**بناء المعايير الوظيفية وتأهيل العاملين لخدمة ضيوف الرحمن – عرض فني وتنفيذي موجّه لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية – مُقدّم من شركة قيام**

# **الملخص التنفيذي**

تتقدم شركة قيام بعرض متكامل لتنفيذ نطاق العمل والاستيفاء بمواصفات المشروع لتطوير المعايير الوظيفية وتأهيل العاملين في خدمة ضيوف الرحمن, وفق مدة تنفيذ إجمالية قدرها 30 شهراً في مدينة الرياض. يعتمد العرض على منهجية مرحلية تغطي التخطيط, تحليل الوظائف وصياغة الأوصاف, تسكين المؤهلات على الإطار الوطني للمؤهلات (SAQF), تنفيذ البرامج التأهيلية لـ 1000 مرشح, تصميم المحفزات والممكنات, المتابعة والضبط, وإغلاق المشروع. يشمل العرض إعداد بطاقات الوصف لعشر وظائف أولى بالترتيب, تصميم 10 مؤهلات وتسجيلها وتسكينها وفق (SAQF), شراكات التنفيذ مع جهات تعليمية وتدريبية, 10 حقائب توعوية, و10 حقائب تدريبية, و10 حقائب إلكترونية تفاعلية, و3 حملات توعوية, إضافة إلى تطوير 5 مؤشرات قياس أثر, وتطبيق نظام صارم لضمان الجودة وإدارة المخاطر والسلامة.

- مدة التنفيذ: 30 شهراً.

- الموقع: مدينة الرياض.

- النطاق: توصيف 10 وظائف, تسكين 10 مؤهلات على SAQF, تأهيل 1000 مرشح, 30 حقيبة (توعوية/تدريبية/إلكترونية), 3 حملات توعوية, 5 مؤشرات أثر.

- حوكمة وتنفيذ: خطة جودة, سجل مخاطر, تقارير متابعة دورية, معايير قبول للمخرجات.

- التسليمات بحسب جدول الكميات والأسعار (رقم 59) المعتمد.

# **تعريف بالشركة**

شركة قيام (المقر: جدة, المملكة العربية السعودية) شركة استشارية تقدم خدمات استشارية وحلول استثمارية وإدارة خدمات تركز على قطاع خدمة ضيوف الرحمن. رسالتنا الإسهام في تطوير القطاع عبر حلول استشارية واستثمارية متخصصة, ورؤيتنا أن نكون الشركة الاستشارية الرائدة في هذا القطاع. قيمنا تشمل تمكين العميل, وبناء الفرق, والاستثمار الاجتماعي, وتعزيز التكامل, والتخصيص. يعمل فريقنا بالعربية والإنجليزية, مع شبكة شراكات مهنية معتبرة.

- المجالات: الاستشارات, الحلول الاستثمارية, إدارة الخدمات.

- الخدمات: الاستشارات, الحلول الاستثمارية, التميز التشغيلي, بناء القدرات, إدارة المشاريع.

- المنهجيات: أفضل الممارسات, المعايير العالمية, الحلول المخصصة.

- المزايا التنافسية: فهم عميق لقطاع ضيوف الرحمن, شراكات قوية, حلول مفصلة وفق الاحتياج.

- الشركاء: Markenbau, The CX Company, Impetus Strategy, شركة أروقة, شركة تدويم.

# **فهم وثيقة الطلب والأهداف**

يركّز المشروع على رفع جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من خلال توصيف وظائف أولوية في الجهات غير الربحية, وتسكين المؤهلات التعليمية والتدريبية وفق الإطار الوطني للمؤهلات (SAQF), وتنفيذ برامج تأهيلية نوعية للعاملين, مع تصميم محفزات وممكنات لزيادة المشاركة وتعظيم الأثر. الأهداف تشمل رفع الكفاءة والجودة, مواءمة المؤهلات مع متطلبات الوظائف, دعم التوظيف الشفاف وتكافؤ الفرص, تحديد الاحتياجات التدريبية وبناء برامج مناسبة, وإشراك المجتمع ورفع الوعي.

- تعزيز كفاءة التنفيذ وجودة الخدمة.

- تحديد ممكنات ومحفزات مشاركة منسوبي القطاع غير الربحي.

- تأهيل العاملين وفق جدارات عامة وفنية وقيادية مرتبطة بالوظائف.

- مواءمة المؤهلات والدورات مع مهام الوظائف وفق SAQF.

- بناء مرجع توظيفي يعزز الشفافية وتكافؤ الفرص.

- تحديد احتياجات التدريب وبناء خطط وبرامج مناسبة.

- قياس الأثر عبر مؤشرات أداء محددة (5 مؤشرات أثر متخصصة).

# **المنهجية الفنية وآلية التنفيذ**

تعتمد قيام منهجية متدرجة تغطي دورة حياة المشروع من التخطيط إلى الإغلاق, وتركّز على حوكمة واضحة, إشراك أصحاب المصلحة, مواءمة مخرجات التعلم مع SAQF, وضمان جودة مخرجات قابلة للقياس والاعتماد.

- حوكمة صارمة للمخرجات وآليات متابعة ومراجعات قبول.

- أدوات تنفيذ: خطة مشروع تفصيلية باستخدام MS Project, سجل مخاطر, وخطة جودة.

- إشراك أصحاب المصلحة عبر استبانات ومجموعات تركيز وورش عمل.

- مواءمة المؤهلات وإجراءات التسجيل والتسكين مع متطلبات SAQF.

- نقل معرفة منظم عبر ورش متخصصة وتقارير منهجية.

# **نظرة عامة على الإطار**

الإطار التنفيذي يرتكز على تصميم ميثاق مشروع وخطة تنفيذ تفصيلية, مع تحديد مخرجات كل مرحلة ومعايير قبولها, وخطة جودة, ودورة موافقات واضحة. يتم ضبط الجدول الزمني والمخاطر عبر تحديثات دورية ومنهجية مراجعات داخلية وخارجية.

- ميثاق مشروع وخطة تنفيذ تشمل المخرجات ومعايير القبول.

- حوكمة مخرجات وآليات حفظ وأرشفة وثائق.

- تخطيط زمني تفصيلي وربط بالمعالم الرئيسية.

- خطة جودة وإجراءات ضبط وتحقق.

- خطة تواصل وبروتوكولات اجتماع وإدارة تغيير محكومة.

# **منهجية العمل المرحلية**

منهجية مرحلية بسبع مراحل تغطي تحليل الوظائف وتسكين المؤهلات وتنفيذ التأهيل وبناء المحفزات والمتابعة والإغلاق, وفق ما ورد في نطاق العمل التفصيلي.

- الإعداد والتخطيط: ميثاق, خطة تنفيذ, حوكمة, خطة جودة, جدول زمني باستخدام MS Project.

- تحليل الوظائف وصياغة الأوصاف: استبانات, مجموعات تركيز, تصنيف أولويات, بطاقات وصف لعشر وظائف.

- تسكين المؤهلات على SAQF: تصميم المؤهلات, استيفاء المعايير, إجراءات التسجيل والتسكين.

- التنفيذ التأهيلي: مسارات تأهيل, شراكات تعليمية وتدريبية, إدارة برامج لـ 1000 مرشح, تقارير دورية.

- المحفزات والممكنات: دراسة الواقع, تصميم حلول تنفيذية, حملات توعوية (3 حملات), قياس الأثر.

- المتابعة والضبط: تقارير متابعة أسبوعية/دورية, تحديث سجل المخاطر, تقارير جودة نصف سنوية.

- إغلاق المشروع: تقرير ختامي, قبول/رفض مخرجات, إغلاق العقد.

# **ركائز المنهجية**

ترتكز المنهجية على أفضل الممارسات والمعايير العالمية مع تخصيص الحلول لاحتياجات برنامج خدمة ضيوف الرحمن, وضمان مواءمة المؤهلات مع SAQF, وإشراك أصحاب المصلحة لضمان جودة المخرجات وقابليتها للتطبيق.

- أفضل الممارسات والمعايير العالمية.

- حلول مخصصة للسياق المحلي واحتياجات البرنامج.

- مواءمة المؤهلات ومخرجات التعلم مع SAQF.

- إشراك أصحاب المصلحة والتغذية الراجعة المنظمة.

- ضمان جودة قائم على معايير قبول ومراجعات متعددة المستويات.

# **هيكلة المشروع**

تم تصميم هيكلة المشروع لضمان تنفيذ متسق وقابل للقياس, عبر فرق متخصصة وأدوار واضحة وتمكين قنوات تواصل فعالة بين قيام والجهة الحكومية والجهات التعليمية والتدريبية.

- قيادة المشروع عبر مدير مشروع ونائب مدير وفريق استشاري متخصص.

- واجهات تكامل مع الجهة الحكومية وأصحاب المصلحة.

- حوكمة قبول المخرجات وإدارتها وفق معايير متفق عليها.

- قنوات تواصل ومتابعة دورية وتقارير مرحلية ومنهجية أرشفة معتمدة.

# **مكونات النظام**

المكونات التشغيلية للمشروع تشمل فرق القيادة والتنفيذ, مسارات إعداد الأوصاف وتسكين المؤهلات, منظومة الشراكات التعليمية والتدريبية, وآليات المتابعة وضمان الجودة.

- فريق قيادة: مدير مشروع, نائب مدير.

- فريق خبراء: مستشار فني/إداري, مستشار معرفي, خبير تعليمي, منسق تدريب.

- شركاء التنفيذ: جهات تعليمية وتدريبية وفق معايير اختيار معتمدة.

- حوكمة ومتابعة: جودة, مخاطر, تقارير, قبول مخرجات, إغلاق.

# **تدفق البيانات والتكامل**

ينطلق تدفق المعلومات من جمع بيانات الوظائف وتحليلها, مروراً ببناء بطاقات الأوصاف واعتمادها, ثم تصميم المؤهلات واستيفاء متطلبات التسكين وتسجيلها, فالتكامل مع الشركاء لتنفيذ البرامج التأهيلية وإدارة بيانات المرشحين والتقارير الدورية, وصولاً إلى حملات التوعية وقياس الأثر وإغلاق المشروع.

- جمع وتحليل بيانات الوظائف عبر استبانات ومجموعات تركيز.

- اعتماد بطاقات الأوصاف الوظيفية وإصدارها.

- تصميم المؤهلات وإجراءات التسجيل والتسكين على SAQF.

- إدارة بيانات المرشحين والبرامج والتقارير أثناء التنفيذ.

- تغذية راجعة وقياس أثر وإغلاق مع أرشفة معتمدة.

# **حزمة التقنيات**

يعتمد التنفيذ على أدوات إدارة مشاريع ومعايير توثيق معتمدة, بما يشمل تخطيطاً زمنياً تفصيلياً وتقارير متابعة وأرشفة منهجية.

- MS Project لإدارة الجدول الزمني وخارطة المعالم.

- قوالب توثيق وإدارة تقارير متابعة وقوائم تحقق جودة.

- منصات استبانات معتمدة من الجهة عند الحاجة.

- إجراءات أرشفة وحفظ وثائق وفق آليات المشروع.

# **الخبرات ذات الصلة وشواهد الحالات**

يضم فريق قيام خبرات قطاعية متخصصة في خدمة ضيوف الرحمن وبناء القدرات وإدارة المشاريع, بما ينسجم مع مستهدفات رؤية السعودية 2030 لرفع جودة الخدمات. تعكس هذه الخبرات فهماً عملياً للرحلة التشغيلية وأولويات الأثر في القطاع غير الربحي.

- فريق متخصص بخلفيات استشارية وتعليمية وتدريبية.

- معرفة سياقية بسلاسل القيمة في خدمة ضيوف الرحمن.

- قدرات في التميز التشغيلي وإدارة البرامج وبناء القدرات.

- إجادة ثنائية اللغة لدعم فرق العمل والمحتوى.

# **فريق المشروع والأدوار**

سيتم توفير فريق عمل وفق مواصفات الكراسة, مع الالتزام باشتراطات التوطين وسلامة العمل وأحكام العمل والتأمينات. يحتفظ صاحب العمل بحق طلب الاستبدال خلال 15 يوماً لمن يلزم.

- الالتزام باشتراطات التوطين لذوي الخبرة حتى 5 سنوات وفق الأنظمة.

- التقيد بأنظمة العمل والتأمينات وسلامة العاملين.

- سجلات تفصيلية للفريق وعقود عمل نظامية.

- استبدال أي فرد غير مناسب خلال 15 يوماً.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **المسمى** | **المؤهل الأدنى** | **الخبرة الأدنى** | **أبرز المسؤوليات** |
| مدير المشروع | بكالوريوس إدارة أعمال + PMP | 5 سنوات | قيادة التنفيذ والحوكمة, إدارة الجدول والمخاطر والجودة |
| نائب مدير المشروع | بكالوريوس | 3 سنوات | إسناد القيادة, الأرشفة, التنسيق التشغيلي |
| مستشار فني/إداري | ماجستير | 5 سنوات | بناء القدرات, الدراسات والتحليل, الاستبانات وتحليل النتائج |
| مستشار معرفي | ماجستير | 5 سنوات | المستوى الاستراتيجي, بناء المعايير والحقائب, التوصيات |
| خبير تعليمي | دكتوراه | متخصص | مراجعة وتجويد واعتماد الدورات واحتياجات التدريب والمنهجيات |
| منسق تدريب | بكالوريوس | 3 سنوات | تنسيق البرامج التدريبية والمتابعة والتقارير |

# **خطة العمل والجدول الزمني والمعالم**

الجدول الإجمالي 30 شهراً, مع توزيع مرحلي ومعايير قبول واضحة لكل مخرج. المتابعة أسبوعية ودورية, والتقارير وفق ما يحدده المشروع.

- إجمالي المدة: 30 شهراً.

- التنفيذ في الرياض.

- تقارير متابعة دورية وتحديث سجل المخاطر.

- معايير قبول لكل مخرج قبل الانتقال للمرحلة التالية.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **المرحلة** | **المدة التقديرية** | **المخرجات الرئيسية** | **معالم القبول** |
| الإعداد والتخطيط | شهران | ميثاق المشروع, خطة التنفيذ, خطة الجودة, الجدول MS Project | اعتماد الخطة ومعايير القبول |
| تحليل الوظائف وصياغة الأوصاف | 6 أشهر | تصنيف الوظائف, 10 بطاقات وصف | اعتماد البطاقات |
| تسكين المؤهلات على SAQF | 6 أشهر | تصميم وتسجيل وتسكين 10 مؤهلات | إثباتات التسجيل والتسكين |
| التنفيذ التأهيلي | 10 أشهر | إدارة برامج لـ 1000 مرشح, تقارير دورية, 30 حقيبة (توعوية/تدريبية/إلكترونية) | قبول التقارير والحقائب وتنفيذ البرامج |
| المحفزات والممكنات | 4 أشهر | وثيقة المحفزات والممكنات, 3 حملات توعوية, 5 مؤشرات أثر | اعتماد الوثيقة وخطة الحملات ومصفوفة المؤشرات |
| المتابعة والضبط | طوال المشروع | تقارير متابعة أسبوعية/دورية, تقارير جودة نصف سنوية, سجل مخاطر | مراجعات دورية مع الجهة |
| إغلاق المشروع | شهران | تقرير ختامي, خطابات قبول/رفض, إغلاق العقد | محضر إغلاق معتمد |

# **ضمان الجودة وإدارة المخاطر**

نطبق خطة ضمان جودة شاملة وإدارة مخاطر نشطة على مدار المشروع, مع مراجعات قبول للمخرجات وإجراءات تحسين مستمر ومعالجة انحرافات الجدول, إضافة إلى الالتزام بمتطلبات السلامة والصحة والبيئة.

- خطة جودة تشمل قوائم تحقق, مراجعات أنداد, معايير قبول.

- تقارير جودة نصف سنوية, ومتابعة أسبوعية للأداء.

- سجل مخاطر محدّث وآليات تخفيف واستجابة.

- التزام مواصفات السلامة والصحة والبيئة طوال التنفيذ.

- قنوات تغذية راجعة مع الجهة لتصحيح المسار بسرعة.

# **مؤشرات الأداء ومستويات الخدمة**

تعتمد المؤشرات على التقدم الزمني وجودة المخرجات والأثر التدريبي والتوعوي, بما يشمل مؤشرات أثر متخصصة منصوصاً عليها ضمن المخرجات.

- نسبة الالتزام بالجدول الزمني (% الانحراف ≤ حد متفق عليه).

- نسبة قبول المخرجات من المرة الأولى (≥ 90% مستهدف).

- عدد المؤهلات المسجلة والمسكّنة على SAQF: 10.

- عدد المرشحين المنفّذ لهم برامج تأهيلية: 1000.

- عدد الحقائب المنفذة: 30 (10 توعوية + 10 تدريبية + 10 إلكترونية).

- عدد الحملات التوعوية: 3.

- عدد مؤشرات قياس الأثر المطورة: 5.

- نسبة إغلاق المخاطر ذات الأولوية ضمن الإطار الزمني المتفق عليه.

# **خصوصية البيانات والأمن والملكية الفكرية**

تلتزم قيام بإدارة المعلومات والوثائق المتبادلة ضمن حدود العقد وآليات الأرشفة المعتمدة في المشروع, وبإجراءات تحفظ وسلامة مناسبة تتسق مع المعايير المحلية وأفضل الممارسات, مع الالتزام بتسليم المخرجات بصيغ معتمدة وأرشفتها بحسب ترتيبات المشروع.

- حفظ وأرشفة المخرجات والوثائق حسب آليات المشروع.

- الوصول المقيد إلى البيانات وفق أدوار الفريق.

- تسليم النسخ النهائية والمفتوحة للمخرجات حسب ما يعتمد في المشروع.

- التقيد بالإجراءات التعاقدية ذات الصلة أثناء التنفيذ والتسليم والإغلاق.

# **الالتزام بمتطلبات الوثيقة**

نؤكد الالتزام التام بمتطلبات متطلبات التعاقد ونطاق العمل والمواصفات الواردة ضمن الأقسام (6–8) من الكراسة, بما في ذلك مدة التنفيذ ومكانه, مواصفات الفريق, آليات الجودة والمخاطر والسلامة, وتسليم المخرجات حسب الجدول المعتمد.

- مدة التنفيذ: 30 شهراً, في مدينة الرياض.

- توفير فريق بالمسميات والمؤهلات والخبرات المحددة.

- تطبيق خطة جودة وسلامة وإدارة مخاطر وفق الكراسة.

- تسليم جميع المخرجات وفق جدول الكميات والأسعار (رقم 59).

- توقيع العقد وتقديم الضمان النهائي وفق الإجراءات التعاقدية.

# **ملخص المخرجات**

يلخص ما يلي المخرجات الرئيسة وفق جدول الكميات والأسعار (رقم 59) والمراحل الواردة في نطاق العمل:

- قائمة الوظائف مصنّفة حسب الأهمية والحجم والارتباط بالبرنامج.

- 10 بطاقات أوصاف وظيفية مكتملة المحددات.

- تصميم وبناء المعايير الوظيفية للعاملين وإصدار قائمة المعايير.

- تصميم وتسجيل وتسكين 10 مؤهلات على SAQF.

- وثيقة معايير اختيار الجهات التعليمية والتدريبية وتحديدها.

- إطار الشراكات وصيغ التعاقد.

- استراتيجية ونموذج عمل تنفيذ البرامج التأهيلية (الحوكمة والمعايير والمتابعة والتقييم).

- تخطيط وتنفيذ برامج تأهيلية لـ 1000 مرشح مع تقارير دورية.

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

- 3 ورش لنقل المعرفة, وحملات توعوية (3) للمحفزات والممكنات.

- 5 مؤشرات قياس أثر متخصصة مع دليل القياس.

- تصميم حلول عملية لتطبيق المحفزات والممكنات.

- تقرير رفع الحقائب الإلكترونية على نظام الأرشفة.

- تقرير ختامي شامل وإغلاق العقد.

# **الافتراضات**

نجاح التنفيذ يعتمد على توافر البيانات والموارد والتنسيق مع أصحاب المصلحة ضمن أطر زمنية متفق عليها.

- توفير المعلومات والوثائق اللازمة من الجهة في الوقت المناسب.

- إتاحة الوصول لأصحاب المصلحة وجدولة المقابلات وورش العمل.

- التعاون مع الجهات التعليمية والتدريبية المعتمدة لتنفيذ البرامج.

- اعتمادات مرحلية سريعة لمعايير القبول والمخرجات.

- تنسيق فعال لأي ترتيبات لوجستية تتعلق بالتنفيذ في الرياض.

# **منهجية التسعير (ملخص)**

سيتم التسعير وفق جدول الكميات والأسعار (رقم 59) على أساس وحدات العمل والمخرجات المعتمدة, مع بيان تكلفة الوحدة والإجمالي لكل بند, وإجمالي المشروع وإضافة ضريبة القيمة المضافة بنسبة 15%, وجميع الأسعار بالريال السعودي.

- تسعير لكل بند/وحدة حسب جدول (59).

- إجمالي مرحلي وإجمالي نهائي للمشروع.

- شمول ضريبة القيمة المضافة 15%.

- العملة: الريال السعودي.

- الالتزام بصيغ العرض المالي وفق متطلبات الكراسة.

# **لماذا قيام**

تجمع قيام بين الفهم العميق لقطاع خدمة ضيوف الرحمن والمنهجيات العالمية والحلول المخصصة, وتستند إلى فريق متخصص وشراكات مهنية, ما يمكّنها من تحقيق مخرجات ذات أثر ومواءمة عالية مع متطلبات البرنامج.

- فهم معمّق لسلسلة القيمة واحتياجات القطاع.

- حلول مصممة خصيصاً وقابلة للتطبيق والقياس.

- شراكات مهنية تعزز جودة التنفيذ والتجربة.

- قدرات راسخة في بناء القدرات وإدارة البرامج.

- التزام قوي بضمان الجودة ونقل المعرفة واستدامة الأثر.