المجالس القطاعية للمهارات
Sector Skills Councils

قطاع السياحة والضيافة
إطار المهارات القطاعي

قاموس المهارات

تم إصداره من قِبل المجلس القطاعي للمهارات لقطاع السياحة والضيافة

2025

إخلاء مسؤولية المحتوى

تم إعداد هذا التقرير بواسطة **مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية** لعام 2025. وهو مخصص لأغراض المعلومات العامة فقط. تعتمد المعلومات الواردة في هذا التقرير على مصادر يعدُّها مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة وشركاؤه موثوقة ودقيقة.

ومع أن مجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة **يبذل أقصى الجهود لضمان دقة وشمولية المعلومات الواردة في هذا التقرير، فإن المجلس وأعضاءه والمساهمين فيه ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لا يتحملون أي مسؤولية قانونية مباشرة أو غير مباشرة** قد تنشأ عن استخدام المعلومات الواردة في هذا التقرير.

تظل محتويات هذا التقرير ملكية خاصة لمجلس مهارات قطاع السياحة والضيافة.

المقدمة

يُعدُّ هذا التقرير **مكملاً للتقرير الشامل بعنوان "نظرة عامة على إطار المهارات، والمجموعات الوظيفية، والمسارات الوظيفية" لقطاع السياحة والضيافة. ويتمثل الغرض الأساسي من التقرير في تقديم تفاصيل حول المهارات الفنية والمهارات العامة** المرتبطة بالمجموعات الوظيفية الرئيسية في قطاع السياحة والضيافة في المملكة.

وتهدف **المهارات المعروضة في هذا التقرير إلى توفير معلومات دقيقة** بشأن المهارات المتوقعة ومستويات الكفاءة المطلوبة للمهنيين من القوى العاملة في قطاع السياحة والضيافة. **وستُستخدم هذه المخرجات كمدخلات قيّمة لمختلف أصحاب المصلحة.**

المنشآت
تستخدم المنشآت قاموس المهارات بصفته مرجعاً لإدارة الأداء، وبرامج التدريب، واستراتيجيات التوظيف القائمة على المهارات.

القوى العاملة
تستخدم القوى العاملة قاموس المهارات للحصول على معلومات دقيقة بشأن المهارات المطلوبة وتوقعات الكفاءة اللازمة للتطوير المهني، فضلاً عن الانتقال إلى مجالات جديدة.

جهات التدريب والتعليم
تستخدم جهات التدريب والتعليم قاموس المهارات لإعداد أو مراجعة مناهج وبرامج التدريب التي تواكب طلب سوق العمل على المهارات.

الجهات المعنية بوضع السياسات
تستخدم الجهات المعنية بسنّ السياسات قاموس المهارات لتنقيح سياسات تطوير القوى العاملة المستهدفة.

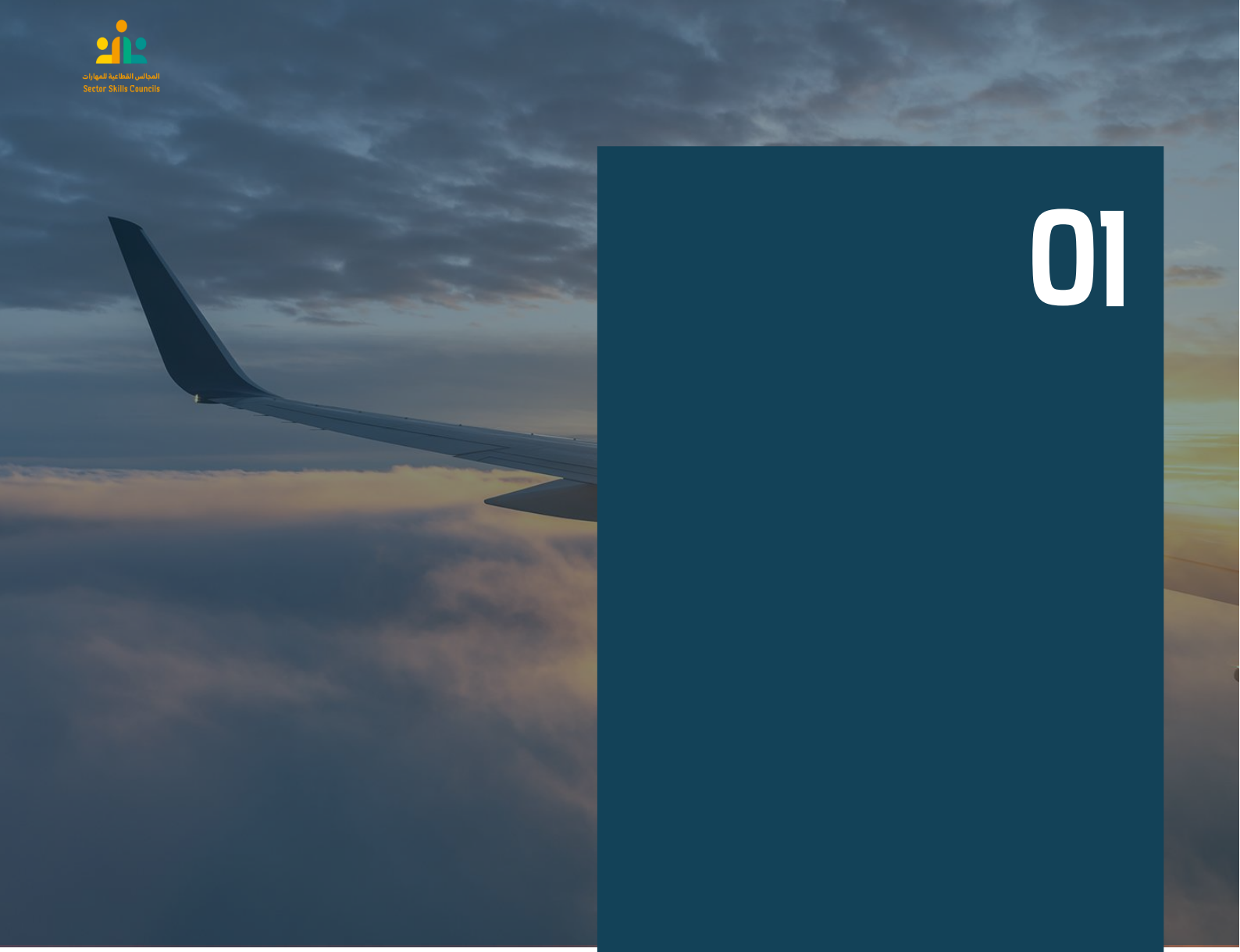
إلى جانب هذا التقرير، تتوفر أيضاً أداة الإكسل لقاعدة بيانات مهارات قطاع السياحة والضيافة، التي تعرض قائمة بالمهارات الفنية والمهارات العامة، تم ربطها بالقطاعات الفرعية والمجموعات الوظيفية.

يمكن للمستخدم الاطلاع على أداة الإكسل لقاعدة بيانات المهارات من خلال النقر أدناه

المجالس القطاعية للمهارات
Sector Skills Councils

المحتويات

01	المهارات ذات الأولوية	05
02	قاموس المهارات	69
03	الملحق	221
3.1	المصادر	222
3.2	شكر وتقدير	223



01

المهارات ذات الأولوية

يركز التقرير على **نوعين أساسيين من المهارات:** (1) المهارات الفنية و(2) المهارات العامة. **ويقدم عرضاً تفصيلياً للمهارات ذات الأولوية** في قطاع السياحة والضيافة من خلال الفئتين، **ومن ثم تصنيفها ضمن القطاعات الفرعية والمجموعات الوظيفية للقطاع.**

المهارات الفنية

تُعدّ المهارات الفنية **مهارات متخصصة ترتبط بقطاعات فرعية محددة،** فهي **تعبر عن الاحتياجات الخاصة** للقطاعات الفرعية والقطاعات المحددة. مثلاً: تُعدُّ مهارات إدارة تجربة العملاء، وإدارة خدمات الضيافة، وعمليات الإرشاد السياحي من المهارات المطلوبة خصيصاً لقطاع السياحة والضيافة.

المهارات العامة

المهارات العامة: **هي مهارات شاملة لقطاعات متعددة،** وهي مطلوبة في **مختلف القطاعات الفرعية والمجموعات الوظيفية.** مثلاً: تُعدُّ مهارات التواصل، وحل المشكلات، والعمل الجماعي من المهارات المشتركة المطلوبة في قطاع السياحة والضيافة.

23 مجموعة وظيفية في قطاع السياحة والضيافة تحدد من خلالها المهارات في القطاعات الثمانية الفرعية

خدمات الإقامة

- إدارة الفنادق
- المكتب الأمامي
- العمليات التشغيلية العامة
- دعم العملاء
- خدمات المأكولات والمشروبات
- خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق
- إدارة الإيرادات والتسعير
- المبيعات والتسويق
- إدارة الفعاليات
- إدارة شؤون السفر
- إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
- تطوير الوجهات السياحية
- الأمن في قطاع السياحة
- الطهي وعمليات المطبخ
- العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات
- تقنيات السفر
- التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة
- إدارة تجربة الزوار
- إدارة المطاعم
- خدمات تقديم الطعام

التأجير

- المكتب الأمامي
- العمليات التشغيلية العامة
- دعم العملاء
- إدارة الإيرادات والتسعير
- المبيعات والتسويق
- إدارة شؤون السفر
- تقنيات السفر
- إدارة تجربة الزوار
- خدمات الاستئجار والتأجير
- العمليات البحرية المتخصصة

الوكالات ذات الصلة بالسياحة

- المكتب الأمامي
- العمليات التشغيلية العامة
- دعم العملاء
- إدارة الإيرادات والتسعير
- المبيعات والتسويق
- إدارة الفعاليات
- إدارة شؤون السفر
- تطوير الوجهات السياحية
- الأمن في قطاع السياحة
- تقنيات السفر
- التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة
- إدارة تجربة الزوار

23 مجموعة وظيفية في قطاع السياحة والضيافة يتم من خلالها تحديد المهارات في القطاعات الثمانية الفرعية

المأكولات والمشروبات

- المكتب الأمامي
- العمليات التشغيلية العامة
- دعم العملاء
- خدمات المأكولات والمشروبات
- خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق
- إدارة الإيرادات والتسعير
- المبيعات والتسويق
- إدارة الفعاليات
- الأمن في قطاع السياحة
- الطهي وعمليات المطبخ
- العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات
- تقنيات السفر
- التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة
- إدارة تجربة الزوار
- إدارة المطاعم
- خدمات تقديم الطعام

النقل البحري

- إدارة شؤون السفر
- إدارة تجربة الزوار
- العمليات البحرية المتخصصة
- الخدمات الفنية
- المبيعات والتسويق
- الطهي وعمليات المطبخ
- إدارة الفعاليات
- دعم العملاء
- خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق
- الأمن في قطاع السياحة
- المكتب الأمامي
- إدارة المطاعم
- خدمات المأكولات والمشروبات
- العمليات التشغيلية العامة
- إدارة الإيرادات والتسعير
- التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة

23 مجموعة وظيفية في قطاع السياحة والضيافة يتم من خلالها تحديد المهارات في القطاعات الثمانية الفرعية

الأنشطة الترويحية

- إدارة شؤون السفر
- العمليات البحرية المتخصصة
- الخدمات الفنية
- المبيعات والتسويق
- إدارة الفعاليات
- الأمن في قطاع السياحة
- العمليات التشغيلية العامة
- إدارة الإيرادات والتسعير
- إدارة تجربة الزوار

الأنشطة المرتبطة بالرياضة

- إدارة شؤون السفر
- العمليات البحرية المتخصصة
- المبيعات والتسويق
- إدارة الفعاليات
- الأمن في قطاع السياحة
- العمليات التشغيلية العامة
- إدارة الإيرادات والتسعير
- إدارة تجربة الزوار

أنشطة أخرى في المملكة

- العمليات التشغيلية العامة
- إدارة تجربة الزوار
- دعم العملاء

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	إدارة الفنادق	• إدارة الاستجابة للحوادث • المهارات التحليلية • إدارة الأصول والمخزون • تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • التنظيف والتعقيم • إدارة العملاء والأطراف الخارجية • إدارة التكاليف • إدارة استقطاب العملاء • تحليل بيانات العملاء • إدارة تجربة العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء وولاء العملاء • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • ابتكار التصاميم وإعدادها • الاهتمام بالتفاصيل • الامتثال للوائح البيئية • إدارة توصيل طلبات الطعام • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • المعرفة بالصناعة • التواصل بلغات متعددة • الإلمام بالعمليات وإدارتها • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • إدارة المشاريع • إدارة عمليات خدمة تنظيف وترتيب الأماكن العامة • إدارة ضمان الجودة • إدارة الموارد • إدارة عمليات التنظيف والتدبير في الغرف • إدارة عمليات حجز الغرف • إدارة إيرادات الغرف • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة
	المكتب الأمامي	• مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير • التنظيف والتعقيم • الحوكمة المؤسسية • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • الاهتمام بالتفاصيل • تسوية النزاعات • إدارة عمليات المكتب الأمامي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	المكتب الأمامي	• جمع بيانات الضيافة وتحليلها • مهارات التواصل مع الآخرين • إدارة تجهيزات الاجتماعات، والحوافز، والمؤتمرات، والمعارض وإدارة المواقع • التواصل بلغات متعددة • الإلمام بالعمليات وإدارتها • تصميم الإجراءات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • إدارة توزيع الغرف الفندقية • إدارة عمليات حجز الغرف • إدارة إيرادات الغرف • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين
	العمليات التشغيلية العامة	• إدارة الأصول والمخزون • تخطيط الأعمال • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • ابتكار التصاميم وإعدادها • الاهتمام بالتفاصيل • تسوية النزاعات • الامتثال للوائح البيئية • التخطيط للفعاليات وإدارتها • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • إدارة عمليات غسيل الملابس • إدارة تجهيزات الاجتماعات، والحوافز، والمؤتمرات، والمعارض وإدارة المواقع • الإلمام بالعمليات وإدارتها • تصميم الإجراءات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • إدارة عمليات التنظيف والتدبير في الغرف • إدارة عمليات حجز الغرف • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	العمليات التشغيلية العامة	• إدارة الموظفين • تخطيط السياحة المستدامة
	دعم العملاء	• تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • تخطيط الأعمال • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • تسوية النزاعات • الإسعافات الأولية • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • المعرفة بالصناعة • مهارات التواصل مع الآخرين • خدمات التنظيف والتدبير اليدوي • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • إدارة الموارد • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين
	خدمات المأكولات والمشروبات	• تخطيط الأعمال • إدارة الأزمات • إدارة استقطاب العملاء • تحليل بيانات العملاء • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • إدارة توصيل طلبات الطعام • سلامة ونظافة الغذاء • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	خدمات المأكولات والمشروبات	• إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • إدارة الابتكار في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة
	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق	• المهارات التحليلية • إدارة الأصول والمخزون • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • التميز في خدمة العملاء • تسوية النزاعات • الامتثال للوائح البيئية • الإسعافات الأولية • الإشراف على أنشطة التنظيف والتدبير • إدارة عمليات غسيل الملابس • خدمات التنظيف والتدبير اليدوي • التواصل بلغات متعددة • الإلمام بالعمليات وإدارتها • الصيانة الوقائية • تصميم الإجراءات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة عمليات خدمة تنظيف الأماكن العامة وترتيبها • إدارة ضمان الجودة • إدارة الموارد • إدارة عمليات التنظيف والتدبير في الغرف • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين
	إدارة الإيرادات والتسعير	• المهارات التحليلية • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إدارة استقطاب العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • الاهتمام بالتفاصيل • تسوية النزاعات • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • إدارة خدمات الضيافة • المعرفة بالصناعة • تصميم الإجراءات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	إدارة الإيرادات والتسعير	• إدارة تجهيزات الاجتماعات، والحوافز، والمؤتمرات، والمعارض وإدارة المواقع • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • إدارة توزيع الغرف الفندقية • إدارة عمليات حجز الغرف • إدارة إيرادات الغرف • المبيعات • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • التخطيط الاستراتيجي
	المبيعات والتسويق	• المهارات التحليلية • إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • تحليل سلوك العملاء • تحليل بيانات العملاء • التواصل مع العملاء • البحوث المتعلقة بالعملاء • تحليلات البيانات • تسوية النزاعات • التخطيط للفعاليات وإدارتها • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • إدارة المشاريع • تحسين الإيرادات • المبيعات • إدارة قنوات المبيعات • التخطيط الاستراتيجي
	إدارة الفعاليات	• إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • إدارة التكاليف • إدارة الأزمات • إدارة استقطاب العملاء • إدارة سلوك العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة تجربة العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء وولاء العملاء

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	إدارة الفعاليات	• إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • الامتثال للوائح البيئية • التخطيط للفعاليات وإدارتها • الإسعافات الأولية • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير • ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • سلامة ونظافة الغذاء • تطبيق علوم الغذاء • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • إدارة عمليات المكتب الأمامي • إدارة خدمات الضيافة • التواصل بلغات متعددة • تعزيز العمليات وتحسينها • تصميم الإجراءات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • المبيعات • إدارة قنوات المبيعات • استراتيجية المبيعات وأساليبها • عمليات تشغيل المركبات • تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز
	إدارة شؤون السفر	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة الأصول والمخزون • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • تحليل بيانات الأعمال • تخطيط الأعمال • إدارة العملاء والأطراف الخارجية • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة سلوك العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • التميز في خدمة العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • الامتثال للوائح البيئية • إدارة عمليات المكتب الأمامي • إدارة خدمات الضيافة • إدارة تجهيزات الاجتماعات، والحوافز، والمؤتمرات، والمعارض وإدارة المواقع • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	إدارة شؤون السفر	• إدارة الأداء على مستوى التجارب، والمحتوى، والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة، والصحية، والنظيفة • إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • عمليات الإرشاد السياحي • التنمية السياحية والاقتصادية • مبيعات المنتجات والخدمات السياحية • عمليات تشغيل المركبات
	إدارة أماكن تنظيم الفعاليات	• إدارة الاستجابة للحوادث • تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • إدارة العملاء والأطراف الخارجية • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • ابتكار التصاميم وإعدادها • الامتثال للوائح البيئية • التخطيط للفعاليات وإدارتها • إدارة خدمات الضيافة • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • إدارة تجهيزات الاجتماعات، والحوافز، والمؤتمرات، والمعارض وإدارة المواقع • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة، والصحية، والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة • التنمية السياحية والاقتصادية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	تطوير الوجهات السياحية	• تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • البحوث المتعلقة بالعملاء • التميز في خدمة العملاء • ابتكار التصاميم وإعدادها • الامتثال للوائح البيئية • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب، والمحتوى، والمنتجات • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تخطيط السياحة المستدامة
	الأمن في قطاع السياحة	• حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • إدارة الحشود والتخطيط • تسوية النزاعات • التوثيق وإعداد التقارير • الإسعافات الأولية • إجراءات الاستجابة للحوادث • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • التخطيط الاستراتيجي
	الطهي وعمليات المطبخ	• حل النزاعات • إدارة التكاليف • إدارة الأزمات • التميز في خدمة العملاء • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات • التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير • ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات • إدارة توصيل طلبات الطعام • سلامة ونظافة الغذاء • تطبيق علوم الغذاء • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • تحضير الأطباق وطهيها بالحرارة الرطبة • تصميم الإجراءات • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • المبيعات • إدارة الابتكار في الخدمات • تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات	• حل النزاعات • إدارة التكاليف • إدارة الأزمات • تحليل بيانات العملاء • التميز في خدمة العملاء • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير • ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • إدارة توصيل طلبات الطعام • سلامة الغذاء ونظافته • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • تصميم الإجراءات • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • المبيعات • إدارة الابتكار في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة
	تقنيات السفر	• مفاوضات الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • تحليل بيانات العملاء • إدارة تجربة العملاء • تحليلات البيانات • أخلاقيات البيانات • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • تعزيز العمليات وتحسينها • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • إدارة المشاريع • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة • تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز
	التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة	• إدارة الاستجابة للحوادث • تحليل بيانات الأعمال • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • تحليل سلوك العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة	• التميز في خدمة العملاء • الامتثال للوائح البيئية • إدارة خدمات الضيافة • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة
	إدارة تجربة الزوار	• تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • تخطيط الأعمال • أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير • التنظيف والتعقيم • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • البحوث المتعلقة بالعملاء • التميز في خدمة العملاء • تسوية النزاعات • التخطيط للفعاليات وإدارتها • الإسعافات الأولية • إدارة توصيل طلبات الطعام • إدارة عمليات المكتب الأمامي • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • التواصل بلغات متعددة • إدارة التغذية • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • إدارة عمليات حجز الغرف

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	إدارة تجربة الزوار	• التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • تخطيط السياحة المستدامة • تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز
	إدارة المطاعم	• إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • إدارة التكاليف • إدارة الأزمات • إدارة استقطاب العملاء • تحليل بيانات العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • إدارة توصيل طلبات الطعام • إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها • سلامة الغذاء ونظافته • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • إدارة خدمات الضيافة • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • إدارة الابتكار في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • التخطيط الاستراتيجي • تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة
	خدمات تقديم الطعام	• إدارة الاستجابة للحوادث • المهارات التحليلية • إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • إدارة استقطاب العملاء • تحليل سلوك العملاء

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
خدمات الإقامة	خدمات تقديم الطعام	• إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • تسوية النزاعات • تصميم قائمة الطعام وتقدير تكاليفها • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • إدارة المشاريع • تحسين الإيرادات • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • التخطيط الاستراتيجي

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بقطاع خدمات الإقامة الفرعي

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
خدمات الإقامة	• الإلمام بالقراءة والكتابة • المهارات الحسابية • المعرفة الرقمية • الثقافة المالية • الثقافة الصحية • التعلم الذاتي • التخطيط • إدارة الذات • التواصل • الذكاء الثقافي • إدارة الموارد البشرية • العمل الجماعي • التفكير النقدي • اتخاذ القرارات • الابتكار والتفكير الإبداعي • حل المشكلات • القدرة على التكيف • معالجة البيانات • القيادة • الثقافة والوعي بالاستدامة • الذكاء العاطفي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع التأجير الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
التأجير	المكتب الأمامي	• مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير • التنظيف والتعقيم • الحوكمة المؤسسية • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • الاهتمام بالتفاصيل • تسوية النزاعات • إدارة عمليات المكتب الأمامي • التواصل بلغات متعددة • الإلمام بالعمليات وإدارتها • تحسين الإنتاجية • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين
	العمليات التشغيلية العامة	• مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • الحوكمة المؤسسية • إدارة الأزمات • تحليل بيانات العملاء • إدارة تجربة العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • الامتثال للوائح البيئية • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة • التنمية السياحية والاقتصادية
	دعم العملاء	• تحليل سلوك العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • التواصل مع العملاء

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع التأجير الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
التأجير	دعم العملاء	• إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • التواصل بلغات متعددة • تحسين الإنتاجية • إدارة ضمان الجودة • إدارة الموارد • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التنمية السياحية والاقتصادية
	إدارة الإيرادات والتسعير	• المهارات التحليلية • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إدارة استقطاب العملاء • تحليل بيانات العملاء • تحليلات البيانات • الاهتمام بالتفاصيل • تسوية النزاعات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • تحسين الإيرادات • المبيعات • إدارة الموظفين • التخطيط الاستراتيجي
	المبيعات والتسويق	• المهارات التحليلية • إدارة الأصول والمخزون • تحليل بيانات الأعمال • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة استقطاب العملاء • تحليل سلوك العملاء • تحليل بيانات العملاء • التواصل مع العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • البحوث المتعلقة بالعملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • ابتكار التصاميم وإعدادها • تسوية النزاعات • التخطيط للفعاليات وإدارتها • التواصل بلغات متعددة • تحسين الإنتاجية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع التأجير الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
التأجير	المبيعات والتسويق	• إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • إدارة قنوات المبيعات • استراتيجية المبيعات وأساليبها • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • التنمية السياحية والاقتصادية
	إدارة شؤون السفر	• إدارة الاستجابة للحوادث • عمليات أنشطة ورياضات المغامرة • إدارة الأصول والمخزون • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • تحليل بيانات الأعمال • تخطيط الأعمال • التنظيف والتعقيم • إدارة العملاء والأطراف الخارجية • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة سلوك العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • التميز في خدمة العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • الامتثال للوائح البيئية • التخطيط للفعاليات وإدارتها • إدارة خدمات الضيافة • التواصل بلغات متعددة • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • التنمية السياحية والاقتصادية • مبيعات المنتجات والخدمات السياحية • عمليات تشغيل المركبات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع التأجير الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
التأجير	تقنيات السفر	• مفاوضات الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • إدارة تجربة العملاء • تحليلات البيانات • أخلاقيات البيانات • تعزيز العمليات وتحسينها • إدارة المشاريع • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة • تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز
	إدارة تجربة الزوار	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • تخطيط الأعمال • التنظيف والتعقيم • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • إدارة علاقات العملاء • البحوث المتعلقة بالعملاء • التميز في خدمة العملاء • تسوية النزاعات • التواصل بلغات متعددة • تحسين الإنتاجية • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • تخطيط السياحة المستدامة • التنمية السياحية والاقتصادية • تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز
	خدمات الاستئجار والتأجير	• إدارة الأصول والمخزون • حل النزاعات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • المعرفة بالصناعة • التواصل بلغات متعددة • الامتثال التنظيمي • استراتيجية المبيعات وأساليبها • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • إدارة الموظفين

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع التأجير الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
التأجير	العمليات البحرية المتخصصة	• التميز في خدمة العملاء • خدمات التنظيف والتدبير اليدوي • التواصل بلغات متعددة • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • عمليات تشغيل المركبات

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بقطاع التأجير الفرعي

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
التأجير	• الإلمام بالقراءة والكتابة • المهارات الحسابية • المعرفة الرقمية • الثقافة المالية • الثقافة الصحية • التعلم الذاتي • التخطيط • إدارة الذات • التواصل • الذكاء الثقافي • إدارة الموارد البشرية • العمل الجماعي • التفكير النقدي • اتخاذ القرارات • الابتكار والتفكير الإبداعي • حل المشكلات • القدرة على التكيف • معالجة البيانات • القيادة • الثقافة والوعي بالاستدامة • الذكاء العاطفي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الوكالات ذات الصلة بالسياحة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الوكالات ذات الصلة بالسياحة	المكتب الأمامي	• أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير • إدارة العملاء والأطراف الخارجية • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل مع العملاء • التميز في خدمة العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • إدارة عمليات المكتب الأمامي • مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة • إدارة خدمات الضيافة • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • إدارة المشاريع • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • تخطيط السياحة المستدامة
	العمليات التشغيلية العامة	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة الأصول والمخزون • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • تحليل بيانات الأعمال • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • التنظيف والتعقيم • حل النزاعات • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • التوثيق وإعداد التقارير • الامتثال للوائح البيئية • تحليل جدوى الفعاليات • التخطيط للفعاليات وإدارتها • إدارة عمليات المكتب الأمامي • إدارة خدمات الضيافة • المعرفة بالصناعة • إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع • التواصل بلغات متعددة • الإلمام بالعمليات وإدارتها • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الوكالات ذات الصلة بالسياحة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الوكالات ذات الصلة بالسياحة	العمليات التشغيلية العامة	• إدارة المخاطر • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • استراتيجية المبيعات وأساليبها • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة • التنمية السياحية والاقتصادية • مبيعات المنتجات والخدمات السياحية • عمليات تشغيل المركبات
	دعم العملاء	• إدارة الاستجابة للحوادث • تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • تحليل بيانات الأعمال • التنظيف والتعقيم • إدارة العملاء والأطراف الخارجية • حل النزاعات • إدارة استقطاب العملاء • تحليل سلوك العملاء • إدارة سلوك العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • البحوث المتعلقة بالعملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • التوثيق وإعداد التقارير • التخطيط للفعاليات وإدارتها • إدارة عمليات المكتب الأمامي • مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة • إدارة خدمات الضيافة • التواصل بلغات متعددة • تعزيز العمليات وتحسينها • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • إدارة الموارد • إدارة المخاطر

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الوكالات ذات الصلة بالسياحة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الوكالات ذات الصلة بالسياحة	دعم العملاء	• الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • التنمية السياحية والاقتصادية • مبيعات المنتجات والخدمات السياحية
	إدارة الإيرادات والتسعير	• المهارات التحليلية • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • إدارة استقطاب العملاء • تحليل بيانات العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • الاهتمام بالتفاصيل • تسوية النزاعات • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • إدارة خدمات الضيافة • المعرفة بالصناعة • إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع • تصميم الإجراءات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • إدارة توزيع الغرف الفندقية • إدارة عمليات حجز الغرف • إدارة إيرادات الغرف • المبيعات • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • التخطيط الاستراتيجي
	المبيعات والتسويق	• إدارة الأصول والمخزون • تحليل بيانات الأعمال • مفاوضات الأعمال • إدارة العملاء والأطراف الخارجية • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الوكالات ذات الصلة بالسياحة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الوكالات ذات الصلة بالسياحة	المبيعات والتسويق	• إدارة استقطاب العملاء • تحليل سلوك العملاء • تحليل بيانات العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • البحوث المتعلقة بالعملاء • التميز في خدمة العملاء • ابتكار التصاميم وإعدادها • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • التنمية السياحية والاقتصادية • مبيعات المنتجات والخدمات السياحية
	إدارة الفعاليات	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة الأصول والمخزون • تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة الأزمات • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة استقطاب العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة تجربة العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • التميز في خدمة العملاء • إدارة الوفود والمشاركين • التوثيق وإعداد التقارير • الامتثال للوائح البيئية • تحليل جدوى الفعاليات • التخطيط للفعاليات وإدارتها • إدارة عمليات المكتب الأمامي • مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة • المعرفة بالصناعة • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الوكالات ذات الصلة بالسياحة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الوكالات ذات الصلة بالسياحة	إدارة الفعاليات	• إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات • إدارة قنوات المبيعات • استراتيجية المبيعات وأساليبها • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • عمليات الإرشاد السياحي • التنمية السياحية والاقتصادية • عمليات تشغيل المركبات • تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز
	إدارة شؤون السفر	• إدارة الاستجابة للحوادث • عمليات أنشطة ورياضات المغامرة • إدارة الأصول والمخزون • تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • تحليل بيانات الأعمال • تخطيط الأعمال • التنظيف والتعقيم • إدارة العملاء والأطراف الخارجية • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة استقطاب العملاء • إدارة سلوك العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • التميز في خدمة العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • الامتثال للوائح البيئية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الوكالات ذات الصلة بالسياحة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الوكالات ذات الصلة بالسياحة	إدارة شؤون السفر	• التخطيط للفعاليات وإدارتها • الإسعافات الأولية • إدارة عمليات المكتب الأمامي • مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • إدارة المخاطر • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات • استراتيجية المبيعات وأساليبها • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • عمليات الإرشاد السياحي • التنمية السياحية والاقتصادية • مبيعات المنتجات والخدمات السياحية • منصة حجوزات السفر وخدماته • عمليات تشغيل المركبات
	تطوير الوجهات السياحية	• إدارة الاستجابة للحوادث • تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • تحليل بيانات الأعمال • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة تجربة العملاء • البحوث المتعلقة بالعملاء • التميز في خدمة العملاء • الامتثال للوائح البيئية • المعرفة بالصناعة • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الوكالات ذات الصلة بالسياحة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الوكالات ذات الصلة بالسياحة	تطوير الوجهات السياحية	• تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة • التنمية السياحية والاقتصادية • مبيعات المنتجات والخدمات السياحية
	الأمن في قطاع السياحة	• إدارة الاستجابة للحوادث • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • إدارة تجربة العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • الإسعافات الأولية • إجراءات الاستجابة للحوادث • تصميم الإجراءات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • إدارة المخاطر • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • التخطيط الاستراتيجي
	تقنيات السفر	• تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • مفاوضات الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • إدارة تجربة العملاء • تحليلات البيانات • أخلاقيات البيانات • تعزيز العمليات وتحسينها • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • إدارة المشاريع • إدارة المخاطر • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الوكالات ذات الصلة بالسياحة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الوكالات ذات الصلة بالسياحة	التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة	• إدارة الاستجابة للحوادث • تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • تحليل بيانات الأعمال • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة الأزمات • إدارة الحشود والتخطيط • تحليل سلوك العملاء • إدارة تجربة العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • الامتثال للوائح البيئية • المعرفة بالصناعة • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • تعزيز العمليات وتحسينها • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تخطيط السياحة المستدامة • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • عمليات الإرشاد السياحي • التنمية السياحية والاقتصادية
	إدارة تجربة الزوار	• إدارة الاستجابة للحوادث • تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • التنظيف والتعقيم • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة استقطاب العملاء • تحليل سلوك العملاء • إدارة سلوك العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الوكالات ذات الصلة بالسياحة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الوكالات ذات الصلة بالسياحة	إدارة تجربة الزوار	• إدارة علاقات العملاء • البحوث المتعلقة بالعملاء • التميز في خدمة العملاء • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • التواصل بلغات متعددة • تعزيز العمليات وتحسينها • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • تخطيط السياحة المستدامة • التنمية السياحية والاقتصادية • تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بقطاع الوكالات ذات الصلة بالسياحة الفرعي

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
الوكالات ذات الصلة بالسياحة	• الإلمام بالقراءة والكتابة • المهارات الحسابية • المعرفة الرقمية • الثقافة المالية • الثقافة الصحية • التعلم الذاتي • التخطيط • إدارة الذات • التواصل • الذكاء الثقافي • إدارة الموارد البشرية • العمل الجماعي • التفكير النقدي • اتخاذ القرارات • الابتكار والتفكير الإبداعي • حل المشكلات • القدرة على التكيف • معالجة البيانات • القيادة • الثقافة والوعي بالاستدامة • الذكاء العاطفي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	المكتب الأمامي	• مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير • التنظيف والتعقيم • الحوكمة المؤسسية • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • الاهتمام بالتفاصيل • تسوية النزاعات • إدارة عمليات المكتب الأمامي • مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • مهارات التواصل مع الآخرين • التواصل بلغات متعددة • الإلمام بالعمليات وإدارتها • تصميم الإجراءات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين
	العمليات التشغيلية العامة	• مفاوضات الأعمال • حل النزاعات • إدارة الأزمات • تحليل بيانات العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • الامتثال للوائح البيئية • خدمات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات على الطاولات • سلامة الغذاء ونظافته • إدارة سلامة الغذاء • تحضير المشروبات غير الكحولية • تصميم الإجراءات • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	العمليات التشغيلية العامة	• المبيعات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة
	دعم العملاء	• إدارة الاستجابة للحوادث • تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • تحليل بيانات الأعمال • تخطيط الأعمال • التنظيف والتعقيم • حل النزاعات • إدارة الأزمات • تحليل سلوكيات العملاء • إدارة سلوكيات العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • تسوية النزاعات • التوثيق وإعداد التقارير • التخطيط للفعاليات وإدارتها • خدمات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات على الطاولات • سلامة الغذاء ونظافته • إدارة عمليات المكتب الأمامي • إدارة خدمات الضيافة • المعرفة بالصناعة • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • إدارة الموارد • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التنمية السياحية والاقتصادية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	خدمات المأكولات والمشروبات	• تخطيط الأعمال • خدمات تحضير القهوة وتقديمها • عمليات صنع القهوة • إدارة التكاليف • إدارة الأزمات • إدارة استقطاب العملاء • إدارة سلوكيات العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • الامتثال للوائح البيئية • تحضير المأكولات والمشروبات والطهي • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • إدارة توصيل طلبات الطعام • إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها • سلامة الغذاء ونظافته • إدارة سلامة الغذاء • تطبيق علوم الغذاء • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • المعرفة ببرمجيات إدارة المطاعم • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • التواصل بلغات متعددة • إدارة التغذية • تصميم الإجراءات • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • إدارة الابتكار في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • ترتيب الطاولات وتجهيزها
	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق	• إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • التنظيف والتعقيم • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة تجربة العملاء • التميز في خدمة العملاء • تسوية النزاعات • التوثيق وإعداد التقارير • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • إدارة خدمات الضيافة • الإشراف على أنشطة التنظيف والتدبير • خدمات التنظيف والتدبير اليدوي • التواصل بلغات متعددة • تحسين الإنتاجية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق	• إدارة عمليات خدمة تنظيف وترتيب الأماكن العامة • إدارة ضمان الجودة • إدارة الموارد • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين
	إدارة الإيرادات والتسعير	• المهارات التحليلية • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • إدارة التكاليف • إدارة استقطاب العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • الاهتمام بالتفاصيل • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • إدارة خدمات الضيافة • المعرفة بالصناعة • إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع • تصميم الإجراءات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • التخطيط الاستراتيجي
	المبيعات والتسويق	• المهارات التحليلية • إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • تحليل سلوكيات العملاء • تحليل بيانات العملاء • التواصل مع العملاء

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	المبيعات والتسويق	• إدارة علاقات العملاء • البحوث المتعلقة بالعملاء • تحليلات البيانات • تسوية النزاعات • التخطيط للفعاليات وإدارتها • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • إدارة المشاريع • تحسين الإيرادات • المبيعات • إدارة قنوات المبيعات • استراتيجية المبيعات وأساليبها • إدارة الموظفين • التخطيط الاستراتيجي
	إدارة الفعاليات	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • طهي مأكولات متنوعة • الحوكمة المؤسسية • إدارة التكاليف • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة سلوكيات العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • إدارة الوفود والمشاركين • التوثيق وإعداد التقارير • الامتثال للوائح البيئية • التخطيط للفعاليات وإدارتها • الإسعافات الأولية • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير • ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات على الطاولات • سلامة الغذاء ونظافته • تطبيق علوم الغذاء • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • إدارة خدمات الضيافة • إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع • هندسة قائمة الطعام • التواصل بلغات متعددة • تحضير المشروبات غير الكحولية • تعزيز العمليات وتحسينها

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	إدارة الفعاليات	• تصميم الإجراءات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • ترتيب الطاولات وتجهيزها • التنمية السياحية والاقتصادية
	الأمن في قطاع السياحة	• حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • التوثيق وإعداد التقارير • الإسعافات الأولية • التواصل بلغات متعددة • تصميم الإجراءات • إدارة المشاريع • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • التخطيط الاستراتيجي
	الطهي وعمليات المطبخ	• إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • تحضير الكعك والمعجنات • التنظيف والتعقيم • خدمات تحضير القهوة وتقديمها • عمليات صنع القهوة • حل النزاعات • التخطيط لعمليات الطهي • طهي مأكولات متنوعة • إدارة التكاليف • إدارة الأزمات • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • الاهتمام بالتفاصيل • التوثيق وإعداد التقارير • الامتثال للوائح البيئية • تحضير المأكولات والمشروبات والطهي • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات • التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير • ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • إدارة توصيل طلبات الطعام • إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها • تحضير الطعام • سلامة الغذاء ونظافته • إدارة سلامة الغذاء • تطبيق علوم الغذاء

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	الطهي وعمليات المطبخ	• كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • عمليات المطبخ • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • تصميم قائمة الطعام وتقدير تكاليفها • هندسة قائمة الطعام • تحضير الأطباق وطهيها بالحرارة الرطبة • تحضير المشروبات غير الكحولية • إدارة التغذية • الإلمام بالعمليات وإدارتها • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • المبيعات • إدارة الابتكار في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة
	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات	• الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام • التنظيف والتعقيم • خدمات تحضير القهوة وتقديمها • عمليات صنع القهوة • حل النزاعات • إدارة التكاليف • إدارة الأزمات • تحليل بيانات العملاء • التميز في خدمة العملاء • الامتثال للوائح البيئية • تحضير المأكولات والمشروبات والطهي • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات • التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير • ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • إدارة توصيل طلبات الطعام • إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها • سلامة الغذاء ونظافته • تطبيق علوم الغذاء • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • تصميم قائمة الطعام وتقدير تكاليفها • تحضير المشروبات غير الكحولية • إدارة التغذية • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات	• تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • المبيعات • إدارة الابتكار في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة
	تقنيات السفر	• مفاوضات الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • تحليل بيانات العملاء • إدارة تجربة العملاء • تحليلات البيانات • أخلاقيات البيانات • تعزيز العمليات وتحسينها • تصميم الإجراءات • إدارة المشاريع • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز
	التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة	• إدارة الاستجابة للحوادث • تحليل بيانات الأعمال • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • تحليل سلوكيات العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • إدارة خدمات الضيافة • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	إدارة تجربة الزوار	• تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • تخطيط الأعمال • أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير • التنظيف والتعقيم • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • إدارة علاقات العملاء • البحوث المتعلقة بالعملاء • التميز في خدمة العملاء • تسوية النزاعات • إدارة توصيل طلبات الطعام • إدارة عمليات المكتب الأمامي • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • المعرفة ببرمجيات إدارة المطاعم • تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية • التواصل بلغات متعددة • إدارة التغذية • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز
	إدارة المطاعم	• المهارات التحليلية • إدارة الأصول والمخزون • تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • عمليات صنع القهوة • حل النزاعات • إدارة التكاليف • إدارة الأزمات • إدارة استقطاب العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • الاهتمام بالتفاصيل • الامتثال للوائح البيئية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	إدارة المطاعم	• تحضير المأكولات والمشروبات والطهي • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات • التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير • خدمات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات على الطاولات • إدارة توصيل طلبات الطعام • إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها • سلامة الغذاء ونظافته • إدارة سلامة الغذاء • تطبيق علوم الغذاء • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • المعرفة ببرمجيات إدارة المطاعم • هندسة قائمة الطعام • التواصل بلغات متعددة • إدارة التغذية • تصميم الإجراءات • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • المبيعات • إدارة الابتكار في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة
	خدمات تقديم الطعام	• إدارة الاستجابة للحوادث • المهارات التحليلية • إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام • خدمات تحضير القهوة وتقديمها • عمليات صنع القهوة • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • إدارة استقطاب العملاء • تحليل سلوكيات العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تسوية النزاعات • الامتثال للوائح البيئية • تحضير المأكولات والمشروبات والطهي • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات • التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	خدمات تقديم الطعام	• ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات على الطاولات • إدارة توصيل طلبات الطعام • إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها • سلامة الغذاء ونظافته • تطبيق علوم الغذاء • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • تصميم قائمة الطعام وتقدير تكاليفها • هندسة قائمة الطعام • تخطيط قائمة الطعام • التواصل بلغات متعددة • إدارة التغذية • تصميم الإجراءات • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • إدارة قنوات المبيعات • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • التخطيط الاستراتيجي • تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بقطاع المأكولات والمشروبات الفرعي

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
المأكولات والمشروبات	• الإلمام بالقراءة والكتابة • المهارات الحسابية • المعرفة الرقمية • الثقافة المالية • الثقافة الصحية • التعلم الذاتي • التخطيط • إدارة الذات • التواصل • الذكاء الثقافي • إدارة الموارد البشرية • العمل الجماعي • التفكير النقدي • اتخاذ القرارات • الابتكار والتفكير الإبداعي • حل المشكلات • القدرة على التكيف • معالجة البيانات • القيادة • الثقافة والوعي بالاستدامة • الذكاء العاطفي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع النقل البحري الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
النقل البحري	إدارة شؤون السفر	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • تحليل بيانات الأعمال • إدارة العملاء والأطراف الخارجية • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل مع العملاء • برمجيات إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • إدارة خدمات الضيافة • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • التواصل بلغات متعددة • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • استراتيجية المبيعات وأساليبها • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • عمليات الإرشاد السياحي • التنمية السياحية والاقتصادية • عمليات تشغيل المركبات
	إدارة تجربة الزوار	• إدارة الحشود والتخطيط • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • التخطيط للفعاليات وإدارتها • إدارة خدمات الضيافة • المعرفة بالصناعة • التواصل بلغات متعددة • الامتثال التنظيمي • استراتيجية المبيعات وأساليبها • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التدريب على تقديم الخدمة

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع النقل البحري الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
النقل البحري	العمليات البحرية المتخصصة	• إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • برمجيات إدارة علاقات العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • خدمات التنظيف والتدبير اليدوي • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • التواصل بلغات متعددة • الإلمام بالعمليات وإدارتها • الصيانة الوقائية • الامتثال التنظيمي • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها
	الخدمات الفنية	• إدارة الأصول والمخزون • التنظيف والتعقيم • ابتكار التصاميم وإعدادها • التوثيق وإعداد التقارير • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • الإلمام بالعمليات وإدارتها • الصيانة الوقائية • تصميم الإجراءات • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي
	المبيعات والتسويق	• تحليل بيانات الأعمال • مفاوضات الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة استقطاب العملاء • تحليل سلوكيات العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • ابتكار التصاميم وإعدادها • التوثيق وإعداد التقارير • التواصل بلغات متعددة • تحسين الإنتاجية • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • استراتيجية المبيعات وأساليبها • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • التنمية السياحية والاقتصادية
	الطهي وعمليات المطبخ	• إدارة الأصول والمخزون • تحضير الكعك والمعجنات • الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام • التنظيف والتعقيم • التخطيط لعمليات الطهي • طهي مأكولات متنوعة • التميز في خدمة العملاء

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع النقل البحري الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
النقل البحري	الطهي وعمليات المطبخ	• ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها • تحضير الطعام • إدارة سلامة الغذاء • إدارة خدمات الضيافة • عمليات المطبخ • خدمات التنظيف والتدبير اليدوي • تخطيط قائمة الطعام • التواصل بلغات متعددة • الامتثال التنظيمي • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة
	إدارة الفعاليات	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة تجربة العملاء • التميز في خدمة العملاء • إدارة الوفود والمشاركين • التوثيق وإعداد التقارير • تحليل جدوى الفعاليات • التخطيط للفعاليات وإدارتها • إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها • المعرفة بالصناعة • إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • التواصل بلغات متعددة • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات • استراتيجية المبيعات وأساليبها • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع النقل البحري الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
النقل البحري	إدارة الفعاليات	• تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • التنمية السياحية والاقتصادية
	دعم العملاء	• تخطيط الأعمال • إدارة الأزمات • تحليل سلوكيات العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • إدارة علاقات العملاء • برمجيات إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تسوية النزاعات • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • إدارة خدمات الضيافة • التواصل بلغات متعددة • تحسين الإنتاجية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • التنمية السياحية والاقتصادية
	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق	• التنظيف والتعقيم • التوثيق وإعداد التقارير • إدارة سلامة الغذاء • إدارة عمليات غسيل الملابس • خدمات التنظيف والتدبير اليدوي • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • التواصل بلغات متعددة • الإلمام بالعمليات وإدارتها • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها
	الأمن في قطاع السياحة	• حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • الإسعافات الأولية • إجراءات الاستجابة للحوادث • التواصل بلغات متعددة • إدارة ضمان الجودة

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع النقل البحري الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
النقل البحري	الأمن في قطاع السياحة	• الامتثال التنظيمي • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • التخطيط الاستراتيجي
	المكتب الأمامي	• مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • الحوكمة المؤسسية • إدارة الأزمات • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • تسوية النزاعات • التوثيق وإعداد التقارير • إدارة عمليات المكتب الأمامي • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • التواصل بلغات متعددة • تحسين الإنتاجية • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • إدارة إيرادات الغرف • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين
	إدارة المطاعم	• إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • إدارة التكاليف • إدارة الأزمات • إدارة استقطاب العملاء • تحليل بيانات العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير • خدمات المأكولات والمشروبات • إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها • سلامة الغذاء ونظافته • إدارة سلامة الغذاء • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • عمليات المطبخ • تخطيط قائمة الطعام • التواصل بلغات متعددة • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة المشاريع • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • المبيعات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع النقل البحري الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
النقل البحري	إدارة المطاعم	• استراتيجية المبيعات وأساليبها • إدارة الابتكار في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة
	خدمات المأكولات والمشروبات	• إدارة الأصول والمخزون • تخطيط الأعمال • الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام • التنظيف والتعقيم • إدارة التكاليف • إدارة الأزمات • إدارة استقطاب العملاء • تحليل بيانات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • إدارة مخزون المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات • خدمات المأكولات والمشروبات على الطاولات • إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها • سلامة الغذاء ونظافته • إدارة سلامة الغذاء • كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها • التواصل بلغات متعددة • تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • إدارة الابتكار في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة
	العمليات التشغيلية العامة	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة الأصول والمخزون • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • الاهتمام بالتفاصيل • التوثيق وإعداد التقارير • إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • الإلمام بالعمليات وإدارتها • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع النقل البحري الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
النقل البحري	العمليات التشغيلية العامة	• إدارة عمليات التنظيف والتدبير في الغرف • إدارة عمليات حجز الغرف • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • التنمية السياحية والاقتصادية
	إدارة الإيرادات والتسعير	• المهارات التحليلية • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • إدارة استقطاب العملاء • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • تحليل بيانات العملاء • إدارة تجربة العملاء • إدارة ملاحظات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • الاهتمام بالتفاصيل • تسوية النزاعات • جمع بيانات الضيافة وتحليلها • إدارة خدمات الضيافة • المعرفة بالصناعة • إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • إدارة توزيع الغرف الفندقية • إدارة عمليات حجز الغرف • إدارة إيرادات الغرف • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • المبيعات • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • التخطيط الاستراتيجي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع النقل البحري الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
النقل البحري	التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة	• إدارة الاستجابة للحوادث • تحليل بيانات الأعمال • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • تحليل سلوكيات العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • إدارة خدمات الضيافة • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • عمليات الإرشاد السياحي • التنمية السياحية والاقتصادية

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بقطاع النقل البحري الفرعي

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
النقل البحري	• الإلمام بالقراءة والكتابة • المهارات الحسابية • المعرفة الرقمية • الثقافة المالية • الثقافة الصحية • التعلم الذاتي • التخطيط • إدارة الذات • التواصل • الذكاء الثقافي • إدارة الموارد البشرية • العمل الجماعي • التفكير النقدي • اتخاذ القرارات • الابتكار والتفكير الإبداعي • حل المشكلات • القدرة على التكيف • معالجة البيانات • القيادة • الثقافة والوعي بالاستدامة • الذكاء العاطفي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الأنشطة الترويحية الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الأنشطة الترويحية	إدارة شؤون السفر	• عمليات أنشطة ورياضات المغامرة • إدارة الأصول والمخزون • التنظيف والتعقيم • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التواصل بلغات متعددة • الامتثال التنظيمي • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • استراتيجية المبيعات وأساليبها • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التدريب على تقديم الخدمة • عمليات الإرشاد السياحي
	العمليات البحرية المتخصصة	• التميز في خدمة العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • خدمات التنظيف والتدبير اليدوي • التواصل بلغات متعددة • الامتثال التنظيمي • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة
	الخدمات الفنية	• إدارة الأصول والمخزون • التنظيف والتعقيم • ابتكار التصاميم وإعدادها • التوثيق وإعداد التقارير • خدمات التنظيف والتدبير اليدوي • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • الإلمام بالعمليات وإدارتها • الصيانة الوقائية • تصميم الإجراءات • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي
	المبيعات والتسويق	• إدارة الأصول والمخزون • برمجيات إدارة علاقات العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • التواصل بلغات متعددة • الامتثال التنظيمي • استراتيجية المبيعات وأساليبها
	إدارة الفعاليات	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة تجربة العملاء • التميز في خدمة العملاء

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الأنشطة الترويحية الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الأنشطة الترويحية	إدارة الفعاليات	• التوثيق وإعداد التقارير • تحليل جدوى الفعاليات • التخطيط للفعاليات وإدارتها • المعرفة بالصناعة • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • التواصل بلغات متعددة • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • الامتثال التنظيمي • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • التنمية السياحية والاقتصادية
	الأمن في قطاع السياحة	• إدارة الاستجابة للحوادث • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • التوثيق وإعداد التقارير • الإسعافات الأولية • إجراءات الاستجابة للحوادث • التواصل بلغات متعددة • إدارة ضمان الجودة • الامتثال التنظيمي • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • التخطيط الاستراتيجي
	العمليات التشغيلية العامة	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • التوثيق وإعداد التقارير • الإلمام بتطبيقات مايكروسوفت أوفيس • التواصل بلغات متعددة • الإلمام بالعمليات وإدارتها • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة الموارد

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الأنشطة الترويحية الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الأنشطة الترويحية	العمليات التشغيلية العامة	• إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • التنمية السياحية والاقتصادية
	إدارة الإيرادات والتسعير	• المهارات التحليلية • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • إدارة استقطاب العملاء • تحليل بيانات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • الاهتمام بالتفاصيل • تسوية النزاعات • المعرفة بالصناعة • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • التخطيط الاستراتيجي
	إدارة تجربة الزوار	• إدارة الاستجابة للحوادث • تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • التنظيف والتعقيم • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التميز في خدمة العملاء • التواصل بلغات متعددة • تحسين الإنتاجية • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • إدارة الجداول الزمنية وعملياتها • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التنمية السياحية والاقتصادية

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بقطاع الأنشطة الترويحية الفرعي

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
الأنشطة الترويحية	• الإلمام بالقراءة والكتابة • المهارات الحسابية • المعرفة الرقمية • الثقافة المالية • الثقافة الصحية • التعلم الذاتي • التخطيط • إدارة الذات • التواصل • الذكاء الثقافي • إدارة الموارد البشرية • العمل الجماعي • التفكير النقدي • اتخاذ القرارات • الابتكار والتفكير الإبداعي • حل المشكلات • القدرة على التكيف • معالجة البيانات • القيادة • الثقافة والوعي بالاستدامة • الذكاء العاطفي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الأنشطة المرتبطة بالرياضة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الأنشطة المرتبطة بالرياضة	إدارة شؤون السفر	• عمليات أنشطة ورياضات المغامرة • التواصل بلغات متعددة • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • عمليات الإرشاد السياحي
	العمليات البحرية المتخصصة	• التميز في خدمة العملاء • خدمات التنظيف والتدبير اليدوي • التواصل بلغات متعددة • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة
	المبيعات والتسويق	• إدارة الأصول والمخزون • تحليل بيانات الأعمال • مفاوضات الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة استقطاب العملاء • تحليل سلوك العملاء • تصميم استراتيجية استبقاء العملاء وولائهم • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • ابتكار التصاميم وإعدادها • تحسين الإنتاجية • إدارة الموارد • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • التنمية السياحية والاقتصادية
	إدارة الفعاليات	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة الأصول والمخزون • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • إدارة تجربة العملاء • التميز في خدمة العملاء • التوثيق وإعداد التقارير • تحليل جدوى الفعاليات • التخطيط للفعاليات وإدارتها • المعرفة بالصناعة

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الأنشطة المرتبطة بالرياضة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الأنشطة المرتبطة بالرياضة	إدارة الفعاليات	• إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة الموظفين • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات • التنمية السياحية والاقتصادية
	الأمن في قطاع السياحة	• حل النزاعات • إعداد العقود وإدارتها • التوثيق وإعداد التقارير • الإسعافات الأولية • إجراءات الاستجابة للحوادث • إدارة ضمان الجودة • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • التخطيط الاستراتيجي
	العمليات التشغيلية العامة	• إدارة الاستجابة للحوادث • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • الحوكمة المؤسسية • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات • تحسين الإنتاجية • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التخطيط الاستراتيجي • التنمية السياحية والاقتصادية
	إدارة الإيرادات والتسعير	• المهارات التحليلية • مفاوضات الأعمال • تخطيط الأعمال • إعداد العقود وإدارتها • إدارة استقطاب العملاء • تحليل بيانات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع الأنشطة المرتبطة بالرياضة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
الأنشطة المرتبطة بالرياضة	إدارة الإيرادات والتسعير	• الاهتمام بالتفاصيل • تسوية النزاعات • المعرفة بالصناعة • تحسين الإنتاجية • إدارة المشاريع • إدارة الموارد • تحسين الإيرادات • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التدريب على تقديم الخدمة • التميز في الخدمات • إدارة الابتكار في الخدمات • التخطيط للخدمات وتقديمها • إدارة الموظفين • التخطيط الاستراتيجي
	إدارة تجربة الزوار	• إدارة الاستجابة للحوادث • تطوير المحتوى والتجارب المرتبطة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها • إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي • التنظيف والتعقيم • إدارة الحشود والتخطيط • إدارة التحديات التي يواجهها العملاء • التميز في خدمة العملاء • التواصل بلغات متعددة • تحسين الإنتاجية • إدارة الموارد • إدارة المخاطر والشؤون الإدارية • الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة • التميز في الخدمات • إدارة شؤون أصحاب المصلحة • تنفيذ الاستراتيجية • التنمية السياحية والاقتصادية

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بقطاع الأنشطة المرتبطة بالرياضة الفرعي

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
الأنشطة المرتبطة بالرياضة	• الإلمام بالقراءة والكتابة • المهارات الحسابية • المعرفة الرقمية • الثقافة المالية • الثقافة الصحية • التعلم الذاتي • التخطيط • إدارة الذات • التواصل • الذكاء الثقافي • إدارة الموارد البشرية • العمل الجماعي • التفكير النقدي • اتخاذ القرارات • الابتكار والتفكير الإبداعي • حل المشكلات • القدرة على التكيف • معالجة البيانات • القيادة • الثقافة والوعي بالاستدامة • الذكاء العاطفي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع أنشطة أخرى في المملكة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
أنشطة أخرى في المملكة	العمليات التشغيلية العامة	• إدارة الأزمات • إدارة الحشود والتخطيط
	إدارة تجربة الزوار	• إدارة تجربة العملاء • التميز في خدمة العملاء
	دعم العملاء	• إدارة المشاريع

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بالأنشطة أخرى في المملكة

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
أنشطة أخرى في المملكة	• الإلمام بالقراءة والكتابة • المهارات الحسابية • المعرفة الرقمية • الثقافة المالية • الثقافة الصحية • التعلم الذاتي • التخطيط • إدارة الذات • التواصل • الذكاء الثقافي • إدارة الموارد البشرية • العمل الجماعي • التفكير النقدي • اتخاذ القرارات • الابتكار والتفكير الإبداعي • حل المشكلات • القدرة على التكيف • معالجة البيانات • القيادة • الثقافة والوعي بالاستدامة • الذكاء العاطفي

02

قاموس المهارات

يقدم قاموس المهارات نظرة شاملة على المهارات ذات الأولوية في القطاع. ويستعرض وثيقة المهارات **والقدرات والمعرفة الأساسية ومستويات الفهم السياقي المطلوبة لاستيفاء متطلبات مستوى كفاءة محدد في كل مهارة،** ويقدم توجيهات واضحة حول طريقة **إثبات الإلمام** بالمهارة **وتطبيقها.** وعليه، يمكن الاستعانة بوثائق المهارات في التقييم والتدريب وصياغة السياسات وغير ذلك من الأمور ذات الصلة؛ لضمان اكتساب القوى العاملة المهارات وتطبيقها بما يتوافق مع متطلبات القطاع.

يستعرض القسم التالي من هذا التقرير وثائق **المهارات الفنية والعامة.**

مقدمة عن وثائق المهارات الفنية

أعدت وثائق المهارات الفنية بعناية لتكون دليلاً مرجعياً مفصلاً للمهارات الفنية ذات الأولوية التي يتعين على المهنيين في القطاع الإلمام بها وفقاً لاحتياجات سوق العمل في المملكة. وعليه، تراعي الوثائق في تصميمها تقديم مرئيات مفصلة عن المهارات الفنية المحددة التي تتوافق مع متطلبات القطاع، مع التركيز على المعرفة المتخصصة والعملية المطلوبة

يستعرض القسم الآتي وثائق المهارات الفنية التي تتألف من العناصر الآتية:
(1) وصف المهارة<
(2) القطاع الفرعي ذو الصلة بالمهارة.
(3) المجموعات الوظيفية ذات الصلة بالمهارة.
(4) وصف مستوى الكفاءة (على مقياس يبدأ من المستوى 1 إلى المستوى 5)

وصف المهارة	يقدم **شرحاً مفصلاً للمهارة ونطاقها والغرض منها وصلتها** بالقطاع وأهميتها له، ويوضح ما تنطوي عليه المهارة وطريقة تطبيقها في بيئة العمل.
القطاع الفرعي ذي الصلة	**تم ربط** المهارات بالقطاعات الفرعية **من قطاع السياحة والضيافة**، وهي: (1) خدمات الإقامة، (2) التأجير، (3) خدمات المأكولات والمشروبات ، (4) النقل البحري، (5) الوكالات العاملة بالسياحة، (6) الأنشطة الترويحية، (7) الأنشطة المرتبطة بالرياضة، (8) أنشطة أخرى في المملكة وذلك لإظهار القطاع الفرعي الذي يتطلب هذه المهارة على وجه التحديد.
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	**تم ربط** كل مهارة **بمجموعات وظيفية محددة** لتقديم صورة واضحة عن المهارات المطلوبة في كل مجموعة
وصف مستوى الكفاءة	**يقدم شرحاً عن الأداء المتوقع** من المهنيين **في كل مستوى من مستويات الكفاءة**، ويُقاس مستوى الكفاءة في المهارة الفنية على مقياس يبدأ من المستوى 1 وينتهي بالمستوى 5 المتقدم. ومستويات **الكفاءة من 1 إلى 5 هي مستويات قياسية** للمهارات الفنية وفقاً لما يلي: • **المستوى الأول:** في هذا المستوى، يستطيع المهنيون تحديد السياسات والإجراءات والممارسات المناسبة في مجال التخطيط وتطبيقها والإعداد لأنشطة العمل وتنفيذها • **المستوى الثاني:** في هذا المستوى، يستطيع المهنيون تصميم وتحليل وتفسير السياسات والمعايير والإجراءات والممارسات لضمان الالتزام بالنظام. • **المستوى الثالث:** في هذا المستوى، يستطيع المهنيون تيسير إعداد وتنفيذ الإجراءات في عمليات المراقبة والصيانة وأنشطة العمل الأخرى. • **المستوى الرابع:** في هذا المستوى، يستطيع المهنيون تقييم النُظم وتجميعها ودمجها لضمان التنفيذ الفعال لجهود مراقبة العمليات والصيانة وأنشطة العمل الأخرى. • **المستوى الخامس:** في هذا المستوى، يستطيع المهنيون تحديد التوجهات والاستراتيجيات للنُظم لكي تحقق أهداف المؤسسة.

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الاستجابة للحوادث

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة الاستجابة للحوادث.**
وصف المهارة	توفير الأدوات، والإجراءات، والموارد اللازمة للاستجابة للحوادث لاستخدامها بكفاءة.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة تجربة الزوار تطوير الوجهات السياحية إدارة الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة خدمات تقديم الطعام دعم العملاء إدارة أماكن تنظيم الفعاليات إدارة الفنادق الأمن في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • فهم السياسات والبروتوكولات ذات الصلة بالاستجابة للطوارئ خلال الأحداث غير المتوقعة. وتنفيذ الخطط بفاعلية من خلال اتباع إجراءات واضحة والاستفادة من أفضل الممارسات. **المستوى الثاني** • إدارة إجراءات الإخلاء وتقديم الإسعافات الأولية في مواقع وقوع الحوادث. **المستوى الثالث** • الإشراف على إدارة الحوادث من مرحلة التخطيط إلى القيادة والسيطرة في مركز الاستجابة للطوارئ. **المستوى الرابع** • وضع الاستراتيجيات وتنفيذها لتعزيز جاهزية المؤسسة للاستجابة للحوادث. **المستوى الخامس** • نمذجة السيناريوهات المعقدة، ووضع المبادئ التوجيهية الاستراتيجية، والتأثير في عملية وضع السياسات، وقيادة المؤسسة وأصحاب المصلحة في إدارة الحوادث.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
عمليات أنشطة ورياضات المغامرة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**عمليات أنشطة ورياضات المغامرة.**
وصف المهارة	إطلاع الزوار والسائحين على طريقة المشاركة في النشاط وتقديم تعليمات بشأنه وإرشادهم أثناء الإجراءات والتأكد من اتباع الممارسات المراعية للبيئة في الموقع.
القطاعات الفرعية	**خدمات الإقامة** **خدمات المأكولات والمشروبات** **النقل البحري** **التأجير** **الوكالات العاملة بالسياحة** **الأنشطة الترويحية** **الأنشطة المرتبطة بالرياضة** **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر.
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم ووصف أساسيات رياضات المغامرة والسلامة والبيئة، مع تطبيق الإجراءات اللازمة لإدارة العمليات التشغيلية، بما يشمل تجهيز المعدات، والالتزام بمعايير السلامة، ومساعدة المشاركين، وتوثيق الحوادث. • الإلمام بشهادة الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي. **المستوى الثاني:** • تصميم عمليات رياضات المغامرة وتحليلها وتفسيرها، ووضع إجراءات وممارسات التشغيل القياسية وتعديلها لضمان السلامة، والاستدامة البيئية، والامتثال للقواعد واللوائح الوطنية والدولية الخاصة برياضات المغامرة. • الكفاءة في استخدام برمجيات إدارة المخاطر. **المستوى الثالث:** • تسهيل وضع البروتوكولات والاستراتيجيات التي تحكم عمليات أنشطة ورياضات المغامرة وتنفيذها. • الخبرة في التنسيق مع أصحاب المصلحة **المستوى الرابع:** • مراقبة فاعلية اللوائح المعمول بها وضمانها (بما يشمل وضع حلول مبتكرة، وأفضل الممارسات لضمان الجودة العالية، والسلامة، والكفاءة في العمليات). • إجراء تدقيق تشغيلي. **المستوى الخامس:** • قيادة الابتكار، والحفاظ على أعلى معايير السلامة، وتعزيز نمو أعمال المؤسسة ضمن مجال رياضات المغامرة ككل (ويشمل ذلك تمثيل المؤسسة في الفعاليات العامة أو الخاصة بالقطاع، وترسيخ سمعتها كجهة رائدة في هذا القطاع). • بناء الشراكات في القطاع.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
المهارات التحليلية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**المهارات التحليلية.**
وصف المهارة	إظهار مهارات التفكير النقدي والتحليلي.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفنادق خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق إدارة الإيرادات والتسعير المبيعات والتسويق خدمات تقديم الطعام إدارة المطاعم
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف إلى تقنيات تحليل البيانات الأساسية وفهمها، مثلاً: التعرف إلى الأنماط والمقارنات البسيطة، وتطبيق هذه الأساليب للتحقق من دقة البيانات واستخلاص الاستنتاجات الأساسية، وذلك تحت إشراف مناسب. • الفهم الأساسي لأدوات تحليل بيانات العملاء. **المستوى الثاني:** • تصميم مجموعات البيانات المعقدة وتحليلها وتفسيرها (ويشمل ذلك استخدام أساليب جمع البيانات المتقدّمة، وتطبيق التحليل الإحصائي، وإعداد تقارير شاملة، والعرض البصري للبيانات، واستخدام الاستنتاجات لحل المشكلات ودعم عملية اتخاذ القرارات). • التحلي بالخبرة الإحصائية الخاصة بالقطاع. **المستوى الثالث:** • تسيير وضع الاستراتيجيات التحليلية التي تعزز اتخاذ القرارات وتنفيذها استناداً إلى بيانات دقيقة (ويشمل ذلك إدارة المشاريع المعقدة، وقيادة الفِرق لاستخراج مرئيات قيّمة من البيانات، وتطبيق أفضل الممارسات في تحليل البيانات). • الخبرة في استخدام نُظم إدارة علاقات العملاء. **المستوى الرابع:** • تقييم الأساليب والأدوات التحليلية المتقدّمة وتلخيصها ودمجها، بالإضافة إلى دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في تحليل البيانات. • استخدام الأدوات القائمة على الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بسلوك العملاء. • إجراء التحليلات التنبؤية والتوجيهية لدعم القرارات الاستراتيجية باستخدام قواعد بيانات واسعة النطاق. **المستوى الخامس:** • وضع تصورات لاستراتيجيات تحليلية معقدة ومبتكرة، وقيادة مبادرات البيانات على مستوى المؤسسة، والتأثير في السياسات والقرارات المستندة إلى التحليلات المتقدّمة، وتعزيز ثقافة اتخاذ القرارات المبنية على البيانات. • قيادة استراتيجيات العملاء المبنية على البيانات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الأصول والمخزون

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة الأصول والمخزون.**
وصف المهارة	إدارة ضوابط التحكم بالأصول والمخزون لتحسين الاستفادة من الموارد وخفض التكاليف بما يفيد في ضمان فعالية عمليات الأعمال.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات خدمات تقديم الطعام إدارة الفنادق خدمات الاستئجار والتأجير إدارة المطاعم خدمات المأكولات والمشروبات المبيعات والتسويق الطهي وعمليات المطبخ الخدمات الفنية
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم أساسيات إدارة الأصول والمخزون وتفسيرها، وتنفيذ عمليات حصر المخزون وتجديد المخزون. **المستوى الثاني:** • تنظيم عمليات الرقابة والمراجعة للأصول والمخزون. **المستوى الثالث:** • مراجعة ممارسات الرقابة على الأصول والمخزون في مكان العمل للتحقق من إجراءات الامتثال والتحسين. **المستوى الرابع:** • مراقبة النظام وتحسينه لضمان الدقة، والكفاءة، والامتثال للمعايير واللوائح، والاستفادة من التقنيات المتقدّمة، مثلاً: إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات لتعزيز استخدام الأصول ومعدلات دوران المخزون. **المستوى الخامس:** • اتخاذ القرارات بشأن الاستثمارات واسعة النطاق في الأصول، وقيادة جهود رقمنة النظام وأتمتته، وإدارة العلاقات مع الموردين والبائعين الخارجيين، وضمان التشغيل الشامل والفعّال من حيث التكلفة لقسم إدارة الأصول والمخزون.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها.**
وصف المهارة	إدارة عملية إنشاء المحتوى ووضع مفاهيم تصميم التجارب في مواقع معالم الجذب السياحي من أجل تعزيز مشاركة الزوار وتجربتهم.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة تجربة الزوار تطوير الوجهات السياحية إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات دعم العملاء إدارة الفنادق إدارة أماكن تنظيم الفعاليات إدارة المطاعم تقنيات السفر التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد أساسيات إنشاء محتوى وتجارب سياحية جذابة وفهمها والإسهام بفاعلية في وضع هذه المفاهيم وتطبيقها. **المستوى الثاني:** • وضع مفاهيم المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي. **المستوى الثالث:** • قيادة جهود إنشاء وتصميم المحتوى وتجارب الزوار ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي. **المستوى الرابع:** • تقييم اللوائح والإجراءات وتلخيصها لتقديم محتوى وتجارب سلسة خاصة بمعالم الجذب السياحي، مع ضمان رضا العملاء. **المستوى الخامس:** • اتخاذ قرارات استراتيجية لوضع تصورات لاستراتيجية محتوى مميزة وتنفيذها (بما يشمل الاستفادة من اتجاهات التقنيات الناشئة، وقياس مستوى رضا الزوار وتعزيزه، وترسيخ مكانة المؤسسة كجهة رائدة في مجال تقديم المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي).

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي.**
وصف المهارة	إدارة استراتيجيات العلاقة مع الزوار والسياسات العامة ذات الصلة لتعزيز تجربتهم في الموقع، بما في ذلك إدارة طلباتهم الخاصة وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة تجربة الزوار تطوير الوجهات السياحية إدارة الفنادق دعم العملاء إدارة الفعاليات إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد إجراءات الخدمات في الخطوط الأمامية وفهمها، وتطبيق عمليات مراقبة علاقات الزوار وفئات الزوار، مع التركيز على الممارسات المستدامة ومعايير الرفاهية. • المهارات الأساسية في حل النزاعات. **المستوى الثاني:** • وضع السياسات والإجراءات لإدارة علاقات الضيوف، مع التركيز على معايير الاستدامة والرفاهية. • الإلمام بأدوات جمع ملاحظات الضيوف. **المستوى الثالث:** • تسيير وضع الإجراءات والتقنيات اللازمة لإدارة علاقات الضيوف بفاعلية وتنفيذها، مع دمج عناصر الاستدامة والرفاهية. • الخبرة في استخدام الأساليب المتقدّمة لخدمة العملاء. **المستوى الرابع:** • تقييم النُظم ودمجها لضمان إدارة علاقات الضيوف بفاعلية، مع التركيز على الممارسات المستدامة والخدمات الفاخرة. • الخبرة في نُظم إدارة علاقات العملاء. **المستوى الخامس:** • وضع استراتيجيات استباقية لنُظم إدارة علاقات الضيوف لتحقيق أهداف الضيافة وإعطاء الأولوية للرفاهية والاستدامة. • الخبرة في التخطيط الاستراتيجي لعلاقات الضيوف.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليل بيانات الأعمال

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تحليل بيانات الأعمال.**
وصف المهارة	تطبيق تحليلات البيانات داخل المؤسسة لتوليد المرئيات والمعلومات حول الأعمال، وذلك بالاستعانة بالأساليب والأدوات الإحصائية والحاسوبية، والخوارزميات، ونمذجة البيانات التنبؤية، والعرض البصري للبيانات.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق تطوير الوجهات السياحية إدارة شؤون السفر التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة دعم العملاء العمليات التشغيلية العامة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف إلى العناصر الأساسية وإجراءات تحليل بيانات الأعمال وفهمها، واستخدام الأساليب الإحصائية والحسابية لتمييز الاتجاهات والأنماط الرئيسية. • الإلمام بأدوات تحليل البيانات (مثلاً: Excel وجداول بيانات Google Sheets). **المستوى الثاني:** • إنشاء الخوارزميات وتطبيقها وتقييمها، ونمذجة البيانات التنبؤية، بالإضافة إلى العرض البصري للبيانات لتحديد الاتجاهات والأنماط الأساسية لها. • الخبرة في برمجيات العرض البصري للبيانات (مثلاً: برمجيات Power BIg Tableau). **المستوى الثالث:** • تصميم دراسات البيانات وإجراؤها (مثلاً: بناءً على نموذج الأعمال الجديد للحج) لتعزيز القرارات المؤسسية والمرئيات. • الاستفادة من الخبرة في استخدام الأساليب المتقدّمة لخدمة العملاء. **المستوى الرابع:** • إدارة قدرة علم البيانات في المؤسسة وتعزيزها من خلال تحسين معايير الأداء المالي وغيرها من معايير الأداء التجاري وتصميم دراسات البيانات. • استخدام خوارزميات التعلم الآلي بكفاءة. **المستوى الخامس:** • تحديد التوجه وصياغة استراتيجية تحليل البيانات لتحقيق أهداف العمل. • قيادة مبادرات البيانات على مستوى الشركة، والتنسيق مع قادة الأعمال الآخرين لمواءمة تحليل البيانات مع الأولويات الاستراتيجية. • الاستفادة من الخبرة في قيادة مبادرات البيانات عبر الإدارات المختلفة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إجراء مفاوضات الأعمال

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إجراء مفاوضات الأعمال.**
وصف المهارة	المشاركة في مفاوضات للتوصل إلى نتائج مُرضية للمؤسسة.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق تطوير الوجهات السياحية العمليات التشغيلية العامة إدارة الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة المكتب الأمامي إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام إدارة المطاعم الطهي وعمليات المطبخ خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق تقنيات السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم أساسيات المفاوضات التجارية وتطبيقها، وتعديل التكتيكات والاستراتيجيات بناء على المواقف وتوقعات أصحاب المصلحة والاختلافات الثقافية. **المستوى الثاني:** • تطبيق مهارات وتقنيات التفاوض وتوثيق عمليات المفاوضات. **المستوى الثالث:** • تيسير وضع استراتيجيات وأساليب التفاوض المتقدمة في سياق الأعمال وتطبيقها. • إجراء المفاوضات المهمة مع الأطراف الداخلية والخارجية، والقدرة على توجيه الآخرين في استخدام استراتيجيات التفاوض التكتيكية. **المستوى الرابع:** • إدارة المفاوضات وتوجيه سياسات التفاوض وتنقيحها. **المستوى الخامس:** • وضع سياسات التفاوض المباشر وتحديد حدود التفاوض.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تخطيط الأعمال

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تخطيط الأعمال.**
وصف المهارة	وضع خطط العمل بعد دراسة الموارد القائمة لتحديد فرص النمو وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة من شأنها أن تُفضي إلى تقييم مرتفع لصفقات التخارج المحتملة.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق تطوير الوجهات السياحية العمليات التشغيلية العامة إدارة الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة المكتب الأمامي إدارة الإيرادات والتسعير إدارة المطاعم الطهي وعمليات المطبخ خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق خدمات تقديم الطعام إدارة شؤون السفر دعم العملاء خدمات المأكولات والمشروبات إدارة تجربة الزوار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف إلى المبادئ الأساسية، والإجراءات، وأفضل الممارسات في تخطيط الأعمال وتطبيقها، وإظهار الإجراءات اللازمة لصياغة الخطط. • فهم الاتجاهات الأساسية في قطاع السياحة والضيافة. **المستوى الثاني:** • القدرة على تصميم السياسات، والمعايير ،والإجراءات، والممارسات وتدقيقها وتفسيرها لضمان التوافق مع نظام تخطيط الأعمال. • تطبيق المعرفة بالمعايير القياسية الخاصة بالقطاع ومعايير الامتثال. **المستوى الثالث:** • وضع الخطوط العريضة وأهداف خطة العمل، وتحديد المعلومات اللازمة لصياغة خطة العمل، بالإضافة إلى تقديم مسودة خطة العمل إلى أصحاب المصلحة المعنيين للحصول على موافقتهم. • الخبرة في التواصل مع أصحاب المصلحة في قطاع الضيافة. **المستوى الرابع:** • قيادة جهود تحديد فرص العمل، وتحليل أثر بيئة العمل، بالإضافة إلى الربحية المحتملة واستدامة فرص العمل لأغراض وضع خطة العمل. • إجراء التحليل الرباعي (SWOT) في قطاع السياحة والضيافة. **المستوى الخامس:** • تعزيز التعاون في تحديد الفرص التجارية وتقييمها محلياً ودولياً للاستفادة منها ومراجعتها وتحسينها. • الخبرة في تحليل السوق العالمية لفرص السياحة والضيافة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحضير الكعك والمعجنات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تحضير الكعك والمعجنات
وصف المهارة	إجراء بحوث وتطبيق مجموعة من أساليب التزيين ووضع اللمسات النهائية على أنواع الكعك المميزة في مخبز تجاري أو في بيئة تزيين محترفة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الطهي وعمليات المطبخ.
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالمبادئ الأساسية لتحضير الكعك والمعجنات، بما يشمل الوصفات الأساسية، وطرق الخبز، ومعايير السلامة، وتطبيقها بمهارة في تحضير الكعك والمعجنات وخبزها وتقديمها **المستوى الثاني** • تصميم الوصفات وتحليلها وتفسيرها وابتكار أنواع معجنات وكعك حسب الطلب • ابتكار مزيج نكهات جديدة، مع ضمان جودتها والتزامها بمعايير الطهي والمتطلبات الغذائية **المستوى الثالث** • تيسير إعداد وتنفيذ الإجراءات في عمليات المراقبة، والصيانة في المتجر • إدارة فريق عمل ووضع الجداول الزمنية للإنتاج، ومتابعة سجلات المخزون وتطبيق أفضل الممارسات، وفي الوقت عينه ضمان عملية إنتاج فعّالة ومبتكرة للمخبوزات **المستوى الرابع** • تقييم النُظم بشكلٍ نقدي ودمجها واستخدامها لتشغيل فرن أو مخبز كامل بكفاءة بما يضمن اتساق جودة المنتجات وضبط التكاليف والالتزام بمتطلبات السلامة **المستوى الخامس** • اتخاذ قرارات تؤثر في التوجه العام للشركة، وتحسين المبيعات من خلال ابتكار المنتجات، ورفع مستوى رضا العملاء، وإدارة حضور العلامة التجارية في سوق إنتاج المعجنات والحلويات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير
وصف المهارة	التعامل مع مدفوعات النزلاء في مكتب الاستقبال، بما يشمل إعداد الفواتير ومعالجة تلك المرسلة من الأقسام الأخرى وإغلاق حساب النزيل عند تسجيل المغادرة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المكتب الأمامي إدارة تجربة الزوار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • فهم المبادئ الأساسية وتطبيقها في إدارة المعاملات، والتعامل مع العملات، وتقديم خدمة عملاء ممتازة في أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير **المستوى الثاني** • إدارة النُظم المالية بكفاءة، وضمان الامتثال للسياسات المالية، وتقييم العمليات النقدية، وتنفيذ إجراءات أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير بفاعلية، وحفظ سجلات مالية دقيقة **المستوى الثالث** • الكفاءة في توجيه الآخرين في عمليات الحسابات ومعالجة الفواتير، وتنفيذ إجراءات الإكرامية، ومعالجة التناقضات، وضمان عمليات تدفق نقدي سلسة **المستوى الرابع** • إتقان مهارات دمج أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير وتلخيصها بشكل فعّال، وإجراء عمليات التدقيق المالي، وتحقيق الأهداف المالية، وصون الأخلاقيات في ممارسات إدارة النقد **المستوى الخامس** • قيادة التخطيط الاستراتيجي لوحدات أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير، وتوجيه عملية تصميم السياسات المالية، وتحديد الأهداف المؤسسية، وقيادة تحسينات العمليات المالية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام.**
وصف المهارة	فهم خيارات تقديم الطعام المختلفة، والقيود الغذائية، وتصميم قوائم الطعام المناسبة لمختلف أنواع الفعاليات.
القطاعات الفرعية	**خدمات الإقامة** **خدمات المأكولات والمشروبات** **النقل البحري** **التأجير** **الوكالات العاملة بالسياحة** **الأنشطة الترويحية** **الأنشطة المرتبطة بالرياضة** **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفعاليات خدمات المأكولات والمشروبات الطهي وعمليات المطبخ خدمات تقديم الطعام العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بمختلف أساليب الطهي ووصفها، والاستفادة من المعرفة في إعداد المأكولات والمشروبات حسب القائمة وتقديمها. **المستوى الثاني:** • إجادة تصميم عمليات تقديم الطعام والتخطيط لها وتفصيلها وتفسير قوائم الطعام لضمان الامتثال للاحتياجات الغذائية، والنظام الغذائي، ومعايير سلامة الغذاء. **المستوى الثالث:** • الكفاءة في الإشراف على خدمات تقديم الطعام وتيسير تنفيذها، وتصميم قائمة الطعام، وإعداد الأطباق مع ضمان أعلى قدر من رضا العملاء. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم عمليات تقديم الطعام وتطبيقها لضمان مستويات الخدمة المثلى، والتشغيل السلس، والجودة العالية في خدمات تقديم المأكولات والمشروبات. **المستوى الخامس:** • التحلي بمهارات استثنائية في الاستشراف ووضع الاستراتيجيات لمواءمة خدمات تقديم الطعام والعروض التي تتضمنها قائمة الطعام مع رؤية المؤسسة ورسالتها لتلبية متطلبات قطاعات السوق المختلفة والفئات الخاصة على النحو الأمثل.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التنظيف والتعقيم

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**التنظيف والتعقيم**
وصف المهارة	مراقبة النظافة والتعقيم في أماكن العمل
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات التشغيلية العامة إدارة تجربة الزوار المكتب الأمامي إدارة شؤون السفر دعم العملاء خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ الخدمات الفنية خدمات المأكولات والمشروبات إدارة الفنادق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم وتحديد ممارسات التنظيف والتعقيم وأدواتها، وتنظيم مساحة العمل، وإتقان كيفية التطبيق السليم لإجراءات التعقيم واستخدام الأدوات. **المستوى الثاني:** • تصميم بروتوكولات التعقيم وتحليلها، وابتكار قواعد لتحسين الكفاءة والالتزام بلوائح الصحة والنظافة. **المستوى الثالث:** • إعداد جداول مواعيد التنظيف وإرشادات التعقيم وتولي مسؤولية أنشطة التفتيش والصيانة. • توجيه أعضاء الفريق وزيادة معرفتهم بتنفيذ الإجراءات بشكل فعّال ومنهجي. **المستوى الرابع:** • ضمان الالتزام الفعّال بإجراءات التعقيم بما يتيح الحفاظ على أعلى المعايير. **المستوى الخامس:** • اتخاذ قرارات استراتيجية بشأن بروتوكولات التعقيم، وبرامج تدريب الموظفين، وشراء منتجات ومعدات التنظيف، وضمان الامتثال لمعايير التعقيم واللوائح الصحية حسبما يستجد.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة العملاء والأطراف الخارجية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة العملاء والأطراف الخارجية
وصف المهارة	التعامل مع العملاء والموردين وإقامة علاقات وثيقة معهم
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر إدارة أماكن تنظيم الفعاليات المكتب الأمامي دعم العملاء المبيعات والتسويق إدارة الفنادق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد استراتيجيات الاتصال وأساسيات إدارة العملاء والأطراف الخارجية، وتعزيز مهارات الاستماع، وحل المشكلات، وبناء العلاقات، مع التركيز على الاستدامة والخدمة الفاخرة. **المستوى الثاني:** • تصميم استراتيجيات العلاقة مع العملاء والأطراف الخارجية، وتحليل ملاحظات العملاء وبيانات الاتجاهات السائدة وتفسيرها لضمان الامتثال لمتطلبات العملاء، مع التركيز على معايير الاستدامة والرفاهية. **المستوى الثالث:** • تيسير وضع إجراءات إدارة العملاء والأطراف الخارجية وتنفيذها، وقيادة مفاوضات العقود، والإشراف على الامتثال القانوني، وضمان الالتزام بمبادئ الاستدامة والرفاهية. • إيجاد حلول مبتكرة للتحديات المتعلقة بالجدولة والخدمات اللوجستية وتوقعات العملاء. **المستوى الرابع:** • تقييم الاستراتيجيات الحالية وتطوير أساليب جديدة لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة من خلال تحليل احتياجات العملاء وتقييم أداء الجهات الخارجية ودمج مدخلاتهم، كل ذلك مع التركيز على الاستدامة والرفاهية. • التكيف مع التغيرات في متطلبات العملاء، ونطاق المشاريع، واتجاهات القطاع. **المستوى الخامس:** • إعداد استراتيجيات لحل المشكلات المحتملة في خدمات الأطراف الخارجية وعلاقات العملاء، بما يضمن مواءمتها مع معايير الاستدامة والرفاهية • قيادة تدابير إدارة الأزمات والفهم العميق للقطاع، بما يشمل الاتجاهات السائدة، واللوائح التنظيمية، وديناميات السوق.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
خدمات تحضير القهوة وتقديمها

القطاع	**السياحة والضيافة**			القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة
اسم المهارة	**خدمات تحضير القهوة وتقديمها**			
وصف المهارة	تحضير مجموعة متنوعة من مشروبات القهوة وتقديمها، وهو ما يتطلب القدرة على اختيار المكونات والمعدات واستخدام مجموعة متنوعة من أساليب صنع المشروبات وتقديمها			
القطاعات الفرعية	**خدمات الإقامة**	**خدمات المأكولات والمشروبات**	**النقل البحري**	**التأجير**
	الوكالات العاملة بالسياحة	**الأنشطة الترويحية**	**الأنشطة المرتبطة بالرياضة**	**أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات تقديم الطعام	الطهي وعمليات المطبخ	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات	خدمات المأكولات والمشروبات

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:
- الإلمام بالأساليب الأساسية لإعداد القهوة وتقديمها، بما يشمل احتياطات النظافة، والكفاءة في إعداد أنواع مختلفة من القهوة وتقديم خدمة مميزة.

المستوى الثاني:
- وضع نُظُم لتحسين خدمات تحضير القهوة وتقديمها، وتحليل ملاحظات العملاء، وتفسير اتجاهات السوق، وضمان امتثال صناعة القهوة لمعايير القطاع.

المستوى الثالث:
- وضع وتنفيذ بروتوكولات إعداد القهوة وتقديمها، وإدارة عمليات المقهى، والمشاركة في تدريب الموظفين وإدارتهم.

المستوى الرابع:
- تقييم نُظُم إعداد القهوة وتقديمها ودمجها، وضمان التنفيذ الفعّال للعمليات والضوابط الإجرائية لتوفير خدمة متسقة ومميزة.

المستوى الخامس:
- الإشراف الاستراتيجي على الأطر التشغيلية لتوريد القهوة، وطرق التخمير المختلفة، وتشغيل الآلات، وتقديم الخدمات.
- توقع الاتجاهات الناشئة في صناعة القهوة، مثلاً: النكهات أو أساليب التخمير أو التقنيات الجديدة، وتنفيذ استراتيجيات مواكبتها.

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
استخدام ماكينات صنع القهوة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	استخدام ماكينات صنع القهوة
وصف المهارة	استخدام أنواع مختلفة من آلات تحضير القهوة وماكينات تحضير قهوة إسبريسو
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات المأكولات والمشروبات العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات خدمات تقديم الطعام إدارة المطاعم الطهي وعمليات المطبخ
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بوظائف آلات تحضير القهوة المختلفة وإجراءات صيانتها، وفهم استخداماتها العملية، والالتزام بإجراءات التنظيف والسلامة. **المستوى الثاني:** • تصميم إجراءات التخمير المناسبة، وتحليل وظائف آلات تحضير القهوة المختلفة وشرح خصائصها، ما يضمن الامتثال لمعايير الجودة والذوق. **المستوى الثالث:** • وضع إجراءات تشغيل آلات تحضير القهوة وتنفيذها لضبط جودة البن وقوامه (تتضمن هذه العملية تدريب الآخرين على تشغيل أنواع مختلفة من آلات تحضير القهوة مع ضمان صيانتها الدورية وتنفيذ إجراءات التحقق من الامتثال لمعايير الجودة). **المستوى الرابع:** • تقييم العمليات الحالية لماكينات صنع القهوة، وتقديم المعلومات الملخصة حولها، وتضمين العمليات أو الآلات الجديدة في النظام الحالي لتحسين جودته وكفاءته. • مواكبة آخر التطورات في تقنيات تحضير القهوة، وتنظيم عملية دمجها في خط الخدمة مع الحفاظ على قوام البن وجودته. **المستوى الخامس:** • الإشراف على عملية تشغيل آلات تحضير القهوة بالكامل، ومواكبة الاتجاهات المستقبلية في تقنيات تحضير القهوة، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، ووضع الاستراتيجيات للتكيف مع هذه التغييرات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
حل النزاعات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	حل النزاعات
وصف المهارة	حل النزاعات عن طريق تقييم منهجيات حل النزاعات وتنفيذها وتحليل نتائج الوساطة وإيجاد الحلول لها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات العمليات التشغيلية العامة إدارة المطاعم الطهي وعمليات المطبخ خدمات تقديم الطعام المبيعات والتسويق إدارة الفعاليات إدارة شؤون السفر دعم العملاء خدمات الاستئجار والتأجير الأمن في قطاع السياحة التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم الآليات الأساسية لحل النزاعات، وتطبيق المعرفة في التعامل مع أنماط السلوك المختلفة في حالات النزاعات، وتقييم السلوك الخاص للحد من هذه النزاعات. **المستوى الثاني:** • تسهيل حالات حل النزاعات من خلال إرساء التوازن المناسب بين المنطق والعواطف، ومراقبة أنماط السلوك المختلفة داخل الفِرق للحد من حالات نشوب النزاعات. **المستوى الثالث:** • تحديد حالات النزاع المحتملة، وتطبيق المنهجيات ذات الصلة التي تتبعها المؤسسة للتخفيف من حدة النزاعات. **المستوى الرابع:** • صياغة إطار لإدارة النزاعات داخل الأقسام. **المستوى الخامس:** • فهم السياسات والإجراءات التنظيمية وأثرها في تعزيز العلاقات العمالية والإدارية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إعداد العقود وإدارتها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إعداد العقود وإدارتها
وصف المهارة	إدارة عمليات صياغة العقود وتقييمها والتفاوض بشأنها وطرح المنافسات لتحسين الأداء التشغيلي والمالي للمؤسسة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق تطوير الوجهات السياحية إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام تقنيات السفر الأمن في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • إظهار المعرفة الأساسية بمبادئ نظام العقود. • فهم وتفسير السياسات الأساسية لصياغة العقود وإدارتها، وتطبيق الإجراءات الداعمة في عمليات إبرام العقود وبذل جهود التوريد. **المستوى الثاني:** • التعاون مع الفريق القانوني لإعداد العقود ووثائق المنافسات. • تحديد المخاطر التعاقدية والتخفيف من حدتها. **المستوى الثالث:** • الخبرة في التفاوض بشأن العقود مع البائعين والموردين. • مراجعة العقود ووثائق المنافسات لضمان مواءمتها مع متطلبات العمل والشروط المتفاوض عليها. **المستوى الرابع:** • الكفاءة في تقييم أداء العقود وإدارتها. • التفاوض على مستويات الخدمة والاتفاق عليها مع مقدّمي الخدمات. **المستوى الخامس:** • وضع مخطط أولي لتوسيع الإجراءات التعاقدية وتحسينها بما يتماشى مع رؤية المؤسسة واستراتيجيتها. • الخبرة في إعداد الأطر المبتكرة للعقود بما يحفز نمو الأعمال.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التخطيط لعمليات الطهي

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	التخطيط لعمليات الطهي
وصف المهارة	الإلمام بنتائج الأداء والمهارات والمعارف المطلوبة لتخطيط إنتاج الطعام في المطابخ التجارية. ويتطلب ذلك القدرة على تنظيم مستلزمات المواد الغذائية المطلوبة لتحضير الطعام والإشراف على عمليات إنتاجه
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الطهي وعمليات المطبخ
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد السياسات والإجراءات في تخطيط عمليات الطهي وفهمها وتطبيقها بما يضمن جودة الغذاء وسلامة مكان العمل. • إظهار المعرفة الأساسية بأدوات المطبخ ومعداته. **المستوى الثاني:** • وضع السياسات لضمان الامتثال في عمليات الطهي وتنفيذها، بما يشمل التخطيط لقائمة الطعام، وتوريد المكونات اللازمة، وتسلسل مراحل إعداد المأكولات. • توثيق العلاقات بالموردين بما يتيح تسليم المكونات عالية الجودة في الوقت المناسب. • اعتماد الممارسات الأساسية في مجال إدارة النفايات. **المستوى الثالث:** • جمع ملاحظات العملاء وتحليلها بهدف إدخال التحسينات على قوائم الطعام وتطبيق عمليات ضبط الجودة. • إجراء تدريبات للموظفين المبتدئين. • مراقبة الممارسات للتأكد من الامتثال لمعايير إنتاج الغذاء والسلامة. **المستوى الرابع:** • اعتماد التقنية في عملية إدارة المخزون وتتبع الطلبات. • تطبيق الممارسات المستدامة للتوريد والإنتاج، وإعداد خطط لحالات الطوارئ في المطبخ وللأزمات المتعلقة بسلامة الغذاء. • تبسيط الإجراءات ودمج العمليات لتحقيق الكفاءة فيها وتعزيزها. **المستوى الخامس:** • الإشراف على عمليات الطهي بشكل استراتيجي، بما يشمل تصميم مفهوم الأطباق، ومراقبة معايير الصحة والسلامة، واعتماد تدابير الكفاءة من حيث التكلفة. • تحليل السوق لفهم الاتجاهات السائدة في مجال الطهي والتنبؤ بها، وتحديد تفضيلات المستهلكين وتكييف الاستراتيجيات المؤسسية وفقاً لها.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
طهي مأكولات متنوعة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	طهي مأكولات متنوعة
وصف المهارة	القدرة على إعداد مجموعة متنوعة من الأطباق لتلبية تفضيلات الطعام لدى السياح. الدراية بتقنيات الطهي المختلفة وإتقان فن ابتكار الوجبات الشهية والجذابة والتكيف مع أساليب الطهي المختلفة.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الطهي وعمليات المطبخ. إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف على إجراءات وتقنيات الطهي الأساسية لأنواع مختلفة من الأطباق، وإجادة استخدام أساليب الطهي المتعددة لتحضير مجموعة متنوعة من المأكولات. **المستوى الثاني:** • ابتكار وصفات أطباق جديدة وتعديل الوصفات القائمة لتتوافق مع الإرشادات الغذائية المحددة وتفضيلات المذاق. **المستوى الثالث** • تنسيق التخطيط بين قوائم الطعام المتنوعة، وخطط الوجبات المعقدة، وتحضيرات الطعام الخاصة بالفعاليات وتحديثها. **المستوى الرابع** • تقييم أساليب الطهي والمكونات المتنوعة، وابتكار وصفات جديدة عبر دمج أساليب طهي مختلفة، وتحفيز الابتكار بما يعزز عمليات الطهي ويجعلها أكثر كفاءة. • إدارة العلاقات مع الموردين لضمان توفير مكونات ذات جودة عالية. **المستوى الخامس** • تحديد توجه الطهي في المؤسسة، ووضع وصفات أصلية ومبتكرة، وإدخال طرق طهي جديدة، وتحفيز استراتيجية النمو الشاملة اعتماداً على الخبرة في مجال الطهي. • توفير الإرشاد والتدريب للطهاة المبتدئين وموظفي المطبخ.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الحوكمة المؤسسية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	الحوكمة المؤسسية
وصف المهارة	وضع أُطر الحوكمة المؤسسية، ووضع السياسات للحفاظ على الامتثال للقوانين والسياسات التنظيمية وتنفيذها.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق تطوير الوجهات السياحية العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة المكتب الأمامي إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم المبادئ، واللوائح التنظيمية، والإجراءات المتعلقة بحوكمة المؤسسات بما يتيح تطبيقها والامتثال لها لضمان سلامة المؤسسة. **المستوى الثاني:** • تحديد متطلبات سياسات حوكمة المؤسسات وتصميمها بما يضمن الامتثال للقوانين المحلية والدولية وللمعايير الأخلاقية. **المستوى الثالث:** • صياغة سياسات حوكمة المؤسسات وتنفيذها، بما يشمل الإشراف على الامتثال التشغيلي، والضوابط الداخلية، وتسهيل عقد اجتماعات مجلس الإدارة وعملية اتخاذ القرارات. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم حوكمة المؤسسات ودمجها بما يتيح تحسين العمليات التشغيلية في الشركة. • تقييم فاعلية سياسات الحوكمة، وتلخيص عملية التقييم وإعداد التقارير ذات الصلة، وتضمين التغييرات بحسب الحاجة. **المستوى الخامس:** • وضع استراتيجية للحوكمة المؤسسية، والتشديد على أهميتها، والسعي لدمجها في مختلف أقسام المؤسسة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة التكاليف

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة التكاليف
وصف المهارة	إدارة التكاليف لضمان تحسين الموارد واستدامتها في عمليات الأعمال
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم إدارة الفعاليات إدارة الإيرادات والتسعير إدارة الفنادق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإطلاع على مفاهيم إدارة التكاليف وفهمها، مثلاً: وضع الميزانية وتتبع النفقات والقدرة على تطبيق هذه المفاهيم في إعداد التقارير المالية والتحكم بالنفقات. **المستوى الثاني:** • تصميم سياسات إدارة التكاليف وإجراءاته، بما يشمل تحليل البيانات المالية المعقدة وتفسيرها لضمان الامتثال للمعايير والممارسات المالية والتجارية. **المستوى الثالث:** • وضع إجراءات إدارة التكاليف وتنفيذها. • وضع خطط مفصلة لعمليات إدارة التكاليف، بما يشمل إجراء عمليات التدقيق المالي وتوازن الأرصدة بصفة دورية. **المستوى الرابع:** • تقييم الوضع المالي للمؤسسة، واستخلاص المعلومات من مصادر مختلفة، وضمان التنفيذ الفعّال لضبط النفقات، وإجراء الأنشطة التشغيلية. **المستوى الخامس:** • وضع التوجهات والاستراتيجيات الخاصة بنُظم إدارة التكاليف، بما يتيح تحقيق أهداف المؤسسة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الأزمات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة الأزمات
وصف المهارة	الإلمام بإدارة الأزمات وأنواعها، والإجراءات التنظيمية للاستجابة لها، والمبادئ التوجيهية المتبعة في ذلك، والاحتياجات من الموارد لمواجهة سيناريوهات الأزمات المختلفة.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق المكتب الأمامي إدارة تجربة الزوار العمليات التشغيلية العامة الطهي وعمليات المطبخ العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات خدمات المأكولات والمشروبات دعم العملاء إدارة المطاعم إدارة الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم السياسات والبروتوكولات ذات الصلة بالاستجابة للطوارئ خلال الأحداث غير المتوقعة. وتنفيذ الخطط بفاعلية من خلال اتباع إجراءات واضحة والاستفادة من أفضل الممارسات. • الإلمام ببروتوكولات الطوارئ الخاصة بقطاع الضيافة. **المستوى الثاني:** • تحليل المخاطر ووضع الرؤى للحيلولة دون حدوثها • إدارة إجراءات الإخلاء وتقديم الإسعافات الأولية في مواقع وقوع الحوادث. • الاستفادة من المعرفة باستراتيجيات التواصل مع الزوار أثناء حالات الطوارئ. **المستوى الثالث** • الإشراف على إدارة الحوادث من مرحلة التخطيط إلى القيادة والسيطرة في مركز الاستجابة للطوارئ. • الخبرة في التنسيق مع خدمات الطوارئ والسلطات المحلية. **المستوى الرابع:** • تطبيق الاستراتيجيات التي من شأنها تعزيز جاهزية المؤسسة للاستجابة للحوادث. • وضع خطط شاملة للاتصالات مخصصة للموظفين والزوار في حالات الأزمات. **المستوى الخامس:** • نمذجة السيناريوهات المعقدة، ووضع المبادئ التوجيهية الاستراتيجية، وتطبيق تطوير السياسات، وتدريب موظفي المؤسسة وأصحاب المصلحة على إدارة الحوادث. • الخبرة في تضمين إدارة الأزمات في التخطيط الشامل لاستمرارية الأعمال.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الحشود والتخطيط

القطاع	**السياحة والضيافة**			القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة
اسم المهارة	**إدارة الحشود والتخطيط**			
وصف المهارة	إدارة الحشود في إطار حدود معينة، بما يشمل التخطيط للتحكم فيها واستراتيجيات التخفيف من حدة المخاطر			
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة	خدمات المأكولات والمشروبات	النقل البحري	**التأجير**
	الوكالات العاملة بالسياحة	الأنشطة الترويحية	الأنشطة المرتبطة بالرياضة	أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات التشغيلية العامة	إدارة شؤون السفر	إدارة تجربة الزوار	التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة
	إدارة الفعاليات	إدارة أماكن تنظيم الفعاليات	الأمن في قطاع السياحة	

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:
- الإلمام بالمبادئ الأساسية لإدارة الحشود وتخطيط الفعاليات ودعم تنفيذ الخطط والإجراءات ذات الصلة

المستوى الثاني:
- تنفيذ خطط وإجراءات إدارة الحشود بأمان وفاعلية، ومراقبة الثغرات وتحسين هذه الإجراءات والممارسات.

المستوى الثالث:
- وضع الخطط والإجراءات لأغراض الإدارة الفعالة للحشود.

المستوى الرابع:
- صياغة الاستراتيجيات وتقييم الخطط والإجراءات المتعلقة بإدارة الحشود ضمن حدود محددة.

المستوى الخامس:
- تطبيق خارطة طريق استراتيجية وتكتيكية لإدارة الحشود بما يتماشى مع أهداف المؤسسة ومعايير السلامة.

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة استقطاب العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة استقطاب العملاء**
وصف المهارة	إعداد استراتيجيات لاستقطاب العملاء وتعزيز العلاقات بهم لجذب عملاء جدد
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم إدارة الفعاليات إدارة شؤون السفر إدارة الفنادق دعم العملاء إدارة تجربة الزوار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم السوق وتحديد الجمهور المستهدف • تطبيق مفاهيم تقسيم العملاء، والاستهداف، واستقطاب العملاء المحتملين • الاستفادة من المعرفة الأساسية في مجال التسويق لقطاع السياحة والضيافة من خلال تنظيم حملات ترويجية، وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي، وتنظيم الفعاليات السياحية • امتلاك مهارات قوية في التواصل والإقناع **المستوى الثاني** • تقييم نتائج التجارب السابقة لاستخلاص المرئيات حول خصائص العملاء المستهدفين بهدف توسيع قاعدة العملاء • وضع سياسات للعناية بالعملاء الحاليين، ما يتيح بناء علاقة جيدة معهم للحفاظ على ولائهم للعلامة التجارية • استخدام أدوات إدارة علاقات العملاء **المستوى الثالث** • وضع خطط استقطاب العملاء وبناء علاقات مع عملاء جدد • وضع خطط تسويقية متنوعة ودعمها بالتسويق الإلكتروني بناء على الفئة المستهدفة من العملاء والأسواق الجديدة • تحليل معايير استقطاب العملاء **المستوى الرابع** • قيادة وضع استراتيجيات وخطط استقطاب العملاء وتقييمها • بناء سمعة طيبة وإثراء تجربة العملاء من خلال تفعيل المبادرات المجتمعية والمسؤولية الاجتماعية • تحسين استراتيجيات استقطاب العملاء استناداً إلى تحليلات البيانات **المستوى الخامس** • فهم اتجاهات السياحة العالمية وسلوك المستهلكين، والاستفادة من أبحاث السوق والتقنيات المتقدّمة لجذب عملاء جدد • وضع سياسات التسويق بناءً على مرئيات رضا العملاء، والاستجابة لملاحظاتهم وتقديم الخدمات الموصى بها • الخبرة في التوسع العالمي للشراكات الاستراتيجية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليل سلوكيات العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تحليل سلوكيات العملاء
وصف المهارة	ابتكار أدوات ونهج تحليل سلوكيات العملاء وإجراء تحليلات للمعلومات المتعلقة بها.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق دعم العملاء التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة خدمات تقديم الطعام إدارة تجربة الزوار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم المبادئ والنهج الأساسي لتحليل سلوك العملاء وجمع البيانات عن سلوكهم بناءً على البيانات السابقة وأُطر البحث المحددة مسبقاً. **المستوى الثاني:** • تحليل البيانات لإعداد مرئيات تتعلق بسلوك العملاء، مثلاً: كيفية التأثير في الأنشطة التسويقية لتوسيع قاعدة العملاء. **المستوى الثالث:** • إدارة الأنشطة اللازمة لإجراء تحليلات سلوك العملاء وتقديم النتائج والتوصيات المتعلقة بالتغييرات المحتملة في أنشطة التسويق للتأثير في المستهلكين المستهدفين. **المستوى الرابع.** • إنشاء نماذج وأُطر تحليل سلوك العملاء ووضع معايير لتحديد أنواع وخصائص العملاء الأساسية؛ لاتخاذ قرارات مدروسة في ما يتعلق بالتغييرات في أنشطة التسويق. **المستوى الخامس:** • تحديد أدوات، وأساليب، ونماذج التحليلات المتقدّمة واستخدامها للتنبؤ بسلوك العملاء والتأثير فيه.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة سلوكيات العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة سلوكيات العملاء
وصف المهارة	الفهم المعمق لسلوك العملاء والقدرة على إدارة تفاعلات العملاء بكفاءة، والمهارة في تحديد احتياجات العملاء وتوقعها، وتقديم التوصيات والمساعدة المصممة حسب الاحتياجات، والكفاءة في التعامل بصبر ومهنية مع العملاء كثيري المطالب.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر دعم العملاء خدمات المأكولات والمشروبات إدارة الفعاليات إدارة تجربة الزوار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف إلى أساسيات إدارة سلوك العملاء وتنفيذ استراتيجيات لضمان رضا العملاء والحفاظ على ولائهم في المعاملات اليومية. **المستوى الثاني:** • تصميم سياسات ومعايير إدارة سلوك العملاء وتحليلها وتفسيرها. • ضمان الامتثال لتعزيز تجربة العملاء والتفاعل معهم. **المستوى الثالث:** • ترسيخ إجراءات إدارة سلوك العملاء وتنفيذها بما يتيح تنظيم العمليات وضمان خدمة عملاء ممتازة. **المستوى الرابع:** • إنشاء نماذج وأطر تحليل سلوك العملاء ووضع معايير لتحديد أنواع خصائص العملاء الأساسية. **المستوى الخامس:** • وضع نُظم ونماذج تحليل سلوك العملاء المتقدّمة وتنفيذها، والتنبؤ بالأنماط المستقبلية لسلوك العملاء، واستخدام هذه المعرفة لتوجيه القرارات الاستراتيجية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة التحديات التي يواجهها العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة التحديات التي يواجهها العملاء**
وصف المهارة	إدارة مخاوف الزوار أو العملاء وتعليقاتهم وتقديم المساعدة لتلبية احتياجاتهم.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق دعم العملاء إدارة تجربة الزوار العمليات التشغيلية العامة المكتب الأمامي إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم العمليات البحرية المتخصصة خدمات الاستئجار والتأجير الأمن في قطاع السياحة المبيعات والتسويق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • النظر في المتطلبات المحددة للزوار أو العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة ومعالجتها، والاطلاع على مخاوف العملاء غير الراضين وملاحظاتهم والتعامل معها. **المستوى الثاني:** • التحقيق في المخاوف والملاحظات الواردة من الزوار أو العملاء والتعامل معها. **المستوى الثالث:** • إدارة الحالات المبلّغ عنها وأداء الموظفين في التعامل مع مخاوف وملاحظات الزوار أو العملاء. **المستوى الرابع:** • إجراء تقييم شامل للنظام الحالي للتعامل مع مشكلات العملاء، وصياغة أساليب جديدة لمعالجة هذه المشكلات، ودمج هذه العمليات بشكل فعّال في ممارسات الفرق المختلفة. **المستوى الخامس:** • تحديد طرق معالجة تحديات العملاء والدفع باتجاه تبني نهج يركز على العملاء لحل هذه التحديات والمشكلات بشكل استباقي. • صياغة القرارات بشأن التقنية، والعمليات، والمقاييس المستخدمة لإدارة التحديات، بما يؤدي إلى ترسيخ ثقافة التركيز على العملاء.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليل بيانات العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تحليل بيانات العملاء**
وصف المهارة	إعداد أطر عمل لتحليل بيانات العملاء بهدف فهم مستوى المعرفة لديهم وسلوكهم من خلال نقاط التواصل المختلفة معهم.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات تقنيات السفر خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم إدارة الإيرادات والتسعير العمليات التشغيلية العامة دعم العملاء إدارة الفنادق المبيعات والتسويق إدارة تجربة الزوار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم سلوك العملاء من خلال جمع البيانات من نقاط الاتصال وتحليلها لإرساء أنماط سلوك وخصائص متميزة تتعلق بالعملاء. **المستوى الثاني:** • تنظيم نتائج المعلومات المجمّعة من نقاط الاتصال مع العملاء لتوفير المرئيات التي تساعد على إجراء تحسينات مستمرة. **المستوى الثالث:** • تحديد قيمة البيانات المجمّعة من نقاط الاتصال مع العملاء ودمجها في ما يتعلق بتفاعلات العملاء في جميع هذه النقاط. **المستوى الرابع:** • تصميم إطار تحليل سلوك المستهلك والمعلومات لتحفيز جهود جمع البيانات وتحديد أهداف محددة لهذا التحليل. **المستوى الخامس:** • وضع استراتيجيات متكاملة حول جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها واتخاذ القرارات بناءً على بيانات العملاء. • اتخاذ خيارات استراتيجية رئيسية في ما يتعلق بالتقنية، والعمليات، والمقاييس، والموظفين اللازمين لتحليل بيانات العملاء بشكل فعّال مع ضمان الامتثال للقواعد المعمول بها.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التواصل مع العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	التواصل مع العملاء
وصف المهارة	التفاعل مع مجموعة متنوعة من العملاء والتواصل معهم للمساعدة في الرد على الاستفسارات الأساسية والإسهام في إرساء ثقافة الخدمة.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المكتب الأمامي إدارة شؤون السفر دعم العملاء العمليات التشغيلية العامة خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق المبيعات والتسويق إدارة تجربة الزوار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بمفهوم التواصل مع العملاء وتطبيقه، بما يشمل تطبيق أفضل الممارسات وإجراءات التشغيل القياسية، مثلاً: إدارة ملاحظات العملاء، والنظر في الشكاوى، وفهم رحلة العميل في نقاط الاتصال المختلفة. **المستوى الثاني:** • الفهم المعمق للنظام، بما يشمل القدرة على تصميم ممارسات التواصل مع العملاء وتحليلها وتعديلها للحصول على أفضل النتائج. • وضع استراتيجية شاملة للتواصل مع العملاء من خلال تفسير السياسات والمعايير. **المستوى الثالث:** • تزويد الموظفين بأدوات واستراتيجيات التواصل مع العملاء (بما يشمل تنفيذ الممارسات المجربة والمختبرة التي من شأنها تعزيز تفاعلات العملاء، وتحسين رضاهم، وتعزيز ولائهم). **المستوى الرابع:** • تحليل ملاحظات العملاء، ووضع استراتيجيات متكاملة للتواصل معهم، وتحسين العمليات لإنشاء تجربة عملاء سلسة في كافة نقاط الاتصال. **المستوى الخامس:** • تصميم استراتيجيات شاملة لتحقيق أقصى قدر من رضا العملاء وولائهم ودعمهم، واتخاذ قرارات محورية بشأن تقنيات، وممارسات، ومقاييس التواصل معهم، ودفع المؤسسة باتجاه ترسيخ ثقافة تركز على العملاء.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة تجربة العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة تجربة العملاء**
وصف المهارة	تجميع المعلومات التي تم الحصول عليها من خلال نقاط التواصل المختلفة مع العملاء وإدارتها لضمان توفير تجربة متسقة ومرضية لهم.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق دعم العملاء إدارة تجربة الزوار العمليات التشغيلية العامة إدارة الإيرادات والتسعير إدارة الفنادق المكتب الأمامي إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات تطوير الوجهات السياحية الأمن في قطاع السياحة تقنيات السفر التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف إلى أساسيات إدارة تجربة العملاء، والمشاركة فيها والتواصل بشأنها بما يشمل تفاعل العملاء وجمع الملاحظات وعمليات حل المشكلات على أن تتم الاستفادة منها من خلال منصات مؤسسية مختلفة. • فهم قنوات خدمة العملاء المختلفة (مثلاً: التواصل شخصياً أو عبر الإنترنت أو عبر الهاتف). **المستوى الثاني:** • بناء قاعدة معرفية لخدمة العملاء كجزء من الموارد المؤسسية. **المستوى الثالث:** • تصميم قاعدة المعرفة لخدمة العملاء في المؤسسة. • الخبرة في تضمين ملاحظات العملاء في عمليات تحسينات الخدمة. • تدريب الموظفين على الممارسات الفضلى لخدمة العملاء. **المستوى الرابع:** • تقييم فاعلية قاعدة المعرفة الخاصة بخدمة العملاء. • القدرة على مقارنة خدمة العملاء بالمعايير القائمة في القطاع. **المستوى الخامس:** • وضع رؤية لتقديم تجربة عملاء مثالية وتضمين الأساليب المتقدّمة لتتبع وقياس مشاعر العملاء ورضاهم. • الخبرة في استخدام أدوات التحليلات المتقدّمة للتنبؤ باحتياجات العملاء وتفضيلاتهم.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة ملاحظات العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة ملاحظات العملاء
وصف المهارة	إدارة ملاحظات الزوار أو العملاء وبياناتهم لتحسين عمليات تقديم الخدمات وتطوير برامج ومبادرات العلاقات مع العملاء بهدف تعزيز العلاقات طويلة الأجل وتحفيز نمو المبيعات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المكتب الأمامي دعم العملاء إدارة تجربة الزوار العمليات التشغيلية العامة إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • إرساء العلاقات المنتظمة مع الزوار أو العملاء والحفاظ عليها وتحديثها بما يتيح مراقبة تفاعلاتهم ومتطلباتهم ومستويات رضاهم وتتبعها وتسجيلها. • الفهم الأساسي للقنوات المختلفة للحصول على الملاحظات (مثلاً: الاستبيانات والمراجعات عبر الإنترنت والتواصل المباشر).
	المستوى الثاني: • إنشاء نُظُم لمراقبة أنشطة الزوار أو العملاء والحصول على ملاحظات لتحليل عملية التحسين وتنفيذها. • استخدم برمجيات وأدوات إدارة الملاحظات بكفاءة.
	المستوى الثالث: • إدارة علاقات الزوار أو العملاء من خلال تحديد توقعاتهم وإدارة برامج ومبادرات العلاقات الخاصة بهم. • الخبرة في تحليل بيانات الملاحظات لتحديد الاتجاهات ومجالات التحسين.
	المستوى الرابع: • إطلاق استراتيجيات وبرامج علاقات الزوار أو العملاء لتعزيز ولائهم واستبقائهم. • تضمين الملاحظات في عمليات التحسين المستمر والتدريب على خدمة العملاء.
	المستوى الخامس: • تحديد التوجه الاستراتيجي لنُظم ملاحظات العملاء، ومواءمة العمليات مع رسالة المؤسسة لتحسين تجارب العملاء، وتعزيز الولاء، وتحفيز عمليات التحسين المستمر. • الخبرة في تصميم أُطر التحليلات المتقدّمة للملاحظات وتنفيذها بما يؤدي إلى تحفيز المبادرات الاستراتيجية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تصميم استراتيجية استبقاء وولاء العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تصميم استراتيجية استبقاء وولاء العملاء.**
وصف المهارة	صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم بناءً على البيانات المستقاة من تحليل العلاقات بالعملاء.
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة العمليات التشغيلية العامة إدارة المطاعم إدارة الفنادق إدارة تجربة الزوار إدارة الفعاليات دعم العملاء
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • إدراك أهمية استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم وتطبيقها،وتحديد المكونات الأساسية وإظهار كيفية إسهامها في نجاح الأعمال، والقدرة على تصميم التكتيكات الأساسية. **المستوى الثاني:** • تحليل سلوك العملاء وتفضيلاتهم لتصميم استراتيجيات فعالة للولاء والاستبقاء وضمان الامتثال لمعايير القطاع وأفضل الممارسات. **المستوى الثالث:** • إدارة برامج ولاء العملاء واستبقائهم وضمان فاعلية هذه البرامج. **المستوى الرابع:** • وضع استراتيجيات لتصميم برامج ولاء العملاء واستبقائهم. **المستوى الخامس:** • صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم من خلال تعزيز الشراكات طويلة الأمد ذات المنافع المشتركة مع العملاء المستهدفين.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة علاقات العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة علاقات العملاء**
وصف المهارة	وضع استراتيجيات، وتقنيات، وممارسات لإدارة وتحليل البيانات المتعلقة بعمليات التواصل مع العملاء طوال مدة التعامل معهم، وذلك بهدف تحسين العلاقات التجارية معهم، والمساعدة في استبقائهم وزيادة المبيعات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق دعم العملاء التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة المكتب الأمامي إدارة تجربة الزوار إدارة الفنادق خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم العمليات التشغيلية العامة إدارة الفعاليات إدارة أماكن تنظيم الفعاليات خدمات تقديم الطعام الطهي وعمليات المطبخ
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة علاقات العملاء وفهمها. • إتقان مهارات التواصل الأساسية في التعامل مع استفسارات العملاء. • الحفاظ على التواصل الفعّال مع العملاء، وتنفيذ الأنشطة المتعلقة بخطط التنفيذ من أجل ترسيخ القدرات في مجال إدارة علاقات العملاء. **المستوى الثاني:** • التواصل مع العملاء وتنفيذ خطط التنفيذ من أجل ترسيخ القدرات في مجال إدارة علاقات العملاء. **المستوى الثالث:** • إدارة خطط العملاء، ووضع خطط التنفيذ لتبني قدرات جديدة في مجال إدارة علاقات العملاء. **المستوى الرابع:** • تقييم النُظم المتقدّمة لإدارة علاقات العملاء ودمجها في بيئة العمل، وتوظيف ملاحظات العملاء في تحسين العمليات، ووضع استراتيجيات فعالة لتعزيز التواصل مع العملاء وتحقيق الربحية. **المستوى الخامس:** • تحديد التوجه الاستراتيجي لمبادرات إدارة علاقات العملاء. • وضع أهداف طويلة الأمد لعلاقات العملاء بما يتماشى مع أهداف المؤسسة، وتحفيز الابتكار في استراتيجيات تجربة العملاء من أجل تحقيق نمو الأعمال المستدام.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
برمجيات إدارة علاقات العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	برمجيات إدارة علاقات العملاء
وصف المهارة	يساعد برنامج إدارة علاقات العملاء الشركات على إدارة التفاعلات مع العملاء، والمبيعات، وجهود التسويق من خلال تتبع بيانات العملاء والاتصالات وتحليلها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات البحرية المتخصصة إدارة شؤون السفر دعم العملاء المبيعات والتسويق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • إدخال بيانات العملاء في نظام إدارة علاقات العملاء. • فهم التفاعلات الأساسية مع العملاء ومتابعتها. • إجادة استخدام البرمجيات لتسجيل الاستفسارات والملاحظات.
	المستوى الثاني: • تحليل بيانات العملاء وتفسيرها. • ضمان الامتثال لأنظمة حماية البيانات. • تصميم المسارات التفاعلية مع العملاء. • تطبيق نُظم ردود البريد الإلكتروني الآلية.
	المستوى الثالث: • تيسير عمليات دمج أدوات المبيعات الأخرى. • تصميم مسارات خاصة لإدارة علاقات العملاء بما يتوافق مع أهداف المؤسسة. • إعداد مرئيات تفصيلية حول العملاء في إطار الحملات التسويقية الموجهة.
	المستوى الرابع: • مراجعة الاتجاهات السائدة في بيانات إدارة علاقات العملاء من أجل تحسين الخدمات المقدّمة. • تحليل ملفات تعريف العملاء لتحديد الفرص المتاحة في السوق. • تقييم التكامل بين النظام وأدوات المبيعات والتسويق.
	المستوى الخامس: • تحديد التوجه المتبع في توسيع نطاق إدارة علاقات العملاء. • وضع الاستراتيجيات اللازمة لدمج نُظم إدارة علاقات العملاء في نُظم المعلومات التجارية. • الإشراف على تنفيذ استراتيجيات التواصل مع العملاء على المدى الطويل.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
البحوث المتعلقة بالعملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	البحوث المتعلقة بالعملاء
وصف المهارة	تحديد احتياجات العملاء وتفضيلاتهم وسلوكياتهم ودوافعهم
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق تطوير الوجهات السياحية إدارة تجربة الزوار دعم العملاء
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف على أساليب إجراء البحوث المتعلقة بالعملاء وتحديدها وتطبيقها. • فهم أهمية جمع البيانات وتحليلها في استخلاص مرئيات العملاء للمساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالأعمال.
	المستوى الثاني: • تصميم مشاريع البحوث المتعلقة بالعملاء وتنفيذها. • تحليل البيانات لتحديد اتجاهات العملاء وتفضيلاتهم. • تفسير النتائج للاسترشاد بمخرجاتها في استراتيجيات الأعمال. • التأكد من توافق منهجيات البحث مع معايير القطاع
	المستوى الثالث: • تسهيل وضع استراتيجيات البحوث الشاملة المتعلقة بالعملاء. • الإشراف على عمليات جمع البيانات وتحليلها. • تطبيق منهجيات البحث المتقدّمة. • تقديم التوصيات بناءً على مرئيات العملاء المتعمقة.
	المستوى الرابع: • تقييم النُظم المعقدة لإجراء البحوث المتعلقة بالعملاء ودمجها. • توليف البيانات من مختلف المصادر المتعددة لوضع توصيات قابلة للتنفيذ. • قيادة المبادرات الاستراتيجية لتعزيز فهم العملاء وتحفيز نمو الأعمال.
	المستوى الخامس: • تحديد التوجه الاستراتيجي لأنشطة إجراء البحوث المتعلقة بالعملاء. • تحديد أهداف البحوث بما يتماشى مع أهداف المؤسسة. • تعزيز الابتكار في منهجيات البحث. • الاستفادة من المرئيات لخلق مزايا تنافسية وتعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التميز في خدمات العملاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	التميز في خدمات العملاء
وصف المهارة	توفير تجربة إيجابية للعملاء من خلال وضع معايير فعالة لخدمتهم وتنفيذ الإجراءات التصحيحية لتحسين الفجوات القائمة عند تقديم الخدمات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم إدارة شؤون السفر المكتب الأمامي إدارة الإيرادات والتسعير العمليات البحرية المتخصصة المبيعات والتسويق العمليات التشغيلية العامة إدارة تجربة الزوار دعم العملاء التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة الفنادق خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق إدارة الفعاليات خدمات تقديم الطعام تطوير الوجهات السياحية إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • اتباع الإرشادات وتطبيقها من أجل تقديم خدمة عملاء ممتازة. • معالجة التحديات المبلّغ عنها المتعلقة بالخدمات لتلبية احتياجات العملاء وإتاحة الفرص لتقديم الخدمات. • إظهار المعرفة الأساسية بمبادئ خدمة العملاء وقواعدها. **المستوى الثاني:** • تحديد الفجوات القائمة في الخدمات التي تتطلب تنفيذ إجراءات تصحيحية لتحسين معايير الخدمة. • استخدام برمجيات خدمة العملاء وأدواتها بكفاءة. **المستوى الثالث:** • إعداد إطار خدمة العملاء في المؤسسة من أجل تعزيز التميز في خدمة العملاء. • إظهار الخبرة في تدريب الموظفين على خدمة العملاء وفقاً لمعايير القطاع. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم خدمة العملاء ودمجها بما يؤدي إلى تحسين رضا العملاء، وتجميع الملاحظات بهدف تحسين الخدمات المقدّمة، وقيادة جهود تنفيذ حلول الخدمات المبتكرة. • مقارنة خدمة العملاء بالمعايير القائمة في القطاع. **المستوى الخامس:** • تحديد التوجه المتبع لوضع معايير جديدة تتوافق مع الأهداف التنظيمية. • تعزيز ثقافة التركيز على العملاء. • الابتكار لتجاوز توقعات العملاء والتأسيس للولاء للعلامة التجارية من خلال تجارب الخدمة الاستثنائية. • الاستفادة من الخبرة في مجال التقنية لتخصيص تجربة خدمة العملاء وتعزيزها.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليلات البيانات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تحليلات البيانات
وصف المهارة	تطبيق تحليلات البيانات داخل المؤسسة لتوليد المرئيات والمعلومات حول الأعمال، وذلك بالإستعانة بالأساليب والأدوات الإحصائية والحاسوبية، والخوارزميات، ونمذجة البيانات التنبؤية، والعرض البصري للبيانات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الإيرادات والتسعير المبيعات والتسويق إدارة المطاعم العمليات التشغيلية العامة دعم العملاء إدارة الفنادق خدمات المأكولات والمشروبات تقنيات السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف على مفاهيم تحليل البيانات الأساسية وفهمها، وتحديد أهميتها في اتخاذ القرارات، وتفسير تقنيات تحليل البيانات الشائعة، وتحديد الاتجاهات السائدة والأنماط الأساسية في بيانات الأعمال باستخدام الأدوات الإحصائية والحسابية. **المستوى الثاني:** • إنشاء الخوارزميات وتطبيقها وتقييمها، ونمذجة البيانات التنبؤية، بالإضافة إلى العرض البصري للبيانات لتحديد الاتجاهات والأنماط الأساسية للبيانات • استخدام الأدوات والبرمجيات الإحصائية لتفسير مجموعات البيانات وتنقيحها. • المساعدة في إعداد تقارير البيانات والعروض التقديمية. **المستوى الثالث:** • إعداد النماذج التنبؤية لتوقع الاتجاهات المستقبلية وتحسينها. • تقديم التوصيات القائمة على البيانات لدعم عمليات الأعمال. • دمج البيانات من مختلف المصادر لإثراء التحليلات. • إجراء اختبار الفرضيات وتحليل الانحدار لتحديد العوامل المؤثرة الرئيسية. **المستوى الرابع:** • إدارة قدرة علم البيانات في المؤسسة وتعزيزها من خلال تحسين معايير الأداء المالي وغيرها من معايير الأداء التجاري، وتصميم دراسات البيانات. • تصميم عمليات ومعايير ضمان جودة البيانات وتنفيذها. • قيادة عمليات إعداد نماذج البيانات المعقدة التي تدعم القرارات الاستراتيجية. **المستوى الخامس:** • إعداد المبادرات الاستراتيجية وتوفير القيادة في قدرات تحليل البيانات. • صياغة أُطر حوكمة البيانات بما يتماشى مع الأهداف التنظيمية. • تعزيز الابتكار في منهجيات تحليل البيانات. • الاستفادة من التحليلات المتقدّمة لتعزيز المزايا التنافسية المستدامة والنمو الاستراتيجي.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
أخلاقيات البيانات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	أخلاقيات البيانات
وصف المهارة	تطبيق المبادئ القانونية والأخلاقية في جمع البيانات واستخدامها وتخزينها والتخلص منها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تقنيات السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم المبادئ الأساسية لأخلاقيات البيانات وتطبيقها، وإدراك أهمية خصوصية البيانات وسريتها. • تفسير الاعتبارات الأخلاقية في التعامل مع البيانات واتخاذ القرارات. • إظهار الامتثال لأنظمة حماية البيانات. **المستوى الثاني:** • تطبيق وتعزيز مبادئ السلوك المهني والقانوني والأخلاقي والسياسات والإجراءات المتبعة في التعامل مع البيانات. **المستوى الثالث:** • تحليل الممارسات غير الأخلاقية وتطبيق نماذج واستراتيجيات اتخاذ القرارات الأخلاقية لمعالجة المشكلات والقضايا الأخلاقية. **المستوى الرابع:** • صياغة مدونة أخلاقيات المؤسسة ونُظمها وعملياتها لضمان الالتزام بالمتطلبات المهنية والقانونية والأخلاقية لاستخدام البيانات. **المستوى الخامس:** • تعزيز المساءلة والمسؤولية المهنية والقانونية والأخلاقية داخل المؤسسة وفي مختلف أقسامها.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الوفود والمشاركين

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة الوفود والمشاركين
وصف المهارة	إدارة السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة المشاركين وتسجيلهم وتفاعلهم، بما في ذلك إدارة شؤون سفرهم
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف على مبادئ إدارة الوفود والمشاركين وتطبيقها. • فهم أدوار الوفود والحفاظ على التواصل الفعّال مع المشاركين لضمان تنفيذ الفعاليات بسلاسة. **المستوى الثاني:** • تصميم استراتيجيات إدارة الوفود والمشاركين وتنفيذها، وتحليل ملاحظات المشاركين لتحسين تجارب حضور الفعاليات. • ضمان التنسيق السلس بين الوفود والمشاركين. **المستوى الثالث:** • تسهيل وضع الخطط الشاملة لإدارة الوفود والمشاركين. • الإشراف على تقديم الخدمات اللوجستية وخدمات الإقامة للوفود. • قيادة عمليات حل النزاعات أو القضايا المتعلقة بإدارة المشاركين. **المستوى الرابع:** • تقييم النُظم المتقدّمة لإدارة الوفود والمشاركين ودمجها في بيئة العمل. • تحليل الملاحظات لتحسين تجارب حضور الفعاليات. • قيادة عمليات تنفيذ الاستراتيجيات المبتكرة لإشراك الوفود والمشاركين. **المستوى الخامس:** • وضع معايير للتفاعلات بين الوفود والمشاركين بما يتماشى مع أهداف المؤسسة. • تعزيز التميز في تجارب المشاركين. • الابتكار لتقديم خدمات إدارة الوفود الاستثنائية التي تضمن تحقيق نجاح الفعاليات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
ابتكار التصاميم وإعدادها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	ابتكار التصاميم وإعدادها
وصف المهارة	استخدام أساليب التصميم المناسبة لصياغة حلول التصميم وإعدادها وتحسينها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق العمليات التشغيلية العامة إدارة أماكن تنظيم الفعاليات تطوير الوجهات السياحية إدارة الفنادق الخدمات الفنية
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم مبادئ التصميم الأساسية وتطبيقها. • التعرف على عناصر التصميم الرئيسية. • تفسير التصاميم وإبراز أهميتها في خلق الجاذبية البصرية وجذب المستخدمين باستخدام أدوات وبرمجيات التصميم الأساسية.
	المستوى الثاني: • تصميم المفاهيم البصرية وتنفيذها بناءً على ملخصات العملاء أو أهداف المشاريع. • تحليل اتجاهات التصميم لتعزيز الإبداع. • ضمان توافق مخرجات التصميم مع المبادئ العامة للعلامة التجارية ومبادئ تجربة المستخدم.
	المستوى الثالث: • تسهيل تطوير مشاريع التصميم المعقدة. • إدارة عمليات التصميم من المفهوم إلى التسليم النهائي. • قيادة عمليات تنفيذ حلول التصميم المبتكرة للتطبيقات المتنوعة.
	المستوى الرابع: • تقييم الأساليب المتقدّمة للتصميم ودمجها في بيئة العمل. • تحليل الملاحظات لتحسين مفاهيم التصميم. • قيادة عمليات وضع استراتيجيات التصميم الشاملة بما يتماشى مع متطلبات الجماهير المستهدفة ويُسهم في تحقيق أهداف العمل.
	المستوى الخامس: • إعداد معايير التصميم التي تعكس القيم التنظيمية والمكانة في السوق. • تعزيز الابتكار في منهجيات التصميم. • دعم الإبداع لتقديم حلول تصميم متطورة تميز العلامة التجارية وتعزز الميزة التنافسية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الاهتمام بالتفاصيل

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**الاهتمام بالتفاصيل**
وصف المهارة	الملاحظة الدقيقة للعوامل الصغيرة التي تسهم في إرضاء الزوار والنزلاء، وتقديم خدمات راقية تعزز التمايز عن المنافسين
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفنادق المكتب الأمامي العمليات التشغيلية العامة إدارة الإيرادات والتسعير إدارة المطاعم الطهي وعمليات المطبخ
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • إدراك أهمية الاهتمام بالتفاصيل في ضمان رضا العملاء، وإظهار هذه المهارة في خدمة الضيوف وتعزيز مستويات رضاهم. **المستوى الثاني:** • تحليل النهج التفصيلية لتقديم خدمات الضيوف وتطبيقها من أجل تعزيز مستويات رضاهم. **المستوى الثالث.** • تنفيذ استراتيجيات شاملة تركز على الاهتمام بالتفاصيل لرفع مستوى تجربة الضيوف وتخطي المعايير القائمة في القطاع. **المستوى الرابع:** • تقييم ممارسات الاهتمام بالتفاصيل وتطبيقها بما يتيح تجاوز توقعات الضيوف وتعزيز سمعة المؤسسة في التميز. **المستوى الخامس:** • الترويج لثقافة الاهتمام الدقيق بالتفاصيل بين فِرق العمل لتقديم تجارب لا مثيل لها للضيوف ووضع معايير جديدة للتميز في الخدمة في قطاع السياحة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تسوية النزاعات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تسوية النزاعات
وصف المهارة	إدارة النزاعات من خلال تنفيذ نُهج التسوية المناسبة لإيجاد حلول للخلافات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق المكتب الأمامي دعم العملاء إدارة تجربة الزوار العمليات التشغيلية العامة إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام المبيعات والتسويق الأمن في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد النزاعات والاستماع باهتمام وإظهار التعاطف والتحقيق في المشكلات وجمع الأدلة والتوسّط في المناقشات. **المستوى الثاني:** • تحليل النزاعات والتفاوض على الحلول وضمان تحقيق العدالة. **المستوى الثالث:** • إدارة وحل النزاعات للتخفيف من حدتها والتوصل إلى نتائج مقبولة. **المستوى الرابع:** • قيادة عمليات الوساطة في النزاعات لتحقيق أهدافها والخروج بنتائج إيجابية للمؤسسة. **المستوى الخامس:** • فهم السياسات والإجراءات التنظيمية وأثرها في تعزيز العلاقات. • تعزيز العلاقات الثلاثية المتناغمة وقيادة عمليات التفاوض الجماعي التنظيمي.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التوثيق وإعداد التقارير

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**التوثيق وإعداد التقارير**
وصف المهارة	الإلمام بإجراءات التوثيق وإدارة المعلومات باستخدام مصادر المعلومات المتنوعة والالتزام بالإجراءات التنظيمية والتشريعات ذات الصلة. والإلمام بوسائل تخزين المعلومات، والمواد، والأدلة وحفظها والإلمام بآلية إنشاء سجلات التحقيقات وسجل تسجيل الحوادث وفهم قواعد الإفصاح
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات دعم العملاء العمليات التشغيلية العامة خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق خدمات الاستئجار والتأجير الأمن في قطاع السياحة الطهي وعمليات المطبخ إدارة تجربة الزوار العمليات البحرية المتخصصة الخدمات الفنية المكتب الأمامي المبيعات والتسويق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • اتباع مبادئ ومعايير التوثيق وإعداد التقارير وتطبيقها. • إجادة تنظيم المعلومات وتقديمها بفعالية. • صياغة التقارير أو الوثائق بحسب الحاجة. **المستوى الثاني:** • تصميم التقارير والوثائق التفصيلية وصياغتها. • تحليل البيانات لابتكار المرئيات. • ضمان تلبية الوثائق للمتطلبات المحددة وتوافقها مع معايير القطاع. **المستوى الثالث:** • تيسير إعداد إجراءات التوثيق الشاملة وآليات إعداد التقارير وتنفيذها لتعزيز الكفاءة التشغيلية والامتثال. **المستوى الرابع:** • تقييم الأدوات والأساليب المتقدّمة لإعداد التقارير ودمجها في بيئة العمل. • تجميع البيانات من مصادر متنوعة لصياغة تقارير متعمقة. • قيادة عمليات وضع استراتيجيات إعداد التقارير المخصصة التي تدعم الأهداف التنظيمية. **المستوى الخامس:** • تحديد التوجهات والاستعانة بالقيادة الملهمة في تصميم نُظم التوثيق المتقدّمة بما يتوافق مع الأهداف التنظيمية ومعايير القطاع.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الامتثال للوائح البيئية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	الامتثال للوائح البيئية
وصف المهارة	ضمان التقيد بمتطلبات الامتثال للأنظمة واللوائح الوطنية وغيرها من الوثائق التنظيمية المعمول بها في مجال حماية البيئة والانبعاثات، وإعداد التقارير اللازمة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفنادق العمليات التشغيلية العامة خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق إدارة الفعاليات إدارة شؤون السفر إدارة أماكن تنظيم الفعاليات تطوير الوجهات السياحية التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة المطاعم خدمات تقديم الطعام الطهي وعمليات المطبخ العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات خدمات المأكولات والمشروبات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف على اللوائح البيئية الأساسية ومتطلبات الامتثال الرئيسية والالتزام بها. • إظهار المعرفة بإجراءات الامتثال. • ضمان الالتزام بالأنظمة البيئية في أنشطة العمل.
	المستوى الثاني: • فهم اللوائح البيئية المعقدة وتطبيقها. • تحليل معايير الامتثال لضمان مواءمة الممارسات التنظيمية معها. • وضع الاستراتيجيات لتحسين الامتثال للوائح البيئية.
	المستوى الثالث: • إعداد برامج الامتثال للوائح البيئية وتنفيذها. • الإشراف على عمليات التقييم والتدقيق التنظيمي. • قيادة عمليات ترسيخ ثقافة المسؤولية البيئية في المؤسسة.
	المستوى الرابع: • دمج منهجيات الامتثال البيئي المتقدّمة. • تجميع البيانات لمتابعة التغييرات التنظيمية وأثرها المترتب. • قيادة عمليات تنفيذ التدابير الاستباقية للحفاظ على الامتثال والاستدامة.
	المستوى الخامس: • توجيه مبادرات الامتثال البيئي. • وضع معايير الامتثال التي تعكس القيم التنظيمية والمسؤولية البيئية. • الابتكار في استراتيجيات تحقيق الامتثال. • قيادة ممارسات الاستدامة لضمان المسؤولية البيئية والقدرة على التكيف مع البيئة على المدى الطويل.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليل جدوى الفعاليات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تحليل جدوى الفعاليات
وصف المهارة	الخبرة في إجراء تحليل جدوى شامل للفعاليات السياحية المختلفة في القطاع. وإجادة تقييم العوامل الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تسهم في استمرارية الفعاليات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفعاليات العمليات التشغيلية العامة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • بدء تحليل الجدوى وإجراؤه لمختلف الفعاليات، وتقييم المخاطر المحتملة والفرص المتاحة، مع الأخذ في الاعتبار جوانب أخرى، مثل: الميزانية والموارد والطلب في السوق. **المستوى الثاني:** • إجراء تقييمات معمقة لجدوى الفعاليات. • تحليل البيانات لدعم اتخاذ القرارات المتعلقة بالجدوى. • إعداد تقارير شاملة عن الجدوى تحدد النتائج المحتملة والتوصيات. **المستوى الثالث:** • إعداد دراسات مفصلة عن جدوى الفعاليات. • الإشراف على تحليل العوامل المعقدة التي تؤثر على جدوى الفعاليات. • قيادة عمليات وضع الخطط الاستراتيجية بناءً على نتائج دراسات الجدوى. **المستوى الرابع:** • تقييم المنهجيات المتقدّمة لتحليل جدوى الفعاليات ودمجها في بيئة العمل. • تجميع البيانات من مختلف المصادر المتنوعة للتنبؤ بمدى نجاح الفعاليات. • توجيه عمليات اتخاذ القرارات لزيادة إمكانية نجاح الفعاليات وتحسين النتائج الاستراتيجية. **المستوى الخامس:** • قيادة عمليات إجراء التحليلات المتعمقة لجدوى الفعاليات الاستراتيجية، ووضع الخطوط العريضة لعمليات اتخاذ القرارات المبتكرة، ودعم تحقيق نجاح باهر في هذا القطاع الديناميكي.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التخطيط للفعاليات وإدارتها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**التخطيط للفعاليات وإدارتها**
وصف المهارة	وضع خطط للفعاليات وإدارتها وتنفيذها وفقاً للجداول الزمنية المتفق عليها ومتطلبات الميزانية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفعاليات المبيعات والتسويق إدارة شؤون السفر دعم العملاء العمليات التشغيلية العامة إدارة أماكن تنظيم الفعاليات إدارة تجربة الزوار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تقديم الدعم في كافة المعلومات وتنسيقها لاستخدامها في المهام الأساسية لتخطيط الفعاليات ومختلف الأنشطة ذات الصلة. **المستوى الثاني:** • تنفيذ أنشطة تخطيط الفعاليات ومتابعتها وفقاً للجداول الزمنية المتفق عليها ومتطلبات الميزانية. **المستوى الثالث:** • إدارة عمليات تنفيذ الخطط المتكاملة للفعاليات المتعددة لضمان اتساق التخطيط. **المستوى الرابع:** • وضع استراتيجيات إدارة الفعاليات لاستيفاء متطلبات الأعمال عند زيادة ربحية الأعمال. • دعم التنفيذ الناجح لخطط الفعاليات المتعددة. **المستوى الخامس:** • وضع الاستراتيجيات الشاملة لإدارة الفعاليات وتنفيذها. • الإشراف على كافة جوانب الفعاليات المتعددة لتحقيق أهداف الأعمال، وتعظيم الربحية، وضمان تحقيق نتائج ناجحة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحضير المأكولات والمشروبات والطهي

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تحضير المأكولات والمشروبات والطهي
وصف المهارة	إعداد الأطباق وتقديمها بجودة عالية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات المأكولات والمشروبات العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات خدمات تقديم الطعام إدارة المطاعم الطهي وعمليات المطبخ
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد الآليات الأساسية في الطبخ وممارسات السلامة في المطبخ وتطبيقها. • الكفاءة في إعداد الأطباق البسيطة وتقديمها. • اتباع الوصفات المعيارية للحفاظ على الجودة. **المستوى الثاني:** • طبخ الوصفات بدقة. • الإبداع في تعديل الوصفات. • تطبيق المعرفة حول خصائص النكهات ومزيج المكونات لتحسين تقديم الأطباق وجودتها. • الاستجابة لملاحظات العملاء الأساسية وتضمينها في الأعمال. **المستوى الثالث:** • تيسير وضع مفاهيم قوائم الطعام. • تنفيذ تدابير ضبط التكاليف. • الإشراف على عمليات المطبخ وتنسيق المهام بين العاملين فيه من أجل ضمان الكفاءة في إعداد قوائم طعام متنوعة للفعاليات أو المؤسسات وتقديم الأطباق المشمولة فيها. • تقديم التدريبات وإرشاد الطهاة المبتدئين. **المستوى الرابع:** • تقييم أساليب الطهي المتقدّمة ودمجها، وتجريب المكونات والاتجاهات السائدة في الطهي. • تصميم قوائم طعام مبتكرة تتماشى مع مختلف الأذواق وتفضيلات الأطعمة. • إدارة العلاقات مع الموردين لضمان توفير مكونات ذات جودة عالية. • اتباع المبادئ التوجيهية الغذائية في تخطيط قائمة الطعام. **المستوى الخامس:** • وضع معايير الطهي ومواءمتها مع العلامة التجارية والسوق المستهدفة، والابتكار في تطوير قائمة الطعام، وضمان توفير أطعمة وخدمات بأعلى جودة لتحقيق أهداف المؤسسة. • التعاون مع فرق التسويق للترويج للأطعمة وقوائم الطعام الجديدة. • تنفيذ الممارسات المستدامة في الطهي، وتوفير مكونات صديقة للبيئة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الإسعافات الأولية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**الإسعافات الأولية**
وصف المهارة	تقديم الإسعافات الأولية وتحديد مدى الحاجة إلى تصعيد الموقف
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الأمن في قطاع السياحة إدارة الفعاليات إدارة شؤون السفر دعم العملاء خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق إدارة تجربة الزوار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • اتباع الإجراءات التنظيمية بحسب درجة الإصابة. • تطبيق آليات الإسعافات الأولية، والقدرة على تقييم المواقف لتوفير خدمات الرعاية المناسبة. **المستوى الثاني:** • تصميم بروتوكولات الإسعافات الأولية، وضمان الامتثال للسياسات والمعايير. **المستوى الثالث:** • تيسير وضع إجراءات الإسعافات الأولية وتنفيذها في مختلف أنشطة العمل. **المستوى الرابع:** • تقييم النُظم ودمجها لضمان فعالية تنفيذ إجراءات الإسعافات الأولية. **المستوى الخامس:** • الإشراف على التوجهات والاستراتيجيات لنُظم الإسعافات الأولية لتحقيق أهداف المؤسسة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة مخزون المأكولات والمشروبات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة مخزون المأكولات والمشروبات
وصف المهارة	إدارة استلام المنتجات والإمدادات وإرسالها وتخزينها لمراقبة شراء المخزون لضمان فعالية الإنتاج
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم إدارة الفعاليات خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • استلام سجلات المخزون الدقيقة وفحصها وإعدادها وجمعها وتسليمها وتحديثها لمراقبة الاختلافات في مخزون البضائع وحركتها. • المعرفة الأساسية ببرمجيات إدارة المخزون.
	المستوى الثاني: • مراقبة استلام المخزون وحركته بحسب خطط المخزون. • تحديد الاختلافات في المخزون وتصحيحها.
	المستوى الثالث: • تنفيذ إجراءات التخزين ومتابعتها. • تفسير المعلومات عن المخزون. • التحقيق في المخزون المفقود أو التالف وتوثيقه وفق الإجراءات التنظيمية لضبط المخزون. • الاستفادة من الخبرات في تدريب الموظفين على إجراءات المخزون.
	المستوى الرابع: • وضع السياسات والإجراءات التنظيمية لاستلام المخزون. • إخراج المخزون وتأمين تخزينه. • إيجاد حلول لمنع خسائر المخزون، وتوفير منظومة فعالة للمخزون. • تحليل بيانات المخزون لتحديد الاتجاهات السائدة والمشكلات.
	المستوى الخامس: • وضع الخطط طويلة الأجل لإدارة المخزون. • الإشراف على التنفيذ الاستراتيجي لعمليات إدارة المخزون للوصول إلى أعلى درجة من الكفاءة والفعالية. • الاستفادة من الخبرات في استخدام التقنيات لإدارة المخزون في الوقت الفعلي.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات
وصف المهارة	إدارة عمليات الإنتاج في المطبخ ومستوياته
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الطهي وعمليات المطبخ إدارة المطاعم العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم جداول الإنتاج في المطبخ وتخطيطها، ومعاينة الالتزام بالعمليات لتوفير الظروف التشغيلية المطلوبة وتحقيق المخرجات اللازمة. • المعرفة الأساسية بمعايير السلامة والنظافة في المطبخ. **المستوى الثاني:** • إدارة جداول وعمليات الإنتاج في المطبخ لتحقيق مستهدفات المخرجات، ومراعاة الاختلافات عن مستهدفات الإنتاج. • الكفاءة في استخدام برمجيات إدارة المطبخ. **المستوى الثالث:** • إدارة أنشطة الإنتاج كبير الحجم في المطبخ، وتحديد فرص قياس الإنتاجية وتحسين عمليات الإنتاج. • الخبرة في تحسين سير العمل والعمليات في المطبخ. **المستوى الرابع:** • دعم جميع الجوانب في مستويات إنتاج الطعام والإنتاجية لضمان إنتاج المخرجات المحددة ضمن الجدول الزمني الموضوع لإنتاج المطبخ. • تنفيذ مبادرات التحسين المستمر في الإنتاج. **المستوى الخامس:** • المواءمة مع أهداف المؤسسة، ووضع خطط إدارة الإنتاج طويلة الأجل، والإشراف على التنفيذ الاستراتيجي لعمليات الإنتاج للوصول إلى أعلى درجة من الكفاءة والفعالية. • الاستفادة من الخبرات في دمج التقنيات المتقدمة، مثلاً: الأتمتة والذكاء الاصطناعي في عمليات الإنتاج.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير**
وصف المهارة	التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وتقييمها لضمان الامتثال للمعايير
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الطهي وعمليات المطبخ العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات إدارة المطاعم إدارة الفعاليات خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد معايير الجودة الرئيسية وإجراءات التدقيق الأساسية. • المشاركة في عمليات تدقيق الجودة الداخلية والخارجية. **المستوى الثاني:** • تقييم المعلومات ورفع التقارير بأبرز النتائج من عمليات تدقيق جودة المأكولات والمشروبات. **المستوى الثالث:** • تحليل معلومات التدقيق والتوصية بالإجراءات التصحيحية من أجل ضمان جودة المأكولات والمشروبات. **المستوى الرابع:** • قيادة عمليات التدقيق و/أو معاينة ضبط الجودة لضمان استيفاء معايير جودة المأكولات والمشروبات. **المستوى الخامس:** • وضع خطط التدقيق الشاملة. • الإشراف على التنفيذ الاستراتيجي لعمليات تدقيق الجودة لاستمرار التحسين والامتثال.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات

القطاع	السياحة والضيافة			
اسم المهارة	ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات			
وصف المهارة	ابتكار منتجات غذائية جديدة من خلال ابتكار وصفات جديدة وتحسينها			
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة	خدمات المأكولات والمشروبات	النقل البحري	التأجير
	الوكالات العاملة بالسياحة	الأنشطة الترويحية	الأنشطة المرتبطة بالرياضة	أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات	الطهي وعمليات المطبخ	خدمات تقديم الطعام	إدارة الفعاليات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:
- تحديد المكونات الرئيسية وهياكل الوصفات الأساسية.
- تطبيق أساليب وضع الوصفات، مثل تعديل الكميات وإظهار الالتزام بالمواصفات.

المستوى الثاني:
- تقديم المقترحات والتوصيات لدعم عملية وضع الوصفات للمنتجات الغذائية الجديدة.

المستوى الثالث:
- إعداد النماذج الأولية للمنتجات الغذائية، وتعديل الوصفات لتناسب الاتجاهات السائدة في السوق.

المستوى الرابع:
- تعديل النماذج الأولية للمنتجات الغذائية، ووضع عمليات الإنتاج لضمان استيفاء معايير جودة الطعام ومستويات الربحية في المنتجات الغذائية الجديدة.

المستوى الخامس:
- مواءمة عمليات ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات مع الاتجاهات السائدة في مجال الطهي وأهداف المؤسسة.
- ابتكار الوصفات الجديدة وتحديد خطوط المنتجات.
- الإشراف على التنفيذ الاستراتيجي لعمليات ابتكار الوصفات من أجل تحقيق التميز في الطهي والتنافسية في السوق.

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
خدمات المأكولات والمشروبات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	خدمات المأكولات والمشروبات
وصف المهارة	التجهيز لتقديم المأكولات والمشروبات للعملاء وفقاً لمعايير تقديم الخدمات المتبعة في المؤسسة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم العمليات التشغيلية العامة دعم العملاء إدارة الفعاليات خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التجهيز للخدمة وفقاً لمعايير المؤسسة. • إدارة طلبات العملاء وتقديم الأطعمة وفقاً لمعايير الخدمة المعمول بها. **المستوى الثاني:** • الإشراف على خدمات المأكولات والمشربات لضمان الالتزام بمعايير جودة تقديم الخدمات في المؤسسة. **المستوى الثالث:** • تيسير وضع إجراءات الخدمات وتنفيذها لتسهيل العمليات، والإشراف على أنشطة الخدمات، وتنسيق تقديم الخدمات لاستيفاء توقعات العملاء. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم الخدمات المتقدّمة ودمجها لتحسين تجربة العميل، وجمع الملاحظات لتحسين الخدمات المقدّمة، وضمان التنفيذ الفعّال لممارسات التميز في الخدمات. **المستوى الخامس:** • وضع خطط الخدمات المخصصة، والإشراف على التنفيذ الاستراتيجي لعمليات الخدمات للتميز في مستوى رضا العملاء والاحتفاظ بهم.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
خدمات المأكولات والمشروبات على الطاولات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	خدمات المأكولات والمشروبات على الطاولات
وصف المهارة	الكفاءة في تقديم خدمات المأكولات والمشروبات المميزة على الطاولات، وإظهار حُسن الضيافة والاهتمام بالزوار في قطاع السياحة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم العمليات التشغيلية العامة دعم العملاء إدارة الفعاليات خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم مفاهيم خدمات المأكولات والمشروبات على الطاولات وتطبيقها، بما يشمل إدراك ترتيبات الطاولات وإجراءات الخدمة الأساسية وآداب التعامل مع العملاء. **المستوى الثاني:** • تصميم استراتيجيات الخدمات المخصصة على الطاولات لضمان تحقيق أعلى مستويات رضا العملاء. • تحليل معايير الخدمة وتفضيلات العملاء لتخصيص الخدمات المقدّمة. • تفسير ملاحظات العملاء لتحسين تجربة تناول الطعام. **المستوى الثالث:** • تيسير وضع إجراءات فعالة للخدمات على الطاولة وتنفيذها لتوفير تجارب استثنائية للعملاء. • الإشراف على عمليات الخدمات وتنسيق مهامها لتقديمها بسلاسة. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم الخدمات المتقدّمة ودمجها لتحسين عمليات الخدمات على الطاولة. • جمع ملاحظات العملاء لتحسين جودة الخدمات المقدّمة. • ضمان التنفيذ الفعّال لمعايير تميز الخدمات. **المستوى الخامس:** • وضع الاستراتيجيات والنهج المبتكرة لتقديم الخدمات. • الإشراف على تنفيذ الممارسات المتقدّمة للخدمات على الطاولة لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء وولائهم.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة توصيل طلبات الطعام

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة توصيل طلبات الطعام
وصف المهارة	تنفيذ عمليات التوصيل، والتعبئة والتغليف، وإدارة الوقت لضمان الحفاظ على جودة الطعام أثناء تسليمه. تطبيق نُظم إدارة الطلبات ومعالجتها لتلبية الطلبات التي تتم عبر الإنترنت بكفاءة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم إدارة الفنادق إدارة تجربة الزوار خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد أساليب التوصيل، وتطبيق الإجراءات الأساسية، مثلاً: تنظيم جداول التوصيل، والتحقق من دقة الطلبات، وإظهار قدرات المناولة المناسبة والتغليف السليم لطلبات الطعام، إلى جانب إدارة الجداول الزمنية للتوصيل وضمان سلامة الطعام أثناء توصيله. • فهم مبادئ العمل في خدمة العملاء عند التوصيل.
	المستوى الثاني: • إعداد نُظم إدارة التوصيل لضمان سرعة عمليات التوصيل وأمنها، وتقييم الطرق المتّبعة للنقل أثناء التوصيل من أجل ضمان الفعالية، وتفسير ملاحظات العملاء لتحسين خدمات التوصيل. • الكفاءة في استخدام برمجيات إدارة عمليات التوصيل وأدواتها.
	المستوى الثالث: • قيادة عمليات إعداد إجراءات التوصيل وتنفيذها لتيسير عملياته، والإشراف على جوانبه اللوجستية، وتنسيق مهامه من أجل تجاوز توقعات العميل. • الخبرة في تقديم التدريبات حول أفضل الممارسات وإجراءات السلامة.
	المستوى الرابع: • تحليل نُظم التوصيل المتقدّمة ودمجها في أنشطة العمل لتحسين عمليات التوصيل وتحليل البيانات لتحسين أدائها، وضمان نجاح تنفيذ ممارسات إدارة التوصيل. • إجراء المقارنات المعيارية بين أداء عمليات التوصيل في المؤسسة والمعايير المتّبعة في القطاع.
	المستوى الخامس: • توجيه التخطيط الاستراتيجي لعمليات إدارة توصيل طلبات الطعام وفق أهداف المؤسسة، وابتكار الحلول للتوصيل والإشراف على تنفيذها لرفع مستوى رضا العملاء والكفاءة التشغيلية. • الاستفادة من الخبرات في استخدام التقنيات المتقدّمة (مثلاً: التتبع باستخدام نظام تحديد المواقع «GPS» والذكاء الاصطناعي) لتحسين طرق النقل المستخدمة في توصيل الطعام والعمليات ذات الصلة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها
وصف المهارة	إجراء البحوث وترتيب الموارد وإعداد الاستراتيجيات لتشغيل مرفق لتقديم الطعام
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم إدارة الفعاليات خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • إدارة العمليات اليومية في منافذ بيع الطعام، ومراقبة المخزون، وضمان رضا العملاء، والحفاظ على نظافة المنافذ، إلى جانب التعامل مع استفسارات العملاء وشكاواهم بفعالية. • المعرفة الأساسية بحلول سلامة الطعام ونظافته.
	المستوى الثاني: • تصميم العمليات التشغيلية لضمان التشغيل السلس لمنافذ بيع الطعام، وتحليل المبيعات وبيانات العملاء من أجل تحسين الخدمات، وتفسير الملاحظات لتحسين الفعالية التشغيلية وتجربة العملاء. • الكفاءة في استخدام نُظم نقاط البيع وبرمجيات إدارة المخزون.
	المستوى الثالث: • تنسيق واجبات الموظفين، وتنفيذ تدابير ضبط الجودة، والإشراف على العمليات اليومية لتحقيق الأهداف المالية والتشغيلية. • الخبرة في تدريب الموظفين وتطويرهم.
	المستوى الرابع: • تقييم نُظم التشغيل المتقدّمة ودمجها لتحسين الكفاءة والربحية في إدارة منافذ بيع الطعام، وجمع البيانات لاتخاذ قرارات مدروسة، وضمان تنفيذ الخطط الاستراتيجية بنجاح من أجل تحسين الأداء العام. • تحليل بيانات الأداء المالي لدعم القرارات المتعلقة بالأعمال.
	المستوى الخامس: • وضع الخطط التشغيلية الشاملة، وابتكار الاستراتيجيات لتحقيق النمو والربحية، والإشراف على تنفيذها لتحقيق التميز والاستدامة في أعمال منافذ بيع الطعام. • الخبرة في دمج التقنيات التشغيلية المتقدّمة، مثلاً: الأتمتة والذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة وتجربة العميل.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحضير الطعام

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تحضير الطعام
وصف المهارة	الإلمام بعمليات التعامل مع مكونات الطعام وتقطيعها وطهيها وترتيبها لإعداد أطباق أو وجبات للاستهلاك
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الطهي وعمليات المطبخ
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • استيعاب المبادئ والأساليب الأساسية لتحضير الطعام، بما يشمل تحديد المكونات، واتباع الوصفات، والنظافة، ومهارات استخدام السكين، وطرق الطهي • العمل تحت إشراف مباشر، والحاجة إلى توجيهات مستمرة. **المستوى الثاني:** • الكفاءة في المهارات المتقدّمة في تحضير الطعام، بما يشمل اختيار المكونات، وتعديل الوصفات، واختيار النكهات المناسبة معاً، وتحضير أطباق متوازنة وجذابة. **المستوى الثالث:** • إتقان فن تحضير الطعام من خلال إظهار الخبرات في ابتكار الوصفات، وتخطيط قوائم الطعام، واستخدام أساليب الطهي المتقدّمة، وتحسين النكهات، وتقديم الطعام في بيئة عمل مهنية للطهي. • التكيّف مع مختلف بيئات المطبخ. **المستوى الرابع.** • التميز في التحضير الاستراتيجي للطعام من خلال ابتكار الأطباق، وتحسين سير العمل، وإدارة فرق العمل، وتحسين خدمات الطعام في تجارب الطهي • إرشاد الموظفين المبتدئين وتدريبهم ومشاركتهم المعرفة والأساليب. • الحفاظ على الجودة تحت ضغط ضيق الوقت وبطريقة فعالة للغاية. **المستوى الخامس:** • قيادة عمليات تحضير الطعام من خلال وضع توجيهات الطهي، وتحضير الأطباق المتميزة، ووضع معايير الجودة، وتطوير مفاهيم جديدة، ودعم تحقيق التميز في الطهي على مستوى المؤسسة. • بناء العلاقات مع الموردين وأصحاب المصلحة والحفاظ عليها من أجل ضمان توفير المكونات بأعلى جودة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
سلامة ونظافة الغذاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	سلامة ونظافة الغذاء
وصف المهارة	تنفيذ سياسات سلامة ونظافة الغذاء ومراقبتها، وتحديد مجالات التحسين بعد إجراء عمليات تدقيق النظافة، وتطوير نُظم إدارة سلامة ونظافة الغذاء وتدقيقها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم العمليات التشغيلية العامة دعم العملاء خدمات تقديم الطعام إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • اتباع إجراءات وسياسات سلامة ونظافة الغذاء وتحديثها، والحفاظ على النظافة، وإجراء عمليات التحقق من النظافة الشخصية، واستخدام مكونات آمنة، والتعامل مع الغذاء بشكل آمن، والحفاظ على نظافة أماكن العمل. **المستوى الثاني:** • الحرص على النظافة الشخصية، واستخدام مكونات آمنة، والتعامل السليم مع المواد الغذائية وتخزينها، ونظافة المرافق. • استيعاب أساسيات البرامج الأساسية ونظام تحليل المخاطر ونقاط التحكّم الحرجة (HACCP). • تنفيذ عمليات التحقق من سلامة الغذاء، والتعامل مع أي انتهاكات، وإدارة بروتوكولات التفتيش. **المستوى الثالث:** • تنفيذ نظام إدارة سلامة الغذاء القائم على نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكّم الحرجة. • إجراء عمليات التدقيق الداخلية للتأكد من الالتزام بمعايير نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكّم الحرجة/نظام إدارة سلامة الغذاء إلى جانب اللوائح المحلية والدولية للهيئة العامة للغذاء والدواء. • التعامل مع المشكلات المعنية بعدم الامتثال وفق سياسات سلامة الغذاء. **المستوى الرابع:** • قيادة عمليات تدقيق نُظم إدارة سلامة الغذاء وربط نتائجها بسياسات المؤسسة وأهدافها، بما يشمل اللوائح المعمول بها. **المستوى الخامس:** • قيادة المبادرات الاستراتيجية، وتنفيذ البرامج المتقدّمة لسلامة الغذاء، ودمج التقنيات المتطورة، ووضع ممارسات رائدة في القطاع لضمان اتباع أعلى معايير السلامة والنظافة على مستوى المؤسسة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة سلامة الغذاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة سلامة الغذاء
وصف المهارة	تطبيق بروتوكولات وممارسات صحية وتدابير رقابية صارمة لضمان السلامة في التعامل مع المأكولات والمشروبات وتخزينها وتحضيرها وتقديمها بما يكفل حماية صحة المستهلك والوقاية من الأمراض المنقولة عن طريق الطعام
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم العمليات التشغيلية العامة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تطبيق المبادئ الأساسية، بما يشمل التعرف على المخاطر، والنظافة الشخصية، وإجراءات التعامل مع الغذاء. • تنفيذ الممارسات المطلوبة، مثلاً: الغسل الصحيح لليدين، وتخزين المواد الغذائية، ومراقبة درجة الحرارة، والتعقيم لمنع التلوث. **المستوى الثاني:** • إعداد بروتوكولات سلامة الغذاء وتنفيذها، وإجراء تحليل المخاطر. • ضمان الامتثال التنظيمي وتقديم التدريبات حول ممارسات سلامة الغذاء. **المستوى الثالث:** • إعداد برامج شاملة عن سلامة الغذاء، وإجراء تقييمات دقيقة وتفصيلية للمخاطر. • قيادة عمليات التحقيق في الأمراض المنقولة عن طريق الطعام. • الإشراف على فِرق العمل لفرض الالتزام الصارم ببروتوكولات سلامة الغذاء. **المستوى الرابع:** • تقييم التقنيات المتطورة المعنية بسلامة الغذاء وتنفيذها. • قيادة مبادرات التحسين المستمر. • إعداد ممارسات رائدة في القطاع للالتزام بأعلى معايير سلامة الغذاء على جميع المستويات التشغيلية. **المستوى الخامس:** • وضع التوجه المتّبع لإدارة سلامة الغذاء على مستوى المؤسسة. • مواءمة السياسات مع المعايير العالمية في القطاع. • الابتكار في ممارسات سلامة الغذاء، وتعزيز ثقافة التميز والتحسين المستمر في إدارة سلامة الغذاء على مستوى المؤسسة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تطبيق علوم الغذاء

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تطبيق علوم الغذاء**
وصف المهارة	تطبيق مبادئ علوم الغذاء في تحضير الطعام
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم إدارة الفعاليات خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد مكونات الغذاء والمفاهيم الغذائية وأساليب الحفظ. • تطبيق المعرفة بالكيمياء الغذائية وطرق المعالجة ومبادئ السلامة لتحقيق الجودة والحفاظ على المواد الغذائية. **المستوى الثاني:** • تطبيق مبادئ علوم الغذاء في عمليات تحضير الطعام يومياً لحفظ الخصائص الغذائية. **المستوى الثالث:** • تطبيق مبادئ علوم الغذاء في عمليات تحضير الطعام يومياً من أجل تحسين تجربة العملاء عند تناول الطعام. **المستوى الرابع:** • وضع المبادئ التوجيهية لقائمة الطعام وتحضيره وتخزينه بناءً على مبادئ علوم الغذاء. **المستوى الخامس:** • الابتكار في تقنيات الغذاء وقيادة البحوث وإعداد المشاريع. • وضع معايير جديدة في القطاع. • ضمان التحسين المستمر في جودة الغذاء والسلامة وممارسات الاستدامة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها**
وصف المهارة	إدارة أنشطة التخلص من نفايات الطعام والحد من الهدر وإنتاج النفايات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم إدارة الفعاليات خدمات تقديم الطعام خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف على أنواع النفايات وأهمية الحد منها من خلال ضبط التخزين والكميات. • تطبيق إجراءات التشغيل الموحدة للتخلص من نفايات الطعام. **المستوى الثاني:** • إدارة عمليات التخلص من نفايات الطعام لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات المعمول بها. **المستوى الثالث:** • تقييم المستويات المُثلى لإنتاج الطعام وتخزينه للحد من النفايات الناتجة عنه. **المستوى الرابع:** • وضع الاستراتيجيات المتّبعة للتخلص من نفايات الطعام والحد منها. **المستوى الخامس:** • تحديد التوجه الاستراتيجية للتخلص من نفايات الطعام والحد منها على مستوى المؤسسة. • وضع أهداف طموحة للحد من النفايات، والابتكار في تقنيات إدارتها. • إرساء معايير القطاع في ممارسات الحد من النفايات، ودعم مبادرات الاستدامة للحد من إنتاج نفايات الطعام.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة عمليات المكتب الأمامي

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة عمليات المكتب الأمامي**
وصف المهارة	تقديم خدمات الاستقبال ومكتب استقبال النزلاء، بما يشمل تسجيل النزلاء وإجراءات تسجيل استلام الغرف والمغادرة منها وتسليمها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة **الأنشطة الترويحية** **الأنشطة المرتبطة بالرياضة** **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة تجربة الزوار المكتب الأمامي إدارة شؤون السفر دعم العملاء العمليات التشغيلية العامة إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم إجراءات المكتب الأمامي وتسجيل الدخول والمغادرة للزوار والمعايير المتّبعة في خدمة العملاء. • إجراء العمليات التشغيلية لاستيفاء احتياجات الزوار بفعالية. • الكفاءة الأساسية في نُظم الحجز وبرمجيات خدمة العملاء.
	المستوى الثاني: • الإشراف على عمليات المكتب الأمامي. • القدرة على حلّ مشكلات الزوار وشكاواهم بفعالية.
	المستوى الثالث: • إدارة عمليات المكتب الأمامي، والتعامل مع شواغل الزوار وملاحظاتهم. • الخبرة في تدريب موظفي المكتب الأمامي على معايير الخدمة وإجراءاتها.
	المستوى الرابع: • قيادة عمليات المكتب الأمامي لتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية. • تحليل مقاييس أداء المكتب الأمامي لدعم التحسين.
	المستوى الخامس: • وضع استراتيجيات تركز على الزوار وتنفيذها. • إرساء معايير القطاع في التميز في الخدمات المقدّمة. • دعم التحسين المستمر في عمليات المكتب الأمامي للتميز في رضا العملاء ونجاح الأعمال. • الاستفادة من الخبرات في استخدام التقنيات لتحسين تجربة الزوار ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة
وصف المهارة	توفير الدعم لتيسير إجراءات وصول النزلاء ومغادرتهم بسلاسة، ما يضمن تجربة سلسة وخالية من المتاعب
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المكتب الأمامي إدارة شؤون السفر دعم العملاء إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

المستوى الأول:

- التعامل عند وصول الزوار ومغادرتهم، وتوقع احتياجاتهم، وضمان توفير تجارب سلسة من البداية للنهاية، وإعطاء الأولوية لتقديم تجربة فاخرة والحفاظ على الاستدامة.
- المعرفة الأساسية ببروتوكولات خدمة العملاء وبرمجيات الضيافة.

المستوى الثاني:

- تحليل معايير التعامل عند وصول الزوار ومغادرتهم وتفسيرها، وضمان الامتثال لمعايير الضيافة وتحسينها بإضافة عناصر تقدّم تجربة فاخرة وتحافظ على الاستدامة.
- استخدام النُظم المتّبعة لتيسير عمليات تسجيل الدخول والمغادرة بفعالية.

المستوى الثالث:

- وضع خارطة طريق لنمو خدمات الضيافة وتطويرها من خلال فهم الإجراءات الحديثة وتنفيذها، ورفع مستوى نجاح تجربة الزوار، مع التركيز على تقديم تجربة فاخرة والحفاظ على الاستدامة.
- الخبرة في تنفيذ آليات جمع الملاحظات لتحسين تجارب الزوار.

المستوى الرابع:

- تقييم النُظم ودمجها لضمان فعالية العمليات التشغيلية المتّبعة في عمليات إدارة وصول الزوار ومغادرتهم، مع التركيز على الاستدامة.
- دمج التقنيات لتحسين إجراءات الوصول والمغادرة.

المستوى الخامس:

- وضع الاستراتيجيات وتحديد التوجه في النُظم التي تهدف إلى تحسين العمليات التشغيلية لوصول الزوار ومغادرتهم.
- الخبرة في إرساء معايير القطاع في عمليات وصول الزوار ومغادرتهم.

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
جمع بيانات الضيافة وتحليلها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	جمع بيانات الضيافة وتحليلها
وصف المهارة	جمع بيانات خدمات الضيافة وتحليلها لتقديم مرئيات الأعمال وتوجيه قرارات العمل
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الإيرادات والتسعير العمليات التشغيلية العامة دعم العملاء المكتب الأمامي إدارة الفنادق إدارة تجربة الزوار تقنيات السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد بيانات الضيافة وإعدادها وتحليلها باستخدام أفضل الممارسات، وإعداد التقارير أو العروض التقديمية لإظهار فهم البيانات والإدارة الفعالة لها. • الفهم الأساسي لمبادئ خصوصية البيانات وأمنها. **المستوى الثاني:** • جمع بيانات الجودة باستخدام الأساليب والأدوات المناسبة. • استخدام أدوات وبرمجيات جمع البيانات بفعالية. **المستوى الثالث:** • إجراء تحليلات البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لإعداد العروض التقديمية لأصحاب المصلحة. • الخبرة في إنشاء لوحات المتابعة والعروض المرئية لتقديم البيانات. **المستوى الرابع:** • تحديد احتياجات المؤسسة لتحليلات البيانات، والاستفادة من نتائج تحليل البيانات لمراجعة مرئيات الأعمال واتخاذ قرارات استراتيجية للمؤسسة. • إعداد نماذج تنبؤية لتوجيه عمليات اتخاذ القرارات الاستراتيجية. **المستوى الخامس:** • تحديد التوجه الاستراتيجي لتحسين ممارسات جمع البيانات وتحليلها بهدف تحقيق أهداف الضيافة في المؤسسة. • الاستفادة من الخبرات في استخدام التحليلات المتقدّمة والذكاء الاصطناعي لاتخاذ قرارات قائمة على البيانات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الفنادق

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة الفنادق
وصف المهارة	الإلمام بمعايير الجودة والمبادئ التوجيهية الدولية للسلامة والصحة والأمن، ومستويات التميز في الخدمة الدولية والممارسات التي يتعين اتباعها في تشغيل عمليات القطاع وإدارته بشكل سليم. والإلمام بخدمات الضيافة وعملياتها من حيث تجربة النزلاء والطلب على الخدمة وتقديمها وإدارة الخدمات اللوجستية والدعم التقني
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المكتب الأمامي إدارة الإيرادات والتسعير دعم العملاء العمليات التشغيلية العامة خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق إدارة شؤون السفر إدارة أماكن تنظيم الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة المطاعم إدارة تجربة الزوار الطهي وعمليات المطبخ إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • إدراك الإجراءات والممارسات الأساسية في إدارة خدمات الضيافة وتفسيرها، وتطبيق أفضل الممارسات في العمليات المخصصة لتحقيق التميز. • المعرفة الأساسية بمبادئ خدمة العملاء والمعايير المتّبعة في مجال الضيافة. **المستوى الثاني:** • تصميم سياسات ومعايير إدارة الضيافة وتدقيقها لضمان استيفاء التوقعات في القطاع وتحسين جودة الخدمات. • إجراء عمليات التدقيق التشغيلية الأساسية لضمان الامتثال. **المستوى الثالث:** • دعم بدء إجراءات التحوّل المتطورة وتنفيذها لإدارة مجموعة شاملة من خدمات الضيافة. • الخبرة في إدارة العلاقات مع الزوار والتعامل مع ملاحظاتهم للتحسين المستمر. **المستوى الرابع:** • تقييم مختلف النُظم وتكاملها ودمجها لتيسير عمليات التنفيذ والرقابة في مجال إدارة الضيافة. • الاستفادة من التقنيات بفعالية لرفع الكفاءة التشغيلية ومستوى رضا الزوار. **المستوى الخامس:** • وضع استراتيجيات تدريجية، وتحديد التوجه للنُظم بهدف تحقيق الأهداف طويلة الأجل المحددة لمجال الضيافة السعودية من أجل إدارة الضيافة على نحو يعطي الأولوية لتوفير تجربة فاخرة تحافظ على الاستدامة. • الخبرة في وضع الأهداف الاستراتيجية طويلة الأجل وتعزيز ثقافة التميز في إدارة الضيافة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الإشراف على أنشطة التنظيف والتدبير

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**الإشراف على أنشطة التنظيف والتدبير**
وصف المهارة	الإشراف على خدمات التنظيف والتدبير ومراجعة جودتها، بما في ذلك التفتيش على العمل والتعامل مع حالات نقص الموارد أو تعطل المعدات والآلات والمسائل التي يصعّدها فريق خدمات التنظيف والتدبير وضمان إنجاز المهام في الوقت المناسب وفقاً لمتطلبات مكان العمل
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإشراف على خدمات التنظيف والتدبير والمهام، ومعالجة نقص الموارد، وإدارة حالات تعطل الآلات بكفاءة. • التعامل مع حالات التصعيد الروتينية من فريق التنظيف والتدبير، مثلاً: حل النزاعات أو حل المشكلات التشغيلية. • الفهم الأساسي لمعايير السلامة والنظافة في التنظيف والتدبير. **المستوى الثاني:** • تصميم السياسات التي تنظم عملية الإشراف ومراجعة الجودة لخدمات التنظيف والتدبير وتحليلها وتفسيرها. **المستوى الثالث:** • تيسير وضع الإجراءات وتنفيذها لضبط العمليات التشغيلية والإشراف على أنشطة التنظيف والتدبير بفاعلية. • القدرة على تدريب المشرفين المبتدئين على أفضل الممارسات والإجراءات التشغيلية. • الخبرة في إجراء مراجعات الأداء ومراقبة الجودة لموظفي التنظيف والتدبير. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم مختلفة وتضمينها في أنشطة العمل لضمان فاعلية التنفيذ لضبط أنشطة التنظيف والتدبير وإدارة الموارد. • تحسين عملية تخصيص الموارد وإدارة المخزون لإجراء أنشطة التنظيف والتدبير بكفاءة. **المستوى الخامس:** • الخبرة في ابتكار حلول لتحسين كفاءة أنشطة التنظيف والتدبير وجودة الخدمة. • قيادة المبادرات المتعلقة بمختلف الإدارات وتحديدها لتضمين أهداف التنظيف والتدبير في الاستراتيجيات المؤسسية العامة، مثلاً: الاستدامة أو تحسين مستوى رضا العملاء.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إجراءات الاستجابة للحوادث

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إجراءات الاستجابة للحوادث**
وصف المهارة	وضع إجراءات لإدارة الحوادث وتحليلها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الأمن في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تطبيق الإجراءات المناسبة لإدارة مجموعة متنوعة من المواقف والاستجابة لها بكفاءة للحد من الأثر المترتب وضمان اتباع بروتوكولات السلامة والأمن. **المستوى الثاني:** • الإشراف على أنشطة الأمن من خلال تحليل المواقف. **المستوى الثالث:** • وضع بروتوكولات إدارة الحوادث ومراجعتها. **المستوى الرابع:** • وضع الاستراتيجيات وتنفيذها لتعزيز جاهزية المؤسسة للاستجابة للحوادث. **المستوى الخامس:** • التعامل مع تطور وضع التهديدات، ووضع سيناريوهات الاستجابة، وتضمين الأدوات المتقدّمة، وتدريب فِرق العمل. • إعداد مؤشرات الأداء الرئيسية ودعم عملية التغيير بناءً على هذه المؤشرات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
المعرفة بالقطاع

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**المعرفة بالقطاع**
وصف المهارة	الدراية بقطاع السياحة والترويج له
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	دعم العملاء إدارة الفنادق إدارة الإيرادات والتسعير إدارة الفعاليات العمليات التشغيلية العامة خدمات الاستئجار والتأجير إدارة تجربة الزوار تطوير الوجهات السياحية التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بالمفاهيم الأساسية والمصطلحات الرئيسية والجهات الفاعلة الكبرى في القطاع والاتجاهات السائدة في مجال البحوث. • تحليل بيانات السوق. • فهم تفضيلات العملاء لاتخاذ قرارات مدروسة. **المستوى الثاني:** • تفسير لوائح القطاع وتقييم الوضع التنافسي والطلب في السوق. **المستوى الثالث:** • وضع استراتيجيات خاصة بالقطاع وتنفيذ خطط التسويق والتنبؤ بالتغييرات في القطاع. **المستوى الرابع:** • تقييم أداء القطاع وتقديم استراتيجيات التحسين الموصى بها وتحليل الابتكارات في القطاع. **المستوى الخامس:** • وضع رؤية القطاع وقيادة الابتكار فيه وتحديد معايير القطاع وأفضل الممارسات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
مهارات التواصل مع الآخرين

القطاع	السياحة والضيافة	القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة
اسم المهارة	مهارات التواصل مع الآخرين	
وصف المهارة	القدرة على التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم وبناء علاقات معهم بفاعلية	
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة	
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	دعم العملاء	المكتب الأمامي

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:
- استيعاب مفاهيم التواصل والإنصات الفعال وإظهار التعاطف والاحترام.
- تطبيق المهارات في سياقات متنوعة والتواصل بفاعلية وبناء علاقات إيجابية.

المستوى الثاني:
- وضع استراتيجيات متطورة للتواصل مع الآخرين.
- تكييف أساليب التواصل لتناسب مختلف الأشخاص أو المواقف.
- تسوية الخلافات من خلال الإنصات والتفاوض وإيجاد حلول مفيدة لمختلف الأطراف.

المستوى الثالث:
- تيسير وضع خطط شاملة للتواصل مع الآخرين.
- قيادة جهود تعزيز بيئة عمل تعاونية.
- إدارة ديناميات التواصل مع الآخرين داخل فرق العمل لتحسين الإنتاجية والعلاقات.

المستوى الرابع:
- تقييم الأساليب المتقدّمة للتواصل مع الآخرين ودمجها في بيئة العمل.
- تجميع الملاحظات لتحسين فاعلية التواصل.
- قيادة جهود ترسيخ ثقافة إيجابية في المؤسسة تستند إلى الروابط القوية عند التواصل مع الآخرين والعمل الجماعي الفعال.

المستوى الخامس:
- تشجيع تطوير مهارات التواصل مع الآخرين.
- وضع معايير للتواصل بما يتواءم مع القيم والمستهدفات المؤسسية.
- دعم الابتكار في منهجيات التواصل مع الآخرين.
- تشجيع ثقافة قائمة على الثقة والتعاون والاحترام المتبادل لتحقيق التميّز المؤسسي.

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
عمليات المطبخ

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	عمليات المطبخ
وصف المهارة	تصميم عمليات إعداد المأكولات وإدارتها، وإدارة العاملين، وضمان تقديم الطعام بجودة ممتازة للعملاء في الوقت المحدد
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الطهي وعمليات المطبخ إدارة المطاعم
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد عمليات وقواعد المطبخ الأساسية وتفسيرها. • تنفيذ أنشطة المطبخ بكفاءة بما يضمن سلامة الأطعمة والنظافة واتباع معايير الإنتاجية. **المستوى الثاني:** • وضع المفاهيم لاستراتيجيات إدارة عمليات المطبخ وتحليلها وتفسيرها ومواءمتها مع المعايير الصارمة المتّبعة في قطاع السياحة والضيافة. **المستوى الثالث:** • تيسير وتبسيط وضع منهجيات فعالة تنظم عمليات المطبخ وتطبيقها لخلق بيئة عمل حيوية ومرنة وقابلة للتغيير. **المستوى الرابع:** • تقييم النُظم ودمجها وإدارتها بما يحقق استدامتها وفاعلية عمليات المطبخ. **المستوى الخامس:** • وضع مخطط استراتيجي لتنظيم عمليات المطبخ بما يضمن المواءمة مع الأهداف المؤسسية العامة الرامية إلى تحقيق أداء متميز في الطهي وتقديم خدمات استثنائية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
المعرفة ببرمجيات إدارة المطاعم

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	المعرفة ببرمجيات إدارة المطاعم
وصف المهارة	اكتساب خبرات في استخدام برمجيات إدارة المطاعم بهدف تيسير العمليات اليومية، بدءاً من إدارة الحجوزات وتتبع المخزون ووصولاً إلى إعداد تقارير المبيعات، وذلك بهدف تحسين خدمة العملاء وجدولة أوقات عمل الموظفين. والاستفادة من التقنيات لتحسين تجربة الزوار ورفع الكفاءة التشغيلية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم إدارة تجربة الزوار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تسجيل الحجوزات وتعديلها باستخدام البرمجيات الخاصة بالمطاعم. • تحديث قوائم الطعام والأسعار. • تتبع مستويات المخزون الأساسي. • الكفاءة في استخدام نظام نقاط البيع. **المستوى الثاني:** • تصميم مسارات العمل لحجوزات الطاولات وتتبع المخزون وجدولة أوقات عمل الموظفين. • تحليل بيانات المبيعات لتحديد الأنماط. • أتمتة مهام إعداد التقارير الدورية. **المستوى الثالث:** • ضبط إعدادات البرمجيات وتحسينها لمواءمتها مع احتياجات المطاعم. • دمج ملاحظات العملاء لتحسين واجهات المستخدم وتجربة تناول الطعام. **المستوى الرابع:** • تقييم قدرة البرمجيات على إدارة العمل في ساعات الذروة. • جمع بيانات المبيعات والملاحظات لتحسين قوائم الطعام والخدمات المقدّمة. • تقييم التكامل مع نُظم أخرى، مثلاً: برمجيات المحاسبة. **المستوى الخامس:** • وضع الاستراتيجية لاعتماد التقنيات الجديدة. • تحديد الأهداف طويلة المدى لتحسين تجربة الزوار من خلال تحسين البرمجيات المستخدمة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة عمليات غسيل الملابس

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة عمليات غسيل الملابس
وصف المهارة	إدارة عمليات تقديم خدمات غسيل الملابس للعملاء الداخليين والخارجيين لضمان إنجاز العمل وتسليمه في الوقت المحدد
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق العمليات التشغيلية العامة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تقديم خدمات غسيل الملابس للعملاء الداخليين والخارجيين. • تطبيق إجراءات إدارة خدمات غسيل الملابس لضمان كفاءة العمليات التشغيلية. **المستوى الثاني:** • الإشراف على عمليات غسيل الملابس لضمان الالتزام بالمعايير المؤسسية وتحقيق الكفاءة التشغيلية. **المستوى الثالث:** • إدارة عمليات غسيل الملابس وتقييم النتائج التشغيلية لضمان تحقيق أهداف الإدارات ومستهدفاتها والالتزام بالتحسين المستمر. **المستوى الرابع:** • تقييم النُظم وتنسيقها ودمجها لضمان الإدارة الفعالة لعمليات غسيل الملابس الشاملة والإشراف عليها. **المستوى الخامس:** • تحديد التوجه الاستراتيجي للنُظم الشاملة مع التركيز على تحقيق التميز التشغيلي في إدارة خدمات غسيل الملابس.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية**
وصف المهارة	إجراء البحوث حول المعلومات الثقافية والتاريخية المحلية ودمجها في عملية تطوير الأنشطة والوجهات الثقافية والسياحية والترويج لها، وذلك بهدف إثراء تجارب الزوار وتكوين ذكريات هادفة لا تُنسى
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات تطوير الوجهات السياحية التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة تجربة الزوار إدارة أماكن تنظيم الفعاليات خدمات المأكولات والمشروبات الطهي وعمليات المطبخ العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • إدراك أهمية المعرفة التاريخية والثقافية المحلية في السياحة ودمج المرئيات عن المناطق في الأنشطة لتحسين تفاعل الزوار. **المستوى الثاني:** • وضع الاستراتيجيات وتحليلها وتفسيرها لدمج المعرفة التاريخية والثقافية المحلية في الأنشطة المتعلقة بالسياحة وتطوير الوجهات السياحية. **المستوى الثالث:** • تيسير صياغة وتنفيذ الاستراتيجيات الشاملة التي تستفيد من المعرفة التاريخية والثقافية المحلية في تحسين الوجهات السياحية وتجارب الزوار. **المستوى الرابع:** • تقييم النُظم ودمجها بسلاسة لضمان الاستخدام الفعال للمعرفة الثقافية والتاريخية في تحسين الأنشطة السياحية. **المستوى الخامس:** • صياغة التوجه الاستراتيجي لتعزيز عملية دمج المعرفة التاريخية والثقافية المحلية بما يتواءم مع الأهداف الشاملة لقطاع السياحة والضيافة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
خدمات التنظيف والتدبير اليدوي

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	خدمات التنظيف والتدبير اليدوي
وصف المهارة	تجهيز مستلزمات تنفيذ عمليات التنظيف والتدبير يدوياً، بما يشمل اختيار الأدوات والمواد المناسبة لأداء المهام وتجهيز المنطقة المُحددة للتنظيف والتدبير
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	دعم العملاء خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق الطهي وعمليات المطبخ العمليات البحرية المتخصصة الخدمات الفنية
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم إجراءات التنظيف والتدبير واستخدام المعدات وتعليمات الصيانة. • تطبيق أساليب التنظيف المناسبة وفق بروتوكولات النظافة والسلامة والأمن. **المستوى الثاني:** • تصميم إجراءات التشغيل الموحدة وتحليلها وتفسيرها لتقديم خدمات تنظيف وتدبير تتسم بالكفاءة. • الاستفادة من أفضل الممارسات في معايير النظافة والتعقيم والسلامة والضيافة. **المستوى الثالث:** • تيسير وضع إجراءات عمليات التنظيف والتدبير وتنفيذها. • تشجيع التحسين المستمر لضمان الكفاءة. • الإشراف على الموظفين المبتدئين الذين يعملون تحت إشراف مباشر. • اتخاذ القرارات الروتينية بصورة مستقلة والحصول على التوجيه في المسائل المعقدة. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم التنظيف والتدبير ودمجها لضمان التنفيذ الفعال للعمليات والرقابة عليها. • إدخال عناصر مبتكرة في الممارسات الحالية وطرح طرق أو نُظم جديدة لخدمات التنظيف وإدارة النفايات وغيرها من الخدمات ذات الصلة. **المستوى الخامس:** • الاستفادة من الخبرات في مجال التقنيات المتقدّمة المعنية بالتنظيف والتدبير والممارسات المستدامة والاتجاهات الناشئة في قطاع الضيافة. • الإشراف على عمليات التنظيف والتدبير الشاملة في المواقع والمرافق المتعددة لضمان المواءمة مع الأهداف والمعايير المؤسسية. • وضع مبادرات جديدة لتحسين التجربة العامة للزوار.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة تجهيزات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة المواقع**
وصف المهارة	إدارة الموارد لتشغيل المعدات والتجهيزات اللازمة لتنظيم فعاليات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وصيانتها، بما يشمل المرافق الموجودة في مكان تنظيم الفعالية والمعدات السمعية والبصرية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفعاليات إدارة شؤون السفر المكتب الأمامي العمليات التشغيلية العامة إدارة الإيرادات والتسعير إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد الإجراءات ووصفها لتشغيل المعدات وصيانتها وخدمات إدارة أماكن تنظيم الفعاليات. • تنفيذ صيانة المعدات وتوثيق متطلبات المكان لفعاليات العميل. **المستوى الثاني:** • الإشراف على صيانة المعدات وإجراء تحليل الجدوى لخيارات أماكن تنظيم الفعاليات المتوفرة. **المستوى الثالث:** • تطوير جداول صيانة المعدات وإجراءات إدارة المكان. **المستوى الرابع:** • الموافقة على إجراءات صيانة المعدات وإدارة أماكن تنظيم الفعاليات لتعظيم القيمة والأداء الوظيفي والإنتاجية. **المستوى الخامس:** • تحديد المبادئ التوجيهية الاستراتيجية لاستخدام المعدات في فعاليات الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض وإدارة أماكن تنظيم الفعاليات، ومواءمة النُظم مع الهدف العام المتمثل في تقديم تجربة استثنائية في تنظيم تلك الفعاليات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تصميم قائمة الطعام وتقدير تكاليفها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تصميم قائمة الطعام وتقدير تكاليفها
وصف المهارة	التحلي بأسلوب تفكير إبداعي ومهارات تحليل قوية وتوظيفها في إعداد خدمات طهي جذّابة وتُحقق أرباحاً، ما يتطلب إنشاء تصاميم جذّابة تثير الشهية، وتضمين أساليب طهي متخصصة بحسب المناطق ومراعاة التفضيلات الغذائية وحساب تكاليف المكوّنات وحجم الحصص المقدّمة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات تقديم الطعام العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد المبادئ الأساسية ووصفها لإنشاء تصميمات جذّابة لقوائم الطعام وإجراء تحليل التكلفة لتقديم عروض مأكولات تثير الشهية تتضمن أساليب طهي متخصصة بحسب المناطق وتراعي التفضيلات الغذائية. **المستوى الثاني:** • تصميم أفضل الممارسات وتحليلها وتفسيرها لإنشاء قوائم طعام مربحة وجذابة وفق معايير القطاع. **المستوى الثالث:** • تحفيز وضع استراتيجيات متقدّمة وتنفيذها لتصميم قوائم الطعام وتقدير تكاليفها بما يحسّن عروض المأكولات والربحية. **المستوى الرابع:** • تقييم مختلف النُظم ودمجها لتعزيز المراقبة المحكمة على تصميم قوائم طعام جذابة وضبط التكاليف بدقة. **المستوى الخامس:** • تصميم المسار الاستراتيجي وتحديد التوجهات لتحقيق أعلى المعايير المتعلقة بتصميم قوائم الطعام وتقدير تكاليفها بما يتوافق مع الأهداف العامة لمؤسسة الضيافة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
هندسة قائمة الطعام

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**هندسة قائمة الطعام**
وصف المهارة	جمع أنواع مختلفة من البيانات المتعلقة بقائمة الطعام، مثلاً: المبيعات، والتكاليف، وهوامش الربح، وشعبية الأطباق ومساهمتها، وملاحظات العملاء، ثم تنظيم هذه البيانات وتفسيرها من أجل إدارة عناصر القائمة
القطاعات الفرعية	**خدمات الإقامة** **خدمات المأكولات والمشروبات** **النقل البحري** **التأجير** **الوكالات العاملة بالسياحة** **الأنشطة الترويحية** **الأنشطة المرتبطة بالرياضة** **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة المطاعم خدمات تقديم الطعام الطهي وعمليات المطبخ إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد الممارسات الرئيسية المتعلقة بجمع البيانات وتنظيمها وتفسيرها لإدارة عناصر قوائم الطعام، إلى جانب استخدام تحليلات البيانات على نحو فعال لتحديد المبيعات والتكاليف وهوامش الربح وشعبية الأطباق وملاحظات العملاء الخاصة بعناصر قوائم الطعام. **المستوى الثاني:** • تصميم استراتيجيات لإجراء هندسة قائمة الطعام على نحو فعال وتحليلها وتقديمها مع الالتزام بمعايير قطاع الضيافة. **المستوى الثالث:** • تعزيز وضع استراتيجيات متقدّمة لهندسة قائمة الطعام وتنفيذها تهدف إلى زيادة الربحية ورفع مستوى رضا العملاء. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم البيانات المختلفة ودمجها لتنفيذ عمليات هندسة قائمة الطعام والرقابة عليها على نحو سلس. **المستوى الخامس:** • تحديد التوجه الاستراتيجي لنُظم هندسة قائمة الطعام بما يتواءم مع الأهداف العامة المؤسسية الرامية إلى تحسين الربحية وتقديم تجربة متميزة للعملاء.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تخطيط قائمة الطعام

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تخطيط قائمة الطعام
وصف المهارة	عملية تصميم وإنشاء قائمة الأطباق والمأكولات التي سيقدّمها المطعم أو مورّدو خدمات تقديم الطعام أو المؤسسات الغذائية للعملاء، وتشمل الاضطلاع بمهام من بينها: اختيار وصفات تحضير الأطباق وتحديد حجم الحصة الغذائية وتحديد الأسعار مع مراعاة تقديم تجربة طعام متنوعة وشيقة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الطهي وعمليات المطبخ إدارة المطاعم خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة بكيفية اختيار الأطباق والتوازن الغذائي واعتبارات التكلفة. • تطبيق الخبرات في إعداد قوائم طعام تركز على العميل وفعالة من حيث التكلفة بجانب الالتزام بالإجراءات المناسبة في تنفيذها. **المستوى الثاني:** • إجراء تحليل شامل لقوائم الطعام يتضمن تفضيلات العملاء ومدى توفر المكونات الموسمية والأثر المترتب على التكلفة. • تفسير تأثير مختلف العوامل على تخطيط قائمة الطعام، مثلاً: العادات الغذائية الشائعة والقيود الغذائية. **المستوى الثالث:** • توجيه أعضاء فريق العمل في وضع قوائم طعام متنوعة تركز على العميل. • تنفيذ ممارسات موحدة في تصميم قائمة الطعام وإدارة تكلفتها والالتزام بهذه الممارسات. **المستوى الرابع:** • تصميم أساليب مبتكرة في تقديم قائمة الطعام ووضع استراتيجيات فعالة من حيث التكلفة وتعظيم مستوى رضا العملاء. • تنفيذ نُظم للحصول على أفضل تصاميم لقائمة الطعام. **المستوى الخامس:** • وضع ممارسات وهياكل قياسية لضمان تحقيق رضا العميل وزيادة الإيرادات وتحسين تميز العلامة التجارية بشكل عام.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
مايكروسوفت أوفيس

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	مايكروسوفت أوفيس
وصف المهارة	استخدام التطبيقات المختلفة من برنامج «مايكروسوفت»، ومن بينها مايكروسوفت أوفيس وأوتلوك وورد والإكسل، في تأدية المهام الإنتاجية المختلفة والتواصل عبر البريد الإلكتروني وإنشاء الوثائق بتحرير النصوص وتنظيم البيانات في جداول البيانات لأغراض التحليل وما إلى ذلك
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات البحرية المتخصصة المبيعات والتسويق إدارة الفعاليات الخدمات الفنية العمليات التشغيلية العامة المكتب الأمامي إدارة شؤون السفر خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • استخدام أدوات برنامج مايكروسوفت الأساسية، مثلاً: وورد (Word) لإنشاء الوثائق، والإكسل (Excel) لإنشاء جداول البيانات، وأوتلوك (Outlook) لإرسال رسائل البريد الإلكتروني. • الإلمام بالتنسيقات والجداول والصيغ البسيطة.
	المستوى الثاني: • تنظيم الوثائق وجداول البيانات والعروض التقديمية المعقدة وتصميمها. • تحليل الاتجاهات السائدة في البيانات باستخدام المزايا المتقدّمة في برنامج الإكسل، مثلاً: الجداول المحورية والرسوم البيانية. • أتمتة إعداد التقارير.
	المستوى الثالث: • تخصيص النماذج ليستخدمها فريق العمل. • تبسيط التعاون من خلال الوثائق المشتركة. • تيسير الاستخدام الفعال لأدوات مايكروسوفت أوفيس لتنسيق المشاريع.
	المستوى الرابع: • تقييم فاعلية مسارات العمل. • التوصية بعمليات دمج البرمجيات لرفع الكفاءة. • تقييم مدى تحسين عملية إعداد التقارير وجودة العروض التقديمية باستخدام أدوات مثلاً: الإكسل وباوربوينت.
	المستوى الخامس: • وضع الاستراتيجية لتوسيع نطاق استخدام أدوات مايكروسوفت أوفيس في فِرق العمل الأكبر عدداً. • وضع السياسات لأتمتة المهام على مستوى عدة إدارات. • قيادة عملية تطبيق مزايا جديدة في برنامج أوفيس.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحضير الأطباق وطهيها بالحرارة الرطبة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تحضير الأطباق وطهيها بالحرارة الرطبة**
وصف المهارة	تحضير الأطباق القياسية والمعقدة بأسلوب الطهي بالحرارة الرطبة وتقديمها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الطهي وعمليات المطبخ
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحضير الأطباق بالحرارة الرطبة وتطبيق أساليب متنوعة في إضافة النكهات وتقديمها وفق متطلبات قائمة الطعام والمعايير المتّبعة ذات الصلة. **المستوى الثاني:** • تحضير الأطباق صعبة التحضير بالحرارة الرطبة باستخدام مجموعة من أساليب الطهي بالحرارة وتقديمها بطريقة جذابة. **المستوى الثالث:** • الإشراف على العمليات في مطبخ متخصص في الطهي بالحرارة الرطبة والالتزام بالبروتوكولات وتنفيذها وإدارة الوقت والحفاظ على الجودة. **المستوى الرابع:** • تيسير التعقيدات في تحضير الأطباق وتنسيق العناصر والمكونات المتنوعة فيها إلى جانب المراقبة الصارمة على العمليات والمعايير. **المستوى الخامس:** • وضع رؤية لإدارة المطبخ واتباعها والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية على نحو فعال واستشراف التحديات المحتملة وطرح حلول مبتكرة لها.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التواصل بلغات متعددة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	التواصل بلغات متعددة
وصف المهارة	الكفاءة المهنية في التواصل بلغة أخرى غير المستخدمة يومياً بالعادة؛ أي لغة أجنبية أو محلية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر المكتب الأمامي العمليات البحرية المتخصصة إدارة تجربة الزوار دعم العملاء العمليات التشغيلية العامة إدارة أماكن تنظيم الفعاليات خدمات المأكولات والمشروبات إدارة الفعاليات خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق خدمات الاستئجار والتأجير المبيعات والتسويق الطهي وعمليات المطبخ إدارة الفنادق الأمن في قطاع السياحة إدارة المطاعم خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • استخدام العديد من اللغات للتواصل الفعال المكتوب والشفهي في سياقات لغوية متنوعة والكفاءة في التواصل. **المستوى الثاني:** • وضع استراتيجية فعالة للتواصل مع مراعاة الاختلافات المتعددة بين اللغات والثقافات. • تحليل التعليمات والمبادئ التوجيهية الخاصة بكل لغة وتفسيرها لضمان الالتزام بالقواعد المتّبعة في اللغات. **المستوى الثالث:** • إدارة أنشطة العمليات ومهام الصيانة التي تتضمن استخدام العديد من اللغات وتقديم الدعم اللازم عند الحاجة. **المستوى الرابع:** • تقييم النُظم متعددة اللغات ودمجها لضمان سلاسة وكفاءة العمليات في مختلف المنصات. • تجميع بروتوكولات اللغات المختلفة لتيسير عمليات التواصل والإشراف على الصيانة وغيرها من الأنشطة لتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة. **المستوى الخامس:** • تحسين المهارات في العديد من اللغات على مستوى المؤسسة ورفع الكفاءة على مستوى منظومة التواصل. • تحديد التوجه الاستراتيجي لمنظومة التواصل المتعدد اللغات بما يتوافق مع المستهدفات المؤسسية. • تعزيز البرامج لتوفير مترجمين في كل قطاع.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحضير المشروبات غير الكحولية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تحضير المشروبات غير الكحولية**
وصف المهارة	تحضير المشروبات غير الكحولية القياسية وغير القياسية وتقديمها
القطاعات الفرعية	**خدمات الإقامة** **خدمات المأكولات والمشروبات** **النقل البحري** **التأجير** **الوكالات العاملة بالسياحة** **الأنشطة الترويحية** **الأنشطة المرتبطة بالرياضة** **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ العمليات التشغيلية العامة إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحضير المشروبات القياسية باتباع ممارسات المناولة الآمنة وتحديد المكونات لتحسين جودة المشروبات لتناسب مختلف تفضيلات العملاء. **المستوى الثاني:** • تحضير المشروبات غير القياسية باستخدام أساليب تحضير المشروبات المخصصة. **المستوى الثالث:** • إعداد مجموعة مختارة من قوائم المشروبات بناءً على الاتجاهات المتغيرة والأذواق المفضلة لدى العملاء. **المستوى الرابع:** • ضمان التزام العمليات والصيانة وضبط الجودة بأعلى معايير الخدمة. **المستوى الخامس:** • تقييم أداء النُظم وإجراء التحسينات عليها وضمان تحقيق المستهدفات المحددة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة التغذية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة التغذية
وصف المهارة	إعداد خطط التغذية وتطبيقها بناء على مبادئ الصحة، والمغذيات التي يحتاج إليها الإنسان بكميات كبيرة أو صغيرة، وتنظيم الوجبات والقيود الغذائية التي يلتزم بها العملاء، وذلك لتعزيز الصحة والرفاه بشكل عام
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات المأكولات والمشروبات الطهي وعمليات المطبخ العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات إدارة تجربة الزوار إدارة المطاعم خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تطبيق المتطلبات والمبادئ التوجيهية الغذائية لتحضير وجبات متوازنة. • مراعاة الاحتياجات الغذائية عند تحضير الطعام وتقديمه لتحقيق رضا العملاء. **المستوى الثاني:** • دراسة السياسات والمعايير الغذائية وفهمها للتأكد من مواءمتها مع معايير الامتثال للصحة والعافية. • تصميم نظام غذائي أو مخططات وجبات مخصصة بناء على الاحتياجات الغذائية المحددة. **المستوى الثالث:** • تيسير وضع بروتوكولات التغذية وتطبيقها في أماكن مختلفة، مثلاً: مرافق الرعاية الصحية ومراكز اللياقة البدنية والمؤسسات التعليمية. • الفهم المتعمق لإدارة التغذية والسعة الإنتاجية لتوجيه الآخرين نحو الالتزام بالبروتوكولات. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم إدارة التغذية ووضعها وتضمينها في مختلف السيناريوهات. • ضمان المراقبة الفعالة للجوانب الغذائية في العمليات في بيئة محددة. **المستوى الخامس:** • التنبؤ بالاتجاهات الغذائية ووضع المبادئ التوجيهية الغذائية الاستراتيجية للعديد من شرائح السكان، وتنفيذ أساليب معقدة لتقييم أثر البرامج الغذائية في النتائج أو المخاطر الصحية العامة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الإلمام بالعمليات وإدارتها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**الإلمام بالعمليات وإدارتها**
وصف المهارة	الإشراف على عمليات المؤسسة وأنشطتها وتحسينها لضمان الكفاءة والإنتاجية والجودة في إنتاج السلع أو تقديم الخدمات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفنادق المكتب الأمامي العمليات التشغيلية العامة خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق الطهي وعمليات المطبخ الخدمات الفنية العمليات البحرية المتخصصة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم المهام اليومية وعمليات العمل والإجراءات التشغيلية لإدارة العمليات بخبرة وفاعلية في بيئات عملية. • الفهم الأساسي لمقاييس الكفاءة التشغيلية ومؤشرات الأداء. **المستوى الثاني:** • القدرة على وضع القواعد والعمليات والممارسات التشغيلية وتدقيقها واستنتاجها. • مراجعة العمليات التشغيلية لضمان مواءمتها مع متطلبات النُظم المحددة. • تحليل البيانات التشغيلية بكفاءة لتحديد مجالات التحسين. **المستوى الثالث:** • توجيه عملية وضع وتنفيذ الإجراءات الرامية إلى مراقبة العمليات والإشراف عليها بكفاءة. • تنفيذ القواعد التشغيلية واللوائح والإشراف على تنفيذها لضمان أداء المهام اليومية على النحو الأمثل. • الاستفادة من الخبرة في تنفيذ مبادرات تحسين العمليات بهدف رفع الكفاءة التشغيلية. **المستوى الرابع:** • دمج النُظم وتعزيز الضوابط الرقابية المحكمة على أنشطة التشغيل والصيانة. • استخدام النُظم والطرق المختلفة والجمع بينها لتحسين كفاءة أنشطة التشغيل والصيانة. • دمج التقنيات المتقدّمة لتحسين أنشطة التشغيل والصيانة. **المستوى الخامس:** • تحديد مسار العمليات وتوجيهها نحو تحقيق المستهدفات المحددة والاستفادة من المعرفة التشغيلية في التخطيط واتخاذ القرارات. • الاستفادة من الخبرات في التخطيط واتخاذ القرارات لدعم تحقيق التميز التشغيلي والأهداف المؤسسية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الصيانة الوقائية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	الصيانة الوقائية
وصف المهارة	القدرة على إصلاح المعدات الأساسية المستخدمة في خدمات التنظيف والتدبير وإجراء الصيانة الوقائية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق الخدمات الفنية العمليات البحرية المتخصصة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تأدية مهام الصيانة الوقائية الأساسية لمكونات المعدات لضمان التشغيل الأمثل لها وإطالة عمرها الافتراضي من خلال تطبيق إجراءات التنظيف والاختبار والاستبدال المناسبة.
	المستوى الثاني: • الالتزام بالجداول الزمنية والقوائم المرجعية الخاصة بالصيانة الوقائية. • تحليل أثر بعض الممارسات في الأداء العام للنُظم وفهمه. • ضمان مواءمة جميع أنشطة الصيانة الوقائية مع معايير القطاع والامتثال لقواعد السلامة.
	المستوى الثالث: • تنسيق التخطيط والتنفيذ لضمان تأدية جميع المهام على النحو الصحيح وفي الوقت المناسب، واستكشاف الأخطاء ومعالجتها وتقديم التدريبات إلى الآخرين.
	المستوى الرابع: • تقييم الكفاءة العامة لنُظم الصيانة الوقائية والعمليات ذات الصلة. • وضع أساليب لدمج النُظم في النظام الشامل للعمليات بهدف تحسين الكفاءة والأداء.
	المستوى الخامس: • القيام بأفضل الممارسات المتّبعة في الصيانة الوقائية للمؤسسة مع مراعاة عدة عوامل، منها التكلفة والموارد والمتطلبات المؤسسية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تعزيز العمليات وتحسينها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تعزيز العمليات وتحسينها
وصف المهارة	إرساء نُظم لاكتشاف العمليات الأساسية وتعظيم هذه العمليات لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة وفقاً لإجراءات المؤسسة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تقنيات السفر إدارة الفعاليات دعم العملاء إدارة تجربة الزوار التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تطبيق عدد من الأساليب لتحسين العمليات وأماكن العمل بناء على فهم السياسات والإجراءات وأفضل الممارسات المتّبعة في المؤسسة لدعم تحقيق الكفاءة والفاعلية في العمليات اليومية. • الفهم الأساسي لآليات تخطيط العمليات لإنشاء عرض مرئي عن مسارات العمل وتحديد مجالات التحسين. **المستوى الثاني:** • تحديد مجالات تعزيز العمليات وأساليب تحسينها وتنفيذها. **المستوى الثالث:** • تحليل مراجعات الخطط وإعدادها لتعزيز العمليات وتحسينها. **المستوى الرابع:** • وضع الاستراتيجيات لتعزيز العمليات وتحسينها. **المستوى الخامس:** • تحديد المسار ووضع الاستراتيجيات لنُظم تعزيز العمليات وتحسينها بهدف تحقيق مستهدفات المؤسسة. • توجيه المؤسسة بالكامل نحو تحقيق أهدافها طويلة الأجل من خلال تنفيذ العمليات بأعلى كفاءة ممكنة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تصميم العمليات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تصميم العمليات
وصف المهارة	إنشاء نُظم ومسارات عمل وإجراءات تتسم بالكفاءة والفاعلية لضمان تقديم تجارب سلسة ومميزة للنزلاء والزوار وتحقيق التميز التشغيلي وترشيد التكاليف، وذلك بالتركيز على تحسين سير الأنشطة بدءاً من الحجز وتسجيل الوصول وحتى تقديم الخدمات، من أجل تعزيز رضا العملاء وتبسيط العمليات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	دعم العملاء تطوير الوجهات السياحية إدارة الفعاليات المكتب الأمامي إدارة تجربة الزوار العمليات التشغيلية العامة إدارة الإيرادات والتسعير المبيعات والتسويق التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة الأمن في قطاع السياحة إدارة شؤون السفر تقنيات السفر العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات خدمات تقديم الطعام الطهي وعمليات المطبخ خدمات المأكولات والمشروبات إدارة الفنادق خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق إدارة المطاعم إدارة أماكن تنظيم الفعاليات الخدمات الفنية
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تنفيذ المبادئ الأساسية لتصميم العمليات باستخدام الأدوات والمنهجيات المناسبة لتحسين الكفاءة التشغيلية وسير العمل. **المستوى الثاني:** • تصميم نُظم تصميم العمليات وتحليلها ومراجعتها لضمان امتثالها وكفاءتها. • وضع خطط تصميم العمليات المفصّلة واستخدام الأساليب التحليلية لتقييم فاعليتها. **المستوى الثالث:** • تيسير إعداد نُظم تصميم العمليات ودعم تنفيذها. • التنسيق مع فِرق العمل المختلفة وتوجيهها خلال خطوات العمليات ومتابعة تنفيذها لضمان تصميم العمليات على النحو المخطط. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم تصميم العمليات وتلخيصها ودمجها لضمان مراقبة العمليات بفاعلية. • إجراء عمليات التدقيق الدورية وجمع الملاحظات ودمج التحسينات في تصميم العمليات. **المستوى الخامس:** • تطبيق منهجيات وتقنيات واستراتيجيات جديدة في تصميم العمليات لتحسين قدرات المؤسسة على تصميم العمليات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات**
وصف المهارة	تحديد مدى فاعلية المنتجات والتحسينات أو التعديلات المُدخلة عليها من خلال تحليل البيانات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات التشغيلية العامة تطوير الوجهات السياحية إدارة الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة شؤون السفر المبيعات والتسويق إدارة تجربة الزوار تقنيات السفر دعم العملاء إدارة الفنادق إدارة المطاعم الطهي وعمليات المطبخ العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • متابعة أداء المنتجات والمحتوى والتجارب في قطاع السياحة والضيافة وتحليله وجمع البيانات لإجراء التحليل. • الفهم الأساسي لمؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بأداء المنتجات والمحتوى والتجارب. **المستوى الثاني:** • تنفيذ مبادرات تحسين أداء المنتجات والمحتوى والتجارب وتحليل البيانات لتحديد مستوى الفاعلية. • إجراء تحليل الأسباب الجذرية بكفاءة لتحديد العوامل المؤثرة في أداء المنتجات والمحتوى والتجارب. **المستوى الثالث:** • تطبيق المعرفة بإدارة أداء المنتجات والمحتوى والتجارب لحل المشكلات في الأداء وضمان تحقيق النتائج المنشودة. • وضع استراتيجيات مخصصة لتحسين الأداء وتنفيذها بهدف التغلب على مشكلات محددة في تقديم المنتجات والمحتوى والتجارب. **المستوى الرابع:** • وضع مقاييس تقييم إدارة الأداء ونتائجه للمنتجات والمحتوى والتجارب. • القدرة على تصميم أطر شاملة لإدارة الأداء وتنفيذها لتتبع مقاييس الأداء وتقييمها على مستوى المنتجات والمحتوى والتجارب. **المستوى الخامس:** • وضع المبادئ التوجيهية لإدارة نُظم أداء المنتجات والمحتوى والتجارب بما يتواءم مع الأهداف المؤسسية. • تطبيق الخبرات في دعم مبادرات إدارة الأداء على مستوى المؤسسة وتعزيز التحسين المستمر في تقديم المنتجات والمحتوى والتجارب.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحسين الإنتاجية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تحسين الإنتاجية**
وصف المهارة	قيادة وتوجيه أهداف عمليات منطقة العمل في سياقات الإنتاج ومتطلبات الأوصاف الوظيفية ومكان العمل، بالإضافة إلى تقييم عمليات منطقة العمل لرصد المشكلات وتحديد مجالات التحسين
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة تجربة الزوار تطوير الوجهات السياحية إدارة الفعاليات دعم العملاء التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق المكتب الأمامي إدارة الإيرادات والتسعير إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد أهداف العملية ومتطلبات مكان العمل لتوثيق أداء الإنتاجية، بما يفيد في التوصل لأفكار ومرئيات تعزز الإنتاجية. • الإلمام بالأساليب والأدوات الأساسية المستخدمة في قياس الإنتاجية مثلاً: تتبع الوقت ونسب الكفاءة. **المستوى الثاني:** • مراقبة العمليات في منطقة العمل لتلافي المشكلات وتحديد مجالات التحسين وتطبيق الأدوات والأساليب المناسبة لتعزيز الإنتاجية ومراقبة بيانات الأداء ومراجعتها. • تحديد إجراءات التحسين الممكنة على الإنتاجية وتنفيذها على نطاق ضيق في مناطق عمل أو عمليات محددة. **المستوى الثالث:** • إدارة خطط الإنتاجية والمبادرات ذات الصلة واقتراح توصيات لتحسين الإنتاجية وإبلاغ أصحاب المصلحة المعنيين بالتحسينات المقترحة. **المستوى الرابع:** • صياغة خريطة طريق الإنتاجية في المؤسسة وخطط العمل ذات الصلة، بالإضافة إلى اقتراح توصيات وتصميمها بما يتناسب مع إجراءات مكان العمل. • القدرة على إعداد خرائط طريق شاملة للإنتاجية وخطط العمل ذات الصلة بما يتوافق مع الأهداف والاستراتيجيات المؤسسية. **المستوى الخامس:** • ترسيخ ثقافة الإنتاجية وعمليات التحسين المستمرة في أوساط فِرق العمل. • توظيف الخبرة في قيادة مشاريع الإنتاجية ووضع التوصيات والتواصل مع أصحاب المصلحة. • تعزيز ثقافة الإنتاجية وتعميم أهمية مبادراتها في المؤسسة بمختلف مستوياتها.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات**
وصف المهارة	توجيه أهداف عمليات منطقة العمل في سياقات الإنتاج ومتطلبات الأوصاف الوظيفية ومكان العمل لتقييم عمليات منطقة العمل لغايات رصد المشكلات وتحديد مجالات التحسين
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ العمليات التشغيلية العامة خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد أهداف عمليات منطقة العمل والأوصاف الوظيفية ومتطلبات مكان العمل بهدف تحسين الإنتاجية وتقديم المرئيات والأفكار التي تعزز من إنتاجية العمليات التشغيلية. **المستوى الثاني:** • استخدام آليات الإنتاجية وأدواتها المناسبة في تحسين الإنتاجية. **المستوى الثالث:** • اقتراح توصيات لتحسين الإنتاجية. **المستوى الرابع:** • صياغة خرائط طريق الإنتاجية للمؤسسة وخطط العمل ذات الصلة. **المستوى الخامس:** • تعزيز ثقافة الإنتاجية في المؤسسة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة المشاريع

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة المشاريع
وصف المهارة	تنفيذ المشاريع من خلال إدارة عملية إشراك أصحاب المصلحة ومواردهم وميزانياتهم وحل المشكلات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفعاليات العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات العمليات التشغيلية العامة إدارة المطاعم الطهي وعمليات المطبخ خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام إدارة شؤون السفر دعم العملاء تطوير الوجهات السياحية المكتب الأمامي إدارة تجربة الزوار المبيعات والتسويق التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة الأمن في قطاع السياحة تقنيات السفر خدمات المأكولات والمشروبات إدارة الفنادق إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة المشاريع بما في ذلك التخطيط والمتابعة والتنفيذ، ومن ثم تنفيذ عمليات إدارة المشاريع وفقاً للسياسات المتّبعة. **المستوى الثاني:** • تنفيذ خطط المشاريع في إطار المشاريع الصغيرة أو وحدات المشاريع. **المستوى الثالث:** • إدارة المشاريع متوسطة النطاق من خلال تطبيق النهج والأدوات المناسبة. **المستوى الرابع:** • قيادة الإدارة الشاملة للمشاريع المعقدة أو المشاريع المتعددة بشكل متزامن وتنسيق أوجه الترابط بينها. **المستوى الخامس** • توجيه عملية إدارة المشاريع المعقدة المتعددة وتفويض مسؤولية إدارتها لضمان ملاءمتها مع أولويات العمل الاستراتيجية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة عمليات خدمة تنظيف الأماكن العامة وترتيبها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة عمليات خدمة تنظيف الأماكن العامة وترتيبها**
وصف المهارة	إدارة عمليات التنظيف للحفاظ على نظافة المناطق العامة والمناطق والمكاتب الإدارية ومظهرها بهدف الحفاظ على سمعة العلامة التجارية للمنشأة الفندقية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق إدارة الفنادق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإشراف على أنشطة تنظيف المناطق العامة بكفاءة، من خلال الإشراف على مهام التنظيف اليومية والاستخدام السليم لمعدات التنظيف وتفويض المهام لعمال التنظيف والحفاظ على مخزون لوازمه. **المستوى الثاني:** • الإشراف على أنشطة التنظيف في المناطق العامة والساحات الخلفية للمباني وإجراء عمليات تفتيش لضمان الكفاءة التشغيلية والالتزام بمعايير النظافة المؤسسية. **المستوى الثالث:** • تعزيز تحسين إجراءات خدمات التنظيف والتدبير وتنفيذها؛ أي إجراء عمليات تفتيش منتظمة للتأكد من معايير النظافة العامة والصحية واستكشاف المشكلات ذات الصلة ومعالجتها، واستخدام الأساليب والأدوات المناسبة لتعزيز الكفاءة. • تيسير برامج التدريب لتثقيف الموظفين بشأن الإجراءات المحدثة وأفضل الممارسات. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم إدارة خدمات التنظيف والتدبير وتحليلها وإدماجها للمساعدة في تنسيق المهام المختلفة في المناطق العامة لضمان اتساقها. • تحسين مخططات سير العمل وتخصيص الموارد لتعزيز الكفاءة التشغيلية. • القيادة وتقديم التوجيهات اللازمة لضمان تقديم خدمة عالية الجودة. **المستوى الخامس** • إعداد استراتيجيات طويلة الأجل وتنفيذها لرفع معايير خدمات التنظيف والتدبير المقدّمة ومواءمتها مع صورة العلامة التجارية وأهداف المؤسسة • تعزيز الابتكار واعتماد التقنيات والممارسات الجديدة لتحسين عمليات خدمات التنظيف والتدبير بشكل مستمر

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة ضمان الجودة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة ضمان الجودة
وصف المهارة	وضع مقاييس وإجراءات لضمان الجودة وتنفيذها، حرصاً على الامتثال لمتطلبات نظام إدارة الجودة لدى المؤسسة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ العمليات التشغيلية العامة خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم دعم العملاء إدارة الفنادق خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق خدمات تقديم الطعام الأمن في قطاع السياحة الخدمات الفنية إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد العوامل المؤثرة في جودة الخدمات وفهم نماذج الجودة وإدراك أهمية رضا العملاء في تعزيز نمو الأعمال. • وضع معايير ضمان الجودة ومراقبة العمليات والمنتجات والالتزام بالمعايير لضمان الجودة والإبلاغ عن أي حالات عدم امتثال. **المستوى الثاني:** • فهم معايير ضمان جودة العمليات والمنتجات والإجراءات المتّبعة لضمان الجودة، بما يكفل مراقبة الجودة واتخاذ الإجراءات المناسبة في حال كانت النتائج غير مطابقة للمعايير. **المستوى الثالث:** • وضع إجراءات ضمان الجودة لتقييم مدى توافق الأداء مع مستهدفات الجودة الخاصة بالمؤسسة والتحقيق في حالات عدم التطابق. **المستوى الرابع:** • قيادة عمليات صياغة سياسات ضمان الجودة وأهدافها ومراجعتها لإجراء مقارنة معيارية للعمليات الحالية مع الممارسات العالمية والمحلية وإجراء التحسينات اللازمة. **المستوى الخامس** • تحديد استراتيجيات ضمان الجودة وصياغتها ووضع معايير مرجعية والعمل على إرساء الجودة ضمن أولويات المؤسسة وقيادة وضع السياسات ذات الصلة

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الامتثال التنظيمي

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	الامتثال التنظيمي
وصف المهارة	الالتزام بالأنظمة واللوائح والمعايير والمبادئ التوجيهية التي وضعتها الجهات التنظيمية المختصة أو الهيئات الصناعية، بما يضمن عمل المؤسسة أو الفرد ضمن الحدود القانونية والأخلاقية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات الطهي وعمليات المطبخ العمليات التشغيلية العامة خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم خدمات الاستئجار والتأجير إدارة شؤون السفر العمليات البحرية المتخصصة إدارة الفعاليات إدارة تجربة الزوار المبيعات والتسويق الخدمات الفنية الأمن في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بالمبادئ الأساسية واتباع الإجراءات القياسية في مناطق العمل ذات الصلة والامتثال للمتطلبات النظامية ذات الصلة. • تطبيق اللوائح في الأنشطة اليومية لإدارة السياحة للتخفيف من المخاطر وضمان الالتزام بممارسات الامتثال بهدف تحسين العمليات والسلامة. **المستوى الثاني:** • ضمان الاتساق في تطبيق القواعد والامتثال للوائح التنظيمية. • تقييم سياسات المؤسسة والممارسات القياسية المتّبعة فيها للتأكد من التوافق مع المعايير التنظيمية. **المستوى الثالث:** • دعم إعداد الإجراءات والممارسات التي تضبط الامتثال والعمليات باستخدام المعايير التنظيمية. • توجيه الفريق في تنفيذ الممارسات وتقييم الإجراءات باستمرار للتأكد من توافقها مع الوضع التنظيمي الحالي. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم الامتثال وتنفيذها لغايات مراقبة العمليات والصيانة وضبطها. • ضمان التنفيذ الفاعل للنُظم. • مراجعة نُظم الامتثال ومواءمتها وتجديدها دورياً للتأكد من استيفائها المعايير التنظيمية باستمرار. **المستوى الخامس:** • توجيه المؤسسة في عمليات المواءمة مع اللوائح المستقبلية والتأثير على السياسات وترسيخ ثقافة الامتثال المستدامة في المؤسسة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الموارد

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة الموارد
وصف المهارة	تخطيط الموارد وإدارتها لضمان تحسينها واستدامة عمليات الأعمال
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تطوير الوجهات السياحية المبيعات والتسويق العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة تجربة الزوار إدارة الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق المكتب الامامي إدارة الإيرادات والتسعير دعم العملاء إدارة الفنادق إدارة أماكن تنظيم الفعاليات خدمات المأكولات والمشروبات الطهي وعمليات المطبخ إدارة المطاعم العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بالمبادئ الأساسية واتباع الإجراءات القياسية في مناطق العمل ذات الصلة والامتثال للمتطلبات النظامية ذات الصلة. • تطبيق اللوائح في الأنشطة اليومية لإدارة السياحة للتخفيف من المخاطر وضمان الالتزام بممارسات الامتثال بهدف تحسين العمليات والسلامة. **المستوى الثاني:** • تنفيذ خطط الموارد لتخصيص استخدامها ومراقبتها. **المستوى الثالث:** • تقييم مدى ملاءمة الموارد والتخطيط لها لدعم وحدات الأعمال. **المستوى الرابع:** • صياغة استراتيجيات إدارة الموارد وتخصيصها. **المستوى الخامس:** • وضع سياسات لتخصيص الموارد بكفاءة، وقيادة الاستراتيجيات لتحسين استخدام الموارد، وإدارة العلاقات مع الموردين، وإعداد خطط التعافي من الكوارث والخطط الداعمة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحسين الإيرادات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تحسين الإيرادات**
وصف المهارة	تحليل البيانات لمعرفة الاتجاهات السائدة وحجم العائدات والتوقعات ذات الصلة، وذلك بهدف إدارة التسعير والمخزون والطلب وقنوات التوزيع بشكل استراتيجي، وبالتالي تعظيم نمو الإيرادات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المكتب الأمامي إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام المبيعات والتسويق العمليات التشغيلية العامة إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد مبادئ تحسين الإيرادات، وإدراك أهمية التسعير لتوليد الإيرادات الإجمالية، وتقييم ديناميكيات السوق لوضع أسعار تنافسية للخدمات، والاستناد إلى بيانات أداء المؤسسة في اتخاذ قرارات تسعير مستنيرة بما يفيد في تعظيم الإيرادات. **المستوى الثاني:** • إعداد تقارير العائد والتوقعات للتنبؤ بالطلب وإجراء التحليلات لغايات دعم اتخاذ القرار. **المستوى الثالث:** • تنفيذ آليات أو استراتيجيات تسعير ديناميكية لزيادة العائد. **المستوى الرابع:** • قيادة عمليات مراجعة البيانات الضخمة لإعداد تقارير تتضمن استراتيجيات الإيرادات المقترحة ورفعها للإدارة. **المستوى الخامس:** • تحليل بيانات أداء الإيرادات على المستوى الاستراتيجي واتخاذ قرارات ذات أثر كبير تدعم الأهداف المالية للمؤسسة. • قيادة النهج المتّبع في المؤسسة لإدارة الإيرادات والتسعير.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة المخاطر

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة المخاطر
وصف المهارة	تقييم المخاطر المرتبطة بأنشطة المغامرة والتخفيف من حدتها، ويشمل ذلك وضع إجراءات الطوارئ، ومعرفة أحوال الطقس، والامتثال للوائح المحلية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات التشغيلية العامة دعم العملاء إدارة الفعاليات إدارة شؤون السفر تطوير الوجهات السياحية الأمن في قطاع السياحة التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة تجربة الزوار تقنيات السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد المخاطر المحتملة في أنشطة العمل واتخاذ تدابير بسيطة لمراقبتها وتطبيق عمليات إدارة المخاطر في المؤسسة من خلال الرجوع إلى السياسات الداخلية والعمليات التشغيلية والالتزام بمعايير القطاع. • تطبيق الإجراءات المؤسسية للإبلاغ عن المخاطر والحوادث المكتشفة. **المستوى الثاني:** • صياغة إجراءات إدارة المخاطر لضمان الالتزام بنظام المؤسسة. • إدراك آثار المخاطر على مستوى المؤسسة بأسرها ووضع أساليب فاعلة ومنهجية لمعالجة المخاطر. **المستوى الثالث:** • تسهيل عملية إعداد إجراءات إدارة المخاطر وتنفيذها عملياً. • مواءمة استراتيجيات إدارة المخاطر مع الاحتياجات المؤسسية المتغيرة. • إدماج ممارسات التحسين المستمر في مكان العمل. **المستوى الرابع:** • تنفيذ عمليات التدقيق وتحليل البيانات للتأكد من اتباع المؤسسة إجراءات إدارة المخاطر بالشكل الصحيح، ومن مدى فعالية الإجراءات من الحد من المخاطر وإدارتها. **المستوى الخامس:** • تحديد نهج إدارة المخاطر في المؤسسة وإرساء عمليات شاملة لإدارة المخاطر وقيادة العمليات الاستراتيجية للاستجابة لها وضمان ترسيخ ثقافة الوعي بالمخاطر استباقياً.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة المخاطر والشؤون الإدارية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة المخاطر والشؤون الإدارية**
وصف المهارة	تحديد المخاطر وتقييمها وترتيبها بحسب الأولوية، واستخدام الموارد المتاحة للتخفيف من حدتها ومن تأثير الحوادث المحتملة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة تجربة الزوار تطوير الوجهات السياحية إدارة الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة تقنيات السفر إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد مخاطر العمل المحتملة وفهم مبادئ الصحة والسلامة وتطبيق عمليات إدارة المخاطر وتحديدها وفقاً للسياسات الداخلية ومعايير القطاع بما يكفل وضع سلامة الموظفين في المقام الأول. • الإلمام بإجراءات الإبلاغ عن الحوادث والتوثيق المتّبعة في المؤسسة.
	المستوى الثاني: • تحديث عمليات إدارة المخاطر في المؤسسة وضمان الامتثال للسياسات الداخلية ومعايير الأيزو والعمليات التشغيلية.
	المستوى الثالث: • تسهيل العمل بإطار إدارة المخاطر في المؤسسة لضمان تنفيذ نُظم الرقابة الداخلية. • تطبيق تخطيط السيناريوهات وبناء أسس المرونة واستراتيجيات التحسين المستمر بما يفيد في الاستجابة للمخاطر الناشئة وبيئات العمل المتغيرة.
	المستوى الرابع: • صياغة إطار إدارة المخاطر في المؤسسة مع الحرص على تضمين الممارسات الرائدة في إدارة المخاطر لضمان تنفيذ نُظم الرقابة الداخلية على أنشطة الأعمال المعتادة واستمرارية الأعمال عند وقوع الحوادث والأزمات.
	المستوى الخامس: • تحديد استراتيجيات المخاطر وإدارتها بما يتوافق مع الأهداف المؤسسية وصياغة أفضل ممارسات تقييم المخاطر ووضع سياسات الحد منها بما يكفل اتساق تطبيق السياسات في جميع إدارات المؤسسة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة توزيع الغرف الفندقية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة توزيع الغرف الفندقية
وصف المهارة	إدارة عملية توزيع الغرف الفندقية للاستفادة من سلسلة شركاء قنوات التوزيع في بيع الغرف المتوفرة على مستوى العالم لتحسين المبيعات وتعظيم الإيرادات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة الوكالات العاملة بالسياحة خدمات المأكولات والمشروبات الأنشطة الترويحية النقل البحري الأنشطة المرتبطة بالرياضة التأجير أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الإيرادات والتسعير المكتب الأمامي
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بسياسات توزيع الغرف والدراية بقنوات التوزيع المختلفة وإدارة الغرف المتاحة وضمان توزيع الغرف عبر القنوات بكفاءة لتحسين الإشغال والإيرادات. **المستوى الثاني:** • تصميم استراتيجيات توزيع الغرف وتحليلها مع الأخذ في الاعتبار اتجاهات السوق وسلوك العملاء والتقلبات الموسمية. • فهم السياسات والمعايير ذات الصلة وتطبيقها لمواءمة عملية توزيع الغرف بما يكفل تلبية متطلبات القطاع وضمان الامتثال. **المستوى الثالث:** • إدارة عمليات إعداد الاستراتيجيات الفعالة لتوزيع الغرف وتنفيذها. • المواءمة مع التقنية والممارسات الفضلى في القطاع لتبسيط إدارة قنوات التوزيع، وبالتالي تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز رضا النزلاء. **المستوى الرابع:** • تقييم مختلف نُظم توزيع الغرف وإدماجها لتحسين العمليات. • الإدارة الاستراتيجية لنُظم توزيع الغرف بغية تعزيز تجربة النزلاء والإيرادات. **المستوى الخامس:** • تخطيط قنوات التوزيع المختلفة وإدماجها بما يضمن تحسين إشغال الغرف وتعظيم الإيرادات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة عمليات خدمات التنظيف والتدبير في الغرف

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة عمليات خدمات التنظيف والتدبير في الغرف**
وصف المهارة	إدارة عمليات خدمات التنظيف والتدبير في الغرف للحفاظ على نظافة غرف النزلاء أو الشقق الفندقية لتوفير الراحة للنزلاء
القطاعات الفرعية	**خدمات الإقامة** **خدمات المأكولات والمشروبات** **النقل البحري** **التأجير** **الوكالات العاملة بالسياحة** **الأنشطة الترويحية** **الأنشطة المرتبطة بالرياضة** **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق العمليات التشغيلية العامة إدارة الفنادق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تقديم خدمات التنظيف والتدبير في غرف النزلاء أو الشقق الفندقية، بما يشمل الأنشطة المجدولة عند بدء الدوام أو عند انتهائه، وتنسيق عمليات التنظيف والتدبير، بالإضافة إلى تنفيذ المهام الإدارية الداعمة بكفاءة. **المستوى الثاني:** • الإشراف على عمليات التنظيف والتدبير في غرف النزلاء أو الشقق الفندقية لضمان الكفاءة التشغيلية والالتزام بمعايير المؤسسة. **المستوى الثالث:** • إدارة عمليات التنظيف في الغرف والمناطق العامة، وتقييم النتائج التشغيلية لضمان تحقيق أهداف الإدارات وضمان التحسين المستمر. **المستوى الرابع:** • مراجعة البروتوكولات والإجراءات وتحسينها استناداً إلى الملاحظات الواردة وأفضل الممارسات في القطاع، مع الحرص على الامتثال للوائح الصحة والسلامة والسعي نحو تحقيق التميّز التشغيلي. **المستوى الخامس:** • دمج التقنيات المتقدّمة، وإطلاق مبادرات الاستدامة، والتعاون مع الإدارات الأخرى لتحسين جودة الخدمات الشاملة ورفع مستوى رضا النزلاء.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة عمليات حجز الغرف

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة عمليات حجز الغرف
وصف المهارة	التعامل مع طلبات النزلاء المتعلقة بحجز الغرف لضمان توفر الغرف أو المرافق الفندقية عند وصولهم
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة تجربة الزوّار إدارة الإيرادات والتسعير العمليات التشغيلية العامة إدارة الفنادق المكتب الأمامي
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بأساسيات عمليات حجز الغرف، بما يشمل التعرف على مختلف أنواعها، واستخدام نُظم الحجز، وإدارة الحجوزات بكفاءة مع الالتزام بالسياسات العامة للمنشأة الفندقية والمتطلبات التنظيمية.
	المستوى الثاني: • الإشراف على خدمات الحجز وضمان صحة عملية الحجز وكفاءتها.
	المستوى الثالث: • إدارة تخطيط الموارد لتلبية احتياجات قسم الحجز. • تحسين معدلات الإشغال وإدارة الغرف المتاحة بكفاءة ومواءمة الاستراتيجيات لتلبية معدلات الطلب المتقلبة.
	المستوى الرابع: • تقييم فعالية إجراءات حجز الغرف من خلال إجراء تقييمات دورية وجمع آراء العملاء والموظفين. • تحليل اتجاهات البيانات، وتحديد الفرص بكفاءة [لتحسين العمليات، وإجراء التغييرات اللازمة لتعزيز كفاءة عمليات الحجز عموماً.
	المستوى الخامس: • تعزيز نُظم الحجز لضمان فعالية العمليات ورفع مستوى رضا العملاء ومعدلات الإشغال. • الاستفادة من التقنيات وتحليلات البيانات في تحسين نُظم الحجز، وتعزيز تجربة العملاء، وتعظيم الإيرادات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة إيرادات الغرف

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة إيرادات الغرف
وصف المهارة	توقع سلوك النزلاء أو العملاء لتحسين عدد الغرف المتوفرة وتنويع الأسعار لتعظيم نمو الإيرادات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المكتب الأمامي إدارة الإيرادات والتسعير إدارة الفنادق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بالمبادئ الأساسية لإدارة الإيرادات، بما يشمل استراتيجيات تسعير الغرف وإدارة معدلات الإشغال، وتنفيذ استراتيجيات إدارة الإيرادات مثل تعديل أسعار الغرف وإدارة مستويات الإشغال بحسب الطلب بهدف تعظيم الإيرادات. **المستوى الثاني:** • تنفيذ استراتيجيات التنبؤ باتجاهات السوق والتسعير لتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بإدارة إيرادات الغرف والربحية. **المستوى الثالث:** • إدارة الأنشطة التشغيلية لتنفيذ استراتيجيات إدارة الإيرادات الخاصة بالمؤسسة. **المستوى الرابع:** • إدارة وظائف واستراتيجيات إدارة الإيرادات. **المستوى الخامس:** • صياغة استراتيجيات إدارة الإيرادات لتحقيق التآزر مع الوحدات الوظيفية الأخرى ومصادر الإيرادات ضمن منشأة الضيافة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة**
وصف المهارة	القدرة على مناولة الأغذية بشكل آمن خلال مراحل تخزينها وتحضيرها وعرضها وتقديمها والتخلص منها، ما يتطلب القدرة على اتباع الإجراءات المحددة مسبقاً وفق ما هو وارد في برنامج سلامة الغذاء
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر العمليات البحرية المتخصصة العمليات التشغيلية العامة المبيعات والتسويق إدارة تجربة الزوّار دعم العملاء التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة خدمات تقديم الطعام إدارة الفعاليات خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق إدارة أماكن تنظيم الفعاليات إدارة الإيرادات والتسعير إدارة المطاعم الأمن في قطاع السياحة الطهي وعمليات المطبخ
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد ممارسات الصحة والسلامة والنظافة الأساسية، واللوائح التنظيمية، وبروتوكولات النظافة في القطاع المحدد، وفهمها وتطبيقها في العمليات اليومية لضمان الحفاظ على الصحة والسلامة والنظافة في الممارسات. **المستوى الثاني:** • تنفيذ استراتيجيات التنبؤ باتجاهات السوق والتسعير لتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بإدارة إيرادات الغرف والربحية. **المستوى الثالث:** • تنفيذ بنود القوائم المرجعية للمعدات. • إدارة جداول التحقق من النظافة والصرف الصحي. • إنفاذ لوائح الصحة والسلامة. • تدريب الآخرين على تطبيق الإجراءات القياسية. **المستوى الرابع:** • إجراء عمليات تدقيق دورية لمعايير الصحة والسلامة. • وضع استراتيجيات شاملة للاستجابة لحالات الطوارئ. • تعزيز ثقافة الوعي الصحي داخل المؤسسة. **المستوى الخامس:** • وضع استراتيجيات على المديين القصير والطويل للوقاية من المخاطر ذات الصلة بالسلامة. • إرساء ثقافة الصحة والسلامة. • ضمان الامتثال للمعايير الصحية الإقليمية والوطنية والدولية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
المبيعات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	المبيعات
وصف المهارة	وضع خطة المبيعات والإشراف عليها وتنفيذها لتحقيق أهداف الأعمال
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات العمليات التشغيلية العامة إدارة المطاعم الطهي وعمليات المطبخ إدارة الإيرادات والتسعير دعم العملاء إدارة شؤون السفر المبيعات والتسويق خدمات تقديم الطعام إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • استيعاب المفاهيم الأساسية وخطط المبيعات أثناء تنفيذها من خلال التواصل مع العملاء، وتتبع أنشطة المبيعات، وتحقيق مستهدفات البيع. **المستوى الثاني:** • تقييم التحالفات مع قنوات التوزيع وشركائها والمحافظة عليها وإدارة أدائها بانتظام. **المستوى الثالث:** • تقييم خيارات القنوات والتوصية بالقنوات والشركاء المناسبين، وصياغة المبادئ التوجيهية للأداء التي يجب على شركاء القناة الالتزام بها. **المستوى الرابع:** • وضع استراتيجية المبيعات عبر القنوات على مستوى المؤسسة، بما يشمل التواصل مع شركاء القنوات وإشراكهم وتحديد المستهدفات الرئيسية وتوقعات الأداء. **المستوى الخامس:** • تحديد رؤية المبيعات الشاملة، ووضع الخطط الاستراتيجية، وتوجيه عمليات اتخاذ القرارات الرئيسية. • التنبؤ باتجاهات السوق، وتصميم أساليب مبتكرة لتحقيق المبيعات، وإنشاء معايير أداء تُسهم في تحقيق نمو كبير في الإيرادات ورفع مستوى رضا العملاء.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات
وصف المهارة	الخبرة في تنظيم عمليات البيع والأنشطة التشغيلية وتنفيذها لضمان تجارب سلسة للعملاء في قطاع السياحة والضيافة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر دعم العملاء إدارة الفعاليات المبيعات والتسويق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بالأنشطة الأساسية للمبيعات والأنشطة التشغيلية، وتطبيق ممارسات إدارة شؤون السفر، ودعم العملاء، وإدارة الفعاليات بشكل فعّال. **المستوى الثاني:** • وضع وصياغة الإجراءات المتّبعة ضمن ممارسات إدارة شؤون السفر، ودعم العملاء، وإدارة الفعاليات لتسهيل الامتثال للمعايير والسياسات المؤسسية. **المستوى الثالث:** • تسهيل عمليات وضع الإجراءات الجديدة وتنفيذها، مع الحرص على توافقها مع الاستراتيجية ودعم التحسين المستمر في إدارة المبيعات والأنشطة التشغيلية. **المستوى الرابع:** • تقييم فعالية الإجراءات المتّبعة في ممارسات إدارة شؤون السفر، ودعم العملاء، وإدارة الفعاليات، وتنفيذ التعديلات اللازمة لتحقيق الأداء الأمثل. **المستوى الخامس:** • تحديد الاستراتيجية العامة، والتنبؤ بالتغيرات في القطاع، وتضمين أفضل الممارسات، وقيادة القرارات الرئيسية. • ضمان فعالية التنسيق بين المبيعات والعمليات التشغيلية، بما يكفل تحقيق الربحية والكفاءة العالية ورفع مستوى رضا العملاء.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة قنوات المبيعات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	إدارة قنوات المبيعات
وصف المهارة	وضع استراتيجية لإدارة قنوات بيع المنتجات أو الخدمات وشركاء القنوات وتنفيذ الاستراتيجية، بما يشمل عملية تقييم شركاء القنوات، واختيار الشركاء المناسبين، وإنشاء التحالفات معهم وتوسيع نطاقها، والحفاظ على شبكة من الموزعين الملتزمين
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق خدمات تقديم الطعام إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • ضمان اختيار قنوات المبيعات واستخدامها بفعالية استناداً إلى احتياجات السوق والعملاء. **المستوى الثاني:** • إدارة الأداء والعلاقات مع قنوات التوزيع والشركاء. **المستوى الثالث:** • تقييم القنوات المثلى والتوصية بها، ووضع المبادئ التوجيهية للأداء الخاصة بالشركاء. **المستوى الرابع:** • وضع استراتيجية القنوات على مستوى المؤسسة، وشمل الشركاء، وتحديد المستهدفات. **المستوى الخامس:** • اتخاذ القرارات الاستراتيجية العامة بشأن توجيه التركيز في القنوات، والتوسع، والتحسين لزيادة الانتشار والربحية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
استراتيجية المبيعات وأساليبها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**استراتيجية المبيعات وأساليبها**
وصف المهارة	الخطة أو النهج الذي يضعه فريق الأعمال أو فريق المبيعات لتحقيق أهداف ومستهدفات محددة للمبيعات، وتتضمن تكتيكات لتحديد الأسواق المستهدفة والوصول إلى العملاء المحتملين وإتمام صفقات المبيعات. كما تحدد استراتيجية المبيعات الخطوات والأساليب التي من شأنها تعظيم الإيرادات وتحفيز نمو الأعمال
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات التشغيلية العامة المبيعات والتسويق إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات إدارة تجربة الزوّار خدمات الاستئجار والتأجير إدارة المطاعم
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • تحديد مستهدفات المبيعات الرئيسية، وفهم بيئة السوق، واحتياجات العملاء والقيمة التي تقدّمها المنتجات أو الخدمات، وتطبيق أساليب تحقيق المبيعات في سيناريوهات الحياة الواقعية، بما يشمل التعامل مع الاعتراضات وإتمام صفقات البيع. **المستوى الثاني:** • وضع بروتوكولات مبيعات متوافقة مع سياسات الشركة وأهدافها بشكل وثيق. **المستوى الثالث:** • تيسير وضع استراتيجيات المبيعات، وتدريب الفِرق، والاستفادة من التقنيات. **المستوى الرابع:** • تقييم فعالية استراتيجيات المبيعات، وتحديد مجالات التحسين، وتحسين النتائج. **المستوى الخامس:** • تحديد توجه المبيعات واستراتيجيتها مع مراعاة اتجاهات السوق وفرص النمو. • إنشاء فِرق المبيعات ذات الأداء العالي وإدارتها وقيادة عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الجداول الزمنية وعملياتها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة الجداول الزمنية وعملياتها**
وصف المهارة	الكفاءة في إدارة الجداول الزمنية والإشراف على العمليات التشغيلية لتبسيط الإجراءات والحفاظ على حسن سير العمل في قطاع السياحة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق خدمات تقديم الطعام خدمات الاستئجار والتأجير إدارة تجربة الزوّار المكتب الأمامي العمليات التشغيلية العامة العمليات البحرية المتخصصة إدارة الفعاليات إدارة شؤون السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بمبادئ الجدولة الأساسية وأساليب الإدارة في عمليات قطاع السياحة والضيافة وتحديدها، بما يشمل السياسات والإجراءات والممارسات ذات الصلة بالتخطيط والتحضير وتنفيذ المهام المجدولة، وتطبيق هذه الأساليب في توزيع المهام وتنفيذها. **المستوى الثاني:** • تعزيز القدرة على تحليل السياسات والمعايير ودراستها وفهمها (ويشمل ذلك ضمان التوافق بين ممارسات إدارة الجداول الزمنية، والمتطلبات التشغيلية، واستراتيجية الأعمال). **المستوى الثالث:** • المساعدة في وضع وتنفيذ الإجراءات ذات الصلة بإدارة الجداول الزمنية وعملياتها (ويشمل ذلك تصميم نُظم مرنة تكفل مواءمة الجداول مع التغيرات، وتيسير عمليات سلسة، وصيانة سريعة). **المستوى الرابع:** • مراجعة منهجيات الجدولة الحالية وتعديلها لتحقيق نتائج أفضل، بالإضافة إلى تسهيل دمج هذه التغييرات في النظام القائم. **المستوى الخامس:** • صياغة نهج استراتيجي يكفل تحديد العدد المناسب من الموظفين، والفعالية التشغيلية، وإدارة الوقت، مع الحرص على أخذ الرؤية طويلة المدى للأهداف المؤسسية بعناية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التدريب على تقديم الخدمة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**التدريب على تقديم الخدمة**
وصف المهارة	تدريب الموظفين على تقديم الخدمة وفقاً لرؤية المؤسسة بشأن الخدمات ورسالتها وقيمها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق دعم العملاء إدارة تجربة الزوّار العمليات التشغيلية العامة إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام إدارة شؤون السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بأساليب التدريب، وجودة الخدمة، وإجراءات العمل ذات الصلة. • تطبيق منهجيات التدريب في بيئات الضيافة على أرض الواقع لتقديم خدمة متميّزة للعملاء والالتزام بإجراءات العمل وبروتوكولاته. **المستوى الثاني:** • تدريب الأفراد على تحسين أداء تقديم الخدمات ومراقبة التقدّم الذي يحرزونه. **المستوى الثالث:** • توجيه عملية تطبيق إجراءات التدريب على تقديم الخدمة والإشراف عليها لضمان المحافظة على الجودة. **المستوى الرابع:** • دمج منهجيات التدريب في عمليات المؤسسة. • تقييم نُظم التدريب الحالية، وصياغة منهجيات جديدة عند الاقتضاء، وضمان تنفيذها بكفاءة في مختلف أنشطة العمل لتحقيق أفضل النتائج. **المستوى الخامس:** • تحويل أهداف المؤسسة إلى استراتيجيات التدريب على تقديم الخدمة التي تتماشى مع أهداف الشركة وتعزز نمو أعمالها.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التميّز في الخدمات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	التميّز في الخدمات
وصف المهارة	إعداد إطار إدارة الخدمات ومعالجة التحديات التي قد تواجهها، وإبرام شراكات لتقديم خدمات متميّزة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة تجربة الزوّار تطوير الوجهات السياحية إدارة الفعاليات دعم العملاء التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام المكتب الأمامي إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • اتباع نهج التركيز على العملاء لتقديم خدمات ممتازة، بما يشمل ابتكار تجارب مرضية، وتحديد مجالات التحسين، والمشاركة في مهام من بينها الإجابة عن الاستفسارات وتحديد الاحتياجات. • استخدام الأساليب المناسبة لابتكار تجارب مرضية ومعالجة ملاحظات العملاء. **المستوى الثاني:** • ترسيخ ثقة العملاء في المؤسسة وبناء علاقات تُسهم في تعزيز ولاء العملاء، والتعامل مع تحديات الخدمات بكفاءة. • إدارة فرص تقديم الخدمات والتعامل مع مشكلات الخدمات التي يجري تصعيدها. **المستوى الثالث:** • بناء علاقات والحفاظ عليها لتعزيز التميّز في تقديم الخدمات. • دمج عمليات التحسين المستمر لتعزيز العلاقات مع شركاء الخدمات. **المستوى الرابع:** • تنفيذ استراتيجيات لبناء الشراكات اللازمة للمؤسسة في تقديم خدمات متميّزة وتعزيزعمليات تقديمها. **المستوى الخامس:** • تحويل فلسفة المؤسسة في إدارة العملاء واستراتيجيتها إلى استراتيجيات للتنبؤ بسلوك العملاء وتشجيع نهج التركيز على العملاء.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الابتكار في الخدمات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة الابتكار في الخدمات**
وصف المهارة	إدارة ثقافة الابتكار في تقديم الخدمات وتنفيذها داخل المؤسسات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق المكتب الأمامي دعم العملاء إدارة تجربة الزوار العمليات التشغيلية العامة إدارة الإيرادات والتسعير الطهي وعمليات المطبخ العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات خدمات المأكولات والمشروبات إدارة المطاعم
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • إدراك أهمية الابتكار في الخدمات والإلمام بسُبل توليد أفكار جديدة، مع التقيد بالإجراءات، والتحلي بالكفاية المهارية في التكيف، والكفاءة في التخطيط والتنفيذ. **المستوى الثاني:** • تنفيذ أفكار مبتكرة في تقديم خدمات المؤسسة. **المستوى الثالث:** • تصميم منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم. **المستوى الرابع:** • تصميم تجربة العملاء المرجوة بما يتوافق مع رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية. **المستوى الخامس:** • استخدام الأساليب المتقدّمة في أبحاث السوق ومنهجيات الاستشراف الاستراتيجي للبقاء على اطلاع بأحدث الاتجاهات العالمية وضمان توافقها مع أهداف المؤسسة على المدى الطويل.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التخطيط للخدمات وتقديمها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**التخطيط للخدمات وتقديمها**
وصف المهارة	وضع استراتيجيات عمليات الخدمات وإعداد الخطط ذات الصلة وتنفيذها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق المكتب الأمامي دعم العملاء إدارة تجربة الزوار العمليات التشغيلية العامة إدارة الإيرادات والتسعير
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • استخدام موارد المؤسسة الخاصة بعمليات الخدمات لتقديم خدمات متميزة، مثل نُظم إدارة علاقات العملاء، وقواعد المعرفة، والبرامج التدريبية، مع مراقبة مؤشرات الأداء مثل درجة رضا العملاء، ودرجة صافي نقاط الترويج، ومعدل حل المشكلات من المكالمة الأولى. **المستوى الثاني:** • ضمان التوافق من خلال المراجعة الدورية لبروتوكولات الخدمة وتحديثها وفقاً لسياسات المؤسسة، وتنفيذ إجراءات موحدة لتعزيز الاتساق، واستخدام مؤشرات الأداء لمراقبة الامتثال والفعالية. **المستوى الثالث:** • وضع خطط عمليات الخدمات بُغية تحقيق التميز في الخدمات، وتقييم أداء العمليات، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية لتحسين مستوى الخدمات. • تقييم الاحتياجات، وإعداد مخططات سير العمل، وتخصيص الموارد، وتحديد معايير الخدمات، إضافةً إلى رصد مقاييس الأداء مثل درجة رضا العملاء. **المستوى الرابع:** • تخطيط عمليات الخدمات في المؤسسة ودعم تنفيذها، وتصميم أساليب قياس أداء متقدّمة ومؤشرات الأداء ذات الصلة لتحسين كفاءة عمليات الخدمات باستمرار. **المستوى الخامس:** • إعداد مبادرات تهدف إلى تبسيط عمليات تقديم الخدمات، وتحسين جودتها، وتعزيز رضا العملاء. • استخدام المقارنات المعيارية المتقدّمة، ودمج الحلول التقنية لتحسين العمليات، وتقديم خدمات متميزة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الموظفين

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة الموظفين**
وصف المهارة	تطبيق سياسات المؤسسة الخاصة بالموارد البشرية والإجراءات والمعايير ذات الصلة لإدارة الموظفين بشكل فعّال تحت إشراف مباشر من المدير المعني، بدءاً من التنسيق وصولاً إلى إعطاء التوجيهات للأشخاص وفرق العمل
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق المكتب الأمامي دعم العملاء إدارة تجربة الزوار العمليات التشغيلية العامة إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات المبيعات والتسويق خدمات الاستئجار والتأجير
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بسياسات الموارد البشرية والممارسات ذات الصلة، من عمليات التوظيف والتدريب وتنظيم المهام اليومية، والكفاءة في إدارة شؤون الموظفين من خلال جدولة مهامهم، وحل النزاعات، وتوزيع المهام، وتعزيز التواصل بين الفريق وتهيئة بيئة عمل إيجابية. **المستوى الثاني:** • فهم سياسات المؤسسة وإجراءاتها ومعاييرها لتطبيقها في إدارة المرؤوسين المباشرين. **المستوى الثالث:** • تسهيل تنفيذ سياسات المؤسسة وإجراءاتها، وتطبيق معاييرها لغايات الإشراف على المرؤوسين، وتحفيزهم وتمكينهم. **المستوى الرابع:** • قيادة عملية تحديد أهداف أداء الفريق وتوجيهها، وإدارة أداء الأفراد والفِرق. **المستوى الخامس:** • وضع استراتيجيات لممارسات إدارة شؤون الموظفين لتوجيه الفِرق ورسم مسارات التقدّم الوظيفي وتحديد الفرص.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة شؤون أصحاب المصلحة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**إدارة شؤون أصحاب المصلحة**
وصف المهارة	إرساء علاقات بناءة مع أصحاب المصلحة والحفاظ عليها بما يُسهم في تعزيز سعي المؤسسة نحو تحقيق أهدافها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة، المأكولات والمشروبات، النقل البحري، التأجير، الوكالات العاملة بالسياحة، الأنشطة الترويحية، الأنشطة المرتبطة بالرياضة، أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق، تطوير الوجهات السياحية، العمليات التشغيلية العامة، إدارة شؤون السفر، إدارة تجربة الزوار، إدارة الفعاليات، دعم العملاء، التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة الطهي وعمليات المطبخ، العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات، خدمات المأكولات والمشروبات، إدارة المطاعم، إدارة الفنادق، إدارة أماكن تنظيم الفعاليات، تقنيات السفر، الأمن في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بالإجراءات التشغيلية، واللوائح، والنُهج المتبعة في التعامل مع أصحاب المصلحة من عملاء، وموظفين، وموردين، وتطبيقها في تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين وإنشاء قوائم بهم، وفهم احتياجاتهم واهتماماتهم وتوقعاتهم. **المستوى الثاني:** • صون العلاقات القائمة مع أصحاب المصلحة والتواصل معهم. **المستوى الثالث:** • بناء العلاقات التي ترسخ الثقة وتوطد الشراكات لتعزيز التعاون المستمر مع أصحاب المصلحة. **المستوى الرابع:** • بناء علاقات استراتيجية مع أصحاب المصلحة تفيد في تعزيز الثقة والتعاون على المدى الطويل. **المستوى الخامس:** • تحديد الرؤية الشاملة لمواءمة أهداف المؤسسة مع أهداف أصحاب المصلحة، والتعاون مع كبار أصحاب المصلحة في وضع أهداف ومبادرات استراتيجية متكاملة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تنفيذ الاستراتيجية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تنفيذ الاستراتيجية**
وصف المهارة	تنفيذ خطط العمل وتنفيذها على المستوى التشغيلي والتكتيكي بما يتماشى مع استراتيجيات أعمال المؤسسة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق تطوير الوجهات السياحية العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة تجربة الزوار إدارة الفعاليات دعم العملاء التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة أماكن تنظيم الفعاليات تقنيات السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بعناصر الإدارة الاستراتيجية والاعتراف بأهمية التواصل الفعّال في تعميم الاستراتيجيات لرفع معنويات الموظفين وتعزيز رضا العملاء، والمراقبة الحثيثة للتقدّم المحرز في تنفيذ الاستراتيجيات لضمان الالتزام بالخطط. **المستوى الثاني:** • تحليل استراتيجيات وحدات الأعمال الأساسية للتأكد من مراعاة الخطط لعوامل التخفيف من حدة المخاطر. **المستوى الثالث:** • تقييم استراتيجيات وحدات الأعمال الأساسية للتأكد من أن الخطط واقعية ووفق معطيات الأعمال السليمة. **المستوى الرابع:** • تقييم مدى نجاح العمليات التشغيلية، وأنشطة الصيانة والعمل القائمة، واقتراح التحسينات أو التغييرات اللازمة. **المستوى الخامس:** • تحديد استراتيجية النظام وإعدادها بما يتناسب مع أهداف المؤسسة. • تصوّر التوجهات والاستراتيجيات المستقبلية التي تُسهم في تحقيق أهداف قطاع السياحة والضيافة، وإعداد نماذج لها.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التخطيط الاستراتيجي

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**التخطيط الاستراتيجي**
وصف المهارة	وضع الاستراتيجيات والسياسات المؤسسية من خلال تحليل العوامل المؤثرة الداخلية منها والخارجية وطلب المشورة من أصحاب المصلحة المعنيين
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق تطوير الوجهات السياحية العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة الفنادق إدارة الإيرادات والتسعير خدمات تقديم الطعام إدارة أماكن تنظيم الفعاليات إدارة المطاعم تقنيات السفر الأمن في قطاع السياحة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالخطط والعمليات الأساسية لاستراتيجية السياحة، والقدرة على الاستفادة من الاستراتيجيات الحالية • الترويج للمنتجات والخدمات السياحية • المشاركة في ممارسات الضيافة، مثل تقديم خدمة عملاء ممتازة والتواصل الفعّال مع أصحاب المصلحة **المستوى الثاني:** • القدرة على وضع خطط استراتيجيات فعالة في قطاع السياحة، وتحليل الاتجاهات السائدة في القطاع، وإجراء التغييرات بما يتماشى مع المبادئ التوجيهية الخاصة بالامتثال. **المستوى الثالث:** • وضع خطط تخصيص الموارد وتنفيذ الاستراتيجيات والسياسات العامة. **المستوى الرابع:** • تصميم استراتيجيات وسياسات استشرافية والتركيز على تحقيق النتائج النهائية. **المستوى الخامس:** • وضع خطط وسياسات استراتيجية المؤسسة مع الحرص على مراعاة أن تكون استشرافية وقابلة للتنفيذ، وتتوقع المخاطر الاستراتيجية، وتركز على تحقيق النتائج النهائية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة
وصف المهارة	تصميم سياسات إنتاج الأغذية المستدامة داخل المؤسسة والعمليات والإجراءات والمبادرات ذات الصلة وتنفيذها
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة، المأكولات والمشروبات، النقل البحري، التأجير، الوكالات العاملة بالسياحة، الأنشطة الترويحية، الأنشطة المرتبطة بالرياضة، أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات، العمليات التشغيلية العامة، إدارة المطاعم، الطهي وعمليات المطبخ، خدمات تقديم الطعام
وصف مستوى الكفاءة	

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

المستوى الأول:

- الإلمام بأساسيات تصميم الإنتاج المستدام للأطعمة، والحرص على تضمين اللوائح والأساليب والاستراتيجيات ذات الصلة لضمان الاستدامة، واستخدام الوسائل اللازمة للنجاح في تنفيذ الممارسات والسياسات المراعية للبيئة.

المستوى الثاني:

- قياس وجمع البيانات حول النفايات والانبعاثات والعناصر الأخرى باستخدام المعدات المناسبة، واستكشاف بدائل للمواد الخطرة.

المستوى الثالث:

- تسهيل عملية وضع إجراءات إنتاج الأطعمة والمبادرات التي تحد من النفايات وتخفف من حدة الأثر البيئي وتحافظ على الطاقة.

المستوى الرابع:

- تقييم عمليات الإنتاج المستدام للأطعمة والمبادرات ذات الصلة وفقاً لاستراتيجية المؤسسة وقيمها.

المستوى الخامس:

- وضع استراتيجيات الإنتاج المستدام للأطعمة في المؤسسة وإرساء القيم ذات الصلة.

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تخطيط السياحة المستدامة

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تخطيط السياحة المستدامة
وصف المهارة	إدارة احتياجات العملاء من خلال جهود الاستدامة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر إدارة الفعاليات المكتب الأمامي العمليات التشغيلية العامة تطوير الوجهات السياحية التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة تجربة الزوار تقنيات السفر إدارة الفنادق إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بمبادئ الاستدامة في التخطيط السياحي، بما يشمل الأسس والأنظمة والسياسات، وتطبيق الإجراءات والاستراتيجيات لتنفيذ الممارسات المراعية للبيئة، وإدارة الموارد ومبادئ الاستدامة. **المستوى الثاني:** • تصميم برامج سياحية مستدامة، وتحليل مدى فعاليتها، وتفسير النتائج لضمان الامتثال لمعايير الاستدامة. **المستوى الثالث:** • دعم ابتكار حُزم جولات سياحية مُراعية للبيئة، والإشراف على تنفيذها، وضمان توافق العمليات مع مبادئ الاستدامة. **المستوى الرابع:** • تقييم فعالية المبادرات المستدامة وتوليف الممارسات البيئية المختلفة وتضمينها. **المستوى الخامس:** • وضع استراتيجيات لتحقيق الأهداف وقيادة الشركة نحو اعتماد التدابير المراعية للبيئة في تخطيط أعمالها في السياحة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
ترتيب الطاولات وتجهيزها

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	ترتيب الطاولات وتجهيزها
وصف المهارة	الإلمام بمعايير ترتيب الطاولات وتجهيزها، بما يشمل أنواع الأواني وأدوات المائدة والمناديل واللوازم ذات الصلة، والحفاظ على أساليب نظافة الطاولات وترتيب المقاعد لضمان سهولة الوصول وتخصيص المساحة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفعاليات خدمات المأكولات والمشروبات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بترتيب الطاولات وتطبيقها عملياً وترتيبها بحرفية لغايات إقامة المأدبات الرسمية وغير الرسمية والبوفيهات، مع الالتزام بالآداب الأساسية لترتيب الطاولة وتجهيزها والإلمام بمختلف أنواع الترتيب والأنماط لتطبيقها بما يتناسب مع نوع الفعالية. **المستوى الثاني:** • تحليل المساحة ومتطلبات الزوار والضيوف لتصميم مخططات مجدية لترتيب الطاولات وتجهيزها. • فهم الآداب لضمان الالتزام بها وتعزيز تجربة تناول الطعام للزوار والضيوف. **المستوى الثالث:** • إدارة وضع معايير موحدة لترتيب الطاولات وتجهيزها في المؤسسة. • توجيه الفريق في عملية تنفيذ المعايير لضمان الاتساق في الأنشطة التشغيلية. **المستوى الرابع:** • تقييم فعالية الإجراءات المعمول بها لترتيب الطاولات وتجهيزها. • توليف الممارسات أو التحسينات الجديدة وإدراجها لتعزيز الكفاءة ورضا الضيوف. **المستوى الخامس:** • وضع السياسات والأساليب اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة مع التركيز على تحقيق أعلى مستوى من الجاذبية الجمالية والوظيفية وتعزيز سمعة العلامة التجارية ورضا العملاء.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**تنسيق الجولات والسفر وإدارة إصدار التذاكر والحجوزات**
وصف المهارة	وضع سياسات وإجراءات لإدارة التنسيق وإصدار التذاكر وحجوزات السفر بما يلي متطلبات العملاء
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة **المأكولات والمشروبات** النقل البحري **التأجير** الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة **أنشطة أخرى في المملكة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	دعم العملاء إدارة شؤون السفر التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة الفعاليات تقنيات السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • دعم أنشطة تنسيق الجولات وإصدار التذاكر والحجوزات بما يتماشى مع احتياجات الجولات السياحية والسفر، وتنفيذ هذه المهام لضمان عدم تعطل الجولات إلا ضمن الحدود الدنيا. **المستوى الثاني:** • وضع سياسات وإجراءات تنسيق الجولات وإصدار التذاكر والحجز للجولات السياحية ورحلات السفر. **المستوى الثالث:** • دعم وضع وتنفيذ إجراءات جداول رحلات السفر، وإدارة إصدار التذاكر وحجز أماكن الإقامة بالتوازي مع العمليات التشغيلية، وأنشطة الصيانة والأنشطة الأخرى ذات الصلة. **المستوى الرابع:** • تقييم نُظم تنسيق رحلات السفر المختلفة وتوليفها معاً ودمجها لضبط العمليات بكفاءة وإدارة أنشطة العمل المختلفة ضمن إدارة الجولات السياحية والحجوزات. **المستوى الخامس:** • وضع الاستراتيجيات وتحديد التوجهات للنُظم المعنية بتنظيم الجولات السياحية ورحلات السفر مع مراعاة الهدف العام للمؤسسة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
عمليات الإرشاد السياحي

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	عمليات الإرشاد السياحي
وصف المهارة	إدارة عمليات الإرشاد السياحي ومهامه، بما يشمل وضع السياسات والإجراءات بما يتوافق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية لعمليات الجولات السياحية المحلية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بالمبادئ الأساسية لتخطيط الجولات السياحية وجدولتها وتنسيقها، بما يشمل بروتوكولات السلامة ومبادئ خدمة العملاء، إلى جانب تنفيذ جداول الجولات السياحية، والتكيف مع التغييرات في الموقع، وقيادة المجموعات، وإدارة الوقت بفعالية، والحرص على تقديم خدمة عملاء متميزة. **المستوى الثاني:** • تنفيذ الأنشطة المطلوبة لضمان سير مهام الإرشاد السياحي بسلاسة. **المستوى الثالث:** • وضع سياسات وإجراءات الجولات السياحية التي يتعين على المرشدين السياحيين الالتزام بها. **المستوى الرابع:** • مراجعة مختلف عناصر العمليات التشغيلية للرحلات السياحية وتوليفها لضمان تقديم تجربة متوازنة ومُثرية للسياح مع الحفاظ على الكفاءة التشغيلية. **المستوى الخامس:** • تحديد أهداف طموحة واستراتيجية للعمليات التشغيلية للجولات السياحية وتسهيل الاستخدام الأمثل للموارد ومواءمة العمليات.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التنمية السياحية والاقتصادية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	**التنمية السياحية والاقتصادية**
وصف المهارة	التنبؤ بالاتجاهات السائدة الاقتصادية التي تؤثر في منظومة السياحة والتعرف عليها والإلمام بمعطيات القطاع الذي تعمل فيه المؤسسات
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات والتسويق تطوير الوجهات السياحية العمليات التشغيلية العامة إدارة شؤون السفر إدارة تجربة الزوار إدارة الفعاليات دعم العملاء التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة أماكن تنظيم الفعاليات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • استيعاب اللوائح، والمبادئ الاقتصادية، والممارسات التي تنظم أنشطة السياحة، مثلاً: تخطيط شؤون السفر، والاستضافة، وتسهيل تجربة الزوار، إلى جانب وضع هيكل تنظيمي لقطاع السياحة، ومتابعة الاتجاهات السائدة، والتعرف إلى التحوّل في طلبات العملاء. **المستوى الثاني:** • تحليل هيكل قطاع السياحة وأثر التغييرات في الاتجاهات السائدة وطلبات العملاء. **المستوى الثالث:** • فهم أوجه الترابط في القطاعات الفرعية داخل قطاع السياحة ووضع الخطط المؤسسية للاستجابة إلى الأحداث الاجتماعية والسياسية والاقتصادية على الصعيدين المحلي والعالمي. **المستوى الرابع:** • صياغة الاستراتيجيات استجابةً إلى الأحداث الاجتماعية والسياسية والاقتصادية على الصعيدين المحلي والعالمي التي تؤثر في قطاع السياحة. **المستوى الخامس:** • وضع الخطط للاقتصاد الجزئي والكلي. • وضع استراتيجيات تنمية السياحة المستدامة. • إطلاق مبادرات تسويق الوجهات السياحية. • دعم المشاريع المبتكرة الاستشرافية لتحقيق الأهداف والمستهدفات المؤسسية الشاملة.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
مبيعات المنتجات والخدمات السياحية

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	مبيعات المنتجات والخدمات السياحية
وصف المهارة	الكفاءة في الترويج للمنتجات والخدمات السياحية المتنوعة وبيعها وفقاً لتفضيلات العملاء في مجال السفر وبما يعزز من الإيرادات في قطاع السياحة والضيافة
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر دعم العملاء العمليات التشغيلية العامة المبيعات والتسويق تطوير الوجهات السياحية
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • الإلمام بمختلف المنتجات والخدمات السياحية، وإتقان مبادئ البيع وأساليبه الفعالة، والالتزام بالمبادئ الأخلاقية، وتنفيذ استراتيجيات مبيعات ناجحة لتعزيز عروض الخدمات والمنتجات المقدّمة، وتحفيز عمليات الشراء بما يتواءم مع الإجراءات القياسية. **المستوى الثاني:** • وضع خطط تسويق ومبيعات للخدمات السياحية وتدقيقها واستنباط المرئيات من الاتجاهات السائدة في القطاع وسلوك العملاء وسياسات المؤسسة. **المستوى الثالث:** • المساعدة في تطوير مبادرات المبيعات، وتوجيه عمليات تنفيذ الاستراتيجيات الفعالة لتحسين أداء المبيعات، وتنسيق أنشطة التشغيل والصيانة لتحسين البيع. **المستوى الرابع:** • تقييم الاستراتيجيات الفعالة في المبيعات ودمجها وتضمينها في أنشطة العمل للارتقاء بنظام المبيعات الحالي في قطاع السياحة، وتنظيم أنشطة التشغيل والصيانة لرفع مستوى رضا العملاء وضمان تنفيذ مبادرات فعالة للمبيعات. **المستوى الخامس:** • تصميم استراتيجيات رائدة للمبيعات واتخاذ قرارات حاسمة بشأن العمليات، والتقنيات، والمقاييس لدعم النمو وزيادة الربحية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
منصات حجوزات السفر وخدماته

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	منصات حجوزات السفر وخدماته
وصف المهارة	الإلمام بنظام الحجوزات المركزي «أماديوس»، وهو منصة تقنية مستخدمة على نطاق واسع في قطاع السفر لإدارة حجوزات الرحلات الجوية والفنادق وغيرها من خدمات السفر
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • التعرف إلى الوظائف الأساسية في نُظم الحجوزات في قطاع السفر وتنفيذها. • استكمال حجوزات رحلات الطيران، والفنادق، والجولات السياحية. • القدرة على عرض معلومات الحجوزات وتعديلها حسب الحاجة. **المستوى الثاني:** • تصميم عمليات الحجز وتحسينها. • تحليل واجهات المستخدم لرفع كفاءتها. • استكشاف الأخطاء ومعالجتها وتسوية الاختلافات في الحجوزات. • إعداد التقارير البسيطة عن قطاع السفر. **المستوى الثالث:** • تيسير دمج خدمات السفر. • التعاون مع وكلاء السفر لضمان سلاسة تجارب العملاء. • تيسير سير عمليات الحجز والدفع. **المستوى الرابع:** • تقييم أداء المنصة في عدة قنوات. • جمع بيانات العملاء لتقديم التحسينات الموصى بها. • ضمان التزام النظام بمعايير الامتثال في القطاع. **المستوى الخامس:** • تحديد أهداف طويلة الأمد لتوسيع نطاق المنصة. • تكوين شراكات استراتيجية خاصة بعروض الخدمات الجديدة. • اعتماد التقنيات الناشئة في قطاع السفر.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
عمليات المركبات

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	عمليات المركبات
وصف المهارة	الخبرة في الحفاظ على سلامة المركبة التجارية وتشغيلها من خلال أداء مجموعة متنوعة من الأدوار الوظيفية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة شؤون السفر العمليات البحرية المتخصصة إدارة الفعاليات العمليات التشغيلية العامة
وصف مستوى الكفاءة	

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

المستوى الأول:

- الإلمام بعمليات المركبات في قطاع السياحة، بما يشمل الوظائف، ولوائح السلامة، والتعامل مع الركاب، وإظهار ذلك من خلال الامتثال لأنظمة المرور والصيانة وضمان راحة الركاب.
- إجراء العمليات اليومية لفحص المركبات، واستكشاف الأخطاء البسيطة ومعالجتها، وتنفيذ إجراءات الطوارئ والإسعافات الأولية.

المستوى الثاني:

- صياغة القواعد، والإجراءات، والممارسات وتحليلها لضمان المواءمة مع الأطر التنظيمية.
- تقييم عمليات المركبات، وتحديد الفجوات، وتقديم التحسينات الموصى بها.
- تطبيق أساليب وطرق تقييم المخاطر لتتبع الحوادث وإعداد التقارير عنها.

المستوى الثالث:

- تقديم البرامج التدريبية للسائقين، ووضع بروتوكولات التحقق من سلامة المركبات، وتحديد المسارات المناسبة لنقل السياح.
- استخدام أدوات وأساليب مخصصة في التدريب لتثقيف السائقين.

المستوى الرابع:

- وضع النُظم ودمجها لتشغيل المركبات وصيانتها بفاعلية.
- تصميم عمليات التقييم لضمان الالتزام بالمعايير وإعطاء الأولوية لرضا العملاء.
- تطبيق آليات وتقنيات متقدّمة لإدارة الأسطول، مثلاً: استخدام نظام تحديد المواقع والاتصالات عن بُعد.

المستوى الخامس:

- وضع استراتيجيات عامة لتحسين عمليات المركبات العامة، وتحسين استخدام الموارد، وتحقيق رؤية المؤسسة ورسالتها.
- تطبيق الممارسات المستدامة ومهارات التفاوض المتقدّمة عند إبرام العقود مع الموردين.

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز

القطاع	السياحة والضيافة
اسم المهارة	تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز
وصف المهارة	الاستفادة من تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز لتصميم تطبيقات توفر تجارب تفاعلية
القطاعات الفرعية	خدمات الإقامة خدمات المأكولات والمشروبات النقل البحري التأجير الوكالات العاملة بالسياحة الأنشطة الترويحية الأنشطة المرتبطة بالرياضة أنشطة أخرى في المملكة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة الفعاليات إدارة تجربة الزوار تقنيات السفر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • فهم أساسيات تطبيقات الواقع الافتراضي والمعزز واستخدامها لتوفير تجارب تفاعلية للعملاء من خلال الجولات السياحية الافتراضية وتجارب المحاكاة. • استكشاف الأخطاء البسيطة في أدوات الواقع الافتراضي والمعزز ومعالجتها. **المستوى الثاني:** • تصميم تطبيقات الواقع الافتراضي والمعزز وتحليلها، وتحديد أي منها الأنسب لتلبية احتياجات القطاع، ووضع المبادئ التوجيهية للالتزام بالمعايير المهنية. • الاستفادة من الأدوات والمنصات المحددة لتصميم تطبيقات الواقع الافتراضي والمعزز والحفاظ على خصوصية البيانات وأمنها. **المستوى الثالث:** • تيسير عملية تطوير تطبيقات الواقع الافتراضي والمعزز واستخدامها لرفع الكفاءة التشغيلية وضمان الاستخدام الموسع لهذه التقنية. • استخدام الآليات لجمع ملاحظات المستخدمين وتكرار عمليات التحسين. • تقديم تدريب تمهيدي للموظفين. **المستوى الرابع:** • تقييم عملية دمج نُظم الواقع الافتراضي والمعزز وتضمينها في البنية التحتية للقطاع. • تطبيق التحليلات المتقدّمة لتقييم الأثر المترتب على استخدام تطبيقات الواقع الافتراضي والمعزز واستخدام طرق لتضمين ملاحظات العملاء. **المستوى الخامس:** • وضع استراتيجية تقنية استشرافية للمواءمة مع الاتجاهات المستقبلية والتطورات التقنية في قطاع السياحة والضيافة. • التأثير في التوجه الاستراتيجي للمؤسسة حتى تعتمد تقنيات الواقع الافتراضي والمعزز بهدف تحسين تجربة العميل. • استعراض الاستراتيجية التقنية الاستشرافية لمواءمتها مع الاتجاهات المستقبلية.

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

ملاحظة: يتطلب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة في المجموعات الوظيفية

مقدمة عن وثائق المهارات العامة

في إطار قاموس مهارات القطاع السياحة والضيافة، أُعدت **وثائق المهارات العامة التي تشمل 21 مهارة عامة مستخلصة من الإطار الوطني للمهارات.**

تستند وثائق المهارات العامة إلى **إطار تطوير المهارات العامة** الذي يرتكز على أربعة محاور: **(أ) الفئة المستهدفة، (ب) السلوك، (ج) السياق، (د) المستوى.**

الفئة المستهدفة	**تشير إلى الوظائف المستهدفة -** تشمل جميع المجموعات الوظيفية ضمنياً.
السلوك	**التطبيق العملي للسلوكيات** التي تميز كل مستوى كفاءة عن الآخر.
السياق	**مجالات المعرفة** التي تتيح التمييز بين مستويَين من مستويات الكفاءة.
المستوى	المستوى **الذي يتعين تقييم الفرد** وفقاً له - بحسب تعريف مستويات الكفاءة.

بالإضافة إلى ذلك، **تصنف الكفاءة في المهارات العامة إلى ثلاثة مستويات:**
أساسية (المستوى الأول)، متنوعة (المستوى الثاني)، شاملة (المستوى الثالث)

أساسية: في هذا المستوى، يمتلك المهنيون **مستوى مقبولاً من المعرفة الأساسية بجوانب المهارة،** بما يشمل **الإلمام بالمفاهيم والمبادئ الأساسية، ولكن على نطاق محدود.**

متنوعة: في هذا المستوى، يمتلك المهنيون **معرفة أعمق بالمهارة، بما يشمل الإلمام بالمفاهيم والمبادئ الدقيقة،** ويستطيعون **تنفيذ مجموعة واسعة من المهام** ذات الصلة بالمهارة وقد يتمكّنون من مواءمة معرفتهم بما يتناسب مع الأوضاع والمواقف المختلفة.

شاملة: في هذا المستوى، يمتلك المهنيون **معرفة عميقة بمفاهيم ومبادئ المهارة،** ويستطيعون **تنفيذ جميع المهام ذات الصلة بالمهارة** بمستوى عالٍ من الكفاءة، ونشر ثقافة ترسخ أهمية المهارة.

مقدمة عن وثائق المهارات العامة

أُعدت وثائق المهارات العامة الواردة في القسم التالي بالاستناد إلى إطار تطوير المهارات العامة **وتعريفات مستويات الكفاءة** وفقاً للممارسات العالمية. وتتضمن الوثيقة العناصر الآتية:

(1) **وصف** المهارة.
(2) **نوع المهارة** ذات الصلة التي تنطبق على المهارة.
(3) **المؤشرات** المتعلقة **بالمهارة.**
(4) **وصف مستوى الكفاءة** (على مقياس يبدأ من المستوى 1 إلى المستوى 3).

وصف المهارة	يقدم **شرحاً مفصلاً للمهارة ونطاقها والغرض منها وأهميتها،** ويوضح ما تنطوي عليه المهارة وطريقة تطبيقها في بيئة العمل.
نوع المهارة	**تصنف** المهارات إلى **خمس فئات** تحدد طبيعة المهارة العامة ذات الصلة: • **أساسية:** المهارات الأساسية **المطلوبة في جميع الأدوار الوظيفية في القطاع.** • **شخصية:** المهارات التي تتعلق **بوعي الفرد** وفهمه لمواطن قوته وضعفه. • **اجتماعية:** المهارات التي تسهم في **بناء العلاقات الشخصية وتعزيز العوامل المؤثرة في بناء روح الفريق.** • **تحليلية:** المهارات ذات الصلة **باستخدام التفكير والقدرات العقلية/الإدراكية** في تشكيل الفهم. • **استشرافية:** المهارات **المطلوبة للحفاظ على الصلة** بالقطاع ومواكبة التغيرات المستمرة في احتياجاته.
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	**المقاييس** التي تستخدم في **التقييم** بحسب تعريف المهارة.
وصف مستوى الكفاءة	يوضح **الأداء المتوقع إظهاره لإحراز تقدم،** ويُقاس مستوى الكفاءة في المهارة العامة على مقياس **يبدأ من المستوى أو ينتهي بالمستوى 3 المتقدم.** وتجدر الإشارة إلى أن تعريف كل مستوى يتوافق مع **مستويات الكفاءة المعتمدة للمهارات، أي الأساسية والمتنوعة والشاملة.** • **المستوى الأول:** في هذا المستوى، يطبق المهنيون المعرفة الأساسية بالمهارة، بما في ذلك المفاهيم والمبادئ الأساسية، بمستوى مقبول و كن على نطاق محدود. • **المستوى الثاني:** في هذا المستوى، يطبق المهنيون مفاهيم ومبادئ دقيقة تتعلق بالمهارة، وينفذون مجموعة واسعة من المهام ذات الصلة بالمهارة ويتحلون بالقدرة على مواءمة معرفتهم بما يتناسب مع المواقف المختلفة. • **المستوى الثالث:** في هذا المستوى، يطبق المهنيون معرفتهم العميقة بمفاهيم ومبادئ المهارة، وينفذون جميع المهام بالمهارة بمستوى عالٍ من الكفاءة وينشرون ثقافة ترسخ أهمية المهارة.

وثيقة المهارة العامة
المعرفة الرقمية

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**المعرفة الرقمية**
وصف المهارة	استخدام التقنيات والأدوات الرقمية لإيجاد المعلومات وإدارتها والاستفادة منها وإنشائها ومشاركتها بشكل آمن.
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	مواكبة أحدث التطورات التقنية والرقمية فهم كيفية استخدام التقنيات والأدوات الرقمية المستخدمة على نطاق واسع استخدام الأدوات والمنصات الرقمية بشكل آمن (الأمن السيبراني)
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • المعرفة الأساسية بالتقنيات والأدوات الرقمية المستخدمة على نطاق واسع في المجتمع لأغراض عامة. • المعرفة الأساسية بالحاجة إلى استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية المناسبة لزيادة الإنتاجية الشخصية والأثر المترتب عليها. • المعرفة الأساسية بالمخاطر المرتبطة بالأدوات الرقمية. • فهم الأدوات الرقمية والتطورات التقنية المناسبة وكيفية مساهمتها في تحسين الإنتاجية. • استخدام مجموعة محدودة من الأدوات والتقنيات الرقمية تحت إشراف مباشر. • توضيح المخاطر المرتبطة باستخدام الأدوات الرقمية، واتباع السلوكيات النموذجية للاستخدام الآمن للأدوات الرقمية. **المستوى الثاني** • المعرفة المتنوعة بالتقنيات والأدوات الرقمية الأنسب لزيادة الإنتاجية. • المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لاستخدام الأدوات والمنصات الرقمية من أجل زيادة الإنتاجية. • المعرفة المتنوعة بالمخاطر المرتبطة بالأدوات الرقمية وطرق التخفيف من حدتها. • تحديد الأدوات الرقمية والتطورات التقنية المناسبة بناء على إمكانية تحسين إنتاجية فريق العمل باستخدامها. • استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات الرقمية، تحت إشراف محدود. • التصرف بناء على فهم المخاطر المرتبطة بالأدوات الرقمية وكيفية التعامل معها بشكل آمن. **المستوى الثالث** • المعرفة الشاملة بأبرز التوجهات السائدة في التطورات التقنية، بما يرفع مستوى الوعي بالأدوات الرقمية المتوقع ظهورها في المستقبل القريب. • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتاحة لاستخدام الأدوات والمنصات الرقمية بأعلى مستوى من الإنتاجية. • المعرفة الشاملة بالمخاطر المرتبطة بالأدوات الرقمية واستراتيجيات التخفيف من حدتها. • استخدام الأدوات الرقمية والتطورات التقنية المناسبة بناء على إمكانية تحسين إنتاجية المؤسسة باستخدامها. • استخدام مجموعة كبيرة من الأدوات والتقنيات الرقمية ببدون الحاجة إلى مساعدة. • تأدية دور القدوة في التصرف وفقاً للاستخدام الآمن والفعّال للأدوات الرقمية، بما يدعم الممارسات الآمنة على مستوى المؤسسة.

وثيقة المهارة العامة
الإلمام بالقراءة والكتابة

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**الإلمام بالقراءة والكتابة**
وصف المهارة	القراءة والكتابة والتحدث والاستماع وفهم اللغة والتواصل بفعالية في سياقات متنوعة
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	قراءة وفهم العديد من المواد المكتوبة في مختلف السياقات ولأغراض متنوعة الكتابة الواضحة والفعالة التي تستهدف فئات متنوعة الاستماع والرد بأسلوب متسق ومتماسك استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: برمجيات معالجة الكلمات)
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • قراءة النصوص الأساسية لتوسيع المعرفة وصقل المهارات. • التعبير عن المفاهيم البسيطة بالكتابة. • تقديم ردود متسقة بعد الاستماع إلى المحادثات. • استخدام الأدوات الرقمية المناسبة للقراءة. • والكتابة، مع الحصول على مساعدة في ذلك. **المستوى الثاني** • فهم النصوص المتوسطة وتأكيد ذلك بتوضيح الفهم التفصيلي لها. • التعبير عن المفاهيم بالكتابة الموجهة لشريحة واسعة من القراء. • تقديم ردود رصينة من خلال فهم السياق العام للمحادثات. • استخدام الأدوات الرقمية المناسبة للقراءة والكتابة تحت توجيه محدود. **المستوى الثالث** • فهم النصوص المتقدّمة من خلال دراسة محتواها دراسة نقدية واستنتاج المعلومات الأكثر أهمية. • التعبير عن المفاهيم المتقدّمة بالكتابة، وتخصيص المحتوى لأطياف واسعة من القراء. • تقديم ردود مستنيرة من خلال فهم الحجج والمناقشات اللفظية المعقدة ودراسة السياق دراسة نقدية. • تقييم الأدوات الرقمية المناسبة للقراءة والكتابة بدون الحاجة إلى مساعدة.

وثيقة المهارة العامة
المهارات الحسابية

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**المهارات الحسابية**
وصف المهارة	إيجاد المعلومات الحسابية ضمن الكلمات والأرقام والرموز والرسوم، إلى جانب فهمها واستخدامها وإعداد التقارير حولها
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	فهم المعلومات الحسابية الرئيسية في الأنشطة أو النصوص تفسير البيانات المجدولة وعروض الرسوم (مثلاً: الرسوم التخطيطية، والخرائط، والمخططات، والرسوم البيانية، والجداول) إجراء العمليات الحسابية استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: الآلة الحاسبة)
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • فهم المعلومات الحسابية في التعليمات الشفهية والنصوص المكتوبة التي تتضمن جزئياً معلومات رياضية. • فهم المعلومات المقدّمة في بيانات مجدولة ورسوم بيانية. • إجراء العمليات الحسابية البسيطة في الأنشطة اليومية. • استخدام الأدوات الرقمية لإجراء المهام الحسابية تحت الإشراف. **المستوى الثاني** • شرح المعلومات الرياضية المتضمنة في المهام والنصوص المألوفة وبعضها غير المألوف منها. • عرض المعلومات بفعالية على شكل رسوم بيانية أو خرائط أو مخططات أو رسوم بيانية أو جداول. • تطبيق المفاهيم الرياضية في السياق الذي يتطلب تقييمات كميّة. • استخدام بعض الأدوات الرقمية المحددة لإجراء المهام الحسابية تحت إشراف محدود. **المستوى الثالث** • تقييم المعلومات الرياضية المتضمنة في مجموعة من المهام والنصوص. • التحليل الفعّال للمعلومات المعروضة في رسوم بيانية أو خرائط أو مخططات أو رسوم بيانية أو جداول. • تطبيق الرياضيات المتقدّمة في عدد من السياقات، بما يشمل معالجة البيانات والمعلومات. • تعديل الأدوات الرقمية لتناسب المهام الحسابية، بدون الحاجة إلى مساعدة في ظروف معينة.

وثيقة المهارة العامة
الثقافة المالية

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**الثقافة المالية**
وصف المهارة	استخدام المهارات المالية المختلفة لضمان إدارة الشؤون المالية الشخصية بفاعلية
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	استخدام المفاهيم المالية في الأنشطة اليومية وإدارة الشؤون المالية الشخصية (من إنفاق وادخار وغيرهما) توظيف الممارسات المالية الآمنة (بما يشمل الوقاية من الاحتيال) استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والمدفوعات الرقمية، وأدوات إعداد الميزانية)
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة الأساسية بالمفاهيم المالية اللازمة لتنفيذ الأنشطة اليومية. • المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في ضبط الموارد المالية الشخصية لتحقيق الاستقرار المالي. • المعرفة الأساسية بالخطوات المتبعة في تحديد المخاطر المالية المحتملة. • المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية شائعة الاستخدام في سياق الثقافة المالية. • تنفيذ المهام المالية الأساسية في توجيه الأنشطة اليومية مثل حساب الأسعار والتكاليف. • إعداد خطة الميزانية الشخصية تحت الإشراف. • اتباع النُهج المناسبة لتحديد المخاطر المالية والاحتيال على المستوى الشخصي. • استخدام الأدوات المالية الرقمية شائعة الاستخدام بمساعدة من الغير. **المستوى الثاني:** • المعرفة الواسعة بأساليب الإدارة المالية للأنشطة اليومية. • المعرفة الواسعة بالأساليب الناجحة المتبعة في ضبط الموارد المالية الشخصية لتحقيق الاستقرار المالي. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في ضمان سلامة المعلومات والمعاملات المالية وأمنها. • المعرفة الواسعة بالأدوات الرقمية الخاصة للاستخدام في سياق الثقافة المالية. • تطبيق المفاهيم المالية في قراءة الإيصالات والفواتير وكشوف الحسابات البنكية وفهمها • إدارة عملية التخطيط لميزانية الفريق تحت إشراف محدود. • تحديد المخاطر المالية والاحتيال على مستوى الفريق ككل. • تطبيق الأدوات الرقمية الخاصة تحت توجيه محدود. **المستوى الثالث:** • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في إدارة الشؤون المالية. • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في ضبط الموارد المالية الشخصية لتحقيق الاستقرار المالي. • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في الوقاية من الاحتيال المالي. • المعرفة الشاملة بالنُهج المتبعة في تعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة. • إنشاء نظام لإدارة الدخل والمصروفات بفاعلية. • إعداد خطة ميزانية على مستوى المؤسسة. • وضع تصاميم جديدة للنُهج المتبعة في تحديد المخاطر المالية والاحتيال داخل المؤسسة. • تعديل الأدوات المالية الرقمية لتتوافق مع ظروف معينة.

وثيقة المهارة العامة
الثقافة الصحية

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**الثقافة الصحية**
وصف المهارة	الاطلاع على العادات الصحية السليمة وفهمها وممارستها بانتظام بغية الحفاظ على صحة بدنية وعاطفية ونفسية جيدة
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	تنمية الوعي بمفاهيم الصحة واللياقة والمعلومات ذات الصلة المثبتة علمياً والإلمام بها العمل على تعزيز الصحة البدنية والنفسية الجيدة والحفاظ عليها (بما يشمل إدارة التوتر) استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: أدوات ومعدات تتبع الصحة، وأدوات التغذية التي تناسب الاحتياجات الشخصية وجلسات التأمل الموجهة عبر الإنترنت)
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة الأساسية بأهمية اتباع نظام غذائي صحي وممارسة التمارين الرياضية بانتظام، والمخاطر المرتبطة بالصحة. • المعرفة الأساسية بالنّهج المتبعة في الحفاظ على صحة بدنية ونفسية جيدة. • المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية الشائعة للاستخدام في سياق الصحة واللياقة البدنية. • الوعي بالنظام الغذائي الصحي وممارسة التمارين بانتظام على المستوى الشخصي . • الاعتياد على ممارسة الأنشطة الشائعة المتبعة للحفاظ على صحة بدنية ونفسية جيدة. • استخدام الأدوات الرقمية الشائعة الاستخدام لمراقبة الصحة واللياقة. **المستوى الثاني:** • المعرفة الواسعة بأنماط الأنظمة الغذائية الصحية والأساليب المختلفة لممارسة التمارين الرياضية والمخاطر ذات الصلة. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في الحفاظ على صحة بدنية ونفسية جيدة. • المعرفة الواسعة بالأدوات الرقمية الخاصة للاستخدام في سياق الصحة واللياقة البدنية • رفع مستوى وعي الفريق بأهمية اتباع نظام غذائي صحي وممارسة التمارين الرياضية بانتظام. • الاعتياد على ممارسة أنشطة تناسب الاحتياجات الشخصية للحفاظ على صحة بدينة ونفسية جيدة. • توظيف الأدوات الرقمية الخاصة لوضع خطط للحفاظ على الصحة واللياقة البدنية بما يناسب الاحتياجات الشخصية. **المستوى الثالث:** • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات الصحية واستراتيجيات تعزيز اللياقة البدنية مثبتة الفاعلية. • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في الحفاظ على صحة بدنية ونفسية جيدة. • المعرفة الشاملة بالنُهج المتبعة في تعديل الأدوات الرقمية اللازمة لتلبية احتياجات خاصة على مستوى الصحة واللياقة البدنية. • قيادة جهود تعزيز الوعي بأهمية اتباع نظام غذائي صحي وممارسة التمارين الرياضية بانتظام على مستوى المؤسسة. • تحسين الأنشطة المرتبطة بالصحة البدنية والنفسية استناداً إلى مدى فاعليتها على المستوى الشخصي والمؤسسي. • تعديل الأدوات الرقمية لتتواءم مع تعزيز الصحة واللياقة البدنية على مستوى المؤسسة.

وثيقة المهارة العامة
التعلّم الذاتي

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	التعلّم الذاتي
وصف المهارة	تطبيق النُهج المختلفة التي تفيد في تيسير مهارات التعلّم الذاتي المستمر في سياقات مختلفة لتعزيز التطور الذاتي وتحقيق الأهداف بعيدة الأمد في المسار المهني
نوع المهارة	أساسية / **شخصية** / اجتماعية / تحليلية / استشرافية
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	تحديد احتياجات التعلّم إيجاد فرص التعلّم والقنوات الميسّرة له الحفاظ على روح حب الاستطلاع والفضول والتحلي بعقلية النمو والتطوير الانفتاح على تعلّم كل جديد ونبذ المعرفة البالية توظيف المهارات الحالية لاكتساب مهارات جديدة وتعزيز التعلّم بسرعة استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: الدروس التعليمية عبر الإنترنت ومنصات التعلّم الإلكتروني)
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة الأساسية بأهمية التعلّم والتطور • المعرفة الأساسية حول فرص التعلّم المناسبة المتاحة. • المعرفة الأساسية بأهمية حب الاستطلاع والفضول. • المعرفة الأساسية بأهمية تقبّل التعلّم • المعرفة الأساسية بالفروقات بين أنواع المهارات. • المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية الشائعة المتاح استخدامها للتعلّم. • الدراية باحتياجات التعلّم الشخصية وأهدافها • توضيح فرص التعلّم المناسبة. • بيان دور الفضول وحب الاستطلاع في تعزيز النمو والتطور. • التحلي بعقلية منفتحة حيال اكتساب معلومات جديدة تتعارض مع المعتقدات الراسخة. • إدراك آلية توليف المهارات المختلفة وتوظيفها في السياقات العامة ودورها في تعزيز نطاق التعلّم. • استخدام الأدوات الرقمية الشائعة للتعلّم. **المستوى الثاني:** • المعرفة الواسعة بأثر التعلّم في تطوير الذات • المعرفة الواسعة بالنُهج المتبعة في إيجاد فرص التعلّم والقنوات الميسّرة له. • المعرفة الواسعة بأهمية اتباع عقلية موجهة نمو النمو. • المعرفة الواسعة بأهمية التحلي بعقلية منفتحة على تعلّم الجديد ونبذ المعرفة البالية. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في تنمية المهارات الحالية لتعلّم مهارات جديدة. • المعرفة الواسعة بالأدوات الرقمية الخاصة المتاح استخدامها للتعلّم. • تحديد احتياجات تعلّم الفريق وأهدافه. • اكتشاف فرص التعلّم المناسبة بناءً على إمكانات التطور. • إظهار حب الاستطلاع والفضول في أوساط الفريق لتعزيز نمو الفريق وتطوره. • إظهار الانفتاح على تعلّم معلومات جديدة تخالف المعتقدات الراسخة لدى الفريق. • تطبيق مبدأ توليف المهارات المختلفة معاً في بيئة التعلّم لتنمية المهارات القابلة للتطبيق في مواقف جديدة. • توجيه استخدام الأدوات الرقمية الخاصة لأغراض التعلّم. **المستوى الثالث:** • المعرفة الشاملة باستراتيجيات التعلّم والتطور • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في العثور على فرص التعلّم والقنوات الميسّرة له. • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات التي تعزز روح الفضول والتطلّع إلى النمو. • المعرفة الشاملة بأهمية التحلي بعقلية منفتحة لتعلّم الجديد ونبذ المعرفة البالية على مستوى نطاق واسع من المعلومات. • المعرفة الشاملة بإمكانية توليف المهارات والاستراتيجيات معاً وتوظيفها في تنمية المهارات الحالية. • المعرفة الشاملة بالنُهج المتبعة لتعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة. • تحديد أهداف التعلّم على مستوى المؤسسة • إجراء مقارنة بين فرص التعلّم ذات الصلة لإعداد خطة تعلّم. • تقديم قدوة يُحتذى بها على مستوى المؤسسة في حب الاستطلاع والفضول لتعزيز النمو والتطور المؤسسيين. • تقديم قدوة يُحتذى بها في الانفتاح على تعلّم معلومات جديدة تخالف المعتقدات الراسخة على مستوى المؤسسة. • تهيئة بيئة تعلّم تُيسّر توليف المهارات وتوظيفها في تعلّم مهارات قابلة للتطبيق في مواقف جديدة. • تعديل الأدوات الرقمية لتقديم تجربة تعلّم فاعلة على مستوى المؤسسة.

وثيقة المهارة العامة
التخطيط

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	التخطيط
وصف المهارة	تحديد الأولويات وترتيب المهام والمخرجات وتنظيمها وفقاً للجدول الزمني المحدد لإدارة الوقت والموارد بكفاءة
نوع المهارة	أساسية / شخصية / اجتماعية / تحليلية / استشرافية
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	ترتيب المهام حسب الأولوية تنسيق الأنشطة وتنظيمها وضع الأهداف استخدام أساليب إدارة الوقت استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: الرزنامة الإلكترونية، وحلول التخطيط للمهام، وإدارة المشاريع)

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:

- المعرفة الأساسية بالنُهج العامة المتبعة في ترتيب المهام حسب الأولوية.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في تنظيم الأنشطة حسب الأولوية.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في تحديد الأهداف على الأمدين القصير والبعيد.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في تقدير المدة اللازمة لإنجاز كل نشاط بغية إعداد جداول زمنية لإنجاز المهام في الوقت المطلوب.
- المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية شائعة الاستخدام في التخطيط.
- العمل وفق الأولويات المحددة مسبقاً.
- إنجاز المهام الشخصية وفقاً للخطة الموضوعة.
- وضع أهداف شخصية قصيرة وبعيدة الأمد بما يتوافق مع جميع الأهداف الشخصية والمهنية تحت الإشراف.
- تطبيق النُهج المتبعة في إدارة الوقت لإنجاز الأنشطة الشخصية في الوقت المحدد
- استخدام الأدوات الرقمية في التخطيط بالاستعانة بالآخرين.

المستوى الثاني:

- المعرفة الواسعة بأساليب ترتيب المهام حسب الأولويات مع مراعاة مدى أهمية المهام وإلحاحها.
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في تنظيم الأنشطة حسب الأولوية.
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في وضع الأهداف قصيرة وبعيدة الأمد.
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في تقدير المدة اللازمة لإنجاز كل نشاط لإعداد جداول زمنية لإنجاز المهام في الوقت المطلوب.
- المعرفة الواسعة ببعض الأدوات الرقمية المحددة المستخدمة في سياق التخطيط.
- ترتيب الأنشطة وتنظيمها حسب الأولوية
- تنسيق أنشطة الفريق بتوزيع المهام عليهم ومتابعة التقدّم المحرز.
- وضع أهداف تتوافق مع الأهداف العامة للفريق باتباع النهج الذكي (SMART)؛ أي أن تكون محددة، وقابلة للقياس وللتحقيق، وذات صلة، ومحددة بمدة زمنية.
- تطبيق أساليب إدارة الوقت لضمان الإدارة الفعالة لوقت الفريق تحت إشراف محدود
- استخدام أدوات رقمية خاصة بالتخطيط بتوجيه محدود.

المستوى الثالث:

- المعرفة الشاملة باستراتيجيات ترتيب المهام حسب الأولوية وفقاً لمدى أهمية المهمة وإلحاحها.
- المعرفة الشاملة باستراتيجيات تنظيم الأنشطة حسب الأولوية مع مراعاة أوجه الترابط بينها.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في وضع الأهداف قصيرة وبعيدة الأمد.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في تقدير المدة اللازمة لإنجاز كل نشاط بغية إعداد جداول زمنية لإنجاز المهام في الوقت المطلوب.
- المعرفة الشاملة بالنُهج المتبعة في تعديل الأدوات الرقمية بحسب احتياجات حالات التخطيط الخاصة.
- تحديد الأولويات مع أخذ العوامل المختلفة في الاعتبار، مثلاً: المخاطر، ومدى توفر الموارد، والأهمية الاستراتيجية.
- التخطيط للأنشطة المؤسسية دون مساعدة مع الحرص على تحديد أوجه الترابط وأخذها في الحسبان.
- ترسيخ ثقافة التركيز على الأهداف من خلال وضع أهداف مؤسسية محفزة وملهمة ترتقي بوضع المؤسسة الراهن.
- إرساء أفضل ممارسات إدارة الوقت لتعظيم الإنتاجية ورفع الكفاءة.
- تعديل الأدوات الرقمية الخاصة بالتخطيط بدون الحاجة إلى مساعدة وفي ظروف معينة.

وثيقة المهارة العامة
إدارة الذات

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	إدارة الذات
وصف المهارة	توجيه السلوكيات، والأفكار، والعواطف من خلال تأملها في الباطن لتيسير إنجاز الأنشطة للصالح الشخصي، والمهني، والعام
نوع المهارة	أساسية / شخصية / اجتماعية / تحليلية / استشرافية
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	توجيه السلوك، والأفكار، والعواطف إيجابياً تنمية هوية شخصية إيجابية والحفاظ عليها تطوير أساليب الرعاية الذاتية
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة الأساسية بأهمية الوعي الذاتي بالسلوك والأفكار والعواطف. • المعرفة الأساسية بأهمية تنمية هوية إيجابية للذات. • المعرفة الأساسية بأهمية الرعاية الذاتية وفائدتها في تعزيز جودة الحياة عموماً. • الإلمام بالأساليب الناجحة لتوجيه السلوك والأفكار والعواطف. • التأمل في الهوية الشخصية، وتصور الآخرين لها، وتعزيز الثقة بها، وإظهار أصالتها • إدراك أساليب الرعاية الذاتية الفعّالة. **المستوى الثاني:** • المعرفة الواسعة بأهمية الإدارة الذاتية للسلوك، والأفكار، والعواطف وأثرها على الإنتاجية. • المعرفة الواسعة بأثر تنمية هوية إيجابية للذات. • المعرفة الواسعة بالأساليب المختلفة للرعاية الذاتية والدراية بأساليب تطبيقها في الحياة اليومية. • تطبيق الأساليب الناجحة لتوجيه سلوك الفريق وأفكاره وعواطفه. • دراسة هوية الفريق والإدارة الاستباقية لصورة الفريق لدى الآخرين. • تطبيق أساليب الرعاية الذاتية الفعالة. **المستوى الثالث:** • المعرفة الشاملة بأهمية التوجيه الذاتي للسلوك، والأفكار، والعواطف ودورها في تعظيم الإنتاجية. • المعرفة الشاملة بآثار الهوية الإيجابية على المستوى الاستراتيجي. • المعرفة الشاملة باستراتيجيات الرعاية الذاتية والمعرفة المتقدّمة بآليات تطبيقها. • تطوير الأساليب الأكثر نجاحاً في توجيه السلوك، والأفكار، والعواطف على مستوى المؤسسة. • وضع استراتيجية لهوية المؤسسة. • استحداث أساليب رعاية ذاتية فعالة.

وثيقة المهارة العامة
التواصل

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	التواصل
وصف المهارة	التعبير عن المفاهيم، والأفكار، والعواطف تحريرياً أو شفهياً أو عبر أي وسيلة أخرى لنقل المعرفة للآخرين
نوع المهارة	أساسية | شخصية | **اجتماعية** | تحليلية | استشرافية
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	نقل المعلومات، والأفكار، والمفاهيم، والآراء، والمشاعر شفهياً أو تحريرياً تطوير أساليب استماع فعالة تعديل أسلوب التواصل بما يتوافق مع الفئة المستهدفة (أي أسلوب العرض التقديمي، وقناة التواصل، والمفردات المستخدمة وما إلى ذلك) استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: البريد الإلكتروني والعروض التقديمية عبر الإنترنت)

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:

- المعرفة الأساسية بالمفردات وقواعد اللغة المستخدمة في التواصل اليومي الشفهي والتحريري.
- المعرفة الأساسية بوسائل التواصل المختلفة (مثل البريد الإلكتروني، والتقارير، والعروض التقديمية) لنقل المعلومات شفهياً أو تحريرياً.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في الإنصات الفعّال.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في تعديل التواصل بما يتوافق مع الفئة المستهدفة.
- المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية شائعة الاستخدام في التواصل الشفهي والتحريري.
- استخدام مفردات لغوية بسيطة وقنوات التواصل الأساسية لضمان وضوح التواصل الشفهي.
- استخدام مفردات لغوية بسيطة وقنوات التواصل الأساسية لضمان وضوح التواصل التحريري.
- الإنصات للآخرين بفاعلية وطرح الأسئلة المناسبة للاستيضاح والفهم.
- اختيار المفردات المناسبة للفئة المستهدفة من الجمهور.
- استخدام الأدوات الرقمية في التواصل بالاستعانة بالآخرين.

المستوى الثاني:

- المعرفة الواسعة بالمفردات الرسمية وقواعد اللغة المستخدمة في التواصل الشفهي والتحريري.
- المعرفة الواسعة بأساليب التواصل المختلفة (مثل البريد الإلكتروني، والتقارير، والعروض التقديمية) لنقل المعلومات، والأفكار، والآراء، والمشاعر للآخرين شفهياً أو تحريرياً
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في الإنصات الفعّال.
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في تعديل التواصل بما يتوافق مع الفئة المستهدفة.
- المعرفة الواسعة بالأدوات الرقمية الخاصة بالتواصل الشفهي والتحريري.
- نقل المعلومات والتعبير عن الأفكار المعقدة شفهياً عبر القنوات المختلفة.
- نقل المعلومات والتعبير عن الأفكار المعقدة تحريرياً عبر القنوات المختلفة.
- تطبيق أساليب الإنصات الفعّال للفهم السليم لوجهات نظر الفريق والأمور التي تشغله والتفاعل معها بطريقة مناسبة.
- تعديل أسلوب التواصل والمفردات المستخدمة بما يتناسب مع الفئة المستهدفة لتعزيز التواصل الفعّال.
- استخدام أدوات رقمية خاصة بالتواصل بتوجيه محدود.

المستوى الثالث:

- المعرفة الشاملة بالمفردات الأدبية وقواعد اللغة المستخدمة في التواصل الشفهي والتحريري.
- المعرفة الشاملة باستراتيجيات التواصل المختلفة (مثلاً: البريد الإلكتروني، والتقارير، والعروض التقديمية) لنقل المعلومات، والأفكار، والآراء، والمشاعر للآخرين شفهياً أو تحريرياً.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في الإنصات الفعّال.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في تعديل التواصل بما يتوافق مع الفئة المستهدفة
- المعرفة الشاملة بالنُهج المتبعة لتعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة.
- عرض الأفكار المعقدة والتعبير عنها شفهياً بتوظيف المهارات المتقدّمة في القواعد اللغوية، والتهجئة، والترقيم.
- إعداد وثائق مكتوبة بأسلوب مقنع وجودة عالية بتوظيف المهارات المتقدّمة في القواعد اللغوية، والتهجئة، والترقيم.
- غرس ثقافة الإنصات الفعّال والتواصل المفتوح
- تطوير أساليب تواصل تناسب الفئات المستهدفة، بما يشمل قنوات التواصل والمفردات لضمان فاعلية التواصل.
- تعديل الأدوات الرقمية لتعزيز التواصل على مستوى المؤسسة.

وثيقة المهارة العامة
الذكاء الثقافي

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**الذكاء الثقافي**
وصف المهارة	الاعتراف بوجود تصورات متباينة ومختلفة عن العالم وتمييزها من خلال التفاعل معها بروح إيجابية لفهمها وإظهار الاحترام للأفراد والجماعات الذين لديهم تصورات مختلفة عن العالم
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	الاعتراف بوجود تصورات متباينة ومختلفة عن العالم تمييز التصورات المختلفة وفهمها وإظهار الاحترام للأفراد والجماعات الذين لديهم تصورات مختلفة عن العالم التفاعل بروح إيجابية مع الأفراد والجماعات الذين لديهم تصورات مختلفة عن العالم
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة الأساسية بوجود تصورات متباينة عن العالم، وتحيزات ثقافية، وافتراضات ضمنية. • المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في إظهار الاحترام للأفراد والجماعات الذين لديهم تصورات مختلفة عن العالم. • المعرفة الأساسية بالأساليب اللغوية والسلوكيات الشاملة. • الاعتراف بأن الأفراد المختلفين لديهم تصورات مختلفة عن العالم. • التصرف باحترام مع الأفراد الذين لديهم تصورات مختلفة عن العالم. • الإقرار بأهمية تنوع وجهات النظر ودورها في الإسهام في التطور الشخصي.	**المستوى الثاني:** • المعرفة الواسعة بالوسائل المتبعة في الاطلاع على التصورات المختلفة والمتباينة عن العالم، وإدراك التحيزات الثقافية والافتراضات الضمنية. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في إظهار الاحترام للأفراد والجماعات الذين لديهم تصورات مختلفة عن العالم. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في التفاعل الإيجابي مع الأفراد والجماعات الذين لديهم تصورات مختلفة عن العالم. • اكتشاف وجهات النظر المختلفة عن وجهة النظر الشخصية. • غرس الاحترام تجاه أفراد الفريق الذين لديهم تصور مختلف عن العالم. • التماس معرفة وجهات نظر أفراد الفريق المختلفة لتحسين النتائج على مستوى الفريق.	**المستوى الثالث:** • الفهم العميق لأثر التحيزات الثقافية والافتراضات الضمنية على تباين التصورات عن العالم. • الفهم العميق لاستراتيجيات غرس ثقافة احترام الأفراد والجماعات الذين لديهم تصورات مختلفة عن العالم. • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في توفير بيئة شاملة يندمج فيها جميع الأفراد والجماعات على اختلاف تصوراتهم عن العالم • قيادة مبادرات تعزز التعاون والتواصل بين الثقافات بما يُسهم في فهم التصورات المختلفة عن العالم. • نشر ثقافة الاحترام على مستوى المؤسسة • قيادة مبادرات تعزز الشمول والاندماج، بما يشمل وضع سياسات وممارسات تعزز من التنوع والإنصاف في المؤسسة.

وثيقة المهارة العامة
إدارة الموارد البشرية

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**إدارة الموارد البشرية**
وصف المهارة	تمكين الآخرين من التعلّم وتطوير قدراتهم لتعزيز الأداء وتحقيق الأهداف الشخصية والمهنية على حد سواء
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	دعم الأفراد وإعدادهم وتمكينهم إدارة أصحاب المصلحة من مختلف الفئات تقديم تقييمات وملاحظات بناءة وتقبّلها إظهار الثقة والنزاهة

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:

- المعرفة الأساسية بالمنافع المتحققة من دعم الأفراد.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في إدارة أصحاب المصلحة من مختلف الفئات.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في تقديم ملاحظات وتقييمات بناءة وتقبّلها.
- المعرفة الأساسية بأهمية الثقة والنزاهة في بناء العلاقات.
- دعم أفراد الفريق في إنجاز المهام والمسؤوليات المنوطة بهم.
- إظهار الاحترام للزملاء من مختلف البيئات والخلفيات.
- طلب ملاحظات وتقييمات بناءة تفيد في وضع حلول تستهدف مجالات التطوير الشخصية.
- توخي النزاهة في التعاملات الشخصية مع الآخرين.

المستوى الثاني:

- المعرفة الواسعة بالمنافع المتحققة من إعداد الأفراد للتعامل مع معطيات محددة.
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في إدارة أصحاب المصلحة من الفئات المختلفة.
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة بتقديم تقييمات وملاحظات بناءة وتقبّلها.
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في تعزيز الثقة والنزاهة في العلاقات.
- إعداد الآخرين لتنفيذ المهام والمسؤوليات المنوطة بهم.
- إدارة بيئة شاملة قائمة على روح الفريق وترحّب بالمدخلات والإسهامات المختلفة.
- تقديم تقييمات وملاحظات بناءة وتقبّل تقييمات وملاحظات الفريق.
- تشجيع النزاهة والأمانة في بيئة عمل الفريق.

المستوى الثالث:

- المعرفة الشاملة باستراتيجيات تمكين الأفراد والمنافع المتحققة منه.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في إدارة أصحاب المصلحة من الفئات المختلفة.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في تقديم ملاحظات وتقييمات بناءة وتقبّلها.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في تعزيز الثقة والنزاهة في العلاقات.
- تمكين الآخرين من تنمية مهاراتهم وبناء قدراتهم.
- تهيئة بيئة ترحّب بالمدخلات والإسهامات المختلفة على مستوى المؤسسة.
- غرس ثقافة تقديم تقييمات وملاحظات بناءة وتقبّلها على مستوى المؤسسة بأسرها.
- غرس ثقافة تعزيز الثقة، والأمانة، والنزاهة في المؤسسة بأسرها.

وثيقة المهارة العامة
العمل الجماعي

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**العمل الجماعي**				
وصف المهارة	إدارة العلاقات مع أفراد الفريق والتعاون مع الآخرين بفاعلية لتحقيق أهداف الفريق				
نوع المهارة	**أساسية**	**شخصية**	**اجتماعية**	**تحليلية**	**استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	التعاون مع الزملاء في الفريق ودعمهم	إدارة الخلافات داخل الفريق	اتباع القواعد المحددة داخل الفريق	الإسهام في تحقيق أهداف الفريق	استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: الوثائق والأجهزة المشتركة)

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:

- المعرفة الأساسية بالأساليب المتبعة في التعاون الفعّال.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في إدارة الخلافات.
- المعرفة الأساسية بالدور والمسؤوليات المنوطة بالفرد شخصياً وبتلك المنوطة بالآخرين.
- المعرفة الأساسية بأهمية النُهج المتبعة في تأدية الفرد للدور المنوط به لتحقيق أهداف الفريق.
- المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية شائعة الاستخدام في سياق العمل الجماعي.
- التعاون الوثيق مع أفراد الفريق لتحقيق الأهداف المرجوة تحت الإشراف.
- اتباع المبادئ التوجيهية في إدارة الخلافات بين أفراد الفريق بالاستعانة بالآخرين.
- فهم الأدوار والمسؤوليات المنوطة بأفراد الفريق تحت الإشراف.
- تأدية الأدوار والمسؤوليات المنوطة بالفرد بالعمل مع الفريق لتحقيق الأهداف المرجوة تحت إشراف.
- استخدام الأدوات الرقمية شائعة الاستخدام في سياق العمل الجماعي بمساعدة الآخرين.

المستوى الثاني:

- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في التعاون الفعّال.
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في إدارة الخلافات.
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في توزيع الأدوار والمسؤوليات على أفراد الفريق واستيفائها.
- المعرفة الواسعة بأهمية الأساليب المتبعة في تأدية الدور المحدد على أكمل وجه لتحقيق أهداف الفريق ودعم الآخرين في تأدية أدوارهم.
- المعرفة الواسعة بالأدوات الرقمية الخاصة للاستخدام في سياق العمل الجماعي
- إدارة أفراد الفريق لتحقيق الأهداف المرجوة بتوجيه محدود.
- تطبيق مجموعة من الاستراتيجيات لإدارة الخلافات بين أفراد الفريق بتوجيه محدود
- توضيح الأدوار والمسؤوليات المنوطة بأفراد الفريق تحت إشراف محدود.
- إدارة الأدوار والمسؤوليات المنوطة بالفرد بالعمل مع الفريق لتحقيق الأهداف المرجوة بتوجيه محدود.
- استخدام أدوات رقمية خاصة بالعمل الجماعي بتوجيه محدود.

المستوى الثالث:

- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في التعاون الفعّال.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في إدارة الخلافات.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في إدارة المواهب وتحديد الأدوار والمسؤوليات لكل فرد لضمان تعزيز الأداء المؤسسي.
- المعرفة الشاملة بأهمية الاستراتيجيات المتبعة في تأدية الفرد للدور المنوط به لتحقيق أهداف الفريق.
- المعرفة الشاملة بالوسائل المتبعة لتعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة.
- قيادة المؤسسة لتحقيق الأهداف المرجوة
- غرس ثقافة بناءة تعزز حل الخلافات، والحوار، والمفاوضات بين أفراد الفريق.
- وضع الأدوار والمسؤوليات المنوطة بأفراد الفريق بدون مساعدة.
- قيادة الأدوار والمسؤوليات المنوطة بأفراد الفريق لتحقيق الأهداف المرجوة.
- تعديل الأدوات الرقمية بهدف تحفيز العمل الجماعي على مستوى المؤسسة.

وثيقة المهارة العامة
الذكاء العاطفي

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**الذكاء العاطفي**
وصف المهارة	القدرة على فهم عواطف الفرد وعواطف الآخرين وإدارتها
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	إدراك المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين وفهمها إدارة العواطف الذاتية وتوجيهها التعاطف مع الآخرين والاستجابة لهم بشكل لائق
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة الأساسية بأهمية إدراك المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين وفهمها. • المعرفة الأساسية بضرورة إدارة العواطف وتوجيهها. • المعرفة الأساسية بأهمية التعاطف مع الآخرين والتعامل مع عواطفهم بشكل لائق. • الإلمام بالطرق الفعالة لإدراك المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين وفهمها. • الإلمام بالاستراتيجيات الأساسية لإدارة العواطف الذاتية وتنظيمها. • الإلمام بالاستراتيجيات الأساسية للتعاطف مع الآخرين والاستجابة بشكل مناسب لمشاعرهم.	**المستوى الثاني:** • المعرفة الواسعة بالاستراتيجيات المتقدّمة لتحديد المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين وفهمها. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتقدّمة لإدارة العواطف الذاتية وتوجيهها. • تنفيذ الطرق الفعالة في تحديد المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين وفهمها. • تطبيق الأساليب الفعالة في إظهار التعاطف مع الحالات العاطفية للآخرين والاستجابة بشكل مناسب.	**المستوى الثالث:** • المعرفة الشاملة بأهمية توجيه المشاعر الذاتية لتعظيم الإنتاجية. • المعرفة الشاملة بالآثار الاستراتيجية للذكاء العاطفي. • المعرفة الشاملة بالأساليب الأكثر نجاحاً لإظهار التعاطف مع الآخرين في مختلف حالاتهم العاطفية والاستجابة بشكل مناسب. • تطوير الأساليب الأكثر نجاحاً في توجيه المشاعر على مستوى المؤسسة. • تطوير استراتيجيات جديدة ومبتكرة لتحديد المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين وفهمها.

وثيقة المهارة العامة
التفكير النقدي

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**التفكير النقدي**
وصف المهارة	دراسة الأفكار وتحليلها وتفسيرها وتقييمها والربط بينها من زوايا متعددة، بهدف توضيح الأسباب المنطقية وراءها في العديد من المجالات التي تتضمن افتراضات، ومحتويات، ومنهجيات مختلفة بهدف الوصول إلى رأي نهائي بشأنها
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**

المؤشرات المتعلقة بالمهارة	دراسة السياق وتطبيق الافتراضات	تقيم الحقائق، والمعلومات، والمصادر، والآراء، والعمليات	الربط بين المشكلات والأفكار ودمجها في الصورة الكلية	الوصول إلى رأي نهائي	استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: أدوات تعزيز التفكير المعرفي لدى الطلاب)

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:

- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة لدراسة السياقات المختلفة والإلمام الأساسي بالمعنى النظري للافتراضات.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة لتقيم الحقائق، والمعلومات، والمصادر، والآراء، والعمليات.
- المعرفة الأساسية بكيفية الربط بين المشكلات والأفكار ودمجها في الصورة الكلية.
- المعرفة الأساسية بمعنى الوصول إلى رأي نهائي.
- المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية شائعة الاستخدام في سياق التفكير النقدي.
- مناقشة السياقات وشرح الافتراضات عند الحاجة، مع الحصول على المساعدة في القيام بذلك.
- مراجعة الحقائق، والمعلومات، والمصادر، والآراء، والعمليات.
- التحلي بالقدرة على ربط الجوانب المتباينة ومناقشة أثرها المشترك على الوضع العام.
- مناقشة المعلومات التي تم تقييمها للمساعدة في التمييز بين الخيارات المختلفة.
- استخدام الأدوات الرقمية الشائعة لدعم التفكير النقدي لدى الأفراد، مع الحصول على المساعدة في القيام بذلك.

المستوى الثاني:

- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لدراسة السياقات المختلفة والإلمام المتوسط بالمعنى النظري للافتراضات.
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لتقيم الحقائق، والمعلومات، والمصادر، والآراء، والعمليات.
- المعرفة المتنوعة بكيفية الربط بين المشكلات والأفكار ودمجها في الصورة الكلية.
- المعرفة المتنوعة بأثر الوصول إلى رأي نهائي.
- المعرفة المتنوعة ببعض الأدوات الرقمية المحددة المستخدمة في سياق التفكير النقدي.
- شرح السياق وتطبيق الافتراضات عند الحاجة تحت إشراف محدود.
- تقيم الحقائق، والمعلومات، والمصادر، والآراء، والعمليات.
- إدارة الجهود المبذولة لربط الجوانب المتباينة. واستكشاف أثرها المشترك على الوضع العام.
- الوصول إلى رأي نهائي حول المعلومات التي تم تقييمها بهدف مقارنة الآراء المتباينة.
- استخدام الأدوات الرقمية المحددة لدعم التفكير النقدي في سياق العمل ضمن فريق، مع الحصول على مساعدة محدودة في القيام بذلك.

المستوى الثالث:

- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لدراسة السياقات المختلفة والإلمام الكامل بالمعنى النظري للافتراضات.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتقيم الحقائق، والمعلومات، والمصادر، والآراء، والعمليات.
- المعرفة الشاملة بكيفية الربط بين المشكلات والأفكار ودمجها في الصورة الكلية
- المعرفة الشاملة بالآثار الاستراتيجية للوصول إلى رأي نهائي.
- المعرفة الشاملة بالنُهج المتبعة لتعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة.
- دراسة السياق وتطبيق الافتراضات إذا لزم الأمر بدون الحاجة إلى مساعدة.
- تحليل الحقائق، والمعلومات، والمصادر، والآراء، والعمليات ودراستها.
- التوفيق بين الجوانب المتباينة وتحديد أثرها المشترك على الوضع العام.
- دراسة الاستنتاجات وترتيب الخيارات المتاحة
- تعديل الأدوات الرقمية بهدف تحفيز التفكير النقدي على مستوى المؤسسة.

وثيقة المهارة العامة
اتخاذ القرارات

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	اتخاذ القرارات
وصف المهارة	اختيار مسار العمل للبدائل العديدة المتوفرة مع مراعاة وجهات نظر مختلف أصحاب المصلحة وباتباع عملية منظمة، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المنشودة
نوع المهارة	أساسية / شخصية / اجتماعية / **تحليلية** / استشرافية
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	تقييم الخيارات المتاحة ومراعاة وجهات النظر البديلة تحليل الظروف والحالات والسيناريوهات المختلفة، وتحديد العوامل الرئيسية لكل قرار تحديد مسار العمل الأفضل التعامل مع المخاطر

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:

- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة لتقييم الخيارات المتوفرة.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة لتحليل مختلف الظروف والحالات والسيناريوهات وتحديد عوامل اتخاذ القرارات.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة لتحديد مسارات العمل المختلفة.
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة لتحديد المخاطر وتقييمها.
- تقديم الدعم في تقييم خيارات القرارات المتاحة ومراجعة البدائل ووجهات النظر المختلفة تحت الإشراف.
- رصد الظروف المختلفة ومناقشة عوامل اتخاذ القرارات الأساسية تحت الإشراف.
- اتباع عملية هيكلية لاتخاذ القرارات بهدف تحديد مسارات العمل تحت الإشراف.
- مناقشة عمليات تحديد المخاطر وتقييماتها وتدابير التخفيف منها تحت الإشراف.

المستوى الثاني:

- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لتقييم الخيارات.
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لتحليل مختلف الظروف، والحالات، والسيناريوهات، وتحديد عوامل اتخاذ القرارات.
- المعرفة المتنوعة بالطرق المتبعة لتحديد مسارات العمل.
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة للتخفيف من حدة المخاطر.
- إدارة عمليات تقييم خيارات القرارات المتاحة وتقديم البدائل ووجهات النظر المختلفة تحت إشراف محدود.
- وضع سيناريوهات مختلفة وتحديد عوامل اتخاذ القرارات الأساسية تحت إشراف محدود.
- إعداد عملية هيكلية لاتخاذ القرارات بهدف تحديد وتصنيف مسارات العمل وتصنيفها تحت إشراف محدود.
- المساهمة في تحديد المخاطر وتقييمها وإعداد تدابير التخفيف من حدتها تحت إشراف محدود.

المستوى الثالث:

- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتقييم الخيارات المتاحة.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتحليل مختلف الظروف والحالات والسيناريوهات وتحديد عوامل اتخاذ القرارات.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتقييم أفضل مسارات العمل وتحديدها.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة للتنبؤ بالمخاطر وإدارتها بشكل استباقي.
- تقييم خيارات القرارات المتاحة ومقارنة البدائل ووجهات النظر المختلفة بدون الحاجة إلى مساعدة.
- تقييم السيناريوهات وتقييم عوامل اتخاذ القرارات الأساسية بشكل نقدي بدون الحاجة إلى مساعدة.
- تقييم العمليات الهيكلية لاتخاذ القرارات وإعادة تصميمها من أجل تحديد أفضل مسار عمل للمؤسسة بدون الحاجة إلى مساعدة.
- قيادة أنشطة تحديد المخاطر والتنبؤ بها وتنفيذ التدابير الاستباقية للتخفيف من حدتها.

وثيقة المهارة العامة
الابتكار والتفكير الإبداعي

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**الابتكار والتفكير الإبداعي**
وصف المهارة	التحلي بسمات الفضول، والمرونة، والخيال الخصب من أجل طرح الأفكار أو الحلول المبتكرة للتحديات الحالية أو الجديدة
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	التخيل والتفكير الإبداعي
	تطبيق التفكير المفاهيمي من خلال ربط الأفكار المجردة
	التنبؤ بالاتجاهات السائدة في القطاع والتحضير لها بشكل استباقي
	طرح أفكار جديدة أو الدمج بين الأفكار المتوفرة لإعداد حلول مبتكرة وجديدة
	استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: الأدوات التي تساعد على إجراء عمليات العصف الذهني بفعالية)

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:

- المعرفة الأساسية بالطرق المتبعة لتحفيز التفكير الخلاق والإبداعي.
- المعرفة الأساسية بمعنى التفكير المفاهيمي.
- المعرفة الأساسية بالطرق المتبعة لتحديد التغييرات النظامية المحتملة.
- المعرفة الأساسية بالطرق المتبعة لتوليد أفكار وحلول جديدة.
- المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية شائعة الاستخدام في سياق الابتكار والتفكير الإبداعي.
- تطبيق التفكير الخلاق والإبداعي على المستوى الشخصي.
- مناقشة الروابط بين الأفكار والمفاهيم المجردة.
- المعرفة بالتحديات المحتملة في البيئة المحيطة مباشرةً بالشخص.
- تقديم الدعم في توليد الأفكار والحلول، تحت الإشراف.
- استخدام الأدوات الرقمية شائعة الاستخدام في دعم الابتكار والتفكير الإبداعي، مع الحصول على المساعدة في القيام بذلك.

المستوى الثاني:

- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لتحفيز التفكير الخلاق والإبداعي.
- المعرفة المتنوعة بالخطوات المتبعة لتحديد الروابط المفيدة بين الأفكار المجردة.
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لاتخاذ التدابير اللازمة للاستعداد للتغييرات النظامية.
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لتوليد أفكار وحلول مبتكرة.
- المعرفة المتنوعة ببعض الأدوات الرقمية المحددة المستخدمة في سياق الابتكار والتفكير الإبداعي.
- إدارة جهود التفكير الخلاق والإبداعي ضمن فريق ما.
- تحديد الروابط المفيدة بين الأفكار والمفاهيم المجردة.
- إدارة التغييرات المحتملة والاستعداد للتغلب عليها في سياق العمل ضمن فريق ما.
- إدارة عمليات توليد الأفكار والحلول المبتكرة تحت إشراف محدود.
- استخدام الأدوات الرقمية المحددة المستخدمة في دعم الابتكار والتفكير الإبداعي مع الحصول على مساعدة محدودة في القيام بذلك.

المستوى الثالث:

- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتحفيز التفكير الخلاق والإبداعي.
- المعرفة الشاملة بالخطوات المتبعة للربط بين الأفكار والمفاهيم المجردة.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لاتخاذ التدابير اللازمة للتنبؤ بالتغييرات النظامية.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتوليد الأفكار والحلول الجديدة.
- المعرفة الشاملة بالنهج المتبعة لتعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة.
- قيادة عمليات ترسيخ وتعزيز التفكير الخلاق والإبداعي على مستوى المؤسسة.
- إعداد الروابط المفيدة بين الأفكار والمفاهيم المجردة.
- إعداد خطوات التنبؤ بالتغييرات وإدارتها بشكل استباقي في سياق الأهداف المؤسسية والتوجهات الوطنية أو العالمية.
- توليد أفكار وحلول جديدة بدون الحاجة إلى مساعدة.
- تعديل الأدوات الرقمية بهدف تحفيز الابتكار والتفكير الإبداعي في المؤسسة.

وثيقة المهارة العامة
حل المشكلات

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	حل المشكلات
وصف المهارة	طرح حلول تتسم بالفعالية والكفاءة لحل المشكلات والاستفادة من الفرص الجديدة، وذلك بالاستعانة بعدد من الطرق مثل التقنيات الرقمية وأدوات وشبكات التواصل الجديدة
نوع المهارة	أساسية / شخصية / اجتماعية / **تحليلية** / استشرافية

المؤشرات المتعلقة بالمهارة				
تحديد المشكلات وأسبابها الجذرية	صياغة الفرضيات	إجراء التقييمات والتحليلات ذات الصلة، والتحقق من صحة الفرضيات	إعداد الحلول وتنفيذها	استخدام الأدوات الرقمية (مثلاً: أدوات حل المشكلات المدعومة بالذكاء الاصطناعي)

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول:

- المعرفة الأساسية بطبيعة المشكلات والطرق المستخدمة لتحديد الأسباب الجذرية ودراستها.
- المعرفة الأساسية بالطرق المتبعة لصياغة الفرضيات.
- المعرفة الأساسية بالطرق المستخدمة لتحليل المشكلات والتأكيد على صحة الفرضيات.
- المعرفة الأساسية بالطرق المستخدمة لإعداد الحلول.
- المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية شائعة الاستخدام في حل المشكلات.
- تقديم الدعم في تحديد المشكلات ودراسة الأسباب الجذرية المحتملة لها تحت التوجيه.
- تقديم الدعم في صياغة الفرضيات حول المشكلات المحددة بناءً على معلومات محدودة.
- تنفيذ الخطوات المتبعة في تحليل المشكلات وتقييمها باتباع مبادئ توجيهية واضحة.
- تقديم الدعم في تحديد الحلول للمشكلات وتحديد الخطوات اللازمة لتنفيذها.
- استخدام الأدوات الرقمية الشائع استخدامها في حل المشكلات تحت التوجيه.

المستوى الثاني:

- المعرفة المتنوعة بطبيعة المشكلات والأساليب المتبعة لتحديد الأسباب الجذرية ودراستها.
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لوضع فرضيات شاملة.
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لتحليل المشكلات والتأكيد على صحة الفرضيات.
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتبعة لإعداد الحلول ووضع الخطوات اللازمة لتنفيذها، بما يشمل تحليلات البيانات.
- المعرفة المتنوعة ببعض الأدوات الرقمية المحددة المستخدمة في حل المشكلات.
- إدارة عمليات تحديد المشكلات ودراسة الأسباب الجذرية لها تحت إشراف محدود.
- صياغة فرضيات متعددة لكل مشكلة من المشكلات المحددة مع مراعاة مصادر البيانات المتنوعة في سياق العمل ضمن فريق ما.
- تنفيذ الخطوات المتبعة لتحليل وتقييم المشكلات وتوجيه فريق العمل عند اختبار الفرضيات والتحقق من صحتها.
- إدارة عمليات تحديد الحل المناسب لكل مشكلة من المشكلات المحددة، وتوضيح الخطوات المتبعة لتنفيذها في سياق العمل ضمن فريق ما.
- استخدام الأدوات الرقمية المحددة لحل المشكلات في سياق العمل ضمن فريق ما.

المستوى الثالث:

- المعرفة الشاملة بطبيعة المشكلات والاستراتيجيات المتبعة لتحديد الأسباب الجذرية ودراستها.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتقييم الفرضيات.
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لاتخاذ التدابير اللازمة للتنبؤ بالتغييرات النظامية
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتوليد الأفكار والحلول الجديدة.
- المعرفة الشاملة بالنهج المتبعة لتعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة.
- قيادة عمليات ترسيخ التفكير الخلاق والإبداعي وتعزيزه على مستوى المؤسسة.
- إعداد الروابط المفيدة بين الأفكار والمفاهيم المجردة.
- إعداد خطوات التنبؤ بالتغييرات وإدارتها بشكل استباقي في سياق الأهداف المؤسسية والتوجهات الوطنية أو العالمية.
- توليد أفكار وحلول جديدة بدون الحاجة إلى مساعدة.
- تعديل الأدوات الرقمية بهدف تحفيز الابتكار والتفكير الإبداعي في المؤسسة.

وثيقة المهارة العامة
القدرة على التكيف

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	القدرة على التكيف
وصف المهارة	تحقيق أو تعديل الأهداف والسلوكيات عند حدوث تغييرات مخطط لها أو غير مخطط لها، وذلك من خلال التخطيط، والتركيز، والمثابرة، والتغلب على الإخفاقات في البيئة غير المألوفة وفي الوقت المناسب
نوع المهارة	أساسية / شخصية / اجتماعية / تحليلية / استشرافية
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	تعديل الأولويات بناءً على المعلومات الجديدة التعامل مع حالات الطوارئ والظروف غير المتوقعة تعديل النهج والإجراءات بما يتماشى مع السياقات الجديدة وغير المعروفة (بما يشمل البيئة الرقمية) التعافي من الإخفاقات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة لتعديل الأولويات بناءً على المعلومات الجديدة أو التغييرات الطارئة. • المعرفة الأساسية بأنواع حالات الطوارئ الشائعة وكيفية إدارتها والاستجابة لها. • المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة لتحديد كيفية اختيار نهج مبتكر وعمليات متطورة في ظل التغييرات في السياق، بما يشمل استخدام الأدوات الرقمية. • المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة لتحديد كيفية التعافي من الإخفاقات، مثلاً: التعلّم من الأخطاء والمضي قدماً. • تعديل الخطط والأولويات بناءً على المعلومات الجديدة والظروف المتغيرة، مع الحصول على مساعدة في ذلك. • الاستجابة لحالات الطوارئ من خلال إدارة المخاطر المرتبطة بالظروف، مع الحصول على مساعدة في ذلك. • اتباع نُهج وإجراءات جديدة أو معدّلة بما يتماشى مع السياقات الجديدة. • إبداء المرونة في مواجهة الإخفاقات مع الحصول على الدعم في ذلك. **المستوى الثاني:** • المعرفة المتنوعة بالآليات المتبعة لتعديل الأولويات بناءً على المعلومات الجديدة أو التغييرات الطارئة. • المعرفة المتنوعة بأنواع الطوارئ الشائعة والظروف غير المتوقعة والأساليب المتبعة لإدارتها والاستجابة لها. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة لتحديد كيفية اختيار نهج مبتكر وعمليات متطورة في ظل التغييرات في السياق، بما يشمل استخدام الأدوات الرقمية. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة لتحديد كيفية التعافي من الإخفاقات، مثل التعلّم من الأخطاء والمضي قدماً. • تعديل الخطط والأولويات بناءً على المعلومات الجديدة والظروف المتغيرة تحت إشراف محدود. • الاستجابة الفعالة لحالات الطوارئ من خلال إدارة المخاطر المرتبطة بالظروف غير المتوقعة تحت إشراف محدود. • التكيف بشكل استباقي مع العمليات والنُهج الجديدة أو المعدّلة بما يتماشى مع السياقات الجديدة. • تأدية دور القدوة لفريق العمل في اتباع السلوكيات المرنة، مع دعم محدود. **المستوى الثالث:** • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتحديد كيفية تعديل الأولويات بناءً على المعلومات الجديدة أو التغييرات الطارئة في الوقت المناسب. • المعرفة الشاملة بأنواع حالات الطوارئ الشاملة والظروف غير المتوقعة والاستراتيجيات المتبعة لتيسير الوصول إلى حل لها بفعالية. • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتحديد كيفية اختيار نهج مبتكر وعمليات متطورة في ظل التغييرات في السياق، بما يشمل استخدام الأدوات الرقمية. • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة لتحديد كيفية التعافي من الإخفاقات، مثلاً: التعلّم من الأخطاء والمضي قدماً بسرعة. • تعديل الخطط والأولويات بناءً على المعلومات الجديدة والظروف المتغيرة بدون الحاجة إلى مساعدة. • الاستجابة الفعالة لحالات الطوارئ من خلال إدارة المخاطر المرتبطة بالظروف غير المتوقعة بدون الحاجة إلى مساعدة. • قيادة عمليات إدخال التعديلات على العمليات و/أو استحداث عمليات جديدة بهدف المواءمة مع السياقات الجديدة، مع التركيز على التحسين المستمر. • إعداد آليات وعمليات فعالة للتخفيف من حدة المخاطر للتنبؤ بحالات الإخفاق والتعافي منها بسرعة.

وثيقة المهارة العامة
معالجة البيانات

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	معالجة البيانات
وصف المهارة	جمع المعلومات من المصادر المتاحة وتنظيمها ومعالجتها ونشرها بفاعلية على فئات الجمهور المستهدفة
نوع المهارة	أساسية | شخصية | اجتماعية | تحليلية | استشرافية
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	استخدام مصادر مختلفة لجمع المعلومات تحديد الدروس المستفادة الرئيسية واستخلاصها من ملفات البيانات الضخمة تمييز المعلومات المضللة أو المغلوطة والإشارة إليها توخي الحذر والنشر الواعي للمعلومات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة الأساسية بالمصادر والنُهج المستخدمة في جمع المعلومات. • المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في تلخيص المعلومات واستخلاص الموضوعات والدروس المستفادة الرئيسية من ملفات البيانات الضخمة. • المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في التحقق من الوقائع لتحديد المعلومات المغلوطة أو المضللة المتعلقة بالمخاطر. • المعرفة الأساسية بالمخاطر المرتبطة بمشاركة معلومات مغلوطة أو مضللة. • استخدام مصادر متنوعة لجمع المعلومات بأسلوب منهجي وتنظيمها تحت الإشراف. • المشاركة في دراسة مجموعة واسعة من المعلومات وتلخيص الجوانب الرئيسية. • مناقشة المعلومات التي يُحتمل أن تكون مغلوطة أو مضللة وتحديد آلية التعامل معها. • الالتزام بالمبادئ التوجيهية الأخلاقية الأساسية عند جمع المعلومات ونشرها على الإنترنت أو عبر الوسائل التقليدية. **المستوى الثاني:** • المعرفة الواسعة بالأساليب المستخدمة في جمع المعلومات. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في تلخيص المعلومات واستخلاص الموضوعات والدروس المستفادة الرئيسية من ملفات البيانات الضخمة. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في التقييم النقدي للمصادر لتحديد المعلومات المغلوطة أو المضللة المرتبطة بالمخاطر. • المعرفة الواسعة بالمخاطر المرتبطة بمشاركة معلومات مغلوطة أو مضللة والأثر المتوقع من ذلك. • إدارة مجموعة متنوعة من المصادر لأغراض جمع المعلومات وتخزينها تحت إشراف محدود. • دراسة مجموعة واسعة من المعلومات وتلخيص الجوانب الرئيسية. • التحقق من المصادر والإشارة إلى العلامات التي تفيد بوجود معلومات مضللة أو مغلوطة قبل رفع تقرير بالنتائج. • تطبيق المبادئ الأخلاقية والمبادئ التوجيهية لسلامة المعلومات والأمن السيبراني في عمليات جمع المعلومات وتخزينها ومشاركتها. **المستوى الثالث:** • المعرفة الشاملة باستراتيجيات جمع المعلومات • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في تلخيص المعلومات واستخلاص الموضوعات والدروس المستفادة الرئيسية من ملفات البيانات الضخمة. • المعرفة الشاملة باستراتيجيات تقييم المصادر لتحديد المعلومات المغلوطة أو المضللة المرتبطة بالمخاطر. • المعرفة الشاملة بالمخاطر المرتبطة بمشاركة معلومات مغلوطة أو مضللة والاستراتيجيات المناسبة للتخفيف من حدة هذه المخاطر • وضع عمليات ونُظم فعالة مخصصة لجمع المعلومات وتخزينها. • مراجعة التقارير الموجزة لإعداد عرضٍ تقديمي مؤثر حول الوقائع الرئيسية. • دراسة الحالات التي تنطوي على الإبلاغ عن معلومات مغلوطة أو مضللة لترسيخ ثقافة استخدام المعلومات الموثوقة. • وضع المبادئ التوجيهية الأخلاقية وترسيخ ثقافة توخي الوعي والسلامة في جمع المعلومات واستخدامها ونشرها عبر الإنترنت وعبر الوسائل التقليدية.

وثيقة المهارة العامة
القيادة

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	القيادة
وصف المهارة	تحديد التوجه وقيادة الذات والآخرين نحو تحقيق الأهداف من خلال توظيف التفكير الاستراتيجي والمستند إلى الرؤية، ومهارات أسلوب التفكير الريادي، والذكاء العاطفي، إلى جانب فهم الاتجاهات المستقبلية
نوع المهارة	أساسية / شخصية / اجتماعية / تحليلية / استشرافية
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	وضع رؤية وتوجه استراتيجيين يستشرفان المستقبل الإشراف على مسيرة التقدّم في العمل وقيادة عملية تنفيذ الأولويات الإلهام والتحفيز تقلّد مهام المسؤولية والإقرار بالنتائج التي أفضت إليها القرارات وأثرها
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في تحديد التوجه الاستراتيجي. • المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في الإشراف على مسيرة التقدّم في تنفيذ الأولويات. • المعرفة الأساسية بالنُهج المتبعة في تحفيز الذات. • المعرفة الأساسية بتقلّد مهام المسؤولية وتحمّل المسؤولية عن الذات. • تحديد التوجه الاستراتيجي للذات لتحقيق الأهداف الشخصية. • متابعة مسيرة التقدّم في تنفيذ الأولويات الخاصة. • إظهار التحفيز الذاتي والشغف. • تحمّل المسؤولية الشخصية عن الأفعال ونتائج القرارات. **المستوى الثاني:** • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في وضع التوجه الاستراتيجي. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في الإشراف على مسيرة التقدّم في تنفيذ الأولويات. • المعرفة الواسعة بالأساليب المتبعة في تشجيع الآخرين وتحفيزهم. • المعرفة الواسعة بتقلّد مهام المسؤولية وتحمّل المسؤولية عن الآخرين. • تحديد التوجه الاستراتيجي للفريق ليعمل أفراده جنباً إلى جنب على تحقيق أهداف فريقهم • قيادة الفريق ودفعه لإحراز تقدّم في تنفيذ الأولويات. • تحفيز الفريق وتشجيعه. • تحمّل مسؤولية أنشطة الفريق والأثر الناتج عنها وتبعات أي تقصير. **المستوى الثالث:** • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في وضع رؤية طموحة وتوجه استراتيجي يستشرفان المستقبل. • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في دفع مسيرة التقدّم نحو تنفيذ الأولويات. • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتبعة في إلهام الآخرين وتحفيزهم. • المعرفة الشاملة بتقلّد مهام المسؤولية وتحمّل المسؤولية عن الآخرين والنتائج. • قيادة المؤسسة نحو تحقيق رؤية طموحة تستشرف المستقبل من خلال تحديد توجهها الاستراتيجي. • قيادة المؤسسة نحو تحقيق النجاح في تنفيذ الأولويات. • إلهام فرق العمل وتحفيزهم في سبيل تحقيق التميز المؤسسي وتعزيزه. • تقلّد مهام المسؤولية وتحمّل المسؤولية عن أنشطة المؤسسة وأثرها.

وثيقة المهارة العامة
الثقافة والوعي بالاستدامة

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	**الثقافة والوعي بالاستدامة**
وصف المهارة	اكتساب وتطبيق المعرفة والقدرات والقيم والمواقف اللازمة للعيش في بيئة مستدامة قائمة على الكفاءة في استخدام الموارد وتعزيزها وتنميتها
نوع المهارة	**أساسية** / **شخصية** / **اجتماعية** / **تحليلية** / **استشرافية**
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	رفع مستوى الوعي بأهمية اتباع نهج مستدام في استخدام الموارد واستهلاكها تطبيق الممارسات المستدامة في استهلاك الموارد الدعوة إلى تعزيز الممارسات المستدامة على نطاق المجتمع (مثلاً: عبر المشاركة في الأعمال التطوعية) وتطبيقها
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول:** • المعرفة الأساسية حول ندرة الموارد الطبيعية. • المعرفة الأساسية بأساليب الاستخدام المستدام للموارد. • المعرفة الأساسية بأهمية تشجيع الممارسات المستدامة. • مناقشة القضايا البيئية لتعزيز الوعي الشخصي بالمبادرات المستدامة وأهميتها. • اتباع السياسات المراعية للبيئة والممارسات ذات الصلة في سبيل الالتزام بأساليب الاستخدام المستدام للموارد. • المشاركة في مبادرات الاستدامة. **المستوى الثاني:** • المعرفة الواسعة بأهمية المحافظة على الموارد الطبيعية. • المعرفة الواسعة بالأساليب المستدامة في استخدام الموارد. • المعرفة الواسعة بأهمية تشجيع الممارسات المستدامة. • طرح القضايا البيئية بوضوح للإسهام في تقديم معلومات للفريق ورفع مستوى وعيه بمبادرات الاستدامة. • تشجيع السياسات المراعية للبيئة والممارسات ذات الصلة لتشجيع الاستدامة في استخدام الموارد. • الإسهام بدور فاعل في تشجيع مبادرات الاستدامة. **المستوى الثالث:** • المعرفة الشاملة حول أثر أنشطة البشر على البيئة ومدى توفر الموارد الطبيعية. • المعرفة الشاملة باستراتيجيات استخدام الموارد الأكثر استدامة. • المعرفة الشاملة بأهمية تشجيع الممارسات المستدامة. • دراسة المعلومات ذات الصلة لرفع مستوى وعي المؤسسة بمبادرات الاستدامة. • صياغة سياسات مراعية للبيئة وإعداد الممارسات ذات الصلة لتعزيز ثقافة ممارسات الاستهلاك المستدام للموارد. • قيادة جهود الترويج لمبادرات الاستدامة، بما يشمل استحداث برامج تطوعية.

المجالس القطاعية للمهارات
Sector Skills Councils

03

الملحق

المصادر

الفئة	المصادر
التقارير	تقارير المركز الأوروبي لتطوير التدريب المهني (CEDEFOP)
	تقرير السياحة العالمية الصادر عن شركة (IBIS World)
	فرص نمو قطاع السياحة وشركات الطيران في الأسواق الناشئة
	ملخص عن قطاع السياحة والسفر العالمي
	التقارير والمنشورات الصادرة عن الشركات الرائدة عالمياً في القطاع
	تقارير حول أبحاث سوق القطاع
الاستراتيجيات الوطنية	رؤية 2030 وبرنامج التحول الوطني.
	استراتيجية برنامج خدمة ضيوف الرحمن تحت مظلة رؤية السعودية 2030
	الاستراتيجية الوطنية للسياحة ووزارة السياحة.
	استراتيجية الجمعية المهنية للإرشاد السياحي والجمعية السعودية للإرشاد السياحي.
استراتيجيات أبرز الجهات الفاعلة	استراتيجية مشروع تروجينا.
	استراتيجية مشروع العلا.
	استراتيجية تطوير مشاريع الدرعية.
	استراتيجية مشروع البحر الأحمر.
	استراتيجية مبادرة السعودية الخضراء.
	استراتيجية مبادرات تفعيل الأطباق التقليدية.
	استراتيجية مبادرات عام القهوة.
	مبادرة تنمية السياحة في المنطقة الشرقية.
	استراتيجية هيئة تطوير الأحساء.
الجهات المشمولة بالمقارنة المعيارية	مستقبل المهارات (Skills Future)
	الحزم التدريبية.
	المؤسسة الوطنية الهندية لتنمية المهارات.
	أُطر المهارات القطاعية لمؤسسة تنمية الموارد البشرية (HRDCorp. IndSF)
	معهد التلمذة المهنية والتعليم التقني (ifATE)
	التصنيف الأوروبي للمهارات، والكفاءات، والمؤهلات، والمهن (ESCO)

شكر وتقدير

أبرز المساهمين	
وزارة السياحة Ministry of Tourism	• هند الزاهد، رئيسة المجلس القطاعي لمهارات قطاع السياحة والضيافة، وكيلة تنمية القدرات البشرية السياحية المكلفة من وزارة السياحة. • د. عبير العمري، مدير عام الجودة والتقييم للقدرات البشرية.
خبراء القطاع	• د. شريف عبدالوهاب.
وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	• د. عمرو المداح، وكيل وزارة الحج والعمرة لخدمات الحجاج والمعتمرين. • عبدالباري عبدالكريم السلامي، المشرف العام لمركز ترخيص وتدريب العاملين.
نيوم NEOM	• أمين بخاري، الرئيس التنفيذي لشركة نيوم ستافكو المحدودة.
الهيئة السعودية للسياحة SAUDI TOURISM AUTHORITY	• مراد عزيز، مدير تنفيذي أول للتطوير التنظيمي والمكافآت.
الهيئة السعودية للبحر الأحمر Saudi Red Sea Authority	• هتان سيت، نائب الرئيس للموارد البشرية. • عماد بن علي الغامدي، المدير التنفيذي لاستراتيجية رأس المال البشري والتخطيط. • عمر الدمياطي، مدير المعايير والشهادات المهنية. • مروان القناص، المدير التنفيذي لتطوير القطاع. • عبدالرحمن الغوث، أخصائي رأس المال البشري. • عبدالله محمد حمدي، أخصائي رأس المال البشري. • ابراهيم اليحيى، المدير التنفيذي للتوطين.
اتحاد الغرف السعودية Federation of Saudi Chambers	• مسفر بن مساعد، ممثل اتحاد الغرف السعودية لشؤون قطاع السياحة والضيافة.
مرفأ	• نايف الصايغ، مدير تطوير المواهب.
القديـة Qiddiya	• مهند الداوود، الرئيس التنفيذي للاستراتيجية.
طيبة للاستثمار TAIBA INVESTMENTS	• خالد المبارك، مدير عام رأس المال البشري.

شكر وتقدير

أبرز المساهمين

- محمد الطائفي، مدير المجموعة لشؤون الموارد البشرية.

- فادي العسيري، مدير إدارة التطوير المؤسسي والمكافآت.
- سهى النوساني، مساعد مدير التعليم.

- أحمد العواجي، ممثل صندوق الاستثمارات العامة لشؤون السياحة والضيافة.

- خالد الزهراني، مدير عام الموارد البشرية.

- عبد العزيز الهويمل، مدير الموارد البشرية.

- عبد العزيز الدوله، ممثل اللجنة الوطنية للجان العمالية لشؤون السياحة والضيافة.

- زهير ساديو، الرئيس التنفيذي.

- نادر شناوي، رئيس برنامج دعم التدريب.

- أيمن الغامدي، الرئيس التنفيذي للموارد البشرية.

- مصطفى مأنون، نائب رئيس العمليات.

المجالس القطاعية للمهارات

Sector Skills Councils