



بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
معهد تنمية الاسرة والمجتمع

بحث بعنوان /الدور الاجتماعي للقطاع الخاص
في تقديم خدمات الحج والعمرة في السودان
SOCIAL ROLE OF ENGAGING THE
PRIVATE SECTOR PROVISION OF
HAJ AND OMRA SERVICES IN
SUDAN

لنيل درجة دكتوراه الخدمة الاجتماعية

اعداد الطالبة /مني أحمد سلامة عثمان

إشراف د. ابتسام محمد أحمد محمد خير احمد

قال تعالى في محكم تنزيله
(وانن في الناس بالحج يأتوك رجالاً وعلى كل
ضامر ياتين من كل فج عميق) صدق الله
العظيم
وقال رسولنا الكريم (خذوا عني
مناسككم)

الشكر والتقدير

قال تعالى (رب اوزعني ان أشكر نعمتك التي انعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه وادخلني برحمتك في
عبادك الصالحين)

وقال صلى الله عليه وسلم: " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

فللشكر بدءاً ومنتهاً لله الواحد الاحد، وله الحمد على جزيل نعمائه أن هدانا للإسلام وما كنا لنتهدي لولا أن هدانا الله ، لا أحصي ثناء عليه كما اثني على نفسه ، وأحمده كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه أن متعني بالصحة والعافية وهديني لهذا الطريق ألتمس فيه علما .

ثم الشكر من بعد الله سبحانه وتعالى للقائمين على أمر جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (منارة العلم) التي اتاحت لي ولغيري من طلاب العلم فرصة الدراسات العليا ، ولاساتذة معهد تنمية الاسرة والمجتمع وأخص بالشكر الجزيل والعرفان المحمل للدكتورة /ابتسام محمد والتي تفضلت مشكورة بالاشراف على هذا البحث فقد كانت لها اليد الطولي في ان يري هذا البحث النور فجزاها الله كل الخير .

الشكر والتقدير للاستاذ البروفسير الجليل مختار عجوبة والدكتور محمد الجاك أحمد والبروفسير محي الدين ضرار الذين أبدوا ملاحظاتهم وتصويباتهم على هذا البحث ليري النور لهم مني كل الشكر .

الشكر والتقدير للاستاذ /المطيع محمد أحمد السيد مدير عام الادارة العامة للحج والعمرة الذي كان لي خير معين جزاه الله خير الجزاء .

الشكر والتقدير للاساتذة الاجلاء الدكتور عصام يوسف بدري والدكتور ادريس موسي والدكتور حيدر محمد زين الذين ابدوا ملاحظاتهم كمحكمين لاستبانة الدراسة الميدانية .

كما اتوجه بالشكر الجزيل للاستاذ أحمد سر الحتم المدير الادارى للحج والعمرة والاستاذ خالد عبدالله والاستاذة /بلغيس احمد التجاني-عضو المجلس الوطني-والدكتور نجدة أحمد .

كما اخص بالشكر كل الاخوة بالادارة العامة للحج والعمرة والاخوات بوزارة الارشاد والاقواف والادارة العامة للحج والعمرة وكل من وقف خلف كوايس هذه الدراسة .

والشكر لكل من مد يد العون ولم تشملهم هذه العجالة ،أسأل الله أن يجعلها في ميزان حسناتكم ،ولا أملك إلا أن أقول لهم (جزاكم الله خيراً) وقد قال صلى الله عليه وسلم : "من صنع اليه معروف فقال لفاعله جزاك الله خيراً فقد أبلغ في الثناء.

اهداء

الحج فريضة إيمانية باقية ما بقي الزمان وهو احد اركان الاسلام الخمسه ، ويتلخص موضوع البحث في ان الادارة العامة للحج والعمرة تسعى دوماً نحو تحسين الخدمات وتقديم افضل الخدمات للحجاج والمعتمرين ، الا ان سياسة الخصخصة التي شملت كثير من الخدمات شملت ايضاً خدمات الحج والعمرة وان هنالك الكثير من المعوقات والمشاكل والاراء السالبة حول تطبيق الخصخصة على المرافق الخدمية واولها الحج والعمرة .

هدف البحث الى مدني فعالية اشراك القطاع الخاص في خدمات الرعاية للحج والعمرة أسوة بما هو متبع في العديد من الدول وخاصة المملكة العربية السعودية . والمعوقات التي تعترضها ومن اهداف الدراسة توضيح ايجابيات وسلبيات اشراك القطاع الخاص في ادارة منسكي الحج والعمرة وخدماته .

كما تهدف الى توضيح أهمية إشراك الإخصائيين الاجتماعيين كمارسين مهنيين متخصصين في العمل مع الجماعات المختلفة على أسس علمية ومهنية ، كما تهدف الى تمكين تجارب الدول المشابهة للسودان في تنظيم وإدارة الحج والعمرة ، بحيث يمكن الاسترشاد بهذه التجارب من خلال الاستفادة من الجوانب الايجابية فيها ونقلها الى السودان عند العمل على ادارة منسكى الحج والعمرة .

كما تهدف لوضع إطار مثالي لكيفية مشاركة القطاع الخاص في تقديم خدمات الحج والعمرة من خلال التحول من سيطرة الدولة الى دخول وكالات السفر والسياحة وذلك من خلال تقديم الباحثة لنموذج يمكن أن يحتذى به في إدارة خدمات الحج والعمرة ، والمنهج الذي تبنته الدراسة منهج وصفي تحليلي مستند على دراسة الحالة وقد تم استقصاء بيانات الدراسة من مصادر اولية تمثلت في تصميم وتعبئة استمارة في دراسة ميدانية بإختيار عينة حجمها (120) من مجتمع الدراسة الذي يشمل الحجاج والمعتمرين ووكالات السفر والسياحة والقائمين على امر الحج بالدولة والمقابلات الشخصية ، وقد تم تحليل البيانات باستخدام مقاييس الاحصاء الوصفي كالنسب والجداول التكرارية .

وخلصت الدراسة الى نتائج اهمها ان الحج والعمرة امر سلطاني بحت لا بد ان تقوم به الدولة منفردة ولاسيما ان سياسة الخصخصة فشلت في كثير من المرافق الخدمية (كالصحة والتعليم) التديني الواضح في الخدمة من خلال استطلاعات الحجاج .الزيادة المطردة في اسعار الخدمات دون جودة ،الدولة أكثر كفاءة على تقديم الخدمات من القطاع الخاص وكذلك الوكالات لاهتمم بالجانب الارشادي والتوعوي.

ABSTRACT

Haj is aduty of fiath ,it is one of the five pillars of islam and it will exist for ever.

The research can be summarized in that the public administration of haj and omraamis always to provide and improve the services of haj and omra but the privatization policy with in which many services are included affected negatively omra services .

The study aimed to reveal the extent of the effectiveness of the private sectors role in haj and omra services as in other countries specially sudiarabia,and the difficulties facing it.

Also the study amide to show the negative and positive prospectes of the private sector role to administer haj and omra and their services.

The study also illustrates the importance of the social workers as specialists to work with the different groupse on scientific and profitional basis.

Beside it aims to get the benefit from the positive aspects in other countries experiences and apply them in the management of haj and omra in sudan.

The study shows aframework on how the private sector participate in haj and omra services by switching from state control and enabling travel and tourism agencies ,this will be presented by the researcher by providing amodel that can be emulated in the management of haj and omra services.

The approach adopted by the study is an analytical descriptive approach on basis of case study ,the sources of the research's data obtained by designing and filling survey forms with sample size (120) that includes pilgrims,muttamre travel and tourism agencies. Haj officials and personal interviews data analysis is made using measurements of descriptive statistics and frequency tables.

The study concluded that haj and omra must be administered by the state only .especially the privatization policy has failed in many services such as health and education ,thisfailnise was obvious in pilgrim poll and the study increase in services prices.

The state is more efficient than the private sector and agencies in the provision of services ,for agencies don't bother indicative and awareness services.

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	الاستهلال	1
ب	الشكر	.2
ج	الاهداء	.3
د	المستخلص	.4
هـ	Abstract	.5
	الفصل الاول - الاطار العام للبحث	
2	المقدمة	.1/1
3	مشكلة البحث	.2/1
3	اهمية البحث	.3/1
4	أهداف البحث	.4/1
4	تساؤلات البحث	.5/1
4	منهجية البحث	.6/1
5	أدوات جمع البيانات	.7/1
6	حدود البحث	8/1
6	مصطلحات البحث	.9/1
	الفصل الثاني- الاطار النظري	
	المبحث الاول المفاهيم العامة للبحث	
8	خدمات الرعاية الاجتماعية	1/2
8	منظمات الرعاية الاجتماعية	2/2
9	الحج	3/2

9	العمره	4/2
10	السياسة الاجتماعية	5/2
11	إدارة المؤسسات الاجتماعية	6/2
11	التمويل	7/2
12	الخصخصة	8/2
13	دوافع الخصخصة	9/2
14-13	انواع الخصخصة	10/2
21-20	تطبيقات الخصخصة في السودان	11/2
25-22	المبحث الثاني-النظريات المفسرة للبحث	12/2
33-29	المبحث الثالث -الدراسات السابقة	13/2
	الفصل الثالث-الادارة العامة للحج والعمرة واقع التطبيق	
35	المبحث الاول -نشأة وتطور وكالات السفر والسياحة في السودان	1/3
39-36	تنظيم وكالات السفر والسياحة	2/3
39	مهام ووظائف الوكالة او الشركة المقدمة للخدمة	3/3
41-40	خصخصة اعمال الحج - رؤية شعبية اصحاب وكالات السفر والسياحة	4/3
42	الجدوي الاجتماعية والاقتصادية لخصخصة خدمات الحج	5/3
57-43	المبحث الثاني :-تنظيم أعمال الحج والعمرة بالهيئة العامة للحج والعمرة وكيفية تقديم الخدمات .	6/3
58	الولاية على الحج ومعرفة مقاصده الاجتماعية	10/3
59	الإمارة على الحج	11/3
67-63	-المبحث الثالث :-الحج في بعض الدول -أولاً-السعودية -	12/3

70-68	ثانياً: التجربة الماليزية في مجال خدمات الحج .	13/3
71	ثالثاً: الحج في إيران	14/3
72	رابعاً : الحج في مصر	15/3
72	خامساً: الحج في دولة المغرب	16/3
73	سادساً : الحج في تركيا	17/3
73	سابعاً : الحج في الجزائر	18/3
	الفصل الرابع - الحج عبر حقبة زمنية مختلفة	
76	المبحث الأول-الحج في العصور المختلفة-تاريخ بناء البيت الحرام	1/4
78-77	حج الانبياء عليهم السلام	2/4
81-79	الحج في العهد الجاهلي	3/4
83-82	الحج في عهد النبوة والخلافة الراشدة	4/4
84	الحج في عهد الاموي والعباسي	5/4
85	الحج في عهد الدولة العثمانية	6/4
87-86	مبحث الثاني :-نبذة تاريخية عنالحجفيالسودان قبل الاستقلال حتى عام 1956	7/4
88	الحج خلال الفترة من 56 وحتى 1970م	8/4
89	الحج خلال الفترة من 71 وحتى 1989	9/4
90	الحج خلال الفترة 1991-1995	10/4
91-90	الفترة من 1996-2003م	11/4
95	-المبحث الثالث :مقاصد الحج	12/4
	الفصل الخامس- الدراسة الميدانية	

119-99	المبحث الاول-اجراءات الدراسة الميدانية	1/5
125-123	المبحث الثاني -النتائج والتوصيات	2/5

الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
45	جدول يوضح مقارنة بين مفاوضات حج 22 و 1423	7/3
49	جدول يوضح التكلفة الكلية للحج للقطاعات المختلفة للعام 1423 هـ	8/3
55	الجدول أدناه يوضح عدد حجاج الحج الميسر في تجربته للعام 1423 هـ	9/3
101	جدول رقم (1) يوضح اعمار المبحوثين	2/5
102	جدول رقم (2) يوضح النوع للمبحوثين	3/5
103	جدول رقم (3) يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين	4/5
104	جدول رقم (4) يوضح الحالة الاجتماعية للمبحوثين	5/5
105	جدول رقم (5) يوضح عدد مرات الحج للمبحوثين	6/5
106	جدول رقم (6) يوضح كيفية الاختيار للحج	7/5

107	بدول رقم (7) رأى المبحوثين فى امكانية استبدال الوكالات بدلا عن القطاع العام	8/5
108	بدول رقم (8) يوضح رأى المبحوثين فى اسهام القطاع الخاص فى تطوير الخدمات أكثر من القطاع العام	9/5
109	بدول رقم (9) يوضح رأى المبحوثين فى اسهام القطاع الخاص فى زيادة عدد الحجاج.	10/5
110	بدول رقم (10) يوضح رأى المبحوثين فى حرص الدولة على تقديم الخدمات (الحج والعمرة)	11/5
111	بدول رقم (11) يوضح رأى المبحوثين حول محافظة الوكالات على حقوق الحاج والمعتمدين	12/5
112	بدول رقم (12) يوضح رأى المبحوثين فى ازدياد عدد الحجاج والمعتمدين نسبة لتجويد الخدمات	13/5
113	بدول رقم (13) يوضح رأى المبحوثين حول تحقيق الوكالة لمبدأ الخدمة المجودة مقابل المدفوع	14/5
114	بدول رقم (14) يوضح رأى المبحوثين حول كثرة الوكالات بسبب النجاح	15/5
115	بدول رقم (15) يوضح رأى المبحوثين حول اهتمام القطاع الخاص بالجانب الارشادى والدعوى	16/5
116	بدول رقم (16) يوضح رأى المبحوثين حول إشراك القطاع الخاص وعلاقته بظهور الجهد	17/5
117	بدول رقم (17) يوضح رأى المبحوثين حول زيادة فرص العمل والتنمية بإشراك القطاع الخاص	18/5
118	بدول رقم (18) يوضح رأى المبحوثين مدى تأثير القطاع الخاص على البعد الروحي والاجتماعي لشعيرة الحج.	19/5
119	بدول رقم (19) يوضح رأى المبحوثين فى وجود رقابة كافية على الوكالات الخاصة .	20/5

الملاحق

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
	ملحق رقم (1) الاستبانة	1
	ملحق رقم (2) تصور شركة الميثاق للحج والعمرة	2
	ملحق رقم (3) توصيات لجنة التخصصة	.3
	ملحق رقم (4) الهياكل	.4