



J9DUR

شركة دور للضيافة
Dur Hospitality Company

شركة دور للضيافة

2022



بدايتنا

دور للضيافة هي شركة مساهمة عامة متخصصة في مجال الضيافة في المملكة العربية السعودية. تأسست عام 1976، وتعمل منذ أربعة عقود على تطوير وتشغيل الفنادق والمجتمعات السكنية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، وتضم محفظتها 32 منشأةً تتنوع بين منشآت فندقية ومجمعات سكنية، بالإضافة إلى 15 منشأة جديدة قيد التطوير والتصميم في جميع أنحاء المملكة

أعمالنا

التطوير الفندقي والعقاري

بخبرتنا وتخصصنا انطلقنا بثبات والتزام نطور مشاريع الضيافة في المملكة ونطوع امكانياتنا وفهمنا العميق للضيافة الشاملة لبناء محفظة استراتيجية من الفنادق والمجمعات السكنية

التشغيل الفندقي

أسسنا في دور إدارة التشغيل الفندقي لتقديم خدماتها للمنشآت المملوكة والغير المملوكة لنا وابتكرنا العلامة الفندقية مكارم المتخصصة في خدمة ضيوف الرحمن، وكونا شراكات متينة مع أفضل مشغلي الفنادق العالمية مثل ماريوت العالمية، ومجموعة فنادق انتركونتيننتال IHG

إدارة المرافق والمجمعات السكنية

نقدم في دور للضيافة حلول احترافية في إدارة المرافق والمجمعات السكنية تشمل خدمات الصيانة والأمن مع التركيز على مفهوم الضيافة الشاملة



DUR

شركة دور للضيافة
Dur Hospitality Company

نظرة عامة على العلامة التجارية

فكرة العلامة

نسعى جاهدين من أجل تكوين "التركيبة المثالية"

أساس العلامة

أن نكون بمثابة النموذج المثالي في المملكة العربية السعودية وخارجها في تطوير قطاع الضيافة بنجاح ومسؤولية من أجل تقديم خدمات ضيافة متفوقة ومرموقة

قيم العلامة

- جذب وإقامة الشراكات هو أكسجين أعمالنا
- بذل جهود جبارة ودؤوبة لتحسين شراكاتنا من أجل تكوين "التركيبة المثالية"
- نجاهد أنفسنا دوماً ونلج على شركائنا باستمرار من أجل تقديم أعلى المعايير
- العمل بسرعة وذكاء وانتهاج التفكير الإبداعي
- الاستفادة القصوى من خبراتنا الراسخة في أي فرصة

التركيبة
المثالية

علامتنا التجارية

علامات دور

shada
HOTELS

مجتمعات دور
Dur Communities

مكارم
MAKAREM

أول بلازا
AWAL PLAZA

دارد
dard

داراق
DARRAQ

نور
nur
Hotels by
Makarem

شركاء دور

COURTYARD®
Marriott

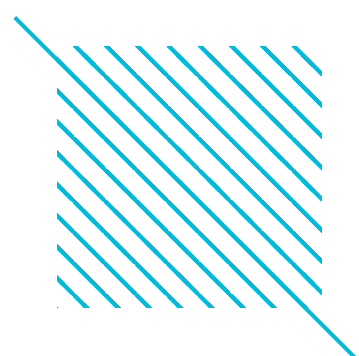
Marriott
EXECUTIVE APARTMENTS

MARRIOTT

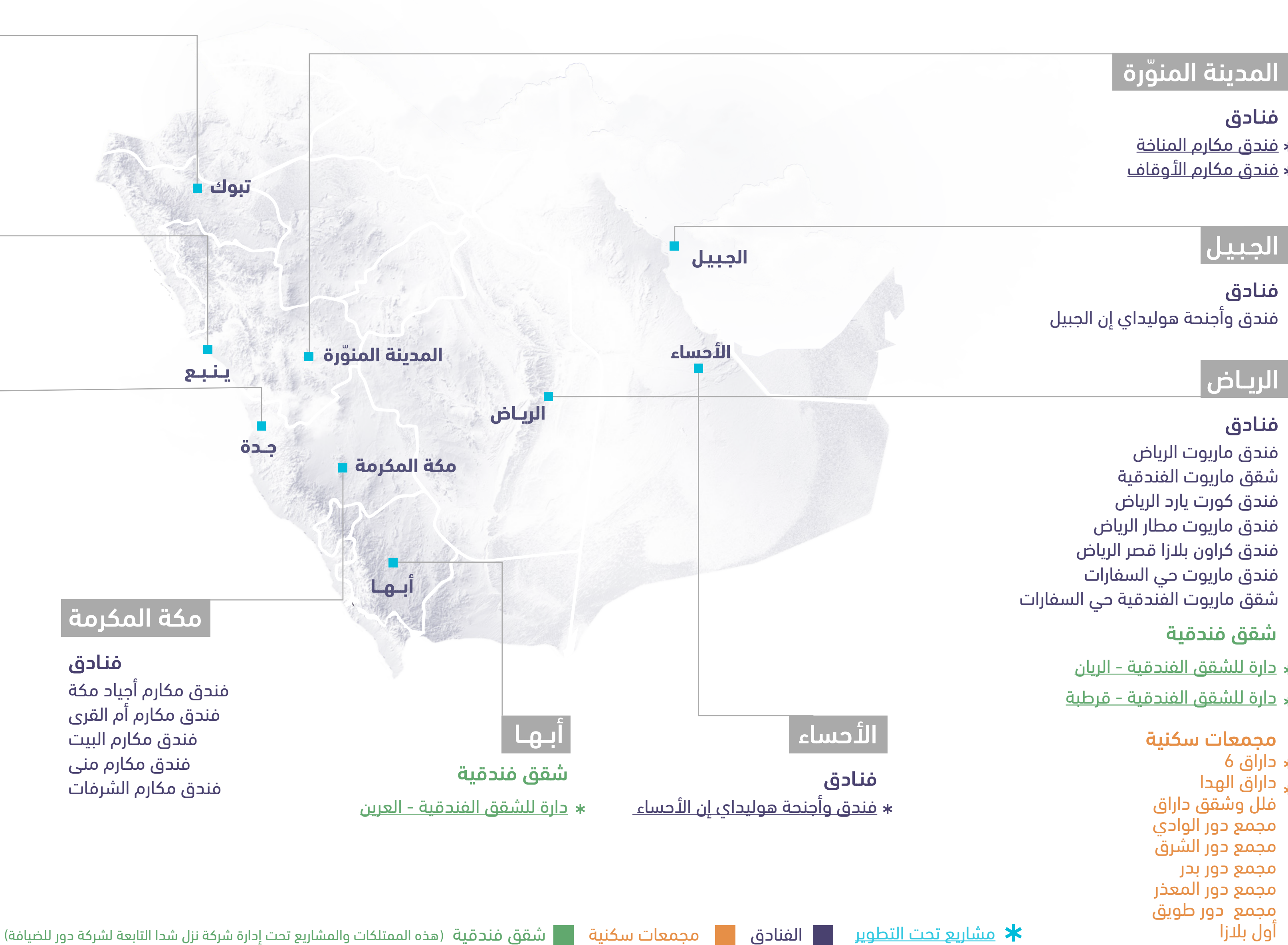
R I X O S
HOTELS

CROWNE PLAZA®
HOTELS & RESORTS

H
Holiday Inn®



محفظتنا



نبذة عن دور

9 مدن

32

مشروعاً قيد التشغيل

15

مشروعاً قيد التطوير

17 فندقاً

3,932

غرف وأجنحة قيد التشغيل

3,256

غرف وأجنحة قيد التطوير

9

مجمعات سكنية

1,277

وحدة سكنية قيد التشغيل

104

وحدة سكنية قيد التطوير

1

مركزاً تجارياً

75

محل تجارياً

1 600

موظفاً

أندلس هيلز

مكارم
MAKAREM

أندلس هيلز

صورة من البهو الرئيسي الجديد لفندق مكارم أجياد

مكان
في أطر
بقاع الأرض

مفهوم فريد من نوعه
للضيافة الروحانية المتخصصة
في السياحة الدينية



فنادق مكارم ومميزاتها



تعمل تحت شعار
"رحلتي"
وهي مجموعة من
القيم التي تحدد
ثقافة الخدمة التي
يقدمها موظفينا



تسعى لتقديم
خدمات مميزة من
أجل راحة ضيوف
الرحمن لتركيزهم
على رحلتهم
الروحانية



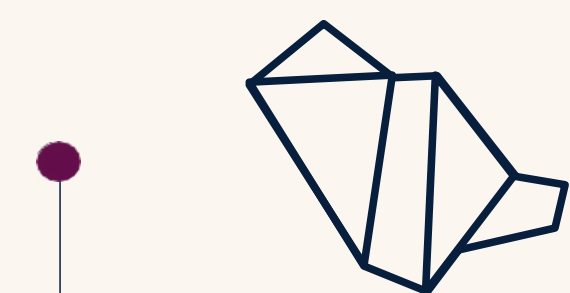
توفر وسائل
الراحة والخدمات
المصممة خصيصًا
لتلبية جميع
احتياجات الحجاج
والمعتمرين



تجمع بين الضيافة
السعودية الأصيلة
والمعايير الدولية



تقع في مدينتي
مكة المكرمة
والمدينة المنورة



محلية

علامة ضيافة سعودية أصيلة



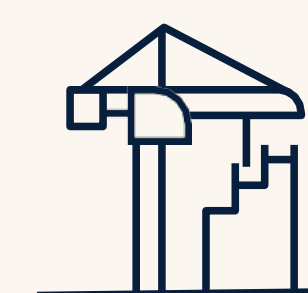
35+ سنة

من النجاح



1,415

غرفة



10,000

غرفة بحلول 2028



أكثر من 35 عامًا
من النجاح والتميز



تتماشى تمامًا مع
رؤية 2030



فرق مؤهلة
ومتفانية



أحدث الأنظمة



+150
شريك سفر
عالمي



علامة ضيافة
سعودية رائدة
حائزة على جوائز



درجات عالية لرضا
الزلاء



كرم لخدمات
العمرة



رحلة الضيوف مع مكارم



مكارم: رحلة العميل	
استراتيجية علامتنا التجارية	فكرة العلامة التجارية تبنى دائما لمساعدتك في كل خطوة تخطوها في رحلتك • بأنه يجب أن نسمي بلا كل لقيم وتوقع احتياجات ضيوفنا بشكل مبر دأبنا • يجب الاندجر وسعاً وجيداً في سبيل تقديم تجربة "مكة والمدينة" الحقيقية لضيوفنا. • يجب أن نبحث دائماً عن طرق جديدة لاستغلال المواقف والحداث الناشئة في تجربة ضيوفنا من أجل تقديم المساعدة. • يجب أن نرى أنفسنا كعزراء أمام ضيوفنا ولكننا في نفس الوقت يجب أن نكون بمثابة الرفقاء "المواهبين وأن نتصرف وفقاً لذلك.
الاحتياجات الخمسة الأساسية للعميل	
السائق: المداخل الموجودة في السوق غير مشوّرة للاعتناء وسهلة وتعتبر تطبيقية الحاجة رقم 1: تقديم تجربة مختلفة بشكل واضح السائق: رحلة الحج والمعجزة صعبة ومعقدة. لا حيلة للعاةمن أبداً لأول مرة الحاجة رقم 2: تقديم مرشد / رفيق طوال الرحلة السائق: يعلم الناس ويخطئون ويخرون لسنوات لزيارة الحرمين الشريفين الحاجة رقم 3: تقديم تجارب استثنائية لا تُنسى السائق: يسافر الناس إلى مكة والمدينة في مجموعات عائلية الحاجة رقم 4: تقديم خدمات وعروض تلبي احتياجات الأسرة السائق: القدوم إلى مكة والمدينة يكون لغاية روحانية إلهامية سامية الحاجة رقم 5: تمكين الضيف من اكتشاف أصول الإسلام وقيمته	

الرحلة الأساسية التي يمر بها العميل					
المشاركة المستمرة	المغادرة / الخروج	الإقامة	الوصول / التسجيل	الاختيار / الحجز	بناء الوعي / الإدراك
• بريد الكتروني • وسائل التواصل الاجتماعي • برنامج الولاء • ...	• الاستقبال / الرحمة • النقل • المطاعم • ...	• الاستقبال / الرحمة • الإقامة • الغذاء • وسائل الترفيه • النقل • الأنشطة • ...	• المطار • النقل • الاستقبال / الرحمة • ...	• الاتصال بالإنترنت • مركز الاتصال • بشكل شخصي • مواقع الشركاء • وكلاء السفر • تطبيقات الهاتف الذكي • ...	• الإعلانات • العلاقات العامة • وسائل التواصل الاجتماعي • التسويق المباشر • منظمي الرحلات السياحية • الشركاء الآخرين • المعارض • الأحداث العلمية والمخيلة • برنامج الولاء • ...

- الاستقبال / الرحمة
- النقل
- المطاعم
- ...

- في الفندق
- في مكة والمدينة
- في المملكة العربية السعودية

تطلع مكارم إلى أن تكون العلامة التجارية الفندقية الرائدة والمتخصصة بالكامل لتلبية احتياجات الحجاج والمعتمرين ...
للقيام بذلك ولتنفيذ فكرة العلامة التجارية، هناك بعض الالتزامات وما نسميه بالضرورات الإستراتيجية.
وهي تشمل على سبيل المثال لا الحصر:
• تجربة متسقة: تمثل مخرجات مكارم أحد خيرات مكارم. وهذا لا يعني أن تجربة الزلاء في كل فندق متطابقة، ولكنه يُقصد به بعض الاتساق من خلال "للحظات المميزة المشتركة" • إدارة التجربة: عندما يتم العديد من الشركات بالعلامة التجارية أو تسعى للحصول على مكانة رائدة، فإنها تضع الأشخاص والعمليات والمهايين في قلب المعادلة لتحقيق ما يلي: – تخصيص أو تعيين مسؤول مخصص لتعريف تجربة الضيف وتنفيذها وتبنيها عبر كافة الفنادق بصفته مدير تجربة الضيف – وبالمثل مع الاتصال التسويقي، يكون هناك مدير اتصال تسويقي مخصص. – إنشاء الأنظمة بما في ذلك المجتمعات المتكررة بين مدراء الفنادق لتبادل أفضل الممارسات وتجنب الأخطاء. – وضع آليات تتبع العلامة التجارية التي تغطي: الوعي والتصورات والخبرة و"صاتي درجات الأداء" (NPS) لكن من مكارم ومنافسها الأساسيين. – نظراً لأنه يمكن للمنافسين نسخ جميع الأفكار تقريباً، يجب تطوير وسيلة لتطوير الابتكارات وتحسينات تجربة الضيف دوماً وتطبيقها، يكون على شكل محور خاص بهمال الابتكارات.

- برنامج ولاء متميز**
- تطوير برنامج ولاء مع مزايا جاذبة للأعضاء، لقط وجودة عالية وسهولة وفطاف يمكن استيرادها إلى
- فكرة المشاركة مع شركات ذات الصلة من جميع أنحاء العالم
- والزنا الكبرى
- نقاط من برنامج ولاء الرحلات الجوية
- نقاط بأك بالشراكة مع مدر كمارم والإقامات الفندقية للشركة مع الفندق القري.
- قسم البيع بالتجزئة / القرية
- الدخول إلى سلة المطار – وما في ذلك
- كور من مدبر مكافآت، يتم توسيع التجربة إلى ما بخارج الفندق وبناء العلاقات من خلال تقديم الخدمات والصناعات المستدامة إلى
- جعل الرحا أقل استحقاق واستراحة بسهولة

- حزمة معرفية مفيدة "للسفر المستمر"**
- تزود الضيوف بمجموعة أدوات مفيدة لرحلاتهم المستمرة بما في ذلك أشياء مثل:
- حقيبة السفر الأولية الأساسية
- خريطة السفر القائمة اليوم وللتأليف والجوارب والغطاية وفرشاة
- دمجهم الأساس
- كتيب لرحلة ذاك
- كتب أنشطة الأطفال (مثل التلوين والألغاز) المسلية إلى)

- خدمة سفر شخصية**
- توفير الأدوات والخدمات التي تسرع لتسويق الضيوف لتوفير تجارب الحج والمعجزة الشخصية
- توفير معلومات والأرقام في غرف الضيوف
- تجربة السفر القائمة اليوم وللتأليف والجوارب والغطاية وفرشاة
- استخبارات وصول والتفتيش صور للضيوف في الفندق أين يُعتقد أن تكون أيام
- خدمات الطعام والأدوية المصممة في مكة المكرمة
- شركة بيع حبر / أصبع لتقديم طبخ الحبوب والتجارب وغلبا
- إنشاء "شخص" كإعلامي أوعدا في أقال جاري على الأحداث والصناعات وغيرها
- من "الاستاذات" الضيوف لمرافق واستندتوك في وقت لاحق

أفضل نادي ترفيه الأطفال

- بناء جيودا خاصة للترفيه من الأطفال والتعليم أثناء أداء الحاحم للاستلا. من خلال إنشاء نادي "مكة" الذي يركز على ألعاب وجو حساسات) لأطفال الترفيه في مركز،
- توفير مرشدات وموعات التسلل. يتقدم مع الأطفال
- استضافة الأنشطة التعليمية مثل البحث عن الكنز والاشباغات والوصول الإبداعية
- مثل الرسم على السواكات والرسم إلى
- وجود "أشخاص" دائري جاري مكافآت قص
- كتب التلوين وبناء الجدارل وقدرات الترفيه القاري
- يحصل الأطفال على 30 دقيقة أخرى من الوصول لمعالي الشبكة الذي لهاي

مقهي ومكتبة ملهمة!

- تخصيص مساحة داخل كل فندق مكتبة لأدب التراث الإسلامي وتقديم الهدايا الشاي
- يضم كتبا وموعات تتعلق بما يلي:
- الأدب الإسلامي والحضارة والفن والثقافة والتاريخ
- علم مكة والمدينة
- معاليل الحج والمعجزة
- ويمكن أن يكون المكان ديناميكيا كذلك، حيث يتضمن دائما مضمونا جيدا (مثل سبيل المثال معرض حول "حياة النبي" وعرض من "التصورات الجغرافية" أكثر "للتحضر" الحرم إلى)
- يجب تقديم التمر دوما بمرور

المشاركة المستمرة

المغادرة / الخروج

الإقامة

الوصول / التسجيل

الاختيار/ الحجز

بناء الوعي / الإدراك

الحاجة رقم 1: تقديم تجربة مختلفة بشكل واضح	حملة عالمية لبناء العلامة التجارية • زيادة الاستثمار في مزارد التسويق بشكل كبير والالتزام ببناء العلامة التجارية بشكل مستمر من خلال التسويق • خلق مفهوما بسيطاً ووجداً للتسويق يركز مكارم على أنه "العلامة التجارية التي تعرف الحج والمعجزة جيداً، ولتساعدك على معرفتها" • التركيز على الإنسان التي بما تساهم فيه من التسلل (مثل الحجز) • تحديد الصلة مع وسائل الإعلام / القنوات للتمدد – كومات إعلامية المتطائر – معاليل على من الماترات – الإعلانات التلفزيونية – التسويق المباشر لفائدة بيانات الضيوف الموجودة
--	--

الحاجة رقم 2: مرشد / رفيق طوال الرحلة	برنامج تعريفي بالرحلة قبل الوصول • بمهرز الحج، يتم إرسال "حزمة الأدوات الشخصية" للضيوف التي تشمل على: – مراجعة معلومات التفتاار المعرواوالحج (الضيوف مثلاً) – تقديم المنتجات حول التفتاار القاري والمنتجات الرئيسية المقارعة – متعلق حول ما يجب حمله والخصي إلى ... – نظراً عامة على القاري، التي يجب مشاهدتها أثناء وجودك في مكة والمدينة (استخدامها كمرسة للتسويق منتجات وخدمات مكارم القاري) – تقديم وراحتات متخصصة من الحرمين الشريفين بشكل جذاب – خطاف توصيل شخصي من المكارم • قدم هذه التجربة الفريدة بين وقت وآخر حسب الحاجة
---	--

الحاجة رقم 3: تجارب استثنائية لا تُنسى	
---	--

الحاجة رقم 4: تقديم خدمات وعروض تلبي احتياجات الأسرة	
--	--

الحاجة رقم 5: تمكين الضيف من اكتشاف أصول الإسلام وقيمته	
---	--

في فنادق مكارم، تم تصميم رحلة الضيف بجميع تفاصيلها من أجل أن تساعد ضيوفنا خلال رحلتهم الروحانية بأكملها، ونثري تلك الرحلة من خلال لمسات جميلة وشخصية ومدروسة في كل خطوة يخطونها. بهذه الطريقة، نتعدى أكثر بكثير من مجرد مكان للنوم! ونصبح رفيق الرحلة والمرشد الحقيقي، ونلعب دور لا يقدر بثمن في حياة ضيوفنا.

ضيافة سعودية أصيلة



“أفضل تطور للعلامة التجارية”
“أفضل استخدام للخطوط العربية”
“أفضل هوية مرئية في قطاع السفر والترفيه”

الجوائز العالمية

حصدت فنادق مكارم ثلاث جوائز من Transform Awards التي تعتبر أكبر جائزة مختصة بتطوير العلامات التجارية وإدارة السمعة وإعادة إطلاق العلامات التجارية في العالم، وهو برنامج الجوائز الوحيد الذي يمنح أفضل عمل للعلامة التجارية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا





فندق مكارم أجياد



فندق مكارم أجياد

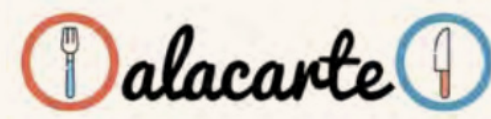


نعمل لمساعدة ضيوف الرحمن في التركيز
على أهدافهم الروحانية وتحقيقها



من
الرحاب
الطاهرة

أنظمة خدمات الضيوف وقياس الأداء



alacarte
طول إدارة قوائم الأطعمة



Financial planning, controlling and
managing reporting solutions
التخطيط المالي والتحكم وإدارة طول
إعداد التقارير



The GuestBook
برنامج الولاء



OTA Insight
قاعدة البيانات الذكية لإدارة الإيرادات



Quality Assurance
برنامج مراقبة الجودة



Financial Management Solution
الإدارة المالية



IcePortal
ضمان جودة صور الفنادق في المواقع



Customer Data Platform and
Enterprise Tag Management
منصة بيانات العملاء



Property & Food and Beverage
Management System
نظام إدارة الفنادق و المطاعم



Winnow
طول إدارة فائض الطعام



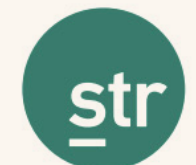
Peakon
مؤشر ارتباط الموظفين



ReviewPro
برنامج مراقبة آراء النزلاء و الجودة



Enables Realtime Online Hotel
Availability, Reservations and
OTAs & Wholesaler Distribution
تمكين توفر الفنادق عبر الإنترنت بشكل
لحظي وإدارة الحجوزات وربط وكالات
السفر عبر الإنترنت



Market Data and
Benchmarking
بيانات السوق
والمقارنة المعيارية

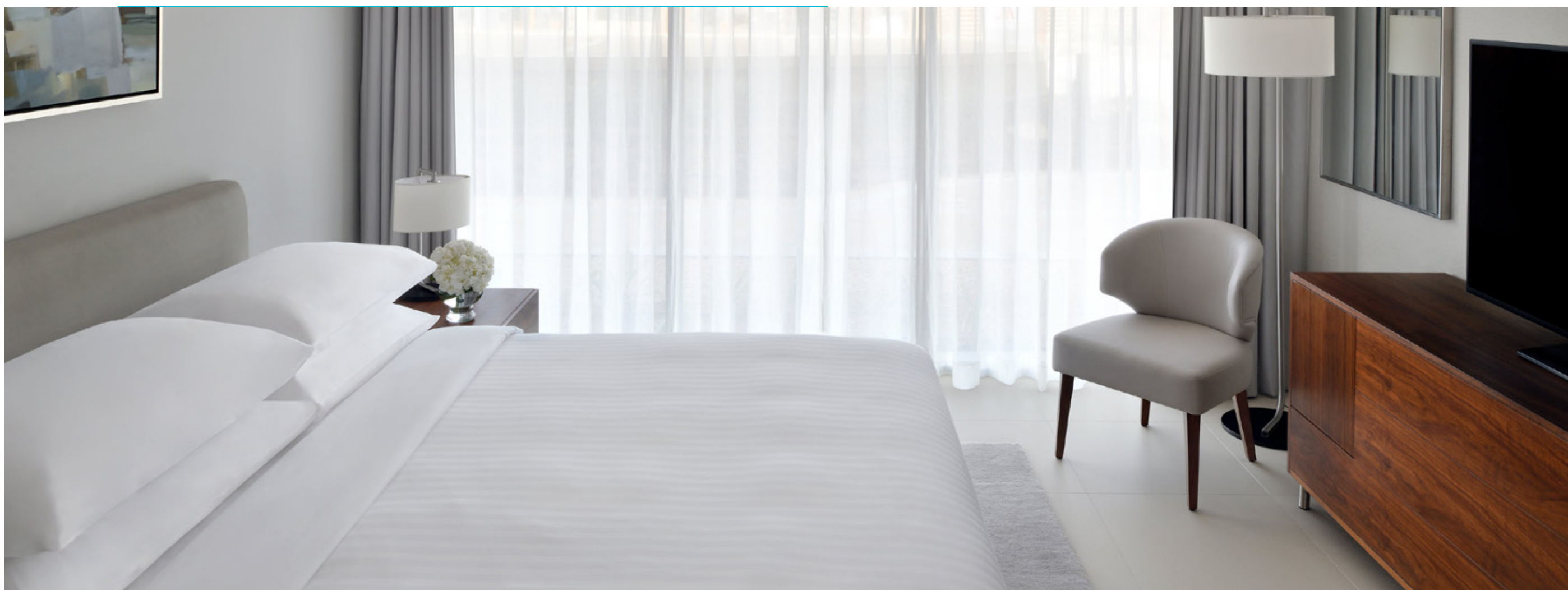


حاصل على الشهادة الذهبية
للريادة في تصميمات الطاقة والبيئة



تمتد شراكتنا مع شركة ماريوت الدولية لأكثر من 40 عاماً، أي منذ تأسيس أول فندق لماريوت في الشرق الأوسط. ثم تعززت هذه الشراكة بتوقيع اتفاقية الامتياز التجاري لعلامات ماريوت الفندقية في السعودية، والتي تضم فنادق ماريوت، وماريوت كورت يارد، وماريوت للأجنحة التنفيذية

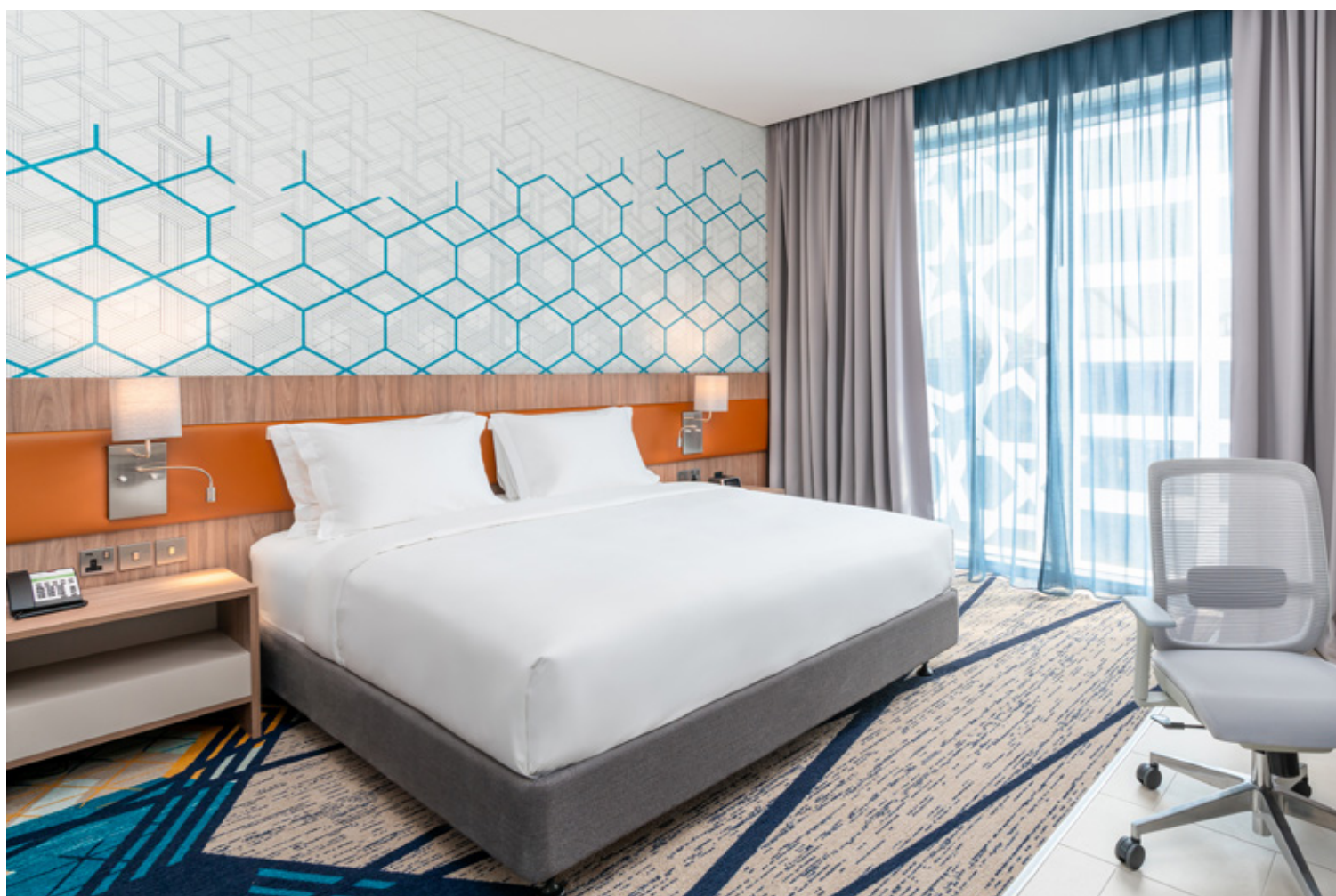


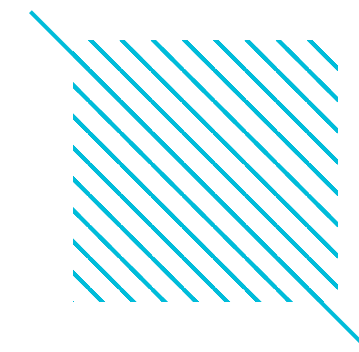





Holiday Inn®

دور للضيافة تشغل ثلاثة فنادق لهوليدي إن، يوجد فندقين في مدينة تبوك تضم 183 غرفة وجناح، وفندق واحد في مدينة الجبيل الصناعية ويضم 144 غرفة وجناح متنوعة ما بين الغرف الفردية والمزدوجة والأجنحة لتلبية احتياجات النزلاء المقيمين لفترة طويلة





CROWNE PLAZA®
HOTELS & RESORTS

يقع فندق كراون بلازا قصر الرياض في موقع استراتيجي في حي الوزارات الذي يضم أهم الوزارات والهيئات والمصارف التجارية. زيادة القدرة الاستيعابية والتجديد يسيران جنباً إلى جنب في كل مرافق فندق كراون بلازا قصر الرياض، الذي يعيد تعريف تجربة سفر الأعمال، ويقدم مجموعة شاملة من الخدمات والمرافق لتلبية احتياجات الشركات ومسافري الأعمال. كما يوفر الفندق لجميع قاصدي المدينة من مجتمع الأعمال، خمس غرف اجتماعات تمتد على مساحة 1400 متر مربع، وفريقاً مخصصاً لتنظيم الفعاليات





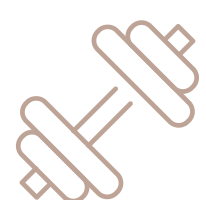
داراق DARRAQ

هو مشروع وحدات سكنية متميزة في الحي الدبلوماسي بالرياض، يتكون من 434 وحدة سكنية فاخرة مختلفة الأحجام والمرافق، بما في ذلك نماذج مختلفة من الفيلات والشقق المفروشة بالكامل بمساحات مختلفة. تم تجهيز بعض الوحدات السكنية بنظام المنزل الذكي لتوفير مزيد من الحماية والرفاهية والراحة، بالإضافة إلى تطبيق تقنيات التنمية المستدامة وترشيد استهلاك الطاقة. كما تتميز بمرافق عامة ممتازة، وحدائق، ونوادٍ رياضية، ومدارس، فضلاً عن مراكز الاستجمام الخاصة



خدمات داراق

ننفرد في طريقة إدارتنا للممتلكات والمجمعات السكنية، حيث قمنا بإضافة عدد من الخدمات والامتيازات لتكامل عناصر الحياة في بيئة آمنة وصحية



نادي صحي



عزل حراري ومائي
مصمم على أحدث
الأساليب العالمية



تشتمل على بعض
الخدمات الخاصة مثل
خدمات التدبير المنزلي



مدخل عمارة آمن بحيث
يمكن غلقه آلياً ويفتح فقط
عن طريق بطاقة الدخول



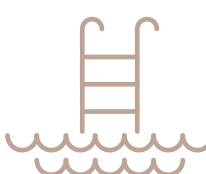
بعض الشقق تشتمل
على مساحات خارجية
مثل بلكونة



بعض الشقق تتكون
من غرفة للحاضنة
والسائق



تتوفر شقق داراق بأنماط
مختلفة من حيث التصميم
(2 إلى 3 غرف نوم)



مسبح



خدمة الاتصال الموحد



صيانة 24 ساعة



تكييف مركزي
وسخانات مركزية



مطابخ ألمانية



مؤثثة بأفخم المفروشات



موقف خاص مظل



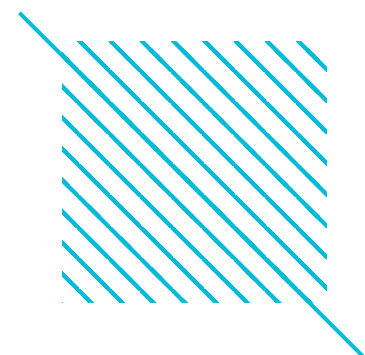
مجتمعات 19 Dur Communities

استنادًا إلى خبرتنا في الضيافة وإدارة الأصول، فإننا نعمل جاهدين لابتكار مجتمعات سكنية متكاملة من خلال تطوير وإدارة محفظة مختارة من المشاريع الراقية والمعززة بخدمات الضيافة المتميزة. ومن خلال علامتنا التجارية المتخصصة، نقدم مفهومًا جديدًا للمجتمعات السكنية المتكاملة، ونقوم بتطويرها وفقًا لتطلعات عملائنا

تفتخر إدارة المرافق والممتلكات بحصولها على شهادة الآيزو لتقديمها خدمات متطورة للصيانة، وإدارتها للمرافق بأفضل الممارسات والمعايير العالمية على يد نخبة من الكوادر المؤهلة والمُدَرَّبة



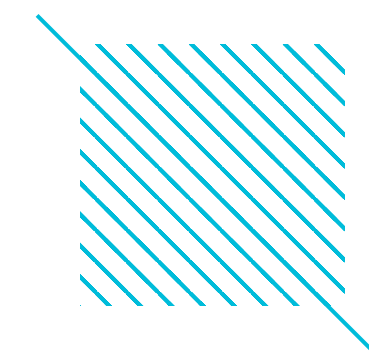




shada
HOTELS

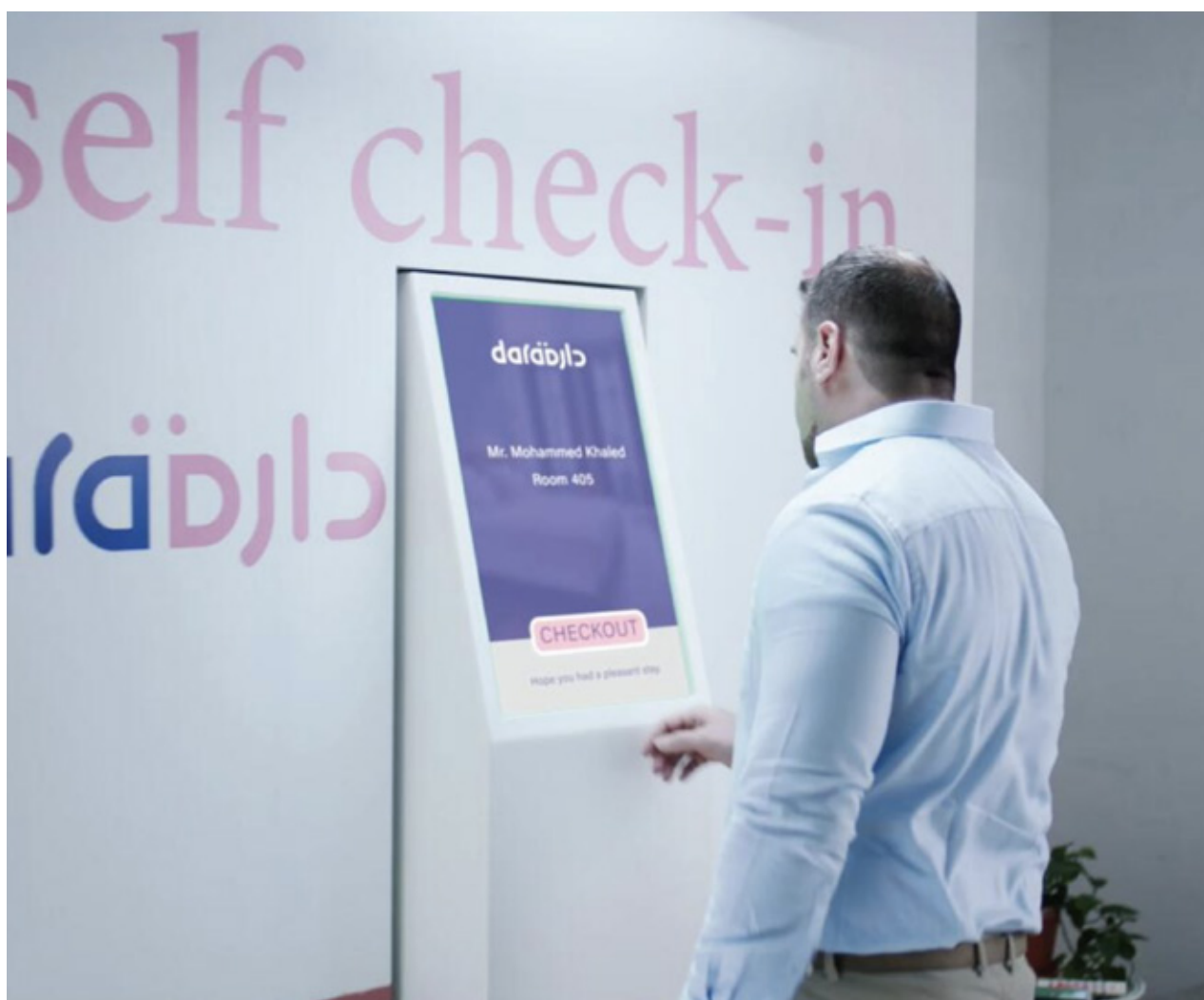
أشرق فندق شدا ليكون انعكاسًا للثقافة السعودية وجوهرها، يخاطب عقول وقلوب كل من المواطنين والسياح، متخذاً رؤية فريدة تتجاوز مفهوم الإقامة إلى مفهوم عيش التجربة في مكان راسخٍ بجذور عميقة، ورقة الفن التقليدي، والتاريخ الأصيل. وتعد فنادق شدا علامة تجارية سعودية متجذرة في الثقافة وتزدهر في المدن المتحضرة. ويتم اصطحاب ضيوف شدا في رحلة بين الفنون المحلية الغنية والقيمة التي تلبي احتياجاتهم وتطلعاتهم





دار دار

دارة هي علامة تجارية محلية للشقق الفندقية، حيث أن مفهومها وتصميماتها وخدماتها مستوحاة من مجموعة متنوعة من التراث السعودي، مع لمسة محلية وعصرية مبتكرة وعالية التقنية





أول بلازا
AWAL PLAZA

أحد أهم وأعرق المراكز التجارية في مدينة الرياض. يمتد مجمع أول بلازا التجاري على مساحة 40,675 مترًا مربعًا، وكان يُعرف سابقًا باسم التخصصي بلازا، ويعود تاريخ بنائه إلى عام 1980





DUR ACADEMY

تم تأسيس أكاديمية دور بهدف تأهيل وتطوير الكوادر الوطنية للعمل في قطاع الضيافة لما يشكله هذا القطاع من أهمية بالغة في رؤية المملكة 2030

واستطاعت الأكاديمية في عامها الأول من تخريج مجموعة من الشباب السعودي الطموح للعمل في فنادق الشركة في تخصص خدمة الأغذية والمشروبات

كما تعمل الأكاديمية على تأهيل الكفاءات من خلال برنامج تمهيري عبر تقديم الدورات في مجال الضيافة في بداية التحاقهم وتعد هذه الدورات بوابة عبورهم نحو عالم الضيافة



WWW.DUR.SA