

أواب عبدالحفيظ الرفاعي أبوالحسن

عمليات الفعاليات وخدمة الضيوف | ثنائي اللغة (عربي / إنجليزي)

حى الزهرة، الرياض، المملكة العربية السعودية • 3850 207 50 966+ • awabalrufaea@gmail.com • linkedin.com/in/a-abuelhassan • سوداني • إقامة قابلة للنقل • رخصة قيادة سعودية (ب)

الملخص المهني

موظف خدمة ضيوف وعمليات ثنائي اللغة (عربي/إنجليزي)، بخبرة تتجاوز عشر سنوات في تنسيق المجموعات وخدمة العملاء والإشراف على الفرق. أتممت الدورة التدريبية في إدارة الفعاليات من الهيئة العامة للترفيه (GEA). أمتلك خبرة ميدانية في إرشاد المجموعات السياحية وإدارة لوجستيات الضيوف، والإشراف على فريق من 12 موظفاً تحت ضغط التشغيل اليومي، ودعم انسيابية الحشود في فعالية حية بالرياض. مقيم في الرياض و متاح للعمل فوراً، بإقامة سارية قابلة للنقل وجاهزية كاملة للعمل في بيئة الفعاليات السريعة ونظام الورديات — مستعد لتغطية أدوار الاستقبال والتوجيه (Usher)، واستقبال الضيوف، والتسجيل، والتذاكر، والبوابات.

المهارات الرئيسية

عمليات الفعاليات وخدمة الضيوف: خدمة الضيوف • الاستقبال والترحيب • دعم انسيابية الحشود • التذاكر والتسجيل • مساعدة الدخول والبوابات • تنسيق أرضية الفعالية

خدمة العملاء والتواصل: التعامل مع الضيوف بلغتين (عربي/إنجليزي) • حل المشكلات • تهدئة المواقف • تواصل واضح • مظهر لائق واحترافية العمليات والعمل الجماعي: تنسيق الفريق • العمل تحت الضغط • البيئات السريعة • مرونة الورديات • الدقة والانتباه للتفاصيل • الالتزام والانضباط

الأدوات: أنظمة التسجيل وإدخال البيانات • واتساب للأعمال • Excel • Google Workspace (أساسي)

الخبرة العملية

صانع محتوى ومسؤول تواصل مجتمعي (عمل حر)

عمل حر — عن بُعد (الرياض، السعودية) | 2024 - حتى الآن

- إدارة التواصل مع الجمهور بلغتين (عربي/إنجليزي) عبر منصات التواصل، والرد على الاستفسارات وإدارة تفاعلات المجتمع في الوقت الفعلي.
- تخطيط وتنسيق جداول المحتوى وحملات صغيرة — بما يعكس مهارات التنظيم وإدارة الوقت والمتابعة القابلة للتطبيق مباشرة في تنسيق الفعاليات.

دعم تنظيم الحشود — تملّوعي

فعالية مجتمعية، حديقة السويدي — الرياض، السعودية | 2025

- مساعدة فريق إدارة الحشود في توجيه الحضور عبر نقاط الدخول والحفاظ على انسيابية آمنة ومنظمة.
- دعم المشرف المسؤول في توجيه الضيوف داخل الموقع، واكتساب خبرة ميدانية مباشرة في تنسيق حشود الفعاليات وسلامة الضيوف.

مشرف عمليات

مطعم عائلي — الخرطوم، السودان | 2020 - 2023

- الإشراف على العمليات اليومية وفريق من 12 موظفاً، وإدارة الجدولة وتوزيع المهام وجودة الخدمة في أوقات الذروة.
- تقديم خدمة الضيوف وحل المشكلات فوراً تحت الضغط، مع الحفاظ على تجربة إيجابية في بيئة سريعة.
- تنسيق الموردين والمخزون والميزانية الشهرية مع الحفاظ على الجودة وضبط التكاليف.

مشرف بيع بالتجزئة وخدمة عملاء

متجر عطور وهدايا — الخرطوم، السودان | 2017 - 2020

- إدارة العمليات اليومية للمتجر وتقديم خدمة شخصية، وإرشاد الضيوف إلى المنتجات المناسبة وحل استفساراتهم لبناء علاقات متكررة.
- الحفاظ على معايير العرض والمخزون والتنظيم لتجربة عميل مرخبة.

مرشد سياحي ومنسق مجموعات

وكالات سياحية وعمل حر — كوالالمبور ولنكاوي، ماليزيا | 2010 - 2014

- إرشاد ومرافقة المجموعات السياحية المحلية والدولية، وتنسيق البرامج متعددة المحطات والجدول واللوجستيات لتقديم تجارب منظمة وفي وقتها.
- الترحيب بالضيوف من خلفيات متنوعة ومساعدتهم بالعربية والإنجليزية، وإدارة حركة المجموعات والتوقيت والاحتياجات الميدانية — قابلة للتطبيق مباشرة في استقبال ضيوف الفعاليات وتنسيق الحشود.

- الترويج للبرامج السياحية وبناء علاقات قوية مع العملاء عبر التواصل المباشر وجهاً لوجه.

وكيل تسجيل طلاب (بالعمولة)

وكالة تعليمية خاصة — ماليزيا | 2012 – 2014

- تسجيل الطلاب المحتملين ومعالجة بياناتهم عبر مقابلات مباشرة وجمع دقيق للبيانات والمتابعة.
- تمثيل الوكالة في التواصل والترويج — خبرة مرتبطة مباشرة بمكاتب تسجيل ودخول الفعاليات.

الشهادات والتدريب

- دورة تدريبية في إدارة الفعاليات — الهيئة العامة للترفيه (GEA)، السعودية | 2026
- التسويق الرقمي بالذكاء الاصطناعي — مركز نورسين للتدريب | 2025
- الذكاء الاصطناعي التوليدي في التسويق عبر وسائل التواصل — Meta عبر 2025 | Coursera
- استراتيجية إنستغرام: المحتوى الفعّال — 2025 | Coursera
- أساسيات التصميم في 2026 | Canva — Coursera

التعليم

- بكالوريوس تقنية المعلومات (قيد الإتمام) — جامعة المستقبل، السودان (عن بُعد) | متوقع 2026

الجاهزية والإتاحة

- إقامة سارية قابلة للنقل • رخصة قيادة سعودية (ب) • حساب بنكي فعّال (IBAN جاهز)
- مقيم في حي الزهرة، الرياض — متاح فوراً للعمل الموسمي والمؤقت في الفعاليات
- مرونة في الورديات وعطلات نهاية الأسبوع والساعات الإضافية؛ القدرة على الوقوف لفترات طويلة
- مستعد لأدوار متعددة: استقبال وتوجيه (Usher)، استقبال ضيوف، تسجيل، تذاكر، ودعم الدخول والبوابات

اللغات

- العربية — اللغة الأم • الإنجليزية — إجادة عمل مهنية