

ألف موظف يقدمون تجربة استثنائية للزوار 35









إكسبو 2020 دبي: إيمان عبدالله آل علي

فرق العمل في «إكسبو 2020 دبي» تعمل ليلاً ونهاراً لتقديم تجربة استثنائية للزوار، لإبهار العالم من دبي، فكما عودتنا دبي بتقديمها الابتكار والجمال بأجمل صورهما، وهذا ما تجسد في موقع «إكسبو»، وكل يوم فيه يختلف عن الذي سبقه، وهذا الأمر لا يتحقق إلا بعمل فريق عمل متكامل، حيث هناك نحو 35 ألف موظف يعملون بشكل مباشر وغير مباشر، ومن المتطوعين وهؤلاء الموظفين هم أسرة «إكسبو» من 106 دول

والأمر لا يتوقف على ذلك، فعند إغلاق أبواب إكسبو أمام الزوار، ثمة خلية نحل تعمل جاهدة خلف الكواليس للاستعداد لليوم الجديد، وتحسين الموقع من أجل يوم جديد من الإبهار

أفكار عظيمة تجسدت في الموقع، وعناصر الإبهار والجمال والإتقان كانت حاضرة في المشهد، لينقلنا «إكسبو» إلى المستقبل، عبر محطات مختلفة، ورؤى متنوعة، وإبداع لا حدود له، ليبقى اسم الإمارات، كما عهدناه، عالياً في جميع المحافل، في مشارق الأرض ومغاربها

أكدت مرجان فريدوني، الرئيسة التنفيذية لتجربة الزائر في إكسبو 2020، والرئيسة التنفيذية للموارد البشرية، أن هناك موظفين مباشرين، وآخرين غير مباشرين عبر عقود خارجية مع «إكسبو»، وفرقاً تعمل في الصباح وأخرى في المساء

وقالت: تصل أرقام طاقم العمل إلى نحو 1700، هم ضمن فريق عمل إكسبو المباشر، موجودين في رحلة التخطيط وإدارة العمليات، و52% من النساء، وما يزيد على 200 شخص من المواطنين من حديثي التخرج تم توظيفهم في إكسبو وتدريبهم، ليكونوا متأهلين للعمل الجاد وأغليبتهم عينوا في قسم العمليات. فضلاً عن ذلك هناك 270 شخص يتولون مسؤولية الإدارة والقيادة في العمليات، ومنهم صغار في السن ولكنهم مؤهلون ومدربون عبر برامج تخصصية نظرية وعملية، كبرنامج القيادات، وبرامج عملية في الموقع، ودربوا على كيفية التعامل مع الزوار

وأوضحت أن عدد الذين تأهلوا 500 مواطن، وأكثر من 90% خضعوا لدورات تدريبية.

ألف موظف 35

وأوضحت مرجان أن مركز العمليات يعمل على مدار الساعة، على مناوبتين، وبعض 3 مناوبات، ويعتمد ذلك على طبيعة مهام القسم، فأقسام عملية الأمن يعملون على مدار الساعة، على 3 مناوبات

وقالت: في المناوبة الواحدة هناك بين 7 آلاف إلى 10 آلاف موظف، من ضمنهم فريق إكسبو المباشر نحو 1200 شخص، وبين 500 إلى 700 متطوع يساندون في العمليات، ونحو 5 آلاف إلى 6 آلاف من الشركات المتعاقدة معنا لتنظيم الحدث، ليصل إجمالي الموظفين في المناوبة الواحدة نحو 20 ألفاً، وفي المناوبتين نحو 35 ألفاً، وتشمل الموظفين المباشرين وغير المباشرين وطاقم عمل الدول المشاركة والمحلات التجارية والمطاعم، وتلك الأرقام تعكس الاحتياجات اليومية، والاحتياج يزيد في أيام الإجازات والاحتفالات الرسمية

ماذا يحدث في «إكسبو» بعد إغلاق أبوابه ليلاً ؟

العمل لا يتوقف بعد إغلاق الأبواب، فثمة فرق عمل تواصل العمل لمنح الزوار أفضل تجربة في اليوم القادم، فكل يوم مختلف عن الذي سبقه في إكسبو، فعناصر الإبهار والجمال قائمة، والابتكارات والإبداعات لا تتوقف، ومنهم تجربة لا تنسى، وذلك لا يتحقق إلا بالعمل المتواصل ليلاً ونهاراً، ليعمل المنظمون على تجهيز المسارح للحفلات، وتنظيم الزوايا لفعالية ما، وفرق الصيانة التصلّيات والتعديلات، وفرق السلامة والصحة بالتعقيم والتنظيف لاستقبال الزوار في بيئة صحية نظيفة، والفعاليات التي انتهت تزال الديكورات الخاصة بها، استعداداً لفعالية أخرى، وفرق العمل مثل خلية نحل لا تتوقف عن العمل

فرق العمل

وأوضحت مرجان، أن هناك فرق عمل تعمل ليلاً ونهاراً، لتحقيق تجربة متميزة للزوار، وهناك 10 فرق رئيسية، منها فريق العمليات الذين كانوا مساهمين بالدرجة الأولى مع فرق التخطيط ل«إكسبو» قبل افتتاح الموقع، وهم مستمرون حتى الآن، وفريق الموارد البشرية، وفريق التكنولوجيا، وفريق المالية، وفريق العلاقات الدولية الذين كان لهم الدور الملموس في استقطاب 192 دولة وتسهيل الإجراءات عليهم، وفريق المبيعات والتسويق، وفريق الأجنحة وتجربة الزائر، وفريق الإدارة، وفريق الفعاليات، وفريق التجارة، وفريق الفعاليات والترفيه وبرنامج إكسبو المدارس، وبرنامج الإنسان وكوكب الأرض، ومكتب المدير العام ومكتب المفوض العام

الهيئات الحكومية

وأكدت مرجان، أن فرق عمل «إكسبو» لا تعمل بمفردها، بل جميع الدوائر الحكومية تقدم خدمات وأدواراً مهمة لإنجاح الحدث الدولي، ونقل رسالته إلى العالم، حيث هناك أدوار مهمة لشرطة دبي، وهيئة الطرق والمواصلات، وهيئة تنظيم الاتصالات، وهيئة كهرباء ومياه دبي، وجمارك دبي والمركز التجاري وهيئة دبي للطيران وهيئة الصحة وإسعاف دبي، وغيرها من الجهات، وكل تلك الجهات قدمت أدواراً مهمة لنجاح منظومة العمل في إكسبو، عبر التواصل المستمر مع مركز العمليات الرئيسي الذي يدير الموقع

تدريب وعطاء

وأكدت أنه سجل نحو 176 ألف شخص في برنامج التطوع لإكسبو، واختير نحو 30 ألفاً، ليكونوا جزءاً من الحدث، وقدمت نحو 160 ألف ساعة تدريبية للمتطوعين على مدار 3 أشهر قبل الافتتاح، وهناك تطبيق مخصص لتدريب المتطوعين، وتدريب نظري وعملي، ليتولوا المهمة العملية.

الرعاية الصحية والنفسية

وأوضحت أن العمل كان مستمراً خلال جائحة «كورونا»، ووضعت قواعد وبروتوكول لحماية جميع العاملين في إكسبو، وأطلقنا مبادرة لتوفير اللقاح في الموقع تسهياً على العاملين، وفعلنا مبادرة تقديم خدمات السلامة والصحة النفسية، نتيجة الضغوطات الكبيرة على العاملين، لتحقيق الأمان الصحي للجميع.

اجتماعات صباحية

رحلة العمل لا تتوقف في «إكسبو دبي»، ففرق العمل بدءاً من الرؤساء التنفيذيين يجتمعون كل صباح، للتطرق للتحديات وكيفية مواجهتها، وتحسين الموقع وتجربة الزائر، والثقة الكبيرة بين فرق العمل والتواصل الدائم حقق هذا النجاح المبهر كل يوم، فقبل الافتتاح الرسمي، كانت لهم تجربة استقبال الزوار مرتين لتأكد من نجاح الفرق في أعمالهم ومسؤولياتهم، وهذا الجهد والتخطيط والعمل المستمر والاجتماعات كان له الأثر في تحقيق تجربة متميزة للزوار، خاصة أنهم يستمعون لملاحظات الزوار، ويعملون على تحسين تجربتهم.

أسرة إكسبو» من 106 دول

جميع المتدربين والموظفين ضمن «أسرة إكسبو»، جزء من قلب إكسبو، فطاقم العمل من أكثر من 106 دول، ليشكلوا أسرة صغيرة من دول العالم في قلب الحدث، تربطهم قيم «إكسبو»، لينقلوا رسالة الإمارات للعالم.

وأطلق إكسبو برامج تدريبية لـ «أسرة إكسبو»، وأطلق عليهم اسم «قلوب إكسبو» منها برنامج جيل إكسبو لتدريب 200 خريج من مواطني الدولة، لتأهيلهم لعمليات «إكسبو». أما برنامج قادة المهام فدرّب 130 شخصاً، بعضهم لا يملكون خبرات وآخرون أصحاب خبرة، وهُيئوا للمهام الصعبة وإدارة العمليات، والاعتماد عليهم في الأوقات المهمة.

وثمة برنامج تدريب عام يخضع له أغلب الموظفين، من متطوعين وموظفين مباشرين وغير مباشرين، ليكونوا سفراء لـ «إكسبو» ويركزوا على قيمه وقيم الدولة، ويكونوا قادرين على تولي المهمات التي أوكلت لهم بكفاءة وفاعلية. فضلاً عن ذلك درّب الموظفون على لغة الإشارة بشكل مبسط، لتقديم خدمة متميزة لأصحاب الهمم في مبادرة إنسانية لافتة.