



برنامج التوطين وتجربة العميل في قطاع الضيافة

الإسلام المحمدي



المحتويات

مقدمة	
مفهوم تجربة العميل	
مفهوم التوطين	
الوطن والتوطين	
التوطين والبطالة	
مدخل إلى تجربة العميل	
برنامج التوطين وأثره على تجربة العميل	
الدراسة الاستطلاعية	
تحديات الكوادر الوطنية	
تحديات رواد الأعمال	
التحديات والمقترحات	
المستقبل مع التوطين	
التوصيات	
الملخص	
ختاما	
القرار الصحيح	
فريق العمل	

التوطين

أن نُؤمن بالكوادر الوطنية

تجربة العميل

أن نُحدث الفرق



”

إيمان وعمل المواطن السعودي
الذي أصبح اليوم سباقاً في المبادرة
والإنجاز والعمل.

“

جاء قرار التوطين إيماناً بكفاءة الكوادر الوطنية وبهمة الشعب الطموح وتحقيق قرار بذرة التوطين وتحويلها لنبته برنامج التوطين وتنفيذها، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 وحيث أن التوطين أحد الأهداف المنشود تنفيذها في رفع مستوى مشاركة السعوديين في سوق العمل وسعيًا لتوطين الوظائف على السعوديين والسعوديات، سوف نستهدف في هذا التقرير برنامج التوطين في سوق العمل وبشكل خاص قطاع الضيافة وأثره على تجربة العميل من حيث إن الكوادر البشرية السعودية هل ستكون قريبة من طبيعة العميل وملامسه له وأكثر فهماً وإدراكاً لاحتياجات العميل (المواطن) حيث يتبادلون نفس الثقافة والفكر وهل سيكون مقدم الخدمة السعودي أكثر فهماً لتطلعات العملاء السعوديين وتحقيق تجربة العميل (تجربة المواطن) السعيدة أم لا.

”



لأننا نؤمن بأنه عندما يكون العميل أولاً سيظل عميلاً دائماً.

تجربة العميل أمراً بالغ الأهمية لتحقيق النمو المستدام لأي عمل، حيث أنها تعزز الولاء وتساعد في الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وحيث أن العميل هو محور الهدف الرئيسي من وجود المنظمات ولهذا السبب؛ من المهم جداً تقديم تجربة عميل رائعة ومثالية كون العميل أهم مورد للمنظمة، ويمكن القول أن تجربة العميل هي التفاعلات والتجارب التي يمتلكها العميل طوال رحلته بأكملها من أول اتصال إلى أن يصبح عميلاً سعيداً ومخلصاً وتعد تجربة العملاء جزءاً لا يتجزأ من إدارة علاقات وخدمة العملاء ويعود السبب في أهميتها، أن العميل الذي يتمتع بتجربة إيجابية مع المنظمة من المرجح أن يصبح عميلاً متكرراً ومخلصاً.



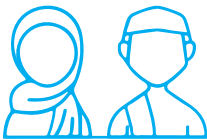
مفهوم التوطين

لقد تعددت التعاريف التي أطلقت على توطين الوظائف في وضع تعريف محدد لمفهوم توطين الوظائف حيث عرّف مجلس القوى العاملة السعودية بأنها « **قصر العمل على السعوديين بالإضافة إلى الإحلال التدريجي للعمالة الوطنية وفق عدد من المتغيرات والإبعاد وصولاً في النهاية إلى توطين الوظائف والاستخدام الكامل والأمثل للعمالة الوطنية**»؛ كما عرفها أحد الباحثين بأنها « **تأهيل الفرد المواطن للقيام بمهام وظيفية معينة مسندة أعمالها إلى كفاءات غير وطنية شرط أن تكتمل جميع العناصر المطلوبة لأداء العمل في الفرد الوطني**».

إن فكرة توطين الوظائف في السعودية ليست بحدیثة، فمنذ سنوات طويلة والمملكة تفكر في هذه الخطوة المحورية، التي تترتب عليها الكثير من الأمور والإجراءات المحورية، غير أنها لم تحظ بزخم كبير إلا خلال السنوات الماضية، ففي منتصف عام 2016م أعلنت رؤية المملكة 2030 ضمن أهدافها الاستراتيجية، رغبتها في السيطرة على نسب البطالة في صفوف الجنسين داخل المجتمع، ولم تنس الرؤية أن تحدد مسعاها في هذا الملف، بخفض معدل البطالة من 11.6 إلى 7 في المئة للذكور،

ومن 30.2 إلى 24.4 للإناث حتى نهاية الربع الرابع من عام 2020، ويعود ذلك إلى برامج التوطين الجادة التي تطبقها المملكة وتحرص على تنفيذها بكل دقة ودون محاباة لأحد، وهو ما أثمر اليوم عن رؤية المواطنين والمواطنات الذين يعملون في كل القطاعات وفي كل المهن بلا استثناء، وتمكنت رؤية 2030 على الرغم من الكثير من التحديات والصعاب التي واجهتها في هذا الصدد، من تحقيق نجاحات لافتة على هذا الصعيد، الذي يؤكد أن قطار العودة يسير بوتيرة فعالة وسريعة ومطمئنة.

بالتأكيد أن خطوة محورية مثل توطين الوظائف في السعودية ليست سهلة، ولن تأتي من دون معوقات، لكن كلما عز المطلوب قل المساعد، كما أنه من الممكن أيضًا أن نجد مؤيدًا لهذا التوجه أو معارضًا، علاوة على أن منطقية التحليل تقتضي منا القول إن هناك بعض الآثار السلبية «المؤقتة» التي تكتنف قرار توطين الوظائف في السعودية، إلا أنه ومما لاشك فيه أن خطوة كهذه تعود بالنفع العام على الجميع، خاصة لأبناء وبنات المملكة العربية السعودية.





الوطن والتوطين

”

حب الوطن.. من الإيمان
فكيف؟؟ إذا كان الوطن هو
المملكة العربية السعودية

“



تشهد **المملكة العربية السعودية** حركة نهوض متقدم ومتسارع على أكثر من صعيد والتي تتيح لجيل الشباب السعودي الصاعد والمتعلم فرصة المشاركة في تعزيز حركة النهوض المتجدد في المملكة بشكل متلائم ومواكب لحركة العصر؛ حيث أن ما تعيشه المملكة العربية السعودية من نهضة وتطور منذ عهد المؤسس الملك عبدالعزيز «طيب الله ثراه» مرور بما حققه أبنائه البررة حتى العهد الزاهر لسيدي خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود الذي يشهد نقلة حضارية تنموية من خلال العديد من الشواهد والمنجزات التنموية والتطويرية على كافة الأصعدة والمجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وبناء الإنسان السعودي والمكانة المميزة التي تتبوأ بها المملكة بين دول العالم. وما تملكه من موارد طبيعية وبشرية متطورة وموقع جغرافي مميز، وما تمثله من ثقل سياسي واقتصادي، ومكانة رفيعة جعلت العالم ينظر إليها بكثير من التقدير والاحترام، وكل هذه المعطيات سوف تسهم - بمشيئة الله - بشكل

مؤثر وسريع في تحقيق وإنجاح أهداف رؤية المملكة 2030.

إن رؤية المملكة 2030 تعد نقطة تحول تاريخية في خارطة المملكة اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً وفق رؤية طموحة شاملة لكافة الجوانب التنموية نحو غد مشرق ومستقبل واعد بالمزيد من التطور التنموي وتأكيد على النظرة الثاقبة للقيادة الحكيمة لتحقيق التنمية الشاملة المستدامة وبناء دولة عصرية .

التوطين والبطالة. هل من علاقة؟؟



ما بين توطين الوظائف في السعودية والبطالة علاقة عكسية، فكلما زادت نسب التوطين انخفضت معدلات البطالة، وأيضا سيرتفع عدد السعوديين الداخلين إلى سوق العمل وأسهم قرار التوطين كذلك في زيادة عدد الوظائف المتاحة وحيث يتمثل توطين المهن في تدريب المواطنين على العمل بكفاءة عالية ويتم ذلك عبر العديد من ورش العمل من أجل ضمان تطوير بيئة سوق العمل في السعودية، والقيام برفع الكفاءات المهنية لتكون

متناسبة مع متطلبات سوق العمل العالمية، وتستهدف من خلالها جميع القطاعات والمهن والأنشطة، وسيتم استثمار كافة الفرص من أجل تمكين أبناء الوطن في العمل وتوفير فرص عمل لهم ويهدف هذا الإجراء إلى الإحلال التدريجي للقوى البشرية الوطنية وتحقيق الاستثمار الأمثل للعمالة الوطنية من خلال استبدال القوى العاملة بقوى وطنية ومما لاشك فيه أن هذا الإجراء يساهم في تنمية قطاع الاستثمار في الدولة.

مدخل إلى تجربة العميل

”

إذا كنت تريد أن يظل عملاؤك
مخلصين فعليك الاستثمار في
تجربتهم.

“



تهتم **تجربة العميل** بكلا الجانبين العقلاني والعاطفي الذي يركز على شعور العميل وانطباعاته في كل نقطة أو تفاعل يتفاعل فيها مع الجهة المقدمة للخدمة أو المنتج بمعنى آخر كيف يشعر العميل حينما يحصل على الخدمة/المنتج، حيث تمثل تجربة العميل، العميل نفسه بنظرة من الخارج للداخل فهي تضع نفسها مكان العميل وتُصمم وتُقرر على أساس ذلك و تجربة العميل استباقية تتوقع المشاكل وتتعامل معها قبل حدوثها وتتفاعل بعد ظهور الحدث أيضا، فالسمعة الجيدة هي الهدف الأسمى إذا كنت تريد أن يظل عملاؤك مخلصين فعليك الاستثمار في تجربتهم.

تجربة العميل مهمة بشكل قاطع في النمو المستمر لعمل ما و من المهم ضمان تجربة إيجابية للعميل، حتى يتمكن العملاء من بناء ولاء للعلامة التجارية، وتنشيط المنتج أو الخدمة التي تقدمها وكذلك ليقوموا بإرشاد أصدقائهم إليك ، وترك تعليقاتهم الإيجابية لك والتي من شأنها أن تساعد عملك على الاحتفاظ بالإيرادات وكسب عملاء جدد، وتؤثر إدارة تجربة العميل بمعظم إدارات المنظمة لأنها تقوم بلعب دور محامي الدفاع عن

العملاء ولتجربة العميل دور في رؤية السعودية 2030 ولقد أنشئ مركز قياس الأجهزة الحكومية أداء في بداية العمل على رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020 للعمل على أبعاد عدة مختلفة منها تحقيق التميز في الأداء الحكومي . وتعد تجارب العملاء من المجالات الأكثر تأثيراً و أهمية على إيجابية أداء الشركات والأفراد، خاصة في مجال تقديم الخدمات أو المنتجات التي يحصل عليها العملاء.

التطوير


❖ برنامج التوطين وأثره على تجربة العميل

يبقى الاهتمام بتجارب العملاء على أنه خارطة الطريق التي تُنير الدرب لأي إدارة من أجل تضافر جهود كافة العاملين لترسيخها ضمن القيم الأساسية وثقافة العمل لتحقيق الهدف المنشود من تجربة العميل وهو خلق تجربة تتحدث عن نفسها وبلا شك بالأثر الإيجابي من خلال عملائها وتجربتهم لها. والعلاقة بين التوطين وتجربة العميل علاقة طردية حيث أنه عندما تزداد نسبة التوطين وإهتمام السعوديين بالعمل في كافة القطاعات سيحدث الفرق في بيئة العمل وتقديم الخدمة وهنا الأثر في تجربة العميل في إضفاء المهنية



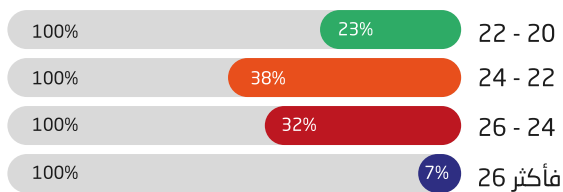
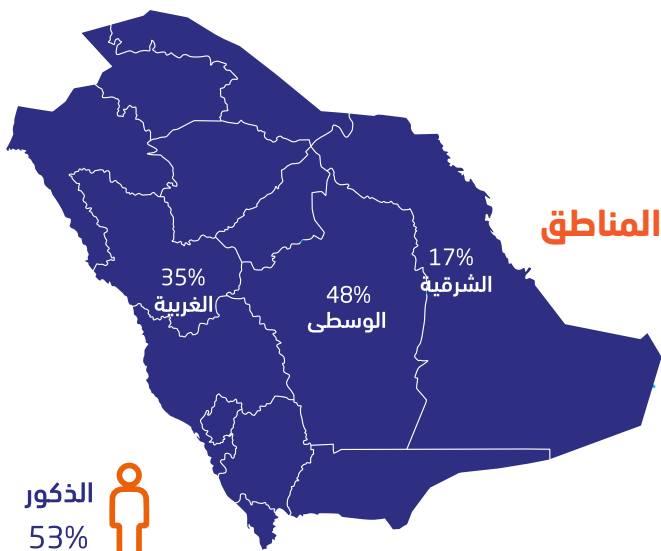
والاحترافية على أداء المنظمة وأداء الكوادر البشرية السعودية وخلق فرص التغيير وخصوصاً خلق أهم عنصر أو ركيزة وهي خلق البيئة الداخلية المناسبة للمنظمة من أجل تنفيذ وابتكار وتوصيل التجربة المطلوبة للعميل خارجياً وعملياً وليس بالأوراق والتنظير، وذلك بإدارة تجربة العميل بطريقة فعالة ومنظمة.

لقد خلق نظام مشاركة القيم والسلوكيات التي تشجع وتعزز وتمكن كافة العاملين بالمنظمة للوصول بتجربة العميل إلى حد التميز، وتعزيز الأدوات التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمة من استقطاب الكفاءات، والتدريب المستمر لتلك الكوادر، والعمل على التشجيع من خلال نظام الحوافز والمكافآت، من أجل خلق تجربة الموظف والتي تعود إيجابياً على تجربة العميل وتحليل وفهم العميل ومشاركة الآراء وهنا يكمن الاتصال الداخلي بالمنظمة التي تخدم تجربة العميل المُمَيِّزة بالاستثمارات في الموارد البشرية بالمنظمة وتسخيرها لتحقيق تجربة العميل الفريدة. لأن تجربة العميل لها أساس داخلي وهي مرتبطة بشكل مباشر مع تجربة الموظف، وحيث أنه يحدث الفرق عندما يقدم الخدمة كادر سعودي مدرب ومؤهل قريب وملامس من ثقافة العميل المواطن السعودي متلقي الخدمة لتقديم تجربة سعيدة ومثالية.

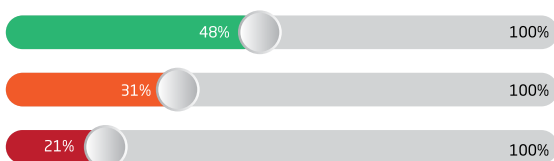


**أجرى القرار الصحيح
دراسة استطلاعية
تناولت بعض المحاور وجاءت
النتائج وفق الأتي**

المعلومات الديموغرافية للدراسة



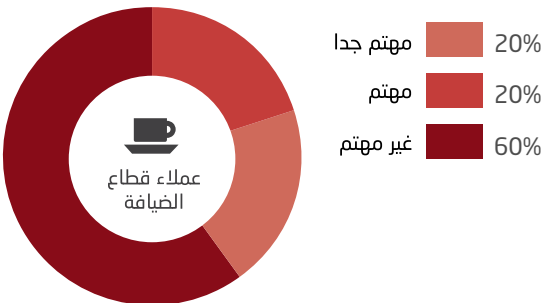
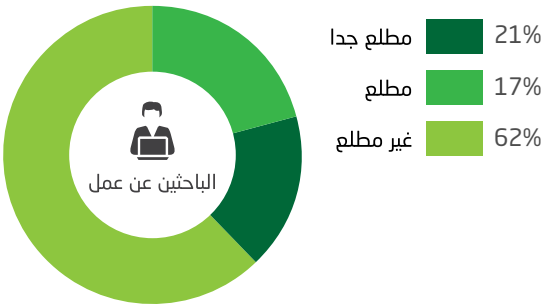
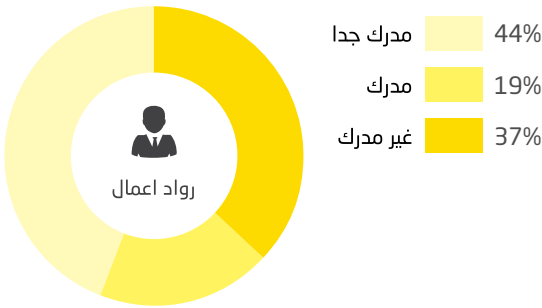
الفئات العمرية



● الباحثين عن عمل ● رواد الأعمال ● عملاء قطاع الضيافة

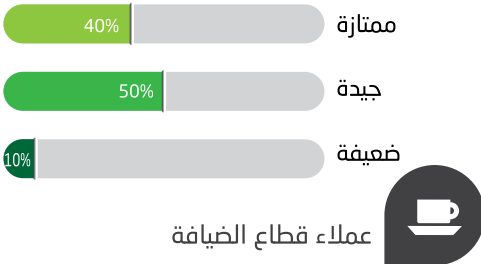
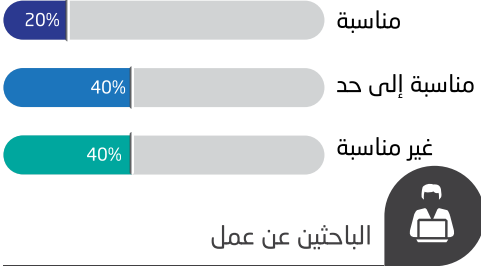
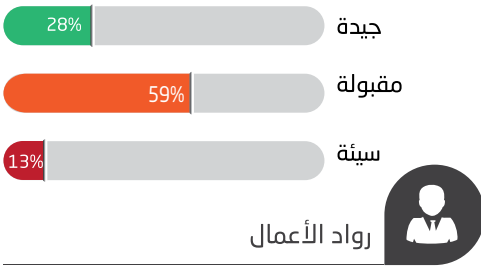
الإدراك لبرنامج التوطين

حيث أن مستوى الوعي والإدراك والاهتمام بالإطلاع على المستجدات حول برنامج التوطين تعتبر متقاربة من قبل رواد الأعمال والباحثين عن عمل وعملاء قطاع الضيافة كما يوضح الرسم البياني التالي:



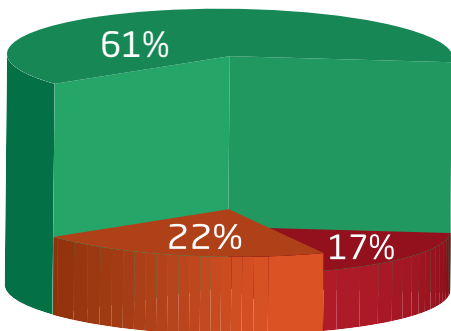
القطاعات والوظائف في برنامج التوطين

يتضح هنا أن القطاعات والوظائف المطروحة في برنامج التوطين تتلقى نسبة متوسطة من رضا رواد الأعمال ونسبة أعلى لدى عملاء قطاع الضيافة بينما الباحثين عن عمل كانت آرائهم حول القطاعات والمهن متناسبة إلى حد ما مع تطلعاتهم.



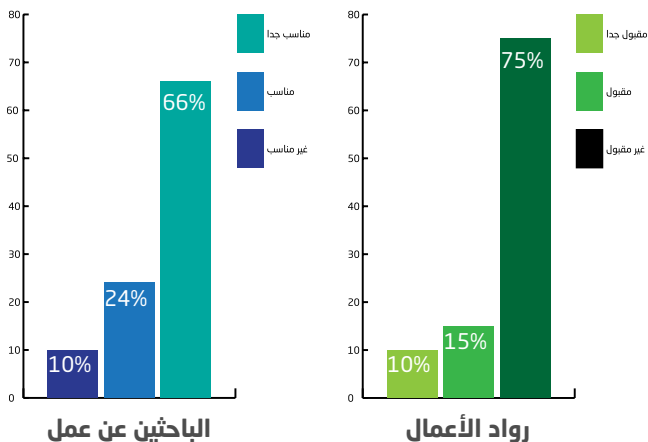
الأثر الإيجابي لبرنامج التوطين على قطاع عمل المنشآت الصغيرة والمتوسطة:

رواد الأعمال



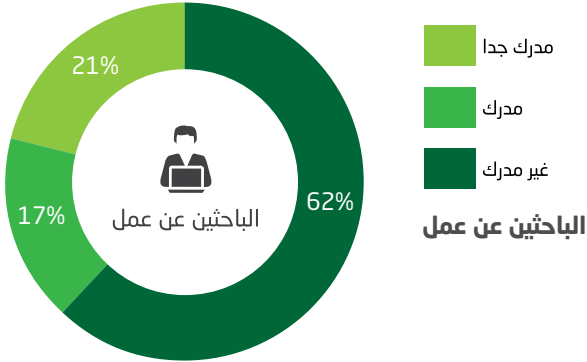
الدعم في برنامج التوطين

يرى رواد الاعمال والباحثين عن عمل أن الدعم مقبول ومناسب كما يتضح في الرسم البياني التالي:



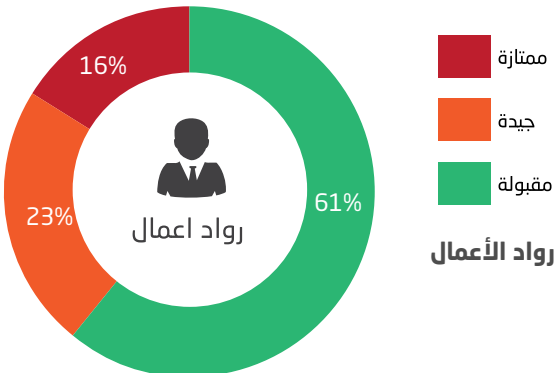
الوعي بنظام العمل السعودي

يتضح في الرسم البياني أن نسبة كبيرة من الباحثين عن عمل غير ملمين ولا مطلعين على نظام العمل.

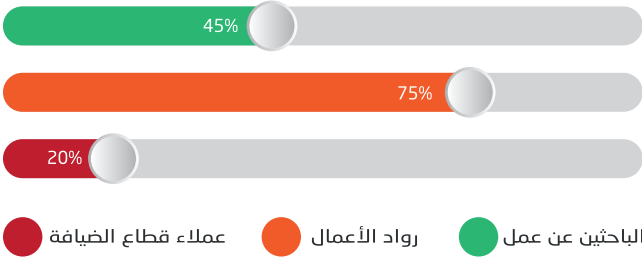


برامج التدريب لتأهيل الموظفين في قطاع الضيافة

نسبة الرضا عن التدريب في قطاع الضيافة متوسطة القبول وتشكل 61%

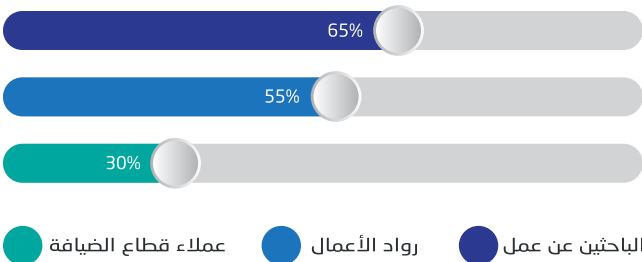


مستوى الإقبال والوعي حول الوظائف المطروحة في برنامج التوطين لقطاع الضيافة



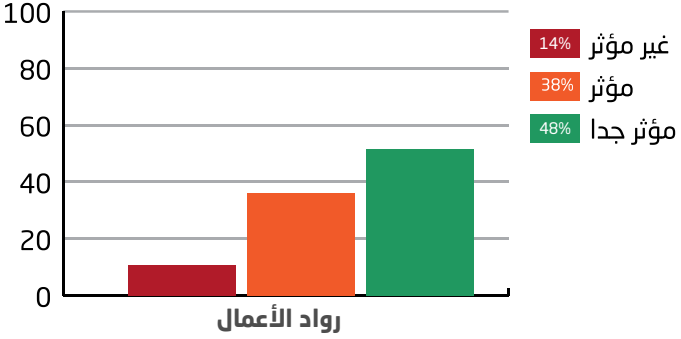
يشكل مستوى الوعي والإقبال نسب متفاوتة بين عملاء قطاع الضيافة 20% ورواد الأعمال بنسبة 75% أما الباحثين عن عمل بنسبة متوسطة وهي 45%.

مستوى نجاح وجدية المواطن السعودي في وظائف برنامج التوطين وخلق تجربة عميل مميزة

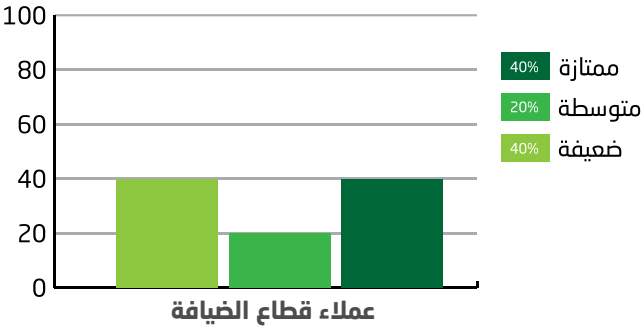
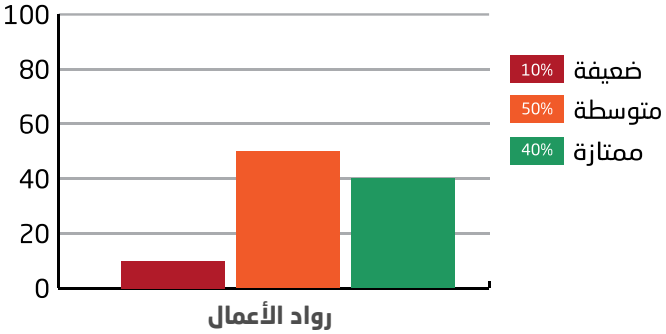


65% من الباحثين عن عمل على ثقة بنجاح وجدية المواطن السعودي في برامج التوطين وخلق تجربة العميل الفريدة بينما كان رواد الأعمال 55% منهم على وفاق بنجاح وجدية السعوديين و30% من العملاء.

مستوى الأمان الوظيفي وتأثيره على جودة تجربة العميل

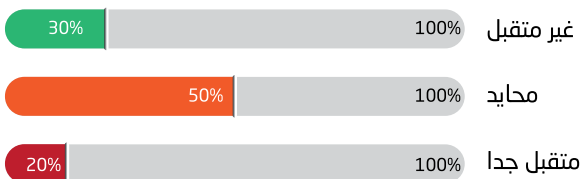


مستوى مهارات الكادر السعودي

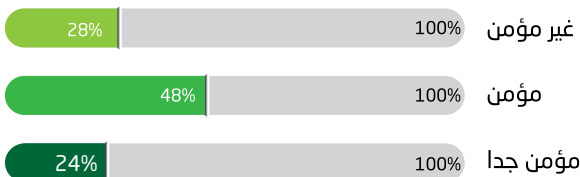


كان مستوى المهارات بنسب متقاربة بين رواد الأعمال والعملاء كما يوضحه الرسم البياني أعلاه.

تقبل وجود الكادر السعودي في قطاع الضيافة



رواد الأعمال



عملاء قطاع الضيافة



الموظف السعودي في خلق تجربة عميل مميزة



عملاء قطاع الضيافة





تحديات الكوادر الوطنية

في ظل الطموح وتحقيق الذات وتلبية متطلبات الحياة يبذل الشباب والفتيات كل الأسباب لإغتنام الفرص أو لصناعتها ولأن النجاح يستحق الكثير لذلك برنامج التوطين يدعم تمكين الكوادر الوطنية لدرجة الاحتراف في القيام بمهامهم وخدمة العملاء في القطاعات التي يعملون بها وتأكيد كفاءتهم من خلال تقديم تجربة عميل مميزة بالرغم من التحديات.

التحديات من منظور الكوادر الوطنية

1. تخصص غير مطلوب في سوق العمل:

الكثير من الخريجين يحملون مؤهلات ليس لها فرص في سوق العمل الحالي وهذا أكبر سبب محبط لمن يرى أن الشهادة هي كل شيء بينما من يرى أن الشهادة إثبات في الحصول على التعليم الأكاديمي وبوابة للحصول على الخبرات والتطوير المهني فقد واكب متطلبات الوقت الحالي وصنع فرصة نجاحه المهني.



2. قلة المهارات التي تتناسب مع طبيعة الأعمال:

كثير من الوظائف تعتمد على المهارات الشخصية بنسبة أعلى من 60% لذلك لا يتم حقل هذه المهارات إلا العمل الميداني والمباشر لإكتساب المهارات وحقلها لتتناسب مع الفرصة العملية التي تم الحصول عليها.

3. تعدد الفرص وغياب الهدف أو الرؤية المستقبلية:

حين يكون الهدف الدراسة الجامعية وليس نوع التخصص وحين يكون الهدف حضور الدورات وليس حقل المهارات تكون النتيجة فرص عمل كثيرة لا تملك لها مسار لتصل إليها وحين تبدأ رحلة البحث عن عمل قد لا تحصل على فرصة عمل وإن حصلت عليها ربما لا تناسبك أو تحقق طموحك.

4. أعمال لا تساهم في التطور الوظيفي:

قد يظن البعض أن هناك وظائف بلا فائدة تذكر أو لا تضيف ميزة للموظف أو لا تساهم في تطوره والعكس هو الصحيح كل وظيفة مفيدة وتضيف ميزات تنافسية وتساهم في تطور الفرد لذلك أحرص أن تكون الشخص المناسب في المكان المناسب.

5. الرواتب ومتطلبات الحياة:

جميعنا دون إستثناء نواجه تحدي موازنة متطلبات الحياة مع المرتب أو العكس وقد نظن أن المشكلة هي زيادة متطلبات الحياة وعدم كفاية الراتب مع أن المشكلة هي إنخفاض مهارات الإدارة المالية ومهارات الإستثمار والإعتماد الكامل على المرتب الشهري وأيا كانت المشكلة فإن الحل في معرفة مهارات الذكاء المالي.

تحديات رواد الأعمال

علو الهمة والإصرار على التميز هما وقود رواد الأعمال في إنشاء أعمالهم ومشاريعهم ومهما حاولنا معرفة صعوبة تحقيق تلك الأعمال والمشاريع على أرض الواقع فلن نصل للمعرفة التامة التي هم وحدهم من يملكون تفاصيلها لذلك برنامج التوطين يدعم رواد الأعمال في تحقيق رؤيتهم وتعميم نجاحاتهم ونقل خبراتهم إلى شباب وفتيات الوطن ليساهموا في استدامة تلك المشاريع والأعمال من خلال تحقيق رضا العملاء ورفع مستوى تجربة العميل.

1. الوصول للكفاءات الوطنية:

يوجد لدينا كوادر وطنية ذات كفاءات عالية لكن الوصول لهم ليس بتلك السهولة المتوقعة وتكمن الصعوبة في قلة المعرفة بمتطلبات رائد الأعمال وقدرات الباحث عن العمل وحين تتضح الرؤية لكلاهما سترتفع فرص حصول رواد الأعمال على الكفاءات الوطنية بشكل أسرع.



2. الواقع والمتوقع:

هناك فجوة كبيرة بين ما يتوقعه رائد العمل من الموظف وبين واقع عمل الموظف والذي تسبب في تلك الفجوة ربما تكون أحكام مسبقة أو تجارب قليلة لا ترتقي للتعميم لذلك لا بد أن نؤمن بالشباب والشابات السعوديين ونقلص تلك الفجوة بتوحيد وجهات النظر والأهداف وتظافر الجهود.

3. فرق العمل:

ليست الغاية الأهم أن يكون لديك كوادر وطنية ذات كفاءات عالية بل الأهم والمهم أن تصنع فرق عمل من تلك الكفاءات لأن الأعمال قائمة على عمل المجموعات وليس الأفراد.

4. الشمولية مقابل التفاصيل:

قد يكون لدى رائد الأعمال رؤية للصورة الكاملة للمشروع وسبل نجاحه ويمتلك الموظفين رؤية لكافة تفاصيل العمل وآلية إتقانه ويغيب عن كلاهما ما لدى الآخر فيتعثر العمل أو المشروع بسبب هذا الفرق في الرؤية.

5. الاستثمار عالي المخاطرة:

حين يستثمر رائد العمل خبراته وكل الجهد والوقت في صناعة مهارات ومعرفة الموظف وفي المقابل لا يتلقى عطاء يتناسب مع ما قدمه من تدريب وتعليم أو أن يفادر الموظف ويترك العمل ذلك يعتبر من أقوى أسباب الفجوة في تحدي المتوقع والواقع لذلك أحرص على اختيار فريق عملي بعناية.

أبرز التحديات التي تواجه رواد الأعمال والباحثين عن عمل في برنامج التوطين وأثر ذلك على تجربة العميل في القطاعات المستهدفة

ضبابية القرارات وكثرة المستجدات فيها وقلة التدريب
والدعم المقدم وقلة فترته.

عدم وجود جهات كافية تقوم بتدريب المقبلين على
العمل في قطاع الضيافة.

قلة التدريب والمهارات في جدية العمل.

مقترحات لتحقيق أقصى فائدة من برنامج التوطين لرواد الأعمال والكوادر الوطنية

رفع نسبة الدعم للجهات التي تمكن الشباب المقبلين
على العمل في قطاع الضيافة وتدفع الجهات زيادة
التوطين لتمكين الشباب السعودي إداريًا وتقنيًا وفنيًا.

إنشاء معاهد تدريب متخصصة ووضع نماذج عمل
واضحة وفق خطط ثابتة

المستقبل مع التوطين

يواصل قطار توطين الوظائف في المملكة مساره بوتيرة سريعة، لا تعرف التوقف أو البطء، وكأنه يسعى لتعويض ما فاته من وقت وجهد ضائعين خلال السنوات الماضية. ففي السابق كان مشهد التوطين مزعجاً للغاية، حيث ظهر التوظيف الوهمي والتلاعب والقفز على الأنظمة والقوانين المُلزمة بالتوطين، وهو ما أسفر عن ترسيخ البطالة من الجنسين في صفوف المواطنين داخل كل القطاعات الاقتصادية، وظهرت الملفات الخضراء في أيادي الشباب السعودي، الذين طافوا بها على شركات ومؤسسات القطاع الخاص بحثاً عن وظائف شاردة هنا أو هناك، فلا يجدوا سوى القليل والمتواضع منها، في هذا الوقت كانت الكلمة العليا للعامل الوافد الذي سيطر على سوق العمل بمساعدة أرباب العمل أنفسهم، تحت حجج الكفاءة العالية والراتب الأقل للوافد، بالمقارنة مع الموظف السعودي.

الإسلام محمد رسول الله



التوصيات

■ توصيات للكوادر الوطنية:

1. استبق الأحداث واستثمر في تطوير مهاراتك قبل التخرج من خلال المنصات الحكومية للتدريب والتطوع.
2. خلق فرص التدريب والتطوير الميداني التي تساعدك على إكتشاف السمات الشخصية والإجتماعية للباحثين عن عمل وحقها لتتناسب مع متطلبات سوق العمل.
3. تحديد وجهة البحث عن عمل قبل أن تبدأ الرحلة تأكد من رغباتك الوظيفية والفرص المتاحة وأعمل على إكتساب المهارات والمعلومات للحصول على ماتريد في مستقبلك الوظيفي.
4. إعرف نفسك وقدراتك ولا تنتظر من الآخرين إستكشافك قم أنت دائما وفي كل فرصة بإثبات جدارتك.
5. اكتسب الذكاء المالي لبناء قدرتك على الإدارة المالية لتكون متطلبات الحياة لا تشكل تحدي بالنسبة لك.

الإسلام



التوصيات

■ توصيات لرواد الأعمال:

1. وضح السمات الشخصية والمهارات العملية التي تحتاجها في الموظف حين تنشر إعلان وظيفي لأن التخصصات والمعرفة مشتركة بينما الفروق الفردية هي من يحدث الفرق.
2. توقعاتنا المسبقة تثبت نفسها دائماً بقدر إستطاعتك كن محايد وأخبر الموظف عن توقعاتك منه حتى يتناسب المتوقع مع الواقع.
3. أحرص حين يكون لديك موظف مميز أن تعمل على أن يظهر هذا التميز ضمن الفريق.
4. أحرص على تقارب مناطق الرؤية الواضحة للصورة الكاملة للعمل وتفاصيل تنفيذه لك ولفريق عملك.
5. تأكد بأن الموظف يمتلك أغلب السمات والتوجهات التي ترفع من إستحقاق الإستثمار فيه و إستمراره في العمل لديك وتقديم العطاء مقابل الجهد والوقت المبذول له في التدريب والتعليم المهني.

عندما جاءت رؤية 2030، بشمولية أهدافها وعلو تطلعاتها، تغير المشهد كلياً، وبادرت وزارة العمل (سابقاً) بسعودة قطاعات كثيرة بالنسبة الكاملة، وشاهدنا الشباب المواطنين والمواطنات في كل الوظائف وفي كل القطاعات، يؤدون المطلوب منهم في مسعى لإثبات أنفسهم، واليوم تُكمل الوزارة بمسماها الجديد (الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية) مشوار التوطين بسعودة 9 أنشطة جديدة في قطاع التجزئة بنسبة تصل إلى 70 في المائة بعد نحو 5 أشهر من الآن، ولا نملك أمام مثل هذه القرارات سوى أن نشد على أيدي المسؤولين وبنارك لهم خطواتهم التي تصب في صالح الأمن القومي للمملكة، خاصة إذا عرفنا أن الوظيفة في الأهمية مثلها مثل السكن والمأكل والمشرب تعزز جانب المواطنة لدى المواطن، وترسخ شعور الأمن الاجتماعي لديه.

كما دخلت قطاعات عمل كثيرة في المملكة نطاق التوطين وفق خطط محكمة ومبادرات مدعومة بقرارات جادة لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية لرفع نسبة الوظائف والمهن بالقطاع الخاص وتحقيقاً لأهداف رؤية المملكة 2030، باستثمار الثروة البشرية الوطنية في التنمية الاقتصادية المستدامة من خلال قرارات تصحيح أوضاع سوق العمل الذي يشهد حالياً إقبالا كبيرا من أبناء وبنات الوطن في شتى المجالات والتخصصات وأبرزها تقنية المعلومات والتصنيع والصحة والسياحة والفندقة والمطاعم والتسويق والمحاسبة ومؤخرا قطاع الزراعة الذي تبعه توطين قطاع التشغيل والصيانة.

ختامًا

يعتبر التوطين أحد أهم العوامل الدافعة لتحقيق رؤية 2030 واهتمام المملكة وحرصها على توطين المهن المختلفة ليس الهدف منه توظيف المواطنين والاحتفاء بنسب السعودية المتنامية فحسب بل الاستفادة من خبرات أبناء الوطن وما تعلموه من علوم متطورة في نهضة بلادهم والارتقاء بها في كل المجالات.



القرار الصحيح
RIGHT DECISION



من نحن:

منشأة متخصصة بتجربة العميل متطلعة بشغف لتحسين تجارب عملاء شركائها من خلال تقديم الدراسات والاستشارات وأبحاث السوق والتدريب في مجالات خدمة العملاء ومراكز الاتصال وقياس رضا العملاء.



رسالتنا:

تقديم خدمات متخصصة ومتميزة في مجال الأبحاث والدراسات وتقديم الاستشارات والتدريب والحلول للمنظمات الحكومية والقطاع الخاص في مجال تحسين تجربة العميل.



نفخر بتقديم:

خدمات في مجال تجربة العميل للمنظمات

1. تأسيس وتشغيل إدارة تجربة العميل.
2. تقييم تجربة العميل ومستوى النضج.
3. تطوير منهجيات وأساليب تجربة العميل.
4. بناء وتنفيذ قياس تجربة العميل بكافة أدواتها.
5. تدريب الكوادر البشرية على تجربة العميل.



فريق العمل

عبدالعزیز العصيمي



المشرف على إعداد التقرير - مستشار وخبير تجربة العميل

وفاء القحطاني



رئيس فريق إعداد التقرير - وحدة البحوث والدراسات

أمل القحطاني



عضو - فريق وحدة البحوث والدراسات

خالد السريع



عضو - مدير حسابات العملاء



القرار الصحيح
RIGHT DECISION



0551355222

© جميع الحقوق محفوظة لمؤسسة القرار الصحيح - RD

يونيو 2021