



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 الجهود لضمان دقة وشمولية 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	سلاسل 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 1442/04/23، على استراتيجية سوق العمل التي تهدف إلى إجراء إصلاحات جذرية في السوق السعودي من خلال مجموعة من المبادرات الهادفة. واستجابةً لهذا الأمر، قامت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ممثلة في وكالة المهارات والتدريب، بتنفيذ مبادرة التخطيط والمعايير المهنية، وعلى وجه التحديد من خلال مشروع المجالس القطاعية للمهارات.

وكان دور المجالس القطاعية للمهارات، المؤلفة من ممثلين عن أصحاب العمل في القطاع والوزارات المعنية وأصحاب المصلحة الرئيسيين الآخرين، محورياً في وضع الأطر الشاملة للمهارات القطاعية. وقد تم تصميم هذه الأطر بدقة بهدف تحديد المهارات الأساسية المطلوبة في مختلف القطاعات، بما يضمن إعداداً جيداً لقوانا العاملة يمكنها من حيازو 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 تنمية المهارات مع متطلبات سوق العمل، نهدف إلى تعزيز قابلية التوظيف وتحفيز النمو الاقتصادي والمساهمة في التنمية المستدامة للمملكة.

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

إن التطبيق الناجح لهذا الإطار سوف يؤدي - بمشيئة الله - إلى إعداد قوى عاملة أكثر كفاءة وقدرة على المنافسة، تكون قادرة على قيادة الابتكار والإنتاجية في قطاع 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:

- 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.
- تقديم الدعم لسد الفجوات والنقص في المهارات وتحسين إنتاجية العمل.
- تحسين مهارات القوى العاملة في القطاع.

أبرز المساهمين

أعضاء المجلس القطاعي للمهارات

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

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



بندو
Pando

غادة الصبحي
ممثل صندوق الاستثمارات العامة




موفق جمال
خبير في مجال تجارة الجملة والتجزئة

خبير في القطاع

محمد الملحم
وكيل الوزارة المساعد للتوطين

وزارة التجارة
Ministry of Commerce

جنى زارع
مدير استقطاب المواهب، والقائم بأعمال المدير التنفيذي للموارد



أنس النواب
مدير الموارد البشرية

بن داود
DAWOOD
HOLDING القابضة

عبدالله الغفيس
مدير الموارد البشرية

المرثم
Othaim

مها الصويغ
شريكة ورئيسة قسم الدعم

مكاتفة
mukatafa

منير برمبالي
الرئيس التنفيذي لإدارة رأس المال البشري

cenomi
سبلومي

عبدالله فيصل
مدير إدارة الطاقات البشرية الإقليمي في المملكة العربية السعودية

مجموعة الشايح
ALSHAYA GROUP

نواف يمانى
الرئيس التنفيذي

الدكان
DUKAN

محمد المساعد
ممثل اتحاد الغرف السعودية في المجلس القطاعي لمهارات تجارة الجملة والتجزئة

اتحاد الغرف السعودية
Federation of Saudi Chambers

وليد الحناكي
ممثل اللجنة الوطنية للجان العمالية

سنت
SNC
اللجنة الوطنية للمهارات
National Council for Skills

خالد سندي
المدير التنفيذي للموارد البشرية

محمد يوسف ناغيب للسيارات
Mohamed Yousuf Naghi Motors

سلطان الرشيدى
المدير التنفيذي لتطوير الأعمال

صندوق تنمية الموارد البشرية
HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT FUND

ميّار صالح
الرئيسة التنفيذية

كافميم
KAAFMEEM

01

مقدمة

أعدّ 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 مدروسة في ما يتعلق بجهود تنمية المهارات والدورات التدريبية المطلوبة ووضع سياسات القطاع وتحسين الأداء وما إلى ذلك.

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



يمكن للمستخدم الاطلاع على تقرير قاموس المهارات من خلال النقر أدناه



أطر المهارات القطاعية وأهميتها لمختلف أصحاب المصلحة

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



يمكن للجهات التعليمية والتدريبية استخدام الإطار لتقييم مدى توافق مخرجات التعلم للبرامج مع المهارات المحددة في أطر المهارات القطاعية. كما يمكنها الاستفادة من الإطار لتصميم برامج تُلبّي احتياجات القطاع الحالية والمستقبلية.

المنشآت



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

الموظفون والباحثون عن عمل من القوى العاملة



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

جهات الاعتماد والترخيص



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

جهات التمويل



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

الجهات المعنية بسنّ السياسات



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

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. ويعد إطار المهارات القطاعي أداة أساسية لتطوير القوى العاملة، بما يضمن تزويد القطاع بالمهارات اللازمة لازدهاره والإسهام في تحقيق الطموحات الوطنية للمملكة.

تستعين عملية إعداد الإطار بمزيج من البحوث الأولية والثانوية، مستندة إلى نحو أكثر من 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 ضمناً في ضوء هذه الاتجاهات السائدة، وبعد ذلك تُعد قائمة أولية بالمهارات ويُتحقق منها بالمواءمة 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 ومراجعتها بشكل فعال وشامل. تم تفعيل العديد من المناقشات مع جهات رائدة متخصصة في القطاع ومساهمين آخرين، لجمع وجهات نظر القطاع وضمان تمثيل إطار المهارات القطاعي لواقع المهارات المطلوبة في قطاع 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 للمهارات لقطاع 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 وتنقيح إطار المهارات القطاعي لتلبية المهارات المطلوبة داخل المملكة.

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

حالات استخدام أطر المهارات القطاعية للمنشآت وجهات منظومة التعليم والتدريب



جهات التعليم والتدريب

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 يتيح من خلالها إطار المهارات القطاعي تحقيق هذا الهدف:

- **توزيع التمويل بحسب الأولوية:** ترتيب أولويات تمويل البرامج، بما يتوافق مع المهارات ذات الأولوية العالية المحددة ضمن إطار المهارات القطاعي، مثل الشراكة مع الأكاديميات التي تقدم تدريبات على المهارات ذات الأولوية في مجال إدارة محفظة العلامة التجارية.
- **تصميم البرامج والمناهج:** ضمان أن تلي البرامج الحالية والجديدة المهارات المطلوبة بناءً على إطار المهارات القطاعي، مثلاً: مقارنة المهارات 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 المهارات المناسبة المطلوبة من خلال برنامج معين، على سبيل المثال: إطلاق برامج تدريبية في التسويق البصري لمستويات معينة (بما يشمل استراتيجية العلامة التجارية والمفاهيم الإبداعية وغيرها).
- **الترخيص والاعتماد:** تيسير ترخيص واعتماد البرامج التي تلي المهارات 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 مواءمة قدرات ومتطلبات القوى العاملة لدى المنشآت مع الاحتياجات والمعايير المتغيرة للقطاع. ويسهم الإطار في تحقيق العديد من المستهدفات:

- **تقسيم السوق:** اعتماد تعريفات المجالس القطاعية للمهارات الخاصة بالقطاع والقطاعات الفرعية بهدف توحيد اللغة على مستوى منظومة المهارات لتسهيل المناقشات وسبل التعاون والمبادرات بين الجهات والقطاعات، على سبيل المثال، تطبيق لغة وتعريفات موحدة على مستوى القطاعات الفرعية: تجارة الجملة وتجارة التجزئة وبيع المركبات ذات المحركات 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 «التسعين».
- **تحديد الفجوات في المهارات:** إجراء تحليل للفجوات في المهارات باستخدام إطار المهارات القطاعي كأساس، لضمان بقاء الجهة قادرة على المنافسة من خلال مواءمة مهاراتها مع المتطلبات المتغيرة، على سبيل المثال: مراجعة إطار المهارات القطاعي وتحديد الطلب المتزايد على الإدارة المستدامة لسلسلة الإمداد.
- **توحيد تصنيف المجموعات الوظيفية:** تصنيف الجهود الجديدة والحالية 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 المهارات ذات الأولوية المحددة في مختلف المجموعات الوظيفية؛ لتسهيل التوظيف المستهدف وتحديد التوقعات الوظيفية، على سبيل المثال: تضمين متطلبات المهارات 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 أو غير 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، وتتم هذه العملية عبر منصات خاصة أو مملوكة لجهات خارجية (كالمحلات والمتاجر) لتلبية احتياجات عامة الجمهور الشخصية أو المنزلية.

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).

~581
مليار

نسبة مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة² في الناتج المحلي الإجمالي في المملكة (زادت بنسبة 7% في عام 2023، في الربع الرابع من عام 2023³).

9.7%

تضمّ المملكة نحو 144 ألف متجر بيع بالتجزئة، منها حوالي 41 ألف متجر بقالة⁴.



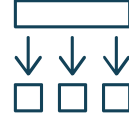
يوظّف قطاع تجارة الجملة والتجزئة الخاص نحو 1.6 مليون شخص من القوى العاملة السعودية، منهم 25% (نحو 394 ألفاً) من السعوديين و13% (نحو 198 ألفاً) من الإناث⁵.



ملاحظة: القطاع يتوافق مع التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية القسم (6)، الفروع 45، 46، و47؛ يستثني تصنيع منتجات المخازن، وأنشطة محلات الرهن في بيع السلع المستعملة بالتجزئة، وبيع الأطعمة الجاهزة للاستهلاك الفوري؛ (1) CAGR: معدل النمو السنوي المركب؛ (2) يشمل المطاعم والفنادق المصدر: (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) بيانات ذكاء الأعمال لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (2023) المتعلقة بالقطاع الخاص (مرتبطة بالقسم (6) من ISIC، الفروع 45، 46، و47)

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

تجارة الجملة:



- **تجارة الجملة باستثناء المركبات ذات المحركات والدراجات النارية:** تتمثل 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 المعقّرة:** تجارة التجزئة التي تركز بيع السلع المعقّرة، مثلًا: الأثاث والإلكترونيات والأجهزة والأدوات والمعدات الرياضية والمجوهرات.
- السلع الاستهلاكية:** تجارة التجزئة التي تركز 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 تقدّم منتجات فريدة مصنوعة يدويًا، مثلًا: الأعمال الفنية.

القطاع الفرعي
من المستوى
الأول

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

تجارة الجملة

المستوى الأول	القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
تجارة الجملة باستثناء المركبات ذات المحركات والدراجات النارية	تتمثل في بيع السلع بكميات كبيرة إلى الشركات، ويتضمن ذلك وسطاء يشكلون حلقة الوصل بين المصنعين وتجار التجزئة.	التجارة بالجملة مقابل رسوم أو على أساس التعاقد.	تجارة المواد الخام الزراعية والحيوانات الحية بالجملة.	أبوداود ABUDAWOOD
			بيع الأغذية والمشروبات والتبغ بالجملة.	شركة السقاف ALSAGGAF CO
			بيع السلع المنزلية بالجملة.	jazira Gulf
			بيع الآلات والمعدات واللوازم بالجملة.	مجموعة بن لادن السعودية SAUDI BINLADIN GROUP
			تجارة الجملة المتخصصة الأخرى (الوقود والخامات المعدنية ومعدات البناء والنفايات).	
			تجارة الجملة غير المتخصصة.	

بيع المركبات ذات المحركات بالجملة أو التجزئة

المستوى الأول	القطاعات الفرعية من المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	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 قطع غيار المركبات ذات المحركات وملحقاتها.	Juffali الجفالي عبد اللطيف جميل Abdul Latif Jameel
			بيع وصيانة وإصلاح الدراجات النارية وقطع غيارها وملحقاتها.	PETROMIN Al-Futtaim automotive
			بيع وقود السيارات.	المجدوعي للسيارات Almajdouie Motors
			إصلاح وصيانة المركبات ذات المحركات.	مناهل العالمية MANAHIL INTERNATIONAL محمد يوسف ناصب للسيارات Mohamed Yousuf Naghi Motors

نظرة عامة على القطاعات الفرعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

تفاصيل القطاعات الفرعية لقطاع تجارة الجملة والتجزئة

المستوى الأول	التعريف	القطاعات الفرعية من المستوى الثاني	أمثلة على الشركات
السلع المعقّرة	تجارة التجزئة التي تركز بيع السلع المعقّرة، مثلًا: الأثاث والإلكترونيات والأجهزة والأدوات والمعدات الرياضية والمجوهرات.	تجارة التجزئة للمنتجات الإلكترونية والأجهزة الكهربائية، مثلًا: أجهزة المعلومات والاتصالات والأدوات التقنية وما إلى ذلك.	  
		تجارة التجزئة لمنتجات منزلية أخرى، مثلًا: أدوات الديكور والأثاث وما إلى ذلك.	
		تجارة التجزئة لأدوات تحسين المنازل، مثلًا: مواد وأدوات البناء وما إلى ذلك.	
		تجارة التجزئة للمجوهرات والإكسسوارات.	
		تجارة التجزئة للمعدات الرياضية، مثلًا: آلات المشي ومعدات رفع الأثقال وغيرها.	
		تجارة التجزئة لمنتجات الطاقة المتجددة، مثلًا: الألواح الشمسية.	
		بيع الكتب بالتجزئة.	
		تجارة التجزئة للمنتجات الترفيهية، مثلًا: الألعاب ومنصاتها والفنون والمواد الحرفية وما إلى ذلك.	
السلع الاستهلاكية	تجارة التجزئة التي تركز على بيع المواد اللينة، مثلًا: الأقمشة والمنسوجات، بما في ذلك الملابس والأحذية وأدوات الرعاية الشخصية.	تجارة التجزئة لمنتجات الصحة، مثلًا: الفيتامينات والمكملات الغذائية وما إلى ذلك.	  
		تجارة التجزئة لمستحضرات التجميل، مثلًا: المكياج ومنتجات الشعر وما إلى ذلك.	
		تجارة التجزئة للأقمشة، مثلًا: الملابس والأزياء والمنتجات الفاخرة والأحذية وغيرها.	
		تجارة التجزئة للملابس المستدامة	
المواد الغذائية والبقالة	تجارة التجزئة للمنتجات الاستهلاكية، مثلًا: الأطعمة والمشروبات الأساسية.	تجارة التجزئة للأغذية والمشروبات، مثلًا: البقالة والتبغ.	
		تجارة التجزئة للأغذية العضوية؟	
		تجارة التجزئة لمنتجات الحيوانات الأليفة (مثلًا: أغذية الحيوانات الأليفة ومستلزماتها)	
المصنوعات اليدوية	تجارة متخصصة تقدّم منتجات فريدة مصنوعة يدويًا، مثلًا: الأعمال الفنية.	تجارة التجزئة للمنتجات الثقافية والترفيهية المصنوعة يدويًا.	
		تجارة التجزئة للسلع المستدامة والصديقة للبيئة المصنوعة يدويًا.	



الاتجاهات السائدة في القطاع وأثرها في المهارات المطلوبة

01

الاتجاهات العالمية

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

02

الاتجاهات المحلية والأولويات الاستراتيجية

بخصوص تحولات القطاع المحلية والضرورات الاستراتيجية، ثمة تطورات وتحولات كبيرة تشهدها المملكة على وجه التحديد، بما في ذلك المبادرات المتوافقة 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.

03

الاتجاهات المتعلقة بالقوى العاملة

فيما يخص الاتجاهات السائدة التي تشهدها القوى العاملة، رُصدت 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.

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) التغييرات في تفضيلات العملاء (3) التغييرات في التجارة وسلسلة الإمداد و(4) الاستدامة.

التطور التقني

في إطار الممكّنات 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 تغيير جذري على مستوى قطاع تجارة الجملة والتجزئة والقوى العاملة.

إنترنت الأشياء



تمكّن 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 نُظم التعرف على الصوت والتعلم الآلي والتوصيات المخصصة حسب الاحتياجات، وتستفيد الشركات من الذكاء الاصطناعي في تصميم العروض الترويجية واستراتيجيات التسعير والتنبؤ بسلوك المشتريين 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 لتحديث نقلة تحويلية على صعيد الخدمات اللوجستية، كما تستخدم شركات البيع بالتجزئة روبوتات تتبع المخزون وروبوتات الدردشة ونُظم 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 نُظم الدفع الإلكتروني وتطبيقات الهاتف الجوال والمتاجر المظلمة؛ إذ تمكّن 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



تحديث 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 لتوفير تجارب تسوق تفاعلية تجمع بين التفاعلات المادية والرقمية.

تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين)



أصبحت تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين) ممكناً رئيسياً لتعزيز 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.

01 الاتجاهات العالمية

التغيرات في تفضيلات العملاء

في ظل التغير الكبير في تفضيلات العملاء، تتجلى أهمية التركيز على التجارب المخصصة حسب الاحتياجات ورحلات التسوق السلسلة واستراتيجيات التفاعل المبتكرة. وتبرز 7 تغييرات 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 التشغيلية في قطاعات البيع بالجملة والتجزئة، إلى جانب التركيز على تعزيز الطلب على المهارات المتخصصة.

الترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي



أتاحت منصات التواصل الاجتماعي فرصاً جديدة للشركات للتواصل مع العملاء وتعزيز الوعي حول علامتها التجارية وتوفير تجارب 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 تسوق سلسلة عبر مختلف المنصات، في حين يحافظ تجار التجزئة والجملة على إمكانية الوصول الموحد من خلال المتاجر الإلكترونية ومنافذ البيع المادية وتطبيقات الهاتف الجوال، بما يمكن العملاء من شراء المنتجات بأي وسيلة تناسبهم.

التصميم بحسب احتياجات العملاء



تستخدم الشركات تحليلات البيانات لتكوين فهم معمق حول سلوك العملاء وتفضيلاتهم، فمثلاً، تجري الشركات تحليلاً لأنماط الشراء لتقديم منتجات وخدمات مخصصة حسب الاحتياجات ومواءمة عروضها وفق الاحتياجات الفريدة 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 ومتميزة بأسعار معقولة.

راحة المستهلكين



إنّ انتشار خدمات مثل التسوق الإلكتروني وتوصيل الطلبات إلى المنازل و الشراء عبر الإنترنت واستلام الطلبات في المتاجر يُظهر سعي العملاء إلى زيادة مستويات السهولة والكفاءة. وقد دفع ذلك شركات البيع بالتجزئة إلى اعتماد استراتيجيات مخصصة لتعزيز تجارب التسوق وجعلها أكثر راحة وسلاسة، لمواكبة نمط الحياة العصري والسريع 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 والتقاليد 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.

01 الاتجاهات 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 الأثر البيئي وضمان سلاسة عملياتها التشغيلية.

الخدمات اللوجستية العكسية والاستدامة



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

قدرة سلسلة الإمداد على التكيف



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

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

تُعد 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 بحوكمة الشركات.

قابلية تدوير المنتجات



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

إمكانية التتبع أو الشفافية حول الإمدادات



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

اعتماد إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحوكمة الشركات



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

الخيارات الصديقة للبيئة والمواد البديلة



تؤدي جهود تعزيز انتشار الخيارات الصديقة للبيئة، بما يشمل المنتجات النباتية والمواد البديلة، إلى إعادة رسم ملامح منظومة البيع بالتجزئة والجملة، وذلك نظراً لسعي 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 المتوافقة مع الأولويات والاستراتيجيات الوطنية ومساهمة المبادرات الخاصة والمؤسسية في تشكيل معالم القطاع.



أطلقت المملكة العديد من البرامج في إطار رؤية السعودية 2030، وتتمحور 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 قادرة 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 والتسليّة والترفيه وتوفير تجربة فريدة للتسوق من خلال جذب أفضل العلامات التجارية العالمية إلى المملكة.



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

- **استراتيجية الاستثمارات الأجنبية المباشرة** التي تركز على جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى قطاع التجزئة؛ فقد تم إصدار ما يزيد على 3.3 آلاف 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 والامتة ونماذج العمل المبتكرة ورفع كفاءة رواد الأعمال ومعالجة مشكلات التوريد والاستيراد لمتاجر التجزئة وتطوير سلاسل الإمداد في القطاع.
- **شركتي 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 ويمكنهم من الاطلاع على أحدث التقنيات لدى هيونداي وكيا والوصول إلى الخبرات العالمية.
- **تستثمر 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 تجارب تسوق عالمية المستوى.



- استكمالاً للجهود التي يبذلها القطاع العام، يطلق القطاع الخاص العديد من المشاريع التنموية ويستثمر فيها؛ فقد عززت 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.

03 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

نظراً 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 تدريبها 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 الشايح 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 التغييرات المستمرة في سلوك المستهلكين وتوجههم نحو التسوق الإلكتروني. ولسد تلك الفجوة، أطلقت وزارة الاتصالات وتقنية 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.

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 الأجور الذي يعزز الأمان الوظيفي والعدالة في دفع الرواتب. علاوة على ذلك، تسهم هذه التغييرات في تحسين مكانة قطاع تجارة الجملة والتجزئة وجعله خياراً مهنياً جذاباً للمهنيين المهرة.



القوى العاملة

أتمتة مهام القوى العاملة

في ظل التطور التقني الذي يشهده قطاع التجزئة الفرعي، 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 أساليب العمل المعتمدة لدى الشركات، فمثلاً، تطبيق سلاسل السوبرماركت السعودية مثل **باندا والدانوب**، نُظم الدفع الذاتي، بما يمكنها من تسريع المعاملات وزيادة ملاءمتها وتقليل الحاجة إلى عاملي 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:

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

الذكاء الاصطناعي/ التعلم الآلي وتجربة التسوق:

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

إنترنت الأشياء:

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

زيادة استخدام تقنيات العرض البصري/ الواقع المعزز:

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

استخدام الروبوتات لإنجاز الطلبات الواردة في التجارة الإلكترونية:

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

التجارة الإلكترونية:

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

تقنية سلسلة الكتل (بلوك تشين):

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

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع

التغييرات في تفضيلات العملاء

التصميم بحسب احتياجات العملاء:

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

البيع عبر قنوات متعددة:

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

الترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي:

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

الخبرات المتخصصة:

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

راحة المستهلكين:

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

إعادة بيع السلع المستعملة بالتجزئة:

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

الشمول الثقافي:

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

المهارات الرئيسية المطلوبة بناءً على الاتجاهات السائدة في القطاع

التغيرات في التجارة وسلسلة الإمداد

قاعدة العملاء العالمية:

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

قدرة سلسلة الإمداد على التكيف:

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

الخدمات اللوجستية العكسية والاستدامة:

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

الاستدامة

إمكانية التتبع أو الشفافية حول الإمدادات:

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

قابلية تدوير المنتجات:

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

الخيارات الصديقة للبيئة والمواد البديلة:

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

إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحوكمة الشركات:

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

04

سلاسل 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 الطموحات الوطنية من خلال تحديد المجموعات الوظيفية والمسارات الوظيفية للقطاع. كما يقدم هذا التقرير رؤية منظمة عن الفرص والمهارات المطلوبة في قطاع تجارة الجملة والتجزئة، وذلك من خلال تحديد القطاعات الفرعية وتعريف سلاسل القيمة وتفصيل المجموعات الوظيفية في مختلف مراحل سلاسل القيمة؛ وبناءً على ذلك تم إعداد هذا القسم ليمثل مصدراً يمكن أن يطلع عليه أي شخص مهتم بفهم مختلف الأدوار في 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. وتتطلب كل مجموعة وظيفية مجموعة متميزة من المهارات والمهام لتنفيذ الوظائف الأساسية ضمن القطاع المعني.

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

يقدم القسم التالي من التقرير تحليلاً شاملاً لسلاسل 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.

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

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 المصنّعة (الجملة) أو من التجار (التجزئة).

إدارة البضائع وتتبعها في مرافق التخزين الكبيرة لتيسير جمعها وإرسالها.

تقييم المنتجات التي سُبّاع واستراتيجيات التسعير وإدارة هوامش الربح.

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

تنسيق حركة البضائع السائبة لضمان توفّرها على رفوف المنتجات.

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

● الشراء



● التخزين



● التخطيط



● البيع والتسويق



● التوزيع



● خدمة العملاء وما بعد البيع



سلسلة قيمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة

المجموعات العامة



الدعم التقني وتحليلات البيانات



الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية



اللوائح والضوابط التجارية



تمويل التجارة



بنية نموذج الأعمال



الامتثال لمعايير الصحة والسلامة



الإدارة المالية



التخطيط للطلب



التداول



تحليل المخاطر



المشتريات والإمداد

مُدرجة جزئياً في إطار المهارات القطاعي لقطاع الخدمات اللوجستية والنقل



إدارة سلسلة الإمداد والمخزون



تقييم الأسعار



عمليات البيع بالتجزئة



بيع المنتجات وتصميم المتاجر



تطوير الأعمال



القنوات المتعددة



التسويق والترويج



المبيعات

مُدرجة في إطار المهارات القطاعي لقطاع الخدمات اللوجستية والنقل



إدارة تجربة العملاء

الشراء



التخزين



التخطيط



البيع والتسويق



التوزيع



خدمة العملاء وما بعد البيع



التعريف بمواصفات المجموعات الوظيفية

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

يتضمن القسم التالي تفصيلاً لمواصفات المجموعات الوظيفية 20 في قطاع تجارة الجملة والتجزئة. وتحدد المواصفات بطريقة منظمة عدداً من العناصر:

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

تقديم ملخص شامل عن دور المجموعة الوظيفية ضمن القطاع، مع تسليط الضوء على وظائفها الأساسية، مما سيسمح للمستخدمين بفهم كيفية إسهام المجموعة الوظيفية في القطاع ككل.	نظرة عامة على المجموعة الوظيفية
توفير قائمة بالأدوار الرئيسية في المجموعة الوظيفية، مما سيسمح للمستخدمين بفهم أنواع المسميات الوظيفية المتاحة داخل المجموعة الوظيفية والمهارات المحددة المطلوبة لتلك الوظائف.	الأدوار الوظيفية الرئيسية
تقديم نظرة عامة على مسؤوليات ومهام محددة مرتبطة بالأدوار في المجموعة الوظيفية، مما سيساعد المستخدمين على فهم التوقعات.	المهام والأنشطة الرئيسية
توفير قائمة بالمهارات الأساسية للأدوار في المجموعة الوظيفية لتنفيذ المهام الرئيسية ذات الصلة، بالإضافة إلى مواكبة المتطلبات بناءً على التوجهات في القطاع.	المهارات ذات الأولوية
تحديد التراخيص أو الشهادات الرئيسية المحددة ذات الصلة (قائمة غير شاملة) بالأدوار الرئيسية في المجموعة الوظيفية، وفقاً للوائح والسياسات المعمول بها في المملكة.	الشهادات والتراخيص ذات الصلة
الربط بالرموز ذات الصلة في التصنيف السعودي الموحد للمهن على مستوى الوحدات (المستوى 4) لتسهيل إعداد التقارير الإحصائية والتحديثات الآلية.	الرموز ذات الصلة في التصنيف السعودي الموحد للمهن

أُعد تقرير قاموس المهارات وقاعدة بيانات المهارات لقطاع تجارة الجملة والتجزئة ليُكملا هذا التقرير. ويقدم القاموس تعريفات مفصلة عن المهارات ذات الأولوية للقطاع على مختلف مستويات الكفاءة، بينما تمثل الأداة المُعدة بصيغة (إكسل) قاعدة بيانات للمهارات الفنية والعامة التي تم ربطها بالقطاعات الفرعية والمجموعات الوظيفية.

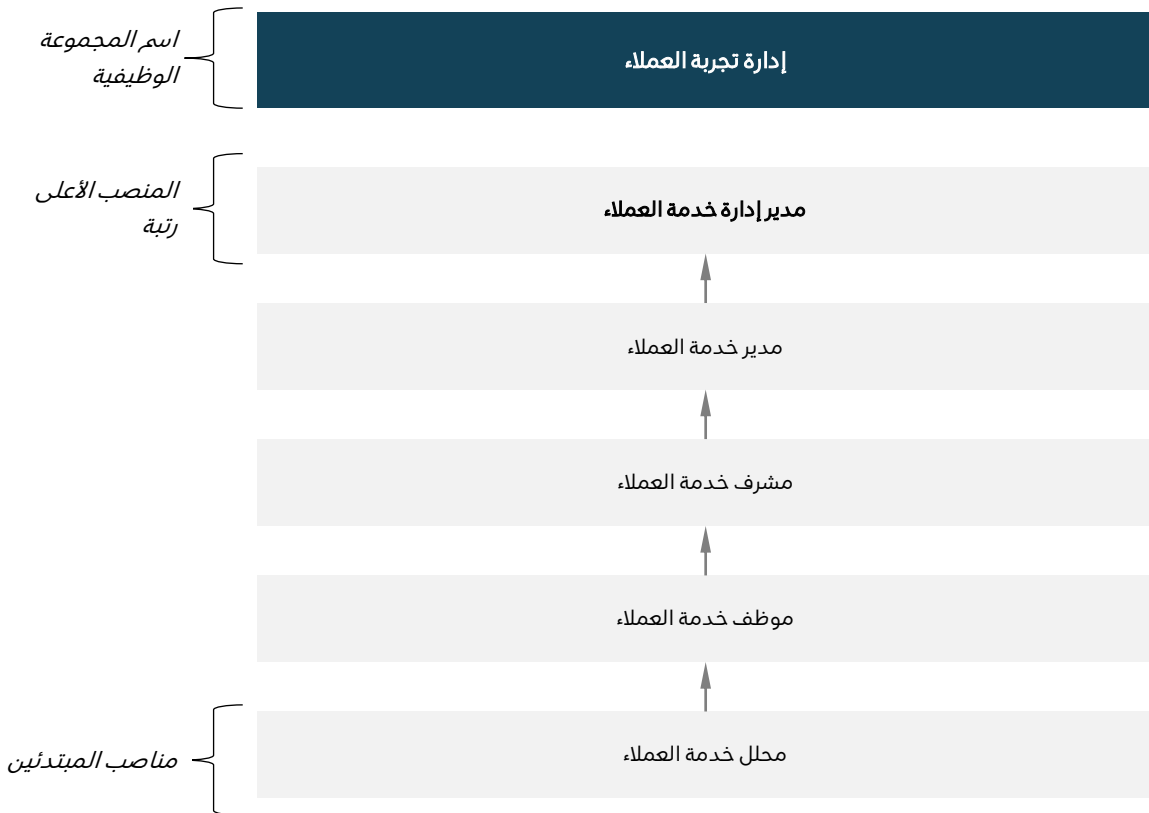
التعريف بمخططات المسارات الوظيفية

بناءً على الأدوار الرئيسية المحددة على مستوى المجموعات الوظيفية 201 في قطاع تجارة الجملة والتجزئة، تم إعداد 12 مساراً مهنيًا يغطي نحو 120 دوراً وظيفياً. وقد ضُمّت المسارات لتحديد الأدوار الحالية والمستقبلية ضمن القطاع، مما يقدم رؤية واضحة حول الطريقة التي يمكن من خلالها للمهنيين الانتقال وتحقيق التقدم والتخطيط لمساراتهم الوظيفية ضمن مجموعة وظيفية محددة.

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

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

مثال توضيحي: المجموعة الوظيفية «إدارة تجربة العملاء»



تسهم أطر المهارات في مواءمة 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 اللازمة للتعامل مع التحولات الرقمية، مما يؤدي إلى تحسين القدرة التنافسية للقطاع واستدامته....

”



وليد الحناكي
ممثل في قطاع تجارة الجملة والتجزئة



تم تحديد أكثر من 120 دوراً وظيفياً في المجموعات الوظيفية الموضحة

التخطيط للطلب 01	4 أدوار وظيفية 	إدارة سلسلة الإمداد والمخزون 02	8 أدوار وظيفية 	التداول 03	6 أدوار وظيفية 
تمويل التجارة 04	9 أدوار وظيفية 	تحليل المخاطر 05	3 أدوار وظيفية 	اللوائح والضوابط التجارية 06	3 أدوار وظيفية 
المشتريات والإمداد 07	9 أدوار وظيفية 	عمليات تجارة التجزئة 08	4 أدوار وظيفية 	التسويق والترويج 09	9 أدوار وظيفية 
المبيعات 10	5 أدوار وظيفية 	تطوير الأعمال 11	4 أدوار وظيفية 	بيع المنتجات وتصميم المتاجر 12	7 أدوار وظيفية 
القنوات المتعددة 13	5 أدوار وظيفية 	تقييم الأسعار 14	4 أدوار وظيفية 	إدارة تجربة العملاء 15	5 أدوار وظيفية 
الامتثال لمعايير الصحة والسلامة 16	8 أدوار وظيفية 	الإدارة المالية 17	7 أدوار وظيفية 	بنية نموذج الأعمال 18	10 أدوار وظيفية 
الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية 19	7 أدوار وظيفية 	الدعم التقني وتحليلات البيانات 20	11 أدوار وظيفية 		

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (1) التخطيط للطلب (2) إدارة سلسلة الإمداد والمخزون

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تتضمن المجموعتان الوظيفيتان (التخطيط للطلب) و(إدارة سلسلة الإمداد والمخزون) أدواراً وظيفية مترابطة تسهم معاً في ضمان الوصول إلى مستويات المخزون المثلى. وعليه، جُمعت هاتان المجموعتان الوظيفيتان نظراً لأوجه التآزر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

التخطيط للطلب

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

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

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

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

إدارة سلسلة الإمداد والمخزون

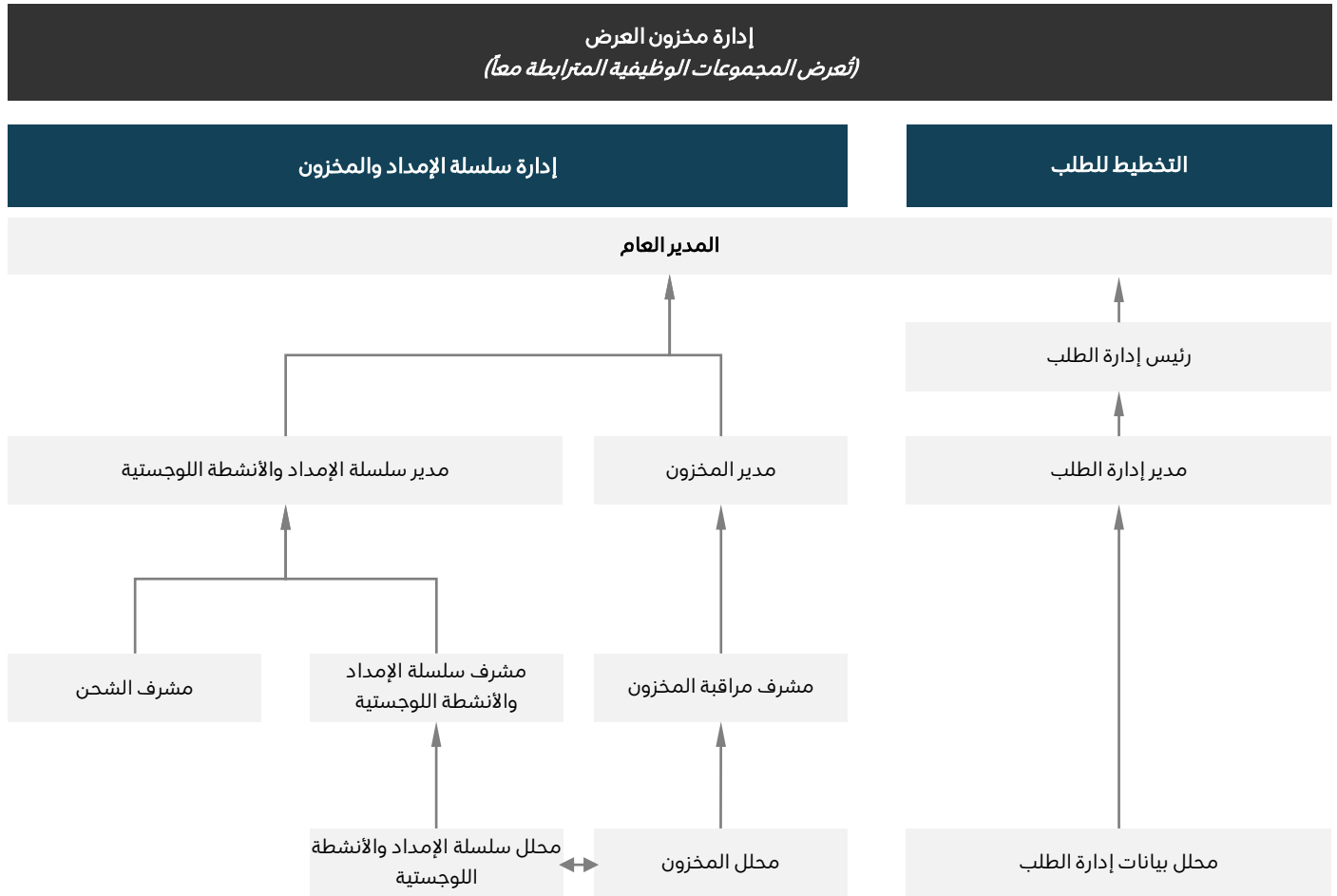
تتمحور الأدوار الوظيفية في المجموعة الوظيفية (إدارة سلسلة الإمداد والمخزون) حول **تحسين حركة المنتجات من الموردين إلى العملاء**، مع التركيز على تسهيل الانتقال وتقليل التأخير إلى أدنى حد ممكن وضمان دقة مستويات المخزون.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

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

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.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (1) التخطيط للطلب (2) إدارة سلسلة الإمداد والمخزون



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعات الوظيفية:
1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، و1324 مديرو التوريد والتوزيع ومن يرتبط بهم، و2411 المحاسبون، و3313 الاختصاصيون المساعدون في المحاسبة، و333 وكلاء التخليص والشحن.

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة، إذ يستلزم أداء المهام اليومية معرفةً شاملةً بسلاسل الإمداد والعمليات وإدارة المخزون، وتتمثل المهارات الأساسية اللازمة لوظائف (التخطيط للطلب) في التخطيط لاستمرارية الأعمال وتحليل سلوك العملاء وتحليل البيانات وغيرها من المهارات. أما المهارات الأساسية اللازمة 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: (1) 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

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

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة في **التنبؤ بالطلب وإدارة المخزون وسلاسل الإمداد**. وترد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشجع اعتمادها للعاملين في القطاع بالمملكة.

الشهادات: التخطيط للطلب

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

الشهادات: إدارة سلسلة الإمداد والمخزون

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

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (3) التداول (4) تمويل التجارة

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم مجموعتا (التداول) و(تمويل التجارة) أدواراً وظيفية وثيقة الصلة وتساهم معاً في تسيير الأعمال المتعلقة بتجارة الجملة في القطاع. وعليه، **جُمعت هاتان المجموعتان الوظيفيتان** نظراً لأوجه التآزر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

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 تداول السلع ورئيس تداول المشتقات المالية ومدير تداول السلع ومدير تداول المشتقات المالية ومحلل تداول السلع ومحلل تداول المشتقات المالية.

تمويل التجارة

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

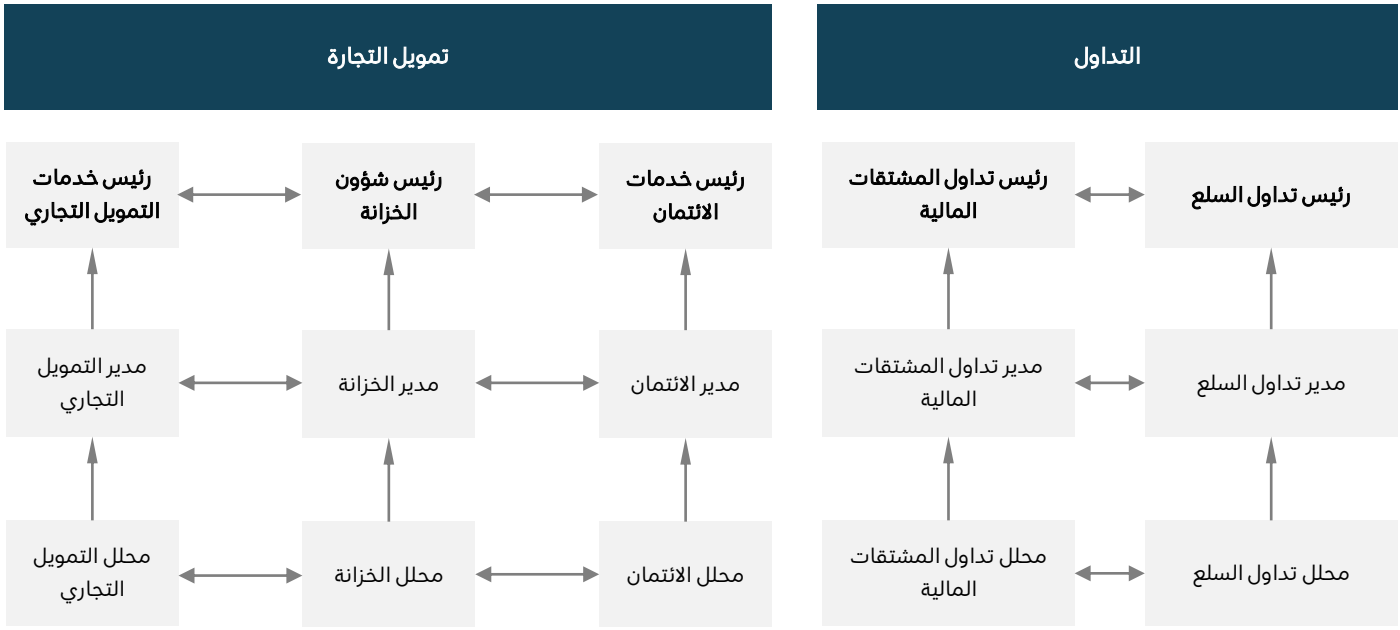
وتشمل **المهام أو الأنشطة الرئيسية** ما يلي:

- إصدار خطابات الاعتماد والضمانات 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 غسيل الأموال.

تتضمن هذه المجموعة **9 أدوار وظيفية رئيسية**، وهي: رئيس خدمات الائتمان ورئيس شؤون الخزنة ورئيس خدمات التمويل التجاري ومدير الائتمان ومدير الخزنة ومدير التمويل التجاري ومحلل الائتمان ومحلل الخزنة ومحلل التمويل التجاري.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (3) التداول (4) تمويل التجارة

التداول وتمويل التجارة (تعرض المجموعات الوظيفية ذات الصلة معاً)



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

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 وتقييم الائتمان وإدارة مخاطر الائتمان وما شابه 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: (3) التداول (4) تمويل التجارة

المهارات ذات الأولوية: التداول

- 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.
- إدارة مخاطر تجارة التجزئة.
- إجراء العناية الواجبة تجاه الموردين وتقييمهم.

المهارات ذات الأولوية: تمويل التجارة

- 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.
- إدارة التمويل التجاري.
- إدارة الخزينة.

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) معرفة أساسية بالتمويل والأدوات المالية، وترد 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 (مدراء 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 (CBPTM).
- 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 مجموعة (تحليل المخاطر) و(اللوائح والضوابط التجارية) أدواراً وظيفية وثيقة الصلة تسهم في تحديد المخاطر ووضع خطط للتخفيف من أثارها في القطاع. وعليه، جُمعت هاتان المجموعتان الوظيفيتان نظراً لأوجه التآزر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

تحليل المخاطر

تضم هذه المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بتحديد وتقييم 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 للتخفيف من حدة المخاطر.
- إعداد تقارير حول تحليل المخاطر.

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

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 التغييرات التنظيمية.
- ضمان الامتثال للوائح.
- إجراء عمليات التدقيق التجاري.
- إعداد الوثائق المرتبطة بالامتثال.
- تقديم المشورة حول التحديثات التنظيمية.

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

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

المخاطر والامتثال (تعرض المجموعات الوظيفية ذات الصلة معاً)



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

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا مهارات متخصصة في إدارة المخاطر والامتثال للوائح التجارية، وتشمل المهارات الأساسية اللازمة لوظائف (تحليل المخاطر): تخطيط استمرارية الأعمال وتقييم الائتمان وإدارة مخاطر الائتمان، في حين تركز 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

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

المهارات ذات الأولوية: اللوائح والضوابط التجارية

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

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

تتطلب الأدوار الوظيفية المدرجة هنا معرفة متخصصة في تحليل المخاطر وإدارتها واللوائح التجارية، وترد 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 للتعاافي من الكوارث (DRI).

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

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم مجموعتا (المشتريات والإمداد) و(عمليات تجارة التجزئة) أدواراً وظيفية وثيقة الصلة تسهم في تيسير إدارة الأنشطة اليومية في متاجر البيع بالتجزئة. وعليه، جُمعت هاتان المجموعتان الوظيفيتان نظراً لأوجه التآزر في ما بينهما في مخطط مسار مهني واحد.

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 ومشرف المشتريات والإمداد ومساعد المشتريات والإمداد ورئيس عمليات التجارة ومدير عمليات التجارة ومشرف عمليات التجارة ومساعد عمليات التجارة ومشرف العقود التجارية.

عمليات تجارة التجزئة

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

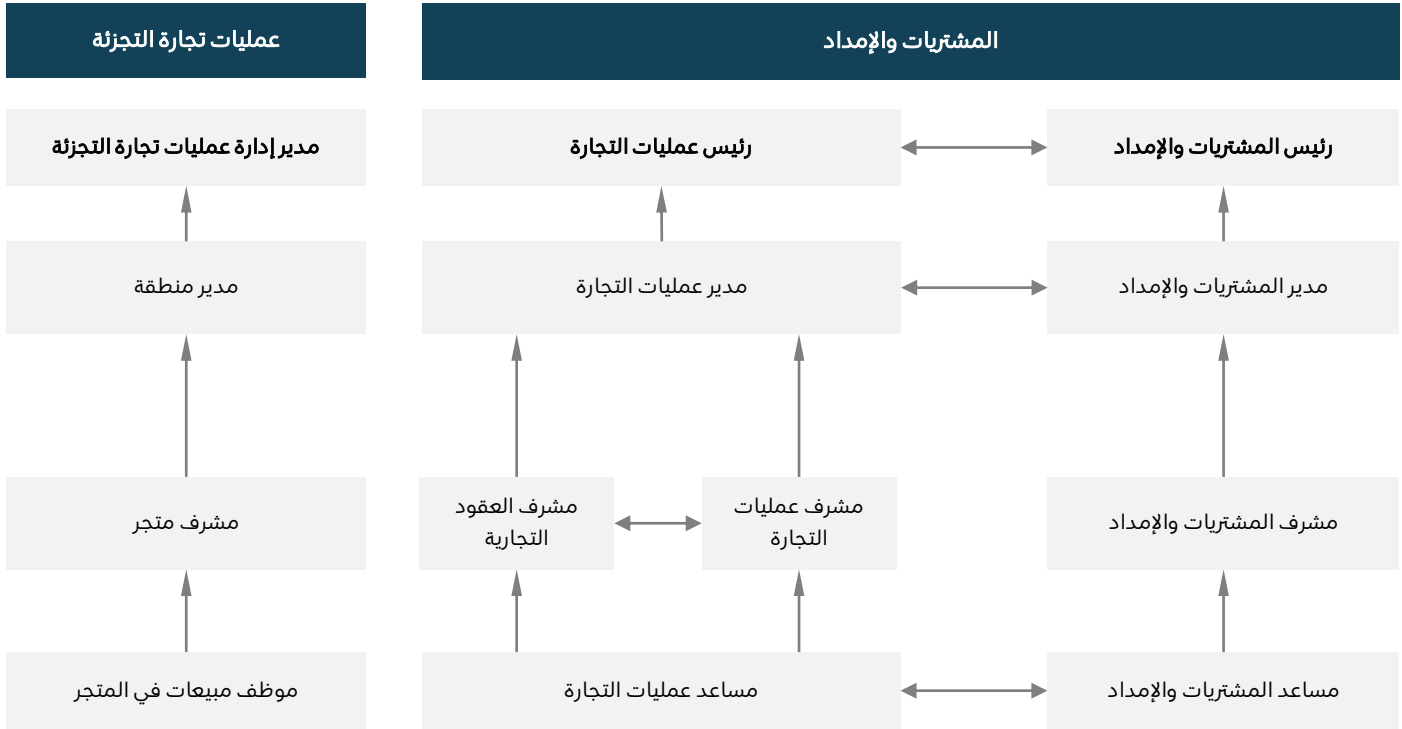
وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- 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 ومشرف متجر وموظف مبيعات في المتجر.

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

الإمداد والعمليات (تعرض المجموعات الوظيفية ذات الصلة معاً)



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعات الوظيفية:

1324 مديرو التوريد والتوزيع ومن يرتبط بهم، و1420 مديرو تجارة الجملة والتجزئة، و243 الاختصاصيون في الإعلان والتسويق، و5222 المشرفون على المتاجر، و5223 مساعدي البائعين في المتاجر.

المهارات المطلوبة

تتطلب الأدوار الوظيفية في مجموعة (المشتريات والإمداد) مهارات متخصصة في توفير المواد والمنتجات وشرائها وإدارة سلسلة الإمداد عموماً، وتتمثل المهارات الأساسية اللازمة لهذه الوظائف في مراقبة المخزون ومعالجة تسليم الطلبات والمرتجعات وإدارة المشتريات وغيرها من المهارات. 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 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: (7) المشتريات والإمداد (8) عمليات تجارة التجزئة

المهارات ذات الأولوية: المشتريات والإمداد

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

المهارات ذات الأولوية: عمليات تجارة التجزئة

- تطوير الفرص التجارية.
- بناء العلاقات التجارية.
- تنسيق أنشطة التسويق البصري.
- تحليل سلوكيات العملاء.
- التواصل مع العملاء.
- صياغة استراتيجيات استبقاء ولاء العملاء.
- تحليلات البيانات.
- إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية.
- 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 لسلاسل الإمداد.

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. وترد 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 (CBP™).

الشهادات: المشتريات والإمداد

- شهادة من معهد تشارترد 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 (CISCP) من المعهد الدولي لإدارة المشتريات وسلاسل التوريد (IPSCMI).

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (9) التسويق والترويج (10) المبيعات (11) تطوير الأعمال

نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

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

التسويق والترويج

تضم المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بالتعريف بالعلامة التجارية والترويج للمنتجات والخدمات بأسلوب جذاب.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إجراء بحوث السوق.
- إدارة العلامة التجارية.
- التخطيط للحملات التسويقية وتنفيذها.
- إدارة العلاقات العامة.
- إجراء التحليلات المتعلقة بالتسويق.
- إدارة برامج الولاء.
- التسويق.

تتضمن هذه المجموعة 9 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام ومدير قسم التسويق ومدير التسويق ومشرف تسويق وموظف التسويق ومدير شؤون العلامة التجارية وأخصائي العلامة التجارية ومدير برامج ولاء العملاء ومشرف برامج ولاء العملاء.

المبيعات

تضم المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بفهم تفضيلات العملاء وبيع المنتجات والخدمات.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- استقطاب العملاء المحتملين.
- التفاوض وإبرام الصفقات.
- إدارة العلاقات.
- التواصل مع العملاء.
- اكتساب معرفة عن المنتجات.
- تنفيذ عمليات البيع المتقاطع والبيع الإضافي.
- إدارة طلبات الإرجاع والاستبدال.

تتضمن هذه المجموعة 5 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام ومدير قسم المبيعات ومدير المبيعات الإقليمي ومشرف مبيعات وموظف مبيعات.

تطوير الأعمال

تضم المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بتحديد الفرص المتاحة للنمو طويل الأمد وإقناع الأطراف المعنية باستثمارها.

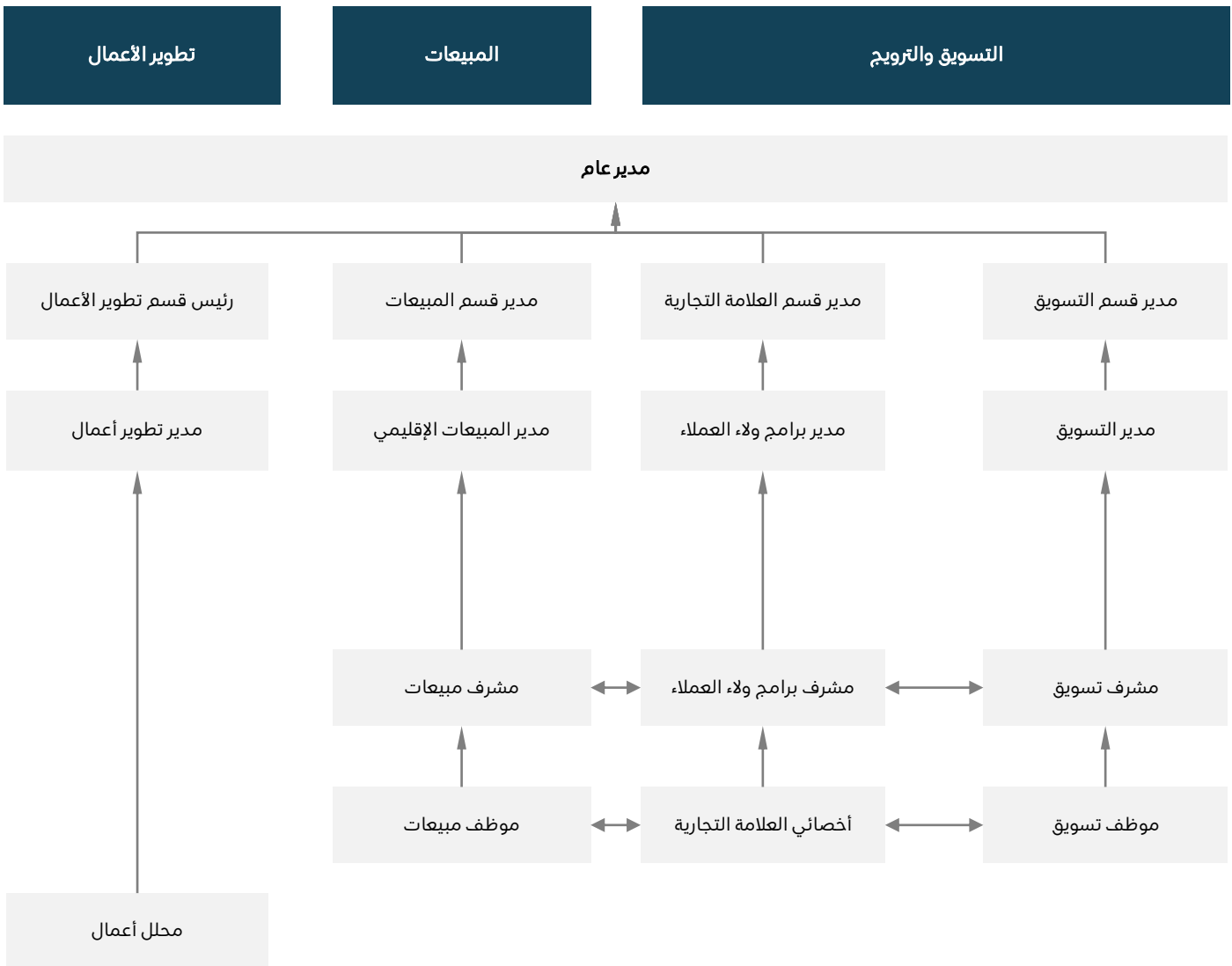
وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

- إجراء بحوث السوق.
- المشاركة في التخطيط الاستراتيجي.
- اكتشاف أسواق جديدة لزيادة المبيعات.
- إقامة الشراكات.
- التفاوض على الصفقات.

تتضمن هذه المجموعة 4 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام ورئيس قسم تطوير الأعمال ومدير تطوير الأعمال ومحلل أعمال.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (9) التسويق والترويج (10) المبيعات (11) تطوير الأعمال

التسويق والترويج، والمبيعات، وتطوير الأعمال (تعرض المجموعات الوظيفية ذات الصلة معاً)



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعات الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، و1221 مديرو المبيعات والتسويق، و2431 الاختصاصيون في الإعلان والتسويق، و3322 مندوبو المبيعات التجارية.

مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (9) التسويق والترويج (10) المبيعات (11) 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 اللازمة لوظائف (التسويق والترويج): إدارة حملات الترويج للعلامة التجارية ووضع المبادئ التوجيهية للعلامة التجارية وإدارة محفظة العلامة التجارية وغيرها. أما المهارات الأساسية اللازمة لوظائف (المبيعات) فتشمل إدارة فئات المشتريات وتنسيق أنشطة التسويق البصري وتحليل سلوكيات العملاء. في حين تركز الأدوار الوظيفية في مجموعة (تطوير الأعمال) على بناء فرص النمو طويل 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 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.
- 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.

المهارات ذات الأولوية: المبيعات

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

المهارات ذات الأولوية: تطوير الأعمال

- 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.
- إدارة أجهزة نقاط البيع.
- إدارة مستهدفات المبيعات.

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

- 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).

الشهادات: المبيعات

- شهادة محترف الأعمال المعتمد (CBP™).
- شهادة برنامج قائد المبيعات المحترف المعتمد (CPSL®) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP).
- شهادة برنامج مندوب المبيعات المحترف المعتمد (CPSP) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP).
- شهادة برنامج محترف المبيعات الرئيس المعتمد (CMSP) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP).

الشهادات: التسويق والترويج

- 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. وترد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها في المملكة.

الشهادات: تطوير الأعمال

- 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).

الشهادات: المبيعات

- شهادة محترف الأعمال المعتمد (CBP™).
- شهادة برنامج قائد المبيعات المحترف المعتمد (CPSL®) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP).
- شهادة برنامج مندوب المبيعات المحترف المعتمد (CPSP) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP).
- شهادة برنامج محترف المبيعات الرئيس المعتمد (CMSP) من الجمعية الوطنية لمحترفي المبيعات (NASP).

الشهادات: التسويق والترويج

- 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 (تقييم الأسعار) ومجموعة (القنوات المتعددة) أدواراً وظيفية وثيقة الصلة تسهم في تسيير أنشطة التوزيع والتسويق في القطاع. وعليه، جُمعت هذه المجموعات الوظيفية الثلاث نظراً لأوجه التآزر في ما بينها في مخطط مسار مهني واحد.

بيع المنتجات وتصميم المتاجر	القنوات المتعددة	تقييم الأسعار
تضم المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تهيئة بيئة تسوّق جذابة وسلسلة في المتاجر لتعزيز الأرباح.	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.	تضم المجموعة أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تحديد الأسعار ضمن أفضل المستويات بما يسهم في تعظيم الأرباح بدون التأثير على جاذبيتها للعملاء.
وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:	وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:	وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:
<ul style="list-style-type: none"> • إدارة اختيار مجموعة المنتجات. • تخطيط طريقة عرض المنتجات. • تقييم تصميم المتجر. • إدارة المخزون. • إعداد العروض الترويجية. 	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة الموقع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية. • تنسيق عمليات المتجر بما يتوافق مع قناة 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • إعداد استراتيجيات التسعير. • تقييم درجة حساسية الأسعار في أوساط العملاء. • تحليل التكاليف. • إجراء بحوث السوق. • مراقبة التقلبات في الطلب.
<p>تتضمن هذه المجموعة 7 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام ومدير إدارة بيع المنتجات ومدير بيع المنتجات ومشرف بيع المنتجات وموظف بيع المنتجات ومشرف التسويق البصري للمنتجات وموظف التسويق البصري للمنتجات.</p>	<p>تتضمن هذه المجموعة 5 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام ومدير إدارة التجارة الإلكترونية ومدير التجارة الإلكترونية ومساعد التجارة الإلكترونية ومحلل التجارة الإلكترونية.</p>	<p>تتضمن هذه المجموعة 4 أدوار وظيفية رئيسية، وهي: مدير عام ورئيس قسم التسعير ومدير التسعير ومشرف التسعير.</p>

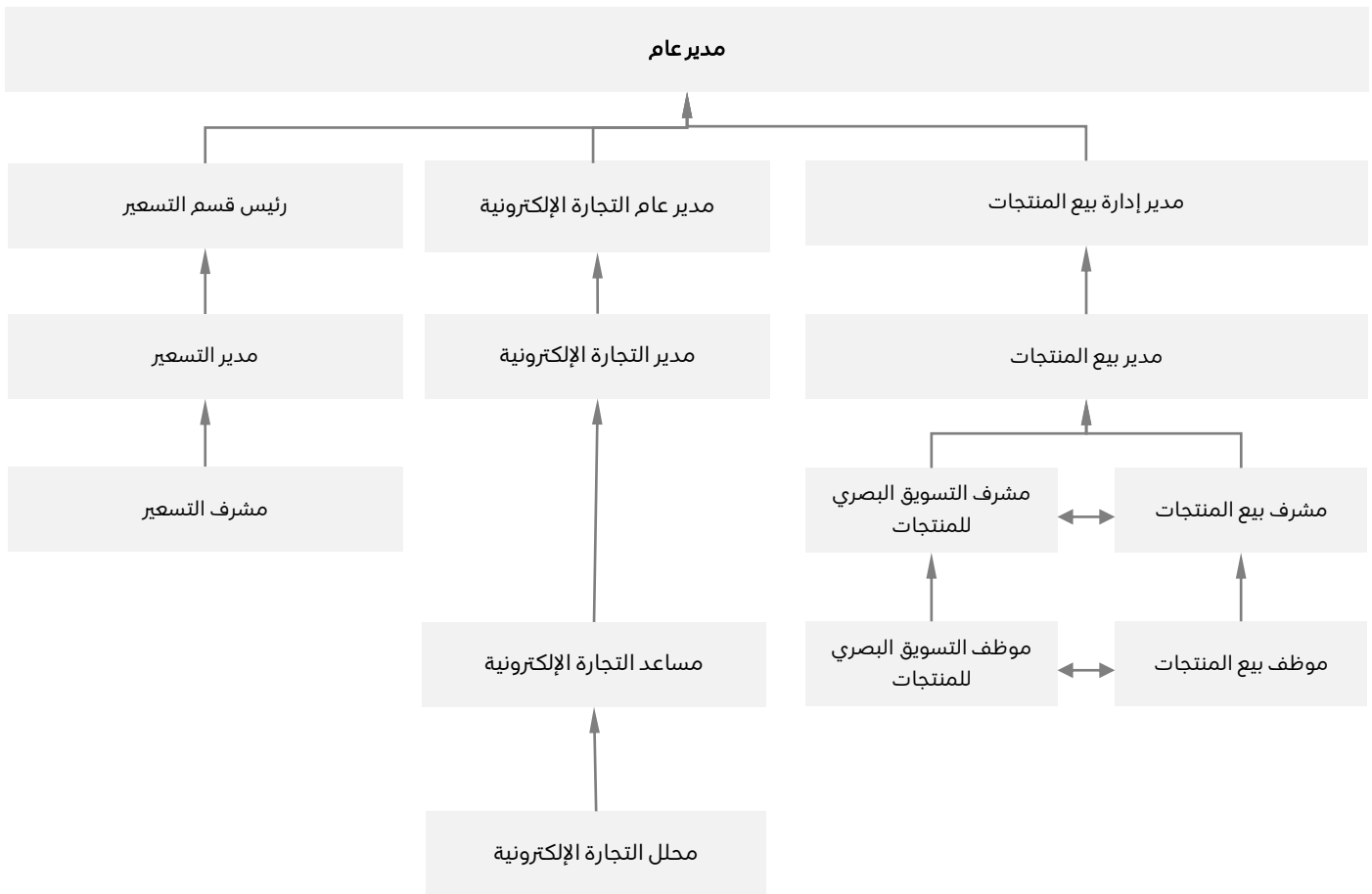
مواصفات المجموعات الوظيفية ومخططات المسارات الوظيفية: (12) بيع المنتجات وتصميم المتاجر (13) القنوات المتعددة (14) تقييم الأسعار

بيع المنتجات وتصميم المتاجر، والقنوات المتعددة، وتقييم الأسعار (تعرض المجموعات الوظيفية ذات الصلة معاً)

تقييم الأسعار

القنوات المتعددة

بيع المنتجات وتصميم المتاجر



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعات الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، و 1420 مديرو تجارة الجملة والتجزئة، و 2431 الاختصاصيون في الإعلان والتسويق.

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

المهارات المطلوبة

تتطلب 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 ثلاثية الأبعاد وتحليل المعلومات المتعلقة بالعملاء وغيرها من المهارات. أما مجموعة (القنوات المتعددة) فتركز 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.

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

المهارات ذات الأولوية: بيع المنتجات وتصميم المتاجر

- 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.
- تنفيذ التصميم.
- تصميم تطبيقات البرمجيات.
- وضع تصميم جرافيكي.
- إنشاء الرسوم التوضيحية وتنقيحها.
- ابتكار تجربة التسوق في المتجر.
- تحليل أداء بيع المنتجات.
- تخطيط مجموعة المنتجات المراد تسويقها.

المهارات ذات الأولوية: القنوات المتعددة

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

المهارات ذات الأولوية: تقييم الأسعار

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

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. وترد أدناه قائمة بالشهادات المهنية التي يشيع اعتمادها لهذه الأدوار الوظيفية بالمملكة.

الشهادات: تقييم الأسعار

- شهادة محترف تقدير معتمد (CEP).
- شهادة محترف التسعير المعتمد (CPP) من جمعية التسعير المهنية.

الشهادات: القنوات المتعددة

- 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).

الشهادات: بيع المنتجات وتصميم المتاجر

- شهادة محترف معتمد من أدوبي 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 بناء علاقات مع العملاء وتقديم خدمة عملاء سلسة لتحسين معدلات استبقاء العملاء وولائهم وتحسين سمعة العلامة التجارية.

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

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

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



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:
1221 مديرو المبيعات والتسويق، و1222 مديرو الإعلان والعلاقات العامة، و2431 الاختصاصيون في الإعلان والتسويق، و4222 كتبة الاستعلامات بمراكز الاتصال، و4225 كتبة 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 وولائهم 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

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

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

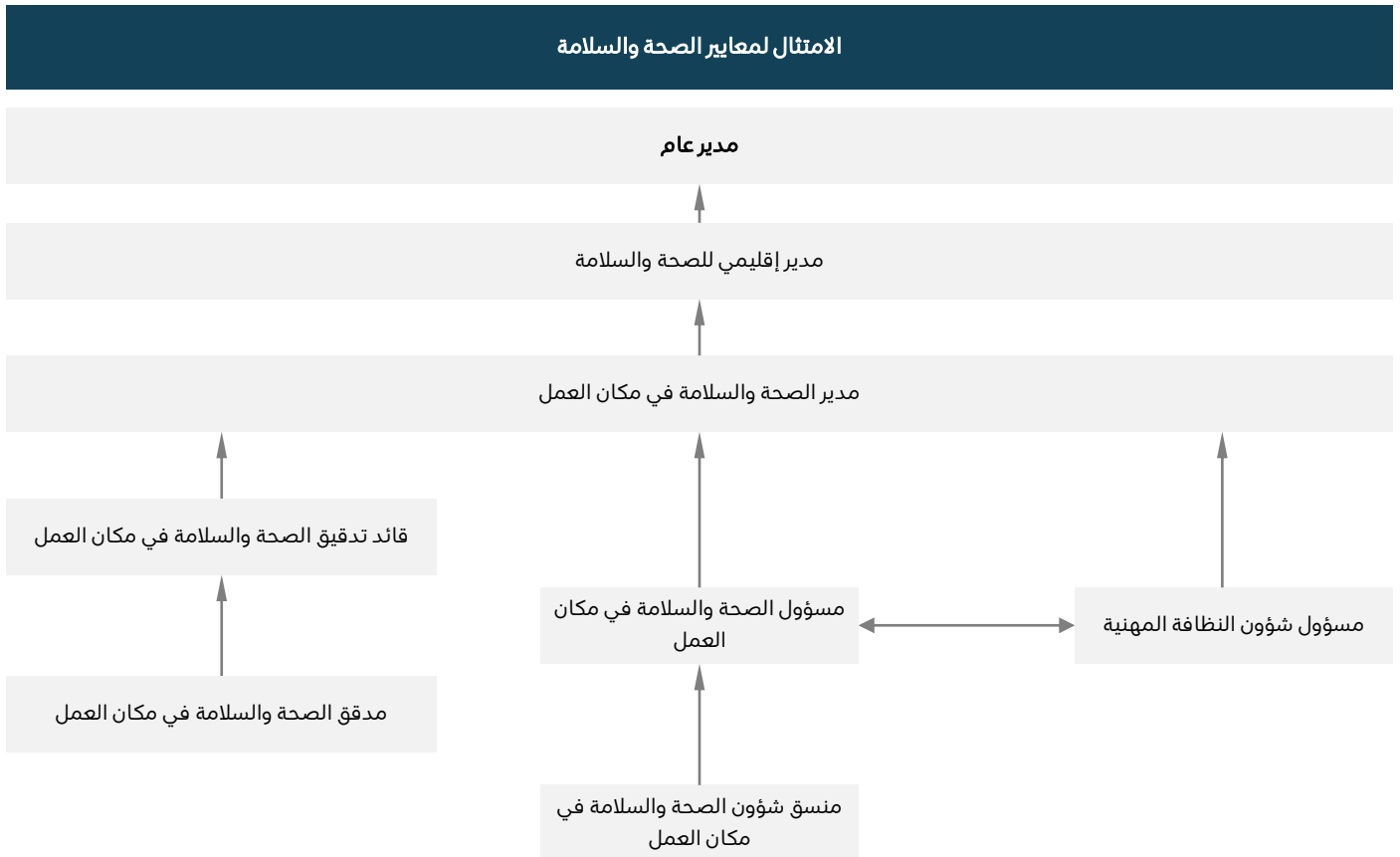
نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

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 شؤون النظافة المهنية ومسؤول شؤون الصحة والسلامة في مكان العمل.



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، و1349 مديرو الخدمات التخصصية غير المصنفين تحت بند آخر، و2263 الاختصاصيون في الصحة البيئية والمهنية والصحة العامة، و3257 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 وشؤون 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 جودة الهواء.
- إدارة الاستجابة لحالات الطوارئ.
- إدارة المواد الخطرة.
- تحديد المخاطر والأخطار وإدارتها.
- إدارة الضوضاء والاهتزازات.
- تصميم الإجراءات.
- إدارة المواد المشعة والأجهزة الإشعاعية.
- قياس المخاطر.
- الرقابة الفنية.
- نظم التهوية.
- السلامة والصحة في مكان العمل.

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

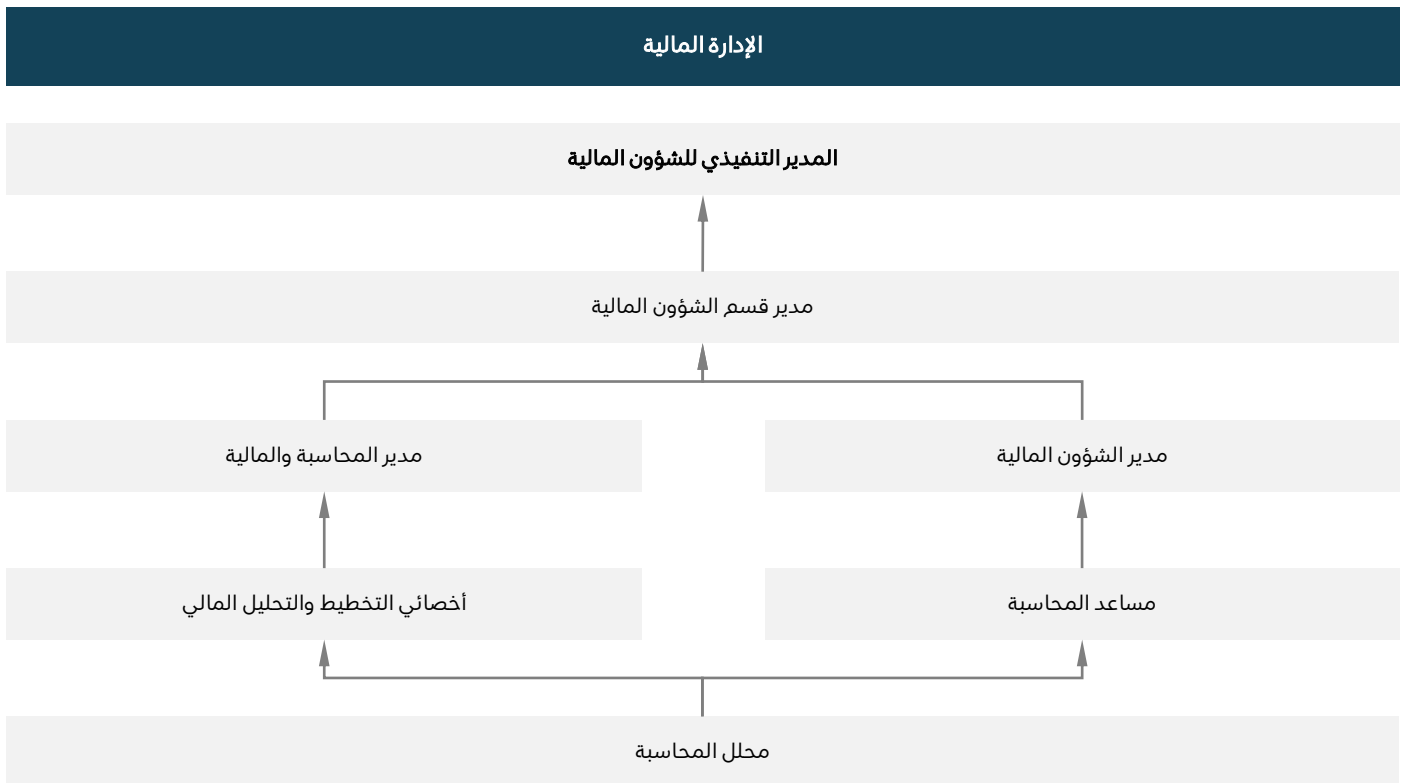
نظرة عامة على المجموعة الوظيفية

تضم مجموعة (الإدارة المالية) أدوراً وظيفية تنطوي على مهام إدارة الأسس المالية للعمليات لتعزيز الأداء الاقتصادي وضبط التكاليف وتوليد 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 ومحلل المحاسبة.



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1120 المديرون العامون والرؤساء التنفيذيون، و1211 المديرون الماليون، و2411 المحاسبون، و2412 المستشارون الماليون ومستشارو الاستثمار، و2413 المحللون الماليون، و3313 الاختصاصيون المساعدون في المحاسبة، و4311 كتيبة 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 للنظم المحاسبية والضريبية 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

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

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

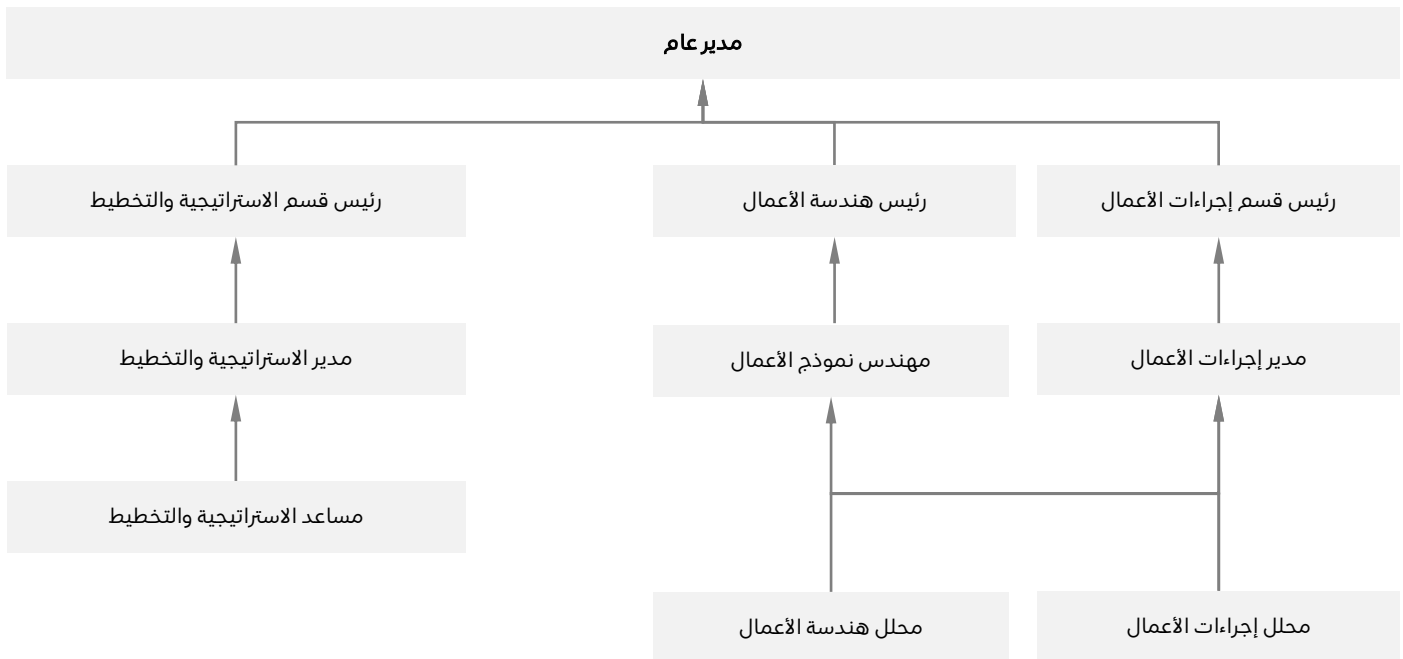
تضم مجموعة (بنية نموذج الأعمال) أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بتصميم وتحديث مخططات بنية تجارة التجزئة في الشركات، وتركز أدوار المجموعة على تحقيق التكامل في العمليات والقدرات ومسارات القيمة وتدفق المعلومات.

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 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:
1120 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 وتخطيط 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.
- تخطيط 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 الاضطلاع 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 الأعمال المعتمد 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

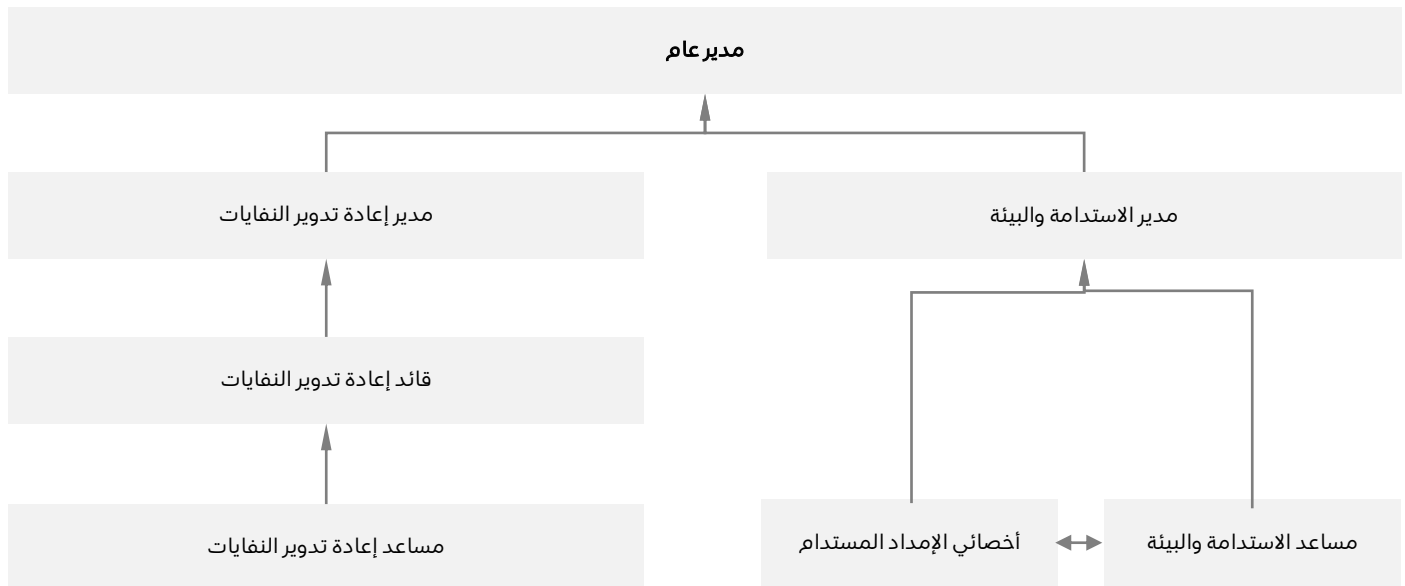
تضم مجموعة (الاستدامة وتجارة التجزئة الأخلاقية) أدواراً وظيفية تنطوي على الحرص على اعتماد ممارسات مسؤولة بيئياً واجتماعياً في تجارة التجزئة، وتشمل الإمداد المستدام وتقليل النفايات.

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 الأثر 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 الأثر البيئية.
- تقييم مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والحد منها
- التقنيات والممارسات الخضراء.
- إدارة المواد الخطرة.
- إعداد التقارير غير المالية.
- تنفيذ السياسات ومراجعتها.
- ترشيد الموارد وإدارة النفايات.
- إدارة مخاطر تجارة التجزئة.
- اعتماد الشفافية في سلسلة الإمداد.
- التخطيط المستدام لدورة حياة المنتجات.
- الإدارة المستدامة لسلاسل 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 **مجالي 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

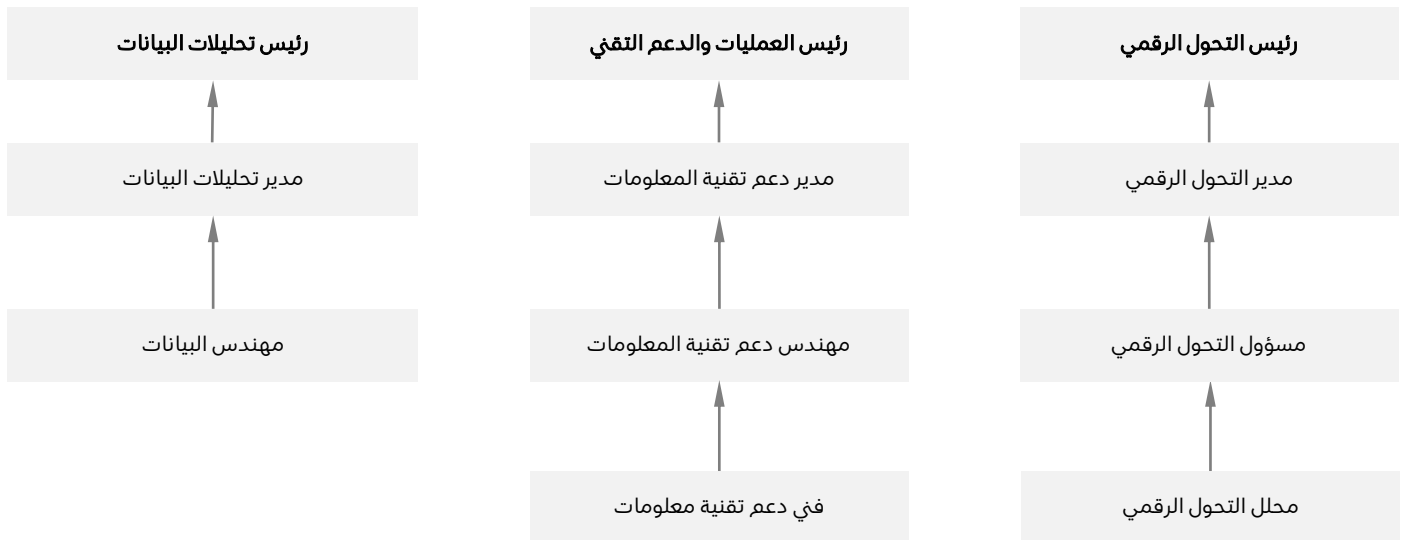
تضم مجموعة (الدعم التقني وتحليلات البيانات) أدواراً وظيفية تنطوي على مهام تتعلق بالاستفادة من تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي والابتكارات التقنية في تطوير عمليات تجارة الجملة والتجزئة والارتقاء بتجربة العميل .

وتشمل المهام أو الأنشطة الرئيسية ما يلي:

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

تتضمن هذه المجموعة الوظيفية 11 دور وظيفي رئيسي، 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



رموز وحدات التصنيف السعودي الموحد للمهن ذات الصلة بالمجموعة الوظيفية:

1330 مديرو خدمات تقنية المعلومات والاتصالات، و2120 الاختصاصيون في الرياضيات وخبراء التأمين والإحصائيون، و2529 الاختصاصيون 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.
- الأمن السيبراني.
- تحليلات البيانات.
- هندسة البيانات وتحليل البيانات الضخمة.
- إدارة حماية البيانات.
- التقنيات الناشئة.
- إدارة إنترنت الأشياء.
- إدارة أصول تقنية المعلومات.

الشهادات أو التراخيص المطلوبة (غير شاملة)

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

الشهادات:

- شهادة الفنيين 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 (ITIL).
- الشهادة الدولية للحاسب والإنترنت (IC3).
- 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 والأتمتة	<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.
	مراقبة المخزون	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة عملية استلام البضائع وإرسالها وتخزينها، ومراقبة المخزون وإدارته لضمان الإشراف الفعال على شراء المخزونات اللازمة للإنتاج.
	التعاون بين الإنسان والروبوتات	<ul style="list-style-type: none"> • تفعيل تطبيقات التعاون بين الإنسان والروبوتات لتعزيز الكفاءة والفعالية في إجراءات العمل.
الذكاء الاصطناعي/التعلم الآلي وتجربة التسوق	تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي	<ul style="list-style-type: none"> • فهم وتمكين أتمتة خدمة العملاء وإدارة المخزون وتجارب التسوق الشخصية لتحليل بيانات العملاء وسلوكياتهم لتوقع الاتجاهات وتعزيز مستويات المخزون وتقديم التوصيات الهادفة.
	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.
	حوكمة 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 إساءة المشورة بشأن معالجة البيانات بالشكل الصحيح ومعالجة حالات اختراقها.
إنترنت الأشياء	إدارة إنترنت الأشياء	<ul style="list-style-type: none"> • دمج تقنيات إنترنت الأشياء وإدارتها لتعزيز كفاءة العمليات وفعاليتها.
	تحليلات البيانات	<ul style="list-style-type: none"> • تفسير البيانات المولدة بواسطة أجهزة إنترنت الأشياء، بما في ذلك فهم الاتجاهات والاختلالات والأنماط السائدة، من أجل استنتاج المرنّيات والمعلومات المتعلقة بالأعمال وتحسينها وتكييفها وإنتاجها لمعالجة مشكلة ما أو متطلبات محددة
	الأمن السيبراني	<ul style="list-style-type: none"> • فهم إجراءات وسياسات الأمن السيبراني وتطويرها وتطبيقها حرصاً على توفير الحماية من مخاطر الأمن 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/ الافتراضي	<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 المتجر وزيادة المبيعات وتصميم أدلة تفاعلية للمنتجات وحلول افتراضية لتجربتها.
	تصميم تجربة المستخدمين	<ul style="list-style-type: none"> تطوير المفاهيم لتحسين سبل تفاعل المستخدمين مع المنتجات والخدمات من خلال دمج عناصر تصميم التفاعل وهندسة المعلومات والمعلومات والواجهة البصرية ومساعدة المستخدمين والتصميم المتمحور حول المستخدمين.
	استكشاف ومعالجة المشاكل	<ul style="list-style-type: none"> تحديد المشاكل وحلها لتقديم أداء متسق ومن دون انقطاع والمحافظة على مستواه تفادياً للأعطال وتوقف العمل
استخدام الروبوتات لإنجاز الطلبات الواردة في التجارة الإلكترونية	البرمجة	<ul style="list-style-type: none"> الكفاءة في كتابة الخوارزميات وتنفيذها، بحيث يمكن استخدام لغات برمجة مثل «بايثون» و«جافا» أو غيرهما لتطوير نماذج وحلول الذكاء الاصطناعي وتحسينها وتفعيلها، وأتمتة المهام، وتبسيط العمليات.
	تطبيق تقنيات الروبوتات والأتمتة	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق الابتكارات التقنية التي خضعت للتقييم واعتمادها في عمليات المؤسسة أو آلياتها وتحديد العمليات التي يمكن أتمتتها لتحقيق النتائج المرجوة وتقليل الاعتماد على المهام اليدوية.
	إدارة المخاطر	<ul style="list-style-type: none"> تحديد المخاطر وتقييمها 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 مواقع التجارة الإلكترونية، وذلك من خلال فهم خوارزميات محرك البحث والبحث بالكلمات المفتاحية وتسويق المحتوى وما إلى ذلك.
	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	<ul style="list-style-type: none"> فهم إجراءات وسياسات الأمن السيبراني وتطويرها وتطبيقها حرصاً على توفير الحماية من مخاطر الأمن 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	<ul style="list-style-type: none"> إعداد وتطبيق خوارزميات التشفير وبروتوكولات الترميز الآمن وتقنيات المصادقة لحماية البيانات.
	إدارة المخاطر	<ul style="list-style-type: none"> تحديد الاضطرابات 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 العملاء	تحليل سلوكيات العملاء	• ابتكار أدوات ونُهج لتحليل المعلومات المتعلقة بسلوكيات العملاء.
	صياغة استراتيجيات استبقاء وولاء العملاء	• تطوير استراتيجيات ولاء العملاء واستبقائهم 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 وشواغلهم وملاحظاتهم بشكل سريع ومرضي.
البيع عبر قنوات متعددة	المبيعات المتعددة القنوات	• إدارة المبيعات وتوجيهها عبر منصات متعددة لتوفير تجربة تسوّق متسقة وتحقيق التكامل بين العمليات التجارية داخل المتجر وعبر الإنترنت والهاتف المحمول.
	برمجيات إدارة العلاقات مع العملاء	• فهم واستخدام نُظم إدارة العلاقات مع العملاء لتتبع وتحليل بياناتهم وتقديم تجارب التسوّق والخدمات وفقاً لتفضيلات وسلوكيات الأفراد في جميع نقاط الاتصال.
	البيانات المتعددة القنوات	• تحليل البيانات الواردة من قنوات التسوّق المختلفة والاستفادة منها لتحديد اتجاهات العملاء وتوجيه الحملات التسويقية، وتبسيط إدارة المخزون.
الترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي	إنشاء المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي وإدارته	• تطوير المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي والاستراتيجيات ذات الصلة لإشراك شرائح الجمهور المستهدف.
	تحليل بيانات الأعمال	• تفعيل تحليلات البيانات لتوليد المبررات والمعلومات حول الأعمال، وذلك بالاستعانة بالأساليب والأدوات الإحصائية والحاسوبية والخوارزميات ونمذجة البيانات التنبؤية والعرض البصري للبيانات.
	التسويق الرقمي	• تطوير حملات واستراتيجيات تسويق رقمي وتنفيذها وتقييمها بهدف تعزيز الحضور على الإنترنت وتقديم المزايا الفريدة بواسطة مختلف قنوات ومنصات التسويق الرقمي.
الخبرات المتخصصة	المعرفة الرقمية	• تبني التقنيات الحديثة لتحليل البيانات والتكيف مع الاتجاهات الرقمية وتحسين الكفاءة التشغيلية وتجارب العملاء.
	السرد القصصي	• صياغة ومشاركة قصص جاذبة تسلط الضوء على القيمة الفريدة للمنتجات أو العلامات التجارية، ما يقدم تجربة تسوّق مصممة خصيصاً ولا تُنسى ويرسخ ولاء العملاء.
	المبيعات عن بُعد	• استخدام المنصات الافتراضية للتفاعل 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: التغييرات في تفضيلات العملاء

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
راحة المستهلكين	إعداد استراتيجيات التجارة الإلكترونية	<ul style="list-style-type: none"> • صياغة استراتيجيات منصات التسوق الإلكتروني وتنفيذها لجعل تجربة الشراء أكثر سهولة وسرعة للعملاء (مثلاً: تحسين وظائف الموقع الإلكتروني وواجهة المستخدمين ورحلة العملاء الرقمية الشاملة).
	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 وجدوله الزمنية، وضمان الدقة وحسن التوقيت في تسليم الطلبات.
	إدارة عمليات الشراء عبر الإنترنت واستلام الطلبات في المتجر	<ul style="list-style-type: none"> • تطوير عمليات خدمة الشراء عبر الإنترنت واستلام الطلبات في المتاجر من أجل توفير تجربة سلسلة للعملاء 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 أطر لتقييم ديناميات السوق وتنفيذ عمليات التحليل للكشف عن التوقعات بشأن الطلب على المنتجات أو الخدمات.
	مراقبة المخزون	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة عملية استلام البضائع وإرسالها وتخزينها، ومراقبة المخزون وإدارته لضمان الإشراف الفعال على شراء المخزونات اللازمة للإنتاج.
	إصلاح السلع	<ul style="list-style-type: none"> • تقييم حالة العناصر التالفة وإعادة تدويرها إلى حالة مناسبة لإعادة بيعها من خلال تنظيفها وإصلاح التمزقات أو الخدوش واستبدال الأجزاء المعيبة وتجديد الجوانب البالية منها.
الشمول الثقافي	الكفاءة الثقافية	<ul style="list-style-type: none"> • معرفة المعايير والقيم والسلوكيات الثقافية المتنوعة والتكيف معها، ما قد يحسن العلاقات مع العملاء ويساهم في نجاح الأعمال.
	الوعي بالتنوع	<ul style="list-style-type: none"> • إدراك الاختلافات الفردية وتقديرها، مما يسمح للشركات ببناء بيئة شاملة تقدر وجهة النظر الفريدة لكل عميل.
	التواصل بين الثقافات	<ul style="list-style-type: none"> • إقامة علاقات هادفة عابرة للثقافات مع العملاء والموردين والشركاء لتعزيز التعاون وزيادة المبيعات وترسيخ الولاء.

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 والمتعددة الأطراف لضمان الامتثال التنظيمي.
	صياغة استراتيجيات دخول السوق	• وضع خطط استراتيجية لدخول الأسواق التي تحددها المؤسسة بناءً على التكاليف والفوائد والمخاطر المشمولة بالتقييم.
	إدارة برامج التسويق الدولي	• تقييم خيارات برامج التسويق الدولي وصياغة أهدافه لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية اللازمة من أجل تلبية المتطلبات التنظيمية.
قدرة سلسلة الإمداد على التكيف	تحليل العرض والطلب	• تحليل ديناميات السوق وتقييمها 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.
	إدارة مخاطر الأعمال	• توقع وتقييم المخاطر الحالية والمحتملة التي تؤثر على تشغيل عمليات المؤسسة وأرباحها، إضافة إلى إعداد الاستراتيجيات والعمليات وتنفيذها للتخفيف من حدة المخاطر أو تقليل أثرها أو إدارة مخاطر الأعمال المماثلة بصورة فعالة.
الخدمات اللوجستية العكسية والاستدامة	إجراء العناية الواجبة تجاه الموردين وتقييمهم	• إدارة سلسلة الإمداد وإجراء العناية الواجبة على نحو مسؤول، مثلاً: قوانين العمل واللوائح البيئية وغيرها، لتقييم الموردين المحتملين وقياس أدائهم وتحديد المخاطر والفرص المحتملة ذات الصلة.
	معالجة المرتجعات وتسليم الطلبات	• إعداد المبادئ التوجيهية المتعلقة بتسليم الطلبات وتنفيذ الأنشطة ذات الصلة وفقاً لاتفاقيات مستوى الخدمة.
	تحسين عملية تسليم الطلبات	• استخدام الخوارزميات أو الأساليب المنهجية لتخطيط المسارات وتحسين الكفاءة اللوجستية بواسطة تطبيقات التقنيات اللوجستية المتطورة لضمان التسليم 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، مثلاً: الشراء من الموردين الذين يلتزمون بالممارسات الأخلاقية والمستدامة وتزويد المستهلكين بمعلومات واضحة ودقيقة حول مصادر المنتجات.
	التخطيط المستدام لدورة حياة المنتجات	<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 ومراجعتها	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد المجالات ذات الأولوية لسنّ السياسات الجديدة وتقييم السياسات الحالية لتحديد مدى فعاليتها 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 ترسيخ نظام دائم التطور للبيع بالتجزئة.
	الإدارة المستدامة لسلاسل الإمداد	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ استراتيجيات وأساليب للحد من الأثر البيئي وتعزيز الممارسات التجارية الأخلاقية والعادلة وتطبيقها في عمليات سلسلة التوريد. • الإمداد المسؤول للمواد وتقليل النفايات وخفض البصمة الكربونية وضمان العدالة الاجتماعية في جميع مراحل سلسلة الإمداد.
	ترشيد الموارد وإدارة النفايات	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ استراتيجيات 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 لسلاسل الإمداد	<ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ استراتيجيات وأساليب للحد من الأثر البيئي وتعزيز الممارسات التجارية الأخلاقية والعادلة وتطبيقها في عمليات سلسلة التوريد. • الإمداد المسؤول للمواد وتقليل النفايات وخفض البصمة الكربونية وضمان العدالة الاجتماعية في جميع مراحل سلسلة الإمداد.
	تحليل الأثر 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 والأساليب المستدامة وتطبيقها، مثلاً: برامج الحد من النفايات والتغليف المستدام واستخدام الطاقة المتجددة للحد من البصمة البيئية.

نظرة مفصلة حول أثر الاتجاهات السائدة على المهارات المطلوبة: الاستدامة

الاتجاهات السائدة	المهارة	تعريف المهارة وأهميتها
اعتماد إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحوكمة الشركات	الإلمام بممارسات 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.
	التخطيط الاستراتيجي والتكامل	<ul style="list-style-type: none"> • توجيه عملية صياغة وتنفيذ استراتيجيات الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحوكمة الشركات ضمن إطار الأعمال الشامل. • اعتماد الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحوكمة الشركات في قرارات الأعمال والاستراتيجيات التشغيلية لضمان النمو المستدام والمسؤول.
	تقييم مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحوكمة الشركات والحد منها	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد وتقييم وإدارة مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والمرتبطة بحوكمة الشركات من خلال استخدام أدوات تقييم المخاطر لتوقع التحديات المحتملة وضمان الاستدامة والامتثال للمعايير التنظيمية على المدى الطويل.

المصادر

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

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 من مجموعات البيانات المتنوعة والمعقدة وتحليلها لاكتشاف الأنماط والاتجاهات واستخلاص المرئيات.
تقنية سلسلة الكتل «بلوك تشين»	نظام دفتر أستاذ لامركزي يُستخدم لتسجيل المعاملات عبر أجهزة كمبيوتر متعددة بحيث يستحيل تعديل المعاملات المسجلة على نحو رجعي.
العقد	اتفاق ملزم قانوناً للأطراف يحدد الشروط والأحكام النازمة للممارسة الأعمال.
تجربة العملاء	هي الانطباع العام للعميل عن تجربته في التعامل مع شركة أو علامة تجارية.
الرقمنة	الرقمنة هي الاستفادة من التقنيات الرقمية لتغيير نموذج الأعمال وتوفير فرص جديدة مدرة للدخل ومنتجة للقيمة.
التجارة الإلكترونية	شراء البضائع أو الخدمات وبيعها عبر الإنترنت، ويشمل ذلك مجموعة واسعة من المعاملات التي تجري عبر الإنترنت 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 للاتصال 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 وتجديده حسب الحاجة والتنبؤ بالطلب.
إنتاجية العمالة	يتم تعريف إنتاجية العمالة، والمعروفة أيضاً بإنتاجية القوى العاملة، بأنها الناتج الاقتصادي الحقيقي لكل ساعة عمل.
التعلم الآلي	هو فرع من الذكاء الاصطناعي، حيث يتم تزويد الآلات بالقدرة على التعلم والتقدم من خلال الخبرات المكتسبة بدون الحاجة إلى برمجة صريحة.
مواد بطيئة التلف	المنتجات التي لا تفسد بسرعة ولها مدة صلاحية طويلة، ومن بينها المواد المعلبة، والحبوب الجافة، والأغذية المعلبة 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 والتجديد.
صقل المهارات وتعليم 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 مرنّيات حول الاتجاهات والأنماط الاقتصادية
المجلس القطاعي للمهارات	المجالس القطاعية للمهارات هي جهات وطنية يقودها أصحاب العمل، وتضطلع بمهام في مجال التدريب على المهارات، والتعليم، وتطوير القوى العاملة.
الفجوات في المهارات	التفاوت بين المهارات التي يتوقع أصحاب العمل توفرها لدى الموظفين، والمهارات الفعلية التي يمتلكها الموظفون.
الرفوف الذكية	رفوف 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 تجارة التجزئة على إدارة المخزون بكفاءة من خلال توفير البيانات حول توفر المنتج، وموقعه، واتجاهات المبيعات.
الشفافية في التوريد	توخي الإفصاح عن منشأ المنتجات ورحلتها عبر سلسلة الإمداد، ويشمل ذلك تزويد المستهلكين بمعلومات عن منشأ المنتجات، ومصدرها، وطريقة وظروف تصنيعها، ما يساهم في تعزيز اتباع ممارسات التوريد الأخلاقية والمستدامة في تجارة التجزئة والجملة.
الاستدامة	الحفاظ على الموارد البيئية والاجتماعية والاقتصادية واستدامتها بهدف ضمان استمرارية 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 مجالي بيانات العمالة والصحة.

الاختصارات

قائمة بالاختصارات

(AR)	الواقع المعزز
(B2B)	المعاملات بين الشركات
(B2C)	المعاملات بين الشركات والمستهلكين
(BMA)	بنية نموذج الأعمال
(C2C)	المعاملات بين الأفراد
(CHRO)	الرئيس التنفيذي لإدارة رأس المال البشري
(ESG)	الحوكمة البيئية، والاجتماعية، والمؤسسية
(GDP)	الناتج المحلي الإجمالي
(IoT)	إنترنت الأشياء
(IT)	تقنية المعلومات
(MHRSD)	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
(PIF)	صندوق الاستثمارات العامة
(SSC)	المجلس القطاعي للمهارات
(SSF)	إطار المهارات القطاعي
(VR)	الواقع الافتراضي

شكر وتقدير

أبرز المساهمين

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



- موفق جمال، خبير في تجارة الجملة والتجزئة

خبراء القطاع

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



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

وزارة التجارة
Ministry of Commerce



- عبدالله الغفيص، مدير إدارة الموارد البشرية
- نايف بن لايق العنزي، 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 برمبالي، الرئيس التنفيذي لإدارة رأس المال البشري



- مهى الصويغ، 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



اتحاد الغرف السعودية
Federation of Saudi Chambers

- نواف يمانى، الرئيس التنفيذي



- ميار صالح، الرئيس التنفيذي



- سلطان الرشيدى، المدير التنفيذي لتطوير الأعمال



- خالد سندي، الرئيس التنفيذي للموارد البشرية

محمد يوسف ناغبي للسيارات
Mohamed Yousuf Naghi Motors

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





المجالس القطاعية للمهارات
Sector Skills Councils