

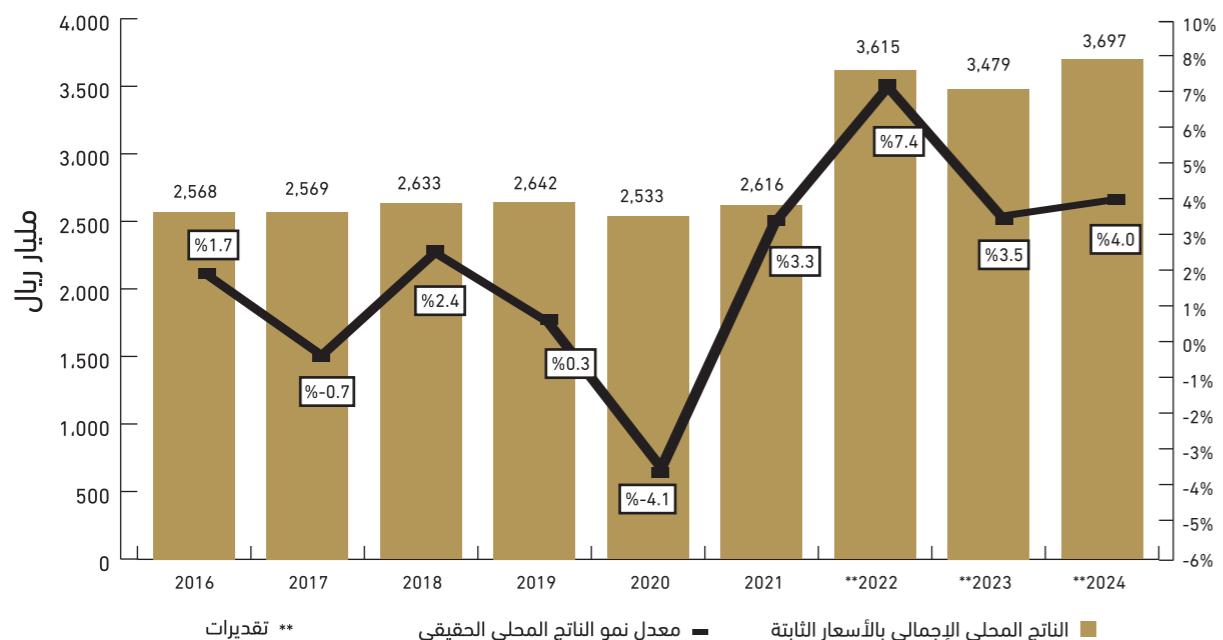


أداؤنا التشغيلي في 2021م
عام مميز للنمو ومستقبل حافل بالفرص

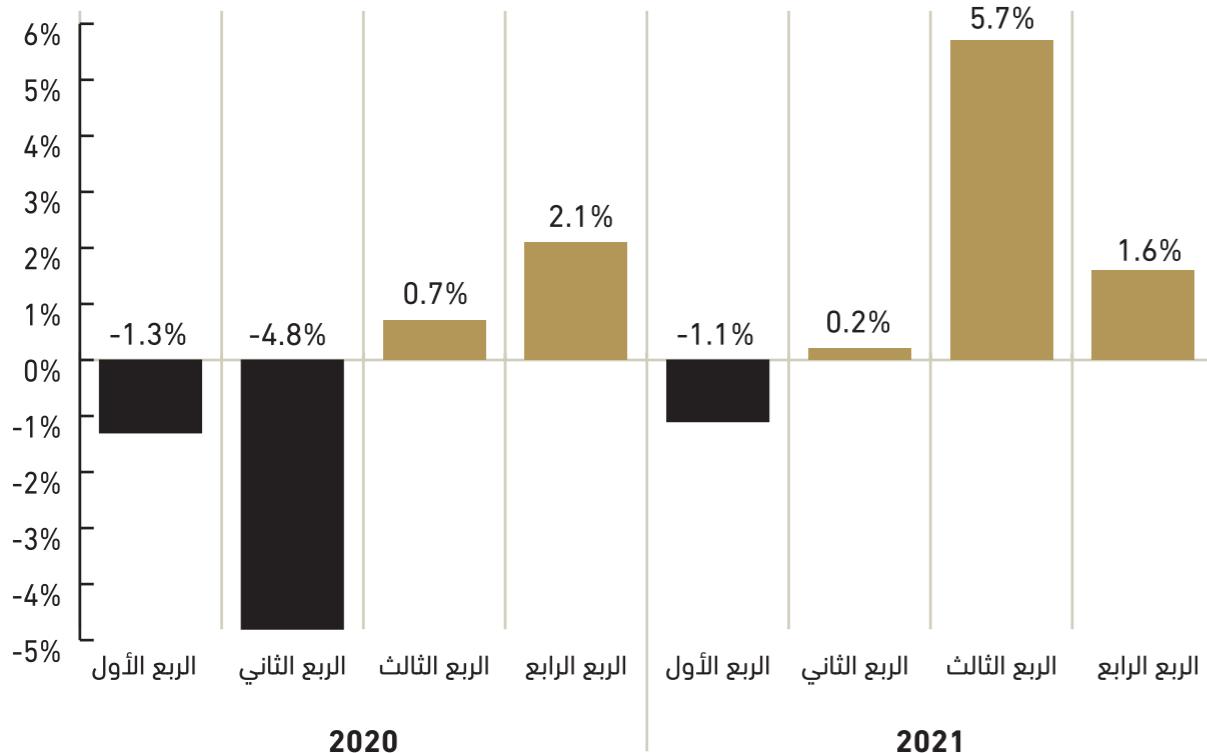
بيئة الأعمال في 2021م

تنويع اقتصادي واتعاش تدريجي

الناتج المحلي الإجمالي في المملكة العربية السعودية (2016-2024م)



معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي الربعي بين عامي 2020م و2021م

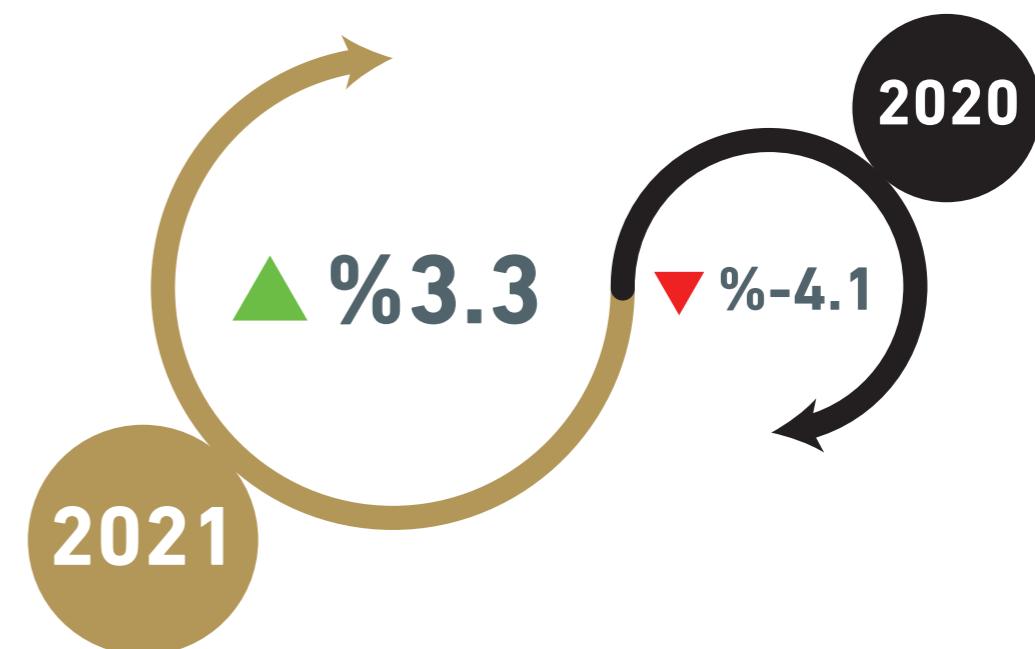


المصدر: الهيئة العامة للإحصاء.

بيئة الأعمال في 2021م

تنويع اقتصادي واتعاش تدريجي

على مدى عامين متتالين، استمرت جائحة "كورونا" في إلقاء ظلالها وتأثيرها على الدول والاقتصاد العالمي، إلا أن المملكة تمكنت من العودة التدريجية للأنشطة الاقتصادية والاجتماعية؛ بفضل السياسات التي اتخذتها حكومتنا الرشيدة لدعم جميع القطاعات، وتعزيز الاستثمار. وأثمرت هذه السياسات عن تعافي عديد من الأنشطة الاقتصادية نسبياً، واتعاش ملحوظ في قطاعات الاقتصاد الوطني، خصوصاً في النصف الثاني من عام 2021م، حيث حقق الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي لعام 2021م معدل نمو قدره (3.3%) مقارنة بالانخفاض الذي شهدته عام 2020م والذي بلغ (-4.1%). ونتج هذا الارتفاع عن تعافي الاقتصاد من الجائحة، من خلال نمو الأنشطة غير النفطية بمعدل (6.6%)، كما حققت أنشطة الخدمات الحكومية معدل نمو قدره (5.1%)، فيما حققت الأنشطة النفطية نمواً بمقدار (0.2%).

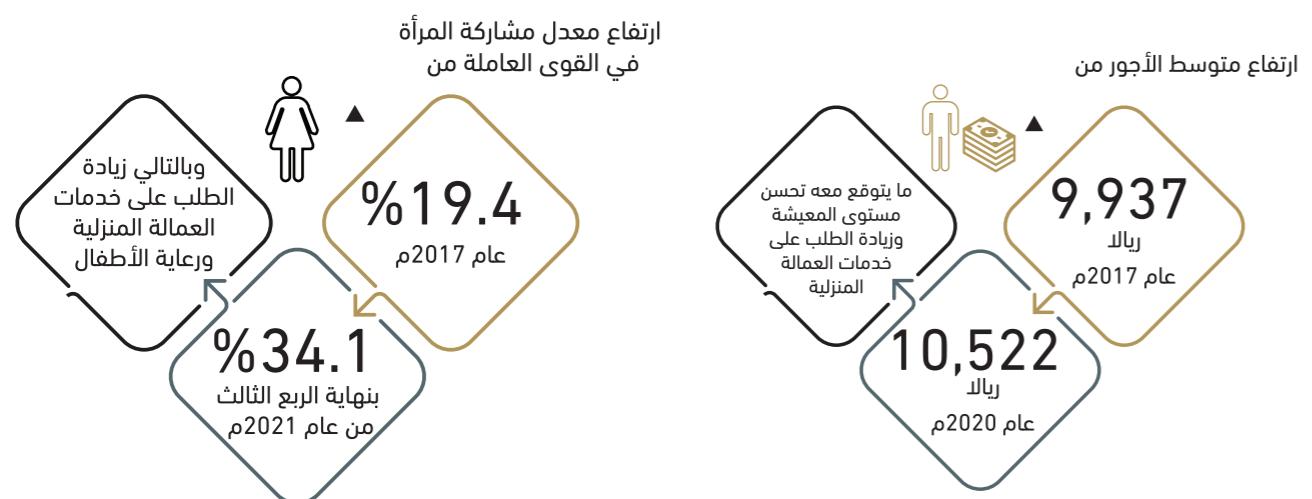
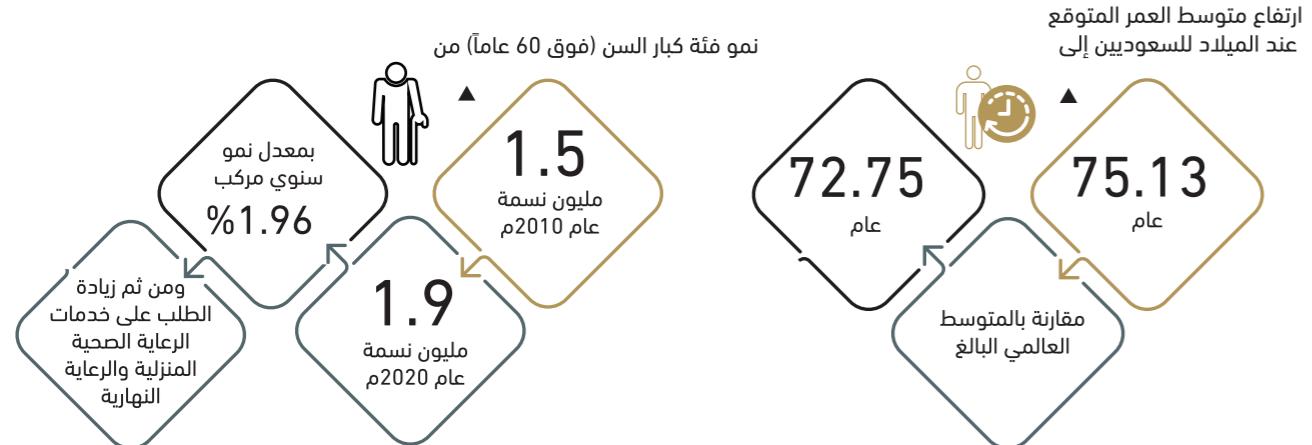
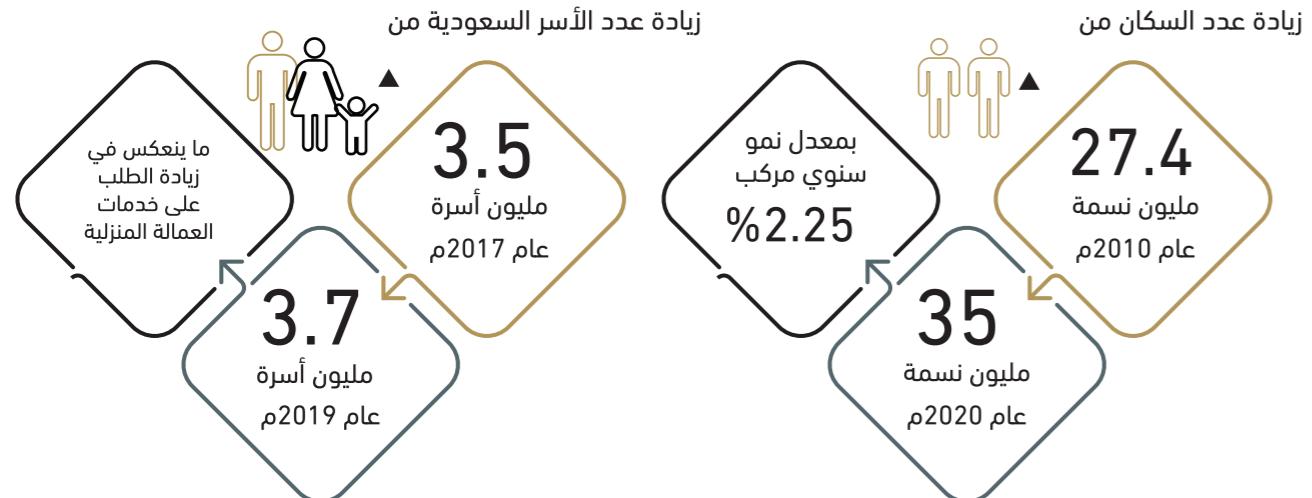


وتشير التقديرات إلى إمكانية وصول معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي إلى 7.4% عام 2022م، مع مزيد من استقرار الأوضاع الاقتصادية، والاستمرار في الإصلاحات الاقتصادية والمالية التي تنتهجها المملكة، من أجل تنويع الاقتصاد، وتخفيف الاعتماد على النفط، وفقاً لرؤية السعودية 2030م، والتي تستهدف رفع مساهمة القطاع الخاص، وتعظيم دور المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

سجل الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي للمملكة العربية السعودية نمواً قدره (6.8%) في الربع الرابع من عام 2021م، مقارنة بالفترة نفسها من عام 2020م، مدفوعاً بالنمو الكبير في الأنشطة النفطية بمقدار (10.8%), بالإضافة إلى الارتفاع الذي حققه الأنشطة غير النفطية بمقدار (0.5%). كما حققت أنشطة الخدمات الحكومية ارتفاعاً قدره (2.4%).

بيئة الأعمال في 2021م

تنويع اقتصادي واتعاش تدريجي



المصدر: الهيئة العامة للإحصاء.

بيئة الأعمال في 2021م

تنويع اقتصادي واتعاش تدريجي

ارتفعت نسبة مساهمة القطاع غير النفطي في الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة من %42 عام 2020م إلى %43 عام 2021م، بفضل الاتعاش الاقتصادي وتحفيز القيود الوبائية، وذلك وفقاً لبيانات الهيئة العامة للإحصاء.



انعكس استمرار فاعلية الإجراءات والمبادرات التي اتخذتها الحكومة للحد من تأثير الوباء على معدلات البطالة التي توقف عند 11.3% في الربع الثالث 2021م.

سوق واعدة

يحظى قطاع خدمات الموارد البشرية بفرص واعدة مع ازدهار النهضة التنموية، التي تشهدها المملكة، ومن ثم تنامي الطلب المتزايد على خدمات القوى العاملة الماهرة والمدرية لتلبية النمو السكاني والتوزع الصناعي والعمري، ومواكبة المشروعات الكبرى التي تضخ فيها حكومة المملكة استثمارات ضخمة، وكانت هذه العوامل دافعة لتطور ونمو سوق خدمات الموارد البشرية المتخصصة في تقديم الحلول والخدمات المناسبة لقطاعي الأعمال والأفراد.

في مسار التعافي

مثلت قيود الحركة والسفر تحدياً كبيراً أمام عدة قطاعات على المستوى الوطني والدولي، وكان من أبرز هذه القطاعات نشاط خدمات الموارد البشرية الذي استمر تأثيره بالجائحة حتى منتصف عام 2021م، نتيجة لسياسات الإغلاق التي اتبعت في بعض الدول الموردة للقوى العاملة، ما نجم عنه انخفاض أعداد العمالة الوافدة.

كان لتعليق الرحلات الدولية أثر مباشر على استقطاب القوى العاملة، خصوصاً من الدول التي يتزايد فيها عدد الإصابات بفيروس كوفيد-19.

فرص النمو

توجد مجموعة من الفرص التي تهيئ ظروفاً ملائمة لنمو سوق العمل والطلب على خدمات الموارد البشرية، والتي أسهمت في ارتفاع أعداد العمالة المنزلية من 2.4 مليون عامل عام 2017م إلى 3.3 مليون بنتهاية الربع الثالث من عام 2021م:

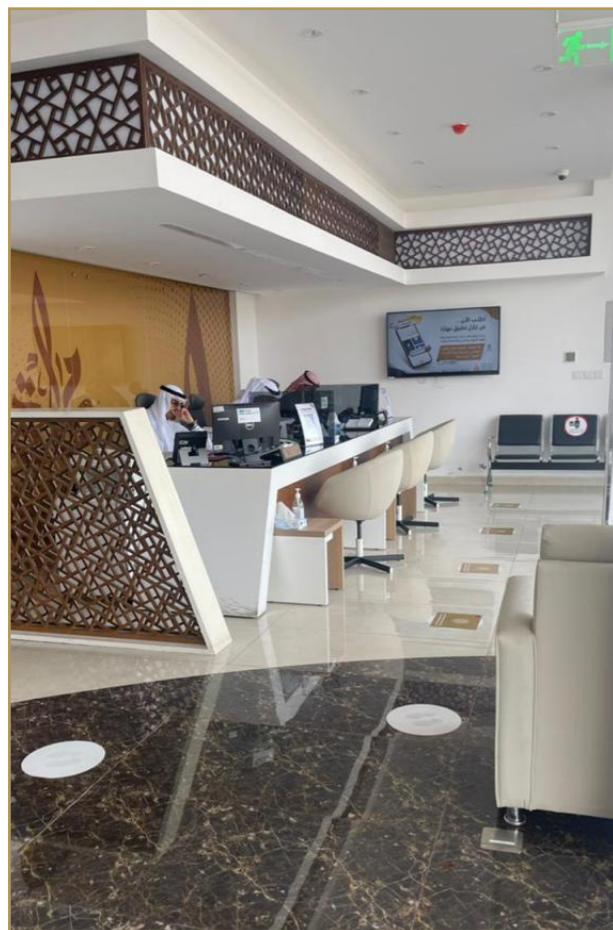
يمثل قرار وزارة الداخلية والمتضمن السماح بالقدوم المباشر إلى المملكة من عدد من الدول اعتباراً من يوم الأربعاء 1 ديسمبر 2021م، دفعاً إيجابياً في سبيل انتعاش القطاع وزيادة استقطاب القوى العاملة، والذي من المتوقع أن تعكس آثاره بداية من الربع الأول من عام 2022م.

بيئة الأعمال في 2021م

تنوع اقتصادي واتعاش تدريجي

4. إدارة العلاقة التعاقدية

وافق مجلس الوزراء بتاريخ 9 نوفمبر 2021م على قيام وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بإدارة العلاقة التعاقدية بين المنشأة والعامل (السعودي / الوافد). ويشمل القرار إدارة العلاقة التعاقدية بين المنشأة والعامل بداية من تسجيل وتوثيق العقد إلى إنهاء العلاقة التعاقدية، بما في ذلك تحديث بيانات المهن والرواتب والمؤهلات والأجور باستمرار، بما يتفق مع التصنيفات المعتمدة.



2. التأمين على العمالة المنزلية

أصدرت وزارة الموارد البشرية في 24 مايو 2021م تعليمات بشأن التأمين على عقد العمالة المنزلية في إطار مبادرة تحسين العلاقة التعاقدية، وتهدف إلى تقليل المخاطر في سوق استقدام العمالة المنزلية، وضمان حقوق جميع الأطراف. ووافق مجلس الوزراء على أن يكون التأمين على عقد العمالة المنزلية إلزامياً، لأول سنتين من تاريخ بداية العقد، على أن يكون التأمين بعد ذلك اختيارياً لصاحب العمل عند تجديد إقامة العامل.

3. إيواء العمالة

أعدت وزارة الموارد البشرية في يوليو 2021م الدليل الإجرائي لمتطلبات تأمين إيواء للعاملات المنزليات بناءً على قواعد ممارسة نشاط الاستقدام وتقديم الخدمات العمالية الملقة باللائحة التنفيذية لنظام العمل، ومراعاةً للائحة الاشتراطات الصحية والفنية للسكن الجماعي الصادرة عن وزارة الشؤون البلدية والقروية في يوليو 2020م.

بيئة الأعمال في 2021م

تنوع اقتصادي واتعاش تدريجي

مكبات داعمة

من أهداف رؤية 2030



- الوصول بمساهمة القطاع الخاص في إجمالي الناتج المحلي من (40%) إلى (65%)
- تفريح معدل البطالة من (11.6%) إلى (7%)
- رفع نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل من (22%) إلى (30%)

- ارتفاع مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في إجمالي الناتج المحلي من (20%) إلى (35%)
- زيادة الاستثمار الأجنبي المباشر من (3.8%) إلى المستوى العالمي البالغ (5.7%) من الناتج المحلي الإجمالي

من أهداف برنامج التحول الوطني



- تعزيز قيام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية
- تسهيل ممارسة الأعمال
- تعزيز اهتمام الشركات باستدامة الاقتصاد الوطني
- تطوير الشركات المحلية الوعادة إلى شركات رائدة إقليمياً وعالمياً
- الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين
- تمكين اندماج ذوي الإعاقة في سوق العمل
- تحسين ظروف العمل للوافدين

وسجلت منصة "مساند" المختصة باستقدام العمالة المنزلية ارتفاعاً في إجمالي عقود العمالة المنزلية، ليصل إلى 212 ألف عقد في الربع الرابع من عام 2021م، كما ارتفع عدد الدول المتاحة للاستقدام عبر المنصة إلى 16 دولة.

تغيرات تنظيمية

شهدت البيئة التنظيمية لنشاط الموارد البشرية مجموعة من التغيرات خلال عام 2021م، من أهمها:

تعزيز خدمات القوى العاملة

استمرت "مهارة" خلال عام 2021م في خططها المركزة، التي أسهمت في التخفيف من الآثار السلبية التي خلفتها جائحة (كوفيد-19)، وذلك بفضل الرؤية الاستراتيجية القائمة على الجاهزية والاستعداد لجميع الظروف الاعتيادية والطارئة والمدعومة بالتقنيات الفعالة، إضافة إلى تكاتف جهود فريق العمل الذي أبدى براعة ومرنة عالية، وأمرت هذه الجهود في استمرار الشركة في تقديم خدماتها وحلولها الاحترافية المتنوعة لجميع عملائها من قطاعي الأفراد والأعمال، مع التأكيد من رحلة وصول آمنه للقوى العاملة بكفاءة وسرعة عالية.

نستثمر في القوى العاملة

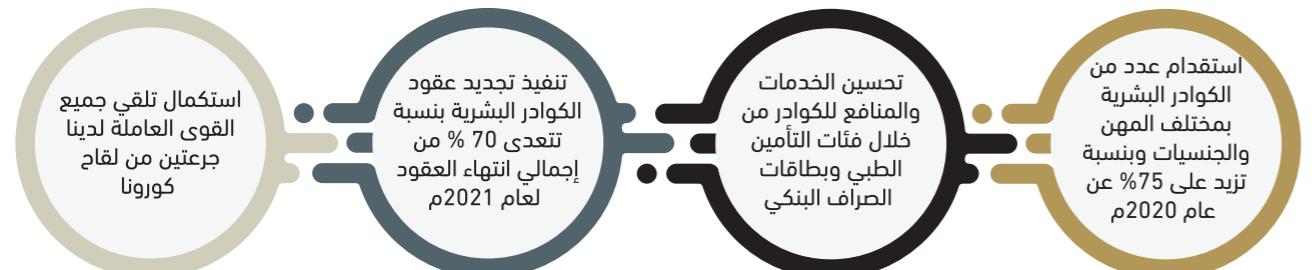
نحرص في "مهارة" على تأهيل وتدريب القوى العاملة التابعة لنا، وتطوير قدراتهم ومهاراتهم؛ حيث يخضع جميع العمالة لدورات توعوية وإرشادية وتنقifyية متخصصة منذ وصولهم إلى المملكة. كما تطبق شركة "مهارة" برامج تدريبية متخصصة متعددة للعاملات المنزليات بدوام كامل أو جزئي؛ بهدف تنمية مهاراتهم، وذلك على أيدي كوادر متخصصة. وتشمل البرامج التدريبية فنون الطهي المتوازنة مع المطبخ السعودي، إضافة إلى إرشادات النظافة والسلامة المنزلية، ورعاية الأطفال، وذوي الاحتياجات الخاصة، وكبار السن، علاوة على أصول الضيافة، وفقاً للتقاليid المحلية.

وتقدم "مهارة" باقة من الخدمات المتنوعة لجميع شرائح القوى العاملة لديها، من خلال وحدة "عنابة القوى العاملة" بالشركة، كاستقبال جميع الاستفسارات والملاحظات والمقترنات، عن طريق وسائل تواصل مختلفة: الهاتف الموحد للشركة الذي يقدم خدماته بعدة لغات عالمية، وتطبيق الهواتف الذكية.

عام تخطي الصعوبات

حفل عام 2021م بكثير من التحديات، وخصوصاً مرحلة تعافي سوق العمل من جائحة فيروس كورونا، كما حفل كذلك بعيد من الإنجازات؛ وتمكن "مهارة" من خلال الإدارة التنفيذية لخدمات القوى العاملة من تخطي صعوبات هذه المرحلة، والاستمرار في تأمين احتياجات الشركة من القوى العاملة، والعمل على توظيفهم حسب المواصفات المطلوبة.

خلال عام 2021م تمكنت "مهارة" من:



أبرز ملامح العام عام حافل بالنجاحات

كان العام 2021م عاماً مميزاً وحاافلاً بالإنجازات والنجاحات في مسيرة شركة "مهارة" على مستوى الأداء التشغيلي؛ حيث واصلت الشركة الأداء الراسخ في إطار من المرونة تمكنت فيه من مواجهة تحديات كورونا، ومضت بخطى ثابتة في النمو الاستراتيجي والتوجه التوسيع النوعي.

- 3 يناير** توقيع اتفاقية عمل لخدمة علاقات المساهمين مع "أرقام"
- 23 فبراير** "مهارة" تحصل على جائزة أفضل شركة للموارد البشرية عن عام 2020م
- 27 مايو** إطلاق حساب مهارة للعناية بالعملاء
- 9 يونيو** إطلاق موقع وتطبيق علاقات المستثمرين بالتعاون مع "أرقام"
- 14 يونيو** "مهارة" تنشئ شركة "مسار النمو للاستثمارات" شركة مهارة للموارد البشرية
- 5 أغسطس** إنعام استحواذ "مهارة" على 90% من أطياف
- 4 نوفمبر** منصة استقطاب مهارة للاستقطاب
- 20 نوفمبر** مسار النمو للاستثمارات المملوكة لمهارة توقيع مذكرة للاستحواذ على 40% من سلس للتجارة
- 4 ديسمبر** أمير الرياض يكرم شركة مهارة لمساهمتها في مبادرات دعم ذوي الإعاقة
- 11 ديسمبر** إطلاق باقة فوري الجديدة من مهارة، التي تمكن العملاء من طلب الخدمة في أي وقت من خلال الفرع الإلكتروني
- 13 يناير 2022م** إنعام استحواذ مسار النمو للاستثمار على 85% من شركة شفاء العربية الطبية



قطاع الأعمال .. الارتقاء إلى مستويات جديدة

يُقدم قطاع الأعمال بشركة "مهارة" للموارد البشرية الكوادر والعمال، التي تلبي حاجة سوق العمل من مختلف القطاعات (الطبي - الصناعي والمقاولات - الضيافة - التجاري والبنوك - والتجزئة)، ويحرص قطاع الأعمال بشركة مهارة على تأهيل وتدريب العمالة، ما يسهم في توفير خدمات متكاملة راقية تصب في مصلحة طالبي الخدمة، كما يحرص قطاع الأعمال بالشركة على تقديم الحلول لإدارات الموارد البشرية في مختلف الشركات والقطاعات بطريقة إبداعية ومبتكرة؛ حيث وفرت شركة مهارة منذ التأسيس أكثر من (120,000) موظف وموظفة بمختلف المهن للقطاعات كافة بالمملكة العربية السعودية.

تميز تشغيلي وخطوات راسخة

واصلت "مهارة" خلال عام 2021م تزويد قطاعات الأعمال بكوادر وعمالة مؤهلة ومدربة. وتوضح النتائج التشغيلية للقطاعات أن القطاع الصناعي والمقاولات يأتي في مقدمة القطاعات التي قامت "مهارة" بتزويدها بالقوى العاملة خلال عام 2021م يليه قطاع الضيافة ثم قطاع التجزئة.

مواردنا البشرية

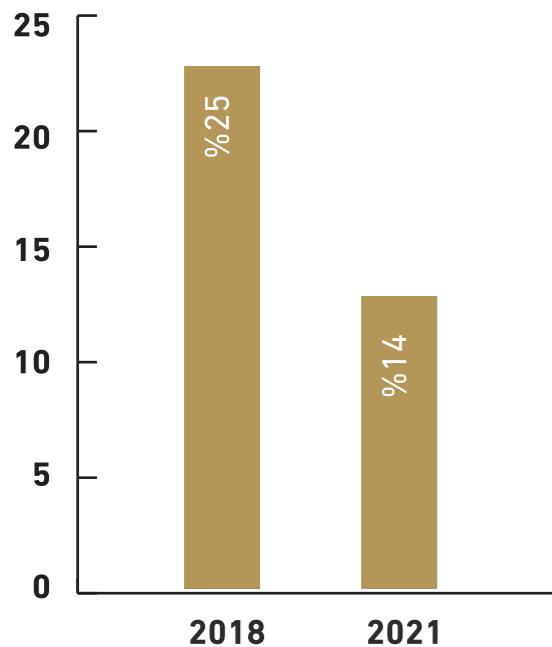
نؤمن في "مهارة" بأن الاستثمار في رأس مالنا البشري هو أفضل استثمار للمستقبل، لذا نسعى لاستقطاب الكفاءات والخبرات الوطنية من مختلف التخصصات لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية، والحفاظ على بيئة عمل إيجابية محفزة تسهم في رفع الإنتاجية وتحسين الأداء، وبالتالي تعزيز نمو الأعمال.

مواردنا البشرية عام 2021م في أرقام



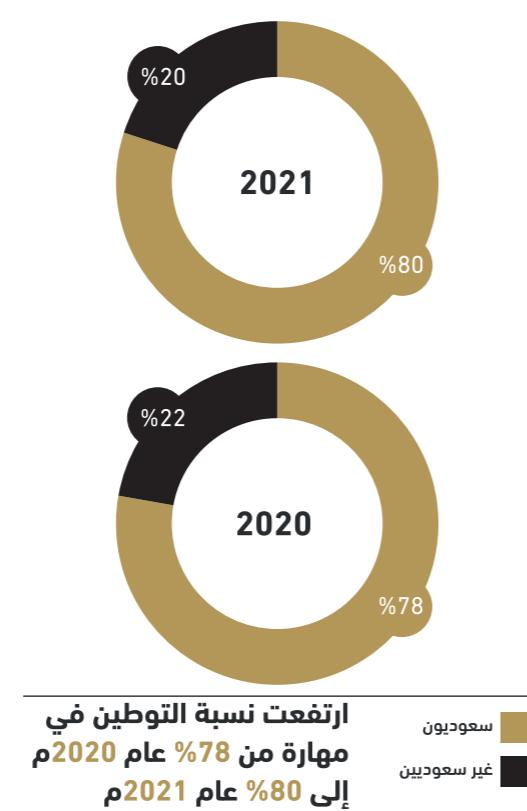
ارتفعت نسبة الإناث من 21% عام 2020م إلى 23% عام 2021م

معدل الدوران الوظيفي



أسهمت بيئة العمل الداعمة في "مهارة" في خفض معدل الدوران الوظيفي من 25% عام 2018م إلى 14% عام 2021م.

مواردنا البشرية عام 2021م في أرقام



ارتفعت نسبة التوطين في مهارة من 78% عام 2020م إلى 80% عام 2021م

حلول متكاملة لقطاع الأفراد

استقطاب القوى العاملة .. تنامي وتنوع
استمرت "مهارة" خلال عام 2021م في وضع الحلول وخطط العمل لنمو أعمالها استناداً إلى السينarioهات المحتملة، وعلى أساسها الاستعداد لفتح عملية استقطاب القوى العاملة من بعض الدول المصدرة للقوى العاملة، واستثناها الرحلات الدولية، وذلك بعد التداعيات السلبية، التي شهدتها خلال عام 2020م من انتشار الوباء في بعض الدول المصدرة للقوى العاملة والتي تعتمد عليها الشركة، الأمر الذي دفع الشركة إلى البحث عن خيارات أخرى، لاستقطاب قوى عاملة من دول مختلفة وتفعيل عملية التوظيف الداخلي.

ومع بدء تخفيف الإجراءات الاحترازية في المملكة بشأن وباء (كوفيد-19) في أكتوبر 2021م، وإصدار الهيئة العامة للطيران المدني تعليماتها لشركات الطيران بشأن تشغيل كامل الطاقة الاستيعابية لمطارات المملكة العربية السعودية، أثمرت هذه التغيرات الإيجابية في نمو أعمال الشركة.

انتشار جغرافي أوسع

تمكنت "مهارة" خلال عام 2021م من التوسيع الجغرافي في تقديم خدماتها إلى مدن جديدة في المملكة مثل شقراء، والدوادمي، والزلفي، والمجمعة، ومكة المكرمة، وبنبع، وبقيق، والأحساء، والجبيل. وتستهدف "مهارة" خلال عام 2022م تغطية جميع مدن المملكة وتقديم خدماتها بها من خلال التطبيق الإلكتروني.



استقطاب الكفاءات

الوصف	المبادرة
تفعيل العمل عن بعد لجميع الموظفين على أن تكون ثلاثة مرات في الشهر.	تطبيق العمل عن بعد
ثبتت ساعات العمل الرسمية على أن تكون من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 4 مساءً، واعتمد العمل المرن لمدة ساعة ونصف بالحضور والانصراف.	ثبتت ساعات العمل والعمل المرن
صرف بدل السكن مقدماً لمدة ستة أشهر.	اعتماد صرف بدل السكن مقدماً
تشكيل لجنة من خمسة أعضاء ومرتبطة بنظام رفع الشكوى في " Maher".	صوت الموظف
الاتفاق مع منصتي (لينكد إن، وإنرائي) لتقديم دورات تدريبية لجميع الموظفين بعد.	التدريب عن بعد

تطوير مواهبنا

سعياً من "مهارة" لرفع مستوى أداء موظفيها، وتعزيز كفاءتهم بما يتماشى مع استراتيجيتها التطويرية، ولمواكبة المستجدات، وتأهيلهم للعمل في بيئة أكثر مرونة وابتكارية، فقد اهتمت الشركة ببرامج التدريب والتطوير للموظفين. وشهد عام 2021م نسبة إنجاز مرتفعة وصلت إلى 174%. وأسهم السماح بعودة الدورات الحضورية بعد إيقافها بسبب جائحة كورونا في زيادة عدد الساعات التدريبية من 986 ساعة عام 2020م كانت جميعها دورات إلكترونية إلى 16,683 ساعة عام 2021م تنوعت بين التدريب الحضوري والأونلайн، وارتفع عدد ساعات التدريب الأونلайн نتيجة توسيع الموظفين بأهمية الدورات الإلكترونية، وكذلك بعد الاتفاق مع منصتي (لينكد إن، وإنرائي) لتقديم دورات تدريبية لجميع الموظفين عن بعد، لتصل إلى 3,763 ساعة خلال عام 2021م. وبلغ إجمالي عدد المتدربين 1,908 عام 2021م



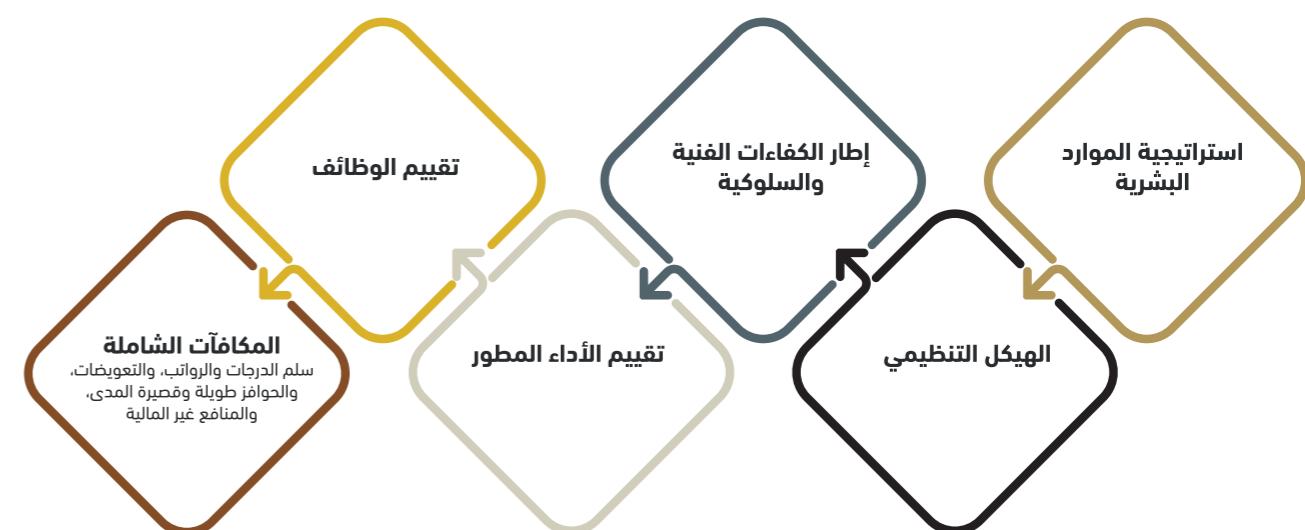
قيادات مهارة وشركتها الشقيقة في البرنامج الأول لتطوير القيادات بجامعة انسياد (INSEAD)

استقطاب الكفاءات

برنامج تحول رأس المال البشري

من خلال الإدارة التنفيذية للموارد البشرية، أطلقت "مهارة" برنامج تحول رأس المال البشري، وذلك بهدف استبقاء الكفاءات، ورفع معدلات إنتاجية الموظفين، وتوظيف طاقاتهم علىوجه الأمثل للوصول إلى مستوى أعلى من رضا الموظفين، وتحقيق عائد أعلى للشركة، من خلال اختيار أفضل الكفاءات، وتدريبهم، وتهيئة بيئة عمل مناسبة تدعم الإبداع والابتكار، وقوية الترابط والتواصل بين الموظفين لتكون "مهارة" أسرة واحدة. ركز البرنامج خلال عام 2021م على توفير بيئة عائلية داخل الشركة ليشعر الموظف أنه في بيته الثاني، ومن ثم جرى اعتماد لائحة تنظيم العمل وتعديل الهيكل التنظيمي للموارد البشرية بما يتوافق مع أهداف الشركة، ومنح مزايا مالية وغير مالية (أنشطة وفعاليات داخلية)، وتمكين العمل عن بعد، بحيث أصبح ثقافة داخلية في "مهارة".

أبرز إنجازات البرنامج في عام 2021م



إيجاد بيئة عمل محفزة

نعمل في "مهارة" على إيجاد بيئة عمل محفزة لمواردنا البشرية، لذا قدمنا مجموعة من المبادرات في إطار برنامج تحول رأس المال البشري.

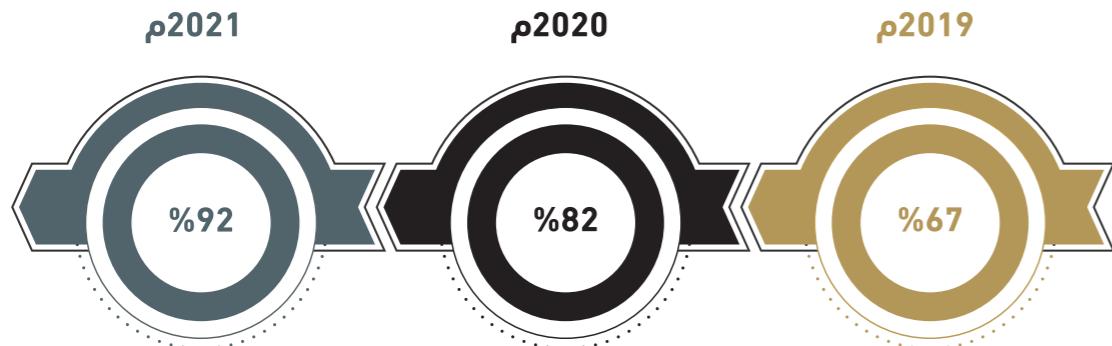
تعزيز قدراتنا التقنية

نعمل في "مهارة" على تطوير قدراتنا التقنية فائقة التطور من خلال الإدارة التنفيذية لتقنية المعلومات التي تعد المخزون الاستراتيجي للمعلومات في الشركة، وهي المسؤولة عن توفير الحلول التقنية والاستشارية والخدمات المساعدة المتعلقة بتقنية المعلومات لجميع قطاعات وإدارات الشركة، علاوة على تجهيز البنية التحتية للشركة، كما أنها خط الدفاع الأول ضد الهجمات الإلكترونية وضد مخاطر الأمان السيبراني.

رفع مستوى الأمان الإلكتروني

عملت إدارة تقنية المعلومات خلال السنوات الثلاث السابقة على رفع مستوى السرية لبيانات وبيئة العمل في مهارة بدرجة كبيرة، وخصوصاً في بيئة عمل أنظمة الشركة، حيث تم رفع مستوى السرية بدرجة كبيرة، ما ساهم في صد عدد كبير من الهجمات الإلكترونية خلال السنوات السابقة.

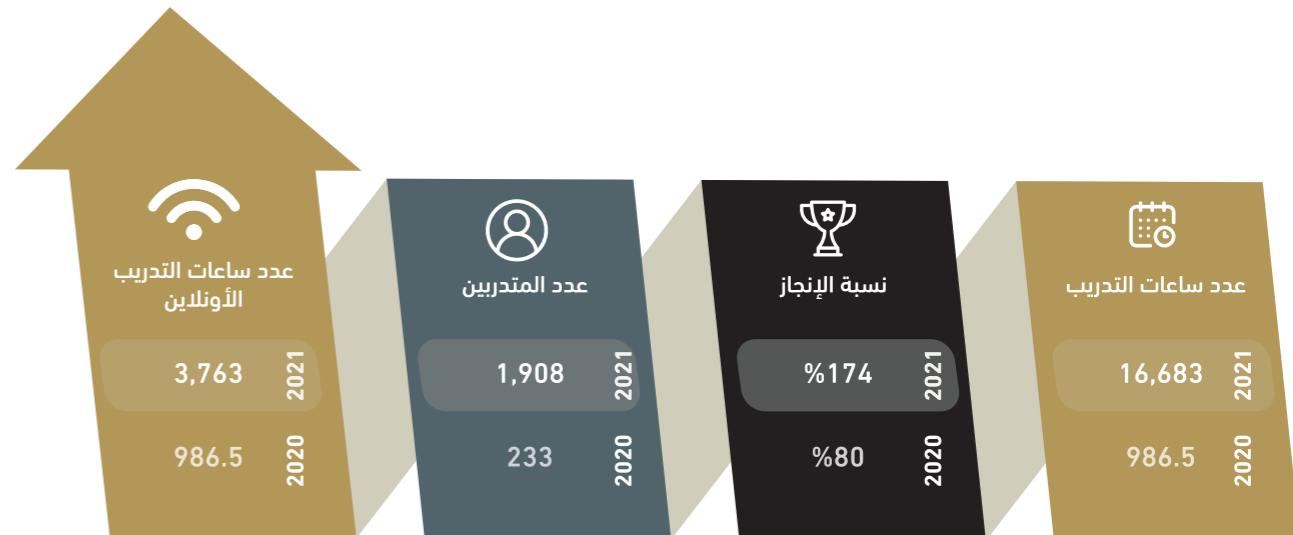
- رفع نسبة مستوى السرية في ساحة مايكروسوفت من 67% في 2019م إلى 92% في 2021م.



- صد الهجمات الإلكترونية؛ حيث تم اكتشاف أكثر من 1000 هجوم إلكترونية خلال عام 2021م، وصد جميع هذه الهجمات بنجاح 100%.

استقطاب الكفاءات

ارتفاعاً عن 233 متربعاً عام 2020م، كما أتاحت الشركة للموظفين القادرين على تقديم دورات تدريبية لزملائهم مشاركة خبراتهم ومعارفهم.



مبادرة التكافل الاجتماعي

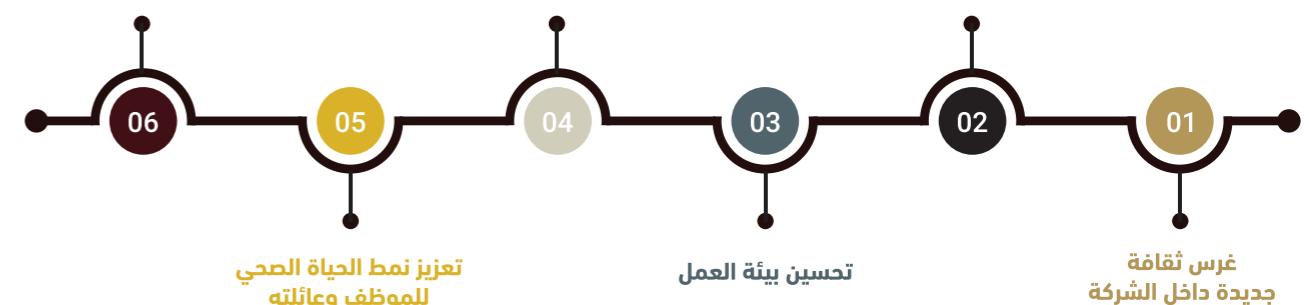
أطلقت "مهارة" عام 2021م مبادرة التكافل الاجتماعي، وهي صندوق ادخاري تكافلي، يهدف إلى تنمية أواصر الأخوة والتعاون والتكافل بين منسوبي الشركة، والإسهام في تعزيز انتهاء الموظفين للشركة، من خلال صرف المنحة التكافلية لمجابهة الظروف والأزمات المالية التي قد يتعرض لها الموظفون بغرض التخفيف من وطأتها، وقد صرف البرنامج نحو 500 ألف ريال خلال عام 2021م.

طموحاتنا المستقبلية

تطبيق المزايا المالية وغير المالية المعتمدة في لائحة تنظيم العمل

استهداف الموظف وعائلته بالبرامج والمبادرات

تعزيز قيم الانتماء



الوصول إلى عملائنا

تفعيل مشاركة العاملاء يأتي على رأس أولوياتنا في "مهارة"، وقد أدركنا أهمية الدمج بين أنشطة التسويق والتواصل المؤسسي وتحسين تجربة العملاء؛ لذا فقد طورنا نموذجاً إدارياً جديداً بتطوير الإدارة التنفيذية للتسويق والتواصل المؤسسي، التي تستهدف الترويج لأنشطة وخدمات الشركة، والوصول إلى عدد أكبر من العاملاء واكتساب ثقتهم، وصولاً إلى تعزيز مكانتها الريادية.

تميز في التواصل المؤسسي

نسعى في "مهارة" إلى تكوين صورة إيجابية عن الشركة للجمهور الداخلي والخارجي، وذلك من خلال إدارة الاتصال المؤسسي بقسمها (العلاقات العامة، والإعلام والاتصال الخارجي).

حققنا مجموعة من الإنجازات في عام 2021م:

قسم الإعلام والاتصال الخارجي

- تنظيم وتصوير وإنتاج الفيديوهات والصور الخاصة بالشركة لجميع المناسبات وجلسات التصوير الخاصة بمجلس الإدارة والمديرين والموظفين.
- إدارة مكتبة الوسائل الخاصة بالشركة من صور وفيديوهات ومراجعتها وأرشفتها وحفظها.
- التواصل مع الجهات الخارجية مثل سفارات الدول، والجهات التنظيمية للمعارض والمؤتمرات، والجهات الإعلامية، وغيرها.

تسويق فعال

جاء تطوير إدارة التسويق؛ تماشياً مع توجه "مهارة" للارتقاء بعلماتها التجارية، وتحقيق نتائج تسويقية أكثر جدوى، حيث عملت إدارة التسويق على تحسين آليات العمل من خلال وضع سياسة اختيار القنوات التسويقية، وهي عبارة عن عدة منهجيات وخطوات تعمل على تحقيق الكفاءة في تحديد القنوات التسويقية الأكثر جدوى، وفقاً لدراسة العوامل والأهداف المأمولة من الحملات التسويقية، سواء كانت للإعلان عن خدمة

تطوير البنية التحتية

حضور دائم لدعم وتمكين مستدام

تماشياً مع استراتيجية "مهارة" في تمكين ودعم وتطوير جميع القطاعات، تقدم "مهارة" من خلال الإدارة التنفيذية للخدمات الإدارية العديد من الحلول والخدمات، التي تساعد وتسهم في تعزيز وتطوير البنية التحتية للشركة بشكل عام، حيث تشارك الإدارة في تخطيط وتنفيذ المشاريع الهندسية للعقارات، وتقديم جميع خدمات الدعم والمساعدة في مجال المشتريات والعقود لـإدارات الشركة، بالإضافة إلى الإسهام المباشر في التخطيط الاستراتيجي للمشاريع المستقبلية بحسب المُتطلبات والأهداف التي تضعها إدارة الشركة؛ سعياً لتحقيق أهداف المنظومة.

عملت إدارة الخدمات الإدارية خلال جائحة كوفيد - 19 على توفير كل الإمكانيات اللازمة والدعم اللوجستي لجميع قطاعات الشركة؛ بهدف ضمان سير أعمالها، إضافة إلى تخفيض المصاريـف الخاصة بالعقارات والإيجارات من خلال إعادة التفاوض على العقود الحالية. كما شاركت الإدارة في التأكيد من تطبيق الاستراتيجيات الجديدة للسكنات الجماعية الخاصة بالشركة، وبعد الحصول على التراخيص اللازمة بالتشريعات الجديدة وتوثيق جميع عقود الإيجار الإلكترونيـا.

أهم إنجازات عام 2021م

الانتهاء من مشروع مبني الدائري الشمالي المملوك لشركة "مهارة" بالتعديلات المطلوبة، وإصدار شهادة إتمام البناء والشهادات الأخرى المطلوبة.



الانتهاء من مشروع مبني الدائري الشمالي المملوك لشركة "مهارة" بالتعديلات المطلوبة، وإصدار شهادة إتمام البناء والشهادات الأخرى المطلوبة.

مراجعة وتخفيف العقود السنوية (عقد الإعاقة، وعقد توريد الزي الموحد) والاتفاقيات الإطارية.



تطبيق متطلبات السكن الجماعي المنصوص عليها من قبل الجهات الرسمية والعمل على دراسة وتأهيل الإيجارات المملوكة للشركة.

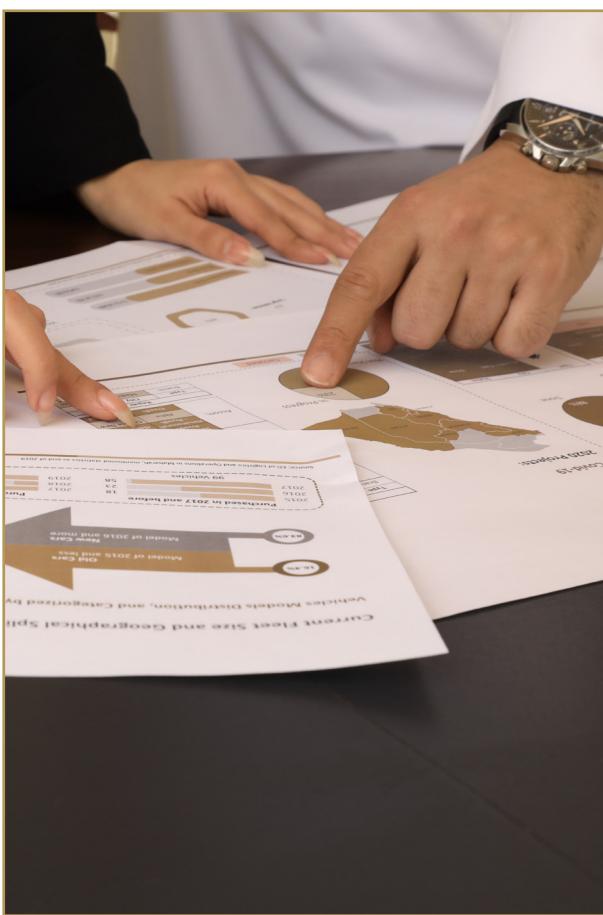
قسم العلاقات العامة

- إقامة الفعاليـات والمناسبات الداخلية والخارجية.
- استقبال الوفود والشخصيات المهمة في مقرات الشركة الرئيسية والفرعية.
- توقيع الاتفاقيـات مع القطاع الحكومي أو الخاص أو القطاع غير الربحـي.
- إدارة أخبار الشركة ونشرها داخلـياً وخارجـياً.
- متابعة أخبار الشركة في هيئة السوق المالية ونشرها داخلـياً.
- الإشراف على الموقع الإلكتروني، من حيث المحتوى والمركز الإعلامي.
- إدارة هوية الشركة وتحديثها.
- الإشراف على المطبوعـات والمنشورـات لجميع الإدارات من خلال مراجعتها والتدقيق عليها.
- الإشراف على أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركة.

الوصول إلى عملائنا

والاستفادة منها في عملية تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لهم.

ويتجاوز مركز خدمة العملاء في شركة مهارة فكرة الرد الهاتفي والإجابة على استفسارات العملاء، حيث يمتد إلى البريد الإلكتروني، وحسابات التواصل الاجتماعي. كما تم إضافة فريق مبيعات يهدف إلى خدمة العميل بأيسر وأسهل الطرق الممكنة. ولكساب رضا العملاء تم إضافة (قسم متخصص بحل المشاكل والتواصل المستمر مع العملاء)، ليكون أذناً مُضفحة لاقتراحاتهم ومشاكلهم. كان الهدف الأساسي لإدارة خدمات العملاء في شركة "مهارة" عام 2021م أتمتة جميع الخدمات التي تخدم العملاء بسهولة واحترافية.



• الاحتفال بيوم الوطن

احتفلت شركة مهارة للموارد البشرية بيوم الوطن للمملكة ٩١، حيث أقيمت برامج وفعاليات لمنسوبي الشركة في جميع الفروع والمقرات بأنحاء المملكة كافة، مع تطبيق واتباع الإجراءات الاحترازية. كما قدمت "مهارة" عرضاً غير مسبوق احتفالاً بهذه المناسبة الغالية، بتقديم باقة زيارة للعاملة المنزلية بريال واحد فقط لأول ١٩٣٢ عميلاً لتطبيق مهارة. وشهد العرض إقبالاً كثيفاً من العملاء.

تطوير الموقع الإلكتروني

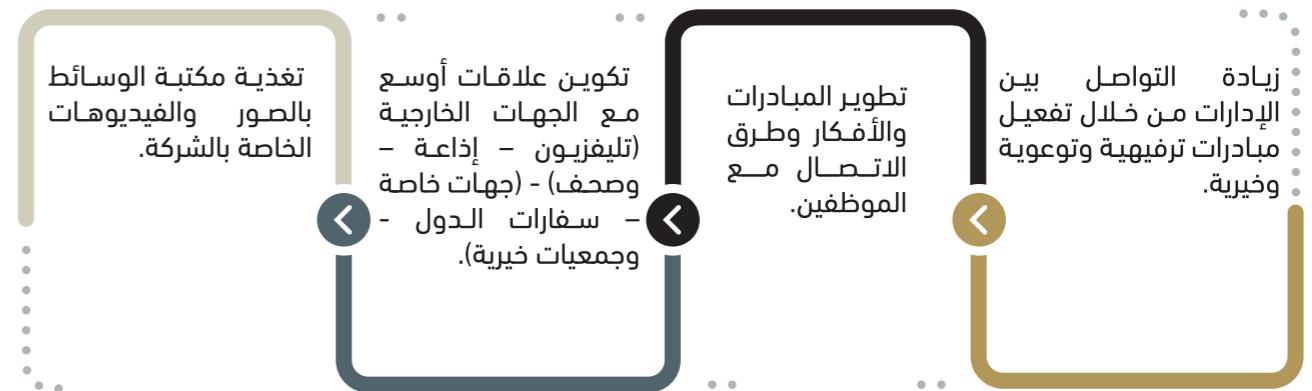
عملنا في عام 2021م على تحديث الموقع الإلكتروني للشركة، وتطويره ليصبح أكثر فاعلية في الوصول إلى جميع العملاء من قطاعي الأفراد والأعمال، إضافة إلى تدشين صفحة علاقات المستثمرين، كما يشمل الموقع بوابات للشركات والأفراد، ومنصة استقطاب للتوظيف داخل وخارج "مهارة" ومنصة توظيف "مهارة". وأطلقنا في عام 2021م موقعًا إلكترونياً لخدمات إسناد مهارة، وطورنا هوية إبداعية، ونحوها في تسويق المنصة عبر حملات إعلامية مكثفة.

إثراء تجربة العميل

تحرص شركة "مهارة" على إضافة تجربة إيجابية للعملاء، ودعمهم بباقة من المهارات والإجراءات المتقدمة، في سبيل تحقيق أعلى درجات الرضا لدى جميع شرائح العملاء المتعددة، بجميع الأوقات. كما تعمل على تقييم رضا العملاء من خلال الاستبيانات الدورية الإلكترونية

جديدة، أو ترويج العروض، أو تعزيز العلامة التجارية، الأمر الذي يسهم في ترشيد الإنفاق التسويقي، وتحقيق أعلى الإيرادات، وتعزيز الأثر التسويقي المأمول الذي يمكننا قياسه من خلال عدة مؤشرات أهمها معدل العائد من الاستثمار التسويقي (Marketing ROI).

الوصول إلى عملائنا



من حملتنا التسويقية عام 2021م

شملت حملتنا هذا العام عروضاً موجهة لقطاع الأفراد، علاوة على التوجه نحو تعزيز الشراكات مع قطاع الأعمال لترسيخ العلامة التجارية للشركة، وتقديم "مهارة" باعتبارها شركة رائدة توفر حلول موارد بشرية متكاملة تلبى الاحتياجات كافة.

حملة نشيل هّمك عنك

تضمنت إعلانات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، وحملة إعلانات الطرق والمجمعات التجارية، والتي شملت 11 مدينة على مستوى المملكة، وتنوعت الوسائل الدعائية من لوحات إعلانية ثابتة داخلية وخارجية، ولوحات إعلانية رقمية، ما أسهم في تعزيز

التسويق الرقمي

أطلقت إدارة التسويق في "مهارة" عام 2021م حملات تسويقية عديدة ومتنوعة، ما أسهم في تكيف جهودنا في القنوات الرقمية، من خلال وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر - انستغرام - السناب شات من خلال المؤثرين - ورسائل SMS)، إضافة إلى شاشات الفروع، وإعلانات الطرق والمجمعات التجارية؛ بغرض الوصول إلى العملاء، وترويج عروضنا لقطاع الأفراد، وتعزيز العلامة التجارية لمهارة، والتوعية بمميزات التطبيق الإلكتروني، وخصائصه الفريدة؛ وذلك لمواكبة استراتيجية التحول الرقمي لـ"مهارة".

الوصول إلى عملائنا

برامج ولاء العملاء

قدمت "مهارة" برنامج ولاء العملاء من خدمات العمالة المنزلية بالأشهر، ويشمل خصومات وزيارات مجانية وفقاً للباقيات، وذلك لكل من عملاء الفروع، وموظفي شركة مهارة، وموظفي الشركات المتعاملة مع مهارة. وفي إطار المسؤولية الاجتماعية للشركة، يمنحك البرنامج خصومات لخدمة التأجير الشهري وخدمة الساعة لذوي الاحتياجات الخاصة والمتقاعدين والأرامل والمطلقات وأسر الشهداء.

برنامج النقاط

وخلال عام 2021م، طورت "مهارة" برنامج النقاط لتلبية تطلعات عملاء الشركة بقطاعي خدمة الأفراد، وضمان استمراريتها. يبدأ البرنامج بتوفيق العقد واحتساب الزيارات المجانية، وينتهي باستفادة العملاء من النقاط. ويستفيد العميل من النقاط في جميع الخدمات المقدمة بقطاع الأفراد لعقود الأشهر. ووضعت "مهارة" في عام 2021م، سياسة العروض لمنسوبي الشركات التي تهدف إلى تحديد وتصنيف الشركات مع تقديم خصومات لمنسوبيها، وتشمل قطاع الأفراد للعمالة المقيمة ونظام الساعة.



الوصول إلى عملائنا

أبرز إنجازاتنا في خدمة العملاء:

إنشاء حساب خاص للعناية بالعملاء في تويتر، وربط الحساب في منصة احترافية؛ لحصر عدد العملاء ومتوسط الرد على العملاء وأكثر العملاء تفاعلاً في الحساب.

استقبال مكالمات ومحادثات عملاء ما يقارب 400 ألف عميل في السنة.

استقبال 60 ألفاً من طلبات العملاء في الأمور التشغيلية الخاصة لخدمات قطاع الأفراد.

تسهيل خدمات التطبيق، التي تخدم العملاء بالتعاون مع الإدارات ذات العلاقة في الشركة، وذلك من خلال الحرص على توفير الخدمات الذاتية التي تخدم العملاء بكل يسر وسهولة، والحرص على وضوح خدمة المحادثة الفورية لمساعدة العملاء على الفور، وتسهيل إجراءات تصفح العملاء للتطبيق.

عمل استبيانات دورية لتحسين خدمات العملاء من خلال التواصل الهاتفي والرسائل النصية.

تفعيل المبيعات الهاتفية للخدمات المقيمة.

وضع خطط طوارئ للإدارة تحسيناً لأي ظروف طارئة تواجه البلاد.



شراكات استراتيجية

توفير الحماية القانونية

سعت "مهارة" في عام 2021م إلى إعادة رسم ملامح علاقات التعاون والشراكات الاستراتيجية لتحقيق قيمة اقتصادية لأفضل لعملائنا.

لقاء الرئيس التنفيذي وفداً رسمياً من دولة كينيا لمناقشة سبل تطوير استقطاب القوى العاملة الماهرة.

التقى سعادة الرئيس التنفيذي لشركة مهارة للموارد البشرية د. عبدالكريم النجدي في مقر الشركة وفداً رسمياً من دولة كينيا، حيث جرى خلال اللقاء مناقشة سبل تطوير استقطاب القوى العاملة الماهرة من دولة كينيا، وتحسين إجراءات الاستقدام، بما يتوافق مع خطط التنمية وتوجهات الشركة المستقبلية.

13 أبريل

اتفاقية تعاون مع شركة المدفوعات الرقمية السعودية stcpay.

وقعت شركة مهارة للموارد البشرية اتفاقية تعاون مع شركة المدفوعات الرقمية السعودية stcpay، وذلك ضمن خططها الاستراتيجية في تقديم أفضل الخدمات الإلكترونية لعملائها عبر تطبيقها والموقع الإلكتروني.

5 مايو

سفير جمهورية الفلبين لدى السعودية يكرم ممرضي وممرضات "شركة مهارة للموارد البشرية".

8 يونيو

مهارة تستقبل وفداً من دولة سيراليون لمناقشة سبل تطوير استقطاب العمالة. استقبلت شركة مهارة للموارد البشرية في مقر الشركة الرئيسي بالرياض وفداً رسمياً من دولة سيراليون، وجرى خلال اللقاء مناقشة سبل تطوير استقطاب القوى العاملة الماهرة من سيراليون، وتحسين إجراءات الاستقدام بما يتوافق مع خطط التنمية وتوجهات الشركة المستقبلية.

19 أغسطس

نظمت مهارة بالتعاون مع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) لقاء وظيفياً للباحثين عن عمل المسجلين في البوابة الوطنية للعمل (طاقات)، حيث طرحت مهارة مجموعة من الفرص الوظيفية.

8 نوفمبر

"الصقر للتأمين" توقع عقداً مع "مهارة" لتقديم خدمات التأمين الصحي لموظفي الشركة وأفراد عائلتهم.

8 ديسمبر

ضمن إطار تطوير أعمال الشركة وبث فرص الشراكات مع الجهات المطيبة والدولية، عقدت "مهارة" عدة اجتماعات مع جامعة كاليفورنيا سان دييغو الأمريكية، حيث تم التباحث حول سبل تطوير الأعمال في عدة قطاعات وعلى رأسها القطاع الصحي.

20 ديسمبر

نعمل في "مهارة" على توفير الحماية القانونية، وضمان وجود بيئة العمل المناسبة، التي تكفل للقوى العاملة كامل حقوقها، وذلك من خلال إدارة الشؤون القانونية، التي تقوم بدعم مختلف إدارات الشركة، بتقديم الاستشارات القانونية، وإقامة ورش عمل تقييفية للإدارات المعنية، إسهاماً منها في تنظيم وتطوير سير العمل، وعلاقة الشركة مع عملائها والقوى العاملة. تقوم إدارة الشؤون القانونية كذلك بإيجاد الحلول لمواكبة نشاط الموارد البشرية والأنظمة المقررة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ووزارة العدل. وهي المكلفة بتمثيل الشركة أمام الجهات القضائية بمختلف درجاتها وأختصاصاتها، بالإضافة إلى إجراء التسويات الودية مع القوى العاملة وعملاء الشركة.



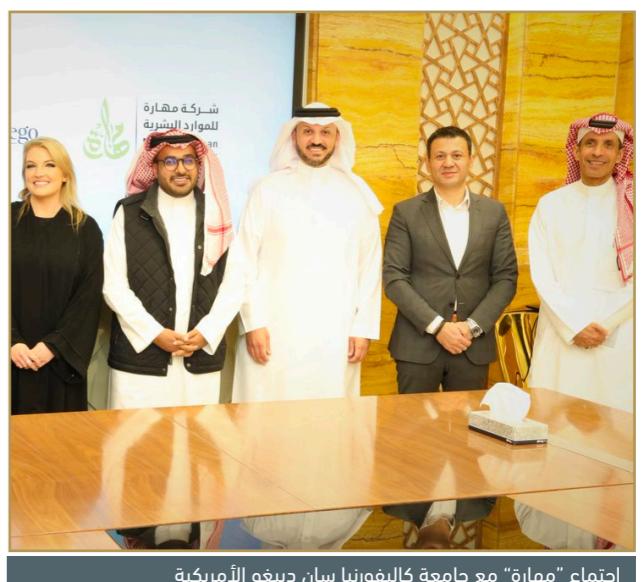
لقاء "مهارة" مع وفد من دولة سيراليون



اجتماع "مهارة" مع جامعة كاليفورنيا سان دييغو الأمريكية



استقبال وفد رسمي من دولة كينيا



اجتماع "مهارة" مع جامعة كاليفورنيا سان دييغو الأمريكية