



قطاع السياحة والضيافة إطار المهارات القطاعي

نظرة على القطاع والمجموعات الوظيفية والمسارات الوظيفية

تم إصداره من قبل المجلس القطاعي للمهارات لقطاع السياحة والضيافة

2025

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

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

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

المحتويات

04	الرسالة
05	أهداف المجلس القطاعي لمهارات قطاع السياحة والضيافة وأبرز المساهمين
06	المقدمة 01
07	1.1 أطر المهارات القطاعية وأهميتها لمختلف أصحاب المصلحة
08	1.2 المنهجية المتبعة في إعداد إطار المهارات القطاعي لقطاع السياحة والضيافة
09	تطبيقات إطار المهارات القطاعي 02
11	نظرة عامة على إطار المهارات لقطاع السياحة والضيافة 03
12	3.1 نظرة عامة على أبرز المعلومات عن القطاع الرئيسي والقطاعات الفرعية
22	3.2 الاتجاهات السائدة في القطاع وأثرها في المهارات المطلوبة
35	سلالس القيمة، والمجموعات الوظيفية، ومساراتها الوظيفية في القطاع 04
37	4.1 سلسلة القيمة لقطاع السياحة والضيافة
44	4.2 مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية
85	الملحق 05
86	5.1 المهارات المطلوبة الناشئة عن الاتجاهات السائدة في القطاع
97	5.2 المصادر
98	5.3 مسرد المصطلحات
100	5.4 الاختصارات
101	5.5 شكر وتقدير

الرسالة

بناءً على موافقة مجلس الوزراء رقم 254 في تاريخ 23/04/1442، على استراتيجية سوق العمل التي تهدف إلى إجراء إصلاحات جذرية في السوق السعودي من خلال مجموعة من المبادرات الهدافة. واستجابةً لهذا الأمر، قامت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ممثلة في وكالة المهارات والتدريب، بتفعيل مبادرة التخطيط والمعايير المهنية، وعلى وجه التحديد من خلال مشروع المجالس القطاعية للمهارات.

وكان دور المجالس القطاعية للمهارات، المؤلفة من ممثلين عن أصحاب العمل في القطاع والوزارات المعنية وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين، محورياً في وضع الأطر الشاملة للمهارات القطاعية. وقد تم تصميم هذه الأطر بدقة بهدف تحديد المهارات الأساسية المطلوبة في مختلف القطاعات، بما يضمن إعداداً جيداً لقوانا العاملة يمكنها من حيازة أدوات المنافسة العالمية.

نفخر بتقديم إطار المهارات القطاعي الخاص بقطاع السياحة والضيافة؛ فقد كان هذا الإطار ثمرة بحوث دقيقة ومشاركة واسعة النطاق من جانب أصحاب المصلحة. وهو يوفر توضيحاً للمهارات التقنية والمهارات العامة المطلوبة في القطاع، بالإضافة إلى تحديد رسمي للمهارات التي يحتاج إليها سوق العمل. ومن خلال مواءمة تنمية المهارات مع متطلبات سوق العمل، نهدف إلى تعزيز قابلية التوظيف وتحفيز النمو الاقتصادي والمساهمة في التنمية المستدامة للمملكة.

نتقدم بجزيل الشكر إلى جميع أعضاء المجلس القطاعي للمهارات، وأصحاب العمل، والمؤسسات التربوية، وأصحاب المصلحة الآخرين الذين ساهموا في وضع هذا الإطار.

إن التطبيق الناجم لهذا الإطار سوف يؤدي - بمشيئة الله - إلى إعداد قوى عاملة أكثر كفاءة وقدرة على المنافسة، تكون قادرة على قيادة الابتكار والإنتاجية في قطاع السياحة والضيافة، ومعاً سنحرص على أن تستمر المملكة العربية السعودية في طليعة التقدم الاقتصادي العالمي.



أهداف المجلس القطاعي للمهارات السياحة والضيافة



يهدف المجلس القطاعي للمهارات لقطاع السياحة والضيافة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تقديم الدعم لسد الفجوات والنقص في المهارات وتحسين إنتاجية العمل
- تحديد المتطلبات والمعايير والمسارات الوظيفية بما يدعم التخطيط للمهن والمهارات.
- إنشاء قاعدة معلومات موحدة عن القطاع، بهدف تحديد المهارات الحالية والمستقبلية المطلوبة والتحديات المرتبطة بها
- مواهمة البرامج التدريبية والتعليمية مع متطلبات سوق العمل

أبرز المساهمين

أعضاء المجلس القطاعي للمهارات

إن التعاون بين القطاع الخاص والشراكة، مع توجيهات رؤية المملكة 2030، يشكلان أساساً قوياً لتطوير مهارات القوى العاملة في قطاع السياحة والضيافة. من خلال التركيز على التدريب والابتكار، يمكننا تعزيز القدرة التنافسية للقطاع تصميم برامج وتحقيق أهدافنا المشتركة. يدعم إطار المهارات القطاعية تدريب مهنية مرتنة تستهدف المهارات المطلوبة بشكل خاص في القطاع.

”



هند الزاهد
(رئيس المجلس القطاعي للمهارات)



د. عمرو المدام

وكيل وزارة الحج والعمران لخدمات الحجاج
والمعتمرين



مراد عزيز

مدير تنفيذي أول للتطوير التنظيمي
والكافات



نايف الصايغ

مدير تطوير المواهب



محمد الطائف

مدير المجموعة لشؤون الموارد البشرية



خالد الزهراني

مدير عام الموارد البشرية



زهير ساديو

الرئيس التنفيذي



مصطفى منون

نائب رئيس العمليات



أمين بخاري

المدير التنفيذي للموارد البشرية



د. شريف عبدالوهاب

خير قطاع السياحة والضيافة



خبر القطاع

مسفر بن مساعد

ممثل اتحاد الغرف السعودية لشؤون قطاع السياحة والضيافة



خالد المبارك

مدير عام رأس المال البشري



د. لميس الحيدري

ممثل صندوق الاستثمارات العامة لشؤون السياحة والضيافة



مهند الداود

الرئيس التنفيذي للاستراتيجية



فادي العسيري

مدير إدارة المهارات وبرامج التعليم



عبدالعزيز الدوحة

ممثل اللجنة الوطنية للجان العمالية لشؤون قطاع السياحة والضيافة



عبدالعزيز المويمل

مدير الموارد البشرية



أيمن الغامدي

الرئيس التنفيذي للموارد البشرية



نادر شناوي

رئيس برنامج دعم التدريب



مصطفى منون

نائب رئيس العمليات



01

المقدمة

أعد هذا التقرير بهدف تفصيل العناصر المختلفة لإطار المهارات القطاعي لقطاع السياحة والضيافة في المملكة. يستخدم هذا التقرير إلى جانب تقرير قاموس مهارات قطاع السياحة والضيافة، وأداة الإكسل لقاعدة بيانات مهارات القطاع.

يتمثل الغرض الأساسي من هذا التقرير في صياغة نظرة عامة على القطاع، وقطاعاته الفرعية، والاتجاهات السائدة الرئيسية في القطاع، والمهارات المطلوبة بما يتواافق مع الاتجاهات فيه، بالإضافة إلى تحديد المجموعات الوظيفية والمسارات الوظيفية في قطاع السياحة والضيافة. وستعمل المجموعات الوظيفية والمسارات الوظيفية المحددة بوضوح على تجهيز أصحاب المصلحة في القطاع لاتخاذ قرارات مدرورة في ما يتعلق بجهود تنمية المهارات، والدورات التدريبية المطلوبة، ووضع سياسات القطاع، وتحسين الأداء، وما إلى ذلك.

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



يمكن للمستخدم الاطلاع على تقرير قاموس المهارات من خلال النقر أدناه



أطر المهارات القطاعية وأهميتها ل أصحاب المصلحة

يمثل إطار المهارات القطاعي أداة شاملة لتحديد المهارات المطلوبة في القطاع، فهو يحدد المهارات المطلوبة لكل مجموعة وظيفية في سلسل القيمة الخاصة بالقطاع. ويتبع إطار المهارات القطاعي نهجاً منظماً لتحديد المهارات المطلوبة في القطاع، حيث أولاً تم تحديد المجموعات الوظيفية في القطاعات الفرعية، يليها تحديد الأدوار الوظيفية الرئيسية، والمسارات الوظيفية، والمهارات ذات الأولوية المطلوبة.

في ما يلي كيفية دعم أطر المهارات القطاعية من أصحاب المصلحة الرئيسيين في قطاع السياحة والضيافة:

جهات التعليم والتدريب



يمكن للجهات التعليمية والتدريبية استخدام الإطار لتقييم مدى تواافق مخرجات التعليم للبرامج مع المهارات المحددة في إطار المهارات القطاعية. كما يمكنها الاستفادة من الإطار لتصميم برامج تلبي احتياجات القطاع الحالية والمستقبلية.

المنشآت



يمكن للمنشآت استخدام إطار المهارات القطاعية لخيط الدورات التدريبية للموظفين بما يتوافق مع معايير المهن في القطاع ودعم التوظيف القائم على المهن بدلاً من التوظيف القائم على المهن.

الموظفون والباحثون عن عمل من القوى العاملة



يمكن للقوى العاملة في القطاع أن تفهم بوضوح المهارات المطلوبة، وتخطط لتطويرها المهني. كما سيسهم ذلك في تسهيل التنقل بين مختلف الوظائف وتمكين الأفراد الباحثين عن عمل من الاستعداد للأدوار الوظيفية التي يرغبون بها.

جهات الاعتماد والترخيص



يمكن لجهات الاعتماد والترخيص استخدام إطار المهارات القطاعية لتعزيز إجراءات الاعتماد والترخيص بما يتوافق مع المهن ذات الأولوية المطلوبة للقطاع.

جهات التمويل



يمكن لجهات التمويل استخدام إطار المهارات القطاعية كمرجع لكونها أداة توجيهية لتحديد المجالات التي تتطلب التمويل وتمكين التخصيص الأمثل للتمويل في القطاع.

الجهات المعنية بسن السياسات



يمكن للجهات المعنية بسن السياسات استخدام إطار المهارات القطاعية لفهم المهن المطلوبة للقطاع وتكيف السياسات لتلبية المهن المطلوبة وحالات النقص فيها.

” تتمثل مسؤوليتنا تجاه مجتمعاتنا المهنية في إرساء إطار يضم من التنمية المستمرة والمستدامة لمهارات القوى العاملة سعياً لتحقيق أهداف رؤية السعودية 2030

”



زهير بن عبدالحميد سدابي
الرئيس التنفيذي



المنهجية المتبعة في إعداد إطار المهارات القطاعي لقطاع السياحة والضيافة

يهدف إنشاء إطار المهارات القطاعي لقطاع السياحة والضيافة إلى تحديد المهارات الأساسية المطلوبة للقطاع في مختلف الأدوار ضمن المجموعات الوظيفية في القطاع. وبعد إطار المهارات القطاعي أداة أساسية لتطوير القوى العاملة، بما يضمن تزويد القطاع بالمهارات الالزمة لازدهاره والإسهام في تحقيق الطموحات الوطنية للمملكة.

تستعين عملية إعداد الإطار بمزيج من البحوث الأولية والثانوية، مستندة إلى نحو أكثر من 50 مصدراً رئيسياً، وتشمل الأدوات والآليات المعتمدة لإعداد الإطار ما يلي: (1) أبحاث منتقاة من مراجع الأطر القطاعية العالمية (2) مناقشات مع خبراء القطاع.

تتضمن عملية الإعداد الأولي لإطار المهارات القطاعي لقطاع السياحة والضيافة تحديد القطاع الرئيسي وقطاعاته الفرعية، ومقارنة الاتجاهات السائدة ذات الصلة بالقطاع من خلال دراسة الاتجاهات القطاعية الرئيسية داخل المملكة وعلى الصعيد العالمي، وتحدد المهارات المطلوبة ضمنياً في ضوء هذه الاتجاهات السائدة، وبعد ذلك تُعد قائمة أولية بالمهارات وتحقيق منها بالموازنة مع المصادر المختلفة، بالإضافة إلى مناقشة خبراء عالميين ومحليين متخصصين في القطاع للتحقق من صحة النتائج.

يتولى أعضاء المجلس القطاعي لمهارات قطاع السياحة والضيافة إعداد العناصر المختلفة للإطار ومراجعةها بشكل فعال وشامل. تم تفعيل العديد من المناقشات مع جهات رائدة متخصصة في القطاع ومساهمين آخرين، لجمع وجهات نظر القطاع وضمان تمثيل إطار المهارات القطاعي لواقع المهارات المطلوبة في قطاع السياحة والضيافة بالمملكة.

أكثر من 13 استراتيجية وطنية واستراتيجيات للجهات الفاعلة الرئيسية
(بما يشمل رؤية السعودية 2030، والجهات الحكومية، والجهات الفاعلة المحلية)



المهنية الملكية لمحافظة العلا
Royal Commission for AlUla



المنطقة الاقتصادية لـ



استراتيجيات للجهات الفاعلة الرئيسية

(بما يشمل رؤية السعودية 2030، والجهات الحكومية، والجهات الفاعلة المحلية)

9 خبراء محليين وعالميين متخصصين في قطاع السياحة والضيافة يجري إشراكهم من خلال مقابلات فردية لتقديم مدخلات محددة حول الاتجاهات السائدة في القطاع والمهارات المطلوبة.

أكثر من 12 تقريراً ونشرة عن سوق قطاع السياحة والضيافة صادرة عن جهات عالمية رائدة في القطاع.



19 جهة من أعضاء في المجلس القطاعي لمهارات قطاع السياحة والضيافة تمت استشارتها وقادت عملية إعداد العناصر المختلفة لـ إطار المهارات القطاعي

أكثر من 400 من مدخلات أعضاء، المجلس القطاعي لمهارات قطاع السياحة والضيافة لتوطين إطار المهارات القطاعي وتنقيحه لتلبية المهارات المطلوبة داخل المملكة

أطر المهارات القطاعية العالمية الرئيسية لاستخلاص الدروس المستفادة وأفضل الممارسات لوضع إطار المهارات القطاعي لقطاع السياحة والضيافة في المملكة وضمان تغطية المهارات المطلوبة





02

تطبيقات أطر المهارات القطاعية

تعد أطر المهارات القطاعية أداة باللغة الأهمية لاثنين من أصحاب المصلحة الرئيسيين في القطاع: (1) المنشآت و(2) جهات التعليم والتدريب. كما تعد الأطر دليلاً ل أصحاب المصلحة هؤلاء، لوضع السياسات والمناهج التعليمية ومبادرات تنمية المهارات والسياسات التنظيمية. وقد حددت العديد من حالات استخدام أطر المهارات القطاعية ل أصحاب المصلحة هؤلاء، ضمن هذا التقرير، وترد في القسم التالي.

حالات استخدام إطار المهارات القطاعية للمنشآت وجهات منظومة التعليم والتدريب



جهات التعليم والتدريب

يعد إطار المهارات القطاعي نقطة مرجعية لجهات التعليم والتدريب، إذ يساعدها على ضمان أن تستهدف برامجها المهن ذات الأولوية بما يتوافق مع المهن المطلوبة في القطاع. وثمة العديد من الجوانب التي يتيم من خلالها إطار المهارات القطاعي تحقيق هذا الهدف:

- **توزيع التمويل بحسب الأولوية:** ترتيب أولويات تمويل البرنامج بما يتوافق مع المهن ذات الأولوية العالمية المحددة ضمن إطار المهارات القطاعي، مثلًا الشراكة مع الأكاديميات التي تقدم المهن ذات الأولوية في مجال خدمة الضيوف.
- **تصميم البرامج والمناهج:** ضمان أن تلي البرنامج الحالية والجديدة المهن المطلوبة بناءً على إطار المهن القطاعي، مثلًا: مقارنة المهن المفطأة في البرنامج الحالية بالمهن المطلوبة المحددة لمناهج منقحة ضمن مستويات معينة في المسارات الوظيفية المحددة.
- **تحديد الفجوات في التدريب:** ضمان تغطية برامج التعليم والتدريب على مستوى المجموعات الوظيفية التي حددها إطار المهن القطاعي واستهداف المهن ذات المناسبة المطلوبة من خلال برنامج معين، مثلًا: إطلاق برامج التدريب على تحضير المأكولات والمشروبات لمستويات معينة.
- **الترخيص والاعتماد:** تيسير ترخيص واعتماد البرامج التي تلي المهن ذات الأولوية المطلوبة على النحو الذي حدده إطار المهن القطاعي، مثلًا: تيسير عملية الاعتماد لمهارات إدارة تجربة العملاء.



المنشآت

يعد إطار المهارات القطاعي أداة مهمة للمنشآت لتطوير مهارات القوى العاملة المستهدفة وتوظيفها، فهو يساعد على موازنة قدرات ومتطلبات القوى العاملة لدى المنشآت مع الاحتياجات والمعايير المتغيرة للقطاع. ويسهم الإطار في تحقيق العديد من المستهدفات:

- **تقسيم السوق:** اعتماد تعريفات المجالس القطاعية للمهارات الخاصة بالقطاع والقطاعات الفرعية بهدف توحيد اللغة على مستوى منظومة المهن لتسهيل المناقشات وسبل التعاون والمبادرات بين الجهات والقطاعات، مثلًا: تطبيق لغة وتعريفات موحدة على مستوى القطاعات الفرعية لخدمات الإقامة والمأكولات والمشروبات والوكالات العاملة بالسياحة
- **تحديد المسارات الوظيفية:** تزويد المنشآت بمخططات المسارات الوظيفية على مستوى المجموعات الوظيفية، ما يساعد على تحديد خطط التقدم الوظيفي، مثلًا: تحديد الأدوار المعتادة والانتقال منها ضمن المجموعة الوظيفية لإدارة الفنادق
- **تحديد الفجوات في المهن:** إجراء تحليل للفجوات في المهن ذات المستوى المطلوب باستخدام إطار المهن القطاعي كأساس، لضمان بقاء الجهة قادرة على المنافسة من خلال موازنة مهاراتها مع المتطلبات المتغيرة، مثلًا: مراجعة إطار المهن القطاعي وتحديد الطلب المتزايد على خبرات إدارة أماكن تنظيم الفعاليات.
- **توحيد تصنيف المجموعات الوظيفية:** تصنيف الجهات الجديدة والجالية ضمن المجموعة الوظيفية ذات الصلة بحسب القطاع الفرعي، مثلًا: توحيد تعريف المجموعة الوظيفية "إدارة شؤون السفر".
- **تعريف الأدوار الوظيفية:** تحديد الأدوار والمسؤوليات الوظيفية بما يتوافق مع المهن ذات الأولوية المحددة في مختلف المجموعات الوظيفية؛ لتسهيل التوظيف المستهدف وتحديد التوقعات الوظيفية، مثلًا: تضمين متطلبات المهن الأساسية لدور "مدير خدمات التنظيف والتدبير" في تعريف الوظيفة.

03

نظرة عامة على إطار المهارات لقطاع السياحة والضيافة

أعد إطار المهارات القطاعي لقطاع السياحة والضيافة بالاعتماد على التعريف الآتي لقطاع السياحة والضيافة:

يضم قطاع السياحة والضيافة الأنشطة المتعلقة بالسفر، والإقامة، وخدمات المأكولات والمشروبات، والأنشطة الترفيهية، والرياضة، والرحلات الثقافية، والرحلات المساندة. ويضم هذا القطاع مجموعة كبيرة من الجهات الفاعلة، منها: الفنادق والمطاعم والوكالات ذات الصلة بالسياحة، ومنظمي الرحلات السياحية، ومقدمي خدمات التأجير والأنشطة الترفيهية (بما في ذلك الأنشطة الشاطئية)، وغيرها.

ويقدم القسم التالي نظرة عامة على أبرز المعلومات عن قطاع السياحة والضيافة وتعريفات قطاعاته الفرعية الـ 13 : (1) خدمات الإقامة.

(2) المأكولات والمشروبات (3) النقل بالسكك الحديدية (4) النقل البري (5) التأجير، (6) النقل الجوي، (7) النقل البحري، (8) الوكالات العاملة بالسياحة، (9) الأنشطة الترفيهية، (10) الأنشطة المرتبطة بالرياضة، (11) الأنشطة الثقافية، (12) تجارة التجزئة، (13) أنشطة أخرى في المملكة.

أبرز المعلومات عن القطاع

حجم الناتج المحلي الإجمالي لقطاع السياحة والضيافة في المملكة العربية السعودية بالريال السعودي (2023)

نحو 315
ملياراً

مساهمة قطاع السياحة والضيافة في الناتج المحلي الإجمالي في المملكة العربية السعودية في 2023

8%

ازداد عدد الفنادق والمنشآت المشابهة في المملكة، وعدد الغرف ليصل إلى نحو 280 ألف غرفة منذ نهاية العام 2023، ومن المتوقع إضافة نحو 550 ألف غرفة جديدة بحلول العام 2030¹



أسهم قطاع السياحة والضيافة بنحو 8% من الناتج المحلي الإجمالي للمملكة في العام 2023، وقد وصل عدد السياح في هذا العام إلى نحو 100 مليون سائح. وتهدف المملكة إلى زيادة نسبة إسهام هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي إلى 10% بحلول العام 2030^{2,3}



توظف المنشآت الخاصة في قطاع السياحة والضيافة نحو 2.6 ملايين شخص من القوى العاملة المحلية، ويمثل المواطنون نسبة 24% (أي نحو 660 ألفاً)، بينما تمثل الإناث نسبة 12% (أي نحو 310 ألف). تهدف المملكة إلى توفير نحو مليون وظيفة جديدة في القطاع بحلول العام 2030 بحسب ما ورد في الاستراتيجية الوطنية للسياحة.³



شهد الإنفاق في قطاع السياحة زيادة كبيرة بنسبة تقارب 93% في العام 2022 مقارنة بالعام 2021، إذ بلغت قيمة الإنفاق نحو 185 مليار ريال سعودي بفضل الاستراتيجية الوطنية للسياحة، والزيادة في الاستثمارات، والتعافي من تبعات جائحة كورونا⁴



المصدر: (1) الجلسة الوزارية في ملتقى القطاع الخاص المنعقد في الرياض، (2) الجلسة الوزارية في ملتقى مبادرة السعودية الخضراء "كوب 28"، (3) بيانات مركز ذكاء الاعمال التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لعام 2023 حول القطاع الخاص (المترتبة بالاقسام 47 و 50 و 51 و 56 و 59 و 77 و 79 و 81 و 82 و 83 و 84 و 85 و 86 و 87 و 88 و 89 و 90 و 91 و 92 و 93 و 94 و 95 و 96 و 97 و 98 و 99 و 100 و 101 و 102 و 103 و 104 و 105 و 106 و 107 و 108 و 109 و 110 و 111 و 112 و 113 و 114 و 115 و 116 و 117 و 118 و 119 و 120 و 121 و 122 و 123 و 124 و 125 و 126 و 127 و 128 و 129 و 130 و 131 و 132 و 133 و 134 و 135 و 136 و 137 و 138 و 139 و 140 و 141 و 142 و 143 و 144 و 145 و 146 و 147 و 148 و 149 و 150 و 151 و 152 و 153 و 154 و 155 و 156 و 157 و 158 و 159 و 160 و 161 و 162 و 163 و 164 و 165 و 166 و 167 و 168 و 169 و 170 و 171 و 172 و 173 و 174 و 175 و 176 و 177 و 178 و 179 و 180 و 181 و 182 و 183 و 184 و 185 و 186 و 187 و 188 و 189 و 190 و 191 و 192 و 193 و 194 و 195 و 196 و 197 و 198 و 199 و 200 و 201 و 202 و 203 و 204 و 205 و 206 و 207 و 208 و 209 و 210 و 211 و 212 و 213 و 214 و 215 و 216 و 217 و 218 و 219 و 220 و 221 و 222 و 223 و 224 و 225 و 226 و 227 و 228 و 229 و 230 و 231 و 232 و 233 و 234 و 235 و 236 و 237 و 238 و 239 و 240 و 241 و 242 و 243 و 244 و 245 و 246 و 247 و 248 و 249 و 250 و 251 و 252 و 253 و 254 و 255 و 256 و 257 و 258 و 259 و 260 و 261 و 262 و 263 و 264 و 265 و 266 و 267 و 268 و 269 و 270 و 271 و 272 و 273 و 274 و 275 و 276 و 277 و 278 و 279 و 280 و 281 و 282 و 283 و 284 و 285 و 286 و 287 و 288 و 289 و 290 و 291 و 292 و 293 و 294 و 295 و 296 و 297 و 298 و 299 و 300 و 301 و 302 و 303 و 304 و 305 و 306 و 307 و 308 و 309 و 310 و 311 و 312 و 313 و 314 و 315 و 316 و 317 و 318 و 319 و 320 و 321 و 322 و 323 و 324 و 325 و 326 و 327 و 328 و 329 و 330 و 331 و 332 و 333 و 334 و 335 و 336 و 337 و 338 و 339 و 340 و 341 و 342 و 343 و 344 و 345 و 346 و 347 و 348 و 349 و 350 و 351 و 352 و 353 و 354 و 355 و 356 و 357 و 358 و 359 و 360 و 361 و 362 و 363 و 364 و 365 و 366 و 367 و 368 و 369 و 370 و 371 و 372 و 373 و 374 و 375 و 376 و 377 و 378 و 379 و 380 و 381 و 382 و 383 و 384 و 385 و 386 و 387 و 388 و 389 و 390 و 391 و 392 و 393 و 394 و 395 و 396 و 397 و 398 و 399 و 400 و 401 و 402 و 403 و 404 و 405 و 406 و 407 و 408 و 409 و 410 و 411 و 412 و 413 و 414 و 415 و 416 و 417 و 418 و 419 و 420 و 421 و 422 و 423 و 424 و 425 و 426 و 427 و 428 و 429 و 430 و 431 و 432 و 433 و 434 و 435 و 436 و 437 و 438 و 439 و 440 و 441 و 442 و 443 و 444 و 445 و 446 و 447 و 448 و 449 و 450 و 451 و 452 و 453 و 454 و 455 و 456 و 457 و 458 و 459 و 460 و 461 و 462 و 463 و 464 و 465 و 466 و 467 و 468 و 469 و 470 و 471 و 472 و 473 و 474 و 475 و 476 و 477 و 478 و 479 و 480 و 481 و 482 و 483 و 484 و 485 و 486 و 487 و 488 و 489 و 490 و 491 و 492 و 493 و 494 و 495 و 496 و 497 و 498 و 499 و 500 و 501 و 502 و 503 و 504 و 505 و 506 و 507 و 508 و 509 و 510 و 511 و 512 و 513 و 514 و 515 و 516 و 517 و 518 و 519 و 520 و 521 و 522 و 523 و 524 و 525 و 526 و 527 و 528 و 529 و 530 و 531 و 532 و 533 و 534 و 535 و 536 و 537 و 538 و 539 و 540 و 541 و 542 و 543 و 544 و 545 و 546 و 547 و 548 و 549 و 550 و 551 و 552 و 553 و 554 و 555 و 556 و 557 و 558 و 559 و 560 و 561 و 562 و 563 و 564 و 565 و 566 و 567 و 568 و 569 و 570 و 571 و 572 و 573 و 574 و 575 و 576 و 577 و 578 و 579 و 580 و 581 و 582 و 583 و 584 و 585 و 586 و 587 و 588 و 589 و 589 و 590 و 591 و 592 و 593 و 594 و 595 و 596 و 597 و 598 و 599 و 600 و 601 و 602 و 603 و 604 و 605 و 606 و 607 و 608 و 609 و 610 و 611 و 612 و 613 و 614 و 615 و 616 و 617 و 618 و 619 و 620 و 621 و 622 و 623 و 624 و 625 و 626 و 627 و 628 و 629 و 630 و 631 و 632 و 633 و 634 و 635 و 636 و 637 و 638 و 639 و 640 و 641 و 642 و 643 و 644 و 645 و 646 و 647 و 648 و 649 و 650 و 651 و 652 و 653 و 654 و 655 و 656 و 657 و 658 و 659 و 660 و 661 و 662 و 663 و 664 و 665 و 666 و 667 و 668 و 669 و 669 و 670 و 671 و 672 و 673 و 674 و 675 و 676 و 677 و 678 و 679 و 679 و 680 و 681 و 682 و 683 و 684 و 685 و 686 و 687 و 688 و 689 و 689 و 690 و 691 و 692 و 693 و 694 و 695 و 696 و 697 و 698 و 699 و 699 و 700 و 701 و 702 و 703 و 704 و 705 و 706 و 707 و 708 و 709 و 709 و 710 و 711 و 712 و 713 و 714 و 715 و 716 و 717 و 718 و 719 و 719 و 720 و 721 و 722 و 723 و 724 و 725 و 726 و 727 و 728 و 729 و 729 و 730 و 731 و 732 و 733 و 734 و 735 و 736 و 737 و 738 و 739 و 739 و 740 و 741 و 742 و 743 و 744 و 745 و 746 و 747 و 748 و 749 و 749 و 750 و 751 و 752 و 753 و 754 و 755 و 756 و 757 و 758 و 759 و 759 و 760 و 761 و 762 و 763 و 764 و 765 و 766 و 767 و 768 و 769 و 769 و 770 و 771 و 772 و 773 و 774 و 775 و 776 و 777 و 778 و 779 و 779 و 780 و 781 و 782 و 783 و 784 و 785 و 786 و 787 و 788 و 789 و 789 و 790 و 791 و 792 و 793 و 794 و 795 و 796 و 797 و 798 و 799 و 799 و 800 و 801 و 802 و 803 و 804 و 805 و 806 و 807 و 808 و 809 و 809 و 810 و 811 و 812 و 813 و 814 و 815 و 816 و 817 و 818 و 819 و 819 و 820 و 821 و 822 و 823 و 824 و 825 و 826 و 827 و 828 و 829 و 829 و 830 و 831 و 832 و 833 و 834 و 835 و 836 و 837 و 838 و 839 و 839 و 840 و 841 و 842 و 843 و 844 و 845 و 846 و 847 و 848 و 849 و 849 و 850 و 851 و 852 و 853 و 854 و 855 و 856 و 857 و 858 و 859 و 859 و 860 و 861 و 862 و 863 و 864 و 865 و 866 و 867 و 868 و 869 و 869 و 870 و 871 و 872 و 873 و 874 و 875 و 876 و 877 و 878 و 879 و 879 و 880 و 881 و 882 و 883 و 884 و 885 و 886 و 887 و 888 و 889 و 889 و 890 و 891 و 892 و 893 و 894 و 895 و 896 و 897 و 898 و 899 و 899 و 900 و 901 و 902 و 903 و 904 و 905 و 906 و 907 و 908 و 909 و 909 و 910 و 911 و 912 و 913 و 914 و 915 و 916 و 917 و 918 و 919 و 919 و 920 و 921 و 922 و 923 و 924 و 925 و 926 و 927 و 928 و 929 و 929 و 930 و 931 و 932 و 933 و 934 و 935 و 936 و 937 و 938 و 939 و 939 و 940 و 941 و 942 و 943 و 944 و 945 و 946 و 947 و 948 و 949 و 949 و 950 و 951 و 952 و 953 و 954 و 955 و 956 و 957 و 958 و 959 و 959 و 960 و 961 و 962 و 963 و 964 و 965 و 966 و 967 و 968 و 969 و 969 و 970 و 971 و 972 و 973 و 974 و 975 و 976 و 977 و 978 و 979 و 979 و 980 و 981 و 982 و 983 و 984 و 985 و 986 و 987 و 988 و 989 و 989 و 990 و 991 و 992 و 993 و 994 و 995 و 996 و 997 و 998 و 999 و 999 و 1000 و 1001 و 1002 و 1003 و 1004 و 1005 و 1006 و 1007 و 1008 و 1009 و 1009 و 1010 و 1011 و 1012 و 1013 و 1014 و 1015 و 1016 و 1017 و 1018 و 1019 و 1019 و 1020 و 1021 و 1022 و 1023 و 1024 و 1025 و 1026 و 1027 و 1028 و 1029 و 1029 و 1030 و 1031 و 1032 و 1033 و 1034 و 1035 و 1036 و 1037 و 1038 و 1039 و 1039 و 1040 و 1041 و 1042 و 1043 و 1044 و 1045 و 1046 و 1047 و 1048 و 1049 و 1049 و 1050 و 1051 و 1052 و 1053 و 1054 و 1055 و 1056 و 1057 و 1058 و 1059 و 1059 و 1060 و 1061 و 1062 و 1063 و 1064 و 1065 و 1066 و 1067 و 1068 و 1069 و 1069 و 1070 و 1071 و 1072 و 1073 و 1074 و 1075 و 1076 و 1077 و 1078 و 1079 و 1079 و 1080 و 1081 و 1082 و 1083 و 1084 و 1085 و 1086 و 1087 و 1088 و 1089 و 1089 و 1090 و 1091 و 1092 و 1093 و 1094 و 1095 و 1096 و 1097 و 1098 و 1099 و 1099 و 1100 و 1101 و 1102 و 1103 و 1104 و 1105 و 1106 و 1107 و 1108 و 1109 و 1109 و 1110 و 1111 و 1112 و 1113 و 1114 و 1115 و 1116 و 1117 و 1118 و 1119 و 1119 و 1120 و 1121 و 1122 و 1123 و 1124 و 1125 و 1126 و 1127 و 1128 و 1129 و 1129 و 1130 و 1131 و 1132 و 1133 و 1134 و 1135 و 1136 و 1137 و 1138 و 1139 و 1139 و 1140 و 1141 و 1142 و 1143 و 1144 و 1145 و 1146 و 1147 و 1148 و 1149 و 1149 و 1150 و 1151 و 1152 و 1153 و 1154 و 1155 و 1156 و 1157 و 1158 و 1159 و 1159 و 1160 و 1161 و 1162 و 1163 و 1164 و 1165 و 1166 و 1167 و 1168 و 1169 و 1169 و 1170 و 1171 و 1172 و 1173 و 1174 و 1175 و 1176 و 1177 و 1178 و 1179 و 1179 و 1180 و 1181 و 1182 و 1183 و 1184 و 1185 و 1186 و 1187 و 1188 و 1189 و 1189 و 1190 و 1191 و 1192 و 1193 و 1194 و 1195 و 1196 و 1197 و 1198 و 1199 و 1199 و 1200 و 1201 و 1202 و 1203 و 1204 و 1205 و 1206 و 1207 و 1208 و 1209 و 1209 و 1210 و 1211 و 1212 و 1213 و 1214 و 1215 و 1216 و 1217 و 1218 و 1219 و 1219 و 1220 و 1221 و 1222 و 1223 و 1224 و 1225 و 1226 و 1227 و 1228 و 1229 و 1229 و 1230 و 1231 و 1232 و 1233 و 1234 و 1235 و 1236 و 1237 و 1238 و 1239 و 1239 و 1240 و 1241 و 1242 و 1243 و 1244 و 1245 و 1246 و 1247 و 1248 و 1249 و 1249 و 1250 و 1251 و 1252 و 1253 و 1254 و 1255 و 1256 و 1257 و 1258 و 1259 و 1259 و 1260 و 1261 و 1262 و 1263 و 1264 و 1265 و 1266 و 1267 و 1268 و 1269 و 1269 و 1270 و 1271 و 1272 و 1273 و 1274 و 1275 و 1276 و 1277 و 1278 و 1279 و 1279 و 1280 و 1281 و 1282 و 1283 و 1284 و 1285 و 1286 و 1287 و 1288 و 1289 و 1289 و 1290 و 1291 و 1292 و 1293 و 1294 و 1295 و 1296 و 1297 و 1298 و 1299 و 1299 و 1300 و 1301 و 1302 و 1303 و 1304 و 1305 و 1306 و 1307 و 1308 و 1309 و 1309 و 1310 و 1311 و 1312 و 1313 و 1314 و 1315 و 1316 و 1317 و 1318 و 1319 و 1319 و 1320 و 1321 و 1322 و 1323 و 1324 و 1325 و 1326 و 1327 و 1328 و 1329 و 1329 و 1330 و 1331 و 1332 و 1333 و 1334 و 1335 و 1336 و 1337 و 1338 و 1339 و 1339 و 1340 و 1341 و 1342 و 1343 و 1344 و 1345 و 1346 و 1347 و 1348 و 1349 و 1349 و 1350 و 1351 و 1352 و 1353 و 1354 و 1355 و 1356 و 1357 و 1358 و 1359 و 1359 و 1360 و 1361 و 1362 و 1363 و 1364 و 1365 و 1366 و 1367 و 1368 و 1369 و 1369 و 1370 و 1371 و 1372 و 1373 و 1374 و 1375 و 1376 و 1377 و 1378 و 1379 و 1379 و 1380 و 1381 و 1382 و 1383 و 1384 و 1385 و 1386 و 1387 و 1388 و 1389 و 1389 و 1390 و 1391 و 1392 و 1393 و 1394 و 1395 و 1396 و 1397 و 1398 و 1399 و 1399 و 1400 و 1401 و 1402 و 1403 و 1404 و 1405 و 1406 و 1407 و 1408 و 1409 و 1409 و 1410 و 1411 و 1412 و 1413 و 1414 و 1415 و 1416 و 1417 و 1418 و 1419 و 1419 و 1420 و 1421 و 1422 و 1423 و 1424 و 1425 و 1426 و 1427 و 1428 و 1429 و 1429 و 1430 و 1431 و 1432 و 1433 و 1434 و 1435 و 1436 و 1437 و 1438 و 1439 و 1439 و 1440 و 1441 و 1442 و 1443 و 1444 و 1445 و 1446 و 1447 و 1448 و 1449 و 1449 و 1450 و 1451 و 1452 و 1453 و 1454 و 1455 و 1456 و 1457 و 1458 و 1459 و 1459 و 1460 و 1461 و 1462 و 1463 و 1464 و 1465 و 1466 و 1467 و 1468 و 1469 و 1469 و 1470 و 1471 و 1472 و 1473 و 1474 و 1475 و 1476 و 1477 و 1478 و 1479 و 1479 و 1480 و 1481 و 1482 و 1483 و 1484 و 1485 و 1486 و 1487 و 1488 و 1489 و 1489 و 1490 و 1491 و 1492 و 1493 و 1494 و 1495 و 1496 و 1497 و 1498 و 1499 و 1499 و 1500 و 1501 و 1502 و 1503 و 1504 و 1505 و 1506 و 1507 و 1508 و 1509 و 1509 و 1510 و 1511 و 1512 و 1513 و 1514 و 1515 و 1516 و 1517 و 1518 و 1519 و 1519 و 1520 و 1521 و 1522 و 1523 و 1524 و 1525 و 1526 و 1527 و 1528 و 1529 و 1529 و 1530 و 1531 و 1532 و 1533 و 1534 و 1535 و 1536 و 1537 و 1538 و 1539 و 1539 و 1540 و 1541 و 1542 و 1543 و 1544 و 1545 و 1546 و 1547 و 1548 و 1549 و 1549 و 1550 و 1551 و 1552 و 1553 و 1554 و 1555 و 1556 و 1557 و 1558 و 1559 و 1559 و 1560 و 1561 و 1562 و 1563 و 1564 و 1565 و 1566 و 1567 و 1568 و 1569 و 1569 و 1570 و 1571 و 1572 و 1573 و 1574 و 1575 و 1576 و 1577 و 1578 و 1579 و 1579 و 1580 و 1581 و 1582 و 1583 و 1584 و 1585 و 1586 و 1587 و 1588 و 1589 و 1589 و 1590 و 1591 و 1592 و 1593 و 1594 و 1595 و 1596 و 1597 و 1598 و 1599 و 1599 و 1600 و 1601 و 1602 و 1603 و 1604 و 1605 و 1606 و 1607 و 1608 و 1609 و 1609 و 1610 و 1611 و 1612 و 1613 و 1614 و 1615 و 1616 و 1617 و 1618 و 1619 و 1619 و 1620 و 1621 و 1622 و 1623 و 1624 و 1625 و 1626 و 1627 و 1628 و 1629 و 1629 و 1630 و 1631 و 1632 و 1633 و 1634 و 1635 و 1636 و 1637 و 1638 و 1639 و 1639 و 1640 و 1641 و 1642 و 1643 و 1644 و 1645 و 1646 و 1647 و 1648 و 1649 و 1649 و 1650 و 1651 و 1652 و 1653 و 1654 و 1655 و 1656 و 1657 و 1658 و 1659 و 1659 و 1660 و 1661 و 1662 و 1663 و 1664 و 1665 و 1666 و 1667 و 1668 و 1669 و 1669 و 1670 و 1671 و 1672 و 1673 و 1674 و 1675 و 1676 و 1677 و 1678 و 1679 و 1679 و 1680 و 1681 و 1682 و 1683 و 1684 و 1685 و 1686 و 1687 و 1688 و 1689 و 1689 و 1690 و 1691 و 1692 و 1693 و 1694 و 1695 و 1696 و 1697 و 1698 و 1699 و 1699 و 1700 و 1701 و 1702 و 1703 و 1704 و 1705 و 1706 و 1707 و 1708 و 1709 و 1709 و 1710 و 1711 و 1712 و 1713 و 1714 و 1715 و 1716 و 1717 و 1718 و 1719 و 1719 و 1720 و 1721 و 1722 و 1723 و 1724 و 1725 و 1726 و 1727 و 1728 و 1729 و 1729 و 1730 و 1731 و 1732 و 1733 و 1734 و 1735 و 1736 و 1737 و 1738 و 1739 و 1739 و 1740 و 1741 و 1742 و 1743 و 1744 و 1745 و 1746 و 1747 و 1748 و 1749 و 1749 و 1750 و 1751 و 1752 و 1753 و 1754 و 1755 و 1756 و 1757 و 1758 و 1759 و 1759 و 1760 و 1761 و 1762 و 1763 و 1764 و 1765 و 1766 و 1767 و 1768 و 1769 و 1769 و 1770 و 1771 و 1772 و 1773 و 1774 و 1775 و 1776 و 1777 و 1778 و 1779 و 1779 و 1780 و 1781 و 1782 و 1783 و 1784 و 1785 و 1786 و 1787 و 1788 و 1789 و 1789 و

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

الخبرة الأساسية للمجالس القطاعية للمهارات في قطاع السياحة والضيافة	الأساس المنطقي	المجالس القطاعية للمهارات الرئيسية مع أعضاء، يغطون الاختصاص والخبرة في المهارات	القطاعات الفرعية المشمولة في منظمة السياحة العالمية
	تقديم خدمات مباشرة للمسافرين والسياحة.	قطاع السياحة والضيافة	الإقامة
	التأثير مباشرة على تجارب السياحة.	قطاع السياحة والضيافة	المأكولات والمشروبات
	يغطي القطاع أنشطة نقل الركاب والبضائع.	قطاع الخدمات اللوجستية والنقل	النقل بالسكك الحديدية
	يغطي القطاع أنشطة نقل الركاب والبضائع	قطاع الخدمات اللوجستية والنقل	النقل البري
	يغطي القطاع خدمات استئجار وتأجير السلع الترفيهية والرياضية	قطاع الخدمات اللوجستية والنقل	التأجير
	يغطي القطاع أنشطة نقل الركاب والبضائع	قطاع الخدمات اللوجستية والنقل	النقل الجوي
	يغطي القطاع أنشطة استخدام النقل البحري للأنشطة السياحية	قطاع الخدمات اللوجستية والنقل	النقل البحري
	تسهيل خدمات السفر للسياح وتنسيقها	قطاع السياحة والضيافة	الوكالات العاملة بالسياحة ³
	يغطي القطاع أنشطة المغامرات والرياضة كجزء من السياحة	قطاع الثقافة والترفيه	الأنشطة الترفيهية
	يغطي القطاع أنشطة المغامرات والرياضة كجزء من السياحة	قطاع السياحة والضيافة	الأنشطة المرتبطة بالرياضة
	تحقيق الإثراء، الثقافي في المقام الأول، والسياحة تمثل جانباً ثانوياً	قطاع الثقافة والترفيه	الأنشطة الثقافية
	العنصر الأساسي في قطاع تجارة الجملة والتجزئة	قطاع التجارة الجملة والتجزئة	تجارة التجزئة
	الترويج للسياحة وجذب السياح (مثلاً: الحج والعمرة)	قطاع السياحة والضيافة ²	أنشطة أخرى في المملكة

ملاحظة: (1) تم تغطيتها بشكل أساسي من قبل أعضاء المجالس القطاعية للمهارات المعنى بالمأكولات والمشروبات ، (2) تم تغطيتها بشكل أساسى من قبل أعضاء المجالس القطاعية للمهارات في وزارة الحج والعمرة، (3) ترتبط هذه الوكالات بمصطلحات "وكالات السفر" المعتمدة لدى الجهة التنظيمية في القطاع السعودي، وقد خضعت للتعديل لتشمل كافة الجهات الفاعلة في القطاع الفرعى

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

خدمات الإقامة:



- الإقامة: توفير خدمات الإقامة لفترات قصيرة وطويلة في مراقبة مثل الفنادق والنزل والمنتجعات.

القطاع الفرعى
من المستوى
الأول

المأكولات والمشروبات:



- خدمات المأكولات والمشروبات: تقديم المأكولات والمشروبات في أماكن كالمطاعم والمقاهي وتقديم خدمات المأكولات والمشروبات في الفعاليات وأكشاك الطعام المتنقلة.

القطاع الفرعى
من المستوى
الأول

النقل بالسكك الحديدية:



- النقل بالسكك الحديدية: نقل الركاب باستخدام عربات السكك الحديدية على الشبكات الرئيسية، بما فيها النقل في المناطق الحضرية وبينها.

القطاع الفرعى
من المستوى
الأول

النقل البري:



- أنواع النقل البري الأخرى: تشمل جميع أنشطة النقل البري للركاب باستثناء النقل بالسكك الحديدية.

القطاع الفرعى
من المستوى
الأول

النقل البحري:



- النقل المائي: نقل الركاب عبر المجاري المائية، سواء بمواعيد محددة أو من دونها، وتشمل كذلك عمليات تشغيل القوارب، والجولات البحرية، والرحلات السياحية بالقوارب أو مشاهدة المعالم باستخدامها، والعبارات، والتاكسي المائي، وما إلى ذلك.

القطاع الفرعى
من المستوى
الأول

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

النقل الجوي:



- **النقل الجوي:** نقل الركاب جواً عبر المسارات المعتادة ووفق الجداول الزمنية المعتادة، ورحلات الطيران المستأجرة للركاب، والرحلات الجوية لرؤية المعالم والمناظر الطبيعية، واستئجار معدات النقل الجوي مع مشغل لأغراض نقل الركاب، وغيرها من أنشطة الطيران العامة.

القطاع الفرعي
من المستوى
الأول

التأجير:



- **تأجير المركبات ذات المحركات:** الإيجار والتأجير التشغيلي لسيارات الركاب (من دون سائق)، والشاحنات، والقطور، والمركبات الترفيهية.
- **استئجار السلع الشخصية والمتنزلة وتأجيرها:** تضم هذه الفئة تأجير السلع الشخصية والمتنزلة، وتأجير المعدات الترفيهية مثل القوارب الترفيهية، والدراجات الهوائية، والكراسي الشاطئية، وغيرها من المعدات الرياضية.

القطاع الفرعي
من المستوى
الأول

الوكالات العاملة بالسياحة:



- **وكالات السفر ومنظمو الرحلات السياحية وخدمات الحجز والأنشطة المتصلة بها:** المساعدة في التخطيط لرحلات السفر وتنظيمها وحجزها، مثل: حجز تذاكر الطيران.

القطاع الفرعي
من المستوى
الأول

الأنشطة الثقافية:



- **عرض الصور المتحركة:** عرض الصور المتحركة أو أشرطة الفيديو في دور السينما، أو في الهواء الطلق، أو في مراافق العرض الأخرى، وأنشطة نوادي السينما.
- **الأنشطة الإبداعية والفنية والترفيهية:** تشغيل المرافق وتقديم الخدمات بما يلي اهتمامات العملاء الثقافية والترفيهية.

القطاع الفرعي
من المستوى
الأول

الأنشطة الترويحية:



- **أنشطة التسلية والترفيه الأخرى:** مجموعة متنوعة من الخدمات، والعمليات، والمرافق الترفيهية، وتشمل أنشطة مثل المتنزهات الترفيهية وصالات الألعاب وغيرها من الأنشطة الترفيهية.

القطاع الفرعي
من المستوى
الأول

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

الأنشطة المرتبطة بالرياضة:



- الأنشطة الرياضية: توفير المرافق الرياضية لممارسة مختلف أنواع الرياضة، بما يشمل الرياضات الجماعية والفردية، بالإضافة إلى أنشطة بدنية أخرى تهدف إلى تعزيز الصحة واللياقة البدنية

القطاع الفرعى
من المستوى
الأول

تجارة التجزئة:



- بيع الأغذية، والمشروبات، والتبغ بالتجزئة في المتاجر المتخصصة: البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة ببيع المأكولات، والمشروبات، ومنتجات التبغ
- بيع المعدات المنزلية الأخرى بالجملة في المتاجر المتخصصة: بيع المعدات المنزلية بالتجزئة في المتاجر المتخصصة، مثل المنسوجات، أو الأجهزة، أو السجاد، أو الأجهزة الكهربائية، أو الأثاث
- بيع السلع الأخرى بالتجزئة في المتاجر: البيع في المتاجر المتخصصة لنوع معين من المنتجات غير المشمولة في أقسام أخرى من التصنيف، مثل الملابس، والأحذية، والجلديات، وغيرها

القطاع الفرعى
من المستوى
الأول

أنشطة أخرى في المملكة:



- الحج والعمرة: تسهيل وإدارة الخدمات المخصصة لضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين، بما يشمل مساعدة الحجاج وتوجيههم وتوفير أنشطة الدعم الأخرى لضمان تجربة سلسة
- تنظيم المؤتمرات والعروض التجارية: تنظيم الفعاليات أو الترويج لها أو إدارتها، مثل عروض الشركات والعروض التجارية، والمؤتمرات، والمحاضرات، والاجتماعات، سواء كان ذلك يشمل إدارة الموظفين وتعيينهم لتشغيل المرافق التي تنظم فيها هذه الفعاليات أو لا

القطاع الفرعى
من المستوى
الأول

يمثل إطار المهارات خارطة طريق لبناء مهارات الموارد البشرية
في قطاع السياحة والضيافة وتعزيزها

أيمن أحمد الغامدي
رئيس الموارد البشرية
شركة كروز السعودية



نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

الإقامة

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول	ال القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
خدمات الإقامة	توفير خدمات الإقامة لفترات قصيرة (مثل: الفنادق والائز، وفندق التراثية).	مرافق الإقامة لفترات قصيرة (مثل: الفنادق والائز، وفندق التراثية).	
والمجموعات	ساحات التخييم، وموافق المركبات الترفيهية، وساحات المقطورات.	ساحات التخييم، وموافق المركبات الترفيهية، وساحات المقطورات.	
وبيوت العمال.	مرافق الإقامة لفترات طويلة مثلاً: مساكن الطلاب، وبيوت العمال.	مرافق الإقامة لفترات طويلة مثلاً: مساكن الطلاب، وبيوت العمال.	

المأكولات والمشروبات

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول	ال القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
خدمات المأكولات والمشروبات	تقديم المأكولات والمشروبات في أماكن كالمطاعم والمقاهي، وتقديم خدمات المأكولات والمشروبات في الفعاليات، وأكشاك الطعام المتنقلة.	خدمات المطاعم وخدمات الطعام المتنقلة	
	الخدمات في الفعاليات وفي مواسم الحج والعمراء (منصة نسك).	تقديم خدمات المأكولات والمشروبات في المطاعم الأخرى (بما فيها خدمات تقديم الطعام في الفعاليات وفي مواسم الحج والعمراء (منصة نسك).	
	تقديم المشروبات (في المقاهي، ومقاهي الشيشة، ومتاجر المنتجات).	تقديم المشروبات (في المقاهي، ومقاهي الشيشة، ومتاجر المنتجات).	
	تقديم خدمات الطعام الأخرى (خدمات المأكولات والمشروبات في المنشآت الصناعية).	تقديم خدمات الطعام الأخرى (خدمات المأكولات والمشروبات في المنشآت الصناعية).	
	١/٢ M	١/٢ M	

النقل بالسكك الحديدية

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول	ال القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
النقل بالسكك الحديدية	نقل الركاب باستخدام عربات السكك الحديدية على الشبكات الرئيسية، بما فيها النقل في المناطق الحضرية وبينها.	النقل باستخدام السكك الحديدية (مثلاً: القطارات، والمترو، وال ترام، والترولي باص، ومترو الأنفاق، والقطار المعلق)	
			

النقل البري

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول	ال القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
أنواع النقل البري الأخرى	تشمل جميع أنشطة النقل البري للركاب باستثناء النقل بالسكك الحديدية	أنواع النقل البري الأخرى ² (مثلاً: خدمات الما芬ات، وسيارات الأجرة العامة، وسيارات الليموزين، والما芬ات الصغيرة، ونقل الحجاج والمعتمرين، والزوار، والسيارات الخاصة مع سائق)	
			
			

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

النقل البحري

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول	ال القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
النقل البحري	نقل الركاب عبر المجاري المائية، سواءً بمواقع محددة أو من دونها، وتشمل كذلك عمليات تشغيل القوارب، والجولات البحرية، والرحلات السياحية بالقوارب أو مشاهدة المعالم باستخدامها، والعبارات، والأجرة المائية، وما إلى ذلك.	النقل البحري والساخلي ¹ (كافٍ أنواع النقل على متن السفن البحرية)	 
		النقل البحري الداخلي ² (نقل الركاب عبر الانهار، والقنوات، والبحيرات، وغيرها من الممرات المائية الداخلية، ومنها النقل داخل الموانئ والمراكب).	

النقل الجوي

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول	ال القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
النقل الجوي	نقل الركاب جواً عبر المسارات المعتادة ووفق الجداول الزمنية المعتادة، ورحلات الطيران المستأجرة للركاب، والرحلات الجوية لرؤية المعالم والمناظر الطبيعية، واستئجار معدات النقل الجوي مع مشغل لاغراض نقل الركاب، وغيرها من أنشطة الطيران العامة.	نقل الركاب جواً (باستثناء الشحن الجوي)	   

التأجير

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول	ال القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
تاجر المركبات ذات المركبات	إيجار والتأجير التشغيلي لسيارات الركاب (دون سائق)، والشاحنات، والمقطورات، والمركبات الترفيهية.	الاستئجار والتأجير التشغيلي للمركبات الآلية (متلأً تاجر سيارات الركاب من دون سائق، والتأجير التشغيلي للشاحنات من دون سائق، واستئجار الحافلات من دون سائق، وتأجير المركبات الآلية من دون سائق).	 
استئجار السلع الشخصية والمترتبة وتأجيرها	تضمن هذه الفئة تأجير السلع الشخصية والمترتبة، وتأجير المعدات الترفيهية مثل القوارب الترفيهية، والدراجات الهوائية، والكراسي الشاطئية، وغيرها من المعدات الرياضية.	استئجار السلع الترفيهية والرياضية وتأجيرها.	 

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

الوكالات العاملة بالسياحة

ال القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
وكالات السفر ومنظمو الرحلات السياحية	المساعدة في التخطيط لرحلات السفر وتنظيمها وحجزها، مثل: حجز تذاكر الطيران.	وكالات السفر ومنظمو الرحلات السياحية وخدمات الحجز والأنشطة المتعلقة بها	 FURSAN TRAVEL  الطيار Al Tayyar
خدمات الحجز (مثل: بيع التذاكر، وحجز وسائل النقل، والفنادق، والمطاعم).			 MASARAT ADVENTURE CLUB  HUSAK ADVENTURES  المسافر Almosafer

الأنشطة الثقافية

ال القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
عرض الصور المتحركة	عرض الصور المتحركة أو أشرطة الفيديو في دور السينما، أو في الهواء الطلق، أو في مراقب العرض الأخرى، وأنشطة نوادي السينما.	أنشطة عرض الصور المتحركة (مثل: تشغيل دور السينما المؤقتة والدائمة، وتشغيل دور السينما لذوي الاحتياجات الخاصة، وغيرها من أنشطة عرض الصور المتحركة).	 muvi CINEMAS سينما
الأنشطة الإبداعية والفنية والترفيهية	تشغيل المراقب وتقديم الخدمات بما يلي اهتمامات العملاء، الثقافية والترفيهية.	الأنشطة الفنية والترفيهية والترويجية (مثل: العروض المسرحية الحية، والحفلات الموسيقية، والأنشطة الجماعية، والسيرك، والأوركسترا أو الفرق الموسيقية، وأنشطة النحت، والرسم، وإبداعات الأفراد كالمؤلفين والكتاب، وغيرها من الأنشطة الفنية والترفيهية).	 فوكس VOX CINEMAS
		أنشطة المتاحف وتشغيل المواقع والمباني التاريخية.	 المتحف الوطني السعودي THE NATIONAL MUSEUM
		حدائق الحيوان، والنبات، والمحميات الطبيعية	 ithra by aramco
		الأنشطة (مثل: المنتزهات، وحدائق الحيوان، والمحميات الطبيعية، وغيرها).	

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

الأنشطة الترفيهية

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول
أنشطة مدن الملاهي ومرافق الترفيه.	أنشطة التسلية والترفيه الأخرى
أنشطة مدن الملاهي ومرافق الترفيه، وتشمل أنواعاً مثل المتنزهات الترفيهية وصالات الألعاب وغيرها من الأنشطة الترفيهية.	أنشطة التسلية والترفيه الأخرى
أنشطة التسلية والترفيه الأخرى.	أنشطة التسلية والترفيه الأخرى

الأنشطة المرتبطة بالرياضة

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول
تشغيل المرافق الرياضية.	الأنشطة الرياضية
أنشطة النوادي الرياضية.	الأنشطة الرياضية
الأنشطة الرياضية الأخرى	الأنشطة الرياضية

تجارة التجزئة

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول
البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	بيع الأغذية، والمشروبات، والتجزئة في المتاجر المتخصصة
البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	بيع المعدات المنزلية الأخرى بالجملة في المتاجر المتخصصة
البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	بيع السلع الأخرى بالتجزئة في المتاجر
البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	بيع الماكولات، والمشروبات، ومنتجات التبغ.
البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	بيع الماكولات، والمشروبات، ومنتجات التبغ.
البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	بيع الماكولات، والمشروبات، ومنتجات التبغ.
البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	بيع الماكولات، والمشروبات، ومنتجات التبغ.
البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	بيع الماكولات، والمشروبات، ومنتجات التبغ.
البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	بيع الماكولات، والمشروبات، ومنتجات التبغ.

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

أنشطة أخرى في المملكة

التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
الحج والعمرة	تسهيل وإدارة الخدمات المخصصة لضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين، بما يشمل مساعدة الحجاج وتوجيههم وتوفير أنشطة الدعم الأخرى لضمان تجربة سلسة.	غ/م	   
تنظيم المؤتمرات والعروض التجارية	تنظيم الفعاليات أو الترويج لها أو إدارتها، مثل: عروض الشركات والعروض التجارية، والمؤتمرات، والمحاضرات، والاجتماعات، سواء كان ذلك يشمل إدارة الموظفين وتعيينهم لتشغيل المراافق التي تنظم فيها هذه الفعاليات أم لا.	تنظيم المؤتمرات والعروض التجارية.	   



الاتجاهات السائدة في القطاع وأثرها في المهارات المطلوبة

01

الاتجاهات العالمية

02

الاتجاهات المحلية السائدة في القطاع المعني وأولوياته الاستراتيجية

03

اتجاهات القوى العاملة

في إطار الاتجاهات السائدة في القوى العاملة، ثمة تغيرات وأنماط وتغيرات في عوامل ملحوظة مثلاً: الطلب على المهارات الفنية، القوى العاملة الماهرة، وتنقل القوى العاملة، وتطوير الشركات التقليدية، وتطوير الشركات التقليدية، وتطوير الموظفين للطلب على العمل ال乎ادف، وال الحاجة إلى ضخ استثمارات كبيرة ل توفير فرص عمل.

بخصوص اتجاهات القطاع المحلية والضرورات الاستراتيجية، ثمة تطورات واتجاهات سائدة أساسية تشهد بها المملكة على وجه التحديد، بما في ذلك المبادرات المتواقة مع الأولويات الوطنية والاستراتيجيات الوطنية الشاملة (مثلاً: برنامج التحول الوطني التابع لرؤية السعودية 2030، وبرنامج خدمة ضيوف الرحمن، والاستراتيجية الوطنية للسياحة، وغيرها)، والاستثمارات الكبيرة. بالإضافة إلى ذلك، تؤدي المبادرات الخاصة وال المؤسسية دوراً رئيسياً في تشكيل المشهد العام للقطاع.

في إطار الاتجاهات السائدة العالمية، نلاحظ وجود تطورات وتغيرات وأنماط رئيسية في جميع أنحاء العالم داخل القطاع، مثلاً: الرقمنة، وتصميم التجارب المخصصة، وإتاحة السفر للجميع، والاقتصاد التجاري، والتركيز على الحكومة البيئية والاجتماعية وال المؤسسية والاستدامة، والتركيز على العميل.

01 | الاتجاهات العالمية

يشهد قطاع السياحة والضيافة اتجاهات سائدة على مستوى العالم متأثراً بالعديد من التطورات في ست فئات رئيسية: (1) الرقمنة، (2) تصميم التجارب المخصصة، (3) إتاحة السفر للجميع، (4) الاقتصاد التجاري، (5) التركيز على الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والاستدامة، (6) التركيز على العميل.

الرقمنة

تضمنت فئة الرقمنة 7 اتجاهات سائدة تقنية رئيسية في المجالات الآتية: منصات الحجز الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الجوّال وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والروبوتات والطائرات المسيرة، والتحليلات، وهذه الاتجاهات السائدة مجتمعة تُحدّث تغييرات جذرية في قطاع السياحة والضيافة من خلال تعزيز تجربة العميل، وتسهيل العمليات، ودعم عمليات اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.

تطبيقات الجوّال وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز



تسهم تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز، جنباً إلى جنب مع تطبيقات الجوّال، في إحداث تحول في قطاع السياحة والضيافة من خلال تقديم تجربة تفاعلية. وتسخدم شركات الضيافة ومرشدو الجولات السياحية تقنيات الواقع الافتراضي لتقديم جولات سياحية رقمية من منظور السائح، كما تستخدم المطاعم قوائم طعام معتمدة على الواقع المعزز لتقديم تجربة طعام تفاعلية.

وسائل التواصل الاجتماعي



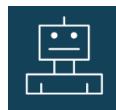
تُستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لعرض الوجهات ومعالم الجذب السياحي، وتقديم نصائح بشأن السفر، والرد بفاعلية على ملاحظات العملاء واستفساراتهم، ما يوفر تجربة تفاعلية وجذابة للمسافرين.

منصات الحجز الإلكترونية



تُحدث منصات الحجز الإلكترونية تحولاً مستمراً في قطاع السياحة والضيافة، وذلك من خلال محرّكات الحجز المتطورة ووكالات السفر الإلكترونية ومحركات البحث الوصفي التي تجمع معلومات بشأن الأسعار والتوفّر من مصادر متعددة، ما يمثل وسيلة مساعدة للمسافرين الذين يفضلون الحجز عبر الإنترنّت.

الروبوتات والطائرات المسيرة



تُستخدم الروبوتات والطائرات المسيرة لتوفير خدمات أسرع وأكثر كفاءة في قطاع السياحة والضيافة، فمثلاً: تُستخدم الروبوتات في توصيل طلبات الطعام في المطاعم.

إنترنت الأشياء



يدمج قطاع السياحة والضيافة بشكل متزايد أجهزة إنترنت الأشياء في غرف الضيوف، ما يوفر إمكانيات تحكم مخصصة حسب الحاجة ويعزز راحة الضيوف.

الذكاء الاصطناعي



تسهم تقنية الذكاء الاصطناعي في إحداث تحول في خدمات قطاع السياحة والضيافة، إذ توفر روبوتات الدردشة الدعم الفوري، وتعمل نظم تسجيل الدخول البيومترى على تسهيل إجراءات الوصول إلى الفنادق، بينما يعزز البحث الصوتي راحة المستخدم، ويدعم المساعدون القائمون على الذكاء الاصطناعي المسافرين من خلال تزويدهم بأدوات الحجز والتخطيط للسفر.

التحليلات



يستفيد قطاع السياحة والضيافة من التحليلات وبيانات الأداء للتنبؤ بسلوك العملاء، ما يساعد الشركات على اتخاذ قرارات مدروسة بشأن استراتيجيات التسويق والتوزيع. مثلاً، تُسهم إدارة إيرادات الفنادق باستمرار في تحسين الأسعار والتوفّر لتحقيق أقصى ربحية وتلبية احتياجات العملاء.

تصميم التجارب المخصصة

يعد تصميم التجارب المخصصة في قطاع السياحة والضيافة تحولاً مهماً، إذ تسهم هذه التجارب في تعزيز رضا العملاء عن طريق تصميم التجارب بما يتناسب مع تفضيلاتهم واحتياجاتهم الفردية، وثمة 3 ممكّنات لتصميم التجارب المخصصة، وهي: المسارات وبرامج الرحلات المخصصة، والتسعير المخصص، والتسويق المخصص، التي تساعد في توطيد العلاقات، وتعزيز رلا العاملة والحفاظ عليهم.

التسويق المخصص



التسعير المخصص



المسارات المخصصة



يقدم قطاع السياحة والضيافة رسائل تسويقية مخصصة للعاملة من خلال الاستفادة من استراتيجيات متنوعة، مثلًا: الإعلانات الموجهة على موقع التواصل الاجتماعي، والحملات المخصصة عبر الرسائل الإلكترونية، بما يضمن تواجد البرامج والخدمات المقدمة مع تفضيلات العملاء وسلوكياتهم.

يسهم التسعير المخصص في إحداث تحول في قطاع السياحة والضيافة من خلال تقديم عروض تسعير ديناميكية وحصرية للعاملة الدائمين. ويعتمد هذا النهج على تصميم استراتيجيات التسعير بشكل مستمر لتناسب العملاء الأفراد بناءً على سلوكهم وتفضيلاتهم، مما يعزز رضا العملاء وولائهم.

ترتكز توصيات السفر المخصصة على عوامل مثل: تجارب السفر السابقة والنشاط على موقع التواصل الاجتماعي والمعلومات демографية. ويتبع هذا النهج تعزيز تجارب السفر المخصصة والتفاعلية التي تقدم للعاملة.

إتاحة السفر للجميع

تسهم إتاحة السفر للجميع في توفير التجارب السياحية لفئات أوسع من خلال خفض التكاليف وإزالة العوائق التقليدية. وثمة 3 ممكّنات لإتاحة السفر للجميع، وهي: استئجار أماكن الإقامة من أشخاص محليين، وأماكن الإقامة الصغيرة الذكية، وتقديم تجارب سياحية بواسطة أشخاص محليين، ما يعزز الشمول ويسهل الآخرين من خلفيات اقتصادية وجغرافية متنوعة لاستكشاف وجهات وثقافات جديدة.

تقديم تجارب سياحية بواسطة أشخاص محليين



أماكن الإقامة الصغيرة الذكية



استئجار أماكن الإقامة من أشخاص محليين



تقدم منصات الاقتصاد التشاركي مجموعة واسعة من التجارب المميزة والتفاعلية، وغالبًا ما يقودها سكان محليين، ما يوفر للمسافرين فرصاً لاكتساب فهم أعمق للثقافة المحلية ونمط الحياة.

تسهم أماكن الإقامة الصغيرة الذكية في إحداث تغييرات كبيرة في مفهوم الإقامة من خلال تعظيم الاستفادة من المساحة باستخدام تصميم المساحات الصغيرة بالاعتماد على التقنية، مع تقديم مجموعة متنوعة من وسائل الراحة والخدمات بشكل مستمر وبأسعار معقولة.

تمتنع إمكانية استئجار أماكن الإقامة من أشخاص محليين الأولوية للسفر القائم على التجارب مقارنة بأنماط السفر التقليدية، مع التركيز على استكشاف الثقافات والتجارب المحلية. وتعاون شركات الضيافة مع مزودي الخدمات المحليين لتقديم تجارب فريدة تتوفر للسياح تجارب ثقافية ومجتمعية تفاعلية في الوجهات.

اتجاهات العالمية

اقتصاد التجربة

يسهم الاقتصاد التجاري في التحول من التركيز على المنتجات والخدمات إلى التركيز على تقديم تجارب لا تنسى مصممة خصيصاً للمسافرين. وثمة 8 ممكّنات، منها: الاندماج الثقافي والتجارب السياحية المتخصصة وسياحة الطهي، والصحة والرفاه، وسياحة المغامرات، وسياحة الأعمال، وخدمات الإقامة ذات الطابع المميز، وتقنية المحيطات والتي تعطي الأولوية ل توفير تفاعلات فريدة وهادفة، ما يتّسم للوجهات السياحية والشركات التميّز عن الآخرين في سوق تنافسية.

سياحة الطهي



تقدّم سياحة الطهي تجارب مميزة وفريدة من نوعها في مجال المأكولات والمشروبات، مثلًا: جولات سياحية تتمحور حول الطعام، وتجارب الطهي باستخدام منتجات طازجة من المزارع مباشرة، ما يتّسم للمسافرين فرصة استكشاف ثقافة الطهي المحلية.

التجارب السياحية المتخصصة



تركز التجارب السياحية المتخصصة على تقديم تجارب فريدة ومخصصة تتناسب مع اهتمامات وموسيقى محددة، مثلًا: مشاهدة الطيور والنجوم، ما يتّسم للمسافرين الاستمتاع بتجارب تلي اهتماماتهم وفضيلاتهم الشخصية.

الاندماج الثقافي



يتّسم التجارب الثقافية التفاعلية للمسافرين اكتساب فهم أعمق للثقافة المحلية ونمط الحياة في الوجهات. وتسهم الأنشطة، مثلًا: دورات طهي المأكولات المحلية، ودورات تعلم اللغات، والزيارات إلى المهرجانات والأسواق المحلية، في إشراك الزوار في تفاعلات هادفة مع المجتمعات التي يستكشفونها.

سياحة الأعمال



فعاليّات الوجهات هي الخيار الأول لمنظمي الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض لضمان أعلى مستوى من التفاعل بين المشاركين.

سياحة المغامرات



توفر سياحة المغامرات للمسافرين تجارب مشوقة وسط أجواء من الحماسة والتحدي، وتشمل أنشطة، من بينها المشي لمسافات طويلة وسلق الصخور ورياضات المغامرة.

الصحة والرفاه



يسجّل قطاع السياحة والضيافة للتركيز المتزايد للعملاء على الصحة والرفاه من خلال تقديم مجموعة واسعة من خيارات الطعام الصحي، بالإضافة إلى توفير خدمات تشمل المنتجعات الصحية، والرحلات العلاجية، وجلسات اليوغا والتأمل، ما يلي التفضيلات المتغيرة للمسافرين المهتمين بالصحة.

تقنية المحيطات



يتّسم تقنية المحيطات والبحار بخيارات الاستكشاف تحت الماء، واستكشاف الحياة البحريّة، والرحلات الاستكشافية العلمية للمواطنين، وتعتمد هذه التجارب على التقدّم التقني، والاهتمام المتنامي في السياحة المستدامة، والرغبة في تقديم تجارب تفاعلية للمسافرين

خدمات الإقامة ذات الطابع المميز



توفر أماكن الإقامة ذات الطابع المميز تجارب فريدة تلي اهتمامات محددة، وتقديم للمسافرين تجارب إقامة إقامة مصممة خصيصاً لتناسب مع رغباتهم وفضيلاتهم

المعايير البيئية والاجتماعية والمرتبطة بالحكومة

تعد ممارسات المعايير البيئية والاجتماعية والمرتبطة بالحكومة، أساسية في قطاع السياحة لتعزيز النمو المستدام، والحد من الآثار البيئية، وتعزيز المشاركة المجتمعية الإيجابية، وثمة ٤ ممكناًت للمعايير البيئية والاجتماعية والمرتبطة بالحكومة، وهي الاستدامة والحد من انبعاثات الكربون، ومعالجة التغيرات المادية، وسلامة الغذاء.

معالجة التغيرات المادية



في مواجهة التغيرات المادية في قطاع السياحة والضيافة، ترکز الجهود على توقع الارتفاع في درجات الحرارة، وتدھور جودة الهوا، وتفاقم الظروف القاسية، مع التركيز بقوة على حماية التنوع البيئي والحياة البرية، كونها ركائز أساسية للسياحة البيئية.

الحد من انبعاثات الكربون



يركز قطاع السياحة والضيافة على الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، إذ تعتمد شركات الطيران تقنيات موفرة للوقود، والوقود البديل، بينما تلتزم شركات الفنادق الكبرى بتحقيق مستهدفات تشمل تحسين كفاءة استخدام الطاقة واستخدام الطاقة المتعددة لخفض بصمتها الكربونية.

الاستدامة



يولي قطاع السياحة والضيافة الأولوية للاستدامة من خلال تشجيع المستهلكين على اتخاذ خيارات مراعية للبيئة تشمل الاعتماد على الأغذية المحلية، والحد من وترة غسل الملابس، وترشيد استهلاك المياه، وتقليل النفايات البلاستيكية.

سلامة الغذاء



من الضروري ضمان سلامة الغذاء من خلال الالتزام باللوائح بهدف الحفاظ على سمعة المؤسسات العاملة في قطاع السياحة والضيافة، فضلاً عن تعزيز صورة الدول، لا سيما عند تقديم الخدمات للسياح الدوليين.

التركيز على العميل

يضمن التركيز على العميل **تصميم** الخدمات والتجارب بما يتناسب مع احتياجات وتوقعات المسافرين الفريدة، ما يعزز مستوى رضاهم وولائهم. وثمة 5 ممكّنات للتركيز على العميل، وهي خدمات تحضير القهوة، وخدمات المأكولات والمشروبات الجاهزة، وخدمات الطعام التقليدي، والمطاعم السياحية، والسياحة التجارية والتي تعزز الزيارات المتكررة والتسويق الإيجابي الذي يحفز القدرة التنافسية والنمو.

خدمات الطعام التقليدي



يسهم خدمات الطعام التقليدي إسهاماً فعالاً في تعزيز فنون الطهي التراثية المحلية من خلال تسلیط الضوء على المكونات والوصفات وأساليب الطهي المستخدمة في المنطقة، بينما تقدم للزوار تجارب طعام محلية أصيلة تجسد الهوية الثقافية الفريدة للوجهة، ما يثير تجربة السياحة والضيافة الشاملة.

خدمات المأكولات والمشروبات الجاهزة



يعد تقديم المأكولات والمشروبات الطازجة من الوسائل الفعالة لتلبية تفضيلات العملاء للخدمة السريعة، من خلال تقديم خيارات مريحة وعالية الجودة تتناسب مع أنماط حياتهم سريعة الوريرة، وتلي الاحتياجات الديناميكية للمسافرين والضيوف، ما يضمن سرعة الخدمة ورضا العملاء ضمن قطاع السياحة والضيافة.

خدمات تحضير القهوة



يتم توفير تجارب مخصصة لاحتساء القهوة من خلال **تصميم منتجات القهوة بعناية** لتناسب الأذواق الفردية والفضائل والمتطلبات الغذائية، ما يضمن لكل ضيف تجربة فريدة ومرضية.

السياحة التجارية



يسهم الترويج النشط للوجهات وعرض الخدمات في المعارض التجارية في **تعزيز أهميتها والتفاعل معها**، بينما يدعم بناء علاقات قوية وتعاونية مع وكالات السفر ومنظمي الرحلات، الانتشار في السوق ويعزز النمو في قطاع السياحة والضيافة.

المطاعم السياحية



تسهم المطاعم السياحية في إعادة تحديد شكل الخدمات ذات الصلة بالمأكولات في قطاع السياحة والضيافة من خلال **تقديم مجموعة متنوعة من المأكولات من موقع واحد** بالتركيز على خدمات التوصيل، فضلاً عن أنها تهدف إلى تبسيط العمليات لتعزيز الكفاءة وتلبية الطلب المتزايد على توصيل المأكولات عبر الإنترنت بطريقة مريحة وبجودة عالية.

الاتجاهات المحلية السائدة في القطاع المعنى وأولوياته الاستراتيجية [02]

تشهد المملكة تطورات واتجاهات سائدة أساسية في القطاع المحلي، بفضل المبادرات المتواقة مع الأولويات والاستراتيجيات الوطنية، ومساهمة المبادرات الخاصة وال المؤسسية في تشكيل معايير القطاع.



أطلقت المملكة في إطار **رؤية السعودية 2030** العديد من البرامج التي تركز على تعزيز نمو قطاع السياحة والضيافة، ومنها إدخال تحسينات على المرافق المخصصة للسياحة، وتنظيم الفعاليات الكبرى.

ومن بين برامج التحول في رؤية السعودية 2030 البرنامج التاليان:

- **برنامج خدمة ضيوف الرحمن** الذي يهدف إلى تيسير استضافة الحجاج والمعتمرين وتقديم أفضل الخدمات لهم، وتعزيز تجربتهم الدينية والثقافية من خلال تصميم رحلتهم استناداً إلى 7 نقاط اتصال رئيسية.
- **برنامج التحول الوطني** الذي يهدف إلى تيسير إصدار تأشيرات للسياحة، وقد تم إصدار أكثر من 440,000 تأشيرة منذ شهر مارس 2020. كما ساعد البرنامج في زيادة عدد المواقع المدرجة على قائمة اليونسكو للتراث العالمي إلى 5 مواقع في العام 2020.



بالإضافة إلى رؤية السعودية 2030 وبرامجها الاستراتيجية، حددت مبادرات متعددة في إطار **الاستراتيجية الوطنية للسياحة**، التي تهدف إلى رفع مساهمة قطاع السياحة في الناتج المحلي الإجمالي إلى 10%， واستحداث مليون وظيفة، وجذب 100 مليون سائح سنوياً بحلول العام 2030، بالإضافة إلى استضافة أكثر من 37 مليون حاج ومعتمر في تطبيق (نسك) وإثارة تجربتهم.

- تشمل المبادرات في إطار هذه الاستراتيجية أن تضع **وزارة السياحة** 10 لوازم جديدة لتطوير قطاع السياحة، وإطلاق **صندوق التنمية السياحي** لتشجيع الاستثمارات السياحية، وتطوير المنصة الوطنية للرصد السياحي لمراقبة أداء مراقب الضيافة السياحية والحركة السياحية.
- تستهدف وزارة السياحة توفير **348 مليون وظيفة** (54% منها للنساء و30% للشباب) بحلول عام 2024، حيث يعتمد واحد من كل 10 وظائف على هذا القطاع.

أما على **صعيد المناطق**، فقد أطلقت المملكة استراتيجية سياحية بقيمة 13 مليار دولار أمريكي لتنمية منطقة عسير بهدف جذب أكثر من 10 مليون زائر من داخل المملكة وخارجها بحلول العام 2030. وقد أسست المملكة كذلك هيئة تطوير محافظة الأحساء، للاستفادة من كامل إمكانيات المنطقة، كما خصصت سلسلة من الاستثمارات لتنمية السياحة في المنطقة الشرقية، بما يشمل الاستثمار الذي ضمه صندوق التنمية السياحي بقيمة 644 مليون ريال سعودي.



استكمالاً للجهود التي يبذلها القطاع العام، يستثمر القطاع الخاص في العديد من المشاريع التنموية، ومنها مشروع (تروجينا)، جزء من مشروع (نيوم)، وهو **وجهة سياحية مغطاة بالثلوج**، تسعى لاستضافة دورة الألعاب الآسيوية الشتوية لعام 2029.

أما مشروع **العلا** فيهدف إلى تحويل موقعها التاريخي إلى **أكبر متحف في العالم**. ويهدف مشروع الدرعية إلى تحويل مدينة الدرعية لتصبح واحدة من **أبرز الوجهات الثقافية والتراوية والتعليمية من حيث نمط الحياة في العالم**. وفي الوقت نفسه، **ضمم مشروع البحر الأحمر**، الذي يمتد على مساحة 30 ألف كيلومتر مربع، ليكون وجهة للسياحة المستدامة، بفضل مبادرات تشمل سياسة عدم إرسال أي نفايات إلى المكبات، وتحقيق الحياد الكربوني بنسبة 100%， وفرض الحظر على المواد البلاستيكية ذات الاستخدام الواحد.

اتجاهات القوى العاملة 03

نقص العمالة الماهرة، وتطوير الشركات التقليدية، والتقدم التقني، هي أبرز الاتجاهات السائدة في ما يتعلق بالقوى العاملة التي تؤثر على منظومة المهارات المطلوبة في القطاع.

الطلب على المهارات الفنية

يشهد القطاع تطويراً نتيجة لابتكارات التقنية، بما يشمل روبوتات الدردشة وخبارات السداد من دون تلامس، وتقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة وإنترنت الأشياء، وما إلى ذلك. هناك زيادة في الطلب على القوى العاملة التي تتمتع بمهارات وخبرات تقنية لتسهيل اعتماد التقنيات وتحسين الكفاءة. وتماشياً مع هذا التحول، أعلنت المملكة عن العديد من المشاريع الضخمة والعملية التي تركز بشكل رئيسي على تعزيز قطاع السياحة. ومن المتوقع أن تجذب هذه المبادرات، بما في ذلك **مشروع ذا لين وجزيرة سندالة ومدينة تروجينا في مشروع نيوم**، نحو 7 ملايين سائح بحلول العام 2030، ما سيؤدي إلى زيادة كبيرة في الطلب على العمالة التي تتمتع بمهارات فنية في قطاع السياحة.

تطوير الشركات التقليدية:

يحد بالشركات التقليدية تكيف نماذج العمل لديها بناءً على الفرص والسيناريوهات الجديدة، مثل **نماذج الاشتراك**، لتظل قادرة على التكيف مع بيئة سريعة التغير. فضلاً عن ذلك، تسعى هذه الشركات إلى استكشاف طرق جديدة للعمل من خلال الاستفادة من أحدث التقنيات والممارسات، بما في ذلك التسويق الرقمي، للوصول إلى العملاء وإشراكهم بشكل فعال. وفي المملكة، تجسد استراتيجية السياحة الرقمية لوزارة السياحة هذا التحول من خلال **إطلاق منصة موحدة تهدف إلى ربط مزودي الخدمات السياحية والتطبيقات ذات الصلة**، وتعزيز الابتكار، وتبسيط التجارب في القطاع.

غياب العمالة الماهرة:

يمثل غياب العمالة الماهرة في قطاع السياحة والضيافة والترفيه عائقاً أمام طموح المملكة الرامي إلى جذب 100 مليون زائر سنوياً بحلول العام 2030. ويشهد قطاع السياحة توسيعاً عالمياً، غير أن العدد المحدود للموظفين المؤهلين أدى إلى إحداث فجوة كبيرة بين العرض والطلب على مستوى القوى العاملة. وتزداد هذه المشكلة تعقيداً نتيجة عدم رضا المنشآت عن جودة القوى العاملة، وهو ما يمكن أن يعزى إلى البرامج التعليمية غير المتطورة وغياب القدرة على توفير التدريب العملي. وفي المملكة، يتفاقم هذا التحدي نتيجة لنقص المواهب خارج المدن الكبرى، لا سيما في المواقع السياحية النائية نسبياً، حيث يسعى القطاع إلى الاستفادة من فرص النمو والتطور.

القوى العاملة

تطوير الموظفين

لقد أصبحت الحاجة إلى إعادة التدريب وصقل المهارات ملحة بشكل متزايد، ليس على مستوى الموظفين أو القوى العاملة فحسب، بل على جميع المستويات، بما يشمل الأدوار الإدارية. فعلى الساحة العالمية، يتم إطلاق برامج تدريبية متخصصة لتعزيز التعلم المستمر، وتزويد الموظفين بأحدث التقنيات والمهارات المتقدمة المستوى، بالإضافة إلى توفير التدريب العملي. وفي المملكة، يُعد بنا، قدرات العاملين في قطاع السياحة من الأولويات، مع التركيز على تنفيذ برامج تدريبية تقنية ومهنية مصممة بعناية. بالإضافة إلى ذلك، يُعد وضع إطار معايير الصحة والسلامة الوظيفية، إلى جانب تنظيم الدورات التدريبية وورش العمل ذات الصلة، أمراً بالغ الأهمية لضمان سلامة كل من الموظفين والسياح، وبالتالي تعزيز مهارات القوى العاملة في القطاع.

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع



منصات الحجز الإلكتروني:

- التسويق الرقمي.
- إدارة الموردين.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.

وسائل التواصل الاجتماعي:

- التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي وإدارته.
- التسويق الرقمي.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته.

تطبيقات الجوال وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز:

- تصميم تجربة المستخدم، والواقع المعزز.
- الأمان السيبراني.
- تصميم الواقع الافتراضي.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

الذكاء الاصطناعي:

- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.
- التحليل في البيانات ونمذجتها.
- الأمان السيبراني.
- التحليل في البيانات ونمذجتها.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

إنترنت الأشياء:

- إدارة إنترنت الأشياء.
- تحليل البيانات.
- الأمان السيبراني.
- التحليل في البيانات ونمذجتها.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

الروبوتات والطائرات المسيرة:

- إدارة توصيل طلبات الطعام.
- تطبيق التقنيات وتفعيلها.
- إدارة ضمان الجودة.
- تصميم الواقع الافتراضي وعبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

التحليلات:

- تطوير فرص الأعمال.
- تحسين الإيرادات.
- التسويق الرقمي وعبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع

تصميم التجارب المخصصة



المسارات المخصصة:

- تصميم الابحوث المتعلقة بالعملاء.
- إدارة علاقات العملاء.
- تطوير التجارب والمنتجات والخدمات وتنفيذها في مجال السفر والرحلات.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

التصدير المخصص:

- تحسين الإيرادات.
- تحليل البيانات.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- تحليل بيانات العملاء.

التسويق المخصص:

- صياغة استراتيجية التسويق وتنفيذها.
- تصميم التسويق الرقمي.
- تحليل بيانات العملاء.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

إتاحة السفر للجميع



استئجار أماكن الإقامة من أشخاص محليين:

- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.
- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.

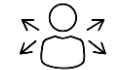
أماكن الإقامة الصغيرة الذكية:

- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.
- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.

تقديم تجارب سياحية بواسطة أشخاص محليين:

- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.
- تقييم التقنيات وتطبيقاتها.

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع



خدمات المأكولات والمشروبات الجاهزة:

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- عروض تقديمية بصرية لتسويق المأكولات والمشروبات.
- هندسة قائمة الطعام.
- تحضير المأكولات والمشروبات والطهي.

المطاعم السياحية:

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- إدارة قوائم الطعام الرقمية.
- سلامة الغذاء ونظافته.
- إدارة توصيل طلبات الطعام.

السياحة التجارية:

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- المبيعات.
- إدارة العلاقات.
- المعرفة بالسوق.

خدمات تحضير القهوة:

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- عمليات صنع القهوة.
- التميز في خدمة العملاء.
- فن تحضير القهوة.

خدمات الطعام التقليدي:

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- أساليب تقديم الطعام.
- إدارة سلامة الغذاء.
- طهي الأطباق المحلية المميزة.

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع

المعايير البيئية والاجتماعية والمرتبطة بالحكومة

الاستدامة:

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- تخطيط السياحة المستدامة.
- إدارة الموارد.
- إدارة الاستدامة البيئية.

الحد من انبعاثات الكربون:

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- تقييم التقييمات الناشئة.
- الامتثال للوائح البيئية.
- إدارة البصمة الكربونية.

معالجة التغيرات المادية:

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- تقييم خدمات المنظومة البيئية.
- إدارة المناطق المحمية.
- التنوع البيولوجي وتحديد البيئات الطبيعية.

سلامة الغذاء:

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.
- تطبيق علوم الغذاء.
- سلامة الغذاء ونظامه.

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع



الاندماج الثقافي:

- تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية.
- خدمة العملاء.
- إدارة أصحاب المصلحة.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

التجارب السياحية المتخصصة:

- إدارة الأداء على مستوى التجارب والمنتجات.
- تطوير التجارب والمنتجات والخدمات وتنفيذها في مجال السفر والرحلات.
- تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

سياحة الطهي:

- إدارة الأداء على مستوى التجارب والمنتجات.
- تطوير التجارب والمنتجات والخدمات وتنفيذها في مجال السفر والرحلات.
- تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

الصحة والرفاه:

- إدارة التغذية.
- تدريبات اللياقة البدنية.
- إدارة التوتر.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

سياحة المغامرات:

- الصمود في الحياة البرية.
- حماية البيئة.
- إدارة المخاطر.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

سياحة الأعمال:

- التخطيط لفعاليات وإدارتها.
- إدارة الحملات التسويقية.
- إدارة الموردين.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

خدمات الإقامة ذات الطابع المميز:

- ابتكار التصميم وإعدادها.
- التصميم الداخلي.
- إدارة تجربة العملاء.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

تقنيات المحيطات:

- الإلمام بالتقنيات البحرية.
- التوعية بعلم الأحياء البحرية والمحافظة على البيئة البحرية.
- إدارة تجربة العملاء.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

04

سلال القيمة والمجموعات الوظيفية ومساراتها الوظيفية في القطاع

يسعى تقرير إطار المهارات القطاعي لقطاع السياحة والضيافة إلى دعم وتطوير القوى العاملة في القطاع، ومواهبتها مع التمكّن الوطنية، من خلال تحديد المجموعات الوظيفية والمسارات الوظيفية للقطاع، كما يقدم هذا التقرير رؤية منظمة عن الفرص والمهارات المطلوبة في قطاع السياحة والضيافة، وذلك من خلال تحديد القطاعات الفرعية، وتعريف سلاسل القيمة، وتفصيل المجموعات الوظيفية في مختلف مراحل سلاسل القيمة؛ وبناءً على ذلك تم إعداد هذا القسم ليمثل مصدراً يمكن أن يطلع عليه أي شخص مهتم بفهم مختلف الأدوار في قطاع السياحة والضيافة، وتحديد المهارات الرئيسية المطلوبة لتحقيق ودعم تطوير القوى العاملة، وإعداد السياسات والبرامج التدريبية.

التعريف بالمجموعات الوظيفية

تشير المجموعة الوظيفية إلى **فئة الأدوار الوظيفية** التي تؤدي أنشطة ذات صلة ولديها خبرات مشابهة في مختلف المؤسسات ضمن قطاع محدد. وتحتاج كل مجموعة وظيفية مجموعة متميزة من المهارات والمهام لتنفيذ الوظائف الأساسية ضمن القطاع المعين.

تؤدي المجموعات الوظيفية دوراً أساسياً في المساعدة على تصنيف الوظائف ضمن مجموعات أكثر شمولاً قائمة على المهارات، بما ي العمل على تسهيل تطوير المسارات الوظيفية وتحديد المهارات القطاعية المطلوبة.

يقدم القسم التالي من التقرير تحليلًا شاملًا لسلسلة القيمة في القطاع بشكل عام. ويحدد هذا التحليل بشكل مفصل المجموعات الوظيفية الـ23 في قطاع السياحة والضيافة عبر سلسلة القيمة الخاصة بالقطاع. ويسلط القسم من خلال هذا التحليل التفصيلي، الضوء على كيفية إسهام المجموعات الوظيفية في الهيكل العام للقطاع وأدائه الوظيفي.

01	إدارة شؤون السفر	تقنيات السفر	02	طور الوجهات السياحية
04	إدارة الفنادق	المكتب الإمامي	05	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق
07	المبيعات والتسويق	إدارة الإيرادات والتسعير	08	إدارة الفعاليات
10	إدارة أماكن تنظيم الفعاليات	خدمات تقديم الطعام	11	التخطيط والتنظيم في القطاع السياحي
13	العمليات التشغيلية العامة	الأمن في قطاع السياحة	14	الطهي وعمليات المطبخ
16	خدمات المأكولات والمشروبات	إدارة المطاعم	17	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات
19	خدمات الاستئجار والتأجير	دعم العملاء	20	إدارة تجربة الزوار
22	الخدمات الفنية	العمليات البحرية المتخصصة	23	إداري الموارد البشرية

سلسلة القيمة لقطاع السياحة والضيافة

تتألف سلسلة قيمة القطاع الفرعى لقطاع السياحة والضيافة من 3 عناصر رئيسية: (1) التخطيط والحجز، (2) ترتيبات النقل والضيافة (الأنشطة الأساسية)، (3) ترتيبات المواقع السياحية (الأنشطة الإضافية).

تنظيم الرحلات والجولات السياحية وحجزها وتسويقها (رقمياً أو عبر القنوات التقليدية).

خدمات النقل داخل الوجهات السياحية (البرية، والجوية، والبحرية، وعبر السكك الحديدية)، وتأجير المركبات، بما يشمل تأجير السيارات، وسيارات الأجرة، والعبارات، والحافلات، وما إلى ذلك.

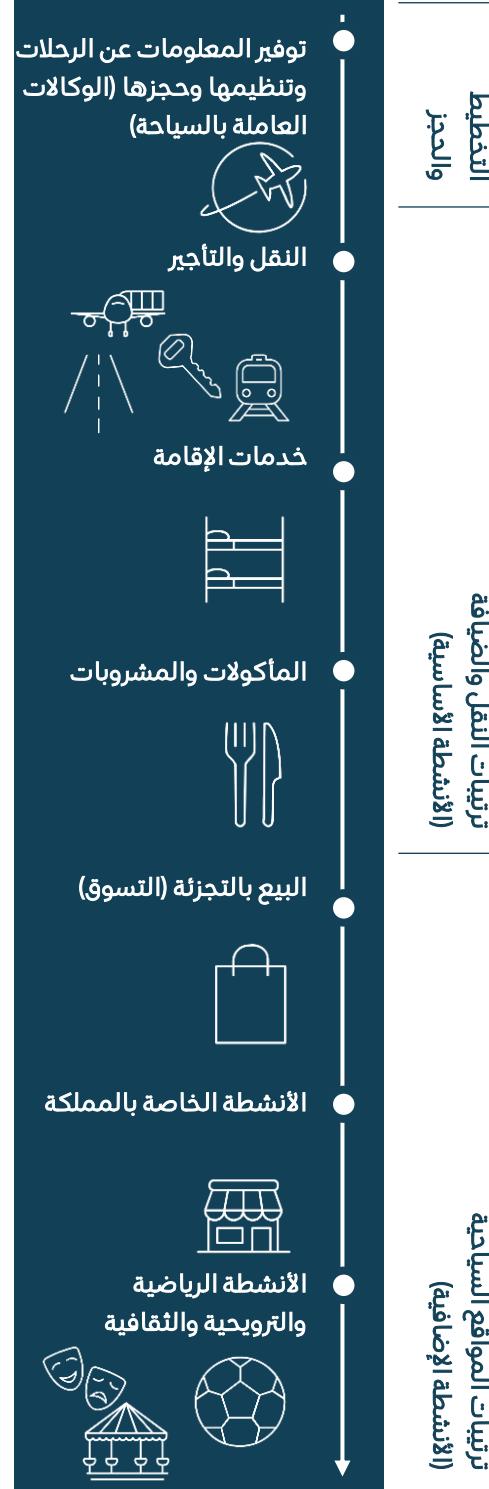
ترتيبات السكن أو الإقامة.

تحضير المأكولات والمشروبات وعرضها وتقديمها.

صنع الهدايا التذكارية وبيعها بالتجزئة لغرض الترويج الثقافي.

إدارة الأصول الثقافية والطبيعية والمباني.

باقات الأنشطة السياحية، ومنها الجولات السياحية، والعروض، والأنشطة الترويجية.



تم ربط المجموعات الوظيفية بسلسلة قيمة السياحة والضيافة



الخطأ الدائم

(النقل والضيافة) (الرحلات النهار والليل)

تم ربط المجموعات الوظيفية بسلسلة قيمة السياحة والضيافة



النقل والضيافة (الأنشطة الأنسانية)

تم ربط المجموعات الوظيفية بسلسلة قيمة السياحة والضيافة



ترتيبات النقل والضيافة (الأنشطة الأساسية)

(الأنشطة الرياضية والترفيهية والثقافية)

التعريف بمواصفات المجموعات الوظيفية

يتضمن إطار المهارات القطاعي تفصيلاً لمواصفات المجموعات الوظيفية مصحوباً بمخططات المسارات الوظيفية. وتُعد هذه المواصفات دليلاً يساعد على مواهمة المجموعات الوظيفية مع المهارات المطلوبة لها في قطاع محدد، لضمان تطوير القوى العامة وتحطيم الاحتياجات ذات الصلة.

يتضمن القسم التالي تفصيلاً لمواصفات المجموعات الوظيفية 23 في قطاع السياحة والضيافة. وتحدد المواصفات بطريقة منظمة عدداً من العناصر:

- (1) نظرة عامة على المجموعة الوظيفية.
- (2) الأدوار الوظيفية الرئيسية.
- (3) المهام والأنشطة الرئيسية.
- (4) المهارات ذات الأولوية.
- (5) الشهادات والترخيص ذات الصلة.
- (6) رموز التصنيف السعودي الموحد للمهن.

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تقديم ملخص شامل عن دور المجموعة الوظيفية ضمن القطاع، مع تسلیط الضوء على وظائفها الأساسية، مما سيسهم للمستخدمين بفهم كيفية إسهام المجموعة الوظيفية في القطاع ككل.

الأدوار الوظيفية الرئيسية

توفير قائمة بالأدوار الرئيسية في المجموعة الوظيفية، مما سيسهم للمستخدمين بفهم أنواع المسميات الوظيفية المتاحة داخل المجموعة الوظيفية والمهارات المحددة المطلوبة لتلك الوظائف.

المهام والأنشطة الرئيسية

تقديم نظرة عامة على مسؤوليات ومهام محددة مرتبطة بالأدوار في المجموعة الوظيفية، مما سيساعد المستخدمين على فهم التوقعات.

المهارات ذات الأولوية

توفير قائمة بالمهارات الأساسية للأدوار في المجموعة الوظيفية لتنفيذ المهام الرئيسية ذات الصلة، بالإضافة إلى مواكبة المتطلبات بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع.

الشهادات والترخيص ذات الصلة

تحديد التراخيص أو الشهادات الرئيسية المحددة ذات الصلة (غير شاملة) بالأدوار الرئيسية في المجموعة الوظيفية، وفقاً للوائح والسياسات المعمول بها في المملكة.

الرموز ذات الصلة في التصنيف السعودي الموحد للمهن

الربط بالرموز ذات الصلة في التصنيف السعودي الموحد للمهن على مستوى الوحدات (المستوى 4) لتسهيل إعداد التقارير الإحصائية والتحديثات الآلية.

أعد تقرير قاموس مهارات قطاع السياحة والضيافة وقاعدة بيانات مهارات القطاع ليكملها هذا التقرير. ويقدم القاموس تعریفات مفصلة عن المهارات ذات الأولوية للقطاع على مختلف مستويات الكفاءة، بينما تمثل الأداة المعدة بصيغة (الإكسيل) قاعدة بيانات للمهارات الفنية وال العامة التي تم ربطها بالقطاعات الفرعية والمجموعات الوظيفية.

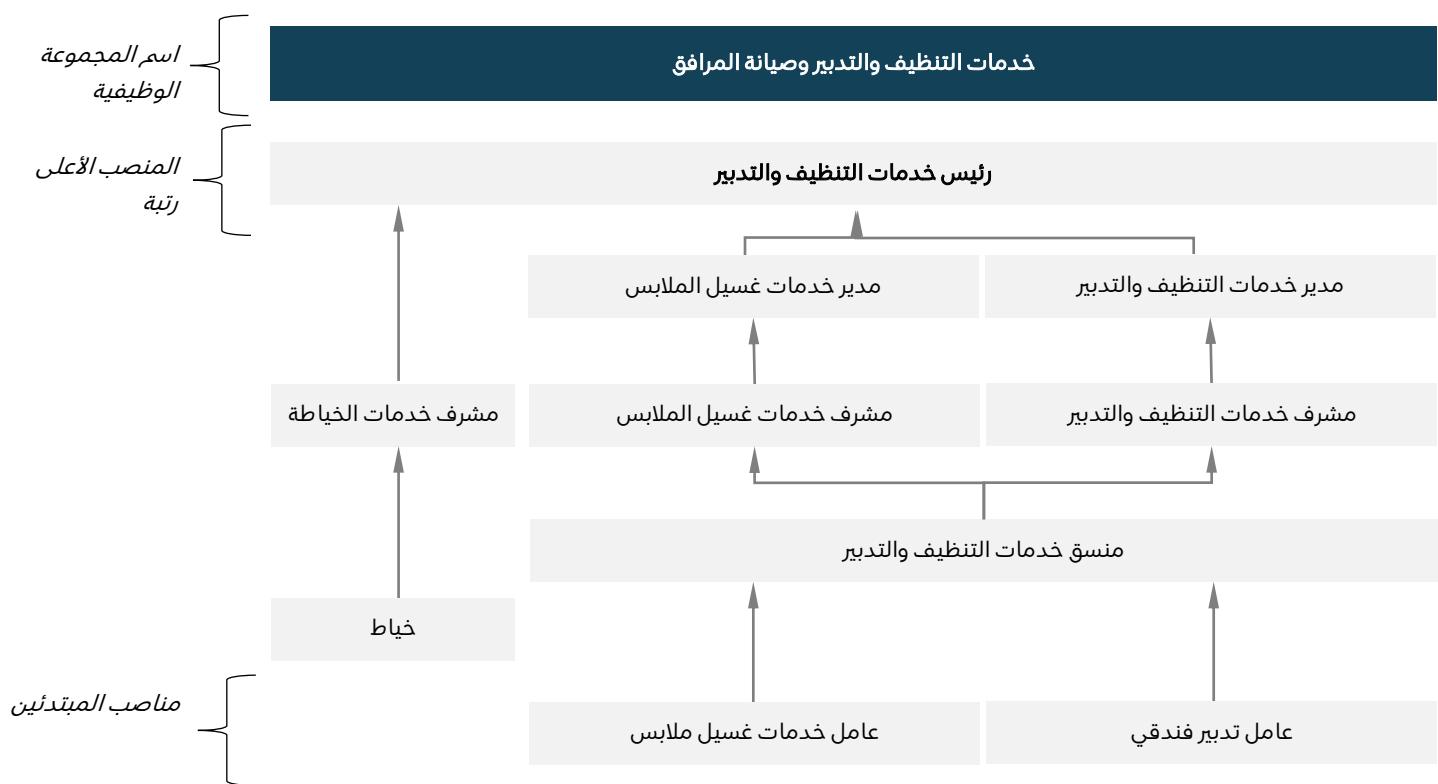
التعريف بمخططات المسارات الوظيفية

بناءً على الأدوار الرئيسية المحددة على مستوى المجموعات الوظيفية ^{الـ 23} في قطاع السياحة والضيافة، تم إعداد 14 مساراً وظيفياً يغطي أكثر من 200 دور وظيفي. وقد صممت المسارات لتحديد الأدوار الحالية والمستقبلية ضمن القطاع، مما يقدم رؤية واضحة حول الطريقة التي يمكن من خلالها للمهنيين الانتقال، وتحقيق التقدم، والتخطيط لمساراتهم الوظيفية ضمن مجموعة وظيفية محددة.

تركز هذه المسارات بشكل أساسي على المجالات الفنية المتخصصة ضمن القطاع. وقد اعتمد هذا النهج لاستهداف الأدوار المطلوبة للقطاع، وبينما تغطي هذه المسارات الوظائف الفنية بشكل أساسي، إلا أنها لا تشمل الأدوار المساعدة الأخرى.

وتعزز مخططات المسارات الوظيفية دليلاً ل أصحاب المصلحة في القطاع، إلى جانب مواصفات المجموعات الوظيفية، توفر هذه المخططات أساساً قائمة على الأدلة لتصميم برامج التدريب ذات الصلة، واستراتيجيات التوظيف، والمناهج التعليمية، ومبادرات تنمية المهارات، وما إلى ذلك، وستساعد هذه الأدوات على توجيه القرارات بشأن تطوير القوى العاملة، وضمان المواءمة مع الطلب على المهارات في القطاع.

مثال توضيحي: المجموعة الوظيفية لخدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق



تم تحديد أكثر من 200 دور وظيفي في المجموعات الوظيفية الموضحة

01	إدارة شؤون السفر	36 دوراً وظيفياً	تقنيات السفر	02	تطویر الوجهات السياحية	7 أدوار وظيفية	03	5 أدوار وظيفية
04	إدارة الفنادق	11 دوراً وظيفياً	المكتب الأمامي	05	خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق	14 دوراً وظيفياً	06	10 أدوار وظيفية
07	المبيعات والتسويق	9 أدوار وظيفية	إدارة الإيرادات والتسعير	08	إدارة الفعاليات	9 أدوار وظيفية	09	8 أدوار وظيفية
10	إدارة أماكن تنظيم الفعاليات	5 أدوار وظيفية	خدمات تقديم الطعام	11	الخطيب والتنظيم في قطاع السياحة	4 أدوار وظيفية	12	4 أدوار وظيفية
13	العمليات التشغيلية العامة	5 أدوار وظيفية	الأمن في قطاع السياحة	14	الطهي وعمليات المطبخ	6 أدوار وظيفية	15	25 أدوار وظيفية
16	خدمات المأكولات والمشروبات	8 أدوار وظيفية	إدارة المطاعم	17	العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات	5 أدوار وظيفية	18	7 أدوار وظيفية
19	خدمات الاستئجار والتأجير	12 دوراً وظيفياً	دعم العملاء	20	إدارة تجربة الزوار	8 أدوار وظيفية	21	12 دوراً وظيفياً
22	الخدمات الفنية	4 أدوار وظيفية	العمليات البحرية المتخصصة	23	10 أدوار وظيفية	العمليات البحرية		

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(ا) إدارة شؤون السفر

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

تركز إدارة شؤون السفر على إدارة تجارب السفر الشاملة من خلال الإشراف على جميع مراحل رحلة العميل، بدءاً من التخطيط الأولي و حتى انتهاء الرحلة، بما يضمن تقديم تجربة سفر سلسة و منظمة.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

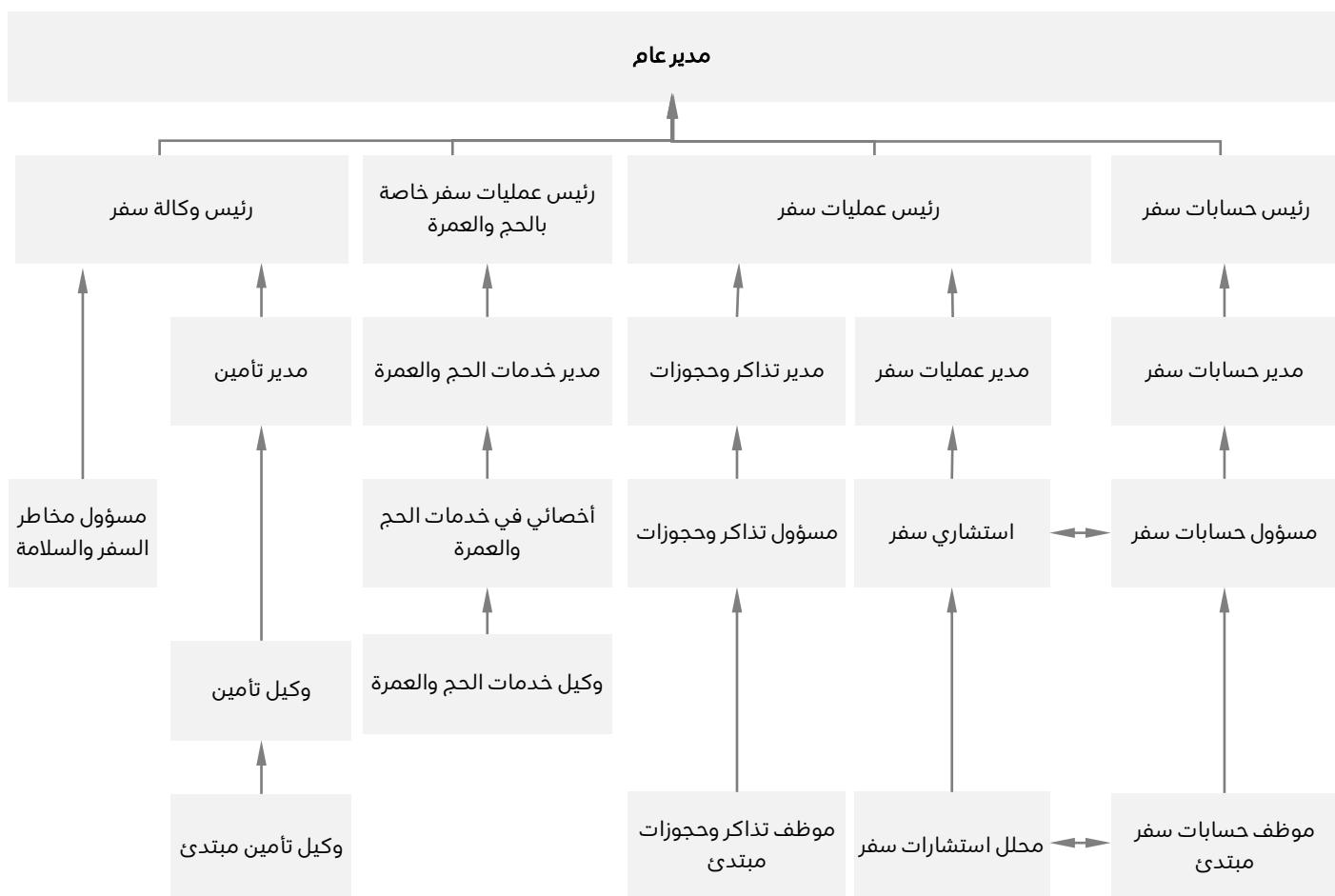
- إدارة خدمات النقل.
- توجيه العملاء من خلال التجارب والأنشطة.
- التخطيط للمغامرات والأنشطة الترفيهية.
- تنظيم خدمات السياحة الساحلية (مثلاً: الإبحار بالقوارب الشراعية والركمجة).
- توفير مسارات وبرامج سفر مخصصة.
- حجز أماكن الإقامة والمواصلات والأنشطة.
- التعامل مع الوثائق الالزامية، مثل: التأشيرات والتأمين.

تتضمن المجموعة الوظيفية **36 دوراً وظيفياً رئيسياً**، وهي: مدير عام، ورئيس عمليات سفر، ورئيس حسابات سفر، ومدير حسابات سفر، ومدير تذاكر وحجوزات، ومدير خدمات الحج والعمرة، ومدير تأمين، واستشاري سفر، ومسؤول حسابات سفر، ومسؤول تذاكر وحجوزات، وأخصائي في خدمات الحج والعمرة، ومسؤول مخاطر السفر والسلامة، وموظفو حسابات سفر مبتدئ، و محلل استشارات سفر، وموظفو تذاكر وحجوزات مبتدئ، ووكيل خدمات الحج والعمرة، ووكيل تأمين، ووكيل تأمين مبتدئ، ورئيس عمليات الحج والعمرة، ورئيس وكالة سفر، ورئيس مرشدين سياحيين، ومدير جولات سياحية، ومدير برامج سياحية، ومرشد سياحي، ومرشد رحلات ساحلية، ومتجم، ومرشد صيد أسمال، ومنسق برامج سياحية، ومنسق تجارب السفر، ومساعد مرشد سياحي، ومشغل برامج سياحية، ومرشد أنشطة شاطئية، ومدرب أمواج بطائرة ورقية، ومسؤول المشاركة المجتمعية في تجارب السفر.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

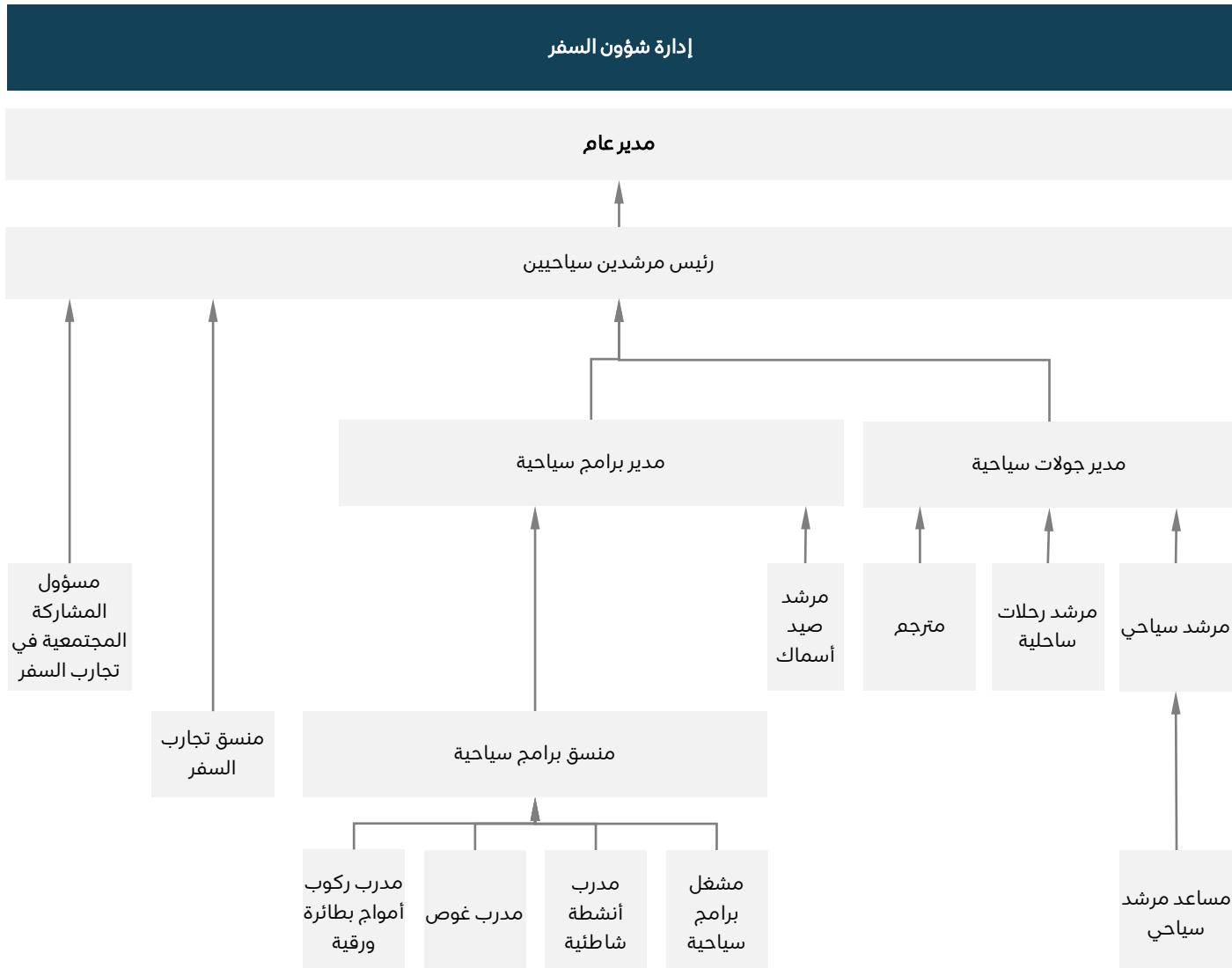
(ا) إدارة شؤون السفر

إدارة شؤون السفر



مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(ا) إدارة شؤون السفر



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

١٢٠ مديرعامون والرؤساء التنفيذيون، ١٢١ مديرالماليون، ١٣٤٩ مديرالخدمات التخصصية غير المصنفين في موضع آخر، ١٤٣٩ مديرالمرافق الرياضية والترفيهية والثقافية، ٢٦٣٦ متخصصون في الشؤون الدينية، ٣٣٣٩ وكالة خدمات الأعمال غير المصنفين في موضع آخر، ٥١١٣ مرشدو السفر

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(ا) إدارة شؤون السفر

المهارات المطلوبة

تتطلب أدوار المجموعة الوظيفية المذكورة مهارات متخصصة في عمليات وإدارة السفر. تشمل المهارات الرئيسية إدارة المهام اليومية التي تتطلب معرفة دقيقة بمنصات حجوزات وخدمات السفر، إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي، إدارة الحشود والتخطيط، وإدارة تجربة العملاء، ومساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة، وغيرها.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية

المهارات ذات الأولوية:

- معلومات حول الوجهات السياحية
- عمليات أنشطة ورياضات المغامرة
- إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي
- إدارة الحشود والتخطيط
- إدارة تجربة العملاء
- مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة
- جمع بيانات الضيافة وتحليلها
- التواصل بلغات متعددة
- إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحظى والمنتجات
- منصة حجوزات السفر وخدماته
- تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب أدوار المجموعة الوظيفية خبرة قوية في عمليات إدارة السفر. تُعد التراخيص الصادرة عن الحكومة، مثل: رخصة وزارة السياحة لتقديم خدمات السفر والسياحة، ورخصة وزارة الحج والعمرمة للخدمات المتعلقة بالحج والعمرمة، ورخصة الصيد من الهيئة السعودية للثروة السمكية للأنشطة المتعلقة بالصيد، إلزامية لجميع المهنيين الممارسين في المملكة. بالإضافة إلى ذلك، توجد العديد من الشهادات المعترف بها للأدوار (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات:

- دورة تطوير مهارات المدربين (PADI).
- شهادة الاستجابة الأولية للطوارئ.
- شهادة مدرس المستوى الأول صادرة عن منظمة الكايت بوردنج الدولية.
- شهادة السفر والسياحة من الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA).
- شهادة تنفيذي معتمد في قطاع السفر (CTIE).
- شهادة مدرب غوص في المياه المفتوحة.
- شهادة إدارة الوجهات السياحية.
- شهادة مساعد السفر المعتمد (CTA).
- شهادة مندوب خدمات التأمين المعتمد (CISR).
- شهادة استشاري التأمين المعتمد (CIC).
- شهادة الإسعافات الأولية والإسعاف القلبي الرئوي.
- شهادة إدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA).
- شهادة الاتحاد العالمي لجمعيات المرشدين السياحيين (WFTGA).
- شهادة تحليل المخاطر ونقط تحكم الحرجة (HACCP).
- شهادة في الترجمة الفورية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(2) تقنيات السفر، (3) تطوير الوجهات السياحية

نظرة عامة على المجموعات الوظيفية

تشمل المجموعات الوظيفية تقنيات السفر وتطوير الوجهات السياحية أدواراً وظيفية متراقبة بشكل وثيق تسهم في تفعيل الحلول التقنية في قطاع السياحة، وتطوير منتجات وخدمات جديدة ذات صلة بالقطاع، وعليه، **جُمعت هاتان المجموعتين الوظيفيتين نظراً لوجه التأزز في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد**.

تطوير الوجهات السياحية

يشمل تطوير الوجهات السياحية البحث عن منتجات وخدمات جديدة ذات صلة بقطاع السياحة والضيافة وتطويرها من خلال تحليل اتجاهات السوق الناشئة وتقضيات العملاء، بهدف تصميم منتجات وخدمات مبتكرة تعزز تجربة الزوار وتنقّط عماله جدد.

تقنيات السفر

تشمل تقنيات السفر تفعيل التقنيات والمنصات الرقمية واعتمادها من أجل تسهيل الجوانب المختلفة لتنظيم رحلات السفر وإجراء الحجوزات الالزامية وتقديم تجارب سياحية وإدارتها بما يعزز تجربة العميل.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- تحديد اتجاهات الناشئة في السوق.
- إجراء أبحاث السوق.
- إدارة تطوير المنتجات.
- تقديم منتجات وخدمات مبتكرة تسهم في تعزيز تجربة الزوار وجذب عماله جدد.
- التعاون مع أصحاب المصلحة لضمان أن الخدمات الجديدة تلبي الطلب وتتوفر ميزة تنافسية.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- استخدام حلول البرمجيات والأدوات الإلكترونية والواجهات الرقمية، بما في ذلك تحليل البيانات.
- دمج بوابات الدفع.
- تصميم التجارب المخصصة القائمة على الذكاء الاصطناعي.
- أتمتة دعم العملاء باستخدام روبوتات الدردشة ودعم تجارب سلسة عبر مختلف المنصات.
- تفعيل تقنية الواقع الافتراضي لتقديم تجارب سفر مبتكرة.

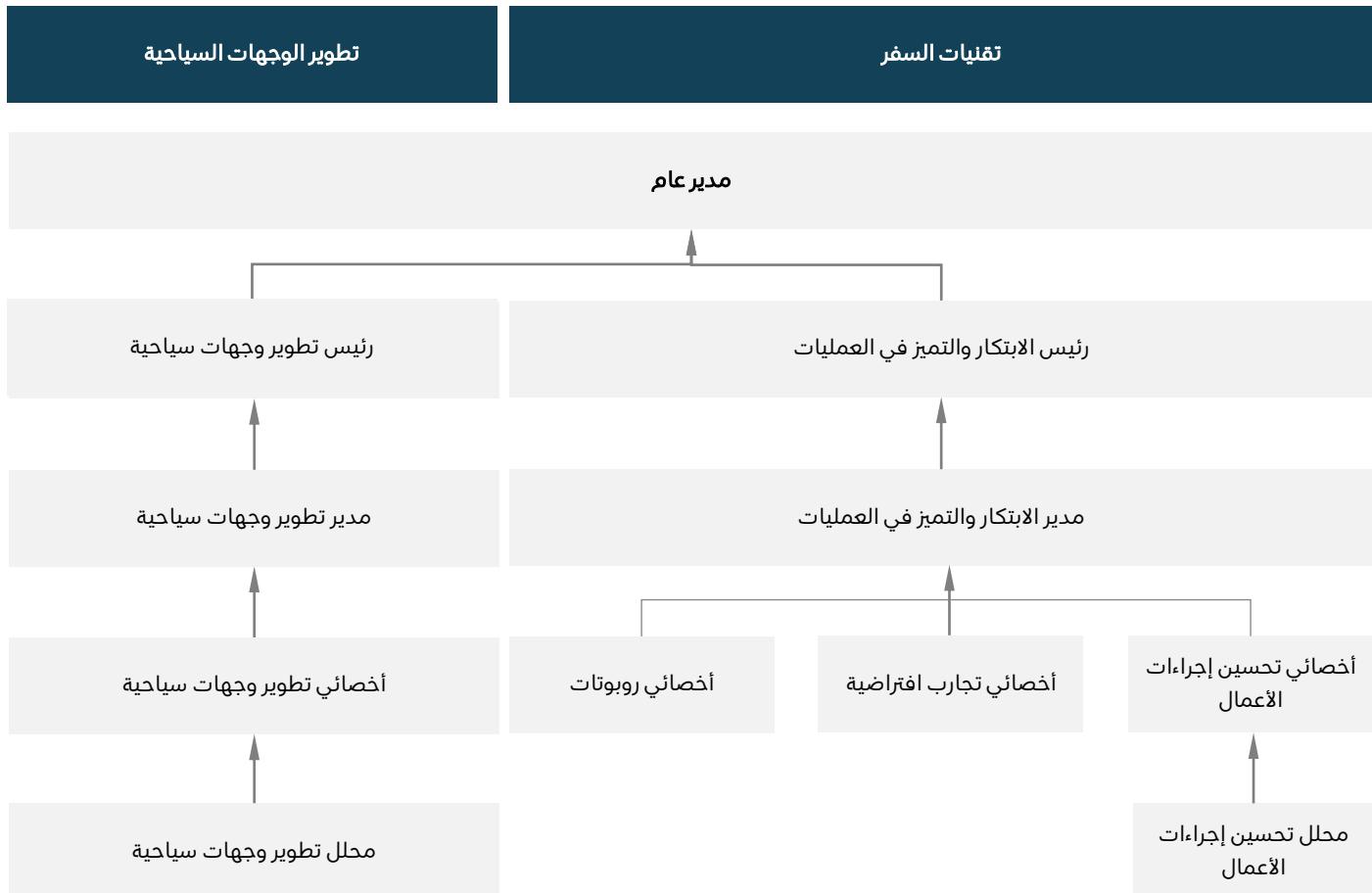
تتضمن المجموعة الوظيفية **5 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: مدير عام، ورئيس الابتكار والتميز في العمليات، ومدير الابتكار سياحية، وأخصائي وجهات سياحية، ومحلل تطوير وجهات سياحية.

تتضمن المجموعة الوظيفية **7 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: مدير عام، ورئيس الابتكار والتميز في العمليات، ومدير الابتكار والتميز في العمليات، وأخصائي تجارب افتراضية، وأخصائي روبوتات، وأخصائي تحسين إجراءات الأعمال ومحلل تحسين إجراءات الأعمال.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(2) تقنيات السفر، (3) تطوير الوجهات السياحية

تحسين تجربة السفر (عرض المجموعات الوظيفية المترابطة معاً)



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
 1223 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 1330 مدير البحث والتطوير، 1330 مدير خدمة تقنية المعلومات والاتصالات، 2513 مطورو المواقع الإلكترونية والوسائط المتعددة، 2514 مبرمج التطبيقات، 2529 متخصصون في قواعد البيانات وشبكات المعلومات غير المصنفون في موضع آخر.

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار المرتبطة بتقنيات السفر مهارات متخصصة في استخدام التقنية والمنصات الرقمية لتنشيط الأنشطة المتعلقة بالسفر وابتكار وتصميم عروض جديدة تعتمد على السياحة. وتشمل المهارات الرئيسية تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها، وتحليل بيانات العملاء، ودمج التطبيقات وتكاملها، وغيرها من المهارات. أما المهارات الأساسية لتطوير الوجهات السياحية فتشمل تحليل بيانات الأعمال، إدارة تجربة العملاء، تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية، وغيرها.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(2) تطوير الوجهات السياحية

يرد في الجدول (المذكور أدناه) **القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية**، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية:

المهارات ذات الأولوية: تقنيات السفر

- تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها.
- تحليل بيانات العملاء.
- إدارة تجربة العملاء.
- تحليل البيانات.
- تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز.
- تصميم واجهة/تجربة المستخدم.
- تصميم الإجراءات.
- إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات.
- دمج التطبيقات وتكاملها.
- دعم التطبيقات وتحسينها.

المهارات ذات الأولوية: تطوير الوجهات السياحية

- تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها.
- إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي.
- تحليل بيانات الأعمال.
- إدارة تجربة العملاء.
- تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية.
- إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات.
- إدارة شؤون أصحاب المصلحة.
- تخطيط السياحة المستدامة.
- التنمية السياحية والاقتصادية.
- مبيعات المنتجات والخدمات السياحية.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب أدوار المجموعة الوظيفية المدرجة تخصصاً في تحسين تجارب السفر. توجد العديد من الشهادات للأدوار (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات: تطوير الوجهات السياحية

- شهادة مخطط سياحة معتمد (CTP) من المجلس العالمي للسياحة المستدامة (GSTC).
- مهترف إدارة خدمات سياحة وضيافة (HTMP) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).

الشهادات: تقنيات السفر

- شهادة في مفاهيم التصميم.
- شهادة في الواقع الافتراضي والميافيرس.
- شهادة مختبر معتمد من ISTQB في اختبار تطبيقات الهواتف.
- الجوال (المستوى التأسيسي).
- شهادة أساسيات عمليات التطوير والتشغيل (DevOps) من DASA.
- شهادة أخصائي التحول الرقمي من معهد التحول الرقمي.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(4) إدارة الفنادق

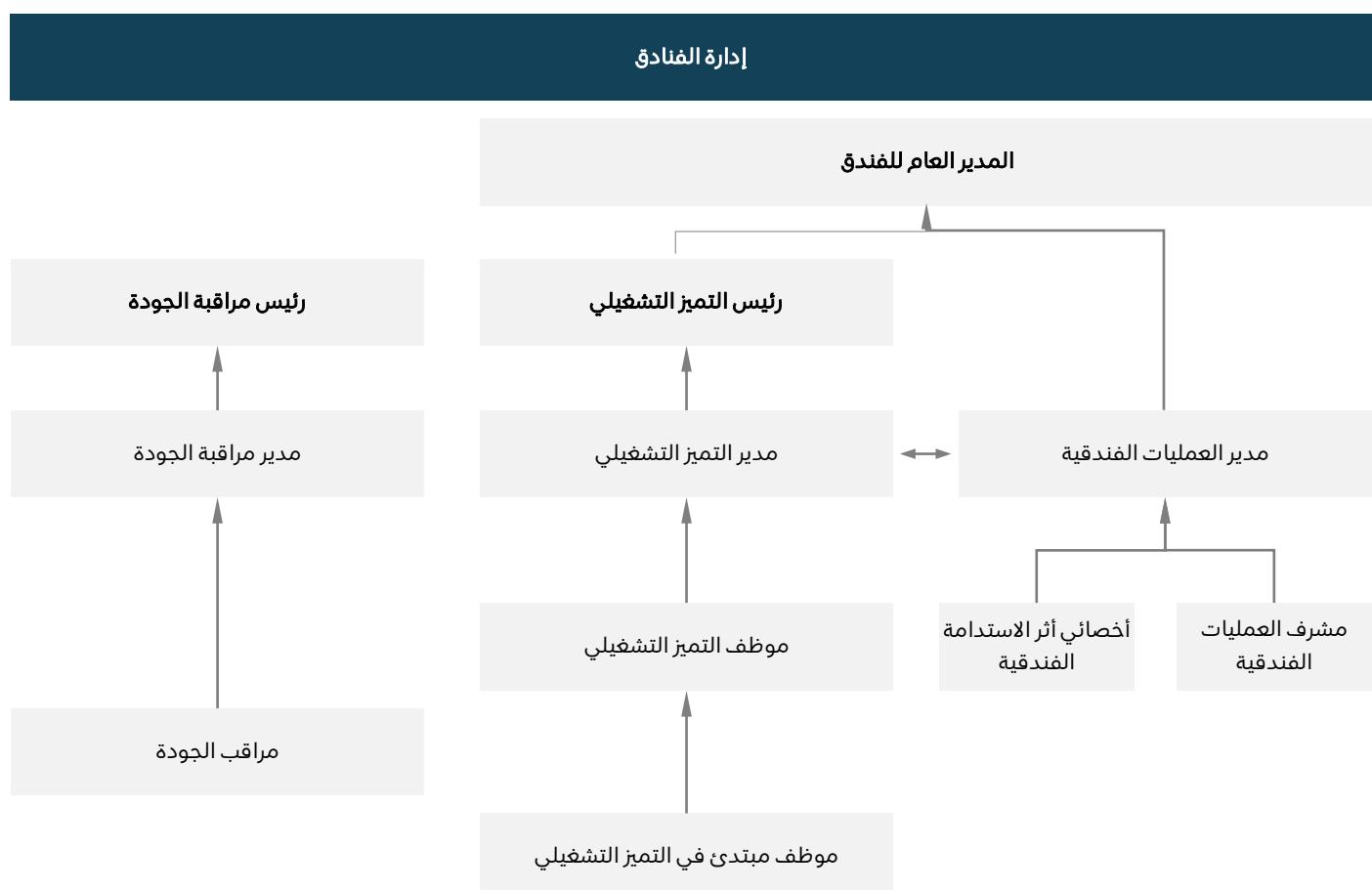
نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

تتمحور إدارة الفنادق حول الإشراف على العمليات الفندقية من مختلف جوانبها، وضمان سير الأعمال بسلامة وضمان الجودة في تجربة الزلا، وتحقيق الأرباح، وذلك من خلال التخطيط الاستراتيجي وإدارة الموارد بكفاءة، ومهارات التواصل الشخصي القوية.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- التخطيط وإعداد الاستراتيجيات المؤسسية.
- استقطاب الموارد وإدارتها.
- تقديم خدمات العملاء ودعمها.
- المحاسبة وإعداد الميزانية.
- ضمان جودة الخدمات.

تتضمن المجموعة الوظيفية **دوراً وظيفياً رئيسياً**، وهي: المدير العام للفندق، ومدير العمليات الفندقية، ومسير العمليات الفندقية، وأخصائي أثر الاستدامة الفندقية، ومدير التميز التشغيلي، ورئيس التميز التشغيلي، وموظفي التميز التشغيلي، وموظفو مبتدئ في التميز التشغيلي، ورئيس مراقبة الجودة، ومدير مراقبة الجودة، ومراقب الجودة.



رموز وحدات التصنيف السعوي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1411 مدير وفندق، 1213 مدير وسياسات والتخطيط، 2421 محلل والإدارة والتنظيم

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(4) إدارة الفنادق

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة تتعلق بالمهام اليومية لإدارة الفنادق. وتشمل المهام الرئيسية إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي، والتنظيف والتعقيم، وإدارة التكاليف، وتصميم استراتيجية استبقاء وولاء العملاء، وغير ذلك من المهارات.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

المهارات ذات الأولوية:

- التنظيف والتعقيم.
- إدارة التكاليف.
- تصميم استراتيجية استبقاء وولاء العملاء.
- إدارة تجربة العملاء.
- مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة.
- جمع بيانات الضيافة وتحليلها.
- إدارة الاستجابة للحوادث.
- إدارة عمليات خدمة تنظيف الأماكن العامة وترتيبها.
- إدارة ضمان الجودة.
- إدارة عمليات حجز الغرف.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب أدوار المجموعة الوظيفية الإلمام بإدارة العمليات الفندقية وخدمة العملاء. بالإضافة إلى ذلك، توجد العديد من الشهادات للأدوار (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات:

- شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبية المهنية (CGSP).
- شهادة اعتماد مدير قطاع الضيافة (CHA) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- شهادة تنفيذية في إدارة المرافق الفندقية.
- شهادة تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP).
- شهادة ضمان الجودة.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(5) المكتب الأمامي

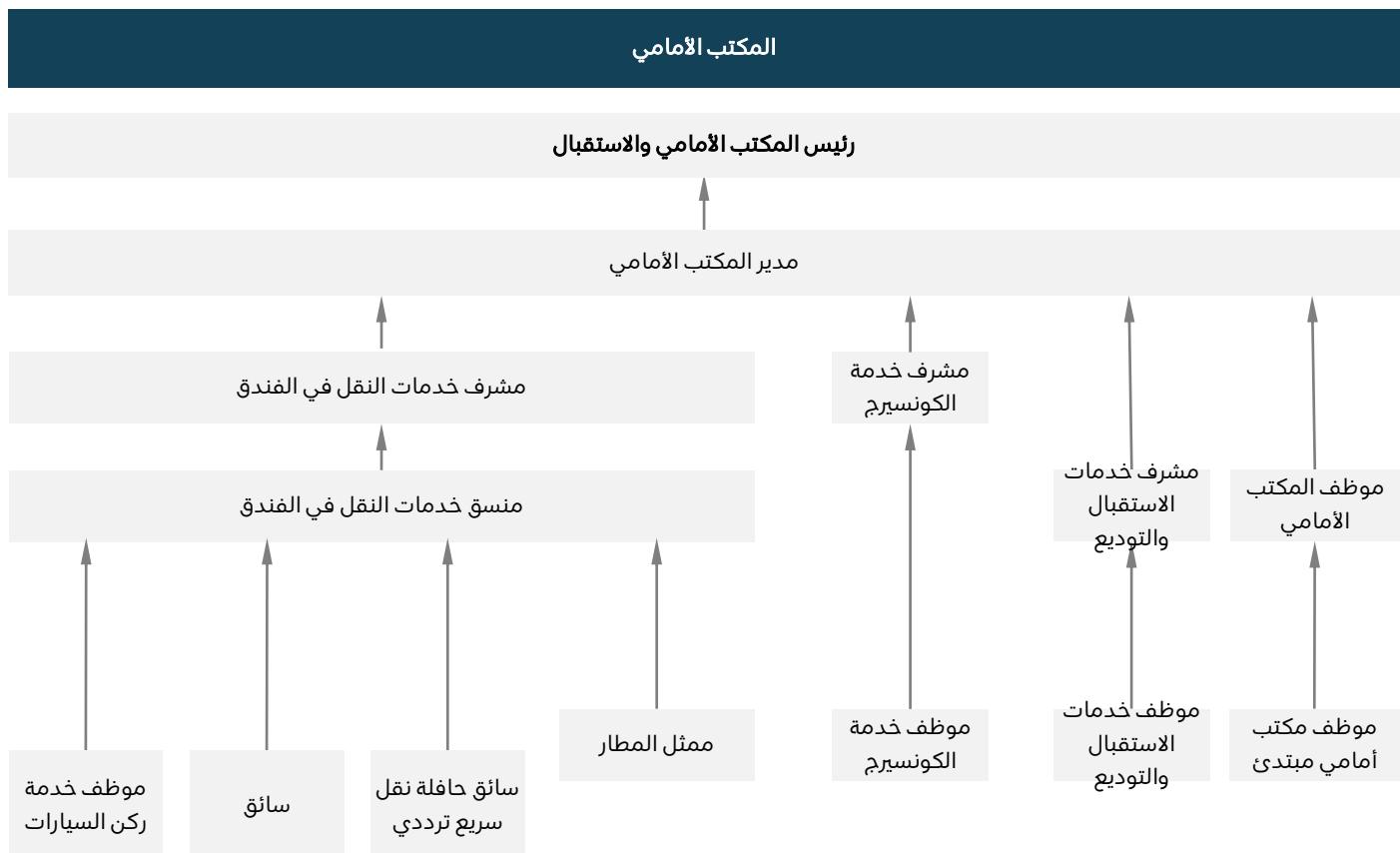
نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

تشمل مهام المكتب الأمامي تأدية دور نقطة اتصال رئيسية بين العملاء ومقدم الخدمات والاضطلاع بدور أساسي في تعزيز العلاقات الإيجابية وضمان سلاسة التواصل.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إدارة عمليات تسجيل العملاء.
- إدارة عمليات الحجز.
- تقديم الخدمات للتزلج.
- الإجابة عن استفسارات العملاء، وتوجيهها للجهة المسؤولة.
- معالجة المدفوعات.
- تنسيق خدمات نقل التزلج.

تتضمن المجموعة الوظيفية 14 دوراً وظيفياً رئيسياً، وهي: رئيس المكتب الأمامي والاستقبال، ومدير المكتب الأمامي، وموظفو المكتب الأمامي، وموظفو مكتب أمامي مبتدئ، ومشرف خدمات الاستقبال والتوديع، وموظفو خدمات الاستقبال والتوديع، ومشرف خدمة (الكونسيرج)، وموظفو خدمة (الكونسيرج)، وممثل المطار، ومشرف خدمات النقل في الفندق، ومنسق خدمات النقل في الفندق، وسائق حافلة نقل سريع تردددي، وموظفو خدمة ركن السيارات.



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
٤٤١ مدير فنادق، ٨٣٢٢ سائقو المركبات الخاصة، والأجرة، والعربات، ٤٢٢٤ موظفو الاستقبال في الفنادق، ٥٦٦٢ المراقبون والخادمون

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(5) المكتب الأمامي

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة مهارات متخصصة في تقديم الخدمات للنزلاء والزوار، ومهارات التواصل وحل المشكلات، وتشمل المهارات الرئيسية مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة، وأنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير، وإدارة التحديات التي يواجهها العملاء، إدارة ملاحظات العملاء، وغيرها.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

المهارات ذات الأولوية:

- مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة.
- أنشطة الحسابات ومعالجة الفواتير.
- إدارة التحديات التي يواجهها العملاء.
- إدارة ملاحظات العملاء.
- إدارة الموظفين.
- إدارة عمليات المكتب الأمامي.
- إدارة خدمات الضيافة.
- إدارة تجهيزات الاجتماعات، والحوافز، والمؤتمرات، والمعارض، وإدارة المواقف.
- الإلمام بالعمليات وإدارتها.
- إدارة توزيع الغرف الفندقية.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة" (غير شاملة)

تتطلب أدوار المجموعة الوظيفية المدرجة وجود محترفين في المكاتب الأمامية. تعتبر **رخصة القيادة للسيارات التجارية والحافلات الصغيرة الصادرة عن الهيئة العامة للنقل** إلزامية لتشغيل خدمات النقل في المملكة، وبالتالي تنطبق هذه المتطلبات أيضًا على أدوار القيادة ضمن هذه المجموعة الوظيفية. بالإضافة ذلك، توجد العديد من الشهادات المعترف بها للأدوار (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات:

- شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبيه المهنية (CGSP).
- شهادة اعتماد مشرف ضيافة (CHS).
- شهادة اعتماد مدير قطاع الضيافة (CHA) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- شهادة مدير مكاتب أمامية معتمد (CFDM).
- شهادة اعتماد المدير التنفيذي لقطاع الغرف (CRDE) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- شهادة إسعافات الأولية والإسعافات القلبية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(6) خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المراقبة

نظرة عامة على المجموعات الوظيفية:

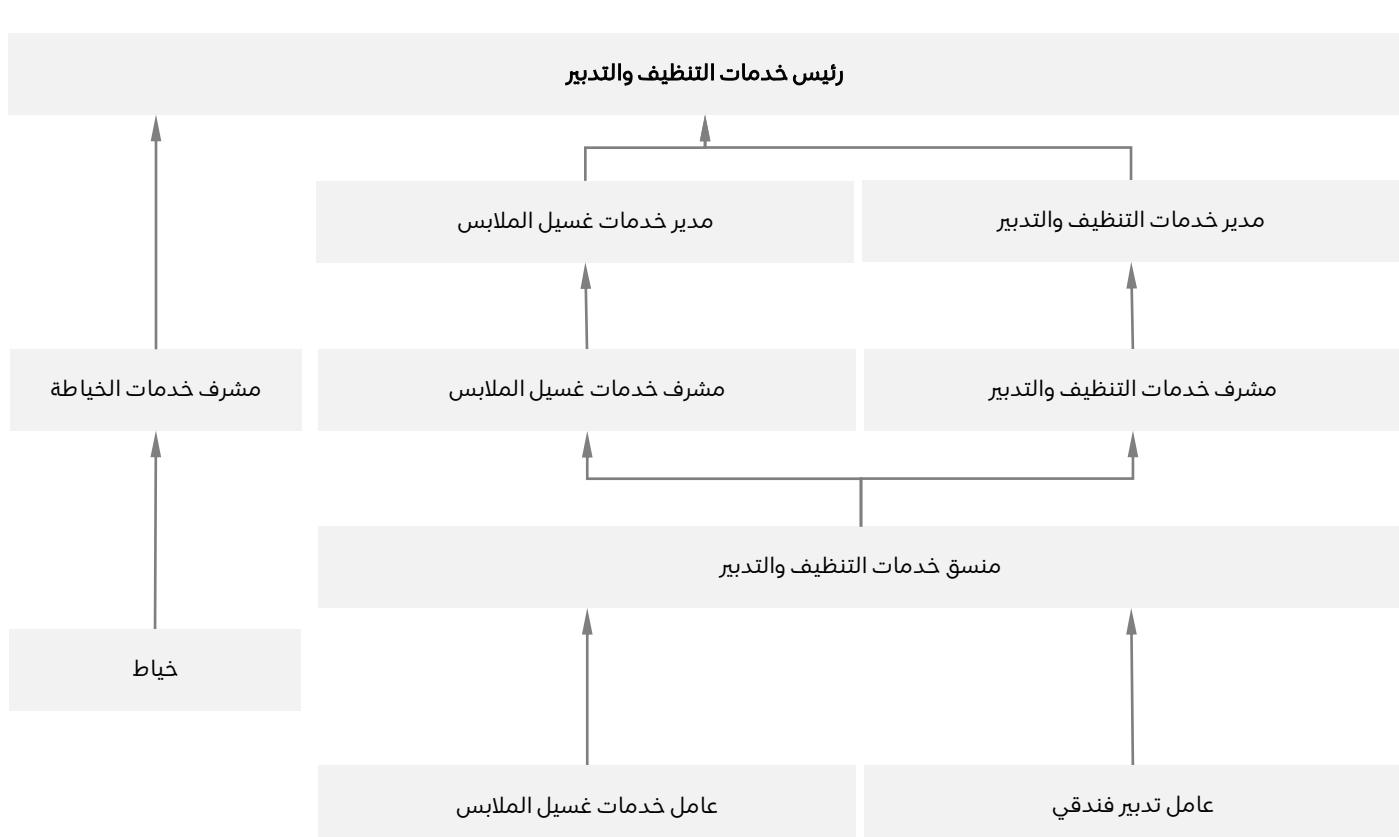
تنطوي أدوار المجموعة الوظيفية على المهام المتعلقة بالحرص على أن تكون **غرف الزوار والأماكن العامة في الفندق/المنتجع نظيفةً ومريحة وأن تجري صيانتها جيداً** بهدف توفير بيئة إيجابية وأمنة للزوار، والإسهام في تحسين السمعة العامة.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إدارة خدمات البياضات والغسيل.
- الإشراف على عمليات التنظيف والصيانة.
- الحرص على اتباع بروتوكولات الأمان والسلامة.
- تجديد المستلزمات والإمدادات.
- الحفاظ على نظافة الأماكن العامة مثل الردهات، والممرات، وأماكن الاستجمام.

تتضمن المجموعة الوظيفية **10 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: رئيس خدمات التنظيف والتدبير، ومدير خدمات التنظيف والتدبير، ومشرف خدمات التنظيف والتدبير، ومنسق خدمات التنظيف والتدبير، وعامل التدبير الفندقي، وعامل خدمات غسيل الملابس، ومشرف خدمات غسيل الملابس، وعامل غسيل الملابس، ومشرف الخياطة، وخياط.

خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المراقبة



مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(6) خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المراقب

رموز وحدات التصنيف السعودية الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

١٤١١ مدير وفندق، ٥٥٥٥ مشرفو التنظيف والتدبير المنزلي في المكاتب والفنادق والمنشآت الأخرى، ٥٥٥٢ مدير و المنازل المحليون، ٥٣٣٣ العاملون في الخياطة والتطريز ومن يرتبط بهم، ٩٦٦٢ منظفو المكاتب والفنادق والمنشآت الأخرى والمساعدون، ٦٢٦٦ عمال غسيل الملابس والكى اليدوى

المهارات المطلوبة

تتطلب أدوار الوظيفية المدرجة مهارات متخصصة في عمليات غسيل الملابس، والتنظيف، والصيانة. وتشمل المهارات الرئيسية إدارة خدمات الضيافة، والتنظيف والتعقيم، وإدارة التحديات التي يواجهها العملاء، والتميز في خدمة العملاء، والإشراف على أنشطة التنظيف والتدبير وغيرها.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

المهارات ذات الأولوية:

- إدارة خدمات الضيافة.
- التنظيف والتعقيم.
- إدارة التحديات التي يواجهها العملاء.
- التميز في خدمة العملاء.
- الإشراف على أنشطة التنظيف والتدبير.
- إدارة عمليات غسيل الملابس.
- خدمات التنظيف والتدبير اليدوى.
- الإلمام بالعمليات وإدارتها.
- تحسين الإنتاجية.
- إدارة عمليات خدمة تنظيف الأماكن العامة وتربيتها.
- التميز في الخدمات.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب أدوار المجموعة الوظيفية الدراسية بعمليات التنظيف والتدبير والصيانة لغرف النزلاء. بالإضافة ذلك، توجد العديد من الشهادات المعترف بها للأدوار (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات:

- شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبية المهنية (CGSP).
- شهادة اعتماد مسؤول غرف الضيوف (CGA) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- عامل تدبير فندقي تنفيذي معتمد (CEH) من الاتحاد العالمي لعاملي التدبير الفندقي التنفيذيين.
- شهادة تدليل المخاطر ونقط تحكم الحرجية (HACCP).
- شهادة اعتماد مشرف ضيافة (CHS).
- شهادة إدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA).
- شهادة في الخياطة.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(7) المبيعات والتسويق، (8) إدارة الإيرادات والسعير

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

تضم المجموعات الوظيفية المبيعات والتسويق وإدارة الإيرادات والسعير أدواراً وظيفية وثيقة الصلة بعضها وتنطوي بشكل أساس على مهام تحسين انتشار العلامة التجارية، ورواجها، وزيادة الأرباح، وتحسين استراتيجيات الإيرادات في قطاع السياحة وخدمات الضيافة. وعليه، جمعت هاتان المجموعتين الوظيفيتين نظراً لوجه التأزف في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

ادارة الإيرادات والسعير:

تشمل المجموعة الوظيفية مهام تتعلق بتعظيم الأرباح والإيرادات الناتجة عن بيع مختلف المنتجات والخدمات المتعلقة بقطاع السياحة والضيافة، وذلك من خلال التنبؤ بالطلب، وإدارة أسعار الغرف، وزيادة مستويات الإشغال.

المبيعات والتسويق:

تشمل المجموعة الوظيفية مهام تتعلق بتعزيز الوعي بالعلامة التجارية والوجهات السياحية من خلال الترويج للعروض المميزة للفنادق أو المنتجعات أو الوجهات السياحية لجذب المزيد من الزلاء والزوار.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- تحليل الطلب في السوق.
- تقييم سلوك الزلاء والزوار.
- تفسير البيانات واستخلاص مرتباً استراتيجية.
- قيادة استراتيجية تحسين الإيرادات.
- استخلاص مرتباً من بيانات إدارة الإيرادات.
- إدارة استراتيجيات التوزيع.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

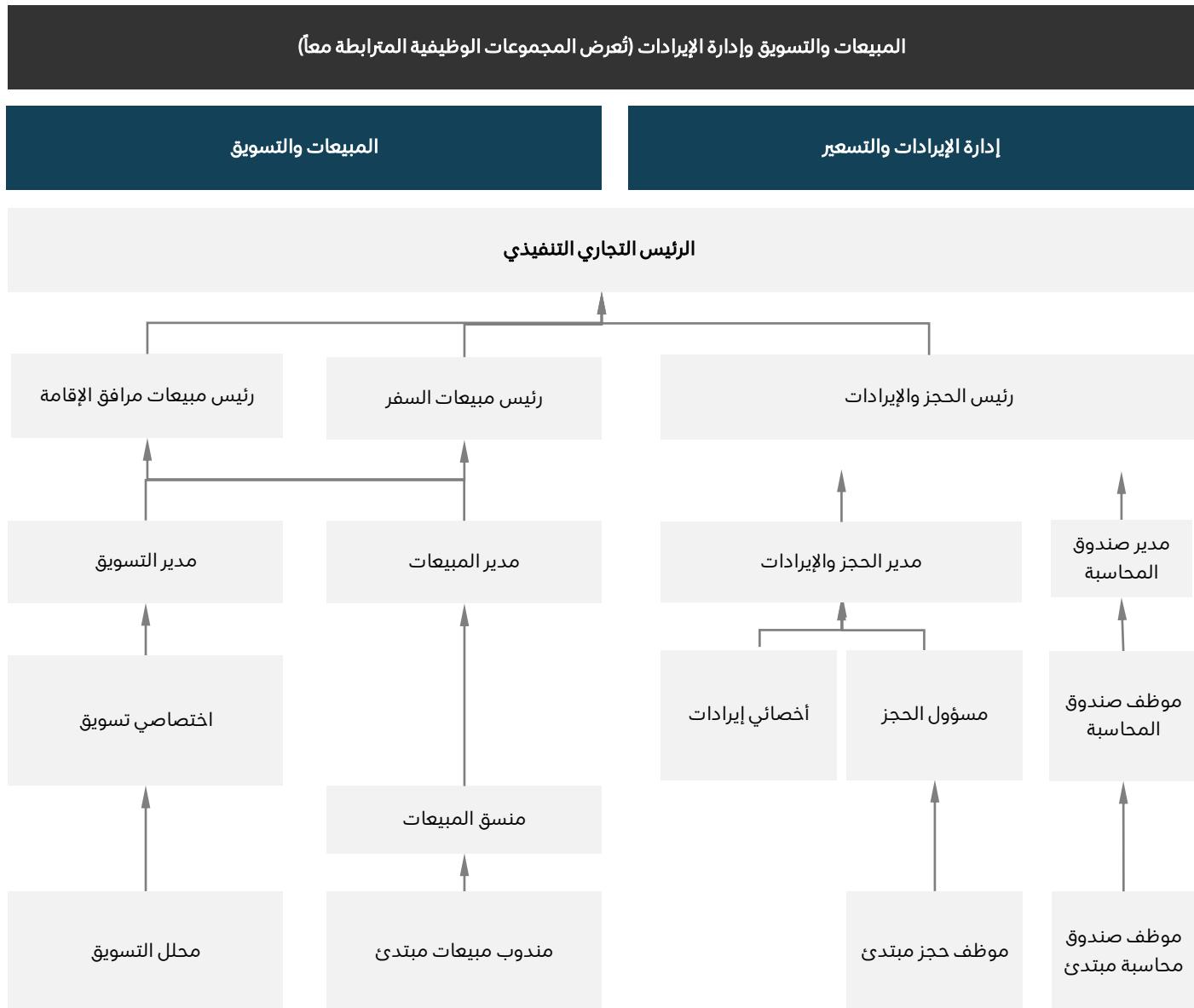
- قيادة جهود تطوير الأعمال.
- إعداد استراتيجيات التسويق وتنفيذها.
- إدارة عمليات المبيعات.
- إعداد استراتيجيات المبيعات.
- إدارة الإعلانات والحملات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والشراكات، والعلاقات العامة.

تتضمن المجموعة 9 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: المدير العام، ورئيس الحجز والإيرادات، ومدير صندوق المحاسبة، ومدير التذاكر والحجوز والإيرادات، وموظفو صندوق المحاسبة، ومسؤول الحجز، وموظفو صندوق محاسبة مبتدئ، وموظفو حجز مبتدئ

تتضمن المجموعة 9 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: المدير العام، ورئيس مبيعات السفر، ورئيس مبيعات مرافق الإقامة، ومدير التسويق، ومنسق المبيعات، ومندوب مبيعات مبتدئ، وأخصائي تسويق، ومحلل تسويق

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(7) المبيعات والتسويق، (8) إدارة الإيرادات والسعير



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1120 // المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 1221 مدير المبيعات والتسويق، 2431 الاختصاصيون في الإعلان والتسويق، 5230 عاملو الكاشير وبائعو التذاكر

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(7) المبيعات والتسويق، (8) إدارة الإيرادات والسعير

المهارات المطلوبة:

تتطلب كلتا المجموعتين الوظيفيتين تخصصاً في تعزيز الوعي بالعلامة التجارية والوجهة السياحية، وزيادة الطلب، وبيع منتجات السياحة والضيافة، وخلق تميز للمنتجات والخدمات. الأدوار الوظيفية في المجموعة الوظيفية (المبيعات والتسويق) تشمل المهارات الأساسية إدارة العملاء والأطراف الخارجية، وإدارة استقطاب العملاء، وإدارة علاقات العملاء، وغيرها من المهارات. أما المهارات الأساسية للمجموعة الوظيفية (إدارة الإيرادات والسعير) فتتطلب مهارات تتعلق بالمهارات التحليلية وتحطيم الأعمال وغيرها.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

المهارات ذات الأولوية: المبيعات والتسويق

- إدارة العملاء والأطراف الخارجية.
- إدارة اكتساب العملاء.
- إدارة علاقات العملاء.
- تصميم استراتيجية استبقاء وولاء العملاء.
- تحليل البيانات.
- تحليل سلوكيات العملاء.
- إدارة الأداء على مستوى التجارب، والمحظى، والمنتجات.
- إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات.
- استراتيجية المبيعات وأساليبها.
- مبيعات المنتجات والخدمات السياحية.

المهارات ذات الأولوية: إدارة الإيرادات والسعير

- المهارات التحليلية.
- تحطيم الأعمال.
- إدارة التكاليف.
- تحليل بيانات العملاء.
- جمع بيانات الضيافة وتحليلها.
- المعرفة بالصناعة.
- تحسين الإيرادات.
- إدارة توزيع الغرف الفندقية.
- إدارة إيرادات الغرف.
- إدارة الموظفين.
- إدارة الموارد.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(7) المبيعات والتسويق، (8) إدارة الإيرادات والسعير

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب المجموعات الوظيفية إلماماً بأنشطة إدارة المبيعات والتسويق والإيرادات. توجد العديد من الشهادات المعترف بها للأدوار (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات: إدارة الإيرادات والسعير

- شهادة مساعد السفر المعتمد (CTA).
- شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبية المهنية (CGSP).
- شهادة اعتماد مدير قطاع الضيافة (CHA) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- شهادة اعتماد مدير إيرادات الضيافة (CHRM) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- شهادة تنفيذي معتمد في قطاع السفر (CTIE).
- شهادة الاتحاد الدولي للنقل الجوي (ATA).

الشهادات: المبيعات والتسويق

- شهادة مدير خدمة العملاء الاحترافية (CCSP).
- شهادة اعتماد محترف مبيعات الضيافة (CHSP) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- شهادة محترف الأعمال المعتمد في المبيعات (TM CBP).
- شهادة محترف الأعمال المعتمد في التسويق (TM CBP).
- شهادة تنفيذي معتمد في قطاع السفر (CTIE).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (٩) إدارة الفعاليات، (١٠) إدارة أماكن تنظيم الفعاليات، (١١) خدمات تقديم الطعام

نظرة عامة على المجموعات الوظيفية:

تنطوي المجموعات الثلاث على أدوار وظيفية وثيقة الصلة بعضها، إذ تنتطوي على مهام تتعلق بالحرص على نجاح تنفيذ الفعاليات وسير عمليات الفعاليات بسلامة وتقديم تجارب طعام مخصصة. وعليه، **دُعمت هذه المجموعات الوظيفية الثلاث نظراً لوجه التأزز في ما بينها في مخطط مسار مهني واحد.**

خدمات تقديم الطعام:

تشمل المجموعة الوظيفية مهام تتعلق بتقديم تجارب طعام مخصصة وفق الطلب للفعاليات المختلفة وذلك بالتركيز على ابتكار أطباق مميزة بما ينسجم مع الطابع الخاص بالفعالية أو المناسبة أو تفضيلات الزوار.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- تخطيط قائمة الطعام.
- إدارة الترتيبات اللوجستية.
- تقديم خدمات النادل.
- إدارة العلاقات مع الموردين.
- الامتنال للوائح الصحة والسلامة.
- ترتيب الطاولات وتجهيزها وتقديم الطعام في الأطباق.

تتضمن المجموعة الوظيفية **٤ أدوار وظيفية رئيسية، وهي:** المدير العام، ومدير إدارة تقديم الطعام، ومدير مبيعات تقديم الطعام، ومشرف مبيعات تقديم الطعام.

إدارة أماكن تنظيم الفعاليات:

تشمل المجموعة الوظيفية مهام تتعلق بإدارة وتشغيل المرافق أو المنشآت الفندقية أو أماكن تنظيم الفعاليات وإدارة الوظائف اليومية المطلوبة لضمان توفير صيانة جيدة للمكان وضمان كفاءة وجاهزته لاستخدام الزوار أو العملاء، ويشمل ذلك الإشراف على تنظيف المكان، وأمنه، وصيانته لضمان استيفاء معايير السلامة والجودة.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إدارة الحجوزات واستقطاب العملاء للفعاليات.
- تنظيم جدول الفعاليات.
- تنسيق المواعيد.
- التنسيق بين الموردين ومقدمي الخدمات.
- إدارة العقود وصيانة مكان تنظيم الفعاليات.

تتضمن المجموعة الوظيفية **٥ أدوار وظيفية رئيسية، وهي:** المدير العام، ومدير إدارة عمليات أماكن تنظيم الفعاليات، ومدير عمليات أماكن تنظيم الفعاليات، ومنسق عمليات أماكن تنظيم الفعاليات، وموظف متبدئ في عمليات أماكن تنظيم الفعاليات.

لإدارة الفعاليات:

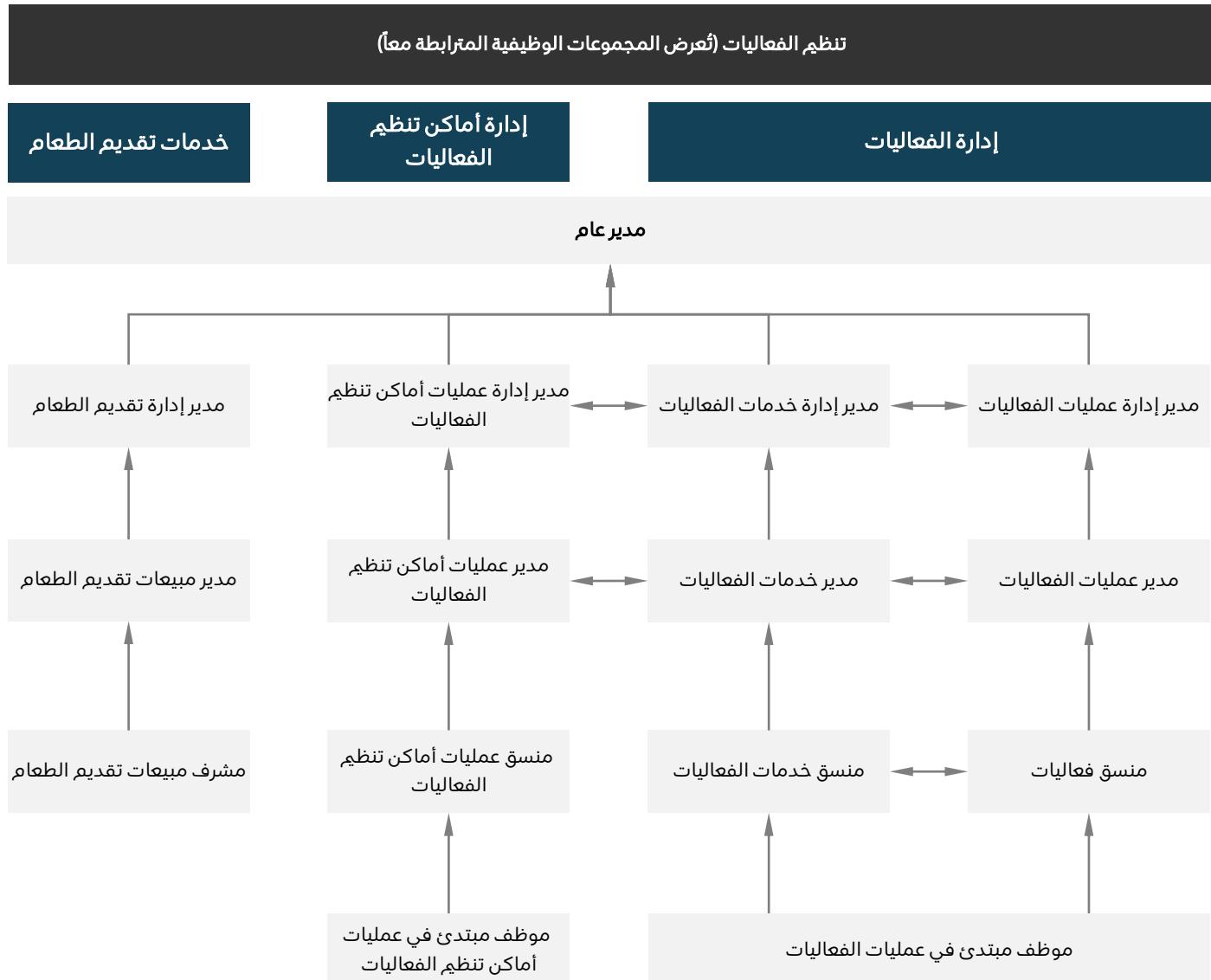
تشمل المجموعة الوظيفية مهام تتعلق بتنظيم برنامج الفعاليات والمناسبات الخاصة بالأفراد، مثل المؤتمرات، وورش العمل، والمعارض وغيرها، إلى جانب الترويج لها وضمان نجاح تنفيذها من خلال تنفيذ أنشطة التنسيق الشامل والإدارة.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- صياغة استراتيجيات الفعاليات.
- والتخطيط لها.
- إعداد الحملات التسويقية للفعاليات وتنفيذ الحملات.
- إدارة العلاقات مع الموردين.
- اختيار أماكن تنظيم الفعاليات.
- إدارة الميزانيات.

تتضمن المجموعة الوظيفية **٨ أدوار وظيفية رئيسية، وهي:** المدير العام، ومدير إدارة عمليات الفعاليات، ومدير إدارة خدمات الفعاليات، ومدير عمليات الفعاليات، وموظف متبدئ في عمليات الفعاليات، ومنسق خدمات الفعاليات، ومنسق خدمات الفعاليات، وموظف متبدئ في عمليات الفعاليات.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (٩) إدارة الفعاليات، (١٠) إدارة أماكن تنظيم الفعاليات، (١١) خدمات تقديم الطعام



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

١٢٠ المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، ٢٤٣٢ الاختصاصيون في العلاقات العامة، ٣٣٣٢ مخططو المؤتمرات والفعاليات

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (٩) إدارة الفعاليات، (١٠) إدارة أماكن تنظيم الفعاليات، (١١) خدمات تقديم الطعام

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة في تنظيم الفعاليات وتسخيرها، وتشغيل أماكن تنظيم الفعاليات، بالإضافة إلى إعداد وتقديم المأكولات والمشروبات. تشمل المهارات الأساسية (إدارة الفعاليات) تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها، وتحليل جدوى إقامة الفعاليات، وتحطيط الفعاليات وإدارتها، وغيرها. وتشمل المهارات الأساسية (إدارة أماكن تنظيم الفعاليات) إدارة الحشود والتخطيط، وإدارة ملاحظات العملاء، وإدارة خدمات الضيافة، وغيرها. أما المهارات الأساسية (الخدمات تقديم الطعام) فتشمل الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام، وتحطيط قائمة الطعام، وإدارة مخزون المأكولات والمشروبات، وغيرها.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

المهارات ذات الأولوية: إدارة الفعاليات

- التميز في خدمة العملاء.
- إدارة الوفود والمشاركين.
- تحليل جدوى الفعاليات.
- التخطيط للفعاليات وإدارتها.
- سلامة ونظافة الغذاء.
- تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها.
- إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي.
- الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام.
- إدارة التكاليف.
- إدارة تجربة العملاء.

المهارات ذات الأولوية: إدارة أماكن تنظيم الفعاليات

- إدارة الموارد
- التخطيط للفعاليات وإدارتها
- الممارسات الآمنة والصحية والنظيفة
- التخطيط للخدمات وتقديمها
- إدارة الاستجابة للحوادث
- إدارة الحشود والتخطيط
- إدارة ملاحظات العملاء
- التميز في خدمة العملاء
- إدارة خدمات الضيافة
- تحسين الإنتاجية

المهارات ذات الأولوية: خدمات تقديم الطعام

- تصميم قائمة الطعام وتقدير تكاليفها
- تحطيط قائمة الطعام
- تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات
- إدارة الموظفين
- الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام
- التميز في خدمة العملاء
- تحضير المأكولات والمشروبات والطهي
- إدارة مخزون المأكولات والمشروبات
- التدقيق في جودة المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير
- خدمات المأكولات والمشروبات على الطاولات
- كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (٩) إدارة الفعاليات، (١٠) إدارة أماكن تنظيم الفعاليات، (١١) خدمات تقديم الطعام

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب جميع المجموعات الوظيفية الثلاث إلمام بتنظيم الفعاليات وإدارتها. إلى جانب هذه التراخيص والتصاريح، توجد أيضًا شهادات مهنية وتسجيلات معتمدة للأدوار (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات: خدمات تقديم الطعام	الشهادات: إدارة أماكن تنظيم الفعاليات	الشهادات: إدارة الفعاليات
<ul style="list-style-type: none"> شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبية المهنية (CGSP). 	<ul style="list-style-type: none"> شهادة المدير التنفيذي المعتمد لإدارة أماكن تنظيم الفعاليات (CVE) من الرابطة الدولية لمديري تنظيم الفعاليات (IAVM). شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبية المهنية (CGSP). شهادة اعتماد مدير قطاع الضيافة (CHA) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI). شهادة اعتماد مشرف ضيافة (®CHS) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI). شهادة اعتماد المدير التنفيذي لمرافق الضيافة (CHFE). 	<ul style="list-style-type: none"> شهادة اعتماد مشرف ضيافة (®CHS) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI). شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبية المهنية (CGSP). شهادة احترافية في إدارة الفعاليات من مؤسسة الاتحاد الدولي للمهنيين للمختصين في الاجتماعات (MPI). شهادة مخطط ومنظم اجتماعات معتمد من مجلس قطاع الفعاليات (EIC). شهادة أساسية في إدارة الفعاليات ومرافق الضيافة.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (12) التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة، (13) العمليات التشغيلية العامة

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

تضم كل من مجموعة التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة ومجموعة العمليات التشغيلية العامة أدواراً وظيفية وثيقة الصلة ببعضها وترتكز على مهام تتعلق بضمان الجودة والامتثال القانوني وتنسيق الأنشطة بسلسة لتقديم تجربة سفر وإقامة استثنائية. وعليه، جُمِعَت هاتان المجموعتان الوظيفيتان نظراً لـأوجه التأزُّر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

العمليات التشغيلية العامة:

تشمل المجموعة الوظيفية من **الأنشطة والخدمات** لتقديم تجرب سفر وإقامة ممتعة للعملاء وتعزيز رضاهم.

التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة:

تشمل المجموعة الوظيفية على مهام تتعلق بإدارة وتنظيم **شؤون الامتثال القانوني والتنظيمي للعمليات التشغيلية** في قطاع السياحة وضمان امتثال مختلف جوانب الأعمال للأنظمة، واللوائح، والمعايير المحلية والوطنية والدولية.

وتشمل المهام أو **الأنشطة الرئيسية** ما يلي:

- إدارة المرافق.
- الإشراف على مراقبة وضمان الجودة.
- تخطيط عمليات الأعمال.
- إدارة احتياجات التوظيف.
- تقديم دعم الأعمال.

وتشمل المهام أو **الأنشطة الرئيسية** ما يلي:

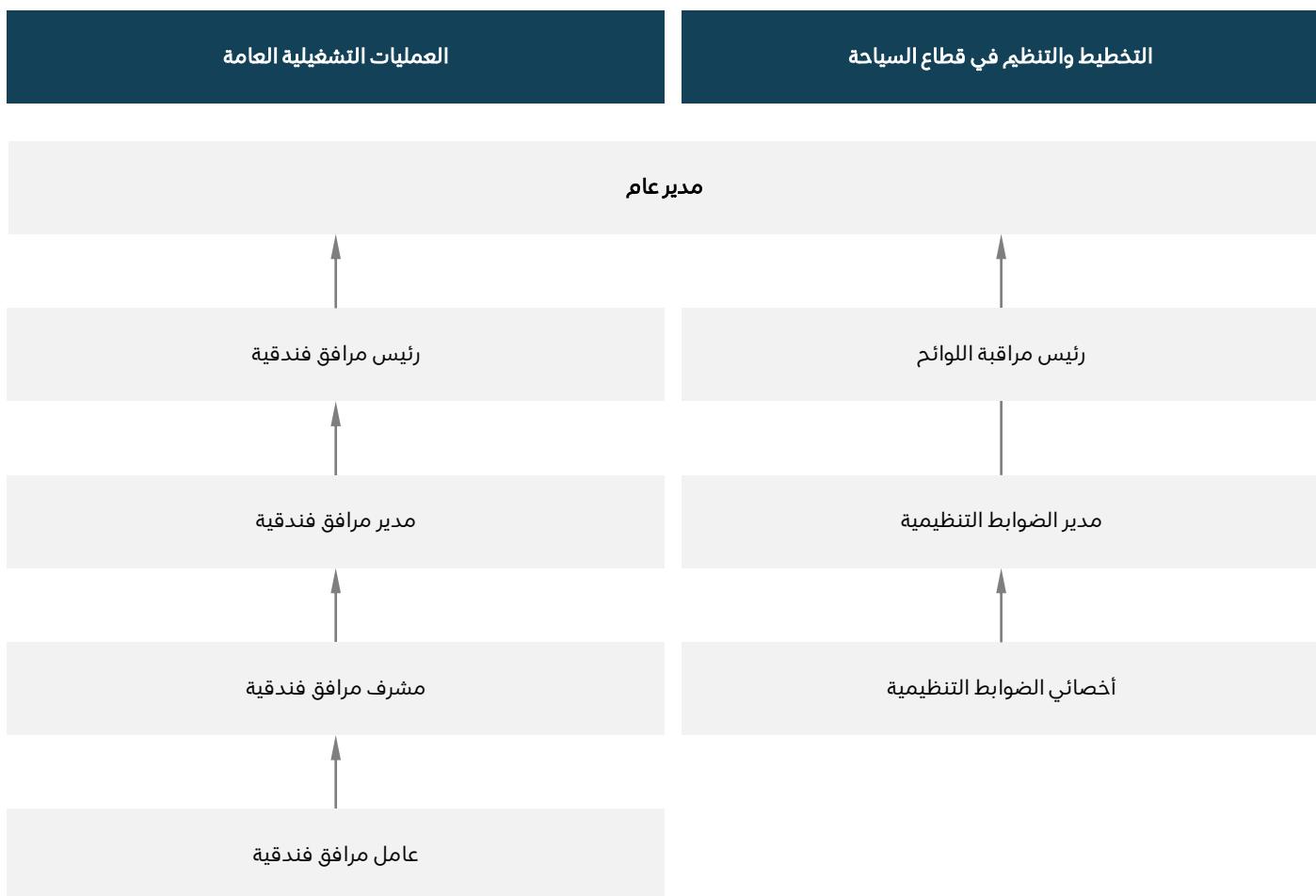
- تطبيق الأنظمة، واللوائح، والمعايير ومراقبتها.
- ضمان الامتثال لضمان الجودة.
- إدارة السياسات والشؤون العامة.
- تخطيط استراتيجيات السياحة ومبادراتها مع الحرص على الالتزام بالمعايير.

تتضمن المجموعة **5 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: مدير عام، رئيس مرافق فندقية، ومدير مرافق فندقية، ومشرف مرافق فندقية، وعامل مرافق فندقية.

تتضمن المجموعة **4 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: مدير عام، رئيس مراقبة اللوائح، ومدير الضوابط التنظيمية، وأخصائي الضوابط التنظيمية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (12) التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة، (13) العمليات التشغيلية العامة

التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة والعمليات التشغيلية العامة (تعرض المجموعات الوظيفية المترابطة معاً)



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
 120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 123 مدير السياسات والتخطيط، 141 مدير الفنادق، 2422 الاختصاصيون في إدارة السياسات، 4224 موظفو الاستقبال في الفنادق

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة في المجموعات الوظيفية مهارات متخصصة في إدارة التصاريح المحلية والإشراف على العمليات لضمان الامتثال القانوني وتنسيق الأنشطة والخدمات المقدمة ضمن باقات العروض السياحية. تشمل المهارات الأساسية للتخطيط والتنظيم في قطاع السياحة إدارة الأزمات، وإعداد العقود وإدارتها، والحكومة المؤسسية، وغيرها. أما المهارات الأساسية للعمليات التشغيلية العامة فتشمل إدارة الأصول والمدحجزون، وإدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي، وغيرها.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية (راجع الصفحة التالية)، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (12) التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة، (13) العمليات التشغيلية العامة

المهارات ذات الأولوية: التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة

- إدارة الأزمات.
- إعداد العقود وإدارتها.
- الحكومة المؤسسية.
- إدارة الحشود والتخطيط.
- الامتثال للوائح البيئية.
- التنوع البيولوجي البحري وحمايتها.
- تعزيز الإجراءات وتحسينها.
- إدارة المخاطر والشؤون الإدارية.
- الممارسات الآمنة، والصحية، والنظيفة.
- تخطيط السياحة المستدامة.
- إدارة إجراءات السلامة والمخاطر في السفر.

المهارات ذات الأولوية: العمليات التشغيلية العامة

- إدارة الاستجابة للحوادث.
- إدارة الأصول والمخزون.
- إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي.
- إدارة ملاحظات العملاء.
- التميز في خدمة العملاء.
- إدارة خدمات الضيافة.
- تحسين الإنتاجية.
- إدارة الموارد.
- إدارة عمليات حجز الغرف.
- الممارسات الآمنة، والصحية، والنظيفة.
- التخطيط للخدمات وتقديمها.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب كلتا المجموعتين الوظيفيتين الإلمام بالامتثال للوائح التنظيمية والعمليات التشغيلية في قطاع السياحة، بالإضافة إلى هذه التراخيص والعضويات، توجد أيضًا شهادات مهنية وتسجيلات معتمدة للأدوار (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات: العمليات التشغيلية العامة

- شهادة اعتماد المدير التنفيذي لمراقبة الضيافة (CHFE) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبية المهنية (CGSP).
- شهادة اعتماد مدير قطاع الضيافة (CHA) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- شهادة اعتماد مشرف ضيافة (CHS) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).

الشهادات: التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة

- شهادة اعتماد مدير قطاع الضيافة (CHA).
- شهادة مدير امتثال معتمد (CCM) من معهد الامتثال العالمي.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(14) الأمن في قطاع السياحة

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

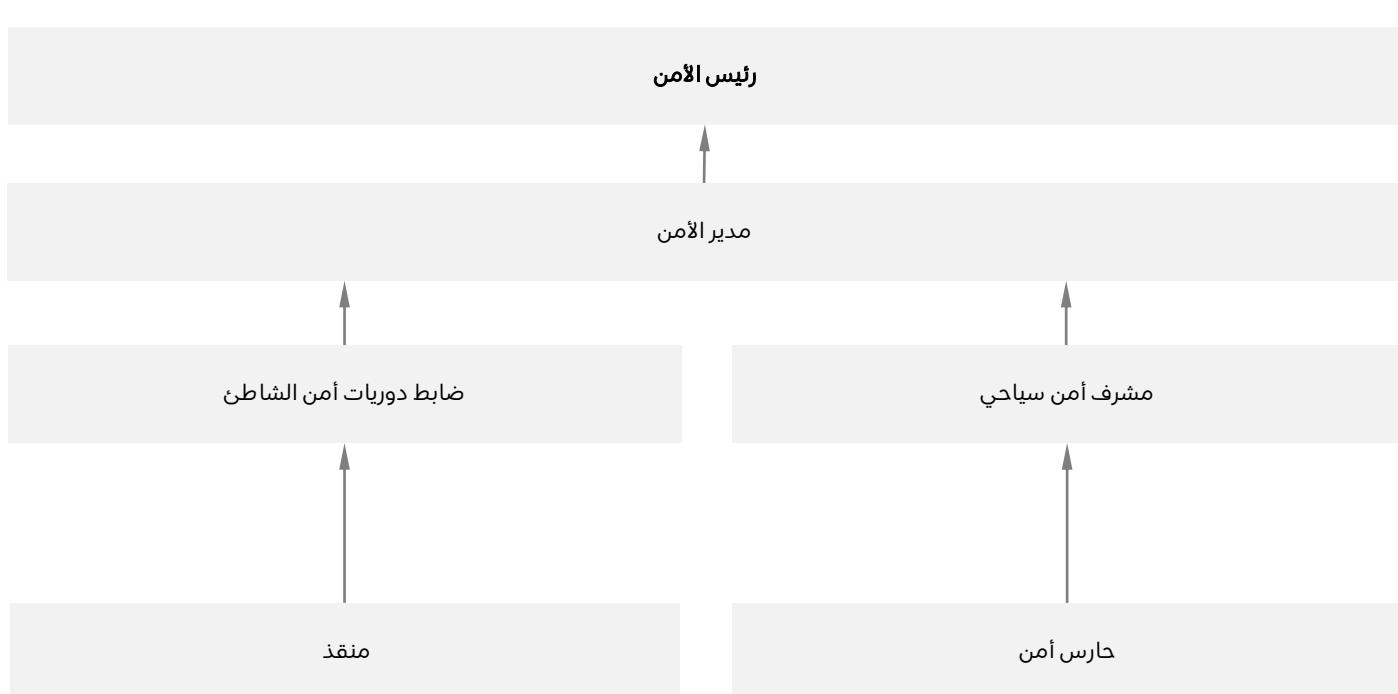
تشمل المجموعة الوظيفية على مهام تتعلق بتوفير الأمن للسياح وضمان سلامة الأصول المرتبطة بالسياحة، والبيانات، والوجهات السياحية بما يسهم في تقديم تجربة سفر آمنة

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إعداد الخطط الأمنية.
- إعداد خطط الاستجابة للطوارئ.
- تنفيذ مهام المراقبة والرصد.
- تعزيزوعي الزوار.
- إدارة الدشود.
- تنفيذ إجراءات التدقيق الأمني.
- تركيب لافتات السلامة.

تتضمن المجموعة **6 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: رئيس الأمن، ومدير الأمن، ومحرر أمن، وحارس أمن، وضابط دوريات أمن الشاطئ، ومنفذ.

الأمن في قطاع السياحة



رموز وحدات التصنيف السعوي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
1349 مدير وحدات الخدمات التخصصية غير المصنفين في موضع آخر، 3355 مفتش ومخبر وشرطة، 5414 حراس أمن، 5419 عاملو خدمات الحماية غير المصنفين في موضع آخر

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(14) الأمن في قطاع السياحة

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة مهارات فنية متعلقة بإدارة الأمن والسلامة والتخطيط للطوارئ. تشمل المهارات الأساسية للأمن السياحي وإدارة الاستجابة للحوادث، وإدارة أنظمة الإنذار، وإدارة خطط الطوارئ، والتحكم في الحشود والتخطيط لها، وغيرها.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

المهارات ذات الأولوية:

- إدارة التحكم بإمكانية الوصول.
- إدارة الاستجابة للحوادث.
- إدارة نظام الإنذار.
- إدارة خطط الطوارئ.
- إدارة الحشود والتخطيط.
- إدارة الاستجابة لحالات الطوارئ.
- حماية كبار الشخصيات.
- الدراسة وتسيير الدوريات.
- تخطيطقوى العاملة.
- امتثال العمليات الأمنية.
- إدارة الرقابة الأمنية.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب الأدوار الوظيفية ضمن المجموعة الوظيفية وجود محترفين في مجال الأمن. تُعد رخصة حارس الأمن الصادرة عن وزارة الداخلية في المملكة العربية السعودية إلزامية لجميع العاملين في مجال الأمن بالمملكة. بالإضافة إلى ذلك، توجد العديد من الشهادات المهنية (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات:

- شهادة دورة إنفاذ القانون من أكاديمية الشرطة.
- شهادة معتمدة في الإشراف الأمني والإدارة (CSSM) وشهادة مسؤول الحماية المعتمد (CPO) من الشركة الوطنية للخدمات الأمنية في المملكة.
- شهادة اعتماد رئيس أمن المرافق الفندقيه (CLSD).
- شهادة اعتماد ضابط أمن المرافق الفندقيه (CLSO) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- شهادة منفذ معتمد من الاتحاد الدولي للإنقاذ.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(15) الطهي وعمليات المطبخ

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

تشمل المجموعة الوظيفية على مهام تتعلق بتقديم تجارب طعام استثنائية مع التركيز على الجودة والابتكار في تقديم الأطباق لتعزيز تجربة الزوار عموماً.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

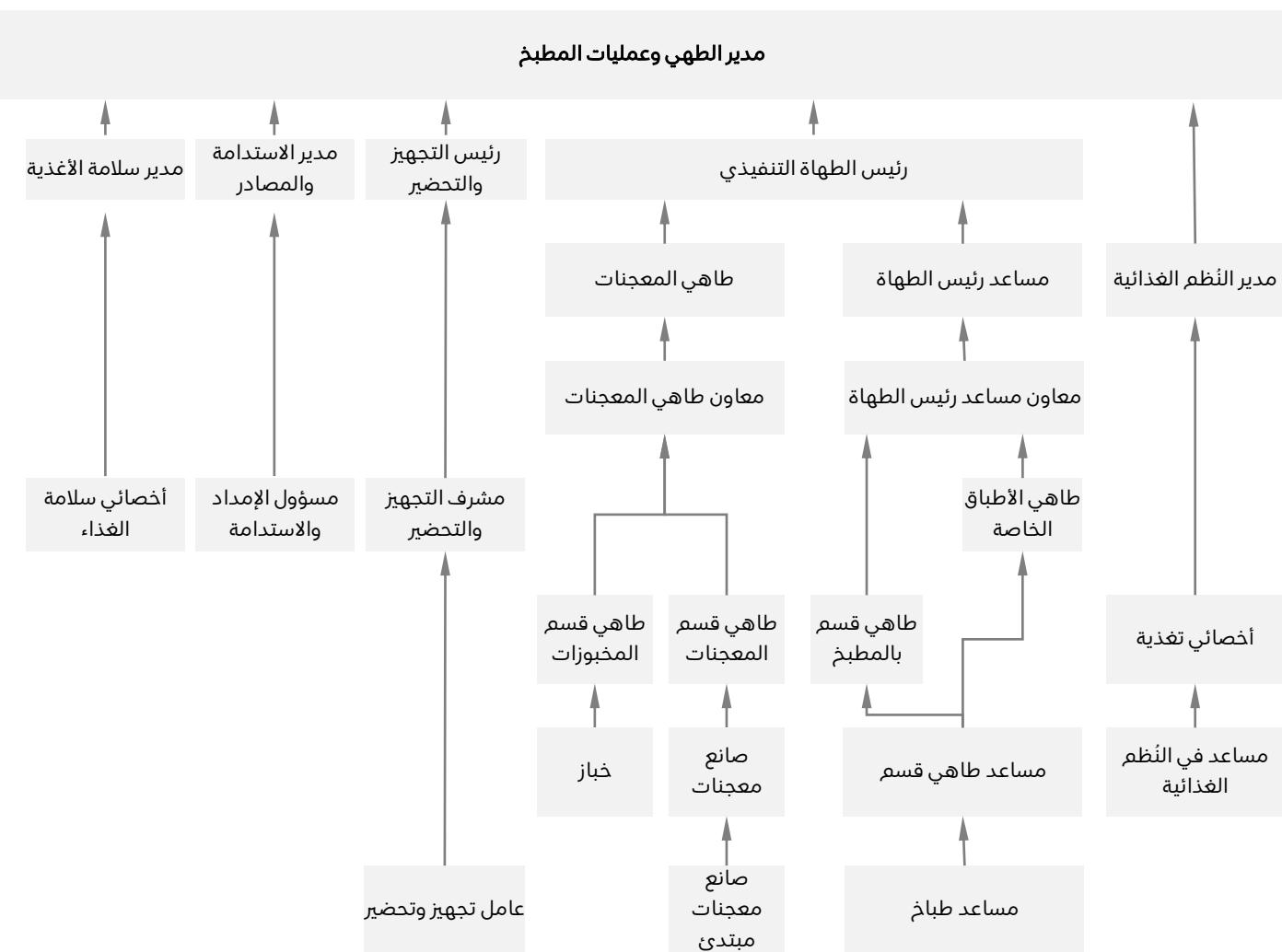
- ابتكار الوصفات.
- تحضير الأطعمة.
- تقديم الطعام في أطباق.
- الحفاظ على النظافة الصحية في المطبخ.
- تحضير قائمة الطعام.
- تطبيق أساليب الطبخ والطهي.
- إدارة شؤون الموردين وجودة الطعام.
- المواجهة مع الاتجاهات السائدة في الطهي.

تتضمن المجموعة 25 دوراً وظيفياً رئيسياً، وهي: مدير الطهي وعمليات المطبخ، ورئيس الطهاة التنفيذي، ورئيس التجهيز والتحضير، ومدير النظم الغذائية، ومساعد رئيس الطهاة، وطاهي المعجنات، ومساعد رئيس الطهاة، ومساعدو طاهي المعجنات، وطاهي الأطباق الخاصة، مدير الاستدامة والمصادر، مدير سلامة الأغذية، ومسير التجهيز والتحضير، ومسؤول الإمداد والاستدامة، وأخصائي سلامة الغذاء، وأخصائي تغذية، وطاهي قسم بالمطبخ، وطاهي قسم المعجنات، وطاهي قسم المخبوزات، ومساعد طاهي قسم، وصانع المعجنات، وخبار، ومساعد الطاهي، وصانع معجنات مبتدئ، ومساعد في النظم الغذائية، وعامل تجهيز وتحضير.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(15) الطهي وعمليات المطبخ

الطهي وعمليات المطبخ



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

3434 رؤساء الطهاة، 5120 الطهاة، 7512 الخبازون وصانعو المعجنات والحلويات، 8160 مشغلو آلات تصنیع المنتجات الغذائية وما يرتبط بها، 9412 محضر وجبات السريعة، 9412 عمال المطابخ

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(15) الطهي وعمليات المطبخ

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة مهارات متخصصة في عمليات المطبخ، وتحضير الطعام، وإعداد قائمة الطعام، وتشمل المهام الأساسية تحضير الكعك والمعجنات، والإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام، والتخطيط لعمليات الطهي وغيرها.

تُرد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

المهارات ذات الأولوية:

- تحضير الكعك والمعجنات.
- الإلمام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام.
- خدمات تحضير القهوة وتقديمها.
- التخطيط لعمليات الطهي.
- طهي مأكولات متنوعة.
- تحضير المأكولات والمشروبات والطهي.
- إدارة سلامة الغذاء.
- كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها.
- عمليات المطبخ.
- تخطيط قائمة الطعام.
- تحضير الأطباق وطهيها بالحرارة الرطبة.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب الأدوار الوظيفية في هذه المجموعة الإلمام بمهارات تحضير الطعام وإدارة فنون الطهي . بالإضافة إلى ذلك، توجد العديد من الشهادات المهنية (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات:

- شهادة مناول الأغذية من (ServSafe).
- شهادة في دعم عمليات الطهي.
- شهادة خبير المعجنات المعتمد (CPC).
- شهادة تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP).
- شهادة كبير الطهاة.
- شهادة عالم معتمد في فنون الطهي.
- شهادة اعتماد طاه (CKC).
- شهادة اعتماد المدير التنفيذي لقطاع الأغذية والمشروبات (CFB&E).
- شهادة مدير النظام الغذائي المعتمد (CDM) أو شهادة الأخصائي المعتمد في سلامة الأغذية (CP-FS).
- شهادة أخصائي معتمد في حماية الأغذية (CFPP).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (16) خدمات المأكولات والمشروبات، (17) إدارة المطاعم، (18) العمليات المتعلقة

بخدمات المشروبات

نظرة عامة على المجموعات الوظيفية:

تضم مجموعات خدمات المأكولات والمشروبات، وإدارة المطاعم، والعمليات المتعلقة بخدمات المشروبات أدواراً وظيفية وثيقة الصلة ببعضها وتنطوي على مهام تتعلق بتقديم تجرب طعام مبتكرة وتحسين أداء المطاعم وضمان جودة الخدمات المقدمة في قطاع الضيافة. وعليه، جمعت هذه المجموعات الوظيفية الثلاث نظراً لوجه التأزف في ما بينها في مخطط مسار مهني واحد.

العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات:

تشمل المجموعة الوظيفية على مهام تتعلق بتحضير المشروبات، وتقديمها، وبيعها وفق أعلى معايير الجودة وبما يحقق رضا العملاء، مع الحرص على كفاءة العمليات التشغيلية في بيئة قطاع الضيافة.

إدارة المطاعم:

تشمل المجموعة الوظيفية على مهام تتعلق بالإشراف على عمليات المطاعم لتحسين الأداء، وتعزيز رضا العملاء، وتحقيق الأهداف المالية مع الحرص على تقديم الخدمات وفق أعلى المعايير وضمان الكفاءة التشغيلية.

خدمات المأكولات والمشروبات:

تشمل المجموعة الوظيفية على مهام تتعلق بأساليب تقديم المأكولات والمشروبات للعملاء، وتوصيل الوجبات، وتقديم خدمات عناية فائقة لتحسين تجربة الطعام كلياً.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- تخطيط قائمة المشروبات.
- اختيار المشروبات.
- إدارة المخزون.
- تقديم المشروبات للعملاء.
- إدارة المعدات.
- مزج مكونات المشروبات وتقديمها للعملاء.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- تدريب الموظفين والإشراف عليهم.
- إدارة خدمة العملاء.
- إعداد الميزانية وضبط التكاليف.
- إدارة العلاقات مع الموردين.
- تحليل التكاليف وتتبع الأرباح.
- الحرص على النظافة والامتثال.
- لمعايير الصحة والسلامة.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما

يليه:

- تلقي طلبات العملاء.
- تقديم المأكولات والمشروبات للعملاء.
- اقتراح أطباق من قائمة الطعام على العملاء.
- ضمان تحقيق رضا العملاء أثناء تناول الوجبات.
- معالجة المدفوعات الفوایر.
- تجهيز الطاولة، وترتيبها، وتنظيفها.
- التنسيق مع العاملين في المطبخ لتقديم الخدمة في الوقت المحدد.
- تذوق الطعام وفحص جودته.
- تنسيق قائمة الطعام وتنظيمها.

تتضمن المجموعة 7 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: رئيس خدمات المأكولات والمشروبات، ومدير مجموعة المشروبات، ومسشرف تحضير القهوة والمشروبات، ومسشرف قاعة المشروبات، ومقدم مشروبات، ومقدم مشروبات مبتدئ، وصانع قهوة عربية.

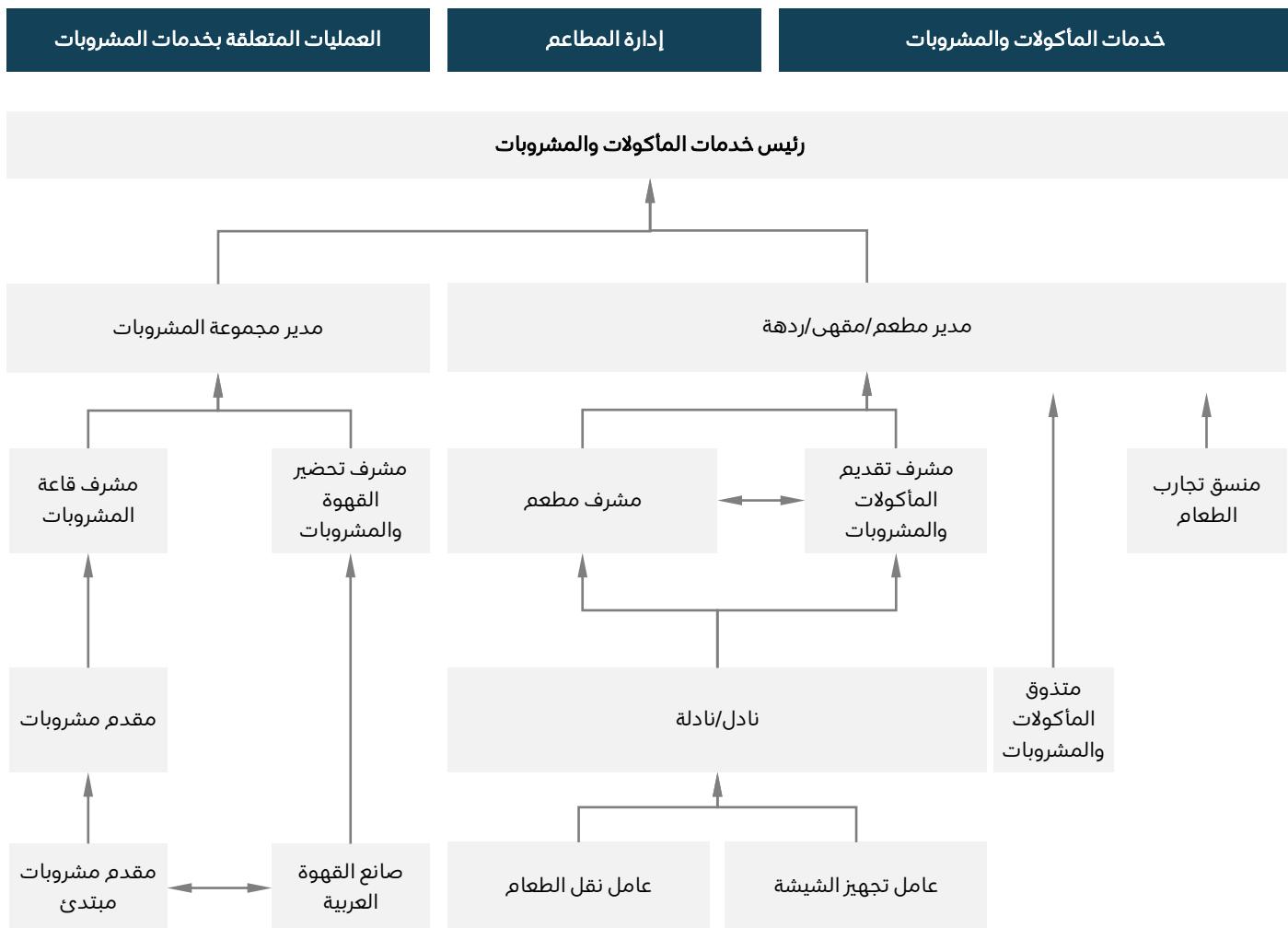
تتضمن المجموعة 5 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: رئيس خدمات المأكولات والمشروبات، ومدير مطعم/مقهى/ردهة، ومسشرف مطعم، و(نادل/نادلة)، وعامل نقل الطعام.

تتضمن المجموعة 8 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: رئيس خدمات المأكولات والمشروبات، ومدير مطعم/مقهى/ردهة، ومسشرف تقديم المأكولات والمشروبات، ومنسق تجرب الطعام، ومتذوق المأكولات والمشروبات، و(نادل/نادلة)، وعامل تجهيز الشيشة، وعامل نقل الطعام.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(16) خدمات المأكولات والمشروبات، (17) إدارة المطاعم، (18) العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات:

مجموعات إدارة المطاعم، وخدمات المأكولات والمشروبات، والعمليات المتعلقة بخدمات المشروبات (تعرض المجموعات الوظيفية المترابطة معاً)



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
1412 مدير المطعم، 15131 النادل، 15132 السقا، 5246 عاملو واجهات بيع الأطعمة، 7515 متدوّق ومحصنفو الأطعمة والمشروبات

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (16) خدمات المأكولات والمشروبات، (17) إدارة المطاعم، (18) العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية في المجموعة الوظيفية (خدمات المأكولات والمشروبات) مهارات متخصصة في تجهيز المأكولات والمشروبات والمهارات ذات الصلة، وتشمل المهارات الأساسية تحضير المأكولات والمشروبات، والطهي، وإدارة مخزون المأكولات والمشروبات، وإدارة توصيل طلبات الطعام وغير ذلك من المهارات. أما الأدوار الوظيفية في المجموعة الوظيفية (إدارة المطاعم) فتتطلب مهارات متخصصة في عمليات المطاعم، وتشمل المهارات الأساسية إدارة خدمات الضيافة، والمعرفة ببرمجيات إدارة المطاعم، وإدارة توصيل طلبات الطعام وغير ذلك من المهارات. في حين تتطلب الأدوار الوظيفية في مجموعة العمليات المتعلقة بـ (خدمات المشروبات) مهارات متخصصة تتعلق بالعمليات والخدمات المتعلقة بالمشروبات، وتشمل المهارات الأساسية إللام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام، وتحضير المشروبات غير الكحولية، وعمليات صنع القهوة وغيرها.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

المهارات ذات الأولوية: خدمات المأكولات والمشروبات

- إللام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام.
- سلامة ونظافة الغذاء.
- كيفية التخلص من نفاثات الطعام والتقليل منها.
- إدارة ضمان الجودة.
- المعرفة ببرمجيات إدارة المطاعم.
- ترتيب الطاولات وتجهيزها.
- إداره منافذ بيع المأكولات وعملياتها.
- التنظيف والتعقيم.
- إدارة مخزون المأكولات والمشروبات.
- تحضير المأكولات والمشروبات والطهي.
- إدارة توصيل طلبات الطعام.
- إدارة منفذ بيع المأكولات وعملياتها.

المهارات ذات الأولوية: إدارة المطاعم

- إدارة التكاليف.
- إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها.
- التميز في خدمة العملاء.
- كيفية التخلص من نفاثات الطعام والتقليل منها.
- إدارة خدمات الضيافة.
- إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات.
- عمليات المطبخ.
- إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات وامتثالها للمعايير.
- المعرفة ببرمجيات إدارة المطاعم.
- إدارة توصيل طلبات الطعام.

المهارات ذات الأولوية: العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات

- إللام بخدمات تقديم المأكولات والمشروبات وقوائم الطعام.
- إدارة منافذ بيع المأكولات وعملياتها.
- خدمات تحضير القهوة وتقديمها.
- إدارة سلامة الغذاء.
- عمليات صنع القهوة.
- المعرفة ببرمجيات إدارة المطاعم.
- التميز في خدمة العملاء.
- تحضير المشروبات غير الكحولية.
- إدارة مخزون المأكولات والمشروبات.
- إدارة إنتاج المأكولات والمشروبات.
- ابتكار وصفات المأكولات والمشروبات.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(16) خدمات المأكولات والمشروبات، (17) إدارة المطاعم، (18) العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب المجموعات الوظيفية المدرجة تخصصاً في **عمليات إدارة المأكولات والمشروبات**. توجد العديد من الشهادات للأدوار (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات: العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات	الشهادات: إدارة المطاعم	الشهادات: خدمات المأكولات والمشروبات
<ul style="list-style-type: none"> شهادة اعتماد طاه (CKC). شهادة اعتماد المدير التنفيذي لقطاع الأغذية والمشروبات (CFBE) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI). شهادة تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP). شهادة في خدمات تقديم المشروبات. شهادة مناول الأغذية من (ServSafe). شهادة في تحضير القهوة التقليدية. 	<ul style="list-style-type: none"> شهادة اعتماد المدير التنفيذي لقطاع الأغذية والمشروبات (CFBE) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI). شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبية المهنية (CGSP). شهادة اعتماد مشرف ضيافة (RCHS) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI). شهادة مناول الأغذية من (ServSafe). شهادة تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP). 	<ul style="list-style-type: none"> شهادة اعتماد المدير التنفيذي لقطاع الأغذية والمشروبات (CFBE) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI). شهادة اعتماد خدمة الضيوف الذهبية المهنية (CGSP). شهادة اعتماد مشرف ضيافة (RCHS) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI). شهادة مناول الأغذية من (ServSafe). شهادة تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP). شهادة في تصميم المفاهيم.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(19) خدمات الاستئجار والتأجير

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

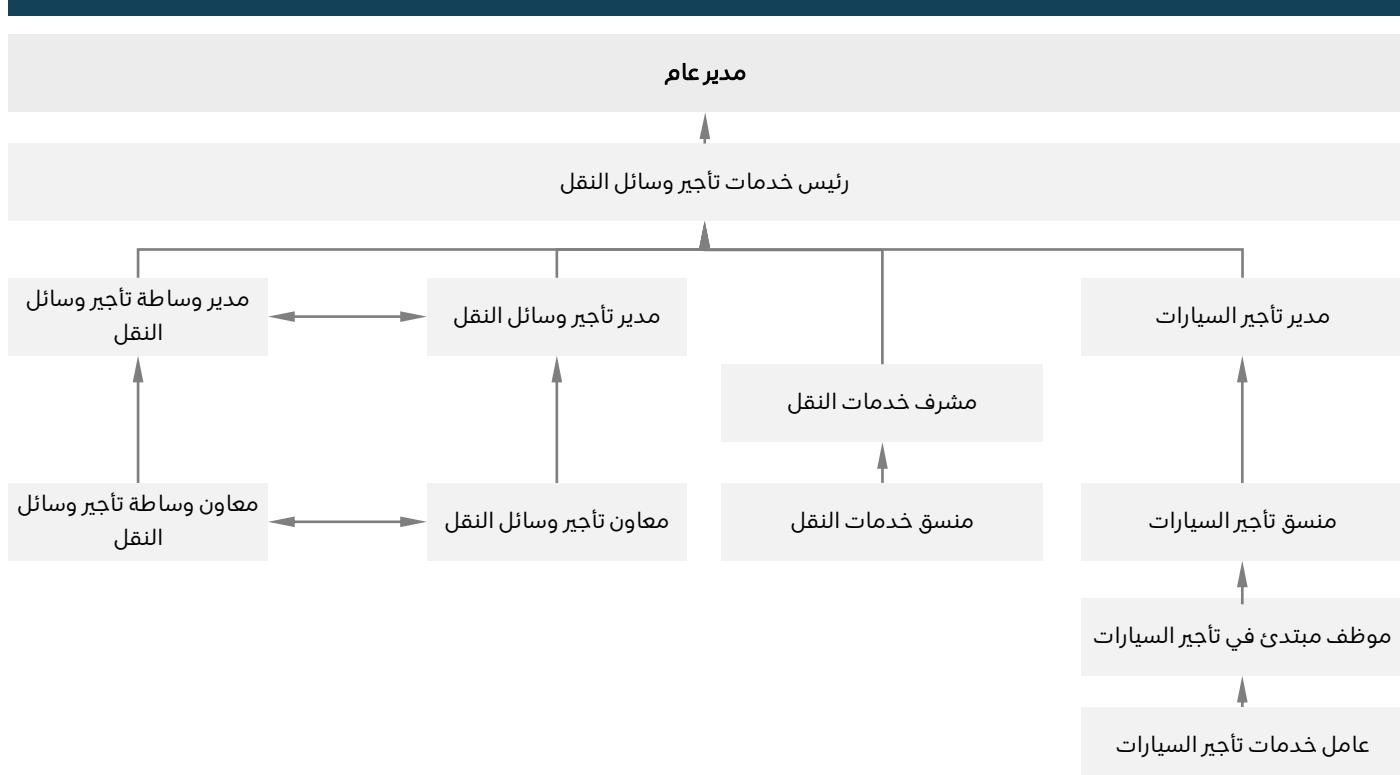
تنطوي الأدوار الوظيفية في المجموعة على مهام تتعلق بتقديم خدمات استئجار المعدات أو المركبات الأساسية لمدة قصيرة والإشراف على ذلك، بما يشمل تأجير السيارات، والدراجات، والقوارب وتخصيصها بما يكفل تحسين تجربة السياحة وتلبية احتياجات سفر معينة مع الحرص على توفير سبل الراحة وإمكانية الوصول.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إدارة الحجوزات.
- ضمان توفير الصيانة والسلامة المناسبة.
- إدارة إجراءات إعادة المركبات.
- تنفيذ إجراءات إصدار الفواتير والتسعير.
- إجراء الفحص والمعاينة والإبلاغ عن الضرر.
- إبرام شراكات مع وكالات السفر المحلية لغراض تأجير المعدات والمركبات.
- الاضطلاع بالأمور المتعلقة بالرخص والتصاريح.

تتضمن المجموعة 12 دوراً وظيفياً رئيسياً، وهي: مدير عام، ورئيس خدمات تأجير وسائل النقل، ومدير تأجير السيارات، ومشرف النقل، ومدير تأجير وسائل النقل، و مدير وساطة تأجير وسائل النقل، ومنسق تأجير السيارات، ومساعد خدمات النقل، ومساعد تأجير وسائل النقل، ومساعد وساطة تأجير وسائل النقل، وموظف متبدى في تأجير السيارات، وعامل خدمات تأجير السيارات.

خدمات الاستئجار والتأجير



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 1324 مدير التوريد والتوزيع ومن يرتبط بهم، 3339 وكلاء خدمات الأعمال غير المصنفين في موضع آخر

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(19) خدمات الاستئجار والتأجير

المهارات المطلوبة

تتطلب الوظائف المدرجة مهارات متخصصة في إدارة تأجير الأصول والخدمات ذات الصلة، وتشمل المهارات الأساسية إدارة الأصول والمخزون، وإدارة تأجير السيارات، وإدارة التحديات التي يواجهها العملاء، والتوثيق وإعداد التقارير وغيرها من المهارات.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

المهارات ذات الأولوية:

- إدارة الأصول والمخزون.
- إدارة تأجير السيارات.
- حل النزاعات.
- إدارة التحديات التي يواجهها العملاء.
- التوثيق وإعداد التقارير.
- عمليات تأجير المعدات والقوارب.
- التواصل بلغات متعددة.
- الامتثال التنظيمي.
- معدات السلامة.
- معايير السلامة.
- إدارة الجداول الزمنية وعملياتها.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب الأدوار الوظيفية في هذه المجموعة الحصول على عدة رخص تشغيلية في هذا المجال، مثل: ترخيص تأجير السيارات من الهيئة العامة للنقل، وتصاريح من الهيئة العامة للنقل، وسجل سيارة تجارية من وزارة الداخلية، وسجل قوارب تجارية، ورخصة مشغل تجاري من الهيئة العامة للموانئ السعودية (موانئ). بالإضافة إلى ذلك، توجد العديد من الشهادات المهنية (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات:

- شهادة مساعد السفر المعتمد (CTA).
- شهادة في القيادة الآمنة.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(20) دعم العملاء، (21) إدارة تجربة الزوار

نظرة عامة على المجموعات الوظيفية:

تضم المجموعة الوظيفية دعم العملاء والمجموعة الوظيفية إدارة تجربة العملاء أدواراً وظيفية وثيقة الصلة ببعضها وتعلق بمهام تنطوي على تقديم الدعم للعملاء وتحسين تجربة الزوار، وعليه، **جُمعت هاتان المجموعتين الوظيفيتان نظراً لوجه التأثر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد**.

ادارة تجربة الزوار

تنطوي الأدوار الوظيفية في المجموعة على مهام تتعلق بتعزيز تجربة الزوار وتخصيصها حسب احتياجاتهم ل توفير إقامة مريحة وتجربة سفر ممتعة لهم بالتركيز على التفضيلات الشخصية وتقديم الخدمات بسلامة.

دعم العملاء:

تنطوي الأدوار الوظيفية في المجموعة على مهام تتعلق بتلبية طلبات العملاء، وتحسين مستوى رضاهم، وتقديم التوجيهات خلال الرحلة لضمان توفير تجربة سفر مريحة وتعزيز كفاءة التواصل.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- التواصل الشخصي.
- التنسيق مع الخدمات الفندقية العامة.
- إدارة تجربة المستخدم وتصميمها.
- معالجة الشكاوى.
- مواءمة الفرف والإقامة بحسب الطلب.
- تقديم المساعدة في الموقع.
- المساعدة في إجراءات تسجيل الوصول والمغادرة.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إدارة الحجوزات.
- معالجة مخاوف العملاء.
- تقديم دعم شخصي.
- جمع الملاحظات ومتابعتها.
- المساعدة في تلبية الطلبات الخاصة.
- تقديم الدعم بلغات متعددة.
- تقديم الدعم في مطالبات تأمين السفر.

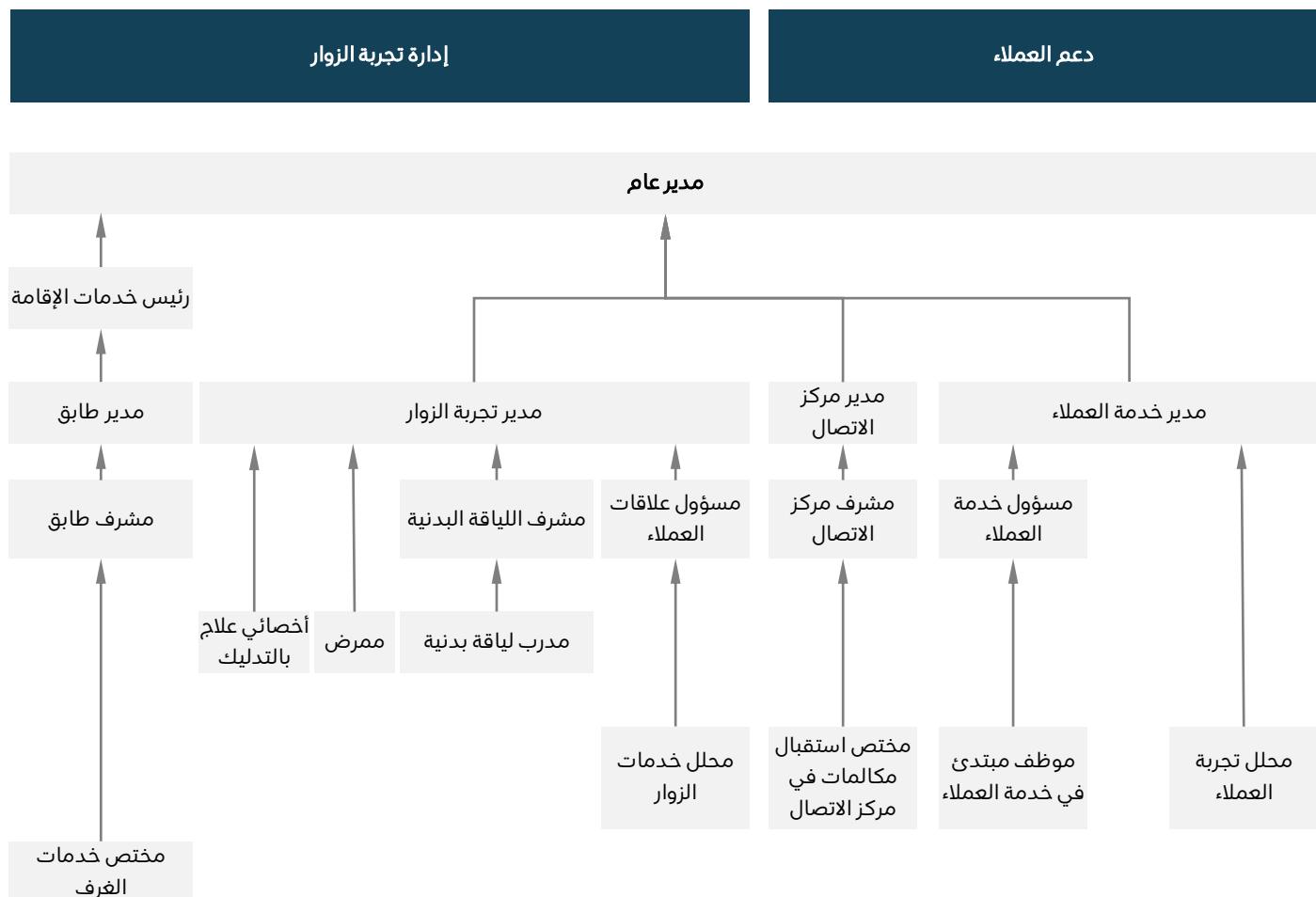
تتضمن المجموعة 12 دوراً وظيفياً رئيسياً، وهي: مدير عام، ومدير تجربة الزوار، ومسؤول علاقات الزوار، ومشرف لياقة بدنية، ومدرب لياقة بدنية، وممرض، وأخصائي علاج بالتدليك، ومحلل خدمات الزوار، ورئيس خدمات الإقامة، ومدير طابق، ومشرف طابق، ومختص خدمات الفرف.

تتضمن المجموعة 8 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام، ومدير خدمة العملاء، ومدير مركز الاتصال، ومسؤول خدمة العملاء، ومشرف مركز الاتصال، ومحلل تجربة العملاء، وموظف مبتدئ في خدمة العملاء، ومختص استقبال مكالمات في مركز الاتصال.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(20) دعم العملاء، (21) إدارة تجربة الزوار

دعم العملاء وإدارة تجربة الزوار (تعرض المجموعات الوظيفية المتراقبة معاً)



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 1221 مدير المبيعات والتسويق، 1222 الاختصاصيون في التمريض، 1231 الاختصاصيون في الاعلان والتسويق، 1223 معلمو اللياقة والترفيه وقادة البرامج، 1222 كتبة الاستعلامات في مراكز الاتصال، 1223 مشغلو مقصم الهاتف، 1225 كتبة الاستعلامات

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية في هذه المجموعة الوظيفية مهارات متخصصة في تقديم الخدمات للعملاء، وال التواصل الشخصي وحل المشكلات. تشمل المهارات الأساسية لدعم العملاء إدارة التحديات التي يواجهها العملاء، وإدارة ملاحظات العملاء، والتمييز في خدمة العملاء، وغيرها. أما المهارات الأساسية ضمن إدارة تجربة الزوار فتشمل التواصل بلغات متعددة، وإدارة خدمات الضيافة، وإدارة علاقات الزوار في معلم الحزب السياحي، وغيرها.

ترتـد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية (راجع الصفحة التالية)، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الظيفية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(20) دعم العملاء، (21) إدارة تجربة الزوار

المهارات ذات الأولوية: دعم العملاء

- إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي.
- حل النزاعات.
- تحليل سلوك العملاء.
- إدارة سلوك العملاء.
- إدارة التحديات التي يواجهها العملاء.
- إدارة ملاحظات العملاء.
- إدارة علاقات العملاء.
- التميز في خدمة العملاء.
- إدارة عمليات المكتب الأمامي.
- مساعدة الزوار عند الوصول والمغادرة.
- مهارات التواصل مع الآخرين.

المهارات ذات الأولوية: إدارة تجربة الزوار

- تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها.
- إدارة علاقات الزوار في معالم الجذب السياحي.
- التنظيف والتعقيم.
- تحليل سلوك العملاء.
- إدارة التحديات التي يواجهها العملاء.
- إدارة علاقات العملاء.
- التميز في خدمة العملاء.
- إدارة خدمات الضيافة.
- التواصل بلغات متعددة.
- إدارة الأداء على مستوى التجارب، والمحتوى، والمنتجات.
- التميز في الخدمات.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة التخصص في خدمات العملاء والزوار. توجد العديد من الشهادات المهنية للأدوار الوظيفية (المذكورة أدناه) الشائعة في المملكة.

الشهادات: إدارة تجربة الزوار

- تدريبات تتعلق بقطاع الضيافة في مركز التدريب الوطني لإدارة المرافق والضيافة (فهم) في المملكة.
- شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء (CBP).
- شهادة اعتماد المدير التنفيذي لقطاع الغرف (CRDE).
- شهادة في الإنعاش القلبي، والرئوي، والإسعاف الأولي.
- شهادة في التدريب الشخصي.

الشهادات: دعم العملاء

- شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء.
- شهادة محترف معتمد في تجربة العملاء (CCXP).
- شهادة مدير خدمة العملاء، (الاحترافية) (CCSP) المعتمدة من معهد علوم الهندسة العالي للتدريب في المملكة.
- شهادة في إدارة مركز الاتصال.
- شهادة اعتماد مشرف ضيافة (CHS).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (22) الخدمات الفنية، (23) العمليات البحرية المتخصصة

نظرة عامة على المجموعات الوظيفية:

تضم المجموعة الوظيفية الخدمات الفنية والمجموعة الوظيفية العمليات البحرية المتخصصة أدواراً وظيفية وثيقة الصلة ببعضها وتعلق بمهام تنطوي على الحفاظ على المعدات الأساسية وإدارة الأصول البحرية. وعليه، جمعت هاتان المجموعتين الوظيفيتان نظراً لوجه التأثر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

العمليات البحرية المتخصصة

تضم المجموعة الأدوار الوظيفية التي تنطوي على مهام تتعلق بإدارة الأصول البحرية المتخصصة، وإنجاز العمليات الفنية، وصيانة الآلات والمعدات التي على متن السفن، إضافةً إلى المساعدة في قيادة السفن ومتناورتها وضمان الكفاءة التشغيلية العامة للسفن البحرية.

الخدمات الفنية:

تضم المجموعة الأدوار الوظيفية التي تنطوي على مهام تتعلق بالحفاظ على تشغيل وعمل المعدات والنظم الأساسية بسلامة، بما يشمل السفن البحرية والأصول الميكانيكية والكهربائية والإلكترونية المختلفة، وذلك لضمان السلامة، والموثوقية، والكفاءة التشغيلية عند تقديم الخدمات.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- الملاحة.
- الإشراف على المهام الإدارية لمختلف الوظائف على سطح السفينة.
- إدارة الآلات على متن السفينة.
- تنفيذ أنشطة الفحص والمعاينة الروتينية.
- ضمان الامتثال للوائح التنظيمية.
- تشغيل الآلات على سطح السفينة.
- إجراء تقييمات للمخاطر.
- تنفيذ عمليات قطر السفن والإنقاذ.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

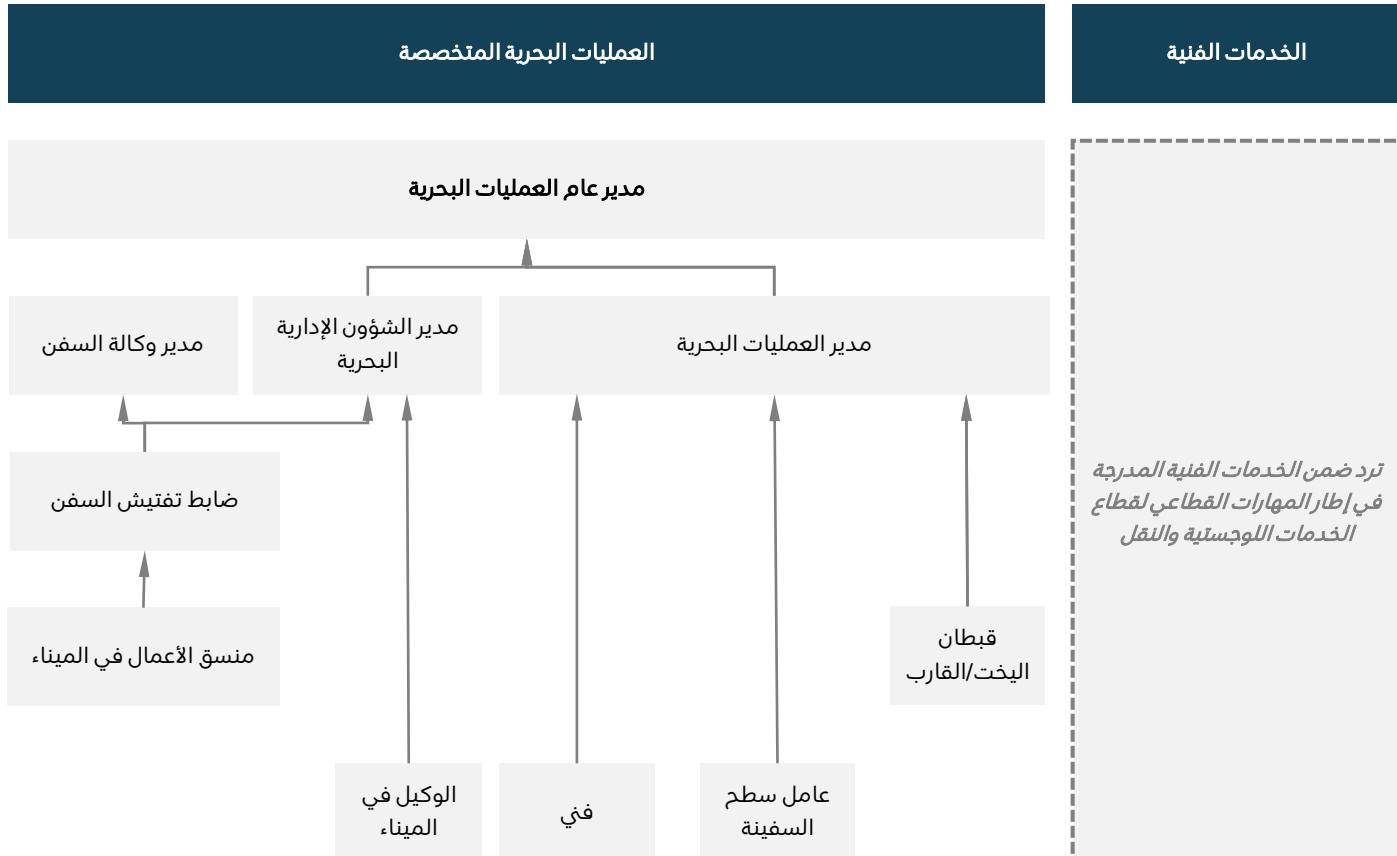
- تنفيذ أنشطة الفحص والمعاينة الفنية الدورية.
- تنفيذ أنشطة إصلاح النظم وتحديثها.
- تنفيذ أنشطة الصيانة الوقائية.
- مراقبة أداء الآلات والنظام.
- إدارة الوثائق والسجلات الفنية وتحديثها.

تتضمن المجموعة 10 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام العمليات البحرية، ومدير العمليات البحرية، ومدير الشؤون الإدارية البحرية، ومدير وكالة السفن، وقبطان اليخت/القارب، وعامل سطح السفينة، وفني، والوكيل في الميناء، وضابط تفتيش السفن ومنسق الأعمال في الميناء.

تتضمن المجموعة 4 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير إدارة الصيانة، ومدير الخدمات الفنية، وقائد مهندسي الخدمات الفنية، ومهندس خدمات فنية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (22) الخدمات الفنية، (23) العمليات البحرية المتخصصة

الخدمات الفنية والعمليات البحرية المتخصصة (تعرض المجموعات الوظيفية المترابطة معاً)



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 1321 مدير التوريد والتوزيع ومن يرتبط بهم، 2144 المهندسون الميكانيكيون، 2151 المهندسون الكهربائيون، 3115 فنيو الهندسة الميكانيكية، 3151 مهندسو السفن، 3152 مسؤولو متن السفن والملاحون، 7412 الميكانيكيون الكهربائيون والعاملون في التركيبات

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية في مجموعة الخدمات الفنية مهارات متخصصة في الصيانة والأنشطة الهندسية، وتشمل المهارات الأساسية تشغيل الآلات، وصيانة المعدات، وتشخيص المشكلات الكهربائية وإصلاحها وغيرها من المهارات. أما الأدوار الوظيفية في مجموعة العمليات البحرية المتخصصة فتتطلب مهارات متخصصة في الهندسة البحرية والصيانة، وتشمل المهارات الأساسية صيانة القوارب، واستخدام الأدوات اليدوية والكهربائية، والصيانة الوقائية وغيرها.

ترد في الجدول أدناه القائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية (راجع الصفحة التالية)، مع عرض تفصيلي للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (22) الخدمات الفنية، (23) العمليات البحرية المتخصصة

المهارات ذات الأولوية: الخدمات الفنية

- عمليات الآلات.
- التوثيق وإعداد التقارير.
- تشخيص المشكلات الكهربائية وإصلاحها.
- تمدييدات الأسلام الكهربائية.
- صيانة المركبات.
- العمليات والمبادرات الهندسية.
- صيانة المعدات.
- اختبارات الصيانة.
- القدرة الميكانيكية.
- معايير السلامة.
- فحص الأسطول.

المهارات ذات الأولوية: العمليات البحرية المتخصصة

- صيانة القوارب.
- تجنب حوادث الاصطدام.
- التوثيق وإعداد التقارير.
- صيانة المركبات.
- صيانة المعدات.
- استخدام الأدوات اليدوية والكهربائية.
- عمليات الآلات.
- الإلمام بالتقنيات البحرية.
- المعدات الملاحية.
- الصيانة الوقائية.
- مواصفات السفن.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تمتد الأدوار الوظيفية المدرجة في المجموعات الوظيفية على مهندسي الميكانيكا، والهندسة البحرية، والكهرباء لتولي مختلف الأدوار. في المملكة، يُطلب من جميع المهندسين والفنانين العاملين الحصول على عضوية الهيئة السعودية للمهندسين، لضمان الالتزام بالمعايير الوطنية واللوائح الهندسية. بالإضافة إلى ذلك تتطلب المجموعة الوظيفية للعمليات البحرية المتخصصة الحصول على رخصة تشغيل تجاري من الهيئة العامة للموانئ السعودية (موانئ) لتقديم الخدمات في هذا المجال. إلى جانب هذه التراخيص توجد العديد من الشهادات المهنية المعترف بها (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات: العمليات البحرية المتخصصة

- شهادة في أجهزة إلكترونية بحرية من الاتحاد الوطني للأجهزة الإلكترونية البحرية في الولايات المتحدة (مؤسسة تجارية عالمية قائمة على العضوية).

الشهادات: الخدمات الفنية

- شهادة احترافية في الصيانة والاعتماد (CMRP) معتمدة من جماعة الأخصائيين المحترفين في الصيانة والاعتماد.
- شهادة في أساسيات الهندسة (FE) معتمدة من المجلس الوطني للممتحنين للهندسة والمساحة (NCEES).

05

الملحق



نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: الرقمية

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
منصات الحجز الإلكترونية	تقييم التقنيات وتطبيقاتها	<ul style="list-style-type: none"> الاطلاع على التطورات الجديدة في مجال التقنيات الناشئة، وتقدير هذه التقنيات، وتحديد مدى أهميتها للمؤسسة. دمج التقنيات في عمليات المؤسسة لتحسين كفاءة إجراءات العمل المعتمدة وفعاليتها.
التسويق الرقمي	التسويق الرقمي	<ul style="list-style-type: none"> تطوير حملات واستراتيجيات تسويق رقمي وتنفيذها وتقديرها بهدف تعزيز الانتشار والحضور على الإنترنت، وتقديم المزايا الفريدة من خلال استخدام مختلف قنوات ومنصات التسويق الرقمي.
إدارة الموردين	إدارة العلاقات مع الموردين من خلال التأكيد من توافق الأداء مع العقود المبرمة، وتنفيذ العمليات بحسب المعايير التي تحددها المؤسسة، مثل: الالتزام بمعايير السلامة، والأمن، والامتثال.	
وسائل التواصل الاجتماعي	إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته	<ul style="list-style-type: none"> تطوير المحتوى على موقع التواصل الاجتماعي والاستراتيجيات ذات الصلة لإشراك شرائح الجمهور المستهدف.
التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي وإدارته	التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي وإدارته	<ul style="list-style-type: none"> صياغة خطط استراتيجية للتواصل الاجتماعي، وتنفيذها وتقديرها بهدف إقامة علاقات إيجابية مع الزملاء في القطاع وعلى موقع التواصل الاجتماعي، والسعى على نحو استباقي للبحث عن فرص تسويقية ابتكارية وتقديرها.
التسويق الرقمي	الاستفادة من تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز لتصميم تطبيقات توفر تجارب تفاعلية.	<ul style="list-style-type: none"> تطوير حملات واستراتيجيات تسويق رقمي وتنفيذها وتقديرها بهدف تعزيز الانتشار والحضور على الإنترنت، وتقديم المزايا الفريدة من خلال استخدام مختلف قنوات التسويق الرقمي ومنصاته.
تطبيقات الجوال وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز	تطبيق تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز	<ul style="list-style-type: none"> الاستفادة من تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز لتصميم تطبيقات توفر تجارب تفاعلية. إعداد استراتيجيات تهدف إلى تعزيز تفاعل المستخدم مع المنتج وأو الخدمة وتحفيزه لاستخدامها استناداً إلى تحليل وفهم جيد لذاته المنتج وأو الخدمة مقارنة بالتجربة والنتائج المنشودة لدى المستخدم.
الأمن السيبراني	فهم إجراءات وسياسات الأمان السيبراني ووضعها وتطبيقها حرصاً على توفير الحماية من مخاطر الأمان السيبراني والثغرات ذات الصلة والاستجابة لخروقات الأمان السيبراني.	

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: الرقمنة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
الذكاء الاصطناعي	تقييم التقنيات وتطبيقاتها	<ul style="list-style-type: none"> الاطلاع على التطورات الجديدة في مجال التقنيات الناشئة، وتقيم هذه التقنيات، وتحديد مدى أهميتها للمؤسسة. دمج التقنيات في عمليات المؤسسة لتحسين كفاءة إجراءات العمل المعتمدة وفعاليتها.
إنترنت الأشياء،	أمن البيانات وخصوصيتها	<ul style="list-style-type: none"> تطوير أساليب نمذجة البيانات واستخدامها لدعم إجراء التحليلات السردية والتنبؤية وتحديد الاتجاهات والأنماط السائدة.
إنترنت الأشياء،	إدارة إنترنت الأشياء	<ul style="list-style-type: none"> تطوير برنامج لإدارة حماية البيانات وتنفيذ من أجل الامتثال للوائح الخاصة بحماية البيانات الشخصية.
تحليل البيانات	إدارة إنترنت الأشياء	<ul style="list-style-type: none"> ربط البيانات بين أجهزة الحوسبة، والمعدات، والآلات الموجودة في الشبكة من أجل تقديم حلول مخصصة.
الروبوتات والطائرات المسيرة	الأمن السيبراني	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق تحليل البيانات داخل المؤسسة لتوليد المرئيات والمعلومات حول الأعمال، وذلك بالاستعانة بالأساليب والأدوات الإحصائية والحواسية، والخوارزميات، ونمذجة البيانات التنبؤية، والعرض البصري للبيانات.
الروبوتات والطائرات المسيرة	إدارة توصيل طلبات الطعام	<ul style="list-style-type: none"> فهم إجراءات وسياسات الأمان السيبراني ووضعها وتطبيقها حرصاً على توفير الحماية من مخاطر الأمان السيبراني والثغرات ذات الصلة والاستجابة لخروقات الأمان السيبراني.
الروبوتات والطائرات المسيرة	تطبيق التقنيات وتفعيتها	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق عمليات التوصيل، والتعبئة والتغليف، وإدارة الوقت لضمان الحفاظ على جودة الطعام أثناء تسليمه. تطبيق نظم إدارة الطلبات ومعالجتها لتلبية الطلبات التي تتم عبر الإنترن特 بكفاءة.
إدارة ضمان الجودة	إدارة ضمان الجودة	<ul style="list-style-type: none"> دمج التقنيات في عمليات المؤسسة لتحسين كفاءة إجراءات العمل المعتمدة وفعاليتها.
إدارة ضمان الجودة	إدارة ضمان الجودة	<ul style="list-style-type: none"> وضع مقاييس وإجراءات لضمان الجودة وتنفيذها، حرصاً على الامتثال لمتطلبات نظام إدارة الجودة لدى المؤسسة.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: الرقمنة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
التحولات	تطوير فرص الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> الاستفادة من فرص الأعمال المحلية والدولية لتحقيق قيمة مستمرة للعملا، وتقديم الفرص المجدية من الناحية التجارية ورصدها وتحليلها.
تحسين الإيرادات	تحليل البيانات	<ul style="list-style-type: none"> تحليل البيانات لمعرفة الاتجاهات السائدة، وحجم العائدات، والتوقعات ذات الصلة، وذلك بهدف إدارة التسويق، والمخزون، والطلب، وقنوات التوزيع بشكل استراتيجي، وبالتالي تعظيم نمو الإيرادات.
التسويق الرقمي وعبر مواقع التواصل الاجتماعي	تطوير حملات واستراتيجيات التسويق الرقمي وتنفيذها وتقيمها بهدف تعزيز الانتشار الحضور على الإنترنت، وتقديم المزايا الفريدة من خلال استخدام مختلف قنوات ومنصات التسويق الرقمي.	<ul style="list-style-type: none"> صياغة خطط استراتيجية للتواصل الاجتماعي، وتنفيذها وتقيمها بهدف إقامة علاقات إيجابية مع الزملاء في القطاع وعلى مواقع التواصل الاجتماعي، والسعى على نحو استباقي للبحث عن فرص تسويقية ابتكارية وتقيمها.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: اقتصاد التجربة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
الاندماج الثقافي	تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية	<ul style="list-style-type: none"> إجراء البحوث حول المعلومات الثقافية والتاريخية المحلية ودمجها في عملية تطوير الأنشطة والوجهات الثقافية والسياحية والترويج لها، وذلك بهدف إثراء تجربة الزوار وتكوين ذكريات هادفة لا تنسى.
خدمة العملاء	إدارة أصحاب المصلحة	<ul style="list-style-type: none"> التواصل بشكل فعال، والالتزام بمعايير الخدمة لضمان توفير تجربة إيجابية للزوار. من شأن التعامل بود ولطف مع الزوار والاستجابة لاستفساراتهم واحتياجاتهم أن يؤثر بشكل كبير على تصورهم للمواقع التراثية.
التجارب السياحية المتخصصة	إدارة الأداء على مستوى التجارب والمتاحف والمنتجات	<ul style="list-style-type: none"> تحديد مدى فاعلية المنتجات والتحسينات أو التعديلات المدخلة عليها من خلال تحليل البيانات.
سياحة الطهي	تطوير التجارب والمنتجات	<ul style="list-style-type: none"> تطوير المنتجات والخدمات في مجال السفر والرحلات، بما في ذلك تصميم مسارات برامج الرحلات، و اختيار الموردين، وإعداد مزيج شامل من المنتجات والخدمات لتعزيز تجربة السفر للعملاء.
	تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها	<ul style="list-style-type: none"> إدارة عملية إنشاء المحتوى ووضع مفاهيم تصميم التجارب في موقع معالم الجذب السياحي من أجل تعزيز مشاركة الزوار وتجربتهم.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: اقتصاد التجربة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
الصحة والرفاه	إدارة التغذية	<p>إعداد خطط التغذية وتطبيقها بناءً على مبادئ الصحة، والمعذيات التي يحتاج إليها الإنسان بكميات كبيرة أو صغيرة، وتنظيم الوجبات والقيود الغذائية التي يلتزم بها العملاء، وذلك لتعزيز الصحة والرفاه بشكل عام.</p>
	تدريبات اللياقة البدنية	<p>تطوير تقنيات التمارين الرياضية وأنظمة اللياقة البدنية الآمنة والفعالة لتلبية أهداف العملاء، واحتياجاتهم وتجيئهم إلى اتباع نمط حياة نشط وصحي.</p>
	إدارة التوتر	<p>تحديد مسببات التوتر واستخدام عدد من الاستراتيجيات/أساليب الحياة الجيدة للحد منها، مثل اتباع نظام غذائي صحي وممارسة التمارين الرياضية بانتظام وممارسة تمارين الاسترخاء واليوغا والوعي الذهني، وذلك لخفض مستويات الضغوط اليومية وتعزيز الصحة الشاملة.</p>
سياحة المغامرات	الصمود في الحياة البرية	<p>ضمان سلامة الأفراد وعافيتهم من خلال توفير الإرشاد والتوجيه حول التقنيات المستخدمة في البيئة الخارجية، مثل بناء المأوى، والتنقل، وإشعال النار، وإيجاد الطرقة باستخدام الخرائط والوصلات، وإجراء الإسعافات الأولية في البيئة البرية، مما يتبع خوض المغامرات والاستكشافات في البيئات الخارجية.</p>
	حماية البيئة	<p>تطوير عمليات السياحة المستدامة بيئياً، مع الالتزام بحماية البيئة وتعزيز ممارسات السياحة المستدامة، بما في ذلك مبادئ "لا ترك أي أثر" من أجل الحفاظ على البيئة، وغيرها من الممارسات الصديقة للبيئة.</p>
	إدارة المخاطر	<p>تقييم المخاطر المرتبطة بأنشطة المغامرة والتخفيف من حدتها، ويشمل ذلك وضع إجراءات الطوارئ، ومعرفة أحوال الطقس، والامتثال للوائح المحلية.</p>
سياحة الأعمال	الخطيط للفعاليات وإدارتها	<p>وضع خطط للفعاليات وإدارتها وتنفيذها وفقاً للجدالول الزمنية المتفق عليها ومتطلبات الميزانية.</p>
	إدارة الحملات التسويقية	<p>وضع استراتيجيات لتقدير مدى فاعلية الحملات التسويقية وتحليل البيانات لتقديم توصيات حول كيفية تحسين حملات التسويق المستقبلية.</p>
	إدارة الموردين	<p>إدارة العلاقات مع الموردين من خلال التأكد من توافق الأداء مع العقود الفبرمة، وتنفيذ العمليات بحسب المعايير التي تحددها المؤسسة، مثل: الالتزام بمعايير السلامة، والأمن، والامتثال.</p>

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: اقتصاد التجربة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
خدمات الإقامة ذات الطابع المميز	ابتكار التصميم وإعدادها	استخدام أساليب التصميم المناسبة لصياغة حلول التصميم وإعدادها وتحسينها.
التصميم الداخلي	إدارة تجربة العملاء	تحسين التصميمات الداخلية للمباني من خلال ترتيب الأثاث، والملحق، والألوان، والتصميم، وملمس المواد، والإضاءة، والعناصر الأخرى لابتكار بينات داخلية تجمع بين الطابع العملي والجاذبية البصرية، وتلي احتياجات العملاء، وتفضيلاتهم، مع ضمان المحافظة على الجانب العملي للمساحات وسلامتها واستدامتها.
تقنيات المحيطات	الإلمام بالتقنيات البحرية	إدارة أداء الخدمات التي تقدمها المؤسسة من خلال تدقيق مستوياته ووضع الخطط لتحسين الخدمات وإنشاء إطار لتوفير تجربة العملاء، وأو المستخدمين المستهدفة وبالتالي تعزيزها.
التوعية بعلم الأحياء البحرية والمحافظة على البيئة البحرية	إدارة تجربة العملاء	الفهم المعمق للتقنية البحرية، بما في ذلك الغواصات، والمركبات التي تعمل عن بعد، والمركبات ذاتية القيادة تحت الماء، وأجهزة الاستشعار تحت الماء، وغيرها من المعدات ذات الصلة، وتحت الكفاءة في تشغيل هذه الأدوات وصيانتها أمراً ضرورياً لتنظيم الجولات والبعثات الاستكشافية تحت الماء بأمان.
إدارة تجربة العملاء	التوابع بعلم الأحياء البحرية والمحافظة على البيئة البحرية	من الضروري امتلاك فهم قوي لعلم الأحياء، البحرية والبيئة البحرية والمحافظة عليها من أجل تعزيز السياحة المسؤولة وحماية النظم البيئية البحرية. ومن المهم أيضاً معرفة الآثر البيئي لأنشطة السياحية والالتزام بالمعايير المستدامة.
إدارة تجربة العملاء	ال التواصل بشكل فعال، والالتزام بمعايير الخدمة لضمان توفير تجربة إيجابية للزوار. من شأن امتلاك المعرفة الالزمة والتعامل بود ولهفة مع الزوار والاستجابة لاستفساراتهم واحتياجاتهم أن يؤثر بشكل كبير على تجربتهم تحت الماء.	ال التواصل بشكل فعال، والالتزام بمعايير الخدمة لضمان توفير تجربة إيجابية للزوار. من شأن امتلاك المعرفة الالزمة والتعامل بود ولهفة مع الزوار والاستجابة لاستفساراتهم واحتياجاتهم أن يؤثر بشكل كبير على تجربتهم تحت الماء.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: تصميم التجارب المخصصة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
المسارات المخصصة	<p>تطوير التجارب والمنتجات والخدمات وتنفيذها في مجال السفر والرحلات</p> <p>تطوير المنتجات والخدمات في مجال السفر والرحلات، بما في ذلك تصميم مسارات برامج الرحلات، واختيار الموردين، وإعداد مزيج شامل من المنتجات والخدمات لتعزيز تجربة السفر للعملاء.</p>	<p>تطوير التجارب والمنتجات والخدمات وتنفيذها في مجال السفر والرحلات</p>
البحوث المتعلقة بالعملاء	<p>تحديد احتياجات العملاء، وفضيلاتهم وسلوكياتهم ودوافعهم.</p>	
إدارة علاقات العملاء	<p>وضع استراتيجيات وتقنيات ومارسات لإدارة البيانات المتعلقة بعمليات التواصل مع العملاء، وتحليلها طوال مدة التعامل معهم، وذلك بهدف تحسين العلاقات التجارية معهم، والمساعدة في استباقائهم وزيادة المبيعات.</p>	
تحسين الإيرادات	<p>تحليل البيانات لمعرفة الاتجاهات السائدة وحجم العائدات والتوقعات ذات الصلة، وذلك بهدف إدارة التسويق، والمazon، والطلب، وقنوات التوزيع بشكل استراتيجي، وبالتالي تعظيم نمو الإيرادات.</p>	التسويق المخصص
تحليل بيانات العملاء	<p>إعداد إطار عمل لتحليل بيانات العملاء، لفهم مستوى المعرفة لديهم وسلوكهم من خلال نقاط التواصل المختلفة معهم.</p>	
تحليل البيانات	<p>تطبيق تحليل البيانات داخل المؤسسة لتوليد المرئيات والمعلومات حول الأعمال، وذلك بالاستعانة بالأساليب والأدوات الإحصائية والحواسيب، والخوارزميات، ونمذجة البيانات التنبؤية، والعرض البصري للبيانات.</p>	
صياغة استراتيجية التسويق وتنفيذها	<p>إعداد الاستراتيجيات والخطط التشغيلية للمبيعات والتسويق، وتقدير نتائج الأداء، لتحديد التحسينات التي ينبغي إجراؤها لتحسين أداء المبيعات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية التنظيمية.</p>	التسويق المخصص
تحليل بيانات العملاء	<p>إعداد إطار عمل لتحليل بيانات العملاء، بغية فهم مستوى المعرفة لديهم وسلوكهم من خلال نقاط التواصل المختلفة معهم.</p>	
التسويق الرقمي	<p>تطوير حملات واستراتيجيات تسويق رقمي وتنفيذها وتقديمها بهدف تعزيز الانتشار والحضور على الإنترنت، وتقديم المزايا الفريدة من خلال استخدام مختلف قنوات وقنوات التسويق الرقمي.</p>	

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: المعايير البيئية والاجتماعية والمرتبطة بالحكومة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
الاستدامة	إدارة الاستدامة البيئية	<p>دمج الاستدامة البيئية من خلال إعداد استراتيجيات وبرامج الاستدامة وتنفيذها ومجارتها في ضوء أفضل الممارسات في هذا المجال.</p>
الاستدامة	تخطيط السياحة المستدامة	<p> إدارة احتياجات العملاء من خلال جهود الاستدامة.</p>
الاستدامة	إدارة الموارد	<p>تخطيط الموارد وإدارتها لضمان تحسينها واستدامة عمليات الأعمال.</p>
الحد من انبعاثات الكربون	إدارة البصمة الكربونية	<p>قياس البصمة الكربونية للمؤسسة باستخدام بروتوكول غازات الدفيئة والأهداف المستندة إلى العلم.</p> <p>تحديد سلسلة من المبادرات لتنفيذ مستهدفات صافي الانبعاثات الصفرى وتحقيقها بطريقة قابلة لقياس.</p> <p>مراجعة الجدوى التجارية والاقتصادية للمبادرات، ويشمل ذلك الاستثمارات المطلوبة والعوائد المتوقعة.</p>
الحد من انبعاثات الكربون	تقييم التقنيات الناشئة	<p>الاطلاع على التطورات الجديدة في مجال التقنيات الناشئة لتحديد مدى أهميتها للمؤسسة.</p>
الامتثال للوائح البيئية	الامتثال للوائح البيئية	<p>ضمان التقيد بمتطلبات الامتثال لأنظمة واللوائح الوطنية وغيرها من الوثائق التنظيمية المعمول بها في مجال حماية البيئة والانبعاثات، وإعداد التقارير اللازمة.</p>
معالجة التغيرات المادية	التنوع البيولوجي وتحديد البيانات	<p>استخدام الأدوات المستندة إلى نظم المعلومات الجغرافية لربط خطط تطوير الوجهات بمناطق التنوع البيولوجي للتمكن من تقييم المخاطر.</p>
معالجة التغيرات المادية	تقييم خدمات المنظومة البيئية	<p>نمذجة المنظومات البيئية لتحديد الخدمات التي يوفرها رأس المال الطبيعي وتقديرها.</p> <p>القدرة على تحديد الضغوطات المناخية وتداعياتها وقياس أثرها على الأنشطة السياحية.</p>
سلامة الغذاء	إدارة المناطق المحمية	<p>تحديد التدابير الهدافة إلى حماية التنوع البيولوجي في المناطق المحمية، بما في ذلك توفير الإرشادات حول كيفية تعامل شركات التطوير السياحي والسياح مع هذه المناطق.</p> <p>القدرة على تحديد تدابير التكيف الأكثر تأثيراً التي يمكنها الاستجابة لمعظم المخاطر المناخية الجوهرية.</p>
سلامة الغذاء	سلامة ونظافة الغذاء	<p>تنفيذ سياسات سلامة ونظافة الغذاء، ومراقبتها، وتحديد مجالات التحسين بعد إجراء عمليات تدقيق النظافة، وتطوير نظم إدارة سلامة ونظافة الغذاء، ونظافته وتدقيقها.</p>
سلامة الغذاء	تطبيق علوم الغذاء	<p>تطبيق مبادئ علوم الغذاء في إعداد الطعام، بما في ذلك تحديد أنواع الحساسية الغذائية الشائعة وردود الفعل المحتملة.</p>

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: إتاحة السفر للجميع

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
استئجار أماكن الإقامة من أشخاص محليين	تقييم التقنيات وتطبيقاتها مدى أهميتها للمؤسسة.	الاطلاع على التطورات الجديدة في مجال التقنيات الناشئة، وتقيم هذه التقنيات وتحديد دمج التقنيات في عمليات المؤسسة لتحسين كفاءة إجراءات العمل المعتمدة وفعاليتها.
ادارة المخاطر والشؤون الإدارية	تحديد المخاطر وتقيمها وترتيبها بحسب الأولوية، واستخدام الموارد المتاحة للتخفيف من حدتها ومن تأثير الحوادث المحتملة.	

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: التركيز على العميل

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
خدمات تحضير القهوة	فن تحضير القهوة	<ul style="list-style-type: none"> تحضير أنواع مختلفة من مشروبات القهوة (كابتشينو ولاتيه، وما إلى ذلك) وفق معاير الجودة العالية، وباستخدام الفن الإبداعي وإضافة النكهات إليها.
التميز في خدمة العملاء	عمليات صنع القهوة	<ul style="list-style-type: none"> استخدام أنواع مختلفة من آلات تحضير القهوة وماكينات تحضير قهوة إسبريسو.
خدمات المأكولات والمشروبات الجاهزة	إعداد الأطباقي وتقديمها بجودة عالية.	<ul style="list-style-type: none"> توفير تجربة إيجابية للعملاء من خلال وضع معاير فعالة لخدمتهم وتنفيذ الإجراءات التصحيحية لتحسين الفجوات القائمة عند تقديم الخدمات.
خدمات الطعام التقليدي	طهي الأطباقي المحلية المميزة	<ul style="list-style-type: none"> التحفيظ لمساحة عرض المأكولات والمشروبات وإعدادها والمحافظة على ترتيبها.
المطاعم السطحية	إدارة سلامة الغذاء	<ul style="list-style-type: none"> جمع أنواع مختلفة من البيانات المتعلقة بقائمة الطعام، مثل: المبيعات، والتكاليف، وهوامش الربح، وشعبية الأطباقي ومساهمتها، وملحوظات العملاء، ثم تنظيم هذه البيانات وتفسيرها من أجل إدارة عناصر القائمة.
سلامة الغذاء ونظافته	إدارة توصيل طلبات الطعام	<ul style="list-style-type: none"> إعداد الأطباقي التقليدية واستخدام طرق الطهي التقليدية التي تناسب الذوق العالمي.
إدراة قوائم الطعام الرقمية	إدراة توصيل طلبات الطعام	<ul style="list-style-type: none"> تعديل أطباقي الطعام أو تغيير شكل الطعام أو ترتيبه أو تزيينه لتعزيز مظهره الجمالي.
إدراة قوائم الطعام الرقمية	إدراة قوائم الطعام الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق بروتوكولات ومهارات صحيحة وتدابير رقاية صارمة لضمان السلامة في التعامل مع المأكولات والمشروبات وتخزينها وتحضيرها وتقديمها بما يكفل حماية صحة المستهلك والوقاية من الأمراض المنقولة عن طريق الطعام.
إدراة قوائم الطعام الرقمية	إدراة قوائم الطعام الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق عمليات التوصيل، والتعبئة والتغليف، وإدارة الوقت لضمان الحفاظ على جودة الطعام أثناء تسليمها.
إدراة قوائم الطعام الرقمية	إدراة قوائم الطعام الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق نظم إدراة الطلبات ومعالجتها لتلبية الطلبات التي تتم عبر إنترنت بكفاءة.
إدراة قوائم الطعام الرقمية	إدراة قوائم الطعام الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> إعداد قوائم الطعام الرقمية وإدارتها واستخدامها بشكل جذاب بصرياً.
إدراة قوائم الطعام الرقمية	إدراة قوائم الطعام الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ سياسات سلامة ونظافة الغذاء، ومراقبتها، وتحديد مجالات التحسين بعد إجراء عمليات تدقيق النظافة، وتطوير نظم إدارة سلامة ونظافة الغذاء وتدقيقها.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: التركيز على العميل

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
السياحة التجارية	المعرفة بالسوق	<ul style="list-style-type: none"> فهم ديناميات أسواق السياحة المختلفة، بما في ذلك تفضيلات العملاء، واستراتيجيات المنافسين، والبيانات التنظيمية.
المبيعات	الترويج للمنتجات والخدمات السياحية وبيعها بشكل فعال، ويشمل ذلك فهم احتياجات العملاء، وعرض القيمة، وإتمام عمليات البيع، وإدارة العلاقات مع العملاء.	<ul style="list-style-type: none"> الترويج للمنتجات والخدمات السياحية وبيعها بشكل فعال، ويشمل ذلك فهم احتياجات العملاء، وعرض القيمة، وإتمام عمليات البيع، وإدارة العلاقات مع العملاء.
إدارة العلاقات	إدراة العلاقات	<ul style="list-style-type: none"> بناء علاقات قوية مع مختلف أصحاب المصلحة، مثل: العملاء، ووكالات السفر ومنظمي الرحلات السياحية وغيرهم، والحفاظ على الروابط معهم ويشمل ذلك فهم احتياجات أصحاب المصلحة والاستجابة لها، وإدارة النزاعات، والتعاون الفعال.

الفئة	المصادر
التقارير	<p>تقارير المركز الأوروبي لتطوير التدريب المهني (CEDEFOP) (CEDEFOP)</p> <p>تقرير السياحة العالمية الصادر عن شركة (IBIS World) (IBIS World)</p> <p>فرص نمو قطاع السياحة وشركات الطيران في الأسواق الناشئة (Frost & Sullivan)</p> <p>ملخص عن قطاع السياحة والسفر العالمي (Marketline)</p> <p>التقارير والمنشورات الصادرة عن الشركات الرائدة عالمياً في القطاع (airbnb, UNITED AIRLINES, MARRIOTT, REVFINE, The Indian EXPRESS, TIMES, hospitalitynet, MARKETING DIVE)</p> <p>رؤية 2030 وبرنامج التحول الوطني (VISION 2030 National Transformation Program)</p>
الاستراتيجيات الوطنية	<p>استراتيجية برنامج خدمة ضيوف الرحمن تحت مظلة رؤية السعودية 2030 (Pilgrim Experience Program)</p> <p>الاستراتيجية الوطنية للسياحة ووزارة السياحة (Ministry of Tourism)</p> <p>استراتيجية الجمعية المهنية للإرشاد السياحي والجمعية السعودية للإرشاد السياحي</p>
استراتيجيات أبرز الجهات الفاعلة	<p>استراتيجية مشروع تروجينا (Royal Commission for AlUla)</p> <p>استراتيجية مشروع العلا (The Red Sea Development)</p> <p>استراتيجية تطوير مشاريع الدرعية (SAUDI GREEN INITIATIVE)</p> <p>استراتيجية مبادرة البحر الأحمر (وزارة الثقافة - Ministry of Culture)</p> <p>استراتيجية مبادرات تفعيل الأطباقي التقليدية (وزارة الثقافة - Ministry of Culture)</p> <p>استراتيجية مبادرات عام القهوة (Tourism Development Fund السياحي)</p> <p>مبادرة تنمية السياحة في المنطقة الشرقية (الحساء للتنمية ALAHSA DEVELOPMENT)</p> <p>استراتيجية هيئة تطوير الأحساء (SKILLS future SG)</p> <p>الجذب التدريبي (training)</p> <p>المؤسسة الوطنية الهندية لتنمية المهارات (N S D C)</p> <p>أطر المهارات القطاعية لمؤسسة تنمية الموارد البشرية (HRDCorp. IndSF)</p> <p>معهد التلمذة المهنية والتعليم التقني (ifATE)</p> <p>التصنيف الأوروبي للمهارات، والكفاءات، والمؤهلات، والمهن (ESCO) (ESCO)</p>
الجهات المشمولة بالمقارنة المعاصرة	<p>مستقبل المهارات (Skills Future)</p>

مسرد المصطلحات

المصطلح	التعريف
الذكاء الاصطناعي	الذكاء الاصطناعي هو مجال في علوم الحاسوب ي العمل على تطوير أنظمة قادرة على القيام بمهام تتطلب في العادة الذكاء البشري.
البيانات الضخمة	جمع كميات ضخمة من مجموعات البيانات المتنوعة والمعقدة وتحليلها لكتشاف الأنماط والاتجاهات واستخلاص المرئيات.
سياحة الطهي	تدوقة المأكولات والمشروبات واستكشافها ضمن تجربة السفر، وذلك من خلال أنشطة من بينها التذوق، وجولات تذوق الطعام، والمشاركة في دروس الطهي، وتناول الطعام في المطاعم المحلية لتجربة النكهات والأطباق المحلية في المنطقة والتعرف عليها.
تجربة العملاء	هي الانطباع العام للعميل عن تجربته في التعامل مع شركة أو علامة تجارية.
الحد من انبعاثات الكربون	هي عملية خفض كمية انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، وغالباً ما ترتبط بالجهود المبذولة لمكافحة تغير المناخ.
استراتيجية السياحة الرقمية	استراتيجية تهدف إلى تقديم تجربة سلسة للسياحة وأصحاب المصلحة بما يسهم في ازدهار قطاع السياحة، وذلك بالتركيز على عدة محاور من بينها تسهيل السفر من خلال توفير حلول رقمية لتبسيط إجراءات السفر.
الرقمنة	الرقمنة هي الاستفادة من التقنيات الرقمية لتفير نموذج الأعمال وتوفير فرص جديدة مدرة للدخل ومنتجة لقيمة.
غازات الدفيئة	غازات الهواء الجوي التي تسبس الحرارة وتزيد من أثر غازات الدفيئة والاحتباس الحراري.
المشاريع العملاقة والضخمة	مشاريع تحولية معقدة وواسعة النطاق وتؤثر على ملايين الأشخاص، وتقدر تكلفتها عادةً بمليار دولار أو أكثر ويستغرق تطويرها وإنشاؤها سنوات عديدة بمشاركة عدة جهات من القطاعين العام والخاص.
خدمات المأكولات والمشروبات الظاهرة	توفير خيارات بيع سريعة بالتجزئة بأساليب مريحة عن طريق توفير مأكولات ومشروبات جاهزة ومغلفة مسبقاً للشراء المباشر.
إنترنت الأشياء	شبكة من الأشياء المادية المضمنة مع برمجيات وأجهزة استشعار وتقنيات أخرى للاتصال وتبادل البيانات.
رؤية السعودية 2030	هي رؤية السعودية 2030 التي أطلقت في أبريل 2016 وتضمنت عدداً من الأهداف الاستراتيجية والغايات المحددة ومجموعات من مؤشرات الأداء الرئيسية التي تقرر تحقيقها من خلال التعاون بين القطاعين العام والخاص والقطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية.
سوق العمل	هو المكان الذي يتلاقى فيه عرض القوى العاملة مع الطلب عليها، حيث يعرض الموظفون خدماتهم ويطلب أصحاب العمل الحصول عليها.
إنتاجية العمالة	يتم تعريف إنتاجية العمالة، والمعرفة أيضاً بإنتاجية القوى العاملة، بأنها الناتج الاقتصادي الحقيقي لكل ساعة عمل.
التعلم الآلي	هو فرع من الذكاء الاصطناعي، حيث يتم تزويد الآلات بالقدرة على التعلم والتقدم من خلال الخبرات المكتسبة بدون الحاجة إلى برمجة صريحة.
إدارة الحملات التسويقية	إجراءات التخطيط، والتنفيذ، والتتبع، والتقييم الخاصة بمبادرات التسويق التي تهدف إلى تحقيق أهداف أعمال محددة.
التجارب السياحية المتخصصة	تجارب تركز على أسواق سفر متخصصة وتلبية اهتمامات أو تفضيلات أو أنشطة معينة تجذب فئات محددة من المسافرين. وتختلف التجارب السياحية المتخصصة عن السياحة الجماعية التي تجذب فئات واسعة من الناس، وذلك باستهدافها لها اهتمامات أو هوايات أو احتياجات فريدة.

مسرد المصطلحات

المصطلح	التعريف
معايير الصحة والسلامة الوظيفية	تعزيز أعلى مستويات الصحة البدنية والعقلية والاجتماعية للعاملين في مختلف المهن والحفاظ عليها، والعمل على الوقاية من أي مشكلات صحية قد تنشأ نتيجة ظروف العمل.
تقنية المحيطات	الادوات، والوسائل، والمعدات المصنعة خصيصاً لاستكشاف موارد المحيطات ورصدها واستغلالها.
التسويق المخصص	استراتيجية تعتمد على إرسال رسائل تسويقية مخصصة للمستهلكين الأفراد بناءً على تفضيلاتهم وسلوكهم وتفاعلاتهم السابقة.
تنمية المهارات وصقلها	تشمل تنمية المهارات اكتساب مهارات جديدة للانتقال إلى دور وظيفي مختلف أو تدريب الأفراد على أدوار بديلة. أما صقل المهارات فيتضمن تعلم مهارات جديدة أو تعليم العمال مهارات إضافية لتعزيز أدائهم في أدوارهم الحالية.
المعلومات عن القطاعات	تشير إلى تحليل مجموعة كبيرة من الشركات التي تعمل في أنشطة تجارية متشابهة، وذلك لتكوين معلومات حول الاتجاهات والأنماط الاقتصادية.
المجلس القطاعي للمهارات	المجالس القطاعية للمهارات هي جهات وطنية يقودها أصحاب العمل، وتضطلع بمهام في مجال التدريب على المهارات، والتعليم، وتطوير القوى العاملة.
الفجوات في المهارات	هي التفاوت بين المهارات التي يتوقع أصحاب العمل توفرها لدى الموظفين، والمهارات الفعلية التي يمتلكها الموظفون.
أماكن الإقامة الصغيرة الذكية	أماكن إقامة بمساحات صغيرة مزودة بتقنيات متقدمة ل توفير وسائل الراحة والكافأة بأكبر قدر ممكن.
الاستدامة	الحفاظ على الموارد البيئية والاجتماعية والاقتصادية واستدامتها، بهدف ضمان استمرارية ورفاه المجتمع على المدى الطويل.
التنمية الاقتصادية المستدامة	التنمية الاقتصادية المستدامة هي العملية التي يقم من خلالها استغلال الموارد الطبيعية وتوجيه الاستثمار، والتطوير التقني، والتغيير، أو الإصلاح المؤسسي بشكل متناغم ومتناوب، مما يعزز القدرة الحالية والمستقبلية على تلبية احتياجات الإنسان.
السياحة المستدامة	السياحة التي تراعي ما يترتب على أنشطتها من آثار اقتصادية، واجتماعية، وبيئية، حالية ومستقبلية ومن الجوانب كافة، وذلك بتلبية احتياجات الزوار، والصناعات، والبيئة، والمجتمعات المستضيفة.
التصنيف الوظيفي للأنشطة الاقتصادية	التصنيف الوظيفي للأنشطة الاقتصادية كافة هو نظام تصنيف صناعي صادر عن الأمم المتحدة. وقد استُخدم التصنيف الوظيفي للأنشطة الاقتصادية على نطاق واسع في تصنيف البيانات وفقاً لنوع النشاط الاقتصادي في مجالٍ بياني للعمالة والصحة.
السياحة التجارية	رحلات السفر التي تركز على زيارة الأسواق والمراعز التجارية المحلية لاستكشاف التجارة والثقافة المحلية في المنطقة.
التجارب السياحية المتخصصة	تجارب تركز على أسواق سفر متخصصة وتلبية اهتمامات أو تفضيلات أو أنشطة معينة تجذب فئات محددة من المسافرين. وتختلف التجارب السياحية المتخصصة عن السياحة الجماعية التي تجذب فئات واسعة من الناس، وذلك باستهدافها فئات لها اهتمامات أو هوايات أو احتياجات فريدة.
معايير الصحة والسلامة الوظيفية	تعزيز أعلى مستويات الصحة البدنية والعقلية، والاجتماعية للعاملين في مختلف المهن والحفاظ عليها، والعمل على الوقاية من أي مشكلات صحية قد تنشأ نتيجة ظروف العمل.

الاختصارات

قائمة بالاختصارات

الواقع المعزز	(AR)
رئيس شؤون الموظفين	(CHRO)
إدارة علاقات العملاء	(CRM)
المعايير البيئية والاجتماعية والدولية	(ESG)
المأكولات والمشروبات	(F&B)
الناتج المحلي الإجمالي	(GDP)
الموارد البشرية	(HR)
إنترنت الأشياء	(IoT)
مؤشرات الأداء الرئيسية	(KPIs)
الاجتماعات والحوافز والمؤتمرات والمعارض	(MICE)
برنامج التحول الوطني	(NTP)
المعاملات بين النظاراء	(P2P)
ريال سعودي	(SAR)
اللجنة الوطنية السعودية	(SNC)
المجلس القطاعي للمهارات	(SSC)
إطار المهارات القطاعي	(SSF)
نائب الرئيس	(VP)
الواقع الافتراضي	(VR)

شكر وتقدير

أبرز المساهمين

- هند الزاهد، رئيسة المجلس القطاعي لمهارات قطاع السياحة والضيافة، وكيلة تنمية القدرات البشرية السياحية المكلفة من وزارة السياحة
- د. عبير العمري، مدير عام الجودة والتقييم للقدرات البشرية



- د. شريف عبدالوهاب خبراء القطاع

- د. عمرو المدام، وكيل وزارة الحج والعمرمة لخدمات الحجاج والمعتمرين
- عبدالباري عبدالكريم السلامي، المشرف العام لمركز ترخيص وتدريب العاملين



- أمين بخاري، الرئيس التنفيذي لشركة نيوم ستافكو المحدودة



- مراد عزيز، مدير تنفيذي أول للتطوير التنظيمي والمكافآت



- هتان سبت، نائب الرئيس للموارد البشرية
- عماد بن علي الغامدي، المدير التنفيذي لاستراتيجية رأس المال البشري والتخطيط
- عمر الدمياطي، مدير المعايير والشهادات المهنية
- مروان القناص، المدير التنفيذي لتطوير القطاع
- عبدالرحمن الغوث، أخصائي رأس المال البشري
- عبدالله محمد حمدي، أخصائي رأس المال البشري
- ابراهيم اليحيى، المدير التنفيذي للتوطين



- مسفر بن مساعد، ممثل اتحاد الغرف السعودية لشؤون قطاع السياحة والضيافة



- نايف الصايغ، مدير تطوير المواهب



- مهند الداود، الرئيس التنفيذي للاستراتيجية



- خالد المبارك، مدير عام رأس المال البشري



شكر وتقدير

أبرز المساهمين

- محمد الطائفى، مدير المجموعة لشئون الموارد البشرية



- فادي العسري، مدير إدارة التطوير المؤسسي والمكافآت
- سهى النوسانى، مساعد مدير التعليم



- أحمد العواجي، ممثل صندوق الاستثمارات العامة لشئون السياحة والضيافة



- خالد الزهرانى، مدير عام الموارد البشرية



- عبد العزيز الهويمل، مدير الموارد البشرية



- عبد العزيز الدوله، ممثل اللجنة الوطنية للجان العماليه لشئون السياحة والضيافة



- زهير ساديو، الرئيس التنفيذي



- نادر شناوي، رئيس برنامج دعم التدريب



- أيمن الغامدي، الرئيس التنفيذي للموارد البشرية



- مصطفى مأمون، نائب رئيس العمليات





المجالس القطاعية للمهارات
Sector Skills Councils