المجالس القطاعية للمهارات
Sector Skills Councils

قطاع تجارة الجملة والتجزئة
إطار المهارات القطاعي

قاموس المهارات

تم إصداره من قِبل المجلس القطاعي للمهارات لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

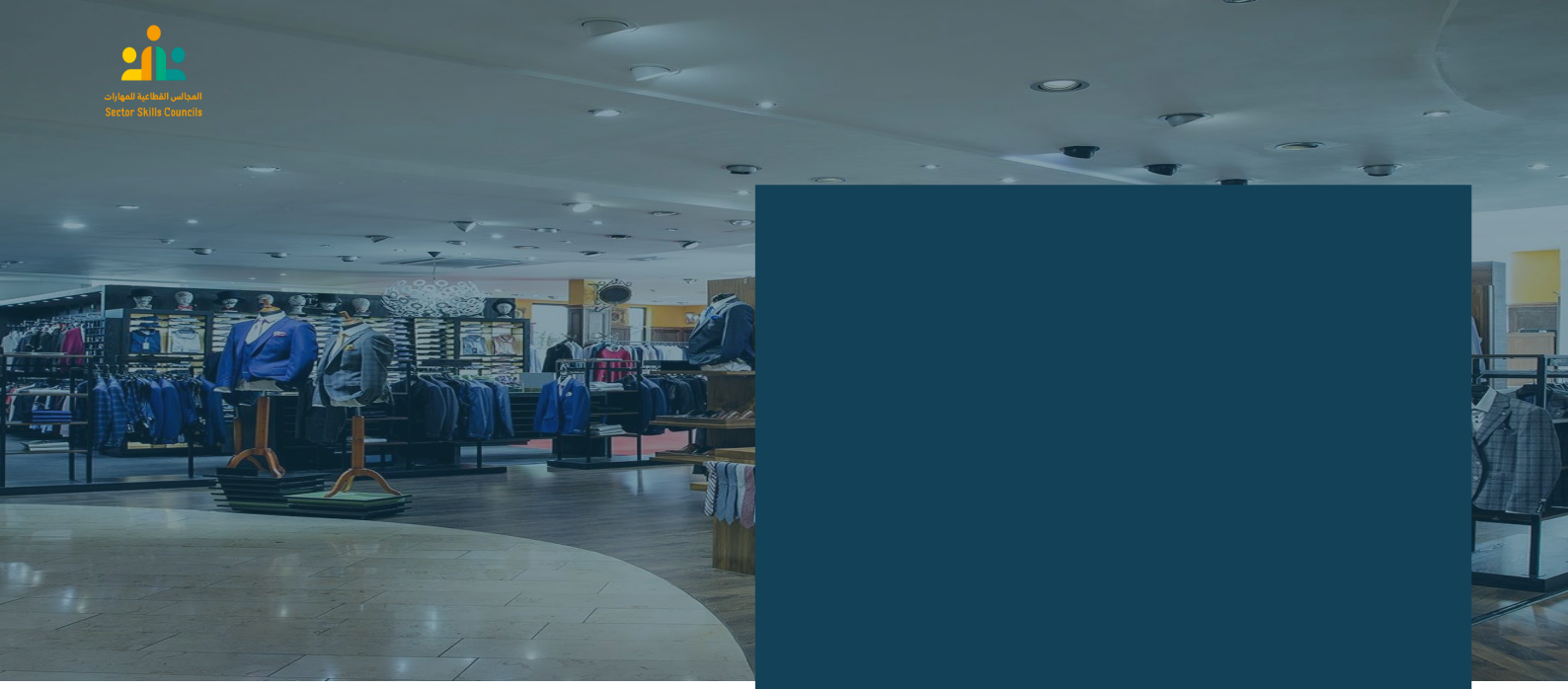
2025

إخلاء مسؤولية المحتوى

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

ومع أن مجلس مهارات قطاع تجارة الجملة والتجزئة **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 تجارة الجملة والتجزئة.



المقدمة

يُعد هذا التقرير **مكملاً للتقرير الشامل بعنوان «نظرة عامة على إطار المهارات، والمجموعات الوظيفية، والمسارات الوظيفية»** لقطاع تجارة الجملة والتجزئة. ويتمثل **الغرض الأساسي** من التقرير في **تقديم تفاصيل حول المهارات الفنية والمهارات العامة** المرتبطة بالمجموعات الوظيفية الرئيسية في قطاع تجارة الجملة والتجزئة في المملكة.

وتهدف المهارات المعروضة في هذا التقرير إلى توفير معلومات دقيقة بشأن المهارات المتوقعة ومستويات الكفاءة المطلوبة للمهنيين في القوى العاملة في القطاع. **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 تجارة الجملة والتجزئة، التي تعرض قائمة بالمهارات الفنية والمهارات العامة جرى 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	35
03	الملحق	158
3.1	المصادر	159
3.2	شكر وتقدير	160

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 تجارة الجملة والتجزئة في الفئتين، والتي تم **تصنيفها ضمن القطاعات الفرعية والمجموعات الوظيفية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة.**

المهارات الفنية

تُعد المهارات الفنية **مهارات متخصصة ترتبط بقطاعات فرعية محددة،** فهي **تعبّر عن الاحتياجات الخاصة** للقطاعات الفرعية والقطاعات المحددة. مثلاً، تُعد مهارات إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية، وإدارة مخاطر تجارة التجزئة، واختيار الموردين من المهارات المطلوبة خصيصاً في قطاع تجارة الجملة والتجزئة.

المهارات العامة

المهارات العامة **هي مهارات أساسية شاملة لقطاعات متعددة،** وهي مطلوبة في **مختلف القطاعات الفرعية والمجموعات الوظيفية.** مثلاً، تُعد مهارات التواصل، وحل المشكلات، والعمل الجماعي من المهارات المشتركة المطلوبة في قطاع تجارة الجملة والتجزئة.

20 مجموعة وظيفية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة تحدد من خلالها المهارات في القطاعات الثلاثة الفرعية

تجارة التجزئة

- التخطيط للطلب
- تطوير الأعمال
- تحليل المخاطر
- التداول
- اللوائح والضوابط التجارية
- المشتريات والتوريد
- بيع المنتجات وتصميم المتاجر
- التسويق والترويج
- المبيعات
- عمليات تجارة التجزئة
- القنوات المتعددة
- إدارة تجربة العملاء
- بنية نموذج الأعمال
- الإدارة المالية
- الامتثال لمعايير الصحة والسلامة
- الدعم التقني وتحليلات البيانات
- تقييم الأسعار
- إدارة سلسلة الإمداد والمخزون
- الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية
- تمويل التجارة

تجارة الجملة

- التخطيط للطلب
- تطوير الأعمال
- تحليل المخاطر
- تمويل التجارة
- التداول
- اللوائح والضوابط التجارية
- المشتريات والتوريد
- بيع المنتجات وتصميم المتاجر
- التسويق والترويج
- المبيعات
- القنوات المتعددة
- إدارة تجربة العملاء
- بنية نموذج الأعمال
- الإدارة المالية
- الامتثال لمعايير الصحة والسلامة
- الدعم التقني وتحليلات البيانات
- تقييم الأسعار
- إدارة سلسلة الإمداد والمخزون
- الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية

20 مجموعة وظيفية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة تحدد من خلالها المهارات في القطاعات الثلاثة الفرعية

بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة

- التخطيط للطلب
- تطوير الأعمال
- تحليل المخاطر
- تمويل التجارة
- التداول
- اللوائح والضوابط التجارية
- المشتريات والتوريد
- بيع المنتجات وتصميم المتاجر
- التسويق والترويج
- المبيعات
- عمليات تجارة التجزئة
- القنوات المتعددة
- الإدارة المالية
- إدارة تجربة العملاء
- بنية نموذج الأعمال
- الامتثال لمعايير الصحة والسلامة
- الدعم التقني وتحليلات البيانات
- تقييم الأسعار
- إدارة سلسلة الإمداد والمخزون
- الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة التجزئة	التخطيط للطلب	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • تحليل سلوك العملاء • تحليلات البيانات • تحليل الطلب • مراقبة المخزون • إدارة عمليات تجارة التجزئة • التواصل في مكان العمل
	تطوير الأعمال	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم • التميز في خدمة العملاء • إدارة عمليات التوصيل • تحليلات التسويق الرقمي • إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية • صياغة استراتيجية دخول السوق • إدارة الحملات التسويقية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة أجهزة نقاط البيع • الحملات الترويجية للمنتجات والخدمات • إدارة المشاريع • الامتثال لسياسات المخاطر والحوكمة • المبيعات وتقديم الخدمات • إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته • اختيار الموردين • تنسيق عناصر التسويق البصري في المتجر • التواصل في مكان العمل
	تحليل المخاطر	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • إدارة مخاطر الائتمان • تحليلات البيانات • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • صياغة استراتيجية دخول السوق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • الامتثال لسياسات المخاطر والحوكمة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • تطبيق التفكير النُظمي
	التداول	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة علاقات العملاء • تحليل الطلب • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • أبحاث السوق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة التجزئة	التداول	• إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • تطبيق التفكير النُظمي
	اللوائح والضوابط التجارية	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • الامتثال لسياسات المخاطر والحوكمة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • تطبيق التفكير النُظمي
	المشتريات والتوريد	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة علاقات العملاء • إدارة عمليات التوصيل • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • مراقبة المخزون • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشتريات • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • اختيار الموردين • تطبيق التفكير النُظمي • إدارة الموردين
	بيع المنتجات وتصميم المتاجر	• إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة فئات المشتريات • إدارة التغيير • كتابة المحتوى وتحريره • تنسيق أنشطة التسويق البصري • تحليل سلوك العملاء • تحليلات البيانات • تحليل الطلب • وضع المفاهيم التصميمية • تصميم تطبيقات البرمجيات • تحليلات التسويق الرقمي • التخطيط للفعاليات وإدارتها • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها • ابتكار تجربة التسوق في المتجر

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة التجزئة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر	• مراقبة المخزون • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • إدارة الحملات التسويقية • شراء المنتجات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها • تطوير المنتجات • المعرفة بالمنتجات • إدارة أداء المنتجات • إدارة المشاريع • إدارة تجارة التجزئة • استخدام مساحات تجارة التجزئة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • المبيعات والمفاوضات • ثقافة الابتكار في الخدمات • اختيار الموردين • ممارسات العمل المستدامة • فهم نظرية الألوان وأساليب التصميم • مبادئ التواصل والتصميم البصري • تنسيق عناصر التسويق البصري في المتجر • استراتيجية التسويق البصري للعلامة التجارية • إدارة التسويق البصري • عروض تقديمية للتسويق البصري • الإلمام باللوائح التنظيمية للتسويق البصري • تحليلات المواقع الإلكترونية وتقييم الاتجاهات السائدة في السوق • التواصل في مكان العمل • السلامة والصحة في مكان العمل
	التسويق والترويج	• إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية • وضع المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية • إدارة محفظة العلامات التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة التغيير • إدارة المحتوى • كتابة المحتوى وتحريره • تحليل سلوك العملاء • صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • وضع المفاهيم التصميمية • التخطيط للفعاليات وإدارتها • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها • إدارة برامج التسويق الدولي • صياغة استراتيجية دخول السوق • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • إدارة الحملات التسويقية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة التجزئة	التسويق والترويج	• التخطيط الاستراتيجي والتكامل • المعرفة بالمنتجات • إدارة المشاريع • إدارة حملات العلاقات العامة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته • فهم نظرية الألوان وأساليب التصميم • تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم • مبادئ التواصل والتصميم البصري • تصميم الموقع الإلكتروني • التواصل في مكان العمل
	المبيعات	• تخطيط استمرارية الأعمال • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة فئات المشتريات • تنسيق أنشطة التسويق البصري • إدارة مخاطر الائتمان • تحليل سلوك العملاء • التواصل مع العملاء • صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • إدارة عمليات التوصيل • إدارة المخزون • أبحاث السوق • وضع استراتيجية التسويق • معالجة المدفوعات • إدارة أجهزة نقاط البيع • تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها • المعرفة بالمنتجات • الحملات الترويجية للمنتجات والخدمات • المبيعات والمفاوضات • المبيعات وتقديم الخدمات • إتمام صفقات المبيعات • أنشطة الترويج للمبيعات • إدارة مستهدفات المبيعات • اختيار الموردين • إدارة الموردين • التسويق البصري وعرض المخزون
	عمليات تجارة التجزئة	• وضع المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة التغيير • تنسيق أنشطة التسويق البصري • إدارة مخاطر الائتمان • إدارة الأزمات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة التجزئة	عمليات تجارة التجزئة	• تحليل سلوك العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • إدارة عمليات التوصيل • تحليلات التسويق الرقمي • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها • ابتكار تجربة التسوق في المتجر • مراقبة المخزون • إدارة المخزون • صياغة استراتيجية دخول السوق • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • إدارة الحملات التسويقية • وضع استراتيجية التسويق • شراء المنتجات • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • معالجة المدفوعات • إدارة أجهزة نقاط البيع • تقييم الأسعار ودراسة السوق • تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات • عرض المنتج على الجمهور • تطوير المنتجات • المعرفة بالمنتجات • أنشطة تسعير المنتجات والترويج لها • الحملات الترويجية للمنتجات والخدمات • إدارة المشاريع • إدارة حملات العلاقات العامة • إدارة تجارة التجزئة • إدارة عمليات تجارة التجزئة • استخدام مساحات تجارة التجزئة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • المبيعات وتقديم الخدمات • إتمام صفقات المبيعات • أنشطة الترويج للمبيعات • إدارة مستهدفات المبيعات • ثقافة الابتكار في الخدمات • إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته • مرافق المتاجر وخدمات النظافة • إدارة أمن المتجر • تطبيق التفكير النُظمي • إدارة الموردين • تنسيق عناصر التسويق البصري في المتجر • التسويق البصري وعرض المخزون • استراتيجية التسويق البصري للعلامة التجارية • إدارة التسويق البصري • تحليلات المواقع الإلكترونية وتقييم الاتجاهات السائدة في السوق

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة التجزئة	عمليات تجارة التجزئة	• تصميم الموقع الإلكتروني • التواصل في مكان العمل • السلامة والصحة في مكان العمل
	القنوات المتعددة	• إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية • إدارة محفظة العلامات التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • تحليل بيانات الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة فئات المشتريات • إدارة التغيير • إدارة المحتوى • كتابة المحتوى وتحريره • إدارة الأزمات • تحليل سلوك العملاء • صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • إدارة عمليات التوصيل • تحسين عمليات التوصيل • تحليل الطلب • تحليلات التسويق الرقمي • منصات التجارة الإلكترونية • إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية • إدارة برامج التسويق الدولي • مراقبة المخزون • صياغة استراتيجية دخول السوق • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • إدارة الحملات التسويقية • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات • إدارة أداء المنتجات • الحملات الترويجية للمنتجات والخدمات • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إدارة مستهدفات المبيعات • ثقافة الابتكار في الخدمات • إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته • اختيار الموردين • تطبيق التفكير النُظمي • تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم • مبادئ التواصل والتصميم البصري • تحليلات المواقع الإلكترونية وتقييم الاتجاهات السائدة في السوق • تصميم الموقع الإلكتروني • التواصل في مكان العمل • السلامة والصحة في مكان العمل

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة التجزئة	إدارة تجربة العملاء	• تحليل بيانات الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة مخاطر الائتمان • تحليل سلوك العملاء • التواصل مع العملاء • إدارة تجربة العملاء • صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم • برمجيات إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • نمذجة البيانات • إدارة عمليات التوصيل • تحسين عمليات التوصيل • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • إدارة المخزون • إدارة الحملات التسويقية • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • معالجة المدفوعات • إدارة أجهزة نقاط البيع • تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات • إدارة عمليات تجارة التجزئة • استخدام مساحات تجارة التجزئة • إتمام صفقات المبيعات • التواصل في مكان العمل
	بنية نموذج الأعمال	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • إدارة التغيير • إدارة المحتوى • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها • أبحاث السوق • إدارة الحملات التسويقية • وضع استراتيجية التسويق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إدارة مستهدفات المبيعات • تطبيق التفكير النُظمي • إدارة الموردين • التواصل في مكان العمل

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة التجزئة	الإدارة المالية	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة الأزمات • تحليلات البيانات • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • صياغة استراتيجية دخول السوق • تحليل اتجاهات السوق • تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة
	الامتثال لمعايير الصحة والسلامة	• إدارة التغيير • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • السلامة والصحة في مكان العمل
	الدعم التقني وتحليلات البيانات	• تحليل بيانات الأعمال • إدارة التغيير • إدارة الأزمات • برمجيات إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • تصميم تطبيقات البرمجيات • إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشتريات • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم
	تقييم الأسعار	• تخطيط استمرارية الأعمال • تحليل بيانات الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة فئات المشتريات • إدارة الأزمات • تحليل سلوك العملاء • تحليلات البيانات • تحليل الطلب • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • مراقبة المخزون • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • شراء المنتجات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة التجزئة	تقييم الأسعار	• تقييم الأسعار ودراسة السوق • تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها • تطوير المنتجات • إدارة أداء المنتجات • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • اختيار الموردين • التواصل في مكان العمل
	إدارة سلسلة الإمداد والمخزون	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة تجربة العملاء • تحليلات البيانات • عمليات التجهيز للشحن • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • مراقبة المخزون • إدارة العمليات اللوجستية • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • الإدارة المستدامة لسلاسل الإمداد • ممارسات العمل المستدامة • إدارة الموردين • إدارة المستودعات • السلامة والصحة في مكان العمل
	الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • إدارة تجربة العملاء • تحليلات البيانات • إدارة المخزون • أبحاث السوق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • الإدارة المستدامة لسلاسل الإمداد • ممارسات العمل المستدامة • السلامة والصحة في مكان العمل
	تمويل التجارة	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • إدارة مخاطر الائتمان • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • تطبيق التفكير النُظمي

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بقطاع تجارة التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
تجارة التجزئة	• 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 تجارة الجملة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة الجملة	التخطيط للطلب	• إدارة التغيير • تحليل سلوك العملاء • تحليلات البيانات • تحليل الطلب • مراقبة المخزون • إدارة عمليات تجارة التجزئة • التواصل في مكان العمل
	تطوير الأعمال	• إدارة محفظة العلامات التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • إدارة التغيير • إدارة تجربة العملاء • صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • تحليل الطلب • تحليلات التسويق الرقمي • إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • صياغة استراتيجية دخول السوق • أبحاث السوق • إدارة الحملات التسويقية • وضع استراتيجية التسويق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تطوير المنتجات • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إدارة مستهدفات المبيعات • إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته • التفكير التصميمي للحلول • الإدارة المستدامة لسلاسل الإمداد • تطبيق التفكير النُظمي • إدارة الموردين • تصميم الموقع الإلكتروني
	تحليل المخاطر	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • إدارة مخاطر الائتمان • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • صياغة استراتيجية دخول السوق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • الامتثال لسياسات المخاطر والحوكمة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • تطبيق التفكير النُظمي

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة الجملة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة الجملة	تمويل التجارة	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • إدارة مخاطر الائتمان • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • تطبيق التفكير النُظمي
	التداول	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة علاقات العملاء • تحليل الطلب • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • أبحاث السوق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • تطبيق التفكير النُظمي
	اللوائح والضوابط التجارية	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • الامتثال لسياسات المخاطر والحوكمة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • تطبيق التفكير النُظمي
	المشتريات والتوريد	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة علاقات العملاء • إدارة عمليات التوصيل • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • مراقبة المخزون • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشتريات • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • اختيار الموردين • تطبيق التفكير النُظمي • إدارة الموردين

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة الجملة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة الجملة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر	• إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة فئات المشتريات • إدارة التغيير • تحليل سلوك العملاء • تحليلات البيانات • تحليل الطلب • وضع المفاهيم التصميمية • تصميم تطبيقات البرمجيات • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • مراقبة المخزون • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • إدارة الحملات التسويقية • شراء المنتجات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها • تطوير المنتجات • المعرفة بالمنتجات • إدارة أداء المنتجات • إدارة المشاريع • استخدام مساحات تجارة التجزئة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • المبيعات والمفاوضات • اختيار الموردين • فهم نظرية الألوان وأساليب التصميم • مبادئ التواصل والتصميم البصري • إدارة التسويق البصري • عروض تقديمية للتسويق البصري • الإلمام باللوائح التنظيمية للتسويق البصري • تحليلات المواقع الإلكترونية وتقييم الاتجاهات السائدة في السوق • التواصل في مكان العمل • السلامة والصحة في مكان العمل
	التسويق والترويج	• إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية • وضع المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية • إدارة محفظة العلامات التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة التغيير • إدارة المحتوى • كتابة المحتوى وتحريره • تحليل سلوك العملاء • صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة الجملة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة الجملة	التسويق والترويج	• وضع المفاهيم التصميمية • تحليلات التسويق الرقمي • التخطيط للفعاليات وإدارتها • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها • إدارة برامج التسويق الدولي • صياغة استراتيجية دخول السوق • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • إدارة الحملات التسويقية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة حملات العلاقات العامة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته • فهم نظرية الألوان وأساليب التصميم • تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم • مبادئ التواصل والتصميم البصري • تصميم الموقع الإلكتروني • التواصل في مكان العمل
	المبيعات	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • إدارة التغيير • إدارة تجربة العملاء • صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • برمجيات إدارة علاقات العملاء • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • أبحاث السوق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات • المعرفة بالمنتجات • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إتمام صفقات المبيعات • أنشطة الترويج للمبيعات • إدارة مستهدفات المبيعات • التفكير التصميمي للحلول • تطبيق التفكير النُظمي
	القنوات المتعددة	• إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية • إدارة محفظة العلامات التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • تحليل بيانات الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة المحتوى • كتابة المحتوى وتحريره

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة الجملة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة الجملة	القنوات المتعددة	• إدارة الأزمات • تحليل سلوك العملاء • صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • إدارة عمليات التوصيل • تحسين عمليات التوصيل • تحليل الطلب • تحليلات التسويق الرقمي • إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية • إدارة برامج التسويق الدولي • مراقبة المخزون • صياغة استراتيجية دخول السوق • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • إدارة الحملات التسويقية • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إدارة مستهدفات المبيعات • ثقافة الابتكار في الخدمات • إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته • تطبيق التفكير النُظمي • تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم • مبادئ التواصل والتصميم البصري • تصميم الموقع الإلكتروني • التواصل في مكان العمل
	إدارة تجربة العملاء	• تحليل بيانات الأعمال • التفاوض التجاري • تحليل سلوك العملاء • صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم • تحليلات البيانات • إدارة عمليات التوصيل • تحسين عمليات التوصيل • إدارة الحملات التسويقية • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات
	بنية نموذج الأعمال	• التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • إدارة التغيير • إدارة المحتوى • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • تحليلات التسويق الرقمي • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة الجملة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة الجملة	بنية نموذج الأعمال	• أبحاث السوق • إدارة الحملات التسويقية • وضع استراتيجية التسويق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إدارة مستهدفات المبيعات • تطبيق التفكير النُظمي • إدارة الموردين • التواصل في مكان العمل
	الإدارة المالية	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة الأزمات • تحليلات البيانات • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • صياغة استراتيجية دخول السوق • تحليل اتجاهات السوق • تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة
	الامتثال لمعايير الصحة والسلامة	• إدارة التغيير • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • السلامة والصحة في مكان العمل
	الدعم التقني وتحليلات البيانات	• تحليل بيانات الأعمال • إدارة التغيير • إدارة الأزمات • برمجيات إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • تصميم تطبيقات البرمجيات • إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم
	تقييم الأسعار	• تخطيط استمرارية الأعمال • تحليل بيانات الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة فئات المشتريات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع تجارة الجملة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
تجارة الجملة	تقييم الأسعار	• إدارة الأزمات • تحليل سلوك العملاء • تحليلات البيانات • تحليل الطلب • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • مراقبة المخزون • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • شراء المنتجات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تقييم الأسعار ودراسة السوق • تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها • تطوير المنتجات • إدارة أداء المنتجات • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • اختيار الموردين • التواصل في مكان العمل
	إدارة سلسلة الإمداد والمخزون	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة تجربة العملاء • عمليات التجهيز للشحن • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • مراقبة المخزون • إدارة المخزون • إدارة العمليات اللوجستية • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • الإدارة المستدامة لسلاسل التوريد • ممارسات العمل المستدامة • إدارة الموردين • إدارة المستودعات • السلامة والصحة في مكان العمل
	الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • إدارة تجربة العملاء • إدارة المخزون • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • الإدارة المستدامة لسلاسل التوريد • ممارسات العمل المستدامة • السلامة والصحة في مكان العمل

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بقطاع تجارة الجملة الفرعي

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
تجارة الجملة	• 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 بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	التخطيط للطلب	• إدارة التغيير • تحليل سلوك العملاء • تحليلات البيانات • تحليل الطلب • مراقبة المخزون • إدارة عمليات تجارة التجزئة • التواصل في مكان العمل
	تطوير الأعمال	• إدارة التغيير • التواصل مع العملاء • صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات التسويق الرقمي • إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها • صياغة استراتيجية دخول السوق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته • ممارسات العمل المستدامة
	تحليل المخاطر	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • إدارة مخاطر الائتمان • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • صياغة استراتيجية دخول السوق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • الامتثال لسياسات المخاطر والحوكمة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • تطبيق التفكير النُظمي
	تمويل التجارة	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • إدارة مخاطر الائتمان • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • تطبيق التفكير النُظمي
	التداول	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة علاقات العملاء • تحليل الطلب • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	التداول	• أبحاث السوق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • تطبيق التفكير النُظمي
	اللوائح والضوابط التجارية	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • الامتثال لسياسات المخاطر والحوكمة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • تطبيق التفكير النُظمي
	المشتريات والتوريد	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة علاقات العملاء • إدارة عمليات التوصيل • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • مراقبة المخزون • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشتريات • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • اختيار الموردين • تطبيق التفكير النُظمي • إدارة الموردين
	بيع المنتجات وتصميم المتاجر	• إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة فئات المشتريات • إدارة التغيير • تحليل سلوك العملاء • تحليلات البيانات • تحليل الطلب • وضع المفاهيم التصميمية • تصميم تطبيقات البرمجيات • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • مراقبة المخزون • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • إدارة الحملات التسويقية • شراء المنتجات

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر	• التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها • تطوير المنتجات • المعرفة بالمنتجات • إدارة أداء المنتجات • إدارة المشاريع • استخدام مساحات تجارة التجزئة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • المبيعات والمفاوضات • اختيار الموردين • مبادئ التواصل والتصميم البصري • إدارة التسويق البصري • عروض تقديمية للتسويق البصري • الإلمام باللوائح التنظيمية للتسويق البصري • تحليلات المواقع الإلكترونية وتقييم الاتجاهات السائدة في السوق • التواصل في مكان العمل • السلامة والصحة في مكان العمل
	التسويق والترويج	• إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية • وضع المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية • إدارة محفظة العلامات التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة التغيير • إدارة المحتوى • كتابة المحتوى وتحريره • تحليل سلوك العملاء • صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • وضع المفاهيم التصميمية • تحليلات التسويق الرقمي • التخطيط للفعاليات وإدارتها • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها • إدارة برامج التسويق الدولي • صياغة استراتيجية دخول السوق • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • إدارة الحملات التسويقية • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة حملات العلاقات العامة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته • تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم • مبادئ التواصل والتصميم البصري • تصميم الموقع الإلكتروني • التواصل في مكان العمل

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	المبيعات	• التواصل مع العملاء • صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها • إدارة المخزون • معالجة المدفوعات • إدارة أجهزة نقاط البيع • إدارة المشتريات • الحملات الترويجية للمنتجات والخدمات • المبيعات والمفاوضات • أنشطة الترويج للمبيعات • ممارسات العمل المستدامة • التسويق البصري وعرض المخزون • إدارة المستودعات
	عمليات تجارة التجزئة	• وضع المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة التغيير • إدارة الأزمات • إدارة تجربة العملاء • صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • مراقبة المخزون • إدارة المخزون • صياغة استراتيجية دخول السوق • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات • عرض المنتج على الجمهور • الحملات الترويجية للمنتجات والخدمات • إدارة المشاريع • إدارة حملات العلاقات العامة • إدارة تجارة التجزئة • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إتمام صفقات المبيعات • إدارة مستهدفات المبيعات • ثقافة الابتكار في الخدمات • مرافق المتاجر وخدمات النظافة • تطبيق التفكير النُظمي • التواصل في مكان العمل • السلامة والصحة في مكان العمل

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	القنوات المتعددة	• إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية • إدارة محفظة العلامات التجارية • تخطيط استمرارية الأعمال • تحليل بيانات الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة المحتوى • كتابة المحتوى وتحريره • إدارة الأزمات • تحليل سلوك العملاء • صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم • إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • إدارة عمليات التوصيل • تحسين عمليات التوصيل • تحليل الطلب • تحليلات التسويق الرقمي • إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية • إدارة برامج التسويق الدولي • مراقبة المخزون • صياغة استراتيجية دخول السوق • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • إدارة الحملات التسويقية • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إدارة مستهدفات المبيعات • ثقافة الابتكار في الخدمات • إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته • تطبيق التفكير النُظمي • تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم • مبادئ التواصل والتصميم البصري • تصميم الموقع الإلكتروني • التواصل في مكان العمل
	الإدارة المالية	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة الأزمات • تحليلات البيانات • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • صياغة استراتيجية دخول السوق • تحليل اتجاهات السوق • تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	إدارة تجربة العملاء	• تحليل بيانات الأعمال • تحليل سلوك العملاء • التواصل مع العملاء • صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم • برمجيات إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحسين عمليات التوصيل • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها • إدارة المخزون • أبحاث السوق • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • إدارة أجهزة نقاط البيع • المبيعات والمفاوضات • ممارسات العمل المستدامة • السلامة والصحة في مكان العمل
	بنية نموذج الأعمال	• التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • إدارة التغيير • إدارة المحتوى • إدارة علاقات العملاء • التميز في خدمة العملاء • تحليلات البيانات • تحليلات التسويق الرقمي • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها • أبحاث السوق • إدارة الحملات التسويقية • وضع استراتيجية التسويق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • إدارة مستهدفات المبيعات • تطبيق التفكير النُظمي • إدارة الموردين • التواصل في مكان العمل
	الامتثال لمعايير الصحة والسلامة	• إدارة التغيير • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • السلامة والصحة في مكان العمل
	الدعم التقني وتحليلات البيانات	• تحليل بيانات الأعمال • إدارة التغيير • إدارة الأزمات • برمجيات إدارة علاقات العملاء • تحليلات البيانات • تصميم تطبيقات البرمجيات • إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية • التخطيط المالي وإدارة الميزانية

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة الفرعي

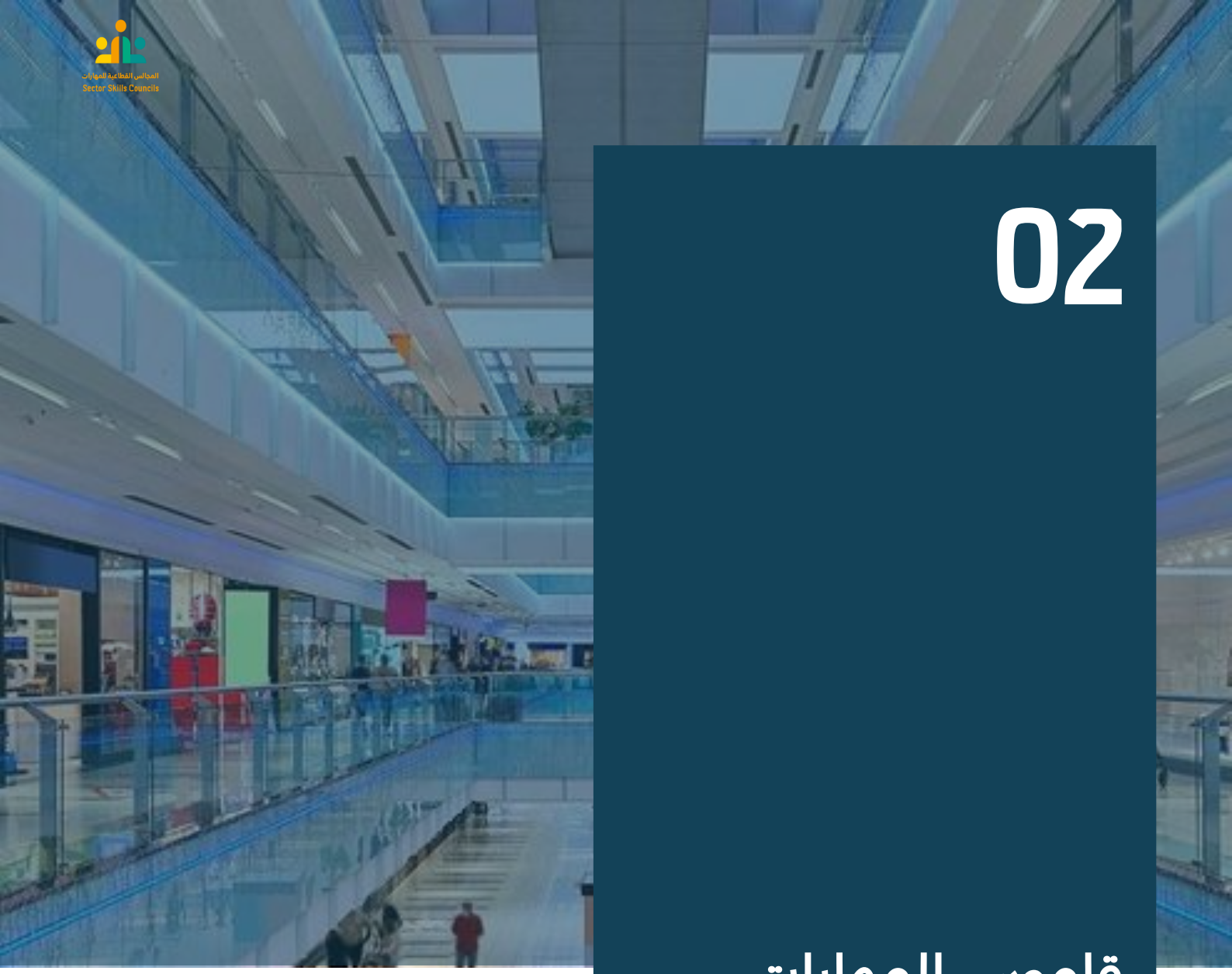
القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	الدعم التقني وتحليلات البيانات	• التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشتريات • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم
	تقييم الأسعار	• تخطيط استمرارية الأعمال • تحليل بيانات الأعمال • التفاوض التجاري • تطوير الفرص التجارية • بناء العلاقات التجارية • إدارة فئات المشتريات • إدارة الأزمات • تحليل سلوك العملاء • تحليلات البيانات • تحليل الطلب • التخطيط المالي وإدارة الميزانية • مراقبة المخزون • أبحاث السوق • تحليل اتجاهات السوق • شراء المنتجات • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • تقييم الأسعار ودراسة السوق • تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها • تطوير المنتجات • إدارة أداء المنتجات • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • اختيار الموردين • التواصل في مكان العمل
	إدارة سلسلة الإمداد والمخزون	• تخطيط استمرارية الأعمال • التفاوض التجاري • إدارة التغيير • إدارة تجربة العملاء • عمليات التجهيز للشحن • الامتثال لتشريعات التجارة الدولية • مراقبة المخزون • إدارة العمليات اللوجستية • معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • التفكير التصميمي للحلول • الإدارة المستدامة لسلاسل التوريد • ممارسات العمل المستدامة • إدارة الموردين • إدارة المستودعات • السلامة والصحة في مكان العمل

المهارات الفنية ذات الأولوية المحددة لكل مجموعة وظيفية في قطاع بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المجموعة الوظيفية	المهارات الفنية ذات الأولوية
بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية	• تخطيط استمرارية الأعمال • إدارة التغيير • إدارة تجربة العملاء • تحليلات البيانات • إدارة المخزون • أبحاث السوق • التخطيط الاستراتيجي والتكامل • إدارة المشاريع • إدارة مخاطر تجارة التجزئة • الإدارة المستدامة لسلاسل التوريد • ممارسات العمل المستدامة • السلامة والصحة في مكان العمل

المهارات العامة ذات الأولوية المرتبطة بقطاع بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة الفرعي

القطاع الفرعي	المهارات العامة ذات الأولوية
بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	• 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 نظرةً شاملةً على المهارات ذات الأولوية في القطاع. ويستعرض وثيقة المهارات **القدرات، 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، وغيرها 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

أُعدت وثائق المهارات الفنية بعناية بالغة لتكون دليلاً مرجعياً مفصّلاً 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 مفصّلاً للمهارة، ونطاقها، والغرض منها، وصلتها** بالقطاع، وأهميتها له، ويوضح ما تنطوي عليه المهارة وطريقة تطبيقها في بيئة العمل
القطاع الفرعي ذو الصلة	**تم ربط** المهارات بالقطاعات الفرعية ذات الصلة في **قطاع تجارة الجملة والتجزئة**، وهي: (1) تجارة التجزئة، (2) تجارة الجملة، (3) بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة. 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 السياسات، والمعايير، والإجراءات، والممارسات وتحليلها وتفسيرها لضمان الالتزام بالنظام • **المستوى الثالث:** في هذا المستوى، يستطيع المهنيون تيسير إعداد الإجراءات وتنفيذها 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 حملات الترويج للعلامة التجارية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية		
وصف المهارة	وضع استراتيجيات لتقييم مدى فعالية حملات الترويج للعلامة التجارية وتحليل البيانات لتقديم توصيات حول كيفية تحسين الحملات المستقبلية		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج	القنوات المتعددة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- المساعدة في أنشطة حملات الترويج للعلامة التجارية، ودعم اختبارات ما قبل حملات الترويج، وتجميع المعلومات المتعلقة بنتائج الحملات
- الإلمام بأبرز عناصر رسالة العلامة التجارية وتطبيقها
- المعرفة بأساسيات الحملات الترويجية
- تحديد القنوات الأساسية للعلامات التجارية

المستوى الثاني
- إجراء اختبار ما قبل حملات الترويج، ومراجعة الأداء، وتقييم فاعلية الحملات لتقديم توصيات تحسين الحملات المستقبلية
- تصميم وتحليل عناصر حملات الترويج للعلامة التجارية
- الإلمام بالمقاييس الأساسية لتتبّع حملات الترويج

المستوى الثالث
- تعديل الاستراتيجيات استناداً إلى بيانات الأداء
- المساعدة في تنفيذ حملات الترويج
- ضمان المواءمة مع أهداف العلامة التجارية

المستوى الرابع
- تقييم معلومات حملات الترويج للعلامة التجارية لتحديد مدى النجاح المحقق وتوثيق التوصيات المتعلقة بتحسين الحملات المستقبلية
- التوصية بالتحسينات في الحملات المستقبلية
- تقييم نجاح حملات الترويج باستخدام المرئيات المستخلصة من البيانات
- الاستفادة من المرئيات لتحسين استراتيجيات الاستهداف

المستوى الخامس
- إعداد استراتيجيات تقييم فاعلية حملات الترويج للعلامة التجارية والإشراف على تنفيذ الحملات
- تحديد الأهداف التي تحقق أثر العلامة التجارية
- تحديد التوجه الاستراتيجي لحملات الترويج على المدى البعيد
- صياغة المقاييس العامة للتحسين المستمر

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
وضع المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**وضع المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية**
وصف المهارة	وضع تصور للعلامة التجارية وتحديد المبادئ التوجيهية لها لدعم قيمة العلامة التجارية، وصورتها، والتزامها تجاه العملاء، إلى جانب تقييم المبادئ الحالية وتقديم مدخلات لتحسين الرسائل
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • طرح الأفكار، والمشاركة في النقاشات، وجمع المعلومات المستخلصة من المبادئ التوجيهية السابقة للعلامة التجارية لضمان اتساق الرسائل مع قيمة العلامة التجارية، وصورتها، والتزامها تجاه العملاء • الإلمام بأهمية اتساق رسائل العلامة التجارية • تحديد القيم الأساسية والعناصر البصرية للعلامة التجارية • الإلمام بالمبادئ التوجيهية للعلامة التجارية **المستوى الثاني** • مراقبة عمليات التواصل حول العلامة التجارية لتقديم المدخلات بشأن تحسين الرسائل لضمان الاتساق في قيمة العلامة التجارية، وصورتها، والتزامها تجاه العملاء • مراجعة الاتساق البصري في مواد العلامة التجارية • إعداد المبادئ التوجيهية الأساسية للعلامة التجارية التي تجسد قيمها الأساسية • الحفاظ على سمعة العلامة التجارية **المستوى الثالث** • تطبيق المبادئ التوجيهية في اختيار المواد الترويجية • تنقيح المبادئ التوجيهية بناءً على مدخلات أصحاب المصلحة • ضمان الامتثال للمعايير **المستوى الرابع** • مراجعة المبادئ التوجيهية للتواصل بشأن العلامة التجارية للحفاظ على اتساقها، وتيسير المواءمة بين عمليات التواصل المرتبطة بالعلامة التجارية والمبادئ التوجيهية المعتمدة، واتخاذ التدابير التصحيحية عند الحاجة • تنفيذ الملاحظات لتعزيز هوية العلامة التجارية • تقييم المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية للحفاظ على اتساق الرسائل **المستوى الخامس** • وضع أطر شاملة لبناء العلامة التجارية • وضع مبادئ توجيهية شاملة للعلامة التجارية • صياغة مفاهيم المبادئ التوجيهية لهوية العلامة التجارية لإظهار عناصرها في جميع نقاط التواصل، ووضع تصور لقيمة العلامة التجارية، وصورتها، والتزامها تجاه العملاء لضمان الاتساق في الرسائل

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة محفظة العلامات التجارية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة محفظة العلامات التجارية**
وصف المهارة	صياغة استراتيجيات محفظة العلامات التجارية، وتحديد ميزات هذه العلامة، فضلاً عن إنشاء عوامل التميز للعلامة التجارية لتوسيع قاعدة مستخدمي المحفظة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة تطوير الأعمال
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد الأسواق المستهدفة • تحديد الميزات الفريدة للعلامات التجارية وأساسيات المحفظة • فهم العوامل المميزة للعلامات التجارية **المستوى الثاني** • دعم وتوفير المدخلات لتحسين مكانة العلامة التجارية للمنتجات والخدمات، وتعزيز الوعي لدى المستهلكين، وتوسيع قاعدة العملاء المستهدفين • تحليل مكانة العلامة التجارية، وتحديد شرائح العملاء، وضمان الاتساق في الرسائل التسويقية للعلامة التجارية • تصميم الميزات التي تدعم أهداف المحفظة • إظهار الوعي والقدرة على تتبّع وضع المنافسين، وأدائهم، ونموهم **المستوى الثالث** • تعديل استراتيجيات المحفظة بناءً على تغييرات السوق • تتبّع الأداء على مستوى العلامات التجارية • تعزيز السمات التي تميز المنتجات عن غيرها من أجل تعزيز أهميتها في السوق **المستوى الرابع** • إدارة ميزات العلامة التجارية وتعزيزها لإنشاء نقاط تمييز مؤثرة للعلامة التجارية وتفعيل الممكّنات الرئيسية لزيادة الوعي لدى المستهلكين في قاعدة مستخدمي المحفظة المتنامية • تعزيز المرئيات لتحسين مكانة العلامات التجارية • تقييم استراتيجية المحفظة وتحديد الفجوات • تعزيز توسيع العلامات التجارية من خلال المرئيات الاستراتيجية **المستوى الخامس** • وضع استراتيجية لمحفظة العلامات التجارية تتماشى مع استراتيجيات الأعمال وتحديد الفئات داخل هذه المحفظة ووضع تصور للمبادرات التي من شأنها خلق سمات تميز العلامات التجارية وإطلاق فرص توسيعها • تحديد أهداف زيادة فرص الانتشار في السوق

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تخطيط استمرارية الأعمال

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تخطيط استمرارية الأعمال**
وصف المهارة	إعداد خطط استمرارية الأعمال لمعالجة متطلبات الأعمال الأساسية خلال الأزمات، وترجمة رؤية المؤسسة ورسالتها إلى خطط تشغيلية قابلة للتنفيذ، ومراجعة النتائج وتنقيحها لضمان التحسين المستمر والمحافظة على القدرة على مواجهة التحديات
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة عمليات تجارة التجزئة تحليل المخاطر المشتريات والتوريد الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية إدارة سلسلة الإمداد والمخزون التسويق والترويج بيع المنتجات وتصميم المتاجر تمويل التجارة اللوائح والضوابط التجارية تطوير الأعمال التداول المبيعات الإدارة المالية تقييم الأسعار بنية نموذج الأعمال التخطيط للطلب
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بإجراءات الأعمال الأساسية أثناء الأزمات • تحديد العناصر الأساسية لتخطيط استمرارية الأعمال • الإلمام بعوامل المخاطر الأساسية **المستوى الثاني** • المساعدة في إعداد خطط استمرارية الأعمال والتوصية بالتعديلات بالتشاور مع أصحاب المصلحة المعنيين • تصميم خطط تستهدف متطلبات الأعمال الأساسية • تقييم عوامل المخاطر في استراتيجيات استمرارية الأعمال **المستوى الثالث** • تقييم أبرز عوامل المخاطر وتداعياتها على أنشطة الاستجابة للأزمات والتعافي، وإدارة الموارد المؤسسية • تنفيذ استراتيجيات استمرارية الأعمال • تعديل الخطط بناء على ما تقتضيه الظروف • دعم مبادرات الاستجابة للأزمات **المستوى الرابع** • الإشراف على أوجه التآزر بين خطط استمرارية الأعمال في مختلف الأقسام، ودراسة الخيارات العملية لتنفيذ عمليات الأعمال الأساسية بناء على نتائج تقييم الأزمات وأبرز عوامل المخاطر • اعتماد تدابير تكيفية لتحسين القدرة على مواجهة التحديات **المستوى الخامس** • اعتماد خطط استمرارية الأعمال وتقديم التوجيه لتحديد متطلبات العمل التي يجب تلبيتها أثناء الأزمات • صياغة أُطر طويلة المدى للمرونة ومواجهة التحديات • إنشاء نماذج تشغيلية مستدامة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليل بيانات الأعمال

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تحليل بيانات الأعمال**
وصف المهارة	تفعيل تحليلات البيانات لتوليد المرئيات والمعلومات حول الأعمال، وذلك بالاستعانة بالأساليب والأدوات الإحصائية والحاسوبية، والخوارزميات، ونمذجة البيانات التنبؤية، والعرض البصري للبيانات
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تقييم الأسعار الدعم التقني وتحليلات البيانات القنوات المتعددة إدارة تجربة العملاء
وصف مستوى الكفاءة	

المستوى الأول

- معرفة قيمة البيانات في توجيه القرارات المتعلقة بالأعمال
- الإلمام بالأساليب الأساسية المتبعة لجمع البيانات
- تقديم الدعم اللازم لإعداد التقارير المبسطة وتحديد الأنماط الأولية
- اتباع الإرشادات للحفاظ على دقة البيانات

المستوى الثاني

- إعداد تقارير حول البيانات وتفسيرها لتقييم آليات التسعير، والتفاعلات مع العملاء، وأداء المبيعات
- القدرة على استخلاص المرئيات القيّمة من مجموعات البيانات
- استخدام الأدوات التحليلية الأساسية لتحديد الاتجاهات السائدة

المستوى الثالث

- دعم وضع نماذج بيانات معقدة لتنقيح استراتيجيات التسعير، وتعزيز الأداء عبر القنوات المختلفة، والارتقاء بتجارب العملاء
- استخدام الأساليب التحليلية المتقدمة لتقييم مقاييس الأعمال
- التعاون مع مختلف الفِرق لتطبيق المرئيات المستخلصة عند اتخاذ القرارات

المستوى الرابع

- تقييم الأنماط والاتجاهات السائدة في البيانات للتنبؤ باحتياجات الأعمال ودمج النتائج في الخطط التشغيلية
- مراجعة نتائج المشاريع القائمة على البيانات وتنقيح الاستراتيجيات لتعزيز تأثيرها

المستوى الخامس

- قيادة تصميم أُطر تحليلات البيانات بما يتوافق مع الأولويات الاستراتيجية للأعمال
- تطوير أنظمة طويلة المدى لاتخاذ القرارات القائمة على البيانات في جميع الوظائف
- التأكد من فعالية دعم استراتيجيات البيانات للأهداف المؤسسية العامة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التفاوض التجاري

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	التفاوض التجاري
وصف المهارة	صياغة استراتيجيات مبتكرة للتفاوض التجاري وطرح الأفكار ذات الصلة لتيسير النقاشات مع أصحاب المصلحة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة التسويق والترويج بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة تطوير الأعمال المشتريات والتوريد التداول المبيعات إدارة تجربة العملاء بنية نموذج الأعمال الإدارة المالية إدارة سلسلة الإمداد والمخزون تقييم الأسعار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • استكشاف أساليب التفاوض الأساسية واستيعابها • القدرة على استخدام مبادئ التواصل الفعال **المستوى الثاني** • الإعداد للتفاوض التجاري، وتحليل المعلومات المتاحة لتحديد فرص الشركة وتحدياتها على المديين القريب والبعيد، مع توثيق دقيق لأبرز نتائج المفاوضات • تقييم مصالح أصحاب المصلحة للتوصل إلى حلول تعود بالنفع على الجميع • تكييف أساليب التفاوض بحسب الحاجة **المستوى الثالث** • إدارة النقاشات بطريقة دبلوماسية • تطبيق ملاحظات أصحاب المصلحة • إدارة ديناميات التفاوض بمهارة **المستوى الرابع** • استكشاف فرص الأعمال المتاحة واستهدافها، والتحضير الجيد للاجتماعات بما يضمن فاعلية المفاوضات التجارية، وتقييم نتائج هذه المفاوضات بغرض تحسين الأداء • تعزيز الشراكات من خلال المفاوضات الفعالة • تقييم النتائج لتحقيق التحسين المستمر **المستوى الخامس** • وضع وتنفيذ القرارات والتوصيات التي تندرج ضمن نطاق العمليات، وأهداف الأعمال، والمتطلبات التشريعية ومراجعة نتائج المفاوضات التجارية مع أصحاب المصلحة الرئيسيين • وضع مبادئ توجيهية للشراكات المهمة • تصميم أطر تفاوض لتحقيق النتائج الاستراتيجية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تطوير الفرص التجارية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تطوير الفرص التجارية**
وصف المهارة	الاستفادة من فرص الأعمال المحلية والدولية لتحقيق قيمة مستمرة للعملاء، وتقييم الفرص المجدية من الناحية التجارية، ورصدها، وتحليلها
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة تطوير الأعمال المبيعات بنية نموذج الأعمال تقييم الأسعار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • استكشاف القيم المقدمة للعملاء • استكشاف فرص الأعمال في الأسواق المحلية • تتبّع الاتجاهات الرئيسية السائدة في القطاع **المستوى الثاني** • تحليل الاتجاهات الحديثة في القطاع والاطلاع المستمر عليها لدعم عملية تحديد فرص الأعمال ووضع الخطط وتبريرها • تحليل الاتجاهات السائدة في السوق لاستكشاف فرص النمو • إعداد نماذج لتقييم الفرص • تقييم الجدوى التجارية **المستوى الثالث** • تحديد المصادر الضرورية للمعلومات، واستخلاص المعلومات القابلة للتطبيق، وإجراء تحليلات لاحتياجات العملاء، ومراقبة البيئة المحيطة لتوفير خيارات أعمال مجدية وقابلة للتطبيق • تصميم مبادرات استراتيجية بناء على ملاحظات السوق • إطلاق مبادرات لتوفير فرص جديدة • تعديل الأساليب لتحقيق أقصى قيمة ممكنة **المستوى الرابع** • تقييم أثر بيئة الأعمال والربحية المحتملة والاستدامة لفرص الأعمال المحلية والدولية، ووضع خطط أعمال لابتكار طرق جديدة لإضافة قيمة لمختلف شرائح العملاء • مواءمة المرئيات المتعلقة بالتنافسية مع الأهداف الاستراتيجية **المستوى الخامس** • ابتكار طرق جديدة لخلق قيمة لمختلف شرائح العملاء من خلال تحويل الأفكار إلى منتجات وخدمات مبتكرة • رسم خارطة طريق للتوسع على المدى الطويل • تحديد التوجه الاستراتيجي للتوسع في أسواق جديدة • الحفاظ على مكانة تنافسية قوية في السوق

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
بناء العلاقات التجارية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**بناء العلاقات التجارية**
وصف المهارة	وضع استراتيجيات شراكة متكاملة، سواءً كانت فعلية أو افتراضية، لبناء شبكة من الشركاء الذين يسهمون في تحقيق أهداف المؤسسة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة المبيعات تقييم الأسعار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • دعم علاقات العمل اليومية مع الشركاء فعلياً وافتراضياً، بهدف تحسين تبادل المعرفة وزيادة فرص التعاون والتواصل • فهم المبادئ الأساسية لبناء العلاقات • تحديد الشركاء وأصحاب المصلحة الرئيسيين • اكتشاف الفرص المتاحة لإقامة شراكات **المستوى الثاني** • إقامة علاقات العمل اليومية مع الشركاء فعلياً وافتراضياً، بهدف تحسين فرص التعاون والتواصل • الإلمام باحتياجات أصحاب المصلحة • بناء شراكات قيّمة **المستوى الثالث** • بناء علاقات عمل مع الشركاء فعلياً وافتراضياً لتحسين تبادل المعرفة وفرص التواصل، وإدارة عمليات تبادل المعلومات بين أعضاء الشبكة بهدف دعم أولويات المؤسسة والفريق • توجيه مبادرات التعاون مع الشركاء • الرد على ملاحظات الشركاء **المستوى الرابع** • صياغة استراتيجيات شراكة فعلية وافتراضية، وتعزيز الشبكات التي قد توفر قيمةً استراتيجية للمؤسسة • الاستفادة من الشراكات الاستراتيجية • مراجعة مدى فاعلية العلاقات • الحفاظ على روابط قوية مع الشركاء الأساسيين **المستوى الخامس** • استكشاف فرص التعاون مع الشركاء فعلياً وافتراضياً، بهدف تحقيق قيمة استراتيجية للمؤسسة • إنشاء أطر شراكة مستدامة • وضع استراتيجيات فعالة للعلاقات لتحقيق أهداف النمو • توسيع نطاق الأثر المؤسسي من خلال بناء شبكات علاقات قوية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة فئات المشتريات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة فئات المشتريات**
وصف المهارة	وضع مبادئ إدارة فئات المشتريات لتحديد الاتجاهات، والفرص، والمخاطر، إلى جانب مراقبة النُظم الداخلية وإدارتها بهدف تقييم مستوى الإنفاق
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر القنوات المتعددة تقييم الأسعار المبيعات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالاتجاهات الأساسية لفئات المشتريات • الإلمام بالمبادئ الأساسية لتخطيط فئات المشتريات • الإلمام بعناصر الإنفاق الداخلي **المستوى الثاني** • تحليل البيانات المُستقاة من مصادر متعددة في ما يتعلق بأداء الفئات مقارنةً بمقاييس الأداء، وإعداد تقارير توضح مستوى الأداء • وضع استراتيجيات للفئات تتناسب مع الميزانية المخصصة • تصميم خطط قائمة على المرئيات لإدارة المخزون • تفعيل نُظم مراقبة لتتبّع النفقات **المستوى الثالث** • تنفيذ خطط أداء فئات المشتريات المختلفة، وتقييم موقعها في السوق لتحديد الاتجاهات، والفرص، والمخاطر، وتقديم توصيات للإدارة • تنسيق عمليات مراجعة شاملة لأداء الفئات على مستوى مختلف الأقسام • تيسير إجراء التعديلات اللازمة بناءً على البيانات الجديدة • قيادة مبادرات تحسين الإنفاق بالاستناد إلى تحليلات البيانات **المستوى الرابع** • وضع خطط لإدارة فئات المشتريات وتحديد اتجاهات السوق، والفرص، والتحديات ذات الصلة بالفئات • إدارة عملية تقييم المخاطر المخصصة لكل فئة من الفئات • قياس الأثر المترتب على تخصيص الموارد • تحليل الاتجاهات لدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية **المستوى الخامس** • تحديد وتقييم متطلبات الأعمال المستمدة من وثائق التخطيط المؤسسي، وذلك في سياق تقييم مدى ملاءمة اعتماد منهجيات إدارة الفئات في عمليات الشراء وإدارة العقود • وضع أهداف طموحة لنمو فئات المشتريات • وضع أطر عمل لتحسين ملاءمة فئات المشتريات • وضع استراتيجيات طويلة الأجل لتوسيع نطاق فئات المشتريات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة التغيير

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة التغيير**
وصف المهارة	إدارة نُظم إدارة التغيير المؤسسي لتحقيق النجاح والنتائج المنشودة من خلال التحضير والتجهيز للتغيير، ودعم تطبيقه. وتحديد الاتجاهات العالمية والتغيرات التي تؤثر في مكان العمل، بالإضافة إلى التعلم مدى الحياة للتكيف مع هذه التغيرات وضمان استدامة القدرة على العمل في منظومة الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة

المجموعات الوظيفية ذات الصلة

عمليات تجارة التجزئة	تمويل التجارة	اللوائح والضوابط التجارية	تحليل المخاطر	تطوير الأعمال	المشتريات والتوريد	التداول	المبيعات	بيع المنتجات وتصميم المتاجر
القنوات المتعددة	التسويق والترويج	التخطيط للطلب	الامتثال لمعايير الصحة والسلامة	بنية نموذج الأعمال	الإدارة المالية	إدارة سلسلة الإمداد والمخزون	الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية	الدعم التقني وتحليلات البيانات

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- استيعاب المفاهيم الأساسية للتغيير
- استكشاف العوامل الرئيسية المحفزة للتغيير في المؤسسات
- الاستيعاب الكامل للاتجاهات التي تحرك التغيير في مكان العمل

المستوى الثاني
- تصميم مبادرات شاملة لتحقيق التغيير
- تنفيذ برامج التكيف لدعم التحول
- تطوير أدوات لتعزيز قبول التغيير

المستوى الثالث
- تنسيق مشاريع التغيير المشتركة بين الإدارات
- تيسير التحول بسلاسة للحد من الاختلال وتعطيل العمل
- قيادة مبادرات التواصل للحصول على ملاحظات حول التغييرات

المستوى الرابع
- إدارة استعداد المؤسسة للتغيير المستمر
- مراجعة الآثار المترتبة لتحسين عمليات التحول في المستقبل
- تقييم الإجراءات لدعم القدرة المستدامة على التكيف

المستوى الخامس
- تحديد الرؤية الخاصة بالنمو المدفوع بالتغيير
- وضع أهداف لتعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات
- صياغة أُطر لتعزيز المرونة المؤسسية على المدى الطويل

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة المحتوى

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	إدارة المحتوى		
وصف المهارة	إدارة بنية المعلومات والتكوين البصري لصفحات الويب والمواقع متعددة الوسائط بهدف إيصال الرسائل الرئيسية بفاعلية		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة	التسويق والترويج	بنية نموذج الأعمال

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- رفع محتوى الويب وفقاً للمتطلبات المحددة وضمان عرض المعلومات وجعلها مرئيةً، وواضحةً، ومنطقيةً، ويسهل الوصول إليها
- تحديد الهياكل الأساسية لتنظيم المحتوى
- الإلمام بالمبادئ الأساسية في صياغة الرسائل
- استيعاب المبادئ الأساسية للمحتوى الرقمي

المستوى الثاني
- الحفاظ على التكوين البصري للمواقع وفقاً للمعايير المحددة لضمان سهولة الوصول للمعلومات، ووضوحها، ومنطقيتها
- تطبيق تحديثات تتواءم مع هوية العلامة التجارية
- تصميم مقاييس لتقييم مدى نجاح المحتوى

المستوى الثالث
- تحديد الرسائل والمواضيع الرئيسية التي يتضمنها المحتوى المكتوب، فضلاً عن الأسلوب والطابع المميز للمحتوى، بالإضافة إلى الإشراف على متطلبات الصيانة، وبنية المعلومات، وتصاميم الموقع، والوظائف الأساسية
- تيسير المواءمة بين أنواع المحتوى المختلفة
- ضمان الاتساق بين مختلف أنواع الوسائط
- إدارة التعديلات التي تطرأ على المحتوى لضمان ملاءمته باستمرار

المستوى الرابع
- إجراء تقييمات أداء المحتوى
- مراجعة فاعلية التواصل الاستراتيجي
- تقييم ممارسات المحتوى لضمان المواءمة

المستوى الخامس
- صياغة التكوين البصري الأمثل لصفحات الويب والمواقع متعددة الوسائط لضمان وصول المستخدمين إلى المعلومات بسهولة فضلاً عن وضوحها ومنطقيتها
- تحديد الأهداف العامة لضمان اتساق المحتوى
- تحديد التوجه الخاص بالتكامل بين المنصات المختلفة
- قيادة المبادرات التي من شأنها اعتماد استراتيجية محتوى موحدة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
كتابة المحتوى وتحريره

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	كتابة المحتوى وتحريره		
وصف المهارة	صياغة الرسائل الرئيسية المكتوبة باستخدام المحتوى وأسلوب الكتابة المناسبين، ومراجعتها، وإجراء اختبارات قابلية القراءة عليها		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة	التسويق والترويج	بيع المنتجات وتصميم المتاجر

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالأسس والمبادئ الأساسية للكتابة والتحرير
- فهم متطلبات تنسيق المحتوى
- معرفة العناصر التي تؤثر في سهولة قراءة النص

المستوى الثاني
- صياغة المحتوى وفقاً لمبادئ الكتابة والتواصل المتعارف عليها التي تناسب شريحة العملاء المستهدفة
- وضع مبادئ توجيهية لتوحيد أسلوب المحتوى ونبرته
- وضع أطر تحريرية لضمان الوضوح
- تطبيق معايير موحدة لضمان اتساق المحتوى

المستوى الثالث
- تنسيق جهود التحرير بين الفرق المختلفة
- ضمان اتساق النبرة والأسلوب في جميع أنواع المحتوى
- إجراء المراجعات والتعديلات لضمان التوافق مع معايير العلامة التجارية
- تحرير المحتوى بما يتوافق مع احتياجات الجمهور، وتقييم مدى فاعلية الرسائل، واقتراح التحسينات اللازمة

المستوى الرابع
- مراجعة الملاحظات لضمان تحسين الجودة باستمرار
- تعميم أهداف المحتوى على الفِرق، ووضع مبادئ توجيهية لتطوير المحتوى، وإدارة حقوق الملكية الفكرية، وتحديد الأساليب أو المواضيع المناسبة للمنشورات أو مواد التواصل

المستوى الخامس
- تحديد الغاية من المحتوى، وإبداع أفكار متعددة تتوافق مع هذه الغاية، وتقييم انعكاسات المحتوى على المؤسسة
- وضع التوجه العام للتحرير
- وضع معايير محددة لضمان اتساق المحتوى مع هوية العلامة التجارية
- قيادة المبادرات الهادفة إلى تعزيز رسائل هوية العلامة التجارية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تنسيق أنشطة التسويق البصري

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**تنسيق أنشطة التسويق البصري**		
وصف المهارة	تعزيز المظهر الخارجي للمتجر من خلال تنفيذ وسائل عرض بصرية جذابة لزيادة الأرباح، وتنسيق أنشطة التسويق البصري، وضمان الالتزام بالمعايير، والسياسات، والإجراءات المؤسسية لعرض المنتجات		
القطاع الفرعي	**تجارة الجملة**	**بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة**	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة	المبيعات	بيع المنتجات وتصميم المتاجر

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالأساليب الأساسية لتسويق المنتجات
- الإلمام بالمبادئ الأساسية للتصميم الجذاب
- الإلمام بأساسيات العرض الجذاب

المستوى الثاني
- وضع خطط لتسويق المنتجات بغية زيادة تفاعل العملاء
- تصميم أساليب عرض بصرية جذابة تتناسب مع المواسم والمناسبات
- تصميم أساليب عرض تتمحور حول موضوع معين لتعزيز طريقة عرض المنتجات

المستوى الثالث
- تنسيق أنشطة التسويق البصري على مستوى المتجر
- ضمان التوافق مع الهوية البصرية للعلامة التجارية
- الإشراف على الامتثال لمعايير العرض البصري

المستوى الرابع
- إدارة استراتيجيات عرض المنتجات في المتجر لتحقيق أقصى استفادة
- تقييم أداء العرض البصري للمنتجات لضمان فاعليته
- تقييم الاتساق مع هوية العلامة التجارية

المستوى الخامس
- وضع رؤية استراتيجية لعرض المنتجات بشكل فعال وجذاب
- تحديد معايير العروض البصرية
- قيادة المبادرات لزيادة التفاعل داخل المتجر

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة مخاطر الائتمان

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	إدارة مخاطر الائتمان
وصف المهارة	وضع السياسات الائتمانية للمؤسسة لتحديد مدى تعرضها لمخاطر الائتمان
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تمويل التجارة تحليل المخاطر إدارة تجربة العملاء عمليات تجارة التجزئة المبيعات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالمعايير الأساسية لتقييم الائتمان • معرفة المبادئ الأساسية للمخاطر الائتمانية • فهم عوامل التعرض للمخاطر الائتمانية الأساسية **المستوى الثاني** • إعداد تقارير المخاطر الائتمانية من خلال تحليل البيانات المالية، وتغذية نماذج تقييم المخاطر بالمعلومات، وتقييم أنماط تجميع المخرجات • صياغة سياسات منظمة لتقييم الائتمان • تصميم أطر تقييم المخاطر • تنفيذ أدوات مراقبة لضمان سلامة الائتمان **المستوى الثالث** • تيسير إجراءات تقييم الجدارة الائتمانية • تنسيق الإجراءات للحد من المخاطر • توجيه الإجراءات للحفاظ على أمن المعاملات الائتمانية **المستوى الرابع** • إدارة العمليات الائتمانية من خلال تحليل بيئات الأسواق المالية المحلية والعالمية، وتقييم أساليب إدارة الائتمان وصرف العملات الأجنبية وتنفيذ سياسات صرفها وسياسات الائتمان ومراقبتها وتقييمها في ما يتعلق بمنح التسهيلات الائتمانية **المستوى الخامس** • وضع سياسات وإجراءات متكاملة لإدارة الائتمان، وذلك بتحديد الاحتياجات المالية للهيئة، وإنشاء نُظم وضوابط مالية فعالة وتنقيحها • تحديد التوجه الاستراتيجي لإدارة المخاطر الائتمانية • تحديد الأهداف المتعلقة بالقدرة على مواجهة المخاطر • قيادة المبادرات لضمان الاستقرار المالي

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الأزمات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	إدارة الأزمات
وصف المهارة	تقديم التوجيه بشأن وضع إجراءات عودة الأعمال إلى الوضع الطبيعي، وقيادة جهود الاستجابة للأزمات، وإعداد معايير للتخطيط لحالات الطوارئ
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة عمليات تجارة التجزئة الدعم التقني وتحليلات البيانات الإدارة المالية تقييم الأسعار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد أهم العناصر الأساسية في الاستجابة للأزمات • فهم البروتوكولات الأساسية للتعافي بعد الأزمات • تحديد الخطوات الأولية في التخطيط للطوارئ **المستوى الثاني** • تفسير إجراءات إدارة الأزمات لتقديم الدعم لفريق إدارة الأزمات • تنفيذ تدابير وقائية للحد من المخاطر • وضع بروتوكولات لإدارة الطوارئ **المستوى الثالث** • تسهيل الاستجابة للأزمات وأنشطة التعافي بعد الأزمات وفقاً لإطار وإجراءات إدارة الأزمات • تنسيق الاستجابة والتعافي في الوقت المناسب • توجيه إجراءات التقييم ما بعد الأزمات **المستوى الرابع** • إدارة إجراءات مراجعة الأزمات لأغراض التخطيط المستقبلي • تقييم فاعلية أطر الاستجابة للأزمات • مراجعة تدابير المرونة لضمان التحسين المستمر **المستوى الخامس** • وضع إجراءات لإدارة الأزمات، بما يشمل الاستجابة للأزمات، وأنشطة التعافي بعد الأزمات، وإجراءات الأمان وفقاً لاستراتيجيات استمرارية الأعمال • وضع معايير التأهب للأزمات • وضع بروتوكولات موحدة على مستوى الهيئة لضمان الاستقرار • قيادة المبادرات لضمان التخطيط الفعال لحالات الطوارئ

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليل سلوك العملاء

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تحليل سلوك العملاء**
وصف المهارة	ابتكار أدوات ونُهج لتحليل المعلومات المتعلقة بسلوكيات العملاء
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة بيع المنتجات وتصميم المتاجر المبيعات عمليات تجارة التجزئة تقييم الأسعار إدارة تجربة العملاء التخطيط للطلب
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد مؤشرات سلوك العملاء • الإلمام بالاتجاهات السائدة في ما يتعلق بمرئيات العملاء • فهم الأساليب الأساسية للتحليل السلوكي **المستوى الثاني** • تطبيق استراتيجيات تفصيلية لتحديد الجوانب السلوكية • تفعيل نُظم جمع البيانات • تصميم أدوات تحليلية مبنية على المرئيات **المستوى الثالث** • تيسير استخدام البيانات السلوكية بين مختلف الأقسام • تنسيق عملية تقسيم العملاء إلى شرائح لتلبية احتياجات العملاء • توجيه الاستراتيجيات التكيفية بناء على الاتجاهات السائدة **المستوى الرابع** • إدارة التحليلات لتحديد الاتجاهات الناشئة • مراجعة أنماط السلوك لتنقيح الاستراتيجيات • تقييم الآثار المترتبة على رضا العملاء **المستوى الخامس** • وضع منهجيات متقدمة لتصنيف العملاء • وضع أُطر للقرارات القائمة على البيانات • قيادة المبادرات لتعزيز ولاء العملاء

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التواصل مع العملاء

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	التواصل مع العملاء
وصف المهارة	التواصل مع العميل لفهم متطلباته، والاتفاق على مواصفات خدمات التوصيل، وتقدير المستلزمات والمعدات والتكاليف والفواتير
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة المبيعات تطوير الأعمال إدارة تجربة العملاء
وصف مستوى الكفاءة	

المستوى الأول
- التعرف إلى الجوانب الأساسية للتواصل مع العملاء
- تحديد العوامل الأساسية المؤثرة في التواصل مع العملاء
- الإلمام ببروتوكولات خدمة العملاء الأساسية

المستوى الثاني
- تفعيل نقاط الاتصال لضمان سهولة التواصل مع العملاء
- تصميم مقاييس لمتابعة مستوى رضا العملاء

المستوى الثالث
- تمكين جميع الفرق من اتباع نُهج تركز على العميل
- تنسيق التواصل لتحسين تجربة العملاء
- توجيه مبادرات التحسين بناءً على الملاحظات الواردة

المستوى الرابع
- تقييم أساليب التواصل مع العملاء
- مراجعة الممارسات لتعزيز ولاء العملاء
- تقييم نُظم جمع الملاحظات لتعزيز مستوى الرضا

المستوى الخامس
- تحديد أهداف عامة لتعزيز التواصل مع العملاء
- وضع أُطر لتعزيز العلاقات المستدامة
- قيادة مبادرات تعزيز ولاء العملاء

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة تجربة العملاء

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
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
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة تطوير الأعمال المبيعات إدارة تجربة العملاء الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية إدارة سلسلة الإمداد والمخزون
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد نقاط الاتصال الرئيسية في رحلات العملاء • الإلمام بالعوامل المساهِمة في تحقيق رضا العملاء • الإلمام بأساسيات خدمة العملاء **المستوى الثاني** • التواصل مع العملاء على مختلف المنصات من خلال الاستفادة من الموارد المؤسسية المتوافرة • إعداد نُظم مترابطة للحفاظ على اتساق التجارب • تنفيذ معايير جودة التواصل • تصميم أدوات لمراقبة فاعلية نقاط الاتصال **المستوى الثالث** • بناء قاعدة معرفية لخدمة العملاء كجزء من الموارد المؤسسية • تيسير إجراء التحسينات في مختلف نقاط الاتصال مع العملاء • تنسيق الاستراتيجيات متعددة القنوات للحفاظ على الاتساق • توجيه عملية المواءمة مع أهداف العلامة التجارية **المستوى الرابع** • إدارة قاعدة المعرفة الخاصة بخدمة العملاء في المؤسسة • إدارة تقييمات تجربة العملاء بأكملها • مراجعة الملاحظات لأغراض التحسين المستمر • تقييم المواءمة بين جميع نقاط الاتصال في ما يتعلق بالعلامة التجارية • تقييم فاعلية قاعدة المعرفة الخاصة بخدمة العملاء **المستوى الخامس** • وضع الاستراتيجيات طويلة المدى لتحسين تجارب العملاء • تحديد أُطر العمل الخاصة برحلات العملاء الشاملة • قيادة المبادرات لتحسين مستوى رضا العملاء

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**صياغة استراتيجية ولاء العملاء واستبقائهم**
وصف المهارة	صياغة استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم وتنفيذها بناءً على البيانات المستقاة من إدارة علاقات العملاء
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة عمليات تجارة التجزئة تطوير الأعمال المبيعات إدارة تجربة العملاء
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالمزايا الأساسية لبرامج ولاء العملاء • تحديد العوامل المؤثرة في استبقاء العملاء • فهم المؤشرات الرئيسية لولاء العملاء **المستوى الثاني** • إعداد خطط استبقاء العملاء المصممة بناءً على البيانات • تصميم تكتيكات وأساليب للتواصل مع العملاء • تنفيذ نُهج لضمان ولاء العملاء على المدى الطويل **المستوى الثالث** • تنسيق برامج ولاء العملاء متعددة القنوات • توفير المرئيات القائمة على البيانات في ما يتعلق باستبقاء العملاء • دعم مبادرات ولاء العملاء من خلال وضع استراتيجيات منظمة **المستوى الرابع** • إجراء تحليل شامل لولاء العملاء • تقييم فاعلية استراتيجيات استبقاء العملاء • تقييم نتائج حملات تعزيز ولاء العملاء لإجراء التحسينات اللازمة **المستوى الخامس** • وضع رؤية لتعزيز ولاء العملاء • تحديد أُطر عمل لتعزيز استبقاء العملاء • قيادة مبادرات لتعزيز ولاء العملاء

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة علاقات العملاء

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
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
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة عمليات تجارة التجزئة تطوير الأعمال المشتريات والتوريد التداول المبيعات بنية نموذج الأعمال
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد الوظائف الأساسية لإدارة علاقات العملاء • الإلمام بأبرز ممارسات التواصل مع العملاء • فهم أساسيات دورة حياة العملاء **المستوى الثاني** • إعداد إجراءات إدارة علاقات العملاء المتمحورة حول العميل • تصميم آليات تتبّع البيانات للحصول على المرئيات • تنفيذ أنشطة خطط اعتماد قدرات إدارة علاقات العملاء وتحسين الممارسات والبرامج الحالية لإدارة علاقات العملاء **المستوى الثالث** • تيسير أنشطة التواصل مع العملاء • تنسيق ممارسات إدارة علاقات العملاء بين مختلف الإدارات • دعم التحسينات المستمرة في التواصل مع العملاء • تنفيذ خطط اعتماد قدرات إدارة علاقات العملاء وتحسين الممارسات والبرامج الحالية لإدارة علاقات العملاء **المستوى الرابع** • مراجعة نظام إدارة علاقات العملاء لضمان الجودة • تقييم استراتيجيات العلاقات مع العملاء • إدارة خطط اعتماد القدرات الجديدة لإدارة علاقات العملاء وتحسين الممارسات والبرامج الحالية لإدارة علاقات العملاء **المستوى الخامس** • إقامة العلاقات مع العملاء وصياغة استراتيجيات إدارة علاقات العملاء لتحسين العلاقات التجارية مع العملاء • وضع الأهداف العامة لإدارة علاقات العملاء • تحديد معايير إدارة دورة حياة العملاء • قيادة مبادرات وضع استراتيجيات بناء العلاقات على المدى الطويل

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
برمجيات إدارة علاقات العملاء

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**برمجيات إدارة علاقات العملاء**		
وصف المهارة	فهم واستخدام نُظم إدارة علاقات العملاء لتتبّع بياناتهم وتحليلها، وتخصيص التسويق والخدمة وفقاً لتفضيلات الأفراد وسلوكياتهم في جميع نقاط الاتصال		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة تجربة العملاء	الدعم التقني وتحليلات البيانات	المبيعات

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالوظائف الأساسية لبرمجيات إدارة علاقات العملاء
- تحديد الأدوات الرئيسية لنُظم إدارة علاقات العملاء
- فهم أساسيات تتبّع بيانات العملاء

المستوى الثاني
- إعداد طرق لتحسين استخدام نُظم إدارة علاقات العملاء
- تصميم تحليل مخصص حسب الاحتياجات لبيانات العملاء
- تفعيل وظائف البرمجيات لاستخلاص المرئيات

المستوى الثالث
- تيسير استخدام أدوات إدارة علاقات العملاء لأغراض التسويق الموجه
- تنسيق بيانات العملاء بين مختلف نقاط التواصل
- توجيه مبادرات التحسين في التواصل المعتمد على البيانات

المستوى الرابع
- مراجعة الاتجاهات السائدة في بيانات إدارة علاقات العملاء
- تقييم أداء البرمجيات لتنقيح الاستراتيجية
- مراجعة مرئيات البيانات لتعديل أساليب التسويق

المستوى الخامس
- تحديد استراتيجيات تكامل برمجيات إدارة علاقات العملاء
- وضع أهداف للعلاقات القائمة على البيانات
- قيادة المبادرات لتعزيز التواصل المعتمد على البرمجيات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التميز في خدمة العملاء

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**التميز في خدمة العملاء**
وصف المهارة	تقديم خدمة عملاء استثنائية، بما يشمل الإصغاء الفعال، والتعاطف، وحل المشكلات، لضمان معالجة استفسارات العملاء، ومخاوفهم، وملاحظاتهم بشكل سريع ومرضٍ
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تطوير الأعمال عمليات تجارة التجزئة المبيعات إدارة تجربة العملاء بنية نموذج الأعمال
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد المبادئ الأساسية لخدمة العملاء • إدراك مدى أهمية الإصغاء الفعال • الإلمام بالأساليب الأساسية لحل المشكلات **المستوى الثاني** • إعداد أساليب لتحسين جودة الاستجابة للعملاء • تصميم أطر لتعزيز اتساق الخدمات • تنفيذ ممارسات دعم العملاء **المستوى الثالث** • تيسير تطبيق ممارسات خدمة العملاء في إدارات متعددة • تنسيق الاستجابة لتعزيز مستوى رضا العملاء • توجيه الفريق لتقديم خدمات استثنائية **المستوى الرابع** • تحليل ملاحظات العملاء • مراجعة معايير الخدمة بغية التحسين • تقييم الإجراءات لضمان رضا العملاء **المستوى الخامس** • تحديد الأهداف الاستراتيجية للتميز في خدمة العملاء • تحديد معايير الجودة في تقديم الخدمات • قيادة المبادرات للارتقاء بمعايير تقديم الخدمات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليلات البيانات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	تحليلات البيانات
وصف المهارة	تفسير البيانات المُولدة بواسطة أجهزة إنترنت الأشياء، بما في ذلك فهم الاتجاهات، والاختلالات، والأنماط السائدة من أجل استنتاج المرئيات والمعلومات المتعلقة بالأعمال وتحسينها وتكييفها وإنتاجها لمعالجة مشكلة ما أو متطلبات محددة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة تطوير الأعمال إدارة تجربة العملاء التخطيط للطلب الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية بنية نموذج الأعمال الإدارة المالية تقييم الأسعار الدعم التقني وتحليلات البيانات إدارة سلسلة الإمداد والمخزون تحليل المخاطر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد المصادر الأساسية للبيانات • التعرف إلى الأنماط الأساسية للبيانات • الإلمام بتقنيات التحليل الأساسية **المستوى الثاني** • تصميم إجراءات منظمة لتحليل البيانات • تطبيق أدوات العرض البصري للمرئيات • تصميم أُطر لتفسير البيانات المعقدة **المستوى الثالث** • تيسير تنفيذ مبادرات تحليلات البيانات بين الإدارات المختلفة • تنسيق ممارسات مشاركة البيانات بين الفِرق • توجيه مبادرات التحسين بناءً على أنماط البيانات **المستوى الرابع** • مراجعة التحليلات لتحسين عملية اتخاذ القرارات • تقييم الأنماط لاستخلاص المرئيات المتعلقة بقطاع الأعمال • مراجعة اتجاهات البيانات لتنقيح استراتيجيات الأعمال **المستوى الخامس** • وضع أهداف تحليلات البيانات لدعم نمو المؤسسة • وضع منهجيات متقدمة للمرئيات • قيادة مبادرات الاستفادة من البيانات لتعزيز الابتكار

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
نمذجة البيانات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	نمذجة البيانات
وصف المهارة	تحديد هيكل البيانات وعلاقاتها وقيودها داخل النظام لإنشاء عرض مرئي يوجه عملية تصميم قاعدة البيانات وتنفيذها
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة تجربة العملاء
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالمفاهيم الأساسية لنمذجة البيانات • تحديد عناصر بنية البيانات الأساسية • فهم العلاقات ضمن نُظم البيانات **المستوى الثاني** • إعداد نماذج بيانات أولية لتنظيم البيانات • اعتماد هياكل لاستخدام البيانات بشكلٍ فعال • تصميم القيود لتحسين جودة البيانات **المستوى الثالث** • تيسير تكامل نماذج البيانات على مستوى الفرق • تنسيق عمليات التحقق من الاتساق في النماذج • توجيه إجراء التعديلات وفقاً لمتطلبات النظام **المستوى الرابع** • إجراء تقييمات نماذج البيانات المعقدة • مراجعة النماذج لتحسين الدقة • تقييم الأداء لدعم الاحتياجات المؤسسية **المستوى الخامس** • تحديد معايير نمذجة البيانات لضمان القابلية للتوسع • وضع أُطر لإدارة البيانات على مستوى النظام • قيادة مبادرات لمواءمة البيانات مع الأهداف الاستراتيجية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة عمليات التوصيل

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	إدارة عمليات التوصيل
وصف المهارة	تحديد تأثير عمليات النقل لغايات التوصيل على توفير الخدمات اللوجستية الشاملة وإدارة الأسطول لتحسين الكفاءة، وخفض التكاليف، وتقديم المنتجات والخدمات للعملاء
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة المشتريات والتوريد تطوير الأعمال المبيعات عمليات تجارة التجزئة إدارة تجربة العملاء

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول

- تنفيذ إجراءات الاستلام أو التوصيل والتسليم أو كليهما عند نقطة الانطلاق، والحصول على تأكيد من العملاء بشأن المنتجات التي جرى تسليمها أو قيد التسليم
- تحديد الإجراءات الرئيسية لإدارة عمليات التوصيل
- تحديد العوامل المؤثرة في كفاءة عمليات التوصيل
- الإلمام بالعمليات اللوجستية الأساسية

المستوى الثاني

- تصميم حلول إدارة الأسطول
- تنفيذ بروتوكولات التوصيل في الوقت المناسب
- تحديد وتنسيق المواعيد والأوقات المناسبة لتوصيل المنتجات أو تقديم الخدمات للعملاء، وتنظيم بيانات المنتجات والعملاء وتوثيقها لتسهيل إجراءات الاستلام أو التوصيل والتسليم

المستوى الثالث

- تيسير التنسيق بين فرق الأسطول
- تنسيق الموارد لضمان كفاءة عمليات التوصيل
- توجيه الدعم اللوجستي بين الإدارات
- تنسيق أنشطة تحميل شاحنات النقل لضمان تحسين كفاءة التخزين والتوصيل وفقاً للإجراءات المتّبعة في المؤسسة

المستوى الرابع

- تقييم أداء عمليات التوصيل
- تقييم الخدمات اللوجستية لضمان الفعالية من حيث التكلفة
- مراجعة الاستراتيجيات لتحسين جودة الخدمة المقدمة
- إدارة أسطول النقل لتحسين الكفاءة، وخفض التكاليف، وضمان السلاسة في توصيل المنتجات وتقديم الخدمات

المستوى الخامس

- تحديد الأهداف الاستراتيجية لتحسين عمليات توصيل المنتجات
- إنشاء أطر لتحسين الخدمات اللوجستية
- قيادة المبادرات التي من شأنها تحسين الكفاءة التشغيلية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحسين عمليات التوصيل

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تحسين عمليات التوصيل**
وصف المهارة	استخدام الخوارزميات أو الأساليب المنهجية لتخطيط المسارات وتحسين الكفاءة اللوجستية بواسطة تطبيقات التقنيات اللوجستية المتطورة لضمان التسليم السريع للطرود
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة إدارة تجربة العملاء
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالأساليب الأساسية لتحسين الخدمات اللوجستية • التعرف إلى مبادئ تحديد المسارات الأساسية • فهم دور التقنية في عمليات التوصيل **المستوى الثاني** • تطوير خوارزميات لتخطيط مسارات الطرق بفاعلية • تطبيق التقنيات لتحسين الخدمات اللوجستية • تصميم منهجيات منظمة لأغراض التحسين **المستوى الثالث** • تيسير عملية اعتماد تقنيات الخدمات اللوجستية • تنسيق الموارد لتسهيل عملية التوصيل • توجيه عمليات التحسين لزيادة سرعة التوصيل **المستوى الرابع** • مراجعة تحسين خدمات التوصيل • تقييم التقنية لضمان الكفاءة التشغيلية • مراجعة فاعلية تحديد مسارات التوصيل لتنقيح النُظم **المستوى الخامس** • وضع أهداف عامة لتحسين خدمات التوصيل • صياغة استراتيجيات لتطوير الخدمات اللوجستية • قيادة المبادرات التي من شأنها زيادة كفاءة خدمات التوصيل

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليل الطلب

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تحليل الطلب**
وصف المهارة	وضع أُطر لتقييم ديناميات السوق وتنفيذ عمليات التحليل للكشف عن توقعات الطلب على المنتجات أو الخدمات
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة بيع المنتجات وتصميم المتاجر تطوير الأعمال التداول تقييم الأسعار التخطيط للطلب
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد العوامل الأساسية التي تؤثر في الطلب • فهم ديناميات السوق الأساسية • الإلمام بمؤشرات التقلب في الطلب **المستوى الثاني** • وضع أُطر تحليلية لدراسة اتجاهات الطلب • تصميم أساليب إجراء أبحاث السوق • وضع آلية لتتبّع أنماط التغير في الطلب **المستوى الثالث** • تيسير إجراء تحليلات الطلب على مستوى الإدارات • تنسيق الملاحظات لتعزيز فهم السوق • توجيه الفِرق للتكيف مع تحولات السوق **المستوى الرابع** • إجراء تقييمات لتوقعات الطلب • مراجعة استراتيجيات السوق بناءً على التحليلات • تقييم النتائج لدعم اتخاذ قرارات مدروسة **المستوى الخامس** • تحديد الأهداف الاستراتيجية لتحليل السوق • وضع منهجيات إجراء تقييم معمق للطلب • قيادة المبادرات لتعزيز الاستجابة للتغيرات في ظروف السوق

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
وضع المفاهيم التصميمية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**وضع المفاهيم التصميمية**
وصف المهارة	تطوير الأفكار الأولية عن المفاهيم التصميمية الابتكارية والطرق المختلفة لتلبية احتياجات أصحاب المصلحة المستهدفين والاستفادة من الفرص المتاحة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج بيع المنتجات وتصميم المتاجر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بعناصر التصميم الأساسية • تحديد الأساليب الإبداعية الأساسية • الإلمام بالمراحل الأولية لتوليد الأفكار **المستوى الثاني** • إعداد أطر التصميم المبدئي لتعزيز الابتكار • تطبيق ممارسات تطوير المفاهيم • البحث وتقييم المعلومات القائمة لتوجيه أنشطة صياغة مفاهيم جديدة، وتحليل هذه المفاهيم من حيث ملاءمتها للجمهور المستهدف أو الغرض منها، وجدواها، وإمكاناتها التجارية **المستوى الثالث** • تيسير التعاون بشأن طرح أفكار التصميم • تنسيق مدخلات أصحاب المصلحة • توجيه عملية تنقيح المفاهيم لتلبية الاحتياجات المحددة • اعتماد الأفكار المطروحة وإنشاء مواصفات لعرضها على الجهات المعنية للحصول على الموافقة أو التمويل أو التأييد **المستوى الرابع** • إدارة إجراءات مراجعة التصميم لضمان ملاءمته • تقييم المفاهيم للتأكد من جدوى تطبيقها • مراجعة الملاحظات لتعزيز الإبداع • إدارة الفِرق خلال مراحل توليد الأفكار لصياغة مفاهيم أولية وتحفيز وإدارة عملية ابتكار أفكار ومفاهيم إبداعية **المستوى الخامس** • صياغة الرؤية الخاصة بحلول التصميم المبتكر • وضع أهداف لصياغة مفاهيم ذات أثر قوي • قيادة المبادرات التي من شأنها تحقيق التميز في التصميم

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تصميم تطبيقات البرمجيات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	تصميم تطبيقات البرمجيات
وصف المهارة	إتقان استخدام برنامجي (Photoshop) و(Illustrator) لإنشاء تصاميم إبداعية ومحتوى بصري في قطاع تجارة الجملة والتجزئة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر الدعم التقني وتحليلات البيانات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • التعرف إلى الوظائف الرئيسية لبرنامجي (Photoshop) و(Illustrator) • الإلمام بمبادئ التصميم الأساسية في سياق تجارة التجزئة • تحديد الأدوات اللازمة لإنشاء المحتوى المرئي **المستوى الثاني** • إنشاء التصاميم الرسومية باستخدام البرمجيات • تطبيق أساليب تصميم مرئيات متوافقة مع هوية العلامة التجارية • تنقيح التصاميم لأغراض استخدامها في قطاع تجارة الجملة والتجزئة **المستوى الثالث** • تيسير استخدام البرمجيات في مختلف مهام التصميم • تنسيق المحتوى المرئي لتلبية احتياجات التسويق • دعم الفِرق في ابتكار أساليب عرض إبداعية لتجارة التجزئة **المستوى الرابع** • تخصيص التطبيقات وتعديلها لاحتياجات مشاريع بعينها • مراجعة اتساق التصميم مع معايير العلامة التجارية • تقييم الأدوات المستخدمة في إنشاء محتوى مرئي محسّن **المستوى الخامس** • وضع معايير لتطبيقات البرمجيات المستخدمة في التصميم • صياغة استراتيجية لابتكار المحتوى المرئي • قيادة المبادرات التي من شأنها تعزيز مهارات التصميم الرقمي

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليلات التسويق الرقمي

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	تحليلات التسويق الرقمي
وصف المهارة	وضع استراتيجيات تسويق رقمية شاملة وإعداد حملات وتنفيذها وتقييمها لتعزيز الحضور الإلكتروني ونشر القيمة المقدمة بفعالية عبر مختلف القنوات والمنصات الرقمية، واستخدام أدوات التحليل لجمع وتحليل البيانات عن أداء جهود التسويق الإلكتروني بما فيها التسويق عبر سائل التواصل الاجتماعي، وتقييم فعالية هذه الأدوات في جذب العملاء، وتقديم تقارير عملية تسهم في صياغة استراتيجيات مستقبلية وتحسين نتائج حملات التسويق
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تطوير الأعمال التسويق والترويج بنية نموذج الأعمال القنوات المتعددة عمليات تجارة التجزئة بيع المنتجات وتصميم المتاجر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد المقاييس الرئيسية للحملات التسويقية الرقمية • تحديد أدوات التحليلات مثل «إحصاءات Google» • الإلمام بأساسيات تتبّع الأداء عبر الإنترنت **المستوى الثاني** • تصميم منهجيات لرصد أثر وسائل التواصل الاجتماعي • استخدام أدوات تحليل البيانات لاستخلاص المرئيات **المستوى الثالث** • تسهيل التنسيق الفعال بين الحملات عبر مختلف القنوات • تنظيم بيانات التحليلات لإعداد التقارير • دعم الفريق في جهود تحسين الاستراتيجيات الرقمية **المستوى الرابع** • إدارة عملية تقييم أداء الحملات • تقييم فعالية الأدوات الرقمية المستخدمة في الحملات التسويقية • تحليل البيانات لتحديد مجالات تحسين التسويق الرقمي **المستوى الخامس** • وضع أهداف نمو الحضور في المنصات الرقمية • تحديد مقاييس معيارية لمشاركة الجمهور عبر الإنترنت والتفاعل معهم • قيادة المبادرات الهادفة إلى تعزيز التسويق بالاسترشاد بالبيانات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
منصات التجارة الإلكترونية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**منصات التجارة الإلكترونية**
وصف المهارة	إدارة وتحسين المنصات الرقمية التي تعمل على تسهيل المبيعات وإدارة المخزون والتفاعل مع العملاء عبر الإنترنت لتمكين الشركات في قطاعي تجارة الجملة والتجزئة من الوصول إلى عملائها وخدمة أسواقها المستهدفة بكفاءة
القطاع الفرعي	**تجارة الجملة** **بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة** تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد الوظائف الأساسية للتجارة الإلكترونية • التعرف على العناصر الأساسية للمنصة التي تسهم في تعزيز المبيعات • الإلمام بأساسيات التفاعل الرقمي مع العملاء **المستوى الثاني** • تطبيق استراتيجيات مناسبة لتحسين أداء المواقع الإلكترونية • تخطيط سير عمل إدارة المخزون • تنفيذ إجراءات بيع سلسة عبر الإنترنت **المستوى الثالث** • تسهيل أنشطة التجارة الإلكترونية لرفع مستوى الخدمة • التنسيق بين نقاط التواصل الرقمي لضمان اتساق تجربة العملاء عبر القنوات • دعم إدارة المنصات المتعددة الوظائف **المستوى الرابع** • إدارة عملية تقييم أداء المنصات • مراجعة بيانات التفاعل مع العملاء • تقييم مدى فعالية الأدوات الرقمية في تحسين جودة الخدمة **المستوى الخامس** • وضع رؤية نمو منصة التجارة الإلكترونية • تحديد الأهداف المرجوة من تجربة العملاء الرقمية • قيادة مشاريع تعزيز الابتكار في مجال التجارة الإلكترونية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية**
وصف المهارة	صياغة وتنفيذ استراتيجيات منصات التسوق الإلكتروني لجعل تجربة الشراء أكثر سهولة وسرعة للعملاء، مثلاً، تحسين وظائف الموقع الإلكتروني وواجهة المستخدم ورحلة العميل الرقمية الشاملة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة الدعم التقني وتحليلات البيانات تطوير الأعمال عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بأهمية تصميم واجهات تفاعل سهلة الاستخدام • الإلمام بالمكونات الأساسية للتجارة الإلكترونية • تحديد العوامل المؤثرة على تجربة المستخدمين أثناء التسوق عبر الإنترنت **المستوى الثاني** • تطبيق استراتيجيات لتحسين سهولة استخدام المنصة • تطبيق منهجيات لتبسيط رحلة العميل وتسهيلها • تصميم ميزات وظيفية لتحسين التصفح في منصة التجارة الإلكترونية **المستوى الثالث** • تسهيل إضافة تحسينات على المنصة • جمع ملاحظات العملاء حول تجاربهم في التسوق الإلكتروني • دعم جهود التحسين المستمر في المجال الرقمي **المستوى الرابع** • الإشراف على تقييم نتائج استراتيجيات التجارة الإلكترونية • تقييم تجارب المستخدمين لتحسين الميزات المقدمة • مراجعة مقاييس أداء المبيعات عبر الإنترنت لتوجيه عمليات التحسين **المستوى الخامس** • تحديد التوجه الاستراتيجي للتجارة الرقمية • وضع أهداف لتحقيق رحلة عملاء سلسة • قيادة المبادرات الهادفة إلى تعزيز قدرات المنصة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التخطيط للفعاليات وإدارتها

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	التخطيط للفعاليات وإدارتها
وصف المهارة	وضع خطط للفعاليات وإدارتها وتنفيذها وفقاً للجداول الزمنية المتفق عليها ومتطلبات الميزانية
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج بيع المنتجات وتصميم المتاجر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد الخطوات الأساسية في تخطيط الفعاليات • تحديد العناصر الأساسية في الميزانية • الإلمام بمبادئ إدارة الجدول الزمني **المستوى الثاني** • وضع جداول زمنية للفعاليات بما يتماشى مع الميزانيات المخصصة • وضع خطط الترتيبات اللوجستية لضمان سلاسة التنفيذ • تنفيذ استراتيجيات فعالة لتشجيع الحضور على المشاركة • جمع المعلومات وإعداد التقارير لتقييم الفعاليات وتنسيق أنشطة التخطيط للفعاليات **المستوى الثالث** • تسهيل التنسيق بين مختلف مهام الفعالية • تنسيق الجداول الزمنية مع الفِرق الوظيفية المختلفة • دعم الالتزام بتحقيق أهداف وغايات الفعالية • متابعة أنشطة تخطيط الفعاليات وفقاً للجداول الزمنية المتفق عليها ومتطلبات الميزانية **المستوى الرابع** • إدارة عملية مراجعة ميزانية الفعالية • مراجعة الجداول الزمنية لتحديد فرص التحسين الممكنة • تقييم آراء المشاركين لتوجيه عملية التخطيط للفعاليات • إدارة عمليات تنفيذ الخطط المتكاملة للفعاليات المتعددة لضمان اتساق التخطيط **المستوى الخامس** • تحديد الأهداف الاستراتيجية للفعاليات لتقييم أثرها • وضع معايير تسهم في إدارة الفعاليات بنجاح • قيادة مبادرات تحسين تجربة المشاركين في الفعاليات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التخطيط المالي وإدارة الميزانية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	التخطيط المالي وإدارة الميزانية
وصف المهارة	إعداد ميزانيات المؤسسة وإدارتها لدعم خطط الأعمال القصيرة والطويلة الأجل من خلال وضع التوقعات والسياسات المالية وتخصيص الموارد، ووضع استراتيجيات مالية وتنفيذها من خلال إدارة الميزانية والتخطيط ومراجعة آليات الرقابة المالية بفعالية، بما يسهم في تقييم الأداء المالي العام وضمان توافقه مع أهداف الأعمال
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تمويل التجارة، اللوائح والضوابط التجارية، تحليل المخاطر، تطوير الأعمال، المشتريات والإمداد، التداول، المبيعات، عمليات تجارة التجزئة بنية نموذج الأعمال، التسويق والترويج، بيع المنتجات وتصميم المتاجر، إدارة تجربة العملاء، الامتثال لمعايير الصحة والسلامة، الإدارة المالية، الدعم التقني وتحليلات البيانات، تقييم الأسعار

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول

- الدراية بالممارسات الأساسية المتّبعة في تخطيط الميزانية
- الإلمام بأساسيات تخصيص الموارد
- تحديد الأدوات الأساسية المستخدمة في وضع الميزانية

المستوى الثاني

- وضع توقعات مالية لدعم التخطيط
- تصميم أطر عمل إدارة المصروفات
- تطبيق آليات مراقبة تخصيص الميزانية

المستوى الثالث

- تسهيل مراجعة الميزانية لضمان دقتها
- تنظيم الموارد لتحقيق المواءمة المالية
- التوصية بمعايير التوقعات المالية وإعدادها وتحليلها
- تنفيذ خطط الميزانية وإدارتها ومتابعة نتائجها باستمرار

المستوى الرابع

- مراجعة النتائج المالية لضمان توافقها مع الأهداف
- تحديد الاحتياجات المالية، وصياغة استراتيجيات وخطط مالية، وتقييم منهجيات وضع الميزانية والتوقعات الحالية لتحديد فرص ترشيد التكاليف وزيادة الإيرادات وتحسين هوامش الربح

المستوى الخامس

- تحديد الاحتياجات المالية للمؤسسة على المديين القصير والطويل، ومراجعة وضع المؤسسة من جانب المخاطر المالية، وتوجيه تطوير وتحسين فلسفة المخاطر المالية للمؤسسة
- وضع الأهداف المالية الاستراتيجية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
عمليات التجهيز للشحن

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**عمليات التجهيز للشحن**
وصف المهارة	تنفيذ عمليات الشحن مع ما تتضمنه من تفسير وتطبيق التعليمات واللوائح التنظيمية والإجراءات والمعلومات المرتبطة بالتحميل والتفريغ والرص والفك والتخزين والعناية بشحنات البضائع
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة سلسلة الإمداد والمخزون
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد الخطوات الرئيسية في مناولة شحنات البضائع • تحديد إجراءات التحميل والتفريغ الأساسية • فهم اللوائح الأساسية المتعلقة بشحن البضائع **المستوى الثاني** • تخطيط مسارات عمل لضمان إدارة شحنات البضائع بكفاءة • تنفيذ إجراءات الامتثال التنظيمي • وضع ممارسات مناولة البضائع لضمان السلامة **المستوى الثالث** • تسهيل عمليات تحميل شحنات البضائع ورصها • تنسيق حركة شحنات البضائع لضمان تدفقها على أكمل وجه • توجيه الموظفين لضمان الامتثال للوائح **المستوى الرابع** • إدارة عملية تقييم إجراءات شحن البضائع • مراجعة العمليات للتأكد من الامتثال والسلامة • تقييم الأساليب المتّبعة لتحسين كفاءة عمليات الشحن **المستوى الخامس** • وضع الأهداف الاستراتيجية لمناولة شحنات البضائع • وضع أُطر عمل لإدارة شحنات البضائع بكفاءة • قيادة مبادرات تحسين العمليات التشغيلية وتبسيطها

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تخطيط إدارة الموارد البشرية وتدريبها**
وصف المهارة	تحديد احتياجات التوظيف في مكان العمل، واتباع إجراءات التوظيف المعتمدة لدى المؤسسة لتعيين أعضاء جدد في الفِرق وتدريبهم، وتحديد احتياجات التطوير الفردية والجماعية، وتسهيل تطوير العمل الجماعي
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة بيع المنتجات وتصميم المتاجر التسويق والترويج إدارة تجربة العملاء المبيعات تطوير الأعمال بنية نموذج الأعمال
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد القوى العاملة المطلوبة للتوظيف • تحديد أساسيات التدريب • الإلمام بممارسات التوظيف لدى المؤسسة **المستوى الثاني** • إعداد إجراءات التوظيف المناسبة لتلبية الاحتياجات من القوى العاملة • تصميم أطر عمل تهيئة الموظفين الجدد • تطبيق منهجيات تنمية قدرات الفِرق **المستوى الثالث** • تسهيل برامج التدريب لجميع الفِرق • تنسيق جهود استقطاب المواهب • دعم التوافق مع أهداف المؤسسة **المستوى الرابع** • إدارة عمليات مراجعة استراتيجيات الموارد البشرية • تقييم نتائج التدريب لتعزيز المهارات • مراجعة مبادرات تطوير الفِرق لتقييم أثرها **المستوى الخامس** • وضع أهداف التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة • تحديد معايير التميز في التدريب • قيادة مبادرات تطوير المواهب

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
ابتكار تجربة التسوق في المتجر

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**ابتكار تجربة التسوق في المتجر**
وصف المهارة	تصميم تجربة تسوق متميزة للعملاء داخل المتجر بما يناسب العلامة التجارية من خلال استخدام أساليب التسويق البصري والحرص على تنفيذ العروض الترويجية والفعاليات الخاصة بسلاسة على النحو المقترح من المؤسسة. وتنطبق هذه المهارة على كبار أخصائي التسويق البصري والتصميم العاملين في مختلف القطاعات وسياقات الأعمال
القطاع الفرعي	**تجارة الجملة** **بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة** تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد العناصر الأساسية في التسويق البصري • تحديد العوامل التي تؤثر في تجربة العملاء • الإلمام بأساليب العرض الأساسية في متاجر التجزئة **المستوى الثاني** • تنسيق البضائع وعرضها في المتجر بما يتوافق مع إرشادات العلامة التجارية • ابتكار تجارب تسوق مميزة داخل المتجر لتعزيز تفاعل العملاء مع العلامة التجارية • تطبيق خطط تضمن تدفق العملاء باستمرار **المستوى الثالث** • تسهيل أنشطة تنسيق الفعاليات الترويجية • تنسيق أنشطة التسويق البصري لتحقيق التأثير المناسب • توجيه التعديلات اللازمة داخل المتجر لتحسين تجربة العملاء **المستوى الرابع** • إدارة عمليات مراجعة أنشطة التفاعل مع العملاء • تقييم مدى فعالية تصميم وتخطيط المتجر • مراجعة مبادرات تحسين تجربة العملاء داخل المتجر لضمان اتساقها **المستوى الخامس** • وضع أهداف استراتيجية لتهيئة بيئات تسوق تركز على العملاء • وضع معايير لتوفير تجارب تسوق انغماسية للعملاء • قيادة استراتيجيات تعزيز جاذبية المتجر

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة برامج التسويق الدولي

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة برامج التسويق الدولي**
وصف المهارة	تقييم خيارات برامج التسويق الدولي وصياغة أهدافه لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية اللازمة من أجل تلبية المتطلبات التنظيمية
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • معرفة أساسيات التسويق الدولي • الإلمام بالمتطلبات الأساسية لبرنامج التسويق الدولي • تحديد الأسواق الواعدة للتوسع **المستوى الثاني** • استخدام أطر عمل مناسبة لتقييم إمكانية التوسع على المستوى الدولي • وضع مؤشرات أداء رئيسية لقياس فعالية برامج التسويق • تنفيذ استراتيجيات التسويق العالمية **المستوى الثالث** • تسهيل إجراء تعديلات على برامج التسويق لمواءمتها مع الأهداف • تنسيق الجهود المبذولة في حملات التسويق الدولية • توجيه الجهود لضمان المواءمة مع الأهداف الإقليمية **المستوى الرابع** • إدارة عملية مراجعة نتائج برامج التسويق • تقييم مدى فعالية استراتيجيات الانتشار في السوق • مراجعة مؤشرات الأداء الرئيسية لضمان مواءمتها مع أهداف النمو **المستوى الخامس** • تحديد التوجه الاستراتيجي للتوسع في الأسواق الدولية • تحديد مقاييس معيارية لتقييم نجاح برامج التسويق • قيادة المبادرات الهادفة إلى التوسع العالمي

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الامتثال لتشريعات التجارة الدولية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**الامتثال لتشريعات التجارة الدولية**
وصف المهارة	تحديد كافة جوانب عملية التجارة الدولية وقوانين التجارة الخارجية والمتعددة الأطراف لضمان الامتثال التنظيمي
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	اللوائح والضوابط التجارية تمويل التجارة المشتريات والإمداد إدارة سلسلة الإمداد والمخزون التداول
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • التعرف على اللوائح التنظيمية الأساسية للتجارة الدولية • تحديد أساسيات الامتثال للوائح في العمليات التجارية • الإلمام بأنظمة التجارة الأساسية **المستوى الثاني** • وضع إجراءات لضمان الامتثال للوائح التجارية • وضع سياسات لضمان تلبية المتطلبات التنظيمية • تطبيق أساليب لضمان الامتثال القانوني في العمليات التجارية **المستوى الثالث** • تيسير الامتثال للوائح التجارية • التنسيق مع أصحاب المصلحة لضمان الامتثال • توجيه الممارسات التجارية لضمان الامتثال للمتطلبات القانونية **المستوى الرابع** • إدارة عملية التدقيق التجاري لضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية • مراجعة بيانات الامتثال للتأكد من الالتزام بالمتطلبات التنظيمية • تقييم فعالية الإجراءات المتّبعة للتقليل من المخاطر التجارية **المستوى الخامس** • تحديد المعايير لضمان الامتثال للمتطلبات الدولية • وضع أهداف المواءمة مع السياسات التجارية • قيادة مبادرات الامتثال لضمان سلامة العمليات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
مراقبة المخزون

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**مراقبة المخزون**
وصف المهارة	إدارة عملية استلام البضائع وإرسالها وتخزينها، ومراقبة المخزون وإدارته لضمان الإشراف الفعال على شراء المخزونات اللازمة للإنتاج
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة المشتريات والإمداد تقييم الأسعار إدارة سلسلة الإمداد والمخزون التخطيط للطلب
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الدراية بالإجراءات الأساسية المتعلقة بالمخزون • تحديد العناصر الرئيسية لإدارة المخزون • الإلمام بالممارسات الأساسية المتّبعة في مراقبة المخزون **المستوى الثاني** • وضع نُظم لاستلام البضائع وشحنها • تنفيذ تدابير مراقبة المخزون الأساسية • وضع إجراءات لتخزين البضائع على النحو الأمثل **المستوى الثالث** • تسهيل إجراءات إدارة المخزون بفعالية • تنسيق إجراءات فحص ومعاينة المخزون ومطابقته • دعم الفِرق في تحسين مستويات المخزون **المستوى الرابع** • إدارة إجراء تحليلات متقدمة لمراقبة المخزون • مراجعة نُظم إدارة المخزون لتقييم فعاليتها • تقييم منهجيات لتحسين عمليات الشراء **المستوى الخامس** • وضع الأهداف الاستراتيجية لإدارة المخزون • وضع معايير شاملة لمراقبة المخزون • قيادة المبادرات الهادفة إلى تحسين ممارسات مراقبة المخزون

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة المخزون

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	إدارة المخزون
وصف المهارة	الإشراف الفعال على مستويات المخزون في قطاعي تجارة الجملة والتجزئة لتحقيق التوازن بين العرض والطلب، وتحسين إدارة المخزون لضمان تلبية الطلبات في الوقت المناسب مع الحد من وجود فائض أو نقص في المخزون
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة المبيعات إدارة تجربة العملاء الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية إدارة سلسلة الإمداد والمخزون
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالمبادئ الأساسية للإشراف على المخزون • تحديد الأساليب المستخدمة في تتبّع مستويات المخزون • الإلمام بأساسيات العرض والطلب **المستوى الثاني** • الحفاظ على مستويات المخزون من المعدات والأدوات والمواد الأخرى، وضمان الدقة في توفرها من خلال تسجيل استلام المخزون وحركته وفقاً للإجراءات والعمليات المحددة • تطبيق الأساليب المتّبعة في مراقبة المخزون **المستوى الثالث** • مراقبة إجراءات الجرد، وتحليل معلومات المخزون، وتوثيق المعدات والأدوات والمواد المفقودة أو التالفة وفقاً لإجراءات مراقبة المخزون • تنسيق الجهود للحد من الفروق بين المخزون الفعلي والمسجل • المساهمة في تحسين معدل دوران المخزون بالتعاون مع الفِرق المعنية **المستوى الرابع** • إدارة عملية تقييم أداء المخزون • مراجعة استراتيجيات المخزون لتحديد مدى ملاءمتها لأهداف الأعمال • تقييم الأساليب المتّبعة للتقليل من وجود فائض في المخزون **المستوى الخامس** • وضع سياسات وإجراءات مؤسسية لاستلام المعدات والأدوات والمواد الأخرى وشحنها وتخزينها بشكل آمن لمنع أي خسائر وتطبيق نظام فعال في إدارة المخزون • وضع أهداف لتحسين كفاءة إدارة المخزون • تحديد مقاييس معيارية لتقييم فعالية إدارة المخزون

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة العمليات اللوجستية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة العمليات اللوجستية**
وصف المهارة	اعتماد أساليب كمية متقدمة في تحليل نُظم الخدمات اللوجستية وتصميمها وتخطيطها ومراقبتها بما يدعم متطلبات العمل
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة سلسلة الإمداد والمخزون
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالوظائف اللوجستية الأساسية • تحديد العناصر الأساسية في إجراءات سلسلة الإمداد • الإلمام بالأساليب الأساسية لتحليل العمليات اللوجستية **المستوى الثاني** • وضع إجراءات تخطيط العمليات اللوجستية وتصميمها • تطبيق نُظم لمراقبة العمليات اللوجستية • تحليل البيانات اللوجستية الأساسية لدعم عملية اتخاذ القرارات **المستوى الثالث** • تسهيل تنسيق نُظم العمليات اللوجستية • تنسيق عملية التحليل المتقدمة لتحسين العمليات التشغيلية • دعم الفِرق المعنية في تنفيذ استراتيجيات العمليات اللوجستية **المستوى الرابع** • إدارة تقييم العمليات اللوجستية المعقدة • مراجعة نُظم العمليات اللوجستية لتقييم كفاءتها • تقييم منهجيات تحسين العمليات اللوجستية **المستوى الخامس** • تحديد التوجه الاستراتيجي للعمليات اللوجستية • تحديد مقاييس معيارية لتقييم نجاح العمليات التشغيلية • قيادة مبادرات تحسين فعالية الخدمات اللوجستية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
صياغة استراتيجية دخول السوق

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**صياغة استراتيجية دخول السوق**
وصف المهارة	وضع خطط استراتيجية لدخول الأسواق التي تحددها المؤسسة بناءً على التكاليف والفوائد والمخاطر المشمولة بالتقييم
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة عمليات تجارة التجزئة تحليل المخاطر الإدارة المالية تطوير الأعمال
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد العناصر الأساسية لدخول السوق • تحديد المخاطر الأساسية المرتبطة بالتوسع في السوق • الإلمام بالمبادئ الأساسية لتحليل التكاليف والمنافع **المستوى الثاني** • تنفيذ استراتيجيات دخول أسواق جديدة • تطبيق أُطر عمل لتقييم الفرص المتاحة في السوق • تحليل المخاطر وإدارتها **المستوى الثالث** • تسهيل أنشطة تقييم خيارات دخول السوق • تنسيق التخطيط الاستراتيجي لدخول السوق • توجيه الفِرق المعنية في تقييم المتطلبات التشغيلية **المستوى الرابع** • إدارة التحليل الشامل لاستراتيجيات دخول السوق • تقييم الأسواق الواعدة لأغراض التوسع • تقييم العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالسوق **المستوى الخامس** • وضع الرؤية المؤسسية للانتشار في السوق • وضع أهداف دخول السوق بنجاح • قيادة المبادرات الهادفة إلى تعزيز استكشاف السوق

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
أبحاث السوق

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	أبحاث السوق
وصف المهارة	وضع إطار لأبحاث السوق وتحديد أهدافها ووضع خطط إجراء الأبحاث وتحديد المنهجيات المقرر اتباعها في تحليل اتجاهات وتطورات السوق ووضع تنبؤات باحتياجات السوق الناشئة تبعاً لذلك
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة تطوير الأعمال التداول إدارة تجربة العملاء الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية بنية نموذج الأعمال تقيم الأسعار المبيعات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد الهدف من أبحاث السوق • تحديد منهجيات البحث الأساسية • فهم الاتجاهات الأساسية في السوق • إجراء بحث مكتبي أولي وتقديم تقرير بالنتائج **المستوى الثاني** • تحليل الاتجاهات السائدة في السوق وتطوراتها للتنبؤ باحتياجات السوق الناشئة • تفسير البيانات والمعلومات وتجميعها وتصنيفها لتقديم ملاحظات ذات صلة بأهداف البحوث • تصميم دراسات بحثية لجمع مرئيات العملاء • تطبيق استراتيجيات فعالة لجمع البيانات **المستوى الثالث** • دعم جهود تنفيذ دراسات السوق الشاملة • تنظيم نتائج البحث لاستخلاص مرئيات مجدية • مساعدة الفِرق المعنية في تحليل احتياجات السوق **المستوى الرابع** • إدارة أنشطة تحليل السوق المعقدة • مراجعة منهجيات البحث لتقيم فعاليتها • تقيم النتائج لتوجيه القرارات الاستراتيجية **المستوى الخامس** • تحديد الأهداف الاستراتيجية لأبحاث السوق • تحديد مقاييس معيارية لتقيم فعالية البحث • قيادة المبادرات الهادفة إلى استخلاص مرئيات من البيانات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليل اتجاهات السوق

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	تحليل اتجاهات السوق
وصف المهارة	وضع إطار لعمليات تحليل الأوضاع وإدارتها وإجراء التحليلات للكشف عن اتجاهات السوق والتطورات في القطاع لتحديد الفرص الجديدة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة الإدارة المالية تقييم الأسعار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الدراية بأهمية معرفة اتجاهات السوق • تحديد منهجيات التحليل الأساسية • فهم التطورات الأساسية في القطاع • جمع البيانات من خلال إجراء البحوث، ودعم تحليل الاتجاهات والتطورات في السوق، وإعداد وثائق البحث **المستوى الثاني** • تطبيق أساليب تحديد الفرص الناشئة • تحليل المعلومات حول الاتجاهات السائدة في السوق وتطورات القطاع، وفهم الطلب المحتمل مستقبلاً، وإعداد التقارير لعرض النتائج **المستوى الثالث** • تسهيل أنشطة تحليل ظروف السوق • تنسيق عمليات التحليل الظرفي لأوضاع السوق لاستخلاص مرئيات استراتيجية • دعم الفِرق المعنية في تحديد الاتجاهات السائدة **المستوى الرابع** • إدارة عملية التقييم الشاملة لديناميات السوق • تقييم الفرص المتاحة لنمو الأعمال • إدارة الأنشطة المتعلقة بإجراء تحليل ظرفي لأوضاع السوق، وتقديم مقترحات أعمال بشأن الفرص الجديدة، وتقديم توصيات بشأن الإنتاج أو تعديل المنتجات أو الخدمات الحالية بناءً على الاستنتاجات المستخلصة من التحليل **المستوى الخامس** • وضع الأهداف الاستراتيجية لمراقبة الاتجاهات • وضع معايير لقياس فاعلية تحليلات السوق • قيادة المبادرات الهادفة إلى استغلال الفرص الناشئة من الاتجاهات الحديثة • وضع أُطر التحليل الظرفي لأوضاع السوق للحصول على معلومات السوق وإعطاء الأولوية لتحليل أحدث اتجاهات السوق

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الحملات التسويقية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة الحملات التسويقية**
وصف المهارة	وضع استراتيجيات لتقييم مدى فاعلية الحملات التسويقية وتحليل البيانات لتقديم توصيات حول كيفية تحسين حملات التسويق المستقبلية
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة التسويق والترويج بيع المنتجات وتصميم المتاجر تطوير الأعمال عمليات تجارة التجزئة إدارة تجربة العملاء بنية نموذج الأعمال
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد العناصر الرئيسية للحملات التسويقية • تحديد مقاييس الأداء الأساسية • فهم الأهداف الأساسية للحملات
	المستوى الثاني • صياغة المنهجيات لجمع البيانات وتحليلها • وضع نُظم لتلقي الملاحظات • إجراء اختبارات ما قبل الحملة وجمع المعلومات المتعلقة بأداء الحملة
	المستوى الثالث • تسهيل تنسيق الأنشطة التسويقية • تنسيق تقييمات الحملات للحصول على مرئيات قابلة للتنفيذ • دعم الفِرق في عملية تحديث استراتيجيات الحملات التسويقية • تنفيذ الحملات التسويقية بناءً على ملخصات إبداعية، وضمان الامتثال لمتطلبات الميزانية والتعاون مع الشركاء عن كثب
	المستوى الرابع • التعامل مع التقييمات المتقدمة لنتائج التسويق • مراجعة استراتيجيات الحملات التسويقية لمواءمتها مع الأهداف • تقييم التحسينات بناءً على البيانات • تطوير الحملات التسويقية، وتعزيز انتشارها، والوعي بها
	المستوى الخامس • تحديد الأهداف الاستراتيجية للحملات التسويقية • تحديد المقاييس المعيارية للنجاح • قيادة المبادرات لتعزيز فاعلية التسويق • قيادة تطوير الحملات التسويقية وتنفيذها ومراجعة فاعليتها بما يضمن تحقيق الأهداف التنظيمية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
وضع استراتيجية التسويق

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**وضع استراتيجية التسويق**
وصف المهارة	الأنشطة التي تدعم زيادة المبيعات والأرباح من خلال اختيار المنتجات المناسبة وتحديد الأسعار والعروض الترويجية الفعالة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة بنية نموذج الأعمال تطوير الأعمال المبيعات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالمكونات الأساسية لاستراتيجيات التسويق • تحديد العوامل الرئيسية المؤثرة في المبيعات • الإلمام بالمبادئ الأساسية للتسويق **المستوى الثاني** • وضع أُطر استراتيجيات التسعير والترويج • تطبيق نُظم مناسبة لتحليل السوق **المستوى الثالث** • تسهيل تنفيذ خطط التسويق الشاملة • تنظيم مبادرات المبيعات لضمان فاعليتها • دعم الفِرق المعنية في مواءمة جهود التسويق **المستوى الرابع** • إدارة أنشطة تقييم استراتيجيات التسويق • تقييم مقاييس الأداء لضمان توافقها مع الأهداف الاستراتيجية • تقييم استراتيجيات التحسين المستمر **المستوى الخامس** • تحديد الرؤية الاستراتيجية المناسبة لتعزيز فاعلية التسويق • وضع أهداف لتعزيز المبيعات • وضع معايير نجاح واضحة لتقييم الفاعلية • تحديد منهجيات رصد العائد على الاستثمار الناتج عن تنفيذ استراتيجيات التسويق وتقييمه

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
شراء المنتجات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**شراء المنتجات**		
وصف المهارة	تصميم خطط شراء المنتجات المخصصة للبيع وتنفيذها وفقاً للاتجاهات السائدة في السوق وتوجهات العملاء، ومجموعة المنتجات، ومستويات المخزون، ومصادر التوريد		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر	عمليات تجارة التجزئة	تقييم الأسعار

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- معرفة المبادئ الأساسية لشراء البضائع
- تحديد العوامل التي تؤثر في مستويات المخزون
- فهم اتجاهات السوق الأساسية

المستوى الثاني
- تحليل مجموعات البضائع ومصادر الإمداد ومراقبتها والمساهمة في اتخاذ القرارات في إطار خطة شراء البضائع
- وضع خطة شراء البضائع وتنفيذها وفقاً لاتجاهات السوق والمستهلكين

المستوى الثالث
- تسهيل تنسيق أنشطة الشراء
- تنسيق أنشطة تحليل البضائع لدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية
- دعم الفِرق في تحسين استراتيجيات الشراء

المستوى الرابع
- إدارة أنشطة التقييم المعقدة لقياس أداء عمليات الشراء
- مراجعة استراتيجيات الشراء لضمان توافقها مع احتياجات السوق
- تقييم العلاقات مع الموردين لضمان فاعليتها

المستوى الخامس
- وضع الأهداف الاستراتيجية لشراء البضائع
- تحديد مقاييس معيارية لتقييم فاعلية عمليات الشراء
- قيادة المبادرات الهادفة إلى تحسين ممارسات الشراء
- تصميم خطة شراء البضائع وتنفيذها وفقاً لاتجاهات السوق والمستهلكين

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات**
وصف المهارة	إعداد المبادئ التوجيهية المتعلقة بتسليم الطلبات وتنفيذ الأنشطة ذات الصلة وفقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة عمليات تجارة التجزئة المشتريات والإمداد إدارة تجربة العملاء إدارة سلسلة الإمداد والمخزون
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • معرفة الخطوات الأساسية لمعالجة الطلبات • تحديد المبادئ الأساسية لخدمة العملاء • فهم سياسات إرجاع البضائع الأساسية
	المستوى الثاني • وضع إرشادات لتسليم الطلبات بكفاءة • تصميم نُظم لإدارة إجراءات إرجاع البضائع • تنفيذ استراتيجيات تساعد في رفع معدل رضا العملاء
	المستوى الثالث • تسهيل تنفيذ إجراءات شاملة لتسليم الطلبات • تنسيق أنشطة الطلبات لضمان الامتثال لاتفاقيات الخدمة • دعم الفِرق المعنية في تحسين كفاءة عمليات تسليم الطلبات
	المستوى الرابع • إدارة تقييم عمليات تسليم الطلبات • تقييم إجراءات الإرجاع الحالية لتحديد مجالات التحسين • تقييم مستويات الخدمة لضمان الامتثال للاتفاقيات
	المستوى الخامس • وضع الأهداف الاستراتيجية لعمليات تسليم الطلبات • وضع المعايير لضمان التميز في تقديم الخدمات • قيادة المبادرات الهادفة إلى تحسين ممارسات معالجة الطلبات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التخطيط الاستراتيجي والتكامل

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**التخطيط الاستراتيجي والتكامل**
وصف المهارة	وضع استراتيجيات الأعمال وأهدافها ومستهدفاتها وتحسينها بما ينسجم مع رؤية المؤسسة ورسالتها، وتوجيه آلية مراعاة اعتبارات المعايير البيئية، والاجتماعية، والحوكمة في اتخاذ القرارات التجارية والاستراتيجيات التشغيلية بما يكفل تحقيق نمو مستدام، إلى جانب تحليل العوامل الداخلية والخارجية لصياغة استراتيجيات طويلة الأجل مع الحرص على المواءمة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة

المجموعات الوظيفية ذات الصلة

تمويل التجارة	اللوائح والضوابط التجارية	تحليل المخاطر	تطوير الأعمال	المشتريات والإمداد	التداول	المبيعات	الدعم التقني وتحليلات البيانات
بيع المنتجات وتصميم المتاجر	إدارة سلسلة الإمداد والمخزون	التسويق والترويج	القنوات المتعددة	عمليات تجارة التجزئة	بنية نموذج الأعمال	تقيم الأسعار	الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- تحديد الغرض من التخطيط الاستراتيجي
- تحديد الأهداف الأساسية للمؤسسة
- فهم أهداف الأعمال الأساسية

المستوى الثاني
- تنفيذ نُظم تضمن مواءمة الاستراتيجيات التشغيلية

المستوى الثالث
- تسهيل مراعاة اعتبارات المعايير البيئية، والاجتماعية، والحوكمة في ممارسات الأعمال
- تنسيق الأهداف الاستراتيجية بين مختلف الإدارات
- دعم الفِرق المعنية في جهود التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى

المستوى الرابع
- إدارة عملية التقيم الشاملة للنتائج الاستراتيجية
- تقيم أداء المؤسسة ومدى تحقيقها لأهدافها
- تقيم استراتيجيات النمو المستدام
- إدارة خطط تخصيص الموارد وتنفيذ الاستراتيجيات والسياسات العامة

المستوى الخامس
- وضع رؤية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة
- قيادة المبادرات الهادفة إلى تعزيز الابتكار الاستراتيجي
- تصميم استراتيجيات وسياسات استشرافية والتركيز على تحقيق النتائج النهائية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
معالجة المدفوعات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	**تجارة الجملة والتجزئة**		
اسم المهارة	**معالجة المدفوعات**		
وصف المهارة	تنفيذ صفقات بيع مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات عبر الإنترنت، بما يشمل شحن البضائع والتحقق من صحة المعاملات الإلكترونية المنفذة		
القطاع الفرعي	**تجارة الجملة**	**بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة**	**تجارة التجزئة**
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة تجربة العملاء	عمليات تجارة التجزئة	المبيعات

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- معرفة الخطوات الأساسية لإتمام المعاملات التجارية عبر الإنترنت
- تحديد إجراءات التدقيق الأمني الأساسية
- معرفة بوابات الدفع الإلكترونية الأساسية

المستوى الثاني
- وضع بروتوكولات المعاملات لضمان أمن المدفوعات
- تطبيق إجراءات التحقق لضمان دقة المعاملات
- مراقبة تدفق المدفوعات عبر الإنترنت

المستوى الثالث
- التنسيق مع الفِرق المعنية لإدارة حالات عدم تطابق في المدفوعات
- تنفيذ إجراءات مراجعة المعاملات بكفاءة
- دعم إجراءات تسليم الطلبات بعد إتمام المعاملة

المستوى الرابع
- إجراء تحليلات معمقة لإجراءات الدفع
- تحسين نُظم المعاملات لتعزيز الكفاءة
- تقييم الإجراءات المتّبعة للحد من آثار الأخطاء

المستوى الخامس
- وضع معايير استراتيجية لأمن المعاملات
- تحديد حلول الدفع المبتكرة
- قيادة مبادرات تحسين الإجراءات عبر مختلف المنصات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة أجهزة نقاط البيع

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	إدارة أجهزة نقاط البيع
وصف المهارة	إدارة أجهزة نقاط البيع المستخدمة في عمليات البيع بالتجزئة ومراقبة ممارسات وإجراءات إصدار الإيصالات في هذه النقاط وكذلك تطبيق الإجراءات المعتمدة في نقاط البيع بخصوص المنتجات المقيدة بالسن
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تطوير الأعمال عمليات تجارة التجزئة المبيعات إدارة تجربة العملاء
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد الوظائف الأساسية لأجهزة نقاط البيع • الإلمام بممارسات التعامل النقدي القياسية • فهم إجراءات تسجيل المعاملات في نقاط البيع **المستوى الثاني** • إعداد بروتوكولات التعامل النقدي في نقاط البيع • تطبيق إجراءات الامتثال الخاصة بالأصناف المقيدة • الإشراف على الأنشطة الأساسية لإدارة الإيصالات **المستوى الثالث** • تسهيل تنسيق العمليات في نقاط البيع • الحرص على تطبيق ضوابط التعامل النقدي بدقة • تعزيز الكفاءة في نقاط البيع بالتعاون مع فريق العمل **المستوى الرابع** • تحليل بيانات نقاط البيع للتأكد من دقتها • تطوير الوظائف المتعلقة بنقاط البيع • مراجعة الممارسات المتّبعة لتعزيز الامتثال **المستوى الخامس** • وضع استراتيجية نقاط البيع • تحديد المقاييس المعيارية لعمليات التعامل النقدي • قيادة المبادرات للارتقاء بوظائف نقاط البيع

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تقييم الأسعار ودراسة السوق

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تقييم الأسعار ودراسة السوق**
وصف المهارة	جمع معلومات السوق وتحليلها للمساعدة في صياغة سياسات المنتجات والتسعير الملائمة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة تقييم الأسعار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • معرفة أهمية بيانات تقييم الأسعار • تحديد العناصر الأساسية لتقييم الأسعار • فهم تحليلات السوق الأساسية **المستوى الثاني** • تصميم منهجيات لتحليل بيانات السوق • تفعيل نُظم تعديل الأسعار **المستوى الثالث** • تنسيق أنشطة تحليل السوق لتنقيح استراتيجيات التسعير وفقاً لها • تسهيل تفسير البيانات لاتخاذ القرارات المتعلقة بالأسعار • دعم أنشطة التقييم المستمر للسوق **المستوى الرابع** • إجراء التحليلات المعقدة للاتجاهات السائدة في السوق • تعديل الأسعار بما يتناسب مع متطلبات الأعمال • تقييم فعالية تقييم الأسعار **المستوى الخامس** • وضع الأهداف الاستراتيجية لتقييم الأسعار • تحديد الجهات المعيارية لدراسة السوق • قيادة المبادرات لجمع المعلومات حول استراتيجيات الأسعار التنافسية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة المشتريات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	إدارة المشتريات		
وصف المهارة	إدارة إجراءات طلب المستلزمات من الموردين واستلامها ومراجعتها والموافقة عليها لتحقيق الأهداف التجارية		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المشتريات والإمداد	المبيعات	الدعم التقني وتحليلات البيانات

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- تحديد متطلبات الشراء لضمان الإدارة الفعالة للمخزون
- الإلمام بأساليب تقييم الموردين
- فهم البروتوكولات الأساسية المتّبعة في طلبات الشراء

المستوى الثاني
- تطبيق أُطر مراجعة المستلزمات المستلمة
- تنظيم آليات الموافقة على الموردين
- إجراء تحليل للمورّد المناسب من القوائم المعتمدة للموردين لإصدار طلب عرض الأسعار أو طلب الشراء للموافقة عليه
- تحديد المواصفات الفنية للمواد الموجودة في المخزون والبحث عن الموردين

المستوى الثالث
- تنسيق أنشطة الشراء بين فِرق العمل
- إدارة عملية تقييم أداء الموردين
- ترشيد طلبات الشراء بما ينسجم مع الأهداف التجارية

المستوى الرابع
- إجراء عملية تقييم معمقة لكفاءة إجراءات الشراء
- مراجعة إجراءات التوريد للتحقق من فعاليتها
- تحسين العلاقات مع الموردين

المستوى الخامس
- وضع أهداف الشراء
- تحديد معايير التوريد
- قيادة مبادرات تحسين إجراءات الشراء
- قيادة عملية تأهيل الموردين من خلال تحليل القيمة التي يقدمها الموردون وأسعارهم وأدائهم

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات**
وصف المهارة	اكتساب معرفة متخصصة وعميقة بالمنتجات والحفاظ عليها ونقلها، إلى جانب الإلمام الدائم بالمنتجات الجديدة لتلبية متطلبات العملاء
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة عمليات تجارة التجزئة المبيعات إدارة تجربة العملاء
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالخصائص الأساسية للمنتجات • تحديد مجالات الاستخدام الأساسية للمنتجات • فهم متطلبات العملاء الأساسية • البقاء على إطلاع على أحدث ميزات المنتجات وإطلاع العملاء على كيفية استخدام المنتجات والمحافظة عليها أو الاستفادة من الخدمات **المستوى الثاني** • تصميم نُظم لتعزيز فعالية تقديم الاستشارات بشأن المنتجات • متابعة الاتجاهات المتعلقة بالمنتجات الجديدة • بيع منتجات تكميلية ومميزة وخطوط جديدة من المنتجات، وتقديم عروض ترويجية باستخدام نهج البيع المتقاطع، والارتقاء بصفقات البيع والتوصية، إلى جانب التعامل مع الاستفسارات المتعلقة بالمنتجات وتقديم الحلول لتلبية احتياجات العملاء **المستوى الثالث** • تسهيل تقديم خدمات دعم منتجات متقدمة • تنسيق جهود تقديم الاستشارات لتلبية احتياجات العملاء • تحسين طرح حلول منتجات متوافقة مع متطلبات العملاء **المستوى الرابع** • تصميم حلول منتجات مخصصة وإبراز قيمة الحلول المتكاملة المقدمة • مراجعة التحديثات والمستجدات المتعلقة بالمنتجات لمواكبتها • تقييم الملاحظات لأغراض التحسين **المستوى الخامس** • وضع استراتيجية تقديم الاستشارات المتعلقة بالمنتجات • تحديد معايير تقديم الاستشارات لتحقيق التميز • قيادة البرامج التي تهدف إلى تعديل الإرشادات المتعلقة بالمنتجات • جمع الاتجاهات العامة المتعلقة بمتطلبات المشترين والمزودين وقيادة عملية إعداد العروض على مستوى الهيئة ككل

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تقدير تكاليف المنتجات وتسعيرها**
وصف المهارة	تصميم مواصفات الإنتاج، وتقييم عوامل تقدير التكاليف، وتوثيق تقديرات تكلفة المنتجات
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر الإدارة المالية تقييم الأسعار المبيعات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • رصد العوامل التي تؤثر في تكاليف المنتجات • تحديد عناصر التسعير الأولية • فهم أُسس تقدير التكاليف **المستوى الثاني** • تطوير آليات احتساب التكاليف • تطبيق أُطر التسعير • تتبّع عوامل التكلفة وتوثيقها **المستوى الثالث** • المساهمة في تنسيق أنشطة تحليل التكاليف والأسعار • تقديم الدعم في تعديل الأسعار وفق بيانات السوق • توجيه الفريق في تقدير التكاليف • تقييم متطلبات الإنتاج لتحديد أثرها على تكاليف المنتجات **المستوى الرابع** • تحليل نماذج تقدير تكاليف المنتجات للتحقق من كفاءتها • تطوير هياكل التسعير بما يتوافق مع الاتجاهات السائدة في السوق • مراجعة فعالية التكلفة • تحديد عوامل تقدير تكاليف المنتجات ونُهج الإنتاج الفعالة من حيث التكلفة **المستوى الخامس** • وضع استراتيجية لإدارة التكاليف • تحديد نماذج التسعير المعيارية • قيادة المبادرات لاعتماد حلول التسعير الفعالة من حيث التكلفة • تصميم مواصفات المنتجات، وتحديد قوى السوق التي تؤثر في تقديرات التكاليف، وتقييم قيمة المنتجات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
عرض المنتج على الجمهور

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	عرض المنتج على الجمهور
وصف المهارة	تطوير المعرفة حول مجموعة منتجات وخدمات المؤسسة وأسعارها، وتقديم عروض توضيحية للعملاء بخصوص كيفية استخدام المنتجات والخدمات
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الحصول على معلومات عن المنتجات والخدمات الحالية وتفسيرها وتحديثها، وشرح طرق استخدام المنتجات والخدمات المعقدة وتطبيقاتها للعملاء • تحديد المزايا الرئيسية التي يتعين عرضها وتسليط الضوء عليها • الإلمام بالمهارات الأساسية لعرض المعلومات • الإلمام بآلية التواصل الأولي مع العملاء **المستوى الثاني** • القدرة على شرح استخدامات المنتجات ومنافعها وميزاتها، وتقييم المنتجات الموصى بها مع العملاء والإجابة عن استفساراتهم • تطوير أساليب عرض متنوعة تناسب المنتجات المختلفة • تفعيل نُظم جمع ملاحظات العملاء • متابعة المستجدات المتعلقة بالمنتجات **المستوى الثالث** • تيسير تقديم عروض توضيحية حول المنتجات تستهدف العملاء • تنسيق جهود فريق العمل لإعداد عروض تفاعلية • تعديل المنهجيات المتّبعة في عرض المنتجات والخدمات وتقديمها للعملاء بناءً على الملاحظات الواردة **المستوى الرابع** • تقييم مدى فعالية العروض التوضيحية في تعزيز التواصل مع العملاء • تحسين الأساليب المتّبعة لتعزيز المكانة التنافسية للمنتجات • تقييم أثر العروض التوضيحية على المبيعات **المستوى الخامس** • وضع الأهداف الاستراتيجية للعروض التقديمية للمنتجات • تحديد معايير إعداد العروض التوضيحية للعملاء • قيادة مبادرات التحسين لتعزيز نتائج العروض التوضيحية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تطوير المنتجات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تطوير المنتجات**
وصف المهارة	تقييم اتجاهات المستهلك والسوق لتحديد المزايا الفريدة للمنتجات المقترحة ومدى فعاليتها من حيث التكلفة ومستوى ربحيتها في الأسواق المختلفة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر تطوير الأعمال عمليات تجارة التجزئة تقييم الأسعار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بمراحل تطوير المنتجات • تحديد احتياجات السوق • فهم المبادئ الأساسية لتفضيلات العملاء
	المستوى الثاني • تطوير المفاهيم بناء على أبحاث السوق • تنفيذ خطط التطوير الأولية • رصد ملاحظات العملاء • إجراء الأبحاث حول الاتجاهات السائدة حالياً في السوق، والاحتياجات، والفجوات القائمة على مستوى المنتجات والخدمات من أجل تحديد الفرص المتاحة لتطوير المنتجات
	المستوى الثالث • تيسير جهود الفِرق متعددة الوظائف في تطوير المنتجات • دعم الفِرق في مواءمة ميزات المنتجات مع احتياجات العملاء • تحديد طلبات العملاء، والمواصفات، والمشكلات الخارجية في مختلف الأسواق التي تؤثر في تطوير المنتجات، وتحليل فرص التطوير المستقبلية للمنتجات بناء على احتياجات السوق والاتجاهات السائدة فيها حالياً
	المستوى الرابع • تحليل الجداول الزمنية للتطوير لتحقيق الكفاءة • تعديل المنتجات المطروحة في السوق بناء على الاتجاهات السائدة • مراجعة نتائج تحليل التكاليف والمنافع • تقييم فعالية تكلفة مجموعة المنتجات المقترحة، ومستوى الطلب عليها، وربحيتها بناء على الردود الواردة من السوق وملاحظات العملاء والموظفين
	المستوى الخامس • وضع رؤية لابتكار المنتجات • قيادة المبادرات لتقديم حلول مؤثرة تتعلق بالمنتجات • تقييم فئات العملاء والاتجاهات السائدة في السوق لتحديد القيمة التي تقدمها عمليات تطوير المنتجات واقتراح خطط تنفيذ واضحة تحدد التفاصيل التشغيلية للمنتجات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
المعرفة بالمنتجات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**المعرفة بالمنتجات**
وصف المهارة	فهم مجموعة المنتجات التي تقدمها الشركة والشركات المنافسة لها والعمل على الاستحواذ على مكانة استراتيجية لمنتجات الشركة في السوق، ويتطلب ذلك الفهم العميق للاتجاهات السائدة في السوق واحتياجات العملاء، ونقاط قوة وضعف خطوط منتجات الشركة والشركات المنافسة لها. وتفيذ هذه المهارة في تعزيز اتخاذ قرارات مدروسة، ودعم استراتيجيات التسويق، وتعزيز تنافسية الشركة عموماً
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات عمليات تجارة التجزئة بيع المنتجات وتصميم المتاجر التسويق والترويج
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالخصائص الرئيسية لمنتجات الشركة • تحديد منتجات الشركات المنافسة • الإلمام بالأساليب الأساسية لتحديد المكانة التنافسية للمنتجات **المستوى الثاني** • الإلمام الشامل بالمنتجات • تصميم نُظم لتوفير تحديثات عن المنتجات • تتبّع الاتجاهات السائدة في السوق لتعزيز المكانة التنافسية للمنتجات **المستوى الثالث** • تيسير مشاركة المعرفة حول ميزات المنتجات • دعم جهود التسويق من خلال توفير مرئيات عن نقاط قوة المنتجات • تحسين المكانة التنافسية للمنتجات بالتعاون مع فِرق العمل **المستوى الرابع** • تحليل استراتيجيات تعزيز المكانة التنافسية لضمان نجاح المنتجات • تعزيز نشر المعرفة • تقييم التحليلات المتعلقة بالشركات المنافسة **المستوى الخامس** • تحديد أهداف المعرفة لتعزيز المكانة التنافسية للمنتجات • وضع معايير تحليل القدرة التنافسية • قيادة المبادرات لتعزيز الخبرة بالمنتجات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة أداء المنتجات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**إدارة أداء المنتجات**		
وصف المهارة	تحديد فعالية تحسين المنتجات أو تعديلها من خلال تحليل البيانات بناءً على المعرفة الوافية بآلية التحسين وأساليب ونُظم الإنتاج الفعالة		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر	القنوات المتعددة	تقييم الأسعار

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- تحديد المقاييس الأساسية للمنتجات
- الإلمام بعوامل الأداء الأولية
- الإلمام بالمبادئ الأساسية لنجاح المنتجات

المستوى الثاني
- وضع أطر تتبّع الأداء
- جمع البيانات الخاصة بمقاييس المنتجات
- تقييم مدى فعالية المنتجات المحسنة
- تنفيذ مبادرات تحسين عملية الإنتاج وتحليل البيانات لتحديد مدى فاعليتها

المستوى الثالث
- تسهيل إجراء مراجعة لأداء المنتجات
- تنسيق أوجه التحسين بناءً على التحليلات
- تعديل مقاييس النجاح
- الاستفادة من الخبرة والمعرفة في آليات التحسين وأساليب الإنتاج بكفاءة لحل المشكلات المتعلقة بسير العمل
- الحرص على تحقيق النتائج وفق الجداول الزمنية المحددة للإنتاج

المستوى الرابع
- إجراء التقييمات الشاملة للأداء
- تطوير المقاييس المعتمدة لقياس أثر المنتجات
- مراجعة إجراءات التحسين لتعزيز الفعالية

المستوى الخامس
- تحديد الأهداف الاستراتيجية لأداء المنتجات
- وضع معايير التحسين المستمر
- قيادة المبادرات الهادفة لتعزيز نجاح المنتجات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
أنشطة تسعير المنتجات والترويج لها

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**أنشطة تسعير المنتجات والترويج لها**
وصف المهارة	تنفيذ الأنشطة الترويجية، وإدارتها، ومتابعتها، وتحديد مدى فعاليتها
القطاع الفرعي	**تجارة الجملة** **بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة** تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بأساليب الترويج • تحديد اعتبارات التسعير الأولية • فهم أساسيات تنسيق الأنشطة **المستوى الثاني** • وضع أطر تقييم الأسعار والأنشطة الترويجية • اعتماد نُظم لرصد فعالية الأنشطة الترويجية • متابعة تقدم الحملات الترويجية **المستوى الثالث** • تسهيل تنسيق أنشطة تقييم الأسعار • تعديل استراتيجيات الترويج للمنتجات • تعزيز التوافق مع الأهداف التجارية **المستوى الرابع** • إجراء التحليلات المعمقة لتقييم مدى نجاح الأنشطة الترويجية • تحديد الأسعار بما يتناسب مع احتياجات السوق • تقييم مدى فعالية الأنشطة الترويجية **المستوى الخامس** • وضع الأهداف الاستراتيجية لتسعير المنتجات والترويج لها • تحديد المقاييس المعيارية لتقييم الأثر • قيادة المبادرات الهادفة إلى تحسين الأنشطة الترويجية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الحملات الترويجية للمنتجات والخدمات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	الحملات الترويجية للمنتجات والخدمات
وصف المهارة	التخطيط للأنشطة الترويجية وفق الجداول الزمنية المحددة، وقيود الميزانية، واحتياجات التسويق للمؤسسة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة تطوير الأعمال المبيعات القنوات المتعددة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بممارسات الترويج الرئيسية • تحديد الأساليب الأساسية لإدارة الميزانية • فهم المبادئ الأساسية لتحديد التوقيت المناسب **المستوى الثاني** • تطوير نُظم لتخطيط الجداول الزمنية للأنشطة الترويجية • تطبيق ضوابط الميزانية • رصد النتائج لتقييم مدى فعالية الأنشطة الترويجية **المستوى الثالث** • تنسيق الأنشطة الترويجية عبر القنوات المتعددة • تقديم الدعم في مواءمة الأنشطة الترويجية مع احتياجات الأعمال • تحديد التوقيت الأمثل للأنشطة الترويجية **المستوى الرابع** • تقييم الميزانيات المخصصة للأنشطة الترويجية • تعديل الأساليب المعتمدة لتحقيق أثر أكبر • مراجعة الملاحظات لتحسين الأنشطة الترويجية مستقبلاً **المستوى الخامس** • وضع رؤية لاستراتيجية الترويج • تحديد أهداف التسويق المتعلقة بالأثر • قيادة البرامج التي تهدف إلى تحسين فعالية الأنشطة الترويجية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة المشاريع

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	إدارة المشاريع
وصف المهارة	تنفيذ المشاريع من خلال إدارة عملية إشراك أصحاب المصلحة، ومواردهم، وميزانياتهم، وحل المشكلات
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة

المجموعات الوظيفية ذات الصلة

تطوير الأعمال	عمليات تجارة التجزئة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر	الدعم التقني وتحليلات البيانات	الامتثال لمعايير الصحة والسلامة	بنية نموذج الأعمال	الإدارة المالية
إدارة سلسلة الإمداد والمخزون	تحليل المخاطر	تمويل التجارة	اللوائح والضوابط التجارية	المشتريات والإمداد	التسويق والترويج	الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالعناصر الأساسية للمشاريع
- تطبيق المبادئ الأساسية في تتبّع الجداول الزمنية
- الإلمام بأساسيات تخصيص الموارد
- التأكد من توافق الوثائق مع السياسات المعمول بها

المستوى الثاني
- تخطيط مسارات العمل المناسبة لتحقيق أهداف محددة
- تقييم الموارد والميزانيات المطلوبة
- تحديد استخدامات الميزانية ومواءمة المهام وفقاً لذلك
- فهم الإرشادات المُعدة لتحقيق التقدم المستمر

المستوى الثالث
- المساهمة في إطلاع الفِرق المعنية على أهداف المشاريع والمواءمة بينها
- تنظيم الموارد للحفاظ على زخم تقدم المشاريع
- معالجة العقبات البسيطة باتباع الأساليب المعتمدة
- المحافظة على جودة المشاريع لتحقيق النتائج المرجوة

المستوى الرابع
- قياس أثر المشاريع وتعديل الممارسات المتّبعة
- تحقيق التكامل بين عناصر المشروع المختلفة للمحافظة على الاتساق
- جمع البيانات وتوليفها لاستخلاص المرئيات الاستراتيجية
- التأكد من الامتثال لتدابير الجودة وإدارة المخاطر

المستوى الخامس
- وضع استراتيجيات عامة تكفل نجاح المشاريع على المدى الطويل
- وضع أُطر لتحسين نتائج المشاريع
- قيادة الابتكار بما يتوافق مع رؤية المؤسسة
- تحديد معايير المشاريع لغايات تعزيز النمو

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة حملات العلاقات العامة

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة حملات العلاقات العامة**
وصف المهارة	صياغة استراتيجيات وخطط العلاقات العامة للمؤسسات والإشراف عليها
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالوظائف الأساسية المتعلقة بالعلاقات العامة • تتبّع مراحل الحملات والاستجابات الأولية • الإلمام بالاتجاهات السائدة في التواصل مع الجمهور • الدراية بأهداف العلاقات العامة • المساعدة في أنشطة العلاقات العامة والمشاركة فيها وفقاً للاستراتيجيات المعتمدة وتجميع المعلومات لدعم جهود إعداد التقارير **المستوى الثاني** • تقييم احتياجات الفئات المستهدفة من الجمهور لتعديل الرسائل وفقاً لذلك • فهم مرئيات الجمهور لتعديل الرسائل • تنفيذ أنشطة العلاقات العامة وفقاً للاستراتيجيات المعتمدة وإعداد التقارير التي تسهم في قياس فعالية الجهود المبذولة في رسم الصورة المنشودة عن المؤسسة **المستوى الثالث** • تمكين الفِرق لتنفيذ استراتيجيات العلاقات العامة عبر القنوات المتعددة • تنظيم الدعم المقدم من الإدارات متعددة الوظائف • المساعدة في حل المشكلات على الفور للحفاظ على صورة المؤسسة • تحديد احتياجات المؤسسة على مستوى العلاقات العامة، وتقييم استراتيجيات العلاقات العامة وتوجيه أنشطة المتابعة للحفاظ على صورة المؤسسة **المستوى الرابع** • تحليل فاعلية مبادرات العلاقات العامة • مراعاة الملاحظات الواردة في تعزيز فعالية استهداف الفئات المختلفة من الجمهور • تقييم مدى اتساق الهوية المؤسسية عبر القنوات المختلفة • مراجعة المعلومات الداخلية والخارجية المتعلقة باحتياجات المؤسسة على مستوى العلاقات العامة، وإعداد خارطة طريق أنشطة العلاقات العامة وتعميم المعلومات على الفِرق **المستوى الخامس** • وضع الخطط طويلة المدى للتواصل مع الجمهور • صياغة استراتيجيات العلاقات العامة، وإرساء التدابير الملائمة لجمع الملاحظات حول أنشطة العلاقات العامة، ومعالجة الحوادث التي قد تؤثر على صورة المؤسسة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة تجارة التجزئة

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة تجارة التجزئة**
وصف المهارة	إدارة معاملات المصروفات النثرية والتحقق منها وتوثيق ساعات عمل كل موظف
القطاع الفرعي	**تجارة الجملة** بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة بيع المنتجات وتصميم المتاجر
وصف مستوى الكفاءة	

المستوى الأول
- تحديد الممارسات الأساسية للتعامل النقدي
- تسجيل ساعات عمل كل موظف بدقة
- تتبّع المصروفات النثرية وأرصدتها
- التحقق من الامتثال للسياسات الأساسية

المستوى الثاني
- وضع نُظم توثيق المعاملات
- تحديد التعديلات البسيطة في آلية إدارة المصروفات النثرية
- تقييم التباينات وتصحيح الأخطاء
- التحقق من طلبات سُلف المصروفات النثرية، وإعداد سندات الصرف والقبض المطلوبة، وتنظيم استمارات حضور الموظفين للحفاظ على صحة سجلاتهم ودقتها

المستوى الثالث
- دعم الفِرق في الامتثال لإجراءات التعامل النقدي
- تنظيم إجراءات حفظ السجلات لضمان كفاءة إجراءات التدقيق
- تسوية المشكلات البسيطة في المعاملات
- ضمان الامتثال للإرشادات المالية

المستوى الرابع
- متابعة المعايير الإدارية المطبقة على المعاملات النقدية
- اعتماد إجراءات فعالة في إدارة كشوف الرواتب
- تحليل الوثائق لتحسين الإجراءات
- إدارة معاملات المصروفات النثرية وطلبات سُلف المصروفات النثرية ومراجعة المسائل المتعلقة بحضور الموظفين والمسائل الإدارية

المستوى الخامس
- وضع الضوابط الإدارية للتعامل النقدي في إطار عمليات البيع بالتجزئة
- تحديد أفضل الممارسات المتّبعة في حفظ السجلات بدقة
- قيادة التحسينات في إجراءات إدارة كشوف الرواتب
- إعداد أُطر لتعزيز دقة الإجراءات الإدارية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة عمليات تجارة التجزئة

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**إدارة عمليات تجارة التجزئة**		
وصف المهارة	التحلي بالخبرة في إدارة عمليات تجارة التجزئة في قطاعي تجارة الجملة والتجزئة وتحسين الإجراءات المتّبعة لتعزيز الكفاءة ومعدلات رضا العملاء		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	إدارة تجربة العملاء	عمليات تجارة التجزئة	التخطيط للطلب

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالوظائف الأساسية في متاجر البيع بالتجزئة
- تتبّع مستويات المخزون ومعالجة حالات النقص فيها
- تطبيق المبادئ الأساسية لخدمة العملاء
- التعرف على الأنشطة الروتينية اليومية لمتاجر البيع بالتجزئة

المستوى الثاني
- وضع الخطط التشغيلية لاستيفاء معايير الخدمة المطلوبة
- تقييم المخزون لضمان كفايته
- تحديد خطط وآليات التواصل لتحسين تجربة العملاء
- تحليل تحديات الخدمات الروتينية

المستوى الثالث
- تمكين تنفيذ الوظائف اليومية بكفاءة
- تنسيق دورات المخزون لتفادي النقص
- حل المشكلات البسيطة المتعلقة بخدمة العملاء بفعالية
- ضمان اتساق العمليات مع المعايير المعتمدة

المستوى الرابع
- تقييم مدى كفاءة الخدمات المقدمة في العمليات المختلفة
- الاستفادة من البيانات في تحسين مسارات العمل
- مراجعة تدابير مراقبة المخزون المعتمدة للسلع المطلوبة بكثرة
- تحسين إجراءات التواصل مع العملاء لبناء علاقات مستدامة معهم

المستوى الخامس
- وضع الاستراتيجيات لتحقيق التميز التشغيلي
- وضع أُطر لاعتماد نُظم جرد المخزون القابلة للتعديل
- قيادة مبادرات تحسين جودة الخدمة
- وضع النماذج التشغيلية لتعزيز توسع الأعمال

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
استخدام مساحات تجارة التجزئة

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**استخدام مساحات تجارة التجزئة**		
وصف المهارة	إعداد وتصميم مخططات رقمية للمتاجر لتحديد طريقة عرض وتوزيع البضائع بشكل واضح		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر	إدارة تجربة العملاء	عمليات تجارة التجزئة

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالمبادئ الرئيسية لتخطيط المساحات
- الإشراف على طريقة عرض المنتجات وتوزيعها على الرفوف
- تحديد احتياجات العملاء لتسهيل تنقلهم داخل المتاجر
- مراعاة المبادئ الأساسية لبيع المنتجات
- إعداد وثائق للمخططات واختيار المواد بما يتماشى مع أهداف التصميم، مع توضيح طريقة توزيع المنتجات باستخدام تلك المخططات

المستوى الثاني
- تصميم خرائط لتوزيع المنتجات لعرضها بطريقة واضحة وجذابة
- تصميم مخططات ثلاثية/ثنائية الأبعاد للمتجر من الداخل، وتوضيح طريقة توزيع المنتجات وعرضها باستخدام تلك المخططات ومن ثم تقييمها

المستوى الثالث
- تنظيم المنتجات بطريقة تسهل حركة العملاء داخل المتجر
- متابعة تحديث المخططات لضمان تسهيل حركة العملاء داخل المتجر
- ابتكار أفكار وحلول تصميمية متنوعة تلبي متطلبات التصميم وعرض هذه الأفكار من خلال إعداد الرسوم واللوحات والمجسمات

المستوى الرابع
- مراجعة طريقة تنظيم المساحات وتحسينها لضمان استغلالها وتحقيق أقصى استفادة ممكنة منها
- الاستفادة من المرئيات المتعلقة بسلوكيات العملاء في تصميم المخططات
- تقييم مدى كفاءة طريقة عرض المنتجات في تعزيز تفاعل العملاء وانتباههم
- تعزيز تنظيم المنتجات بما يراعي الجوانب الجمالية في تنسيق المتجر

المستوى الخامس
- وضع رؤية لتصميم المتاجر بطريقة قابلة للتعديل
- وضع أُطر لعرض المنتجات بشكل استراتيجي
- تعزيز مسارات رحلة العميل
- وضع خطط دينامية لتعزيز الربحية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الامتثال لسياسات المخاطر والحوكمة

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**الامتثال لسياسات المخاطر والحوكمة**		
وصف المهارة	إنفاذ الحوكمة المؤسسية والامتثال للمخاطر داخل المؤسسة من خلال وضع السياسات وبرامج الامتثال ونُظم الإدارة		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	اللوائح والضوابط التجارية	تحليل المخاطر	تطوير الأعمال

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالعوامل الأساسية لضمان الامتثال
- معرفة المعايير الأساسية للحوكمة
- متابعة مؤشرات المخاطر ذات الصلة بالعمليات
- الإلمام بأساسيات الوقاية من المخاطر

المستوى الثاني
- تنظيم الإجراءات اللازمة لدعم الامتثال
- تقييم السياسات للتأكد من فعاليتها في إدارة المخاطر المؤسسية
- وضع القوائم المرجعية اللازمة لضمان الالتزام بالمعايير
- تحليل المؤشرات الخاصة بالمخاطر البسيطة لاتخاذ الإجراءات الوقائية قبل تفاقمها

المستوى الثالث
- تنسيق الجهود لإجراء تقييمات للمخاطر بين أعضاء الفريق
- الحرص على إجراء التنسيق اللازم لضمان الالتزام بالسياسات
- التصدي للتحديات البسيطة ذات الصلة بالامتثال
- إعداد تقارير دورية عن المخاطر لضمان الشفافية

المستوى الرابع
- تقييم ومراجعة مدى الامتثال للتشريعات واللوائح المعمول بها في ما يتعلق بالمخاطر المؤسسية في وحدة العمل
- الاعتماد على أحدث المعلومات المتعلقة بالامتثال لضمان ضبط المخاطر
- التحقق من مدى فعالية تطبيق السياسات في الحد من المخاطر
- تحسين الإجراءات الوقائية لضمان السلامة المؤسسية

المستوى الخامس
- تحديد الأهداف المتعلقة بالامتثال لتوجيه استراتيجية المخاطر
- صياغة سياسات للحوكمة الاستباقية
- إدارة المخاطر على مستوى المنظومة
- تحديد نماذج الحوكمة لضمان الحد من المخاطر بشكل مستدام

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة مخاطر تجارة التجزئة

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة مخاطر تجارة التجزئة**
وصف المهارة	تحديد المخاطر وتقييمها وترتيبها بحسب الأولوية على مستوى العمليات أو الوظائف في قطاع تجارة التجزئة، ووضع وتنفيذ استراتيجيات للتخفيف من حدة من المخاطر وتقليل أثرها على أداء الأعمال، فضلاً عن التنبؤ بالمخاطر المحتملة ووضع الإجراءات اللازمة لمعالجتها بفعالية، وتخصيص الموارد بما يضمن الحد من وقوع الحوادث واستمرارية العمليات
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية الامتثال لمعايير الصحة والسلامة بنية نموذج الأعمال الإدارة المالية إدارة سلسلة الإمداد والمخزون الدعم التقني وتحليلات البيانات تحليل المخاطر عمليات تجارة التجزئة بيع المنتجات وتصميم المتاجر تمويل التجارة اللوائح والضوابط التجارية تطوير الأعمال المشتريات والإمداد التداول المبيعات التسويق والترويج القنوات المتعددة تقييم الأسعار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بأساسيات التعامل مع المخاطر في قطاع تجارة التجزئة • مراقبة تطبيق بروتوكولات السلامة لضمان الالتزام بها • تحديد المجالات المعرضة للمخاطر في العمليات • فهم التدابير الوقائية الضرورية لإدارة المخاطر **المستوى الثاني** • وضع الإجراءات اللازمة للحد من المخاطر التشغيلية • تقييم سياسات المخاطر ومدى فعاليتها في حماية الموظفين والعملاء • وضع خطط استجابة لعوامل الخطر المحددة • تحليل الأنماط للتنبؤ بالمخاطر المحتملة **المستوى الثالث** • التنسيق بين الفِرق المعنية بإدارة المخاطر • تنظيم تطبيق تدابير السلامة لضمان تكامل الجهود • التصدي للحوادث البسيطة سريعاً قبل تفاقمها • تتبّع الحوادث للحد من أثرها على سير العمليات **المستوى الرابع** • دراسة بيانات المخاطر لتحديد الاتجاهات السائدة • تحسين التدابير الوقائية للحد من المخاطر • مراجعة بروتوكولات السلامة لتعزيز القدرة على التصدي للمخاطر • الحد من الوقت المستغرق للاستجابة للتهديدات فور وقوعها **المستوى الخامس** • تصميم استراتيجيات عامة للوقاية من المخاطر • وضع أطر قابلة للتعديل لإدارة المخاطر • توجيه الابتكارات الخاصة بالسلامة لضمان بيئة عمل آمنة • وضع سياسات للتعامل مع المخاطر الناشئة على مستوى المؤسسة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
المبيعات والمفاوضات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**المبيعات والمفاوضات**
وصف المهارة	التفاوض مع الموردين لتوريد المنتجات وإبرام الاتفاقيات معهم، ويتطلب ذلك قدرة على تقييم الموردين، سواء الجدد أو الحاليين، لتحديد مدى أهليتهم ومن ثم تحديد شروط التوريد والاتفاق عليها. وتنطبق هذه الوحدة على ممثلي الموزعين في عمليات المبيعات الميدانية
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر المبيعات إدارة تجربة العملاء
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالخطوات الرئيسية للتفاوض • تتبّع التعاملات المعتادة مع الموردين • فهم الشروط الأساسية لإبرام الاتفاقيات • تطبيق مبادئ التفاوض لتحقيق نتائج إيجابية
	المستوى الثاني • إعداد خطط للتفاوض مع الموردين • تقييم معايير اختيار الموردين لضمان توافقهم مع المتطلبات • وضع شروط مواتية للاتفاقيات • تحليل نتائج التفاوض لتحسين شروط العقد وتحقيق الاستفادة المثلى منها
	المستوى الثالث • الإشراف على مراحل التفاوض • تنظيم التواصل مع الموردين لضمان وضوح الاتفاقيات • حل النزاعات البسيطة فور حدوثها • الحفاظ على جودة العلاقات من خلال وضع شروط توافقية
	المستوى الرابع • مراجعة الاتفاقيات لتعزيز الموثوقية • تجميع البيانات المتعلقة بالشروط لتقوية الشراكات • تحسين معايير التفاوض لضمان التوافق والاتساق • الاستفادة من الملاحظات في تحسين سُبل التعاون مع الموردين
	المستوى الخامس • وضع أُطر عامة للتفاوض • صياغة استراتيجيات لعقد الشراكات مع الموردين • قيادة الجهود الرامية لتوطيد العلاقات مع الموردين • وضع سياسات تعزز التعاون الطويل المدى مع الموردين

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
المبيعات وتقديم الخدمات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**المبيعات وتقديم الخدمات**		
وصف المهارة	تقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء وتنفيذ عمليات البيع بالتجزئة للعملاء. ويتطلب ذلك امتلاك القدرة على تحديد احتياجات العملاء ومطابقة المنتجات والخدمات المقدمة مع احتياجاتهم وتسهيل عمليات البيع، بالإضافة إلى وضع ممارسات تكفل تقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء وتنفيذها، وتحديد مستهدفات المبيعات ومراقبتها ومتابعة ترتيبات الإمداد والعمليات التشغيلية بهدف تحقيق الإنتاجية		
القطاع الفرعي	**تجارة الجملة**	**بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة**	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تطوير الأعمال	عمليات تجارة التجزئة	المبيعات

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- فهم وتطبيق سياسات وإجراءات وممارسات خدمة العملاء
- إظهار المعرفة الأساسية بالأساليب المتّبعة في عمليات البيع بالتجزئة وتحديد احتياجات العملاء
- التعامل مع الاستفسارات المتكررة للعملاء
- اتباع الإجراءات القياسية للمعاملات وعمليات الاسترجاع

المستوى الثاني
- تحليل وفهم معايير خدمة العملاء وبروتوكولات المبيعات
- قدرة على فهم خصائص وميزات المنتجات
- ضمان الامتثال لإرشادات عمليات تجارة التجزئة
- تتبّع أداء المبيعات وجمع ملاحظات العملاء
- حل المشكلات والشكاوى الشائعة للعملاء

المستوى الثالث
- دعم وضع وتنفيذ استراتيجيات المبيعات وممارسات خدمة العملاء
- تنسيق عمليات تجارة التجزئة ومتابعة الأداء مقارنةً بمستهدفات المبيعات
- القدرة على حل شكاوى العملاء بفعالية
- تحليل بيانات المبيعات لتحديد الاتجاهات السائدة
- دعم تطوير برامج ولاء العملاء

المستوى الرابع
- تقييم وتوحيد ودمج أنظمة خدمة العملاء وعمليات إدارة المبيعات
- تحليل البيانات المعقدة للمبيعات واتجاهات السوق
- إجراء تحسينات على عمليات تجارة التجزئة بالاستناد إلى مقاييس الأداء
- تطوير برامج تدريبية متقدمة للعاملين وتسهيل تقديمها

المستوى الخامس
- تحديد التوجه الاستراتيجي لمبادرات المبيعات وخدمة العملاء
- وضع خطط طويلة المدى لتنمية المبيعات
- دعم الابتكار في عمليات تجارة التجزئة لتحسين تجربة العملاء
- وضع مؤشرات الأداء الرئيسية للتميز في تقديم الخدمات
- مواءمة أهداف المبيعات مع الأهداف العامة للشركة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إتمام صفقات المبيعات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**إتمام صفقات المبيعات**		
وصف المهارة	إجراء الحسابات المتعلقة ببيع المنتجات والخدمات وتنفيذ استراتيجيات البيع لاستكمال عملية البيع بما يحقق رضا العملاء		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة	المبيعات	إدارة تجربة العملاء

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالخطوات اللازمة لإتمام الصفقات
- إجراء العمليات الحسابية بدقة
- فهم توقعات العملاء

المستوى الثاني
- وضع أساليب فعالة لإتمام الصفقات
- تفسير بيانات قياس رضا العملاء
- ضمان التوافق مع مستهدفات المبيعات

المستوى الثالث
- تنسيق إجراءات إتمام الصفقات
- تيسير سُبل إجراء المعاملات
- الرد على الاستفسارات الأخيرة للعملاء

المستوى الرابع
- الإشراف على استراتيجيات إتمام الصفقات لضمان الكفاءة
- مراجعة ملاحظات العملاء
- تحسين بروتوكولات إتمام صفقات المبيعات

المستوى الخامس
- وضع أهداف إتمام صفقات المبيعات
- تصميم أُطر شاملة لإتمام الصفقات
- توجيه التحسينات اللازمة في استراتيجيات استبقاء العملاء
- وضع إجراءات لإدارة حالات عدم الامتثال لمتطلبات الحوكمة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
أنشطة الترويج للمبيعات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**أنشطة الترويج للمبيعات**
وصف المهارة	الإشراف على تنفيذ الاستراتيجيات التي تهدف إلى الترويج للمنتجات، وزيادة الحصة السوقية، وتحقيق نمو في الإيرادات، إلى جانب اتّباع أساليب مقنعة للبيع، وتقديم استشارات مدروسة حول المنتجات والخدمات لضمان نجاح الصفقات في قطاعي الجملة والتجزئة، فضلاً عن تصميم مبادرات لزيادة المبيعات ومراقبة تنفيذها بما يحقق أهداف المؤسسة ويعزز تفاعل واهتمام العملاء
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	

المستوى الأول

- فهم أبرز الأساليب المستخدمة للترويج للمنتجات والميزات الخاصة بكل منتج
- متابعة مواعيد إطلاق الحملات الترويجية واستجابة العملاء لها
- تطبيق الأساليب الأساسية المتّبعة في البيع
- الإلمام برسائل العلامات التجارية ومدى توافقها مع الحملات الترويجية

المستوى الثاني

- ابتكار تكتيكات خاصة للبيع تهدف إلى توسيع نطاق وصول المنتجات للعملاء
- تقييم اتجاهات السوق لدعم الحملات الترويجية الموجهة
- تصميم مبادرات تهدف إلى جذب اهتمام العملاء
- تحليل الملاحظات على الحملات الترويجية بهدف تحسينها

المستوى الثالث

- تنسيق الأنشطة الترويجية باستخدام قنوات متعددة
- تقديم استشارات حول المنتجات لتلبية احتياجات العملاء
- التصدي للتحديات البسيطة التي تعيق الحملات الترويجية
- تنظيم الموارد بما يضمن تنفيذ الحملة الترويجية بفعالية

المستوى الرابع

- تقييم مدى فعالية الحملات الترويجية عبر مختلف القنوات
- استخدام أساليب جديدة لتعزيز الوصول إلى العملاء
- تجميع البيانات للاستفادة منها في تعزيز تفاعل العملاء واهتمامهم
- تعزيز هوية العلامة التجارية من خلال الحملات الترويجية الموجهة

المستوى الخامس

- وضع استراتيجيات للترويج ودعم نمو الإيرادات
- تحفيز الأساليب الترويجية المبتكرة
- وضع أطر لتحسين الحصة السوقية
- قيادة العمل على الخطط الترويجية التي تهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة مستهدفات المبيعات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة مستهدفات المبيعات**
وصف المهارة	تقييم ومراقبة مستهدفات المبيعات وأدائها لوضع خطة عمل واتخاذ إجراءات بهدف تحقيق التميز في المبيعات
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة عمليات تجارة التجزئة المبيعات بنية نموذج الأعمال تطوير الأعمال
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • تحديد المقاييس الأساسية للمبيعات • تتبّع أداء المبيعات للتأكد من تحقيق الأهداف • تطبيق النهج الأولية لتحقيق مستهدفات المبيعات • القدرة على فهم وتحليل التقارير الخاصة بأداء المبيعات **المستوى الثاني** • وضع خطط عمل لتحقيق المستهدفات • تحديد الإجراءات التصحيحية اللازمة لتحسين النتائج • تحليل ملاحظات العملاء والزملاء بشأن عناصر عمليات المبيعات وإعداد تقارير حولها، وتوجيه الموظفين لتحقيق التميز في تقديم خدمات البيع والحفاظ على هذا التميز في الأداء، وذلك من خلال التأكد من إرساء بيئة عمل مجهزة بكل الموارد اللازمة **المستوى الثالث** • ضمان توافق الفريق مع المستهدفات المرجوة • تنسيق الإجراءات بين مختلف قنوات المبيعات • تحديد مستهدفات البيع وتحليلها وتحقيقها لتوجيه أداء المبيعات، وتقييم ومراقبة الإنتاجية مقارنةً بالأهداف التجارية، بالإضافة إلى تحديد العوامل المؤثرة على عمليات المبيعات **المستوى الرابع** • مراجعة الأداء العام للمبيعات لضمان التوافق مع المستهدفات • الاستفادة من تحليل البيانات في تنقيح خطط العمل • تحسين الإجراءات بهدف تعزيز إمكانية تحقيق المستهدفات • تقييم فعالية استراتيجيات الأداء **المستوى الخامس** • وضع استراتيجيات عامة للمبيعات • تحفيز التحسين المستمر في إدارة المستهدفات • التخطيط للإجراءات اللازمة لتحقيق المستهدفات العامة للمبيعات والشروع في تنفيذها مع مشترين وموردين محددين، وإعداد تقارير حول التقدم المحرز في تحقيقها وتقديمها إلى المعنيين، وتعديل مستهدفات المبيعات أو استحداث أخرى جديدة بناءً على نتائج التقييم

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
ثقافة الابتكار في الخدمات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**ثقافة الابتكار في الخدمات**		
وصف المهارة	وضع استراتيجيات الابتكار في الخدمات وتطوير أنظمة التشغيل والسياسات والعمليات المرتبطة بها لدعم التميز والابتكار في تقديم الخدمات		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة	عمليات تجارة التجزئة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- فهم ملاحظات العملاء حول الخدمات
- تحديد المجالات الرئيسية المطلوب تحسين الخدمات فيها
- تتبّع تطبيق النهج المبتكرة لتحسين الخدمات
- إدراك أهمية ثقافة الابتكار في تحسين الخدمات، والإلمام بالأساليب والفرص المتاحة لموظفي الخدمات للاستفادة منها في استحداث أفكار تسهم في ترسيخ ثقافة الابتكار في تقديم الخدمات

المستوى الثاني
- وضع خطط لتحسين الخدمات المقدمة
- تحليل سير العمل في تقديم الخدمات لتحديد المجالات التي تتطلب حلول مبتكرة لتحسينها
- طرح أفكار تسهم في تحسين نقاط الاتصال بالخدمات
- تحليل مرئيات العملاء للاستفادة منها في تعديل الخدمات وتحسينها
- تنفيذ أفكار مبتكرة في تقديم خدمات المؤسسة

المستوى الثالث
- تنسيق العمل بين الفرق لضمان سلاسة تقديم الخدمات
- تسهيل تحديث الإجراءات بما يلي الاحتياجات المتغيرة
- حل المشكلات البسيطة التي تؤثر على جودة الخدمات
- ضمان الاتساق في تطبيق الممارسات المبتكرة

المستوى الرابع
- تقييم أثر الخدمات الجديدة على مستوى رضا العملاء
- اعتماد الحلول المبتكرة في جميع العمليات
- تحسين الإجراءات لضمان استدامة الجودة
- تقييم فعالية استراتيجيات الابتكار
- تصميم منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم

المستوى الخامس
- تحديد الأهداف الاستراتيجية اللازمة لتحقيق التميز في الخدمات
- وضع أطر لضمان استمرارية تبني ثقافة الابتكار في تقديم الخدمات
- تحفيز التحسينات التحولية
- تصميم تجربة العملاء المرجوة بما يتوافق مع رؤية المؤسسة ورسالتها وقيمها، وابتكار أفكار جديدة لتحسينها، ومن ثم ترجمتها إلى واقع ملموس

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته**
وصف المهارة	تطوير المحتوى على مواقع التواصل الاجتماعي والاستراتيجيات ذات الصلة لإشراك شرائح الجمهور المستهدف
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة تطوير الأعمال عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الدراية بالمنصات الأساسية لوسائل التواصل الاجتماعي • متابعة مواعيد نشر المحتوى ورصد تفاعل الفئات المستهدفة معه • فهم تفضيلات الفئات المستهدفة • فهم صوت العلامة التجارية **المستوى الثاني** • إنشاء محتوى موجه على وسائل التواصل الاجتماعي • تقييم مقاييس التفاعل مع المحتوى لتوسيع نطاق الوصول • إعداد منشورات موجهة للفئات المستهدفة الرئيسية من الجمهور • تحليل مرئيات المنصة واستخدامها في تعديل المحتوى **المستوى الثالث** • تنسيق استراتيجيات المحتوى عبر القنوات المختلفة • تنظيم استخدام الموارد لضمان استمرارية النشر • معالجة المشكلات البسيطة في المحتوى • متابعة ملاحظات الجمهور المستهدف للاستفادة منها في تعديل الحملات الترويجية **المستوى الرابع** • مراجعة تحليلات التفاعل لتوجيه الاستراتيجية • الاستفادة من مرئيات العملاء في تنقيح المحتوى • تعزيز اتساق العلامة التجارية في مختلف المنصات • تقييم فعالية تفاعل الجمهور **المستوى الخامس** • وضع رؤية لتعزيز الانتشار المؤثر للعلامة التجارية على وسائل التواصل الاجتماعي • وضع أطر لتعزيز الوصول إلى الجمهور • إنشاء محتوى مبتكر يتوافق مع قيم العلامة التجارية • إدارة الحملات الترويجية التي تهدف إلى تعزيز الوعي بالعلامة التجارية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التفكير التصميمي للحلول

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	التفكير التصميمي للحلول
وصف المهارة	تصميم حلول تستند إلى المنطق والإبداع والفهم والتفكير المنهجي والاستفادة منها في استكشاف الفرص الممكنة، وتحقيق النتائج المرجوة التي تفيد المؤسسة والعملاء
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تحليل المخاطر تطوير الأعمال المشتريات والإمداد التداول المبيعات إدارة سلسلة الإمداد والمخزون
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • فهم المبادئ الأساسية لتصميم الحلول • فهم الأساليب الأولية لحل المشكلات • تحديد احتياجات العملاء الأساسية • مراعاة أساليب التفكير الإبداعي **المستوى الثاني** • تصميم حلول منظمة باستخدام أساليب إبداعية • تقييم إمكانات تحسين الإجراءات • تفسير الأنماط للاستفادة منها في تحسين النتائج **المستوى الثالث** • تنظيم جلسات جماعية لطرح الأفكار والتوصل إلى الحلول • تنسيق مدخلات أصحاب المصلحة لتحسين التصميم • حل المشكلات الناشئة باستخدام أساليب إبداعية • متابعة الحلول لضمان توافقها مع الأهداف **المستوى الرابع** • دراسة الحلول لتقييم أثرها على تجربة العملاء • الاعتماد على أساليب التفكير الإبداعي في تصميم الإجراءات • توليف المرئيات لتحسين أساليب حل المشكلات • تقييم فعالية الحلول على مستوى الفرق **المستوى الخامس** • وضع استراتيجيات عامة لتصميم الحلول • وضع أُطر للابتكار بين مختلف الوظائف • تحفيز تبني التفكير التصميمي على مستوى المؤسسة • قيادة مبادرات لتعزيز النتائج المتحققة من الاعتماد على التفكير الإبداعي

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
مرافق المتاجر وخدمات النظافة

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**مرافق المتاجر وخدمات النظافة**
وصف المهارة	تحديد المتطلبات الخاصة بالمرافق والمساحات، والتفاوض على شروط وأحكام العقود بما يدعم احتياجات الأعمال وحجمها
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بأساسيات تصميم المتاجر • تحديد احتياجات المرافق المتعلقة بالعمليات اليومية • متابعة كيفية استخدام المساحات لتحقيق الكفاءة في استغلالها • الإلمام بمعايير النظافة **المستوى الثاني** • وضع خطط لاستغلال المساحات بما يضمن تلبية احتياجات الأعمال • تقييم شروط العقود المبرمة مع الموردين • وضع جداول للصيانة • تحليل احتياجات العملاء من خلال التعاون المستمر لتطوير حلول مبدئية عبر تقييم التحديات الحالية وتحليلها للتوصل إلى حلول مبسطة قابلة للتنفيذ **المستوى الثالث** • تخصيص موارد المرافق بما يضمن كفاءة العمليات • التنسيق مع الموردين لضمان تقديم الخدمات والدعم في الوقت المحدد • معالجة المشكلات البسيطة في المرافق • الالتزام بتطبيق معايير النظافة **المستوى الرابع** • تقييم فعالية تصميم المتاجر والجهود المبذولة لتنظيفها وترتيبها • تعزيز شروط العقود بما يدعم العمليات • تقييم المعايير الخاصة بالصيانة بهدف تحسينها • تولي تطوير الحلول من خلال تفكيك المشكلات المعقدة وإرشاد العملاء طوال العملية، مع إشراكهم بشكل مستمر في تصميم حلول متكاملة **المستوى الخامس** • تحديد الأهداف الاستراتيجية لتحسين استغلال المساحات • وضع سياسات لتعزيز إدارة المرافق • رفع المعايير الخاصة بالنظافة والتدبير • قيادة تطوير الحلول من خلال جعل العملاء محور التصميم، وتفكيك المشكلات لمعالجة كل الاحتياجات التي لم تتم تلبيتها، مما يعزز النمو والربحية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة أمن المتجر

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة أمن المتجر**
وصف المهارة	تقديم الدعم اللازم لإدارة أمن المتجر في سياق عمليات تجارة التجزئة، وذلك لضمان إرساء بيئة آمنة للعمل في متاجر التجزئة
القطاع الفرعي	**تجارة الجملة** **بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة** تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالبروتوكولات الأمنية الأساسية • متابعة حركة الدخول والخروج في المتجر • رصد الحوادث وتسجيلها • الإلمام بتدابير السلامة الشائعة **المستوى الثاني** • وضع إجراءات أساسية لتعزيز الأمن في المتاجر • تقييم الثغرات الأمنية • تحديد المبادئ التوجيهية الخاصة بإجراء الفحوص الدورية • تحديد إجراءات الاستجابة للانتهاكات الأمنية البسيطة **المستوى الثالث** • تسهيل سُبل التنسيق بين الموظفين بشأن الممارسات الأمنية • تنظيم إجراءات الاستجابة للحوادث • حل المشكلات الأمنية المنخفضة المخاطر • مراقبة الالتزام بتدابير السلامة **المستوى الرابع** • تقييم فعالية البروتوكولات الأمنية • تطبيق الممارسات المتقدمة لإدارة أمن العمليات • تحسين استراتيجيات الاستجابة للحوادث • مراجعة البيانات الأمنية لضمان السلامة **المستوى الخامس** • وضع أُطر أمنية عامة • وضع سياسات لحماية الأصول • تحسين الممارسات المتّبعة في إدارة الأمن في المتاجر • قيادة المبادرات التي تسهم في تعزيز مستويات الأمن في المتاجر

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
اختيار الموردين

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	اختيار الموردين
وصف المهارة	صياغة الاستراتيجيات التنظيمية لإيجاد الموردين وإدارتهم ومراجعة العقود معهم
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر المشتريات والإمداد تطوير الأعمال المبيعات القنوات المتعددة تقييم الأسعار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بمعايير اختيار الموردين • فهم أساسيات التعاقد مع الموردين • تتبّع مستويات المخزون لإدارة الطلبات • الإلمام بممارسات التفاوض الأساسية **المستوى الثاني** • وضع استراتيجيات التوريد لاختيار الموردين الموثوقين • تحليل قدرات الموردين للتأكد من توافقها مع المتطلبات • تحديد شروط التفاوض لتحقيق الكفاءة من حيث التكلفة • تفسير البيانات المتعلقة بالتوريد للاستفادة منها في تحسين الإمدادات **المستوى الثالث** • تنسيق العلاقات مع الموردين لضمان سلاسة توريد الإمدادات • تنظيم المراجعة المنتظمة للعقود • معالجة المشكلات البسيطة المتعلقة بالتوريد • مراقبة مستويات المخزون لتجنب نفاد الإمدادات **المستوى الرابع** • تقييم أداء الموردين للتأكد من توافقه مع المعايير • الاستفادة من المرئيات المتعلقة بعمليات التوريد في تنقيح الاستراتيجيات • تحسين شروط العقود لضمان توريد الموارد المطلوبة • تقييم فعالية العلاقات مع الموردين **المستوى الخامس** • وضع أهداف استراتيجية للشراكة مع الموردين • وضع أُطر لضمان موثوقية واستدامة عمليات التوريد • دعم الابتكار في عمليات التوريد لترشيد التكلفة • وضع سياسات لتعزيز التعاون مع الموردين

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الإدارة المستدامة لسلاسل الإمداد

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**الإدارة المستدامة لسلاسل الإمداد**
وصف المهارة	تنفيذ الاستراتيجيات والأساليب الهادفة إلى الحد من الأثر البيئي وتعزيز الممارسات التجارية الأخلاقية والعادلة وتطبيقها في عمليات سلسلة الإمداد، والتوريد المسؤول للمواد، وتقليل النفايات، وخفض البصمة الكربونية، وضمان العدالة الاجتماعية في جميع مراحل سلسلة الإمداد
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية إدارة سلسلة الإمداد والمخزون تطوير الأعمال عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالممارسات المستدامة الأساسية في سلسلة الإمداد • فهم أساسيات الممارسات الأخلاقية في عمليات التوريد • تتبّع الجهود المبذولة للحد من النفايات • الإلمام بالمبادرات التي تهدف إلى حماية البيئة **المستوى الثاني** • تصميم ممارسات تدعم أهداف الاستدامة • تقييم الامتثال الأخلاقي للموردين • وضع سياسات للحد من النفايات • تفسير بيانات الأثر البيئي **المستوى الثالث** • تنسيق الجهود بين مختلف الوظائف للحد من النفايات • تصميم برامج للتعريف بالممارسات الأخلاقية في التوريد • التصدي للمخاوف البيئية البسيطة • متابعة تطبيق ممارسات الاستدامة في جميع مراحل سلسلة الإمداد **المستوى الرابع** • تقييم ممارسات الاستدامة لضمان توافقها مع الأهداف • اعتماد حلول صديقة للبيئة في جميع العمليات • تعزيز الشراكات مع الموردين الذين يتّبعون ممارسات الإمداد الأخلاقية • مراجعة بيانات البصمة الكربونية للعمل على تحسينها **المستوى الخامس** • تحديد أهداف الاستدامة على المدى الطويل • وضع استراتيجيات للتوريد المسؤول القائم على الممارسات الصديقة للبيئة • تحفيز الابتكار بغرض الحد من الآثار السلبية على البيئة • قيادة التحولات المستدامة في جميع مراحل سلسلة الإمداد

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
ممارسات العمل المستدامة

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**ممارسات العمل المستدامة**
وصف المهارة	تحليل التحسينات المتعلقة بالاستدامة البيئية لممارسات العمل وتنفيذها، ومراقبة مدى فعاليتها
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر إدارة تجربة العملاء تطوير الأعمال المبيعات الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية إدارة سلسلة الإمداد والمخزون
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالعناصر الأساسية للممارسات المستدامة • تحديد التحسينات في مكان العمل • تتبّع ممارسات الحد من النفايات في المهام اليومية • فهم أهمية اتخاذ الخيارات الصديقة للبيئة **المستوى الثاني** • تقييم إجراءات العمل للحد من النفايات • وضع مبادئ توجيهية بسيطة صديقة للبيئة • تحليل أثر التغييرات في مجال الاستدامة **المستوى الثالث** • تيسير سُبل اعتماد الممارسات المستدامة ضمن الفرق • تنسيق الجهود للحد من استهلاك الطاقة • تذليل العوائق البسيطة التي تحول دون اتخاذ إجراءات مستدامة • مراقبة استخدام النفايات والموارد **المستوى الرابع** • مراجعة الممارسات البيئية لضمان التحسين المستمر • اعتماد الأساليب المستدامة في العمليات • تعزيز مشاركة الموظفين في الممارسات الصديقة للبيئة • تقييم مدى فعالية سياسات العمل **المستوى الخامس** • وضع أهداف استراتيجية لممارسات العمل المستدامة • قيادة المبادرات لتعزيز التغييرات الصديقة للبيئة • وضع السياسات لتضمين جانب الاستدامة • تعزيز الابتكار لإرساء بيئة عمل صديقة للبيئة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تطبيق التفكير النُظمي

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تطبيق التفكير النُظمي**
وصف المهارة	فهم مستويات تعقيد العلاقة بين السبب والأثر على مستوى النُظم والإجراءات في المؤسسة، بالإضافة إلى تقيم النُظم بناء على تحقيق القيمة والمساهمة في مسائل محددة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة عمليات تجارة التجزئة تمويل التجارة اللوائح والضوابط التجارية تحليل المخاطر تطوير الأعمال المشتريات والإمداد التداول المبيعات بنية نموذج الأعمال
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالعلاقات الأساسية بين السبب والأثر على مستوى النُظم • تحديد عناصر إجراءات عمل المؤسسة • تتبّع تفاعلات النُظم لضمان الوضوح • فهم المبادئ الأساسية لتحقيق القيمة **المستوى الثاني** • تحليل التفاعل بين مختلف النُظم • تقييم آثار القرارات على الإجراءات على نطاق واسع • تقديم مرئيات حول التحديات المحددة التي تواجهها المؤسسة • تطبيق أساليب تقيم النُظم الأساسية **المستوى الثالث** • تنظيم ورش عمل لتعزيز فهم التفكير النُظمي • تيسير المناقشات حول تحقيق القيمة • مراقبة العلاقة المتبادلة بين النُظم والإجراءات في المؤسسة، وتقيم هذه النُظم بناء على تحقيق القيمة والمساهمة في مسائل محددة **المستوى الرابع** • مراجعة أداء النُظم لإجراء التحسينات الاستراتيجية • دمج التفكير النُظمي في المبادرات المؤسسية • تعزيز التعاون بين مختلف الإدارات • تقيم مدى فعالية النُهج المتّبعة في النُظم **المستوى الخامس** • تحديد التوجه الاستراتيجي لاعتماد التفكير النُظمي • وضع أُطر لاتخاذ القرارات التي تركز على القيمة • قيادة التدريب على اعتماد التفكير النُظمي على مستوى المؤسسة • قيادة التغييرات التحولية بناء على تقيم النُظم

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
فهم نظرية الألوان وأساليب التصميم

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**فهم نظرية الألوان وأساليب التصميم**
وصف المهارة	اكتساب الخبرة في تطبيق نظرية الألوان لإنشاء مواد تسويقية جذابة بصرياً وفعالة؛ والإلمام بمجموعات الألوان المتباينة والمكمّلة لبعضها البعض لتعزيز طريقة عرض المنتجات وبناء العلامات التجارية؛ والاستفادة من أساليب التصميم لتحسين تصاميم المتاجر والمواد الترويجية، ما يؤدي إلى تعزيز تفاعل العملاء وزيادة المبيعات؛ وتطبيق فهم علم نفس الألوان للتأثير على سلوك الشراء وتحسين تجربة العملاء بشكل عام
القطاع الفرعي	تجارة الجملة **بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة** تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج بيع المنتجات وتصميم المتاجر
وصف مستوى الكفاءة	

المستوى الأول
- تحديد مبادئ الألوان الأساسية ووجهات استخدامها
- الإلمام بدور الألوان في التسويق
- مراقبة استخدام الألوان في طرق عرض المنتجات
- فهم أساليب التصميم الأساسية

المستوى الثاني
- إعداد مجموعات الألوان ليتم استخدامها في المواد الترويجية
- تحليل ردود أفعال العملاء إزاء لوحات الألوان المختلفة المستخدمة
- إعداد ترتيبات جذابة بصرياً للمنتجات
- الاستفادة من أساليب التصميم لتعزيز تفاعل العملاء واهتمامهم

المستوى الثالث
- تنسيق استخدام نظرية الألوان في مختلف المشاريع
- تنظيم جلسات تدريبية حول أساليب التصميم
- تيسير المناقشات حول التسويق البصري
- مراقبة مدى فعالية استخدام الألوان في مجال التسويق

المستوى الرابع
- مراجعة مدى فعالية التصميم للتأثير على سلوكيات الشراء
- اتّباع استراتيجيات استخدام الألوان المتقدمة في بناء العلامة التجارية
- تعزيز فهم علم نفس الألوان لدى الفرق
- تقييم أثر اختيارات الألوان على تجربة العملاء

المستوى الخامس
- وضع أهداف عامة لاستراتيجية استخدام الألوان والتصميم
- إعداد برامج تدريبية شاملة حول نظرية استخدام الألوان
- قيادة المبادرات لتعزيز التسويق المؤثر من خلال التصميم
- تحقيق التميز المؤسسي في التواصل البصري

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تحسين واجهة المستخدم/تجربة المستخدم**
وصف المهارة	تصميم واجهة وعناصر بصرية ترتكز على تجربة العملاء وتفعيلها بشكل متناسق عبر جميع القنوات، وذلك بهدف توفير تجربة تسوق سلسة وبالتالي تعزيز استبقاء العملاء، وتحويل العملاء المحتملين إلى عملاء فعليين
القطاع الفرعي	تجارة الجملة / بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة / تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج / القنوات المتعددة / الدعم التقني وتحليلات البيانات
وصف مستوى الكفاءة	

المستوى الأول
- الإلمام بالعناصر الرئيسية لتصميم واجهة/تجربة المستخدم
- فهم المبادئ الأساسية لتجربة العملاء
- رصد الملاحظات حول قابلية استخدام الواجهة
- الإلمام بأدوات التصميم الأساسية

المستوى الثاني
- ابتكار تصاميم واجهة تتمحور حول المستخدم
- تحليل ملاحظات المستخدمين لتحسين تجربتهم
- وضع مبادئ توجيهية للأصول البصرية
- الاستفادة من البيانات لتعزيز استراتيجيات استبقاء العملاء

المستوى الثالث
- تنسيق مشاريع واجهة/تجربة المستخدم لضمان اتساق التجربة
- تنظيم جلسات اختبار المستخدمين للحصول على المرئيات
- تيسير سُبل التعاون بين فرق التصميم والتطوير
- مراقبة مدى فعالية التصميم في تعزيز استقطاب المستخدمين

المستوى الرابع
- مراجعة مدى فعالية واجهة/تجربة المستخدم بشكل عام لإجراء التحسينات
- دمج ملاحظات المستخدمين في تعديل التصاميم
- تعزيز بناء العلامة التجارية باستخدام الأصول البصرية المتماسكة
- تقييم أثر التغييرات في واجهة/تجربة المستخدم على مستوى رضا العملاء

المستوى الخامس
- وضع رؤية استراتيجية لواجهة/تجربة المستخدم على مستوى المنصات
- وضع أطر للتحسين المستمر في التصميم
- قيادة المبادرات المتعلقة بمختلف الإدارات لتعزيز تجربة المستخدم
- تعزيز الابتكار في استراتيجيات إنشاء واجهة/تجربة المستخدم

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة الموردين

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	إدارة الموردين
وصف المهارة	إدارة العلاقات مع الموردين من خلال التأكد من توافق الأداء مع العقود المُبرمة، وتنفيذ العمليات بحسب المعايير التي تحددها المؤسسة، بما يشمل الالتزام بمعايير السلامة والأمن والامتثال
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تطوير الأعمال المشتريات والإمداد المبيعات عمليات تجارة التجزئة بنية نموذج الأعمال إدارة سلسلة الإمداد والمخزون

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالأدوار الأساسية للموردين والعلاقات معهم
- فهم العناصر الرئيسية لإبرام العقود
- مراقبة عمليات قياس أداء الموردين
- الإلمام بمعايير الامتثال

المستوى الثاني
- وضع معايير الأداء لتقييم الموردين
- تحليل مدى امتثال الموردين للمعايير المؤسسية
- وضع مبادئ توجيهية للتفاوض بشأن العقود
- تقييم الملاحظات الواردة من أصحاب المصلحة الداخليين حول أداء الموردين

المستوى الثالث
- تنسيق المراجعات الدورية للاتفاقيات المبرمة مع الموردين
- تنظيم دورات تدريبية حول ممارسات إدارة الموردين
- تيسير سُبل حل المشكلات في مستوى الأداء
- مراقبة أداء الموردين وحل المشكلات التعاقدية

المستوى الرابع
- مراجعة أداء الموردين لضمان التوافق مع الأهداف الاستراتيجية
- دمج مرئيات الموردين في استراتيجيات المشتريات
- تعزيز العلاقات من خلال التواصل الفعال
- تقييم مدى فعالية نُظم إدارة الموردين

المستوى الخامس
- تحديد التوجه الاستراتيجي للشراكات المُبرمة مع الموردين
- وضع أُطر للتعاون مع الموردين على المدى الطويل
- تحقيق التميز المؤسسي في ممارسات الشراء
- تحديد توقعات المؤسسة في ما يتعلق بالموردين وإدارة عمليات التواصل الأساسية معهم

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
مبادئ التواصل والتصميم البصري

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	مبادئ التواصل والتصميم البصري		
وصف المهارة	إرساء مبادئ التواصل، والتصميم البصري، والأساليب المستخدمة ذات الصلة مع مراعاة احتياجات المؤسسة والسوق المستهدفة وتصورات العملاء وانطباعاتهم		
القطاع الفرعي	تجارة الجملة	بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	القنوات المتعددة	التسويق والترويج	بيع المنتجات وتصميم المتاجر

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالعناصر الأساسية للتصميم البصري
- فهم التصورات عن السوق المستهدفة
- إجراء البحوث عن الأساليب والأدوات المستخدمة في التواصل والتصميم البصري ومقارنتها بهدف ابتكار الأعمال الفنية واستخدام الأساليب المناسبة للتواصل والتصميم البصري بما يلي المتطلبات الإبداعية، والفنية، والإنتاجية المدرجة في موجز التصميم

المستوى الثاني
- تحليل الاتجاهات السائدة في السوق للاسترشاد بها في خيارات التصميم
- وضع مبادئ توجيهية لضمان الاتساق البصري
- تقييم الملاحظات حول مدى فعالية التصميم

المستوى الثالث
- تنظيم ورش عمل حول مبادئ التصميم البصري
- مراقبة أثر التصميم على تعزيز تفاعل العملاء واهتمامهم
- تنظيم البيانات البحثية والنتائج من خلال إجراءات تطوير التصاميم وتحديد العوامل التي قد تشير إلى التصاميم البصرية، ومفاهيم التواصل، ومجالات استخدامها وتؤثر فيها من خلال تفسير موجز التصميم

المستوى الرابع
- اعتماد مبادئ التصميم المتقدمة في الاستراتيجية المؤسسية
- تعزيز الاتساق البصري في جميع المنصات
- مرتجعة مبادئ التواصل والتصميم البصري لتقييم الحلول الإبداعية لموجزات التصميم والاستيضاح من المستخدمين المستهدفين و/أو الجمهور المستهدف بهدف تحديد الصيغ ومنصات الوسائط المتعددة المتخصصة في تقديم المنتجات والخدمات

المستوى الخامس
- تعزيز الابتكار في استراتيجيات التصميم
- وضع مبادئ التواصل والتصميم البصري ومشاركتها مع الموظفين، وطرح مجموعة من الأفكار المتعلقة بالتصميم البصري والتواصل التي تلبي احتياجات الموجز، وتأكيد المتطلبات الإضافية بما يتوافق مع المبادئ العامة للتواصل والتصميم البصري

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تنسيق عناصر التسويق البصري في المتجر

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة		
اسم المهارة	**تنسيق عناصر التسويق البصري في المتجر**		
وصف المهارة	إعداد منصات عرض لبيع المنتجات وإنتاجها وتحديثها بما يتوافق مع متطلبات التسويق البصري، وهذا ينطبق على جميع الشركات التي تبيع منتجات بالتجزئة، فضلاً عن على الموظفين العاملين في الخطوط الأمامية الذين يتمتعون باستقلالية محدودة ويعملون تحت إشراف وتوجيه مباشر من الموظفين الآخرين الذي يتولون أدواراً تشغيليةً في الخطوط الأمامية		
القطاع الفرعي	**تجارة الجملة**	**بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة**	تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	تطوير الأعمال	عمليات تجارة التجزئة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول
- الإلمام بالعناصر الرئيسية للتسويق البصري
- تحديد المتطلبات الأساسية لعرض المنتجات
- تتبّع معايير عرض المنتجات في المتاجر
- فهم المبادئ الأساسية للتصميم

المستوى الثاني
- وضع مبادئ توجيهية لعرض المنتجات في المتاجر بشكل فعال
- تحليل فعالية طرق العرض لتعزيز تفاعل العملاء مع المنتجات
- إعداد ترتيبات جذابة بصرياً
- تقييم مدى الامتثال لمعايير التسويق البصري

المستوى الثالث
- تنسيق جهود التسويق البصري في مختلف المواقع
- تنظيم دورات تدريبية حول أساليب عرض المنتجات
- تيسير سُبل التعاون بين الموظفين العاملين في الخطوط الأمامية
- رصد أداء مبادرات التسويق

المستوى الرابع
- مراجعة استراتيجيات التسويق البصري لضمان تحسينها بشكل مستمر
- دمج مرئيات العملاء في تصميم منصات العرض
- تعزيز تفاعل الفئات المستهدفة من خلال إعداد منصات عرض جذابة بصرياً
- تقييم مدى فعالية طرق عرض المنتجات بشكل عام

المستوى الخامس
- وضع رؤية استراتيجية للتسويق البصري على مستوى الهيئة
- وضع أُطر للممارسات المبتكرة المتعلقة بالتسويق
- قيادة المبادرات لتعزيز مبيعات المنتجات
- تحقيق التميز المؤسسي في التسويق البصري

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التسويق البصري وعرض المخزون

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	التسويق البصري وعرض المخزون
وصف المهارة	عرض المخزون لتعزيز المبيعات، بما يشمل إعداد مناطق عرض المنتجات والسلع، وإعداد منصات العرض وتفكيكها، وتوسيم منصات عرض المخزون في متاجر التجزئة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة المبيعات
وصف مستوى الكفاءة	

المستوى الأول
- الإلمام بأساسيات طرق عرض المخزون
- فهم المبادئ الرئيسية لعرض المنتجات في المتاجر
- تتبّع أساليب تنظيم المخزون
- الإلمام بمتطلبات إعداد منصات العرض

المستوى الثاني
- ابتكار تصاميم فعالة لعرض المخزون
- تحليل تفاعلات العملاء مع منصات العرض
- وضع مبادئ توجيهية لبيع المنتجات موسمياً
- تقييم الملاحظات حول مدى فعالية منصات العرض

المستوى الثالث
- تنسيق مبادرات التسويق البصري لتعزيز المبيعات
- تنظيم دورات تدريبية للموظفين حول طرق عرض المنتجات
- تيسير سبل جمع الملاحظات من العملاء
- مراقبة مدى فعالية استراتيجيات التسويق

المستوى الرابع
- مراجعة استراتيجيات طرق عرض المنتجات بشكل عام لضمان تحسينها باستمرار
- دمج مرئيات العملاء في القرارات المتعلقة ببيع المنتجات
- تعزيز التعاون بين فِرق العمل لضمان إعداد منصات عرض متماسكة للمنتجات
- تقييم أثر بيع المنتجات على أداء المبيعات

المستوى الخامس
- وضع أهداف عامة للتسويق البصري
- وضع استراتيجيات شاملة للابتكار في عرض المنتجات في المتاجر
- قيادة مبادرات تحسين طرق عرض المخزون
- تحقيق التميز في التسويق البصري في مختلف القنوات

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
استراتيجية التسويق البصري للعلامة التجارية

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**استراتيجية التسويق البصري للعلامة التجارية**
وصف المهارة	إعداد استراتيجيات التسويق البصري للعلامات التجارية الجديدة والقائمة، فضلاً عن تنفيذها وإدارتها، وتنطبق هذه المهارة على كبار أخصائي التسويق البصري والتصميم العاملين باستقلالية في مختلف القطاعات وسياقات الأعمال والذين ويراعون السياسات والإجراءات المؤسسية القائمة، فضلاً عن أنهم يتولون مسؤولية اتخاذ القرارات الإبداعية والاستراتيجية بحكم دورهم الوظيفي
القطاع الفرعي	**تجارة الجملة** **بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة** تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • فهم أساسيات الهوية البصرية للعلامة التجارية • الإلمام بالعناصر الرئيسية لبناء العلامة التجارية بشكل فعال • مراقبة تنفيذ المبادئ التوجيهية الخاصة بالعلامة التجارية • الإلمام بالاستراتيجيات الترويجية **المستوى الثاني** • إعداد استراتيجيات التسويق البصري للعلامة التجارية • تحليل الاتجاهات السائدة في السوق للاسترشاد بها في تحديد هوية العلامة التجارية • وضع مبادئ توجيهية لصياغة رسائل متماسكة للعلامة التجارية • تقييم الملاحظات الواردة من أصحاب المصلحة حول مدى فعالية العلامة التجارية **المستوى الثالث** • ضمان التنسيق بين الفِرق متعددة الوظائف لتعزيز حضور العلامة التجارية • تنظيم ورش عمل حول تنفيذ استراتيجية العلامة التجارية • تيسير سبل دمج هوية العلامة التجارية في منصات العرض البصرية • مراقبة الاتساق في جميع الجهود المبذولة لبيع المنتجات **المستوى الرابع** • مراجعة استراتيجيات العلامات التجارية لقياس مدى فعاليتها في تعزيز تفاعل الفئات المستهدفة • اعتماد الأساليب المتقدمة لبناء العلامات التجارية في بيع المنتجات • تعزيز الولاء للعلامة التجارية من خلال تعزيز طرق عرضها استراتيجياً • تقييم أثر بناء العلامة التجارية على تصورات العملاء **المستوى الخامس** • تحديد التوجه الاستراتيجي للتسويق البصري للعلامة التجارية • وضع أطر لابتكار استراتيجيات العلامة التجارية • قيادة المبادرات الهادفة إلى تعزيز التوعية بالعلامة التجارية • تحقيق التميز المؤسسي في طرق عرض العلامة التجارية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة التسويق البصري

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة التسويق البصري**
وصف المهارة	الإشراف الاستراتيجي على مبادرات التسويق البصري وتحسينها في قطاع تجارة الجملة والتجزئة لدعم مبيعات المنتجات وتعزيز تفاعل العملاء معها، فضلاً عن زيادة إجمالي المبيعات
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالمبادئ الأساسية للتسويق البصري • تحديد الأدوار الرئيسية في مجال بيع المنتجات • مراقبة الامتثال لمعايير التسويق البصري • فهم العمليات التشغيلية الأساسية لبيع المنتجات **المستوى الثاني** • وضع خطط شاملة لبيع المنتجات • تحليل فعالية الاستراتيجيات البصرية الحالية • وضع مبادئ توجيهية لضمان اتساق عملية بيع المنتجات • تقييم ملاحظات العملاء حول طرق عرض المنتجات **المستوى الثالث** • تنسيق مبادرات التسويق لتعزيز طريقة عرض المنتجات • تنظيم برامج تدريبية للمتسوقين في مجال التسويق البصري • تيسير سبل التعاون بين الإدارات • مراقبة أداء الجهود المبذولة في بيع المنتجات **المستوى الرابع** • مراجعة استراتيجيات التسويق البصري بشكل عام • دمج مرئيات العملاء في القرارات المتعلقة ببيع المنتجات • تعزيز مواءمة العلامة التجارية من خلال عرض المنتجات بفعالية • تقييم مدى فعالية الاستراتيجيات البصرية **المستوى الخامس** • وضع أهداف عامة للتميز في التسويق البصري • وضع أُطر للممارسات المبتكرة المتعلقة بالتسويق • قيادة المبادرات لتحسين طريقة عرض المنتجات • تحقيق نجاح المؤسسة في مجال التسويق البصري

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
عرض المنتجات لتعزيز التسويق البصري

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**عرض المنتجات لتعزيز التسويق البصري**
وصف المهارة	مراقبة مدى دقة طرق العرض وفقاً للمبادئ التوجيهية للتسويق البصري للمنتجات
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • فهم أساسيات المبادئ التوجيهية للتسويق البصري • إدراك مدى أهمية دقة طرق عرض المنتجات • إعداد منصات عرض للمنتجات وصيانتها بهدف تحقيق الأثر البصري الأمثل، فضلاً عن تنفيذ الأنشطة بأقل قدر من التعطيل بهدف تعزيز خدمة العملاء وتسهيل حركتهم في المتاجر **المستوى الثاني** • وضع معايير لتقييم مدى دقة طرق عرض المنتجات • تحليل ردود أفعال العملاء إزاء التسويق البصري • وضع مبادئ توجيهية لضمان عرض المنتجات بفعالية • تقييم الملاحظات الواردة من فِرق المبيعات حول جودة طرق عرض المنتجات **المستوى الثالث** • تنظيم مراجعات دورية للتسويق البصري • مراقبة دقة طرق عرض المنتجات وفقاً للمبادئ التوجيهية الخاصة بعرض المنتجات لدواعي التسويق البصري وتعديلها بحسب الحاجة، وتعميم معايير التسويق البصري والمتطلبات ذات الصلة على أعضاء الفريق لضمان دقة طريقة عرض المنتجات أو الخدمات التي يروّج لها **المستوى الرابع** • تعزيز تفاعل العملاء من خلال إعداد منصات عرض جذابة بصرياً • تقييم الأثر العام للاستراتيجيات البصرية • إدارة عملية إعداد منصات العرض وصيانتها بهدف تحقيق التوازن والأثر البصري مع ضمان دقة طريقة عرض المنتجات أو الخدمات وفقاً لمعايير ومتطلبات التسويق البصري **المستوى الخامس** • تنظيم دورات تدريبية شاملة على أساليب عرض المنتجات • قيادة مبادرات تحسين فعالية عرض المنتجات في المتاجر • تعزيز الابتكار في مجال التسويق البصري

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الإلمام باللوائح التنظيمية للتسويق البصري

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**الإلمام باللوائح التنظيمية للتسويق البصري**
وصف المهارة	إثبات الكفاءة في فهم معايير التسويق البصري والالتزام بها بهدف تحسين المظهر الجمالي وتجربة المستهلك في متاجر الجملة والتجزئة
القطاع الفرعي	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالمعايير الأساسية للتسويق البصري • فهم مدى أهمية الامتثال للوائح التنظيمية • تحديد اللوائح التنظيمية الرئيسية التي تؤثر في بيع المنتجات • الإلمام بالمبادئ التوجيهية للمؤسسة
	المستوى الثاني • الإلمام باللوائح المحلية والوطنية للتسويق البصري • تحليل متطلبات الامتثال لعرض المنتجات بفعالية • إعداد قوائم مرجعية لمعايير التسويق • تقييم أثر اللوائح التنظيمية على تجربة العملاء
	المستوى الثالث • تنسيق برامج التدريب لضمان الالتزام بمعايير التسويق البصري • تنظيم عمليات التدقيق لتقييم مدى الامتثال للوائح التنظيمية • تيسير المناقشات حول المستجدات التنظيمية • مراقبة مدى فعالية ممارسات بيع المنتجات
	المستوى الرابع • مراجعة الامتثال العام للوائح التنظيمية للتسويق البصري • تطبيق المرئيات التنظيمية في استراتيجيات التسويق • تعزيز سبل التعاون بين الفِرق لضمان تحقيق الالتزام بشكل متسق • تقييم أثر الامتثال التنظيمي على تصورات المستهلكين
	المستوى الخامس • وضع أهداف استراتيجية للامتثال التنظيمي في مجال التسويق البصري • وضع أطر للإحاطة المستمرة بشأن اللوائح • قيادة المبادرات لتعزيز فهم معايير التسويق • قيادة التميز في الامتثال على مستوى المؤسسة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
إدارة المستودعات

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**إدارة المستودعات**
وصف المهارة	مراقبة عمليات المستودعات، وينطوي ذلك على تحديد متطلبات مراقبة الوظائف والعمليات التشغيلية، وتحديد حالات التفاوت في التخزين التي تتطلب المراقبة، ووضع جداول المراقبة، ومراقبة المخزون والآلات والمعدات. كما ينطوي ذلك أيضاً على مراقبة الموارد البشرية وتقنية المعلومات، والتواصل وإعداد التقارير بشأن أمن المستودعات
القطاعات الفرعية	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	المبيعات إدارة سلسلة التوريد والمخزون
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بعمليات المستودعات الأساسية • تحديد الأدوار الرئيسية في إدارة المستودعات • تتبّع إجراءات مراقبة المخزون الأساسية • الإلمام بمتطلبات التخزين **المستوى الثاني** • وضع الإجراءات اللازمة لتنفيذ عمليات المستودعات بكفاءة • تحليل احتياجات مراقبة المخزون • وضع جداول فحص المخزون • تقييم الامتثال للمبادئ التوجيهية التشغيلية **المستوى الثالث** • تنسيق الأنشطة لضمان الأداء الأمثل للمستودعات • تنظيم الدورات التدريبية للموظفين بشأن المعايير التشغيلية • تيسير التواصل بين الفرق بشأن المشكلات المرتبطة بالمستودعات • مراقبة كفاءة إجراءات المستودعات بشكل عام **المستوى الرابع** • مراجعة مقاييس أداء المستودعات لضمان التحسين المستمر • تضمين أساليب المراقبة المتقدمة في العمليات التشغيلية • تقييم أثر إدارة المستودعات في كفاءة سلسلة الإمداد **المستوى الخامس** • تحديد التوجه الاستراتيجي لممارسات إدارة المستودعات • وضع أطر للحلول المبتكرة في إدارة المستودعات • تعزيز التميز في إدارة المستودعات على مستوى المؤسسة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تحليلات المواقع الإلكترونية وتقييم الاتجاهات السائدة في السوق

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**تحليلات المواقع الإلكترونية وتقييم الاتجاهات السائدة في السوق**
وصف المهارة	مراقبة وتفسير البيانات المتاحة على شبكة الإنترنت في ما يتعلق بأداء مواقع التجارة الإلكترونية، ويتطلب ذلك إمكانية الوصول إلى البيانات ومراجعتها، وتحديد كفاءة الأنشطة التجارية الإلكترونية، وتقديم التوصيات لإجراء التحسينات المستقبلية. وتناسب هذه المهارة الأفراد الذين يمارسون أدواراً تشغيلية في مجموعة متنوعة من الشركات التي تعمل عبر الإنترنت لبيع المنتجات وتقديم الخدمات
القطاعات الفرعية	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	عمليات تجارة التجزئة بيع المنتجات وتصميم المتاجر القنوات المتعددة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بمفاهيم تحليلات المواقع الإلكترونية الأساسية • تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية للتجارة الإلكترونية • تتبّع مصادر البيانات عبر الإنترنت • الإلمام بأساليب إعداد التقارير الأساسية **المستوى الثاني** • وضع منهجيات لتفسير البيانات المتعلقة بأداء أنشطة التجارة الإلكترونية • تحليل الاتجاهات السائدة في السوق بهدف توجيه قرارات الأعمال • إعداد التقارير بشأن أنشطة المواقع الإلكترونية • تقييم مستوى التواصل مع العملاء من خلال إجراء التحليلات **المستوى الثالث** • تنسيق أنشطة جمع بيانات المواقع الإلكترونية وتحليلها • عقد ورش العمل التي تتناول تفسير البيانات • تيسير عقد المناقشات بشأن الاتجاهات السائدة في السوق والآثار المترتبة عليها • مراقبة فاعلية استراتيجيات التجارة الإلكترونية **المستوى الرابع** • مراجعة أداء أنشطة التجارة الإلكترونية بشكل عام لاستخلاص المرئيات الاستراتيجية • إدراج نتائج التحليلات في استراتيجيات التسويق والمبيعات • تعزيز التعاون بين الإدارات لاتخاذ القرارات القائمة على البيانات • تقييم اثر التحليلات في نجاح الأعمال **المستوى الخامس** • وضع الأهداف العامة لتحليلات التجارة الإلكترونية • تحديد أُطر لإدخال التحسينات باستمرار على الاستراتيجيات المرتبطة بالأنشطة الإلكترونية • قيادة المبادرات الرامية إلى تعزيز الابتكار من خلال مرئيات البيانات • تعزيز التميز في تقييم الاتجاهات السائدة في السوق على مستوى المؤسسة

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
تصميم الموقع الإلكتروني

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	تصميم الموقع الإلكتروني
وصف المهارة	تحديد ومراجعة أغراض المواقع الإلكترونية وتوقعاتها ووظائفها، بالإضافة إلى تحليل متطلبات تصميم واجهة المستخدم
القطاعات الفرعية	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة تطوير الأعمال عمليات تجارة التجزئة
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بالمبادئ الأساسية لتصميم المواقع الإلكترونية • الإلمام بتوقعات التصميم • التأكد من استيفاء المواقع الإلكترونية المتطلبات ذات الصلة من خلال إجراء الاختبارات، واستكمال هياكل التصميم وتوثيقها، وجمع الملاحظات المستمدة من نتائج الاختبارات وتوثيقها لدعم تعديلات تطبيقات الويب عند الحاجة **المستوى الثاني** • وضع مواصفات التصميم لمشاريع المواقع الإلكترونية • تحديد متطلبات التصميم وتوثيقها وتقديم محتوى منطقي يمكن للمستخدمين الوصول إليه على الموقع الإلكتروني • تحليل متطلبات تصميم واجهة المستخدم، بما يشمل احتياجات المستخدم والمبادئ التوجيهية للتصميم ونُظم التشغيل وعناصر اختبار المواقع الإلكترونية **المستوى الثالث** • تنسيق مشاريع التصميم لتحقيق المواءمة مع أهداف المؤسسة • تنظيم عمليات مراجعة مفاهيم تصميم المواقع الإلكترونية • تيسير سبل التعاون بين فِرق التصميم والتطوير • رصد ملاحظات المستخدم لإدخال التحسينات على التصميم **المستوى الرابع** • تضمين مبادئ التصميم المتقدمة في عملية تطوير المواقع الإلكترونية • تقييم نتائج تجربة المستخدم • تحديد وظائف المواقع ومراجعتها، وتطوير عناصر البرمجيات ودمجها في المواقع الإلكترونية لإنشاء تطبيقات الويب، وتحديد متطلبات تخزين البيانات، وتصميم النماذج الأولية لواجهات المستخدم **المستوى الخامس** • تحديد الرؤية الاستراتيجية لتحقيق التميز في تصميم المواقع الإلكترونية • إعداد المبادئ التوجيهية الشاملة لممارسات التصميم • قيادة مبادرات تصميم وظائف مبتكرة في المواقع الإلكترونية • تعزيز نجاح المؤسسة في مجال تطوير المواقع الإلكترونية

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
التواصل في مكان العمل

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	التواصل في مكان العمل
وصف المهارة	التواصل مع الموظفين لتعميم المعلومات على مستوى المؤسسة
القطاعات الفرعية	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	التسويق والترويج القنوات المتعددة بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة تطوير الأعمال إدارة تجربة العملاء التخطيط للطلب بنية نموذج الأعمال تقييم الأسعار
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • الإلمام بمبادئ التواصل الأساسية • القدرة على التواصل الإيجابي بطريقة تراعي الاختلافات بين الأفراد في مكان العمل **المستوى الثاني** • تحليل احتياجات التواصل على مستوى الإدارات • إعداد نماذج للرسائل الداخلية • تقييم الملاحظات الواردة بشأن كفاءة التواصل • الاستفادة من المعرفة بمهارات التواصل الأساسية لإقامة علاقات إيجابية وبناء الثقة المتبادلة والحفاظ عليها في مكان العمل **المستوى الثالث** • عقد الدورات التدريبية حول ممارسات التواصل الفعالة • مراقبة مسارات التواصل في المؤسسة • إعداد خطط التواصل وتنفيذها بالمواءمة مع استراتيجيات التواصل **المستوى الرابع** • تقييم أثر التواصل في مستويات رضا الموظفين • تنفيذ استراتيجيات التواصل لإحداث أثر في ثقافة المؤسسة، وإنشاء منصات وقنوات تواصل لتحقيق الأهداف ذات الصلة **المستوى الخامس** • اعتماد استراتيجيات وسياسات إشراك الموظفين بما يتواءم مع منظومة الأعمال المتغيرة وأهداف المؤسسة ومعدل قبول الموظفين

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

وثيقة المهارة الفنية
الصحة والسلامة في مكان العمل

القطاعات الفرعية التي تُستخدم فيها المهارة

القطاع	تجارة الجملة والتجزئة
اسم المهارة	**الصحة والسلامة في مكان العمل**
وصف المهارة	إنشاء نظام للصحة والسلامة في مكان العمل، بالإضافة إلى وضع سياسات وإجراءات الصحة والسلامة في المكان وضمان الامتثال لها
القطاعات الفرعية	تجارة الجملة بيع المركبات ذات المحركات بالجملة/التجزئة تجارة التجزئة
المجموعات الوظيفية ذات الصلة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر عمليات تجارة التجزئة الامتثال لمعايير الصحة والسلامة القنوات المتعددة إدارة تجربة العملاء الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية إدارة سلسلة التوريد والمخزون
وصف مستوى الكفاءة	

المستوى الأول

- الإلمام بالمبادئ الأساسية للسلامة في مكان العمل
- الإلمام بإجراءات السلامة الأساسية
- الامتثال لسياسات وإجراءات الصحة والسلامة في مكان العمل من خلال تطبيق ممارسات العمل الآمنة، وإجراءات الاستجابة لحالات الطوارئ في مكان العمل، ومراقبة المخاطر، والمشاركة في أنشطة إدارة الصحة والسلامة في مكان العمل

المستوى الثاني

- وضع إجراءات تنفيذ بروتوكولات السلامة
- تطبيق برامج وسياسات وإجراءات الصحة والسلامة في مكان العمل وتفسيرها، بالإضافة إلى تطبيق برامج إدارة المخاطر، وتثقيف الموظفين بشأن تلك السياسات والإجراءات، وتنفيذ برامج الصحة والسلامة وتدابير مراقبة المخاطر ذات الصلة

المستوى الثالث

- تنسيق الجلسات التدريبية المقدمة للموظفين بشأن السلامة
- إجراء عمليات المراجعة لتقييم الامتثال لمبادئ السلامة في مكان العمل
- تيسير إجراء النقاشات المرتبطة بتحسين ممارسات الصحة والسلامة
- مراقبة فاعلية تدابير السلامة

المستوى الرابع

- مراجعة أداء ممارسات السلامة بشكل عام بغية التحسين المستمر
- تضمين استراتيجيات الصحة والسلامة في الممارسات التشغيلية
- تقييم أثر تدابير السلامة في رفاه الموظفين

المستوى الخامس

- تحديد التوجه الاستراتيجي لبرامج الصحة والسلامة في مكان العمل
- وضع أُطر للدورات التدريبية المستمرة حول السلامة
- تطبيق نُظم الصحة والسلامة في مكان العمل، ووضع وتقييم السياسات ذات الصلة وتدابير مراقبة المخاطر، والتشاور مع الموظفين واللجان في هذا المجال وفقاً لنظام الصحة والسلامة في مكان العمل

ملاحظة: يستوجب القطاع الفرعي المشار إليه هنا توفر المهارة المذكورة آنفاً بمستويات متفاوتة لوظائف مختلفة ضمن المجموعة الوظيفية

مقدمة عن وثائق المهارات العامة

في إطار قاموس مهارات قطاع تجارة الجملة والتجزئة، أُعدت وثائق المهارات العامة لتشمل **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، و(ب) السلوك، و(ج) السياق، و(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 تميز بين مستويين من مستويات الكفاءة
المستوى	المستوى **الذي يتعين تقييم الفرد** وفقاً له - بحسب تعريف مستويات الكفاءة

بالإضافة إلى ذلك، **تُصنف الكفاءة في المهارات العامة إلى ثلاثة مستويات:**
أساسية (المستوى الأول)، ومتنوعة (المستوى الثاني)، وشاملة (المستوى الثالث)

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

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

شاملة: في هذا المستوى، يمتلك المهنيون **معرفةً عميقةً 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. ويتضمن الوثيقة العناصر الآتية:

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

وصف المهارة	يقدم **شرحاً مفصّلاً للمهارة، ونطاقها، والغرض منها، وأهميتها،** ويوضح ما تنطوي عليه المهارة وطريقة تطبيقها في بيئة العمل
نوع المهارة	**تصنّف** المهارات إلى **5 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 تُستخدم في **التقييم** بحسب تعريف المهارة
وصف مستوى الكفاءة	**يوضح الأداء المتوقع إظهاره لإحراز تقدم،** ويقاس مستوى الكفاءة في المهارات العامة على **مقياس يبدأ من المستوى 1 وينتهي بالمستوى المتقدم 3.** 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 وعلى 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 ذات الصلة 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 كيفيّة 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 المتّبعة لاستخدام الأدوات والمنصات الرقمية من أجل زيادة الإنتاجية • المعرفة المتنوعة بالمخاطر المرتبطة بالأدوات الرقمية وطرق التخفيف من حدتها • تحديد الأدوات الرقمية والتطورات التقنية المناسبة بناءً على إمكانية تحسين إنتاجية فريق العمل باستخدامها • استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات الرقمية، تحت إشراف محدود • التصرف بناءً 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 بناءً على إمكانية تحسين إنتاجية المؤسسة باستخدامها • استخدام مجموعة كبيرة من الأدوات والتقنيات الرقمية بدون الحاجة إلى مساعدة • تأدية دور القدوة في التصرف وفقاً للاستخدام الآمن والفعال 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 المتقدمة من خلال دراسة محتواها دراسةً نقدية واستنتاج المعلومات الأكثر أهمية • التعبير عن المفاهيم المتقدمة بالكتابة، وتخصيص المحتوى لأطياف واسعة من القراء • تقديم ردود مستنيرة من خلال فهم الحجج والمناقشات اللفظية المعقدة ودراسة السياق دراسةً 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 معلومات رياضية جزئياً • فهم المعلومات المقدمة 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 وبعض غير المألوف منها • عرض المعلومات بشكل فعال في رسوم بيانية أو خرائط أو مخططات أو رسوم بيانية أو جداول • تطبيق المفاهيم الرياضية في السياق الذي يتطلب تقييمات كمية • استخدام بعض الأدوات الرقمية المحددة لإجراء المهام الحسابية، تحت إشراف محدود **المستوى الثالث** • تقييم المعلومات الرياضية المتضمنة في مجموعة من المهام والنصوص • التحليل الفعال للمعلومات المعروضة في رسوم بيانية أو خرائط أو مخططات أو رسوم بيانية أو جداول • تطبيق الرياضيات المتقدمة في عدد من السياقات، بما يشمل معالجة البيانات والمعلومات • تعديل الأدوات الرقمية لتناسب المهام الحسابية، بدون الحاجة إلى مساعدة وفي 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، وغيرها)	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 المتّبعة في ضبط الموارد المالية الشخصية لتحقيق الاستقرار المالي • المعرفة الأساسية بالخطوات المتّبعة 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 الناجعة المتّبعة في ضبط الموارد المالية الشخصية لتحقيق الاستقرار المالي • المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة 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 المتّبعة في إدارة الشؤون المالية • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في ضبط الموارد المالية الشخصية لتحقيق الاستقرار المالي • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في الوقاية من الاحتيال المالي • المعرفة الشاملة بالنُهج المتّبعة في تعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة • إنشاء نظام لإدارة الدخل والمصروفات بفاعلية • إعداد خطة ميزانية على مستوى المؤسسة • وضع تصاميم جديدة للنُهج المتّبعة 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 (مثل أدوات ومعدات تتبّع الصحة، وأدوات التغذية التي تناسب الاحتياجات الشخصية وجلسات التأمل الموجهة عبر الإنترنت)
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • المعرفة الأساسية بأهمية اتّباع نظام غذائي صحي وممارسة التمارين الرياضية بانتظام والمخاطر المرتبطة بالصحة • المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في الحفاظ على صحة بدنية ونفسية جيدة • المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية الشائعة الاستخدام في سياق الصحة واللياقة • الوعي بالنظام الغذائي الصحي وممارسة التمارين بانتظام على المستوى الشخصي • الاعتياد على ممارسة الأنشطة الشائعة المتّبعة 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 المتّبعة في الحفاظ على صحة بدنية ونفسية جيدة • المعرفة الواسعة بالأدوات الرقمية الخاصة للاستخدام في سياق الصحة واللياقة البدنية • رفع مستوى وعي الفريق بأهمية اتّباع 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 المثبتة الفاعلية • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في الحفاظ على صحة بدنية ونفسية جيدة • المعرفة الشاملة بالنُهج المتّبعة في تعديل الأدوات الرقمية اللازمة لتلبية احتياجات خاصة على مستوى الصحة واللياقة البدنية • قيادة جهود تعزيز الوعي بأهمية اتّباع 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
التعلم الذاتي

نوع المهارة المستخدمة

اسم المهارة	التعلم الذاتي
وصف المهارة	تطبيق النُهج المختلفة التي تفيد في تيسير مهارات التعلم الذاتي المستمر في سياقات مختلفة لتعزيز التطور الذاتي وتحقيق الأهداف بعيدة المدى في المسار المهني
نوع المهارة	أساسية / شخصية / اجتماعية / تحليلية / استشرافية
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	تحديد احتياجات التعلم إيجاد فرص التعلم والقنوات الميسرة له الحفاظ على روح حب الاستطلاع والفضول والتحلي بعقلية النمو والتطوير الانفتاح على تعلم كل جديد ونبذ المعرفة البالية توظيف المهارات الحالية لاكتساب مهارات جديدة وتعزيز التعلم بسرعة استخدام الأدوات الرقمية (مثل الدروس التعليمية عبر الإنترنت ومنصات التعلم الإلكتروني)
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • المعرفة الأساسية بأهمية التعلم والتطور • المعرفة الأساسية حول فرص التعلم المناسبة المتاحة • المعرفة الأساسية بأهمية حب الاستطلاع والفضول • المعرفة الأساسية بأهمية تقبل التعلم • المعرفة الأساسية بالفروقات بين أنواع المهارات • المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية الشائعة المتاح استخدامها للتعلم • الدراية باحتياجات التعلم الشخصية وأهدافها • توضيح فرص التعلم 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 التعلم • استخدام الأدوات الرقمية الشائعة التعلم **المستوى الثاني** • المعرفة الواسعة بأثر التعلم في تطوير الذات • المعرفة الواسعة بالنُهج المتّبعة في إيجاد فرص التعلم والقنوات الميسرة له • المعرفة الواسعة بأهمية اتّباع عقلية موجهة نمو النمو • المعرفة الواسعة بأهمية التحلي بعقلية منفتحة على التعلم الجديد ونبذ المعرفة البالية • المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة في تنمية المهارات الحالية لتعلم مهارات جديدة • المعرفة الواسعة بالأدوات الرقمية الخاصة المتاح استخدامها للتعلم • تحديد احتياجات تعلم الفريق وأهدافه • اكتشاف فرص التعلم المناسبة بناءً على إمكانات التطور • إظهار حب الاستطلاع والفضول في أوساط الفريق لتعزيز نمو الفريق وتطوره • إظهار الانفتاح على تعلم معلومات جديدة تخالف المعتقدات الراسخة لدى الفريق • تطبيق مبدأ توليف المهارات المختلفة معاً في بيئة التعلم لتنمية المهارات القابلة للتطبيق في مواقف جديدة • توجيه استخدام الأدوات الرقمية الخاصة لأغراض التعلم **المستوى الثالث** • المعرفة الشاملة باستراتيجيات التعلم والتطور • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في العثور على فرص التعلم والقنوات الميسرة له • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات التي تعزز روح الفضول والتطلع إلى النمو • المعرفة الشاملة بأهمية التحلي بعقلية منفتحة لتعلم 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 المتّبعة لتعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة • تحديد أهداف التعلم على مستوى المؤسسة • إجراء مقارنة بين فرص التعلم ذات الصلة لإعداد خطة التعلم • تقديم قدوة يحتذى بها على مستوى المؤسسة في حب الاستطلاع والفضول لتعزيز النمو والتطور المؤسسيّين • تقديم قدوة يحتذى بها في الانفتاح على تعلم معلومات جديدة تخالف المعتقدات الراسخة على مستوى المؤسسة • تهيئة بيئة تعلم تيسر توليف المهارات وتوظيفها في تعلم مهارات قابلة للتطبيق في مواقف جديدة • تعديل الأدوات الرقمية لتقديم تجربة تعلم 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 (مثل الرزنامة الإلكترونية وحلول التخطيط للمهام وإدارة المشاريع)

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول

- المعرفة الأساسية بالنُهج العامة المتّبعة في ترتيب المهام حسب الأولوية
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في تنظيم الأنشطة حسب الأولوية
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في تحديد الأهداف على المديَين القصير والبعيد
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في تقدير المدة اللازمة لإنجاز كل نشاط لإعداد جداول زمنية لإنجاز المهام في الوقت المطلوب
- المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية الشائعة الاستخدام في التخطيط
- العمل وفق الأولويات المحددة مسبقاً
- إنجاز المهام الشخصية وفقاً للخطة الموضوعة
- وضع أهداف شخصية قصيرة المدى وبعيدة المدى بما يتوافق مع جميع الأهداف الشخصية والمهنية تحت الإشراف
- تطبيق النُهج المتّبعة 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 المتّبعة في تنظيم الأنشطة حسب الأولوية
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة في وضع الأهداف القصيرة والبعيدة المدى
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة 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 التقدم المحرز
- وضع أهداف تتوافق مع الأهداف العامة للفريق باتّباع 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 المتّبعة في وضع الأهداف القصيرة والبعيدة المدى
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في تقدير المدة اللازمة لإنجاز كل نشاط لإعداد جداول زمنية لإنجاز المهام في الوقت المطلوب
- المعرفة الشاملة بالنُهج المتّبعة في تعديل الأدوات الرقمية بحسب احتياجات حالات التخطيط الخاصة
- تحديد الأولويات مع أخذ العوامل المختلفة في الاعتبار، مثل المخاطر ومدى توفر الموارد والأهمية الاستراتيجية
- التخطيط للأنشطة المؤسسية من 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 من دون 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 الناجعة لتوجيه السلوك والأفكار والعواطف • التأمل في الهوية الشخصية وتصور الآخرين لها وتعزيز الثقة بها وإظهار أصالتها • إدراك أساليب الرعاية الذاتية الفعالة	**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 الناجعة 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 المتقدمة بآليات تطبيقها • تطوير الأساليب الأكثر نجاعة في توجيه السلوك والأفكار والعواطف على مستوى المؤسسة • وضع استراتيجية لهوية المؤسسة • تطبيق أساليب الرعاية الذاتية الفعالة		

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 (مثل 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 المتّبعة في الإنصات الفعال
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في تعديل التواصل بما يتوافق مع الفئة المستهدفة
- المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية الشائعة 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 المتّبعة في الإنصات الفعال
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة 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 الفعال للفهم السليم لوجهات نظر الفريق والأمور التي تشغله والتفاعل معها بطريقة مناسبة
- تعديل أسلوب التواصل والمفردات المستخدمة بما يتناسب مع الفئة المستهدفة لتعزيز التواصل الفعال
- 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 (مثل البريد الإلكتروني والتقارير والعروض التقديمية) لنقل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر للآخرين شفهياً أو تحريرياً
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في الإنصات الفعال
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في تعديل التواصل بما يتوافق مع الفئة المستهدفة
- المعرفة الشاملة بالنُهج المتّبعة لتعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة
- عرض الأفكار المعقدة والتعبير عنها شفهياً بتوظيف المهارات المتقدمة في القواعد اللغوية والتهجئة والترقيم
- إعداد وثائق مكتوبة بأسلوب مقنع وجودة عالية بتوظيف المهارات المتقدمة في القواعد اللغوية والتهجئة والترقيم
- غرس ثقافة الإنصات الفعال 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 وتميزها 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 بالنهج المتّبعة 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 المتّبعة في الاطلاع على التصورات المختلفة والمتباينة عن العالم، وإدراك التحيزات الثقافية والافتراضات الضمنية • المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة في إظهار الاحترام للأفراد والجماعات الذين لديهم تصورات مختلفة عن العالم • المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة 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 تصورات مختلفة 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 المتّبعة في توفير بيئة شاملة يندمج فيها جميع الأفراد والجماعات على اختلاف تصوراتهم عن العالم • قيادة مبادرات تعزز التعاون والتواصل بين الثقافات بما يسهم 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 التعلم 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 وتقبلها إظهار الثقة والنزاهة

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول

- المعرفة الأساسية بالمنافع المتحققة من دعم الأفراد
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في إدارة أصحاب المصلحة من مختلف الفئات
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في تقديم ملاحظات وتقييمات بناءة وتقبلها
- 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 المتّبعة في إدارة أصحاب المصلحة من الفئات المختلفة
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة بتقديم تقييمات وملاحظات بناءة وتقبلها
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة في تعزيز الثقة والنزاهة في العلاقات
- إعداد الآخرين لتنفيذ المهام والمسؤوليات المنوطة بهم
- إدارة بيئة شاملة قائمة على روح الفريق وترحب بالمدخلات والإسهامات المختلفة
- تقديم تقييمات وملاحظات بناءة وتقبل تقييمات وملاحظات الفريق
- تشجيع النزاهة والأمانة في بيئة عمل الفريق

المستوى الثالث

- المعرفة الشاملة باستراتيجيات تمكين الأفراد والمنافع المتحققة منه
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في إدارة أصحاب المصلحة من الفئات المختلفة
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في تقديم ملاحظات وتقييمات بناءة وتقبلها
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في تعزيز الثقة والنزاهة في العلاقات
- تمكين الآخرين من تنمية مهاراتهم وبناء قدراتهم
- تهيئة بيئة ترحب بالمدخلات والإسهامات المختلفة على مستوى المؤسسة
- غرس ثقافة تقديم تقييمات وملاحظات بناءة وتقبلها 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	اتّباع القواعد المحددة داخل الفريق	الإسهام في تحقيق أهداف الفريق	استخدام الأدوات الرقمية (مثل الوثائق والأجهزة المشتركة)

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول

- المعرفة الأساسية بالأساليب المتّبعة في التعاون الفعال
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في إدارة الخلافات
- المعرفة الأساسية بالدور والمسؤوليات المنوطة بالفرد شخصياً وبتلك المنوطة بالآخرين
- المعرفة الأساسية بأهمية النُهج المتّبعة 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
- اتّباع 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 الإشراف
- استخدام الأدوات الرقمية الشائعة الاستخدام في سياق العمل الجماعي بمساعدة الآخرين

المستوى الثاني

- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة في التعاون الفعال
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة في إدارة الخلافات
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة في توزيع الأدوار والمسؤوليات على أفراد الفريق واستيفائها
- المعرفة الواسعة بأهمية الأساليب المتّبعة 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 المتّبعة في التعاون الفعال
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في إدارة الخلافات
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في إدارة المواهب وتحديد الأدوار والمسؤوليات لكل فرد لضمان تعزيز الأداء المؤسسي
- المعرفة الشاملة بأهمية الاستراتيجيات المتّبعة في تأدية الفرد للدور المنوط به لتحقيق أهداف الفريق
- المعرفة الشاملة بالوسائل المتّبعة 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 من دون 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	فهم عواطف المرء 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 المتقدمة لتحديد المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين وفهمها • المعرفة الواسعة بالأساليب المتقدمة 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 • فهم الوعي الذاتي والقيود الشخصية والقوة • تنمية الشعور بتوقع ردود أفعال الآخرين في مواقف معينة وتعديل سلوك المرء وفقاً لذلك **المستوى الثالث** • المعرفة الشاملة بأهمية توجيه المشاعر الذاتية لتعظيم الإنتاجية • المعرفة الشاملة بالآثار الاستراتيجية للذكاء العاطفي • المعرفة الشاملة بالأساليب الأكثر نجاعة لإظهار التعاطف مع الآخرين في مختلف حالاتهم العاطفية والاستجابة بشكل مناسب • تطوير الأساليب الأكثر نجاعة 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	تقييم 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 المتّبعة لدراسة السياقات المختلفة، والإلمام الأساسي بالمعنى النظري للافتراضات
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة لتقييم 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 الشائع استخدامها 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 المتّبعة لدراسة السياقات المختلفة، والإلمام المتوسط بالمعنى النظري للافتراضات
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتّبعة لتقييم 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
- تقييم 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 المتّبعة لدراسة السياقات المختلفة، والإلمام الكامل بالمعنى النظري للافتراضات
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لتقييم 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 المتّبعة لتعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة
- دراسة السياق وتطبيق الافتراضات إذا لزم الأمر من دون الحاجة إلى مساعدة
- تحليل ودراسة الحقائق والمعلومات والمصادر والآراء والعمليات
- 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 وباتّباع 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 المتّبعة لتقييم الخيارات المتوفرة • المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة لتحليل مختلف الظروف والحالات والسيناريوهات، وتحديد عوامل اتخاذ القرارات • المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة لتحديد مسارات العمل المختلفة • المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة 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 • اتّباع 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 المتّبعة لتقييم الخيارات • المعرفة المتنوعة بالأساليب المتّبعة لتحليل مختلف الظروف والحالات والسيناريوهات، وتحديد عوامل اتخاذ القرارات • المعرفة المتنوعة بالطرق المتّبعة لتحديد مسارات العمل • المعرفة المتنوعة بالأساليب المتّبعة 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، تحت إشراف محدود • المساهمة في تحديد المخاطر وتقييمها وإعداد تدابير التخفيف من حدتها، تحت إشراف محدود **المستوى الثالث** • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لتقييم الخيارات المتاحة • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لتحليل مختلف الظروف والحالات والسيناريوهات، وتحديد عوامل اتخاذ القرارات • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لتقييم أفضل مسارات العمل وتحديدها • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة للتنبؤ بالمخاطر وإدارتها بشكل استباقي • تقييم خيارات القرارات المتاحة ومقارنة البدائل ووجهات النظر المختلفة من دون الحاجة إلى مساعدة • تقييم السيناريوهات وتقييم عوامل اتخاذ القرارات الأساسية بشكل نقدي من دون الحاجة إلى مساعدة • تقييم العمليات الهيكلية لاتخاذ القرارات وإعادة تصميمها من أجل تحديد أفضل مسار عمل للمؤسسة من دون 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 بالتوجهات 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 المتّبعة لتحفيز التفكير الخلاق والإبداعي
- المعرفة الأساسية بمعنى التفكير المفاهيمي
- المعرفة الأساسية بالطرق المتّبعة لتحديد التغييرات النظامية المحتملة
- المعرفة الأساسية بالطرق المتّبعة لتوليد أفكار وحلول جديدة
- المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية الشائع استخدامها في سياق الابتكار والتفكير الإبداعي
- تطبيق التفكير الخلاق والإبداعي على المستوى الشخصي
- مناقشة الروابط بين الأفكار والمفاهيم المجردة
- المعرفة بالتحديات المحتملة في البيئة المحيطة مباشرة بالشخص
- تقديم الدعم في توليد الأفكار والحلول، تحت الإشراف
- استخدام الأدوات الرقمية الشائع استخدامها في دعم الابتكار والتفكير الإبداعي، مع الحصول على المساعدة في القيام بذلك

المستوى الثاني

- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتّبعة لتحفيز التفكير الخلاق والإبداعي
- المعرفة المتنوعة بالخطوات المتّبعة لتحديد الروابط المفيدة بين الأفكار المجردة
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتّبعة لاتخاذ التدابير اللازمة للاستعداد للتغييرات النظامية
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتّبعة لتوليد أفكار وحلول مبتكرة
- المعرفة المتنوعة ببعض الأدوات الرقمية المحددة المستخدمة في سياق الابتكار والتفكير الإبداعي
- إدارة جهود التفكير الخلاق والإبداعي ضمن فريق
- تحديد الروابط المفيدة بين الأفكار والمفاهيم المجردة
- إدارة التغييرات المحتملة والاستعداد للتغلب عليها في سياق العمل ضمن فريق
- 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 المتّبعة لتحفيز التفكير الخلاق والإبداعي
- المعرفة الشاملة بالخطوات المتّبعة للربط بين الأفكار والمفاهيم المجردة
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لاتخاذ التدابير اللازمة للتنبؤ بالتغييرات النظامية
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لتوليد الأفكار والحلول الجديدة
- المعرفة الشاملة بالنُهج المتّبعة لتعديل الأدوات الرقمية المطلوبة في ظروف معينة
- قيادة عمليات ترسيخ وتعزيز التفكير الخلاق والإبداعي على مستوى المؤسسة
- إعداد الروابط المفيدة بين الأفكار المجردة
- إعداد خطوات التنبؤ بالتغييرات وإدارتها بشكل استباقي في سياق الأهداف المؤسسية والتوجهات الوطنية أو العالمية
- توليد أفكار وحلول جديدة من دون 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 المتّبعة لصياغة الفرضيات
- المعرفة الأساسية بالطرق المستخدمة لتحليل المشكلات والتأكيد على صحة الفرضيات
- المعرفة الأساسية بالطرق المستخدمة لإعداد الحلول
- المعرفة الأساسية بالأدوات الرقمية الشائع استخدامها 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 المتّبعة في تحليل المشكلات وتقييمها، باتّباع 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 المتّبعة لتحديد الأسباب الجذرية ودراستها
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتّبعة لوضع فرضيات شاملة
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتّبعة لتحليل المشكلات والتأكيد على صحة الفرضيات
- المعرفة المتنوعة بالأساليب المتّبعة 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
- تنفيذ الخطوات المتّبعة لتحليل وتقييم المشكلات، وتوجيه فريق العمل عند اختبار الفرضيات والتحقق من صحتها
- إدارة عمليات تحديد الحل المناسب لكل مشكلة من المشكلات المحددة، وتوضيح الخطوات المتّبعة لتنفيذه في سياق العمل ضمن فريق
- استخدام الأدوات الرقمية المحددة لحل المشكلات في سياق العمل ضمن فريق

المستوى الثالث

- المعرفة الشاملة بطبيعة المشكلات والاستراتيجيات المتّبعة لتحديد الأسباب الجذرية ودراستها
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لتقييم الفرضيات
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لاتخاذ التدابير اللازمة للتنبؤ بالتغييرات النظامية
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لتوليد الأفكار والحلول الجديدة
- المعرفة الشاملة بالنُهج المتّبعة 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 من دون 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 العمليات والنهج بما يتماشى مع السياقات الجديدة وغير المعروفة (بما يشمل البيئة الرقمية) التعافي من الإخفاقات
وصف مستوى الكفاءة	**المستوى الأول** • المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة لتعديل الأولويات بناءً على المعلومات الجديدة أو التغييرات الطارئة • المعرفة الأساسية بأنواع حالات الطوارئ الشائعة وكيفية إدارتها والاستجابة لها • المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة لتحديد كيفية اختيار نهج مبتكر وعمليات متطورة في ظل التغييرات في السياق، بما يشمل استخدام الأدوات الرقمية • المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة لتحديد كيفية التعافي من الإخفاقات، مثل التعلم 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 • اتّباع عمليات ونُهج جديدة أو معدلة بما يتماشى مع السياقات الجديدة • إبداء المرونة في مواجهة الإخفاقات، مع الحصول على الدعم في ذلك **المستوى الثاني** • المعرفة المتنوعة بالآليات المتّبعة لتعديل الأولويات بناءً على المعلومات الجديدة أو التغييرات الطارئة • المعرفة المتنوعة بأنواع الطوارئ الشائعة والظروف غير المتوقعة، والأساليب المتّبعة لإدارتها والاستجابة لها • المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة لتحديد كيفية اختيار نهج مبتكر وعمليات متطورة في ظل التغييرات في السياق، بما يشمل استخدام الأدوات الرقمية • المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة لتحديد كيفية التعافي من الإخفاقات، مثل التعلم 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 المعدلة بما يتماشى مع السياقات الجديدة • تأدية دور القدوة لفريق العمل في اتّباع السلوكيات المرنة، مع دعم محدود **المستوى الثالث** • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لتحديد كيفية تعديل الأولويات بناءً على المعلومات الجديدة أو التغييرات الطارئة في الوقت المناسب • المعرفة الشاملة بأنواع حالات الطوارئ الشاملة والظروف غير المتوقعة، والاستراتيجيات المتّبعة لتيسير الوصول إلى حل لها بفعالية • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لتحديد كيفية اختيار نهج مبتكر وعمليات متطورة في ظل التغييرات في السياق، بما يشمل استخدام الأدوات الرقمية • المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة لتحديد كيفية التعافي من الإخفاقات، مثل التعلم من الأخطاء والمضي قدماً بسرعة • تعديل الخطط والأولويات بناءً على المعلومات الجديدة والظروف المتغيرة من دون الحاجة إلى مساعدة • الاستجابة الفعالة لحالات الطوارئ من خلال إدارة المخاطر المرتبطة بالظروف غير المتوقعة من دون 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 تميز 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 المتّبعة في تلخيص المعلومات واستخلاص الموضوعات والدروس المستفادة الرئيسية من ملفات البيانات الضخمة • المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة 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 المتّبعة في تلخيص المعلومات واستخلاص الموضوعات والدروس المستفادة الرئيسية من ملفات البيانات الضخمة • المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة 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 المتّبعة 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 عرض 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 استراتيجيَين يستشرفان المستقبل الإشراف على مسيرة التقدم في العمل وقيادة عملية تنفيذ الأولويات الإلهام والتحفيز تقلد مهام المسؤولية والإقرار بالنتائج التي أفضت إليها القرارات وأثرها

وصف مستوى الكفاءة

المستوى الأول

- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في تحديد التوجه الاستراتيجي
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في الإشراف على مسيرة التقدم في تنفيذ الأولويات
- المعرفة الأساسية بالنُهج المتّبعة في تحفيز الذات
- المعرفة الأساسية بتقلد مهام المسؤولية وتحمل المسؤولية عن الذات
- تحديد التوجه الاستراتيجي للذات لتحقيق الأهداف الشخصية
- متابعة مسيرة التقدم في تنفيذ الأولويات الخاصة
- إظهار التحفيز الذاتي والشغف
- تحمل المسؤولية الشخصية عن الأفعال ونتائج القرارات

المستوى الثاني

- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة في وضع التوجه الاستراتيجي
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة في الإشراف على مسيرة التقدم في تنفيذ الأولويات
- المعرفة الواسعة بالأساليب المتّبعة في تشجيع الآخرين وتحفيزهم
- المعرفة الواسعة بتقلد مهام المسؤولية وتحمل المسؤولية عن الآخرين
- تحديد التوجه الاستراتيجي للفريق ليعمل أفراده جنباً إلى جنب على تحقيق أهداف فريقهم
- قيادة الفريق ودفعه لإحراز تقدم في تنفيذ الأولويات
- تحفيز الفريق وتشجيعه
- تحمل مسؤولية أنشطة الفريق والأثر الناتج عنها وتبعات أي تقصير

المستوى الثالث

- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في وضع رؤية طموحة وتوجه استراتيجي يستشرفان المستقبل
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في دفع مسيرة التقدم نحو تنفيذ الأولويات
- المعرفة الشاملة بالاستراتيجيات المتّبعة في إلهام الآخرين وتحفيزهم
- المعرفة الشاملة بتقلد مهام المسؤولية وتحمل 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
- تقلد مهام المسؤولية وتحمل 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 وتعززها وتنميتها					
نوع المهارة	أساسية	شخصية	اجتماعية	تحليلية	استشرافية	
المؤشرات المتعلقة بالمهارة	رفع مستوى الوعي بأهمية اتّباع 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 • اتّباع 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	التقارير السنوية للمجلس الصادرة عن منظمة الطيران المدني الدولي (الإيكاو)
	المنشورات والتقارير الصادرة عن المنظمة البحرية الدولية
	تقارير الدول، والقطاعات، والمستندات الفنية الصادرة عن شركة «إي سي دي بي»
	الفروق الرئيسية بين تجار الجملة وتجار التجزئة: تبسيط توزيع السلع
	تقارير حول أبحاث سوق القطاع
	نظرة عامة على قطاع تجارة التجزئة والجملة عالمياً
الاستراتيجيات الوطنية	برنامج التحول الوطني التابع لرؤية السعودية 2030
	برنامج جودة الحياة
	مبادرات الاستثمارات الأجنبية المباشرة
	مبادرة تطوير قطاع التجزئة
استراتيجيات أبرز الجهات الفاعلة	استراتيجية الاستثمار الخاصة بصندوق الاستثمارات العامة
	استراتيجية التوسع لشركة أمازون
	استراتيجية شركة المراعي
	استراتيجية معهد أكاديمية العثيم للتدريب
	استراتيجية شركة جرير للتسويق (مكتبة جرير)
	استراتيجية كأس السعودية 2023
	استراتيجية شركة بن داود القابضة
	استراتيجية شركة «إكسترا»
الجهات المشمولة بالمقارنة المعيارية	مؤسسة «سكيلز فيوتشر» (Skills Future)
	مؤسسة ترينيج باكيجز (Training Packages)
	المؤسسة الوطنية الهندية لتنمية المهارات
	أُطر المهارات القطاعية لمؤسسة تنمية الموارد البشرية (HRDCorp.IndSF)
	معهد التلمذة المهنية والتعليم التقني (ifATE)
	التصنيف الأوروبي للمهارات، والكفاءات، والمهن (ESCO)

شكر وتقدير

أبرز المساهمين	
بندة Panda	• زهير المغربي، الرئيس التنفيذي لرأس المال البشري (رئيس المجلس القطاعي للمهارات)
خبراء القطاع	• موفق جمال، خبير في تجارة الجملة والتجزئة
صندوق الاستثمارات العامة Public Investment Fund	• غادة الصبحي، ممثل صندوق الاستثمارات العامة • تركي السبيعي، ممثل صندوق الاستثمارات العامة
وزارة التجارة Ministry of Commerce	• محمد الملحم، وكيل الوزارة المساعد للتوطين • عبير عبدالعزيز المشرف، وكالة التسوية
العثيم Othaim منكم وفيكم	• عبدالله الغفيص، مدير إدارة الموارد البشرية • نايف بن لايق العنزي، مدير الشؤون الإدارية لمعهد أكاديمية العثيم
بن داود القابضة Bin DAWOOD HOLDING	• أنس النواب، مدير الموارد البشرية
CHALHOUB GROUP	• جنى زارع، مدير استقطاب المواهب، والقائم بأعمال المدير التنفيذي للموارد البشرية • عادل السالمي، مدير استقطاب المواهب والقائم بأعمال المدير التنفيذي للموارد بشرية
cenomi سينومي	• منير برمبالي، الرئيس التنفيذي لإدارة رأس المال البشري
مكاتفة mukatafa	• مهى الصويغ، شريكة ورئيسة قسم الدعم • رزان العقيل، شريكة ومديرة أولى في مجال كسب التأييد
SNC اللجنة الوطنية للجان العمالية بالمملكة العربية السعودية	• وليد عبدالله الحناكي، ممثل في قطاع تجارة الجملة والتجزئة

شكر وتقدير

أبرز المساهمين

- محمد المساعد، ممثل قطاعتجارة الجملة والتجزئة
- د. هاني العفالق، ممثل في قطاع تجارة الجملة والتجزئة

- نواف يماني، الرئيس التنفيذي

- ميار صالح، الرئيس التنفيذي

- سلطان الرشيدي، المدير التنفيذي لتطوير الأعمال

- خالد سندي، الرئيس التنفيذي للموارد البشرية

- عبدالله فيصل، مدير إدارة الطاقات البشرية الإقليمي في المملكة العربية السعودية

المجالس القطاعية للمهارات

Sector Skills Councils