**بناء المعايير الوظيفية وتأهيل العاملين لخدمة ضيوف الرحمن — إعداد: شركة قيام**

# **الملخص التنفيذي**

تقترح شركة قيام تنفيذ مشروع بناء المعايير الوظيفية وتأهيل العاملين لخدمة ضيوف الرحمن وفق نطاق عمل ومواصفات الجهة, عبر برنامج يمتد 30 شهراً في مدينة الرياض, ويرتكز على ستة مسارات عملية مترابطة: التخطيط والإعداد, تحليل الوظائف وصياغة الأوصاف, تسكين المؤهلات على إطار المؤهلات السعودي SAQF, تنفيذ البرامج التأهيلية لعدد 1000 مرشح, تصميم المحفزات والممكنات, ثم المتابعة والضبط وصولاً إلى إغلاق المشروع. سنلتزم بتقديم جميع المخرجات المحددة بما في ذلك بطاقات الأوصاف الوظيفية لعشر وظائف ذات أولوية, المؤهلات المسجلة والمُسكّنة, الحقائب التوعوية والتدريبية والإلكترونية, المؤشرات ودليل القياس, وحملات التوعية, مع تطبيق خطة جودة شاملة وإدارة نشطة للمخاطر ونقل معرفة فعّال.

- تنفيذ مرحلي منظم مع نقاط ضبط جودة في نهاية كل مرحلة.

- اعتماد MS Project لإدارة الجدول الزمني, والالتزام برفع المخرجات على نظام الأرشفة التابع للبرنامج.

- تسليم مخرجات عربية عالية الجودة ومتسقة مع متطلبات SAQF.

- التدريب والتأهيل العملي لعدد 1000 مرشح, مع تقارير متابعة دورية.

# **مقدمة الشركة**

شركة قيام (Qiyam) شركة استشارية تعمل على الإسهام في تطوير قطاع خدمة ضيوف الرحمن, برؤية أن تكون الجهة الاستشارية الرائدة في هذا القطاع. ترتكز قيمنا على تمكين العميل, وبناء الفرق, والاستثمار الاجتماعي, وتعزيز التكامل, والتخصيص. نقدم خدمات استشارية تشغيلية وتخطيطاً استراتيجياً وتدريباً وتطويراً, ونطبق أفضل الممارسات وحلولاً مخصصة, مدعومين بفهم معمّق لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن وشراكات محلية ودولية قوية.

- مجالات العمل: الاستشارات, حلول الاستثمار.

- الخدمات: الاستشارات التشغيلية, التخطيط الاستراتيجي, التدريب والتطوير.

- المنهجيات: أفضل الممارسات, حلول مخصصة.

- اللغات: العربية, الإنجليزية.

# **فهم طلب العرض والأهداف**

يهدف المشروع إلى رفع جودة خدمات ضيوف الرحمن عبر تحديد وظائف أولوية, وبناء أوصاف ومعايير وظيفية لها, وتسكين المؤهلات ضمن SAQF, ثم تنفيذ برامج تأهيلية عالية الجودة للعاملين, وتصميم محفزات وممكنات لمنسوبي القطاع غير الربحي, مع متابعة وضبط مستمرين. مدة التنفيذ 30 شهراً في الرياض, ويتوجب تقديم مخرجات محددة تشمل وثائق الأوصاف, المؤهلات المسجلة, الحقائب (التوعوية/التدريبية/التفاعلية), مؤشرات القياس, حملات التوعية, وورش نقل المعرفة.

- تحليل وبناء أوصاف وظيفية لعشر وظائف ذات أولوية.

- تسكين المؤهلات وفق الإطار الوطني للمؤهلات SAQF.

- تأهيل 1000 مرشح عبر برامج معتمدة وشراكات تعليمية وتدريبية.

- تصميم محفزات وممكنات وزيادة الوعي عبر حملات توعوية.

- متابعة أسبوعية وتقارير دورية وضمان جودة ومخاطر.

# **المنهجية الفنية ومنهجية العمل**

تعتمد المنهجية على دورة حياة واضحة من الإعداد إلى الإغلاق, مع ضوابط جودة في كل مرحلة ومواءمة كاملة لمتطلبات SAQF والمواصفات. نطبق أساليب جمع بيانات منهجية (استبانات, مقابلات, مجموعات تركيز), وتصنيف الوظائف بالأهمية والارتباط, وصياغة أوصاف دقيقة, وتسجيل وتسكين المؤهلات, وبناء وتنفيذ مسارات تأهيلية, ثم تصميم وتطبيق محفزات وممكنات وقياس أثرها.

- حوكمة واضحة للمخرجات وقبولها وفق معايير محددة.

- إدارة تغييرات مضبوطة لكل تعديل على النطاق أو الجداول.

- التزام بالتوطين في تشكيل فريق العمل بحسب متطلبات المشروع.

- نقل معرفة مُخطط ومؤسسي عبر ورش ومواد تدريبية.

# **نظرة عامة على الإطار**

يتكون إطار التنفيذ من ميثاق مشروع وخطة تنفيذ وجدول زمني باستخدام MS Project, وآليات متابعة وحوكمة للمخرجات, ومعايير قبول وتسليم, وخطة ضمان جودة وإدارة للمخاطر يتم تحديثها دورياً. كما يُعتمد بروتوكول تواصل مع فريق الجهة وتُحفظ الوثائق وتُؤرشف على نظام الأرشفة التابع للبرنامج.

- ميثاق المشروع وخطة التنفيذ ومعايير قبول المخرجات.

- إدارة مشروع زمنية عبر MS Project ومراجعات مرحلية.

- ضمان الجودة وإدارة المخاطر وتحديث السجل بشكل مستمر.

- أرشفة وتنظيم جميع المخرجات ضمن نظام البرنامج.

# **المنهجية المرحلية**

تنفذ الأعمال عبر مراحل مترابطة: الإعداد والتخطيط, تحليل الوظائف وصياغة الأوصاف, تسكين المؤهلات SAQF, تنفيذ البرامج التأهيلية للمرشحين, تصميم المحفزات والممكنات وتطبيقها وقياس أثرها, المتابعة والضبط (جودة/مخاطر), ثم إغلاق المشروع بتقرير نهائي واعتمادات المخرجات.

- الإعداد: أهداف مفصلة, مؤشرات نجاح, حوكمة, جدول, فريق وأدوار.

- التحليل والوصف: مراجعة رحلة المستفيد, استبانات ومقابلات, تصنيف وأوصاف 10 وظائف.

- التسكين: استيفاء معايير التسكين, التسجيل والاعتمادات لدى الجهات المختصة.

- التأهيل: شراكات تعليمية, إدارة البرامج, تنفيذ وتأهيل 1000 مرشح وتقارير متابعة.

- المحفزات: تصميم حلول عملية, حملات توعوية, قياس الأثر.

- المتابعة والإغلاق: تقارير جودة نصف سنوية, تحديث سجل المخاطر, تقرير ختامي.

# **مرتكزات المنهجية**

ترتكز المنهجية على الأثر والمواءمة والامتثال, عبر المشاركة الفاعلة لأصحاب المصلحة, والمواءمة الدقيقة مع SAQF, وتقديم مواد عربية عالية الجودة, وضبط التكاليف والجدول الزمني عبر إدارة مشروع احترافية.

- المشاركة الفاعلة لأصحاب المصلحة لضمان الملاءمة التشغيلية.

- الالتزام الدقيق بمعايير SAQF.

- جودة المحتوى العربي وتوافقه مع هوية البرنامج ومتطلبات الأرشفة.

- نقل المعرفة وبناء القدرات المؤسسية لدى الجهة.

# **معمارية المشروع**

تُدار المنظومة عبر هياكل حوكمية وتنفيذية واضحة تشمل لجنة توجيهية من الجهة, وفريق إدارة مشروع مشترك, ومسارات عمل تخصصية, وشركاء تعليميين وتدريبيين لتنفيذ التأهيل, ونظام أرشفة مركزي للمخرجات.

- حوكمة تعتمد على قرارات مرحلية لقبول المخرجات.

- تكامل وثائقي عبر نظام الأرشفة التابع للبرنامج.

- تنسيق تشغيلي مستمر مع مزودي التعليم والتدريب خلال التنفيذ.

- تقارير تقدم دورية للأداء والجدول والمخاطر.

# **مكونات النظام**

تضم المكونات الرئيسية: حوكمة المشروع (لجنة توجيه/فريق إدارة), مسارات العمل التخصصية (التحليل والوصف, SAQF, التأهيل, المحفزات), منظومة التقارير والمتابعة, ونظام الأرشفة للمخرجات, إضافة إلى موارد التدريب وورش نقل المعرفة.

- فريق إدارة المشروع المشترك وتوزيع الأدوار.

- مسارات تخصصية متوازية تتكامل في نقاط ضبط محددة.

- قنوات تقارير أسبوعية ودورية.

- نظام أرشفة مركزي لتسليم واعتماد المخرجات.

# **تدفق البيانات والتكامل**

يبدأ التدفق بجمع وتحليل البيانات الوظيفية, ثم صياغة واعتماد الأوصاف, فالتحويل إلى مخرجات مؤهلات وتسكينها على SAQF, فبناء وتنفيذ مسارات التأهيل والتقارير الدورية, وأخيراً الرفع على نظام الأرشفة مع ربط نتائج التأهيل والمؤشرات.

- جمع البيانات: استبانات, مقابلات, مجموعات تركيز.

- إعداد مخرجات قابلة للاعتماد ثم أرشفتها مركزياً.

- تكامل تنفيذي مع الجهات التعليمية والتدريبية أثناء التأهيل.

- ربط تقارير المتابعة بنتائج المؤشرات وخطط التحسين.

# **حزمة التقنيات**

تعتمد الحزمة التقنية على MS Project لإدارة الجدول, ومستندات Word/PDF/PowerPoint لتوثيق وتسليم المخرجات, ونظام الأرشفة التابع للبرنامج لرفع واعتماد الحقائب الإلكترونية.

- MS Project لإدارة المهام والجداول.

- حزم المستندات القياسية: Word/PDF/PowerPoint.

- نظام الأرشفة التابع للبرنامج لتخزين واعتماد المخرجات.

- قوالب تقارير دورية متسقة مع متطلبات البرنامج.

# **الخبرة ذات الصلة وشواهد التنفيذ**

لدى شركة قيام سجل خبرة مرتبط بقطاع خدمة ضيوف الرحمن, يشمل تصميم معايير إدارية للعاملين وتطوير برامج تدريبية انعكس أثرها على جودة الخدمة ورضا المستفيدين.

- تصميم معايير إدارية للعاملين في خدمة ضيوف الرحمن — عميل: الهيئة العامة للأوقاف.

- نطاق العمل: تطوير معايير وظيفية وبرامج تدريب.

- المخرجات: تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا المشاركين.

# **فريق المشروع والأدوار**

نقترح تشكيل فريق يتوافق مع متطلبات المواصفات, يضم الأدوار والحد الأدنى من المؤهلات والخبرات كما يلي, مع الالتزام بتوطين الأدوار حسب ما تنص عليه اشتراطات المشروع.

- مدير مشروع: بكالوريوس إدارة أعمال, خبرة ≥ 5 سنوات, شهادة PMP, وخبرة في مشاريع مشابهة.

- نائب مدير المشروع: بكالوريوس, خبرة ≥ 3 سنوات في إدارة المشاريع, خبرة في الأرشفة والخدمات الاستشارية والقطاع العام.

- مستشار فني وإداري: ماجستير, خبرة ≥ 5 سنوات في بناء القدرات والدراسات والتحليل والاستبانات.

- مستشار معرفي: ماجستير, خبرة ≥ 5 سنوات, خبرة استراتيجية وبناء المعايير والحقائب وصناعة التوصيات.

- خبير تعليمي: دكتوراه, خبرة في مراجعة وتجويد واعتماد الدورات واحتياجات التدريب والمنهجيات الاحترافية.

- منسق تدريب: بكالوريوس, خبرة ≥ 3 سنوات.

# **خطة العمل والجدول الزمني والمعالم**

يمتد التنفيذ على 30 شهراً وفق تسلسل مرحلي واضح ومعالم قبول في نهاية كل مرحلة, مع متابعة أسبوعية وتقارير دورية.

- مدة المشروع: 30 شهراً (ميلادي) من إشعار البدء.

- الموقع: مدينة الرياض.

- متابعة: تحديث أسبوعي وتقرير دوري وفق خطة المتابعة.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المرحلة** | **المدى الزمني (أشهر/أرباع)** | **المعالم الرئيسية** |
| الإعداد والتخطيط | الربع 1 | ميثاق المشروع, خطة التنفيذ, خطة الجودة والمخاطر, جدول MS Project |
| تحليل الوظائف وصياغة الأوصاف | الربع 1–3 | قائمة الوظائف المصنفة, بطاقات الأوصاف لعشر وظائف |
| تسكين المؤهلات (SAQF) | الربع 3–5 | المؤهلات المسجلة والمُسكّنة وفق معايير التسكين |
| تنفيذ البرامج التأهيلية | الربع 4–9 | تنفيذ وتأهيل 1000 مرشح, تقارير متابعة دورية |
| المحفزات والممكنات | الربع 5–8 | وثيقة المحفزات والممكنات, حملات توعوية, قياس أثر |
| المتابعة والضبط | الربع 1–10 | تقارير جودة نصف سنوية, تحديث سجل المخاطر |
| إغلاق المشروع | الربع 10 | تقرير ختامي, قبول/رفض المخرجات, خطاب إغلاق العقد |

# **ضمان الجودة وإدارة المخاطر**

نطبق خطة ضمان جودة تغطي العمليات والمخرجات وأدوات ضبط الجودة, مع آليات قبول واضحة لكل مخرج. تُدار المخاطر عبر سجل محدث دورياً وخطط تخفيف, ويصدر تقرير نصف سنوي لضمان الجودة, إضافة إلى متابعة أسبوعية لأداء المشروع وتحديث بطاقة الأداء.

- خطة ضمان جودة للمخرجات والإجراءات وأدوات القياس.

- بوابات قبول للمخرجات في نهاية كل مرحلة.

- سجل مخاطر مُحدَّث وخطط استجابة وتخفيف.

- تقارير جودة نصف سنوية وتقارير تقدم دورية.

# **مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة**

تعتمد مؤشرات الأداء على المخرجات والمعالم الواردة في نطاق العمل, مع قياس الأثر وشفافية التقارير.

- إنجاز بطاقات الأوصاف لعشر وظائف ضمن الإطار الزمني المعتمد.

- تسجيل وتسكين 10 مؤهلات على SAQF وفق معايير التسكين.

- تدريب وتأهيل 1000 مرشح مع تقارير متابعة دورية لا تقل عن 5 تقارير.

- إعداد 5 مؤشرات قياس أثر مع دليل القياس وتطبيقها.

- تنفيذ 10 حقائب توعوية, و10 تدريبية, و10 تفاعلية إلكترونية, ورفعها على نظام الأرشفة.

- تنفيذ 3 ورش نقل معرفة على الأقل وفق خطة نقل المعرفة.

- تنفيذ حملات التوعية المتعلقة بالمحفزات والممكنات وقياس أثرها.

# **خصوصية البيانات والأمن والملكية الفكرية**

تُدار المعلومات والوثائق ضمن ضوابط المشروع مع الرفع على نظام الأرشفة التابع للبرنامج وفق متطلبات الجهة. نلتزم بأنظمة المملكة فيما يخص السلامة والصحة والبيئة أثناء التنفيذ, ونضمن حماية بيانات المرشحين والمستفيدين خلال الجمع والمعالجة وإعداد التقارير والأرشفة.

- أرشفة المخرجات على نظام البرنامج وفق ضوابط الوصول المعتمدة.

- حماية البيانات طوال دورة حياتها: جمع, معالجة, تقارير, أرشفة.

- التزام بتطبيق متطلبات السلامة والصحة والبيئة في جميع الأعمال.

- تسليم المخرجات النهائية وفق الضوابط المعتمدة لدى البرنامج.

# **الامتثال لمتطلبات طلب العرض**

يتوافق هذا المقترح مع نطاق العمل والمواصفات ومتطلبات التنفيذ الواردة في الأقسام ذات الصلة, بما في ذلك مدة التنفيذ, موقع العمل, تكوين الفريق, المخرجات المطلوبة, آليات المتابعة وضمان الجودة وإدارة المخاطر.

- المدة: 30 شهراً ميلادياً من إشعار البدء.

- المكان: مدينة الرياض.

- تشكيل فريق مطابق لمتطلبات المؤهلات والخبرة.

- تقديم جميع المخرجات المحددة في جدول الكميات.

- استخدام MS Project وإصدار تقارير دورية ومراجعات جودة.

- رفع الحقائب الإلكترونية على نظام الأرشفة التابع للبرنامج.

# **ملخص المخرجات**

سنلتزم بتسليم جميع المخرجات المحددة ضمن نطاق العمل, بما في ذلك الوثائق, المؤهلات المسجلة, الحقائب, الحملات, والتقارير.

- قائمة الوظائف المصنفة حسب الأهمية والحجم والارتباط بالبرنامج.

- بطاقات الأوصاف الوظيفية لعشر وظائف ذات أولوية.

- تصميم وبناء المعايير الوظيفية للعاملين وإصدار قائمة المعايير.

- تسجيل وتسكين 10 مؤهلات ضمن SAQF.

- معايير اختيار الجهات التعليمية والتدريبية وإطار الشراكات وصيغ التعاقد.

- استراتيجية ونموذج عمل تنفيذ البرامج التأهيلية (الشراكات, الحوكمة, المعايير, المتابعة والتقييم).

- تخطيط وبناء وتنفيذ البرامج التأهيلية لعدد 1000 مرشح مع التقارير الدورية.

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

- تقرير رفع الحقائب الإلكترونية على نظام الأرشفة.

- تنفيذ 3 ورش عمل لنقل المعرفة.

- وثيقة المحفزات والممكنات وتصميم حلول تطبيقها وحملات توعية.

- 5 مؤشرات قياس أثر الوظائف مع دليل القياس.

- تقرير ختامي شامل للمشروع.

# **الافتراضات**

تقوم الخطة على افتراضات تشغيلية لازمة لضمان انسيابية التنفيذ ضمن المدة الزمنية المحددة.

- تيسير وصول الفريق إلى أصحاب المصلحة والبيانات اللازمة لتحليل الوظائف.

- اعتماد المخرجات المرحلية خلال أطر زمنية متفق عليها لتجنب التأخير.

- تمكين استخدام MS Project وتوفير قنوات أرشفة على نظام البرنامج.

- التعاون في ترشيح الجهات التعليمية والتدريبية المؤهلة وإبرام الشراكات اللازمة.

- توفير بيئات مناسبة لتنفيذ الورش والتدريب داخل مدينة الرياض.

- الالتزام بتوفير الموارد البشرية المطلوبة لدى الجهة للتنسيق والمتابعة.

# **منهجية التسعير (ملخص)**

سنعتمد تسعيراً تفصيلياً مبنياً على جدول الكميات المحدد في نطاق العمل, مع إظهار تكلفة الوحدة والتكلفة الإجمالية لكل بند, وإضافة ضريبة القيمة المضافة بنسبة 15% كما هو موضح ضمن الجدول.

- تسعير حسب البند/الوحدة الواردين في جدول الكميات.

- ربط الدفعات بمعالم القبول للمخرجات مرحلياً.

- إدراج ضريبة القيمة المضافة 15% في الإجمالي.

- عدم احتساب أي تكاليف خارج نطاق جدول الكميات المعتمد.

# **لماذا شركة قيام**

تتميز شركة قيام بفهم معمّق لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن وبخبرة عملية في تصميم المعايير الوظيفية وبرامج التدريب ضمن هذا القطاع, إضافة إلى قدرات تنفيذية في الاستشارات التشغيلية والتخطيط الاستراتيجي والتدريب والتطوير, مع تطبيق أفضل الممارسات والحلول المخصصة وبناء شراكات فعّالة.

- فهم معمّق لمنظومة خدمة ضيوف الرحمن وسياقها التشغيلي.

- خبرة مثبتة في تصميم المعايير الوظيفية والبرامج التدريبية المرتبطة.

- حلول مخصصة قابلة للتطبيق وقياس الأثر.

- فرق استشارية متخصصة ثنائية اللغة وقادرة على نقل المعرفة.

- شراكات محلية ودولية تدعم التنفيذ وتبادل الخبرات.