



مدير الغرف

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير الغرف مسؤولية الإشراف على قسم الغرف بالكامل لضمان أعلى معايير خدمة النزلاء والكفاءة التشغيلية. كما يدير قسم الاستقبال وعلاقات النزلاء والإستعلامات وكذلك قسم التدبير المنزلي. يعمل مدير الغرف على تحسين تجربة النزلاء وتنفيذ السياسات والإجراءات التي تعمل على تحسين تقديم الخدمات والحفاظ على المظهر الخارجي للغرف والأماكن العامة. فهو يحلل مقاييس قسم الغرف ، بما في ذلك معدلات الإشغال ونتائج رضا النزلاء ، لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تسعير الغرف وجدولة الموظفين وتحسين الخدمة.

المهام الرئيسية
يتعاون مع فريق المبيعات والتسويق لتطوير الباقات والعروض الترويجية التي تزيد من معدل إشغال الغرف والإيرادات.
يطور وينفذ استراتيجيات لتعزيز كفاءة وفعالية عمليات قسم الغرف ، بما يتوافق مع الأهداف العامة للفندق.
يتأكد من إجراء صيانة الغرف والأماكن العامة وفقا لمعايير عالية والتنسيق مع قسم الصيانة لإجراء عمليات التفتيش والإصلاح المنتظمة.
يتعامل مع شكاوى النزلاء وملاحظاتهم باحترافية لتنفيذ الحلول لتعزيز رضاهم.
يراقب معدلات الإشغال واستراتيجيات إدارة الإيرادات ومقاييس رضا النزلاء لضبط التشغيل واستراتيجيات التسعير وفقا لذلك.
يشرف على التوظيف والتدريب وإدارة الأداء لموظفي قسم الغرف لتعزيز ثقافة التميز في خدمة النزلاء.
يعد ميزانية قسم الغرف ويديرها ، بما في ذلك تدابير التنبؤ ومراقبة التكاليف.
يطلم باستمرار على توجهات القطاع وأفضل الممارسات لتحسين خدمات تقسيم الغرف وتجارب النزلاء باستمرار.

المهارات الفنية
إعداد الميزانية ومراقبة التكاليف
إدارة الأزمات والإمتثال
التميز في خدمة النزلاء
الكفاءة التشغيلية
إدارة الأداء والأفراد
مراقبة الجودة
إدارة الإيرادات
القيادة الإستراتيجية
التدريب والتطوير

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متقدم
تعزيز الشمولية	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المعرفة الرقمية	متقدم
الحساب	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم



مدير التدبير المأزلي

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يقود مدير التدبير المأزلي قسم التدبير المأزلي، مما يضمن رضا النزلاء من خلال توفير مستوى عال من الراحة والضيافة. يقوم بتطوير وتنفيذ الاستراتيجيات والإجراءات التشغيلية ومعايير الخدمة، مع ضمان الامتثال لهذه المعايير. يشرف مدير التدبير المأزلي على خدمات الاستعانة بمصادر خارجية، ويدير أصول الأقسام والمخزون ومبادرات إدارة المعرفة. يركز على التحسين المستمر ويدفع الابتكار ويدير المخاطر ويتعامل مع الميزانية ويراقب التكاليف.

المهام الرئيسية
يطور ويراجع إجراءات تشغيل التدبير المأزلي ومعايير الخدمة.
يحسن أداء الموظفين وتطورهم من خلال التدريب والتقييم لضمان التميز في الخدمة والتوافق مع أهداف القسم.
يقيم ويعتمد أفضل الممارسات في القطاع والتقنيات الجديدة.
ينفذ ويقود مبادرات التحسين والابتكار في التدبير المأزلي.
ينفذ إجراءات التشغيل القياسية لجميع عمليات قسم الغرف ويحافظ عليها لضمان الامتثال لمعايير الصحة والسلامة والضيافة.
يدير مبادرات الأقسام ويضع التوقعات بخصوصها، من أجل الاستخدام الأمثل للموارد.
يشرف على إدارة الأزمات والامتثال في عمليات التدبير المأزلي.
يشرف على عمليات التدبير المأزلي لضمان الامتثال للمعايير والإجراءات.

المهارات الفنية
إدارة الأصول والمخزون
التخطيط لاستمرارية الأعمال
إدارة الأزمات والامتثال
إدارة الإستدامة البيئية
الفطنة المالية
تحليل بيانات الفندق
اعتماد الابتكار والتكنولوجيا
بناء العلاقات التنظيمية
إدارة الأداء والأفراد
تعزيز جودة الخدمة
إدارة السلامة في مكان العمل

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المعرفة الرقمية	متقدم
الحساب	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



قائد/ مشرف وردية التدبير المنزلي

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى قائد / مشرف وردية التدبير المنزلي تنظيم عمليات التدبير المنزلي اليومية والإشراف عليها ، مما يضمن أعلى المعايير في حيانة الغرف والأماكن العامة. كما يقوم بتخطيط الموارد وتخصيص العمل والإشراف على أنشطة التنظيف وتفقد المناطق للحفاظ على نظافتها وكفاءتها. يعالج قائد / مشرف وردية التدبير المنزلي مخاوف النزلاء المتزايدة وينفذ خطط تحسين الإدارة ويضمن الامتثال لمعايير السلامة والنظافة. ويقوم بتدريب أعضاء الفريق وإدارة تطورهم وأدائهم.

المهام الرئيسية
يضمن الامتثال لنظمه وإجراءات السلامة.
يحدد المشكلات ويبلغ عنها الإدارة.
يقدم التدريب والتوجيه للفريق لتعزيز تطور قدراتهم.
يفحص الغرف والأماكن العامة للتأكد من نظافتها ويبلغ عن احتياجات الصيانة.
يقود مبادرات التحسين المستمر في ممارسات التدبير المنزلي.
يدير ويخصص الموارد ومهام العمل لأعضاء الفريق.
يراقب التنظيف الدوري للغرفة لتحقيق الكفاءة في عمليات التدبير المنزلي.
يشرف على إدارة المخزون من لوازم ومعدات التدبير المنزلي.
يشرف على الفريق الذي يقوم بأنشطة التدبير المنزلي اليومية لضمان الالتزام بالمعايير.

المهارات الفنية
إدارة الأزمات
تجربة العملاء
الإستدامة البيئية في التدبير المنزلي
إدارة المخزون و الموارد
إدارة الأفراد و الأداء
عمليات تنظيف المناطق العامة والغرف
مراقبة الجودة والامتثال للمعايير
التميز في الخدمة والتدريب
إدارة الصحة والسلامة في مكان العمل

المهارات الأساسية	المستوى
التواصل	متقدم
المعرفة الرقمية	متقدم
التعاطف	متوسط
المبادرة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متوسط



مشرف الغسيل

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مشرف الغسيل الإشراف على العمليات اليومية للغسيل والمفروشات، مما يضمن الالتزام بالإجراءات والمعايير التنظيمية. ويدير تخطيط الموارد وتخصيص العمل وسيره ومراقبة الجودة. كما يحافظ مشرف الغسيل على المخزون وينسق الصيانة ويستجيب لمخاوف النزلاء لدعم معايير الخدمة. ويركز على التحسين المستمر وينفذ ممارسات مبتكرة ومستدامة مع ضمان الامتثال لمعايير السلامة والنظافة. كما أنه يدرب أعضاء الفريق ويدير التطوير والأداء.

المهام الرئيسية
يطور وينفذ خطط التحسين والابتكار المستمر.
يضمن الامتثال للوائح النظافة والسلامة في مكان العمل.
يحدد المشكلات ويبلغ عنها الإدارة.
ينفذ التدريب والتوجيه لتعزيز أداء الفريق.
يفحص الغسيل والمفروشات المجهزة كمقياس لمراقبة الجودة.
يدير المخزون وسير العمل لمستلزمات ومعدات تغيير البياضات للمفروشات.
يشرف على عمليات الغسيل والبياضات والغرف الموحدة لتلبية المعايير.

المهارات الفنية
تجربة العملاء
الاستدامة البيئية في عمليات الغسيل
الابتكار والتحسين المستمر
يدير المخزون والموارد في عمليات الغسيل
إدارة غرف الغسيل والبياضات
إدارة الأفراد والأداء
التميز في الخدمة والتدريب
إدارة الصحة والسلامة في مكان العمل

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متوسط
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	متوسط



عامل التدبير المنزلي

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى عامل التدبير المنزلي الحفاظ على نظافة وترتيب الغرف والأماكن العامة ، مما يضمن ترك إنطباع إيجابي لدى النزلاء. يقوم بمهام التنظيف وتجديد وسائل الراحة واللوازم والإبلاغ عن احتياجات الصيانة. يقوم عامل التدبير المنزلي بتحديث حالة الغرفة وتسليم المفكوكات والعثور عليها ويحافظ على عربات التدبير المنزلي. كما أنه يستجيب لطلبات النزلاء ومخاوفهم ويلتزم بالمعايير التنظيمية للنظافة والأمن والسلامة.

المهام الرئيسية
يلتزم بمعايير النظافة والمظهر الشخصي لتقديم صورة احترافية.
يحدد مجالات تحسين أداء العمل واحتياجات التدريب.
يقوم بأنشطة التنظيف والصيانة في الغرف والأماكن العامة.
يحدد الميزات والمستلزمات في الغرف والأماكن العامة.
يبلغ عن المفكوكات وفقاً للإجراءات.
يبلغ عن مخاطر السلامة والتهديدات الأمنية وفقاً للمبادئ التوجيهية التنظيمية.
يرد على طلبات النزلاء ومخاوفهم بطريقة سريعة ومهنية.
يقوم بتحديث حالة تنظيف الغرفة ويدير عربات التدبير المنزلي.

المهارات الفنية
خدمة العملاء
تقنية عمليات التدبير المنزلي
تحسين التدبير المنزلي
إدارة المخزون والإمداد
التميز في الخدمة والتفاعل مع النزلاء
تحديد المخاطر والإبلاغ عنها
إدارة الوقت والعمل المستقل
تقنيات تحسين أداء العمل
الإمتثال لإجراءات الصحة والسلامة في مكان العمل

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
إجادة القراءة والكتابة	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي



مدير مكتب الاستقبال

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مدير مكتب الاستقبال إدارة عمليات مكتب الاستقبال للفندق ويعمل كواجهة للفندق ونقطة الاتصال الأولى للزلاء. ويضمن حصول الزلاء على ترحيب حار وخدمة تسجيل وصول ومغادرة فعالة ومساعدة طوال فترة إقامتهم. يشرف مدير مكتب الاستقبال على فريق المكتب الاستقبال ويضمن خدمات نزلاء متمسقة وعالية الجودة. كما يشرف مدير مكتب الاستقبال على الحجوزات واستفسارات الزلاء والشكاوى ويشرف على المعاملات المالية في مكتب الاستقبال وينسق مع أقسام التدبير المأزلي والصيانة لضمان جاهزية الغرف ومعاييرها.

المهام الرئيسية
يحل ملاحظات الزلاء ومقاييس تشغيل مكتب الاستقبال لتحديد مجالات التحسين وتنفيذ التغييرات لتحسين جودة الخدمة.
ينسق توزيع الغرف والحجوزات، مع تحسين إشغال الغرف وتعزيز رضا الضيوف
يضمن أمن وخصوصية الزلاء ويدير المعلومات الحساسة بحذر ووفقاً لسياسات الفندق.
يتعامل مع استفسارات الزلاء وشكاوهم وطلباتهم لضمان حل المشكلات في الوقت المناسب وبطريقة مرضية.
ينفذ سياسات وإجراءات مكتب الاستقبال ويحافظ عليها لضمان الامتثال لمعايير الفندق والمتطلبات التنظيمية.
يحافظ على مستوى عالٍ من التواصل مع إدارات الفنادق الأخرى، مما يضمن التشغيل السلس ورضا الزلاء.
يدير تدريب موظفي مكتب الاستقبال ويضع معايير الأداء ويراقب جودة الخدمة.
يراقب ويدير ميزانية مكتب الاستقبال مثل تكاليف العمالة واللازم والنفقات.
يشرف على العمليات اليومية لمكتب الاستقبال لضمان حصول الزلاء على خدمة سريعة ومهنية ومهذبة.
يطلع باستمرار على توجهات القطاع وأفضل الممارسات في عمليات مكاتب الاستقبال وخدمة العملاء.

المهارات الفنية
التميز في خدمة العملاء
الإدارة المالية
القيادة وإدارة الفريق
الكفاءة التشغيلية

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متقدم
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
التعاطف	متوسط
الحساب	متقدم
حل المشكلات	متوسط



مشرف مناوب في مكتب الاستقبال/مشرف علاقات العملاء

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مشرف مناوب في مكتب الاستقبال/مشرف علاقات العملاء إدارة عمليات مكتب الاستقبال أثناء مناوبته وضمن التعامل مع جميع تفاعلات النزلاء بأعلى مستوى من الضيافة والمهنية. ويركز على إنشاء تجارب سفر لا تنسى للنزلاء من خلال تقديم خدمة مخصصة للتعامل مع الطلبات الخاصة وحل أي مشاكل تنشأ.

المهام الرئيسية
يعمل كنقطة اتصال رئيسية للعملاء من كبار الشخصيات لضمان راحة إقامتهم وتلبية احتياجاتهم.
يعالج ويحل شكاوى النزلاء أو مشاكلهم.
يساعد في إدارة مخزون ومستلزمات مكتب الاستقبال ولضمان الحفاظ على مستويات ملاءمة.
ينسق مع أقسام التدبير المنزلي والصيانة لضمان جاهزية الغرفة ومعالجة أي مشكلات متعلقة بالغرفة على الفور.
يتعامل مع تسجيلات وصول النزلاء وتسجيلات المغادرة بكفاءة، مما يضمن تلبية تفضيلاتهم والطلبات الخاصة.
يحافظ على معرفة محدثة بخدمات الفندق والميزات ومعالج الجذب المحلية لتزويد النزلاء بمعلومات وتوصيات دقيقة.
يراقب ملاحظات النزلاء ودرجات الخدمة لتحديد التوجهات ومجالات التحسين في رضا النزلاء.
يشارك في اجتماعات الفريق المنتظمة ويتبادل الأفكار والاقتراحات لتعزيز عمليات مكتب الاستقبال وخدمة النزلاء.
يشرف على عمليات مكتب الاستقبال أثناء المناوبات المخصصة ويضمن تنفيذ جميع الإجراءات وفقاً للمعايير العالية.
يدرّب ويدعم موظفي مكتب الاستقبال لتعزيز ثقافة التميز في خدمة النزلاء.

المهارات الفنية
تسوية النزاعات
التوجيه التفصيلي
إدارة خدمة النزلاء
معرفة عمليات الفندق
القيادة التشغيلية
تطوير الأداء
تطوير الأداء

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المعرفة الرقمية	متقدم
حل المشكلات	متوسط



مسؤول مكتب الاستقبال / مسؤول علاقات العملاء

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مسؤول مكتب الاستقبال/مسؤول علاقات العملاء تقديم خدمة استثنائية للضيوف طوال فترة إقامتهم. ويدير عمليات تسجيل وصول ومغادرة النزلاء ويجب على استفساراتهم ويتعامل مع الحجوزات لضمان إقامة ممتعة لهم. كما أنه يشارك في توفير تجارب سفر شخصية للعملاء ومعالجة أي مخاوف والعمل كحلقة وصل بين النزلاء وخدمات الفندق.

المهام الرئيسية
يعالج ويحل مشاكل النزلاء وقضاياهم على الفور لضمان كسب رضاهم.
يرد على استفسارات النزلاء فيما يتعلق بالخدمات الفندقية والميزات والمعالم السياحية المحلية وتقديم معلومات دقيقة ومفيدة.
ينسق مع أقسام الفنادق الأخرى، مثل التدبير المائلي والصيانة، لضمان إعداد غرف النزلاء وحل أي مشاكل بسرعة.
يتأكد من الحفاظ على نظافة البهو ومكتب الاستقبال في جميع الأوقات.
يرحب بالنزلاء عند الوصول ويضمن الترحيب الحار والودي في الفندق.
يتعامل مع الحجوزات عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شخصياً، مع ضمان تسجيل تفاصيل الحجز وتأكيداتها بدقة.
يحافظ على مستوى عالٍ من المعرفة حول عروض الفندق وعروضه الترويجية لرفع مستوى الخدمات وتعزيز تجربة النزلاء.
يدير الملفات الشخصية للضيوف وتفضيلاتهم في نظام حجز الفندق، مما يضمن حفظ السجلات بدقة.
يدير عملية تسجيل الوصول والمغادرة بسلاسة، مع ضمان تلبية تفضيلات النزلاء وطلباتهم الخاصة.

المهارات الفنية
خدمة العملاء
الاهتمام بالتفاصيل
معرفة خدمات الفندق
أنظمة الحجز

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متقدم
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متوسط
المعرفة الرقمية	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	متوسط



رئيس/مدير الاستعلامات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس/مدير الاستعلامات إدارة فريق مكتب الإستقبال للفندق ويشرف على تقديم خدمة عملاء متفوقة. لديه معرفة شاملة بالمنطقة المحلية، بما في ذلك تناول الطعام والترفيه والمعالم الثقافية وخيارات النقل، لتقديم توصيات مخصصة للزلاء. تعزز إقامتهم. ويقود رئيس مدير الاستعلامات فريق الإستقبال، مما يضمن تلبية جميع طلبات الزلاء بحماس ودقة. كما يحافظ على شبكة واسعة من الشركات المحلية ومقدمي الخدمات لتأمين الحجوزات والتذاكر وتجارب السفر الحصرية للعملاء.

المهام الرئيسية
يقوم بالترتيب لطلبات الزلاء الخاصة، مثل حجوزات المطاعم وتذاكر الفعاليات وخدمات النقل والتجارب المحلية الفريدة.
يطور العلاقات مع الشركات المحلية والبنائين ومقدمي الخدمات ويحافظ عليها لتعزيز نطاق وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.
يتعامل مع جميع استفسارات الزلاء ويحل أي مشاكل أو تحديات يواجهونها في الوصول إلى الخدمات أو تلبية الطلبات، مما يضمن كسب رضاهم.
يقود ويدير ويدرب فريق مكتب الإستعلامات ويضع معايير عالية لخدمة الزلاء ويضمن أن يكون أعضاء الفريق على دراية وكفاءة واستباقية.
يدير عمليات مكتب الإستعلامات ويضمن تزويده بالموظفين بشكل مناسب ويتعامل مع جميع تفاعلات الزلاء بكفاءة وفعالية.
يراقب ملاحظات الزلاء المتعلقة بخدمات مكتب الإستعلامات والليثت باستمرار عن طرق لتحسين الخدمة ورضا الزلاء.
يقدم مشورة الخبراء للعملاء حول مناطق الجذب المحلية وخيارات تناول الطعام والترفيه والفعاليات الثقافية وتخصيص التوصيات حسب التفضيلات الفردية.

المهارات الفنية
التحفظ والاحترافية
التميز في خدمة الزلاء
القيادة وإدارة الفريق
الخبرة في المنطقة المحلية
مهارات التواصل الشبكي

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متقدم
التخطيط والتنظيم	متوسط



موظف الاستعلامات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى موظف الاستعلامات دور نقطة الاتصال الرئيسية لعملاء الفندق الذين يبحثون عن المعلومات والتوصيات والمساعدة في مختلف الخدمات أثناء إقامتهم. ولديه معرفة شاملة بعروض الفندق ومناطق الجذب المحلية وخيارات تناول الطعام والترفيه والنقل لتزويد النزلاء بنصائح وحلول مخصصة. يساعد موظف الاستعلامات النزلاء في الحجوزات والتذاكر وترتيبات السفر وأي طلبات خاصة، مما يضمن تجربة سفر لا تنسى وذالية من المتاعب. يجب أن يكون موظف الاستعلامات ذو نظرة إستباقية وواسع الحيلة ومتفانيا في العمل لتجاوز توقعات النزلاء.

المهام الرئيسية
يساعد في إدارة مكتب الاستعلامات ويضمن تزويده بالموظفين والمعدات لتقديم خدمة استثنائية للنزلاء.
يتعاون مع أقسام الفنادق لتنسيق الخدمات وتلبية طلبات النزلاء بكفاءة.
يعزز العلاقات الإيجابية مع البائعين المحليين ومقدمي الخدمات لتعزيز نطاق وجودة التجارب المتاحة للعملاء.
يتعامل مع ملاحظات النزلاء بشكل إيجابي واستباقي ويعالج أي مخاوف ويضمن تقديم حل مرضٍ.
يحتفظ بسجلات لطلبات النزلاء وتفضيلاتهم لتخصيص الخدمة أثناء التفاعلات المستقبلية.
يحافظ على معرفة محدثة بالفعاليات المحلية ومعالج الجذب والأنشطة الموسمية لتزويد النزلاء بالمعلومات ذات الصلة والرد على استفساراتهم بشكل دقيق.
يشارك في فرص التدريب والتطوير لتعزيز المعرفة بمعايير خدمة النزلاء والعروض المحلية.
يقدم خدمة مخصصة للعملاء ويقدم التوصيات ويساعد في الحجوزات وتذاكر المناسبات والنقل وغيرها من الخدمات.

المهارات الفنية
خدمة العملاء
توجيه العملية
الخبرة في المنطقة المحلية
مهارات التواصل الشبكي
التحفظ والاحترافية

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط

مدير المبيعات والتسويق

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مدير المبيعات والتسويق مسؤولية الإشراف على فرق المبيعات والتسويق وإدارة الإيرادات والتمويل والعمليات داخل الفندق أو مؤسسة الإقامة. ويطور وينفذ استراتيجيات شاملة لدفع نمو الإيرادات وتعزيز رؤية العلامة التجارية والحفاظ على مكانة تنافسية داخل السوق. كما يتعاون مدير المبيعات والتسويق بشكل وثيق مع مختلف رؤساء الأقسام لمواءمة الجهود وتحقيق الأهداف التنظيمية.

المهام الرئيسية
يطور وينفذ خطط استراتيجية للمبيعات والتسويق ويدير الإيرادات لتحقيق أهداف الإيرادات ويعزز رؤية العلامة التجارية.
يوجه فريق التمويل والعمليات في تنظيم وتنفيذ العمليات التي تلبى توقعات العملاء وتساهم في تحقيق أهداف الإيرادات.
ينشئ ويحافظ على علاقات قوية مع العملاء الرئيسيين والشركاء في القطاع وتمثيل المنشأة في فعاليات التواصل والمعارض التجارية.
يعزز بيئة عمل تعاونية ومبتكرة ويشجع الإبداع والتحسين المستمر بين أعضاء الفريق.
يقود ويدير فرق المبيعات والتسويق ويدير الإيرادات والتمويل والعمليات ويقدم التوجيه والتدريب والدعم لتحقيق أهداف الفريق.
يراقب ويقيم فعالية مبادرات المبيعات والتسويق وإدارة الإيرادات وتعديل الاستراتيجيات حسب الحاجة لمواكبة ظروف السوق المتغيرة وأهداف العمل بناءً على تحليل السوق المستنير ونماذج الأعمال المتغيرة.
يشرف على تخطيط وتنفيذ الحملات التسويقية عبر مختلف القنوات، بما في ذلك الوسائط الرقمية والمطبوعة والاجتماعية، للترويج للمنشأة وعروضها.
يفهم تسليم النظام وتوليد الإشغال من خلال النظام.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية
تحليل البيانات
تحليل توجهات السوق
الخبرة في التسويق
بناء العلاقات والتواصل الشبكي
إدارة الإيرادات
التخطيط الاستراتيجي

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متقدم
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم

مدير الإيرادات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير الإيرادات مسؤولية زيادة إيرادات الفندق أو مؤسسة الإقامة من خلال التسعير الاستراتيجي وإدارة المخزون. حيث يقوم بتحليل توجهات السوق والتنبؤ بالطلب وتطوير استراتيجيات التسعير لتحسين الإشغال والإيرادات. يتعاون مدير الإيرادات بشكل وثيق مع فرق المبيعات والتسويق ومكاتب الاستقبال لتطوير وتنفيذ سياسات وإجراءات إدارة الإيرادات التي تتوافق مع أهداف العمل العامة. كما يراقب أسعار المنافسين ويدير قنوات التوزيع ويقدم توقعات الإيرادات لإثراء عملية صنع القرار.

المهام الرئيسية
يعقد اجتماعات منتظمة لإدارة الإيرادات مع الشركاء الرئيسيين لمناقشة الأداء والاستراتيجيات والتعديلات.
يراقب مقاييس الأداء باستمرار ، مثل معدلات الإشغال ومتوسط المعدل اليومي والإيرادات لكل غرفة متاحة لتقييم فعالية استراتيجيات إدارة الإيرادات.
يطور وينفذ استراتيجيات إدارة الإيرادات لتحقيق أقصى قدر من الإشغال مع تحسين إجمالي الإيرادات.
يدير قنوات التوزيع لضمان تكافؤ الأسعار، وزيادة الظهور على الإنترنت وعدد الحجوزات.
يراقب أسعار الغرف وتوافرها ويعدلها في الوقت الفعلي بناءً على ظروف السوق وتوجهات الحجز.
يقدم توقعات دقيقة للإيرادات للإدارة ، مع تسليط الضوء على الفرص والمخاطر بناءً على تحليل السوق وتوجهات البيانات.
يدرّب ويدعم موظفي مكاتب الاستقبال والحجوزات على مبادئ إدارة الإيرادات وأفضل الممارسات.
يستخدم برمجيات وأدوات إدارة الإيرادات لتحليل البيانات وإنشاء التقارير واتخاذ قرارات مستنيرة.

المهارات الفنية
تحليل البيانات
إدارة قنوات التوزيع
تحليل توجهات السوق
استراتيجية التسعير
إدارة الإيرادات
أنظمة إدارة الإيرادات
نماذج التنبؤ الاستراتيجي

المهارات الأساسية	المستوى
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المبادرة	متقدم
الحساب	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم



مشرف الإيرادات

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مشرف الإيرادات دعم مدير الإيرادات والفريق في تنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق أقصى قدر من الإيرادات. فهو يساعد في تحليل توجهات السوق ومراقبة أسعار المنافسين وضمان التسعير الأمثل وإدارة المخزون. يعمل مشرف الإيرادات بشكل وثيق مع فرق المبيعات والتسويق والحجوزات لتنفيذ ممارسات إدارة الإيرادات وتحقيق أهداف الإيرادات.

المهام الرئيسية
يساعد في تطوير وتنفيذ استراتيجيات إدارة الإيرادات لتحسين الإشغال وإجمالي الإيرادات.
يساعد في التنبؤ بالإيرادات ويضع الميزانية ويحدد التوجهات ، مع توفير تحليل البيانات لإرشاد عملية صنع القرار وفرص التحسين.
يساعد في تدريب موظفي مكتب الاستقبال وموظفي الحجوزات على مبادئ إدارة الإيرادات وأفضل الممارسات.
يتعاون مع فريق الحجوزات لضمان تحديثات دقيقة وفي الوقت المناسب للأسعار والتوافر عبر قنوات التوزيع.
يدير تحديثات الأسعار وتعديلات المخزون في نظام إدارة المنشأة وقنوات التوزيع.
يراقب توجهات السوق وأسعار المنافسين لتوفير رؤى لقرارات التسعير وإدارة المخزون.
يشارك في الاجتماعات المنتظمة لإدارة الإيرادات والمساهمة برؤى وتحديثات حول أداء الإيرادات.
يدعم فرق المبيعات والتسويق في مواءمة الأنشطة الترويجية مع استراتيجيات إدارة الإيرادات.

المهارات الفنية
التنبؤ بإيرادات القناة والإشغال
تحليل البيانات
إدارة قنوات التوزيع
أبحاث السوق
استراتيجية التسعير
أنظمة الإيرادات والممتلكات
مبادئ إدارة الإيرادات
إدارة مخزون الغرف

المهارات الأساسية	المستوى
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
المبادرة	أساسي
الحساب	متقدم
التخطيط والتنظيم	متوسط

مشرف الحجوزات

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مشرف الحجوزات إدارة فريق الحجوزات لضمان التعامل الفعال والدقيق مع حجوزات النزلاء. ويشرف على العمليات اليومية لقسم الحجوزات ويقدم التدريب والدعم على نظام الحجوزات. يضمن استخدام معايير خدمة النزلاء وتقنيات المبيعات بشكل فعال من قبل فريقهم. كما يتعاون مشرف الحجوزات مع فريق إدارة الإيرادات لتحسين الإشغال والإيرادات.

المهام الرئيسية
يتعاون مع فريق إدارة الإيرادات لتنفيذ استراتيجيات التسعير والتوافر التي تزيد من الإشغال والإيرادات.
يتعامل مع استفسارات الحجز المعقدة والطلبات الخاصة ، مما يضمن مستوى عالٍ من رضا النزلاء
تنفيذ سياسات وإجراءات لفريق الحجوزات لتبسيط العمليات وتحسين الكفاءة.
يتصل بالأقسام الأخرى لضمان اتباع نهج منسق لحجوزات النزلاء ورضاهم.
يحافظ على معرفة محدثة بأنواع الغرف والأسعار والباقات والمرافق الفندقية لتوفير معلومات دقيقة للعملاء والموظفين.
يراقب ويقيم أداء موظفي الحجوزات ويقدم الملاحظات والتدريب لتعزيز مهاراتهم وأدائهم.
يراقب توجهات الحجز ومستويات الإشغال لتحديد فرص تعديل الأسعار والعروض الترويجية.
يشرف على الاحتفاظ بسجلات وقواعد بيانات الحجز وضمان الدقة وسلامة البيانات.

المهارات الفنية
تحليل البيانات
معرفة السوق
تنفيذ السياسات والإجراءات
إدارة الأسعار
إدارة الحجوزات
كفاءة نظام الحجوزات
إدارة الإيرادات
تقنيات المبيعات

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
التفكير الناقد	متوسط
الحساب	متوسط
حل المشكلات	متوسط



مسؤول الحجوزات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مسؤول الحجوزات التعامل مع حجوزات النزلاء واستفساراتهم بدقة وكفاءة. كما أنه يعالج الحجوزات ويقدم معلومات حول أنواع الغرف والأسعار والإتاحة ويضمن تجربة إيجابية للعملاء من الحجز الأولي حتى الوصول. يعمل مسؤول الحجوزات بشكل وثيق مع فريق الحجوزات الأوسع ويتعاون مع الأقسام الأخرى لضمان التنسيق السلس ورضا النزلاء.

المهام الرئيسية
يساعد في إدارة مجموعات الغرف والحجوزات الجماعية والتنسيق مع فرق المبيعات والفعاليات.
يتعاون مع فريق إدارة الإيرادات لضمان تحديث الأسعار والتوافر ومواءمتها مع استراتيجيات الإيرادات.
يساهم في جهود فريق الحجوزات لتحقيق أهداف الإشغال والإيرادات.
يتعامل مع استفسارات الحجز والطلبات الخاصة وضمان تلبية احتياجات النزلاء وتسجيل التفضيلات.
يحتفظ بسجلات حجز دقيقة ومنظمة وتحديث معلومات العميل وتفاصيل الحجز حسب الحاجة.
يراقب ويحدث توافر الغرف في نظام الحجز وعلى قنوات التوزيع.
يعالج حجوزات النزلاء من خلال قنوات مختلفة، بما في ذلك الهاتف والبريد الإلكتروني ومنصات الحجز عبر الإنترنت.
يقدم معلومات دقيقة حول أنواع الغرف والأسعار والباقات ومرافق الفندق للعملاء والنزلاء المحتملين.

المهارات الفنية
منصات الحجز
إدخال البيانات
معالجة المدفوعات
مراقبة الأسعار
كفاءة أنظمة الحجوزات

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
التفكير الناقد	أساسي
التعاطف	متوسط
الحساب	أساسي
حل المشكلات	متوسط



مدير التموين والفعاليات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير التموين والفعاليات الإشراف على التشغيل الشامل لخدمات التموين والفعاليات داخل الفندق ، مما يضمن تخطيط وتنفيذ وخدمة عملاء استثنائية ويتبنى نهجاً استراتيجياً لإدارة الفعاليات ، يتضمن الإبداع والتخطيط الدقيق والتنفيذ الفعال. كما أن المدير مسؤول عن دورة الحياة الكاملة للحدث ، من التشاور الأولي مع العميل وتطوير المفهوم إلى تنسيق الخدمات اللوجستية والتوظيف والتنفيذ وتحليل ما بعد الفعالية. وهو يعمل عن كثب مع فرق الطهي لتصميم القوائم ومع موظفي الخدمة لضمان خدمة ممتازة ومع الموردين الخارجيين للحصول على أفضل الخدمات ضمن الميزانية المخصصة. يضطلع مدير التموين والفعاليات أيضاً بدور حاسم في تسويق قدرات الفعاليات في الفندق والتواصل مع العملاء المحتملين والحفاظ على العلاقات مع العملاء الحاليين لتأمين تكرار الأعمال.

المهام الرئيسية
يتشاور مع العملاء لفهم متطلبات الفعالية وتفضيلاتها ورؤيتها بشكل كامل ويقدم المشورة والاقتراحات المهنية لتعزيز نجاح الفعالية.
يطور مقترحات مفصلة للحدث ، بما في ذلك المفاهيم والميزانيات والجدول الزمني ويضمن تلبية المقترحات لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم.
يقيم نجاح الفعاليات من خلال ملاحظات العملاء واستخلاص المعلومات الداخلية وتنفيذ الدروس المستفادة لتحسين الخدمة والتنفيذ باستمرار.
ينفذ ميزانية الفعالية ويشرف عليها ويجري مراجعات منتظمة لضمان التحكم في التكاليف مع تحديد فرص الكفاءة ذات جودة.
يقود ويحفز فريق من المتخصصين في تقديم الطعام والفعاليات ويوفر التدريب والتطوير لضمان مستويات عالية من الأداء والتميز في الخدمة.
يقود تخطيط الفعاليات وتنفيذها ويشرف على جميع الجوانب اللوجستية ، بما في ذلك إعداد الغرف والمعدات السمعية والبصرية والديكور والترفيه لضمان سائر الفعاليات بسلاسة.
يدير العقود والعلاقات مع البائعين والموردين الخارجيين ويضمن تقديم الخدمات والمنتجات وفقاً لمعايير الفندق.
يراقب توجهات القطاع وأنشطة المنافسين وتعديل الاستراتيجيات للحفاظ على ميزة تنافسية وتلبية متطلبات السوق.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية
إدارة علاقات العملاء
تنظيم الفعاليات
التسويق
إدارة المشاريع
إدارة المخاطر
التدريب والتطوير
التفاوض مع البائعين

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
الحساب	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متوسط

مسؤول التموين والفعاليات

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مسؤول التموين والفعاليات الإشراف على الجوانب التشغيلية للفعاليات وخدمات التموين داخل الفندق. ويشرف على التخضير للفعاليات والتنسيق مع فرق المطبخ والخدمة والتأكد من استيفاء جميع مواصفات الفعاليات بمعايير عالية. يدير مسؤول التموين والفعاليات اللوجستيات الخاصة بالفعاليات من ترتيبات الغرف وإعدادات المعدات إلى توقيت خدمة الطعام ومراقبة الجودة. كما أنه يساعد في تدريب الموظفين وإدارة المخزون والتواصل مع البائعين.

المهام الرئيسية
يساعد في تخطيط الفعاليات وتنفيذها ويضمن الامتثال لمتطلبات العميل ومعايير الفندق.
يساعد في تطوير مقترحات الفعاليات والميزانيات وعقود العملاء تحت إشراف مدير التموين والفعاليات.
يجري إحاطات قبل الفعالية مع الموظفين واستخلاص المعلومات بعد الفعالية لجمع التعليقات وتحديد مجالات التحسين.
يتصل بفريق التموين والفعاليات من أجل معايير الخدمة والإجراءات التشغيلية.
ينسق مع البائعين والموردين لتقديم الخدمات والسلم في الوقت المناسب.
يحتفظ بسجلات دقيقة لتفاصيل الفعاليات واتصالات العملاء والمعاملات المالية المتعلقة بالفعاليات.
يدير مخزون لوازم ومعدات الفعالية وضمان التوافر والجودة.
يراقب تقدم الفعالية ويعالج أي مشاكل بسرعة لضمان سلاسة العمليات.

المهارات الفنية
الانتباه للتفاصيل
خدمة الزبائن والعملاء
إدارة عمليات الفعالية
الإدارة المالية
إدارة المشاريع
المهارات الإشرافية

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متقدم
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	متوسط



منسق التمويين والفعاليات

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى منسق خدمات التمويين والفعاليات العمل بشكل وثيق مع مدير ومشرف خدمات التمويين والفعاليات لضمان تنسيق الفعاليات. ويشرف على إدارة وتنسيق جميع جوانب الفعاليات من التطور إلى الإنجاز ، بما في ذلك الاتصال بالعملاء وإدارة البائعين والتنسيق في الموقع. كما يساعد في تطوير التفاصيل المطلوبة في الفعالية مثل أوراق الوظائف وأوامر فعاليات اللانم، وملفات العملاء.

المهام الرئيسية
يساعد في إعداد مقترحات الفعالية ، بما في ذلك تقديرات التكلفة والجدول الزمنية ومفاهيم تصميم الفعالية.
ينسق مع البائعين والموردين لضمان تقديم الخدمات والمنتجات وفقاً لمواصفات الفعالية.
يتصل بالأقسام الداخلية لتوفير المعلومات حول متطلبات الفعالية وتفضيلاتها ويعمل كنقطة اتصال طوال عملية التخطيط للحدث.
يدير حجوزات الفعاليات ويحافظ على تقويم شامل لضمان تخصيص جميع الموارد اللازمة.
يراقب الجداول الزمنية للحدث وقوائم المراجعة ويتأكد من اكتمال جميع المهام في الموعد المحدد.
يشرف على إعداد الفعاليات وتفصيلها ويتأكد من أن جميع الإعدادات تفي بالمعايير والجداول الزمنية المتفق عليها.
يعد ويحافظ على وثائق الفعالية ، بما في ذلك العقود والقوائم ومراسلات العملاء.
يقدم الدعم أثناء الفعاليات ويحل أي مشكلات في الموقع على الفور لضمان نجاح الفعالية.

المهارات الفنية
خدمة الزبائن والعملاء
مراقبة الوثائق
إدارة المشاريع
إدارة علاقات البائعين

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	أساسي
التخطيط والتنظيم	متوسط



مدير المبيعات

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مدير المبيعات تطوير وتنفيذ استراتيجيات المبيعات التي تتوافق مع الأهداف العامة للفندق، مع التركيز على زيادة معدلات الإشغال وزيادة حجوزات الفعاليات والترويج لخدمات الفندق الأخرى. وهو يعمل عن كثب مع فريق التسويق لتحديد الأسواق المستهدفة وإنشاء حملات ترويجية وضمان وصول عروض الفندق إلى العملاء المحتملين بشكل فعال.

المهام الرئيسية
يحلل بيانات المبيعات وتوجهات السوق لضبط استراتيجيات وممارسات المبيعات لتحسين الأداء.
يتعاون مع أقسام الفندق الأخرى لضمان اتباع نهج متماسك لإرضاء العملاء وتحقيق الإيرادات.
يطور وينفذ استراتيجيات مبيعات شاملة تتوافق مع أهداف إيرادات الفندق ومكانته في السوق.
يحدد فرص المبيعات الجديدة ويتابعها من خلال تحليل السوق والتواصل والبحث عن فرص جديدة لتوسيع شبكة عملاء الفندق.
يقود فريق المبيعات ويحفزه ويديره ويحدد أهداف المبيعات ويراقب الأداء لضمان تحقيق الأهداف.
يحافظ على العلاقات مع العملاء الحاليين ويعززها ويقدم خدمة استثنائية لتشجيع تكرار الأعمال والإحالات.
يتفاوض على عقود البيع وإبرامها مع العملاء، مع ضمان تلبية الشروط لاحتياجات العميل وأهداف الفندق.
يقدم تقارير منتظمة إلى إدارة الفندق عن أنشطة المبيعات وخطوط الأنابيب والتوقعات وتحليل السوق.
يمثل الفندق في فعاليات القطاع والمعارض التجارية وفعاليات التواصل لتعزيز الخدمات الفندقية وإقامة علاقات تجارية جديدة.

المهارات الفنية
إدارة علاقات العملاء
تحليل السوق
التعاون التسويقي
التنبؤ بالمبيعات
تقارير المبيعات
تطوير استراتيجيات المبيعات
إدارة وحل تحديات الخدمة
التخطيط الإستراتيجي للمبيعات

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متقدم
تعزيز الشمولية	متوسط
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
المبادرة	متقدم
التخطيط والتنظيم	متوسط



مسؤول المبيعات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مسؤول المبيعات الترويج للمنشأة وخدماتها لتحقيق أهداف المبيعات. كما يقوم بتحليل معلومات العملاء وتوجيهات السوق لتطوير استراتيجيات مبيعات فعالة. ويتولى مسؤول المبيعات مسؤولية توليد عملاء محتملين للمبيعات وتنفيذ برامج كسب العملاء وتحقيق المبيعات وإدارتها.

المهام الرئيسية
يحلل ملفات العملاء والمنافسة لدعم تطوير استراتيجية المبيعات.
يجري عمليات تفتيش للمكان ويرد على استفسارات العملاء وطلباتهم.
ينسق مع الأقسام المختلفة للوفاء بمتطلبات عقد البيع.
يتابع مع العملاء أو العملاء لإتمام المبيعات ويوصي بالمنتجات والخدمات المناسبة.
ينفذ برامج كسب العملاء وينسق استراتيجيات المبيعات.
يراقب ويدير ملاحظات العملاء أو العملاء لتعزيز عروض الخدمة.
يقوم بإعداد عروض المبيعات والعقود والتقارير وتتبع تقدم مبيعات الأقسام.

المهارات الفنية
التفاوض التجاري والعرض التقديمي
إدارة علاقات العملاء
معاينة أماكن الضيافة
الامتثال القانوني في المبيعات
بحوث السوق وإدارة قنوات المبيعات
إعداد التقارير
تقديم استراتيجية المبيعات
حل تحديات الخدمة

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
المبادرة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	متوسط



مدير التسويق

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير التسويق قيادة تخطيط وتطوير وتنفيذ جميع أنشطة التسويق والعلاقات العامة. فهو يعزز المساواة في العلامة التجارية للمنشأة من خلال الإدارة الفعالة للعلامة التجارية وأبحاث السوق وتقييم قنوات التسويق. يتعاون مدير التسويق في تطوير الموضوعات والحملات التسويقية والإشراف على إنتاج المواد التسويقية وقيادة الجهود لتعزيز مشاركة العملاء وتجربتهم وإدارة الاهتمامات الإعلامية وتطوير الردود على استفسارات وسائل الإعلام وتعليقات وسائل التواصل الاجتماعي.

المهام الرئيسية
يحلل أداء الحملة التسويقية ومؤشرات الأداء الرئيسية ويبلغ عنها.
يحلل نتائج أبحاث السوق للوعي بالعلامة التجارية ورؤى الجمعيات.
يقوم بإجراء تحديد ملامح السوق وتحليل حركة المرور على الموقع الإلكتروني والمنصة الرقمية بحثاً عن فرص التسويق.
يضمم المحتوى لمختلف الحملات التسويقية ، بما يتوافق مع صورة العلامة التجارية.
يطور ويوزع البيانات الصحفية والملفات الإعلامية.
يحافظ على أداء الموقع الإلكتروني ومنصة التواصل الاجتماعي ويعززها ، مع الالتزام بإرشادات العلامة التجارية.
يراقب منصات وسائل التواصل الاجتماعي وينسق الاستجابات لأراء المستخدمين.
يقوم بإعداد تقارير عن استخدام الميزانية وإدارة قواعد بيانات جهات الاتصال.

المهارات الفنية
إدارة العلامة التجارية
وضع الميزانية والتفاوض التجاري
تحليل سلوك العملاء وتحديد ملامح السوق
التسويق الرقمي والتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي
أبحاث السوق وتحليل التوجهات
إدارة الحملات التسويقية
تطوير خطة الاتصالات التسويقية
إدارة الاستراتيجية الإعلامية والعلاقات العامة
تنمية قدرات الأفراد
تميز العلامة التجارية للخدمة
اعتماد التكنولوجيا والابتكار
إدارة البائعين

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
التعاطف	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



مسؤول التسويق

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مسؤول التسويق الذي يعمل كمسؤول الاتصالات التسويقية ومسؤول التسويق الرقمي تقديم الدعم الحيوي في الإعلانات والعروض الترويجية والعلاقات العامة. ويضمن الامتثال لإرشادات العلامة التجارية للشركة وإجراء تحديد ملامح السوق. يقوم مسؤول التسويق بتصميم المحتوى التسويقي وتطوير الحملات وتنفيذ الأنشطة والفعاليات التسويقية. كما يقوم بتحليل أداء الحملة التسويقية وتنسيق جهود إشراف العملاء وتنفيذ تدابير تحسين تجربة العملاء.

المهام الرئيسية
يساعد في تحديد ملامح السوق وتحليل الموقع الإلكتروني وحركة المرور على المنصة الرقمية للحصول على فرص التسويق.
يقدم المساعدة في منصات التواصل الاجتماعي ويقوم بتنسيق الردود على آراء المستخدمين.
يساعد في تحليل نتائج أبحاث السوق للحصول على رؤى حول الوعي بالعلامة التجارية وارتباطاتها.
يساعد في تطوير وتوزيع البيانات الصحفية وملفات الوسائط الإعلامية
يقوم بإعداد تقارير عن استخدام الميزانية وإدارة قواعد بيانات جهات الاتصال.
يدعم في تحليل أداء الحملة التسويقية ومؤشرات الأداء الرئيسية.
يدعم التعاون مع البائعين والوكالات في المشاريع والحملات التسويقية.
يدعم في صيانة المواقع الإلكترونية وأداء منصات التواصل الاجتماعي ، مع الالتزام بإرشادات العلامة التجارية.

المهارات الفنية
الإمتثال لإدارة العلامة التجارية
إنتاج وتصميم المواد الدعائية
تحليل سلوك العملاء وتحديد ملامح السوق
إشراف العملاء وإدارة الخبرة
تحليلات البيانات وأبحاث السوق
التسويق الرقمي وإدارة الوسائط الاجتماعية
تنسيق الفعاليات
الابتكار في تقنيات التسويق
إدارة الحملات التسويقية
تطوير خطة الاتصالات التسويقية
إدارة الاستراتيجيات الإعلامية والعلاقات العامة
المهارات الترويجية
تنسيق البائعين والوكالات
تصميم الموقع وتحليل حركة المرور

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التواصل	متوسط
المعرفة الرقمية	متقدم
التعاطف	متوسط
المبادرة	متوسط



منسق المبيعات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى منسق المبيعات دعم قسم المبيعات في تحقيق الأهداف. ويدير الواجبات الإدارية، بما في ذلك الحفاظ على بيانات العملاء والمبيعات والمساعدة في إدارة برامج كسب العملاء. كما يعالج منسق المبيعات استفسارات العملاء من المستوى الأول وجدولة مواعيد المبيعات وإعداد مواد وعقود المبيعات. ويقوم بجمع وتحليل بيانات العملاء للمساعدة في صياغة الاستراتيجيات وإنشاء تقارير المبيعات للإدارة.

المهام الرئيسية
يساعد في جدولة مواعيد المبيعات وإعداد مواد المشاركة في المبيعات.
يجمع البيانات حول سلوك الشراء لدى العملاء ومستويات الرضا.
يتابع متطلبات حجز العملاء.
يقوم بإعداد تقارير المبيعات لمراجعة الإدارة.
يحافظ على بيانات العملاء المحتملين وتحديثها.
يقوم بإعداد الوثائق المتعلقة بالمبيعات ويساعد في عملية البيع وتجديد عقود المبيعات.
يقدم الردود على استفسارات العملاء في المستوى الأول.
يقدم الدعم في إدارة برامج اكتساب العملاء.

المهارات الفنية
المهارات الإدارية
إدارة الأصول والمخزون
جمع البيانات
مهارات التوثيق.
كتابة المقترحات والتقارير.
إدارة العلاقات
إدارة عمليات المبيعات
التميز في الخدمة والتعامل مع ملاحظات العملاء.
الترويج للسياحة ودعم المبيعات.

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	أساسي
المعرفة الرقمية	أساسي
الحساب	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي



منسق التسويق

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى منسق التسويق دعم تطوير وتنفيذ استراتيجيات وحملات التسويق للترويج للفندق أو منشأة الإقامة. وهو يقوم بتنسيق الأنشطة التسويقية ويساعد في إنشاء المواد الترويجية ويسهل استخدام منصات التواصل الاجتماعي. يعمل منسق التسويق عن كثب مع فريق المبيعات والتسويق والأقسام الأخرى لضمان الالتزام بمعايير وإرشادات العلامة التجارية. كما يقوم بالتواصل مع الجمهور المستهدف حول عروض المنشأة.

المهام الرئيسية
يساعد في إنشاء وتوزيع المواد التسويقية مثل الكتيبات والإرشادات والنشرات الإخبارية للترويج لميزات وخدمات المنشأة.
يساعد في تنظيم الفعاليات التسويقية، مثل المعارض التجارية والأنشطة الترويجية، لتمثيل المنشأة والتواصل مع العملاء المحتملين.
يساعد في تتبع النفقات ضمان الاستخدام الفعال من حيث التكلفة للموارد.
يجري بحوث السوق لجمع المعلومات حول المنافسين وتوجهات القطاع وتفضيلات العملاء.
ينسق مع الموردين والوكالات الخارجية لتقديم خدمات متعلقة بالتسويق، مثل الإعلان والطباعة وتصميم الجرافيك.
يحافظ على محتوى موقع الفندق والتأكد من أنه محدث ودقيق وجذاب بصرياً.
يدير حسابات وسائل التواصل الاجتماعي لإنشاء محتوى جذاب والتفاعل مع المتابعين لتعزيز الوجود على الإنترنت والوعي بالعلامة التجارية.

المهارات الفنية
أدوات إنشاء المحتوى
مراقبة التكاليف والنفقات
تحليل البيانات
تصميم الجرافيك
أبحاث السوق
الحملات التسويقية
إدارة منصات التواصل الاجتماعي
تنسيق البائعين والوكالات
مراقبة الموقع الإلكتروني

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
المعرفة الرقمية	متقدم
المبادرة	أساسي
التخطيط والتنظيم	متوسط



عامل الغسيل

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **الفنادق والمطاعم وأماكن الإقامة الأخرى**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى عامل الغسيل ضمان أن جميع أقمشة الفندق وملابس النزلاء نظيفة تمامًا ومكوية ومعالجة بعناية. كما أنه مسؤول عن تشغيل آلات الغسيل وفرز الملابس وغسلها وتجفيفها وكويها وطويها وفقًا لمعايير الفندق. يجب على عامل الغسيل اتباع بروتوكولات صارمة للنظافة والسلامة أثناء معالجة كميات كبيرة من الغسيل بكفاءة ويضمن معامل الغسيل أيضًا أن جميع خدمات الغسيل تنجز في الوقت المحدد وبما يرضي النزلاء، مما يساهم بشكل كبير في تحسين تجربتهم بشكل عام.

المهام الرئيسية
يتعاون مع فرق التدبير المنزلي ومكتب الاستقبال لضمان تقديم خدمة سلسلة.
يبلغ المشرف باحتياجات مستلزمات الغسيل.
يضمن معالجة الغسيل في الوقت المناسب لتلبية احتياجات الفندق والنزلاء.
يتبع معايير النظافة والحيطة لجميع عمليات الغسيل.
يتعامل مع أغراض النزلاء بعناية لضمان المعاملة المناسبة وكسب رضاهم.
يكوي ويطوي الأقمشة النظيفة والزي الرسمي وملابس النزلاء بدقة.
يحافظ على نظافة وتنظيم منطقة الغسيل، مع الالتزام بمعايير الفندق.
يشغل آلات الغسيل والمجففات مع الالتزام بإرشادات السلامة والصيانة.
يبلغ عن أي مشكلات تتعلق بالصيانة أو السلامة في معدات الغسيل على الفور.
يفرز جميع الأقمشة ويعالج البقع وفقًا لإجراءات التشغيل القياسية للفندق.

المهارات الفنية
جودة خدمة النزلاء
تقنيات الغسيل
تشغيل وصيانة الآلات
مراقبة الجودة
معايير السلامة والنظافة.
معرفة إزالة البقع.

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي
حل المشكلات	أساسي



مدير المأكولات والمشروبات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير المأكولات والمشروبات الإشراف على جميع عمليات المأكولات والمشروبات داخل المنشأة السياحية ويدير التخطيط الاستراتيجي وعروض المأكولات والمشروبات والميزانية لضمان تحقيق معايير عالية من الجودة والخدمة. كما يتعاون مدير المأكولات والمشروبات مع الطهاة التنفيذيين ومديري المطاعم وغيرهم من الأفراد الرئيسيين لإنشاء تجارب طعام استثنائية للعملاء مع تحقيق أقصى قدر من الربحية والكفاءة.

المهام الرئيسية
يتعاون مع فريق الطهي للحفاظ على معايير عالية لجودة الطعام وعرضه.
ينسق مع فريق التسويق للترويج لعروض المأكولات والمشروبات الخاصة والفعاليات والعروض الجديدة.
يضمن الامتثال للوائح الصحة والسلامة ، مع الحفاظ على بيئة آمنة ونظيفة لتحضير الطعام وتقديمه.
يدير الميزانية لقسم المأكولات والمشروبات ، بما في ذلك التوقعات ومراقبة التكاليف والتقارير المالية.
يراقب رضا العملاء ويتعامل مع التعليقات لتحسين تجربة تناول الطعام بشكل مستمر.
يشرف على تخطيط وتنفيذ القوائم ، مع ضمان تقديم تشكيلة متنوعة وجذابة تلي تفضيلات العملاء واحتياجاتهم الغذائية.
يوصي ويتفاوض على العقود مع الموردين أو البائعين لشراء مكونات ومواد ذات جودة عالية بأسعار تنافسية.
يختار ويصني ويحفظ فريق المأكولات والمشروبات مع توفير فرص التدريب والتطوير لتعزيز مهاراتهم وأدائهم.
يطلع باستمرار على توجهات القطاع والابتكارات للحفاظ على عروض المنشأة حديثة وتنافسية.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية
المعرفة بالطهو
خدمة العملاء
تنظيم الفعاليات
سلامة الطعام (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرج)
الصحة والسلامة
إدارة المخزون
تطوير قائمة الطعام
إدارة الإيرادات
إدارة الموردين

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متقدم
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
الحساب	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



مدير العمليات/ المنطقة/ مدير عدة منافذ

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير العمليات / المنطقة / مدير عدة منافذ الإشراف على العمليات اليومية لأكثر من منفذ طعام داخل المنشأة السياحية ويدير الموظفين ، مع ضمان تحقيق معايير عالية من الخدمة وجودة الطعام وتحقيق الأهداف المالية. كما يعمل المدير عن كثب مع فريق المطبخ وموظفي الخدمة ومدير المؤكولات والمشروبات لخلق تجربة تناول طعام سلسلة للعملاء.

المهام الرئيسية
التنسيق مع فريق التسويق للترويج للعروض الخاصة والفعاليات وأصناف القائمة الجديدة في القائمة لدعم الأعمال.
يطور وينفذ السياسات والإجراءات لتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة.
يضمن الامتثال للوائح الصحة والسلامة ، مع الحفاظ على بيئة آمنة ونظيفة للعملاء والموظفين.
يتعامل مع شكاوى العملاء ويتخذ الإجراءات التصحيحية لحل المشكلات وتحسين تجربة تناول الطعام.
يدير العمليات اليومية لمنافذ الطعام ، مع ضمان تقديم خدمة فعالة ورضا العملاء والالتزام بمعايير الجودة.
يراقب الأداء المالي ، بما في ذلك الإيرادات والنفقات والربحية وتنفيذ استراتيجيات لتحقيق الأهداف المالية.
يراقب فحوصات المخزون المنتظمة وإدارة مستويات المخزون لتقليل الهدر والتحكم في التكاليف.
يشرف على تدريب وتطوير موظفي المنفذ وتعزيز ثقافة التميز والاحترافية.

المهارات الفنية
خدمة العملاء
تحليل البيانات
الإدارة المالية
المعرفة بالأغذية والمشروبات
سلامة الطعام (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة)
الصحة والسلامة
إدارة المخزون
كفاءة استراتيجيات التسويق
تطوير سياسة العمليات
إدارة المطعم
تدريب الطاقم وتوجيهه

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متقدم
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
التعاطف	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متوسط



رئيس الطهارة/طاهي تنفيذي

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: خدمات الطعام
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس الطهارة/طاهي تنفيذي إدارة جميع عمليات إنتاج الطعام في جميع أنحاء المؤسسة والتي تشمل الطعام المقدم في المطاعم ووظائف المآدب والمنافذ الأخرى. يقوم رئيس الطهارة/طاهي تنفيذي بتحديد جودة الطعام ومفاهيم الطهي للأصناف الغذائية ويقود التحسين المستمر من خلال توجيه مراجعة وتطوير الوصفات الجديدة وإجراءات العمل. كما يحافظ رئيس الطهارة/طاهي تنفيذي على امتثال المؤسسة لمعايير الخدمة والنظافة الغذائية والصحة والسلامة، ويقود فريق العمل ويحفزه على تقديم خدمة عملاء ممتازة وضمان عمل المطعم بشكل صحيح دائماً.

المهام الرئيسية
يضع خطط استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر في مطابخ المعجنات وفنون الطهي.
يوفر القيادة ويدعم الطهي لتوسيع العلامة التجارية مع تقديم توصيات استراتيجيات فيما يتعلق بالأسواق المحتملة.
يقوم بالتمثيل والمشاركة في المعارض التجارية الصناعية أو الفعاليات أو الاجتماعات الداخلية، حسب الطلب.
يقوم بتعيين مساعد طاهي تنفيذي ومناصب عليا أخرى.
يعمل عن كثب مع مدير سلامة الغذاء لضمان اتساق ممارسات الغذاء والسلامة العالمية عبر العلامة التجارية.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية
التفاوض التجاري
تطوير فرص الأعمال
مراقبة التكاليف وإدارتها
التميز في خدمة العملاء
تحليل البيانات
إدارة التسويق الرقمي
إدارة الاستجابة للطوارئ
إدارة هندسة القوائم
إدارة الأفراد وتدريبهم
إدارة المخاطر والتخفيف من حدتها

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
التعاطف	متوسط
المبادرة	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



مدير مناسبات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير المناسبات الإشراف على عمليات قسم المناسبات ويوجهها ويضمن نجاح مجموعة متنوعة من الفعاليات في بيئة فاخرة. يجري عمليات التفتيش على قاعات المناسبات ويقوم بتسجيل وصول الموظفين وإسناد المهام وللتأكد من أن جميع جوانب إعداد القاعات تفي بالمعايير. يشرف مدير المناسبات على إعداد الطاولة وترتيبات البوفيه ويتعامل مع أمن معدات القسم وهو مسؤول عن تنفيذ الفعاليات في الوقت المناسب وتنسيق تفاصيل اللحظة الأخيرة مع المضيفين والإشراف على أنشطة ما بعد الفعالية ، بما في ذلك التنظيف والتخزين. كما أنه يتولى المهام الإدارية مثل جدولة المواعيد وإدارة كشوف المرتبات ، بالإضافة إلى إجراء عمليات عدّ العملاء من أجل إعداد الفواتير بدقة.

المهام الرئيسية
يجري إحصاء دقيق للضيوف من أجل إعداد أطباق وفواتير فعالة.
يضمن تنفيذ الفعاليات في الوقت المحدد وينسق مع المضيفين للحصول على تفاصيل محددة.
يتعامل مع المهام الإدارية ، بما في ذلك جدولة الموظفين وكشوف المرتبات.
يفحص وينسق إعداد قاعات الحفلات وتنسيقها ، مع ضمان الامتثال لمواصفات الفعالية.
يقود جهود التحسين المستمر داخل قسم المناسبات.
يدير الأمن ويتعامل مع معدات ولوازم المناسبة.
يشرف على موظفي المناسبات ويوجههم ويدير مهام العمل والواجبات الجانبية.
يتمسك بمعايير الخدمة العالية ، لضمان التزام الفريق بإجراءات السلامة والنظافة.

المهارات الفنية
الإدارة التشغيلية التعاونية
إدارة الأزمات
إدارة الفعاليات وتنسيقها
الامتثال لمعايير المنشأة
الإدارة المالية
إدارة المخزون والمعدات
تكيف الموارد ومرونتها
قيادة الموظفين وتدريبهم
تقديم الوعي والتطبيق

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
التعاطف	متوسط
المبادرة	متقدم
الحساب	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم



مشرّف مناسبات

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: خدمات الطعام
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مشرف المناسبات التعاون مع مدير المناسبات لضمان سير الفعاليات بشكل سلس في المنشآت السياحية. ويضع خططاً للفعاليات ويدير إعداد وتفكيك المساحات ويضمن الالتزام بإجراءات السلامة. يساعد المشرف المناسبات مدير المناسبات في تنظيم اللوجستيات وتدريب الموظفين وتخطيط تصاميم الفعاليات. كما يعمل على معالجة الأمور المالية والحفاظ على خطوط اتصال مفتوحة مع الأقسام الأخرى لضمان تنفيذ الفعاليات بشكل متماسك.

المهام الرئيسية
يعالج ويحل المشكلات التي تطرأ أثناء فعاليات الولائم.
يساعد في الإشراف على عمليات المناسبات وتنسيق إعداد الفعاليات.
يتعاون في الأنشطة بعد الفعالية ، بما في ذلك تحليل الملاحظات وإعادة ترتيب المساحة.
ينسق مع فرق الطهي وخدمة الضيوف لضمان تنفيذ الفعالية بشكل سلس.
يضمن الامتثال لمعايير السلامة والنظافة في أماكن المناسبات.
يدير موظفي المناسبات ويعين المهام ويضمن معايير خدمة عالية.
يشارك في تدريب وتطوير موظفي المناسبات.
يشرف على إعداد وترتيب غرف المناسبات وأماكن تناول الطعام.

المهارات الفنية
إدارة خدمات المناسبات
تنفيذ الفعالية
إدارة علاقات العملاء
التصميم والتخطيط التفصيلي
التنسيق اللوجستي
إدارة أداء الأفراد
ضمان الجودة
الامتثال لإجراءات السلامة
إدارة المساحة

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متوسط



نادل مناسبات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى نادل المناسبات تقديم خدمة احترافية عالية الجودة تخلق للضيوف تجارب لا تنسى في المناسبات. ويؤدي مهامه وفقاً لمعايير الخدمة الخاصة بالمنشأة، حيث يقوم بتحية الضيوف وإجلاسهم والحفاظ على الاحترافية في العمل ويمتلك معرفة عميقة بقائمة الطعام والمشروبات. يراقب نادل المناسبات باستمرار جودة المأكولات والمشروبات المقدمة، يتفاعل مع شكاوى أو استفسارات الضيوف بفعالية، ويحافظ على معايير عالية من النظافة والنقاوة في المنفذ. كما تعد مهام التحضير قبل الخدمة وأثناءها وبعدها أساسية، مع التركيز على تقليل الهدر والكسر والتلف.

المهام الرئيسية
يقدم خدمة المأكولات والمشروبات بما يتوافق مع معايير أداء المنشأة.
يوظف استراتيجيات للحد من الهدر وإدارة الموارد بفعالية
يكتسب معرفة شاملة بقائمة طعام المنفذ لتقديم المشورة للضيوف
يقوم بتحية الضيوف وإجلاسهم وخدمتهم باحترافية وسرية.
يتعامل مع شكاوى الضيوف واستفساراتهم.
يحافظ على النظافة والنقاوة في منطقة الخدمة وإدارة معدات الخدمة.
يراقب ويضمن جودة خدمة المأكولات والمشروبات.
يقوم بإعداد وتخصيص تجهيز الطاولات والكراسي وأدوات المائدة.

المهارات الفنية
الإبلاغ عن الشكاوى والاستعلامات
البيع المتقاطع والبيع المتبادل
تفاعل الضيوف ومشاركتهم
الامتثال لمعايير الصحة والسلامة
النظافة والنقاوة
تقديم الخدمات الاحترافية
مراقبة الجودة
إدارة الموارد والنفايات
تحضير الخدمة

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التواصل	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
المبادرة	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي



مدير مطعم

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: خدمات الطعام
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مدير المطعم الإشراف على العمليات اليومية للفندق أو المطعم المستقل لضمان تقديم تجربة طعام استثنائية للعملاء. ولديه مجموعة واسعة من المسؤوليات، بما في ذلك إدارة الموظفين وخدمة العملاء والإدارة المالية والإشراف التشغيلي. وهو مسؤول عن الحفاظ على معايير عالية من جودة الطعام والخدمة والنظافة في جميع أنحاء المطعم. كما يساهم في تطوير قائمة الطعام وتدريب الموظفين لضمان الامتثال للوائح الصحة والسلامة.

المهام الرئيسية
يطور استراتيجيات التسويق والترويج لجذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين، بالتعاون مع فريق التسويق.
يضمن امتثال المطعم لجميع لوائح الصحة والسلامة، ويحافظ على بيئة نظيفة وأمنة لكل من العملاء والموظفين.
يتعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء ويحل المشكلات على الفور للحفاظ على مستويات عالية من رضا العملاء.
ينفذ الضوابط المالية لإدارة الميزانيات وتحليل بيانات المبيعات ويضع استراتيجيات لزيادة الربحية.
يدير مخزون المطعم، بما في ذلك طلب الإمدادات والتحكم في مستويات المخزون وتقليل الهدر.
يدير الموظفين ويجري اجتماعات منتظمة معهم، للإبلاغ عن المستجدات التشغيلية ومناقشة تحسينات الخدمة وتحفيز الفريق.
يراقب توجهات القطاع وأنشطة المنافسين وتكييف الاستراتيجيات للحفاظ على الميزة التنافسية في السوق.
يشرف على عمليات المطعم اليومية لضمان تقديم خدمة فعالة وتجربة طعام عالية الجودة للعملاء.

المهارات الفنية
التميز في خدمة العملاء
الفطنة المالية
الامتثال لمعايير الصحة والسلامة
التوعية بتوجهات القطاع
مراقبة المخزون
القيادة والإدارة
التسويق والترويج
تطوير قائمة الطعام
إدارة العمليات

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متقدم
تعزيز الشمولية	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



مشرف مأكولات ومشروبات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مشرف المأكولات والمشروبات دعم عمليات المطاعم والمناسبات داخل الفندق أو بيئة الضيافة لضمان تقديم خدمات مأكولات ومشروبات عالية الجودة للعملاء ويشرف على العمليات اليومية لمناطق تناول الطعام وإدارة أداء الموظفين وضمان رضا العملاء عن تجربة تناول الطعام. يعمل مشرف المأكولات والمشروبات عن كثب مع مدير المطعم ومدير المناسبات لتنسيق أنشطة الخدمة وإدارة المخزون والحفاظ على معايير الخدمة. كما أنه مسؤول عن تدريب الموظفين والتعامل مع استفسارات العملاء والشكاوى وتنفيذ التحسينات التشغيلية.

المهام الرئيسية
يساعد في تطوير وتحديث إجراءات وبروتوكولات الخدمة لتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة.
يعقد اجتماعات منتظمة للموظفين لتوضيل التحديثات التشغيلية ومناقشة ملاحظات الخدمة وتحفيز الفريق.
ينسق مع فريق المطبخ لضمان إعداد الطعام وتقديمه في الوقت المناسب ووفقاً لمواصفات قائمة الطعام.
يضمن الامتثال للوائح الصحة والسلامة في جميع مناطق تناول الطعام وخدمة الطعام.
يتعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء ، لتقديم حلول سريعة ومهذبة لتعزيز تجربة تناول الطعام.
يراقب مستويات المخزون من الأطعمة والمشروبات واللوازم ويساعد في إدارة الطلبات والمخزون لمنع حدوث نقص أو فائض.
يبلغ عن ملاحظات العملاء ومقاييس أداء الخدمة لتحديد مجالات التحسين.
يدرب ويدير موظفي خدمة المأكولات والمشروبات لضمان الامتثال لمعايير الخدمة والإجراءات التشغيلية.

المهارات الفنية
إدارة خدمة العملاء
الفطنة المالية
الامتثال لمعايير الصحة والسلامة
إدارة المخزون
قيادة الأفراد والإدارة البشرية
إدارة الخدمة

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
تعزيز الشمولية	متوسط
التواصل	متوسط
التعاطف	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	متوسط



مضيف

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: خدمات الطعام
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى المضيف دورا حاسما في العمليات الأمامية للمطعم أو الفندق ، فهو مسؤول عن استقبال العملاء وإدارة الحجوزات وتنظيم ترتيبات الجلوس. يعمل المضيف كنقطة الاتصال الأولى للضيوف ، حيث يقوم بتهيئة الأجواء لتجربة تناول الطعام يدفع وكرم الضيافة. ويجب على المضيف إدارة قوائم الانتظار بكفاءة ، وتنسيق تغيير الطاولات وضمان شعور العملاء بالترحيب والتقدير طوال فترة زيارتهم.

المهام الرئيسية
يساعد في حل أي استفسارات أو شكاوى العملاء في واجهة المطعم لضمان حل مرضٍ وتجربة طعام إيجابية.
يقوم بالتنسيق مع فريق الخدمة والمطبخ لإدارة معدلات تغيير الطاولات والإبلاغ عن أوقات الانتظار والطلبات الخاصة.
يضمن الامتثال للوائح الصحة والسلامة في جميع مناطق تناول الطعام وخدمة الطعام.
يرحب بالعملاء عند وصولهم ، مع توفير أجواء دافئة وترحيبية ويدير ترتيب المقاعد وفقا للحجوزات وتفضيلات العملاء.
يتعامل مع استفسارات الحجز عن طريق الهاتف أو شخصيا ، ويحافظ على نظام حجز منظم لتحسين سعة غرفة الطعام ورضا العملاء.
يحافظ على النظافة والتنظيم في منصة المضيف وفي جميع أنحاء منطقة تناول الطعام ، مما يضمن بيئة ممتعة وجذابة.
يدير قائمة الانتظار بفعالية ويوفر مواعيد انتظار دقيقة للضيوف ويدير التوقعات خلال فترات ذروة تناول الطعام.

المهارات الفنية
خدمة العملاء
خدمات الإستعلامات
إدارة قوائم الطعام
إدارة طابور الانتظار
إدارة الحجوزات
استكشاف الأعطال الفنية وإصلاحها

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	متوسط
التعاطف	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي
حل المشكلات	أساسي



أمين صندوق

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى أمين الصندوق منصباً هاماً للغاية في واجهة المطعم أو الفندق ، وهو مسؤول عن التعامل مع المدفوعات ومعالجة المعاملات. يجب أن يقوم أمين الصندوق بإدارة جميع المهام المتعلقة بالدفع والاحتفاظ بسجلات مالية دقيقة ومعالجة المدفوعات وتزويد العملاء بالإيصالات.

المهام الرئيسية
يطبق القواعد واللوائح المالية للمؤسسة.
يساعد في حل أي مشكلات أو شكاوى من العملاء المتعلقة بالمدفوعات ويضمن حل مُرضٍ وتجربة إيجابية.
يقوم بإعداد التقارير المالية اليومية وتسوية الأرباح والمعاملات النقدية ويضمن الدقة المالية.
ينسق مع فرق الخدمة والمطبخ لإدارة السجلات المالية.
يشترك في اجتماعات الموظفين والدورات التدريبية لتحسين معايير الخدمة والكفاءة التشغيلية.
يعالج معاملات الدفع بدقة ويتعامل مع النقد وبطاقات الائتمان وطرق الدفع الأخرى بشكل آمن باستخدام نظام نقاط البيع الخاص بالمؤسسة.

المهارات الفنية
إدارة النقد
التسوية النقدية
معالجة بطاقات الائتمان
خدمة العملاء
إدارة المعاملات المالية
تتبع المخزون
أنظمة نقاط البيع
إدارة الإيصالات

المهارات الأساسية	المستوى
التواصل	أساسي
التفكير الناقد	أساسي
المعرفة الرقمية	أساسي
الحساب	متوسط
التخطيط والتنظيم	أساسي
حل المشكلات	أساسي

نادل

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: خدمات الطعام
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى النادل توفير تجربة طعام استثنائية للضيوف في المطاعم والفنادق وأماكن الضيافة الأخرى. وهو مسؤول عن الترحيب بالعملاء وتقديم قوائم الطعام وتلقي الطلبات وتقديم الطعام والمشروبات وضمان رضا العملاء طوال تجربة تناول الطعام. يجب على النادل إمتلاك معرفة شاملة بقائمة الطعام ، بما في ذلك المكونات وطرق التحضير والمعلومات الغذائية للإجابة على أسئلة العملاء بدقة. كما يجب على النادل إدارة طاولات متعددة والتعامل مع معاملات الدفع والحفاظ على نظافة وتنظيم مناطق الخدمة الخاصة بهم.

المهام الرئيسية
يساعد في إعداد منطقة تناول الطعام قبل تقديم الطعام ، بما في ذلك تنظيف الطاولات وإعداد أدوات المائدة وتجهيز محطات التوابل والمشروبات.
يتحقق مع العملاء أثناء تناول وجباتهم للتأكد من رضاهم ومعالجة أي استفسارات أو طلبات إضافية على الفور.
ينظف الطاولات طوال تجربة تناول الطعام وبعد مغادرة العملاء ، مما يضمن بيئة نظيفة وجذابة لجميع العملاء.
يضمن الامتثال للوائح الصحة والسلامة في جميع مناطق تناول الطعام وخدمة الطعام.
يرحب بالعملاء بسرعة ولباقة ويقدم قوائم الطعام ومعلومات مفصلة عن أصناف القائمة ، بما في ذلك الأطباق اليومية الخاصة والقيود الغذائية.
يحافظ على المعرفة بعروض قائمة الطعام الحالية والمكونات وتقنيات التحضير لتقديم توصيات مفيدة للضيوف.
يقدم المأكولات والمشروبات للضيوف في الوقت المناسب وبطريقة احترافية ، مع ضمان تقديم جميع الأصناف وفقاً لمعايير المنشأة.
يأخذ الطلبات بدقة ويوصلها بفعالية إلى موظفي المطبخ.

المهارات الفنية
خدمات المأكولات والمشروبات
التفاعل مع العملاء وخدمتهم
الامتثال لمعايير الصحة والسلامة
المعرفة بقائمة الطعام
معالجة المدفوعات
مهارات المبيعات

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	متوسط
التعاطف	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي
حل المشكلات	أساسي



أخطائي المشروبات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى اختصاصي المشروبات إعداد وتقديم مجموعة متنوعة من المشروبات، بما في ذلك القهوة والشاي والعطائر الطازجة. للضيوف فهو يخلط المكونات لإعداد المشروبات وفهم وصفات المشروبات وتقديم خدمة عملاء ممتازة. ويضمن أخطائي المشروبات أن تكون منطقة خدمة المشروبات مخزنة ونظيفة ومنظمة بشكل جيد وتلتزم بلوائح الصحة والسلامة.

المهام الرئيسية
يلتزم بلوائح الصحة والسلامة لضمان تقديم الخدمة.
يجري فحوصات منتظمة لجودة المشروبات وطريقة تقديمها ويقوم بالتعديلات عند الحاجة.
يتفاعل مع العملاء لتقديم التوصيات والمعلومات حول خيارات المشروبات.
يخلط المشروبات ويقدمها حسب الوصفات القياسية وتفضيلات العملاء.
يشارك في الفعاليات والعروض الترويجية وعرض المشروبات المتخصصة وتعزيز تجربة العملاء.

المهارات الفنية
المعرفة بالمشروبات
خدمة العملاء
تشغيل المعدات
سلامة الطعام (تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرج)
إجراءات الصحة والسلامة
إدارة المخزون
تقنيات المبيعات
الصرف الصحي

المهارات الأساسية	المستوى
التواصل	أساسي
إجادة القراءة والكتابة	أساسي
الحساب	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي



باريستا/حانم عصير

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى الباريستا/حانم العصير التخصص في إعداد مجموعة كبيرة من المشروبات ، بما في ذلك القهوة والشاي والعصائر الطازجة. ويحضر وصفات مشروبات كلاسيكية ومبتكرة ويطلع على أحدث طرق التخمير وأنواع القهوة. يضطلع الباريستا/حانم العصير بدور رئيسي في بيع خلطات القهوة والشاي ، وأحياناً معدات التخمير أيضاً ، مع تثقيف العملاء حول تقنيات التخمير المختلفة حسب المفهوم. فهو يرحب بالعملاء بحرارة ويطلعهم على المنتجات الجديدة والخاصة ويجب على استفساراتهم ويتعامل بكفاءة مع الطلبات والمدفوعات ويبي علاقات مع العملاء. كما يقوم بإعداد المواد الغذائية مثل السندويشات أو المخبوزات ، مما يضمن الجودة في كل من الطعام والشراب المقدم.

المهام الرئيسية
يلتزم بجميع لوائح سلامة الأغذية ومعايير مراقبة الجودة.
ينفذ المهام التشغيلية اليومية وفقاً لقائمة الموظفين ، بما في ذلك فتح المناوبات وتشغيلها وإغلاقها والمشاركة في الاستجابة للآزمات وتجاوزها ، وفقاً لسياسات استمرارية الأعمال.
يقوم بإدارة طلبات المشروبات بكفاءة باستخدام أنظمة نقاط البيع ، مع ضمان دقة معالجة المعاملات.
يشغل معدات المشروبات ويقوم بصيانتها ، بما في ذلك التأكد من نظافة ووظائف أدوات المشروبات والالات ، بما يتوافق مع إجراءات التشغيل القياسية للشركة (إجراءات التشغيل القياسية).
يشارك في أنشطة التحسين المستمر لاقتراح التحسينات والمساهمة بأفكار لوصفات وعمليات جديدة.
يحضر مجموعة متنوعة من المشروبات القائمة على القهوة والشاي والعصائر والوصفات المبتكرة ، مع ضمان الجودة العالية والاتساق.
يجدد المخزون بشكل استباقي ويحافظ على إمدادات كافية لعمليات خدمة سلسلة.
يستخدم التكنولوجيا والأدوات الناشئة لتحسين إنتاجية العمل وتبسيط إعداد المشروبات.

المهارات الفنية
معايير الالتزام بالنقاوة والنظافة
خدمة العملاء وإدارة الطلبات
الإدارة الفعالة للافتات والعرض
صحة وسلامة الأغذية
إعداد الطعام وتقديمه
إدارة المخزون ومراقبة المستودع
معرفة طرق التخمير وأنواع القهوة
إتقان نظام نقاط البيع
مراقبة الجودة والامتثال لسلامة الأغذية
تقنيات المبيعات
معالجة المعاملات والتعامل النقدي

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	متوسط
إجادة القراءة والكتابة	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي
حل المشكلات	أساسي



رئيس مطبخ

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس المطبخ إدارة قسم المطبخ وضمان الكفاءة التشغيلية والنظافة والنقاوة ويشرف على الأنشطة اليومية للفريق ويحافظ على معايير نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة ومعايير الصرف الصحي وينسق مع مختلف الأقسام لتلبية بمتطلباتها. يتولى رئيس المطبخ مسؤولية الاستخدام السليم لمواد التنظيف الكيميائية وصيانة معدات غسل الأطباق وإدارة التخلص من النفايات. يتضمن جزء كبير من الوظيفة مراقبة المخزون ، بما في ذلك إجراء عمليات تدقيق منتظمة وتقليل الكسر وفقدان الأواني.

المهام الرئيسية
يجري تقارير الجرد الربع السنوية للأواني الخزفية وأدوات المائدة والأواني الزجاجية.
يتحكم في مستويات المستودع وإدارة طلبات المخزون لتلبية احتياجات العمل.
ينسق مع مديري المناسبات والرؤساء ومديري المنافذ لتلبية المتطلبات اليومية.
يضمن الصيانة والاستخدام السليم لآلات غسل الأطباق ومعدات التشغيل.
ينفذ ممارسات التخلص من النفايات ، وفقا لمعايير النظافة الصحية.
يدير النظافة والنقاوة والصرف الصحي ، بما يتوافق مع معايير نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة.
يشرف على استخدام المواد الكيميائية ومستلزمات الغسيل لضمان السلامة والكفاءة.
يشرف على فريق المطبخ ويقوده ويديره ويديره لتحقيق الأداء الأمثل.

المهارات الفنية
الإشراف على استخدام المواد الكيميائية والمعدات
صيانة وتشغيل المعدات
معرفة وتنفيذ نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة
الامتثال لمعايير النظافة والصرف الصحي
تدقيق المخزون ومراقبة الكسر
إدارة المخزون وطلبات المستودع
إدارة منع الخسائر
مراقبة التكاليف التشغيلية
إدارة قسم المطبخ
قيادة الفريق وتدريب الموظفين
إدارة النفايات والتخلص منها

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
التعاطف	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



مشرف مطبخ

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: خدمات الطعام
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مشرف المطبخ مسؤولية قيادة فريق من عمال المطبخ في الحفاظ على النظافة والتنظيم في جميع أنحاء الفندق أو المطعم، مع التركيز بشكل خاص على مناطق المطبخ ومعدات الطعام. حيث يقوم بتخطيط جداول العمل وضمان تلبية مستويات التوظيف للمتطلبات التشغيلية والإشراف على حيانة ونظافة معدات ولوازم الحراسة. يضمن مشرف المطبخ امتثال جميع المناطق للوائح الصحة والسلامة وينسق مع أقسام الطهي والخدمات للحفاظ على انسيابية سير العمليات. وهو مسؤول عن إدارة المخزون ولوازم ومعدات التنظيف وإجراء تدريب منتظم لعمال المطبخ وضمان تسليم الأطباق والأواني الفضية والأواني الزجاجية النظيفة والمعتنى بها جيداً في الوقت المناسب لدعم عمليات الخدمة.

المهام الرئيسية
يجري دورات تدريبية منتظمة لتعزيز مهارات عمال المطبخ والامتثال للمعايير.
ينسق مع أقسام الطهي والخدمات للتشغيل السلس وتسليم معدات الطعام النظيفة في الوقت المناسب.
ينفذ ويعين جداول العمل لضمان وجود عدد كافٍ من الموظفين لتلبية الاحتياجات التشغيلية.
يفحص أعمال التنظيف والحيانة لضمان الجودة.
يدير المخزون وطلب وتخزين لوازم التنظيف والمواد الكيميائية والمعدات.
يراقب جميع المناطق للتأكد من نظافتها وتنظيمها وامتثالها لمعايير الصحة والسلامة.
يشرف على حيانة وتخزين معدات و مواد الخدمة بشكل صحيح.
يشرف على موظفي المطبخ وتدريبهم ، لضمان الكفاءة والالتزام ببروتوكولات السلامة والنظافة.

المهارات الفنية
الإشراف على استخدام المواد الكيميائية والمعدات
التنسيق مع فرق الخدمة وفرق الطهي
تشغيل ماكينات غسيل الصحون
معايير نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة وإجراءات السلامة
الامتثال للنظافة والصرف الصحي
المراقبة والتدقيق في المخزون
منع الخسارة ومراقبة التكاليف
الكفاءة التشغيلية وتحسين العمليات
ممارسات إدارة النفايات

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
المبادرة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	متوسط



موظف مطبخ

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: خدمات الطعام
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى موظف المطبخ الحفاظ على نظافة وتنظيم المطبخ ومناطق تناول الطعام في الفندق أو المطعم. يقوم بالعديد من مهام التنظيف والتعقيم ، بما في ذلك غسل الأطباق والأواني الفضية والأواني الزجاجية، بالإضافة إلى التأكد من نظافة معدات المطبخ وأنها تعمل بشكل جيد. ويلتزم موظف المطبخ بالمعايير الحارمة للصحة والسلامة والنظافة، مما يساهم بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء بشكل عام.

المهام الرئيسية
يلتزم بلوائح الصحة والسلامة ويحافظ على معايير النظافة الصحية.
يساعد في الحفاظ على النظافة والتنظيم في جميع مناطق المطبخ وغسل الأطباق.
يتعامل مع التخلص من النفايات وفقا للمعايير واللوائح.
يشارك في التدريب المنتظم على معايير التنظيف وإجراءات السلامة.
يستجيب بشكل فوري للطلبات الواردة من أقسام الطهي والخدمات مع توفير إمدادات ثابتة من معدات الطعام النظيفة.
يغسل الأطباق والأواني الفضية والأواني الزجاجية ويحافظ على نظافتها.

المهارات الفنية
غسيل الأطباق وتنظيف المعدات
الامتثال لمعايير الصحة والسلامة
المعرفة بمواد و أدوات التنظيف
ضمان الجودة
السلامة والنظافة
الممارسات والإرشادات الصحية

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	أساسي
المبادرة	أساسي
إجادة القراءة والكتابة	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي



رئيس الطهارة / المساعد الأول للطاهي

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: خدمات الطعام
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس الطهارة / المساعد الأول للطاهي كُنائب رئيس الطهارة والمساعد المباشر لرئيس الطهارة / التنفيذي. وهو يدير عمليات المطبخ اليومية، ويشرف على الموظفين ويضمن أعلى معايير جودة الطعام وإعداده وتقديمه. يشارك رئيس الطهارة / المساعد الأول للطاهي في تخطيط قائمة الطعام ومراقبة المخزون وصيانة معدات المطبخ، إلى جانب إعداد الطعام بشكل عملي.

المهام الرئيسية
يساعد الطاهي التنفيذي في تطوير قوائم الطعام وتنفيذها، بما في ذلك تذوق وإعداد الوصفات التي تلبّي معايير الطهي الخاصة بالمؤسسة.
يتعاون مع موظفي الاستقبال لضمان تقديم خدمة سلسلة ومعالجة أي ملاحظات أو استفسارات من العملاء على الفور.
يجري عمليات تفتيش منتظمة للمطبخ والمعدات لضمان النظافة والأداء السليم والصيانة والإصلاحات حسب الحاجة.
يضمن الامتثال للوائح الصحة والسلامة ويحافظ على بيئة عمل نظيفة وأمنة.
يدير المخزون، بما في ذلك طلب الإمدادات والتحكم في مستويات المخزون وتقليل الهدر، لضمان كفاءة تشغيل المطبخ.
يشارك في إدارة الميزانية ويعمل مع رئيس الطهارة / الطاهي التنفيذي للتحكم في التكاليف مع الحفاظ على جودة الطعام ورضا العملاء.
يشرف على أنشطة موظفي المطبخ وتنسيقها لضمان إعداد جميع الأطعمة بأعلى جودة وتقديمها في الوقت المناسب.
يدرب ويوجه موظفي المطبخ على تقنيات ومعايير الطهي وتعزيز ثقافة التعلم المستمر والتحسين المستمر.

المهارات الفنية
خبرة في الطهي
صيانة المعدات
الامتثال لمعايير الصحة والسلامة
مراقبة المخزون والمستودع
القيادة والإشراف
تطوير قائمة الطعام
التدريب والتطوير

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متوسط
التفكير الناقد	متقدم
المعرفة الرقمية	متوسط
الحساب	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم



طاه متخصص

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى الطاهي المتخصص ، والمعروف أيضا باسم طاهي المحطة أو الطاهي المباشر ، المسؤولية الكاملة عن قسم معين من المطبخ ، مثل السلطات أو المعجنات أو الشواء. يتمتع الطاهي المتخصص بخبرة في مجال طهي معين ، حيث يقوم الطاهي المتخصص بإدارة وإعداد الأطباق في مجال تخصصه ، مع ضمان استيفائها لمعايير الجودة والتقديم الخاصة بالمؤسسة. كما أنه يشرف على صفار موظفي المطبخ في قسمه ويحافظ على مستويات المخزون ويلتزم بمعايير الصحة والسلامة. يعمل الطاهي المتخصص تحت إشراف المساعد الأول للطاهي وكبير الطهاة والطاهي التنفيذي ويساهم في تطوير قائمة الطعام وكفاءة المطبخ.

المهام الرئيسية
يتعاون مع الأقسام الأخرى وفريق العمل في مقدمة المطعم لضمان تقديم خدمة سلسلة وتجربة طعام عالية الجودة للعملاء.
يضمن النظافة والنقاوة في منطقة عمله ، مع اتباع إرشادات الصحة والسلامة لتوفير بيئة عمل آمنة.
يتعامل مع معدات المطبخ بشكل صحيح ويجري الصيانة الأساسية ويبلغ عن أي أعطال أو مخاوف تتعلق بالسلامة.
يواكب أحدث توجهات وتقنيات الطهي ، وتحسين المهارات والمعرفة في تخصصه باستمرار.
يتعلم تقنيات ووصفات الطبخ الجديدة ويطبقها ويساهم في تطوير قائمة الطعام والابتكار.
يحافظ على معايير عالية لجودة الطعام وطريقة تقديمه ، مع ضمان تقديم الأطباق في الوقت المناسب وحسب المواصفات.
يدير المخزون الخاص بقسمه ، بما في ذلك طلب الإمدادات والتحكم في النفايات للحفاظ على كفاءة عمليات المطبخ.
يشارك ويخدم العملاء أثناء تقديم الطعام في الهواء الطلق عند تكليفه بذلك.
يشارك في اجتماعات المطبخ ومشاركة الملاحظات والاقتراحات لتحسين عمليات المطبخ وجودة الأطباق.
يشرف على الطهاة ومساعدات المطبخ ويدربهم ويتأكد من التزامهم بمعايير الطهي والنظافة.
تولى مسؤولية قسم معين من المطبخ وإدارة جميع جوانب إعداد الطعام والطبخ والتقديم لتلك المنطقة.
يعمل عن كثب مع المساعد الأول للطاهي وكبير الطهاة والطاهي التنفيذي لتطوير وصفات وأصناف جديدة لقائمة الطعام ، مع دمج المكونات الموسمية والتقنيات المبتكرة.

المهارات الفنية
التعامل التقني
إدارة المخزون
تقييم المخزون - ما يدخل أولا يخرج أولا
سلامة ونظافة المطبخ والأغذية
القيادة والتدريب
مهارات الطهي المتخصصة

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
التخطيط والتنظيم	أساسي



طباخ / مساعد طباخ

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **خدمات الطعام**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى الطباخ / مساعد الطباخ مسؤولية إعداد وطهي مجموعة متنوعة من الأطباق وفقاً لقائمة الطعام ومعايير الطهي الخاصة بالمطعم. وهو يعمل تحت إشراف كبار موظفي المطبخ، مثل الطاهي المتخصص والمساعد الأول للطاهي وكبير الطهاة، ورئيس الطهاة والشيف التنفيذي لتقديم طعام عالي الجودة يرضي العملاء. يجب أن يكون لدى الطباخ / مساعد الطباخ فهم جيد لتقنيات الطهي والتعامل مع المكونات وسلامة الغذاء وسلامة المطبخ وممارسات النظافة الصحية. ويقوم بإعداد جميع تجهيزات المطبخ وطلبات الطعام على أساس يومي حسب التعيين.

المهام الرئيسية
يعالج ويحل أي مشاكل فورية في المطبخ ويقوم بإبلاغ كبار موظفي المطبخ بالمشاكل الأكثر أهمية لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
يساعد في إعداد المطبخ وتفتيحه قبل وبعد الخدمة، مع التأكد من تجهيز جميع المكونات والمعدات اللازمة.
يتعاون مع أعضاء فريق المطبخ لضمان إعداد الطعام وتسليمه في الوقت المناسب وبكفاءة عالية.
يتعامل مع معدات المطبخ بأمان وإبلاغ كبار موظفي المطبخ بمهام الصيانة للتأكد من أن المعدات في حالة عمل جيدة وأمنة.
يتعلم تقنيات ووصفات الطبخ الجديدة ويطبقها، ويساهم في تطوير قائمة الطعام والابتكار.
يحافظ على النظافة والنظام في المطبخ، مع الالتزام بمعايير الصحة والسلامة لضمان بيئة عمل آمنة.
يدير مخزون الطعام في القسم المخصص له ويقوم بإخطار كبار موظفي المطبخ بمستويات المخزون المنخفضة والمساعدة في جرد المخزون.
يراقب جودة الطعام وأنه لا يزال طازجاً ويتخذ الإجراءات اللازمة للحد من الهدر ويضمن استخدام أفضل المكونات في الأطباق.
يشارك ويخدم العملاء أثناء تقديم الطعام في الهواء الطلق عند تكليفه بذلك.
يشارك في اجتماعات المطبخ وجلسات التدريب وتقديم الملاحظات والاقتراحات للتحسينات التشغيلية.

المهارات الفنية
مهارات الطهي
تشغيل المعدات
سلامة ونظافة المطبخ والأغذية
التعلم والتطوير

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	أساسي
التفكير الناقد	أساسي
الحساب	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي



المدير العام

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى المدير العام مسؤولية الإشراف على جميع جوانب تخطيط الفعاليات وإدارتها ، بما في ذلك إنشاء المحتوى والتصميم الإبداعي وتشغيل الفعاليات وتنفيذها وإدارة علاقات العملاء. يتضمن هذا الدور التخطيط الاستراتيجي وقيادة الفريق وإدارة الميزانية وضمان التنفيذ الناجح للفعاليات التي تلبى توقعات العملاء وأهداف العمل.

المهام الرئيسية
يضع وينفذ الخطط الاستراتيجية لإدارة الفعاليات ، بما يتوافق مع أهداف المؤسسة وغاياتها.
يضمن الامتثال لجميع المتطلبات القانونية ومتطلبات السلامة والمتطلبات التنظيمية المتعلقة بتخطيط الفعاليات وتنفيذها.
يقيم كفاءة الفعاليات ويجمع الملاحظات من العملاء والحضور للاستفادة منها في التحسينات المستقبلية.
يعزز ثقافة الإبداع والتعاون والتميز داخل الفريق لتشجيع التطور المهني والتعلم المستمر.
يقود ويدير فريق متنوع من المحترفين في مختلف الوظائف ، بما في ذلك التصميم الإبداعي وإنتاج الفعاليات وخدمات العملاء.
يراقب توجهات القطاع والابتكارات لتحسين عروض الفعاليات باستمرار ويحافظ على الميزة التنافسية.
يشرف على عملية وضع الميزانية للفعاليات ، بما يضمن تخصيص الموارد بشكل فعال من حيث التكلفة والربحية المالية.
يمثل المنظمة في فعاليات القطاع وفرص التواصل وفي اجتماعات العملاء لبناء العلاقات والترويج للخدمات.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية
إدارة علاقات العملاء
إدارة الفعالية
المعرفة الصناعية
استراتيجيات التسويق
الإرشاد والتوجيه والتدريب
إدارة المشاريع
إدارة المخاطر
الامتثال لإجراءات السلامة
التخطيط الاستراتيجي

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
التعاطف	متقدم
الحساب	متوسط



مدير إبداعي

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى المدير الإبداعي في سياق تخطيط وإدارة الفعاليات مسؤولية قيادة الرؤية الإبداعية للفعاليات ، بما في ذلك تطوير المفهوم والتصميم والتنفيذ. يتضمن هذا الدور الإشراف على إنشاء موضوعات الفعاليات والمواد التسويقية والعناصر الجمالية والتجريبية العامة للفعاليات. كما يتعاون المدير الإبداعي مع مخططي الفعاليات وفرق التسويق والعملاء لضمان توافق المخرجات الإبداعية مع أهداف الفعالية وهوية العلامة التجارية وتوقعات العميل.

المهام الرئيسية
يتعاون مع مخططي الفعاليات والمنسقين لدمج المفاهيم الإبداعية مع التخطيط والتنفيذ اللوجستي.
يجري جلسات عصف ذهني مع الفريق الإبداعي لتوليد أفكار ومفاهيم مبتكرة للفعاليات.
يطور ويوضح الرؤية الإبداعية للفعاليات ، بما يتوافق مع أهداف العميل ومعايير العلامة التجارية.
يقود ويدير الفريق الإبداعي ، بما في ذلك المصممين وصناع المحتوى ومتخصصي الوسائط المتعددة ، لإنتاج مخرجات إبداعية متماسكة وعالية الجودة.
يدير الجدول الزمني للمشروع الإبداعي لضمان تحقيق المعالم الرئيسية وإنجاز المخرجات في الموعد المحدد.
يشرف على تصميم المواد التسويقية ولافتات الفعاليات والمحتوى الرقمي وإنتاجها ، مع ضمان الاتساق والجودة في جميع المنصات.
يقدم المقترحات والمفاهيم الإبداعية للعملاء والشركاء ويوصل الرؤية والاستراتيجية الإبداعية بفعالية.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية
الرؤية الإبداعية والقيادة
التصميم والجماليات
التسويق والعلامة التجارية
إدارة المشاريع
التخطيط الاستراتيجي
بناء الفريق وتطويره
الكفاءة الفنية
الوعي بالاتجاهات

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متوسط



رئيس الإعلام

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس الإعلام الإشراف على تنفيذ استراتيجيات محتوى الوسائط المتعددة للحملات التسويقية والفعاليات ، بما في ذلك القنوات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الإعلامية التقليدية ويتضمن هذا الدور قيادة فريق من طائفي المحتوى والمتخصصين في وسائل التواصل الاجتماعي لإنتاج محتوى جذاب يروج للحملات التسويقية والفعاليات ويعزز ظهور العلامة التجارية ويشرك الجمهور المستهدف. كما يعمل رئيس الإعلام عن كثب مع المدير الإبداعي وفرق تخطيط الفعاليات لمواءمة المحتوى الإعلامي مع الرؤية الإبداعية الشاملة وأهداف الفعاليات. يتطلب هذا المنصب مزيجا من المهارات الإبداعية والفنية والإدارية لإدارة المشاريع الإعلامية بفعالية من الفكرة إلى التوزيع ، مما يضمن مخرجات عالية الجودة والاتساق عبر جميع المنصات الإعلامية.

المهام الرئيسية
يتعاون مع مخططي الفعاليات والفرق الإبداعية لضمان أن يكون المحتوى الإعلامي مكملًا ومُعززًا للتجربة الشاملة للفعالية.
يطور وينفذ استراتيجيات شاملة للمحتوى الإعلامي للفعاليات ، بما يتوافق مع المواضيع والأهداف والجمهور المستهدف.
يتواصل مع وسائل الإعلام والشخصيات المؤثرة والشركاء لبناء العلاقات وتوسيع نطاق تغطية الفعالية والوصول إليها.
يقود الفريق الإعلامي ويديره ويشرف على إنتاج محتوى الفيديو وحملات وسائل التواصل الاجتماعي والعروض التقديمية متعددة الوسائط.
يدير ميزانيات الإنتاج الإعلامي والإعلان والتفاوض مع البائعين والموردين لتأمين خدمات ومواد مجدية من حيث التكلفة.
يدير جدول الإنتاج وسير العمل للمشاريع الإعلامية وضمان تسليم المحتوى في الوقت المناسب للترويج للفعاليات والمشاركة فيها.
يراقب أداء المحتوى الإعلامي عبر المنصات ويحلله باستخدام الرؤى لتحسين الاستراتيجيات وزيادة المشاركة.
يشرف على إنشاء وتوزيع النشرات الصحفية ومجموعات المواد الإعلامية والمواد الترويجية لزيادة التعريف بالفعالية والتغطية الإعلامية.

المهارات الفنية
الانتباه للتفاصيل
إدارة الميزانية
صناعة المحتوى
الإبداع والابتكار
تحليل البيانات
العلاقات الإعلامية
الاستراتيجية الإعلامية والتخطيط
إدارة علاقات الشركاء
قيادة فريق
الكفاءة الفنية
الوعي بالاتجاهات

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متوسط



كاتب إعلانات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى كاتب الإعلانات مهمة صياغة محتوى مكتوب مقنع يروج للفعاليات والحملات التسويقية ويشرك الجمهور المستهدف وينقل القيمة والتجربة الفريدة للفعالية. يتضمن هذا الدور العمل عن كثب مع الفرق الإبداعية والتسويقية لتطوير الرسائل لمختلف المنصات ، بما في ذلك مواقع الفعاليات ووسائل التواصل الاجتماعي وحملات البريد الإلكتروني والمواد الترويجية. كما يجب أن يفهم كاتب الإعلانات الأهداف والتركيب السكانية للجمهور والعلامة التجارية لإنشاء محتوى واضح ومقنع وملئم للعلامة التجارية. يعد الإبداع ومهارات الكتابة الممتازة والقدرة على التقاط جوهر الفعالية في شكل مكتوب أمراً بالغ الأهمية للنجاح في هذا الدور.

المهام الرئيسية
يتعاون مع المدير الإبداعي وفريق التسويق لمواءمة جهود كتابة الإعلانات مع الرؤية الإبداعية الشاملة واستراتيجية التسويق.
يجري بحث حول مواضيع محددة والجمهور المستهدف وتوجهات القطاع لضمان أن يكون المحتوى مناسباً وغنياً بالمعلومات وجذاباً.
يقوم بتطوير وكتابة محتوى جذاب للعروض الترويجية ، بما في ذلك نسخة موقع الويب ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي وحملات التسويق عبر البريد الإلكتروني والفعاليات والمواد الإعلامية.
يتأكد من أن جميع المحتويات المكتوبة متوافقة مع العلامة التجارية ومتسقة في الأسلوب والجودة ونبرة الصوت ومحسنة لمحرركات البحث ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي.
يواكب أفضل الممارسات في مجال كتابة الإعلانات والتسويق الرقمي والترويج للفعاليات لتحسين جودة المحتوى وتأثيره باستمرار.
يدير مشاريع محتوى متعددة في وقت واحد ويحدد أولويات المهام للوفاء بالمواعيد النهائية وجدول الحملات.
يشارك في جلسات العصف الذهني والاجتماعات الإبداعية لتوليد أفكار للحملات واستراتيجيات المحتوى.
يترجم المحتوى ويحرره ويراجعه بناءً على ملاحظات الفريق الإبداعي وفريق التسويق والشركاء لتحسين الرسائل والفعالية.

المهارات الفنية
مهارات التحليل
الوعي بالعلامة التجارية
استراتيجية المحتوى
التفكير الإبداعي والمفاهيمي
معرفة بالتسويق الرقمي
التحرير والقراءة التدقيقية
مهارات الكتابة المتميزة
بحوث الكلمات المفتاحية
الكفاءة البحثية

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	متوسط
إجادة القراءة والكتابة	متوسط



مسؤول وسائل التواصل الاجتماعي

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مسؤول وسائل التواصل الاجتماعي مسؤولية تطوير وتنفيذ استراتيجيات وسائل التواصل الاجتماعي للترويج للحملات والفعاليات التسويقية ويتفاعل مع الجماهير ويعزز الرؤية العامة للعلامة التجارية أو الفعالية على منصات وسائل التواصل الاجتماعي. يتضمن هذا الدور إنشاء محتوى وإدارة المنشورات وتحليل بيانات المشاركة والتفاعل مع المتابعين لبناء مجتمع نشط ومشارك. كما أنه يعمل عن كثب مع فرق التسويق والإبداع لضمان توافق حملات وسائل التواصل الاجتماعي مع الأهداف واستراتيجية التسويق الشاملة. ويعد إتقان تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي والإبداع في إنشاء المحتوى أمرًا بالغ الأهمية للنجاح في هذا الدور.

المهام الرئيسية
يحلل مقاييس أداء وسائل التواصل الاجتماعي لتقييم نجاح الحملات ويتخذ قرارات قائمة على البيانات لتحسين الاستراتيجيات المستقبلية.
يتعاون مع الفريق الإبداعي لضمان توافق المحتوى المرئي مع جمالية العلامة التجارية وموضوعاتها.
ينشئ محتوى جذاب لقنوات التواصل الاجتماعي، بما في ذلك المنشورات والقصص ومقاطع الفيديو والبث المباشر، المصممة خصيصًا لجمهور كل منصة وينسقها.
يطور وينفذ استراتيجيات وسائل التواصل الاجتماعي للترويج للحملات التسويقية والفعاليات وزيادة المشاركة وزيادة حضور العلامة التجارية عبر مختلف المنصات.
يتفاعل مع المتابعين من خلال الرد على التعليقات والرسائل والمراجعات، مما يعزز المجتمع الإيجابي ويزيد من تفاعل الجمهور.
يراقب توجهات وسائل التواصل الاجتماعي وتفضيلات الجمهور لتكييف الاستراتيجيات والمحتوى لتحقيق أقصى قدر من المشاركة.
يعد التقارير عن نشاط وسائل التواصل الاجتماعي ومستويات المشاركة للشرقاء، مع تسليط الضوء على النجاحات ومجالات التحسين.
يقوم بجدولة وإدارة منشورات وسائل التواصل الاجتماعي وضمان التواصل المتسق وفي الوقت المناسب مع المتابعين.
يكون على اطلاع دائم بالتغيرات في منصات وسائل التواصل الاجتماعي والأدوات وأفضل الممارسات للحفاظ على ميزة تنافسية في التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
يعمل مع المؤثرين وسفراء العلامات التجارية لتوسيع نطاق الوصول وخلق ضجة حول الفعاليات.

المهارات الفنية
إدارة المجتمعات
إنشاء المحتوى إبداعي
تحليل البيانات
الخبرة في وسائل التواصل الاجتماعي
الكفاءة الفنية
الوعي بالاتجاهات
أداة تحليلات الويب

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	أساسي
المعرفة الرقمية	متوسط
التعاطف	أساسي



مخرج الفن/الرسوم المتحركة/الفيديو

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير الفن / الرسوم المتحركة / الفيديو في وظيفة إنشاء المحتوى والتصميم الإبداعي دوراً محورياً في وضع تصور للجوانب المرئية للمشاريع المختلفة والإشراف عليها داخل قطاع تخطيط وإدارة الفعاليات. يتضمن هذا الدور توجيه النمط المرئي وتطوير مفاهيم التصميم وضمان جمالية متماسكة عبر جميع عناصر الإنتاج الإعلامي ويتعاون مدير الفن / الرسوم المتحركة / الفيديو بشكل وثيق مع المحترفين المبدعين الآخرين ، بما في ذلك الفنانين ثنائيي وثلاثي الأبعاد والرسامين والمصورين ، لإضفاء الحيوية على المفاهيم. وهو مسؤول عن توجيه العملية الإبداعية وتوفير التوجيه الفني وضمان توافق المنتجات النهائية مع توقعات العميل وأهداف المشروع. يتطلب هذا المنصب مزيداً من الإبداع والقيادة ومهارات التواصل القوية ، فضلاً عن القدرة على العمل في ظل مواعيد نهائية ضيقة في بيئة سريعة الخطى.

المهام الرئيسية
يطور ويحدد الأسلوب المرئي والتوجيه الفني للمشاريع.
يضمن الاتساق والجودة في جميع المخرجات المرئية عبر المشاريع.
يقود الفرق الإبداعية ويتعاون معها ، بما في ذلك المصممين والفنانين.
يدير العملية الإبداعية من تطوير المفهوم إلى التنفيذ.
يقابل العملاء لفهم وتحقيق رؤيتهم الإبداعية.
يشرف على تصميم وإنتاج العناصر المرئية للفعاليات ووسائل الإعلام.
يقدم التوجيه والملاحظات لأعضاء الفريق المبدعين.
يبقى على اطلاع بأحدث التوجهات في التصميم والفنون المرئية.

المهارات الفنية
التواصل مع العملاء
الرؤية الإبداعية والتوجه الفني
الملاحظات والتوجيه
إدارة المشاريع
مراقبة الجودة
التفكير الاستراتيجي
الوعي بالاتجاهات

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
المعرفة الرقمية	متقدم
المبادرة	متوسط



فنان رقمي ثنائي الأبعاد

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى الفنان الرقمي ثنائي الأبعاد في تخطيط وإدارة الفعاليات مسؤولية إنشاء رسومات ورسوم توضيحية ثنائية الأبعاد جذابة ومبتكرة بصرياً لمختلف الوسائط ذات الصلة بالفعالية. يتضمن هذا الدور وضع تصور وتنفيذ التصميم الذي تنقل موضوعات ورسائل الفعاليات بشكل فعال. يعمل الفنان عن كثب مع الفريق الإبداعي لتطوير الرسومات للمنصات الرقمية والمواد المطبوعة والوسائط المرئية الأخرى. يجب أن يمتلك فهمًا قويًا لمبادئ التصميم ونظرية الألوان وتقنيات التوضيح الرقمي. والمرجو من الفنان الرقمي ثنائي الأبعاد أن يكون لديه إجادة لمجموعة من برمجيات التصميم الجرافيكي وأن يظل على اطلاع بأحدث التوجهات في الفن والتصميم الرقمي.

المهام الرئيسية
يقوم بتكليف التصميمات لتناسب التنسيقات والوسائط المختلفة كما هو مطلوب.
يطبق مبادئ التصميم ونظرية الألوان لإنشاء رسومات جذابة من الناحية الجمالية.
ينشئ رسومات ورسوم توضيحية مقنعة ثنائية الأبعاد للوسائط ذات الصلة بالفعالية.
يطور صور مرئية للمنصات الرقمية والمواد المطبوعة والوسائط الأخرى.
يضمن الاتساق والجودة في جميع المخرجات المرئية.
يبقى على اطلاع بالتوجهات الحالية في الفن الرقمي والتصميم الجرافيكي.
يستخدم مجموعة من برمجيات التصميم الجرافيكي لتنفيذ التصميم.
يعمل بشكل تعاوني مع العميل لفهم احتياجاته والفريق الإبداعي لتطوير أفكار التصميم.

المهارات الفنية
تطبيق نظرية الألوان
التصور الإبداعي
إتقان برمجيات التصميم
التوجيه التفصيلي
التصميم الجرافيكي والرسوم التوضيحية
الجودة والثبات
تحسين البرمجيات
الوعي بالتوجهات
اتصالات بصرية
تحسين سير العمل

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	أساسي
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متوسط



فنان رقمي ثلاثي الأبعاد

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى الفنان الرقمي ثلاثي الأبعاد إنشاء رسومات ثلاثية الأبعاد ورسوم متحركة لمجموعة متنوعة من التطبيقات المتعلقة بالفعالية. يتضمن هذا المنصب تصميم نماذج وبيانات ورسوم متحركة ثلاثية الأبعاد مفصلة تعزز الجوانب المرئية والتفاعلية للفعاليات ويجب أن يمتلك الفنان فهمًا قويًا لبرمجيات التصميم ثلاثي الأبعاد ومبادئ الرسوم المتحركة وتقنيات التركيب. يتعاون مع المصممين الآخرين وفريق الإنتاج لدمج العناصر ثلاثية الأبعاد بسلاسة في العروض التقديمية للفعاليات والوسائط الرقمية. لا يتطلب الدور خبرة تقنية فحسب، بل يتطلب أيضًا إبداعًا فنيًا لتطوير وتقديم محتوى ثلاثي الأبعاد مذهل وغامر بصريًا.

المهام الرئيسية
يكيف الأعمال الفنية ثلاثية الأبعاد لمختلف المنصات والتنسيقات الرقمية.
يطبق تقنيات التركيب والإضاءة والعرض لتحسين المخرجات المرئية.
ينشئ نماذج وبيانات ورسوم متحركة ثلاثية الأبعاد مفصلة للمشاريع المتعلقة بالفعالية.
يتأكد من أن التصميمات ثلاثية الأبعاد، تتوافق مع الرؤية الإبداعية الشاملة وأهداف المشروع.
يشارك في تطوير مفهوم العناصر ثلاثية الأبعاد في الفعاليات.
يواكب أحدث التوجهات والتقنيات في مجال التصميم والرسومات ثلاثية الأبعاد.
يستخدم برمجيات التصميم ثلاثي الأبعاد المتقدمة لتطوير رسومات عالية الجودة.
يعمل بشكل تعاوني مع العملاء لفهم احتياجاتهم وفرق التصميم والإنتاج على تكامل المحتوى ثلاثي الأبعاد.

المهارات الفنية
النمذجة والتصميم ثلاثي الأبعاد
رسم القصص المصورة للرسوم المتحركة
التصور الإبداعي
التوجيه التفصيلي
اتساق المشروع
تحسين البرمجيات
إتقان البرمجيات
حل المشاكل الفنية
الوعي بالتوجهات
تقنيات التحسين البصري
تحسين سير العمل

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	أساسي
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متوسط



مهمم رسوم متحركة

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مهمم رسوم متحركة جلب الأفكار والروايات إلى الحياة في سياق تخطيط الفعالية وإدارتها. يتخصص هذا المختار في الإبداع في تصميم وإنتاج الرسوم المتحركة لمجموعة متنوعة من الوسائط ذات الصلة بالفعالية. يتضمن عمل مهمم الرسوم المتحركة إنشاء القصص المصورة وتطوير تسلسلات الرسوم المتحركة ودمج الرسوم المتحركة في محتوى الفعالية الأوسع. ويجب أن يمتلك فهمًا قويًا لمبادئ الرسوم المتحركة وإتقانًا في برمجيات الرسوم المتحركة وموهبة في سرد القصص من خلال الرسوم المتحركة. يتطلب هذا الدور تعاونًا وثيقًا مع الفنانين والمصممين الآخرين لضمان توافق الرسوم المتحركة مع موضوعات الفعالية وتعزيز تجربة الحضور الشاملة. كما أن مهمم الرسوم المتحركة مسؤول أيضًا عن البقاء على اطلاع بأحدث توجهات وتقنيات الرسوم المتحركة، مما يضمن محتوى مبتكرًا وجذابًا.

المهام الرئيسية
يكيف الرسوم المتحركة لمختلف المنصات الرقمية وتنسيقات الفعاليات.
يتعاون مع العملاء لفهم احتياجاتهم وأعضاء الفريق المبدعين الآخرين لدمج الرسوم المتحركة بشكل فعال.
يضمم القصص المصورة لمشاريع الرسوم المتحركة المتعلقة بالفعاليات.
يطور تسلسلات متحركة تتوافق مع موضوعات الفعاليات وأهدافها.
يتأكد من أن الرسوم المتحركة تساهم في سرد القصص وتجربة الحضور بشكل عام.
يدير مشاريع الرسوم المتحركة المتعددة في وقت واحد ويقي بالمواعيد النهائية ومعايير الجودة.
يبقى على اطلاع بأحدث التوجهات والتقنيات في مجال الرسوم المتحركة.
يستخدم برمجيات الرسوم المتحركة لإنشاء رسوم متحركة عالية الجودة.

المهارات الفنية
إنتاج الرسوم المتحركة.
الحل الإبداعي للمشكلات
تصميم الرسوم المتحركة
قابلية التكيف مع المنصة
إدارة المشاريع
ضمان الجودة
تحسين البرمجيات
إتقان البرمجيات
تصميم القصص المصورة ووضع المفاهيم
سرد القصص من خلال الرسوم المتحركة
الوعي بالاتجاهات

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التواصل	أساسي
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متوسط



فوتوغرافي ومصور فيديو

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى فوتوغرافي ومصور فيديو مهمة التقاط محتوى فيديو وتطوير فوتوغرافي عالي الجودة ويتضمن هذا الدور إنشاء روايات مرئية تنقل بشكل فعال جوهر الفعاليات من التجمعات إلى الإنتاجات واسعة النطاق. يكون الفوتوغرافي ومصور الفيديو مسؤولاً عن عملية إنتاج الفيديو والصور بأكملها ، بما في ذلك التخطيط والتصوير والتحرير وما بعد الإنتاج. ويجب أن يكون لديه اهتمام شديد بالتفصيل وإحساس قوي بالتكوين وإتقان في استخدام معدات الكاميرا المختلفة وبرمجيات التحرير. يعد التعاون مع أعضاء الفريق المبدعين الآخرين أمراً ضرورياً لضمان توافق المحتوى المرئي مع موضوعات الفعالية وأهدافها العامة. يتطلب هذا الدور القدرة على التكيف ، لأنه غالباً ما ينطوي على العمل في بيئات وظروف متنوعة لالتقاط اللقطة المثالية.

المهام الرئيسية
يتكيف مع بيئات وظروف التصوير المختلفة.
يلتقط لقطات فيديو وصور فوتوغرافية عالية الجودة تعكس جو الفعالية.
يتعاون مع الفريق الإبداعي لمواءمة المحتوى المرئي مع موضوعات الفعالية.
يحرر ويعالج الصور واللقطات لإنتاج منتجات نهائية مصقولة.
يضمن تسليم محتوى الفيديو والصور في الوقت المناسب لأغراض الفعالية.
يدير ويقوم بصيانة الكاميرات ومعدات التحرير.
يخطط وينفذ لقطات الفيديو والصور للفعاليات.
يبقى على اطلاع على أحدث التوجهات والتقنيات في تصوير الفيديو والتصوير الفوتوغرافي.

المهارات الفنية
الإبداع التعاوني
التركيب والجماليات
التخطيط والتنفيذ الإبداعي
برمجيات التحرير
القدرة على التكيف البيئي
كفاءة المعدات
تحرير ما بعد الإنتاج
مراقبة الجودة
حل المشاكل الفنية
الوعي بالاتجاهات
التصوير بالفيديو والتصوير الفوتوغرافي
السرد القصصي المرئي

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	أساسي
المعرفة الرقمية	متوسط



رئيس تطوير المواقع والتطبيقات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس تطوير المواقع والتطبيقات الإشراف على تطوير وصيانة مواقع الويب والتطبيقات المصممة لإدارة الفعاليات وتقديم المحتوى. يتضمن هذا الدور التخطيط الاستراتيجي وتوجيه فرق التطوير وضمان تكامل أحدث التقنيات الرقمية. يضمن رئيس تطوير المواقع والتطبيقات أن تكون حلول الويب والتطبيقات سهلة الاستخدام وفعالة ومتوافقة مع احتياجات العميل وأهداف المشروع. وهو مسؤول عن الإشراف على دورة حياة التطوير بأكملها، من المفهوم إلى النشر والصيانة المستمرة. تعد القيادة القوية والخبرة الفنية ومهارات إدارة المشاريع أمراً بالغ الأهمية، إلى جانب القدرة على التكيف مع البيئة التكنولوجية سريعة التغير.

المهام الرئيسية
يتكيف ويستجيب للتوجهات والتقنيات الرقمية الناشئة.
يتعاون مع العملاء والشركاء لتحقيق الأهداف الرقمية.
يوجه ويشرف على فرق تطوير الويب والتطبيقات.
يضمن تكامل التقنيات والحلول المتطورة.
يقود ويطور ويقوم بصيانة مواقع الويب والتطبيقات للفعاليات.
يدير دورة حياة التطوير من المفهوم إلى النشر.
يشرف على تجربة المستخدم ووظائف المنصات الرقمية.
يخطط وينفذ الاستراتيجيات الرقمية المتوافقة مع أهداف إدارة الفعالية.

المهارات الفنية
الاستراتيجية والتخطيط الرقمي
الإشراف على دورة حياة المشروع
التعاون مع الشركاء
قيادة الفريق في التطوير
التكامل التكنولوجي
القدرة على التكيف مع التوجه
إدارة خبرة المستخدم

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
تعزيز الشمولية	أساسي
التواصل	متقدم
المعرفة الرقمية	متوسط
حل المشكلات	متقدم



مطور المواقع والتطبيقات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مطور المواقع والتطبيقات دورًا تقنيًا رئيسيًا في مجال تخطيط وإدارة الفعاليات، مع التركيز على تطوير وصيانة مواقع الويب والتطبيقات التي تعزز تجارب الفعاليات. يتطلب هذا الدور إتقان العديد من لغات وأطر البرمجة، بالإضافة إلى فهم مبادئ تصميم تجربة المستخدم (UX) وواجهة المستخدم (UI). كما أن مطور المواقع والتطبيقات مسؤول عن الترميز والاختبار وتصحيح الأخطاء ونشر حلول المواقع والتطبيقات. يجب أن يتعاون مع المصممين ومنشئي المحتوى ومديري المشاريع لضمان توافق المنتجات الرقمية مع موضوعات الفعالية ومتطلبات العميل. ويجب أن يظل مطور المواقع والتطبيقات متطلعًا على أحدث الاتجاهات والتطورات التكنولوجية لإنشاء حلول رقمية مبتكرة وسهلة الاستخدام.

المهام الرئيسية
يُكَيِّف المنتجات الرقمية لتلبية متطلبات الفعالية المتغيرة واحتياجات المستخدم.
يتعاون مع فرق التصميم لضمان التكامل السلس لتجربة المستخدم/واجهة المستخدم.
ينشر حلول المواقع والتطبيقات التي تعمل بكامل طاقتها.
يطور ويقوم بصيانة المواقع والتطبيقات للفعاليات والأنشطة ذات الصلة.
يضمن تحسين أداء الموقع والتطبيق والأمان.
يبقى على اطلاع بالتقنيات ولغات البرمجة الناشئة.
يستكشف الأخطاء ويحلها ويحل المشكلات في وظائف الويب والتطبيق.
يكتب التعليمات البرمجية ويختبرها ويصححها لمختلف منصات الويب والتطبيقات.

المهارات الفنية
اختبار التعليمات البرمجية وتصحيحها
نظام إدارة المحتوى
تحسين الأداء
إجادة البرمجة
إدارة المشاريع
التوعية الأمنية
استخدام البرمجيات (Power BI)
التكيف التكنولوجي
تكامُل تصميم تجربة المستخدم وواجهة المستخدم
تطوير المواقع والتطبيقات

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	أساسي
المعرفة الرقمية	متوسط
حل المشكلات	متوسط



مدير الفعاليات

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: تخطيط وإدارة الفعاليات
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مدير الفعاليات توفير القيادة الفعالة لفريق عمليات الفعاليات، مما يضمن تركيز أعضاء الفريق ومشاركتهم في تنفيذ الفعاليات العالمية ويشارك بنشاط كجزء من الفريق التنفيذي لقيادة جميع الفعاليات والتأكد من تنفيذها بطريقة ناجحة ومحترفة ومربحة. يضطلع مدير الفعاليات بدور مهم في تعزيز ثقافة المؤسسة وقيمتها.

المهام الرئيسية
يعتمد سياسات وإجراءات الإدارة وفق معايير المؤسسة.
يحدد الأهداف والخطط الاستراتيجية للإدارة ويحدد مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف.
يطور نهج استراتيجي ومبتكر لضمان تحقيق جميع الأهداف والغايات.
يتأكد من تنفيذ جميع الفعاليات بنجاح وفقاً للمعايير المتفق عليها وأفضل الممارسات.
يتأكد من اكتمال جميع تقييمات المخاطر وتوقيعها قبل كل فعالية بالتزامن مع ممارسات الصحة والسلامة.
يطور وينفذ إجراءات وعمليات إدارة الطوارئ والعمليات مع ضمان التوثيق الكامل والتواصل مع جميع المعنيين، بالاقتران مع ممارسات الصحة والسلامة.
يقدم تحديثات منتظمة حول جميع عمليات الفعالية إلى الإدارة التنفيذية للمؤسسة.
يضع الميزانية المطلوبة للفعاليات ويسعى للحصول على موافقة مجلس الإدارة.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية
الفطنة في الأعمال التجارية
الوعي التجاري
خدمة العملاء
تخطيط وإدارة الفعاليات
مهارات القيادة
التواصل الشبكي
التفكير والتخطيط الاستراتيجي

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متوسط
التواصل	متوسط
التفكير الناقد	متقدم
التعاطف	متقدم
إجادة القراءة والكتابة	متقدم



رئيس إنتاج الفعاليات/الإعلام

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: تخطيط وإدارة الفعاليات
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس إنتاج الفعاليات/الإعلام مسؤولية الإشراف على إنتاج وتنفيذ الفعاليات والمحتوى الإعلامي. يتضمن هذا الدور إدارة الجوانب الفنية والإبداعية لإنتاج الفعالية والتنسيق مع الفرق الداخلية والخارجية وضمان تنفيذ جميع العناصر بسلاسة وفعالية لتلبية توقعات العميل وأهداف المشروع وفقاً لمعايير القطاع.

المهام الرئيسية
يتعاون مع العملاء والشركاء لتطوير مفاهيم الإنتاج والتوجيه الإبداعي التي تلبي الأهداف.
ينسق مع الفرق الإبداعية والموظفين الفنيين والموردين الخارجيين لضمان التنفيذ السلس لعناصر الإنتاج.
يضمن الامتثال للوائح السلامة ومعايير القطاع أثناء الفعاليات والإنتاج الإعلامي.
يدير الجدولة واللوجستيات وتخصيص الموارد للفعالية والإنتاج الإعلامي، بما في ذلك المعدات والموظفين والمرافق.
يراقب الجداول الزمنية وميزانيات الإنتاج ويضمن تسليم المشاريع في الوقت المحدد وضمن القيود المالية.
يشرف على الإعداد الفني وتشغيل المعدات السمعية والبصرية والإضاءة وتنظيم الفعاليات والمشاريع الإعلامية.
يخطط ويشرف على إنتاج الفعاليات والمحتوى الإعلامي ويضمن التوافق مع متطلبات العميل وأهداف المشروع.

المهارات الفنية
الميزانية
التوجه الإبداعي
إدارة الإنتاج
مراقبة الجودة
الامتثال لإجراءات السلامة
التنسيق الفني
الابتكار الفني
الكفاءة الفنية
التوجهات التكنولوجية
إدارة البائعين

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	أساسي
المبادرة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	متوسط



فني إضاءة

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى فني الإضاءة مسؤولية تصميم وإعداد وتشغيل أنظمة الإضاءة للفعاليات والإنتاج. يتضمن هذا الدور التعاون مع فرق الإنتاج لإنشاء تصاميم إضاءة تعزز العناصر المرئية والجوية للفعاليات، مما يضمن أن تكون إعدادات الإضاءة آمنة وفعالة ومتوافقة مع الرؤية الإبداعية والمتطلبات الفنية للمشروع.

المهام الرئيسية
يتعاون مع رؤساء الإنتاج والمديرين والموظفين الفنيين الآخرين لدمج الإضاءة مع عناصر الإنتاج الأخرى.
يجري التدريبات والتعديلات الفنية لتحسين إعدادات الإضاءة وضمان الأداء الأمثل.
يصمم وينفذ خطط الإضاءة للفعاليات والإنتاج، مع مراعاة عوامل مثل المزاج والبيئة ومواصفات المكان.
يضمن الامتثال للوائح ومعايير السلامة في إعداد وتشغيل معدات الإضاءة.
يقوم بصيانة معدات الإضاءة واستكشاف الأخطاء وإصلاحها، لمعالجة أي مشاكل فنية أو أعطال على الفور.
يبرمج ويشغل وحدات التحكم في الإضاءة لتنفيذ إشارات الإضاءة أثناء الفعاليات والعروض.
يعد ويشغل معدات الإضاءة، بما في ذلك التركيبات وأجهزة التحكم والتركيب، مما يضمن التركيب الآمن والفعال.

المهارات الفنية
صيانة المعدات
تصميم الإضاءة
معدات الإضاءة
برمجة برمجيات الإضاءة
مراقبة الجودة
الامتثال لإجراءات السلامة
التنسيق الفني
التوجهات التكنولوجية
إكتشاف الأعطال وإصلاحها

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
المعرفة الرقمية	أساسي
المبادرة	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي



فني فيديو

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: تخطيط وإدارة الفعاليات
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى فني الفيديو مسؤولية تصميم وإعداد وتشغيل أنظمة الإضاءة للفعاليات والإنتاج. يتضمن هذا الدور إعداد وتشغيل وصيانة شاشات الفيديو وأجهزة العرض والكاميرات ومعدات التسجيل، مما يضمن إخراج فيديو عالي الجودة وتكاملًا سلسًا مع عناصر الإنتاج الأخرى.

المهام الرئيسية
يساعد في إنشاء محتوى الفيديو وتحريره ويعمل مع الفرق الإبداعية لتطوير مواد جذابة بصريًا.
يتعاون مع فرق الإنتاج لدمج محتوى الفيديو مع الإضاءة والصوت والجوانب الفنية الأخرى للفعاليات.
يضمن الامتثال للوائح ومعايير السلامة لإعداد وتشغيل معدات الفيديو.
يقوم بصيانة معدات الفيديو واستكشاف الأعطال وإصلاحها ومعالجة أي مشاكل فنية لمنع حدوث أي أعطال أثناء الفعاليات.
يدير محتوى الفيديو ويؤكد من تنسيقه وتخزينه بشكل صحيح وإمكانية الوصول إليه للاستخدام في الفعاليات والإنتاج.
يشغل أنظمة الفيديو ويراقبها أثناء الفعاليات ويضمن إخراج فيديو واضح وغير منقطع للبث المباشر والعروض التقديمية والتسجيلات لضمان الرؤية والوضوح الأمثل للجمهور.
يقوم بإعداد وتكوين معدات الفيديو، بما في ذلك شاشات العرض وأجهزة العرض والكاميرات وأجهزة التسجيل، للفعاليات والإنتاج.

المهارات الفنية
إدارة المحتوى
مراقبة الجودة
الإمتثال لإجراءات السلامة
التنسيق الفني
التوجهات التكنولوجية
إكتشاف الأعطال وإصلاحها
تحرير الفيديو
معدات الفيديو

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
المعرفة الرقمية	أساسي
المبادرة	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي



فني صوت

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى فني الصوت مسؤولية إدارة المعدات والأنظمة الصوتية للفعاليات والإنتاج. يتضمن هذا الدور إعداد أنظمة الصوت والميكروفونات ومعدات التسجيل وتشغيلها وصيانتها لضمان إخراج صوت عالي الجودة والتكامل السلس مع عناصر الإنتاج الأخرى.

المهام الرئيسية
يتعاون مع فرق الإنتاج لدمج المحتوى الصوتي مع الفيديو والإضاءة والجوانب الفنية الأخرى للفعاليات.
يضمن الامتثال للوائح ومعايير السلامة لإعداد وتشغيل معدات الصوت.
يقوم بصيانة معدات الصوت واستكشاف الأعطال وإصلاحها ومعالجة أي مشاكل فنية لمنع حدوث أي أعطال أثناء الفعاليات.
يدير محتوى الصوت ويتأكد من تنسيقه وتخزينه بشكل صحيح وإمكانية الوصول إليه للاستخدام في الفعاليات والإنتاج.
يشغل أنظمة الصوت ويراقبها أثناء الفعاليات، بما يضمن إخراج صوت واضح ومتوازن للعروض المباشرة والخطابات والتسجيلات لضمان الوضوح الأمثل والتفاعل مع الجمهور.
يقوم بإعداد وتهيئة المعدات الصوتية، بما في ذلك أنظمة الصوت والميكروفونات وأجهزة المزج وأجهزة التسجيل، للفعاليات والإنتاج.

المهارات الفنية
معدات صوتية
إدارة المحتوى
مراقبة الجودة
الامتثال لإجراءات السلامة
خط الصوت
التنسيق الفني
الابتكار الفني
التوجهات التكنولوجية
إكتشاف الأعطال وإصلاحها

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
المعرفة الرقمية	أساسي
المبادرة	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي



فني مسرح

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى فني المسرح مسؤولية إدارة المعدات والأنظمة الصوتية للفعاليات والإنتاج. يتضمن هذا الدور إعداد معدات المسرح وتشغيلها، بما في ذلك الإضاءة والصوت وعناصر المناظر الطبيعية، مما يضمن بيئة مسرح آمنة وعملية للعروض والعروض التقديمية.

المهام الرئيسية
يساعد في تصميم وبناء مجموعات المسرح والمناظر الطبيعية، باتباع التوجيه الإبداعي والمتطلبات الفنية.
يتعاون مع فرق الإنتاج، بما في ذلك فنيي الإضاءة وفنيي الصوت والمديرين، لدمج عناصر المسرح مع الجوانب الفنية الأخرى للفعاليات.
يضمن الامتثال للوائح ومعايير السلامة لإعداد المرحلة وتشغيلها، والحفاظ على بيئة آمنة لفناني الأداء وأفراد الطاقم.
يقوم بصيانة معدات المسرح واستكشاف الأعطال وإصلاحها ومعالجة أي مشاكل فنية لمنع حدوث أي أعطال أثناء الفعاليات.
يدير تنظيم وتخزين معدات المسرح والدعائم، وضمان إمكانية الوصول والاستعداد للفعاليات.
يراقب ظروف المسرح أثناء الفعاليات وإجراء التعديلات لضمان الأداء الأمثل والسلامة.
يشغل الآلات والمعدات المسرحية أثناء الفعاليات ويضمن الانتقال السلس والوظائف للعروض والعروض التقديمية.
يقوم بإعداد وتكوين معدات المسرح، بما في ذلك تركيبات الإضاءة وأنظمة الصوت والدعائم والعناصر ذات المناظر الخلاب، للفعاليات والإنتاج.

المهارات الفنية
صيانة المعدات
الامتثال لإجراءات السلامة
تصميم الموقع وتنفيذه
معدات المسرح
التنسيق الفني
الاتجاهات التكنولوجية
إكتشاف الأعطال وإصلاحها

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
المعرفة الرقمية	أساسي
المبادرة	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي



رئيس الفعاليات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس الفعاليات دورًا محوريًا في تخطيط الفعاليات وتنظيمها وتنفيذه، مما يضمن أن كل شيء يسير بسلاسة ويلبي توقعات العميل أو يتجاوزها. يتضمن هذا الدور العمل عن كثب مع العملاء لفهم احتياجاتهم حيث يعمل كواجهة بين العميل والقسم التشغيلي. كما أنه يشارك في نمو الأعمال من خلال تأمين العملاء والمشاريع التجارية. ويدير اللوجستيات ويشرف على إعداد الفعالية وتفصيلها لضمان التوافق مع قيود الميزانية والوقت.

المهام الرئيسية
يتعاون مع العملاء لتحديد متطلبات الفعالية وأهدافها وتوقعاتها وضمان فهم واضح لرؤيتهم.
يضع خطط وقوائم مرجعية مفصلة للفعالية ويحافظ عليها لضمان تغطية جميع جوانب الفعالية ويبلغها إلى الأطراف ذات الصلة.
يقيم نجاح الفعالية لتحديد مجالات التحسين.
يدير لوجستيات الفعالية، بما في ذلك الجدولة والنقل والإقامة والتأرييات في الموقع، لضمان التنفيذ السلس.
يدير البائعين والأماكن ومقدمي الخدمات ويتفاوض على العقود ويضمن تقديم جميع الخدمات على النحو المتفق عليه.
يراقب الجداول الزمنية والميزانيات الخاصة بالفعاليات، ويجري التعديلات حسب الضرورة لضمان تسليم الفعاليات في الوقت المحدد وفي حدود القيود المالية.
يشرف على إعداد الفعاليات وتشغيلها وتفصيلها ويحل أي مشكلات لتقليل الاضطرابات.
يعمل كنقطة اتصال للعملاء والبائعين والموظفين لضمان التشغيل السلس.

المهارات الفنية
الانتباه للتفاصيل
إدارة الميزانية
الوعي التجاري
إدارة العقود
خدمة العملاء
تخطيط وإدارة الفعاليات
التفاوض
إدارة المشاريع
الكفاءة الفنية
تنسيق البائعين والمواقع

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
المبادرة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متوسط



منسق الفعاليات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **تخطيط وإدارة الفعاليات**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى منسق الفعاليات العمل عن كثب مع رئيس الفعاليات في تخطيط الفعاليات وتنظيمها وتنفيذها، مما يضمن سير كل شيء بسلاسة وتلبية التوقعات أو تجاوزها. يتضمن هذا الدور التنسيق مع البائعين ومقدمي الخدمات وتسهيل الخدمات اللوجستية والمشاركة في إعداد الفعالية وتعطيها. يجب أن يكون منسق الفعالية منظمًا للغاية وموجهًا نحو التفاصيل وقادرًا على التوفيق بين المهام المتعددة في وقت واحد في ظل مواعيد نهائية ضيقة.

المهام الرئيسية
يساعد في الخدمات اللوجستية للفعالية، بما في ذلك الجدولة والنقل والإقامة والترتيبات في الموقع، لضمان التنفيذ السلس للفعالية.
يقوم بالتنسيق مع البائعين والأماكن ومقدمي الخدمات، مع ضمان تقديم جميع الخدمات على النحو المتفق عليه.
يطور ويحافظ على قاعدة بيانات للبائعين والأماكن ومقدمي الخدمات وبناء علاقات قوية لتعزيز خيارات الفعالية والمفاوضات.
ينفذ خطط الفعالية، بما في ذلك ضمان تغطية جميع جوانب الفعالية وإبلاغ الأطراف المعنية بها.
يجمع الملاحظات من العملاء والحضور والبائعين لتحديد مجالات التحسين.
يشارك في إعداد الفعاليات وتشغيلها وتعطيها ويحل أي مشاكل على الفور لتقليل الاضطرابات إلى أدنى حد ممكن.
يقدم المساعدة في الموقع أثناء الفعاليات لضمان التشغيل السلس.

المهارات الفنية
الانتباه للتفاصيل
خدمة العملاء
تخطيط وإدارة الفعاليات
الكفاءة الفنية

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
المبادرة	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي
حل المشكلات	أساسي



منسق لوجستيات الفعاليات

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: تخطيط وإدارة الفعاليات
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى منسق لوجستيات الفعاليات إدارة الجوانب اللوجستية للفعاليات، مع التركيز على التخطيط والتنفيذ والتنسيق لجميع العناصر المتعلقة بنقل الفعاليات والإعداد والبناء والتفكيك. يتطلب هذا الدور نهجاً دقيقاً للجدولة وفهماً لإدارة سلسلة التوريد والقدرة على العمل عن كثب مع البائعين والأماكن والفرق الداخلية. يضمن منسق لوجستيات الفعاليات تسليم جميع المكونات المادية للفعاليات في الوقت المحدد.

المهام الرئيسية
يتعاون مع فريق تخطيط الفعالية لفهم تلميحاتها ومتطلباتها وضمان توافق الدعم اللوجستي مع المفهوم العام للفعالية.
ينسق الخدمات اللوجستية للفعاليات، بما في ذلك النقل وجدول التسليم والإعداد والتفكيك وضمان التشغيل الفعال.
ينسق مع المواقع لإدارة الجوانب المتعلقة باللوغستيات مثل أحواض التحميل والتخزين وتخطيط التصميم.
يدير مخزون مواد ومعدات الفعالية وضمان احتساب العناصر في حالة جيدة وجاهزة للاستخدام.
يراقب تنفيذ الأنشطة اللوجستية أثناء الفعاليات ويعالج أي مشاكل أو تأخيرات لتقليل التأثير على الجداول الزمنية للفعالية.
يتفاوض على العقود والأسعار مع مقدمي الخدمات اللوجستية، بما في ذلك شركات النقل وشركات تأجير المعدات، لضمان خدمات فعالة من حيث التكلفة.
يشرف على إعداد وتجهيز وتفكيك مساحات الفعاليات، لضمان توافق المخططات مع مواصفات التصميم المطلوبة ومعايير السلامة.
يعمل مع البائعين والموردين لترتيب تسليم المعدات والمواد والإمدادات اللازمة للفعاليات في الوقت المناسب.

المهارات الفنية
الانتباه للتفاصيل
إدارة المخزون
التخطيط والتنسيق اللوجستي
الامتثال لإجراءات السلامة
الكفاءة الفنية
إدارة البائعين

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي
حل المشكلات	أساسي



مدير تشغيل المرافق الترفيهية

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **إدارة مناطق الجذب والترفيه**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير تشغيل المرافق الترفيهية مسؤولية الإشراف على العمليات الشاملة لمناطق الجذب وأماكن الترفيه. يتضمن الدور التخطيط الاستراتيجي وإدارة الموظفين وضمان الامتثال للسلامة وتنسيق الأنشطة والفعاليات وإدارة الميزانيات. يعمل المدير عن كثب مع جميع المديرين للحفاظ على بيئة آمنة ومراقبة ملاحظات الزوار من أجل التحسين المستمر ويتعاون مع فرق التسويق للترويج للمكان. يتطلب المنصب قيادة قوية ومهارات إدارة الأزمات والبقاء على اطلاع دائم على توجهات القطاع لتعزيز تجربة الزوار والكفاءة التشغيلية.

المهام الرئيسية
يبنى تحالفات وشراكات مع مختلف الشركاء لتعزيز عوامل الجذب والفعاليات وزيادة الحضور والإيرادات.
يتعاون مع مديري الصيانة والسلامة لمعالجة أي قضايا أو مخاوف تتعلق بصيانة وسلامة الموقع.
يطور وينفذ الاستراتيجيات والخطط التشغيلية لمعالم الجذب وأماكن الترفيه لضمان تجربة الزوار المثلى والكفاءة التشغيلية.
يطور ويدير الميزانيات ويتحكم في النفقات وتحسين الأداء المالي.
يضمن الامتثال للوائح ومعايير السلامة ويقوم بإجراء عمليات تفتيش وتدقيق منتظمة للحفاظ على بيئة آمنة للضيوف والموظفين.
يتعامل مع حالات الطوارئ وإدارة الأزمات وضمان سلامة ورفاهية العملاء والموظفين.
يدير ويدير الموظفين وتقديم التوجيه والدعم لضمان خدمة وأداء عالي الجودة.
يراقب جميع مبادرات الجودة لتنفيذ التحسينات وتعزيز التجربة والرضا بشكل عام.
يشرف على جميع عمليات المكان، بما في ذلك التوظيف والجدولة وتنسيق الأنشطة والفعاليات.
يبقى على اطلاع على توجهات القطاع وأفضل الممارسات ويدمج الأفكار والتقنيات الجديدة لتعزيز عروض الجذب والترفيه.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية
إدارة الأزمات
تجربة العمل
المعرفة الصناعية
إدارة العمليات
إدارة الإيرادات
الامتثال لإجراءات السلامة
تدريب الطاقم
التخطيط الاستراتيجي

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متوسط
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المبادرة	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم



مدير الصيانة والسلامة

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **إدارة مناطق الجذب والترفيه**
الجهة المنظمة: **وفقا لمتطلبات الجهة المعنية ان وجدت**
متطلبات الترخيص: **وفقا لمتطلبات الجهة المعنية ان وجدت : NEBOSH، شهادة IOSH (متطلبات المنظمات الترفيهية)**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير الصيانة والسلامة دورا حاسما داخل المجموعة الوظيفية لإدارة مناطق الجذب والترفيه، وهو مسؤول عن ضمان السلامة والصيانة المناسبة لمناطق الجذب وأماكن الترفيه. يتضمن هذا المنصب تطوير وتنفيذ بروتوكولات الصيانة والسلامة وإجراء عمليات تفتيش منتظمة وإدارة أنشطة الإصلاح والصيانة وضمان الامتثال للوائح ومعايير السلامة. يعمل المدير عن كثب مع الفريق الفني والمديرين التشغيليين لمعالجة أي مخاوف تتعلق بالسلامة والحفاظ على سلامة البنية التحتية للمكان ومعداته ومرافقه.

المهام الرئيسية
يتعاون مع الفرق التشغيلية لمعالجة مخاوف السلامة وتقديم التوجيه بشأن أفضل ممارسات السلامة.
يجري عمليات تفتيش منتظمة للبنية التحتية للمكان ومعداته ومرافقه لتحديد ومعالجة أي مشكلات تتعلق بالصيانة أو السلامة.
يطور وينفذ إجراءات الصيانة والسلامة لضمان السلامة والأداء السليم لمناطق الجذب وأماكن الترفيه.
يطور ويدير مبادرات أنشطة الصيانة والسلامة والتحكم في النفقات وتحسين تخصيص الموارد.
يوثق ويحفظ سجلات أنشطة الصيانة ومراجعات السلامة ووثائق الامتثال.
يضمن الامتثال للوائح ومعايير السلامة ويجري عمليات تدقيق السلامة وتنفيذ التدابير التصحيحية حسب الحاجة.
يدير أنشطة الإصلاح والصيانة والتنسيق مع الفرق الداخلية والمقاولين الخارجيين لضمان الصيانة الفعالة في الوقت المناسب.
يستجيب لحالات الطوارئ والتنسيق مع خدمات الطوارئ وينفذ إجراءات إدارة الأزمات لضمان سلامة العملاء والموظفين.
يبقى على اطلاع على توجهات القطاع والتطورات في تقنيات السلامة والصيانة ودمج ممارسات جديدة لتعزيز السلامة والكفاءة.
يدرب الموظفين على بروتوكولات السلامة وإجراءات الطوارئ ويعزز ثقافة السلامة والتأهب.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية
إدارة الأزمات
التوثيق
التفتيش والتدقيق
إدارة الصيانة
إعداد التقارير
الامتثال لإجراءات السلامة
المعرفة الفنية
التدريب والتطوير

المهارات الأساسية	المستوى
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
المعرفة الرقمية	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	متوسط



منسق/مسؤول السلامة

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **إدارة مناطق الجذب والترفيه**
الجهة المنظمة: **وفقاً لمتطلبات الجهة المعنية ان وجدت**
متطلبات الترخيص: **وفقاً لمتطلبات الجهة المعنية ان وجدت : NEBOSH, شهادة IOSH (متطلبات المنظمات الترفيهية)**

الوصف الوظيفي

يتولى منسق / مسؤول السلامة مسؤولية تنفيذ بروتوكولات وإجراءات السلامة والإشراف عليها في مكان جذب أو ترفيه. يتضمن هذا الدور إجراء عمليات تدقيق منتظمة للسلامة وتدريب الموظفين على ممارسات السلامة وضمان الامتثال للوائح السلامة المحلية والوطنية. يعمل منسق / مسؤول السلامة بشكل وثيق مع جميع الأقسام للحفاظ على بيئة آمنة لكل من العملاء والموظفين ومعالجة أي مخاوف تتعلق بالسلامة على الفور وبشكل فعال.

المهام الرئيسية
يتعاون مع الإدارة لتطوير خطط الاستجابة للطوارئ ويجري التدريبات لضمان التأهب لمختلف السيناريوهات.
يجري عمليات تفتيش وتدقيق منتظمة للسلامة لمناطق الجذب والمرافق والمعدات لتحديد المخاطر المحتملة.
ينسق مع فرق الصيانة للتأكد من أن جميع المعدات والمرافق في حالة عمل آمنة.
يطور وينفذ سياسات وإجراءات السلامة بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات.
يحقق في الحوادث أو الوقائع لتحديد الأسباب وتنفيذ الإجراءات التصحيحية لمنع حدوثها في المستقبل.
يحتفظ بسجلات عمليات تفتيش السلامة والحوادث وأنشطة التدريب ويتأكد من أن الوثائق محدثة ومتوافقة مع اللوائح.
ينظم ويقود دورات تدريبية على السلامة للموظفين في جميع الأقسام ويضمن إطلاع الجميع على بروتوكولات السلامة.
يبقى على اطلاع على لوائح وتوجهات السلامة الجديدة في القطاع ، مع التحسين المستمر لمعايير السلامة في المكان.

المهارات الفنية
التوثيق
التأهب لحالات الطوارئ
التحقيق في الحادثة
المعرفة بلوائح السلامة
إعداد التقارير
تقييم المخاطر
تدريبات السلامة
الكفاءة الفنية

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
المعرفة الرقمية	أساسي
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	أساسي



فني صيانة

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **إدارة مناطق الجذب والترفيه**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى فني الصيانة مسؤولية إجراء الصيانة والإصلاحات الروتينية على مختلف المعدات والمركبات والمرافق داخل مكان جذب أو ترفيه. يتضمن هذا الدور ضمان عمل جميع جوانب المكان بأمان وكفاءة ومعالجة المشكلات الميكانيكية وإجراء الصيانة الوقائية والاستجابة لاحتياجات الإصلاح في حالات الطوارئ. يعمل فني الصيانة بتوجيه من مدير الصيانة والسلامة ويتعاون مع فريق العمليات لتقليل وقت التوقف عن العمل والحفاظ على أعلى معايير السلامة ورضا العملاء.

المهام الرئيسية
يساعد في تركيب معدات ومعالم جذب جديدة ويضمن الإعداد المناسب والاندماج في الأنظمة الحالية.
يتعاون مع منسق السلامة لضمان امتثال جميع أنشطة الصيانة لمعايير ولوائح السلامة.
ينسق مع المقاولين والموردين الخارجيين حسب الحاجة لخدمات الصيانة أو الإصلاح المتخصصة.
يشخص المشكلات الميكانيكية ويجري الإصلاحات باستخدام مجموعة من الأدوات والمعدات.
ينفذ برامج الصيانة الوقائية ويتم إجراء الإبلاغ اليومية للحد من مخاطر التوقف غير المخطط له أو الحوادث.
يحتفظ بسجلات دقيقة لأنشطة الصيانة والإصلاحات وجرد قطع الغيار.
يجري عمليات تفتيش وصيانة روتينية على مناطق الجذب والمعدات والمرافق لضمان السلامة والكفاءة التشغيلية.
يستجيب بشكل فوري لطلبات الصيانة واحتياجات الإصلاح في حالات الطوارئ، مع تحديد أولويات المهام بناءً على الحاجة الملحة والتأثير على العمليات.
يبقى على اطلاع بأحدث تقنيات الصيانة ومعايير السلامة ذات الصلة بمعالم الجذب وأماكن الترفيه.
يدرّب ويوجه موظفي ومشغلي الصيانة المبتدئين وتبادل المعرفة وأفضل الممارسات.

المهارات الفنية
المهارات الكهربائية
المهارات الميكانيكية
اللياقة البدنية:
الصيانة الوقائية
حفظ السجلات
الامتثال لإجراءات السلامة
المعرفة الفنية
إتقان استخدام الأدوات
اكتشاف الأعطال وإصلاحها

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
المعرفة الرقمية	أساسي
حل المشكلات	أساسي



مدير عمليات الجذب السياحي

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **إدارة مناطق الجذب والترفيه**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير عمليات الجذب السياحي مسؤولية الإشراف على العمليات اليومية لمناطق الجذب ، مما يضمن تجربة لا تنسى وأمنة للزوار. يتضمن هذا الدور التخطيط الاستراتيجي وإدارة الموظفين والإشراف التشغيلي لضمان الامتثال لمعايير السلامة والجودة. ينسق المدير مع الأقسام المختلفة لتحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة خدمات العملاء والإشراف على صيانة مناطق الجذب السياحي. كما أنه يضطلع بدور حاسم في تعزيز رضا الزوار وإدارة الميزانيات وتنفيذ السياسات والإجراءات لتحقيق التميز التشغيلي.

المهام الرئيسية
يحلل ملاحظات الزوار لتحسين عروض وخدمات الجذب السياحي.
يحضر المعارض المتعلقة بمراكز الترفيه العائلية والمساهمة في مختلف اللاتزامات.
ينسق مع مخططي الفعاليات للمناسبات الخاصة في منطقة الجذب السياحي.
ينسق مع فرق الصيانة لضمان السلامة والكفاءة التشغيلية.
يطور وينفذ الاستراتيجيات والإجراءات التشغيلية.
يضمن الامتثال لجميع لوائح ومعايير السلامة.
يضمن تنفيذ الاستراتيجيات التسويقية والترويجية.
يدير ويدرب الموظفين لضمان خدمة عملاء عالية الجودة.
يدير الميزانية ويقوم بالتنبؤ وإعداد التقارير المالية للجذب.
يشرف على العمليات اليومية للجذب لضمان حسن سير العمل.
يشرف على التذاكر والقبول وخدمات العملاء

المهارات الفنية
إدارة الأزمات
تحليل آراء العملاء
تنسيق الفعاليات
إدارة صيانة المرافق
إدارة عمليات المرافق
الإدارة المالية
التسويق والترويج
الامتثال لإجراءات السلامة
تدريب الطاقم وتوجيهه
التخطيط الاستراتيجي
قيادة فريق

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المعرفة الرقمية	متوسط
التعاطف	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



موظف بيع التذاكر والدخول

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **إدارة مناطق الجذب والترفيه**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى موظف بيع التذاكر والدخول دور موظف الخط الأمامي المسؤول عن إدارة عملية الدخول إلى المنشأة. يتعامل مع مبيعات التذاكر وواجبات أمين الصندوق ويقدم خدمة العملاء لعامة الناس وعملاء الشركات والمجموعات السياحية. يتضمن الدور تشغيل أنظمة التذاكر وإدارة قوائم الانتظار وضمان عملية قبول سلسلة وفعالة. كما يقدم أفراد الطاقم المعلومات والمساعدة للضيوف، مما يساهم في توفير تجربة إيجابية وأمنة للزوار. ويعمل عن كثب مع المشرف لإجراء الإغلاق اليومي للحسابات ويساعد في إدارة جميع المشكلات المتعلقة بالتذاكر.

المهام الرئيسية
يساعد في الأنشطة الترويجية عند نقطة القبول ويساهم في بيع خدمات الجذب السياحي.
يتعاون مع الأمن من أجل إدارة فعالة للجمهور خلال العطلات الرسمية.
ينسق مع المشرف في الرد على جميع الاستفسارات والشكاوى من قبل العميل.
يتأكد من أن منطقة إصدار التذاكر نظيفة ومنظمة.
يتعامل مع مبيعات التذاكر ومعالجة عمليات القبول في منطقة الجذب.
يحتفظ بسجلات دقيقة لمبيعات التذاكر وإدخالات الزوار.
يشغل أنظمة التذاكر ويتعامل مع المعاملات المالية.
يقدم ملاحظات حول تجربة العميل وعملية إصدار التذاكر.
يقدم المعلومات والمساعدة للضيوف عند الدخول.
يحل مشكلات الزوار المتعلقة بإصدار التذاكر والقبول.

المهارات الفنية
صيانة المنطقة
الوعي بمتطلبات السلامة
خدمة العملاء
تقديم الملاحظات
حل المشكلات
الدعم الترويجي
حفظ السجلات
بيع وتجهيز التذاكر
إدارة عمليات نظام التذاكر

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
التعاطف	أساسي
المبادرة	أساسي
الحساب	متوسط



موظف طاقم العمليات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **إدارة مناطق الجذب والترفيه**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى موظف طاقم العمليات دعم الجوانب التشغيلية المختلفة لمناطق الجذب السياحي. ويساعد في المهام اليومية، مثل إجراءات الفتح وحيانة المرافق وإعدادات الفعالية. يتطلب الدور ضمان السلامة التشغيلية والمساعدة في إدارة الجمهور والاستجابة بفعالية للتحديات التشغيلية. يعمل موظف طاقم العمليات بشكل تعاوني عبر الأقسام للحفاظ على الأداء السلس لمناطق الجذب السياحي وتعزيز تجربة الزوار.

المهام الرئيسية
يساعد في السيطرة على الجمهور وإدارة الزوار.
يساعد في العمليات اليومية للجذب السياحي.
يتعاون مع الفرق الأخرى للتشغيل الفعال.
يتأكد من أن مناطق العمليات آمنة ومتوافقة مع المعايير.
ينفذ بروتوكولات البيئة والسلامة ويلتزم بها.
يشارك في البرامج التدريبية للتميز التشغيلي وتقييم المخاطر والإخلاء في حالات الطوارئ.
يقدم الدعم العملي في مختلف الجوانب التشغيلية.
يبلغ عن أي مخاوف بشأن المعدات والمنشأة بانتظام.
يستجيب لحالات الطوارئ والحوادث التشغيلية بناءً على الإجراءات المحددة.
يقدم الدعم لإعداد وتفكيك إعدادات الفعالية.

المهارات الفنية
إدارة الجمهور
خدمة العملاء
الاستجابة للطوارئ
الالتزام بال صحة والسلامة
صيانة المعدات
دعم إعداد الفعالية
السلامة من الحريق
الإسعافات الأولية
المساعدة العملية
الدعم التشغيلي
الامتثال لإجراءات السلامة
التعاون بين الفريق
المشاركة في التدريب

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
التعاطف	أساسي
المبادرة	أساسي
حل المشكلات	أساسي



مشرف عمليات المنشآت

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **إدارة مناطق الجذب والترفيه**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مشرف عمليات المنشآت دورًا محوريًا في الإشراف على العمليات اليومية لمكان الجذب السياحي أو الترفيهي، مما يضمن تجربة سلسة وعالية الجودة للزوار. يتضمن هذا الدور إدارة الموظفين وتنسيق الخدمات اللوجستية للمكان والإشراف على خدمات العملاء وضمان تلبية المكان لجميع المعايير التشغيلية ولوائح السلامة. يعمل مدير عمليات المنشآت بشكل وثيق مع مختلف الأقسام، بما في ذلك الصيانة والسلامة وتخطيط الفعاليات، لتحسين الكفاءة التشغيلية ورضا الزوار.

المهام الرئيسية
ينسق مع مدير الصيانة والسلامة للتأكد من أن المكان ومعالجه السياحية في حالة مثالية وتتوافق مع معايير السلامة.
يضمن الامتثال لجميع اللوائح المحلية ومعايير القطاع التي تؤثر على عمليات الموقع.
يعزز ثقافة عمل إيجابية وتعاونية تشجع على الابتكار والتحسين المستمر.
ينفذ السياسات والإجراءات التشغيلية للحفاظ على معايير عالية للسلامة والنظافة وخدمة العملاء.
يقود مبادرات الاستجابة للطوارئ وضمان تدريب الموظفين على إجراءات الطوارئ وتزويد العملاء بيئة آمنة.
ينسق مع المدير التنفيذي لخدمات الفعاليات لتسهيل التنفيذ السلس للفعاليات والبرامج الخاصة داخل المكان.
يدير وينسق الموظفين عبر الأقسام المختلفة، بما في ذلك الجدولة والتدريب ومراقبة الأداء.
يراقب ملاحظات العملاء والمقاييس التشغيلية لتحديد مجالات التحسين وتنفيذ استراتيجيات لتعزيز رضا العملاء.
يشرف على العمليات اليومية للمكان ويضمن عمل جميع المناطق بسلاسة وكفاءة لتوفير تجربة عملاء متفوقة.
يبلغ عن المشكلات والحوادث المتعلقة بالأنشطة التشغيلية اليومية، بما في ذلك السلامة في مكان العمل.

المهارات الفنية
التحسين المستمر
التميز في خدمة العملاء
التأهب لحالات الطوارئ
القيادة وإدارة الفريق
إدارة العمليات
السلامة والإمتثال
الكفاءة التكنولوجية

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
التفكير الناقد	أساسي
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	أساسي



مضيف حفلات

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: إدارة مناطق الجذب والترفيه
الجهة المنظمة: لا يوجد
متطلبات الترخيص: لا يوجد

الوصف الوظيفي

يتولى مضيف الحفلات التنسيق مع الضيوف قبل الفعالية لفهم تفضيلاتهم وطلباتهم الخاصة ومخصصة. ويضمن سلامة ورفاهية جميع الضيوف والالتزام بسياسات وإجراءات المكان. كما يجمع الملاحظات من الضيوف في نهاية الفعالية واستخدام الرؤى لتحسين الفعاليات المستقبلية والرضا العام.

المهام الرئيسية
يتعامل مع أي استفسارات أو مخاوف للضيوف خلال الفعالية ويقدم الحلول والتعديلات لتعزيز تجربتهم.
يقود ويسهل الأنشطة والألعاب وإشراك الضيوف وضمان جو ممتع وشامل.
ينسق مع موظفي المكان ، بما في ذلك تقديم الطعام والصيانة ، للتأكد من أن جميع جوانب الحفلة أو الفعالية تلاي توقعات الضيوف.
يحافظ على نظافة وتنظيم مساحة الفعالية قبل وأثناء وبعد الحفلة.
يشرف على الجدول الزمني للفعالية ويتأكد من تشغيل الأنشطة في الوقت المحدد والانتقالات بين الأجزاء المختلفة من الفعالية على نحو سلس.
يشارك في اجتماعات الفريق والدورات التدريبية لتطوير أنشطة جديدة وتحسين خدمات الضيوف ، والبقاء على اطلاع على عروض المكان.
يرحب بالضيوف عند الوصول ، مما يوفر مقدمة ودية وحيوية للمكان وأنشطة اليوم.

المهارات الفنية
الانتباه للتفاصيل
الابداع
خدمة العملاء
تنسيق الفعاليات
توعية السلامة

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التواصل	أساسي
التعاطف	أساسي
المبادرة	أساسي
حل المشكلات	أساسي



مسؤول خدمات الفعاليات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **إدارة مناطق الجذب والترفيه**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مسؤول خدمات الفعاليات مسؤولية تخطيط وتنسيق وتنفيذ الفعاليات داخل مكان الجذب أو الترفيه. يتضمن هذا الدور العمل مباشرة مع العملاء لفهم احتياجاتهم من الفعاليات وتطوير مقترحات الفعاليات والإشراف على جميع جوانب تخطيط الفعاليات وإدارتها. يضمن المسؤول تنفيذ كل فعالية بشكل صحيح، مع الالتزام برؤية العميل مع زيادة رضا الضيوف وربحية المكان.

المهام الرئيسية
يبنى ويحافظ على العلاقات مع البائعين والموردين ويتفاوض على العقود لتأمين أفضل الأسعار والخدمات للأحداث.
يجري تقييمات ما بعد الفعالية مع العملاء والموظفين ويجمع الملاحظات لإثراء تخطيط الفعالية المستقبلية وتحسين تقديم الخدمات.
ينسق مع الأقسام الداخلية لضمان تخطيط وتنفيذ جميع جوانب الفعالية وفقاً للمواصفات.
يطور مقترحات شاملة للفعالية، بما في ذلك المفاهيم والميزانيات والجدول الزمني ومتطلبات التوظيف، لموافقة العميل.
يتفاعل مع العملاء لجمع المتطلبات التفصيلية للأحداث وتقديم مشورة الخبراء والحلول الإبداعية لتحقيق أهدافهم.
يقود ويحفز موظفي الفعالية وتقديم التوجيه والدعم لضمان مستويات عالية من الأداء وفقاً لمعايير الصحة والسلامة.
يحافظ على معرفة حديثة بتوجهات القطاع وتقنيات الفعاليات الجديدة وأفضل الممارسات لتعزيز عروض الفعاليات في المكان.
يدير ميزانيات الفعاليات ويضمن تتبع التكاليف وتحقيق الأهداف المالية.
يراقب سير الفعالية ومعالجة أي مشاكل على الفور لضمان تجربة سلسة للضيوف والعملاء.
يشرف على إعداد الفعالية وتشغيلها وتفكيكها، مع ضمان توافق كل عنصر مع توقعات العميل ومعايير المكان.

المهارات الفنية
الانتباه للتفاصيل
الميزانية والإدارة المالية
إدارة علاقات العملاء
تخطيط وإدارة الفعاليات
الصحة والسلامة
المعرفة الصناعية
الكفاءة الفنية

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
المبادرة	أساسي
إجادة القراءة والكتابة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	أساسي



رئيس عمليات السفر

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **وكالات السفر**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس عمليات السفر الإشراف على العمليات التجارية لوكالة السفر ، لضمان تقديم الخدمات للعملاء بكفاءة وفعالية. فهو يقوم بالتخطيط وإدارة الفريق والإشراف على العمليات والتعاون مع الشركاء لتحقيق أهداف العمل والحفاظ على مستويات عالية من رضا العملاء.

المهام الرئيسية
يتعاون مع الإدارة العليا في تطوير وتنفيذ حلول جديدة لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء.
يتعاون مع الموردين والشركاء ومقدمي الخدمات للحفاظ على علاقات قوية والوصول إلى منتجات وخدمات السفر التنافسية
يضع وينفذ الخطط الاستراتيجية والسياسات التشغيلية لتعزيز أداء الوكالة وقدرتها التنافسية.
يضمن الامتثال للوائح القطاع والمعايير وأفضل الممارسات ، بما في ذلك اتحاد النقل الجوي الدولي ، للحفاظ على سمعة الوكالة ونزاهتها.
يقود ويدير فرق العمل في مختلف الأقسام ، بما في ذلك أقسام السفر وفرق إدارة علاقات الموردين.
يراقب الأداء المالي ، ويقترح تدابير ضبط التكاليف واستراتيجيات تحسين الإيرادات على الإدارة.
يراقب توجهات السوق وتفضيلات العملاء لتكييف الاستراتيجيات والعروض وفقاً لذلك.
يشرف على العمليات التجارية اليومية لوكالة السفر ويضمن تقديم الخدمات للعملاء بكفاءة وفعالية.

المهارات الفنية
التفاوض على العقود
خدمة العملاء
مبادئ الإدارة المالية
كفاءة لوائح القطاع
تحليل السوق
التخطيط الإستراتيجي
إدارة علاقات الموردين
إدارة فريق

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متقدم
التواصل	متقدم
التعاطف	متوسط
المبادرة	متقدم
إجادة القراءة والكتابة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم



مدير علاقات الموردين

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **وكالات السفر**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير علاقات الموردين الإشراف على العلاقات مع الموردين والشركاء لضمان حصول الوكالة على أسعار تنافسية وخدمات عالية الجودة ومجموعة واسعة من منتجات السفر وتفاوض على العقود وقيّم خدمات الموردين ويزود الفرق الداخلية بالمحتوى الذي يلبي احتياجات العملاء والسوق.

المهام الرئيسية
يتعاون مع فرق المبيعات وتطوير المنتجات لمواءمة عروض الموردين مع تفضيلات العملاء وتوجهات السوق.
يجري تقييمات منتظمة للموردين ومراجعات الأداء ويقدم الملاحظات والتوصيات للتحسين.
يطور ويحافظ على علاقات قوية مع الموردين ، بما في ذلك الفنادق وشركات الطيران ومنظمي الرحلات السياحية وغيرهم من مقدمي خدمات السفر والسياحة.
يحدد الموردين الجدد ويضمهم لتوسيع محفظة منتجات الوكالة وتعزيز مركزها التنافسي.
يتفاوض على العقود والاتفاقيات مع الموردين لتأمين أسعار تنافسية وشروط مواتية.
يبقى على اطلاع على توجهات القطاع وتطورات السوق لتحديد فرص الشراكات الجديدة وعروض المنتجات.
يدعم الإدارة العليا في التحضير للمعارض التجارية والمؤتمرات وفعاليات التواصل لبناء والحفاظ على العلاقات مع الموردين وشركاء القطاع.

المهارات الفنية
تسوية النزاعات
التفاوض على العقود
المعرفة الصناعية
تحليل السوق
إعداد التقارير
إدارة الموردين

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التواصل	متوسط
التفكير الناقد	متوسط
المبادرة	متوسط
إجادة القراءة والكتابة	متوسط



رئيس قسم السفر

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **وكالات السفر**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس قسم السفر إدارة ورعاية علاقات العملاء داخل قطاع السفر. ويطور حلول سفر مخصصة ويشرف على إدارة الحسابات ويضمن مستويات عالية من رضا العملاء. يتعاون رئيس قسم السفر مع الفرق الداخلية والموردين الخارجيين لتقديم خدمات سفر شاملة. يحدد احتياجات العملاء ويتفاوض على العقود. يقود رئيس قسم السفر قسمًا، مثل الشركات أو البيع بالتجزئة أو العطل عادة مع فريق من مستشاري السفر.

المهام الرئيسية
يحلل توجهات السفر لتقديم توصيات مستنيرة للإدارة.
يتعاون مع الموردين لتقديم خدمات سفر شاملة.
يضمم حلول سفر مخصصة بناءً على احتياجات العملاء.
يتعامل مع اتصالات العملاء ويحل أي مشاكل أو استفسارات.
يحافظ على مستويات عالية من رضا العملاء ويحتفظ بهم.
يدير علاقات العملاء
يتفاوض على العقود ويدير علاقات الموردين.
يدرب ويطور ويدير فريق من الاستشاريين ويضمن نموهم وتطورهم.

المهارات الفنية
إدارة علاقات العملاء
محو الأمية المالية
حل المشكلات
معرفة السوق
التعاون مع الموردين
تطوير حلول السفر
تحليل توجهات السفر

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متقدم
التواصل	متقدم
التعاطف	متقدم
المبادرة	أساسي
التخطيط والتنظيم	أساسي
حل المشكلات	متوسط



مطور / مصمم

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **وكالات السفر**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى المطور / المصمم تصميم وتطوير وصيانة تطبيقات وأنظمة البرمجيات التي تدعم عمليات وخدمات الوكالة. وهو يعمل عن كثب مع قائد / رئيس المشروع وأعضاء الفريق الآخرين لإنشاء حلول تقنية مبتكرة تعزز كفاءة الوكالة وعروض العملاء.

المهام الرئيسية
يتعاون مع قادة المشروع والشركاء لفهم متطلبات البرمجيات ومواصفاتها.
يجري الاختبار والتحقيق لضمان وظائف البرمجيات وموثوقيتها وأدائها.
يصمم ويطور تطبيقات وأنظمة برمجية تلي المتطلبات المحددة ، باستخدام لغات البرمجة وأدوات التطوير المناسبة والتي قد تشمل تطوير الواجهة الأمامية أو تطوير واجهة برمجة التطبيقات أو تطوير الويب.
يوثق عمليات تطوير البرمجيات ، بما في ذلك التعليمات البرمجية ومواصفات التصميم وأدلة المستخدم.
ينفذ تصميمات واجهة المستخدم وفقاً للمتطلبات.
يدمج تطبيقات البرمجيات مع الأنظمة الحالية وخدمات الجهات الخارجية لتعزيز الوظائف والعمليات.
يقوم بصيانة وتحديث تطبيقات البرمجيات ومعالجة أي مشاكل أو أخطاء ودمج ميزات جديدة حسب الحاجة.
يبقى على اطلاع بالتقنيات الناشئة وتوجهات تطوير البرمجيات.

المهارات الفنية
إدارة قواعد البيانات
التوثيق
لغات البرمجة
تصميم أنظمة البرمجيات
أدوات تطوير البرمجيات
صيانة البرمجيات
تكامل الأنظمة
الاختبار والتحقيق

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	أساسي
التواصل	أساسي
المعرفة الرقمية	متقدم
حل المشكلات	متوسط



رئيس/ قائد المشروع

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **وكالات السفر**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس/ قائد المشروع قيادة مشاريع تطوير التكنولوجيا بتوجيه من كبير مسؤولي التكنولوجيا ويدير دورة حياة المشروع بأكملها ، من التخطيط والتطوير إلى التنفيذ والتقييم ، مما يضمن التنفيذ الناجح لمشاريع تطوير التكنولوجيا التي تعزز عمليات الوكالة وخدماتها.

المهام الرئيسية
يتعاون مع كبير مسؤولي التكنولوجيا لتحديد أهداف المشروع ونطاقه وتسليماته بناءً على متطلبات ومواصفات التكنولوجيا الخاصة بالوكالة.
يجري اختبار ضمان الجودة والتحقق من صحته لضمان تلبية المشاريع والحلول التكنولوجية للمتطلبات ومعايير الجودة المحددة.
ينسق مع الشركاء لضمان المواءمة بين أهداف المشروع وأهداف العمل وتوفير تحديثات منتظمة حول حالة المشروع.
يضع خطط مفصلة للمشروع ، بما في ذلك الجداول الزمنية وتخصيص الموارد والميزانية لضمان التنفيذ الناجح للمشروع.
يضمن تجربة سهلة الاستخدام وبديهية للعملاء والموظفين.
يضمن الامتثال لمعايير القطاع وأفضل الممارسات في تطوير التكنولوجيا وإدارة المشاريع.
يقيم نتائج المشروع ويقيم فعالية الحلول التكنولوجية ويحدد مجالات التحسين في المشاريع المستقبلية.
يقود الفرق متعددة الوظائف ، بما في ذلك المطورين والمصممين ومتخصصي تكنولوجيا المعلومات ، لتقديم حلول تقنية تلبى متطلبات المشروع.
يراقب تقدم المشروع ويحدد ويعالج أي تحديات أو مخاطر قد تؤثر على الجداول الزمنية للمشروع أو نتائجه.

المهارات الفنية
لغات البرمجة
تقييم المشروع
إدارة المشاريع
اختبار المشروع
الامتثال للوائح والسياسات
مبادئ تطوير البرمجيات
إدارة الشركاء

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
المعرفة الرقمية	متقدم
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	متوسط



رئيس التكنولوجيا

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **وكالات السفر**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس التكنولوجيا قيادة تطوير وتنفيذ استراتيجيات وحلول التكنولوجيا لدعم عمليات الوكالة وخدماتها. كما يشرف على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ويدير مشاريع التكنولوجيا ويضمن أمن البيانات ويدفع بعجلة الابتكار لتعزيز القدرات التكنولوجية للوكالة وعروض العملاء.

المهام الرئيسية
يطور وينفذ استراتيجيات تقنية بالتعاون مع الإدارة والتي تتوافق مع أهداف وغايات أعمال الوكالة.
يضمن أمن البيانات والممتلكات للوائح والمعايير ذات الصلة وتطبيق تدابير لحماية المعلومات والأنظمة الحساسة.
يقود ويطور فريق التكنولوجيا ويعزز ثقافة الابتكار والتعاون والتحسين المستمر.
يضمن تسليم المشاريع في الوقت المحدد وفي حدود الميزانية وتلبية معايير الجودة.
يدير العلاقات مع موردي التكنولوجيا والشركاء ويتفاوض على العقود ويضمن تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة.
يراقب أداء المبادرات التكنولوجية ويقوم بالإبلاغ عنها باستخدام المقاييس لتقييم فعاليتها وتحديد مجالات التحسين.
يشرف على إدارة وصيانة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، بما في ذلك الأجهزة والبرمجيات وأنظمة الشبكات.
يوفر التوجيه الاستراتيجي بشأن الاستثمارات التكنولوجية ويضمن توافقها مع رؤية الوكالة وأهدافها طويلة المدى.
يبقى على اطلاع بالتقنيات الناشئة وتوجهات القطاع ويقيم تأثيرها المحتمل على عمليات الوكالة وخدماتها.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية
أمن البيانات
إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
تحليل الأداء
تطوير السياسات والإجراءات
إدارة المشاريع

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المعرفة الرقمية	متقدم
حل المشكلات	متقدم



مستشار السفر

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **وكالات السفر**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مستشار السفر تقديم نوائح السفر وخدمات التخطيط للعملاء ويقوم بتقييم احتياجات العملاء وتقديم التوجيهات وحجز ترتيبات السفر. يستخدم مستشار السفر ويستفيد من المعلومات حول وجهات السفر والصفقات وسياسات العملاء، مما يضمن حصول العملاء على خدمة سفر قيمة ودقيقة. كما أنه يساعد في تطوير حلول السفر للحفاظ على علاقات العملاء وضمان جودة الخدمة. يتضمن هذا الدور التنسيق مع الموردين لتقديم الخدمة وحل النزاعات.

المهام الرئيسية
يساعد في التواصل مع العملاء ويحل النزاعات.
يحجز ترتيبات السفر، بما في ذلك النقل والإقامة.
يتعاون مع الموردين لترتيب خدمات السفر.
يحدد توجهات القطاع وتفضيلات العملاء ويقدم الملاحظات إلى الإدارة.
يدير ويحفظ سجلات العملاء والحجوزات.
يقدم نوائح وتوصيات السفر للعملاء بناءً على احتياجات السفر وتفضيلاته.
يدعم في تصميم حلول السفر للعملاء.
يستفيد من المعلومات المتعلقة بوجهات السفر والصفقات وسياسات العملاء وإستغلالها.

المهارات الفنية
إتقان نظام الحجز
تقييم احتياجات العملاء
إدارة علاقات العملاء
معرفة الوجهة
الوعي بتوجهات القطاع
دعم حل المشكلات
تسهيل وإدارة خط سير الرحلة
التوعية بالسياسات
استشارات السفر

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
المعرفة الرقمية	متوسط
التعاطف	متوسط
حل المشكلات	متوسط



مدير تطوير المنتجات و التجارب

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير تطوير المنتجات والتجارب تصميم وتطوير وتنفيذ المنتجات والتجارب السياحية. ويبحث عن توجهات السوق ويتعاون مع الشركاء المحليين ويخلق تجارب مبتكرة وجذابة تتوافق مع العلامة التجارية للشركة وأهدافها.

المهام الرئيسية
يجري أبحاث السوق لتحديد التوجهات والتفضيلات والفرص في قطاع السياحة.
ينسق مع فرق التسويق لتطوير المواد والاستراتيجيات الترويجية التي تعرض عروض الشركة بشكل فعال.
يصمم ويعزز المنتجات السياحية والتجارب التي تلبي الاحتياجات المتطورة للسياح.
يطور ويحافظ على الشراكات مع الشركاء الرئيسيين ، بما في ذلك منظمي الرحلات السياحية ووكالات السفر والسلطات المحلية ، لتعزيز وضوح وتأثير عروض الشركة.
يتأكد من أن جميع تجارب السفر تلتزم بمعايير السلامة والمبادئ التوجيهية البيئية ، مما يعزز الممارسات السياحية المسؤولة.
يجمع ويحلل التعليقات من السياح والموظفين لتحسين جودة وجاذبية المنتجات والتجارب السياحية باستمرار.
يدير تنفيذ حزم التجارب الجديدة ويضمن تنظيمها وإشراكها وتقديم قيمة للسياح.
يبقى على اطلاع بتطورات القطاع والتقنيات الناشئة وأفضل الممارسات في تصميم الخبرات والسياحة.
يعمل عن كثب مع المجتمعات المحلية والمؤسسات الثقافية ومنظمات الحفظ لتطوير تجارب حقيقية ومستدامة.

المهارات الفنية
تحليل الملاحظات
أبحاث السوق
إستراتيجيات التسويق
إدارة المشاريع
إدارة العلاقات
معايير السلامة والبيئة
إشراك الشركاء
المعرفة بصناعة السياحة
تصميم المنتجات السياحية

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متقدم
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم



مشغل النقل السياحي

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مشغل النقل السياحي الحفاظ على النقل الآمن للضيوف إلى وجهات سياحية مختلفة. ما يتطلب مهارات تشغيل ممتازة ومعرفة بالمناطق والمعالم السياحية والقدرة على تزويد السياح برحلة مريحة وأمنة.

المهام الرئيسية
يلتزم بالطرق والجدول الزمنية المجدولة.
يساعد الركاب حسب الحاجة.
الامتثال لأنظمة المرور والسلامة.
يضمن حالة نظيفة وقابلة للتشغيل
يتأكد من توافر جميع المستندات والشهادات المتعلقة بالمركبة.
يتعامل مع حالات الطوارئ بشكل فعال.
يحافظ على سلوك ودي ومحترف.
يوفر معلومات حول المواقع والمعالم السياحية.
ينقل الزوار بأمان إلى وجهات الجولات السياحية.

المهارات الفنية
معرفة المنطقة والملاحة
التعامل مع حالات الطوارئ
اللياقة البدنية والصحية
مساعدة المسافرين
النقل الآمن
الامتثال لإجراءات السلامة
إدارة الوقت

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
المعرفة الرقمية	أساسي
حل المشكلات	متوسط



مرشد سياحي

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**
الجهة المنظمة: **هيئة البحرين للسياحة والمعارض**
متطلبات الترخيص: **وفقا لمتطلبات هيئة البحرين للسياحة والمعارض**

الوصف الوظيفي

يتولى المرشد السياحي قيادة السياح في الرحلات ويقدم تعليقات مفيدة وجذابة حول الوجهات لضمان تجربة سفر تعليمية لا تنسى للزوار.

المهام الرئيسية
يجري جولات مصحوبة بمرشدين ويقدم التعليقات.
ينخرط ويتفاعل مع المجموعة السياحية.
يضمن سلامة الزوار وراحتهم أثناء الجولات.
يعزز بيئة جولة ممتعة وشاملة.
يتعامل مع أي تحديات متعلقة بالجولة.
يدير جداول الجولات وتوقيتاتها.
يرد على أسئلة الزوار ويقدم الرؤى.
يشارك المعلومات التاريخية والثقافية.

المهارات الفنية
المعرفة الثقافية
إشراك العميل
التعليق الإرشادي
الخلفية التاريخية
التعامل مع الاستفسارات
إدارة السلامة
إدارة الوقت

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
تعزيز الشمولية	متقدم
التواصل	متقدم
إجادة القراءة والكتابة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط
حل المشكلات	متوسط



منظم الأنشطة/المغامرات

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى منظم الأنشطة / المغامرات تخطيط وتنفيذ العديد من الأنشطة والمغامرات المتعلقة بالجولات السياحية ، مما يضمن أنها ممتعة وآمنة ومنسقة بشكل جيد.

المهام الرئيسية
يتواصل مع الشركاء المعنيين.
ينسق لوجستيات وموارد النشاط.
يتأكد من اتباع تدابير وإرشادات السلامة.
يقيم وكيف الأنشطة من أجل استمتاع الزوار
يحافظ على المعدات ومناطق النشاط.
يراقب ويدير المشاركة في النشاط.
يخطط وينظم ويعد ميزانية أنشطة ومغامرات الجولات السياحية.
يقدم التعليمات والعروض التوضيحية للأنشطة.
يستجيب لأي حالات طوارئ ويديرها.

المهارات الفنية
التخطيط للأنشطة
إدارة الطوارئ
صيانة المعدات
تفاعل العملاء
أحكام التعليمات
التنسيق اللوجستي
تطبيق إجراءات السلامة

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



قبطان الميناء

القطاع: **الضيافة والسياحة**

المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**

الجهة المنظمة: **هيئة شئون الملاحة البحرية ، وزارة المواصلات والاتصالات**

متطلبات الترخيص: **وفقاً لمتطلبات هيئة شئون الملاحة البحرية ، وزارة المواصلات والاتصالات - محلي: المستوى**

التجاري 1/2 - دولي: شهادة الكفاءة / رخصة القبطان

الوصف الوظيفي

يتولى قبطان الميناء الإشراف على عمليات الميناء أو المرسى الذي يعمل كمركز لأنشطة الجولات المائية. ويضمن الأداء السلس للميناء وإدارة حركة القوارب والتمسك بمعايير السلامة والبيئة. يدير قبطان الميناء عمليات الرحيف وينسق الأنشطة داخل الميناء أو البحر أو المرسى. ويوجه وينسق أنشطة أمن الموانئ لضمان تطبيق لوائح القوانين والسياسات الداخلية التي تحكم المياه والممتلكات الصالحة للملاحة الخاضعة للجهة القضائية المختصة.

المهام الرئيسية
ينسق حركة القوارب داخل الميناء أو المرسى وينفذ استراتيجيات فعالة لمنع الازدحام ويضمن سلامة جميع السفن.
يفرض الامتثال للوائح البحرية ، بما في ذلك معايير السلامة وتدابير حماية البيئة ، للحفاظ على تشغيل آمن ومستدام.
يتأكد من صيانة وإصلاح وترقية مرافق الإرساء ويتأكد من أنها تفي بالمعايير المطلوبة وأمنة للاستخدام.
يعزز العلاقات القوية مع منظمي الرحلات السياحية وقباطنة القوارب والشركاء الآخرين ، مما يسهل العمليات السلسة وتجارب العملاء عالية الجودة.
يقود جهود الاستجابة للطوارئ داخل الميناء أو المرسى وتنسيق عمليات الإنقاذ.
يحتفظ بسجلات شاملة لأنشطة الميناء ، بما في ذلك تحركات القوارب وسجلات الصيانة وعمليات تفتيش السلامة ، مما يساهم في الإدارة الفعالة والتحسين المستمر لعمليات الميناء.
يدير العمليات الشاملة للميناء أو المرسى ويضمن الرسو الفعال والأمن ومغادرة القوارب والزوارق المائية.
يعد تقارير النشاط الدورية والميزانيات السنوية.
يدرب موظفي الميناء ويشرف عليهم وقيّمهم والتأكد من أنهم مجهزون جيداً بالمعرفة والمهارات اللازمة لعمليات الميناء الفعالة وإجراءات السلامة.

المهارات الفنية
مهارات التحليل
الاستجابة للطوارئ
الإدارة البيئية
تشغيل المعدات
صيانة المرافق
الامتثال التنظيمي البحري
مرافق الميناء واستكشاف الأخطاء الفنية وإصلاحها
إدارة عمليات الموانئ
حفظ السجلات
إدارة الموارد
الإدارة الأمنية

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
الحساب	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



قبطان القارب/قبطان قارب أول

القطاع: **الضيافة والسياحة**

المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**

الجهة المنظمة: **هيئة شئون الملاحة البحرية ، وزارة المواصلات والاتصالات**

متطلبات الترخيص: **وفقا لمتطلبات هيئة شئون الملاحة البحرية ، وزارة المواصلات والاتصالات - محلي: المستوى**

التجاري 1/2 - دولي: شهادة الكفاءة/ رخصة القبطان

الوصف الوظيفي

يتولى قبطان القارب/قبطان القارب الأول قيادة وتشغيل قارب أو سفينة لعمليات الجولة ، مما يضمن سلامة الركاب ومعتهم. وينتقل في الممرات المائية ويدير الطاقم ويضمن الامتثال للوائح البحرية ويوفر تجارب سفر مفيدة وجذابة للضيوف ويضمن الامتثال للوائح البحرية. يخطط قبطان القارب للطرق مع مراعاة عوامل مثل الظروف الجوية والتيارات وحركة مرور السفن ويشرف على تدريب الطاقم وصيانة السفن ورضا الركاب.

المهام الرئيسية
يتعاون مع منظمي الرحلات السياحية وغيرهم من الموظفين لتنسيق جداول الجولات والمسارات والأنشطة.
يقود ويشغل القارب أو السفينة والملاحة بأمان عبر الممرات المائية وضمان رحلة سلسة وممتعة للركاب.
يجري إحاطات السلامة والتأكد من أن جميع الركاب على دراية بإجراءات الطوارئ ومعدات السلامة.
يحتفظ بسجلات لعمليات القوارب ، بما في ذلك سجلات الرحلات وأنشطة الصيانة وتدريبات السلامة.
يدير الطاقم ويشرف عليه ويعين الواجبات ويضمن الالتزام ببروتوكولات السلامة والإجراءات التشغيلية.
يجري الصيانة الروتينية والتفتيش على القارب أو السفينة أو الممرات ويشرف عليها لضمان حالة عمل جيدة والامتثال للوائح.
يخطط الرحلات والأنشطة لضمان أفضل الطرق وظروف المياه.
يقدم تعليقات أو روايات مفيدة وجذابة لتعزيز تجربة الركاب أثناء الجولة.
يستجيب لحالات الطوارئ أو الظروف المعاكسة ويتخذ الإجراءات المناسبة لضمان سلامة الركاب والطاقم.

المهارات الفنية
إدارة الجمهور
التذكير بإجراءات إخلاء المكاتب التي يجب اتباعها في حالات الطوارئ
الوعي البيئي
تشغيل المعدات
الامتثال التنظيمي البحري
الخبرة في مجال الملاحة
إدارة السلامة
استكشاف الأعطال الفنية وإصلاحها
صيانة السفن
تحليل الطقس

المهارات الأساسية	المستوى
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المعرفة الرقمية	متقدم
إجادة القراءة والكتابة	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم



بحار / بحارة / مساعد بحري / ملاح

القطاع: **الضيافة والسياحة**

المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**

الجهة المنظمة: **هيئة شئون الملاحة البحرية ، وزارة المواصلات والاتصالات**

متطلبات الترخيص: **وفقا لمتطلبات هيئة شئون الملاحة البحرية ، وزارة المواصلات والاتصالات**

الوصف الوظيفي

يتولى بحار / بحارة / مساعد بحري / ملاح المساعدة في العمليات اليومية للقوارب أو السفن المستخدمة في الأنشطة السياحية. ويضمن التشغيل السلس والأمن للجولات البحرية ويوفر الدعم للقبطان والطاقم ويضمن راحة وسلامة الركاب. يتولى بحار / بحارة / مساعد بحري / ملاح مجموعة متنوعة من المهام ، من الصيانة الروتينية والتنظيف إلى المساعدة في إجراءات الملاحة والسلامة.

المهام الرئيسية
يساعد في تحميل وتفريغ الإمدادات والمعدات وممتلكات الركاب بكفاءة ، مما يضمن التشغيل السلس والمنظم.
يساعد قبطان القارب وطاقمه في تشغيل وملاحة القارب أو السفينة ، مما يساهم في التشغيل السلس لأنشطة الجولة.
يجري الصيانة والتنظيف الروتيني للسفينة ، ويتأكد من أنها في أفضل حالة لسلامة الركاب وراحتهم.
يشارك في أنشطة التدريب والتطوير المستمرة ويعزز المهارات والمعرفة المتعلقة بالعمليات البحرية وإجراءات السلامة وخدمة العملاء.
يراقب الأحوال الجوية والبحرية ويبلغ عن أي مخاطر أو مخاوف محتملة لقبطان القارب أو كبار أفراد الطاقم لضمان سلامة الجولة.
يشارك في إعداد وتنفيذ تدريبات السلامة ويتأكد من أن جميع الركاب على دراية جيدة بإجراءات الطوارئ ومعدات السلامة.
يقدم المساعدة الفعالة للركاب ويعالج مخاوفهم ويساهم في تجربة جولة إيجابية وممتعة.
يتعامل بمهارة مع الحبال والمراسي والمعدات البحرية الأخرى أثناء إجراءات الإرساء وفك الإرساء ، مما يضمن الإرساء الآمن للسفينة.
يرحب بالعملاء ويضمن سلامتهم من خلال الصعود على متن السفينة.

المهارات الفنية
خدمة العملاء الأساسية
مبادئ تشغيل القارب
مناولة المعدات
إجراءات السلامة من الحريق
تقنيات الإسعافات الأولية
ربط الحبال
الكفاءة في الصيانة
القدرات البدنية
إجراءات السلامة
إجراءات السلامة المائية

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	أساسي
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
حل المشكلات	أساسي



مساعد الرصيف البحري/معاون الرصيف البحري

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مساعد الرصيف البحري/معاون الرصيف البحري دعم التشغيل السلس والفعال للأرصفة ومناطق الإرساء ويساعد في إرساء القوارب والحفاظ على نظافة وسلامة بيئة الرصيف. يعمل مساعد الرصيف البحري/معاون الرصيف البحري بشكل وثيق مع قبطان الميناء وطواقم القوارب لضمان إدارة جداول الرسو بشكل فعال وتجربة الركاب لعملية صعود ونزول آمنة ومنظمة.

المهام الرئيسية
يساعد في الإرساء الآمن وفك الإرساء للقوارب ، باستخدام التقنيات والمعدات المناسبة لضمان رسو السفن بأمان وجاهزيتها للمغادرة.
يساعد في التحميل والتفريغ الفعال للبضائع والإمدادات والمعدات من القوارب ويضمن أن تتم المناولة بأمان ودون ضرر.
يتعاون مع قبطان الميناء وطواقم القوارب لتنسيق جداول الرسو وإدارة حركة القوارب لتجنب الازدحام والتأخير.
يجري عمليات تفتيش شاملة للرصيف ومراقبه ، ويحدد أي مشاكل تتطلب الصيانة أو الإصلاح لمنع حدوث اضطرابات في العمليات.
يحافظ على نظافة وانتظام منطقة الرصيف ويزيل الحطام والمخاطر بانتظام لمنع الحوادث وضمان بيئة آمنة للركاب والطاقم.
يشغل ويقوم بصيانة معدات الرصيف الأساسية ، مثل المصعدات وخطوط الإرساء والممرات والتأكد من أنها في حالة مثالية للاستخدام.
يقدم مساعدة مهذبة وفعالة للركاب أثناء صعودهم ونزولهم من القوارب ، مما يضمن سلامتهم وراحتهم طوال العملية.
يستجيب بشكل فوري وفعال لحالات الطوارئ أو الحوادث التي تحدث على الرصيف ويقدم الدعم والمساعدة اللازمين للتخفيف من حدة الوضع.

المهارات الفنية
الاستجابة للطوارئ
تقنيات إجراءات مكافحة الحرائق
تقنيات الإسعافات الأولية
تحديد المخاطر
صيانة معدات الأرصفة البحرية
تشغيل معدات الأرصفة البحرية
مهارات صيانة معدات الأرصفة البحرية
المناولة اليدوية للبضائع
تقنيات الرسو
إجراءات السلامة

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متوسط
التواصل	متوسط
التعاطف	أساسي
حل المشكلات	أساسي



مدرب غوص

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: مشغلو الجولات السياحية المحلية
الجهة المنظمة: وفقا لمتطلبات الجهة المعنية ان وجدت
متطلبات الترخيص: دورة تطوير المدربين (PADI) شهادة (IDC)

الوصف الوظيفي

يتولى مدرب الغوص مسؤولية توفير تعليمات الغوص الشاملة والتوجيه للأفراد والمجموعات المشاركة في أنشطة الغوص وضمان سلامة جميع المشاركين. ويتضمن هذا الدور تدريس مجموعة من تقنيات الغوص، من المستويات الأساسية إلى المتقدمة وقيادة جولات الغوص تحت الماء. يقوم مدرب الغوص أيضًا بصيانة معدات الغوص وفحصها وتقييم قدرات المشاركين وتعزيز الوعي البيئي والحفاظ عليه. من خلال تعزيز ممارسات الغوص الآمنة والمسؤولة، يساعد مدرب الغوص في خلق تجارب لا تنسى وإثراء للغواصين.

المهام الرئيسية
يقيم مهارات الغوص لدى المشاركين ويقدم تعليمات شخصية لاستيعاب مستويات المهارات المختلفة.
يجري جلسات تعليم غوص شاملة للأفراد والمجموعات، تغطي إجراءات السلامة وتقنيات الغوص والتواصل تحت الماء.
يضمن سلامة جميع المشاركين أثناء أنشطة الغوص ويقدم التوجيه والدعم حسب الحاجة.
يقود الجولات الإرشادية تحت الماء ويسلط الضوء على الحياة البحرية والنظم البيئية والمناظر الطبيعية تحت الماء، مع ضمان تجربة آمنة وممتعة للغواصين.
يحافظ على معدات الغوص ويفحصها بانتظام للتأكد من أنها في الحالة المثلى وتفي بمعايير السلامة.
يخطط وينظم رحلات وأنشطة الغوص، مع مراعاة الظروف الجوية وملاءمة موقع الغوص وتفضيلات المشاركين.
يعزز الوعي البيئي وممارسات الحفظ بين الغواصين، مع التأكيد على أهمية حماية النظم البيئية البحرية.
يوفر الاستجابة للطوارئ والإسعافات الأولية في حالة حوادث الغوص ويضمن رفاهية جميع المشاركين.

المهارات الفنية
التخطيط للأنشطة
التدريب على الغوص
تقييم مهارات الغوص
الاستجابة للطوارئ
التوعية البيئية
صيانة المعدات
التطوير المهني
إدارة السلامة
التوجيه تحت الماء

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المبادرة	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



مدرب غوص مساعد

القطاع: الضيافة والسياحة
المجموعة الوظيفية: مشغلو الجولات السياحية المحلية
الجهة المنظمة: وفقاً لمتطلبات الجهة المعنية ان وجدت
متطلبات الترخيص: رخصة الإسعافات الأولية – شهادة خبير غوص رئيسي

الوصف الوظيفي

يتولى مدرب الغوص المساعد القيادة والإشراف على أنشطة الغوص. ويضمن سلامة الغواصين وتمتعهم وتوفر التوجيه ويحافظ على الالتزام بمعايير الغوص وممارسات الحفاظ على البيئة.

المهام الرئيسية
يساعد الغواصين في تحضير المعدات وفحصها ويتأكد من أن جميع المعدات في حالة عمل مناسبة.
يتعاون مع منظمي الرحلات السياحية الآخرين ومنظمات الحفاظ على البيئة البحرية لتعزيز ممارسات الغوص المستدامة وحماية البيئة.
يجري الصيانة الروتينية للمعدات لضمان بقاء المعدات في حالة صالحة للعمل.
يقوم بجولات تحت الماء والإشارة إلى الحياة البحرية المثيرة للاهتمام والميزات مع تعزيز احترام البيئة تحت الماء.
يقود ويساعد المدربين في مجموعات الغوص ويضمن تجربة آمنة وممتعة لجميع المشاركين.
يحتفظ بسجلات دقيقة لأنشطة الغوص والمبيعات ، بما في ذلك سجلات الغوص وتفصيل المشاركين ومبيعات المعدات وأي حوادث أو ملاحظات.
يراقب الغواصين تحت الماء ويضمن الالتزام بخطط الغوص وقواعد السلامة وإرشادات الحفظ.
يقدم التعليمات والتوجيهات للغواصين ، بما في ذلك إحاطات حول إجراءات الغوص وبروتوكولات السلامة والوعي البيئي.
يستجيب لحالات الطوارئ ويقدم الإسعافات الأولية والمساعدة حسب الاقتضاء ، بما في ذلك إعطاء الأكسجين وإجراء تقنيات الإنقاذ إذا لزم الأمر.

المهارات الفنية
قيادة الغوص
تخطيط الغوص
الاستجابة للطوارئ
ممارسات الحفاظ على البيئة
صيانة المعدات
إجراءات الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي
معرفة علم الأحياء البحرية
إدارة الأكسجين
توفير تعليمات الغوص
كفاءة الملاحظة تحت الماء

المهارات الأساسية	المستوى
التواصل	متقدم
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



مشرف عمليات الشواطئ

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مشرف عمليات الشواطئ الإشراف على العمليات اليومية للأنشطة ومرافق الشاطئ ويضمن سلامة السياح ورضاهم ويدير فريقاً من موظفي الشاطئ ، بما في ذلك رجال الإنقاذ ومدربي الرياضات المائية. وهو يحافظ على معدات الشاطئ ونظافته وتنظيمه وينسق جدولة الأنشطة ويستجيب بفعالية لأي حالات طوارئ ويعزز الحفاظ على البيئة. يعمل مشرف عمليات الشاطئ عن كثب مع المرشدين السياحيين ومنظمي الرحلات السياحية والسلطات المحلية ومنظمات الحفاظ لضمان تجربة شاطئية متناغمة وممتعة لجميع الزوار.

المهام الرئيسية
ينسق جدولة وتوافر الرياضات المائية وغيرها من الأنشطة الشاطئية للسياح.
يضمن سلامة السياح من خلال تنفيذ وتطبيق بروتوكولات ولوائح السلامة للأنشطة الشاطئية.
ينسق مع منظمي الرحلات السياحية والسلطات المحلية ومنظمات الحفاظ على البيئة لتنسيق عمليات ومبادرات الشاطئ.
يدير المخزون والإمدادات لعمليات الشاطئ ويضمن الموارد الكافية للأنشطة اليومية.
يراقب ظروف الشاطئ ، مثل الطقس والمد والجزر وجودة المياه ، لضمان بيئة آمنة وممتعة للسياح.
يشرف على صيانة ونظافة منطقة الشاطئ ، بما في ذلك صيانة المعدات والمرافق.
يعزز جهود الحفاظ على البيئة ويشجع الممارسات المستدامة بين السياح والموظفين.
يستجيب لحالات الطوارئ والحوادث على الشاطئ ويقدم الإسعافات الأولية وينسق جهود الإنقاذ حسب الحاجة.
يشرف على أنشطة موظفي الشاطئ وتنسيقها ، بما في ذلك رجال الإنقاذ ومدربي الرياضات المائية وموظفي الصيانة.
يدرب ويوجه موظفي الشاطئ في خدمة العملاء وإجراءات السلامة والوعي البيئي.

المهارات الفنية
صيانة الشاطئ
إدارة عمليات الشواطئ
خدمة العملاء
الاستجابة للطوارئ
الحفاظ على البيئة
صيانة المعدات
إدارة المخزون
إدارة السلامة
التدريب والتطوير
المعرفة بالرياضات المائية

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المعرفة الرقمية	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم
حل المشكلات	متقدم



مشغل الرياضات المائية

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مشغل الرياضات المائية توفير أنشطة رياضية مائية آمنة وممتعة للسياح. يتضمن هذا الدور تشغيل وصيانة معدات الرياضات المائية الآلية وغير الآلية، مثل الزلاجات النفاثة وألواح التجديف وزوارق الكاياك ومعدات ركوب الأمواج بالطائرة الورقية ومعدات ركوب الأمواج وغيرها ويضمن مشغل الرياضات المائية أن تتم جميع الأنشطة وفقاً لمعايير السلامة واللوائح البيئية.

المهام الرئيسية
يساعد السياح في تحضير المعدات وتقديم الدعم والمساعدة أثناء أنشطة الرياضات المائية.
يجري إحاطات السلامة ويتأكد من أن جميع المشاركين على دراية بقواعد ولوائح السلامة والالتزام بها.
يراقب أحوال الطقس والمياه ويعدل الأنشطة لضمان سلامة المشاركين.
يقوم بتشغيل وصيانة مجموعة متنوعة من معدات الرياضات المائية الآلية وغير الآلية ويتأكد من أنها في حالة عمل جيدة.
يجري الصيانة والفحص اليومي لمعدات الرياضات المائية ويحدد ويعالج أي مشاكل أو إصلاحات مطلوبة.
يعزز الوعي البيئي ويضمن إجراء أنشطة الرياضات المائية بطريقة تقلل من التأثير على النظام البيئي البحري.
يوفر التعليمات والتوجيهات للسياح حول الاستخدام الآمن لمعدات الرياضات المائية والتقنيات المناسبة لمختلف الأنشطة.
يستجيب لحالات الطوارئ أو الحوادث، ويقدم الإسعافات الأولية وينسق جهود الإنقاذ إذا لزم الأمر.

المهارات الفنية
الاستجابة للطوارئ والإسعافات الأولية
التوعية باللوائح البيئية
صيانة المعدات
تشغيل المعدات
استكشاف أخطاء المعدات وإصلاحها
إتقان التدريب
إجراءات السلامة
تفصيل الطقس

المهارات الأساسية	المستوى
التكيف	متوسط
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المعرفة الرقمية	متوسط
التخطيط والتنظيم	متقدم



منقذ حياة

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**
الجهة المنظمة: **الملكية للإنقاذ**
متطلبات الترخيص: **وفقا لمتطلبات الملكية للإنقاذ - شهادة المنقذ في البحرين**

الوصف الوظيفي

يتولى منقذ الحياة ضمان سلامة السياح المشاركين في الأنشطة المائية. يراقب مناطق السباحة ويقدم الاستجابة للطوارئ والإسعافات الأولية ويثقف السياح حول سلامة المياه.

المهام الرئيسية
يتعاون مع مشغلي الرياضات المائية الآخرين وموظفي الجولات لضمان اتباع نهج منسق للسلامة والاستجابة للطوارئ.
يجري عمليات تفتيش منتظمة للسلامة في مناطق السباحة ومعدات الرياضات المائية لتحديد أي مخاطر ومعالجتها.
يسعى لتثقيف السياح حول سلامة المياه ، بما في ذلك الاستخدام السليم لمعدات السلامة والتوعية بالمخاطر المحتملة.
يفرض قواعد ولوائح السلامة ويضمن التزام جميع السياح بالمبادئ التوجيهية لأنشطة المياه المأمونة.
يحتفظ بسجلات دقيقة للحوادث وعمليات تفتيش السلامة وأنشطة الصيانة المتعلقة بسلامة المياه.
يحافظ على اللياقة البدنية وإتقان السباحة لأداء عمليات الإنقاذ بفعالية وتقديم المساعدة في الماء.
يراقب مناطق السباحة وأنشطة الرياضات المائية لضمان سلامة السياح ومنع الحوادث.
يستجيب بسرعة لحالات الطوارئ ويقدم الإسعافات الأولية وينسق جهود الإنقاذ حسب الحاجة.

المهارات الفنية
الاستجابة للطوارئ
صيانة المعدات
إجراءات الإسعافات الأولية والإنعاش القلبي الرئوي
تحديد المخاطر
تقنيات إنقاذ الحياة
إدارة الأكسجين
إتقان الغوص للإنقاذ
تقنيات المراقبة
إجادة السباحة
التثقيف بالسلامة المائية

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
التعاطف	متوسط
المبادرة	متوسط
التخطيط والتنظيم	متوسط



رئيس الأنشطة المائية / مدير الترفيه

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى رئيس الأنشطة المائية/مدير الترفيه الإشراف على جميع الأنشطة المائية التي يقدمها منظم الرحلة ويدير فريقا من مدربي الرياضات المائية ومدربي الغوص وقباطنة القوارب ، مما يضمن سلامة ورضا السياح المشاركين في الأنشطة المائية. يقوم رئيس الأنشطة المائية/مدير الترفيه بتطوير وتنفيذ برامج الأنشطة المائية وصيانة المعدات وضمان الامتثال للوائح السلامة والبيئة.

المهام الرئيسية
يتعاون مع السلطات المحلية والمنظمات البيئية والشركاء الآخرين لضمان الإدارة المستدامة لمناطق النشاط المائي.
يطور وينفذ برامج النشاط المائي التي تلبي اهتمامات السياح ومستويات مهاراتهم ، بما في ذلك الغوص السطحي والغوص والتجديف والرياضات المائية الأخرى.
يطور المواد التسويقية والترويجية لعرض مجموعة الأنشطة المائية التي يقدمها منظم الرحلة.
يضمن الامتثال للوائح ومعايير السلامة لجميع أنشطة المياه ويجري تدريبات السلامة المنتظمة والدورات التدريبية للموظفين.
يقيم أداء الأنشطة المائية والموظفين باستخدام الملاحظات والبيانات لإجراء تحسينات وتعزيز التجربة السياحية الشاملة.
يقود ويدير فريق من مدربي الرياضات المائية وأساتذة الغوص وقباطنة القوارب ويضمن توفير تجارب عالية الجودة وأمنة للسياح.
يراقب أحوال المياه والتنبؤات الجوية لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن جدولة وتسيير الأنشطة المائية.
يشرف على صيانة معدات الرياضات المائية واستخدامها بشكل صحيح والتأكد من أنها في حالة جيدة وأمنة للاستخدام.
يعزز الحفاظ على البيئة وممارسات السياحة المسؤولة في جميع الأنشطة المائية ويثقف السياح والموظفين حول أهمية حماية النظم البيئية البحرية.
يستجيب لحالات الطوارئ والحوادث المتعلقة بأنشطة المياه ويوفر القيادة والتنسيق في جهود الإنقاذ والإسعافات الأولية.

المهارات الفنية
الميزانية
المهارات التجارية
محطات العمل في حالات الطوارئ
الحفاظ على البيئة
إدارة المعدات
تنفيذ لوائح السلامة
التسويق والترويج
تقييم الأداء
إشراك الشركاء
معايير التشغيل
قيادة فريق
إدارة الرياضات المائية

المهارات الأساسية	المستوى
تعزيز الشمولية	متقدم
التفكير الناقد	متقدم
المعرفة الرقمية	متقدم
المبادرة	متقدم
الحساب	متقدم
التخطيط والتنظيم	متقدم



مدير الأنشطة الواردة

القطاع: **الضيافة والسياحة**
المجموعة الوظيفية: **مشغلو الجولات السياحية المحلية**
الجهة المنظمة: **لا يوجد**
متطلبات الترخيص: **لا يوجد**

الوصف الوظيفي

يتولى مدير الأنشطة الواردة الإعداد لأنشطة الرحلات البرية دورًا قياديًا رئيسيًا داخل منظمي الرحلات المحليين. وهو يشارك في التخطيط الاستراتيجي وتطوير المنتجات وإدارة الفريق والتعاون مع مختلف الشركاء لضمان تقديم تجارب عالية الجودة وأمنة ولا تنسى للسياح. يشرف المدير على دورة الحياة الكاملة لأنشطة الجولات البرية، من التصور إلى التسليم، بما في ذلك تخطيط خط سير الرحلة والتفاوض مع الموردين وضمان الجودة ورضا العملاء.

المهام الرئيسية
يحلل بيانات الأداء لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن تطوير المنتجات والتحسينات التشغيلية.
يعقد دورات تدريبية منتظمة لضمان إطلاع الموظفين وتحفيزهم.
يضم خطط استراتيجية لأنشطة الجولات البرية ويحدد الفرص الجديدة لتجارب فريدة وجذابة.
ينفذ بروتوكولات السلامة وضمان الجودة لضمان الامتثال لمعايير القطاع واللوائح المحلية.
يقود ويطور فريق مسؤول عن تنفيذ أنشطة الجولات البرية لضمان مستويات عالية من الأداء ورضا العملاء.
يدير الميزانيات والخطط المالية لأنشطة الجولات البرية لضمان الربحية والفعالية من حيث التكلفة.
يدير العلاقات مع البائعين والسلطات المحلية والشركاء الآخرين لضمان التشغيل السلس للجولات.
يراقب ملاحظات العملاء وتوجهات السوق لتحسين عروض المنتجات باستمرار.
يشرف على عملية تطوير المنتج لضمان تلبية أنشطة الجولة لمتطلبات السوق ومعايير الجودة.

المهارات الفنية
إدارة الميزانية والتخطيط المالي
التفاوض التجاري
لوائح الموظفين والعمل
إدارة التحسين
التعلم والتطوير
تحليل السوق
التميز التشغيلي
إدارة وتطوير المنتجات
إجراءات السلامة وضمان الجودة
إدارة الشركاء

المهارات الأساسية	المستوى
التعاون والعمل الجماعي	متقدم
التواصل	متقدم
التفكير الناقد	متوسط
المعرفة الرقمية	متوسط
المبادرة	متقدم