**بناء المعايير الوظيفية وتأهيل العاملين لخدمة ضيوف الرحمن – عرض مُعد من قيام**

# **الملخص التنفيذي**

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

- مواءمة كاملة مع المراحل والمخرجات المحددة في نطاق العمل.

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

- 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**

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

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

- الشركاء: Markenbau, The CX Company.

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

# **فهم طلب العروض والأهداف**

نفهم أن الهدف هو رفع جودة خدمات ضيوف الرحمن عبر معيارية وظيفية واضحة ومؤهلات مسكنة وطنياً وبرامج تأهيلية قابلة للقياس. يركز النطاق على: إعداد وثائق المشروع وخطة التنفيذ, تحليل وتصنيف الوظائف ذات الأولوية وبناء بطاقات وصفها, تصميم المؤهلات وتسكينها وفق (SAQF), تنفيذ برامج تأهيلية لعدد 1000 مرشح عبر شركاء تعليميين وتدريبيين مؤهلين, تصميم محفزات وممكنات لمنسوبي القطاع, المتابعة والضبط, وإغلاق المشروع, مع تسليم مخرجات محددة في جدول الأسعار والمواصفات.

- الموقع: الرياض.

- المدة: 30 شهراً.

- اللغة: العربية لكافة المحتويات والورش.

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

- التدريب ونقل المعرفة: إلزامي ومهيكل.

# **المنهجية الفنية وطريقة العمل**

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

- الالتزام بتصميم وتطبيق معايير قبول المخرجات منذ البداية.

- إشراك منهجي لأصحاب المصلحة خلال التحليل والتصميم والتنفيذ.

- إدارة متكاملة للجودة والمخاطر وتوثيق معرفي شامل.

- مواءمة المؤهلات ومخرجات التعلم مع (SAQF).

# **نظرة عامة على الإطار**

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

- حوكمة مشروع: لجان توجيهية وتشغيلية واجتماعات دورية.

- إدارة نطاق صارمة مرتبطة بجدول المخرجات.

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

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

# **المنهجية المرحلية**

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

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

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

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

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

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

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

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

# **الركائز المنهجية**

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

- الامتثال المؤسسي واللغوي: جميع المواد والورش باللغة العربية.

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

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

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

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

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

# **هيكلية المشروع**

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

- لجنة توجيهية: اعتماد الخطط والمخرجات المحورية.

- إدارة المشروع: تخطيط ومتابعة وتنسيق وتقرير.

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

- ضمان الجودة والمخاطر: مراجعة مستقلة وتدقيق قبول المخرجات.

- الاتصال والتوثيق: نماذج موحدة وأرشفة على نظام البرنامج.

# **مكونات النظام**

تُترجم هيكلية المشروع إلى مكونات تشغيلية قابلة للإدارة والقياس.

- مكوّن تحليل الوظائف وبطاقات الوصف.

- مكوّن تصميم وتسكين المؤهلات (SAQF).

- مكوّن الشراكات والتنفيذ التدريبي.

- مكوّن المتابعة والتقارير والأثر.

- مكوّن الحوكمة والجودة والمخاطر.

- مكوّن الأرشفة وإدارة الوثائق على نظام البرنامج.

# **تدفق البيانات والتكامل**

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

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

- تحليل وتصنيف الوظائف → بطاقات وصف معتمدة.

- تصميم المؤهلات ومخرجات التعلم → ملفات التسكين.

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

- اختيار الشركاء وتنفيذ البرامج → بيانات حضور وإنجاز وتقارير.

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

# **البنية التقنية**

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

- التخطيط والزمن: مايكروسوفت بروجكت (MS Project).

- إعداد وتسليم الوثائق: ملفات Word وPDF وPowerPoint.

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

- قنوات الاتصال: اجتماعات دورية ومحاضر ووثائق متابعة رسمية.

# **الخبرات ذات الصلة والأدلة**

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

- فهم معمّق لمنظومة الحج والعمرة وسلوكيات المستفيدين.

- قابلية نقل المعرفة والدروس المستفادة إلى نطاق هذا المشروع.

# **فريق المشروع والأدوار**

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

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

# **خطة العمل والجدول الزمني والمعالم**

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

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

# **ضمان الجودة وإدارة المخاطر**

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

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

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

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

- تقارير جودة نصف سنوية وتحديث دوري لسجل المخاطر.

# **مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة**

يتم قياس الأداء عبر مؤشرات كمية ونوعية مرتبطة مباشرة بالمخرجات والمعالم.

- نسبة قبول بطاقات الأوصاف الوظيفية من الجهة ≥ 95%.

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

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

- رضا المستفيدين عن البرامج ≥ 85%.

- الالتزام بالمعالم الزمنية ≥ 90%.

- إصدار ≥ 5 تقارير دورية للأثر والتقدم.

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

# **خصوصية البيانات والأمن والملكية الفكرية**

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

- 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**

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

- الموقع: الرياض.

- اللغة: العربية.

- المدة: 30 شهراً.

- المخرجات: وفق جدول الكميات والمواصفات.

- فريق العمل: مطابق لمتطلبات المؤهلات والخبرات.

- جودة وسلامة: وفق المواصفات.

- تدريب ونقل معرفة: مُلزِم ومهيكل.

# **ملخص المخرجات**

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

- قائمة الوظائف المصنفة حسب الأهمية والحجم والارتباط بالبرنامج.

- بطاقات الأوصاف الوظيفية لـ 10 وظائف ذات أولوية.

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

- تصميم وتسجيل وتسكين 10 مؤهلات ضمن (SAQF).

- معايير اختيار الجهات التعليمية والتدريبية وإطار الشراكات وصيغ التعاقد.

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

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

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

- تقرير رفع الحقائب الإلكترونية على نظام الأرشفة.

- تنفيذ 3 ورش عمل لنقل المعرفة.

- وثيقة المحفزات والممكنات وتصميم الحلول العملية والحملات التوعوية.

- 5 مؤشرات قياس أثر للوظائف المتخصصة مع دليل القياس.

- التقرير الختامي وخطابات قبول/رفض المخرجات.

# **الافتراضات**

تعتمد الخطة على افتراضات تشغيلية تيسّر 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.

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

# **منهجية التسعير (ملخص)**

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

- أساس التسعير: لكل مخرج كما في جدول الكميات.

- الفوترة: وفق المعالم والقبول الرسمي للمخرجات.

- العملة: الريال السعودي.

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

# **لماذا قيام**

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

- فهم معمّق 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 وضمان التوطين ونقل المعرفة.