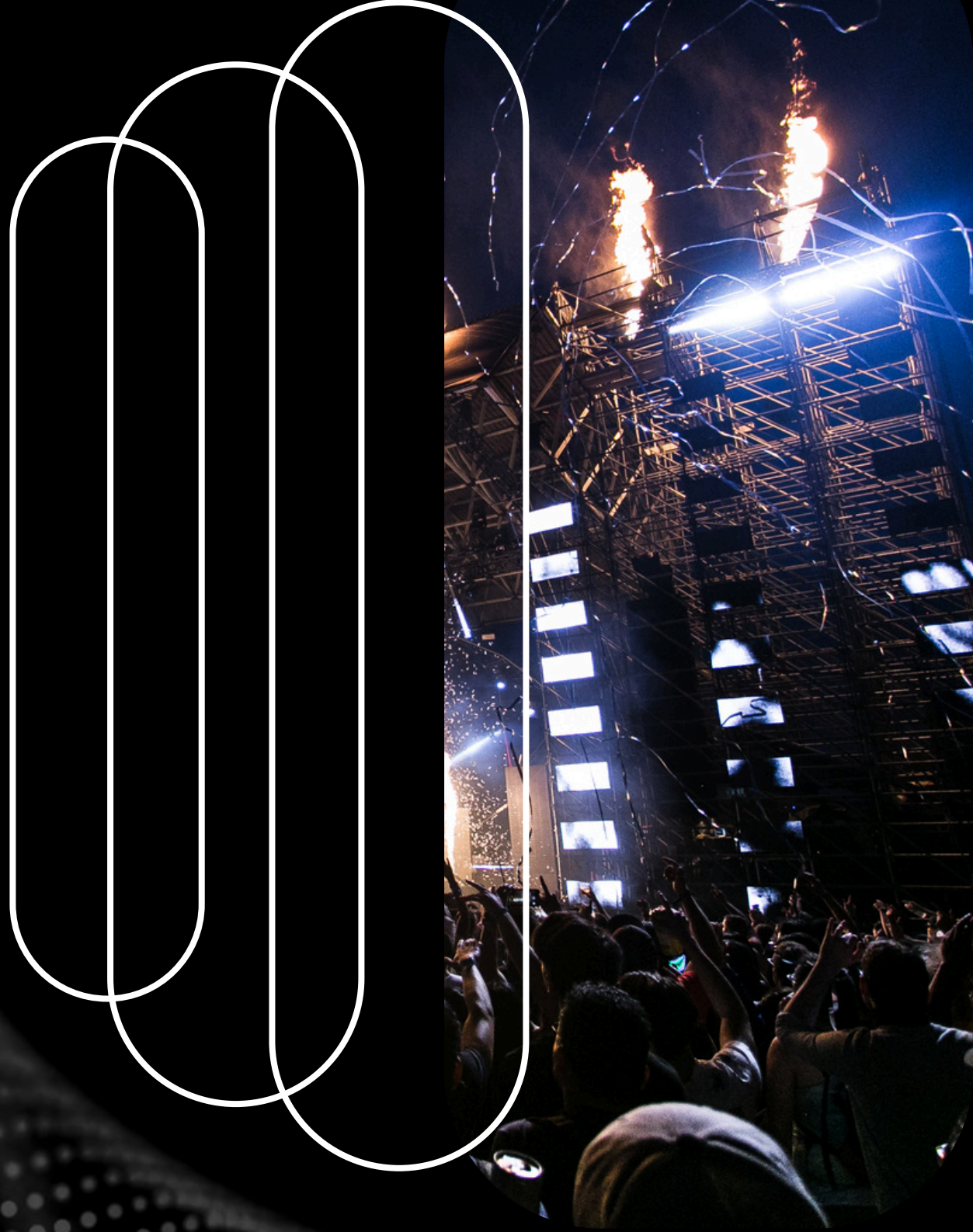
تأمين المطار

خطة تنفيذ مخصصة لكل فعالية

لكل حدث تقوم ستريمكو بإعداد خطة تنفيذ خاصة تشمل:



- ✓ خرائط 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.