



المجالس القطاعية للمهارات
Sector Skills Councils

قطاع تجارة الجملة والتجزئة إطار المهارات القطاعي

نظرة على القطاع والمجموعات الوظيفية والمسارات الوظيفية

تم إصداره من قبل المجلس القطاعي للمهارات لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

2025

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

ومع أن مجلس مهارات قطاع تجارة الجملة والتجزئة يبذل أقصى الجهد لضمان دقة وشموليّة المعلومات الواردة في هذا التقرير، فإن المجلس وأعضاؤه والمساهمون فيه ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أي مسؤولية قانونية مباشرة أو غير مباشرة قد تنشأ عن استخدام المعلومات الواردة في هذا التقرير.

تظل محتويات هذا التقرير ملكية خاصة لمجلس مهارات قطاع تجارة الجملة والتجزئة.

المحتويات

04	الرسالة
05	أهداف المجلس القطاعي لمهارات قطاع تجارة الجملة والتجزئة وأبرز المساهمين
06	المقدمة 01
07	1.1 أطر المهارات القطاعية وأهميتها لمختلف أصحاب المصلحة
08	1.2 المنهجية المتبعة في إعداد أطر المهارات القطاعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة
09	تطبيقات أطر المهارات القطاعية 02
11	نظرة عامة على إطار المهارات القطاعي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة 03
12	3.1 نظرة عامة على أبرز المعلومات عن القطاع والقطاعات الفرعية
16	3.2 الاتجاهات السائدة في القطاع وأثرها في المهارات المطلوبة
25	سلال القيمة، والمجموعات الوظيفية، ومساراتها الوظيفية في القطاع 04
27	4.1 سلسلة القيمة في قطاع تجارة الجملة والتجزئة
32	4.2 مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية
64	الملحق 05
65	5.1 المهارات المطلوبة الناشئة عن الاتجاهات السائدة في القطاع
73	5.2 المصادر
74	5.3 مسرد المصطلحات
76	5.4 الاختصارات
77	5.5 شكر وتقدير

الرسالة

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

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

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

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

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



أهداف المجلس القطاعي للمهارات لقطاع تجارة الجملة والتجزئة



يهدف المجلس القطاعي للمهارات لقطاع تجارة الجملة والتجزئة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

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

أبرز المساهمين

أعضاء المجلس القطاعي للمهارات

“ إن تأسيس شراكة مستدامة بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص وأصحاب المصلحة المعنيين لتحديد المهارات والمهن على مستوى القطاع، هي أهم خطوات تنظيم سوق العمل ووضع المشاركيين فيه في المسار الصحيح. وهنا يمكن دور إطار المهارات القطاعي في تحديد المهارات الأساسية والمستقبلية المطلوبة في القطاع، فهو يعمل على ضمان تواافق مخرجات التعليم والتدريب مع احتياجات سوق العمل، مما يقلل من فجوة المهارات. ”

أ. زهير مغربi (رئيس المجلس القطاعي للمهارات)
الرئيس التنفيذي للموارد البشرية



Panda

محمد الملحم
وكيل الوزارة المساعد للتوطين



وزارة التجارة
Ministry of Commerce



عبدالله الغفيص
مدير الموارد البشرية



المتهم
Othaim
المنطقة التجارية

عبدالله فيصل
مدير إدارة الطاقات البشرية الإقليمية في



المملكة العربية السعودية
ALSHAYA GROUP

وليد الحناكي
ممثل اللجنة الوطنية لجان العملية



SNC
الاتحاد العام للمدن
والمدنية العربية للمدن
and Cities Councils Committee

ميار صالح
الرئيسة التنفيذية



غادة الصبحي
ممثل صندوق الاستثمارات العامة

PIF
صندوق الاستثمارات العامة



موفق جمال



خبير في مجال تجارة الجملة والتجزئة

خبير في القطاع

أنس النوايب
مدير الموارد البشرية



بن داود
DAWOOD
HOLDING
القابضة

مها الصوبي
شريكة ورئيسة قسم الدعم

mukatafa
مكتافة



منير برمبالي



الرئيس التنفيذي لإدارة
رأس المال البشري

CENOMI
سيلومي

ALSHAYA GROUP

نواف يمانى
الرئيس التنفيذي

الدكـان
DUKAN



محمد المساعد



ممثل اتحاد الغرف السعودية في المجلس
القطاعي لمهارات تجارة الجملة والتجزئة

الاتحاد العام للغرف
السعودية
Federation of Saudi Chambers

SNC

خالد سلبي
المدير التنفيذي للموارد البشرية



سلطان الرشيدى



المدير التنفيذي لتطوير الأعمال

محمد يوسف ناغي للسيارات
Mohamed Yousif Naghi Motors

الهيئة العامة للموارد
البشرية
HUMAN RESOURCES
DEVELOPMENT FUND

KAAFMEEM



01

مقدمة

أعد هذا التقرير بهدف تفصيل العناصر المختلفة لإطار المهارات القطاعي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة في المملكة. يُستخدم هذا التقرير إلى جانب تقرير قاموس مهارات قطاع تجارة الجملة والتجزئة وأداة الإكسل لقاعدة بيانات مهارات القطاع.

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

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



يمكن للمستخدم الاطلاع على تقرير قاموس المهارات من خلال النقر أدناه



أطر المهارات القطاعية وأهميتها لمختلف أصحاب المصلحة

يُمثل 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 يجري أولاً 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 لأصحاب المصلحة الرئيسيين في قطاع تجارة الجملة والتجزئة.

جهات التعليم والتدريب



المنشآت



الموظفون والباحثون عن عمل
من القوى العاملة



يمكن للجهات التعليمية والتدريبية استخدام الإطار لتقدير مدى توافق مخرجات التعلم للبرامج مع المهارات المحددة في إطار المهن القطاعية. كما يمكنها الاستفادة من الإطار لتصميم برامج تلبي احتياجات القطاع الحالية والمستقبلية.

يمكن للمنشآت استخدام إطار المهن القطاعية لخطيط الدورات التدريبية للموظفين بما يتواافق مع معايير المهن القطاعية ودعم التوظيف القائم على المهن بدلاً من التوظيف القائم على المهن.

يمكن للقوى العاملة في القطاع أن تفهم بوضوح المهن القطاعية وتحللت لتطويرها المهني. كما سيسهم ذلك في تسهيل التنقل بين مختلف الوظائف وتمكن الأفراد الباحثين عن عمل من الاستعداد للأدوار الوظيفية التي يرغبون بها.

جهات الاعتماد والترخيص



جهات التمويل



الجهات المعنية بسن
السياسات



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

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

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

المنهجية المتبعة في إعداد إطار المهارات القطاعي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

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

تستعين عملية إعداد الإطار بمزيج من البحوث الأولية والثانوية، مستندة إلى نحو أكثر من 35 مصدراً رئيسياً، وتشمل الأدوات والآليات المعتمدة لإعداد الإطار ما يلي: (1) أبحاث منتقاة من مراجع الأطر القطاعية العالمية (2) مناقشات مع خبراء القطاع.

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

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

أكثر من 7 استراتيجيات وطنية واستراتيجيات للجهات الفاعلة الرئيسية

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



7 خبراء محليين وعالميين متخصصين في قطاع تجارة الجملة والتجزئة يجري إشراكهم من خلال مقابلات فردية لتقديم مدخلات محددة حول الاتجاهات السائدة في القطاع والمهارات المطلوبة.

6 تقارير ومنشورات عن سوق قطاع تجارة الجملة والتجزئة صادرة عن جهات عالمية رائدة في القطاع.



15 جهة من الجهات الأعضاء في المجلس القطاعي لمهارات قطاع تجارة الجملة والتجزئة تمت استشارتها وقادت عملية إعداد العناصر المختلفة لإطار المهارات القطاعي.

أكثر من 200 من مدخلات أعضاء المجلس القطاعي لمهارات قطاع تجارة الجملة والتجزئة لتوطين وتنقييم إطار المهارات القطاعي لتلبية المهارات المطلوبة داخل المملكة.

أطار المهارات القطاعية العالمية الرئيسية لاستخلاص الدروس المستفادة وأفضل الممارسات لوضع إطار المهارات القطاعي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة في المملكة وضمان تغطية المهارات المطلوبة.



02

تطبيقات أطر المهارات القطاعية

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

حالات استخدام إطار المهارات القطاعية للمنشآت وجهات منظومة التعليم والتدريب



جهات التعليم والتدريب

يُعد إطار المهارات القطاعي 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 يتيم من خلالها إطار المهارات القطاعي تحقيق هذا الهدف:

- **توزيع التمويل بحسب الأولوية:** ترتيب أولويات تمويل البرامج، بما يتوافق مع المهارات ذات الأولوية العالمية المحددة ضمن إطار المهارات القطاعي، مثل الشراكة مع الأكاديميات التي تقدم تدريبات على المهن ذات الأولوية في مجال إدارة محفظة العلامة التجارية.
- **تصميم البرامج والمناهج:** ضمان أن تلي البرامج الحالية والجديدة المهن المطلوبة بناءً على إطار المهارات القطاعي، مثلًا: مقارنة المهن المكتسبة في البرامج الحالية بالمهارات المطلوبة المحددة لمناهج منقحة ضمن مستويات معينة في المسارات الوظيفية المحددة.
- **تحديد الفجوات في التدريب:** ضمان تغطية برامج التعليم والتدريب واستهداف المهن المناسبة المطلوبة من خلال برنامج معين، على سبيل المثال: إطلاق برامج تدريبية في التسويق البصري لمنسوبيات معينة (بما يشمل استراتيجية العلامة التجارية والمفاهيم الإبداعية وغيرها).
- **الترخيص والاعتماد:** تيسير ترخيص واعتماد البرامج التي تلي المهن ذات الأولوية المطلوبة على النحو الذي حدده إطار المهارات القطاعي، على سبيل المثال: تيسير إجراءات اعتماد عمليات التجارة الإلكترونية ومهارات الإدارة.



المنشآت

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

- **تقسيم السوق:** اعتماد تعريفات المجالس القطاعية للمهارات الخاصة بالقطاع والقطاعات الفرعية بهدف توحيد اللغة على مستوى منظومة المهن لتسهيل المناقشات وسبل التعاون والمبادرات بين الجهات والقطاعات، على سبيل المثال، تطبيق لغة وتعريفات موحدة على مستوى القطاعات الفرعية: تجارة الجملة وتجارة التجزئة وبيع المركبات ذات المركبات بالجملة أو التجزئة.
- **تحديد المسارات الوظيفية:** تزويد المنشآت بمخططات المسارات الوظيفية على مستوى المجموعات الوظيفية، مما يساعد على تحديد خطط التقدم الوظيفي، على سبيل المثال: تحديد الأدوار المعتادة والانتقال منها ضمن المجموعة الوظيفية «التسعير».
- **تحديد الفجوات في المهن:** إجراء تحليل للفجوات في المهن باستخدام إطار المهن القطاعي كأساس، لضمان بقاء الجهة قادرة على المنافسة من خلال مواهمة مهاراتها مع المتطلبات المتغيرة، على سبيل المثال: مراجعة إطار المهن القطاعي وتحديد الطلب المتزايد على الإدارة المستدامة لسلسلة الإمداد.
- **توحيد تصنيف المجموعات الوظيفية:** ترتيب المجموعات الجديدة والجديدة ضمن المجموعة الوظيفية ذات الصلة بحسب القطاع الفرعي، على سبيل المثال: توحيد تعريف المجموعة الوظيفية «إدارة تجربة العملاء».
- **تعريف الأدوار الوظيفية:** تحديد الأدوار والمسؤوليات الوظيفية بما يتوافق مع المهن ذات الأولوية المحددة في مختلف المجموعات الوظيفية؛ لتسهيل التوظيف المستهدف وتحديد التوقعات الوظيفية، على سبيل المثال: تضمين متطلبات المهن الأساسية لدور «مدير الفرع/ المتجر» في تعريف الوظيفة.

03

نظرة عامة على إطار المهارات القطاعي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

استند إطار المهارات القطاعي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة على التعريف التالي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة:

تشير تجارة الجملة إلى إعادة بيع السلع الجديدة والمستعملة (سواء القابلة للتلف) بشكل مباشر أو عبر منصات التجارة الإلكترونية إلى تجار التجزئة أو الشركات الصناعية أو التجارية أو المؤسسات أو تجار الجملة الآخرين.

أما تجارة التجزئة فهي المرحلة النهائية التي يتم فيها إعادة بيع السلع الجديدة والمستعملة القابلة للتلف وغير القابلة للتلف بشكل مباشر أو عبر منصات التجارة الإلكترونية، وتفق هذه العملية عبر منصات خاصة أو مملوكة لجهات خارجية (المحلات والمتاجر) لتلبية احتياجات عامة الجمهور الشخصية أو المترتبة.

ويقدم القسم التالي نظرة عامة على أبرز المعلومات عن قطاع تجارة الجملة والتجزئة والتعريفات الخاصة بالقطاعات الفرعية الثلاثة المرتبطة به: (1) تجارة الجملة (2) بيع المركبات ذات المحركات بالجملة أو التجزئة (3) تجارة التجزئة.

أبرز المعلومات عن القطاع

حجم الأنشطة الاقتصادية المرتبطة بتجارة التجزئة في المملكة بالريال السعودي (من المتوقع أن يتجاوز معدل النمو السنوي المركب¹ 4% خلال السنوات الخمس المقبلة).

58~
مليار

نسبة مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة² في الناتج المحلي الإجمالي في المملكة (زادت بنسبة 7% في عام 2023، في الربع الرابع من عام³ 2023).

% 9.7

تضمّ المملكة نحو 144 ألف متجر بيع بالتجزئة، منها حوالي 41 ألف متجر بقالة.⁴



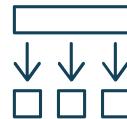
يوظّف قطاع تجارة الجملة والتجزئة الخاص نحو 1.6 مليون شخص من القوى العاملة السعودية، منهم 25% (نحو 394 ألفاً) من السعوديين و13% (نحو 198 ألفاً) من الإناث.⁵



ملاحظة: القطاع يتواافق مع التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية القسم (6)، الفروع 45، 46، 47؛ يستثنى تصنيع منتجات المخابز، وأنشطة محلات الرهن في بيع السلع المستعملة بالتجزئة، وبيع الأطعمة الجاهزة للاستهلاك الفوري؛ (1) معدل النمو السنوي المركب؛ (2) يشمل المطاعم والفنادق؛ (3) الهيئة العامة للإحصاء - الناتج المحلي الإجمالي للربع الرابع 2023؛ (4) لعام 2021 وفقاً لتقرير منشآت حول تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات (2022)؛ التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية؛ (5) المصادر: (3) الهيئة العامة للإحصاء - الناتج المحلي الإجمالي للربع الرابع 2023؛ (4) المتعلقه بالقطاع الخاص (مرتبطة بالقسم (6) من ISIC، الفروع 45، 46، 47)؛ (5) بيانات ذكاء الأعمال لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (2023) المتعلقة بالقطاع الخاص (مرتبطة بالقسم (6) من ISIC، الفروع 45، 46، 47).

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

تجارة الجملة:



- تجارة الجملة باستثناء المركبات ذات المحركات والدراجات النارية: تمثل في بيع السلع بكميات كبيرة إلى الشركات، ويتضمن ذلك وسطاء يشكلون حلقة الوصل بين المصنعين وتجار التجزئة.

القطاع الفرعي من المستوى الأول

بيع المركبات ذات المحركات بالجملة أو التجزئة:



- بيع المركبات ذات المحركات بالجملة أو التجزئة: تشمل كافة الأنشطة (باستثناء أنشطة التصنيع والإيجار) المرتبطة بالمركبات والدراجات النارية، بما في ذلك المركبات الكهربائية والشاحنات بكافة أنواعها، مثلًا: تجارة المركبات الجديدة والمستعملة بالجملة والتجزئة.

القطاع الفرعي من المستوى الأول

تجارة التجزئة:



السلع المعمرة: تجارة التجزئة التي ترتكز بيع السلع المعمرة، مثلًا: الأثاث والإلكترونيات والأجهزة والأدوات والمعدات الرياضية والمجوهرات.

القطاع الفرعي من المستوى الأول

السلع الاستهلاكية: تجارة التجزئة التي ترتكز على بيع المواد اللينة، مثلًا: الأقمشة والمنسوجات، بما في ذلك الملابس والأحذية وأدوات الرعاية الشخصية.

المواد الغذائية والبقالة: تجارة التجزئة للمنتجات الاستهلاكية، مثلًا: الأطعمة والمشروبات الأساسية!

المصنوعات اليدوية: تجارة متخصصة تقدم منتجات فريدة مصنوعة يدوياً، مثلًا: الأعمال الفنية.

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

تجارة الجملة

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
تجارة الجملة ذات المركبات والدراجات النارية	تمثل في بيع السلع بكميات كبيرة إلى الشركات، ويتضمن ذلك وسطاء يشكلون حلقة الوصل بين المصنعين وتجار التجزئة.	تجارة بالجملة مقابل رسوم أو على أساس التعاقد.	
تجارة المواد الخام الزراعية والحيوانات الحية بالجملة.	بيع الأغذية والمشروبات والتبغ بالجملة.		
بيع السلع المنزلي بالجملة.			
بيع الآلات والمعدات والوازرم بالجملة.			
تجارة الجملة المتخصصة الأخرى (الوقود والخامات المعدنية ومعدات البناء والنفايات).	تجارة الجملة غير المتخصصة.		

بيع المركبات ذات المحركات بالجملة أو التجزئة

القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	أمثلة على الشركات
بيع المركبات ذات المحركات بالجملة أو التجزئة	تشمل كافة الأنشطة (باستثناء التصنيع والإيجار) المرتبطة بالمركبات والدراجات النارية، بما في ذلك المركبات الكهربائية والشاحنات بكافة أنواعه، مثلًا تجارة المركبات الجديدة والمستعملة بالجملة والتجزئة.	
بيع المركبات ذات المحركات	بيع المركبات ذات المحركات.	
بيع قطع غيار المركبات ذات المحركات وملحقاتها.	بيع وصيانة وإصلاح الدراجات النارية وقطع غيارها وملحقاتها.	
بيع وقود السيارات.	بيع وصيانة وإصلاح الدراجات النارية وقطع غيارها وملحقاتها.	
إصلاح وصيانة المركبات ذات المحركات.	محمد يوسف ناجي للسيارات	
	محمد يوسف ناجي للسيارات	

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

تجارة التجزئة

أمثلة على الشركات	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الأول
 <p>CHALHOUB GROUP SINCE 1955</p>	<p>تجارة التجزئة للمنتجات الإلكترونية والأجهزة الكهربائية، مثلًا: أجهزة المعلومات والاتصالات والأدوات التقنية وما إلى ذلك.</p>	<p>تجارة التجزئة التي ترتكز ببيع السلع المعقّرة، مثلًا: الأثاث والإلكترونيات والأجهزة والأدوات والمعدات الرياضية والمجوهرات.</p>	السلع المعقّرة
 <p>اللakan dukan</p>	<p>تجارة التجزئة لمنتجات منزليّة أخرى، مثلًا: أدوات الديكور والأثاث وما إلى ذلك.</p>		
 <p>بن داود DAWOOD</p>	<p>تجارة التجزئة لأدوات تحسين المنازل، مثلًا: مواد وأدوات البناء وما إلى ذلك.</p>		
 <p>اسواق التميمي tamimi markets</p>	<p>تجارة التجزئة للمجوهرات والإكسسوارات.</p>		
 <p>CENOMI سينومي</p>	<p>تجارة التجزئة للمعدات الرياضية، مثلًا: ألات المشي ومعدات رفع الأثقال وغيرها.</p>		
 <p>الدنوب Danube</p>	<p>تجارة التجزئة لمنتجات الطاقة المتعددة، مثلًا: الألواح الشمسية.</p>		
 <p>amazon</p>	<p>بيع الكتب بالتجزئة.</p>		
 <p>noon</p>	<p>تجارة التجزئة للمنتجات الترفيهية، مثلًا: الألعاب ومنصاتها والفنون والمواد الحرفيّة وما إلى ذلك.</p>		
 <p>السسيف</p>	<p>تجارة التجزئة لمستحضرات التجميل، مثلًا: المكياج ومنتجات الشعر وما إلى ذلك.</p>		
 <p>مكتبة جرير JARIR BOOKSTORE not just a bookstore</p>	<p>تجارة التجزئة للأقمشة، مثلًا: الملابس والأزياء والمنتجات الفاخرة والأحذية وغيرها.</p>		
 <p>مجموعة الشياع ALSHAYA GROUP</p>	<p>تجارة التجزئة للملابس المستدامة</p>	<p>تجارة التجزئة للمنتجات الاستهلاكية، مثلًا: الأطعمة والمشروبات الأساسية!</p>	المواد الغذائية والبقالة
 <p>العربي Othaim منكم ومويكم</p>	<p>تجارة التجزئة للأغذية العضوية؟؟</p>		المصنوعات اليدوية
 <p>KAAFMEEM</p>	<p>تجارة التجزئة لمنتجات الحيوانات الأليفة (مثلًا: أغذية الحيوانات الأليفة ومستلزماتها)</p>	<p>تجارة متخصصة تقدم منتجات فريدة مصنوعة يدوياً، مثلًا: الأعمال الفنية.</p>	
	<p>تجارة التجزئة للمنتجات الثقافية والترفيهية المصنوعة يدوياً.</p>		
	<p>تجارة التجزئة للسلع المستدامة والصديقة للبيئة المصنوعة يدوياً.</p>		



الاتجاهات السائدة في القطاع وأثرها في المهارات المطلوبة

01

الاتجاهات العالمية

02

الاتجاهات المحلية والأولويات الاستراتيجية

03

الاتجاهات المتعلقة بالقوى العاملة

فيما يخص الاتجاهات السائدة التي تشهدها القوى العاملة، زُصَّت العديد من التغيرات، والأنماط، والتحولات البارزة في عوامل من بينها ضرورة صقل مهارات القوى العاملة وتعليمها مهارات جديدة وزيادة الطلب على المهارات الفنية وجاذبية الوظائف وأتمتة مهام القوى العاملة.

بخصوص تحولات القطاع المحلية والضرورات الاستراتيجية، ثمة تطورات وتحولات كبيرة تشهدها المملكة على وجه التحديد، بما في ذلك المبادرات المتفوقة مع الأولويات الوطنية والاستراتيجيات الوطنية الشاملة (مثل برنامج التحول الوطني في إطار رؤية السعودية 2030، وبرنامج جودة الحياة ومبادرة تطوير قطاع تجارة التجزئة وغيرها) والاستثمارات الكبيرة. بالإضافة إلى ذلك، تؤدي المبادرات الخاصة والمؤسسية دوراً رئيسياً في تشكيل المشهد العام للقطاع.

في إطار الاتجاهات العالمية، نلاحظ وجودة عدة تطورات واتجاهات وأنماط بازرة على الصعيد العالمي في قطاع تجارة الجملة والتجزئة مثل التطور التقني والتغيرات في تفضيلات العملاء وفي التجارة وسلسلة الإمداد، والاستدامة.

01 | الاتجاهات العالمية

يشهد قطاع تجارة الجملة والتجزئة تحولات سريعة على مستوى العالم متأثراً بالعديد من التطورات في أربعة محاور رئيسية: (1) التطور التقني (2) التغيرات في تفضيلات العملاء (3) التغيرات في التجارة وسلسلة الإمداد و(4) الاستدامة.

التطور التقني

في إطار الممكنات التقنية، تبرز 7 توجهات تقنية رئيسية في المجالات الآتية: الابتكار في سلسلة الإمداد والخدمات اللوجستية، والذكاء الاصطناعي/التعلم الآلي وتجربة التسوق، وإنترنت الأشياء، وزيادة استخدام تقنيات العرض البصري/ الواقع المعزز، واستخدام الروبوتات لإنجاز الطلبات الواردة في التجارة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، وتقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين)، وتسهم جميعها في إحداث تغير جذري على مستوى قطاع تجارة الجملة والتجزئة والقوى العاملة.

إنترنت الأشياء



تمكن حلول إنترنت الأشياء، مثل **الرفوف الذكية** والطلب بواسطة الصوت والدفع الذاتي، من تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتسهم هذه التقنيات في زيادة مستوى راحة المتسوقين وتحسين إنتاجية شركات البيع بالتجزئة.

الذكاء الاصطناعي/التعلم الآلي وتجربة التسوق



تسهم تقنية الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في إعادة صياغة مفهوم التسوق من خلال استخدام **نظم التعرف على الصوت والتعلم الآلي** وال**الתוכنوميات المخصصة** حسب الاحتياجات، وتستفيد الشركات من الذكاء الاصطناعي في تتصميم العروض الترويجية واستراتيجيات التسويق والتنبؤ بسلوك المشترين وإعداد تجارب مخصصة حسب احتياجات العملاء.

الابتكار في سلسلة الإمداد والخدمات اللوجستية



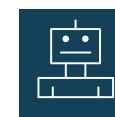
تبرز تقنيات مثل المركبات ذاتية القيادة، والطائرات المسيرة، وروبوتات توصيل الطلبات، والمراكز الصغيرة لإنجاز طلبات التجارة الإلكترونية لتحدث نقلة تحولية على صعيد الخدمات اللوجستية، كما تستند شركات البيع بالتجزئة روبوتات تتابع المخزون وروبوتات الدردشة ونظم التوصيل المتقدمة لتحسين العمليات التشغيلية وتعزيز الكفاءة وزيادة مستوى رضا العملاء.

التجارة الإلكترونية



يساعد التحول الذي تشهده التجارة الإلكترونية على زيادة سلاسة تجارب التسوق وسهولتها، وذلك بفضل الحلول الرقمية، مثل **نظم الدفع الإلكتروني** و**تطبيقات الهاتف الجوال** والمتأجر المظلمة؛ إذ تمكن هذه الحلول المبتكرة من إنجاز الطلبات بكفاءة من خلال **الأسواق الرقمية** وتتيح للعملاء الراحة والوصول إلى المنتجات بسهولة تامة.

استخدام الروبوتات لإنجاز الطلبات الواردة في التجارة الإلكترونية



تسهل الروبوتات إنجاز الطلبات من خلال **أتمتة إجراءات الفرز واستلام الطلب والتعبئة والتغليف**، ومن الأمثلة على ذلك مراكز أمازون الروبوتية لإنجاز الطلبات التي تستخدم الروبوتات لزيادة مستوى السرعة وتعزيز الدقة والكفاءة وتقليل الاعتماد على العمالة البشرية في تنفيذ المهام المتكررة.

زيادة استخدام تقنيات العرض البصري أو الواقع المعزز



تحدث تقنية الواقع المعزز نقلة نوعية في قطاع البيع بالتجزئة من خلال استخدام أدوات تجربة المنتجات افتراضياً وعرضها بصورة تفاعلية، وتستخدم شركات البيع بالتجزئة **تطبيقات وأجهزة الهاتف الجوال** المدعومة بتقنية الواقع المعزز ل توفير تجارب تسوق تفاعلية تجمع بين التفاعلات المادية وال الرقمية.

تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين)



أصبحت تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين) **ممكنة** رئيسياً ل**تعزيز الشفافية والأمان** في العمليات اليومية، وتسهم تقنية البلوك تشين في زيادة مستويات الثقة والكفاءة لدى الشركات من خلال تبسيط إجراءات سلسلة الإمداد وزيادة الكفاءة والأمان في المعاملات.

التغيرات في تفضيلات العملاء

في ظل التغير الكبير في تفضيلات العملاء، تجلّى أهمية التركيز على التجارب المخصصة حسب الاحتياجات ورحلات التسويق السلسة واستراتيجيات التفاعل المبتكرة. وتبّرر **7 تغيرات في تفضيلات العملاء**، وهي: التصميم بحسب احتياجات العملاء، والبيع عبر قنوات متعددة والترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي والخبرات المتخصصة وراحة المستهلكين وإعادة بيع السلع المستعملة بالتجزئة والشمول الثقافي وإعادة صياغة العمليات التشفيلية في قطاعات البيع بالجملة والتجزئة، إلى جانب التركيز على تعزيز الطلب على المهارات المتخصصة.

الترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي



أنا تحت منصات التواصل الاجتماعي فرصةً جديدة للشركات للتواصل مع العملاء، وتعزيز الوعي حول علامتها التجارية وتوفير تجربة ممتعة وجذابة للتسوق وتعمل الشركات على تعزيز التفاعل مع العملاء وزيادة ولائهم من خلال الحملات الإعلانية الموجهة، والتسويق عبر المؤثرين وتطوير المنصات التفاعلية.

البيع عبر قنوات متعددة



يتوقع العملاء حالياً الحصول على تجربة تسويق سلسة عبر مختلف المنصات، في حين يحافظ تجار التجزئة والجملة على إمكانية الوصول الموحد من خلال المتاجر الإلكترونية ومنفذ البيع المادي وتطبيقات الهاتف الجوال، بما يمكن العملاء من شراء المنتجات بأي وسيلة تناسبهم.

التصميم بحسب احتياجات العملاء



تستخدم الشركات تحليلات البيانات لتكوين فهم عميق حول سلوك العملاء وتفضيلاتهم، فمثلاً، تجري الشركات تحليلات لأنماط الشراء لتقديم منتجات وخدمات مخصصة حسب الاحتياجات ومجموعة عروضها وفق الاحتياجات الفردية لكل عميل.

إعادة بيع السلع المستعملة بالتجزئة



تحقق إعادة بيع السلع المستعملة بالتجزئة انتشاراً واسعاً بين الأجيال الشابة نظراً لتكلفتها المعقولة وسهولة الوصول إلى السلع الفاخرة النادرة، وتدعم المنصات الإلكترونية والمادية هذا الاتجاه، بما يسهل على المستهلكين إيجاد منتجات فاخرة ومتخصصة بأسعار معقولة.

راحة المستهلكين



إن انتشار خدمات مثل التسويق الإلكتروني وتوصيل الطلبات إلى المنازل والشراء عبر الإنترنت واستلام الطلبات في المتاجر يظهر سعي العملاء إلى زيادة مستويات السهولة والكافأة. وقد دفع ذلك شركات البيع بالتجزئة إلى اعتماد استراتيجيات مخصصة لتعزيز تجربة التسويق وجعلها أكثر راحة وسلامةً، لمواكبة نمط الحياة العصري وال سريع لدى العملاء.

الخبرات المتخصصة



يشهد مجال البيع بالجملة والتجزئة نشاطاً متزايداً للخبراء المتخصصين الذين يقدمون استشارات متخصصة وخدمات معززة ويعملون على تحسين أداء المبيعات ودعم الشركات في التكيف مع الاتجاهات السائدة في السوق وتلبية توقعات العملاء.

الشمول الثقافي



تركز شركات البيع بالتجزئة على تقدير الثقافات والتقاليд المتنوعة؛ إذ تتمكن الشركات من خلال تبني الشمول الثقافي من تعزيز وصولها إلى أسواق جديدة وتحسين الانطباعات حول علامتها التجارية والتواصل مع قاعدة أكبر من الجمهور.

اتجاهات العالمية

التغيرات في التجارة وسلسلة الإمداد

تشكل التغيرات في التجارة وسلسلة الإمداد محور تركيز رئيسي للشركات، بما يسلط الضوء على أهمية القدرة على التكيف والكفاءة والاستدامة. وفي ظل انتشار الاتجاهات المحورية، مثل زيادة قاعدة العملاء العالمية وتعزيز قدرة سلسلة الإمداد على التكيف واعتماد ممارسات الخدمات اللوجستية العكسية والاستدامة، تركز الشركات على الابتكار لتلبية احتياجات العملاء والحد من الآثار البيئي وضمان سلامة عملياتها التشغيلية.

الخدمات اللوجستية العكسية والاستدامة



تزداد وتيرة التركيز على الاستدامة وإيلاء اهتمام خاص للخدمات اللوجستية العكسية لمعالجة مرجعات المنتجات بكفاءة وفعالية، ويشمل ذلك اعتماد ممارسات تقليل النفايات وتلقييد حلول مستدامة في تغليف المنتجات ونقلها للحد من الآثار البيئي.

قدرة سلسلة الإمداد على التكيف



في المرحلة اللاحقة لجائحة كورونا، بدأت سلسلة الإمداد تشهد إعادة هيكلة شاملة لضمان استمرارية الأعمال، وأصبحت الشركات تضع تقييم المخاطر وتتوسيع الموردين والخطيط لحالات الطوارئ على رأس أولوياتها من أجل الحد من تعطل الأعمال والحفاظ على كفاءة العمليات التجارية وسلامتها.

قاعدة العملاء العالمية



تعزز الشركات حضورها على الساحة الدولية من خلال اعتماد نظم الدفع الدولية والاتصالات متعددة اللغات والقدرة على مواكبة التنوع الثقافي للدخول إلى مختلف الأسواق وضمان فعالية تلبية احتياجات المستهلكين عالمياً.

الاستدامة

تعد الاستدامة ركيزة أساسية لاستراتيجيات الأعمال، إذ تركز الشركات على ممارسات تعزز إمكانية التتبع أو الشفافية حول الإمدادات وقابلية تدوير المنتجات والخيارات الصديقة للبيئة والمواد البديلة واعتماد إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحكمة الشركات.

قابلية تدوير المنتجات



تعتمد شركات تجارة الجملة والتجزئة على ممارسات تدوير المنتجات، مثل إعادة الاستخدام وإعادة التدوير وإعادة توظيف المنتجات. وتمكن هذه المبادرات من تقليل النفايات وتعزيز المسؤولية البيئية، بما يتواهم مع متطلبات المستهلكين المتعلقة بالاستدامة.

إمكانية التتبع أو الشفافية حول الإمدادات



حظيت إمكانية التتبع أو الشفافية حول الإمدادات بأولوية قصوى مع تبني الشركات لنظم متطرفة للتتبّع المنتجات وزيادة مستوى الشفافية، وتؤدي هذه الجهود إلى تحسين سلامة العمليات التشغيلية فضلاً عن جذب المستهلكين المهتمين بالممارسات المسئولة الاجتماعية.

اعتماد إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحكمة الشركات



تعزز الشركات كفاءتها التشغيلية وتحسن سبل جاذبيتها لاصحاب المصلحة، بما يشمل المستثمرين والعملاء، وذلك باعتماد إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحكمة الشركات، فمثلاً، تظهر مبادرات كتوفير المنتجات الصديقة للبيئة وبرامج إعادة تدوير ملابس الأزياء، مدى التزام القطاع بمارسات الاستدامة.

الخيارات الصديقة للبيئة والمواد البديلة



تؤدي جهود تعزيز انتشار الخيارات الصديقة للبيئة، بما يشمل المنتجات البيئية والمواد البديلة، إلى إعادة رسم ملامح منظومة البيع بالتجزئة والجملة، وذلك نظراً لسعى الشركات إلى تلبية طلبات المستهلكين للمنتجات التي تراعي المعايير الأخلاقية والبيئية.

الاتجاهات المحلية والأولويات الاستراتيجية 02

تشهد المملكة تطورات وتحولات كبيرة في القطاع المحلي بفضل المبادرات المتواقة مع الأولويات والاستراتيجيات الوطنية ومساهمة المبادرات الخاصة وال المؤسسية في تشكيل معالم القطاع.



أطلقت المملكة العديد من البرامج في إطار رؤية السعودية 2030، وتحمّل جميعها حول تعزيز قطاع تجارة الجملة والتجزئة، بما يشمل تطوير وتحول القطاع في المنطقة. وتشمل برامج التحول في رؤية السعودية 2030 البرنامجين الآتيين:

- **برنامج التحول الوطني** الذي يركز على تنمية قطاع التجزئة من خلال اعتماد الحلول المتقدمة وتعزيز التجارة الإلكترونية وتطوير قدرات القوى العاملة الوطنية لتصبح قادرةً على شغل الوظائف الشاغرة في القطاع، إلى جانب دعم الشركات الناشئة ورواد الأعمال في قطاع التجزئة.
- **برنامج جودة الحياة** الذي يهدف إلى الارتقاء بجودة الحياة في المملكة من خلال توسيع نطاق خيارات البيع بالتجزئة والتسليمة والترفيه وتوفير تجربة فريدة للتسوق من خلال جذب أفضل العلامات التجارية العالمية إلى المملكة.



بالإضافة إلى رؤية السعودية 2030 وبرنامجهما الاستراتيجي، ثمة استراتيجيات وطنية تركز على تطوير قطاع تجارة الجملة والتجزئة. وفي ما يلي، الاستراتيجيات والمبادرات الوطنية لتطوير القطاع:

- **استراتيجية الاستثمار الأجنبي المباشر** التي تركز على جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى قطاع التجزئة؛ فقد تم إصدار ما يزيد على 3.3 ألف رخصة للمستثمرين الأجانب في عام 2021، ما يعني زيادةً بنسبة 348% مقارنةً بعام 2020 حيث مثل قطاع تجارة التجزئة 44% من الاستثمارات الواردة في النصف الأول من عام 2021.
- **مبادرة تطوير قطاع التجزئة** التي تُعنى بتنفيذ مبادرات تستهدف تعزيز قطاع التجزئة من خلال التحول الرقمي والاتساع ونماذج العمل المبتكرة ورفع كفاءة رواد الأعمال ومعالجة مشكلات التوريد والاستيراد لمتاجر التجزئة وتطوير سلاسل الإمداد في القطاع.
- **شركة هيونداي موتور وكيا** تتعاونان مع مؤسسة مسك لتعزيز قيادة الشباب في المملكة العربية السعودية؛ إذ يوفر برنامج التدريب التابع لمسك للشباب السعودي فرصاً تعليمية دولية ويمكّنهم من الاطلاع على أحدث التقنيات لدى هيونداي وكيا والوصول إلى الخبرات العالمية.
- **تسثمر هيئة الأزياء السعودية** في برامج تعليمية وفرص إرشاد ومبادرات، مثل برنامج "100 علامة سعودية" لتزويد المصممين السعوديين الناشئين بالمهارات الأساسية وتعزيز المواهب المحلية وتعزيز الحضور العالمي للعلامات التجارية المحلية، مما يدفع بالنمو الاقتصادي والثقافي.
- **من المتوقع أن تتضاعف مساحة متاجر التجزئة في الرياض بحلول عام 2030** في ضوء إقامة أكثر من 20 مشروع تجزئة جديد، مما يعزز مساحة المولات للفرد لتلبية المعايير الإقليمية وتقديم تجربة تسوق عالمية المستوى.



- استكمالاً للجهود التي يبذلها القطاع العام، يطلق القطاع الخاص العديد من المشاريع التنموية ويسثمر فيها؛ فقد عزّزت شركة أمازون حضورها في المملكة من خلال الاستثمار في المخازن وخدمات التوصيل والاستحواذ على منصة التجارة الإلكترونية (Souq.com).
- وتشارك العلامات التجارية للأزياء في **فعاليات اجتماعية متميزة** بهدف تعزيز تفاعل العملاء، وزيادة وعيهم بالعلامة التجارية، فقد أطلقت شركة بن داود القابضة فرعاً تابعاً لها في مجال حلول التقنيات الحديثة وتجارة التجزئة من أجل الاستفادة من الفرص الاستثمارية في قطاع الحلول التقنية والاستحواذ على شركات قائمة تمكّنها من تحقيق أهدافها طويلة الأجل. كما تقدم أكاديمية عبدالله العثيم برامج مجانية للتدريب والتطوير من خلال ورش العمل والتدريب الميداني وغير ذلك.

- **شهدت مساحات البيع بالتجزئة تزايداً ملحوظاً في المملكة؛ إذ يضم مشروع إسكان الرياض 3.4 ملايين متر مربع من إجمالي مساحات البيع بالتجزئة القابلة للتأجير***، ويضم مشروع إسكان جدة 1.9 ملايين متر مربع من إجمالي مساحات البيع بالتجزئة القابلة للتأجير.

33 الاتجاهات المتعلقة بالقوى العاملة

ثمة تحولات بارزة تخص الاتجاهات المتعلقة بالقوى العاملة، وتشمل عدة عوامل من بينها: ضرورة صقل مهارات القوى العاملة وتعليمها مهارات جديدة، والطلب على المهارات الفنية، وجاذبية الوظائف، وأتمتة مهام القوى العاملة.

ضرورة صقل مهارات القوى العاملة وتعليمها مهارات جديدة

نظرًا لاستمرار ارتفاع الطلب على القوى العاملة الماهرة، ازدادت الصعوبات التي تواجه المنشآت في استيفاء تلك المتطلبات من خلال التوظيف الخارجي فقط. وقد ركزت الشركات على صقل مهارات القوى العاملة الحالية وإعادة تدريبيها لسد الفجوة المتزايدة في المهارات، والمواكبة التنافسية الشديدة في سوق العمل. وفي ظل تحول توجه المؤسسات من استقطاب المواهب إلى إعداد المواهب وتنميتها، أصبحت توجه جهودها الحالية نحو معالجة النقص في المهارات الأساسية وتحسين معدلات استبقاء الموظفين من خلال وضع خطط واضحة للتطوير المهني. وفي هذا السياق، تعمل شركات البيع بالتجزئة السعودية على إعداد كوادرها لتولي أدوار ومسؤوليات جديدة من خلال توفير التدريبات المنهجية وبرامج التطوير والمؤسسات ذات الصلة، مثل أكاديمية سينومي لتطوير الكفاءات وأكاديمية الشايع للتجزئة.

الطلب على المهارات الفنية

أدت الأهمية المتزايدة للقنوات الرقمية في قطاع البيع بالتجزئة إلى ارتفاع مستويات الطلب على الموظفين ذوي المهارات العالية المتخصصة في التسويق الرقمي وتحليل البيانات والتجارة الإلكترونية، ويجسد هذا الطلب التغيرات المستمرة في سلوك المستهلكين وتوجههم نحو التسوق الإلكتروني. ولسد تلك الفجوة، أطلقت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برنامجاً تدريبياً متخصصاً بالشراكة مع عملاقة التقنية العالمية «SAP Global» بهدف صقل المواهب والخبرات الرقمية في قطاعي تجارة الجملة والتجزئة وغيرها من القطاعات بالمملكة، وذلك تماشياً مع أهداف رؤية السعودية 2030 لتنمية الاقتصاد الرقمي واعتماد التقنيات.



القوى العاملة

جاذبية الوظائف

لم تكن وظائف قطاع تجارة الجملة والتجزئة من ضمن الوظائف الجاذبة للقوى العاملة الماهرة، ولكن مع ذلك، يشهد القطاع تغيراً ملحوظاً مع تركيز الشركات على تعزيز جاذبية الوظائف من خلال توفير فرص التعلم والتطوير المهني. كما دعمت المملكة هذا التحول من خلال زيادة الحد الأدنى للأجور للعاملين السعوديين وتطبيق نظام حماية الأجر الذي يعزز الأمان الوظيفي والعدالة في دفع الرواتب. علاوة على ذلك، تسهم هذه التغيرات في تحسين مكانة قطاع تجارة الجملة والتجزئة وجعله خياراً مهنياً جذاباً للمهنيين المهرة.

أتمتة مهام القوى العاملة

في ظل التطور التقني الذي يشهده قطاع التجزئة الفرعية، أصبحت الشركات تعتمد على أتمتة المهام بهدف تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل عدد الموظفين، وقد أسهمت الحلول المتنوعة التي تشمل نظم الدفع الذاتي وروبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تحول أسلوب العمل المعتمدة لدى الشركات، فمثلاً، تطبق سلاسل السوبرماركت السعودية مثل باندا والدانوب، نظم الدفع الذاتي، بما يمكنها من تسريع المعاملات وزيادة ملائتها وتقليل الحاجة إلى عامل الكاشير. كما تسعى العديد من متاجر التجزئة للاعتماد على روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي بدلاً من ممثلي خدمة العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وتحسين تجارب العملاء.

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع

التطور التقني

الابتكار في سلسلة الإمداد والخدمات اللوجستية:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- تطبيق تقنيات الروبوتات والأتمتة.
- مراقبة المخزون.
- التعاون بين الإنسان والروبوتات.

الذكاء الاصطناعي / التعلم الآلي وتجربة التسوق:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.
- هندسة البيانات وتحليلات البيانات الضخمة.
- حوكمة البيانات.

إنترنت الأشياء:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- إدارة إنترنت الأشياء.
- تحليلات البيانات.
- الأمان السيبراني.

زيادة استخدام تقنيات العرض البصري / الواقع المعزز:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- تطبيقات الواقع المعزز/الافتراضي.
- تصميم تجربة المستخدمين.
- استكشاف ومعالجة المشاكل.

استخدام الروبوتات لإنجاز الطلبات الواردة في التجارة الإلكترونية:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- البرمجة.
- تطبيق تقنيات الروبوتات والأتمتة.
- إدارة المخاطر.

التجارة الإلكترونية:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- التسويق الرقمي وتحسين محركات البحث.
- تحليل وإدارة البيانات.
- الأمان السيبراني.

تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين):

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين).
- التشفير.
- إدارة المخاطر.

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع

↗ التغيرات في تفضيلات العملاء

التصميم بحسب احتياجات العملاء:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- التميز في خدمة العملاء.
- صياغة استراتيجيات استبقاء، وفاء العملاء.
- تحليل سلوكيات العملاء.

البيع عبر قنوات متعددة:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- البيانات المتعددة للقنوات.
- برمجيات إدارة العلاقات مع العملاء.
- المبيعات المتعددة للقنوات.

الترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- التسويق الرقمي.
- تحليل بيانات الأعمال.
- إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته.

الخبرات المتخصصة:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- المبيعات عن بعد.
- السرد القصصي.
- المعرفة الرقمية.

راحة المستهلكين:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- إدارة عمليات الشراء عبر الإنترنت واستلام الطلبات في المتاجر.
- إدارة توصيل الطلبات إلى المنازل.
- إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية.

إعادة بيع السلع المستعملة بالتجزئة:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- إصلاح السلع.
- مراقبة المخزون.
- تحليل الطلب.

الشمول الثقافي:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- التواصل بين الثقافات.
- الوعي بالتنوع.
- الكفاءة الثقافية.

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع

التغيرات في التجارة وسلسلة الإمداد

قاعدة العملاء العالمية:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- إدارة برامج التسويق الدولي.
- صياغة استراتيجيات دخول السوق.
- الامتثال لتشريعات التجارة الدولية.

قدرة سلسلة الإمداد على التكيف:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- إدارة مخاطر الأعمال.
- اختيار الموردين.
- تحليل العرض والطلب.

الخدمات اللوجستية العكسية والاستدامة:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- تحسين عملية تسليم الطلبات.
- معالجة المرتجعات وتسلیم الطلبات.
- إجراء العناية الواجبة تجاه الموردين وتقييمهم.

الاستدامة:

إمكانية التتبع أو الشفافية حول الإمدادات:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- تنفيذ السياسات ومراجعةها.
- التخطيط المستدام لدورة حياة المنتجات.
- اعتماد الشفافية في سلسلة الإمداد.

قابلية تدوير المنتجات:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- ترشيد الموارد وإدارة النفايات.
- الإدارة المستدامة لسلسلة الإمداد.
- استراتيجيات الاقتصاد الدائري.

الخيارات الصديقة للبيئة والمواد البديلة:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- التقنيات والممارسات الخضراء.
- تحليل الآثار البيئية.
- الإدارة المستدامة لسلسلة الإمداد.

إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحوكمة الشركات:

- تصميم الاستراتيجيات / العمليات وإدارة التغيير.
- تقييم مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحوكمة الشركات والحد منها.
- التخطيط الاستراتيجي والتكامل.
- الإلمام بممارسات الاستدامة.



04

سلالس القيمة والمجموعات الوظيفية ومساراتها الوظيفية في القطاع

يسعى تقرير إطار المهارات القطاعي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة إلى دعم وتطوير القوى العاملة في القطاع ومواءمتها مع التمومات الوطنية من خلال تحديد **المجموعات الوظيفية والمسارات الوظيفية للقطاع**. كما يقدم هذا التقرير رؤيةً منظمةً عن الفرص والمهارات المطلوبة في قطاع تجارة الجملة والتجزئة، وذلك من خلال تحديد القطاعات الفرعية وتعريف سلالس القيمة وتفصيل المجموعات الوظيفية في مختلف مراحل سلالس القيمة؛ وبناءً على ذلك تم إعداد هذا القسم ليمثل مصدراً يمكن أن يطلع عليه أي شخص مهتم بفهم مختلف الأدوار في القطاع وتحديد المهارات الرئيسية المطلوبة لدعم 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. وتنطلب **كل مجموعة وظيفية مجموعة متميزة من المهارات والمهام** لتنفيذ الوظائف الأساسية ضمن القطاع المعنى.

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

يقدم القسم التالي من التقرير تحليلًا شاملاً لسلسل القيمة في القطاع بشكل عام. يفضل هذا التحليل بدقة 20 مجموعة وظيفية في سلاسل القيمة للقطاعات الفرعية ضمن قطاع تجارة الجملة والتجزئة. ويسلط القسم، من خلال هذا التحليل التفصيلي، الضوء على كيفية إسهام المجموعات الوظيفية في الهيكل العام للقطاع وأدائه الوظيفي.

النطاق	النطاق	النطاق
 03	 02	 01
اللوائح والضوابط التجارية	تحليل المخاطر	تمويل التجارة
 06	 05	 04
التسويق والترويج	عمليات تجارة التجزئة	المشتريات والإمداد
 09	 08	 07
بيع المنتجات وتصميم المتاجر	تطوير الأعمال	المبيعات
 12	 11	 10
إدارة تجربة العملاء	تقييم الأسعار	القنوات المتعددة
 15	 14	 13
بنية نموذج الأعمال	الإدارة المالية	الامتثال لمعايير الصحة والسلامة
 18	 17	 16
الدعم التقني وتحليلات البيانات		الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية
	 20	 19

سلسلة قيمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة

تتألف سلسلة قيمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة من 6 عناصر رئيسية: (1) الشراء و(2) التخزين و(3) التخطيط و(4) البيع والتسويق و(5) التوزيع و(6) خدمة العملاء وما بعد البيع.

طلب وشراء كميات كبيرة من البضائع مباشرة من الشركات المصنعة (الجملة) أو من التجار (التجزئة).



إدارة البضائع وتتبعها في مراحل التخزين الكبيرة لتسهيل جمعها وإرسالها.



تقييم المنتجات التي ستُباع واستراتيجيات التسعير وإدارة هوامش الربح.



صياغة وتنفيذ استراتيجيات البيع للشركات (الجملة) أو المستهلكين النهائيين (التجزئة).



تنسيق حركة البضائع السائبة لضمان توفرها على رفوف المنتجات.



إدارة الاستفسارات والمرتجعات والشكاوى ودعم العملاء في مرحلة ما بعد البيع.



خدمة العملاء وما بعد البيع

سلسلة قيمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة



التعريف بمواصفات المجموعات الوظيفية

يتضمن إطار المهارات القطاعي تفصيلاً لمواصفات المجموعات الوظيفية مصحوباً بمحططات المسارات الوظيفية. وتعد هذه المواصفات دليلاً يساعد على مواءمة المجموعات الوظيفية مع المهارات المطلوبة لها في قطاع محدد، لضمان تطوير القوى العامة وتخطيط الاحتياجات ذات الصلة

يتضمن القسم التالي تفصيلاً لمواصفات المجموعات الوظيفية الـ20 في قطاع تجارة الجملة والتجزئة. وتحدد المواصفات بطريقة منتظمة عدداً من العناصر:

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

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

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

الأدوار الوظيفية الرئيسية

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

المهام والأنشطة الرئيسية

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

المهارات ذات الأولوية

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

الشهادات والترخيص ذات الصلة

تحديد التراخيص أو الشهادات الرئيسية المحددة ذات الصلة (قائمة 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 والتحديات الآلية.

أعد تقرير قاموس المهارات وقاعدة بيانات المهارات لقطاع تجارة الجملة والتجزئة ليكملأ هذا التقرير. ويقدم القاموس تعریفات مفصلة عن المهارات ذات الأولوية للقطاع على مختلف مستويات الكفاءة، بينما تمثل الأداة المعدة بصيغة (إكسل) قاعدة بيانات للمهارات الفنية وال通用 التي تم ربطها بالقطاعات الفرعية والمجموعات الوظيفية.

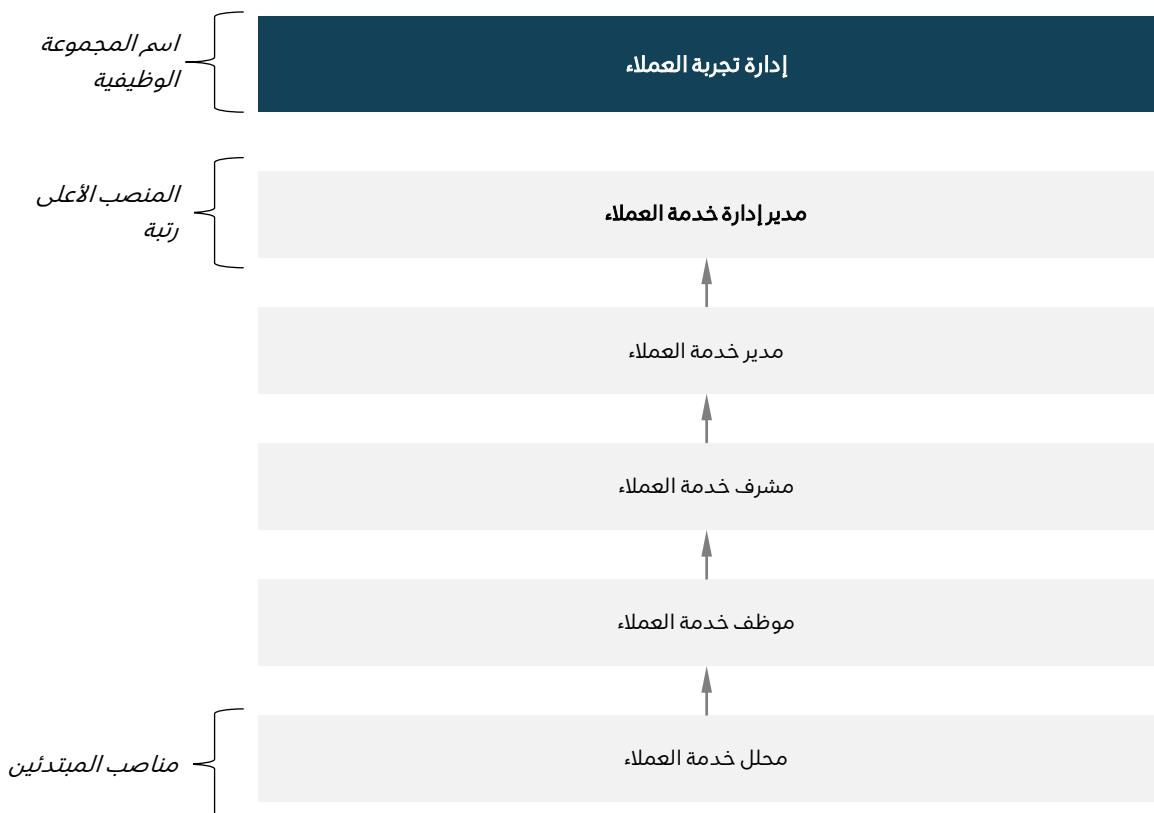
التعريف بمخططات المسارات الوظيفية

بناءً على الأدوار الرئيسية المحددة على مستوى المجموعات الوظيفية الـ20 في قطاع تجارة الجملة والتجزئة، تم إعداد 12 مساراً مهنياً يغطي نحو 120 دوراً وظيفياً. وقد ضممت المسارات لتحديد الأدوار الحالية والمستقبلية ضمن القطاع، مما يقدم رؤيةً واضحةً 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 اعتمدت هذا النهج لاستهداف الأدوار المطلوبة للقطاع، وبينما تغطي هذه المسارات الوظائف الفنية بشكل أساسي، إلا أنها لا تشمل الأدوار المساعدة الأخرى.

وتعتبر مخططات المسارات الوظيفية دليلاً ل أصحاب المصلحة في القطاع. وإلى جانب مواصفات المجموعات الوظيفية، توفر هذه المخططات أساساً قائمةً 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 المواجهة مع الطلب على المهارات في القطاع.

مثال توضيحي: المجموعة الوظيفية «إدارة تجربة العملاء»



تسهم أطر المهارات في مواهيم مهارات القوى العاملة مع احتياجات قطاع البيع بالجملة والتجزئة، مما يعزز الإنتاجية والجودة وكفاءة الخدمات، بالإضافة إلى دعم التطوير المهني للعاملين في القطاع وتزويدهم بالمهارات الازمة للتعامل مع التحولات الرقمية، مما يؤدي إلى تحسين القدرة التنافسية للقطاع واستدامتها....



وليد الحناكي
ممثل في قطاع تجارة الجملة والتجزئة



تم تحديد أكثر من 120 دوراً وظيفياً في المجموعات الوظيفية الموضحة

التدالو	6 أدوار وظيفية	03	النحو	8 أدوار وظيفية	02	الخطيط للطلب	4 أدوار وظيفية	01
اللوائح والضوابط التجارية	3 أدوار وظيفية	06	تحليل المخاطر	3 أدوار وظيفية	05	تمويل التجارة	9 أدوار وظيفية	04
التسويق والترويج	9 أدوار وظيفية	09	عمليات تجارة التجزئة	4 أدوار وظيفية	08	المشتريات والإمداد	9 أدوار وظيفية	07
بيع المنتجات وتصميم المتاجر	7 أدوار وظيفية	12	تطوير الأعمال	4 أدوار وظيفية	11	المبيعات	5 أدوار وظيفية	10
ادارة تجربة العملاء	5 أدوار وظيفية	15	تقييم الأسعار	4 أدوار وظيفية	14	القنوات المتعددة	5 أدوار وظيفية	13
بنية نموذج الأعمال	10 أدوار وظيفية	18	الادارة المالية	7 أدوار وظيفية	17	الامتنال لمعايير الصحة والسلامة	8 أدوار وظيفية	16
الدعم التقني وتحليلات البيانات	11 أدوار وظيفية	20	الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية	7 أدوار وظيفية				

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(ا) التخطيط للطلب (2) إدارة سلسلة الإمداد والمخزون

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تتضمن المجموعات الوظيفية (التخطيط للطلب) وإدارة سلسلة الإمداد والمخزون) أدواتاً وظيفيةً متربطةً تسهم معاً في ضمان الوصول إلى مستويات المخزون المثلث. وعليه، **يُجمع** هاتان المجموعات الوظيفيتان نظراً لوجه التأثر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

ادارة سلسلة الإمداد والمخزون

تتمحور الأدوار الوظيفية في المجموعة الوظيفية (ادارة سلسلة الإمداد والمخزون) حول **تحسين حركة المنتجات من الموردين إلى العملاء**، مع التركيز على تسهيل الانتقال وتقليل التأخير إلى أدنى حد ممكن وضمان دقة مستويات المخزون.

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

- إدارة المخزون.
- تذليل العوائق في سلسلة الإمداد.
- تنفيذ عمليات التخزين والشراء.
- تنسيق الأنشطة اللوجستية.
- مراقبة المخزون.

التخطيط للطلب

تركز الأدوار الوظيفية في مجموعة (التخطيط للطلب) على **التنبؤ بالطلب المستقبلي للعملاء** لضمان مستويات المخزون المثلث وتحقيق مستهدفات المبيعات.

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

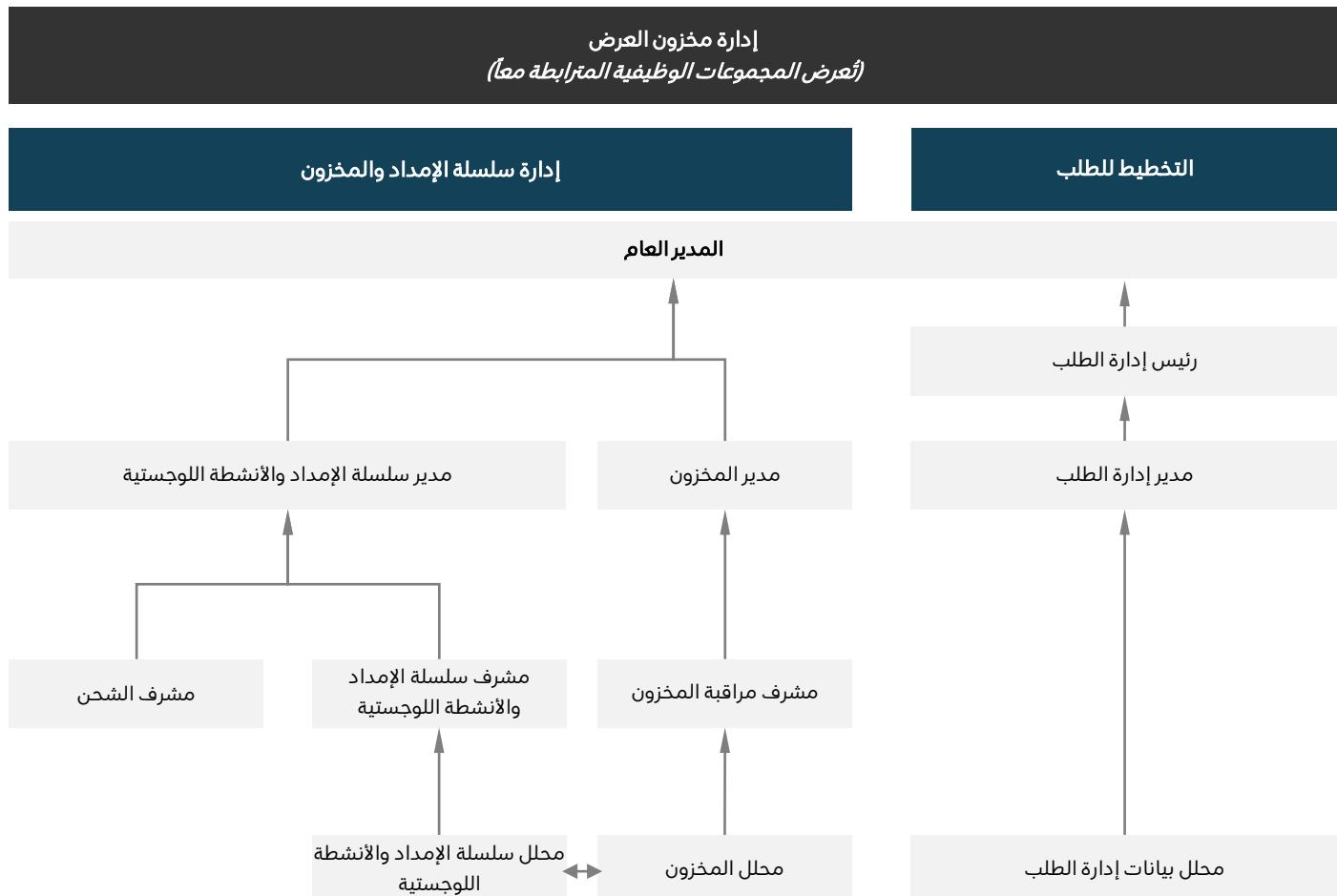
- إجراء تحليلات البيانات.
- تحديد اتجاهات وأنماط احتياجات العملاء.
- التنسيق مع الفرق المعنية بسلسلة الإمداد والأنشطة اللوجستية لضمان الوصول إلى مستويات المخزون المناسبة.
- متابعة التوقعات الخاصة بالطلب وتحديثها بانتظام.

تتضمن هذه المجموعة **8 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: مدير عام ومدير المخزون ومدير سلسلة الإمداد والأنشطة اللوجستية ومشرف مراقبة المخزون ومشرف سلسلة الإمداد والأنشطة اللوجستية ومشرف الشحن ومحلل المخزون ومحلل سلسلة الإمداد والأنشطة اللوجستية.

تتضمن هذه المجموعة **4 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: مدير عام ورئيس إدارة الطلب ومدير إدارة الطلب ومحلل بيانات إدارة الطلب.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(ا) التخطيط للطلب (2) إدارة سلسلة الإمداد والمخزون



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعات الوظيفية:
 ١٢٠ المديرون العامون والرؤساء، التنفيذيون، و١٣٤ مدربو التوريد والتوزيع ومن يرتبط بهم، و٤١٤ المحاسبون، و٣٣٣ الاختصاصيون المساعدون في المحاسبة، و٣٣٣ وكلاء التخليص والشحن.

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة، إذ يستلزم أداء المهام اليومية معرفةً شاملةً بسلسلة الإمداد والعمليات وإدارة المخزون، وتمثل المهارات الأساسية الالزمة لوظائف (التخطيط للطلب) في التخطيط لاستمرارية الأعمال وتحليل سلوك العملاء، وتحليل البيانات وغيرها من المهارات. أما المهارات الأساسية الالزمة لوظائف (إدارة سلسلة الإمداد والمخزون) فتتمثل في تجهيز شحنات البضائع وإرسالها واستلام شحنات البضائع وفحصها وغيرها من المهارات.

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

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(ا) التخطيط للطلب (2) إدارة سلسلة الإمداد والمخزون

المهارات ذات الأولوية: التخطيط للطلب

- تخطيط استمرارية الأعمال.
- تحليل سلوك العملاء.
- تحليلات البيانات.
- تحليل الطلب.
- تحليلات التسويق الرقمي.
- التحليل المالي.
- مراقبة المخزون.
- تخطيط القوى العاملة.
- إدارة عمليات تجارة التجزئة.

المهارات ذات الأولوية: إدارة سلسلة الإمداد والمخزون

- | | |
|------------------------------------|--|
| • مراقبة المخزون. | • تخطيط استمرارية الأعمال. |
| • إدارة المخزون. | • تجهيز شحنات البضائع وإرسالها. |
| • إدارة العمليات اللوجستية. | • استلام شحنات البضائع وفحصها. |
| • معالجة تسلیم الطلبات والمرتجعات. | • إدارة نظم تتبع شحنات البضائع. |
| • الإداره المستدامة لسلسل التوريد. | • إدارة عمليات الشراء عبر الإنترنت واستلام الطلبات في المتاجر. |
| • إدارة الموردين. | • تحليل العرض والطلب. |
| • إدارة المستودعات. | • إدارة وثائق الاستيراد والتصدير. |

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة في التنبؤ بالطلب وإدارة المخزون وسلسلة الإمداد. وترتدي أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها للعاملين في القطاع بالمملكة.

الشهادات: إدارة سلسلة الإمداد والمخزون

- شهادة أخصائي معتمد في إدارة الإنتاج والمخزون من جمعية إدارة سلسل الإمداد (APICS).
- شهادة محترف دولي في سلسل الإمداد من التحالف الدولي لتعليم سلسل الإمداد (ISCEA).
- شهادة مدير معتمد لسلسل الإمداد الدولية من جمعية إدارة سلسل الإمداد (APICS).
- شهادة محترف معتمد في سلسل الإمداد الدولية (CISCP) من المعهد الدولي لإدارة المشتريات وسلسل الإمداد (IPSCMI).

الشهادات: التخطيط للطلب

- شهادة أخصائي معتمد في إدارة الإنتاج والمخزون من جمعية إدارة سلسل الإمداد (APICS).
- شهادة تحليلات بيانات الأعمال من المعهد الدولي لتحليل الأعمال (IIBA).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(3) التداول (4) تمويل التجارة

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم مجموعتنا (التداول) و(تمويل التجارة) أدواراً وظيفية وثيقة الصلة وتسهم معاً في تسيير الأعمال المتعلقة بتجارة الجملة في القطاع وعلىه، **جُمِعَت هاتان المجموعتان الوظيفيتان نظراً لـوجه التأزُّر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.**

تمويل التجارة

تتضمن هذه المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بتسهيل المعاملات التجارية المحلية والدولية.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إصدار خطابات الاعتماد والضمادات والتأمين وائتمانات الصادرات.
- تقييم الجدارة الائتمانية.
- تنسيق الإجراءات الرسمية للمعاملات التجارية الدولية.
- التعاون مع المقرضين لتأمين التمويل وتوفير أدوات التمويل التجاري.
- مراقبة الالتزام باللوائح التجارية الدولية والامتثال للعقوبات ومتطلبات مكافحة غسل الأموال.

التداول

تتضمن هذه المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بشراء السلع والخدمات وبيعها بكميات كبيرة عادةً، وعلى المستوى الدولي غالباً.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

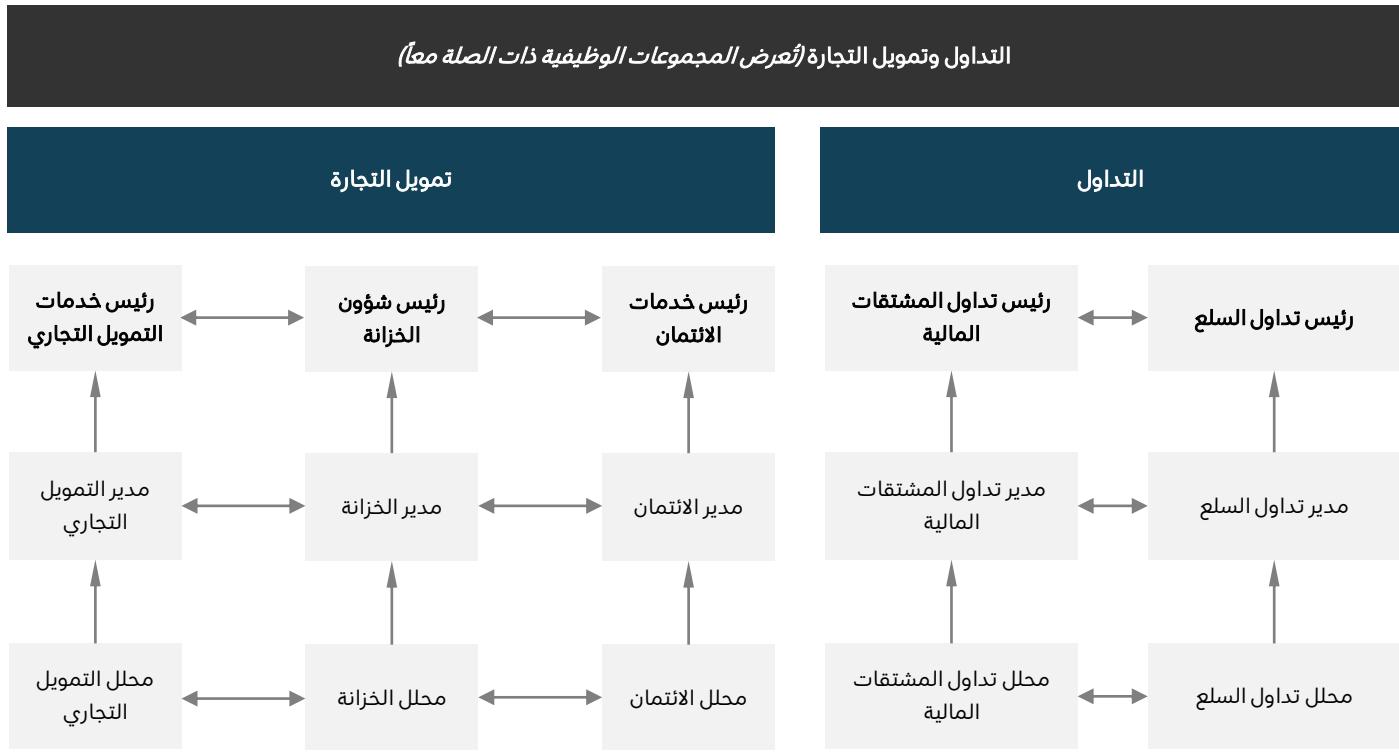
- متابعة اتجاهات السوق وأسعار السلع.
- تقييم أداء المنتجات.
- إدارة الإجراءات الرسمية للتجارة الدولية.
- التفاوض مع الموردين بشأن الاتفاقيات.
- تنظيم مستويات المخزون.

تتضمن هذه المجموعة 6 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: رئيس خدمات الائتمان ورئيس شؤون الخزانة ورئيس خدمات التمويل التجاري ومدير الائتمان ومدير الخزانة ومدير التمويل التجاري ومحلل الائتمان ومحلل الخزانة ومحلل التمويل التجاري.

تتضمن هذه المجموعة 6 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: رئيس تداول السلع ورئيس تداول المشتقات المالية ومدير تداول السلع ومدير تداول المشتقات المالية ومحلل تداول السلع ومحلل تداول المشتقات المالية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(3) التداول (4) تمويل التجارة



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعات الوظيفية:
1211 المديرون الماليون، و 2413 المحللون الماليون، و 3324 الوسطاء التجاريين.

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة في التداول والتحليل والتمويل. وتشمل المهارات الأساسية اللازمة لوظائف مجموعة (التداول): إدارة تداول المشتقات المالية والتخطيط المالي وإدارة الميزانية والامتثال لتشريعات التجارة الدولية وما شابه من المهارات. أما المهارات الأساسية اللازمة لوظائف (تمويل التجارة)، فتشمل: الإبلاغ عن التدفقات النقدية وتقدير الائتمان وإدارة مخاطر الائتمان وما شابه من المهارات.

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

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(3) التداول (4) تمويل التجارة

المهارات ذات الأولوية: التداول

- إدارة مخاطر تجارة التجزئة.
- إجراء العناية الواجبة تجاه الموردين وتقييمهم.
- تخطيط استمرارية الأعمال.
- التفاوض التجاري.
- إدارة علاقات العملاء.
- إدارة مخاطر الائتمان.
- تحليل الطلب.
- إدارة تداول المشتقات المالية.
- التخطيط المالي وإدارة الميزانية.
- الامتثال لتشريعات التجارة الدولية.
- تقييم المخاطر التنظيمية.

المهارات ذات الأولوية: تمويل التجارة

- إدارة التمويل التجاري.
- إدارة الخزينة.
- الإبلاغ عن التدفقات النقدية.
- تقييم الائتمان.
- إدارة مخاطر الائتمان.
- التنقيب في البيانات.
- إدارة وثائق الاستيراد والتصدير.
- الامتثال لتشريعات التجارة الدولية.
- إدارة المخاطر السوقية.
- إدارة شؤون أصحاب المصلحة.

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

تتطلب الأدوار الوظيفية لمجموعة (التداول) مهارات متخصصة في تداول البضائع والخدمات، بما في ذلك تداول السلع الأساسية والمشتقات المالية، في حين تتطلب الأدوار الوظيفية لمجموعة (تمويل التجارة) معرفةً أساسيةً بالتمويل والأدوات المالية. وترتدي أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها لهذه الأدوار الوظيفية بالمملكة.

الشهادات: تمويل التجارة

- شهادة في التمويل، والمحاسبة، والأعمال (CFAB) من معهد المحاسبين القانونيين في إنجلترا وويلز (ICAEW).
- شهادة في أنظمة ولوائح السوق المالية السعودية (مدون، الأصول) - (CME-4B) من الأكاديمية المالية.
- شهادة محلل الخدمات المصرفية التجارية والائتمان المعتمد من معهد المحللين الماليين ومعهد الاتحاد الإنجليزي.
- شهادة المحلل المالي المعتمد (CFA).
- شهادة محترف معتمد في التمويل التجاري (CTFP) من أكاديمية الغرفة التجارية.

الشهادات: التداول

- شهادة محترف الأعمال المعتمد في المبيعات (CBP™).
- محترف أعمال معتمد في المبيعات من الجمعية الدولية للتدريب على الأعمال (IBTA).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (5) تحليل المخاطر (6) اللوائح والضوابط التجارية

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم مجموعات (تحليل المخاطر) و(اللوائح والضوابط التجارية) أدواراً وظيفية وثيقة الصلة تسهم في تحديد المخاطر ووضع خطط للتخفيض من آثارها في القطاع. وعليه، **جُمعت هاتان المجموعتين** نظراً لوجه التأزف في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

اللوائح والضوابط التجارية

تضم هذه المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بضمان امتثال المؤسسات للأنظمة واللوائح المتعلقة بالتجارة والعمليات.

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

- متابعة التغيرات التنظيمية.
- ضمان الامتثال للوائح.
- إجراء عمليات التدقيق التجاري.
- إعداد الوثائق المرتبطة بالامتثال.
- تقديم المشورة حول التحديات التنظيمية.

تتضمن هذه المجموعة **3 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: رئيس شؤون اللوائح والضوابط التجارية ومدير شؤون اللوائح والضوابط التجارية ومحلل اللوائح والضوابط التجارية.

تحليل المخاطر

تضم هذه المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بتحديد وتقدير العوامل التي قد تؤثر سلباً في قدرة المؤسسات على تنفيذ عملياتها.

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

- دراسة اتجاهات السوق.
- تحديد المخاطر.
- تقييم أثر المخاطر.
- وضع استراتيجيات للتخفيض من حدة المخاطر.
- إعداد تقارير حول تحليل المخاطر.

تتضمن هذه المجموعة **3 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: رئيس إدارة المخاطر ومدير المخاطر ومحلل المخاطر.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(5) تحليل المخاطر (6) اللوائح والضوابط التجارية



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعات الوظيفية:
1213 مدير السياسات والتخطيط، و2421 محللو الإدارة والتنظيم، و2422 الافتراضيون في إدارة السياسات.

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة في إدارة المخاطر والامتثال للوائح التجارية، وتشمل المهارات الأساسية الازمة لوظائف (تحليل المخاطر): تخطيط استثمارية الأعمال وتقدير المخاطر والانتمان، وإدارة مخاطر الائتمان، في حين تتركز الأدوار في مجموعة (اللوائح والضوابط التجارية) على مهارات تتعلق بالامتثال لتشريعات التجارة الدولية وتحليل الشؤون المؤسسية وغيرها من المهارات.

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

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (5) تحليل المخاطر (6) اللوائح والضوابط التجارية

المهارات ذات الأولوية: تحليل المخاطر

- تقييم المخاطر التنظيمية.
- إدارة مخاطر تجارة التجزئة.
- إجراء العناية الواجبة تجاه الموردين وتقييمهم.
- تخطيط استمرارية الأعمال.
- تقييم الائتمان.
- إدارة مخاطر الائتمان.
- تحليلات البيانات.
- إدارة مخاطر الاحتياط.
- الضوابط الداخلية.
- إدارة المخاطر السوقية.
- الامتثال لسياسات المخاطر والحكومة.

المهارات ذات الأولوية: اللوائح والضوابط التجارية

- إدارة شؤون أصحاب المصلحة.
- حماية البيانات.
- إدارة مخاطر الاحتياط.
- الامتثال لتشريعات التجارة الدولية.
- إدارة المخاطر السوقية.
- تحليل الشؤون المؤسسية.
- الامتثال لسياسات المخاطر والحكومة.
- تقييم المخاطر التنظيمية.
- إدارة مخاطر تجارة التجزئة.

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا معرفةً متخصصة في **تحليل المخاطر وإدارتها واللوائح التجارية**. وترتُد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها لهذه الأدوار الوظيفية بالمملكة.

الشهادات: اللوائح والضوابط التجارية

- شهادة في العلاقات العامة من الجمعية الدولية للعلاقات العامة (IPRA).
- شهادة الالتزام المالي العالمي من المعهد المعتمد للأوراق المالية والاستثمار بالتعاون مع هيئة السوق المالية.

الشهادات: تحليل المخاطر

- شهادة محترف في تحليل الأعمال (PMI-PBA).
- شهادة محترف معتمد في استمرارية الأعمال من المعهد الدولي للتعافي من الكوارث (DRI).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(7) المشتريات والإمداد (8) عمليات تجارة التجزئة

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم مجموعتنا (المشتريات والإمداد) (عمليات تجارة التجزئة) أدواراً وظيفية وثيقة الصلة تسهم في تيسير إدارة الأنشطة اليومية في متاجر البيع بالتجزئة. وعليه، فممت هاتان المجموعتين الوظيفيتان نظراً لـوجه التأثر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

عمليات تجارة التجزئة

تضم هذه المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بالإشراف على الأنشطة اليومية لمنشآت البيع بالتجزئة لضمان كفاءة سير العمليات.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إدارة العمليات المتعلقة بالموظفين وأدائهم.
- تحسين تصميم المتجر لتعزيز الكفاءة في العمل وتحسين تجربة العملاء.
- مراقبة معدل دوران المخزون ومستوياته.
- تنفيذ استراتيجيات المبيعات.
- إعداد ميزانية المتجر.

تتضمن هذه المجموعة 4 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير إدارة عمليات تجارة التجزئة ومدير منطقة ومشير متجر وموظفو مبيعات في المتجر.

المشتريات والإمداد

تضم هذه المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بالبحث عن البضائع أو الخدمات أو الأعمال وشرائها من مصادر خارجية.

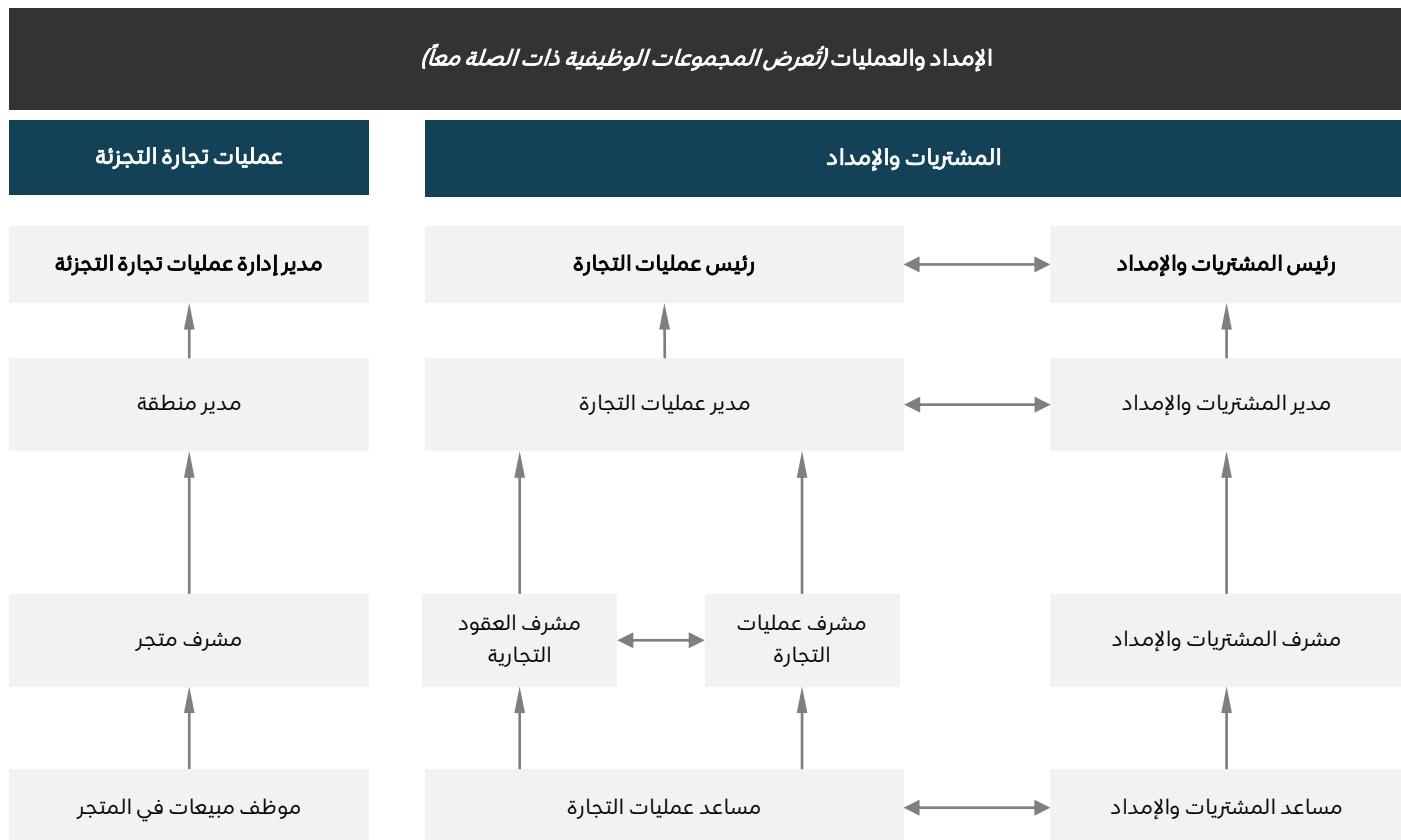
وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- تحديد الموردين المحتملين.
- التفاوض على الشروط والاتفاقيات.
- إدارة عقود الموردين.
- ضمان توريد المخزون أو المنتجات المطلوبة في الوقت المحدد.
- تنسيق الجوانب اللوجستية الخاصة بالتوريد.

تتضمن هذه المجموعة 9 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: رئيس المشتريات والإمداد ومدير المشتريات والإمداد ومشير المشتريات والإمداد ومساعد المشتريات والإمداد ورئيس عمليات التجارة ومسير عمليات التجارة ومشير عمليات التجارة ومساعد عمليات التجارة ومشير العقود التجارية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(7) المشتريات والإمداد (8) عمليات تجارة التجزئة



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعات الوظيفية:

1324 مدير التوريد والتوزيع ومن يرتبط بهم، 1420 مدير تجارة الجملة والتجزئة، و 243 الاختصاصيون في الإعلان والتسويق، و 52222 المشرفون على المتاجر، و 5223 مساعدو البائعين في المتاجر.

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية في مجموعة (المشتريات والإمداد) مهارات متخصصة في توفير المواد والمنتجات وشرائها وإدارة سلسلة الإمداد عموماً، وتمثل المهارات الأساسية الالزامية لهذه الوظائف في مراقبة المخزون ومعالجة تسلیم الطلبات والمرتجعات وإدارة المشتريات وغيرها من المهن. في حين تنطوي الأدوار الوظيفية في مجموعة عمليات تجارة التجزئة على الإدارة العامة لمتاجر التجزئة، وتتطلب مهارات من بينها تصميم تجربة العملاء داخل المتاجر وإدارة المخزون وتحليل اتجاهات السوق وغيرها من المهن.

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

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (7) المشتريات والإمداد (8) عمليات تجارة التجزئة

المهارات ذات الأولوية: المشتريات والإمداد

- إدارة مخاطر تجارة التجزئة.
- اختيار الموردين.
- إدارة الموردين.
- التفاوض التجاري.
- إدارة علاقات العملاء.
- إدارة عمليات التوصيل.
- التخطيط المالي وإدارة الميزانية.
- الامتثال لتشريعات التجارة الدولية.
- مراقبة المخزون.
- معالجة تسلیم الطلبات والمرجعات.
- إدارة المشتريات.

المهارات ذات الأولوية: عمليات تجارة التجزئة

- ابتكار تجربة التسوق في المتجر.
- إدارة المخزون.
- تحليل اتجاهات السوق.
- إدارة الحملات التسويقية.
- إدارة أجهزة نقاط البيع.
- إدارة حملات العلاقات العامة.
- استغلال المساحات في متاجر التجزئة.
- الإدارة المستدامة لسلسلة الإمداد.
- تطوير الفرص التجارية.
- بناء العلاقات التجارية.
- تنسيق أنشطة التسويق البصري.
- تحليل سلوكيات العملاء.
- التواصل مع العملاء.
- صياغة استراتيجيات استبقاء وولاء العملاء.
- تحليلات البيانات.
- إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية.

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

تتطلب الأدوار الوظيفية في مجموعة (المشتريات والإمداد) مهارات متخصصة في إدارة سلاسل الإمداد والمشتريات، في حين تتطلب الأدوار الوظيفية في مجموعة عمليات تجارة التجزئة مهارات متخصصة في إدارة المتاجر وخبرة في البيع. وترتدد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها لهذه الأدوار الوظيفية بالمملكة.

الشهادات: عمليات تجارة التجزئة

- شهادة محترف معتمد في تجربة العملاء (CCXP).
- شهادة محترف الأعمال المعتمد في المبيعات (CBPTM).

الشهادات: المشتريات والإمداد

- شهادة من معهد تشارتد للمشتريات والتوريد (CIPS).
- شهادة محترف مشتريات دولي معتمد (CIPP).
- شهادة مدير مشتريات دولي معتمد من الجمعية الدولية لإدارة العقود والتجارة (IACCM).
- شهادة محترف سلسلة التوريد الدولية المعتمد (CSCP) من المعهد الدولي لإدارة المشتريات وسلسلة التوريد (IPSCMI).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(٩) التسويق والترويج (١٠) المبيعات (١١) تطوير الأعمال

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

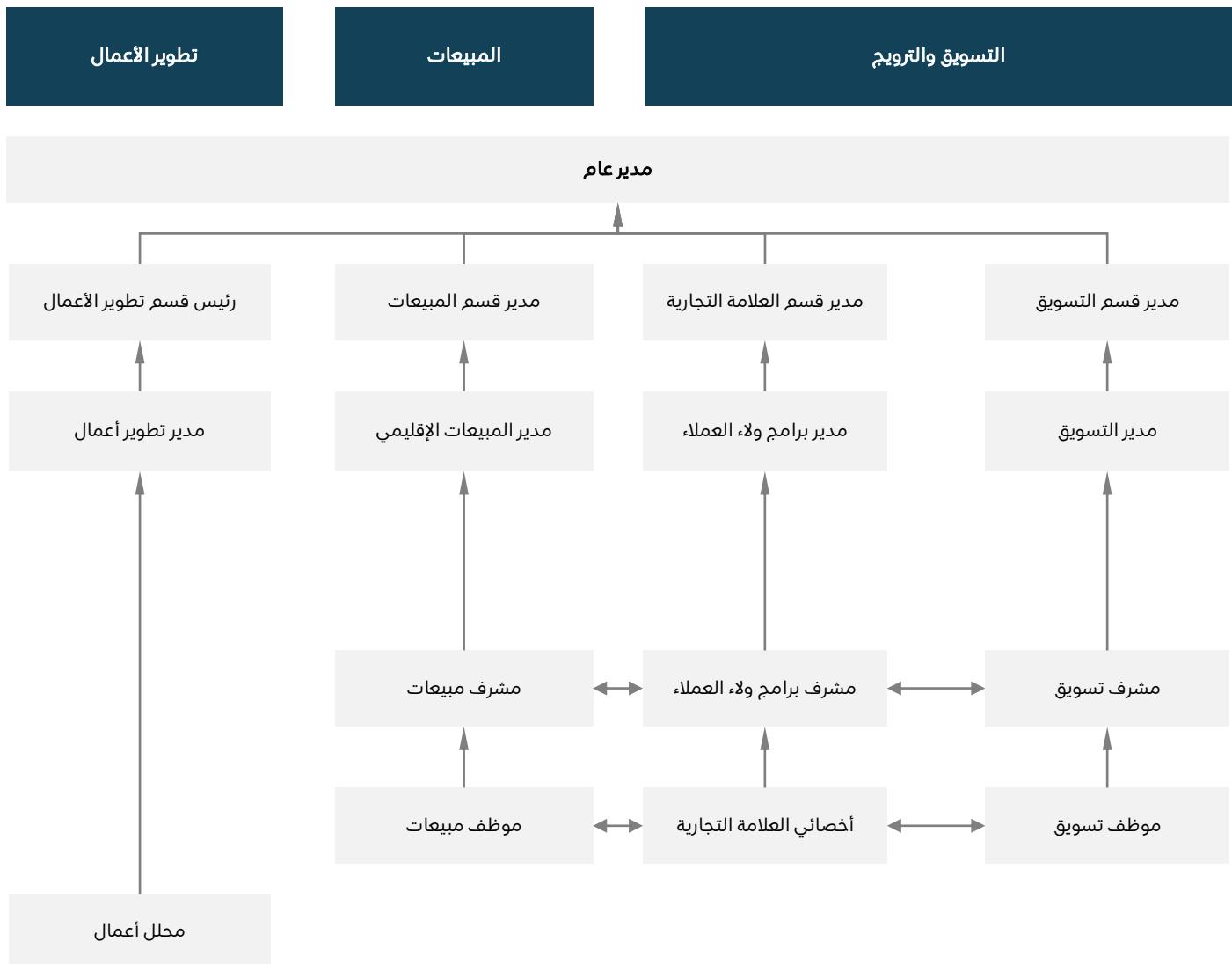
تضم كلاً من مجموعة (التسويق والترويج) ومجموعة (المبيعات) أدواراً وظيفية وثيقة الصلة تسهم في نمو الأعمال عموماً وتعزز مكانتها في المنظومة. وعليه، جمعت هذه المجموعات الوظيفية الثلاث نظراً لأوجه التأثر في ما بينها في مخطط مسار مهني واحد.

تطوير الأعمال	المبيعات	التسويق والترويج
<p>تضم المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بتحديد الفرص المتاحة للنمو طويل الأمد وإقناع الأطراف المعنية باستثمارها.</p> <p>وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجراء بحوث السوق. • المشاركة في التخطيط الاستراتيجي. • اكتشاف أسواق جديدة لزيادة المبيعات. • إقامة الشراكات. • التفاوض على الصفقات. 	<p>تضم المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بفهم تفضيلات العملاء وبيع المنتجات والخدمات.</p> <p>وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • استقطاب العملاء المحتملين. • التفاوض وإبرام الصفقات. • إدارة العلاقات. • التواصل مع العملاء. • اكتساب معرفة عن المنتجات. • تنفيذ عمليات البيع المتقطع والبيع الإضافي. • إدارة طلبات الإرجاع والاستبدال. 	<p>تضم المجموعة أدواراً وظيفية على مهام تتعلق بالتعريف بالعلامة التجارية والترويج للمنتجات والخدمات بأسلوب جذاب.</p> <p>وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • إجراء بحوث السوق. • إدارة العلامة التجارية. • التخطيط للحملات التسويقية وتنفيذها. • إدارة العلاقات العامة. • إجراء التحليلات المتعلقة بالتسويق. • إدارة برامج الولاء. • التسويق.
<p>تتضمن هذه المجموعة 4 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام ورئيس قسم تطوير الأعمال ومدير تطوير الأعمال ومحلل أعمال.</p>	<p>تتضمن هذه المجموعة 5 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام ومدير قسم المبيعات ومدير المبيعات الإقليمي ومستشار مبيعات وموظفو مبيعات.</p>	<p>تتضمن هذه المجموعة 6 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام و مدير قسم التسويق ومدير التسويق و مدير شؤون العلامة التجارية وأخصائي العلامة التجارية ومدير برامج ولاء العملاء ومستشار برامج ولاء العملاء.</p>

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(٩) التسويق والترويج (١٠) المبيعات (١١) تطوير الأعمال

التسويق والترويج، والمبيعات، وتطوير الأعمال (أعرض المجموعات الوظيفية ذات الصلة معًا)



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعات الوظيفية:
 ٢٠٢٠ // المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، و١٢٢ مدربو المبيعات والتسويق، و١٤٣ اختصاصيون في الإعلان والتسويق، و٣٣٢ مدربو المبيعات التجارية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (٩) التسويق والترويج (١٠) المبيعات (١١) تطوير الأعمال

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة في المبيعات وبناء العلامة التجارية وإدارة العلاقات مع العملاء وتطوير فرص الأعمال، وتشمل المهارات الأساسية الالزامية لوظائف (التسويق والترويج)، إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية ووضع المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية وإدارة محفظة العلامة التجارية وغيرها. أما المهارات الأساسية الالزامية لوظائف (المبيعات) فتشمل إدارة فنات المشتريات وتنسيق أنشطة التسويق البصري وتحليل سلوكيات العملاء، في حين تركز الأدوار الوظيفية في مجموعة (تطوير الأعمال) على بناء فرص النمو طويلاً الأمد، وتتطلب مهارات مثل صياغة استراتيجيات دخول السوق ووضع استراتيجية التسويق وغيرها من المهارات.

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

المهارات ذات الأولوية: التسويق والترويج

- إدارة علاقات العملاء.
- تحليلات التسويق الرقمي.
- التخطيط للفعاليات وإدارتها.
- إدارة برامج التسويق الدولي.
- أبحاث السوق.
- إدارة الحملات التسويقية.
- إدارة حملات العلاقات العامة.
- مبادئ التواصل والتصميم البصري.
- إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية.
- وضع المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية.
- إدارة محفظة العلامات التجارية.
- إدارة المحتوى.
- كتابة المحتوى وتحريره.
- تحليل سلوكيات العملاء.
- صياغة استراتيجيات استبقاء وولاء العملاء.

المهارات ذات الأولوية: المبيعات

- إدارة تجربة العملاء.
- صياغة استراتيجيات استبقاء وولاء العملاء.
- إدارة علاقات العملاء.
- التميّز في خدمة العملاء.
- المعرفة بالمنتجات.
- إدارة مستهدفات المبيعات.
- التفاوض التجاري.
- تطوير الفرص التجارية.
- بناء العلاقات التجارية.
- إدارة فنات المشتريات.
- تنسيق أنشطة التسويق البصري.
- تحليل سلوكيات العملاء.
- التواصل مع العملاء.

المهارات ذات الأولوية: تطوير الأعمال

- إدارة أجهزة نقاط البيع.
- إدارة مستهدفات المبيعات.
- إدارة محفظة العلامات التجارية.
- تطوير الفرص التجارية.
- التواصل مع العملاء.
- صياغة استراتيجيات استبقاء وولاء العملاء.
- إدارة علاقات العملاء.
- إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية.
- صياغة استراتيجية دخول السوق.
- وضع استراتيجية التسويق.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(9) التسويق والترويج (10) المبيعات (11) تطوير الأعمال

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

تتطلب المجموعات الوظيفية المحددة هنا التخصص في مجالات التسويق وتحليلات المبيعات والعلامة التجارية والتواصل المهني. وفي ما يلي قائمة بأبرز الشهادات المهنية المعتمدة في المملكة.

الشهادات: تطوير الأعمال	الشهادات: المبيعات	الشهادات: التسويق والترويج
<ul style="list-style-type: none">شهادة محترف الأعمال المعتمد في المبيعات (CBP™).شهادة محترف الأعمال المعتمد في التسويق (CBP™).شهادة محترف الأعمال المعتمد في القيادة الإدارية (CBP).شهادة محترف الأعمال المعتمد في ديناميكية اتخاذ القرار (CBP).	<ul style="list-style-type: none">شهادة محترف الأعمال المعتمد (CBP™).شهادة برنامج قائد المبيعات المحترف المعتمد (CPSL®) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP).شهادة برنامج مندوب المبيعات المحترف المعتمد (CSPS) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP).شهادة برنامج محترف المبيعات الرئيس المعتمد (CMSP) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP).	<ul style="list-style-type: none">شهادة مساعد مدير تسويق معتمد (CMMP).شهادة محترف التسويق الرقمي المعتمد (CDMP).شهادة محترف الأعمال المعتمد في التسويق (CBP™).شهادة التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي من «Hootsuite».شهادة في تسويق المحتوى من (HubSpot).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(9) التسويق والترويج (10) المبيعات (11) تطوير الأعمال

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

يتطلب الاضطلاع بأدوار في هذه المجموعات الوظيفية الثلاث التخصص في مجالات تحليلات بيانات التسويق والمبيعات وبناء العلامة التجارية وبناء العلاقات والتواصل. وترت丁د أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها في المملكة.

الشهادات: تطوير الأعمال	الشهادات: المبيعات	الشهادات: التسويق والترويج
<ul style="list-style-type: none"> شهادة محترف الأعمال المعتمد في المبيعات (CBP™). شهادة محترف الأعمال المعتمد في التسويق (CBP™). شهادة محترف الأعمال المعتمد في القيادة الإدارية (CBP). شهادة محترف الأعمال المعتمد في ديناميكية اتخاذ القرار (CBP). 	<ul style="list-style-type: none"> شهادة محترف الأعمال المعتمد (CBP™). شهادة برنامج قائد المبيعات المحترف المعتمد (CPSL®) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP). شهادة برنامج مندوب المبيعات المحترف المعتمد (CSPS) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP). شهادة برنامج محترف المبيعات الرئيس المعتمد (CMSP) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP). 	<ul style="list-style-type: none"> شهادة مساعد مدير تسويق معتمد (CMMP). شهادة محترف التسويق الرقمي المعتمد (CDMP). شهادة محترف الأعمال المعتمد في التسويق (CBP™). شهادة التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي من (Hootsuite). شهادة في تسويق المحتوى من (HubSpot).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (12) بيع المنتجات وتصميم المتاجر (13) القنوات المتعددة (14) تقييم الأسعار

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم كلاً من مجموعة (بيع المنتجات وتصميم المتاجر) ومجموعة (القنوات المتعددة) أدواراً وظيفية وثيقة الصلة تسهم في تسيير أنشطة التوزيع والتسعير في القطاع. وعليه، بُعثت هذه المجموعات الوظيفية الثلاث نظراً لـأوجه التأثر في ما بينها في مخطط مسار مهني واحد.

تقييم الأسعار	القنوات المتعددة	بيع المنتجات وتصميم المتاجر
<p>تضم المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تحديد الأسعار ضمن أفضل المستويات بما يسهم في تعظيم الأرباح بدون التأثير على جاذبيتها للعمالة.</p> <p>وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> إعداد استراتيجيات التسعير. تقدير درجة حساسية الأسعار في أوساط العملاء. تحليل التكاليف. إجراء بحوث السوق. مراقبة التقلبات في الطلب. 	<p>تضم المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام دمج جميع نقاط التواصل مع العملاء، سواء عبر الإنترنت أو الهاتف المحمول أو داخل المتجر، معاً في تجربة مترابطة، مما يضمن اتساق التفاعل مع العملاء عبر جميع القنوات.</p> <p>وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> إدارة الموقع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية. تنسيق عمليات المتاجر بما يتواافق مع قنوات التجارة الإلكترونية. تنسيق أنشطة التسويق الرقمي. إدارة المحتوى الخاص بالتسويق. تنسيق تلبية الطلبات وإجراء تحليل للبيانات. تطبيق ممارسات تحسين محركات البحث لتحسين الحضور على شبكة الإنترنت. 	<p>تضم المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تهيئة بيئة تسويق جذابة وسلسة في المتاجر لتعظيم الأرباح.</p> <p>وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> إدارة اختبار مجموعة المنتجات. تخطيط طريقة عرض المنتجات. تقدير تصميم المتجر. إدارة المخزون. إعداد العروض الترويجية.
<p>تتضمن هذه المجموعة 4 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام ورئيس قسم التسعير ومدير التسعير ومشير التسعير.</p>	<p>تتضمن هذه المجموعة 5 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام، مدير إدارة التجارة الإلكترونية ومدير التجارة الإلكترونية ومساعد التجارة الإلكترونية ومحل التجارة الإلكترونية.</p>	<p>تتضمن هذه المجموعة 7 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام، مدير إدارة بيع المنتجات ومدير بيع المنتجات ومشير بيع المنتجات وموظفي بيع المنتجات ومشير التسويق البصري للمنتجات وموظفي التسويق البصري للمنتجات.</p>

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

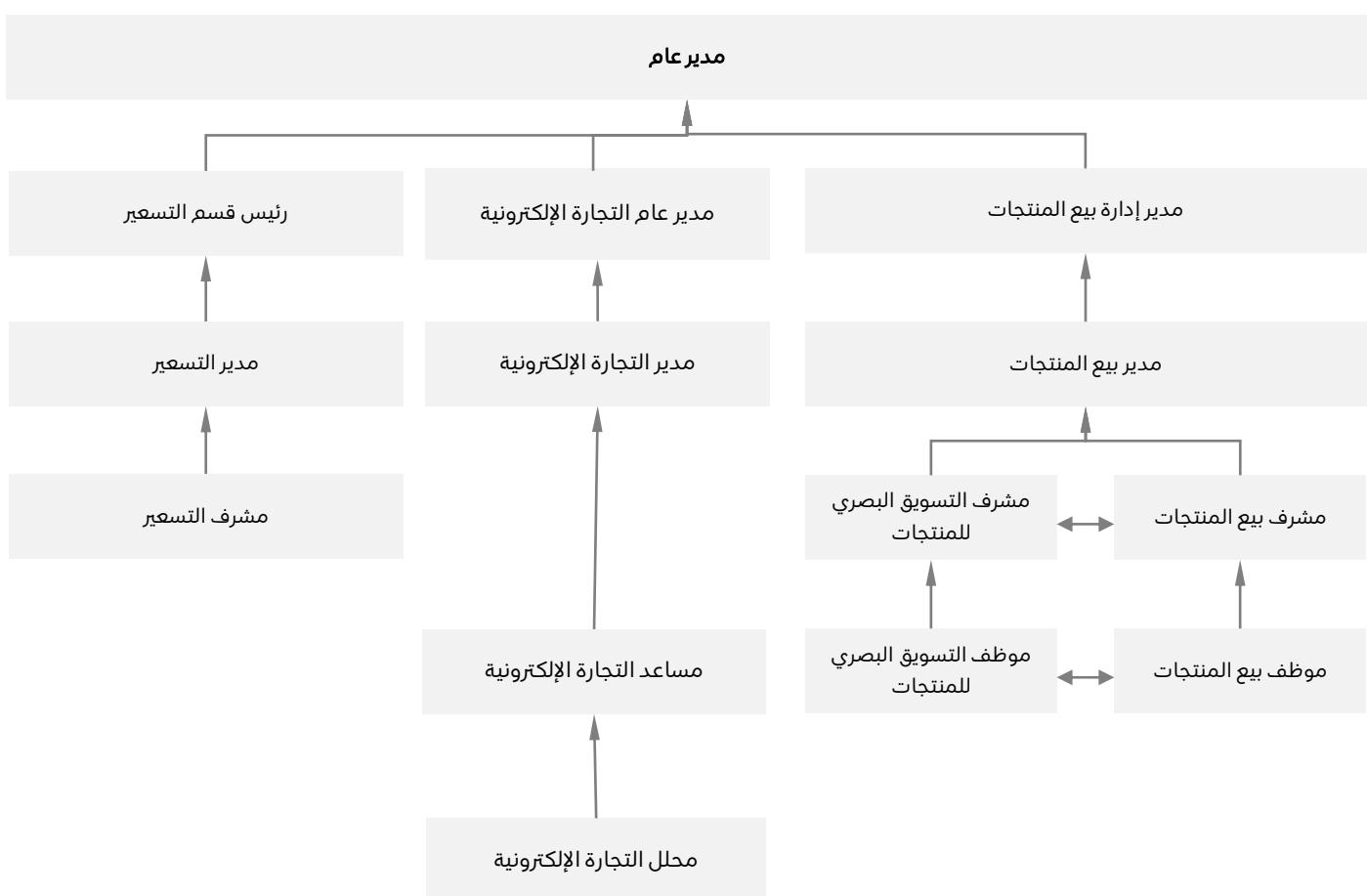
12) بيع المنتجات وتصميم المتاجر (13) القنوات المتعددة (14) تقييم الأسعار

بيع المنتجات وتصميم المتاجر، والقنوات المتعددة، وتقييم الأسعار (عرض المجموعات الوظيفية ذات الصلة معها)

تقييم الأسعار

القنوات المتعددة

بيع المنتجات وتصميم المتاجر



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعات الوظيفية:
1120 // المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، و1420 مدير تجارة الجملة والتجزئة، و1431 الاختصاصيون في الإعلان والتسويق.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:
(12) بيع المنتجات وتصميم المتاجر (13) القنوات المتعددة (14) تقييم الأسعار

المهارات المطلوبة

تطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة تتعلق بإدارة بيع المنتجات وتحديد الأسعار وعمليات التجارة الإلكترونية، وتشمل المهارات الأساسية اللازمة لوظائف (بيع المنتجات وتصميم المتاجر) ابتكار بيئة رقمية ثلاثة الأبعاد وتحليل المعلومات المتعلقة بالعملاء وغيرها من المهارات. أما مجموعة (القنوات المتعددة) فتتركز على مهارات مثل تحليل بيانات الأعمال وإدارة فئات المشتريات وغيرها من المهارات. في حين تتطلب وظائف مجموعة (تقييم الأسعار) مهارات أساسية من بينها تحليل اتجاهات السوق وتحليل الطلب والتحليل المالي وغيرها من المهارات.

تتطلب في الحدود، أدت الفائمة الكاملة بالمهارات الرئيسية، مع عرض، تفصيل، للمهارات المطلوبة للمجموعة الوظيفية.

المهارات ذات الأولوية: بيع المنتجات وتصميم المتاجر

- تنفيذ التصميم.
 - تصميم تطبيقات البرمجيات.
 - وضع تصميم جرافيكى.
 - إنشاء الرسوم التوضيحية وتنقيتها.
 - ابتكار تجربة التسوق في المتجر.
 - تحليل أداء بيع المنتجات.
 - تخطيط مجموعة المنتجات المراد تسويقها.
 - التصميم ثلاثي الأبعاد وتحسين الإجراءات.
 - ابتكار بيئة رقمية ثلاثية الأبعاد.
 - تطبيق مفاهيم نظرية الألوان.
 - تحليل المعلومات المتعلقة بالعملاء.
 - تنسيق أنشطة التسويق البصري.
 - الممارسات الإبداعية.
 - وضع المفاهيم التصميمية.

المهارات ذات الأولوية: القنوات المتعددة

- تحليلات الواقع الالكتروني وتقيم الاتجاهات السائدة في ، السمة.
 - اختيار الموردين.
 - إدارة مستهدفات المبيعات.
 - معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات.
 - أبحاث السوق.
 - مراقبة المخزون.
 - إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية.
 - منصات التجارة الإلكترونية.
 - تحليل الطلب.
 - إدارة عمليات التوصيل.
 - صياغة استراتيجيات استبقاء وولاء العملاء.
 - إدارة فئات المشتريات.
 - تحليل بيانات الأعمال.

المهارات ذات الأولوية: تقييم الأسعار

- تحليل بيانات الأعمال.
 - إدارة فئات المشتريات.
 - تحليل المعلومات المتعلقة بالعملاء.
 - تحليل الطلبات.
 - التحليل المالي.
 - تحليل اتجاهات السوق.
 - تحديد التكاليف التشغيلية لسلسلة الإمداد.
 - إدارة الحملات التسويقية على مستوى المتسوق.
 - إدارة مخاطر تجارة التجزئة.
 - تطوير المنتجات.
 - تقدير تكاليف المنتجات وتسويتها.
 - تقييم الأسعار ودراسة السوق.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (12) بيع المنتجات وتصميم المتاجر (13) القنوات المتعددة (14) تقييم الأسعار

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

تتطلب أدوار المجموعات الوظيفية الثلاث المدرجة هنا التخصص في مجالات بيع المنتجات في المتاجر وتصميمها والتجارة الإلكترونية وتحليلات الأسعار. وتزد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها لهذه الأدوار الوظيفية بالمملكة.

الشهادات: تقييم الأسعار	الشهادات: القنوات المتعددة	الشهادات: بيع المنتجات وتصميم المتاجر
<ul style="list-style-type: none">شهادة محترف تقدير معتمد (CEP).شهادة محترف التسويق المعتمد (CPP) من جمعية التسويق المهنية.	<ul style="list-style-type: none">شهادة محترف التسويق الرقمي المعتمد (CDMP).شهادة التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي من (Hootsuite).شهادة مصمم واجهة المستخدم المعتمدة من (CIW).شهادة محترف سلسلة التوريد الدولية المعتمد (CISCP).	<ul style="list-style-type: none">شهادة محترف معتمد من أدوبى في مونتاج الفيديو.شهادة مساعد مدير تسويق معتمد (CMMP).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(15) إدارة تجربة العملاء

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم مجموعة (إدارة تجربة العملاء) أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تستهدف بنا علاقات مع العملاء، وتقديم خدمة عملاء، سلسة لتحسين معدلات استبقاء العملاء، وواؤهم وتحسين سمعة العلامة التجارية.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- الرد على الاستفسارات.
- جمع الملاحظات.
- معالجة المنتجات المرتجعة.
- تحليل مرئيات العملاء.
- الاحتفاظ بسجلات الاستفسارات والملاحظات.

تتضمن هذه المجموعة 5 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير إدارة خدمة العملاء، ومدير خدمة العملاء، ومشير خدمة العملاء، وموظف خدمة العملاء، ومحلل خدمة العملاء.

إدارة تجربة العملاء

مدير إدارة خدمة العملاء

مدير خدمة العملاء

مشير خدمة العملاء

موظف خدمة العملاء

محلل خدمة العملاء

رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
1221 مدير المبيعات والتسويق، و1222 مدير الإعلان والعلاقات العامة، و1243 الاختصاصيون في الإعلان والتسويق، و2222 كتب الاستعلامات بمراكز الاتصال، و4225 كتب الاستعلامات.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(15) إدارة تجربة العملاء

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات تتعلق بدعم مراكز خدمة العملاء، وإدارتها، وتشمل المهارات الأساسية اللازمة لوظائف مجموعة (إدارة تجربة العملاء): تحليل سلوكيات العملاء والتواصل مع العملاء وإدارة تجربة العملاء وصياغة استراتيجيات استبقاء العملاء وواؤهم وبرمجيات إدارة علاقات العملاء وغيرها من المهارات.

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

المهارات ذات الأولوية

- التميّز في خدمة العملاء.
- الإلمام بمبادئ الأعمال والإدارة.
- معالجة تسليم الطلبات والمرتجعات.
- إدارة أجهزة نقاط البيع.
- المبيعات والمفاوضات.
- تحليل سلوكيات العملاء.
- التواصل مع العملاء.
- إدارة تجربة العملاء.
- صياغة استراتيجيات استبقاء العملاء، وواؤهم.
- برمجيات إدارة علاقات العملاء.

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

يتطلب الاضطلاع بأدوار ضمن هذه المجموعة الوظيفية معرفة واسعة بمبادئ خدمة العملاء، وترد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها لهذه الأدوار الوظيفية بالمملكة.

الشهادات

- شهادة محترف الأعمال المعتمد في المبيعات (CBP™).
- شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء (CBP).
- شهادة محترف معتمد في تجربة العملاء (CCXP).
- شهادة مدير خدمة العملاء (الاحترافية) (CCSP®) المعتمدة من معهد علوم الهندسة العالي للتدريب بالمملكة.
- شهادة خدمة العملاء والعمليات المعتمدة (CCSO™) من معهد سلسلة الإمداد.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(16) الامتثال لمعايير الصحة والسلامة

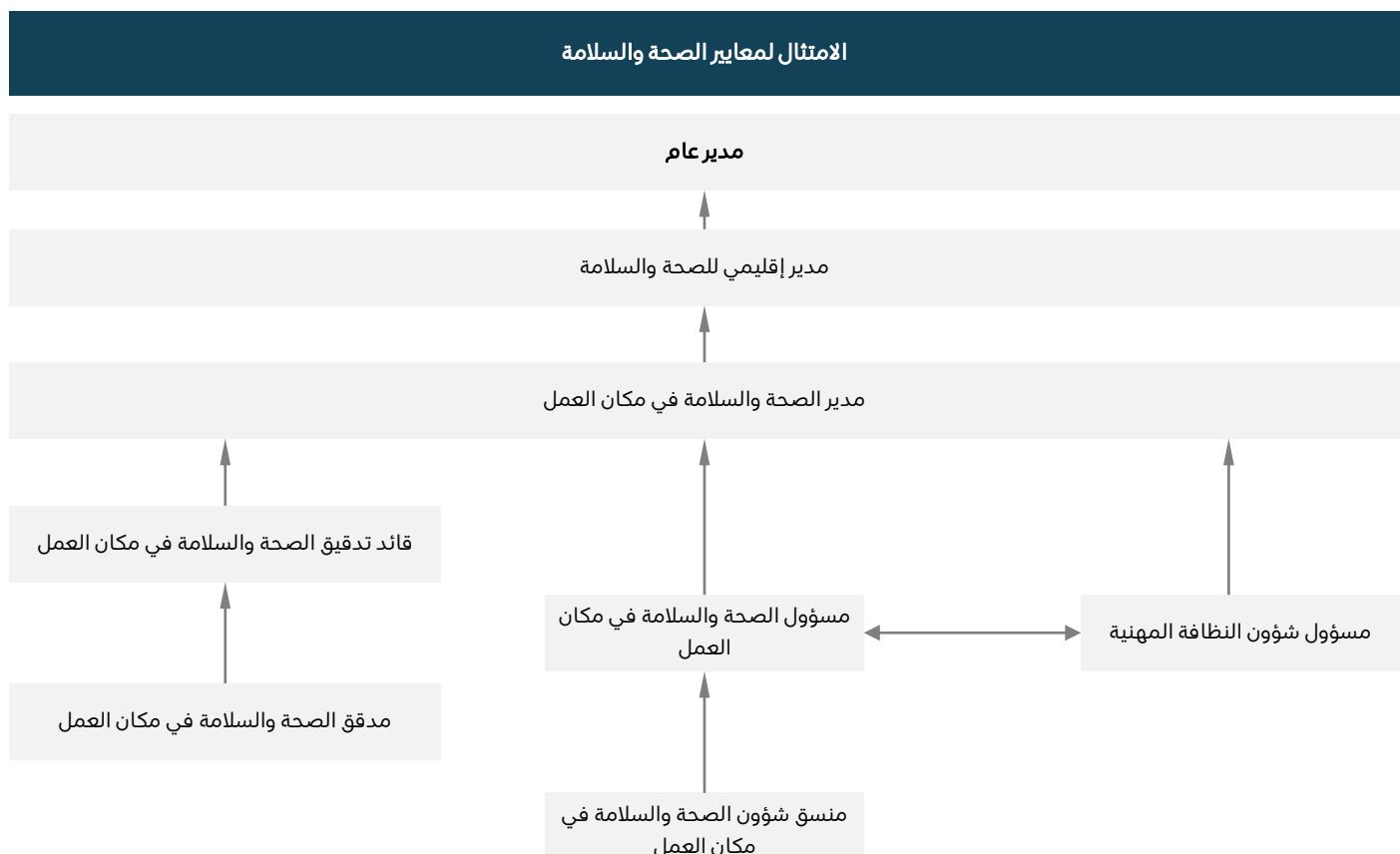
نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم مجموعة (الامتثال لمعايير الصحة والسلامة) أدواراً وظيفية تستهدف توفير مساحة آمنة لكل من المتسوقين والموظفين من خلال ضمان الامتثال للوائح الصحة والسلامة البيئية التي تضع الرفاه والتقليل من المخاطر في مقدمة الأولويات.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إدارة شؤون الصحة والسلامة في المتاجر ومواقع الإنتاج.
- ضمان الامتثال للوائح البيئية.
- تنسيق أنشطة تقييم المخاطر.
- تقديم التدريب على الامتثال والسلامة.
- مراقبة بروتوكولات السلامة من الحرائق وإدارتها.

تتضمن هذه المجموعة **8 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: مدير عام ومدير إقليمي للصحة والسلامة ومدير إدارة الشؤون الإقليمية ومدير الصحة والسلامة في مكان العمل وقائد تدقيق الصحة والسلامة في مكان العمل ومدقق الصحة والسلامة في مكان العمل ومسؤول الصحة والسلامة في مكان العمل ومسؤول شؤون النظافة المهنية ومنسق شؤون الصحة والسلامة في مكان العمل.



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
 ١٣٤٩٦ المديرون العامون والرؤساء، التنفيذيون، ٣٢٥٧ المفتشون والمساعدون في الصحة البيئية والمهنية، ٢٢٦٣ الاختصاصيون في الصحة البيئية والمهنية والصحة العامة، و ٣٢٥٧ المفتشون والمساعدون في الصحة البيئية والمهنية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (16) الامتثال لمعايير الصحة والسلامة

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات تتعلق بالممارسات المتعلقة في الصحة والسلامة وشئون الامتثال واللوائح التنظيمية، وتشمل المهارات الأساسية المطلوبة إدارة جودة الهواء وإدارة الاستجابة لحالات الطوارئ وإدارة المواد الخطرة وغيرها من المهارات.

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

المهارات ذات الأولوية

- إدارة المواد المشعة والأجهزة الإشعاعية.
- قياس المخاطر.
- الرقابة الفنية.
- نظم التهوية.
- السلامة والصحة في مكان العمل.
- إدارة جودة الهواء.
- إدارة الاستجابة لحالات الطوارئ.
- إدارة المواد الخطرة.
- تحديد المخاطر والمخاطر وإدارتها.
- إدارة الضوابط والاحترازات.
- تصميم الإجراءات.

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

تتطلب أدوار المجموعة الوظيفية المدرجة هنا التخصص في مجالات الصحة والسلامة والبيئة. وترد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها لهذه الأدوار الوظيفية بالمملكة.

الشهادات

- شهادة في المواصفة الدولية 45001 بشأن نظم إدارة الصحة والسلامة المهنية الصادرة عن المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO).
- الشهادة الدولية العامة في الصحة والسلامة المهنية (NEBOSH) من مجلس الامتحانات الوطني للسلامة والصحة المهنية (NEBOSH)، المملكة المتحدة.
- الشهادة الدولية في الصحة والسلامة في مكان العمل المعتمدة من هيئة خدمات اعتماد المجالس المانحة للشهادات البريطانية (ASCB).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(17) الإدارة المالية

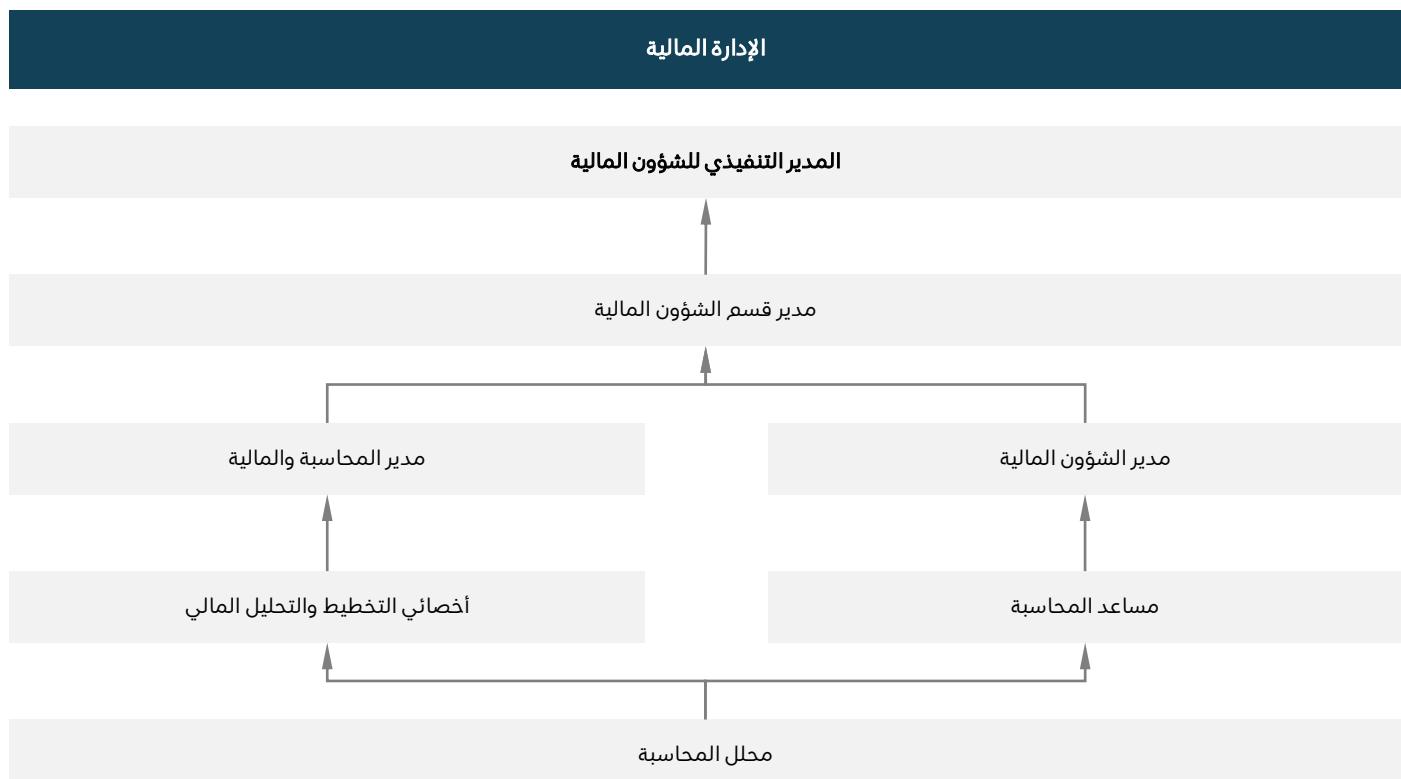
نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم مجموعة (الإدارة المالية) أدولاً وظيفية تنطوي على مهام إدارة الأسس المالية للعمليات لتعزيز الأداء الاقتصادي وضبط التكاليف وتوسيع الأرباح للأعمال.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إدارة الميزانيات.
- توقع المبيعات.
- إجراء تحليل للبيانات المالية لاتخاذ قرارات مدروسة.
- الإدارة المالية.
- تحليل التكاليف.
- إجراء التدقيق.
- إدارة التدفقات النقدية.
- الحفاظ على الربحية.

تتضمن هذه المجموعة الوظيفية 7 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: المدير التنفيذي للشؤون المالية ومدير قسم الشؤون المالية ومدير الشؤون المالية ومدير المحاسبة والمالية ومساعد المحاسبة وأخصائي التخطيط والتحليل المالي ومحالل المحاسبة.



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، 121 المديرون الماليون، 241 المحاسبون، 242 المستشارون الماليون ومستشارو الاستثمار، 243 المحاللون الماليون، 333 الاختصاصيون المساعدون في المحاسبة، 431 كتبة المحاسبة ومسك الدفاتر.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (17) الإدارة المالية

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات تتعلق بالشؤون المالية والمحاسبة، وتشمل المهارات الأساسية المطلوبة في النظم المحاسبية والضرебية ومعايير المحاسبة والتدقيق والامتثال وتحليل إجراءات الأعمال وغيرها من المهارات.

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

المهارات ذات الأولوية

- التحليل المالي.
- التخطيط المالي وإدارة الميزانية.
- إدارة العمليات المالية.
- التقييم المالي.
- إدارة مخاطر الاحتيال.
- إدارة المشاريع.
- الأنظمة الضريبية.
- النظم المحاسبية والضربي.
- معايير المحاسبة.
- التدقيق والامتثال.
- تحليل إجراءات الأعمال.
- تقييم النفقات والاستثمارات الرأسمالية.
- إدارة التكاليف.
- المعايير الأخلاقية والمهنية في المجال الرقمي.

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

يتطلب الاضطلاع بأدوار ضمن هذه المجموعة الوظيفية التخصص في **المجالات المالية**. وترد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها لهذه الأدوار الوظيفية بالمملكة.

الشهادات

- شهادة المحلل المالي المعتمد (CFA) من معهد المحللين الماليين المعتمدين (CFA).
- شهادة المحاسب القانوني المعتمد (CA).
- شهادة مهنية في المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية.
- شهادة المحاسب الإداري المعتمد (CMA) - معهد المحاسبين الإداريين (IMA).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(18) بنية نموذج الأعمال

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

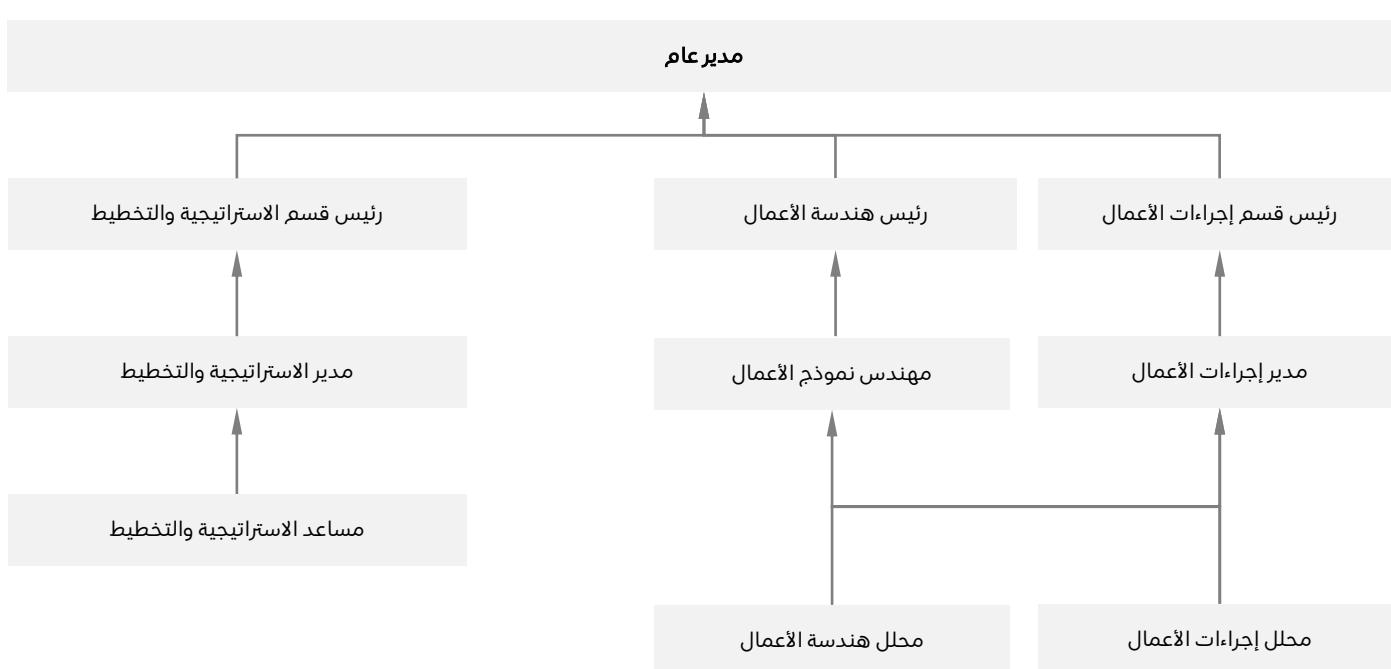
تضم مجموعة (بنية نموذج الأعمال) أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بتصميم وتحديث مخططات بنية تجارة التجزئة في الشركات، وتركز أدوار المجموعة على تحقيق التكامل في العمليات والقدرات ومسارات القيمة وتدفق المعلومات.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إعداد بنية نموذج الأعمال.
- إجراء تحليل بنية نموذج الأعمال.
- إعداد مخططات مسارات تدفق القيمة.
- تصميم الإجراءات وتحسينها.
- تصميم مسار تدفق المعلومات.

تتضمن هذه المجموعة الوظيفية **10 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: مدير عام ورئيس قسم إجراءات الأعمال ورئيس قسم الاستراتيجية والتخطيط ورئيس هندسة الأعمال ومدير إجراءات الأعمال ومهندس نموذج الأعمال ومدير الاستراتيجية والتخطيط ومحلل إجراءات الأعمال ومحلل هندسة الأعمال ومساعد بنية الأعمال ومساعد الاستراتيجية والتخطيط.

بنية نموذج الأعمال



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، و242 محللو الإدارة والتنظيم.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(18) بنية نموذج الأعمال

المهارات المطلوبة

تتطلب هذه الأدوار الوظيفية مهارات تتعلق بتصميم الهياكل التنظيمية وتطويرها، وتشمل المهارات الأساسية المطلوبة تطبيق الاقتصاد السلوكي في التصميم وتحطيم استمرارية الأعمال والابتكار على مستوى الأعمال وغيرها من المهارات.

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

المهارات ذات الأولوية

- تطبيق الاقتصاد السلوكي في التصميم.
- تحطيم استمرارية الأعمال.
- الابتكار على مستوى الأعمال.
- تطوير الفرص التجارية.
- إدارة التغيير.
- العرض البصري للبيانات والمعلومات.
- ابتكار التصاميم وإعدادها.
- التطبيق العملي للتفكير التصميمي.
- إدارة أطر إدارة الموارد البشرية.
- الإلمام بمبادئ الأعمال والإدارة.
- وضع استراتيجية التسويق.
- التصميم المؤسسي.
- تصميم الإجراءات.

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

يتطلب الأضطلاع بأدوار ضمن هذه المجموعة الوظيفية التخصص في مجالات البنية التنظيمية والتصميم. وترد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها لهذه الأدوار الوظيفية بالمملكة.

الشهادات

- شهادة محترف الأعمال المعتمد (CBP) من جمعية محترفي إدارة عمليات الأعمال (ABPMP).
- شهادة مساعد عمليات الأعمال المعتمد (CBPA®) من جمعية محترفي إدارة عمليات الأعمال (ABPMP).
- شهادة محترف في تحليل الأعمال (PMI-PBA) من معهد إدارة المشاريع (PMI).
- شهادة محترف في قيادة التغيير (CBP) من جمعية محترفي إدارة عمليات الأعمال (ABPMP).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(19) الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

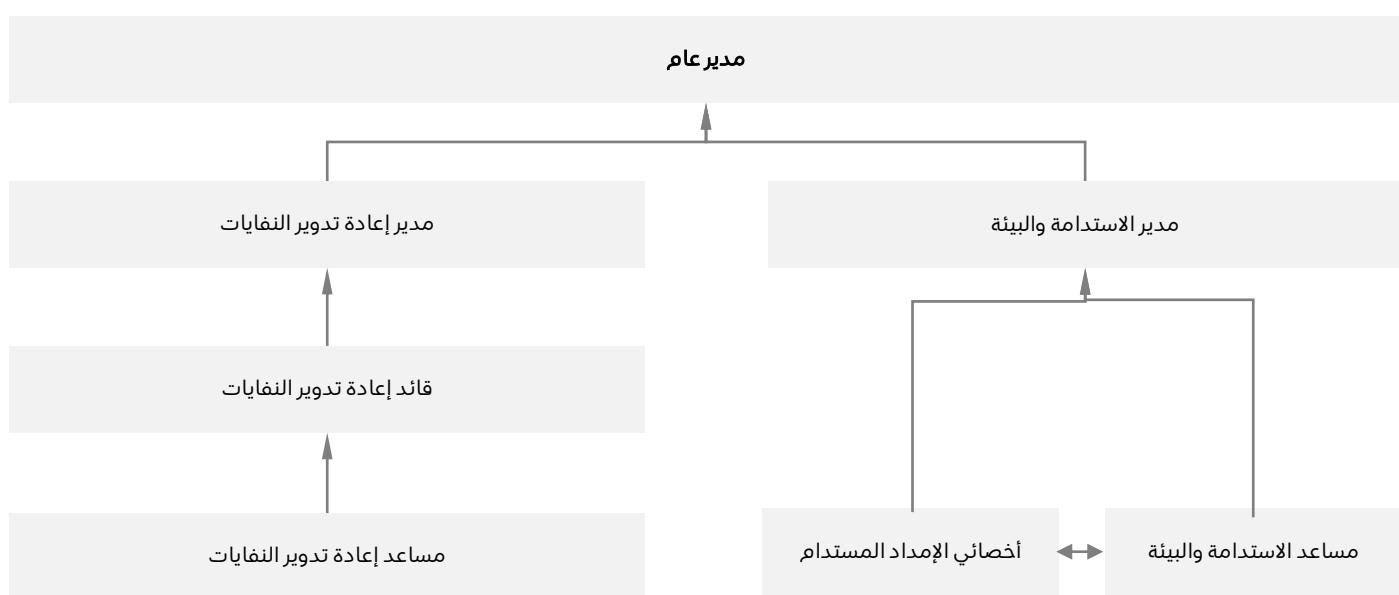
تضم مجموعة (الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية) أدواراً وظيفية تنتهي على الحرص على اعتماد ممارسات مسؤولة بيئياً واجتماعياً في تجارة التجزئة، وتشمل الإمداد المستدام وتقليل النفايات.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- تحديد خطط الاستدامة ومستهدفاتها.
- تنسيق مبادرات الاستدامة.
- توفير الإمدادات بطريقة أخلاقية.
- إدارة المسؤولية الاجتماعية للشركات.
- ضمان الالتزام بالمعايير البيئية.

تتضمن هذه المجموعة الوظيفية 7 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام ومدير البيئة والاستدامة ومدير إعادة تدوير النفايات ومساعد البيئة والاستدامة وأخصائي الإمداد المستدام وقائد إعادة تدوير النفايات ومساعد إعادة تدوير النفايات.

الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، و2133 الاختصاصيون في حماية البيئة، و2263 الاختصاصيون في الصحة البيئية والمهنية والصحة العامة.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية:

(19) الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات تتعلق بتطبيق مبادئ الاستدامة في مجال تجارة التجزئة، وتشمل المهارات الأساسية المطلوبة إدارة التغيير واستراتيجيات الاقتصاد الدائري وتحليل الآثر البيئي وغيرها من المهارات.

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

المهارات ذات الأولوية
· إدارة التغيير.
· استراتيجيات الاقتصاد الدائري.
· تحليل الآثر البيئية.
· تقييم مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والحد منها
· التقنيات والمارسات الخضراء.
· إدارة المواد الخطرة.
· إعداد التقارير غير المالية.
· تنفيذ السياسات ومراجعةها.
· ترشيد الموارد وإدارة النفايات.
· إدارة مخاطر تجارة التجزئة.
· اعتماد الشفافية في سلسلة الإمداد.
· التخطيط المستدام لدورة حياة المنتجات.
· الإدارة المستدامة لسلسلة الإمداد.
· إدارة تجميع النفايات.
· إدارة التخلص من النفايات.
· إدارة فرز النفايات.

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

يتطلب الاضطلاع بأدوار ضمن هذه المجموعة الوظيفية التخصص في **مجال الاستدامة والعمليات الخضراء**. وترد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها لهذه الأدوار الوظيفية بالمملكة.

الشهادات
· شهادة مساعد التميز في مجال الاستدامة (SEA) معتمدة من الجمعية الدولية لمحترفي الاستدامة.
· شهادة محترف التميز في مجال الاستدامة (SEP) معتمدة من الجمعية الدولية لمحترفي الاستدامة.
· شهادة إدارة البيئة المعتمدة من معهد الإدارة والتقييم البيئي (IEMA).
· شهادة في المواصفة الدولية 14001 لنظام الإدارة البيئية الصادرة عن المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (20) الدعم التقني وتحليلات البيانات

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم مجموعة (الدعم التقني وتحليلات البيانات) أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بالاستفادة من تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي والابتكارات التقنية في تطوير عمليات تجارة الجملة والتجزئة والارتقاء بتجربة العميل.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلى:

- تقديم الدعم في تقنية المعلومات.
 - إجراء تحليل لبيانات الأعمال.
 - تطوير تقنيات تجارة التجزئة.
 - استخلاص مرئيات من البيانات.
 - إدارة نظم تقنية المعلومات وتحديثها.
 - احراء تحليلات سلسلة الإمداد.

تتضمن هذه المجموعة الوظيفية **١١ دوراً وظيفياً رئيسياً**، وهي: رئيس التحول الرقمي ومدير التحول الرقمي ومحلل التحول الرقمي ورئيس العمليات والدعم التقني ومدير دعم تقنية المعلومات ومسؤول التحول الرقمي ومهندس دعم تقنية المعلومات وفني دعم تقنية المعلومات ورئيس تحليلات البيانات ومدير تحليلات البيانات ومهندس البيانات.

الدعم التقني وتحليلات البيانات



أهم وحدات التصنيف السعودية الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

١٣٣٠ مدربو خدمات تقنية المعلومات والاتصالات، و٢١٢٠ االختصاصيون في الرياضيات وخبراء التأمين والإحصائيون، و٢٥٢٩ االختصاصيون في قواعد البيانات وشبكات المعلومات غير المصنفين تحت بند آخر.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (20) الدعم التقني وتحليلات البيانات

المهارات المطلوبة

يتطلب الاضطلاع بهذه الأدوار الوظيفية مهارات فنية متخصصة في مجالات الابتكار الرقمي وتقنية المعلومات والتحليلات، وتشمل المهارات الأساسية المطلوبة تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وتطبيقات الواقع الافتراضي/المعزز وتحليل بيانات الأعمال والنمذجة الحاسوبية وغيرها من المهارات.

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

المهارات ذات الأولوية

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.
- تطبيقات الواقع المعزز/الافتراضي.
- تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين).
- تحليل بيانات الأعمال.
- تحليل إجراءات الأعمال.
- تطبيق الحوسبة السحابية.
- النمذجة الحاسوبية.
- إدارة أصول تقنية المعلومات.
- إدارة حماية البيانات.
- إدارة الناشئة.
- إدارة إثربت الأشياء.
- هندسة البيانات وتحليل البيانات الضخمة.
- تحليلات البيانات.
- الأمن السيبراني.

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

تعتمد هذه المجموعة الوظيفية بشكل كبير على الخبرة الواسعة في تقنية المعلومات والمجال الرقمي، و**وتولي عدد كبير من المهندسين والفنين المختصين في تقنية المعلومات والبيانات والرقمنة الأدوار**، وفي المملكة، يطلب نظامياً من المهندسين والفنين العاملين في المجال أن يكونوا **أعضاء منتسبين للهيئة السعودية للمهندسين**، ما يضمن التزام المهنيين بالمعايير الوطنية واللوائح الهندسية. وبالإضافة إلى ذلك، يتوفّر في المملكة العديد من الشهادات المعترف بها بشكل واسع للأدوار الوظيفية في القطاع (مدرجة أدناه).

الشهادات:

- شهادة الفنين المبتدئين في تقنية المعلومات (CompTIA A+).
- شهادة تطبيقات Oracle APEX.
- شهادة متخصص أمن نظم المعلومات الاحترافية المعتمد (CISSP).
- شهادة دورة مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات (CTIL).
- الشهادة الدولية للحاسوب وإثربت (CC).
- شهادة مدقق نظم معلومات معتمد (CISA).
- شهادة في أساسيات الهندسة (FE) معتمدة من المجلس الوطني للممتحنين للهندسة والمساحة (NCEES).

05

الملحق

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: التطور التقني

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
الابتكار في سلسلة الإمداد والخدمات اللوجستية	تطبيق تقنيات الروبوتات والأنتمة	<ul style="list-style-type: none"> • تطبيق الابتكارات التقنية الخاضعة للتقييم واعتمادها في عمليات المؤسسة أو آلياتها لتحقيق النتائج المرجوة وتقليل الاعتماد على العمل اليدوي.
الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وتجربة التسوق	مراقبة المخزون والروبوتات	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة عملية استلام البضائع وإرسالها وتخزينها، ومراقبة المخزون وإدارته لضمان الإشراف الفعال على شراء المخزونات الازمة للإنما.
إنترنت الأشياء	التعاون بين الإنسان والروبوتات	<ul style="list-style-type: none"> • تفعيل تطبيقات التعاون بين الإنسان والروبوتات لتعزيز الكفاءة والفعالية في إجراءات العمل.
الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وتجربة التسوق	تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي	<ul style="list-style-type: none"> • فهم وتمكين أنتمة خدمة العملاء وإدارة المخزون وتجارب التسوق الشخصية لتحليل بيانات العملاء وسلوكياتهم لتوقع الاتجاهات وتعزيز مستويات المخزون وتقديم التوصيات الهداف.
الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وتجربة التسوق	هندسة البيانات وتحليلات البيانات الضخمة	<ul style="list-style-type: none"> • معالجة كميات مختلفة من البيانات المستخلصة من مجموعة مصادر متنوعة وترتيبها في هيكلية معينة تسمح بسهولة الوصول إليها وتحليلها وفقاً لمتطلبات العمل. • تحليل كميات كبيرة من البيانات والتحقق من صحتها لاكتشاف الأنماط والاتجاهات السائدة وقياسها بهدف تحسين عمليات الأعمال.
إنترنت الأشياء	حكومة البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • إعداد المبادئ التوجيهية والقوانين واللوائح على نطاق المؤسسة وسنها وتنفيذها وتطبيقها لمعالجة البيانات في مراحل مختلفة من دورة حياتها، فضلاً عن إسداء المشورة بشأن معالجة البيانات بالشكل الصحيح ومعالجة حالات اختراقها.
إنترنت الأشياء	تحليلات البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • دمج تكنيات إنترنت الأشياء وإدارتها لتعزيز كفاءة العمليات وفعاليتها.
الأمن السيبراني	الأمن السيبراني	<ul style="list-style-type: none"> • تفسير البيانات المولدة بواسطة أجهزة إنترنت الأشياء، بما في ذلك فهم الاتجاهات والاختلالات والأنماط السائدة، من أجل استنتاج المريئات والمعلومات المتعلقة بالأعمال وتحسينها وتكييفها وإنتاجها لمعالجة مشكلة ما أو متطلبات محددة • فهم إجراءات وسياسات الأمان السيبراني وتطويرها وتطبيقها حرصاً على توفير الحماية من مخاطر الأمان السيبراني والثغرات فيه والاستجابة لخروقاته

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: التطور التقني

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
زيادة استخدام تقنيات العرض البصري/ الواقع المعزز	تطبيقات الواقع المعزز/افتراضي	<ul style="list-style-type: none"> تسهيل عملية تصميم وتفعيل تطبيقات الواقع المعزز والافتراضي من أجل تحسين تجربة العملاء، بما في ذلك تحسين التجارب داخل المتاجر وزيادة المبيعات وتصميم أدلة تفاعلية للمنتجات وحلول افتراضية لتجربتها.
استكشاف ومعالجة المشاكل	تصميم تجربة المستخدمين	<ul style="list-style-type: none"> تطوير المفاهيم لتحسين شبل تفاعل المستخدمين مع المنتجات والخدمات من خلال دمج عناصر تصميم التفاعل وهندسة المعلومات والمعلومات والواجهة البصرية ومساعدة المستخدمين والتصميم المتمحور حول المستخدمين.
البرمجة	البرمجة	<ul style="list-style-type: none"> تحديد المشاكل وحلها لتقديم أداء متسق ومن دون انقطاع والمحافظة على مستوى تفادي للأعطال وتوقف العمل على مستواه.
استخدام الروبوتات وإنجاز الطلبات الواردة في التجارة الإلكترونية	تطبيق تقنيات الروبوتات والأتمتة	<ul style="list-style-type: none"> الكفاءة في كتابة الخوارزميات وتنفيذها، بحيث يمكن استخدام لغات برمجة مثل «بايثون» و«جافا» وغيرها لتطوير نماذج وحلول الذكاء الاصطناعي وتحسينها وتفعيتها، وأتمتها المهام، وتبسيط العمليات. تطبيق الابتكارات التقنية التي خضعت للتقدير واعتمادها في عمليات المؤسسة أو آلياتها وتحديد العمليات التي يمكن أتمتها لتحقيق النتائج المرجوة وتقليل الاعتماد على المهام اليدوية.
إدارة المخاطر	إدارة المخاطر	<ul style="list-style-type: none"> تحديد المخاطر وتقديرها وترتيبها بحسب الأولوية واستخدام الموارد المتاحة للتخفيف من حدتها ومن أثر الحوادث المحتملة.
التجارة الإلكترونية	التسويق الرقمي وتحسين محركات البحث	<ul style="list-style-type: none"> استخدام استراتيجيات لتعزيز ظهور المواقع الإلكترونية على محركات البحث لزيادة عدد الزيارات إلى موقع التجارة الإلكترونية، وذلك من خلال فهم خوارزميات محرك البحث والبحث بالكلمات المفتاحية وتسموية المحتوى وما إلى ذلك.
التجارة الإلكترونية	تحليل وإدارة البيانات	<ul style="list-style-type: none"> جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها لاتخاذ القرارات التجارية من خلال استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم سلوكيات العملاء والاتجاهات السائدة في السوق لتحسين عمليات التجارة الإلكترونية.
الأمن السيبراني	الأمن السيبراني	<ul style="list-style-type: none"> فهم إجراءات وسياسات الأمان السيبراني وتطويرها وتطبيقها حرصاً على توفير الحماية من مخاطر الأمان السيبراني والثغرات فيه والاستجابة لخروقاته.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: التطور التقني

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين)	تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين)	<ul style="list-style-type: none"> فهم وتنفيذ تقنية سلسلة الكتل لضمان معاملات آمنة وشفافة وإدارة سلسلة الإمداد لتعزيز الثقة والكفاءة.
التشفير	التشفير	<ul style="list-style-type: none"> إعداد وتطبيق خوارزميات التشفير وبروتوكولات الترميز الآمن وتقنيات المصادقة لحماية البيانات.
إدارة المخاطر	إدارة المخاطر	<ul style="list-style-type: none"> تحديد الأضطرابات المحتملة في التدفق السلس للسلع والخدمات عبر القنوات المتعددة والحد منها، مع الحفاظ على أمن البيانات وامتثالها للمعايير ورضا العملاء.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: التغيرات في تفضيلات العملاء

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
التصميم بحسب احتياجات العلماء	تحليل سلوكيات العملاء	ابتكار أدوات ونُهج لتحليل المعلومات المتعلقة بسلوكيات العملاء.
	صياغة استراتيجيات استبقاء وفاء العملاء	تطوير استراتيجيات ولاء العملاء واستبقاءهم بناءً على البيانات من إدارة العلاقات معهم.
	التميز في خدمة العملاء	تنمية مهارات تقديم خدمات استثنائية للعملاء، ومنها الإصغاء الفعال لهم والتعاطف معهم وحل مشاكلهم، لضمان معالجة استفساراتهم و Shawq لهم وملحوظاتهم بشكل سريع ومرضٍ.
البيع عبر قنوات متعددة	المبيعات المتعددة القنوات	إدارة المبيعات وتوجيهها عبر منصات متعددة لتوفير تجربة تسوق متعددة وتحقيق التكامل بين العمليات التجارية داخل المتجر وعبر الإنترنت والهاتف المحمول.
	برمجيات إدارة العلاقات مع العملاء	فهم واستخدام نظم إدارة العلاقات مع العملاء لتتبع وتحليل بياناتهم وتقديم تجربة تسوق وخدمات وفقاً لفضائل وسلوكيات الأفراد في جميع نقاط الاتصال.
البيانات المتعددة القنوات	تحليل البيانات الواردة من قنوات التسويق المختلفة والاستفادة منها لتحديد اتجاهات العملاء وتوجيه الحملات التسويقية، وتبسيط إدارة المخزون.	
	إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته	تطوير المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي والاستراتيجيات ذات الصلة لإشراك شرائح الجمهور المستهدف.
الترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي	تحليل بيانات الأعمال	تفعيل تحليلات البيانات لتوليد المرئيات والمعلومات حول الأعمال، وذلك بالاستعانة بالأساليب والأدوات الإحصائية والحواسيب والخوارزميات ونمذجة البيانات التنبؤية والعرض البصري للبيانات.
	التسويق الرقمي	تطوير حملات واستراتيجيات تسويق رقمي وتنفيذها وتقيمها بهدف تعزيز الحضور على الإنترنت وتقديم المزايا الفريدة بواسطة مختلف قنوات ومنصات التسويق الرقمي.
المعرفة الرقمية	السرد القصصي	تبني التقنيات الحديثة لتحليل البيانات والتكييف مع الاتجاهات الرقمية وتحسين الكفاءة التشغيلية وتجارب العملاء.
	الخبرات المتخصصة	صياغة ومشاركة قصص جاذبة تسلط الضوء على القيمة الفريدة للمنتجات أو العلامات التجارية، ما يقدم تجربة تسوق مصممة خصيصاً ولا تنس ويرشّ ولاء العملاء.
المبيعات عن بعد	المبيعات عن بعد	استخدام المنصات الافتراضية لتفاعل النشط مع العملاء عبر القنوات الإلكترونية، وإقناع العملاء المحتملين وتحويلهم إلى مشترين باستخدام المهارات المتخصصة والتواصل عن بعد.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: التغيرات في تفضيلات العملاء

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
راحة المستهلكين	إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> صياغة استراتيجيات منصات التسويق الإلكتروني وتنفيذها لجعل تجربة الشراء أكثر سهولة وسرعة للعملاء (مثلاً: تحسين وظائف الموقع الإلكتروني وواجهة المستخدمين ورحلة العملاء الرقمية الشاملة).
راحة المستهلكين	إدارة توصيل الطلبات إلى المنازل	<ul style="list-style-type: none"> تفعيل خدمات التوصيل إلى المنازل وإدارتها بشكل فعال من أجل تلبية توقعات العملاء وتجاوزها، بما في ذلك التنسيق مع مقدمي الخدمات اللوجستية، وتحسين طرق التسليم وجداوله الزمنية، وضمان الدقة وحسن التوقيت في تسليم الطلبات.
إعادة بيع السلع المستعملة بالتجزئة	إدارة عمليات الشراء عبر الإنترنت واستلام الطلبات في المتاجر من أجل توفير تجربة سلسة للعميل، الذين يفضلون هذا الأسلوب، بما في ذلك إدارة المخزون والتواصل مع العملاء، وتدريب الموظفين على خدمات الاستلام من المتجر.	<ul style="list-style-type: none"> تطوير عمليات خدمة الشراء عبر الإنترنت واستلام الطلبات في المتاجر من أجل توفير تجربة سلسة للعميل، الذين يفضلون هذا الأسلوب، بما في ذلك إدارة المخزون والتواصل مع العملاء، وتدريب الموظفين على خدمات الاستلام من المتجر.
إعادة بيع السلع المستعملة بالتجزئة	تحليل الطلب	<ul style="list-style-type: none"> وضع إطار لتقدير ديناميكيات السوق وتنفيذ عمليات التحليل للكشف عن التوقعات بشأن الطلب على المنتجات أو الخدمات.
إصلاح السلع	مراقبة المخزون	<ul style="list-style-type: none"> إدارة عملية استلام البضائع وإرسالها وتخزينها، ومراقبة المخزون وإدارته لضمان الإشراف الفعال على شراء المخزونات الضرورية للإنتاج.
الكفاءة الثقافية	إصلاح السلع	<ul style="list-style-type: none"> تقييم حالة العناصر التالفة وإعادتها إلى حالة مناسبة لإعادة بيعها من خلال تنظيفها وإصلاح التمزقات أو الخدوش واستبدال الأجزاء المعيبة وتجديد الجوانب البالية منها.
الشمول الثقافي	الوعي بالتنوع	<ul style="list-style-type: none"> الوعي بالتنوع
الشمول الثقافي	ال التواصل بين الثقافات	<ul style="list-style-type: none"> الشمول الثقافي

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: التغيرات في التجارة وسلسلة الإمداد

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
قاعدة العملاء العالمية	الامتثال لتشريعات التجارة الدولية	تحديد كافة جوانب عملية التجارة الدولية وقوانين التجارة الخارجية والمتعلقة بالأطراف لضمان الامتثال التنظيمي.
	صياغة استراتيجيات دخول السوق	وضع خطط استراتيجية لدخول الأسواق التي تحددها المؤسسة بناءً على التكاليف والفوائد والمخاطر المشمولة بالتقدير.
	إدارة برامج التسويق الدولي	تقييم خيارات برامج التسويق الدولي وصياغة أهدافه لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية الالزامية من أجل تلبية المتطلبات التنظيمية.
قدرة سلسلة الإمداد على التكيف	تحليل العرض والطلب	تحليل دينامييات السوق وتقديرها للكشف عن التوقعات بشأن العرض والطلب على المنتجات، وبالتالي تحديد مكانة المؤسسة والفرص المتاحة لها ومدى ملاءمة عروضها بشكل أفضل.
	اختيار الموردين	صياغة الاستراتيجيات التنظيمية لإيجاد الموردين وإدارتهم ومراجعة العقود معهم.
الخدمات اللوجستية العكسية والاستدامة	إدارة مخاطر الأعمال	توقع وتقدير المخاطر الحالية والمحتملة التي تؤثر على تشغيل عمليات المؤسسة وأو ربيتها، إضافة إلى إعداد الاستراتيجيات والعمليات وتنفيذها للتخفيف من حدة المخاطر أو تقليل أثرها أو إدارة مخاطر الأعمال المماثلة بصورة فعالة.
	إجراء العناية الواجبة تجاه الموردين وتقديرهم	إدارة سلسلة الإمداد وإجراء العناية الواجبة على نحو مسؤول، مثل: قوانين العمل واللوائح البيئية وغيرها، لتقدير الموردين المحتملين وقياس أدائهم وتحديد المخاطر والفرص المحتملة ذات الصلة.
	معالجة المرتجعات وتسلیم الطلبات	إعداد المبادئ التوجيهية المتعلقة بتسلیم الطلبات وتنفيذ الأنشطة ذات الصلة وفقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة.
تحسين عملية تسلیم الطلبات	تحسين عملية تسلیم الطلبات	استخدام الخوارزميات أو الأساليب المنهجية لتخفيض المسارات وتحسين الكفاءة اللوجستية بواسطة تطبيقات التقنيات اللوجستية المتقدمة لضمان التسلیم السريع للطرود.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: الاستدامة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
إمكانية التتبع أو الشفافية حول الإمدادات	اعتماد الشفافية في سلسلة الإمداد	<ul style="list-style-type: none"> تطوير وصيانة النظم والممارسات لتتبع مصادر المنتجات وضمان الشفافية في سلسلة الإمداد، مثلًا: الشراء من الموردين الذين يتزرون بالمهارات الأخلاقية والمستدامة وتزويده المستهلكين بمعلومات واضحة ودقيقة حول مصادر المنتجات.
	الخطيط المستدام لدورة حياة المنتجات والتجزئة.	<ul style="list-style-type: none"> إعداد الاستراتيجيات وتنفيذها ومراجعتها بهدف تعزيز الممارسات الأخلاقية للإمداد والإنتاج طوال دورة حياة المنتجات في تجارة الجملة والتجزئة.
	تنفيذ السياسات ومراجعةها	<ul style="list-style-type: none"> تحديد المجالات ذات الأولوية لسن السياسات الجديدة وتقييم السياسات الحالية لتحديد مدى فعالية تطبيقها وملاءمتها.
قابلية تدوير المنتجات	استراتيجيات الاقتصاد الدائري	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق ممارسات تقليل الاستهلاك وإعادة الاستخدام وإعادة التدوير لتحسين دورة حياة المنتجات وتعزيز الإمداد المستدام وتحسين إدارة النفايات بهدف ترسیخ نظام دائم التطور للبيع بالتجزئة.
	الإدارة المستدامة لسلسلة الإمداد	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ استراتيجية وأساليب للحد من الأثر البيئي وتعزيز الممارسات التجارية الأخلاقية والعادلة وتطبيقها في عمليات سلسلة التوريد. الإمداد المسؤول للمواد وتقليل النفايات وخفض بصمة الكربونية وضمان العدالة الاجتماعية في جميع مراحل سلسلة الإمداد.
	ترشيد الموارد وإدارة النفايات	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ استراتيجية لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من الموارد وتقليل إنتاج النفايات في العمليات وإدارتها على نحو يضمن الحفاظ على الصحة العامة والسلامة البيئية.
الخيارات الصديقة للبيئة والمواد البديلة	الإدارة المستدامة لسلسلة الإمداد	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ استراتيجية وأساليب للحد من الأثر البيئي وتعزيز الممارسات التجارية الأخلاقية والعادلة وتطبيقها في عمليات سلسلة التوريد. الإمداد المسؤول للمواد وتقليل النفايات وخفض بصمة الكربونية وضمان العدالة الاجتماعية في جميع مراحل سلسلة الإمداد.
	تحليل الآثار البيئية	<ul style="list-style-type: none"> تقييم الأثر البيئي للمنتجات والعمليات والحد منه من خلال تقييم دورة حياتها لتحديد النقاط البيئية للتركيز عليها وتشجيع مبادرات الاستدامة للحد من النفايات وزيادة كفاءة استخدام الطاقة.
	التقنيات والممارسات الخضراء	<ul style="list-style-type: none"> فهم التقنيات الصديقة للبيئة وأساليب المستدامة وتطبيقها، مثلًا: برامج الحد من النفايات والتغليف المستدام واستخدام الطاقة المتجددة للحد من بصمة البيئة.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: الاستدامة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
اعتماد إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحكمة الشركات	الإلمام بمهارات الاستدامة	<ul style="list-style-type: none"> فهم القضايا البيئية والاجتماعية والاقتصادية والممارسات المستدامة واللوائح البيئية ذات الصلة بقطاع التجزئة، مثلًا: الحد من النفايات وكفاءة استخدام الطاقة والإمداد المستدام.
التحفيظ الاستراتيجي والتكامل	تقييم مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحكمة الشركات	<ul style="list-style-type: none"> توجيه عملية صياغة وتنفيذ استراتيجيات الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحكمة الشركات ضمن إطار الأعمال الشامل. اعتماد الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحكمة الشركات في قرارات الأعمال والاستراتيجيات التشغيلية لضمان النمو المستدام والمسؤول.
الشركات والحد منها	تحديد وتقدير وإدارة مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحكمة الشركات من خلال استخدام أدوات تقييم المخاطر لتوقع التحديات المحتملة وضمان الاستدامة والامتثال للمعايير التنظيمية على المدى الطويل.	

المصادر

	المصادر	الفئة
	التقارير السنوية للمجلس الصادرة عن منظمة الطيران المدني الدولي (إيكاو)	التقارير
	المنشورات والتقارير الصادرة عن المنظمة البحرية الدولية	
	تقارير الدول، والقطاعات، والمستندات الفنية الصادرة عن شركة «إي سي دي بي»	
	الفروق الرئيسية بين تجار الجملة وتجار التجزئة: تيسير توزيع السلع	
	تقارير حول أبحاث سوق القطاع	
	نظرة عامة على قطاع تجارة التجزئة والجملة عالمياً	
	برنامج التحول الوطني التابع لرؤية السعودية 2030	الاستراتيجيات الوطنية
	برنامج جودة الحياة	
	مبادرات الاستثمارات الأجنبية المباشرة	
	مبادرة تطوير قطاع التجزئة	
	استراتيجية الاستثمار الخاصة بصندوق الاستثمارات العامة	استراتيجيات أبرز الجهات الفاعلة
	استراتيجية التوسيع لشركة أمازون	
	استراتيجية شركة المراعي	
	استراتيجية معهد أكاديمية العثيم للتدريب	
	استراتيجية شركة جرير للتسويق (مكتبة جرير)	
	استراتيجية كأس السعودية 2023	
	استراتيجية شركة بن داود القابضة	
	استراتيجية شركة «إكسترا»	
	(Skills Future) مؤسسة «سكيлиз فيوتشر»	الجهات المشمولة بالمقارنة المعاييرية
	(Training Packages) مؤسسة ترينيج باكيجز	
	المؤسسة الوطنية الهندية لتنمية المهارات	
	أطر المهارات القطاعية لمؤسسة تنمية الموارد البشرية (HRDCorp.IndSF)	
	معهد التلمذة المهنية والتعليم التقني (IfATE)	
	التصنيف الأوروبي للمهارات، والكفاءات، والمؤهلات، والمهن (ESCO)	

مسرد المصطلحات

المصطلح

التعريف

الذكاء الاصطناعي

مجال في علوم الحاسوب يعمل على تطوير أنظمة قادرة على القيام بمهام تتطلب في العادة الذكاء البشري.

البيانات الضخمة

جمع كميات ضخمة منمجموعات البيانات المتنوعة والمعقدة وتحليلها لكتشاف الأنماط والاتجاهات واستخلاص المرئيات.

تقنية سلسلة الكتل «بلوك تشين»

نظام دفتر أستاذ لامركزي يستخدم لتسجيل المعاملات عبر أجهزة كمبيوتر متعددة بحيث يستحيل تعديل المعاملات المسجلة على نحو رجعي.

العقد

اتفاق ملزم قانوناً للأطراف يحدد الشروط والاحكام الناظمة للممارسة للأعمال.

تجربة العملاء

هي الانطباع العام للعميل عن تجربته في التعامل مع شركة أو علامة تجارية.

الرقمنة

الرقمنة هي الاستفادة من التقنيات الرقمية لغير نموذج الأعمال وتوفير فرص جديدة مدرة للدخل ومنتجة للقيمة.

التجارة الإلكترونية

شراء البضائع أو الخدمات وبيعها عبر الإنترن特، ويشمل ذلك مجموعةً واسعةً من المعاملات التي تجري عبر الإنترن特 بما فيها مبيعات التجزئة المباشرة للمستهلكين وصفقات البيع بالجملة بين الشركات.

الاستثمارات الأجنبية المباشرة

استثمار شركة أو فرد من بلد ما في مصالح تجارية موجودة في بلد آخر.

إجمالي المساحة المخصصة للإيجار

إجمالي المساحة المتاحة للاستئجار ضمن عقار تجاري وعادة ما تُحسب مساحتها بالأقدام المربعة أو الأمتار المربعة.

إنترنت الأشياء

شبكة من الأشياء المادية المضمنة مع برمجيات، وأجهزة استشعار، وتقنيات أخرى لاتصال وتبادل البيانات.

إدارة المخزون

الإشراف على الموجودات في المخزون ومستوياته، والتأكد من الحفاظ على كميات مناسبة من البضائع لتلبية طلبات العملاء، بدون الإفراط في التخزين، وذلك من خلال تتبع المخزون وتتجديده حسب الحاجة والتبنؤ بالطلب.

إنتاجية العمالة

يُقّم تعريف إنتاجية العمالة، والمعروفة أيضاً بإنتاجية القوى العاملة، بأنها الناتج الاقتصادي الحقيقي لكل ساعة عمل

التعلم الآلي

هو فرع من الذكاء الاصطناعي، حيث يُقّم تزويد الآلات بالقدرة على التعلم والتقدير من خلال الخبرات المكتسبة بدون الحاجة إلى برمجة صريحة

مواد بطيئة التلف

المنتجات التي لا تفسد بسرعة ولها مدة صلاحية طويلة، ومن بينها المواد المعلبة، والحبوب الجافة، والأغذية المعبأة التي تُباع بالتجزئة

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.
مواد سريعة التلف	منتجات لها مدة صلاحية محدودة وتحتاج إلى شروط مناولة وتخزين سليمة لحمايتها من التلف.
قابلية تدوير المنتجات	ممارسات تصميم المنتجات والمواد وإدارتها بهدف إطالة دورة حياتها وتعظيم الاستفادة منها عبر إعادة الاستخدام وإعادة التدوير والتجدد.
صقل المهارات وتعلم مهارات جديدة	يشير تعليم مهارات جديدة إلى اكتساب المهارات اللازمة للانتقال إلى دور وظيفي مختلف أو تدريب الأفراد على أدوار بديلة، أما صقل المهارات فيتضمن تعلم مهارات جديدة أو تعليم العمال مهارات إضافية لتعزيز أدائهم في أدوارهم الحالية.
اللوجستيات العكسية	عملية نقل البضائع من وجهتها النهائية إلى المصنع مرة أخرى أو إلى موقع محدد لإرجاعها أو إعادة تدويرها أو تجديدها أو التخلص منها.
معلومات القطاع	تشير إلى تحليل مجموعة كبيرة من الشركات التي تعمل في أنشطة تجارية متشابهة، وذلك لتكوين مئذنات حول الاتجاهات والأنمط 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	التفاوت بين المهارات التي يتوقع أصحاب العمل توفرها لدى الموظفين، والمهارات الفعلية التي يمتلكها الموظفون.
الرفوف الذكية	روفوف معززة بالتقنية في متاجر البيع التجزئة، ومن بينها مثلاً أجهزة الاستشعار وملصقات التعريف بتقنية موجات الراديو (RFID)، لتيسير مراقبة مستويات المخزون لحظة بلحظة، وتساعد الرفوف الذكية تجار التجزئة على إدارة المخزون بكفاءة من خلال توفير البيانات حول توفر المنتج، وموقعه، واتجاهات المبيعات.
الشفافية في التوريد	تؤدي الإفصاح عن منشأ المنتجات ورحلتها عبر سلسلة الإمداد، ويشمل ذلك تزويذ المستهلكين بمعلومات عن منشأ المنتجات، ومصادرها، وطريقة وظروف تصنيعها، ما يسهم في تعزيز اتباع ممارسات التوريد الأخلاقية والمستدامة في تجارة التجزئة والجملة.
الاستدامة	الحفاظ على الموارد البيئية والاجتماعية والاقتصادية واستدامتها بهدف ضمان استدامة المجتمع ورفاهه على المدى الطويل.
التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية	هو نظام تصنيف صناعي صادر عن الأمم المتحدة، وقد استُخدم التصنيف على نطاق واسع في تصنيف البيانات وفقاً لنوع النشاط الاقتصادي في مجال بياتن العمالة والصحة.

الاختصارات

قائمة بالاختصارات

الواقع المعزز (AR)

المعاملات بين الشركات (B2B)

المعاملات بين الشركات والمستهلكين (B2C)

بنية نموذج الأعمال (BMA)

المعاملات بين الأفراد (C2C)

الرئيس التنفيذي لإدارة رأس المال البشري (CHRO)

الحكومة البيئية، والاجتماعية، والمؤسسية (ESG)

الناتج المحلي الإجمالي (GDP)

إنترنت الأشياء (IoT)

تقنية المعلومات (IT)

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (MHRSD)

صندوق الاستثمار العام (PIF)

المجلس القطاعي للمهارات (SSC)

إطار المهارات القطاعي (SSF)

الواقع الافتراضي (VR)

شكر وتقدير

أبرز المساهمين



- زهير المغربي، الرئيس التنفيذي لرأس المال البشري (رئيس المجلس القطاعي للمهارات)

خبراء القطاع

- موفق جمال، خبير في تجارة الجملة والتجزئة



- غادة الصبحي، ممثل صندوق الاستثمارات العامة
- تركي السبيع، ممثل سابق لصندوق الاستثمارات العامة



- محمد الملحم، وكيل الوزارة المساعد للتوطين
- عبير عبدالعزيز المشرف، وكالة التسويقة



- عبدالله الفقيص، مدير إدارة الموارد البشرية
- نايف بن لايق العزيز، مدير الشؤون الإدارية لمعهد أكاديمية العثيم



- أنس النواب، مدير الموارد البشرية



- جنى زارع، مدير استقطاب المواهب، والقائم بأعمال المدير التنفيذي للموارد البشرية
- عادل السالمي، مدير استقطاب المواهب والقائم بأعمال المدير التنفيذي للموارد البشرية



- منير بربالي، الرئيس التنفيذي لإدارة رأس المال البشري



- مهى الصويف، شريكة ورئيسة قسم الدعم
- رزان العقيل، شريكة ومديرة أولى في مجال كسب التأييد



- وليد عبدالله الحناكي، ممثل في قطاع تجارة الجملة والتجزئة

شكر وتقدير

أبرز المساهمين

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



- نواف يمانى، الرئيس التنفيذي



- ميار صالح، الرئيس التنفيذي



- سلطان الرشيدى، المدير التنفيذى لتطوير الاعمال



- خالد سndi، الرئيس التنفيذي للموارد البشرية

محمد يوسف ناغي للسيارات
Mohamed Yousif Naghi Motors

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





المجالس القطاعية للمهارات
Sector Skills Councils