



المجالس القطاعية للمهارات
Sector Skills Councils

قطاع السياحة والضيافة إطار المهارات القطاعي

نظرة على القطاع والمجموعات الوظيفية والمسارات الوظيفية

تم إصداره من قبل المجلس القطاعي للمهارات لقطاع السياحة والضيافة

2025

إخلاء مسؤولية المحتوى

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

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

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

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	سلاسل 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 1442/04/23، على استراتيجية سوق العمل التي تهدف إلى إجراء إصلاحات جذرية في السوق السعودي من خلال مجموعة من المبادرات الهادفة. واستجابةً لهذا الأمر، قامت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ممثلة في وكالة المهارات والتدريب، بتنفيذ 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 الناجح 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 لقطاع السياحة والضيافة



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

- 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
- مواءمة البرامج التدريبية والتعليمية مع متطلبات سوق العمل
- تقديم الدعم لسد الفجوات والنقص في المهارات وتحسين إنتاجية العمل
- تحسين مهارات القوى العاملة في القطاع

أبرز المساهمين

أعضاء المجلس القطاعي للمهارات

”



هند الزاهد
(رئيس المجلس القطاعي للمهارات)
وكيلة تنمية القدرات البشرية السياحية المكلفة من بوزارة السياحة



إن التعاون بين القطاع الخاص والشركاء، 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 مرنة تستهدف المهارات المطلوبة بشكل خاص في القطاع.

“



أمين بخاري
المدير التنفيذي للموارد البشرية



د. شريف عبدالوهاب
خبير قطاع السياحة والضيافة



خبير القطاع

د. عمرو المداح
وكيل وزارة الحج والعمرة لخدمات الحجاج والمعتمرين



مسفر بن مساعد
ممثل اتحاد الغرف السعودية لشؤون قطاع السياحة والضيافة



هتان سيت
نائب الرئيس التنفيذي للموارد البشرية



مراد عزيز
مدير تنفيذي أول للتطوير التنظيمي والمكافآت



خالد المبارك
مدير عام رأس المال البشري



مهند الداود
الرئيس التنفيذي للاستراتيجية



نايف الصايغ
مدير تطوير المواهب



د. لميس الحيدري
ممثل صندوق الاستثمارات العامة لشؤون السياحة والضيافة



فادي العسيري
مدير إدارة المهارات وبرامج التعليم



محمد الطائفي
مدير المجموعة لشؤون الموارد البشرية



عبدالعزیز الدولة
ممثل اللجنة الوطنية للجان العقالية لشؤون قطاع السياحة والضيافة



عبدالعزیز الهويل
مدير الموارد البشرية



خالد الزهراني
مدير عام الموارد البشرية



أيمن الغامدي
الرئيس التنفيذي للموارد البشرية



نادر شناوي
رئيس برنامج دعم التدريب



زهير ساديو
الرئيس التنفيذي



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 يتوافق 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 مدروسة 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 لمختلف أصحاب المصلحة

يمثل إطار المهارات القطاعي أداة شاملة لتحديد المهارات المطلوبة في القطاع، فهو يحدد المهارات المطلوبة لكل مجموعة وظيفية في سلاسل 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 توافق مخرجات التعلم للبرامج مع المهارات المحددة في أطر المهارات القطاعية. كما يمكنها الاستفادة من الإطار لتصميم برامج تلبي احتياجات القطاع الحالية والمستقبلية.

المنشآت



يمكن للمنشآت استخدام أطر المهارات القطاعية لتخطيط الدورات التدريبية للموظفين بما يتوافق مع معايير المهارات في القطاع ودعم التوظيف القائم على المهارات 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 أطر المهارات القطاعية لتعزيز إجراءات الاعتماد والترخيص بما يتوافق مع المهارات ذات الأولوية المطلوبة للقطاع.

جهات التمويل



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

الجهات المعنية بسنّ السياسات



يمكن للجهات المعنية بسنّ السياسات استخدام أطر المهارات القطاعية لفهم المهارات المطلوبة للقطاع وتكييف السياسات لتلبية المهارات المطلوبة وحالات النقص فيها.

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

”

زهير بن عبد الحميد سدايو
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. ويعد إطار المهارات القطاعي أداة أساسية لتطوير القوى العاملة، بما يضمن **تزويد القطاع بالمهارات** اللازمة 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: (١) 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 ضمناً في ضوء هذه الاتجاهات السائدة، وبعد ذلك تُعد قائمة أولية بالمهارات ويتحقق منها بالمواءمة 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 ومراجعتها 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)

9 خبراء 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 ومنشوراً عن سوق قطاع السياحة والضيافة صادرة عن جهات عالمية رائدة في القطاع.

19 جهة من الجهات الأعضاء في المجلس القطاعي للمهارات لقطاع السياحة والضيافة تمت استشارتها وقادت عملية إعداد العناصر المختلفة ل إطار المهارات القطاعي

أكثر من 400 من مدخلات أعضاء المجلس القطاعي لمهارات قطاع السياحة والضيافة لتوطين إطار المهارات القطاعي، وتنقيحه لتلبي 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 أُطر المهارات القطاعية

تعد أطر المهارات القطاعية أداة بالغة الأهمية لاثنتين من أصحاب المصلحة الرئيسيين في القطاع: (١) المنشآت و(٢) جهات التعليم والتدريب. كما تعد الأطر دليلاً لأصحاب المصلحة هؤلاء لوضع السياسات والمناهج التعليمية ومبادرات تنمية المهارات والسياسات التنظيمية. وقد حُددت العديد من حالات استخدام أطر المهارات القطاعية لأصحاب المصلحة هؤلاء ضمن هذا التقرير، وترد في القسم التالي.

حالات استخدام أطر المهارات القطاعية للمنشآت وجهات منظومة التعليم والتدريب



جهات التعليم والتدريب

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

- **توزيع التمويل بحسب الأولوية:** ترتيب أولويات تمويل البرامج بما يتوافق مع المهارات ذات الأولوية العالية المحددة ضمن إطار المهارات القطاعية، مثلاً: الشراكة مع الأكاديميات التي تقدم المهارات ذات الأولوية في مجال خدمة الضيوف.
- **تصميم البرامج والمناهج:** ضمان أن تلبّي البرامج الحالية والجديدة المهارات المطلوبة بناءً على إطار المهارات القطاعية، مثلاً: مقارنة المهارات المغطاة في البرامج الحالية بالمهارات 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 المهارات القطاعية واستهداف المهارات المناسبة المطلوبة من خلال برنامج معين، مثلاً: إطلاق برامج التدريب على تحضير المأكولات والمشروبات لمستويات معينة.
- **الترخيص والاعتماد:** تيسير ترخيص واعتماد البرامج التي تلبّي المهارات ذات الأولوية المطلوبة على النحو الذي حدده إطار المهارات القطاعية، مثلاً: تيسير عملية الاعتماد لمهارات إدارة تجربة العملاء.



المنشآت

يُعدّ إطار المهارات القطاعية 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 المهارات لتسهيل المناقشات وسبل التعاون والمبادرات بين الجهات والقطاعات، مثلاً: 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، مثلاً: تحديد الأدوار المعتادة والانتقال منها ضمن المجموعة الوظيفية لإدارة الفنادق
- **تحديد الفجوات في المهارات:** إجراء تحليل للفجوات في المهارات باستخدام إطار المهارات القطاعية كأساس، لضمان بقاء الجهة قادرة على المنافسة من خلال موازنة مهاراتها مع المتطلبات المتغيرة، مثلاً: مراجعة إطار المهارات القطاعية وتحديد الطلب المتزايد على خبرات إدارة أماكن تنظيم الفعاليات.
- **توحيد تصنيف المجموعات الوظيفية:** تصنيف الجهود الجديدة والحالية ضمن المجموعة الوظيفية ذات الصلة بحسب القطاع الفرعي، مثلاً: توحيد تعريف المجموعة الوظيفية "إدارة شؤون السفر".
- **تعريف الأدوار الوظيفية:** تحديد الأدوار والمسؤوليات الوظيفية بما يتوافق مع المهارات ذات الأولوية المحددة في مختلف المجموعات الوظيفية؛ لتسهيل التوظيف المستهدف وتحديد التوقعات الوظيفية، مثلاً: تضمين متطلبات المهارات 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 الترويحية، والرياضة، والرحلات الثقافية، والخدمات المساندة. ويضم هذا القطاع مجموعة كبيرة من الجهات الفاعلة، منها: الفنادق والمطاعم والوكالات ذات الصلة بالسياحة، ومنظمي الرحلات السياحية، ومقدمي خدمات التأجير والأنشطة الترويحية (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 الترويحية، (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^{1,2}





























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 آلاف)³. 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



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 والسياح.	قطاع السياحة والضيافة	الإقامة 
	التأثير مباشرة على تجارب السياح ¹ .	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 قطاع السياحة والضيافة	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 قطاع السياحة والضيافة	النقل البحري 
	تيسير خدمات السفر للسياح وتنسيقها	قطاع السياحة والضيافة	الوكالات العاملة بالسياحة ³ 
	يغطي القطاع أنشطة المغامرات والرياضة كجزء من السياحة	قطاع الثقافة والترفيه قطاع السياحة والضيافة	الأنشطة الترويحية 
	يغطي القطاع أنشطة المغامرات والرياضة كجزء من السياحة	قطاع الثقافة والترفيه 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 المعني بالمأكولات والمشروبات، (2) تم تغطيتها بشكل أساسي 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 الفرعي

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

خدمات الإقامة:



- **الإقامة:** توفير خدمات الإقامة لفترات قصيرة وطويلة في مرافق مثل الفنادق والتزل والمنتجعات.

القطاع الفرعي
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 الفرعي
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 الفرعي
من المستوى
الأول

النقل البري:



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

القطاع الفرعي
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 الفرعي
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، والمقطورات، والمركبات الترفيهية.
- **استئجار السلع الشخصية والمنزلية وتأجيرها:** تضم هذه الفئة تأجير السلع الشخصية والمنزلية، 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، مثلاً: 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 مرافق 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:

القطاع الفرعي
من المستوى
الأول

- **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



تجارة التجزئة:

القطاع الفرعي
من المستوى
الأول

- **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



أنشطة أخرى في المملكة:

القطاع الفرعي
من المستوى
الأول

- **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 أم لا

”

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

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
خدمات الإقامة	توفير خدمات الإقامة لفترات قصيرة وطويلة في مرافق مثل الفنادق، والنزل، والمنتجعات	مرافق الإقامة لفترات قصيرة (مثل: الفنادق والنزل، والفنادق التراثية). ساحات التخييم، ومواقف المركبات الترفيهية، وساحات المقطورات. مرافق الإقامة لفترات طويلة مثلًا: مساكن الطلاب، وبيوت العمال.	  




المأكولات والمشروبات

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	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 تقديم خدمات المأكولات والمشروبات وخدمات الطعام الأخرى (بما فيها خدمات تقديم هذه الخدمات في الفعاليات وفي مواسم الحج والعمرة (منصة نُسك). تقديم المشروبات (في المقاهي، ومقاهي الشيشة، ومتاجر المتلجات). تقديم خدمات الطعام الأخرى (خدمات المأكولات والمشروبات في المنشآت الصناعية).	    

النقل بالسكك الحديدية

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	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 ¹ (مثلًا: القطارات، والمترو، والترام، والترولي باص، ومترو الأنفاق، والقطار المعلق)	 



النقل البري

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	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 (مثلًا: خدمات الحافلات، وسيارات الأجرة العامة، وسيارات الليموزين، والحافلات الصغيرة، ونقل الحجاج والمعتزمين، والزوار، والسيارات الخاصة مع سائق)	  





نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

النقل البحري

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
النقل البحري	نقل الركاب عبر المجاري المائية، سواء بمواعيد محددة أو من دونها، وتشمل كذلك عمليات تشغيل القوارب، وال جولات البحرية، والرحلات السياحية بالقوارب أو مشاهدة المعالم باستخدامها، والعبارات، والأجرة المائية، وما إلى ذلك.	النقل البحري والساحلي ¹ (كافة أنواع النقل على متن السفن البحرية) النقل البحري الداخلي ² (نقل الركاب عبر الأنهار، والقنوات، والبحيرات، وغيرها من الممرات المائية الداخلية، ومنها النقل داخل الموانئ والمراسي).	 

النقل الجوي

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	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 لأغراض نقل الركاب، وغيرها من أنشطة الطيران العامة.	نقل الركاب جواً (باستثناء الشحن الجوي)	   





التأجير

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
تأجير المركبات ذات المحركات	الإيجار والتأجير التشغيلي لسيارات الركاب (دون سائق)، والشاحنات، والمقطورات، والمركبات الترفيهية.	الاستئجار والتأجير التشغيلي للمركبات الآلية (مثلاً: تأجير 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 والمنزلية وتأجيرها	تضم هذه الفئة تأجير السلع الشخصية والمنزلية، وتأجير المعدات الترفيهية مثل القوارب الترفيهية، والدراجات الهوائية، والكراسي الشاطئية، وغيرها من المعدات الرياضية.	استئجار السلع الترفيهية والرياضية وتأجيرها.	 
		استئجار السلع الشخصية والمنزلية الأخرى وتأجيرها.	

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

الوكالات العاملة بالسياحة

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
وكالات السفر ومنظمو الرحلات السياحية خدمات الحجز والأنشطة المتصلة بها	المساعدة في التخطيط لرحلات السفر وتنظيمها وحجزها، مثلاً: حجز تذاكر الطيران.	وكالات السفر ومنظمو الرحلات السياحية (ومنها تنظيم رحلات الحج والعمرة وتجميعها، وتقديم الخدمات للمعتمرين وزوار المسجد النبوي).	   
		خدمات الحجز (مثلاً: بيع التذاكر، وحجز وسائل النقل، والفنادق، والمطاعم).	

الأنشطة الثقافية

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 مرافق العرض الأخرى، وأنشطة نوادي السينما.	أنشطة عرض الصور المتحركة (مثلاً: تشغيل دور السينما المؤقتة والدائمة، وتشغيل دور السينما لذوي الاحتياجات الخاصة، وغيرها من أنشطة عرض الصور المتحركة).	
الأنشطة الإبداعية والفنية والترفيهية	تشغيل المرافق وتقديم الخدمات بما يلي اهتمامات العملاء الثقافية والترفيهية.	الأنشطة الفنية والترفيهية والترويجية (مثلاً: العروض المسرحية الحية، والحفلات الموسيقية، والأنشطة الجماعية، والسيرك، والأوركسترا أو الفرق الموسيقية، وأنشطة النحت، والرسم، وإبداعات الأفراد كالمؤلفين والكتاب، وغيرها من الأنشطة الفنية والترفيهية).	
		أنشطة المتاحف وتشغيل المواقع والمباني التاريخية.	
		حدائق الحيوان، والنبات، والمحميات الطبيعية	
		الأنشطة (مثلاً: المنتزهات، وحدائق الحيوان، والمحميات الطبيعية، وغيرها).	

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

الأنشطة الترفيهية

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
أنشطة التسلية والترفيه الأخرى	مجموعة متنوعة من الخدمات، والعمليات، والمرافق الترفيهية، وتشمل أنشطة مثل المتنزهات الترفيهية وصالات الألعاب وغيرها من الأنشطة الترفيهية.	أنشطة مدن الملاهي ومراكز الترفيه. أنشطة التسلية والترفيه الأخرى.	Qiddiya The National The National

الأنشطة المرتبطة بالرياضة

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
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.	تشغيل المرافق الرياضية. أنشطة النوادي الرياضية. الأنشطة الرياضية الأخرى.	RIYADH GOLF CLUB FITNESS TIME SPORTS FOR ALL 9ROUND KICKBOXING FITNESS

تجارة التجزئة

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
بيع الأغذية، والمشروبات، والتبغ بالتجزئة في المتاجر المتخصصة	البيع بالتجزئة في المتاجر المتخصصة ببيع المأكولات، والمشروبات، ومنتجات التبغ.	بيع المأكولات بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	أسواق التميمي tamimi markets
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 المنسوجات بالتجزئة في المتاجر المتخصصة. بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية، والأثاث، ومعدات الإنارة، وغيرها من اللوازم المنزلية في المتاجر المتخصصة.	بنده Panda
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.	البيع بالتجزئة للملابس والأحذية والمنتجات الجلدية في المتاجر المتخصصة. البيع بالتجزئة للمواد الصيدلانية والطبية، ومستحضرات التجميل والنظافة الشخصية في المتاجر المتخصصة. بيع السلع الأخرى الجديدة بالتجزئة في المتاجر المتخصصة.	الدانوب Danube بن داود DAWOOD noon
		بيع السلع المستعملة بالتجزئة.	مكتبة جرير JARIR BOOKSTORE

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع السياحة والضيافة

أنشطة أخرى في المملكة

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	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 المرافق التي تنظم فيها هذه الفعاليات أم لا.	تنظيم المؤتمرات والعروض التجارية.	   

الاتجاهات السائدة في القطاع وأثرها في المهارات المطلوبة

01

الاتجاهات العالمية

في إطار الاتجاهات السائدة العالمية، نلاحظ وجود تطورات وتغيرات وأنماط رئيسية في جميع أنحاء العالم داخل القطاع، مثلًا: الرقمنة، وتصميم التجارب المخصصة، وإتاحة السفر للجميع، والاقتصاد التجريبي، والتركيز على الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والاستدامة، والتركيز على العميل.

02

الاتجاهات المحلية السائدة في القطاع المعني وأولوياته الاستراتيجية

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

03

اتجاهات القوى العاملة

في إطار الاتجاهات السائدة في القوى العاملة، ثمة تغييرات وأنماط وتغيرات في عوامل ملحوظة مثلًا: الطلب على المهارات الفنية، القوى العاملة الماهرة، وتنقل القوى العاملة، وتطوير الشركات التقليدية، وتطوير الموظفين للطلب على العمل الهادف، والحاجة إلى ضخ استثمارات كبيرة لتوفير فرص عمل.

01 الاتجاهات العالمية

يشهد قطاع السياحة والضيافة اتجاهات سائدة على مستوى العالم متأثرة بالعديد من التطورات في ست فئات رئيسية: (1) الرقمنة، (2) تصميم التجارب المخصصة، (3) إتاحة السفر للجميع، (4) الاقتصاد التجريبي، (5) التركيز على الحوكمة 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 الجوال وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والروبوتات والطائرات المسيرة، والتحليلات، وهذه الاتجاهات السائدة مجتمعة تُحدث تغييرات جذرية في قطاع السياحة والضيافة من خلال تعزيز تجربة العميل، وتسهيل العمليات، ودعم عمليات اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.

تطبيقات الجوال وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز



تسهم تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز، جنباً إلى جنب مع تطبيقات الجوال، في إحداث تحول في قطاع السياحة والضيافة من خلال تقديم تجارب تفاعلية. وتستخدم 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 تجارب طعام تفاعلية.

وسائل التواصل الاجتماعي



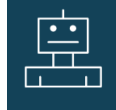
تُستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لعرض الوجهات ومعالج الجذب السياحي، وتقديم نصائح بشأن السفر، والرد بفاعلية على ملاحظات العملاء واستفساراتهم، ما يوفر تجربة تفاعلية وجذابة للمسافرين.

منصات الحجز الإلكترونية



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

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



يُدمج 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 البيومتري 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 التسعير والتوزيع. مثلاً، تسهم إدارة إيرادات الفنادق باستمرار في تحسين الأسعار والتوافر لتحقيق أقصى ربحية وتلبية احتياجات العملاء.

01 الاتجاهات العالمية

تصميم التجارب المخصصة

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

التسويق المخصص



يقدم قطاع السياحة والضيافة رسائل تسويقية مخصصة للعملاء من خلال الاستفادة من استراتيجيات متنوعة، مثلاً: الإعلانات الموجهة على مواقع التواصل الاجتماعي، والحملات المخصصة عبر الرسائل الإلكترونية، بما يضمن توافق البرامج والخدمات المقدمة مع تفضيلات العملاء وسلوكهم.

التسعير المخصص



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

المسارات المخصصة



تركز توصيات السفر المخصصة على عوامل مثل: تجارب السفر السابقة والنشاط على مواقع التواصل الاجتماعي والمعلومات الديموغرافية. ويتيح هذا النهج تعزيز تجارب السفر المخصصة والتفاعلية التي تقدم للعملاء.

إتاحة السفر للجميع

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

تقديم تجارب سياحية بواسطة أشخاص محليين



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

أماكن الإقامة الصغيرة الذكية



تساهم 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.

استئجار أماكن الإقامة من أشخاص محليين



تمنح إمكانية استئجار أماكن الإقامة من أشخاص محليين الأولوية للسفر القائم على التجارب مقارنة بأنماط السفر التقليدية، مع التركيز على استكشاف الثقافات والتجارب المحلية. وتتعاون شركات الضيافة مع مزودي الخدمات المحليين لتوفير أنشطة وتجارب فريدة توفر للسائح تجارب ثقافية ومجتمعية تفاعلية في الوجهات.

01 الاتجاهات العالمية

اقتصاد التجربة

يسهم الاقتصاد التجريبي في التحول من التركيز على المنتجات والخدمات إلى التركيز على تقديم تجارب لا تُنسى مصممة خصيصاً للمسافرين. وثمة 8 **ممكنات**، منها: الاندماج الثقافي والتجارب السياحية المتخصصة وسياحة الطهي، والصحة والرفاه، وسياحة المغامرات، وسياحة الأعمال، وخدمات الإقامة ذات الطابع المميز، وتقنية المحيطات والتي **تعطي الأولوية لتوفير تفاعلات فريدة وهادفة**، ما يتيح للوجهات السياحية والشركات التميز عن الآخرين في سوق تنافسية.

سياحة الطهي



تقدم 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 يتيح للمسافرين فرصة استكشاف ثقافة الطهي المحلية.

التجارب السياحية المتخصصة



تركز التجارب السياحية المتخصصة على تقديم تجارب فريدة ومخصصة تناسب اهتمامات وميول محددة، مثلًا: مشاهدة الطيور والنجوم، ما يتيح للمسافرين الاستمتاع بتجارب تلي اهتماماتهم وتفضيلاتهم الشخصية.

الاندماج الثقافي



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

سياحة الأعمال



فعاليات 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 والتحدى، وتشمل أنشطة، من بينها المشي لمسافات طويلة وتسلق الصخور ورياضات المغامرة.

الصحة والرفاه



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

تقنية المحيطات



تتيح تقنية المحيطات والبحار خيارات الاستكشاف تحت الماء، واستكشاف الحياة البحرية، والرحلات الاستكشافية العلمية للمواطنين، وتعتمد هذه التجارب على التقدم 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، وتقدم للمسافرين تجارب إقامة مصممة خصيصاً لتناسب مع رغباتهم وتفضيلاتهم

01 الاتجاهات العالمية

المعايير البيئية والاجتماعية والمرتبطة بالحوكمة

تُعد ممارسات المعايير البيئية والاجتماعية والمرتبطة بالحوكمة، أساسية في قطاع السياحة لتعزيز النمو المستدام، والحد من الآثار البيئية، وتعزيز المشاركة المجتمعية الإيجابية. وثمة 4 إمكانات للمعايير البيئية والاجتماعية والمرتبطة بالحوكمة، وهي الاستدامة والحد من انبعاثات الكربون، ومعالجة التغيرات المادية، وسلامة الغذاء.

معالجة التغيرات المادية



في مواجهة التغيرات المادية في قطاع السياحة والضيافة، تركز الجهود على توقع الارتفاع في درجات الحرارة، وتدهور جودة الهواء، 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 تلزم شركات الفنادق الكبرى بتحقيق مستهدفات تشمل تحسين كفاءة استخدام الطاقة واستخدام الطاقة المتجددة 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 وتيرة غسيل 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.

01 الاتجاهات العالمية

التركيز على العميل

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

خدمات الطعام التقليدي



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

خدمات المأكولات والمشروبات الجاهزة



يُعد تقديم المأكولات والمشروبات الطازجة من الوسائل الفعالة لتلبية تفضيلات العملاء **للخدمة السريعة، من خلال تقديم خيارات مريحة وعالية الجودة** تتناسب مع أنماط حياتهم سريعة الوتيرة، وتلبي 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 والتفضيلات 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 السحابية



تسهم المطاعم السحابية 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 وجودة عالية.

الاتجاهات المحلية السائدة في القطاع المعني وأولوياته الاستراتيجية

تشهد المملكة تطورات واتجاهات سائدة أساسية في القطاع المحلي، بفضل المبادرات المتوافقة مع الأولويات والاستراتيجيات الوطنية، ومساهمة المبادرات الخاصة والمؤسسية في تشكيل معالم 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 للسياح، 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 للسياح، 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 (نُسك) وإثراء تجربتهم.

- تشمل المبادرات في إطار هذه الاستراتيجية أن تضع وزارة السياحة 10 لوائح جديدة لتطوير قطاع السياحة، وإطلاق صندوق التنمية السياحي لتشجيع الاستثمارات السياحية، وتطوير المنصة الوطنية للرصد السياحي لمراقبة أداء مرافق 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 أميركي 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 إمكانات المنطقة، كما خصصت سلسلة من الاستثمارات لتنمية السياحة في المنطقة الشرقية، بما يشمل الاستثمار الذي ضحه 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 حي في العالم. ويهدف مشروع الدرعية إلى تحويل مدينة الدرعية لتصبح واحدة من أبرز الوجهات الثقافية والتراثية 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.

03 اتجاهات القوى العاملة

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 تطوراً نتيجة للابتكارات التقنية، بما يشمل روبوتات الدردشة وخيارات 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 والعملاقة التي تركز بشكل رئيسي على تعزيز قطاع السياحة. ومن المتوقع أن تجذب هذه المبادرات، بما في ذلك مشروع ذا لاين 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:

يجدر 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 توسعاً 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 وصل 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 بناء 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

الرقمنة

منصات الحجز الإلكترونية:

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

وسائل التواصل الاجتماعي:

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

تطبيقات الجوال وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز:

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

الذكاء الاصطناعي:

- تقييم التقنيات وتطبيقها
- التنقيب في البيانات ونمذجتها.
- أمن وخصوصية البيانات.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

إنترنت الأشياء:

- إدارة إنترنت الأشياء
- تحليل البيانات.
- الأمن السيبراني.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

الروبوتات والطائرات المسيرة:

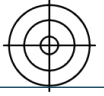
- إدارة توصيل طلبات الطعام
- تطبيق التقنيات وتفعيلها.
- إدارة ضمان الجودة.
- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

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:

- تطوير التجارب والمنتجات والخدمات وتنفيذها في مجال السفر والرحلات.

- البحوث المتعلقة بالعملاء.
- إدارة علاقات العملاء.

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

التسعير المخصص:

- تحسين الإيرادات.
- تحليل البيانات.

- تحليل بيانات العملاء.

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

التسويق المخصص:

- صياغة استراتيجية التسويق وتنفيذها.

- التسويق الرقمي.
- تحليل بيانات العملاء.

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

إتاحة السفر للجميع



استئجار أماكن الإقامة من أشخاص محليين:

- تقييم التقنيات وتطبيقها.

- تقييم التقنيات وتطبيقها.

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

أماكن الإقامة الصغيرة الذكية:

- تقييم التقنيات وتطبيقها.

- تقييم التقنيات وتطبيقها.

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

تقديم تجارب سياحية بواسطة أشخاص محليين:

- تقييم التقنيات وتطبيقها.

- تقييم التقنيات وتطبيقها.

- تصميم الاستراتيجيات/العمليات، وإدارة المشاريع، وإدارة التغيير.

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع

التركيز على العميل

خدمات المأكولات والمشروبات الجاهزة:

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

المطاعم السحابية:

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

السياحة التجارية:

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

خدمات تحضير القهوة:

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

خدمات الطعام التقليدي:

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

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع

المعايير البيئية والاجتماعية والمرتبطة بالحوكمة

الاستدامة:

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

الحد من انبعاثات الكربون:

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

معالجة التغيرات المادية:

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

سلامة الغذاء:

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

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع

اقتصاد التجربة

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 والمحتوى 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 والمحتوى 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 للفعاليات 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.

تقنية المحيطات:

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

04

سلاسل القيمة والمجموعات الوظيفية ومساراتها الوظيفية في القطاع

يسعى تقرير إطار المهارات القطاعي لقطاع السياحة والضيافة إلى دعم وتطوير القوى العاملة في القطاع، ومواءمتها مع الطموحات 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. وتتطلب كل مجموعة وظيفية مجموعة متميزة من المهارات والمهام لتنفيذ الوظائف الأساسية ضمن القطاع المعني.

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

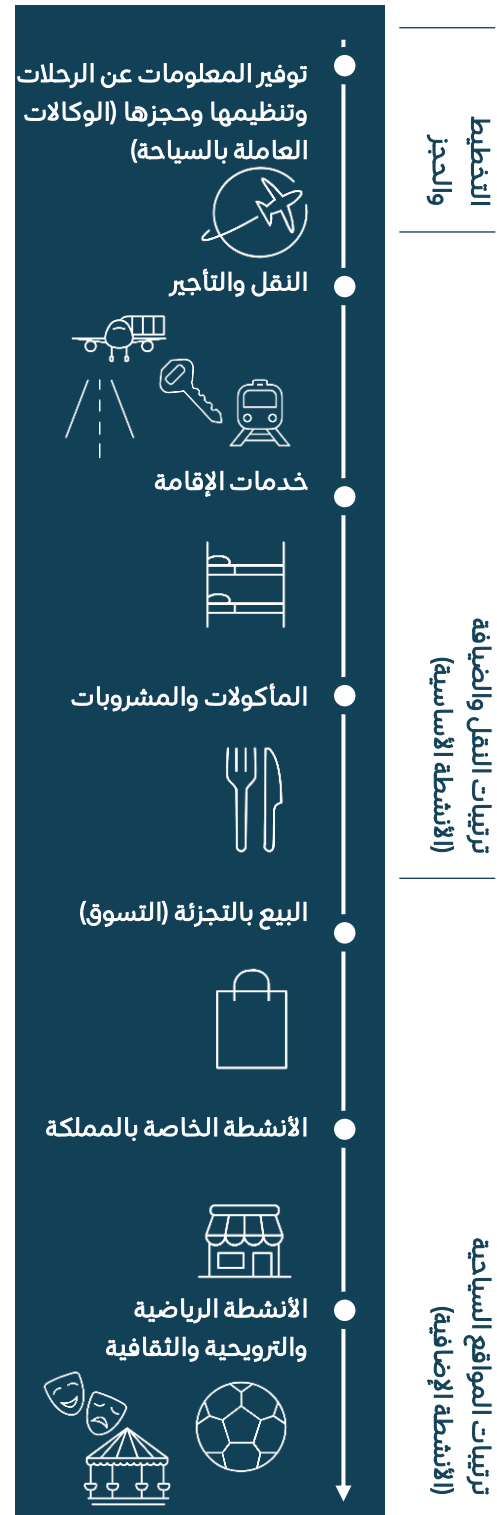
يقدم القسم التالي من التقرير تحليلاً شاملاً لسلاسل القيمة في القطاع بشكل عام. ويحدد هذا التحليل بشكل مفصل المجموعات الوظيفية الـ 23 في قطاع السياحة والضيافة عبر سلسلة القيمة الخاصة بالقطاع. ويسلط القسم من خلال هذا التحليل التفصيلي، الضوء على كيفية إسهام المجموعات الوظيفية في الهيكل العام للقطاع وأدائه الوظيفي.

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

سلسلة القيمة لقطاع السياحة والضيافة

تتألف سلسلة قيمة القطاع الفرعي 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، والعبّارات، والحافلات، وما إلى ذلك.	
ترتيبات السكن أو الإقامة.	
تحضير المأكولات والمشروبات وعرضها وتقديمها.	
صنع الهدايا التذكارية وبيعها بالتجزئة لأغراض الترويج الثقافي.	
إدارة الأصول الثقافية والطبيعية والمباني.	
باقات الأنشطة السياحية، ومنها الجولات السياحية، والعروض، والأنشطة الترويجية.	



تم ربط المجموعات الوظيفية بسلسلة قيمة السياحة والضيافة

التخطيط والحجز

توفير المعلومات عن الرحلات وتنظيمها وحجزها (الوكالات العاملة بالسياحة)



النقل والتأجير



ترتيبات النقل والضيافة (الأنشطة الأساسية)



إدارة الفعاليات



تقنيات السفر



إدارة السفر



المكتب الأمامي



الأمن في قطاع السياحة



تطوير الوجهات السياحية



خدمات الاستئجار والتأجير



المكتب الأمامي



إدارة السفر



الخدمات الفنية



خدمات المأكولات والمشروبات



خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق



الأمن في قطاع السياحة



تقنيات السفر



إدارة الفعاليات



الطهي وعمليات المطبخ



إدارة المطاعم



العمليات البحرية المتخصصة



المبيعات والتسويق



العمليات التشغيلية العامة



إدارة الإيرادات والتسعير



التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة



إدارة تجربة الزوار



دعم العملاء

تم ربط المجموعات الوظيفية بسلسلة قيمة السياحة والضيافة

المجموعات العامة



المبيعات والتسويق



العمليات التشغيلية العامة



إدارة الإيرادات والتسعير



التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة



إدارة تجربة الزوار



دعم العملاء



خدمات الاستئجار والتأجير



المكتب الأمامي



إدارة السفر



الخدمات الفنية



خدمات المأكولات والمشروبات



خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق



الامن في قطاع السياحة



تقنيات السفر



إدارة الفعاليات



الطهي وعمليات المطبخ



إدارة المطاعم



إدارة أماكن تنظيم الفعاليات



خدمات تقديم الطعام



إدارة الفنادق



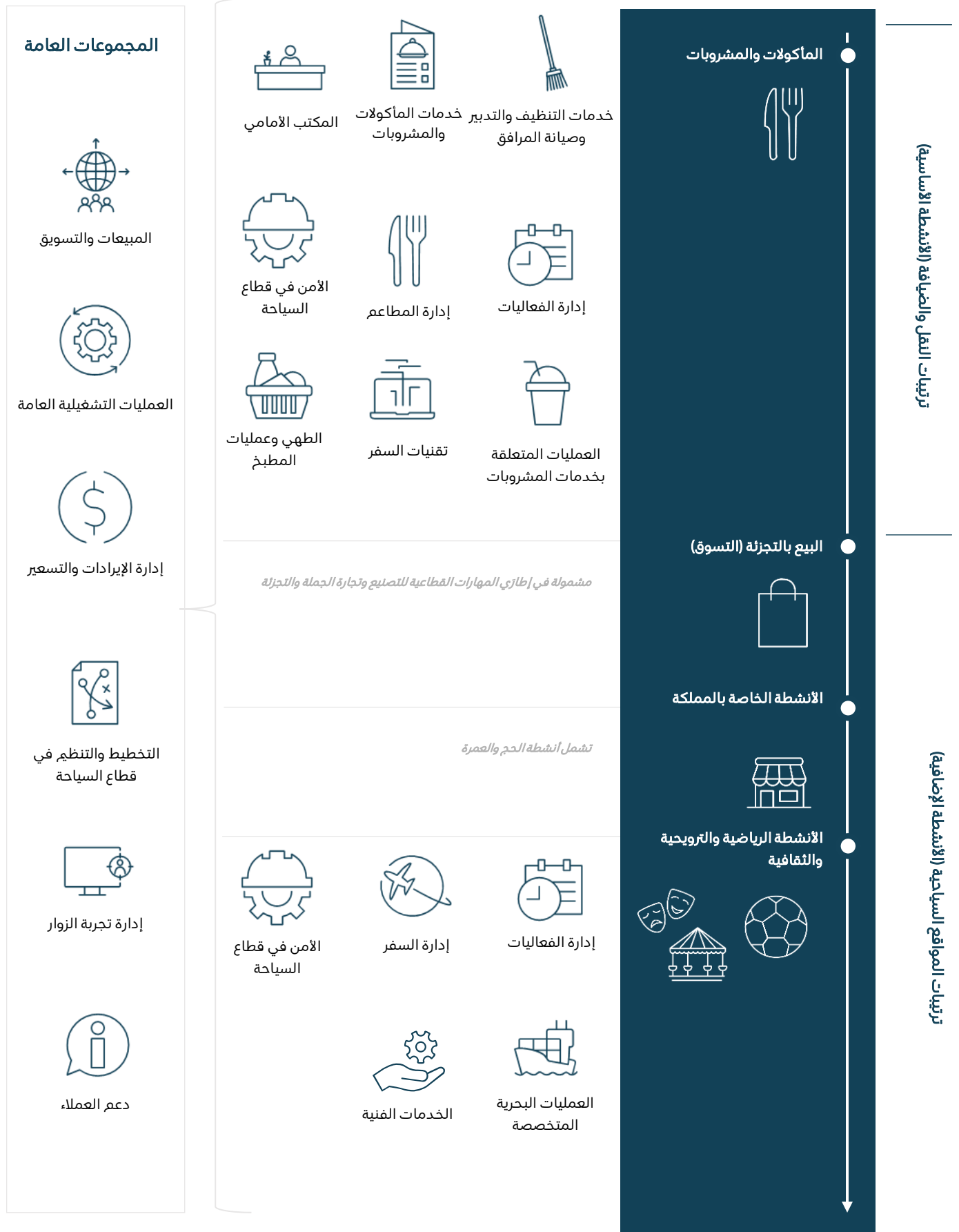
العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات

خدمات الإقامة



تربيات النقل والضيافة (الأنشطة الأساسية)

تم ربط المجموعات الوظيفية بسلسلة قيمة السياحة والضيافة



التعريف بمواصفات المجموعات الوظيفية

يتضمن إطار المهارات القطاعي تفصيلاً لمواصفات المجموعات الوظيفية مصحوباً بمخططات المسارات الوظيفية. وتُعد هذه المواصفات دليلاً يساعد على مواءمة المجموعات الوظيفية مع المهارات المطلوبة لها في قطاع محدد، لضمان تطوير القوى العاملة وتخطيط 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 والتراخيص ذات الصلة.
- (6) رموز التصنيف السعودي الموحد للمهن.

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية	تقديم ملخص شامل عن دور المجموعة الوظيفية ضمن القطاع، مع تسليط الضوء على وظائفها الأساسية، مما سيسمح للمستخدمين بفهم كيفية إسهام المجموعة الوظيفية في القطاع ككل.
الأدوار الوظيفية الرئيسية	توفير قائمة بالأدوار الرئيسية في المجموعة الوظيفية، مما سيسمح 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 والتراخيص 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.

أُعد تقرير قاموس مهارات قطاع السياحة والضيافة وقاعدة بيانات مهارات القطاع ليكملا هذا التقرير. ويقدم القاموس تعريفات مفصلة عن المهارات ذات الأولوية للقطاع على مختلف مستويات الكفاءة، بينما تمثل الأداة المعدة بصيغة (الإكسل) قاعدة بيانات للمهارات الفنية والعامّة التي تم ربطها بالقطاعات الفرعية والمجموعات الوظيفية.

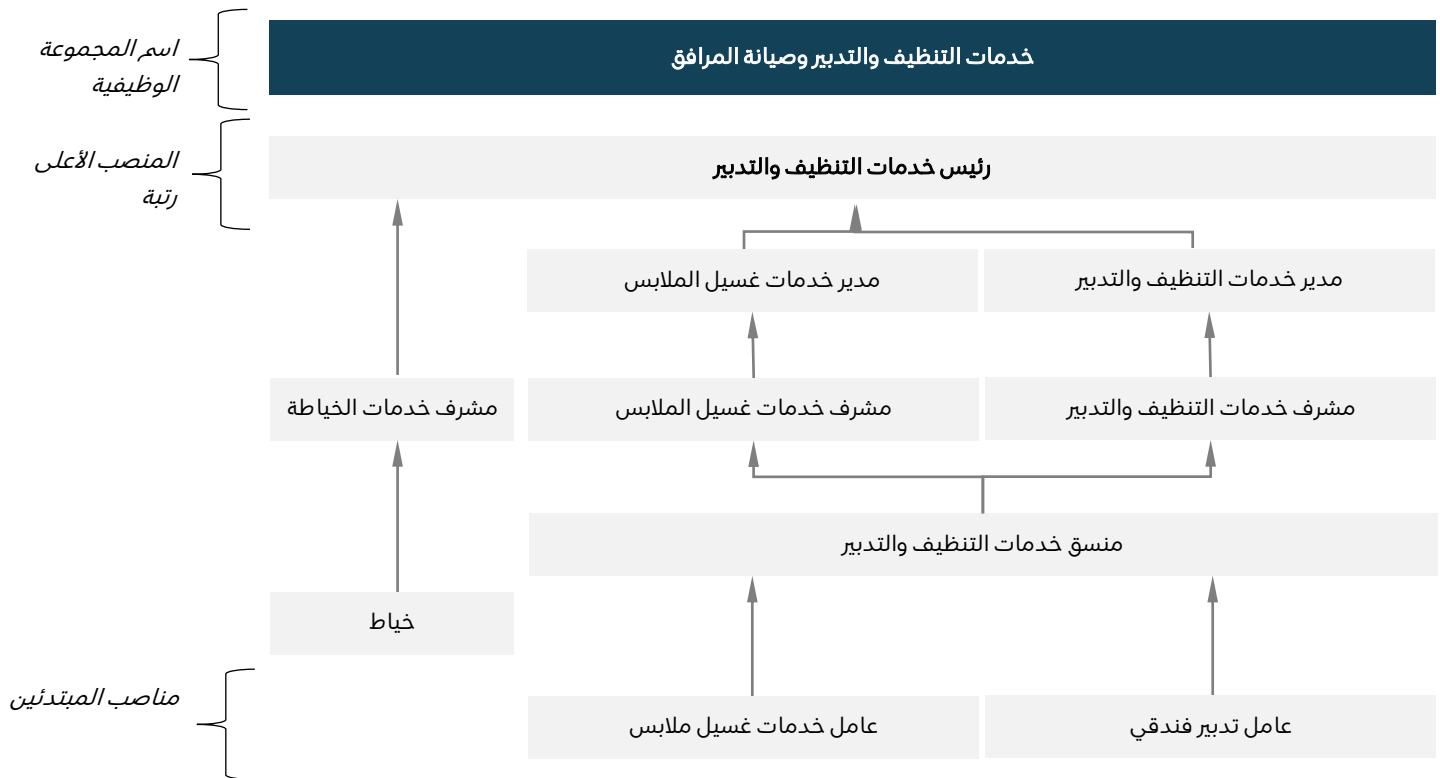
التعريف بمخططات المسارات الوظيفية

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 صُممت 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 المساندة الأخرى.

وتُعد مخططات المسارات الوظيفية دليلاً لأصحاب 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

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

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (إ) إدارة شؤون السفر

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

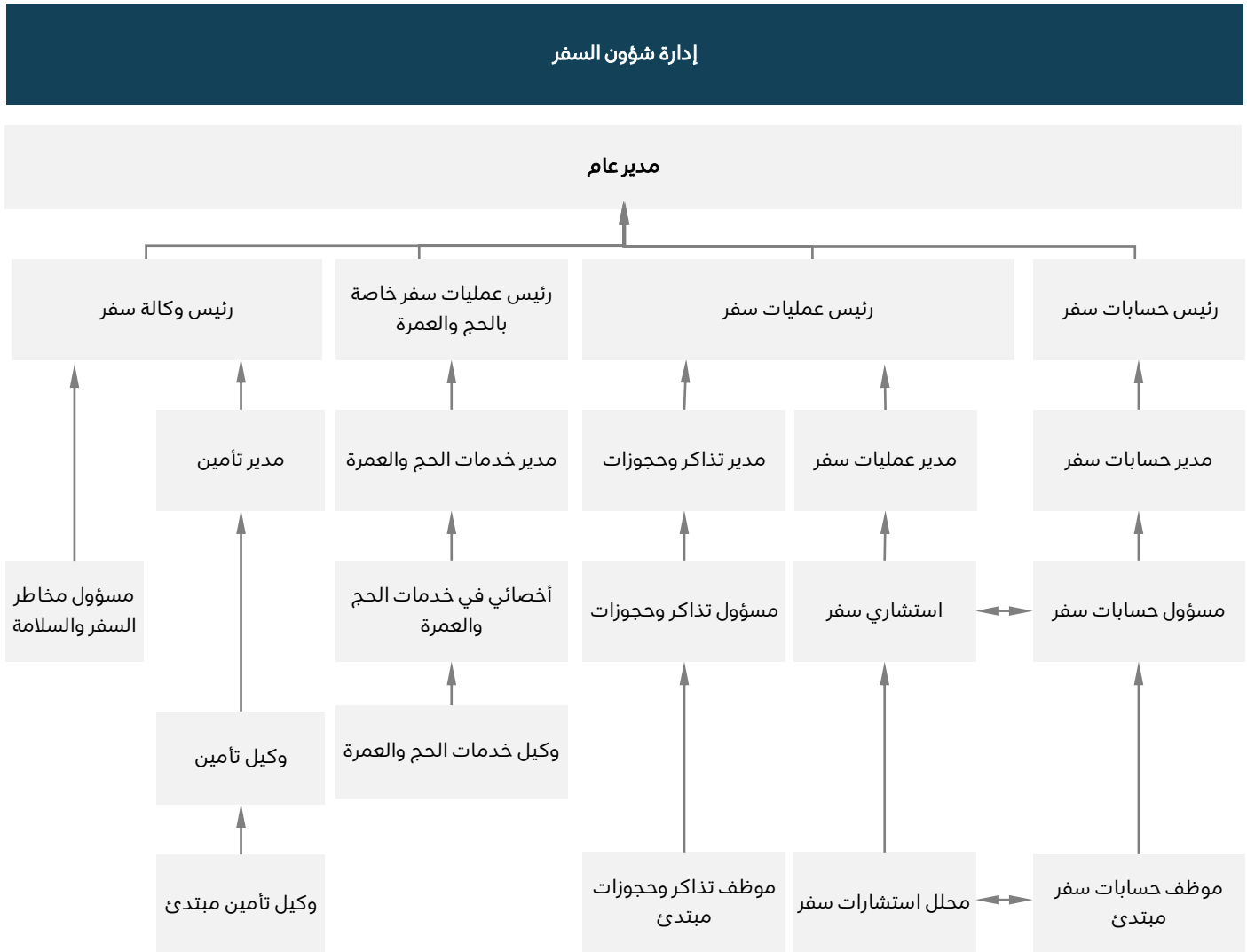
تركز إدارة شؤون السفر على إدارة تجارب السفر الشاملة من خلال الإشراف على جميع مراحل رحلة العميل، بدءاً من التخطيط الأولي وحتى انتهاء الرحلة، بما يضمن تقديم تجربة سفر سلسة ومنظمة.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

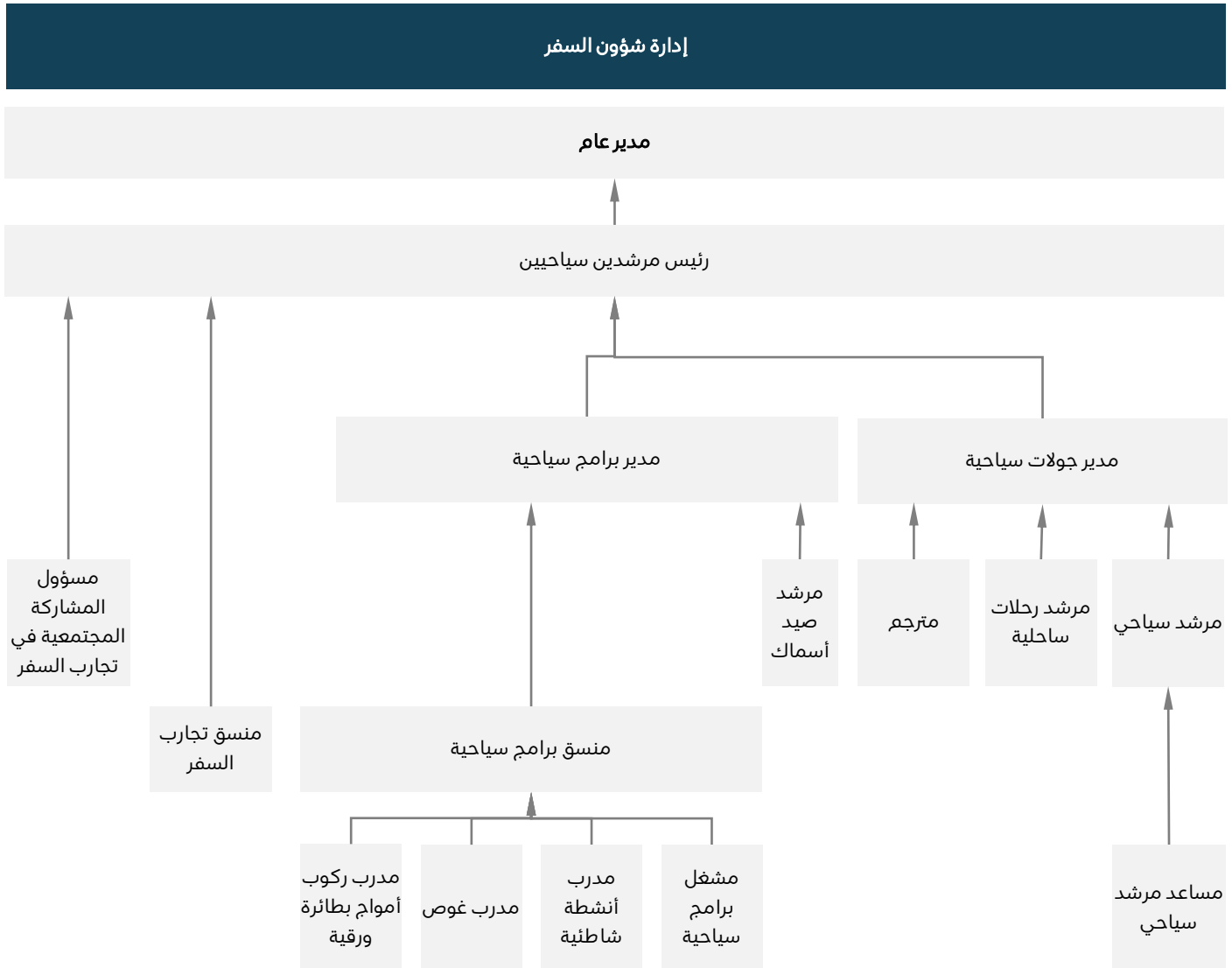
- إدارة خدمات النقل.
- توجيه العملاء من خلال التجارب والأنشطة.
- التخطيط للمغامرات والأنشطة الترفيهية.
- تنظيم خدمات السياحة الساحلية (مثلاً: الإبحار بالقوارب الشراعية والركمجة).
- توفير مسارات وبرامج سفر مخصصة.
- حجز أماكن الإقامة والمواصلات والأنشطة.
- التعامل مع الوثائق اللازمة، مثلاً: التأشيرات والتأمين.

تتضمن المجموعة الوظيفية 36 دوراً وظيفياً رئيسياً، وهي: مدير عام، ورئيس عمليات سفر، ورئيس حسابات سفر، ومدير عمليات 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، وموظف حسابات سفر مبتدئ، ومحلل استشارات سفر، وموظف 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، ومترجم، ومرشد صيد أسماك، ومنسق برامج سياحية، ومنسق تجارب السفر، ومساعد مرشد سياحي، ومشغل برامج سياحية، ومرشد أنشطة شاطئية، ومدرّب غوص، ومدرّب ركوب أمواج بطائرة ورقية، ومسؤول المشاركة المجتمعية في تجارب السفر.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (أ) إدارة شؤون السفر



مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (أ) إدارة شؤون السفر



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 1211 المديرون الماليون، 1349 مديرو الخدمات التخصصية غير المصنفين في موضع آخر، 1431 مديرو المراكز الرياضية والترفيهية والثقافية، 1439 مديرو الخدمات غير المصنفين في موضع آخر، 2536 متخصصون في الشؤون الدينية، 3321 مندوبو التأمين، 3339 وكلاء خدمات الأعمال غير المصنفين في موضع آخر، 5113 مرشدو السفر

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (إ) 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:

- 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 والمحتوى والمنتجات
- منصة حجوزات السفر وخدماته
- تطبيق المعرفة التاريخية والثقافية المحلية
- معلومات حول الوجهات السياحية
- عمليات أنشطة ورياضات المغامرة

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 والعمرة للخدمات المتعلقة بالحج والعمرة، 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 مدرب 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 والإنعاش القلبي الرئوي.
- شهادة إدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA).
- شهادة الاتحاد العالمي لجمعية المرشدين السياحيين (WFTGA).
- شهادة تحليل المخاطر ونقاط التحكم 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 المجموعتان الوظيفيتان لتقنيات السفر وتطوير الوجهات السياحية أدواراً وظيفية مترابطة بشكل وثيق تسهم في تفعيل الحلول التقنية في قطاع السياحة، وتطوير منتجات وخدمات جديدة ذات صلة بالقطاع. وعليه، جُمعت هاتان المجموعتان الوظيفيتان نظراً لأوجه التآزر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

تقنيات السفر

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

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 سلسلة عبر مختلف المنصات.
- تفعيل تقنية الواقع الافتراضي لتقديم تجارب سفر مبتكرة.

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.

تطوير الوجهات السياحية

يشمل تطوير الوجهات السياحية البحث عن منتجات وخدمات جديدة ذات صلة بقطاع السياحة والضيافة وتطويرها من خلال تحليل اتجاهات السوق الناشئة وتفضيلات العملاء، بهدف تصميم منتجات وخدمات مبتكرة تعزز تجارب الزوار وتستقطب عملاء جدد.

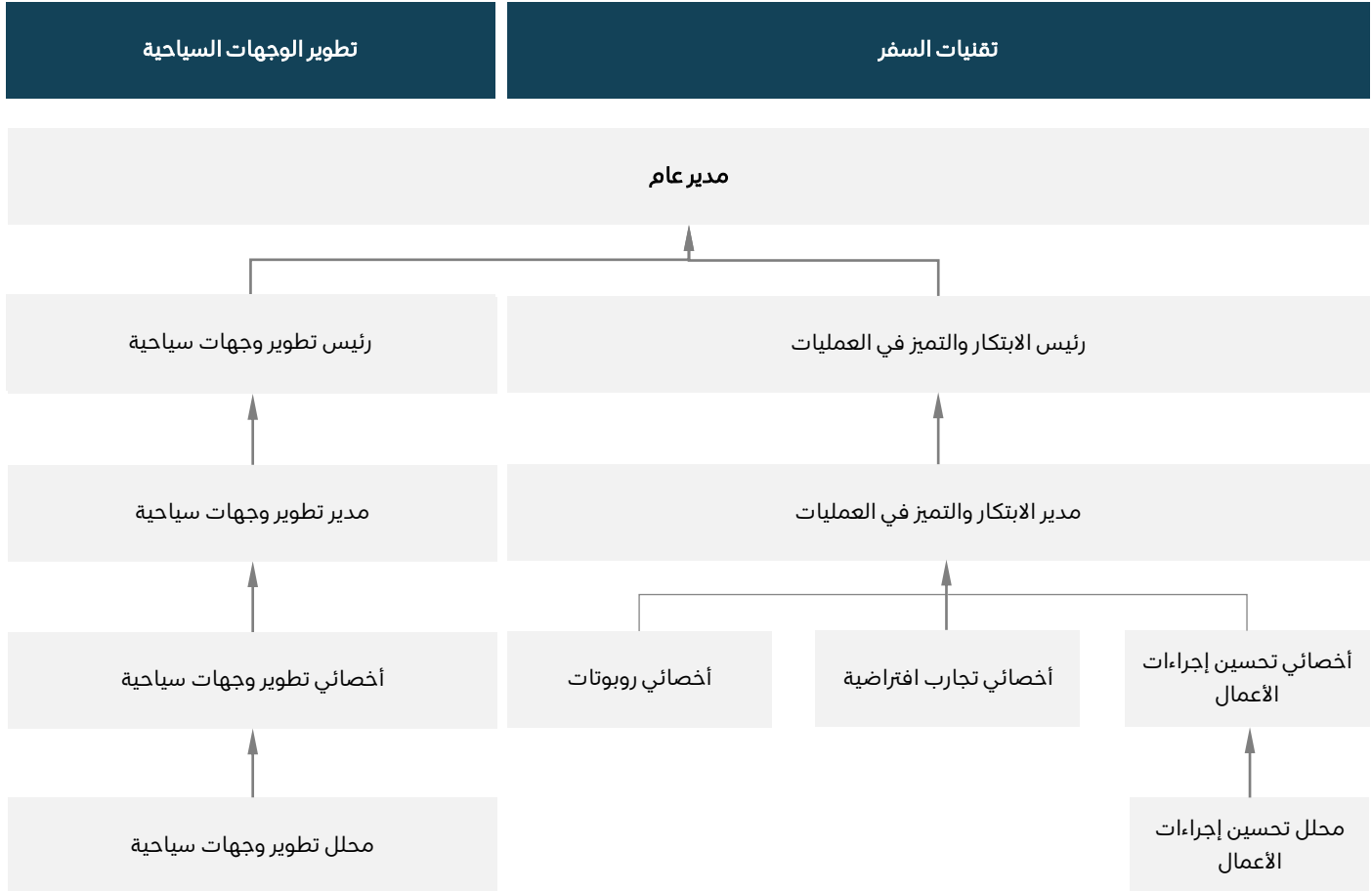
وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

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

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

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (2) تقنيات السفر، (3) تطوير الوجهات السياحية

تحسين تجربة السفر (تعرض المجموعات الوظيفية المترابطة معاً)



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 1223 مديرو البحث والتطوير، 1330 مديرو خدمات تقنية المعلومات والاتصالات، 2513 مطورو المواقع الإلكترونية والوسائط المتعددة، 2514 مبرمجو التطبيقات، 2529 متخصصون في قواعد البيانات وشبكات المعلومات غير المصنفين في موضع آخر.

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار المرتبطة بتقنيات السفر مهارات متخصصة في استخدام التقنية والمنصات الرقمية لتيسير 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) تقنيات السفر، (3) 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 تخصصًا 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).
- محترف إدارة خدمات سياحة وضيافة (HTMP) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).

الشهادات: تقنيات السفر

- شهادة في مفاهيم التصميم.
- شهادة في الواقع الافتراضي والميتافيرس.
- 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:

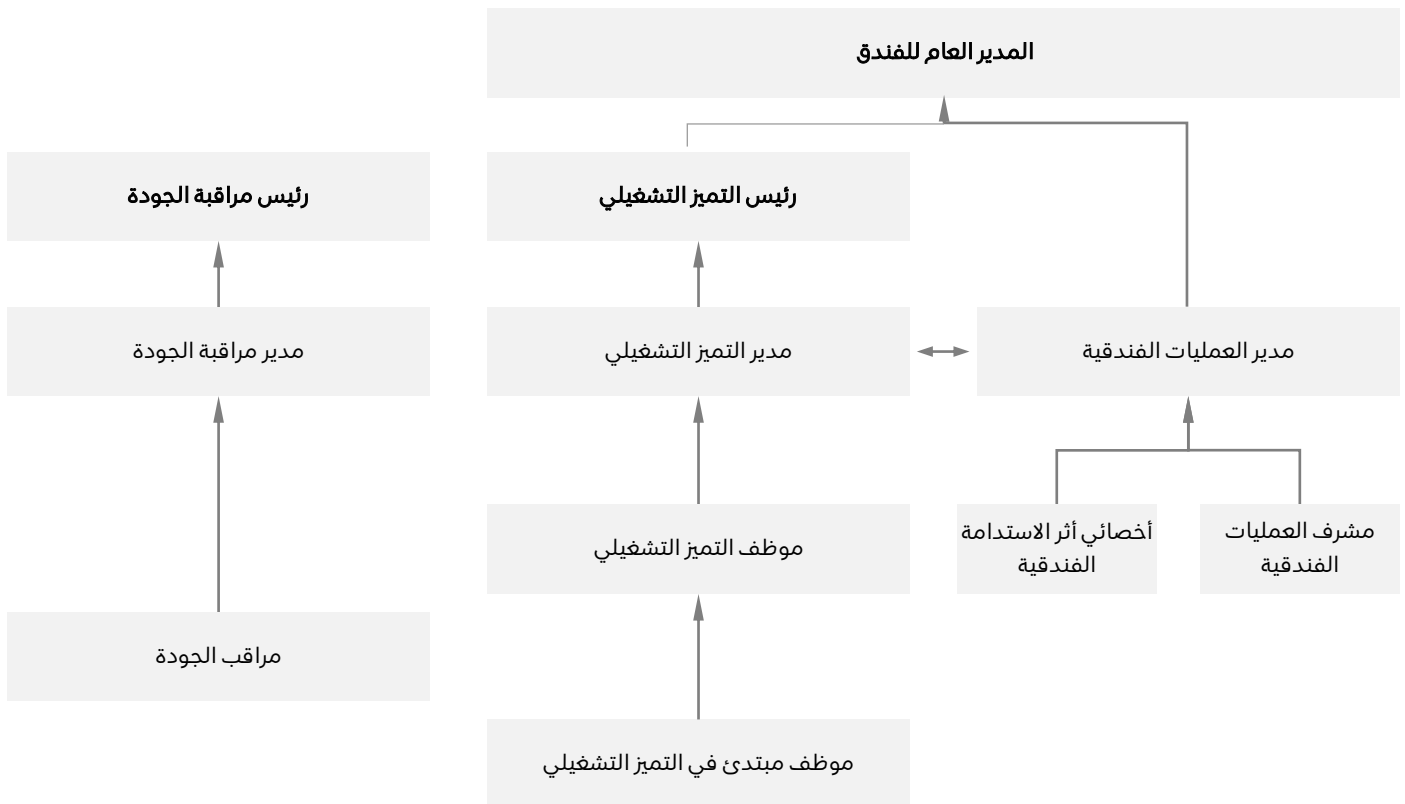
تتمحور إدارة الفنادق حول الإشراف على العمليات الفندقية من مختلف جوانبها، وضمان سير الأعمال بسلاسة وضمان الجودة في تجربة النزلاء وتحقيق الأرباح، وذلك من خلال التخطيط الاستراتيجي وإدارة الموارد بكفاءة، ومهارات التواصل الشخصي القوية.

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 11 دوراً وظيفياً رئيسياً، وهي: المدير العام للفندق، ومدير العمليات الفندقية، ومشرف العمليات الفندقية، وأخصائي أثر الاستدامة الفندقية، ومدير التميز التشغيلي، ورئيس التميز التشغيلي، وموظف التميز التشغيلي، وموظف التميز التشغيلي، وموظف مبتدئ في التميز التشغيلي، ورئيس مراقبة الجودة، ومدير مراقبة الجودة، ومراقب الجودة.

إدارة الفنادق



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
1411 مديرو الفنادق، 1213 مديرو السياسات والتخطيط، 2421 محللو الإدارة 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 المذكورة 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

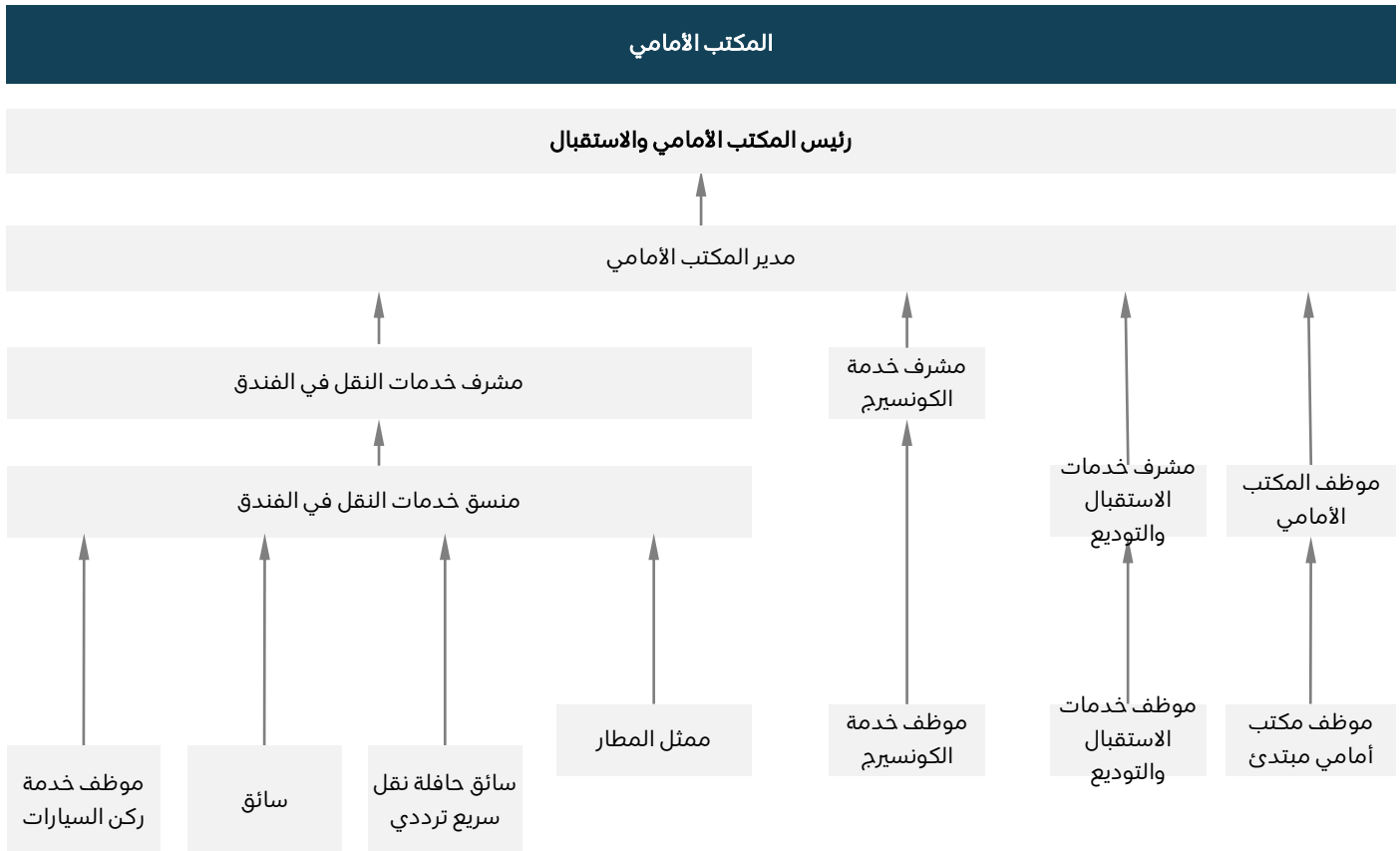
نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

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 للزلاء.
- الإجابة عن استفسارات العملاء وتوجيهها للجهة المسؤولة.
- معالجة المدفوعات.
- تنسيق خدمات نقل الزلاء.

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



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1411 مديرو الفنادق، 8322 سائقو المركبات الخاصة، والأجرة، والعربات، 4224 موظفو الاستقبال في الفنادق، 5162 المرافقون والخدامون

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (5) المكتب الأمامي

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة مهارات متخصصة في تقديم الخدمات للزلاء 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 المواقع.
- 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 أيضاً 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 الذهبية 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 الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (6) خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق

نظرة عامة على المجموعات الوظيفية:

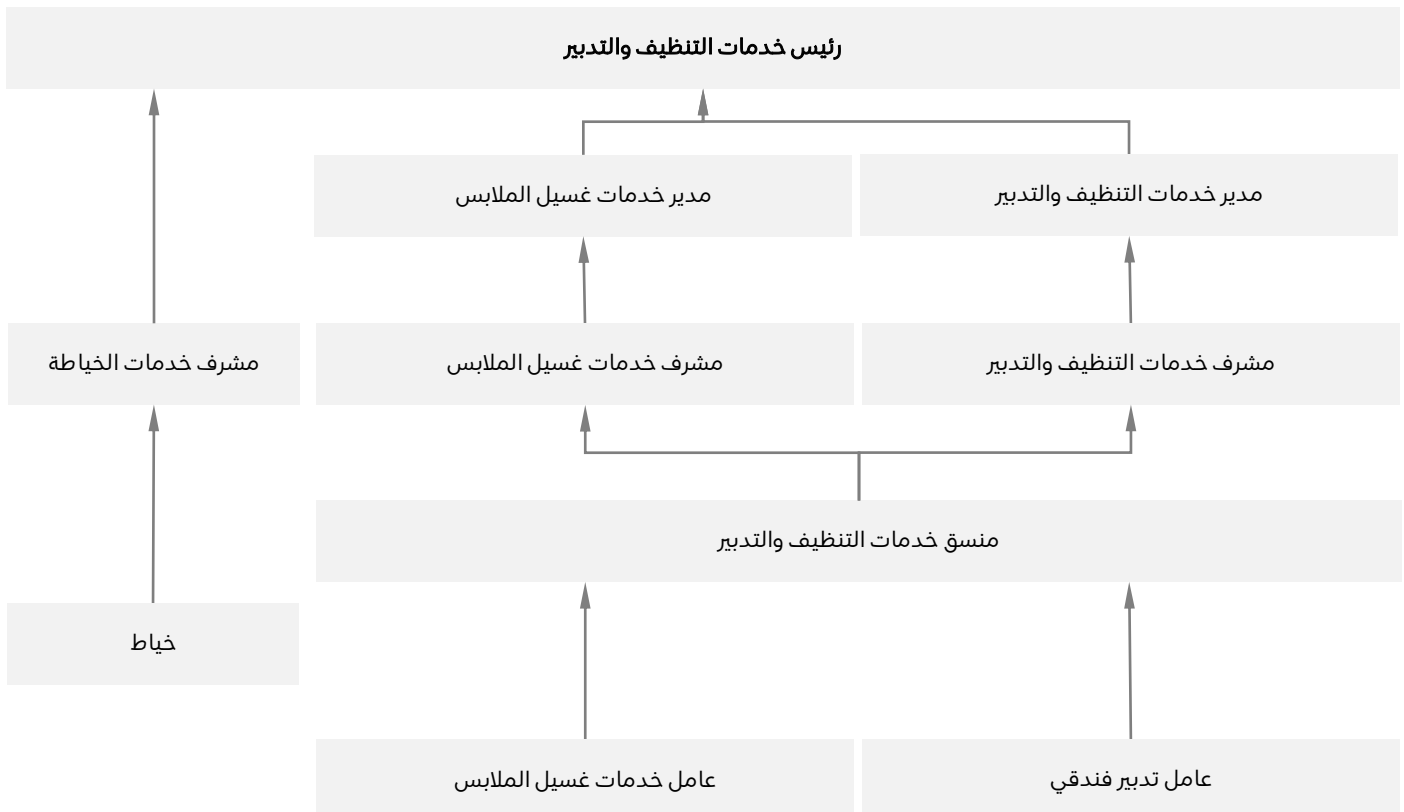
تنطوي أدوار المجموعة الوظيفية على المهام المتعلقة بالحرص على أن تكون غرف الزوار والأماكن العامة في الفندق/المنتجع نظيفة ومريحة وأن تجري صيانتها جيداً بهدف توفير بيئة إيجابية وآمنة للزوار، والإسهام في تحسين السمعة العامة.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إدارة خدمات البياضات والغسيل.
- الإشراف على عمليات التنظيف والصيانة.
- الحرص على اتباع بروتوكولات الأمن 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، ومدير خدمات غسيل الملابس، ومشرف خدمات غسيل الملابس، وعامل غسيل الملابس، ومشرف الخياطة، وخياط.

خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق



مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (6) خدمات التنظيف والتدبير وصيانة المرافق

رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1411 مديرو الفنادق، 5151 مشرفو التنظيف والتدبير المنزلي في المكاتب والفنادق والمنشآت الأخرى، 5152 مدبرو المنازل المحليون، 7533 العاملون في الخياطة والتطريز ومن يرتبط بهم، 9112 منظفو المكاتب والفنادق والمنشآت الأخرى والمساعدون، 9121 عمال غسيل الملابس والكي اليدوي

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار 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 اليدوي.
- الإلمام بالعمليات وإدارتها.
- تحسين الإنتاجية.
- إدارة عمليات خدمة تنظيف الأماكن العامة وترتيبها.
- التميز في الخدمات.

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب أدوار المجموعة الوظيفية الدراية 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 تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (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 والتسعير

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

تضم المجموعتان الوظيفيتان المبيعات والتسويق وإدارة الإيرادات والتسعير أدواراً وظيفية وثيقة الصلة ببعضها وتنطوي بشكل أساسي على مهام تحسين انتشار العلامة التجارية، ورواجها، وزيادة الأرباح، وتحسين استراتيجيات الإيرادات في قطاع السياحة وخدمات الضيافة. وعليه، جُمعت هاتان المجموعتان الوظيفيتان نظراً لأوجه التآزر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

المبيعات والتسويق:

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

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 مبيعات السفر، ورئيس مبيعات مرافق الإقامة، ومدير التسويق، ومنسق المبيعات، ومندوب مبيعات مبتدئ، وأخصائي تسويق، ومحلل تسويق

إدارة الإيرادات والتسعير:

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.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

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

تتضمن المجموعة 9 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: المدير

العام، ورئيس الحجز والإيرادات، ومدير صندوق المحاسبة، ومدير التذاكر والحجز والإيرادات، وموظف صندوق المحاسبة، ومسؤول الحجز، وموظف صندوق محاسبة مبتدئ، وموظف حجز مبتدئ

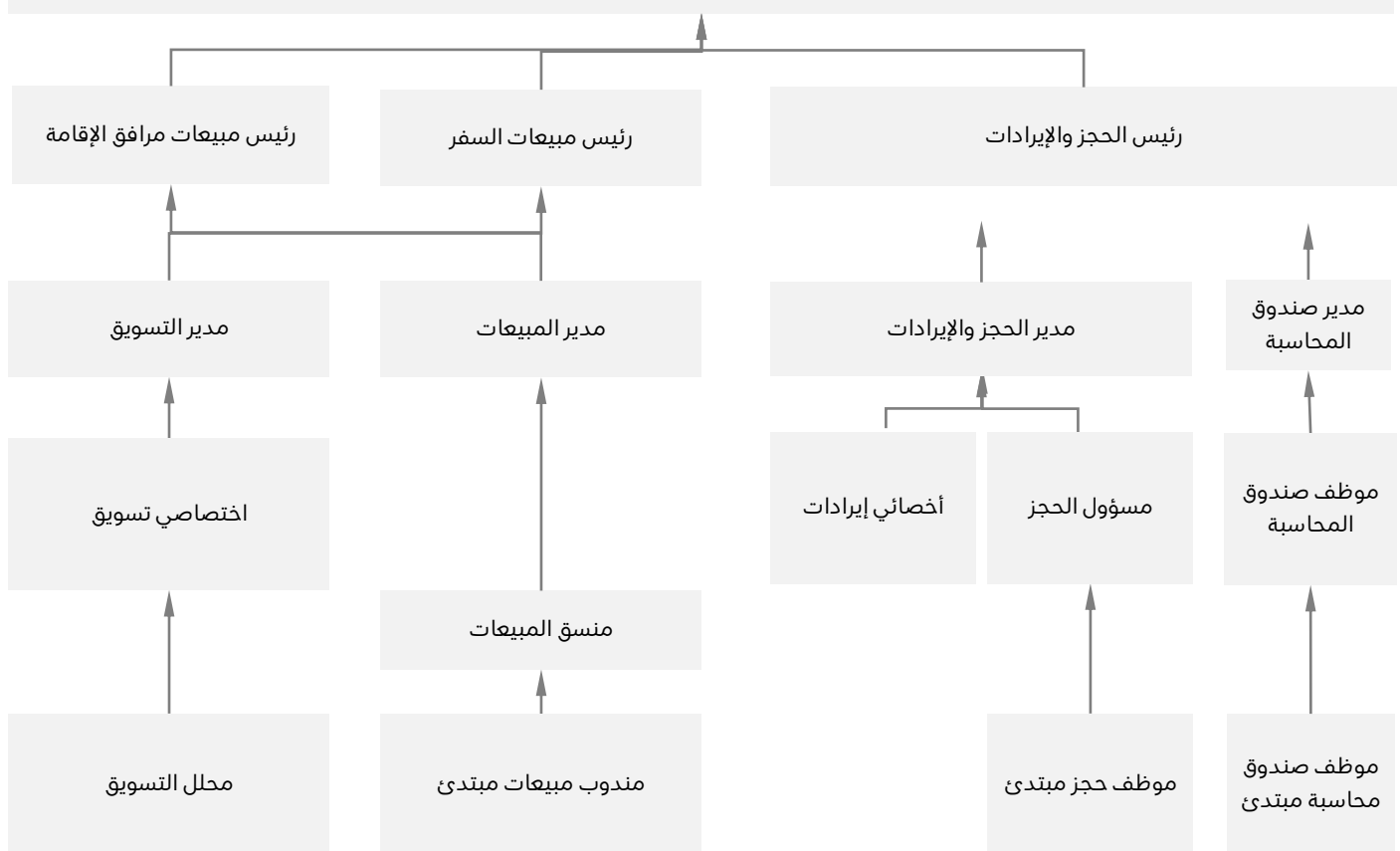
مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (7) المبيعات والتسويق، (8) إدارة الإيرادات والتسعير

المبيعات والتسويق وإدارة الإيرادات (تعرض المجموعات الوظيفية المترابطة معاً)

المبيعات والتسويق

إدارة الإيرادات والتسعير

الرئيس التجاري التنفيذي



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

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

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (7) المبيعات والتسويق، (8) إدارة الإيرادات والتسعير

المهارات المطلوبة:

تتطلب كلتا المجموعتين الوظيفيتين تخصصًا 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 والتسعير) فتتطلب مهارات تتعلق بالمهارات التحليلية وتخطيط 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، والمحتوى، والمنتجات.
- إدارة الأنشطة التشغيلية والمبيعات.
- استراتيجية المبيعات وأساليبها.
- مبيعات المنتجات والخدمات السياحية.

المهارات ذات الأولوية: إدارة الإيرادات والتسعير

- المهارات التحليلية.
- تخطيط 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 والتسعير

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

تتطلب المجموعتان الوظيفيتان الإلمام بأنشطة إدارة المبيعات والتسويق والإيرادات. توجد العديد من الشهادات المعترف بها للأدوار المذكورة أدناه التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات: إدارة الإيرادات والتسعير

- 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 (IATA).

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 (CBPTM).
- شهادة محترف الأعمال المعتمد في التسويق (CBPTM).
- شهادة تنفيذي معتمد في قطاع السفر (CTIE).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (9) إدارة الفعاليات، (10) إدارة أماكن تنظيم الفعاليات، (11) خدمات تقديم الطعام

نظرة عامة على المجموعات الوظيفية:

تنطوي المجموعات الثلاث على أدوار وظيفية وثيقة الصلة ببعضها، إذ تنطوي على مهام تتعلق بالحرص على نجاح تنفيذ الفعاليات وسير عمليات الفعاليات بسلاسة وتقديم تجارب طعام مخصصة. وعليه، جُمعت هذه المجموعات الوظيفية الثلاث نظراً لأوجه التآزر في ما بينها في مخطط مسار مهني واحد.

إدارة الفعاليات:

تشمل المجموعة الوظيفية مهام تتعلق بتخطيط 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 8 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: المدير العام، ومدير إدارة عمليات الفعاليات، ومدير إدارة خدمات الفعاليات، ومدير عمليات الفعاليات، ومدير خدمات الفعاليات، ومنسق الفعاليات، ومنسق خدمات الفعاليات، وموظف مبتدئ في عمليات الفعاليات.

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 كفاءته وجاهزيته 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 5 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: المدير العام، ومدير إدارة عمليات أماكن تنظيم الفعاليات، ومدير عمليات أماكن تنظيم الفعاليات، ومنسق عمليات أماكن تنظيم الفعاليات، وموظف مبتدئ في عمليات أماكن تنظيم الفعاليات.

خدمات تقديم الطعام:

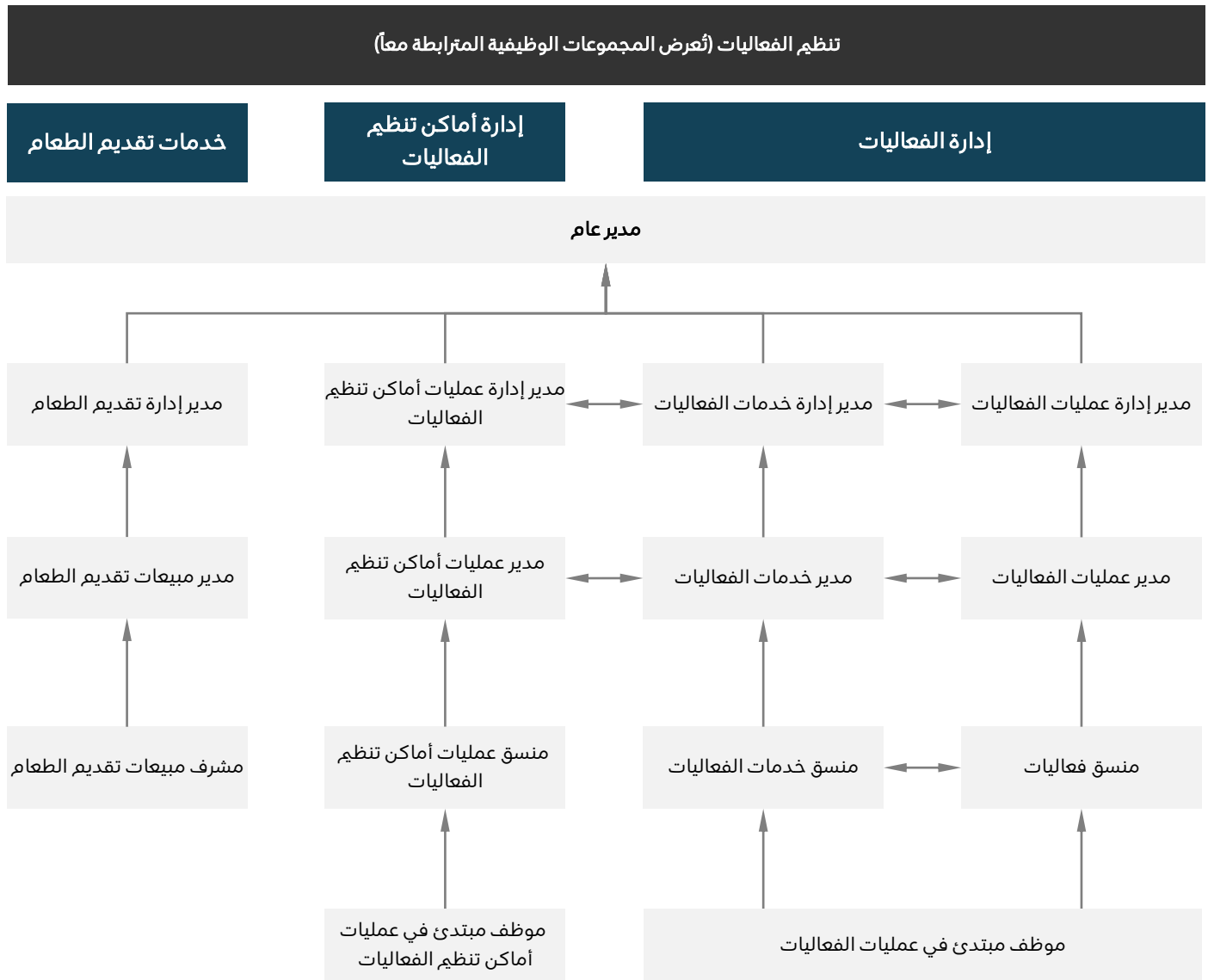
تشمل المجموعة الوظيفية مهام تتعلق بتقديم تجارب طعام مخصصة وفق الطلب للفعاليات المختلفة وذلك بالتركيز على ابتكار أطباق مميزة بما ينسجم مع الطابع الخاص بالفعالية أو المناسبة أو تفضيلات الزوار.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

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

تتضمن المجموعة الوظيفية 4 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: المدير العام، ومدير إدارة تقديم الطعام، ومدير مبيعات تقديم الطعام، ومشرف مبيعات تقديم الطعام.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (9) إدارة الفعاليات، (10) إدارة أماكن تنظيم الفعاليات، (11) خدمات تقديم الطعام



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 2432 الاختصاصيون في العلاقات العامة، 3332 مخطو المؤتمرات والفعاليات

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (9) إدارة الفعاليات، (10) إدارة أماكن تنظيم الفعاليات، (11) خدمات تقديم الطعام

المهارات المطلوبة:

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

- 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.
- التميز في خدمة العملاء.
- إدارة الوفود والمشاركين.
- تحليل جدوى الفعاليات.
- التخطيط للفعاليات وإدارتها.
- سلامة ونظافة الغذاء.

المهارات ذات الأولوية: إدارة أماكن تنظيم الفعاليات

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

المهارات ذات الأولوية: خدمات تقديم الطعام

- 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 الطاولة
- كيفية التخلص من نفايات الطعام والتقليل منها
- تصميم قائمة الطعام وتقدير تكاليفها
- تخطيط قائمة الطعام
- تحسين إنتاجية عمليات المأكولات والمشروبات
- إدارة الموظفين

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (9) إدارة الفعاليات، (10) إدارة أماكن تنظيم الفعاليات، (11) خدمات تقديم الطعام

الشهادات أو التراخيص ذات الصلة: (غير شاملة)

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

الشهادات: إدارة الفعاليات	الشهادات: إدارة أماكن تنظيم الفعاليات	الشهادات: خدمات تقديم الطعام
<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 المختصين في الاجتماعات (MPI). • شهادة مخطط ومنظم اجتماعات معتمد من مجلس قطاع الفعاليات (EIC). • شهادة أساسية في إدارة الفعاليات ومرافق الضيافة. 	<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 خدمة الضيوف الذهبية المهنية (CGSP).

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 وتتركز على مهام تتعلق بضمان الجودة والامتثال القانوني وتنسيق الأنشطة بسلاسة لتقديم تجربة سفر وإقامة استثنائية. وعليه، جُمعت هاتان المجموعتان الوظيفيتان نظراً لأوجه التآزر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

التخطيط والتنظيم في قطاع السياحة:

تشمل المجموعة الوظيفية على مهام تتعلق بإدارة وتخطيط 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:

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

تتضمن المجموعة 4 أدوار وظيفية رئيسية، وهي:

مدير عام، رئيس مراقبة اللوائح، ومدير الضوابط التنظيمية، وأخصائي الضوابط التنظيمية.

العمليات التشغيلية العامة:

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

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

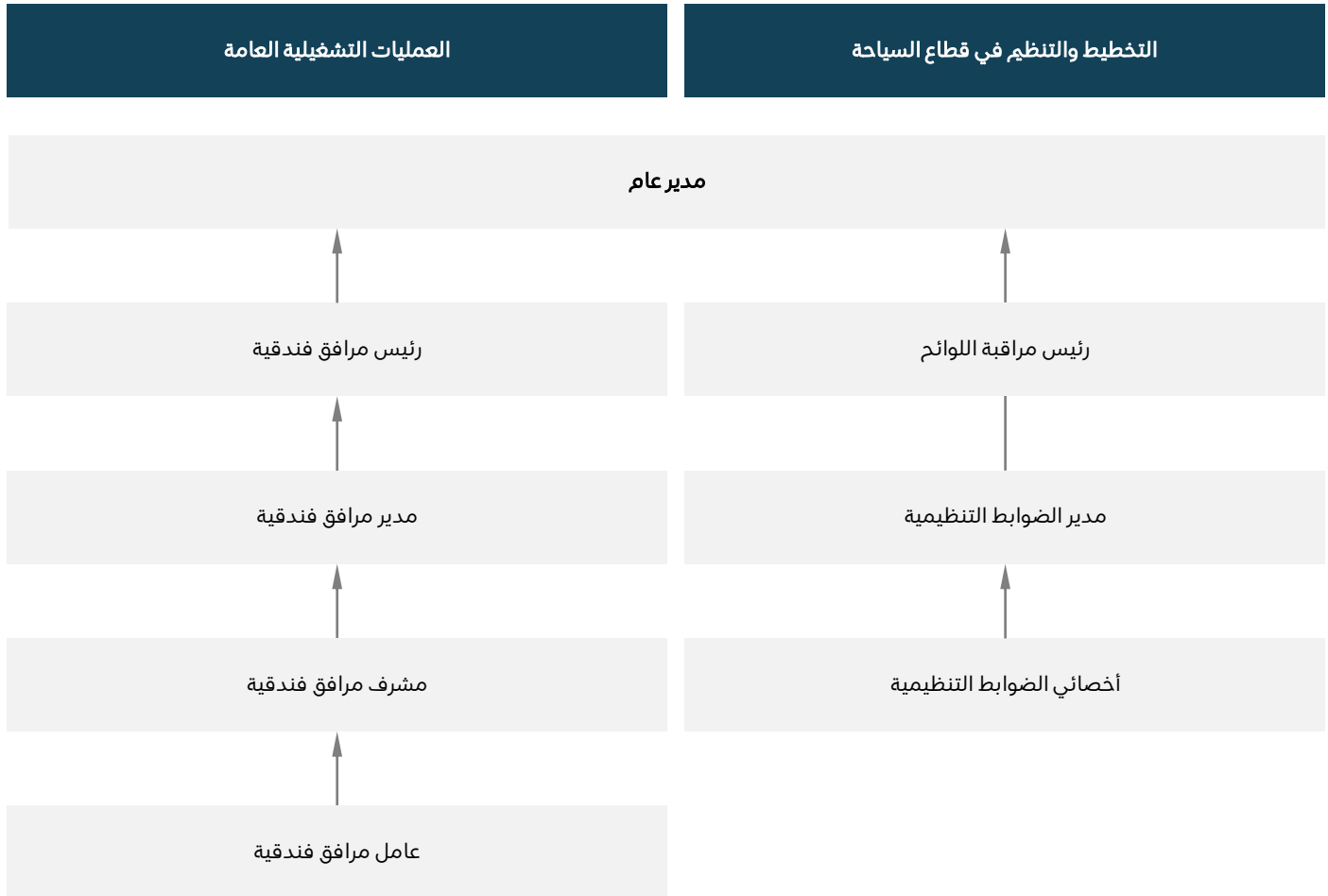
- إدارة المرافق.
- الإشراف على مراقبة وضمان الجودة.
- تخطيط عمليات الأعمال.
- إدارة احتياجات التوظيف.
- تقديم دعم الأعمال.

تتضمن المجموعة 5 أدوار وظيفية رئيسية، وهي:

مدير عام، ورئيس مرافق فندقية، ومدير مرافق فندقية، ومشرف مرافق فندقية، وعامل مرافق فندقية.

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:
1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 1213 مديرو السياسات والتخطيط، 1411 مديرو 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، والحوكمة المؤسسية، وغيرها. أما المهارات الأساسية للعمليات التشغيلية العامة فتشمل إدارة الأصول والمخزون، 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.
- الحوكمة المؤسسية.
- إدارة الحشود والتخطيط.
- الامتثال للوائح البيئية.
- التنوع البيولوجي البحري وحمايته.
- 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 والعروضات، توجد أيضًا شهادات مهنية وتسجيلات معتمدة للدور (مذكورة أدناه) التي تحظى بانتشار واسع في المملكة.

الشهادات: العمليات التشغيلية العامة

- شهادة اعتماد المدير التنفيذي لمرافق 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

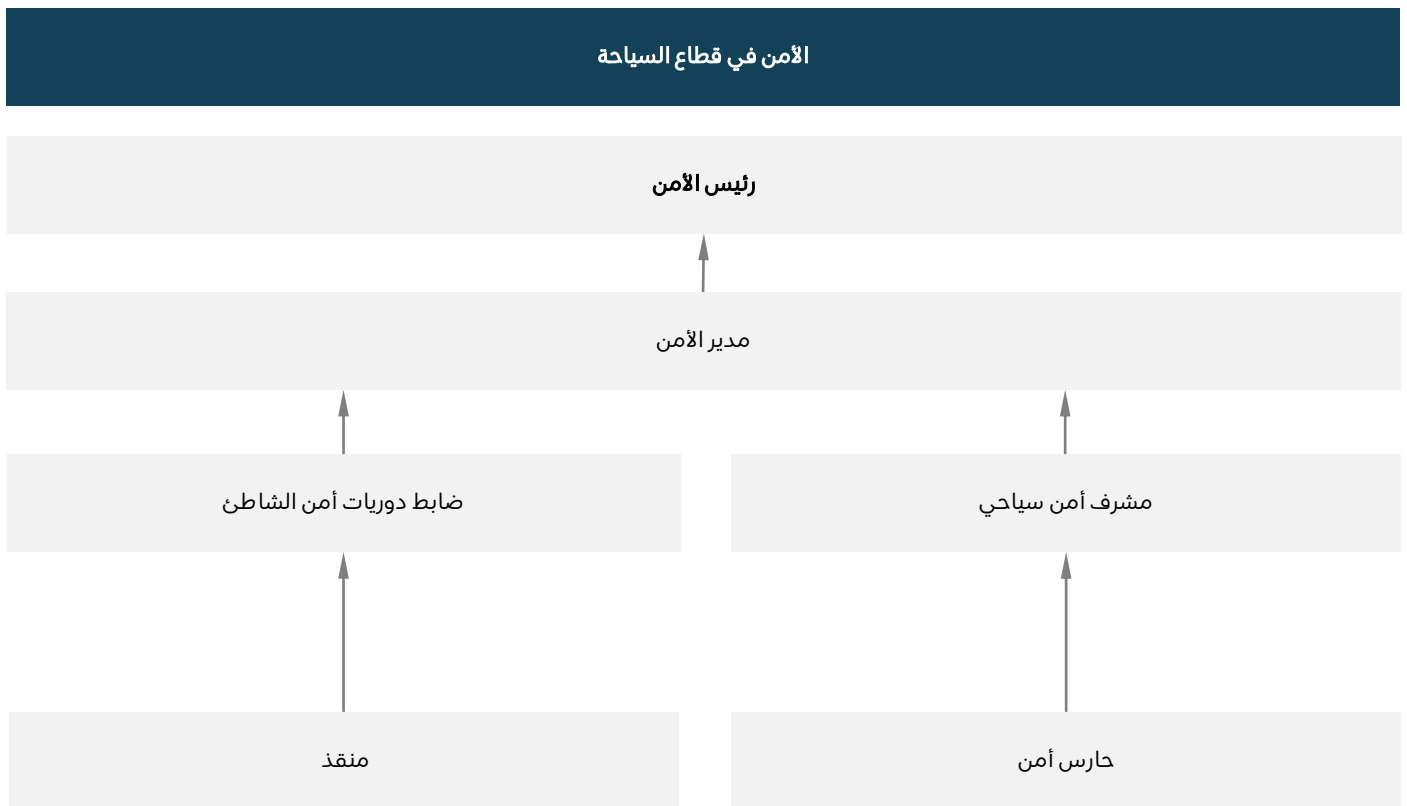
نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

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

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

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

تتضمن المجموعة 6 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: رئيس الأمن، ومدير الأمن، ومشرف الأمن السياحي، وحارس الأمن، وضابط دوريات أمن الشاطئ، ومنقذ.



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1349 مديرو الخدمات التخصصية غير المصنفين في موضع آخر، 3355 مفتشو ومخبرو الشرطة، 5414 حراس الأمن، 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.
- الحراسة وتسيير الدوريات.
- تخطيط القوى 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 الفندقية (CLSD).
- شهادة اعتماد ضابط أمن المرافق الفندقية (CLSO) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI).
- شهادة منقذ معتمد من الاتحاد الدولي للإنقاذ.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (15) الطهي وعمليات المطبخ

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

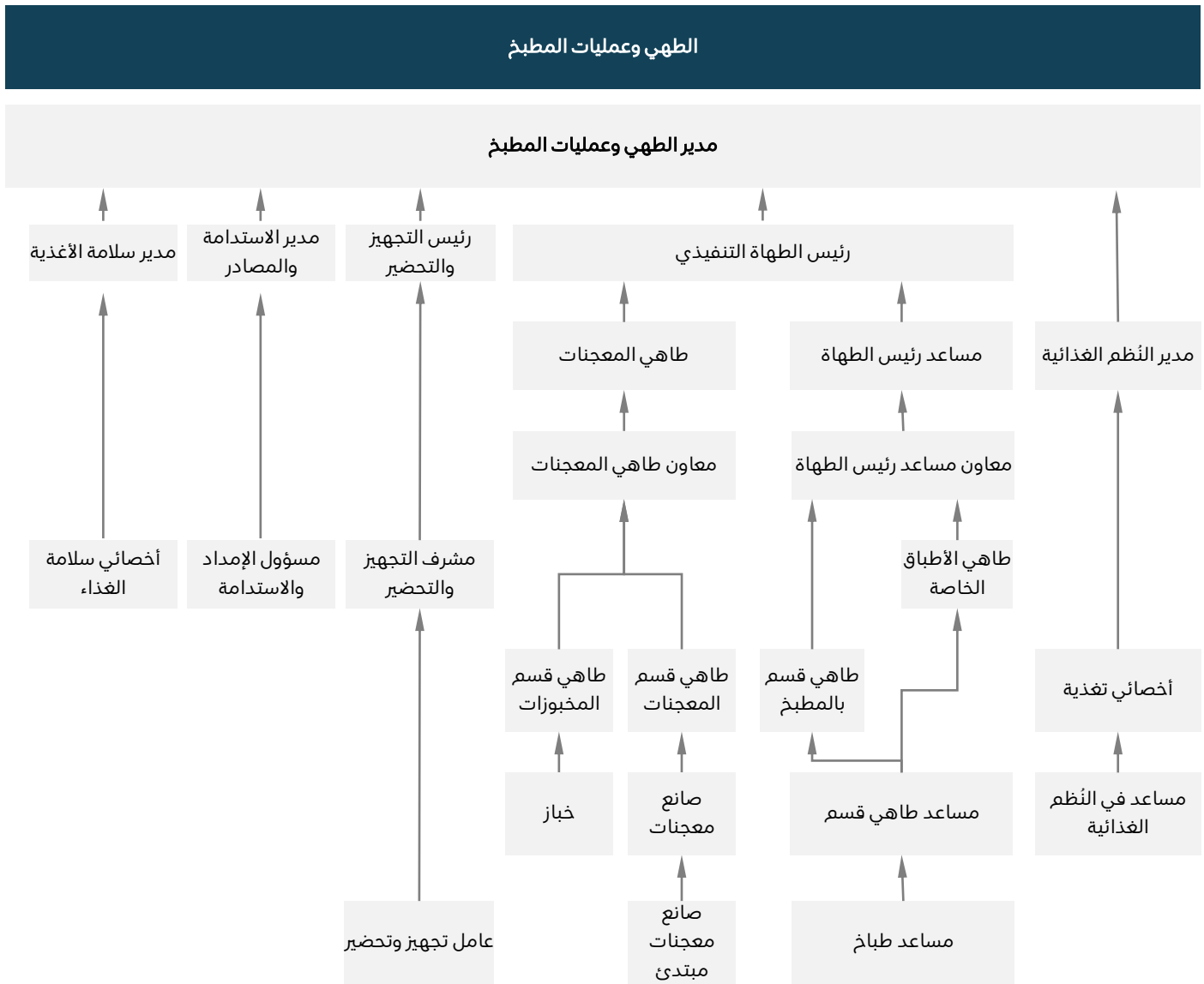
تشمل المجموعة الوظيفية على مهام تتعلق بتقديم تجارب طعام استثنائية مع التركيز على الجودة والابتكار في تقديم الأطباق لتعزيز تجربة الزوار عموماً.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- ابتكار الوصفات.
- تحضير الأطعمة.
- تقديم الطعام في أطباق.
- الحفاظ على النظافة الصحية في المطبخ.
- تخطيط قائمة الطعام.
- تطبيق أساليب الطبخ والطهي.
- إدارة شؤون الموردين وجودة الطعام.
- المواءمة 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، ومعاون طاهي المعجنات، وطاهي الأطباق الخاصة، مدير الاستدامة والمصادر، مدير سلامة الأغذية، ومشرف التجهيز والتحضير، ومسؤول الإمداد والاستدامة، وأخصائي سلامة الغذاء، وأخصائي تغذية، وطاهي قسم بالمطبخ، وطاهي قسم المعجنات، وطاهي قسم المخبوزات، ومساعد طاهي قسم، وصانع المعجنات، وخباز، ومساعد الطاهي، وصانع معجنات مبتدئ، ومساعد في النظم الغذائية، وعامل تجهيز وتحضير.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (15) 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 تصنيع المنتجات الغذائية وما يرتبط بها، 9411 محضرو الوجبات 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.

ترد 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 مناوول 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 طاهٍ (CKC).
- شهادة اعتماد المدير التنفيذي لقطاع الأغذية والمشروبات (CFBE).
- 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 وتتطوي على مهام تتعلق بتقديم تجارب طعام مبتكرة وتحسين أداء المطاعم وضمان جودة الخدمات المقدمة في قطاع الضيافة. وعليه، جُمعت هذه المجموعات الوظيفية الثلاث نظراً لأوجه التآزر 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 بيئات 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 كليا.

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 يلي:

- تلقي طلبات العملاء.
- تقديم المأكولات والمشروبات للعملاء.
- اقتراح أطباق من قائمة الطعام على العملاء.
- ضمان تحقيق رضا العملاء أثناء تناول الوجبات.
- معالجة المدفوعات الفواتير.
- 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، ومشرف تحضير القهوة والمشروبات، ومشرف 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، ومشرف مطعم، و(نادل/نادلة)، وعامل نقل الطعام.

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

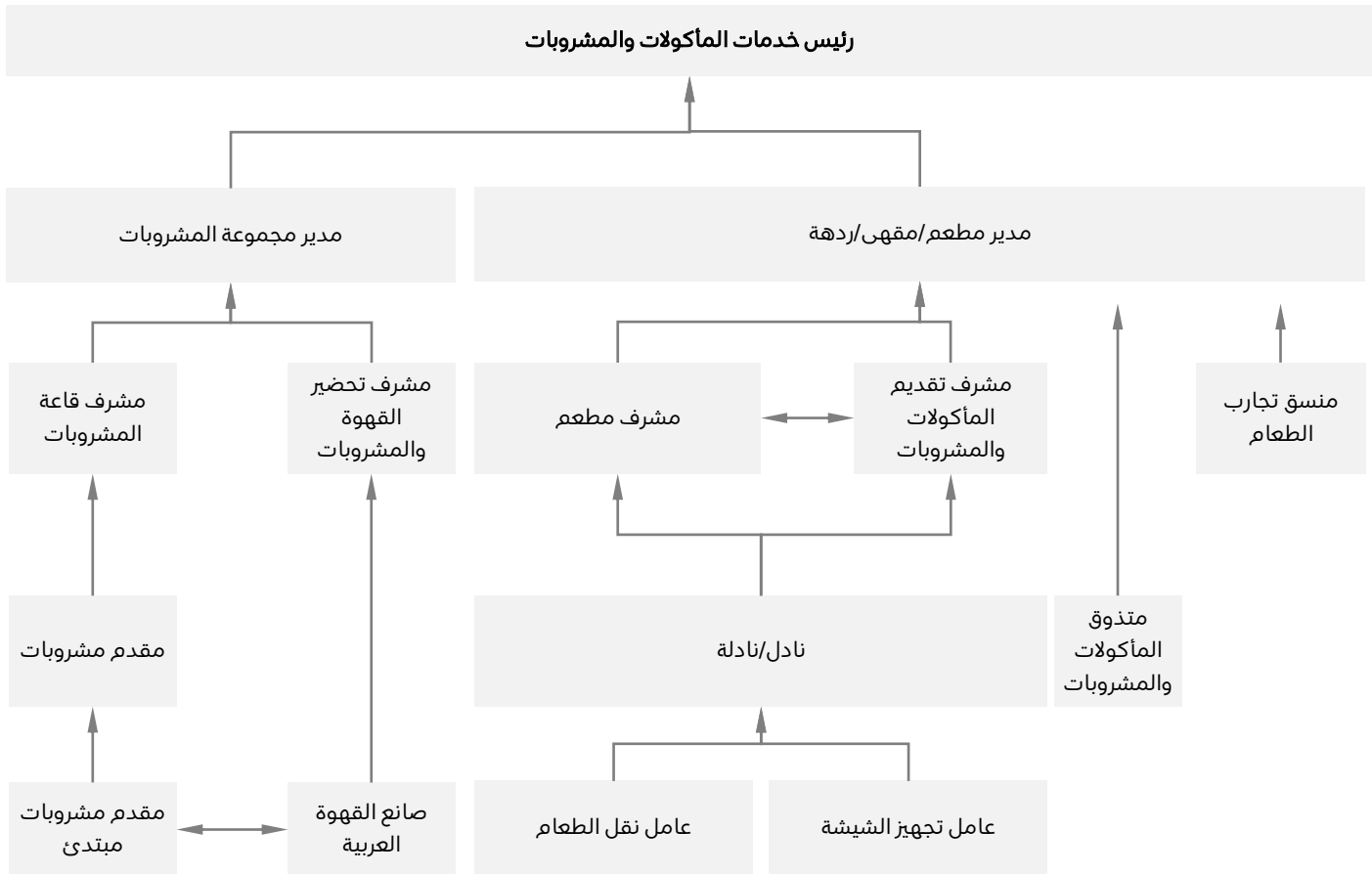
مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (16) خدمات المأكولات والمشروبات، (17) إدارة المطاعم، (18) العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات:

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

العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات

إدارة المطاعم

خدمات المأكولات والمشروبات



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1412 مديرو المطاعم، 5131 النادلون، 5132 السقا، 5246 عاملو واجهات بيع الأطعمة، 7515 متذوقو ومصنفو 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 والعمليات 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 الإلمام 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

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

المهارات ذات الأولوية: إدارة المطاعم

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

المهارات ذات الأولوية: العمليات المتعلقة بخدمات المشروبات

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

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 تخصصًا 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 طاهٍ (CKC). • شهادة اعتماد المدير التنفيذي لقطاع الأغذية والمشروبات (CFBE). • شهادة تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP). • شهادة في خدمات تقديم المشروبات. • شهادة مناوول 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 (CHS®) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI). • شهادة مناوول 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 (CHS®) من المعهد الأمريكي للضيافة والسكن (AHLEI). • شهادة مناوول الأغذية من (ServSafe). • شهادة تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة (HACCP). • شهادة في تصميم المفاهيم.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (19) خدمات الاستئجار والتأجير

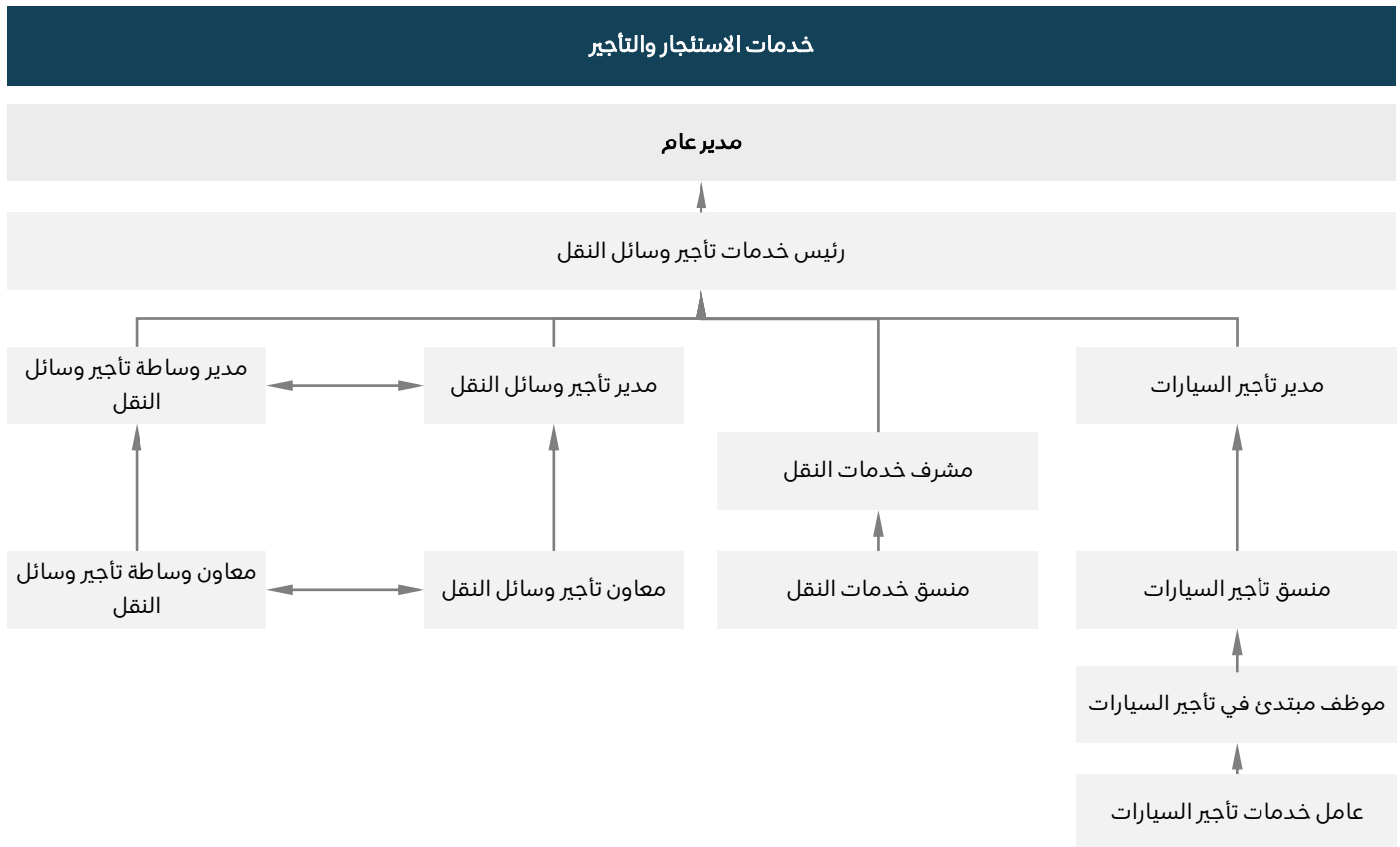
نظرة عامة على المجموعة الوظيفية:

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 السياح 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 لأغراض تأجير المعدات والمركبات.
- الاضطلاع بالأمور المتعلقة بالرخص والتراخيص.

تتضمن المجموعة 12 دوراً وظيفياً رئيسياً، وهي: مدير عام، ورئيس خدمات تأجير وسائل النقل، ومدير تأجير السيارات، ومشرف النقل، ومدير تأجير وسائل النقل، ومدير وساطة تأجير وسائل النقل، ومنسق تأجير السيارات، ومنسق خدمات النقل، ومعاون تأجير وسائل النقل، ومعاون وساطة تأجير وسائل النقل، ومعاون تأجير وسائل النقل، ومعاون وساطة تأجير وسائل النقل.



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 1324 مديرو 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 وتتعلق بمهام تنطوي على تقديم الدعم للعملاء وتحسين تجربة الزوار. وعليه، جُمعت هاتان المجموعتان الوظيفيتان نظراً لأوجه التآزر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

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:

- 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 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.

إدارة تجربة الزوار

تنطوي الأدوار الوظيفية في المجموعة على مهام تتعلق بتعزيز تجارب الزوار وتخصيصها حسب احتياجاتهم لتوفير إقامة مريحة وتجربة سفر ممتعة لهم بالتركيز على التفضيلات الشخصية وتقديم الخدمات بسلاسة.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

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

تتضمن المجموعة 12 دوراً وظيفياً رئيسياً، وهي:

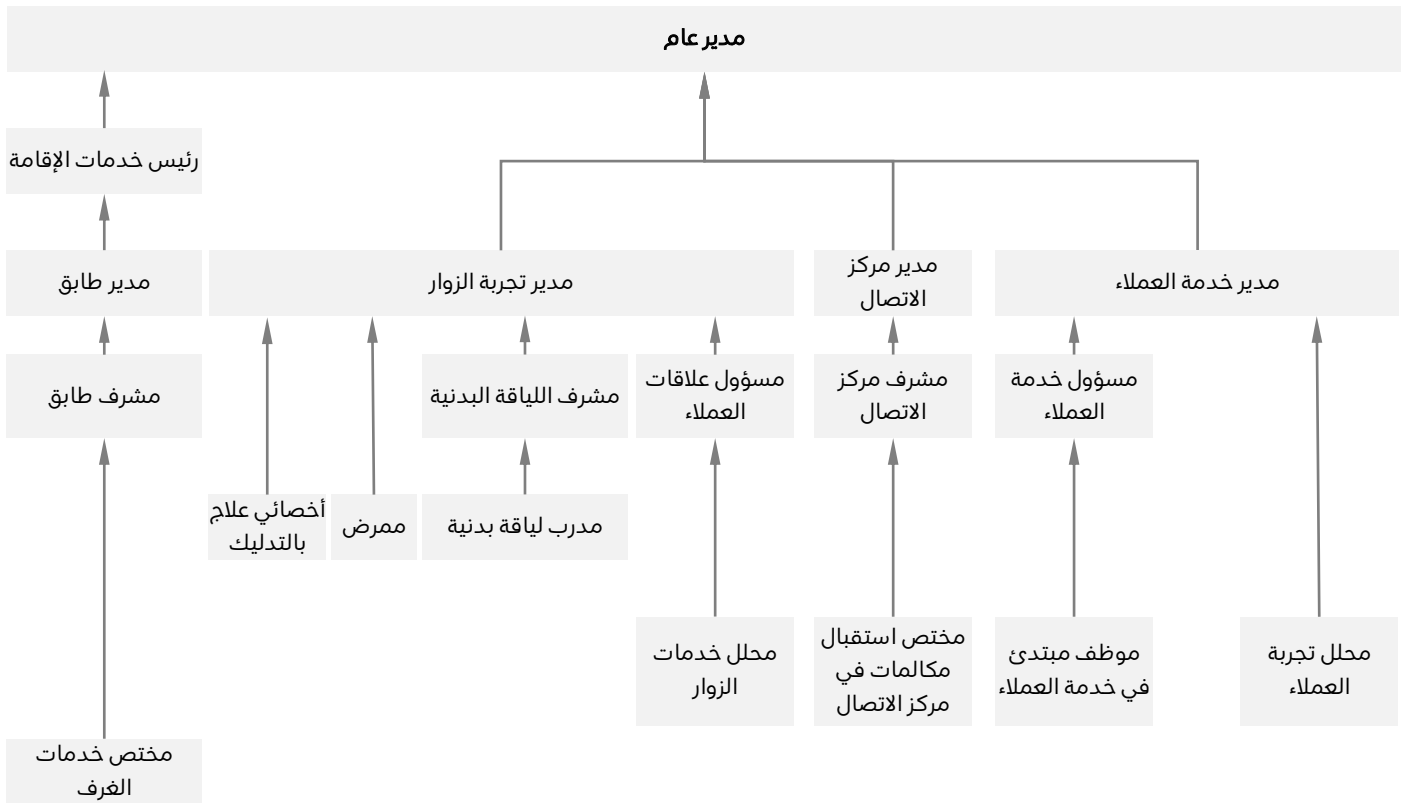
مدير عام، ومدير تجربة الزوار، ومسؤول علاقات الزوار، ومشرف لياقة بدنية، ومدرب لياقة بدنية، وممرض، وأخصائي علاج بالتدليك، ومحلل خدمات الزوار، ورئيس خدمات الإقامة، ومدير طابق، ومشرف طابق، ومختص خدمات الغرف.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (20) دعم العملاء، (21) إدارة تجربة الزوار

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

إدارة تجربة الزوار

دعم العملاء



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 1221 مديرو المبيعات والتسويق، 2221 الاختصاصيون في التمريض، 2431 الاختصاصيون في الإعلان والتسويق، 3423 معلمو اللياقة والترفيه وقادة البرامج، 4222 كتيبة الاستعلامات في مراكز الاتصال، 4223 مشغلو مقسم الهاتف، 4225 كتيبة الاستعلامات

المهارات المطلوبة:

تتطلب الأدوار الوظيفية في هذه المجموعة الوظيفية مهارات متخصصة في تقديم الخدمات للعملاء والتواصل الشخصي وحل المشكلات. تشمل المهارات الأساسية لدعم العملاء إدارة التحديات التي يواجهها العملاء، وإدارة ملاحظات العملاء، والتميز في خدمة العملاء، وغيرها. أما المهارات الأساسية ضمن إدارة تجربة الزوار فتشمل التواصل بلغات متعددة، وإدارة خدمات الضيافة، 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: (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 وتتعلق بمهام تنطوي على الحفاظ على المعدات الأساسية وإدارة الأصول البحرية. وعلية، جُمعت هاتان المجموعتان الوظيفيتان نظراً لأوجه التآزر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

الخدمات الفنية:

تضم المجموعة الأدوار الوظيفية التي تنطوي على مهام تتعلق بالحفاظ على تشغيل وعمل المعدات والنظم الأساسية بسلاسة، 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:

- 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 4 أدوار وظيفية رئيسية، وهي:

مدير إدارة الصيانة، ومدير الخدمات الفنية، وقائد مهندسي الخدمات الفنية، ومهندس خدمات فنية.

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 ومناورتها وضمان الكفاءة التشغيلية العامة للسفن البحرية.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

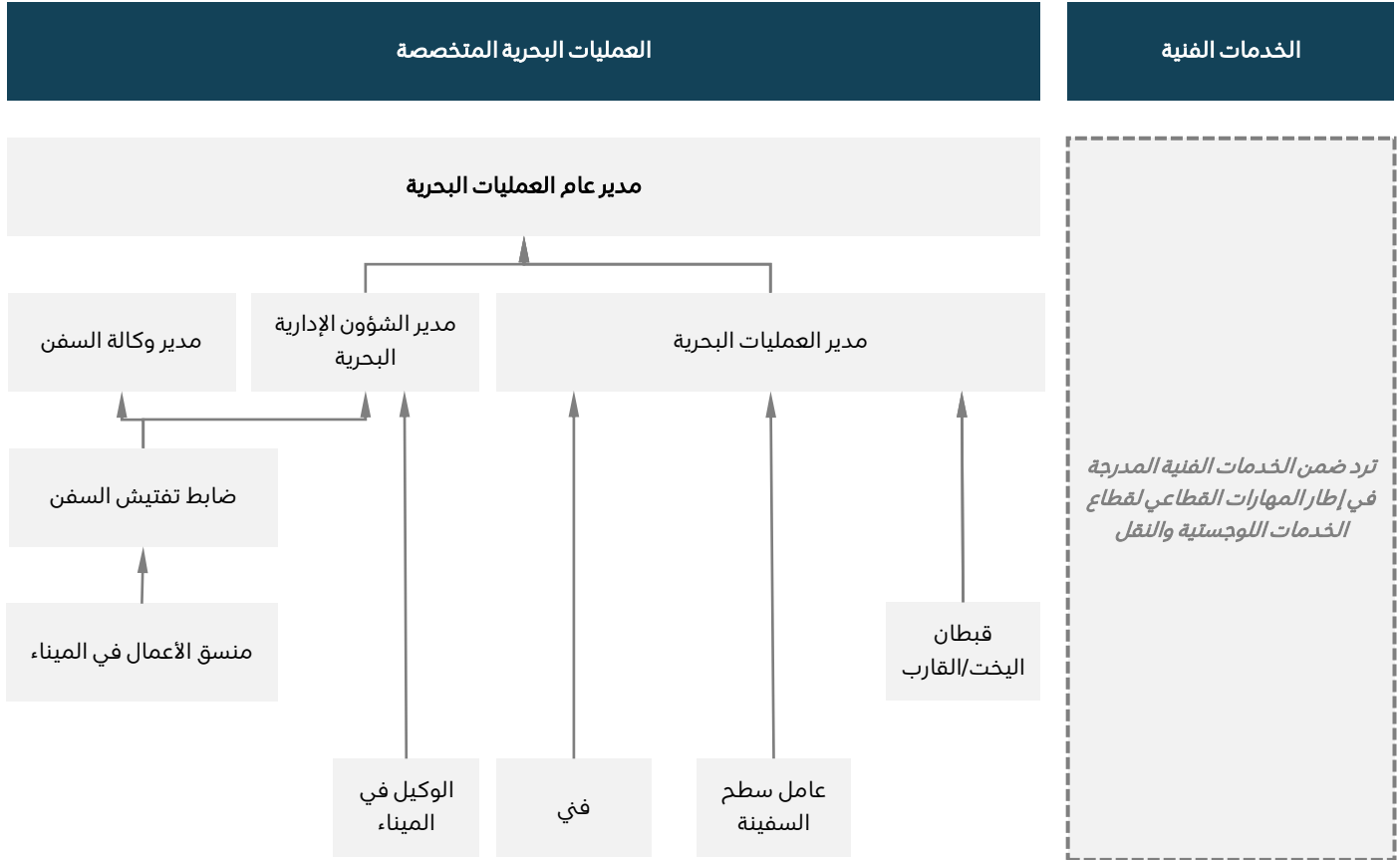
- الملاحة.
- الإشراف على المهام الإدارية لمختلف الوظائف على سطح السفينة.
- إدارة الآلات على متن السفينة.
- تنفيذ أنشطة الفحص والمعاينة الروتينية.
- ضمان الامتثال للوائح التنظيمية.
- تشغيل الآلات على سطح السفينة.
- إجراء تقييمات للمخاطر.
- تنفيذ عمليات قطر السفن والإنقاذ.

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.

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 مديرو التصنيع، 1324 مديرو 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.
- تمديدات الأسلاك الكهربائية.
- صيانة المحركات.
- العمليات والمبادئ الهندسية.
- صيانة المعدات.
- اختبارات الصيانة.
- القدرة الميكانيكية.
- معايير السلامة.
- فحص الأسطح.

المهارات ذات الأولوية: العمليات البحرية المتخصصة

- صيانة القوارب.
- تجنب حوادث الاصطدام.
- التوثيق وإعداد التقارير.
- صيانة المحركات.
- 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 والفنيين 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 فني 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 والاعتمادية (CMRP) معتمدة من جميعة الأخصائيين المحترفين في الصيانة والاعتمادية.
- شهادة في أساسيات الهندسة (FE) معتمدة من المجلس الوطني للممتحنين للهندسة والمساحة (NCEES).

05

الملحق



نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: الرقمنة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
منصات الحجز الإلكترونية	تقييم التقنيات وتطبيقها	<ul style="list-style-type: none"> الاطلاع على التطورات الجديدة في مجال التقنيات الناشئة، وتقييم هذه التقنيات، وتحديد مدى أهميتها للمؤسسة. دمج التقنيات في عمليات المؤسسة لتحسين كفاءة إجراءات العمل المعتمدة وفاعليتها.
	التسويق الرقمي	<ul style="list-style-type: none"> تطوير حملات واستراتيجيات تسويق رقمي وتنفيذها وتقييمها بهدف تعزيز الانتشار الحضور على الإنترنت، وتقديم المزايا الفريدة من خلال استخدام مختلف قنوات ومنصات التسويق الرقمي.
	إدارة الموردين	<ul style="list-style-type: none"> إدارة العلاقات مع الموردين من خلال التأكد 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 مواقع التواصل الاجتماعي والاستراتيجيات ذات الصلة لإشراك شرائح الجمهور المستهدف.
	التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي وإدارته	<ul style="list-style-type: none"> صياغة خطط استراتيجية للتواصل الاجتماعي، وتنفيذها وتقييمها بهدف إقامة علاقات إيجابية مع الزملاء في القطاع وعلى مواقع التواصل الاجتماعي، والسعي على نحو استباقي للبحث عن فرص تسويقية ابتكارية وتقييمها.
	التسويق الرقمي	<ul style="list-style-type: none"> تطوير حملات واستراتيجيات تسويق رقمي وتنفيذها وتقييمها 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.
	تصميم تجربة المستخدم	<ul style="list-style-type: none"> إعداد استراتيجيات تهدف إلى تعزيز تفاعل المستخدم مع المنتج و/أو الخدمة وتخطيطها وتنفيذها استناداً إلى تحليل وفهم جيد لآداء المنتج و/أو الخدمة مقارنةً بالتجربة والنتائج المنشودة لدى المستخدم.
	الأمن السيبراني	<ul style="list-style-type: none"> فهم إجراءات وسياسات الأمن السيبراني ووضعها وتطبيقها حرصاً على توفير الحماية من مخاطر الأمن السيبراني والثغرات ذات الصلة والاستجابة لخروقات الأمن السيبراني.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: الرقمنة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
الذكاء الاصطناعي	تقييم التقنيات وتطبيقها	<ul style="list-style-type: none"> الاطلاع على التطورات الجديدة في مجال التقنيات الناشئة، وتقييم هذه التقنيات، وتحديد مدى أهميتها للمؤسسة. دمج التقنيات في عمليات المؤسسة لتحسين كفاءة إجراءات العمل المعتمدة وفاعليتها.
	التنقيب في البيانات ونمذجتها	<ul style="list-style-type: none"> تطوير أساليب نمذجة البيانات واستخدامها لدعم إجراء التحليلات السردية والتنبؤية وتحديد الاتجاهات والأنماط السائدة.
	أمن البيانات وخصوصيتها	<ul style="list-style-type: none"> تطوير برنامج لإدارة حماية البيانات وتنفيذه من أجل الامتثال للوائح الخاصة بحماية البيانات الشخصية.
إنترنت الأشياء	إدارة إنترنت الأشياء	<ul style="list-style-type: none"> ربط البيانات بين أجهزة الحوسبة، والمعدات، والآلات الموجودة في الشبكة من أجل تقديم حلول مخصصة.
	تحليل البيانات	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق تحليل البيانات داخل المؤسسة لتوليد المراتب والمعلومات حول الأعمال، وذلك بالاستعانة بالأساليب والأدوات الإحصائية والحاسوبية، والخوارزميات، ونمذجة البيانات التنبؤية، والعرض البصري للبيانات.
	الأمن السيبراني	<ul style="list-style-type: none"> فهم إجراءات وسياسات الأمن السيبراني ووضعها وتطبيقها حرصاً على توفير الحماية من مخاطر الأمن السيبراني والثغرات ذات الصلة والاستجابة لخروقات الأمن السيبراني.
الروبوتات والطائرات المسيرة	إدارة توصيل طلبات الطعام	<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 تم عبر الإنترنت بكفاءة.
	تطبيق التقنيات وتفعيلها	<ul style="list-style-type: none"> دمج التقنيات في عمليات المؤسسة لتحسين كفاءة إجراءات العمل المعتمدة وفاعليتها.
	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
التحليلات	تطوير فرص الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> الاستفادة من فرص الأعمال المحلية والدولية لتحقيق قيمة مستمرة للعملاء، وتقييم الفرص المجدية من الناحية التجارية ورصدها وتحليلها.
	تحسين الإيرادات	<ul style="list-style-type: none"> تحليل البيانات لمعرفة الاتجاهات السائدة، وحجم العائدات، والتوقعات ذات الصلة، وذلك بهدف إدارة التسعير، والمخزون، والطلب، وقنوات التوزيع بشكل استراتيجي، وبالتالي تعظيم نمو الإيرادات.
	التسويق الرقمي وعبر مواقع التواصل الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none"> تطوير حملات واستراتيجيات التسويق الرقمي وتنفيذها وتقييمها بهدف تعزيز الانتشار الحضور على الإنترنت، وتقديم المزايا الفريدة من خلال استخدام مختلف قنوات ومنصات التسويق الرقمي. صياغة خطط استراتيجية للتواصل الاجتماعي، وتنفيذها وتقييمها بهدف إقامة علاقات إيجابية مع الزملاء في القطاع وعلى مواقع التواصل الاجتماعي، والسعي على نحو استباقي للبحث عن فرص تسويقية ابتكارية وتقييمها.

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 تجارب الزوار وتكوين ذكريات هادفة لا تُنسى.
	خدمة العملاء	<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.
	إدارة أصحاب المصلحة	<ul style="list-style-type: none"> إدارة مختلف أصحاب المصلحة المعنيين في ما يتعلق بتوفير الخدمات التراثية والثقافية.
التجارب السياحية المتخصصة	إدارة الأداء على مستوى التجارب والمحتوى والمنتجات	<ul style="list-style-type: none"> تحديد مدى فاعلية المنتجات والتحسينات أو التعديلات المُدخلة عليها من خلال تحليل البيانات.
	تطوير التجارب والمنتجات والخدمات وتنفيذها في مجال السفر والرحلات	<ul style="list-style-type: none"> 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.
سياحة الطهي	تطوير المحتوى والتجارب ذات الصلة بمعالم الجذب السياحي وتنفيذها	<ul style="list-style-type: none"> إدارة عملية إنشاء المحتوى ووضع مفاهيم تصميم التجارب في مواقع 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	<ul style="list-style-type: none"> إعداد خطط التغذية وتطبيقها بناءً على مبادئ الصحة، والمغذيات التي يحتاج إليها الإنسان بكميات كبيرة أو صغيرة، وتنظيم الوجبات والقيود الغذائية التي يلتزم بها العملاء، وذلك لتعزيز الصحة والرفاه بشكل عام.
	تدريبات اللياقة البدنية	<ul style="list-style-type: none"> تطوير تقنيات التمارين الرياضية وأنظمة اللياقة البدنية الآمنة والفعالة لتلبية أهداف العملاء واحتياجاتهم وتوجيههم إلى اتباع نمط حياة نشط وصحي.
	إدارة التوتر	<ul style="list-style-type: none"> 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.
سياحة المغامرات	الصمود في الحياة البرية	<ul style="list-style-type: none"> ضمان سلامة الأفراد وعافيتهم من خلال توفير الإرشاد والتوجيه حول التقنيات المستخدمة في البيئة الخارجية، مثل بناء المأوى، والتنقل، وإشعال النار، وإيجاد الطرق باستخدام الخرائط والبوصلات، وإجراء الإسعافات الأولية في البيئة البرية، مما يتيح خوض المغامرات والاستكشافات في البيئات الخارجية.
	حماية البيئة	<ul style="list-style-type: none"> تطوير عمليات السياحة المستدامة بيئياً، مع الالتزام بحماية البيئة وتعزيز ممارسات السياحة المستدامة، بما في ذلك مبادئ "لا تترك أي أثر" من أجل الحفاظ على البيئة، وغيرها من الممارسات الصديقة للبيئة.
	إدارة المخاطر	<ul style="list-style-type: none"> تقييم المخاطر المرتبطة بأنشطة المغامرة والتخفيف من حدتها، ويشمل ذلك وضع إجراءات الطوارئ، ومعرفة أحوال الطقس، والامتثال للوائح المحلية.
سياحة الأعمال	التخطيط للفعاليات وإدارتها	<ul style="list-style-type: none"> وضع خطط للفعاليات وإدارتها وتنفيذها وفقاً للجدول الزمنية المتفق عليها ومتطلبات الميزانية.
	إدارة الحملات التسويقية	<ul style="list-style-type: none"> وضع استراتيجيات لتقييم مدى فاعلية الحملات التسويقية وتحليل البيانات لتقديم توصيات حول كيفية تحسين حملات التسويق المستقبلية.
	إدارة الموردين	<ul style="list-style-type: none"> إدارة العلاقات مع الموردين من خلال التأكد من توافق الأداء مع العقود المبرمة، وتنفيذ العمليات بحسب المعايير التي تحددها المؤسسة، مثل: الالتزام بمعايير السلامة، والأمن، والامتثال.

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	<ul style="list-style-type: none"> استخدام أساليب التصميم المناسبة لصياغة حلول التصميم وإعدادها وتحسينها.
	التصميم الداخلي	<ul style="list-style-type: none"> تحسين التصميمات الداخلية للمباني من خلال ترتيب الأثاث، والملحق، والألوان، والتصاميم، وملمس المواد، والإضاءة، والعناصر الأخرى لابتكار بيئات داخلية تجمع بين الطابع العملي والجاذبية البصرية، وتلبي احتياجات العملاء وتفضيلاتهم، مع ضمان المحافظة على الجانب العملي للمساحات وسلامتها واستدامتها.
	إدارة تجربة العملاء	<ul style="list-style-type: none"> إدارة أداء الخدمات التي تقدمها المؤسسة من خلال تدقيق مستوياته ووضع الخطط لتحسين الخدمات وإنشاء إطار لتوفير تجربة العملاء و/أو المستخدمين المُستهدفة وبالتالي تعزيزها.
تقنية المحيطات	الإلمام بالتقنيات البحرية	<ul style="list-style-type: none"> الفهم المعقّد للتقنية البحرية، بما في ذلك الغواصات، والمركبات التي تعمل عن بُعد، والمركبات ذاتية القيادة تحت الماء، وأجهزة الاستشعار تحت الماء، وغيرها من المعدات ذات الصلة، وتُعد الكفاءة في تشغيل هذه الأدوات وصيانتها أمراً ضرورياً لتنظيم الجولات والبعثات الاستكشافية تحت الماء بأمان.
	التوعية بعلم الأحياء البحرية والمحافظة على البيئة البحرية	<ul style="list-style-type: none"> 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 الأثر البيئي للأنشطة السياحية والالتزام بالممارسات المستدامة.
	إدارة تجربة العملاء	<ul style="list-style-type: none"> التواصل بشكل فعال، والالتزام بمعايير الخدمة لضمان توفير تجربة إيجابية للزوار. من شأن امتلاك المعرفة اللازمة والتعامل بود ولطف 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	تطوير التجارب والمنتجات والخدمات وتنفيذها في مجال السفر والرحلات	<ul style="list-style-type: none"> 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.
	البحوث المتعلقة بالعملاء	<ul style="list-style-type: none"> تحديد احتياجات العملاء وتفضيلاتهم وسلوكياتهم ودوافعهم.
	إدارة علاقات العملاء	<ul style="list-style-type: none"> وضع استراتيجيات وتقنيات وممارسات لإدارة البيانات المتعلقة بعمليات التواصل مع العملاء وتحليلها طوال مدة التعامل معهم، وذلك بهدف تحسين العلاقات التجارية معهم، والمساعدة في استبقائهم وزيادة المبيعات.
التسويق المخصص	تحسين الإيرادات	<ul style="list-style-type: none"> تحليل البيانات لمعرفة الاتجاهات السائدة وحجم العائدات والتوقعات ذات الصلة، وذلك بهدف إدارة التسعير، والمخزون، والطلب، وقنوات التوزيع بشكل استراتيجي، وبالتالي تعظيم نمو الإيرادات.
	تحليل بيانات العملاء	<ul style="list-style-type: none"> إعداد أطر عمل لتحليل بيانات العملاء لفهم مستوى المعرفة لديهم وسلوكهم من خلال نقاط التواصل المختلفة معهم.
	تحليل البيانات	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق تحليل البيانات داخل المؤسسة لتوليد المرنات والمعلومات حول الأعمال، وذلك بالاستعانة بالأساليب والأدوات الإحصائية والحاسوبية، والخوارزميات، ونمذجة البيانات التنبؤية، والعرض البصري للبيانات.
التسويق المخصص	صياغة استراتيجية التسويق وتنفيذها	<ul style="list-style-type: none"> إعداد الاستراتيجيات والخطط التشغيلية للمبيعات والتسويق، وتقييم نتائج الأداء لتحديد التحسينات التي ينبغي إجراؤها لتحسين أداء المبيعات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية التنظيمية.
	تحليل بيانات العملاء	<ul style="list-style-type: none"> إعداد أطر عمل لتحليل بيانات العملاء بغية فهم مستوى المعرفة لديهم وسلوكهم من خلال نقاط التواصل المختلفة معهم.
	التسويق الرقمي	<ul style="list-style-type: none"> تطوير حملات واستراتيجيات تسويق رقمي وتنفيذها وتقييمها بهدف تعزيز الانتشار والحضور على الإنترنت، وتقديم المزايا الفريدة من خلال استخدام مختلف قنوات ومنصات التسويق الرقمي.

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

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

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 وتطبيقها	<ul style="list-style-type: none"> الاطلاع على التطورات الجديدة في مجال التقنيات الناشئة، وتقييم هذه التقنيات وتحديد مدى أهميتها للمؤسسة. دمج التقنيات في عمليات المؤسسة لتحسين كفاءة إجراءات العمل المعتمدة وفعاليتها.
	إدارة المخاطر والشؤون الإدارية	<ul style="list-style-type: none"> تحديد المخاطر وتقييمها 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 (كابوتشينو ولاتيه، وما إلى ذلك) وفق معايير الجودة العالية، وباستخدام الفن الإبداعي وإضافة النكهات إليها.
	عمليات صنع القهوة	<ul style="list-style-type: none"> استخدام أنواع مختلفة من آلات تحضير القهوة وماكينات تحضير قهوة إسبريسو.
	التميز في خدمة العملاء	<ul style="list-style-type: none"> توفير تجربة إيجابية للعملاء من خلال وضع معايير فعالة لخدمتهم وتنفيذ الإجراءات التصحيحية لتحسين الفجوات القائمة عند تقديم الخدمات.
خدمات المأكولات والمشروبات الجاهزة	تحضير المأكولات والمشروبات والطهي	<ul style="list-style-type: none"> إعداد الأطباق وتقديمها بجودة عالية.
	عروض تقديمية بصرية لتسويق المأكولات والمشروبات	<ul style="list-style-type: none"> التخطيط لمساحة عرض المأكولات والمشروبات وإعدادها والمحافظة على ترتيبها.
	هندسة قائمة الطعام	<ul style="list-style-type: none"> جمع أنواع مختلفة من البيانات المتعلقة بقائمة الطعام، مثل: المبيعات، والتكاليف، وهوامش الربح، وشعبية الأطباق ومساهمتها، وملاحظات العملاء، ثم تنظيم هذه البيانات وتفسيرها من أجل إدارة عناصر القائمة.
خدمات الطعام التقليدي	طهي الأطباق المحلية المميزة	<ul style="list-style-type: none"> إعداد الأطباق التقليدية واستخدام طرق الطهي التقليدية التي تناسب الذوق العالمي:
	أساليب تقديم الطعام	<ul style="list-style-type: none"> تعديل أطباق الطعام أو تغيير شكل الطعام أو ترتيبه أو تزيينه لتعزيز مظهره الجمالي:
	إدارة سلامة الغذاء	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق بروتوكولات وممارسات صحية وتدابير رقابية صارمة لضمان السلامة في التعامل مع المأكولات والمشروبات وتخزينها وتحضيرها وتقديمها بما يكفل حماية صحة المستهلك والوقاية من الأمراض المنقولة عن طريق الطعام.
المطاعم السحابية	إدارة توصيل طلبات الطعام	<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 تم عبر الإنترنت بكفاءة.
	إدارة قوائم الطعام الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> إعداد قوائم الطعام الرقمية وإدارتها واستخدامها بشكل جذاب بصرياً.
	سلامة الغذاء ونظافته	<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، والبيئات التنظيمية.
	المبيعات	<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	<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.

المصادر

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

مسرد المصطلحات

المصطلح	التعريف
الذكاء الاصطناعي	الذكاء الاصطناعي هو مجال في علوم الحاسوب يعمل على تطوير أنظمة قادرة على القيام بمهام تتطلب في العادة الذكاء البشري.
البيانات الضخمة	جمع كميات ضخمة من مجموعات البيانات المتنوعة والمعقدة وتحليلها لاكتشاف الأنماط والاتجاهات واستخلاص المرئيات.
سياحة الطهي	تذوق 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 سلسلة للسياحة وأصحاب المصلحة بما يساهم 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 لتغيير نموذج الأعمال وتوفير فرص جديدة مدرة للدخل ومنتجة للقيمة.
غازات الدفيئة	غازات الهواء الجوي التي تحبس الحرارة وتزيد من أثر غازات الدفيئة والاحتباس الحراري.
المشاريع العملاقة والضخمة	مشاريع تحويلية معقدة وواسعة النطاق وتؤثر على ملايين الأشخاص، وتقدر تكلفتها عادةً بمليار دولار أو أكثر ويستغرق تطويرها وإنشائها سنوات عديدة بمشاركة عدة جهات من القطاعين العام والخاص.
خدمات المأكولات والمشروبات الجاهزة	توفير خيارات بيع سريعة بالتجزئة بأساليب مريحة عن طريق توفير مأكولات ومشروبات جاهزة ومغلقة 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، والمعروفة 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 تجتذب فئات محددة من المسافرين. وتختلف التجارب السياحية المتخصصة عن السياحة الجماعية التي تجتذب فئات واسعة من الناس، وذلك باستهدافها فئات 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	الأدوات، والوسائل، والمعدات المصنّعة 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 وصلها	تشمل تنمية المهارات اكتساب مهارات جديدة للانتقال إلى دور وظيفي مختلف أو تدريب الأفراد على أدوار بديلة. أما وصل 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 مرئيات 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 متطورة لتوفير وسائل الراحة والكفاءة 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 يتم من خلالها استغلال الموارد الطبيعية وتوجيه الاستثمار، والتطوير التقني، والتغيير، أو الإصلاح المؤسسي بشكل متناغم ومتناسق، 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 الوطني للأنشطة الاقتصادية	التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية كافة هو نظام تصنيف صناعي صادر عن الأمم المتحدة. وقد استخدم التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية على نطاق واسع في تصنيف البيانات وفقاً لنوع النشاط الاقتصادي في مجالي بيانات العمالة والصحة.
السياحة التجارية	رحلات السفر التي تركز على زيارة الأسواق والمراكز التجارية المحلية لاستكشاف التجارة والثقافة المحلية في المنطقة.
التجارب السياحية المتخصصة	تجارب تركز على أسواق سفر متخصصة وتلبية اهتمامات أو تفضيلات أو أنشطة معينة تجتذب فئات محددة من المسافرين. وتختلف التجارب السياحية المتخصصة عن السياحة الجماعية التي تجتذب 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

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

شكر وتقدير

أبرز المساهمين

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



- د. شريف عبدالوهاب

خبراء القطاع

- د. عمرو المداح، وكيل وزارة الحج والعمرة 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 سيت، نائب الرئيس للموارد البشرية
- عماد بن علي الغامدي، المدير التنفيذي لاستراتيجية رأس المال البشري والتخطيط
- عمر الدمياطي، مدير المعايير والشهادات المهنية
- مروان القناص، المدير التنفيذي لتطوير القطاع
- عبدالرحمن الغوث، أخصائي رأس المال البشري
- عبدالله محمد حمدي، أخصائي رأس المال البشري
- ابراهيم اليحيى، المدير التنفيذي للتوظيف



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



- نايف الصايغ، مدير تطوير المواهب



- مهند الداوود، الرئيس التنفيذي للاستراتيجية



- خالد المبارك، مدير عام رأس المال البشري



شكر وتقدير

أبرز المساهمين

- محمد الطائفي، مدير المجموعة لشؤون الموارد البشرية



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



- أحمد العواجي، ممثل صندوق الاستثمارات العامة لشؤون السياحة والضيافة



- خالد الزهراني، مدير عام الموارد البشرية



- عبد العزيز الهويمل، مدير الموارد البشرية



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



- زهير ساديو، الرئيس التنفيذي



- نادر شناوي، رئيس برنامج دعم التدريب



- أيمن الغامدي، الرئيس التنفيذي للموارد البشرية



- مصطفى مأنون، نائب رئيس العمليات





المجالس القطاعية للمهارات
Sector Skills Councils