



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

الدليل الإرشادي

لتوطين قطاع الإيواء السياحي



الفهرس

مقدمة	●	2 ص
الأنشطة المستهدفة	●	4 ص
المهن المستهدفة	●	6 ص
المراحل الزمنية لتطبيق القرار	●	9 ص
المرحلة الأولى	●	11 ص
المرحلة الثانية	●	13 ص
المرحلة الثالثة	●	16 ص
توطين المهن الفندقية في المدينة المنورة	●	19 ص
ملحق: الأوصاف الوظيفية للمهن المستهدفة	●	21 ص



مقدمة

◀ حرصاً من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية على توفير فرص عمل محفزة، منتجة ومستقرة للمواطنين والمواطنات في مختلف مناطق المملكة، ورفع مستوى مشاركتهم في سوق العمل، أصدر وزير العمل والتنمية الاجتماعية بتاريخ 6 ذي القعدة 1440 هـ، القرار الوزاري رقم 198500، القاضي بتوطين عدد من الإدارات والمهن القيادية والتخصصية في قطاع الإيواء السياحي ابتداءً من تاريخ 1 / 5 / 1441 هـ، حيث يأتي هذا القرار امتداداً لمذكرة التكامل التي وقعتها الوزارة في وقت سابق لها مع الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني في 13 / 4 / 1438 هـ بشأن زيادة نسب التوطين في قطاعات السياحة والتراث الوطني وغيرها من المجالات الواردة في المذكرة الداعمة لتنمية الموارد البشرية السياحية الوطنية.

تم إعداد هذا الدليل ليكون داعماً للمفتشين من خلال تعريفهم بجميع تفاصيل بنود قرار توطين قطاع الإيواء السياحي بما في ذلك الأنشطة، المهن المستهدفة، الأوصاف الوظيفية، النسب المفروضة و المراحل الزمنية لتطبيق القرار، وكذلك لإفادة القطاع الخاص بكافة المعلومات التي يحتاجونها لتنفيذ قرار التوطين بنجاح.

الأنشطة المستهدفة بتطبيق قرار التوطين



الأنشطة المستهدفة بتطبيق قرار التوطين

▶ يطبق قرار التوطين على المنشآت التي تقع تحت الأنشطة التالية - حسب التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية ISIC4 - وبالتصنيف المذكور أدناه.

فأعلى	★★★	الفنادق التراثية	الفنادق		
فأعلى	★★★★	الفلل الفندقية التراثية	الفلل الفندقية	الشقق الفندقية	المنتجات

المهن المستهدفة في قرار التوظيف



المهن المستهدفة في قرار التوطين



المكاتب الأمامية

1. مدير/ مساعد مدير/ مشرف المكاتب الأمامية
 2. مدير الاستقبال
 3. المدير المناوب
 4. المدير الليلي
 5. مدير/ مشرف خدمة النزلاء
 6. مدير / مشرف علاقات النزلاء
 7. مشرف خدمات السنترال
 8. مشرف خدمات عامة في فندق
 9. كاتب استقبال فندقية*
 10. مأمور سنترال
 11. كاتب استعلامات سياحية
- بالإضافة إلى وظائف المكاتب الأمامية الأخرى باستثناء حامل الحقائق، عامل صف السيارات، السائق، البواب



التسويق والمبيعات

1. مدير إدارة / مساعد مدير إدارة المبيعات
 2. مدير إدارة/ مساعد مدير إدارة التسويق
 3. مدير مبيعات/ مدير مبيعات المناسبات والمؤتمرات
 4. مدير تسويق
 5. مندوب/ ممثل مبيعات
 6. اختصاصي تسويق
- كافة وظائف التسويق الأخرى



الحجوزات

1. مدير/ مساعد مدير الحجوزات
 2. مشرف الحجوزات
 3. موظف الحجوزات
- كافة وظائف الحجوزات الأخرى



الإدارة المالية/ المشتريات

1. كاتب استلام بضائع
 2. أمين مخزن
 3. مدير / مساعد مدير المشتريات
 4. مشرف المشتريات
 5. مندوب مشتريات
- كافة وظائف المشتريات الأخرى

* تعتبر من المهن المقصورة على السعوديين في جميع منشآت الإيواء السياحي بموجب اللائحة التنفيذية لنظام وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.



المهن المستهدفة في قرار التوطين



الأغذية والمشروبات

1. مشرف أغذية ومشروبات
2. مشرف خدمة الغرف
3. مشرف قسم الحفلات
4. مستلم طلبات خدمة الغرف
5. مضيف مطعم أو مقهى



النادي الصحي

1. مشرف النادي الصحي



التدبير الفندققي

1. مشرف مغسلة



تقنية المعلومات

1. مساعد مدير إدارة تقنية المعلومات
2. مساعد مدير تقنية المعلومات



الإدارة العامة

1. نائب المدير العام
2. سكرتير/ سكرتير تنفيذي
3. كاتب إداري عام
4. موظف إداري/ مساعد إداري
5. منسق إدارة

النسب المفروضة و
المراحل الزمنية
لتطبيق قرار التوطين



المراحل الزمنية لتطبيق القرار

3

1 جمادى الأولى 1442هـ

قصر بنسبة 100%

القصر الكامل على السعوديين/ السعوديات في كافة المهن القيادية في النطاق التالي:

- 4 إدارات مختلفة: التسويق، الحجوزات، المشتريات و المكاتب الأمامية.
- 2 مهنة قيادية: نائب مدير الفندق، مدير إدارة المبيعات.

توطين بنسبة 70%

تطبيق 70% كنسبة توطين للمهنتين التالية:

- 2 مهنة قيادية: مدير مبيعات، مدير مبيعات المناسبات والمؤتمرات.

2

1 ذي القعدة 1441هـ

قصر بنسبة 100%

القصر الكامل على السعوديين/ السعوديات في كافة المهن الإشرافية/ مساعدي المدراء في النطاق التالي:

- 4 إدارات مختلفة: التسويق والمبيعات، الحجوزات، المشتريات و المكاتب الأمامية.
- 2 مهنة إشرافية: مساعد (مدير إدارة/ مدير) لتقنية المعلومات، مشرف النادي الصحي.

موظف سعودي واحد

ضرورة وجود موظف سعودي أو سعودية واحدة على الأقل في المهن التالية – إن وجدت – لكل منشأة:

- 4 مهن إشرافية: مشرف أغذية ومشروبات، مشرف الحفلات، مشرف خدمة الغرف، مشرف مغسلة.

1

1 جمادى الأولى 1441هـ

قصر بنسبة 100%

القصر الكامل على السعوديين/ السعوديات في كافة المهن غير (القيادية/ الإشرافية) في النطاق التالي:

- 4 إدارات مختلفة: التسويق والمبيعات، الحجوزات، المشتريات و المكاتب الأمامية*.
- 8 مهن غير قيادية/ غير إشرافية: كاتب إداري عام، سكرتير/ سكرتير تنفيذي، موظف إداري/ مساعد إداري، منسق إدارة، كاتب استلام بضائع، أمين مخزن، مستلم طلبات خدمة الغرف، مضيف مطعم أو مقهى.

* باستثناء: حامل الحفائب، عامل صف السيارات، السائق، البواب

المرحلة الأولى

توطين المهن غير (القيادية/الإشرافية)



تطبيق قرار التوظيفين 100% في 1 جمادى الأولى 1441هـ

سكرتير / سكرتير تنفيذي | Secretary/
Executive Secretary

كاتب إداري عام | Administrative Assistant

موظف إداري / مساعد إداري | Admin Assistant

منسق إدارة | Dept. Coordinator

الإدارة المالية

Finance Department

كاتب استلام بضائع
Receiving Clerk

أمين مخزن
Head Storeman

مندوب مشتريات
Procurement Clerk

كافة وظائف المشتريات الأخرى
غير (القيادية/ الإشرافية)

إدارة التسويق والمبيعات

Sales & Marketing Dept.

مندوب مبيعات
Sales Executive

اختصاصي تسويق
Marketing Specialist

كافة وظائف التسويق و المبيعات
الأخرى غير (القيادية/ الإشرافية)

إدارة الحجوزات

Reservations Department

موظف حجوزات
Reservations Agent

كافة وظائف الحجوزات غير
(القيادية/ الإشرافية)

إدارة المكاتب الأمامية

Front Office Department

كاتب استقبال فندقى
Hotel Receptionist

مأمور سـنـتـرـال
Telephone Operator

كاتب استعلامات سياحية
Concierge Agent

وظائف المكاتب الأمامية الأخرى
غير (القيادية/ الإشرافية)*

* باستثناء: حامل الحقائق، عامل
صف السيارات، السائق، البواب

الأغذية والمشروبات - المطعم

F&B - Restaurant

مستلم طلبات خدمة الغرف
Room Service Order Taker

مضيف مطعم أو مقهى
Food & Beverage Host

المرحلة الثانية

توطين المهنة الإشرافية / مساعدين المدراء



تطبيق قرار التوطين 100% في 1 ذي القعدة 1441هـ





تطبيق قرار التوظيف بضرورة وجود موظف سعودي أو سعودية واحدة على الأقل في 1 ذي القعدة 1441هـ

مشرف أغذية ومشروبات
Food & Beverage Supervisor

الأغذية والمشروبات
Food & Beverage

مشرف قسم الحفلات
Banquet Supervisor

الأغذية والمشروبات - الحفلات
F&B - Banquet

مشرف خدمة الغرف
Room Service Supervisor

الأغذية والمشروبات - المطعم
F&B - Restaurant

مشرف مغسلة
Laundry Supervisor

الغرف - التدبير الفندقية
Rooms - Housekeeping

المرحلة الثالثة

توطين المهن القيادية



تطبيق قرار التوظيفين 100% في 1 جمادى الأولى 1442هـ





تطبيق قرار التوظيف 70% في 1 جمادى الأولى 1442هـ



ملاحظات مهمة:

- ◀ عند تطبيق نسبة التوظيف 70% على مهنتي مدير مبيعات ومدير مبيعات المناسبات والمؤتمرات في المنشأة: فإنه يتم تقريب العدد (0.5) إلى 1
- ◀ قد يختلف مسمى المهنة من منشأة إلى أخرى، ولذا فإن قرار التوظيف يستهدف المهنة بجميع مسمياتها الوظيفية المتعددة، ولن يسمح لأي منشأة بتحويل بعض المسميات تهرباً من توظيف المهنة

توطين المهن الفندقية في
منطقة المدينة المنورة

القرار الوزاري رقم 64500 الصادر

بتاريخ 3 / 4 / 1440هـ



توطين المهن الفندقية في منطقة المدينة المنورة

أولاً: الأنشطة المستهدفة:

◀ جميع منشآت الإيواء السياحي بأنشطتها المختلفة.

ثانياً: المهن المستهدفة:

◀ نص قرار منطقة المدينة المنورة على قصر العمل على السعوديين في مجموعة من المهن الفندقية (38 مهنة)، والتي تنسجم مع ما تم ذكره في هذا الدليل، مع وجود مهن إضافية كما يبين الجدول التالي:

ثالثاً: تاريخ التطبيق:

◀ تم البدء بالتطبيق في تاريخ 6/10/1440هـ لتوطين جميع المهن الفندقية التي تم ذكرها في قرار المدينة، أما بالنسبة لبقية المهن المذكورة في هذا الدليل، فإنه يتم الالتزام بالمرحل الزمنية المذكورة سابقاً.

م	الفئات الوظيفية	مسميات المهن
1	المهن القيادية/الإشرافية	مدير/ مشرف خدمة الغرف *
2		مدير/ مشرف الصيانة
3	المهن التخصصية	اخصائي تنسيق مناسبات وفعاليات
4	المهن المساندة	محاسب
5		سائق سيارة (مسؤول استقبال الضيوف بالمطار)
6		كاتب إدخال بيانات
7		فني سلامة وصحة مهنية

* تعتبر هذه المهنة مقصورة على السعوديين بنسبة 100% في منطقة المدينة المنورة فقط، بينما في بقية المناطق فيشترط وجود موظف سعودي أو سعودية واحدة على الأقل في هذا المهنة - إن وجدت - لكل منشأة.

ملحق: الأوصاف الوظيفية للمهن المستهدفة في خطة التوطين

مقسمة على حسب الإدارات/ الأقسام



أولاً: الإدارة المالية/ المشتريات

م	المسميات الوظيفية	الوصف الوظيفي
1	مدير/ مساعد مدير/ مشرف المشتريات Procurement Manager/ Assistant Manager/ Supervisor	يدير/ يشرف على عمليات الشراء من مواد ومعدات تحتاجها المنشأة، و يقوم باتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان كفاءة تلك العمليات و مطابقتها للمواصفات الموضوعه، كما يتفاوض حول الأسعار وكذلك الموافقة على صرف القوائم اليومية.
2	مندوب مشتريات Procurement Clerk	يقوم بعمليات الشراء، ويرتب جداول التسليم للبضائع ويقوم بإحضار عروض الأسعار وكذلك ترتيب عمليات الدفع.
3	كاتب استلام بضائع Receiving Clerk	ينظم ويراقب عمليات استلام وإرسال البضائع ويحتفظ بالسجلات الخاصة بذلك، ويقوم بالإشراف على الحمالين وبقية عمال المخزن.
4	أمين مخزن Head Storeman	يعد سجلات المخزن و يسجل قائمة الموجودات من المواد والمعدات و يقيد الاحتياجات وطلبات المخزن الجديدة، وأذون الصرف.



ثانياً: الحجوزات

م	المسميات الوظيفية	الوصف الوظيفي
1	مدير / مشرف الحجوزات Reservations Manager/ Supervisor	يشرف على التشغيل الفعال لعمليات قسم الحجوزات في بيع الغرف، و أي حزمة خدمات أخرى تقدمها المنشأة.
2	موظف الحجوزات Reservations Agent	يستجيب لجميع طلبات الحجوزات سواء عمل حجز جديد أو تعديل أو إلغاء عن طريق الهاتف، البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى.



ثالثاً: التسويق والمبيعات

م	المسميات الوظيفية	الوصف الوظيفي
1	مدير إدارة/ مساعد مدير إدارة المبيعات Sales Director/ Assistant Director	يخطط ويطور استراتيجية مبيعات المنشأة ويشرف ويوجه مدراء المبيعات للتأكد من الفهم الكامل للاستراتيجية وتنفيذها بالشكل المخطط له.
2	مدير إدارة/ مساعد مدير إدارة التسويق Marketing Director/ Assistant Director	يخطط ويطور استراتيجية التسويق للمنشأة ويوجه ويشرف على مدراء التسويق وجميع أنشطة التواصل و العلاقات العامة.
3	مدير مبيعات Sales Manager	يدير عمليات البيع، ويشرف على تنفيذها بالتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة.
4	مدير مبيعات المناسبات والمؤتمرات Convention & Events Sales Manager	يدير مبيعات الحفلات والمؤتمرات، ويشرف على تنفيذ متطلبات عقود الحفلات.
5	مدير تسويق Marketing Manager	يشرف على البحوث و العمليات التسويقية و الأنشطة الإعلامية، ويشرف على إعداد الأدلة والمواصفات اللازمة، ويعمل على تقييم أنماط التسويق المستقبلية.
6	مندوب/ ممثل مبيعات Sales Executive/ Representative	ينفذ عمليات البيع ويعمل على تطويرها، يقوم بزيارات دورية للعملاء من كافة شرائح السوق المختلفة.
7	اختصاصي تسويق Marketing Executive/ Specialist	يقوم بإجراء البحوث عن أوضاع السوق، يُنفذ الخطط التسويقية و البرامج الدعائية.



رابعاً: المكاتب الأمامية

م	المسميات الوظيفية	الوصف الوظيفي
1	مدير/ مساعد مدير/ مشرف المكاتب الأمامية* Front Office Manager/ Assistant Manager/ Supervisor	يدير/ يشرف على العمليات والأنشطة اليومية لفريق " المكاتب الأمامية " مثل أنشطة مكتب الاستقبال وخدمات النزلاء وخدمات الهاتف ومركز خدمات الأعمال لضمان جودتها و سيرها بشكل مثالي وفعال.
2	مدير الاستقبال Reception Manager	يدير فريق الاستقبال ويشرف على العمليات اليومية المتعلقة بمكتب الاستقبال بشكل عام.
3	المدير المناوب Duty Manager	يشرف على العمليات المختلفة للمنشأة مثل: الصيانة، مستوى النظافة، معايير السلامة والصحة، ويتعامل مع أي مشكلة أو شكوى من قبل الضيوف أو الموظفين.
4	المدير الليلي Night Manager	يمثل الإدارة في الفترة المسائية حيث يدعم فريق " المكاتب الأمامية " في جميع العمليات، على سبيل المثال -لا الحصر-: متابعة الإيرادات، معدل إشغال الغرف، عدد الموظفين... الخ.
5	مدير/ مشرف خدمة النزلاء (الاستعلامات) Chief Concierge/ Concierge Supervisor	يشرف على فريق " خدمة النزلاء " لتوفير جميع المعلومات التي يحتاجها الضيوف وكذلك تلبية طلباتهم المختلفة.

* مشرف المكاتب الأمامية تقابل في الوصف الوظيفي لها مسمى " مشرف خدمات عامة في فندق "



رابعاً: المكاتب الأمامية

م	المسميات الوظيفية	الوصف الوظيفي
6	مدير / مشرف علاقات النزلاء Guest Relations Manager/ Supervisor	يدير/ يشرف على جميع الخدمات المقدمة للضيوف من كبار الشخصيات ويحرص على خلق تجربة استثنائية لهم من تسجيل الوصول إلى المغادرة.
7	مشرف خدمات السنترال/ الهاتف Telephone Supervisor	يشرف ويوجه أنشطة فريق الهاتف ويتعامل مع الشكاوى ويتخذ الإجراءات اللازمة.
8	مأمور سنترال/ هاتف	يقوم بالرد على جميع المكالمات الواردة للفندق والإجابة على الاستفسارات الهاتفية، وإعطاء المعلومات اللازمة.
9	كاتب استعلامات سياحية* Concierge Agent	يستقبل الضيوف ويقدم لهم المعلومات حول أماكن الجذب السياحي، ويزودهم بالخرائط والمنشورات، ويلبي طلباتهم في عمل حجوزات المطاعم أو شراء تذاكر لحضور الفعاليات والمعارض المحلية.

* يقابل هذا المسمى مسميات مرادفة أخرى شائعة مثل: مسؤول خدمة النزلاء



خامساً: الإدارة العامة و إدارة تقنية المعلومات

م	المسميات الوظيفية	الوصف الوظيفي
1	نائب مدير الفندق/ مساعد المدير التنفيذي Hotel Deputy Manager/ Hotel Manager Executive Assistant Manager	يتولى مهام المدير العام في حالة غيابه، يدير العمليات التشغيلية بما في ذلك الاستقبال وإدارة الحجوزات و قطاعي الغرف و الأغذية والمشروبات، وكذلك الإدارات المساندة بما في ذلك التسويق والمشتريات والموارد البشرية والشؤون المالية.
2	مساعد مدير إدارة/ مساعد مدير تقنية المعلومات IT Assistant Director/ IT Assistant Manager	يعمل على ضمان تركيب أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الأخرى ذات الصلة بما في ذلك تكنولوجيا شبكة الاتصال المحلي بشكل صحيح ، وضمان عملها بفعالية وتطبيق تدابير أمن النظم بشكل سليم ، كما يعمل على تثبيت أي أنظمة تكنولوجيا جديدة.

سادساً: النادي الرياضي و التدبير الفندقي

م	المسميات الوظيفية	الوصف الوظيفي
1	مشرف النادي الصحي Health Club Supervisor	يشرف على العمليات اليومية للنادي الصحي الرياضي، وكذلك الإشراف على صيانة مرافق النادي.
2	مشرف مغسلة Laundry Supervisor	يشرف على العمليات اليومية للمغسلة، يفحص العينات للتأكد من الجودة، ويشرف على جدول الصيانة الدوري للمعدات والأجهزة.



سابعاً: الأغذية والمشروبات

م	المسميات الوظيفية	الوصف الوظيفي
1	مشرف أغذية ومشروبات Food & Beverage Supervisor	التأكد من جودة مأكولات والمشروبات المقدمة للنزلاء والإشراف على فريق العمل في منافذ البيع والمشاركة في الأنشطة التسويقية الخاصة بذلك، كما يراعى تطبيق قواعد السلامة والصحة العامة.
2	مشرف خدمة الغرف Room Service Supervisor	ينسق و يشرف بشكل مباشر على مهام العاملين في خدمة الغرف، ويتأكد من أن الطعام والشراب تم تحضيره وإيصاله للنزيل بالطريقة المطلوبة.
3	مشرف قسم الحفلات Banquet Supervisor	يشرف على جميع مهام خدمة قسم الحفلات والمؤتمرات، لتقديم تجربته متميزة للضيوف والأعضاء وزيادة المبيعات.
4	مستلم طلبات خدمة الغرف Room Service Order Taker	يستلم وينسق طلبات النزلاء عبر الهاتف أو أي وسيلة أخرى.
5	مضيف مطعم أو مقهى Food & Beverage Host/ Restaurant Host	يرحب ويستقبل الضيوف ويرشدهم للجلوس في أماكنهم، ويقدم نبذة تعريفية عن المطعم وأهم الخدمات المقدمة كما ينسق حجوزات المطعم.

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية