

# عرض مُعد من قيام-بناء المعايير الوظيفية وتأهيل العاملين لخدمة ضيوف الرحمن

## الملخص التنفيذي

تقدم قيام هذا العرض لتقديم خدمات استشارية شاملة تركز حصراً على نطاق العمل والمواصفات ومتطلبات التعاقد كما وردت في تصميم وتسكين المؤهلات وفق , يشمل العرض بناء بطاقات الأوصاف الوظيفية للوظائف ذات الأولوية. وثائق طلب العروض تصميم محفزات وممكنات لمنسوبي , مرشح 1000 تنفيذ برامج تأهيلية عالية الجودة لعدد (SAQF) الإطار السعودي للمؤهلات شهراً في مدينة الرياض وتسليم جميع المخرجات 30 مع الالتزام بمدة تنفيذ مقاديرها , وضمان إدارة جودة ومخاطر فعالة, القطاع باللغة العربية

. مواءمة كاملة مع المراحل والمخرجات المحددة في نطاق العمل-

. والقياس, والتنفيذ, والتصميم, منهجية مرحلية واضحة تربط التحليل-

. فريق متخصص بالأدوار والمؤهلات والخبرات المطلوبة-

. خطة جودة ومخاطر متكاملة تضمن تحقيق مخرجات مقبولة وقابلة للقياس-

. التزام بالتسليمات واللغة والموقع والمدة كما حددها طلب العروض-

## تعريف الشركة

رسالتها الإسهام في تطوير قطاع خدمة الضيوف بوصفه , المملكة العربية السعودية- شركة استشارية مقرها جدة (Qiyam) قيام تعمل قيام ضمن نطاق الخدمات . ورؤيتها أن تكون الشريك الاستشاري في قطاع خدمة الضيوف, من أهم القطاعات في المملكة مع فهم متعمق لمنظومة الحج والعمرة وقدرة على تكييف أفضل , الاستشارية وحلول الاستثمار والتدريب وبناء القدرات العربية والإنجليزية: لغات العمل. الممارسات بالاستناد إلى تحليل البيانات

. التخصيص, تعزيز التكامل, الاستثمار الاجتماعي, بناء الفريق, تمكين العميل: القيم-

-الشركاء : Markenbau, The CX Company.

. (الحج والعمرة وما يرتبط بها) خدمات الضيوف : مجالات الخدمة-

## فهم طلب العروض والأهداف

نفهم أن الهدف هو رفع جودة خدمات ضيوف الرحمن عبر معيارية وظيفية واضحة ومؤهلات مسكنة وطنياً وبرامج تأهيلية قابلة , تحليل وتصنيف الوظائف ذات الأولوية وبناء بطاقات وصفها, إعداد وثائق المشروع وخطة التنفيذ: يركز النطاق على. للقياس تصميم , مرشح عبر شركاء تعليميين وتدريبيين مؤهلين 1000 تنفيذ برامج تأهيلية لعدد (SAQF) تصميم المؤهلات وتسكينها وفق

مع تسليم مخرجات محددة في جدول الأسعار , وإغلاق المشروع, المتابعة والضبط, محفزات وممكنات لمنسوبي القطاع والمواصفات

. الرياض: الموقع-

. شهراً 30 : المدة-

. العربية لكافة المحتويات والورش: اللغة-

. كما وردت تفصيلاً في جدول الكميات والمواصفات الفنية: المخرجات-

. إلزامي ومهيكل: التدريب ونقل المعرفة-

## المنهجية الفنية وطريقة العمل

تعتمد قيام منهجية مرحلية مترابطة تضمن الانتقال المنضبط من التخطيط إلى التحليل ثم التصميم والتسكين والتنفيذ والقياس مع حلقات تحسين مستمرة مبنية على التغذية الراجعة ومراجعات جودة منظمة, والإغلاق

. الالتزام بتصميم وتطبيق معايير قبول المخرجات منذ البداية-

. إشراك منهجي لأصحاب المصلحة خلال التحليل والتصميم والتنفيذ-

. إدارة متكاملة للجودة والمخاطر وتوثيق معرفي شامل-

. (SAQF) مواءمة المؤهلات ومخرجات التعلم مع -

## نظرة عامة على الإطار

(تصميم) مسار المؤهلات, (تحليل وتصنيف وبطاقات وصف) مسار الوظائف: إطار العمل يركز على ترابط ثلاثة مسارات يدعم هذه المسارات حوكمة. (تصميم الشراكات والتنفيذ والمتابعة) ومسار التأهيل وبناء القدرات, (SAQF وتسكين وفق, تسجيل مشروع واضحة وتقارير دورية وأرشفة لكل المخرجات

. لجان توجيهية وتشغيلية واجتماعات دورية: حوكمة مشروع-

. إدارة نطاق صارمة مرتبطة بجدول المخرجات-

. (مقارنات مرجعية, مجموعات تركيز, استبانات) توأمة التحليل الكمي والنوعي -

. مؤشرات قياس أثر للوظائف المتخصصة 5 إطار متابعة وتقييم للأثر مؤلف من -

## المنهجية المرحلية

. شهراً 30 تسير المنهجية عبر مراحل متتابعة تضمن إنتاج كل مخرج وفق معايير قبول معتمدة وجدول زمني محدد ضمن مدة

, معايير قبول المخرجات, الجدول الزمني باستخدام مايكروسوفت بروجكت, خطة التنفيذ, ميثاق المشروع: الإعداد والتخطيط-  
خطة الجودة والمخاطر

بطاقات وصف للوظائف العشر, تصنيف وترجيح الوظائف, مقابلات ومجموعات تركيز, استبانات: تحليل الوظائف والأوصاف-  
وفق التصنيف السعودي الموحد للمهن

إجراءات التسجيل والتسكين, استيفاء معايير التسكين, تصميم المؤهلات ومخرجات التعلم: تصميم وتسكين المؤهلات-  
(SAQF).

تقارير, مرشح 1000 إدارة وتنفيذ البرامج ل, إطار الشراكات والتعاقد, معايير اختيار الجهات التدريبية: تنفيذ البرامج التأهيلية-  
دورية

. قياس الأثر, حملات توعوية, تصميم الحلول والبرامج, دراسة الواقع: المحفزات والممكنات-

. تقارير أسبوعية وبطاقات أداء وتحديث سجل المخاطر وتقارير جودة نصف سنوية: المتابعة والضبط-

رفض المخرجات وإغلاق العقد/ التقرير الختامي وخطابات قبول: إغلاق المشروع-

## الركائز المنهجية

. تركز منهجيتنا على ست ركائز تضمن الاتساق والجودة والامتثال طوال التنفيذ

. جميع المواد والورش باللغة العربية: الامتثال المؤسسي واللغوي-

. نقل معرفي منظم وبناء قدرات حقيقي: المحتوى المحلي وتوطين المعرفة-

. معايير قبول لكل مخرج ومراجعات أقران وتحقق نهائي: انضباط الجودة-

. سجل مخاطر محدث وتدابير وقائية وخطط استجابة: إدارة المخاطر-

. مشاركة منهجية للجهات غير الربحية والمرشحين: إدارة أصحاب المصلحة-

. وحلقات تحسين مستمر, تقارير دورية, مؤشرات أداء: القياس والتحسين-

## هيكلية المشروع

مع مسارات واضحة للقرار, وظيفية تضمن فصل السلطات بين الحوكمة والتنفيذ والرقابة-هيكلية تنفيذ المشروع تنظيمية والتصعيد والتقارير

. اعتماد الخطط والمخرجات المحورية: لجنة توجيهية-

. تخطيط ومتابعة وتنسيق وتقرير: إدارة المشروع-

. المحفزات, البرامج التأهيلية, المؤهلات, الوظائف: فرق متخصصة-

. مراجعة مستقلة وتدقيق قبول المخرجات: ضمان الجودة والمخاطر-

. نماذج موحدة وأرشفة على نظام البرنامج: الاتصال والتوثيق-

## مكونات النظام

. تُترجم هيكلية المشروع إلى مكونات تشغيلية قابلة للإدارة والقياس

. مكون تحليل الوظائف وبطاقات الوصف-

. (SAQF) مكون تصميم وتسكين المؤهلات -

. مكون الشراكات والتنفيذ التدريبي-

. مكون المتابعة والتقارير والأثر-

. مكون الحوكمة والجودة والمخاطر-

. مكون الأرشفة وإدارة الوثائق على نظام البرنامج-

## تدفق البيانات والتكامل

. مع نقاط تحقق جودة في كل مرحلة, يتدرج تدفق البيانات من الجمع والتحليل إلى التصميم والتنفيذ ثم القياس والأرشفة

. مستودع منظم → (مقارنات/مقابلات/استبانات) جمع البيانات -

. بطاقات وصف معتمدة → تحليل وتصنيف الوظائف -

. ملفات التسكين → تصميم المؤهلات ومخرجات التعلم -

. مؤهلات مسجلة ومسكنة → (SAQF) إجراءات التسجيل والتسكين -

. بيانات حضور وإنجاز وتقارير → اختيار الشركاء وتنفيذ البرامج -

. أرشفة نهائية على نظام البرنامج → قياس الأثر وإصدار التقارير -

## البنية التقنية

. تستخدم قيام أدوات قياسية معتمدة تدعم متطلبات الملف والنظام وتكامل الأرشفة لدى الجهة

(MS Project) مايكروسوفت بروجكت : التخطيط والزمن-

PowerPoint و PDF و Word ملفات : إعداد وتسليم الوثائق-

. الرفع على نظام الأرشفة التابع للبرنامج حسب المتطلبات: الأرشفة-

. اجتماعات دورية ومحاضر ووثائق متابعة رسمية: قنوات الاتصال-

## الخبرات ذات الصلة والأدلة

النطاق شمل (2019) الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي – رفع جودة خدمات الضيوف :مشروع  
ارتفاع رضا الزوار وتحسن جودة الخدمات المقدمة: أبرز النتائج.تحسين تجربة الزوار والخدمات عبر التخطيط والتنفيذ الفعال

. فهم معمق لمنظومة الحج والعمرة وسلوكيات المستفيدين-

. قابلية نقل المعرفة والدروس المستفادة إلى نطاق هذا المشروع-

## فريق المشروع والأدوار

مع مراعاة اشتراطات التوطين, نلتزم بتوفير فريق مطابق للمواصفات المطلوبة من حيث المؤهلات والخبرات والمسؤوليات والالتزامات النظامية.

أبرز المسؤوليات	الخبرة الدنيا	الحد الأدنى للمؤهل	الدور
قيادة المشروع والحوكمة والخطة الزمنية والجودة والمخاطر والتقارير	سنوات في إدارة مشاريع 5 مشابهة	شهادة + بكالوريوس إدارة أعمال PMP	مدير المشروع
, التنسيق, الدعم التشغيلي متابعة التنفيذ, الأرشفة والخدمات الاستشارية	سنوات 3	بكالوريوس	نائب مدير المشروع
الدراسات, بناء القدرات تصميم الاستبانات, والتحليل وتحليل النتائج	سنوات 5	ماجستير	مستشار فني وإداري
بناء المعايير والحقائب التدريبية وإصدار التوصيات والتوجيهات	منها خبرة ( سنوات 5 استراتيجية)	ماجستير	مستشار معرفي
مراجعة وتوحيد واعتماد الدورات واحتياجات التدريب والمنهجيات الاحترافية	حسب المواصفات	دكتوراه	خبير تعليمي
المتابعة, تنسيق البرامج التدريبية تقارير التنفيذ, اللوجستية	سنوات 3	بكالوريوس	منسق تدريب

## خطة العمل والجدول الزمني والمعامل

والالتزام بمعالم قبول لكل , مع إمكانية التنفيذ التوازي المحدود حيثما أمكن, شهراً وفق تسلسل مرحلي 30تورّع الأعمال على مخرج.

معالم القبول	المخرجات الرئيسية	المدة التقريبية	المرحلة
اعتماد ميثاق المشروع والخطة من الجهة	, خطة التنفيذ, وثيقة المشروع , معايير القبول, الجدول الزمني خطة الجودة والمخاطر	شهران	الإعداد والتخطيط
قبول البطاقات وفق المعايير المحددة	قائمة الوظائف المصنفة بطاقات الأوصاف للوظائف العشر	أشهر 6	تحليل الوظائف والأوصاف
إشعار التسكين الناجح لكل مؤهل	استيفاء ,ملفات المؤهلات مؤهلات ,معايير التسكين (10)مسجلة ومسكنة	أشهر 8	تصميم وتسكين المؤهلات (SAQF)
نسبة إتمام وفق المستهدف وتقارير أداء معتمدة	إطار ,معايير اختيار الجهات تنفيذ التدريب ل ,الشركات تقارير دورية, مرشح 1000	أشهر 10	تنفيذ البرامج التأهيلية
اعتماد الوثيقة وإطلاق الحملات	, حملات توعوية, وثيقة الحلول قياس أثر	شهران 2	المحفزات والممكنات
قبول التقارير وفق الجدول	نصف سنوية /تقارير أسبوعية	طوال المشروع	(مستمر)المتابعة والضبط

اعتماد التقرير الختامي	وسجل مخاطر محدث	شهر واحد	إغلاق المشروع
التقرير الختامي وخطابات الرفض وإغلاق العقد/القبول			

## ضمان الجودة وإدارة المخاطر

وتدير المخاطر وفق سجل ,تتضمن خطة الجودة إجراءات وقائية ورقابية للتحقق من الالتزام بالمعايير وتلبي قبول المخرجات محدث وخطط استجابة محددة

. تحقق نهائي قبل التسليم, مراجعات أقران, معايير قبول للمخرجات: جودة-

, مرشح 1000 صعوبة استقطاب , تباين جودة مزودي التدريب,(SAQF) تأخر اعتماد , تأخر بيانات الوظائف: مخاطر رئيسية-  
مخاطر الجدول

ركائز ضغط زمنية , خطة تعبئة للمرشحين, قائمة مزودين بديلة, مسارات بديلة في التسكين, خطة تواصل مبكرة: معالجات-  
وتوازي انتقائي

. تقارير جودة نصف سنوية وتحديث دوري لسجل المخاطر-

## مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة

يتم قياس الأداء عبر مؤشرات كمية ونوعية مرتبطة مباشرة بالمخرجات والمعالج

95% ≥ نسبة قبول بطاقات الأوصاف الوظيفية من الجهة -

100% بنسبة نجاح (SAQF) مؤهلات ضمن 10 اعتماد وتسكين -

90% ≥ مرشح بمعدل إتمام 1000 تنفيذ البرامج التأهيلية لعدد -

85% ≥ رضا المستفيدين عن البرامج -

90% ≥ الالتزام بالمعالج الزمنية -

. تقارير دورية للأثر والتقدم 5 ≥ إصدار -

. مؤشرات قياس أثر للوظائف المتخصصة مع دليل قياس 5 بناء واعتماد -

## خصوصية البيانات والأمن والملكية الفكرية

وعدم الإفصاح عن أي معلومات أو وثائق إلا في حدود الحاجة ,تلتزم قيام بحماية البيانات وفق الأنظمة المحلية سارية المفعول . ويتم أرشفتها على نظام الأرشفة التابع للبرنامج حسب متطلباته , تعود ملكية جميع المخرجات والوثائق للجهة.للتنفيذ

. سرية تامة لكافة البيانات والمستندات-

. تخزين وأرشفة منظمة وآمنة للمخرجات-

. استخدام المعلومات لغايات المشروع فقط-

. احترام حقوق الملكية الفكرية للجهة في جميع المخرجات-

## الالتزام بمتطلبات طلب العروض

والمخرجات , بما في ذلك اللغة والموقع والمدة,العرض ملتزم حصراً بنطاق العمل والمواصفات ومتطلبات التعاقد كما وردت . وضمان الجودة والسلامة والتدريب ونقل المعرفة , وفريق العمل بالمؤهلات والخبرات,التفصيلية

. الرياض: الموقع-

. العربية: اللغة-

. شهراً 30 : المدة-

. وفق جدول الكميات والمواصفات: المخرجات-

. مطابق لمتطلبات المؤهلات والخبرات: فريق العمل-

. وفق المواصفات: جودة وسلامة-

. ملزم ومهيكل: تدريب ونقل معرفة-

## ملخص المخرجات

:فيما يلي خلاصة لأهم المخرجات كما حددتها وثائق النطاق وجدول الكميات

. قائمة الوظائف المصنفة حسب الأهمية والحجم والارتباط بالبرنامج-



. وظائف ذات أولوية 10 بطاقات الأوصاف الوظيفية ل -

. تصميم المعايير الوظيفية للعاملين في القطاع غير الربحي لخدمة ضيوف الرحمن-

(SAQF) مؤهلات ضمن 10 تصميم وتسجيل وتسكين -

. معايير اختيار الجهات التعليمية والتدريبية وإطار الشراكات وصيغ التعاقد-

(الشراكات والحوكمة والمعايير الفنية والمتابعة والتقييم) استراتيجية ونموذج عمل تنفيذ البرامج التأهيلية -

. مع تقارير دورية, مرشح 1000 تخطيط وبناء وتنفيذ البرامج التأهيلية لعدد -

. حقائب تدريبية تفاعلية إلكترونية 10 + حقائب تدريبية 10 + حقائب توعية 10 -

. تقرير رفع الحقائب الإلكترونية على نظام الأرشفة-

. ورش عمل لنقل المعرفة 3 تنفيذ -

. وثيقة المحفزات والممكنات وتصميم الحلول العملية والحملات التوعوية-

. مؤشرات قياس أثر للوظائف المتخصصة مع دليل القياس 5 -

. رفض المخرجات/ التقرير الختامي وخطابات قبول-

## الافتراضات

. تعتمد الخطة على افتراضات تشغيلية تيسر التنفيذ وتضمن جودة المخرجات ضمن المدة المحددة

. توفير الوصول إلى أصحاب المصلحة والبيانات اللازمة للتحليل في الوقت المناسب-

. التعاون والتنسيق لاعتماد المخرجات المرحلية ضمن أطر زمنية معقولة-

. إتاحة نظام الأرشفة التابع للبرنامج وواجهات الرفع اللازمة للمخرجات-

. تعاون الجهات التعليمية والتدريبية المؤهلة في التنفيذ وفق المعايير المعتمدة-

.عن بُعد حسب الحاجة/ إمكانية عقد ورش العمل والاجتماعات الدورية حضورياً.

## (ملخص) منهجية التسعير

وبالعملة , مع ربط الدفعات بالمعالم المقبولة, تعتمد آلية التسعير على سعر مقطوع قائم على المخرجات وفق جدول الكميات حسب النظام 15% تضاف ضريبة القيمة المضافة بنسبة .المحلية

. لكل مخرج كما في جدول الكميات: أساس التسعير-

. وفق المعالم والقبول الرسمي للمخرجات: الفوترة-

. الريال السعودي: العملة-

. 15% شاملة بخلاف ضريبة القيمة المضافة التي تُضاف بنسبة : الضرائب والرسوم-

## لماذا قيام

وقدرة مؤكدة على تكييف ,قيام شريك استشاري محلي متمرس في قطاع خدمة الضيوف بمنهجية عملية ومخرجات قابلة للقياس والالتزام التام بجودة التنفيذ ونقل المعرفة,أفضل الممارسات مع السياق المحلي

. فهم معمق لمنظومة الحج والعمرة وسلاسل خدمة الضيف-

. منهجية مبنية على تحليل البيانات وتكييف أفضل الممارسات-

. سجل عمل ذي صلة في رفع جودة خدمات الضيوف-

. قدرات متكاملة في الاستشارة وبناء القدرات والتنفيذ الميداني-

. لغة العمل العربية وضمن التوطين ونقل المعرفة-