الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources

United Arab Emirates

إطار الكفاءات التخصصية

Federal Authority | هيئة اتحادية

ر.م.	المحتويات	صفحة

مقدمـــــة

1. نبـــذة 5
2. ما هي الكفاءات التخصصية 6
3. ما هو إطار الكفاءات التخصصية؟ 6
   3.1 الهيكل الخاص بالكفاءات التخصصية 6
4. تطبيقات الكفاءات التخصصية 9
   4.1 التدريب و التطوير 9
   4.2 الاستقطاب و التعيين 9
   4.3 إدارة الأداء 10
   4.4 التعاقب الوظيفي 10

ر.م.	المحتويات	صفحة
	الكفاءات التخصصيــة	
1.	تقنيـة المعلومات	12
2.	الموارد البشرية	20
3.	المالية و المحاسبة	28
4.	التطوير المؤسسي	36
5.	التدقيق و الحوكمة	41
6.	خدمات الدعم	46
7.	القانونية / القضائية	51
8.	السياسية / الدبلوماسية	57
9.	الدينيــة	63
10.	التنمية الإجتماعية	68
11.	الثقافة و الفنون و الآداب	74

ر.م.	المحتويات	صفحة
	الكفاءات التخصصيــة	
12.	الإعلام	81
13.	إدارة البرامج و المشاريع	88
14.	العمل	92
15.	الصحة و السلامة	96
16.	البيئــة و الميـــاه	105
17.	العلوم الطبيعية	110
18.	الاقتصاد و الإحصاء	113
19.	الهنـدسة	118
20.	التعليــم	124

مقــدمة

1. نبـــذة

تمثل هذه الوثيقة دليلاً استرشادياً لتحديد المعارف و المهارات و/أو القدرات المتعلقة بموظفي الحكومة الإتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة. إن استخدام الكفاءات التخصصية سيدعم جهود الجهات الإتحادية المبذولة في المجالات ذات الصلة برأس المال البشري كالتدريب والتطوير، والاستقطاب والتعيين، والتعاقب الوظيفي، وإدارة الأداء.

يهدف الدليل إلى مساعدة الرؤساء المباشرين والموظفين على التعرف على مفهوم الكفاءات التخصصية وتطبيقاتها. وبالتالي فإنه سيدعم الموظفين في اكتساب وتطوير المعارف والمهارات والقدرات المطلوبة للقيام بوظائفهم المحددة.

إن الكفاءات التخصصية التي تشملها هذه الوثيقة موزعة وفقاً للعوائل الوظيفية العشرين (20) المعتمدة من الحكومة الإتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة. ويصل مجموعها إلى تسع و تسعين كفاءة (99).

2. ما هي الكفاءات التخصصية؟

تصف الكفاءات التخصصية المعارف و المهارات و/ أو القدرات المطلوبة للقيام بمهام و واجبات و مسؤوليات وظيفية محددة.

3. ما هو إطار الكفاءات التخصصية؟

يشكل إطار الكفاءات التخصصية مخزوناً للمعارف والمهارات و/ أو القدرات المتوقعة و التي تقود إلى مستوى أداءٍ مقبول في العمل. لقد تم شرح الكفاءات عبر مصطلحات فنية وباستخدام مؤشرات للمساعدة على التعرف على الكفاءات عند ظهورها بشكل فردي. إن الغاية من الإطار هو تحديد الكفاءات القياسية لكافة الموظفين على مستوى الحكومة الإتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة بهدف تحقيق الأهداف الاستراتيجية وبناء ثقافة تتسم بالإنتاجية العالية.

3.1 الهيكل الخاص بإطار الكفاءات التخصصية

يوجد اسم للكفاءة بالإضافة إلى تعريف و مؤشرات فنية لها و ذلك لكافة الكفاءات التخصصية الموجودة في هذا الإطار.

3.1 الهيكل الخاص بالكفاءات التخصصية (تتمـة)

اسم الكفاءة

التعريف

مؤشرات الكفاءة

مستوى المهارة

01. BUSINESS REQUIREMENTS			
The process of identifying business units' I.T. requirements and fulfilling them in a timely and satisfactory manner.			
FOUNDATIONAL	INTERMEDIATE	ADVANCED	EXPERT
• Gathers, documents, and gets agreement on I.T. requirements from business units. • Analyzes and prioritizes requirements taking into consideration business benefits and priorities.	• Understands the business units' issues and seeks information about their current and future I.T. requirements. • Identifies, assesses, documents, and communicates the potential impact of high-level risk associated with the I.T. requirements.	• Knows the business units' issues and / or seeks information about their real underlying needs, beyond those expressed initially. • Defines and sequences the activities associated with the identified I.T. requirements to ensure timely delivery. • Ensures the involvement of all concerned parties (internal and external) to fulfill the business units' approved I.T. requirements.	• Acts as a trusted advisor and becomes involved in the business units' decision-making process in relation to I.T. requirements. • Works with a long-term perspective in addressing the business units' I.T. requirements.

اسم الكفاءة: هو اسم قصير للكفاءة وعادة ما يكون فريداً وسهلاً للفهم و النشر.

التعريف: هو شرح يوضح المقصود من كل كفاءة بحيث تُعطى تفاصيل إضافية حول ماهية الكفاءة وما تشمل عليه.

مستوى المهارة: هو وصف للتدرج في الكفاءة تمثله مؤشرات فنية بحيث يزيد مستوى تعقيد وصعوبة الكفاءة تدريجياً عندما ينتقل الموظف من المستوى الحالي إلى المستوى التالي. مستويات المهارة الأربعة هي كالتالي:

أ. أساسي:

يتطلب فهماً أساسياً لأنظمة العمل والعمليات ويشمل مسؤولية تنفيذ وتحقيق النتائج عبر أداء المهام وليس من خلال الآخرين.

3.1 الهيكل الخاص بالكفاءات التخصصية (تتمة)

ب. متوسط:

يتطلب هذا المستوى فهماً معتدلاً لعمليات ومؤشرات أداء الأعمال بما في ذلك المسؤولية عن مراقبة تنفيذ الاستراتيجية. تشمل هذه الكفاءة مسؤولية محدودة أو غير مباشرة تجاه الزملاء و/ أو الحاجة إلى اتباع منهجيات أوسع في عين الاعتبار.

ج. متقدم:

يتطلب هذا المستوى فهماً كبيراً للبيئة المؤسسية والخطط التشغيلية والتوجه الاستراتيجي الحالي بالإضافة إلى قدرة كبيرة على التحليل وعلى تقديم النصح بشأن الخيارات المتاحة للعمل. تشمل هذه الكفاءة مسؤولية الإشراف على الزملاء وكذلك المسؤولية عن أعمالهم؛ وتتسم القرارات في هذا المستوى بتأثير أوسع.

د. خبير:

يتطلب هذا المستوى عمقاً معرفياً واسعاً لتطوير الرؤية الاستراتيجية ولتقديم الرأي المختص فيما يتعلق بالتوجه العام للجهة ويشتمل هذا المستوى على مسؤولية عن مجالات العمل وعن أعمال الزملاء كما تتسم القرارات بتأثيرها الاستراتيجي.

مؤشرات الكفاءة: توفر هذه المؤشرات معلومات و تفاصيل حول نواحي فنية محددة للكفاءة في كل مستوى بحيث تتوفر أمثلة حول كيفية قياس الكفاءة. إن المؤشرات الفنية في كل مستوى من مستويات الكفاءة يعتبر ارشادياً أي أنه توجد أمثلة أخرى ممكنة للنواحي فنية (معارف و مهارات و/ أو قدرات) غير تلك المذكورة. بالإضافة إلى ذلك، فإن كل مستوى من مستويات الكفاءة تراكمي مما يعني بأن المؤشرات الفنية للمستويات الدنيا لن تتكرر في المستويات العليا إلا أنها تنطبق عليها.

4. تطبيقات الكفاءات التخصصية

4.1 التدريب و التطوير

يمكن للرؤساء المباشرين والموظفين الاستفادة من إطار الكفاءات التخصصية أثناء مرحلة تحديد احتياجات التدريب وذلك لدعمهم في تحديد المعارف والمهارات و/ أو القدرات التي تتطلب التطوير. و بناءً على المناقشة بين الرئيس المباشر والموظف، يمكن لهما أن يتفقا على الكفاءات التخصصية المحددة التي يحتاج الموظف إلى التركيز عليها و تحسينها بحيث يصل إلى مستوى المهارة ذي الصلة بوظيفته.

يتوجب على الرئيس المباشر أن يأخذ بعين الاعتبار فرص التدريب والتطوير التي تدعم الموظف في تحقيق مستوى إجادة الكفاءة المستهدف. ويمكن لذلك أن يحصل من خلال، على سبيل المثال:

- البرامج التدريبية
- التدريب على رأس العمل
- الإرشاد والتوجيه
- المشاريع المشتركة
- القراءة

4.2 الاستقطاب و التعيين

يتوجب على إدارة الموارد البشرية والرئيس المباشر المعني القيام بالبحث عن مقدمي طلبات التوظيف الذين تتوفر لديهم خبرات سابقة ومسؤوليات ترتبط بالكفاءات التخصصية ذات الصلة بالوظيفة الشاغرة. كما يتوجب عليهم القيام بتحضير أسئلة مبنية على الكفاءات لاستخدامها أثناء المقابلات الوظيفية وذلك لمساعدتهم على تقييم معارف المرشحين للوظيفة ومهاراتهم و/ أو قدراتهم بحيث يتم اختيار الشخص الأنسب للوظيفة.

4. تطبيقات الكفاءات التخصصية

4.3 إدارة الأداء

يتوجب على الرئيس المباشر والموظف أثناء مرحلة تخطيط الأداء القيام بمناقشة الأهداف والكفاءات التي يتوجب على الموظف أن يحققها ويظهرها خلال العام وكذلك الاتفاق عليها. ستساعد الكفاءات التخصصية و المسؤوليات ذات الصلة بالوظيفة في صياغة الأهداف الذكية (SMART: محددة، يمكن قياسها، يمكن تحقيقها، واقعية، و لها إطار زمني محدد).

هذا و يتوجب على الرئيس المباشر أن يقدم التغذية الراجعة للموظف بشكل مستمر حول أدائه مقارنة بالأهداف والكفاءات المخططة خلال المراحل التالية من نظام تقييم الأداء الوظيفي مثل المراجعة المرحلية و تقييم الأداء السنوي. إن أي فجوات يتم تحديدها بين أداء الموظف ومستويات إجادة الكفاءات التخصصية والسلوكية ستشير إلى مجالات التطوير وستغذي حلقة التدريب والتطوير.

4.4 التعاقب الوظيفي

يعتبر التعاقب الوظيفي منهجية استراتيجية يمكن للجهة من خلالها تحفيز موظفيها على تطوير نموهم المهني وكذلك دعم استمرارية العمل عبر امتلاكها للعدد المناسب من الموظفين المؤهلين والمدربين وذوي الخبرة والذين لديهم الاستعداد للتحرك الأفقي أو للترقية لوظائف قيادية و/ أو حساسة في حال سمحت الظروف.

سيساعد إطار الكفاءات التخصصية إدارات الموارد البشرية و كذلك الرؤساء المباشرين والموظفين على تحديد مستوى المهارة الذي يجب أن يظهره الموظف بحيث يشير إلى استعداده للقيام بنقلة مهنية. هذا وسيتم سد أي فجوات في الأداء عبر أنشطة التدريب والتطوير الملائمة.

الكفاءات التخصصيــة

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources

United Arab Emirates

تقنيــة المعلومات

تقنيـة المعلومات

1. متطلبات العمل

عملية تحديد متطلبات تقنية المعلومات الخاصة بالوحدات التنظيمية و تلبيتها ضمن إطار زمني مناسب و بشكل مرضٍ.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• جمع و توثيق متطلبات تقنية المعلومات و كذك الاتفاق عليها مع الوحدات التنظيمية. • تحليل المتطلبات و ترتيب أولوياتها آخذاً بعين الاعتبار مصلحة العمل و أولوياته. • متابعة استفسارات و طلبات و شكاوى الوحدات التنظيمية ضمن إطار زمني مناسب. • إبلاغ الوحدات التنظيمية عن سير عمل المشاريع.	• إظهار الفهم للأمور المتعلقة بالوحدات التنظيمية و البحث عن المعلومات الخاصة بمتطلبات تقنية المعلومات الحالية و المستقبلية. • تحديد و تقييم و توثيق و الإبلاغ عن التأثير المحتمل للمخاطر عالية المستوى ذات الصلة بمتطلبات تقنية المعلومات. • خلق فهم مشترك حول المتطلبات على مستوى فريق تقنية المعلومات و الوحدات التنظيمية ذات الصلة. • التقييم المستمر للمتطلبات ذات الأولوية لضمان تحقيقها للأهداف و تقديمها للمنافع المطلوبة. • إشراك كافة الأطراف المعنية (داخلياً و خارجياً) لتحقيق متطلبات تقنية المعلومات المعتمدة للوحدات التنظيمية. • المحافظة على تواصل واضح مع الوحدات التنظيمية فيما يخص التوقعات المتبادلة، و كذلك مراقبة مدى رضاها.	• معرفة الأمور المتعلقة بالوحدات التنظيمية و / أو البحث عن معلومات فيما يتعلق باحتياجاتها الأساسية الحقيقية الأبعد مما قد عبرت عنه مبدئياً. • تحديد الأنشطة المتعلقة بمتطلبات تقنية المعلومات المحددة و ترتيبها لضمان تلبيتها ضمن إطار زمني مناسب. • ضمان إشراك كافة الأطراف المعنية (داخلياً و خارجياً) لتلبية متطلبات تقنية المعلومات المعتمدة للوحدات التنظيمية.	• التصرف بمثابة المستشار المؤتمن و مشاركة الوحدات التنظيمية في عملية اتخاذ القرار فيما يخص متطلباتها المتعلقة بتقنية المعلومات. • العمل على نحو بعيد المدى فيما يتعلق بتلبية متطلبات تقنية المعلومات الخاصة بالوحدات التنظيمية. • خلق المناخ و الثقافة المناسبة للحصول على النتائج التي تركز على الوحدات التنظيمية. • إظهار الإلتزام الشخصي تجاه تلبية متطلبات تقنية المعلومات الخاصة بالوحدات التنظيمية ضمن إطار زمني مناسب و ضمن مستويات الرضا المقبولة.

تقنيـة المعلومات

2. إدارة أمن البيانات

عملية وضع و تطبيق و تحديث استراتيجيات و خطط أمن البيانات لضمان الرد على نواحي الضعف و استعادة البيانات ضمن إطار زمني مناسب.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• استخدام أنظمة تقنية المعلومات بطريقة آمنة و ضمان السرية و الدقة عند تخزين و استخدام سجلات البيانات. • تقديم الدعم و الإدارة و الصيانة الضرورية لضمان فعالية و كفاءة أداء و أمن نظام تقنية المعلومات. • تحديد و تحليل التهديدات الأساسية ذات الصلة بأنظمة أو شبكات تقنية المعلومات و العمل على تقليلها.	• تحديد نواحي الضعف المتعلقة بأمن البيانات و الرد عليها و الإبلاغ عنها (مثل الاختراقات و الهجمات)، و كذلك اقتراح إجراءات تصحيحية. • ضمان وصول الموظفين المخولين فقط للبيانات. • دعم التحقيقات المتعلقة بالحوادث و / أو الجرائم الإلكترونية المتعلقة بأنظمة و شبكات تقنية المعلومات و كذلك بالدليل الرقمي. • مراجعة و تقييم المعلومات الواردة بشأن الأمن الإلكتروني لتحديد مدى فائدتها في دراسة الوضع. • القيام بالترتيبات المتعلقة بالتخزين الآمن للبيانات الإلكترونية. • إتباع الإرشادات المعمول بها و ذلك فيما يتعلق بأرشفة النسخ الإحتياطية، و الوصول للسجلات، و نقل السجلات عبر القنوات المختلفة.	• الرد على نواحي الضعف المعقدة و التي تتعلق بأمن البيانات و ذلك ضمن إطار زمني مناسب. • التحقيق في الحوادث و / أو الجرائم الإلكترونية المتعلقة بأنظمة و شبكات تقنية المعلومات و كذلك بالدليل الرقمي. • ضمان مراقبة السجلات و حمايتها من أي دخول غير مصرح به. • وضع و تطبيق بروتوكولات مناسبة لتبادل المعلومات الشخصية و السرية. • المساهمة في وضع خطة متكاملة لاستعادة البيانات في حالات الطوارئ.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بأمن البيانات. • وضع استراتيجيات و خطط استعادة البيانات للتغلب على حالات الطوارئ. • تحديد ضوابط الامتثال المؤسسية مقابل القوانين و التشريعات و المعايير و السياسات و الإجراءات ذات الصلة، و كذلك تقييم فعاليتها. • مراقبة و تقييم ممارسات كافة الموظفين المتعلقة بالامتثال لأمن المعلومات بما يتوافق مع سياسات و إجراءات الجهة.

تقنيـة المعلومات

3. قواعد بيانات تقنية المعلومات			
عملية تطوير و تحديث و مراقبة قواعد بيانات تقنية المعلومات لضمان أمن و سلامة المعلومات.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• امتلاك المعرفة الأساسية بالعمليات و الممارسات المتعلقة بإدارة قواعد البيانات. • إدارة قواعد بيانات تقنية المعلومات مع ضمان أمنها و سلامتها. • حل المشاكل الأساسية المتعلقة بأداء و سعة قواعد البيانات باستخدام الطرق المناسبة. • القيام بعمليات مزامنة / استنساخ البيانات بين المصادر المتعددة كما يلزم.	• امتلاك المعرفة المناسبة بالعمليات و الممارسات المتعلقة بإدارة قواعد البيانات. • مراقبة أداء و استخدام قواعد البيانات بما في ذلك الزمن اللازم للرد و ذلك لتقديم خدمات ذات جودة عالية فيما يخص قواعد البيانات. • دعم إنشاء نماذج لقواعد البيانات. • تنفيذ مشاريع دمج البيانات في الوقت المحدد و بشكل دقيق.	• امتلاك المعرفة الكبيرة بالعمليات و الممارسات المتعلقة بإدارة قواعد البيانات. • تحديد و معالجة و الإبلاغ عن المشاكل المتعلقة بأداء قواعد البيانات و ذلك لتحسين كفاءتها. • إعداد و تطبيق خطط و إجراءات الاختبار (مثل اختبار الوحدات، الاختبارات المتعلقة بموافقة المستخدم، إلخ) لتقييم كفاءة قواعد البيانات. • الإشراف على مشاريع دمج البيانات لضمان إنهائها بنجاح و ضمن إطار زمني مناسب. • القيام بالتدقيق المنتظم و العشوائي على قواعد البيانات لضمان سلامتها.	• توجيه عمليه ابتكار حلول إدارة البيانات الرئيسة. • ضمان التشكيل و الاستخدام الأمثل لقواعد البيانات. • وضع المعايير المتعلقة بأمن المعلومات الموجودة في قواعد البيانات و كذلك بنسخها الاحتياطي و استرجاعها و تصحيحها. • وضع و ضمان تطبيق المنهجيات المناسبة لمشاركة المعلومات الموجودة في قواعد البيانات. • ضمان تنفيذ مشاريع دمج المعلومات بنجاح و ضمن إطار زمني مناسب.

تقنيـة المعلومات

4. البنى التحتية لتقنية المعلومات

عملية توفير و إدارة البنى التحتية لتقنية المعلومات (مثل الشبكات و الخوادم و البرامج و الأجهزة و غيرها) على مستوى الجهة لضمان تلبية متطلبات و احتياجات العمل.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك المعرفة الأساسية بمبادئ و عمليات إدارة البنى التحتية لتقنية المعلومات. • فهم كيفية اندماج البنى التحتية لتقنية المعلومات ببيئة العمل من وجهة نظر المستخدم و ذلك في المستوى الأساسي. • حل المشاكل البسيطة التي تتعلق بالبنى التحتية لتقنية المعلومات باستخدام أدوات التشخيص المناسبة.	• تطبيق المعارف و المبادئ المتعلقة بالبنى التحتية لتقنية المعلومات في مكان العمل. • حل المشاكل المعقدة المتعلقة بالبنى التحتية لتقنية المعلومات باستخدام أدوات التشخيص المناسبة. • تقييم أداء البنى التحتية لتقنية المعلومات (بما في ذلك الشبكات) و رفع التوصيات ذات الصلة بالتحسينات. • إظهار القدرة على أخذ متطلبات العمل في عين الاعتبار عند تصميم و تحديث البنى التحتية لتقنية المعلومات تجنباً للعثرات و الإخفاقات التشغيلية.	• إظهار المعرفة التخصصية بالمبادئ و المبادرات و الأنماط المتعلقة بالبنى التحتية لتقنية المعلومات. • حل المشاكل غير الروتينية المتعلقة بالبنى التحتية لتقنية المعلومات و رفع التوصيات ذات الصلة بالتحسينات. • الإشراف على مبادرات التصميم و التحديث المتعلقة بالبنى التحتية لتقنية المعلومات و المشاركة فيها. • مراقبة عملية دخول النظام و نشاط كافة الخوادم و رفع التوصيات المناسبة لتقليل المخاطر المحتملة. • اختبار التكنولوجيا الجديدة و تقييم النتائج و تحديد كيفية دمجها في البنى التحتية الخاصة بالجهة.	• تقديم التوجيه الاستراتيجي الفعال فيما يتعلق بالمبادرات الخاصة بتصميم و تحديث البنى التحتية لتقنية المعلومات على مستوى الجهة. • ضمان تطبيق الممارسات المثب نجاحها مثل مكتبة البنى التحتية لتقنية المعلومات (ITIL) و تلك الخاصة بمعهد الأمن و شبكة إدارة الأنظمة (SANS) و غيرها. • قيادة عملية وضع استراتيجية أمنية متعددة الطبقات لتقليل المخاطر الأمنية. • تطوير و ضمان تطبيق المعايير و الإرشادات و وسائل الضبط ذات الصلة للتأكد من استمرارية الأعمال والعمليات.

تقنيـة المعلومات

5. برامج و تطبيقات تقنية المعلومات

عملية تبني و دمج الحلول التكنولوجية الجديدة و المحسنة لدعم الأهداف المؤسسية.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• فهم مدى ملاءمة تطورات و حلول تقنية المعلومات الجديدة و المحدثة. • إظهار القدرة على تحديد التحديثات و التحسينات المحتملة و كذلك المنتجات الجديدة و أثرها.	• مراقبة التطورات التكنولوجية الحالية و التوصية بتطبيقها عند اللزوم. • تقديم الدعم لحلول تقنية المعلومات التي تلبي احتياجات العمل. • المشاركة في تطوير خصائص و مواصفات حلول تقنية المعلومات الجديدة.	• قيادة عملية تطبيق التحديثات / التحسينات التكنولوجية. • تحليل تطورات تقنية المعلومات الخارجية لضمان سلامة البيانات و إدارة ضوابط الدخول. • رفع التوصيات بخصوص الأنظمة الجديدة بهدف أتمتة العمليات الحالية و كذلك اقتراح طرق لإعادة هندسة عمليات العمل لاستخدام التكنولوجيا الجديدة بفعالية.	• تطوير منهجية و أفضل الممارسات فيما يتعلق بتبني التكنولوجيا و الحلول التقنية الجديدة على مستوى الجهة. • قيادة و توجيه عملية تحديد و تطوير حلول تقنية المعلومات الجديدة لتحسين فعالية الأنظمة. • ضمان امتلاك الجهة للموارد المناسبة لتطبيق التكنولوجيا الجديدة.

تقنيـة المعلومات

6. صيانة أجهزة و برامج تقنية المعلومات

عملية إجراء أعمال الصيانة الدورية و الطارئة لأجهزة و برامج الحاسب الآلي الخاصة بالجهة لضمان فعالية العمل و عدم انقطاعه.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار فهم مناسب لعمل أجهزة و برامج الحاسب الآلي الخاصة بالجهة. • الإلتزام بمعايير و إجراءات تثبيت و صيانة أجهزة الحاسب الآلي / البرامج عند القيام بالأنشطة ذات الصلة. • القيام بأنشطة الصيانة الروتينية لتحديد و / أو تفادي الحوادث التي قد تعيق العمليات. • تحديد مكان المعدات و استخدام الكتيبات (المطبوعة و الإلكترونية) الخاصة بها، و الاسئلة المتكررة، و خدمات المساعدة االمتوفرة عبر الإنترنت و ذلك لأغراض صيانة أجهزة الحاسب الآلي و برامجه.	• إظهار فهم جيد لعمل أجهزة و برامج الحاسب الآلي الخاصة بالجهة. • القيام بأعمال صيانة أجهزة الحاسب الآلي / البرامج ذات الطبيعة المعقدة لضمان سلاسة العمليات. • القيام باختبارات معقدة لأجهزة الحاسب الآلي / البرامج لأغراض الصيانة. • مراقبة الدخول المشترك على أنظمة الجهة و كذلك استخداماتها لضمان أمنها و الصيانة الفورية لأي مشاكل. • محاكاة سيناريوهات الخلل التقني و ذلك للقيام بتحليل إضافي للمعدات المتضررة و إيجاد حلول شاملة للمشاكل المتكررة.	• المشاركة في عملية تخطيط الصيانة على مستوى الجهة. • الإشراف على تنفيذ عمليات صيانة أجهزة الحاسب الآلي / البرامج المجدولة و الطارئة و المشاركة فيها. • القيام بإجراءات تشخيصية بما في ذلك استبدال المكونات المشكوك بتضررها بمكونات أخرى صالحة و كذلك إعادة تحميل البرامج ذات الصلة. • فحص الأنظمة المدعومة و رفع التوصيات بشأن تحسينها. • مراجعة التقارير المتعلقة بالاختراقات الأمنية و ضمان تطبيق إجراءات الإصلاح ضمن إطار زمني مناسب.	• وضع معايير الصيانة لأجهزة الحاسب الآلي / البرامج الخاصة بالجهة و ضمان الإمتثال لها. • وضع جداول الصيانة الوقائية لأجهزة الحاسب الآلي / البرامج و ضمان تنفيذها. • وضع و تحديث استراتيجية الإصلاح من الاختراقات في حالات الطوارئ و ضمان تنفيذها. • مراجعة و تحليل و تقييم البرامج المدعومة لتحديد مجالات التحسين و / أو لرفع التوصيات المناسبة. • التشاور مع مزودي أجهزة الحاسب الآلي / البرامج لضمان توفير خدمات صيانة محددة.

تقنيـة المعلومات

7. الدعم التقني

القيام بتوفير الدعم التقني ذي الجودة لكافة الموظفين بطريقة مهنية و ضمن إطار زمني مناسب.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• استخدام المعرفة التقنية لمساعدة الموظفين في كافة الوحدات التنظيمية على تخطي الصعوبات المتعلقة بتقنية المعلومات. • حل المشاكل البسيطة التي يواجهها المستخدم في مجال تقنية المعلومات. • تحديد مشاكل الأداء الروتينية المتعلقة بالأنظمة، و قواعد البيانات، و أجهزة الحاسب الآلي، و برامج الحاسب الآلي؛ بالإضافة إلى تحديد مصادر المشاكل. • إيصال المشاكل التقنية التي تم الإبلاغ عنها بوضوح و ضمن إطار زمني مناسب للأعضاء المعنيين في فريق دعم الصيانة. • المحافظة على السجلات المتعلقة بالمشاكل التقنية التي أبلغ عنها المستخدمون و القيام بتحديثها.	• فهم معنى رسائل الأخطاء الشائعة و القدرة على شرحها للمستخدمين بلغة مبسطة. • حل مشاكل تقنية المعلومات ذات مستوى الصعوبة المتوسط. • تحديد مشاكل الأداء غير الروتينية المتعلقة بالأنظمة، و قواعد البيانات، و أجهزة الحاسب الآلي، و برامج الحاسب الآلي؛ و كذلك تحديد مصادر هذه المشاكل. • المتابعة بعد تقديم الحلول التقنية لضمان استمرارية فعاليتها.	• حل المشاكل المعقدة التي يواجهها المستخدم في مجال تقنية المعلومات. • النظر في المشاكل التقنية التي تم الإبلاغ عنها و تحليلها لتحديد الأنماط و رفع التوصيات المناسبة. • المشاركة في اجتماعات فريق دعم الصيانة لمناقشة مشاكل تقنية المعلومات المتكررة و لإيجاد حلول دائمة. • إنشاء قواعد بيانات تتعلق بالمشاكل التقنية و تحديثها لضمان توفر معلومات دقيقة و كافية للقيام بمهام الصيانة و لحل المشاكل المستقبلية. • تدريب المستخدمين على استخدام أجهزة الحاسب الآلي / البرامج بطريقة مناسبة.	• ضمان تقديم خدمات الدعم التقني ذات الجودة بشكل سريع لمستخدمي تقنية المعلومات على مستوى الجهة. • وضع و تحديث الإرشادات و الكتيبات الخاصة بالدعم التقني. • الاجتماع بفريق دعم الصيانة بشكل دوري لمناقشة مشاكل تقنية المعلومات المتكررة و إيجاد حلول دائمة لها.

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources

United Arab Emirates

الموارد البشــرية

الموارد البشـرية

1. إدارة الأداء الوظيفي

عملية تطوير و تطبيق نظام فعال لإدارة الأداء الوظيفي و لوضع معايير الأداء و السلوك المتوقع من كافة موظفي الجهة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• الوعي بمبادئ و ممارسات إدارة الأداء الوظيفي. • إظهار المعرفة المناسبة بنظام إدارة الأداء الوظيفي الخاص بالجهة. • شرح الخطوات الأساسية المتعلقة بعملية إدارة الأداء الوظيفي. • المساهمة في بدء عملية تقييم الأداء الوظيفي و المتابعة مع الوحدات التنظيمية لضمان التزامها بالأطر الزمنية للإنجاز.	• إظهار المعرفة المتقدمة بنظام إدارة الأداء الوظيفي الخاص الجهة. • شرح كيفية مساهمة عملية تخطيط الأداء في تحقيق أهداف الجهة. • شرح الأساليب المهمة المتعلقة بعملية تقييم الأداء. • توضيح دور الرئيس المباشر / المشرف في تلقي و إعطاء التغذية الراجعة التي تركز على العمل. • تسهيل عملية وضع أهداف الموظفين بحيث تكون مرتبطة بأهداف الإدارة المعنية و بأهداف الجهة.	• تقديم الدعم الاستشاري لتطبيق نظام إدارة الأداء الوظيفي الخاص بالجهة بشكل ناجح. • ضمان تنفيذ عملية تقييم الأداء الوظيفي ضمن الإطار الزمني المحدد. • دعم الرؤساء المباشرين / المشرفين في التعامل مع الموظفين ذوي الطباع الصعبة و في معالجة سلوكياتهم التي تضر العمل. • فحص نتائج تقييم الأداء الوظيفي على مستوى الجهة لأغراض الجودة و لتحديد و تصحيح أي تفاوتات. • المساعدة في تصميم و تطبيق برامج الشكر و التقدير.	• تطوير استراتيجيات لتحديد مدى فعالية نظام تقييم الأداء الوظيفي الخاص بالجهة. • تصميم و تطبيق برامج الشكر و التقدير. • تقديم المشورة حول مستويات الأداء الوظيفي المقبولة في الجهة و حول منهجيات إدارة الأداء.

الموارد البشـرية

2. علاقات الموظفين

ضمان وجود إطار و ثقافة و ممارسات تعمل على احتواء العلاقة بين الجهة و الموظف أو التفاعل معها أو توفير الردود بشأنها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار فهم لقانون الموارد البشرية و لائحته التنفيذية المعمول بها في الجهات الاتحادية المستقلة. • تطبيق السياسات و الإجراءات المتعلقة بعلاقات الموظفين و كذلك طلب التوجيه من الرئيس المباشر بهذا الخصوص، حسب اللزوم. • الرد على استفسارات الموظفين البسيطة و المتعلقة بسياسات و إجراءات الموارد البشرية. • دعم عملية حل خلافات الموظفين البسيطة بطريقة مرضية لكافة الأطراف ذات الصلة.	• إظهار معرفة مناسبة بقانون الموارد البشرية و لائحته التنفيذية المعمول بها في الجهات الاتحادية المستقلة. • تطبيق السياسات و الإجراءات المتعلقة بعلاقات الموظفين. • الرد على استفسارات الموظفين المعقدة و المتعلقة بسياسات و إجراءات الموارد البشرية. • التحقيق في حالات سوء السلوك في مكان العمل و كذلك رفع التوصية بشأن الإجراء التأديبي المناسب. • دعم عملية مراجعة سياسات و إجراءات الموارد البشرية الخاصة بالجهة لضمان امتثالها للقوانين و التشريعات ذات الصلة. • تحليل استبيانات قياس رضا الموظفين و عرض النتائج على الجهات المعنية.	• إظهار معرفة كبيرة بقانون الموارد البشرية و لائحته التنفيذية المعمول بها في الجهات الاتحادية المستقلة. • الرد على استفسارات الموظفين غير الروتينية. • تطبيق الاستراتيجية و السياسات المتعلقة بعلاقات الموظفين و كذلك خلق الوعي حولها على مستوى الجهة. • دعم عملية خلق ثقافة عمل منتجة و كذلك ضمان فهم الموظفين لأدوارهم وكيفية مساهمتهم في تحقيق أهداف الجهة. • حل خلافات الموظفين الحساسة و غير الروتينية بطريقة مرضية لكافة الأطراف ذات الصلة. • تصميم و تنفيذ استبيانات قياس رضا الموظفين و كذلك رفع التوصيات بناءً على النتائج.	• تطوير استراتيجية فعالة لعلاقات الموظفين و ضمان تطبيقها بحيث تخلق الأثر المطلوب على الجهة و الموظفين. • خلق الوعي بين الموظفين حول استراتيجية علاقات الموظفين و تأثيرها في تحقيق غايات الجهة و أهدافها. • تفسير المعلومات و البيانات المتعلقة بالموظفين لاتخاذ القرارات المناسبة بشان رد الجهة على مشاكل الموظفين و على أطراف التمثيل الخارجية. • المشاركة في اتخاذ الإجراءات البديلة أو تسهيلها لحل الخلافات و العمل على التسوية و الوساطة الخارجية عند اللزوم. • تمثيل مصالح الجهة في أي من قضايا الموظفين التي تم رفعها أمام المحاكم جنباً إلى جنب مع الأطراف ذات الصلة (مثل الشؤون القانونية، و غيرها).

الموارد البشــرية

3. أنظمة إدارة معلومات الموارد البشرية

استخدام التكنولوجيا و الأنظمة المناسبة لدعم عملية جمع و تحليل المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية و رفع التقارير حولها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الوعي بأنظمة إدارة معلومات الموارد البشرية (مثل بياناتي، أوراكل، إلخ). • دعم الأنشطة التشغيلية اليومية المتعلقة بالموارد البشرية باستخدام نظام إدارة معلومات الموارد البشرية. • استخدام تحليلات البيانات المتوفرة عبر أنظمة إدارة معلومات الموارد البشرية لتحديد الأنماط و تسهيل عملية اتخاذ القرار.	• إظهار القدرة على استخدام الحلول التقنية المتوفرة على الإنترنت لتحسين فعالية عمليات الموارد البشرية. • الوصول إلى البيانات و المعلومات المناسبة لتحليل تحديات معينة في مجال العمل و التوصية بحلول. • استخدام أنظمة إدارة الموارد البشرية (مثل بياناتي، أوراكل، إلخ) لإصدار تقارير إحصائية (مثل الحضور و الغياب، العمل الإضافي، إلخ). • تدريب الموظفين على استخدام خاصية الخدمة الذاتية التي يوفرها نظام إدارة معلومات الموارد البشرية.	• دعم تنفيذ منهجية الخدمة الذاتية المبنية على التكنولوجيا بحيث يتمكن الموظفون من القيام بمعاملات بسيطة (مثل التسجيل في خدمة المزايا، تغيير المعلومات الشخصية، إلخ). • تحديد التحسينات المطلوبة لأنظمة إدارة معلومات الموارد البشرية (مثل بياناتي، أوراكل، إلخ) و رفع التوصيات المناسبة بهذا الصدد تلبية للاحتياجات المتغيرة بشكل مرضٍ. • اقتراح المبادرات لخفض التكاليف و تحسين خدمة العملاء بناءً على فهم عمليات الموارد البشرية و تكنولوجيا الانترنت.	• توجيه عملية دمج أنظمة إدارة معلومات الموارد البشرية (مثل بياناتي، أوراكل، إلخ) بأنظمة الجهة و ضمان تطبيقها لتوفير تقارير و مؤشرات فعالة و ذات كفاءة و كذلك لتقديم خدمات الموارد البشرية. • استخدام التكنولوجيا لرفع الكفاءة ضمن وظائف الموارد البشرية.

الموارد البشـرية

4. التعلم و التطوير

عملية تحديد و خلق فرص التعلم التي تزيد من كفاءة الموظفين و التي ترفع مستوى المعرفة في الجهة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الفهم للمبادئ الأساسية المتعلقة بعملية التعلم و التطوير. • تنسيق و تنظيم اللوجستيات المتعلقة بالتدريب عند عقد الدورات التدريب الداخلية و الخارجية. • تنظيم عملية إعداد كتيبات التدريب و المساعدات المرئية و غيرها. • توفير الموارد و العمليات الموجودة لتسهيل عملية التعلم و التطوير المبنى على أساس التجربة.	• إظهار الفهم المناسب لكافة مبادئ و ممارسات عملية التعلم و التطوير. • تحليل احتياجات التعلم لتوجيه عملية الإعداد لأنشطة التعلم و التطوير السنوية. • التخطيط للموارد الداخلية أو الخارجية لتنفيذ أنشطة التطوير المناسبة. • تصميم و مراجعة البرامج التدريبية بناءً على احتياجات التعلم الفردية و الجماعية في الجهة. • تحليل التغذية الراجعة الواردة في استبيانات الرأي و إصدار التقارير ذات الصلة. • إعداد الدراسات حول العائد على الاستثمار من • التدريب. • خلق منصة للشبكات الاجتماعية الداخلية لمشاركة المعارف بين الموظفين بشكل فعال. • تطوير البرامج لتعزيز عملية نقل المعرفة من الموظفين الأكثر خبرة إلى الموظفين الأقل خبرة و العكس.	• إظهار المعرفة الكبيرة بالأنماط و المفاهيم الحديثة في مجال التعلم و التطوير. • إدارة أنشطة التعلم و التطوير و كذلك توفير التوجيه عند تصميم و إعداد البرامج التدريبية. • استشارة الإدارة و إطلاق استبيانات الرأي لتحديد احتياجات التعلم و التطوير. • تصميم استبيانات الرأي و ضمان توزيعها و تحليلها لتحسين أنشطة التعلم و التطوير المستقبلية. • تحليل نتائج العائد على الاستثمار من التدريب و رفع التوصيات المناسبة. • تعديل البرامج عند اللزوم لتتكيف مع التغيرات التي تؤثر في بيئة العمل. • تطوير كفاءات الموظفين باستخدام استراتيجيات التعلم و التطوير الفعالة.	• وضع استراتيجيات التعلم و التطوير طويلة المدى لتطوير المواهب المؤسسية. • تطوير استراتيجيات العائد على الاستثمار من التدريب و ضمان تطبيقها. • تطوير السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بالتعلم و التطوير و ضمان تطبيقها. • توجيه كافة الأنشطة المتعلقة بالتعلم و التطوير المؤسسي و إدارة المعرفة و تبادل المعلومات حول الممارسات و الابتكارات. • تصميم المنهجيات ذات الصلة بتصحيح الخلل في كفاءة القادة الحاليين و الناشئين.

الموارد البشـرية

5. تخطيط القوى العاملة و التوظيف

عملية تطوير و تطبيق أنشطة مناسبة تتعلق بالاستقطاب و التعيين و توجيه الموظفين الجدد.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار فهم لسياسات و إجراءات تخطيط القوى العاملة و التوظيف. • المساعدة في تحديد الاحتياجات الحالية و المستقبلية من القوى العاملة. • استخدام المصادر المتعددة للمواهب لاستقطاب و تقييم المرشحين للوظائف الشاغرة. • القيام بالإجراءات الخاصة بتوجيه الموظفين الجدد. • فهم متطلبات الكفالة و استخراج التأشيرة للموظفين غير المواطنين. • المحافظة على سجلات دقيقة للتوظيف مثل التعيين، و النقل، و تقييم الأداء، و معدلات الغياب. • إعداد التقارير الإحصائية المتعلقة بالقوى العاملة و التوظيف.	• جمع و تحليل متطلبات الجهة المتعلقة بتخطيط القوى العاملة. • صياغة بطاقات الوصف الوظيفي بالتنسيق مع الأطراف المختلفة لتلبية احتياجات الجهة من الموارد البشرية و لجذب المرشحين المؤهلين. • البحث عن و استخدام المصادر المتعددة للمواهب لاستقطاب و تقييم المتقدمين لوظيفة. • تحديد و اختيار و استخدام أكثر الأساليب ملاءمة للمقابلة و الاختيار و التي توضح المهارات الفنية للمرشح و مدى ملاءمته لنسيج الجهة و توافق كفاءته مع المطلوب. • دعم عملية تصميم و تطبيق البرنامج التوجيهي للموظفين الجدد بالتنسيق مع كافة الأطراف المعنية.	• ضمان تطبيق استراتيجيات تخطيط القوى العاملة و التوطين. • مراجعة السياسات و الإجراءات المتعلقة بتخطيط القوى العاملة و التوظيف و رفع التوصيات بشأن تحديثها. • تخطيط أنشطة تخطيط القوى العاملة و الإشراف عليها. • ترجمة خطط القوى العاملة و بيانات السوق لاتخاذ قرارات العمل السليمة و رفع التوصيات. • تحليل مستويات التوظيف و تقييم مدى جاهزية القوى العاملة مقابل الاحتياجات المؤسسية لاتخاذ القرارات المدروسة بشأن توزيع الموارد البشرية على مستوى الجهة. • توفير حلول توظيف مناسبة ضمن الأطر الزمنية المحددة. • تصميم برنامج توجيهي للموظفين الجدد.	• فهم استراتيجية الجهة و ترجمتها إلى خطة مصقولة لجذب المرشحين من ذوي الأداء العالي و المحافظة عليهم. • وضع استراتيجيات تخطيط القوى العاملة بما فيها برامج و مبادرات التوطين. • وضع و ضمان تطبيق استراتيجيات تتعلق باستقطاب و تعيين و المحافظة على الموظفين من ذوي الأداء العالي باستخدام الموارد الداخلية و الخارجية. • توفير التوجيه بشأن تخطيط القوى العاملة بناءً على الاحتياجات الحالية و المستقبلية للمؤسسة و للمعنيين الرئيسيين. • تطوير عرض القيمة للمؤسسة و العلامة التجارية للتوظيف فيها بما يدعم جذب المرشحين المؤهلين و المحافظة عليهم.

الموارد البشـرية

6. إدارة المكافآت

عملية تصميم و إدارة نظام الرواتب و المزايا التي تدعم توظيف و تقدير الموظفين و المحافظة عليهم.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك المعرفة الأساسية بممارسات و مفاهيم الرواتب و المزايا. • الامتثال للممارسات و القوانين و التشريعات المتعلقة بالرواتب و المزايا. • إجراء المعاملات المتعلقة بالرواتب و المزايا ضمن إطار زمني مناسب. • دعم عملية إجراء التحليل و التقييم الوظيفي. • التمييز بين االمزايا المفروضة من قبل الحكومة و تلك التي تقدمها الجهة تطوعاً.	• إظهار الوعي بأنماط الرواتب و المزايا في سوق العمل. • تطبيق نظام الرواتب و المزايا الخاص بالجهة بشكل دقيق و عادل. • إجراء تحليل و تقييم دقيق للوظائف.	• فهم استراتيجية الجهة و رفع التوصيات بشأن أفضل أشكال التوازن بين المكافآت المالية و غير المالية المطروحة على الموظفين. • تفسير نتائج استبيانات الرواتب و بيانات السوق لاتخاذ القرارات السليمة و رفع التوصيات بشأن تصميم و طرح و نجاح برنامج المكافآت الشاملة. • دعم عملية تصميم و مراجعة و / أو تعديل نظام الرواتب و المزايا الخاص بالجهة آخذاً بعين الاعتبار الآثار المترتبة على ذلك. • مراجعة نتائج عملية تحليل و تقييم الوظائف و رفع التوصيات المناسبة.	• تصميم استراتيجيات و خطط الرواتب و المزايا التي تتواءم مع رسالة و رؤية و قيم الجهة. • تصميم و مراجعة و ضمان تطبيق سياسة المكافآت التي تربط أداء الفرد بنجاح الجهة بشكل مباشر.

الموارد البشـرية

7. إدارة المواهب

تلبية احتياجات الجهة من المواهب و رأب الفجوة المتعلقة بالمهارات المهمة باستخدام العمليات المبنية على أساس البيانات (مثل التعاقب الوظيفي، تطوير القادة، إلخ) لتوفير المدخلات لمبادرات الموارد البشرية.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار فهم مناسب للمبادئ و الممارسات المتعلقة بإدارة المواهب. • جمع و تحليل البيانات المتعلقة بمبادرات و برامج إدارة المواهب (مثل التعاقب الوظيفي، تطوير القادة، إلخ).	• امتلاك المعرفة المناسبة بالمبادئ و الممارسات المتعلقة بإدارة المواهب. • إظهار المعرفة الأساسية بالممارسات المتعلقة بمراكز التقييم و التطوير. • تسهيل عملية التعاقب الوظيفي لتعظيم النمو المؤسسي و الفعالية. • المشاركة في تصميم أنشطة تقييم القادة و برامج التطوير.	• امتلاك معرفة كبيرة بالمبادئ و الممارسات المتعلقة بإدارة المواهب. • دعم عملية تطوير الاستراتيجيات الخاصة بإدارة المواهب. • عقد مراكز التقييم و التطوير لدعم المبادرات الخاصة بإدارة المواهب. • خلق الوعي على مستوى الجهة فيما يتعلق بالمبادرات و البرامج الخاصة بإدارة المواهب. • تخطيط و تطبيق استراتيجيات قصيرة المدى لبناء المهارات و المعارف و القدرات و الكفاءات الفردية التي تدعم الجهة. • إظهار القدرة على تفسير أنماط النمو أو التقلص لرفع التوصيات المناسبة فيما يتعلق بحجم الجهة و هيكلها التنظيمي و علاقات رفع التقارير فيها، و كذلك فيما يخص استقطاب الكفاءات و المعارف و المهارات و القدرات.	• وضع الاستراتيجيات المتعلقة بإدارة المواهب (مثل تطوير القادة، التعاقب الوظيفي، إلخ) و ضمان تطبيقها لرأب الفجوة المؤسسية بين كفاءات و معارف و مهارات و قدرات الموظفين الحالية و المستقبلية. • تصميم استراتيجيات لإعادة هيكلة الجهة بناءً على فهم مكانها في دورة الحياة المؤسسية (أي الانطلاق، النمو، النضج، أو التدهور) و ذلك تلبية للاحتياجات الخاصة بكل مرحلة فيما يتعلق بالحجم و الهيكل. • إدارة الممارسات المتعلقة بمراكز التقييم و التطوير مع ضمان السرية و الامتثال للمعايير المعمول بها.

المالية و المحاسبة

المالية و المحاسبة

1. المحاسبة

القيام بالأنشطة المحاسبية بما يتوافق مع المعايير المحلية و العالمية المتعارف عليها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الوعي و المعرفة بمعايير المحاسبة المهنية. • تسجيل المعاملات المالية بدقة وفق مبادئ المحاسبة و المحافظة على الوثائق الداعمة الملائمة. • القيام بالأنشطة المالية و حساب المخصصات غير المعقدة باستخدام الأساليب المناسبة. • القيام بأنشطة إغلاق نهاية الشهر و توفير بيانات مالية دقيقة ضمن الإطار الزمني المحدد. • تسوية حساب الأستاذ الفرعي إلى دفتر الأستاذ العام و القيام بتسوية الحساب ذات الصلة. • فهم المكونات المختلفة و العلاقات التي تعتمد على بعضها البعض في هيكل الحسابات الخاص بالجهة.	• مراجعة دقة و صحة المعاملات المالية المسجلة و التقارير ذات الصلة. • المساعدة في تطوير و تطبيق الإجراءات الجديدة للمحاسبة و رفع التقارير. • مراقبة الحسابات المدينة و تحديد طرق لتخفيف المخاطر المتعلقة بها و حساب المخصصات غير الروتينية. • الإشراف على الحسابات الدائنة و حساب تأثير الدائنين على المعدلات المالية. • الإشراف على عمليات و أنشطة إغلاق نهاية الشهر. • تسوية الحسابات المعقدة بما في ذلك البيانات غير المنتظمة من الأنظمة غير المرتبطة إلكترونياً. • تحديد حسابات دفتر الأستاذ العام الجديدة و ضمان المحافظة الملائمة على هيكل الحسابات الخاص بالجهة.	• إظهار مستوى فهم متقدم لمعايير المحاسبة. • وضع و إدارة و تنفيذ الخطط المتعلقة بتطبيق الإجراءات الجديدة للمحاسبة و رفع التقارير. • تحديد المشاكل المحتملة و التي تتعلق بالمعاملات غير الاعتيادية أو المعقدة؛ و كذلك مراجعة و اعتماد العلاج المناسب. • حل الحالات الاستثنائية في الحسابات المدينة و حساب المخصصات المعقدة و تقديم المشورة حول طرق تخفيف المخاطر التي يشكلها الدائنون. • إدارة الحسابات الدائنة المركزية و المعقدة و كذلك الحسابات البديلة ذات الصلة بها. • تسهيل و تحسين و مواءمة الإجراءات و الأنظمة الحالية و المعقدة ذات الصلة بتسوية الحساب و إغلاق نهاية الشهر. • تحديد و تصميم هيكل حسابات فعالة.	• الإشراف على المعايير المحاسبية التي تختارها و تطبقها الجهة. • تحديد المشاكل المحتملة و التي تتعلق بالإجراءات المقترحة للمحاسبة و رفع التقارير. • تصميم العمليات المتعلقة بالحسابات الدائنة و المدينة و الاستراتيجيات ذات الصلة وفق أفضل الممارسات. • تطوير الأدلة الاسترشادية و السياسات المتعلقة بالعمليات المحاسبية و كذلك وضع استراتيجيات خفض المخاطر ذات الصلة بالديون المعدومة. • تقديم المشورة حول تحسين العمليات و الحوكمة و الحالات الاستثنائية. • القيادة الاستراتيجية لتنفيذ عملية تصميم و عمل هيكل الحسابات الخاص بالجهة وفقاً لأفضل الممارسات.

المالية و المحاسبة

2. الميزانية

التنبؤ بمستويات الإنفاق و كذلك إعداد و مراقبة و إدارة الموازنات.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة النظرية بطرق و أساليب إعداد الميزانية و مراقبة التكاليف. • المساهمة في إجراءات توقع الميزانية و مستوى الإنفاق. • تطبيق برمجيات النماذج المالية و التوقع و التخطيط الأساسية.	• تنسيق عملية إعداد الميزانية و دراسة ما تم تسليمه من مقترحات و الوصول إلى اتفاق عند جمعها. • توفير الدعم المالي لتيسير عملية التخطيط الفعال و تطبيق منهجيات إعداد الميزانية ذات مستوى متوسط من الصعوبة. • توفير المشورة المنطقية بخصوص النماذج المالية و التخطيط و التوقع مشيراً إلى التكلفة و الوقت و الجودة مما قد يشمل فهماً لبعض جوانب التوجه الاستراتيجي للمؤسسة. • اقتراح الإجراءات التصحيحية لضمان امتثال الموارد المالية للميزانيات المخصصة.	• وضع إجراءات النماذج المالية و التخطيط و التوقع و ضمان تطبيقها على مستوى الوحدات التنظيمية؛ و كذلك تحديد و تنفيذ أفضل الممارسات الخاصة بهذه الإجراءات. • إظهار القدرة على إعداد الخطط طويلة المدى و الميزانيات و الإجراءات لتقليل التكاليف بما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية. • إظهار القدرة على تطوير الأدوات التي تساعد في تقييم و مراقبة الأنماط المستقبلية المتعلقة بالإنفاق. • إظهار القدرة على وضع الأدلة الاسترشادية و المعايير المتعلقة بميزانيات المشاريع.	• تقديم المدخلات المهمة لعمليات تخطيط الأعمال و التنبؤ بالإنفاق. • الابتكار لتحسين تأثير الميزانية على العمل. • وضع و تحديد الإطار و الإجراءات المتعلقة بالميزانية. • توفير التوجيه و المشورة الاستراتيجية حول الأنماط، و قطاع العمل، و عوامل السوق، و محركات التكاليف الأخرى التي تؤثر على ميزانية الجهة.

المالية و المحاسبة

3. التحليل المالي و رفع التقارير

تحليل البيانات المالية و إصدار التقارير المالية الداخلية و الخارجية باستخدام المتطلبات المحاسبية و / أو القانونية المناسبة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• استخدام أدوات و طرق التحليل المالي لتقييم أداء الجهة و وضعها المالي و فعالية استخدامها لرأس المال التشغيلي و الجدارة الائتمانية. • تطبيق الأساليب الكمية لتقييم القرارات التجارية و المالية و كذلك لتحديد التحديات و الافتراضات التي تقود القرارات التجارية. • إعداد حساب الأرباح و الخسائر و القيمة المضافة إقتصادياً و تحليل التدفق المالي لتسهيل عملية اتخاذ القرار. • تقييم التغيرات في أرصدة الحسابات و تحديد الأمور التي يتوجب الإبلاغ عنها.	• تطبيق الأساليب الكمية المتعارف عليها لتشكيل التأثير الاقتصادي و المالي و المحاسبي للأنشطة التجارية أو الأنظمة و الأدوات المالية القياسية. • توفير التحليل لدعم عملية صناعة القرار بما في ذلك عرض المخرجات الاقتصادية، و تحديد المحفزات، و الفوائد، و عوامل المخاطر و عدم الاستقرار المهمة، و المتعلقة بالقيمة بالإضافة إلى التأثيرات المحاسبية و المالية. • إعداد و تحليل الأمور المالية، و مراجعة تحليلات التباين و تسوية الحساب، و تحديد البنود الرئيسة التي تتطلب انتباه الإدارة العليا.	• مراجعة مخرجات التحاليل المالية و التدفق النقدي لتشكيل وجهة نظر حولها و توجيه الإدارة. • توفير الحلول في الفروقات الكبيرة لعملية رفع التقارير و / أو التوصية بالإجراءات التصحيحية عند اللزوم. • اعتماد و عرض البيانات المالية على الإدارة العليا و رفع التوصيات بشأن التحسينات. • تصميم إجراءات تتعلق برفع التقارير و المراقبة لتعقب الأداء مقابل الأهداف المؤسسية. • تطبيق التحليل الكمي المعقد لتحديد تأثير العمل و التأثير التجاري و المالي على تنظيم مسارات العمل المختلفة؛ و كذلك تقديم المشورة بخصوص الإجراءات أو الخيارات لتحسين الناتج من النماذج المالية.	• تفسير و ترجمة البيانات المالية لتوجيه قرارات العمل الاستراتيجية و الناجحة. • توفير التوجيه للعمل باستخدام أفضل الممارسات المتعلقة بتحليل التدفق النقدي. • وضع معايير التحليل المالي لدعم التوجه الاستراتيجية و عمليات المقارنة. • تقديم المشورة حول الاختيار الأخلاقي لعمليات رفع التقارير المالية و تبنيها. • تطوير و تطبيق الحلول المالية فيما يتعلق بالقرارات التجارية المعقدة و ذات القيمة المرتفعة بما في ذلك كافة الجوانب ذات الصلة بالمخاطر غير الفنية و تسليم العمل.

المالية و المحاسبة

4. أنظمة إدارة المعلومات المالية

تحديد و استخدام الأنظمة المناسبة لإدارة المعلومات المالية.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الفهم لأنظمة إدارة المعلومات المالية و كيفية عملها. • امتلاك المعرفة العملية بأنظمة إدارة المعلومات المالية الموجودة (مثل مايكروسوفت أوفيس، أوراكل، ساب، إلخ).	• تطوير المعرفة بتطبيقات الحاسب الآلي المهمة لضمان فعالية و كفاءة العمليات و الإجراءات المحاسبية الداخلية، و كذلك المحافظة عليها. • مراقبة تطبيقات و فعالية أنظمة إدارة المعلومات المالية.	• إظهار الفهم الكبير لكيفية عمل أنظمة إدارة المعلومات المالية (أي المعرفة بالإجابة الصحيحة و كيفية تدفق البيانات). • إدارة البرامج المحاسبية و ضمان الاحتفاظ بسجلات دقيقة. • مشاركة المعرفة بشكل استباقي على مستوى العمل لتبسيط الأنظمة.	• ضمان توظيف التكنولوجيا الأكثر ملاءمة لأنظمة إدارة المعلومات المالية. • تطوير و نشر الرؤية الاستراتيجية المتعلقة بأنظمة إدارة المعلومات المالية و التكنولوجيا الداعمة.

المالية و المحاسبة

5. إدارة الموارد المالية

تحديد و تأمين و توزيع و إدارة الموارد المالية بطريقة فعالة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك المعرفة الأساسية بالمحاسبة المالية، و إعداد التقارير المالية، و جمع الحسابات المدينة و الدائنة. • إظهار الوعي بالمصادر المتعددة للبيانات المالية، و آليات إعداد التقارير، و الأنظمة و العمليات المالية. • المساعدة في إعداد تحليل المخاطر المالية المتعلقة بالمشاريع. • إدراك أهمية الأمور المالية.	• تحمل مسؤولية التخطيط، و الميزانية، و إعداد التقارير المالية، و العمليات المهمة المتعلقة بالإدارة المالية؛ و كذلك الرد على الاستفسارات ذات الصلة بمجالات الخبرة التي يملكها. • تطبيق المفاهيم المتعلقة بتقليل المخاطر لخفض الخسائر. • تحديد و تطبيق الأنظمة و الإجراءات و العمليات لتحسين إدارة الموارد المالية.	• إعداد خطط الأداء المالي طويلة المدى و التي تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. • تحديد و رفع التوصيات بشأن أدوات التخطيط و الإدارة المالية التي تساعد في تقييم و مراقبة الإنفاق. • إظهار القدرة على قياس فعالية تقليل المخاطر. • تقييم الآثار المالية للقرارات الاستراتيجية على مستوى الجهة.	• وضع التوجه الاستراتيجي للمؤسسة فيما يتعلق بالموارد المالية. • الإشراف على إعداد الخطط المالية طويلة المدى و التي تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

المالية و المحاسبة

6. إدارة المخاطر المالية

تحديد و تقييم و تقليل و إدارة المخاطر المالية التي قد تتعرض لها الجهة و ذلك بما يتوافق مع السياسات و الإجراءات المعمول بها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك الفهم الأساسي لتطبيق سياسات إدارة المخاطر المالية. • فهم الضوابط الفعالة أو خيارات تقليل المخاطر بهدف إدارة مخاطر محددة و الرجوع للخبراء عند اللزوم. • تطبيق القوانين و السياسات و الإجراءات المتعلقة بالمخاطر المالية في الحالات غير المعقدة.	• المشاركة في أنشطة تقييم و تحديد المخاطر المالية. • تحديد و تقييم تأثير المخاطر المالية و احتمالية حدوثها على تحقيق أهداف العمل. • مراقبة مدى فعالية الإجراءات المتخذة لإدارة المخاطر المالية التي تم تحديدها و كذلك التدخل عند اللزوم. • فهم و تطوير و إعداد التقارير المتعلقة بالمخاطر المالية.	• تطوير المنهجيات المبتكرة لإدارة المخاطر المالية الكبيرة بفعالية و كفاءة. • تشخيص المخاطر المالية المهمة و غير الاعتيادية و الناشئة التي قد تتعرض لها الجهة. • وضع و تطبيق الخطط المناسبة لتقليل المخاطر المالية و ذلك فيما يخص المخاطر الكبيرة و غير الاعتيادية التي قد تتعرض لها الجهة. • تقديم المشورة حول آليات استمرارية العمل، و تحديد الردود المناسبة في مواجهة السيناريوهات و الحوادث الطارئة المتوقعة بخصوص المخاطر المالية. • تصميم و تطبيق أنظمة رفع التقارير الخاصة بالمخاطر المالية و إبلاغ الإدارة العليا بإجراءات المخاطر و نتائجها بما في ذلك التوصيات المتعلقة بالتحسينات.	• وضع المنهجيات المبتكرة و الاستراتيجية لإدارة المخاطر المالية الكبيرة على مستوى الجهة. • تقديم المشورة حول تطبيقات سياسات إدارة المخاطر المالية، و أفضل الممارسات في مجال العمل، و الأدلة الاسترشادية الخاصة بالجهة. • تقديم المشورة بشأن النواحي ذات الصلة بتحديد و تقييم المخاطر. • تحليل الأنماط المتعلقة بإدارة المخاطر المالية و الضوابط الداخلية، و تقييم تأثيراتها، و كذلك تحديد و تطبيق الردود المناسبة بشأنها. • تفسير التقارير الخاصة بالمخاطر و اتخاذ القرارات الفعالة بناءً على مستوى عالٍ من الفهم و الخبرة.

المالية و المحاسبة

7. إدارة سلسلة الإمداد

تحديد احتياجات الشراء الخاصة بالوحدات التنظيمية و تلبيتها بشكل مرضٍ و ضمن إطار زمني مناسب.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الفهم الأساسي للمبادئ و الممارسات المتعلقة بإدارة سلسلة الإمداد. • الامتثال لسياسات و إجراءات الشراء و سلسلة الإمداد. • دعم عملية تحديد احتياجات الشراء المتعلقة بالوحدات التنظيمية. • طلب عرض أسعار من الموردين. • العمل عن كثب مع الوحدات التنظيمية و الموردين.	• تخطيط و ترتيب و تنفيذ أنشطة سلسلة الإمداد بما يتوافق مع احتياجات العمل. • إعداد وثائق العطاء بناءً على احتياجات الوحدات التنظيمية. • دعم عملية التقييم الفني و المالي للعطاءات المقدمة رداً على طلب تقديم عطاء. • إظهار معرفة مناسبة بعملية إعداد العقود و ذلك فيما يتعلق بالقوانين و الشروط و الأحكام. • دعم عملية التفاوض مع الموردين لضمان فعالية التكلفة و جودة التوريدات. • مراجعة أداء الموردين مقابل الأهداف، و اتفاقيات مستوى الخدمة، و النقاط المعيارية لضمان رفع التوصيات ذات الصلة بتجديد أو فسخ الاتفاقيات التعاقدية.	• امتلاك معرفة كبيرة بالمبادئ و الممارسات المتعلقة بإدارة سلسلة الإمداد و كذلك بإعداد و إدارة العقود. • دعم الوحدات التنظيمية في تحديد احتياجاتها من التوريدات و الرد على متطلبات التوريد الطارئة بشكل فعال و ضمن إطار زمني مناسب مع ضمان سلاسة العمليات. • مراقبة عملية إعداد و إصدار أوامر الشراء / طلب العطاءات و العقود ذات الصلة. • المشاركة في التقييم الفني و المالي للعطاءات المقدمة رداً على طلب تقديم عطاء. • ضمان امتثال توريدات كافة الموردين لسياسات الشراء و المعايير الأخلاقية و أي أطر قانونية ذات صلة.	• وضع الاستراتيجيات و السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بسلسلة الإمداد و ضمان تطبيقها. • توجيه عملية وضع اتفاقيات مستوى الخدمة مع الوحدات التنظيمية لضمان توفير خدمات الشراء لها بشكل مرضٍ و ضمن إطار زمني مناسب. • ضمان الاختيار المناسب للموردين للتأكد من جودة التوريدات المقدمة للمؤسسة.

التــطوير المؤسســي

التطوير المؤسسي

1. إدارة العمليات

تخطيط و مراقبة الأنشطة و العمليات المنظمة التي ينتج عنها خدمة أو منتج محدد.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الوعي بعمليات و مقاييس العمل الرئيسة المتعلقة بكل وحدة عمل. • الامتثال للعمليات و الإجراءات التشغيلية ذات الصلة و لفت الانتباه للأمور التي تعترض عملية الامتثال. • المساهمة في أنشطة تحسين العمليات و تقديم المقترحات بهذا الخصوص.	• فهم العناصر المكونة لكل عملية رئيسة و معايير الأداء التي يمكن تطبيقها لكل عملية. • تحديد فرص التحسين بشكل استباقي آخذاً بعين الاعتبار الأنماط و أفضل الممارسات في مجال العمل. • ضمان تطبيق المقاييس الموحدة على كافة العمليات - الإنشاء، و التطوير، و التحسين، و الامتثال مع المعايير.	• وضع عمليات العمل لتوفير مخرجات ناجحة، و تقييم فعاليتها و مراجعة مقاييس الأداء الخاصة بكل منها. • تحديد فرص المواءمة و الدمج بين العمليات و التأثير على الآخرين لتحديد عمليات إضافية تتسم بالفعالية و الاستدامة. • وضع أهداف طموحة و واقعية لتحسين العمليات و ضمان حدوث التغييرات على العمليات الحالية بشكل منهجي و منطقي.	• القيام بالمقارنة المعيارية بين الأداء الداخلي و المؤشرات الخارجية و تطبيق أفضل الممارسات في العمل. • تحديد العمليات التي تحتاج إلى تحسين و ترتيبها وفقاً للأولوية؛ و كذلك إدارة عمليات الأعمال الرئيسة من بدايتها حتى نهايتها لضمان تقديم القيمة المضافة للعمل. • جلب المزيد من الفرص لدمج و توحيد و تبسيط الأنظمة و العمليات.

التطوير المؤسسي

2. إدارة المعرفة

عملية جمع و تطوير و مشاركة و استخدام المعرفة المؤسسية بفعالية لتحقيق أهداف الجهة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الوعي بالمعرفة و المعلومات التي تخص دوره الوظيفي و القيمة التي يضيفها ذلك على العمل. • فهم مجموعة مصادر المعرفة ذات الصلة بعمله و إظهار القدرة على إيجاد و اختيار ما يحتاجه لإنجاز مهمة باستخدام أدوات و أساليب مناسبة. • استخدام العمليات و المعايير و الأدلة الاسترشادية المطلوبة لإدارة المعرفة و المعلومات في مكان العمل. • إدراك المخاطر الناتجة عند استخدام المعلومات بشكل غير مناسب؛ و إظهار تقديره الذاتي في تقييم المعلومات و اختيار الأنسب منها للاستخدام. • استخدام أدوات الاسترجاع و النشر بفعالية، و كذلك الامتثال لسياسات نشر المعرفة و المعلومات.	• تطوير المعرفة الذاتية عبر التعرف على الآخرين و التعلم منهم و ذلك داخل و خارج الجهة. • تقدير قيمة مشاركة المعرفة و المعلومات بالشكل المناسب، و المشاركة في الأنشطة التي تشجع على تسهيل المشاركة. • البحث عن طرق و منهجيات لتقديم قيمة عبر منهجيات إدارة المعرفة المحسنة. • دعم و تسهيل عملية تطوير و تنفيذ عمليات إدارة المعرفة على مستوى الجهة.	• إظهار وعي كافٍ بالممارسات المتعلقة بإدارة المعرفة. • تحديد و تطوير و توضيح استراتيجيات إدارة المعرفة التي ستضيف قيمة للمؤسسة. • تطوير عمليات إدارة المعرفة التي من الممكن أن تصبح جزءاً لا يتجزأ من العمليات الرئيسة للعمل؛ و ضمان تنسيق الأنشطة ذات الصلة على مستوى الجهة. • تحديد فرص العمل التي تضفي قيمة من خلال منهجيات و عمليات إدارة المعرفة المحسنة.	• وضع استراتيجيات لضمان الاحتفاظ بالمعرفة المؤسسية. • التأكد من تضمين استراتيجيات إدارة المعرفة ضمن استراتيجيات الجهة و عمليات العمل الرئيسة. • التفاعل مع قادة الفكر داخل الجهة و خارجها لتحديد قيمة المعرفة و المعلومات للمؤسسة و تطوير رؤية مبنية على المعرفة. • تعزيز ثقافة المعرفة و المعلومات و ضمان فهم الكفاءات المتعلقة بإدارة المعرفة لتطوير القدرات الفردية و المؤسسية. • توجيه عمليه تطوير و تبني الإجراءات و الأدوات و المعايير المناسبة التي تتعلق بإدارة المعرفة.

التطوير المؤسسي

3. أنظمة التطوير المؤسسي

عملية قياس و مراقبة الأداء لضمان تحقيق أهداف الجهة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك القدرة على إدخال البيانات في الأنظمة ذات الصلة و ذلك بدقة و ضمن إطار زمني مناسب. • تفسير المعلومات الإدارية و تقديم تحليل بسيط حولها و ربطها باستراتيجيات الوحدات التنظيمية و الأداء التشغيلي. • تحليل نتائج الأعمال، و تحديد مجالات التعلم و المساعدة في نشرها على مستوى الجهة. • التمييز بين العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على الأداء، و تحليل السوق و أفضل الممارسات.	• تقديم مقترحات بشان معاملات أو طرق جديدة للقيام بالعمل بناءً على فهم سليم للأعمال. • وضع و إعداد و قيادة عمليات التقييم التي تساعد في المراقبة الفعالة لأداء العمل و كذلك في تحسينه. • مساعدة الرئيس المباشر في إعداد خطط العمل لنواحي التحسين التي تم تحديدها. • مراقبة أداء الجهة بناءً على مؤشرات الأداء الرئيسة الموضوعة و رفع التقارير حول أي انحراف أو حاجة إلى تعديلات.	• اختيار و استخدام مؤشرات الأداء الرئيسة الخاصة بالنواحي المالية و غير المالية و ذلك لتقييم الأداء. • تفسير الأنماط الواردة في التقارير الاستراتيجية و التشغيلية، و كذلك تحديد و تقييم المخاطر في سيناريوهات معقدة. • تفسير و تحليل المعلومات الإدارية في سياق البيئة الخارجية و أهداف العمل بهدف تقديم المشورة لصناع القرار. • تحديد و إدارة المخاطر غير الفنية التي تظهر خلال تسليم المنتجات و / أو الخدمات أثناء البحث عن فرص العمل. • تقييم التأثير الذي ستولده القرارات الرئيسة على التكاليف و على مؤشرات الأداء الرئيسة، و دمج التأثيرات في عملية إدارة الأداء المستمرة.	• تطوير إطار إدارة الأداء و منهجية التقييم و العمل على تحسينهما باستمرار. • تقديم المشورة لمستويات الإدارة التنفيذية حول إدارة الأداء الفعال. • تقديم المشورة حول الاستخدام الأمثل للموارد المؤسسية مثل رأس المال التشغيلي، الدين، و إدارة المخاطر. • تقديم المشورة لصناع القرار فيما يخص اختيار المؤشرات الاستراتيجية و التشغيلية المناسبة.

التطوير المؤسسي

4. إدارة الجودة الشاملة

عملية تحديد و تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة على مستوى الجهة باستخدام الأدوات و المنهجيات المناسبة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك المعرفة الأساسية بمفاهيم و نماذج إدارة الجودة و التميز المؤسسي. • تحديد و تحليل و تصنيف المعلومات المتعلقة ببرامج الجودة التي تتبناها الجهة. • متابعة خطط العمل الناتجة عن تدقيق الجودة و التقييم الخاص بالتميز المؤسسي.	• امتلاك فهم مناسب لأنظمة الجودة و معايير نماذج التميز المؤسسي. • تخطيط و دعم عملية تنفيذ تدقيق الجودة و التقييم. • تحديد مجالات القوة و مجالات التحسين بناءً على نتائج تدقيق الجودة و التقييم باستخدام الأدوات و الأساليب المناسبة. • رفع التوصيات المتعلقة بالإجراءات التصحيحية / الوقائية لضمان ضبط الجودة و توكيدها. • نشر الرسائل المتعلقة بالجودة على مستوى الجهة لضمان الوعي بالبرامج / الأنظمة ذات الصلة.	• امتلاك معرفة كبيرة بأنظمة الجودة و نماذج التميز المؤسسي المحلية و العالمية. • وضع برامج / أنظمة الجودة المناسبة، بالتنسيق مع الجهات المعنية، و ضمان الالتزام بها على مستوى الجهة. • الإشراف على تدقيق الجودة و التقييم الخاص بالتميز المؤسسي لضمان الدقة و الموضوعية. • مراجعة نتائج تدقيق الجودة و التقييم إلى جانب مجالات القوة و التحسين التي تم تحديدها لرفع التوصيات المناسبة.	• وضع أنظمة و معايير الجودة و كذلك منهجيات التقييم و ضمان تطبيقها. • خلق بيئة داعمة لمبادرات الجودة و التميز المؤسسي على مستوى الجهة. • توجيه أنشطة المقارنة المعيارية لضمان التعلم من أفضل الممارسات على المستوى المحلي و العالمي.

التـدقيق و الحوكمة

التـدقيق و الحوكمة

1. الامتثـــال

فحص و تحليل عمليات الجهة و إعطاء رأي مستقل و موضوعي حول فعاليتها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إجراء عمليات التدقيق لتوكيد الامتثال بشكل مستقل و موضوعي، بما في ذلك إعداد مسودة تقارير التدقيق و أجزاء من برنامج التدقيق باستخدام منهجية التدقيق الداخلي المعمول بها في الجهة. • الاحتفاظ بأدلة السلطة المتعلقة بجوانب محددة. • تحديد الموارد المطلوبة لإنجاز تدقيق مفرد.	• إعداد برنامج التدقيق لكل عملية تدقيق بالإضافة إلى تطوير أنشطة توكيد الامتثال التي تتسم بالفعالية و الكفاءة. • مراجعة خطط توكيد الامتثال و برامج التدقيق لضمان التغطية المناسبة. • إدارة عدة عمليات تدقيق بشكل متزامن مع ضمان تحقيق أهداف التدقيق. • إدارة كافة أجزاء عملية التدقيق و كذلك أعضاء فريق التدقيق لضمان الجودة العالية للمخرجات ضمن الإطار الزمني المتفق عليه. • جمع نتائج التدقيق و المتابعة مع الجهات المعنية فيما يخص الإجراءات التصحيحية / الوقائية. • التأكد من بناء نتائج التدقيق على أساس الدليل المناسب.	• التأكد من أن برامج التدقيق المقترحة تركز على المخاطر الأساسية في المجال الذي يقع ضمن نطاق التدقيق و من أنها تمتثل لكافة المعايير الداخلية و الخارجية ذات الصلة. • تناول المواضيع المهمة و المعقدة و غير الروتينية فيما يتعلق بخطة التدقيق، و تقديم المشورة للآخرين حول كيفية إجراء التقييم الخاص بالتدقيق. • وضع إجراءات ضبط ذات جودة و الاحتفاظ بها لضمان أداء التدقيق وفقاً للمعايير المعمول بها. • مراجعة تقارير التدقيق لضمان ارتباط النتائج بالتوصيات المتعلقة بالمخاطر و المراقبة و الحوكمة.	• تحديد أفضل الممارسات في مجال التدقيق و الإشراف عليها، و كذلك قيادة التغيرات المبتكرة و الاستراتيجية فيما يخص الممارسات المتعلقة بالتدقيق. • التوجيه بتنفيذ برامج التدقيق بدقة و ضمن إطار زمني مناسب. • تطوير خطط التقليل من المخاطر و ضمان تطبيقها. • ضمان تحديث سجل المخاطر بحيث يأخذ بعين الاعتبار نتائج التدقيق (سواء الداخلي أو الخارجي) و الإجراءات المتخذة.

التـدقيق و الحوكمة

2. الحوكمة المؤسسيـة

تطبيق إطار لضبط الممارسات المتعلقة بالعمليات و النواحي المالية و المحاسبية لضمان سلامتها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• فهم إطار الضبط الداخلي و نوع المخاطر التي يتوجب تقليلها. • تحديد و تفسير و تطبيق الأدلة الاسترشادية و المتطلبات على أمور محددة في مجال الحوكمة. • تعزيز عملية تطبيق إدارة المخاطر و منهجية الضبط الداخلي المبنية على أساس المخاطر و ذلك بشكل نشط. • تطبيق الضوابط المالية، و أذونات دخول المستخدمين المحددين، و / أو الضوابط المتعلقة بسلامة البيانات. • إجراء المراجعات الدورية فيما يتعلق بالنزاعات التي تنشأ عن فصل الواجبات.	• المساعدة في تطوير و تنفيذ أطر الحوكمة و الضوابط المالية الملائمة لأغراض الاستخدام. • وضع الإجراءات لمراقبة الامتثال و فعالية الضوابط المالية بما يتماشى مع منهجية الجهة. • تحديد و تطوير و تطبيق التحسينات على العمليات عند اللزوم. • تطبيق الضوابط المتعلقة بسلامة البيانات و أذونات دخول المستخدمين لتقليل المخاطر المتعلقة بعمليات محددة. • تقييم التأثير المحتمل للنزاعات الناشئة عن فصل الواجبات؛ و كذلك تحديد و تطبيق ضوابط المعالجة و / أو التعويض.	• الإشراف على سلامة و اتساق أطر حوكمة و ضبط العمل و المحافظة عليها. • مراقبة الضوابط المالية على أساس المخاطر؛ و كذلك تطوير الحلول لضمان فعالية الضوابط الحالية و إدارة مخاطر العمل. • إدارة و معالجة و تطبيق الإجراءات المتعلقة بالامتثال، و كذلك تحديد و تنفيذ الإجراءات و المعايير المتعلقة بإدارة دخول المستخدمين (و يشمل ذلك تحديد الأدوار، توفير الدخول، المراقبة و المعالجة). • قيادة موضوع توحيد و دمج العمليات المتعلقة بإدارة دخول المستخدمين بناءً على المخاطر و ذلك بالاستخدام الأمثل لضوابط النظام و حلول تقنية المعلومات المتاحة. • التحقيق في المخاطر التي يتم الإبلاغ عنها و ضمان وضع الإجراءات التصحيحية.	• تحديد أطر مناسبة للاستخدام المخصص و ضمان التطبيق و الامتثال الكامل لسياسات الضبط على مستوى الجهة. • تقييم التبعات الناتجة عن التغيرات في القوانين و أفضل الممارسات المتعلقة بالحوكمة و الضوابط المالية؛ و كذلك قيادة عملية تطبيق الردود التصحيحية على مستوى الجهة. • وضع أطر حوكمة مبنية على أساس المخاطر للتعامل مع أنشطة و مواضيع العمل المعقدة و غير الروتينية. • قيادة المبادرات المتعلقة بالمقارنة المعيارية و تطوير العمليات بهدف تحسين الضوابط.

التدقيق و الحوكمة

3. جمع البيانات و تحليلها			
استخدام الأدوات المناسبة لجمع و تحليل البيانات.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• تحديد مصادر المعلومات المتعلقة بموضوع محدد يصب في مصلحة الجهة. • إعداد التقارير التي تلخص و توضح نتائج جمع البيانات. • تحليل المعلومات البسيطة باستخدام أدوات التحليل المناسبة. • تطبيق الأساليب الكمية لتقييم القرارات؛ و كذلك تحديد و دراسة الافتراضات التي تقود عملية اتخاذ القرار. • تحديد العلاقات بين الأحداث و المعلومات.	• جمع و تفسير المعلومات المعقدة عبر طرق مختلفة (مثل الاستبيانات، المقابلات، مجموعات التركيز، إلخ) و ضمان الدقة و الالتزام بإطار زمني مناسب. • تحديد و التأكد من صحة المصادر المختلفة للأدلة، و علاقتها بالموضوع، و محدوديتها. • توفير التحليل لدعم عملية اتخاذ القرار، و يشمل ذلك تحديد المحركات الرئيسة و الفوائد و تحليل الحساسية و المخاطر.	• وضع سياسات و إجراءات جمع البيانات و تحليلها بشكل مناسب. • دراسة الافتراضات و منطقها و كذلك البحث عن مدخلات من مصادر متعددة للحصول على فهم واضح و شامل لأي موضوع. • إدراك العلاقات و الأنماط بين المعلومات و كذلك بين الأسباب و التأثيرات. • تحليل و تفسير البيانات للوصول إلى النتائج و رفع التوصيات المتعلقة بالتغيرات أو التحسينات.	• ضمان وضع سياسات و إجراءات مناسبة فيما يتعلق بجمع و تحليل البيانات. • تقديم المشورة حول الاختيار الأخلاقي و المواءمة بين عمليات جمع و تحليل البيانات ذات الصلة. • استخدام التفكير النظامي لدراسة العلاقات المعقدة بين المواضيع التي تبدو غير مترابطة آخذاً بعين الاعتبار السياق الأوسع للوصول إلى نتائج سليمة. • تفسير و تحليل البيانات لقيادة قرارات العمل الاستراتيجية و الناجحة. • توفير التوجيه للمؤسسة باستخدام أفضل الممارسات فيما يتعلق بجمع و تحليل و تفسير البيانات.

التدقيق و الحوكمة

4. إدارة المخاطر

تحديد و تقييم و تقليل و إدارة المخاطر المالية و غير المالية التي قد تتعرض لها الجهة و ذلك بما يتوافق مع السياسات و الإجراءات المعمول بها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك الفهم الأساسي لتطبيق سياسات إدارة المخاطر على مستوى الجهة. • فهم الضوابط الفعالة أو خيارات تقليل المخاطر بهدف إدارة مخاطر محددة و الرجوع للخبراء عند اللزوم.	• تطبيق القوانين و السياسات و الإجراءات المتعلقة بالمخاطر المالية في الحالات غير المعقدة. • المشاركة في أنشطة تقييم و تحديد المخاطر على مستوى الجهة. • تحديد و تقييم تأثير المخاطر المؤسسية و احتمالية حدوثها على تحقيق أهداف العمل. • مراقبة مدى فعالية الإجراءات المتخذة لإدارة المخاطر التي تم تحديدها و كذلك التدخل عند اللزوم. • فهم و تطوير و إعداد التقارير المتعلقة بالمخاطر.	• تطوير المنهجيات المبتكرة لإدارة المخاطر المؤسسية الكبيرة بفعالية و كفاءة. • تشخيص المخاطر المهمة و غير الاعتيادية و الناشئة التي قد تتعرض لها الجهة. • وضع و تطبيق الخطط المناسبة لتقليل المخاطر و ذلك فيما يخص المخاطر الكبيرة و غير الاعتيادية التي قد تتعرض لها الجهة. • تقديم المشورة حول آليات استمرارية العمل، و تحديد الردود المناسبة في مواجهة السيناريوهات و الحوادث الطارئة المتوقعة بخصوص المخاطر. • تصميم و تطبيق أنظمة رفع التقارير الخاصة بالمخاطر و إبلاغ الإدارة العليا بإجراءات المخاطر و نتائجها بما في ذلك التوصيات المتعلقة بالتحسينات.	• وضع المنهجيات المبتكرة و الاستراتيجية لإدارة المخاطر الكبيرة على مستوى الجهة. • تقديم المشورة حول تطبيقات سياسات إدارة المخاطر، و أفضل الممارسات في مجال العمل، و الأدلة الاسترشادية الخاصة بالجهة. • تقديم المشورة بشأن النواحي ذات الصلة بتحديد و تقييم المخاطر. • تحليل الأنماط المتعلقة بإدارة المخاطر و الضوابط الداخلية، و تقييم تأثيراتها، و كذلك تحديد و تطبيق الردود المناسبة بشأنها. • تفسير التقارير الخاصة بالمخاطر و اتخاذ القرارات الفعالة بناءً على مستوى عالٍ من الفهم و الخبرة.

خدمات الدعم

خدمات الدعم

1. التوثيق و الأرشفة			
عملية جمع و ترتيب و تخزين و إتلاف و إعطاء صلاحية الدخول إلى الوثائق / السجلات بما يتوافق مع السياسات و الإجراءات المعمول بها.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• الحصول على الوثائق و جمعها من المصادر الداخلية و الخارجية بما يتوافق مع السياسات و الإجراءات المعمول بها. • جمع و تخزين و المحافظة على الوثائق بحيث تكون متوفرة و قابلة للفهم و الاستخدام من قبل الذين يطلبون الوصول إليها. • الإلتزام بإجراءات الأمن عند تخزين أو نقل أو إتلاف المواد السرية.	• ضمان جمع و أرشفة و حماية الوثائق بما يتوافق مع السياسات و الإجراءات و العمليات المعمول بها. • فحص طلبات الوصول إلى الوثائق و رفع التوصيات فيما يتعلق بصلاحيات الدخول. • إجراء فحص دوري للممارسات المتعلقة بالأرشفة للتاكد من جودتها و كذلك رفع التوصيات ذات الصلة بالإجراءات التصحيحية / الوقائية. • ضمان الإلتزام بالإجراءات الأمنية عند تخزين أو نقل أو إتلاف المواد السرية.	• المساعدة في وضع سياسات و إجراءات و عمليات التوثيق و الأرشفة (بما فيها الاحتفاظ بالوثائق و إتلافها) بما يتوافق مع المتطلبات القانونية و أفضل الممارسات. • مقارنة الأنظمة البديلة لصيانة و أرشفة و إتلاف السجلات، و كذلك رفع التوصيات بهذا الشأن. • توفير التدريب للمستخدمين حول كيفية استخدام مرافق و خدمات التوثيق و الأرشفة. • تقديم المشورة للإدارة حول المواضيع القانونية مثل الوصول إلى المعلومات و الخصوصية، و حق الطبع و النشر و غيرها من الأمور المتعلقة بالمعلومات.	• وضع سياسات و إجراءات و عمليات تتعلق بالتوثيق و الأرشفة، و ضمان تطبيقها. • تخطيط و تصميم برامج و خدمات إدارة الوثائق. • تصميم و ضمان تطبيق أنظمة التصنيف التي تستخدم طرق متسقة لتنظيم الوثائق و خلق سجلات وصفية و بيانات خلفية. • اعتماد طلبات الدخول إلى الوثائق / السجلات (بما في ذلك الاسترجاع، المرجعية، إلخ). • رفع التوصيات المتعلقة بمرافق و حلول التخزين و كذلك بأنظمة الأمن و ذلك لكل من مرافق التخزين الملموسة و المخازن الإلكترونية للسجلات.

خدمات الدعم

2. إدارة المكاتب

تقديم خدمات دعم ذات جودة في مجال إدارة المكاتب و ذلك بما يتوافق مع السياسات و الإجراءات المعمول بها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الوعي بمبادئ الأعمال الأساسية و كذلك إبداء الفهم لطبيعة مجال عمل الجهة. • استخدام معدات المكتب (مثل الماسح الضوئي، الفاكس، إلخ) بفعالية و ضمان صيانتها. • ضمان توفر التوريدات المكتبية و تعويض الناقص منها ضمن إطار زمني مناسب. • امتلاك المعرفة الأساسية بأنظمة حفظ الملفات و بالإجراءات المتعلقة بالمراسلات. • امتلاك المهارات الأساسية فيما يخص استخدام مختلف برامج معالجة الكلمات. • اتباع الأدلة الاسترشادية / الإجراءات المتعلقة بإعداد الوثائق و النماذج الإدارية. • متابعة الموازنات، و المخزون / التوريدات، و المشاريع، و غيرها باستخدام الطرق و قواعد البيانات ذات الصلة.	• إظهار التقدير السليم و القدرة على اتخاذ القرارات المعقولة في حال غياب التوجيه. • استخدام المهارات التحليلية و امتلاك فهم عام لطبيعة العمل بهدف ترجمة و توقع الاحتياجات بفعالية. • إظهار مهارة متقدمة في التأقلم السريع مع التكنولوجيا الجديدة و اكتساب المهارات التقنية الجديدة بسهولة. • تنظيم و صياغة و إعداد مختلف أنواع الوثائق و العروض التقديمية. • ضمان توفير موارد الدعم المكتبية بما يتوافق مع متطلبات الجهة. • تسهيل كافة خدمات الطباعة لمختلف الوثائق و المطبوعات. • تأسيس و تحديث أنظمة حفظ الملفات و الأرشفة لتسهيل عملية تخزين و استرجاع و إتلاف الوثائق بشكل مناسب.	• قيادة العاملين في المجال الإداري و تقديم التوجيه لهم. • الإشراف على المشاريع الإدارية طويلة المدى لضمان إنجازها بالرغم من الحالات والطلبات الطارئة. • استخدام الأنظمة المكتبية المؤتمتة لإنتاج العروض التقديمية و الوثائق و التقارير المعقدة و غير الروتينية. • ضمان استخدام نظام حفظ الملفات و الأرشفة و الإلتزام بسياسات و إجراءات ضبط الوثائق. • تحديد الفرص لتحسين العمليات الإدارية و رفع التوصيات بناءً عليه.	• وضع السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بالجانب الإداري. • رفع التوصية بخصوص المناسب من برامج و أنظمة المكتب الإدارية لاستخدامها على مستوى الجهة. • وضع معايير الجودة للوظائف الإدارية بناءً على أفضل الممارسات. • تحفيز الموظفين الإداريين للقيام بالعمل بفعالية؛ و التصرف كمثل أعلى يحتذى به بالنسبة لهذه الفئة من الموظفين.

خدمات الدعم

3. الترجمة			
ترجمة الوثائق و إجراء الترجمة الفورية من لغة إلى أخرى بدقة و ضمن إطار زمني مناسب.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• امتلاك المعرفة باللغات المستهدفة. • القيام بمهام الترجمة البسيطة. • فهم التراكيب النحوية و المعجمية و الإصطلاحية و كذلك طريقة رسم الحروف و طباعتها في اللغات المستهدفة. • الصياغة و إعادة الصياغة و إعادة التركيب و الاختصار و تحرير البيانات بعد معالجتها بسرعة و بدقة. • استخدام المراجع مثل المعاجم و الموسوعات و غيرها كما يلزم لضمان دقة الترجمة.	• امتلاك معرفة مناسبة بنظريات و ممارسات الترجمة. • القيام بمهام الترجمة المعقدة بدقة و ضمن إطار زمني مناسب. • التدقيق اللغوي و مراجعة الترجمة المتعلقة بالمصطلحات التقنية لضمان الدقة و الاتساق. • استخلاص و تلخيص المعلومات المهمة من وثيقة ما. • البحث عن المعلومات المناسبة للحصول على فهم أفضل للنواحي المتعلقة بموضوع الترجمة. • إجراء الأبحاث لتحديد الأدوات و التقنيات الجديدة التي من شأنها تحسين خدمات الترجمة.	• امتلاك معرفة متقدمة بنظريات و ممارسات الكتابة و الترجمة. • القيام بمهام الترجمة المتخصصة و غير الروتينية بدقة و ضمن إطار زمني مناسب. • امتلاك المعرفة بالمصطلحات المناسبة التي تخدم السياق؛ و استخدام الأدلة الاسترشادية ذات الصلة عند ترجمة المصطلحات المعقدة. • التدقيق اللغوي و مراجعة الترجمة المتعلقة بمصطلحات تقنية معقدة لضمان الدقة و الاتساق. • امتلاك القدرة المناسبة على استخدام معدات الترجمة الفورية (مثل السماعات، أجهزة الترجمة، إلخ).	• التأكد من القيام بمهام الترجمة بدقة و ضمن إطار زمني مناسب. • ضمان توفر و استخدام المراجع المناسبة مثل المعاجم و الموسوعات و غيرها. • التدقيق اللغوي و مراجعة الترجمة المتعلقة بمصطلحات تقنية معقدة لضمان الدقة و الاتساق. • إظهار قدرة متقدمة على استخلاص و تلخيص المعلومات التقنية المعقدة. • تقديم التوجيه و التدريب للزملاء حول آخر المستجدات و التطورات في مجال الترجمة.

خدمات الدعم

4. إدارة المستودعات و المخازن

عملية إدارة و تنظيم و حماية المستودعات و المخازن لضمان مستويات تخزين كافية و دقيقة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• التدقيق على جودة ما يتم تسليمه من مواد مطلوبة من قبل المورد و ضمان الامتثال للمواصفات التي اتفق عليها مع الوحدات التنظيمية. • استلام و تخزين المواد بشكل سليم و آمن وفقاً للمعايير المعمول بها. • وضع المواد التي يكثر عليها الطلب بالقرب من مناطق التغليف و الشحن لتقليل عمليات التحميل و النقل داخل المستودع. • إدخال المعلومات المتعلقة باستلام و توزيع المواد؛ و كذلك توفير المعلومات حول المخزون المتوفر. • متابعة المخزون المتوفر و تعويض الناقص منه كما يلزم.	• تنفيذ السياسات و الإجراءات المتعلقة بإدارة المستودعات و المخازن. • ترتيب المستودعات لتوفير أماكن تخزين منظمة بحيث يتم تحديد الصف و قسم الفرز و التوزيع و مستوى المواد و موقع الرف باستخدام نظام ترميز مناسب. • تطبيق معايير ضبط المخزون المعتمد من قبل الجهة. • ضمان ترتيب و تسليم و تخزين المواد المطلوبة ضمن إطار زمني مناسب.	• المساعدة في إنشاء نظام لإدارة المخزون. • تطبيق تحليل المقايضة لخلق التوازن بين الطلب و التوريد. • دعم عملية تحديد و تطبيق معايير مناسبة لضبط المخزون. • المحافظة على دقة عالية للمخزون عبر وسائل متعددة بما في ذلك التدقيق على المخزون، الجرد السنوي الملموس، و حساب الدورة. • الإدارة الفعالة للفائض من المخزون و لما بَطُل استعماله. • إصدار التقارير التي تشمل التفاصيل المتعلقة بالبيانات المالية للمخزون، و معدلات التعاقب، و تحليل التكاليف المبني على أساس النشاط، و أداء المخزون.	• وضع السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بإدارة المستودعات و المخازن، و ضمان تطبيقها. • وضع معايير لحماية المستودعات و المخازن من السرقة و الفياضانات و التفجيرات و غيرها من العوامل التي تعرض المواد المخزنة للخطر. • تحديد استراتيجيات و أهداف إدارة المخزون. • وضع معايير فعالة لضبط المخزون.

خدمات الدعم

جمع وتحليل المعلومات	
جمع المعلومات ذات الصلة وتحليلها باستخدام الأدوات والمنهجيات الملائمة	
المستوى الأساسي	**المستوى المتوسط**
• إظهار القدرة على تحديد مصادر المعلومات المتعلقة بموضوع معين • إظهار القدرة على جمع البيانات والمعلومات الرئيسية/ الأساسية (مثلاً عن طريق الإنترنت، العروض التقديمية والدراسات المتداولة في الإدارة وغيرها) • إظهار القدرة على تحليل المعلومات باستخدام أدوات التحليل الملائمة • إظهار القدرة على تحديد العلاقة بين الأحداث و المعلومات • إظهار القدرة على إعداد التقارير ذات الصلة.	• إظهار قدرة متقدمة على تحديد المصادر المختلفة للمعلومات و التأكد من علاقتها بالموضوع • إظهار القدرة على جمع البيانات والمعلومات المعقدة عبر طرق مختلفة (مثل الاستبيانات، المقابلات، الدراسات المنشورة وغيرها) بشكل دقيق • إظهار القدرة على تفسير و تحليل المعلومات المعقدة • إظهار القدرة على تحديد و دراسة الافتراضات البسيطة التي تساهم في عملية اتخاذ القرار

خدمات الدعم

الجودة و التميز المؤسسي	
تطبيق برامج التميز المؤسسي باستخدام المنهجيات المتبعة في الجهة	
المستوى الأساسي	**المستوى المتوسط**
• المعرفة الأساسية بمفاهيم و نماذج إدارة الجودة و التميز المؤسسي • القدرة على تحديد و تحليل وتصنيف المعلومات المتعلقة ببرامج التميز المؤسسي التي تتبناها الجهة. • القدرة على متابعة خطط العمل الناتجة من تدقيق الجودة و التقييم الخاص بالتميز المؤسسي.	• فهم مناسب لأنظمة الجودة و معايير نماذج التميز المؤسسي • القدرة على دعم عمليات تدقيق الجودة و التقييم الخاص بالتميز المؤسسي • القدرة على تحديد مجالات القوة و مجالات التحسين بناءً على نتائج تدقيق الجودة و التقييم • القدرة على اقتراح الإجراءات التصحيحية/ الوقائية • القدرة على نشر الوعي حول برامج التميز المؤسسي التي تتبناها الجهة

العلاقات العامة والتشريفات	
التخطيط للمناسبات الرسمية وغير الرسمية (مثال: الزيارات، الاجتماعات، والاحتفالات، ذات الصلة،،، الخ) وعقدها بما يتماشى مع المعايير المتعارف عليها من قبل الجهات المعنية	
المستوى 1	المستوى 2
• فهم أساسي للمبادئ العامة الخاصة بالبروتوكول و الاتيكيت والتشريفات • القدرة على التعامل باحترام مع الناس من مختلف الثقافات و الخلفيات • القدرة على خلق انطباع جيد و تجنب التسبب بالضرر أو الاحراج في المناسبات المهمة للجهة.	• فهم مناسب للمبادئ العامة الخاصة بالبرتوكول والتشريفات • القدرة على إعداد النواحي اللوجستية لزيارات كبار الشخصيات وللمناسبات الرسمية. • القدرة على معالجة الخلافات و على طرح وجهة النظر الخاصة دون التسبب بالإساءة

خدمات الدعم

إدارة الأنشطة و الفعاليات	
تخطيط الأنشطة و الفعاليات والقيام بأعمال التنظيم والتنسيق الخاصة بها، وتنفيذها لضمان تحقيق الهدف منها	
المستوى الأساسي	المستوى المتوسط
• المعرفة الأساسية بمبادئ و أصول إدارة و تنظيم الأنشطة و الفعاليات • القدرة على تنسيق الأمور اللوجستية الأساسية المتعلقة بالأنشطة و الفعاليات (مثل حجز الغرف/ القاعات، تأمين الأجهزة السمعية و المرئية، المواصلات و غيرها) • القدرة على إعداد المراسلات الخاصة بالأنشطة و الفعاليات المزمع انعقادها • اعداد سجلات الأنشطة و الفعاليات وقواعد بيانات التواصل لضمان سهولة الرجوع إليها عند الحاجة	• المعرفة المناسبة بمبادئ و أصول إدارة و تنظيم الأنشطة والفعاليات. • القدرة المناسبة على تصميم الأنشطة والفعاليات بما يتواءم مع طبيعة الحدث والفئة المستهدفة للحضور وضمان توفر الموارد • الالتزام بكافة القوانين و اللوائح ذات الصلة بإدارة الفعاليات (مثل إصدار التصاريح والموافقات الأمنية والتنسيق مع الجهات المختصة وغيرها) • القدرة على المشاركة الفاعلة في اللجان المشكلة للأنشطة و الفعاليات لضمان التنسيق الفعال مع كافة الأطراف المعنية. • القدرة على جمع و تحليل المعلومات المتعلقة بانطباعات الحضور واعداد تقارير التوصيات بشأنها

خدمات الدعم

برامج و تطبيقات تقنية المعلومات	
استخدام الحلول التكنولوجية الجديدة و المطورة لدعم أهداف الجهة	
المستوى الأساسي	المستوى المتوسط
• القدرة على تحديد حلول تقنية المعلومات التي تلبي متطلبات العمل • استخدام أشكال مختلفة من التكنولوجيا (مثل: MS Project، MS PowerPoint،،، الخ) • القدرة على الاستفادة بدقة وشاملة من التكنولوجيا المكتبية وإثبات المعرفة العملية بإدارة المعلومات وحماية الخصوصية • اعداد التقارير والوثائق المتنوعة باستخدام قواعد البيانات والمحافظة عليها • استخدام التكنولوجيا في التواصل بشكل فعال	• المعرفة بسياسات إدارة المعلومات فيما يتعلق بالعمليات والإجراءات والممارسات على مستوى الجهة • الالتزام بسياسات استخدام إدارة السجلات الإلكترونية ، وإدارة السجلات والتخلص منها • تحديد آلية الاستفادة من استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء والكفاءة التشغيلية بشكل استباقي

خدمات الدعم

إدارة المرافق	
متابعة خطط وتنسيق عمليات الحفاظ على مرافق الجهة بطريقة فعالة وسليمة بيئياً وآمنة بحيث يتم المحافظة عليها لأطول مدة ممكنة	
المستوى 1	المستوى 2
• المعرفة الأساسية بالمبادئ و الممارسات المتعلقة بإدارة المرافق • القدرة على متابعة إنجاز المشاريع المتعلقة بإدارة المرافق و رفع تقارير حولها	• معرفة مناسبة بالمبادئ و الممارسات المتعلقة بإدارة المرافق. • القدرة على تقييم الوضع الحالي لمرافق الجهة واقتراح التوصيات فيما يخصها • القدرة على القيام الاشراف على أعمال صيانة المرافق غير الروتينية (مثل: التهوية، التكييف، السمكرة، الحماية من الحريق، و أنظمة الصرف الصحي، وغيرها) • القدرة على إعداد تقارير حول الأنشطة المتعلقة بإدارة المرافق.

خدمات الدعم

إدارة النقل والمركبات	
تطبيق ومتابعة خطط المحافظة على جاهزية المركبات والسائقين لتقديم خدمات النقل	
المستوى 1	المستوى 2
• المعرفة الأساسية بقوانين المرور و النقل المعمول بها • القدرة على سياقة المركبات (الخفيفة/ الثقيلة) و الالتزام بالقوانين و اللوائح المرورية • القدرة على وضع جداول توزيع السائقين على المركبات • القدرة على الإبلاغ عن أي أعطال قد تطرأ على المركبة	• معرفة مناسبة بقوانين المرور والنقل المعمول بها • القدرة على مراقبة حركة المركبات (من استهلاك الوقود، المسافات المقطوعة، الأوقات المستغرقة في الرحلات، وغيرها) • القدرة على تنفيذ خطط الصيانة الدورية للمركبات والأعمال الطارئة لضمان سلامة المركبات • القدرة على اعداد تقارير التشخيص المبدئي لأعطال المركبات • القدرة على إعداد الإحصائيات المتعلقة بأداء المركبات والتقارير والتوصيات

خدمات الدعم

الترخيص	
دراسة طلبات الترخيص والتدقيق عليها لضمان التزامها بالشروط و المعايير وبما يتوافق مع التشريعات والقوانين المعمول بها في الجهة	
المستوى 1	المستوى 2
• المعرفة الأساسية بالتشريعات والقوانين و النظم المتعلقة بالترخيص • المعرفة الأساسية بالمهام و العمليات الرئيسة المتعلقة بالترخيص • القدرة على دراسة طلبات الترخيص و التأكد من استيفائها للشروط • القدرة على ادخال البيانات في الأنظمة الالكترونية والسجلات ذات الصلة بدقة	• المعرفة المناسبة بالتشريعات و القوانين والنظم المتعلقة بالترخيص • القدرة على فحص ومراجعة وتدقيق الوثائق لأغراض الترخيص • القدرة على إعداد الاحصائيات والتقارير ذات الصلة.

القانونية / القضائية

القانونية / القضائية

1. المرافعات القضائية

فهم التقدم المحرز في أي دعوى أو إجراء قضائي من البداية و حتى إصدار الحكم النهائي.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك معرفة أساسية بالقوانين و القواعد و التشريعات المحلية ذات الصلة. • إدراك الحالات التي قد تسبب مشاكل أخلاقية أو نزاعات في القضايا القانونية. • تحديد العناصر القانونية و الحقائق في حالة الإدعاء أو الدفاع. • إعداد الوثائق القانونية البسيطة (مثل المذكرات القانونية المكتوبة، التعليل القضائي، إلخ) التي تتناول تفاصيل المعاملة. • توثيق أي قرارات كما ينص عليه القانون أو بما يتوافق مع الممارسات المتميزة، و شرحها للجهة بطريقة يسهل فهمها. • فهم الوثائق القانونية التي صاغها الآخرون و شرحها بدقة. • تطبيق نظام لتنظيم و تسجيل و حفظ و استرجاع و إتلاف كافة الوثائق الصادرة خلال فترة ممارسة العمل القانوني.	• امتلاك معرفة مناسبة بالقوانين و القواعد و التشريعات المحلية ذات الصلة. • تحديد الحقائق و الأدلة المطلوبة لدعم قضية الجهة. • توثيق المفاوضات القانونية و أي قرار كما ينص عليه القانون أو بما يتوافق مع الممارسات المتميزة؛ و القيام بالشرح للجهة بطريقة يسهل فهمها. • تحديد الإجراءات المتعلقة بتطبيق أمر أو قرار قضائي وفق القانون و المحكمة في إطار زمني مناسب. • إعداد الوثائق القانونية المعقدة (مثل المذكرات القانونية المكتوبة، التعليل القضائي، إلخ) التي تتناول تفاصيل المعاملة. • إعداد الحجج القانونية البديلة بالرجوع إلى حقائق الحالة.	• امتلاك المعرفة العميقة بالقوانين و القواعد و التشريعات المحلية ذات الصلة. • شرح الدعوى القضائية و القانون الموضوعي و الخطوات الإجرائية ذات الصلة بالحالة للجهة. • تحديد أي حاجة استراتيجية أو غيرها لخطوات تمهيدية أو إجراءات افتراضية. • تقليل أي مخاطر ناتجة عن تجاوز المواعيد المحددة أو إهمال أو إخفاق في الامتثال لمتطلبات القانون أو المحكمة أو أي جهاة أخرى. • القيام بالمفاوضات القانونية بناءً على الاستراتيجية و التكتيكات المتبناة و كذلك وفق ظروف الحالة و الممارسات الجيدة. • وضع نظرية قابلة للتطبيق فيما يخص الحالة و استراتيجية للتقاضي. • تمثيل الجهة في المحكمة في القضايا القانونية التي تتراوح درجة صعوبتها بين البسيطة و المتوسطة.	• تطوير الاستراتيجيات و التكتيكات التي تستخدم في المفاوضات القانونية و التوجيه بتطبيقها. • تقييم مجالات القوة و الضعف في قضايا الجهة و الخصوم، أو الحقوق القانونية للجهة و العناصر القانونية للجنحة التي تتهم بها. • تقديم المشورة للمؤسة حول الحقوق و الحلول ذات الصلة بشكل يمكن فهمه بسهولة من قبل الجهة. • تقييم مجموعة الطرق غير القضائية المتوفرة لحل النزاعات بما فيها التحكيم و الوساطة و التسوية. • تحليل منافع و مساوئ كل خيارات الوساطة المتاحة و شرحها للجهة. • تمثيل الجهة في المحكمة في القضايا القانونية المعقدة و غير الروتينية.

القانونية / القضائية

2. إدارة الشؤون القانونية

إدارة الشؤون القانونية للجهة بشكل فعال و ضمن إطار زمني مناسب لضمان توفير الدعم القانوني الملائم.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الفهم الأساسي للمبادئ و المفاهيم القانونية. • شرح المواضيع القانونية البسيطة بطريقة واضحة للموظفين. • المشاركة في تقديم الدعم القانوني فيما يخص الأمور البسيطة التي تتعلق بالسياسات.	• امتلاك المعرفة و الفهم المناسبين بالقانون و الممارسات القانونية. • شرح الخيارات القانونية المتاحة و تقديم المشورة بطريقة يسهل فهمها. • توضيح البنود و النقاط التي تثير جدلاً قانونياً للمعنيين.	• امتلاك معرفة كبيرة بالقانون و الممارسات القانونية. • تقديم المشورة فيما يتعلق بالأمور القانونية المعقدة و غير الروتينية. • تحليل المسائل القانونية و اقتراح خيارات قانونية متعددة لمعالجتها. • إطلاع الجهة على أي تطورات جديدة يمكن أن تؤثر على الناحية القانونية لمشورة تم تقديمها سابقاً.	• تخطيط و توجيه كافة الجوانب المتعلقة بالشؤون القانونية للجهة و ضمان حماية حقوقها القانونية. • وضع و تحديث و ضمان تطبيق الاستراتيجيات و الأطر و المنهجيات القانونية للجهة. • تقديم المشورة القانونية المتخصصة و المهنية للجهة.

القانونية / القضائية

3. إدارة المكتبات القانونية

إدارة المكتبات القانونية و المحافظة عليها و كذلك ضمان توفر المراجع و مصادر المعلومات الجديدة لتلبية احتياجات المستخدمين.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بنظريات علم المكتبات و المعلومات، و كذلك إيجاد و تنظيم و تقديم المعلومات في السياق التكنولوجي. • فهم التطبيق العملي لدخول و إدارة المعلومات بما في ذلك قواعد البيانات، و أنظمة المكتبة المتكاملة، و المعدات، و البرامج، و تطبيقات الانترنت، و تطبيقات الهاتف المتحرك، و مصادر المعلومات الإلكترونية. • توفير الخدمات المرجعية بمهارة و وفق الطلب بما في ذلك الخدمات المتعلقة بمادة تخصصية في المجال القانوني و غير القانوني. • إدراك الطبيعة المختلفة لمستخدمي المكتبة و المجتمع و التعامل معهم. • مساعدة و تدريب المستخدمين و الزملاء على استخدام أنظمة معلومات المكتبة الداخلية و الخارجية. • تحديد المشاكل المتعلقة بمعدات المكتبة و برامجها و شبكة المنطقة المحلية و الموقع الإلكتروني و الاتصال بالانترنت، و الإبلاغ عنها.	• إظهار الفهم الكبير لعملية اكتساب و إدارة مجموعة متنوعة من المصادر القانونية و غير القانونية. • اختيار و تطبيق مستوى مناسب من الفهرسة الوصفية، و التصنيف، و تحليل المواد. • إنشاء و اختيار و إدارة سجلات الفهرسة وفقاً لمعايير المجال و الممارسات المقبولة. • تطبيق الممارسات المناسبة لحفظ مختارات المكتبة. • إعداد البحوث و الأدوات البيليوغرافية حول المواضيع القانونية و غير القانونية باستخدام وسائل متعددة. • تقييم مصادر المعلومات بكافة أشكالها، و دمج المعلومات لتلبية احتياجات المستخدمين، و إتلاف أو أرشفة المعلومات حسبما هو مناسب.	• إظهار الفهم الكبير لمبادئ حقوق النشر و الطبع، و الترخيص، و الشراء؛ و كذلك وضع سياسات و إجراءات تأخذ هذه المبادئ والحقوق بعين الاعتبار. • تقييم الحاجة إلى التكنولوجيا الجديدة أو الناشئة و رفع التوصيات المناسبة بشأنها. • ضمان الترتيب الأمثل لموارد المكتبة و لعملية الوصول إليها و ذلك تلبية لاحتياجات المستخدمين. • تعزيز خدمات المكتبة و مختاراتها و الترويج لها بطرق تتسق مع احتياجات الجهة و رسالتها. • تحديد و توضيح المعايير المناسبة لتقديم خدمات المكتبة؛ و كذلك قياس و تقييم جودة هذه الخدمات. • ضمان الاستخدام الأمثل لمرافق المكتبة تلبية للاحتياجات المتغيرة للمستخدمين و الموظفين.	• مراقبة و تقييم الأنماط و التطورات و الأدوات الجديدة و التكنولوجيا المتغيرة في صناعة النشر و المعلومات؛ و كذلك رفع التوصيات بخصوص عمليات الشراء ذات الصلة. • التوجيه بإنشاء و تطوير و المحافظة على الوجود الإلكتروني للمكتبة. • اتخاذ القرارات المتعلقة باختيار كافة الأمور ذات الصلة بما فيها سياسة تطوير مختارات المكتبة، الفروقات بين تصاميم الكتب، تكلفة الشراء، و الترخيص و حقوق الطبع و النشر. • بناء علاقات عمل فعالة مع الناشرين و غيرهم من مزودي المعلومات.

القانونية / القضائية

4. القوانين و اللوائح المحلية و العالمية			
المعرفة و الفهم للقوانين و اللوائح المحلية و العالمية ذات الصلة بالجهة بحيث يتم تفسيرها بشكل صحيح و تطبيقها و استخدامها عند تطوير السياسات.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار الفهم الأساسي للقوانين و اللوائح المحلية و العالمية. • امتلاك المعرفة الأساسية بعملية وضع و تطبيق القوانين و اللوائح الجديدة. • تحديد القوانين و اللوائح الداخلية و الخارجية التي تؤثر على الجهة.	• إظهار المعرفة المناسبة بالنظريات المتعلقة بوضع السياسات. • تحليل و تقييم التبعات القانونية للقوانين و اللوائح المحلية و العالمية على عمليات الجهة. • أخذ العوامل الاجتماعية و الثقافية و البيئية و كذلك النماذج و النظريات ذات الصلة بعين الاعتبار عند تحليل السياسات. • إعداد الوثائق المتعلقة بالقوانين و اللوائح المحلية و العالمية ذات الصلة و كذلك المحافظة عليها و تحديثها.	• إظهار المعرفة الكبيرة بالقوانين و اللوائح المحلية و العالمية. • صياغة الخيارات المتعددة للسياسات و القوانين؛ و كذلك تحديد مدى نفعها و المخرجات المتوقعة منها. • تفسير القوانين و اللوائح القائمة لأغراض التطبيق. • تحديد التعديلات الضرورية فيما يتعلق بالتزامات الجهة تجاه القوانين و اللوائح المحلية و العالمية و متابعة إجرائها ضمن إطار زمني مناسب.	• قيادة و توجيه عملية وضع القوانين / السياسات بما يتوافق مع القوانين و اللوائح المحلية و العالمية. • تقديم خدمات المشورة القانونية للجهة فيما يخص استخدام و تطبيق القوانين و اللوائح المحلية و العالمية. • ضمان التطبيق المناسب للقوانين و اللوائح المحلية و العالمية في الجهة.

القانونية / القضائية

5. البحوث و الدراسات القانونية

إعداد البحوث و الدراسات القانونية باستخدام المعلومات و الأدوات ذات الصلة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار فهم أساسي للسياق الاجتماعي و السياسي و الاقتصادي و التكنولوجي الذي يطبق فيه النظام القانوني. • إظهار الفهم الأساسي للنظام القانوني و لمهنة القانون. • إظهار فهم للأمور الفنية و الأخلاقية ذات الصلة بإجراء البحوث و الدراسات. • تحديد و تقييم و استخدام مصادر مرجعية قانونية و غيرها من مصادر المعلومات القانونية المناسبة. • استخدام موارد المعلومات بالطرق المختلفة الأكثر ملاءمة لاحتياجات البحوث و الدراسات. • تعبئة الوثائق الدقيقة ذات الصلة بالبحوث و الدراسات القانونية.	• إظهار الفهم المناسب للسياق الاجتماعي و السياسي و الاقتصادي و التكنولوجي الذي يطبق فيه النظام القانوني. • إظهار الفهم المناسب للنظام القانوني و لمهنة القانون. • إظهار معرفة مناسبة للمصادر الأولية و الثانوية المتوفرة للبحث القانوني، بما في ذلك المصادر التقليدية و الإلكترونية. • تأطير المواضيع و الحقائق بطريقة مناسبة لمصادر البحث المختارة. • المعرفة بخدمات المكتبة و الاستخدام المناسب لها في عملية البحث القانوني. • إجراء البحوث و الدراسات القانونية التي تتراوح صعوبتها بين البسيطة و المتوسطة.	• إظهار الفهم للأطر القانونية و التشريعية المتعلقة بالتخطيط للدراسات البحثية و تقديمها و الإنتهاء منها. • وضع تصاميم و منهجيات مختلفة للبحث و فهم صلتها / تبعاتها على أعضاء فريق البحث القانوني. • استخدام الطرق الرسمية و غير الرسمية لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات. عند اللزوم، إجراء استقصاءات عميقة و مستمرة للحصول على معلومات من الصعب الحصول عليها. • إجراء بحوث و دراسات قانونية معقدة باستخدام أدوات مناسبة.	• التخطيط لاستراتيجيات و خطط البحث القانوني و وضعها و ضمان تطبيقها بفعالية؛ و كذلك تعديلها عند اللزوم. • وضع السياسات و الإجراءات و العمليات المناسبة ذات الصلة بالبحوث و الدراسات القانونية؛ و كذلك ضمان تطبيقها و تحديثها. • الرد على المعلومات المعقدة للغاية برأي نافع و ذلك في المواضع المألوفة و غير المألوفة التي تقع خارج نطاق أي خبرة سابقة. • دراسة و تقييم البحوث و الدراسات القانونية؛ و الفرضيات التي قامت عليها و تصميمها و تحليل نتائجها. • تقديم المشورة المتخصصة و التوجيه للباحثين و الموظفين فيما يتعلق بالبحوث و الدراسات القانونية.

السياسية / الدبلوماسية

السياسية / الدبلوماسية

1. التحليل السياسي			
تحليل القضايا و الظروف السياسية من خلال جمع و ترتيب و استخدام المعلومات و الموارد المتوفرة.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• فهم أساسيات السياسة المحلية و العالمية. • امتلاك المعرفة بالمواضيع السياسية البسيطة و الفهم العام لتأثيراتها. • جمع و ترتيب و استخدام المعلومات و الموارد المتوفرة. • إجراء تحليل بسيط للمواضيع السياسية.	• إظهار فهم مناسب للتأثيرات الإيجابية و السلبية للمواضيع المتعلقة بالسياسة المحلية و العالمية. • تحليل المؤشرات السياسية المتعددة و تأثيرها على أهداف و استراتيجيات و منتجات و خدمات الجهة. • إجراء تحليل للمواضيع السياسية ذات مستوى الصعوبة المتوسط.	• إظهار فهم كبير للنظريات الكامنة خلف العلوم السياسية. • التقييم و التفسير المناسب لتأثير بيئة السياسة الخارجية على الجهة. • إجراء تحليل للمواضيع السياسية ذات الطبيعة الصعبة.	• التنبؤ بالظروف السياسية و تقديم الرأي الاستراتيجي حول كيفية تقليل الأثر على الجهة. • تحليل الدوافع السياسية الرئيسة و فهم تأثيرها على استراتيجيات و قرارات العمل. • وضع و تحديث نماذج و أطر التحليل السياسي المناسبة و ضمان تطبيقها.

السياسية / الدبلوماسية

2. البروتوكول و الايتكيت

ضمان التخطيط و عقد المناسبات الرسمية و غير الرسمية (مثل الزيارات، الاجتماعات، و الاحتفاليات) بما يتوافق مع القوانين المعمول بها و بما يتماشى مع المقبول و المتوقع رسمياً و اجتماعياً و ثقافياً من قبل الجهات المعنية.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار فهم أساسي للمبادئ العامة الخاصة بالبروتوكول و الإيتكيت و الكياسة و الأخلاق. • التفاعل باحترام مع الناس من مختلف الثقافات و الأمم و المناطق. • إظهار إيتيكت العمل المناسب عالمياً في سياقات العمل المتعددة. • خلق انطباع جيد و تجنب التسبب بالضرر أو الإحراج في المناسبات البارزة.	• إظهار فهم مناسب للمبادئ العامة الخاصة بالبروتوكول و الإيتكيت و الكياسة و الأخلاق. • إعداد النواحي اللوجستية لزيارات كبار المسؤولين و المناسبات الرسمية. • إظهار القدرة على معالجة حالات النزاع أو طرح وجهة النظر الخاصة دون التسبب بالإساءة.	• إظهار فهم كبير للمبادئ العامة الخاصة بالبروتوكول و الإيتكيت و الكياسة و الأخلاق. • تخطيط المناسبات الرسمية و ضمان تنفيذها بما يتوافق مع أعلى مستويات البروتوكول و الإيتكيت. • دراسة السلوكيات الاجتماعية للفريق و أنماط السلوك المتوقعة؛ و كذلك اتخاذ الإجراءات التصحيحية بهذا الشأن. • تطبيق تدابير تخفيف التبعات في حالات اختراق البروتوكول و الإيتكيت.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و الخطط المتعلقة بالبروتوكول و الإيتكيت. • وضع خطط إدارة المخاطر و الطوارئ في حالات اختراق معايير البروتوكول و الإيتكيت. • إجراء المفاوضات و حل المشاكل عبر الوسائل السلمية بين ممثلي المجموعات. • ضمان الإلتزام بالبروتوكول و الإيتكيت أثناء زيارات كبار الموظفين و خلال المناسبات الرسمية.

السياسية / الدبلوماسية

3. بناء الشراكات و التحالفات

عملية تطوير و تعزيز الشراكات / التحالفات لتحقيق النتائج التي تخدم المصالح المتبادلة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• القيام بالتواصل غير الرسمي مع الشركاء / الحلفاء القائمين و المحتملين في سياق العمل. • إظهار الوعي بالشراكات / التحالفات القائمة و دعمها. • المساعدة في تحليل احتياجات الشركاء / الحلفاء.	• إظهار الفهم لأهمية بناء الشراكات / التحالفات. • تحليل احتياجات الشركاء / الحلفاء و رفع التوصيات المناسبة. • تحديد الفرص حيث تكون الشراكات / التحالفات ذات قيمة.	• تحديد جهات الاتصال الرئيسة في الجهة التي يتوجب عقد شراكة / تحالف معها. • تحديد و توضيح المصالح المتبادلة في علاقة شراكة محتملة أو قائمة. • تطوير و المحافظة على علاقات عمل فعالة مع الشركاء / الحلفاء حتى و إن لم يكن هناك أي مبادرة / مشروع محدد قيد التنفيذ.	• تحديد و تطوير و المحافظة على شراكات و تحالفات استراتيجية مبنية على معرفة و فهم عميقين للمصالح المتبادلة. • توضيح التوقعات و الأهداف و ترتيبات العمل الخاصة بالشراكات. • التأثير على أدوار الشركاء المحليين و الإقليميين و فهمها. • مشاركة الشركاء / الحلفاء في عملية تحديد المبادرات و المشاريع المتبادلة و العمل عليها.

السياسية / الدبلوماسية

4. الاستجابة للطوارئ و الأزمات و الكوارث

تحديد و تقييم و تقليل و إدارة حالات الطوارئ و الأزمات و الكوارث التي قد تتعرض لها الجهة لضمان استمرارية العمل في كل الأوقات.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك الفهم الأساسي لعملية تطبيق سياسات و إجراءات الجهة المتعلقة بالاستجابة للطوارئ و الأزمات و الكوارث. • فهم الضوابط الفعالة أو الخيارات المتاحة لتخفيف حالات طوارئ و أزمات و كوارث محددة؛ و كذلك إحالتها للخبراء عند اللزوم. • تطبيق القوانين و السياسات و الإجراءات المتعلقة بالاستجابة لحالات الطوارئ و الأزمات و الكوارث غير المعقدة.	• المشاركة في أنشطة الجهة المتعلقة بتقييم و تحديد حالات الطوارئ و الأزمات و الكوارث المحتملة. • تحديد و تقييم أثر و احتمالية حدوث المخاطر المؤسسية على تحقيق أهداف العمل. • مراقبة فعالية التدابير المتخذة لإدارة ما تم تحديده من حالات الطوارئ و الأزمات و الكوارث المحتملة، و كذلك التدخل عند اللزوم. • فهم و تطوير و إعداد التقارير ذات الصلة.	• تطوير منهجيات مبتكرة لإدارة حالات الطوارئ و الأزمات و الكوارث المؤسسية بفعالية و كفاءة. • تشخيص حالات الطوارئ و الأزمات و الكوارث المهمة و غير الاعتيادية و الناشئة التي تتعرض لها الجهة أو قد تتعرض لها مستقبلاً. • تطوير و تطبيق تدابير مناسبة للتخفيف من حالات الطوارئ و الأزمات و الكوارث المهمة و غير الاعتيادية التي تتعرض لها الجهة أو التي قد تتعرض لها مستقبلاً. • تقديم المشورة حول آليات إدارة استمرارية العمل، و تحديد الردود المناسبة للسناريوهات و الأحداث المتوقعة. • تصميم و تطبيق أنظمة رفع التقارير ذات الصلة و إبلاغ الإدارة العليا بالنتائج بما في ذلك من توصيات تتعلق بالتحسين.	• تطوير منهجيات مبتكرة و استراتيجية لإدارة حالات الطوارئ و الأزمات و الكوارث المؤسسية المهمة. • تقديم المشورة حول تطبيق السياسات و أفضل الممارسات و الأدلة الاسترشادية الخاصة بالجهة و المتعلقة بالطوارئ و الأزمات و الكوارث. • تقديم المشورة حول المنهجيات القابلة للتطبيق فيما يتعلق بتحديد و تقييم حالات الطوارئ و الأزمات و الكوارث. • تحليل الأنماط في إدارة المخاطر و الضبط الداخلي، و تقييم التأثيرات المترتبة عن المخاطر، و كذلك تحديد و تطبيق الردود المناسبة. • تفسير تقارير المخاطر و اتخاذ القرارات الفعالة بناءً على فهم و خبرة عالية المستوى.

السياسية / الدبلوماسية

5. القوانين و اللوائح المحلية و العالمية

المعرفة و الفهم للقوانين و اللوائح المحلية و العالمية ذات الصلة بالجهة بحيث يتم تفسيرها بشكل صحيح و تطبيقها و استخدامها عند تطوير السياسات.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الفهم الأساسي للقوانين و اللوائح المحلية و العالمية. • امتلاك المعرفة الأساسية بعملية وضع و تطبيق القوانين و اللوائح الجديدة. • تحديد القوانين و اللوائح الداخلية و الخارجية التي تؤثر على الجهة.	• إظهار المعرفة المناسبة بالنظريات و المنهجيات المتعلقة بوضع السياسات. • تحليل و تقييم التبعات السياسية و الدبلوماسية للقوانين و اللوائح المحلية و العالمية على عمليات الجهة. • أخذ العوامل السياسية و الاجتماعية و الثقافية و البيئية و كذلك النماذج و النظريات ذات الصلة بعين الاعتبار عند تحليل السياسات. • إعداد الوثائق المتعلقة بالقوانين و اللوائح المحلية و العالمية ذات الصلة و كذلك المحافظة عليها و تحديثها.	• إظهار المعرفة الكبيرة بالقوانين و اللوائح المحلية و العالمية. • صياغة الخيارات المتعددة للسياسات و القوانين؛ و كذلك تحديد مدى نفعها و المخرجات المتوقعة منها. • تفسير القوانين و اللوائح القائمة لأغراض تسهيل تطبيقها في الجهة. • تحديد التعديلات الضرورية فيما يتعلق بإلتزامات الجهة تجاه القوانين و اللوائح المحلية و العالمية و متابعة إجرائها ضمن إطار زمني مناسب.	• قيادة و توجيه عملية وضع السياسات بما يتوافق مع القوانين و اللوائح المحلية و العالمية. • تقديم خدمات المشورة للجهة فيما يخص استخدام و تطبيق القوانين و اللوائح المحلية و العالمية. • ضمان التطبيق المناسب للقوانين و اللوائح المحلية و العالمية في الجهة.

الدينيــة

الدينيــة

1. الفتاوى الشرعية

إصدار الفتاوى الواضحة و الدقيقة بما يتوافق مع الفقه الديني.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بالفقه الديني. • الرد على الاستفسارات المتعلقة بالفتاوى البسيطة و الروتينية. • شرح المنطق من وراء الفتوى بطريقة واضحة (شفهياً و كتابياً).	• إظهار المعرفة المناسبة بالفقه الديني. • البحث و استخدام البيانات التي توفرها مجموعة مصادر موثوقة لأغراض إصدار فتوى. • تحديد العلاقة السببية بين جانبين أو أكثر لحالة ما. • تقييم النتائج الفورية و الآثار الواسعة و التأثيرات غير المقصودة المترتبة عن فتوى ما. • إصدار الفتاوى ذات المستوى المتوسط من الصعوبة.	• إظهار المعرفة الكبيرة بالفقه الديني. • تحليل أثر الفتاوى السابقة و إدراج الدروس المستفادة في العمليات المستقبلية لإصدار الفتوى. • تحديد الترابط بين المكونات المختلفة لحالة ما. • إصدار الفتوى ذات المستوى المعقد من الصعوبة (أي حتى في حالات التعامل مع الغموض و المعلومات المحدودة).	• وضع الأطر و الأدلة الاسترشادية و العمليات المتعلقة بإصدار الفتاوى و ضمان تطبيقها. • مشاركة الآراء الاستراتيجية و المعرفة لمساعدة الآخرين على إصدار فتاوى سليمة. • تحليل الحالات المعقدة و الغامضة لتوضيح عملية التفكير و التوجه في عملية إصدار الفتوى. • إصدار الفتاوى المعقدة أو الحساسة و الدفاع عنها أمام أعلى المستويات عند اللزوم. • التنبؤ بالتأثيرات غير المقصودة للفتاوى و اتخاذ التدابير لتخطيها.

الدينيــة

2. إدارة و استثمار مخصصات الوقف

استثمار مخصصات الوقف و إدارتها مع ضمان أدنى حد من المخاطر و الامتثال للأحكام الشرعية.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الفهم الأساسي للترتيبات المتعلقة باستثمار مخصصات الوقف. • إظهار الفهم الأساسي للأساليب المستخدمة لتحليل و إدارة مخصصات الوقف. • تطبيق أساليب تقييم الاستثمار عند تقييم الاستثمارات. • إجراء مراجعات ما بعد الاستثمار.	• إظهار الفهم المناسب للأساليب المستخدمة في تحليل و إدارة استثمارات الوقف. • مراقبة امتثال استثمارات الوقف للقيود و الأحكام الشرعية. • إجراء تقييم للاستثمارات ذات مستوى الصعوبة المتوسط. • التحليل و إعداد التقارير لتوفير المدخلات للإدارة العليا و ذلك تسهيلاً لعملية اتخاذ القرار.	• إظهار الفهم الكبير للأساليب المستخدمة في تحليل و إدارة استثمارات الوقف. • رفع التوصية بخصوص معايير اتخاذ القرارات المتعلقة باستثمار الوقف. • اختيار أساليب تقييم الاستثمار المناسبة و التوصية بها. • التفاوض بشأن الترتيبات الخاصة باستثمار الوقف و تقليل المخاطر. • تقييم و تقدير الاستثمارات الكبيرة و المعقدة. • مراجعة عملية تقييم الاستثمار و كذلك توفير التوجيه و رفع التوصيات بهذا الخصوص.	• وضع الاستراتيجيات و الخطط المتعلقة بإدارة و استثمار الوقف و المحافظة عليها و ضمان تطبيقها. • وضع المعايير المتعلقة بإدارة و استثمار الوقف. • وضع هيكل الاستثمار الأمثل؛ و تطوير و دراسة نماذج المستفيدين و كذلك ربطها بالنماذج الاقتصادية. • الإشراف على علاقات الوقف و المحافظة على التواصل الخارجي مع وكالات التصنيف و المصارف / الجهات الاستثمارية.

الدينيــة

3. التراخيص و تصاريح العمل (المراكز الدينية و أئمة المساجد)			
تحديد و وضع و تطبيق معايير و متطلبات مناسبة لمنح التراخيص و تصاريح العمل المتعلقة بالمراكز الدينية و شركات الحج و العمرة و الأئمة و الدعاة.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار الفهم الأساسي لمعايير و متطلبات إنشاء / إعادة افتتاح المراكز الدينية. • الرد على الاستفسارات البسيطة التي تتعلق بالتراخيص و تصاريح العمل (ذات الصلة بالمراكز الدينية، و شركات الحج و العمرة، و الأئمة، و الدعاة). • فحص طلبات الترخيص و / أو تصاريح العمل للتأكد من اكتمالها و دقتها. • إصدار التراخيص و / أو تصاريح العمل. • إعداد التقارير الإحصائية.	• إظهار المعرفة المناسبة بمعايير و متطلبات تأسيس / إعادة افتتاح المراكز الدينية. • الرد على الاستفسارات المعقدة التي تتعلق بالتراخيص و تصاريح العمل (ذات الصلة بالمراكز الدينية، و شركات الحج و العمرة، و الأئمة، و الدعاة). • تحليل العمليات ذات الصلة و رفع التوصيات بشأن تحسينها. • دراسة الشكاوى / المقترحات المستلمة و رفع التوصيات بشأنها.	• إظهار المعرفة المتقدمة بمعايير و متطلبات تأسيس / إعادة افتتاح المراكز الدينية. • حل المشاكل المعقدة المتعلقة بمنح التراخيص / تصاريح العمل. • تحديد المعايير و المتطلبات المتعلقة بمنح التراخيص و تصاريح العمل ذات الصلة و رفع التوصيات بشأنها. • تحليل التقارير الإحصائية و رفع التوصيات المناسبة.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بإصدار التراخيص و تصاريح العمل ذات الصلة. • وضع و ضمان تنفيذ معايير و متطلبات تأسيس / إعادة افتتاح المراكز الدينية. • وضع و تحديث معايير اختيار الأئمة و الدعاة.

الدينيــة

4. البحوث و الدراسات الدينية

إعداد البحوث و الدراسات الدينية باستخدام المعلومات و الأدوات ذات الصلة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار فهم أساسي للسياق الاجتماعي و السياسي و الاقتصادي و التكنولوجي الذي يطبق فيه النظام الديني. • إظهار الفهم الأساسي للنظام الديني و للفقه الديني. • إظهار فهم للأمور الفنية و الأخلاقية ذات الصلة بإجراء البحوث و الدراسات. • تحديد و تقييم و استخدام مصادر مرجعية دينية و غيرها من مصادر المعلومات الدينية المناسبة. • استخدام موارد المعلومات بالطرق المختلفة الأكثر ملاءمة لاحتياجات البحوث و الدراسات. • تعبئة الوثائق الدقيقة ذات الصلة بالبحوث و الدراسات الدينية.	• إظهار الفهم المناسب للسياق الاجتماعي و السياسي و الاقتصادي و التكنولوجي الذي يطبق فيه النظام الديني. • إظهار الفهم المناسب للنظام الديني و للفقه الديني. • إظهار معرفة مناسبة للمصادر الأولية و الثانوية المتوفرة للبحث الديني، بما في ذلك المصادر التقليدية و الإلكترونية. • تأطير المواضيع و الحقائق بطريقة مناسبة لمصادر البحث المختارة. • المعرفة بخدمات المكتبة و الاستخدام المناسب لها في عملية البحث الديني. • إجراء البحوث و الدراسات الدينية التي تتراوح صعوبتها بين البسيطة و المتوسطة.	• إظهار الفهم للأطر و التشريعات المتعلقة بالتخطيط للدرسات البحثية و تقديمها و الإنتهاء منها. • وضع تصاميم و منهجيات مختلفة للبحث و فهم صلتها / تبعاتها على أعضاء فريق البحث الديني. • استخدام الطرق الرسمية و غير الرسمية لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات. عند اللزوم، إجراء استقصاءات عميقة و مستمرة للحصول على معلومات من الصعب الحصول عليها. • إجراء بحوث و دراسات دينية معقدة باستخدام أدوات مناسبة.	• التخطيط لاستراتيجيات و خطط البحث الديني و وضعها و ضمان تطبيقها بفعالية؛ و كذلك تعديلها عند اللزوم. • وضع السياسات و الإجراءات و العمليات المناسبة ذات الصلة بالبحوث و الدراسات الدينية؛ و كذلك ضمان تطبيقها و تحديثها. • الرد على المعلومات المعقدة للغاية برأي نافع و ذلك في المواضع المألوفة و غير المألوفة التي تقع خارج نطاق أي خبرة سابقة. • دراسة و تقييم البحوث و الدراسات الدينية؛ و الفرضيات التي قامت عليها و تصميمها و تحليل نتائجها. • تقديم المشورة المتخصصة و التوجيه للباحثين و الموظفين فيما يتعلق بالبحوث و الدراسات الدينية.

التنمية الإجتماعية

التنمية الإجتماعية

1. الإرشاد و التوجيه الأسري

تحديد المشاكل الأسرية و تصميم التدخلات العلاجية الفعالة و إدارة الحالات بفعالية.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك معرفة أساسية بالإرشاد الأسري / أساليب التدخل في المشاكل الأسرية (مثل التوجيه الزوجي و الأسري، و تطوير الطفل، و التعامل مع ذوي الإعاقة، إلخ). • تحديد مشاكل التفاعل الأسري و المساعدة بناءً عليه. • القيام بالإرشاد الأسري للحالات البسيطة. • إدراك المشاكل التي قد تتطلب إحالتها للتقييم أو التقدير أو الرعاية المتخصصة. • إجراء الدراسات على الأسر و تحليل الأنماط الإجتماعية.	• امتلاك معرفة مناسبة بالإرشاد الأسري / أساليب التدخل في المشاكل الأسرية (مثل التوجيه الزوجي و الأسري، و تطوير الطفل، و التعامل مع ذوي الإعاقة، إلخ). • إجراء الزيارات المنزلية في الحالات الإلزامية. • إجراء التقييمات و تقديم الخدمات التطويرية المناسبة للعملاء (مثل الأطفال، و المراهقين، و كبار السن، و المعاقين). • القيام بالإرشاد الأسري للحالات ذات درجة الصعوبة المتوسطة. • إعداد خطط العلاج الفعالة للأسر التي تحتاج إلى دعم. • تقديم الدعم الإرشادي لأفراد الأسرة الآخرين خلال فترة معالجة الحالة.	• امتلاك معرفة كبيرة بالإرشاد الأسري / أساليب التدخل في المشاكل الأسرية (مثل التوجيه الزوجي و الأسري، و تطوير الطفل، و التعامل مع ذوي الإعاقة، إلخ). • القيام بالتوجيه الأسري للحالات المعقدة. • عقد محاضرات / ورش عمل قصيرة حول موضوع الإرشاد و التوجيه الأسري. • إدارة المخاطر و الأزمات و الطوارئ المتعلقة بالحالات الأسرية. • العمل مع الجهات الحكومية ذات الصلة التي تحيل الحالات (مثل المحاكم القضائية و الشرطة). • إحالة الحالات (مثل حالات إساءة المعاملة و العنف) إلى الجهات الحكومية ذات الصلة. • تطوير و عقد جلسات توعية للمتطوعين؛ مراقبة التقدم في سير العمل؛ و توفير الدعم عند اللزوم.	• تطوير و تحديث و ضمان تطبيق أطر و نماذج الإرشاد الأسري. • التصرف بمثابة مورد لقضايا الأسرة في الإطار الوطني و كذلك عند وضع السياسات ذات الصلة. • ضمان التنسيق عالي المستوى مع الجهات الحكومية ذات الصلة (مثل المحكمة القضائية، الشرطة، إلخ). • ضمان امتثال الفريق لأعلى المعايير الأخلاقية المتعلقة بالمهنة و كذلك للقوانين و اللوائح ذات الصلة.

التنمية الإجتماعية

2. الرعاية و الحماية الإجتماعية

تقديم الخدمات الإجتماعية التي تضمن الرعاية الإجتماعية و ترعى مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة الذين لا يمكنهم تأمين حياة كريمة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار معرفة أساسية بسياسات و إجراءات الرعاية و الحماية الإجتماعية. • الرد على الاستفسارات البسيطة المتعلقة بالرعاية و الحماية الإجتماعية. • تحديث قواعد البيانات المتعلقة بالأفراد / الأسر التي تحصل على خدمات الرعاية الإجتماعية. • إعداد التقارير الإحصائية ذات الصلة.	• إظهار معرفة مناسبة بسياسات و إجراءات الرعاية و الحماية الإجتماعية. • تطبيق البرامج و المبادرات المتعلقة بدعم الرعاية الإجتماعية (أي تلك المتعلقة بالأحداث، و اليتامى، و الأطفال المشردين، و السجناء، إلخ). • إجراء الزيارات الميدانية للمؤسسات التي توفر خدمات تتعلق بالرعاية و الحماية الإجتماعية. • دراسة الحالات، و تحديد الأحقية بالرعاية و الحماية الإجتماعية، و رفع التوصيات المناسبة.	• تعزيز مفهوم الرعاية و الحماية الإجتماعية في المجتمع. • اقتراح البرامج و المبادرات التي تدعم الرعاية الإجتماعية (أي تلك المتعلقة بالأحداث، و اليتامى، و الأطفال المشردين، و السجناء، إلخ). • إجراء الاختبارات النفسية للمستفيدين المختارين (مثل الأحداث، إلخ) و رفع التوصيات المناسبة. • مراقبة أداء المؤسسات التي تقدم خدمات تتعلق بالرعاية و الحماية الإجتماعية (مثل الجهات التعليمية الخاصة باليتامى، إلخ).	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق الاستراتيجيات و البرامج و المبادرات المتعلقة بالرعاية و الحماية الإجتماعية (أي ذات الصلة بالأحداث، و اليتامى، و الأطفال المشردين، و السجناء، إلخ). • إعداد و رفع القرارات المتعلقة بالرعاية و الحماية الإجتماعية. • ضمان التنسيق عالي المستوى مع الجهات الحكومية ذات الصلة (مثل الشرطة، مزودي خدمات الإيواء، إلخ).

التنمية الإجتماعية

3. البحوث و الدراسات الإجتماعية

إعداد البحوث و الدراسات الإجتماعية باستخدام المعلومات و الأدوات ذات الصلة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار فهم أساسي للسياق الاجتماعي و السياسي و الاقتصادي و التكنولوجي الذي يطبق فيه النظام الإجتماعي. • إظهار الفهم الأساسي للنظام الإجتماعي. • إظهار فهم للأمور الفنية و الأخلاقية ذات الصلة بإجراء البحوث و الدراسات. • تحديد و تقييم و استخدام مصادر مرجعية إجتماعية و غيرها من مصادر المعلومات الإجتماعية المناسبة. • استخدام موارد المعلومات بالطرق المختلفة الأكثر ملاءمة لاحتياجات البحوث و الدراسات. • تعبئة الوثائق الدقيقة ذات الصلة بالبحوث و الدراسات الإجتماعية.	• إظهار الفهم المناسب للسياق السياسي و الاقتصادي و الديني و التكنولوجي الذي يطبق فيه النظام الإجتماعي. • إظهار الفهم المناسب للنظام الإجتماعي. • إظهار معرفة مناسبة للمصادر الأولية و الثانوية المتوفرة للبحث الإجتماعي، بما في ذلك المصادر التقليدية و الإلكترونية. • تأطير المواضيع و الحقائق بطريقة مناسبة لمصادر البحث المختارة. • المعرفة بخدمات المكتبة و الاستخدام المناسب لها في عملية البحث الإجتماعي. • إجراء البحوث و الدراسات الإجتماعية التي تتراوح صعوبتها بين البسيطة و المتوسطة.	• إظهار الفهم للأطر و التشريعات المتعلقة بالتخطيط للدرسات البحثية و تقديمها و الإنتهاء منها. • وضع تصاميم و منهجيات مختلفة للبحث و فهم صلتها / تبعاتها على أعضاء فريق البحث الإجتماعي. • استخدام الطرق الرسمية و غير الرسمية لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات. عند اللزوم، إجراء استقصاءات عميقة و مستمرة للحصول على معلومات من الصعب الحصول عليها. • إجراء بحوث و دراسات إجتماعية معقدة باستخدام أدوات مناسبة.	• التخطيط لاستراتيجيات و خطط البحث الإجتماعي و وضعها و ضمان تطبيقها بفعالية؛ و كذلك تعديلها عند اللزوم. • وضع السياسات و الإجراءات و العمليات المناسبة ذات الصلة بالبحوث و الدراسات الإجتماعية؛ و كذلك ضمان تطبيقها و تحديثها. • الرد على المعلومات المعقدة للغاية برأي نافع و ذلك في المواضع المألوفة و غير المألوفة التي تقع خارج نطاق أي خبرة سابقة. • دراسة و تقييم البحوث و الدراسات الإجتماعية؛ و الفرضيات التي قامت عليها و تصميمها و تحليلها و نتائجها. • تقديم المشورة المتخصصة و التوجيه للباحثين و الموظفين فيما يتعلق بالبحوث و الدراسات الإجتماعية.

التنمية الإجتماعية

4. سياسات و معايير الضمان الإجتماعي

معرفة و فهم سياسات و معايير الضمان الإجتماعي للتأكد من منح المساعدات الإجتماعية و المالية للمستفيدين المستحقين.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بسياسات و معايير الضمان الإجتماعي. • الرد على الاستفسارات البسيطة المتعلقة بالضمان الإجتماعي. • تحليل طلبات المساعدات الإجتماعية / المالية و تحديد الأحقية. • إعداد التقارير الإحصائية ذات الصلة.	• إظهار معرفة مناسبة بسياسات و معايير الضمان الإجتماعي. • الرد على الاستفسارات المعقدة المتعلقة بالضمان الإجتماعي. • تحليل العمليات ذات الصلة و رفع التوصيات بشأن التحسينات. • دراسة الشكاوى / المقترحات المستلمة و رفع التوصيات بشأنها.	• إظهار المعرفة الكبيرة بسياسات و معايير الضمان الإجتماعي. • حل مشاكل الضمان الإجتماعي المعقدة. • تحديد المعايير و المتطلبات المتعلقة بمنح المساعدات الإجتماعية و المالية، و رفع التوصيات بشأنها. • التنسيق مع السلطات ذات الصلة (مثل مزودي خدمات التدريب و التوظيف لمواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، إلخ). • تحليل التقارير الإحصائية و رفع التوصيات المناسبة.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات ذات الصلة بالضمان الإجتماعي. • إعداد القرارات المتعلقة بالضمان الإجتماعي و رفع التوصية بشأنها. • ضمان التنسيق عالي المستوى مع السلطات ذات الصلة.

التنمية الإجتماعية

5. أنظمة و معايير تراخيص الحضانات و مراكز الطفل

عملية منح التراخيص لمراكز الأطفال و الحضانات بما يتوافق مع القوانين و المعايير المعمول بها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بالقوانين و المعايير المتعلقة بتأسيس و تجديد تراخيص الحضانات و مراكز الأطفال. • الرد على الاستفسارات البسيطة المتعلقة بالترخيص. • فحص الطلبات المتعلقة بالتراخيص للتأكد من اكتمالها و دقتها. • إصدار التراخيص الدقيقة. • إعداد التقارير الإحصائية ذات الصلة.	• إظهار معرفة مناسبة بالقوانين و المعايير المتعلقة بتأسيس و تجديد تراخيص الحضانات و مراكز الأطفال. • الرد على الاستفسارات المعقدة المتعلقة بالترخيص لمراكز الأطفال و الحضانات. • تحليل العمليات ذات الصلة و رفع التوصيات بشأن تحسينها. • دراسة الشكاوى / المقترحات المستلمة و رفع التوصيات بشأنها.	• إظهار معرفة كبيرة بالقوانين و المعايير المتعلقة بتأسيس و تجديد تراخيص الحضانات و مراكز الأطفال. • حل المشاكل المعقدة المتعلقة بمنح التراخيص لمراكز الأطفال و الحضانات. • تحديد المعايير و المتطلبات المتعلقة بمنح التراخيص ذات الصلة و رفع التوصيات بشأنها. • تحليل التقارير الإحصائية و رفع التوصيات المناسبة.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بإصدار التراخيص ذات الصلة. • التوصية بالقوانين المتعلقة بترخيص مراكز الأطفال و الحضانات. • وضع و ضمان تطبيق معايير و أنظمة تأسيس / تجديد ترخيص مراكز الأطفال و الحاضنات.

الثقافة و الفنون و الآداب

الثقافة و الفنون و الآداب

1. إدارة المكتبات

إدارة المكتبات و المحافظة عليها و كذلك ضمان توفر المراجع و مصادر المعلومات الجديدة لتلبية احتياجات المستخدمين.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بنظريات علم المكتبات و المعلومات، و كذلك إيجاد و تنظيم و تقديم المعلومات في السياق التكنولوجي. • فهم التطبيق العملي لدخول و إدارة المعلومات بما في ذلك قواعد البيانات، و أنظمة المكتبة المتكاملة، و المعدات، و البرامج، و تطبيقات الانترنت، و تطبيقات الهاتف المتحرك، و مصادر المعلومات الإلكترونية. • توفير الخدمات المرجعية بمهارة و وفق الطلب بما في ذلك الخدمات المتعلقة بالمواد التخصصية. • إدراك الطبيعة المختلفة لمستخدمي المكتبة و المجتمع و التعامل معهم. • مساعدة و تعليم المستخدمين و الزملاء على استخدام أنظمة معلومات المكتبة الداخلية و الخارجية. • تحديد المشاكل المتعلقة بمعدات المكتبة و برامجها و شبكة المنطقة المحلية و الموقع الإلكتروني و الاتصال بالانترنت، و الإبلاغ عنها.	• إظهار الفهم الكبير لعملية اكتساب و إدارة مجموعة متنوعة من المصادر. • اختيار و تطبيق مستوى مناسب من الفهرسة الوصفية، و التصنيف، و تحليل المواد. • إنشاء و اختيار و إدارة سجلات الفهرسة وفقاً لمعايير المجال و الممارسات المقبولة. • تطبيق الممارسات المناسبة لحفظ مختارات المكتبة. • إعداد البحوث و الأدوات الببليوغرافية باستخدام وسائل متعددة. • تقييم مصادر المعلومات بكافة أشكالها، و دمج المعلومات لتلبية احتياجات المستخدمين، و إتلاف أو أرشفة المعلومات حسبما هو مناسب.	• إظهار الفهم الكبير لمبادئ حقوق النشر و الطبع، و الترخيص، و الشراء؛ و كذلك وضع سياسات و إجراءات لاحترام هذه الأمور. • تقييم الحاجة إلى التكنولوجيا الجديدة أو الناشئة و رفع التوصيات المناسبة بشأنها. • ضمان الترتيب الأمثل لموارد المكتبة و لعملية الوصول إليها و ذلك تلبية لاحتياجات المستخدمين. • تعزيز خدمات المكتبة و مختاراتها و الترويج لها بطرق تتسق مع احتياجات الجهة و رسالتها. • تحديد و توضيح المعايير المناسبة لتقديم خدمات المكتبة؛ و كذلك قياس و تقييم جودة هذه الخدمات. • ضمان الاستخدام الأمثل لمرافق المكتبة تلبية للاحتياجات المتغيرة للمستخدمين و الموظفين.	• مراقبة و تقييم الأنماط و التطورات و الأدوات الجديدة و التكنولوجيا المتغيرة في صناعة النشر و المعلومات؛ و كذلك رفع التوصيات بخصوص عمليات الشراء ذات الصلة. • التوجيه بإنشاء و تطوير و المحافظة على الوجود الإلكتروني للمكتبة. • اتخاذ القرارات المتعلقة باختيار كافة الأمور ذات الصلة بما فيها سياسة تطوير مختارات المكتبة، الفروقات بين تصاميم الكتب، تكلفة الشراء، و الترخيص و حقوق الطبع و النشر. • بناء علاقات عمل فعالة مع الناشرين و غيرهم من مزودي المعلومات.

الثقافة و الفنون و الآداب

2. إدارة المسارح

عملية إدارة المسارح وضمان الإستخدام الأمثل للمرافق.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك المعرفة الأساسية في تصميم و تكنولوجيا المسرح (أي الإخراج الفني، النجارة الخاصة بالمسرح، تكنولوجيا الصوتيات، الممتلكات، الفن المسرحي [الرسم]، أو تكنولوجيا الإضاءة). • الإستجابة للإستفسارات البسيطة المتعلقة بتأجير المسرح. • مراجعة طلبات تأجير المسرح للتأكد من اكتمالها ودقتها. • رفع تقاريرعن المشاكل المتعلقة بصيانة المسرح. • إعداد تقارير إحصائية ذات صلة.	• إظهار معرفة كافية بالجماهير وأنواع الإنتاج المختلفة. • الإهتمام المستمر بجميع قضايا السلامة، والتأكد من عمل أنظمة الطوارئ في المسرح عبرعمليات تفتيش دورية ومراجعة عقود الصيانة الخارجية. • إعداد تقويم الفعاليات. • تأدية الواجبات التشغيلية الخاصة بفتح و إغلاق المسرح. • تطوير الأنظمة الروتينية التي تضمن الرصد المستمر للنواحي المهمة في المسرح. • التحقيق في أية أضرار ناجمة من قبل المستأجرين، ورفع التوصيات المناسبة.	• إظهار معرفة عميقة بالجماهير وأنواع الإنتاج المختلفة. • البحث عن أعمال جديدة تقدمها شركات الإنتاج الشهيرة، ورفع توصيات بشأن اختيار المناسب منها. • تخطيط الفعاليات المقبلة و الإشراف على عملية إعداد تقويم الفعاليات. • التنسيق و التفاوض مع شركات الإنتاج لتخطيط برنامج العمل. • ضمان إجراء التحقيقات المناسبة في حال تلف المسرح من قبل المستأجرين. • دعم تنفيذ أنشطة و مبادرات تنمية الأعمال التجارية / التسويق. • ضمان الإلتزام بسياسات و إجراءات الحريق، والأمن، و الصحة، و الطوارئ والسلامة.	• تطوير و تحديث وضمان تنفيذ السياسات والإجراءات و العمليات المتعلقة بإدارة المسرح. • قيادة وتوجيه عملية التخطيط والتنفيذ لأنشطة المسرح. • تحديد سياسات التسعير وأسعار تأجير المسرح وكذلك مراجعتها من وقت لآخر. • تطوير و تحديث وضمان تنفيذ استراتيجيات تنمية الأعمال التجارية / التسويق للعروض المسرحية. • تعزيز مشاركة الفنون في المجتمع (أي الزيارات المدرسية، الكليات، وأندية الشباب) وتشجيع الجمهور على المشاركة في الأنشطة الفنية تحت إدارة المحترفين.

الثقافة و الفنون و الآداب

3. إدارة المتاحف و الآثار

عملية إدارة المتاحف للحفاظ على المجموعات وتعزيز تقدير الثقافة والتعلم.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك المعرفة الأساسية في تاريخ وفلسفة المتاحف؛ و كذلك في نظم إدارة المتحف. • تحديد مجموعات الموارد الثقافية والطبيعية. • إجراء وتنسيق البحوث البسيطة لتاريخ وأصول المجموعات الثقافية والطبيعية. • إعداد تقارير حول عدة جوانب من مجموعات المتحف. • إعداد وثائق دقيقة ومحترفة لأعمال الحفظ بما في ذلك حالة القطع المتحفية، توصيات المعالجة، و تقارير المعالجة.	• امتلاك المعرفة الكافية في تاريخ وفلسفة المتاحف؛ و كذلك في نظم إدارة المتحف. • امتلاك المعرفة الكافية في ممارسات و إجراءات مجموعة كاملة من وثائق المتحف (بما في ذلك التسجيل، الفهرسة، القروض، ومراقبة المخزون، وغيرها). • دعم عملية الاستحواذ، و التوثيق، و المحافظة واستخدام جميع مجموعات المتحف. • تحديد مدى كفاءة الظروف البيئية والكشف عن علامات التدهور والتآكل. • تقديم توصيات فيما يتعلق بإدارة المجموعات الأرشيفية والمخطوطات بما في ذلك السجلات السمعية والبصرية والإلكترونية والنصية.	• امتلاك معرفة عميقة في تاريخ وفلسفة المتاحف؛ و كذلك في نظم إدارة المتحف. • امتلاك معرفة عميقة في الخصائص الفيزيائية والكيميائية للمواد، بما في ذلك آثار العوامل البيئية وأسباب التلف والتدهور. • الإشراف على عملية إقراض المجموعات الواردة والصادرة من و إلى وحدات أخرى أو جهات خارجية. • تخطيط المعارض والبرامج التعليمية والمجتمعية التي تهدف إلى تعزيز تقدير الثقافة والتعلم. • التخطيط والإشراف على عملية الصيانة الدورية للحفاظ على القطع، وكذلك التعرف على الظروف التي تتطلب معالجة أكبر لأغراض الحفظ.	• قيادة عملية تطوير وتنفيذ برنامج شامل و منهجي لإدارة المجموعات. • وضع و تحديث وضمان تطبيق استراتيجيات معالجة القطع المتحفية و / أو العينات و المحافظة عليها (بما في ذلك الرصد البيئي، مكافحة الحشرات، تخزين المجموعات، ومتطلبات الحفظ لغرض العرض والشحن). • وضع و تحديث وضمان تنفيذ السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بالمتحف (مثل سياسة التصوير الفوتوغرافي والتصويرالسينمائي، وغيرها). • التفاوض بخصوص عمليات الوصول إلى وتبادل المجموعات مع الجهات الخارجية. • توجيه برامج التوعية المجتمعية.

الثقافة و الفنون و الآداب

4. إدارة التراث الشعبي			
عملية التخطيط و التنفيذ وإدارة الأنشطة المتعلقة بالتراث الشعبي في دولة الإمارات العربية المتحدة.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• امتلاك معرفة أساسية في التراث الشعبي والفولكلور الإماراتي. • تحديد والحفاظ على قاعدة بيانات من فناني الفولكلور والجماعات المسرحية. • إجراء أبحاث تتعلق بالتراث الشعبي الإماراتي والحفاظ عليه. • إعداد الوثائق والتقارير حول جوانب عدة عن التراث الشعبي الإماراتي.	• امتلاك معرفة كافية في التراث الشعبي والفولكلور الإماراتي. • تقييم نجاح الأنشطة المتعلقة بالتراث الشعبي (مثل المعارض داخل الدولة وخارجها، وغيرها)؛ وكذلك تقديم توصيات مناسبة في هذا الصدد. • توثيق والحفاظ على المباني التاريخية وفقاً لمعايير محددة. • جمع و توثيق و دراسة التراث الشعبي غير المادي وتاريخ مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة.	• امتلاك معرفة عميقة في التراث الشعبي والفولكلور الإماراتي. • تحديد الفرص لعرض الأنشطة المتعلقة بالتراث الشعبي. • الإشراف على تنظيم المعارض المتعلقة بالتراث داخل وخارج دولة الإمارات العربية المتحدة. • دراسة الفنون الشعبية وطلبات الجماعات المسرحية لتقديم الدعم المالي وتقديم توصيات مناسبة. • ضمان صيانة المباني التاريخية وكذلك إدارة وتطوير المناطق الغنية ثقافيا (بما في ذلك الواحات والمواقع الأثرية).	• إعداد وضمان تنفيذ الاستراتيجيات المتعلقة بتسليم التراث الشعبي والهوية الوطنية للأجيال القادمة؛ وكذلك خلق الوعي حول هذا الموضوع على المستوى الدولي. • وضع و تحديث وضمان تنفيذ السياسات والإجراءات والعمليات التي تشجع الأفراد والجهات على تسليط الضوء على الفولكلور والتراث الشعبي الإماراتي. • قيادة عملية تخطيط وتنفيذ المبادرات والأنشطة المتعلقة بالتراث الشعبي. • وضع و تحديث و ضمان تطبيق الأدلة الاسترشادية المتعلقة بالدعم المالي الموجه إلى الفنون الفلكلورية والفرق المسرحية.

الثقافة و الفنون و الآداب

5. التصميم الجرافيكي

عملية تصميم مخططات لمجموعة واسعة من الوسائط الإعلامية (بما في ذلك، ولكن ليس على سبيل المثال لا الحصر، منشورات التسويق المجدولة، مخططات الإعلانات، التعاميم، صور المعرض، والملاحق).

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك معرفة أساسية لمبادئ المخططات ومفاهيم التصميم الجمالية. • إظهار قدرة كافية على استخدام برامج و برمجيات التصميم الجرافيكي. • إظهارمعرفة أساسية بأوامر / قوائم / لوحة برامج الحاسب الآلي المتعلقة بالتصميم الجرافيكي والرسم. • مناقشة وتحديد تصميم المخطط مع العميل و / أو بناء على بطاقة عمل. • تطوير الرسومات والمخططات بالإضافة إلى رسم و طباعة الأعمال الفنية المختلفة. • نسخ وتجميع التصاميم النهائية للطباعة.	• امتلاك معرفة كافية لمبادئ المخططات ومفاهيم التصميم الجمالية. • إظهار قدرة متقدمة على استخدام برامج و برمجيات التصميم الجرافيكي. • إنشاء تصاميم و مفاهيم وعينات للمخططات. • تقييم احتياجات العملاء وتحديد الأدوات والبرمجيات المناسبة. • تحديد حجم وترتيب المواد التوضيحية واختيار الأشكال. • إعداد رسوم توضيحية أو رسومات خام من المواد؛ وكذلك مناقشتها مع العملاء و / أو المشرفين و القيام بالتغييرات اللازمة. • مراجعة التصاميم النهائية واقتراح التحسينات حسب الحاجة.	• امتلاك معرفة عميقة لمبادئ المخططات ومفاهيم التصميم الجمالية. • امتلاك معرفة باستخدام برامج و برمجيات تصميم الجرافيك؛ وكذلك تقديم توصيات بشأن المناسب منها. • ضمان أن جميع أعمال التصميم الجرافيكي المنتجة لا تخرق أي قانون من قوانين الملكية الفكرية. • تقييم احتياجات العملاء وتحديد منفذ و طريقة و جمهور ونطاق مناسب. • تقديم توجيه قائم على المعرفة في الجمع بين ضوابط الميزانية مع متطلبات التصميم. • تفسير التوقعات و المعايير الإبداعية و إيصالها للفريق.	• امتلاك معرفة باستخدام برامج و برمجيات تصميم الجرافيك؛ وكذلك اتخاذ القرارات بشأن شراء المناسب منها. • تطوير استراتيجيات تصميم قصيرة وطويلة المدى تهدف إلى الوصول إلى جمهور واسع. • العمل كمورد أساسي للآخرين على مجموعة واسعة من عناصر التصميم والفنون البصرية. • وضع معايير للفنون البصرية وتطوير أساليب غير روتينية لتحقيق الأهداف. • تقديم النصيحة والعون والتشاور مع العملاء في تخطيط وتطوير وتصميم مجموعة متنوعة، غير موحدة ومعقدة من الرسوم / الجرافيك.

الثقافة و الفنون و الآداب

6. النصوص الأدبية و النقد			
عملية تقييم ونقد العمل الأدبي من أجل إعطاء إذن للبث أوالطباعة أوالنشر.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• امتلاك معرفة أساسية لطرق و تقنيات النقد الأدبي. • امتلاك فهم أساسي لقوانين و لوائح البث و الطباعة و النشر الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة. • تقييم العمل الأدبي البسيط وفقاً لمعايير محددة. • استخراج و تلخيص المعلومات الأساسية في العمل الأدبي.	• امتلاك معرفة كافية بالتراكيب النحوية و المعجمية والإصطلاحية. • تحليل مختلف جوانب العمل الأدبي (بما في ذلك، ولكن ليس على سبيل الحصر، الصور والمعاني، وغيرها). • البحث عن المعلومات المناسبة للحصول على فهم أفضل للجوانب الموضوعية من العمل الأدبي. • تقييم العمل الأدبي ذي مستوى التعقيد المعتدل وضمان امتثاله للمعايير المحددة. • تصحيح و مراجعة العمل الأدبي وكذلك ضمان الدقة والاتساق.	• الإشتراك في وضع معايير نقد العمل الأدبي. • تفسير العمل الأدبي؛ وكذلك توضيح قيم المؤلف و موقفه و آرائه و توجهه من وجهات نظر مختلفة (على سبيل المثال، السياسية والاجتماعية، وغيرها). • مراجعة وتقييم العمل الأدبي المعقد من حيث الملاءمة والامتثال لمعايير محددة. • كتابة نقد مفصل لعمل أدبي. • توفير أذونات لبث أو طباعة أو نشر عمل أدبي.	• وضع و تحديث وضمان تنفيذ أطر و أساليب لنقد العمل الأدبي. • العمل بمثابة الشخص المورد لنقد العمل الأدبي. • تقديم التوجيه و التدريب للزملاء على نقد العمل الأدبي.

الإعلام

الإعلام

1. التصوير و المونتاج

عملية تحديد مواصفات الصور، والتقاط الصور/الرسومات المرضية، وإجراء المونتاج اللازم.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهارمعرفة أساسية بوظائف أنواع مختلفة من الكاميرات والعدسات، والأفلام، والاكسسوارات، وكذلك تقنيات المونتاج. • خلق وإعداد الصور الفوتوغرافية للعرض في مجموعة متنوعة الوسائل. • تجميع معدات التصوير الفوتوغرافي وفقاً لمادة الموضوع والظروف المتوقعة. • مزج المواد الكيميائية و معالجة شريحة و ورق التصوير. • التدقيق على الصور المطبوعة و السالبة و تصحيحها.	• إظهار معرفة كافية بوظائف أنواع مختلفة من الكاميرات والعدسات، والأفلام، والاكسسوارات، وكذلك تقنيات المونتاج. • تحديد مواصفات التصوير الفوتوغرافي التي تناسب المنشورات المستهدفة. • اختيار معدات التصوير الفوتوغرافي المناسبة لمخرجات مرضية. • النظر في الموضوع و الإعدادات ، وكذلك التخطيط لتكوين الصورة و موضع الكاميرا و زاوية الكاميرا. • التقاط الصور / الرسوم التي تلبي متطلبات العملاء. • الجمع بين العناصر التصويرية من مصادر مختلفة في تكوين واحد.	• إظهار معرفة عميقة بوظائف أنواع مختلفة من الكاميرات والعدسات، والأفلام، والاكسسوارات، وكذلك تقنيات المونتاج. • جدولة أنشطة التصوير و ضمان توفر الموارد اللازمة. • التقاط الصور / الرسومات في مواضع و بيئات معقدة. • توفير التدريب والتوجيه للزملاء المبتدئين على تقنيات التصوير والمونتاج. • التوصية بشراء معدات التصوير الفوتوغرافي.	• توجيه وضمان استكمال مرضي لمشاريع التصوير الفوتوغرافي والمونتاج. • العمل بمثابة الشخص المورد للأمور المتعلقة بالتصوير الفوتوغرافي و المونتاج. • ضمان امتثال كافة أعمال التصوير الفوتوغرافي والمونتاج لقوانين ولوائح الطباعة والنشر ذات الصلة.

الإعلام

2. التحرير الصحفي

عملية إعداد و إعادة كتابة وتحرير النسخ بما يتوافق مع قوانين و لوائح المطبوعات و النشر.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار معرفة أساسية بالمبادئ الصحفية. • إظهار فهم أساسي لقوانين و لوائح المطبوعات و النشر. • إجراء البحوث البسيطة حول مواضيع مختارة. • إعداد و إعادة كتابة و تحرير النسخ لضمان سهولة القراءة. • التحقق من الوقائع والتواريخ و الإحصائيات. • اكتشاف وتصحيح الأخطاء في الإملاء وعلامات الترقيم و تركيب الجمل.	• إظهار معرفة كافية بالمبادئ الصحفية. • إظهار فهم كافٍ لقوانين و لوائح المطبوعات و النشر. • جمع وتحليل الأخبار والمعلومات من مصادر مختلفة. • تحديد الموضوع و الضيف والأسئلة ذات الصلة لإجراء المقابلات الفعالة. • تقييم المخطوطات وتقديم توصيات بشأن نشرها. • الرد على الاستفسارات الواردة من المؤلف والناشرين الآخرين حول حقوق النشر. • تحديث وإعادة صياغة المواد.	• إظهار معرفة عميقة بالمبادئ الصحفية. • إظهار فهم عميق لقوانين و لوائح المطبوعات و النشر. • تخطيط محتويات المنشورات وفقاً لأسلوب النشر و السياسة التحريرية ومتطلبات النشر. • مراجعة النصوص المعقدة نحوياً لضمان دقة النحو و الوضوح و الاكتمال و الملاءمة للجمهور المستهدف. • التحقق و مراجعة الوقائع و كتابة القصص الجديدة و الأخبار الصحفية ومقالات الرأي.	• تطوير و تحديث وضمان تنفيذ استراتيجيات وخطط النشر. • ضمان الامتثال لقوانين و لوائح المطبوعات و النشر. • رصد وسائل الإعلام اليومية وإدارة التغطية الإعلامية.

الإعلام

3. المحتوى الإعلامي			
عملية البحث و تطوير و تحرير وجمع المحتوى المناسب لوسائل الإعلام المختلفة.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• امتلاك فهم أساسي للمحتوى المناسب لمختلف وسائل الإعلام (أي الإنترنت، والتلفاز، والكتب والأقراص المدمجة، والصحافة، وغيرها). • إجراء البحوث البسيطة وتحليل المعلومات المنشورة والمبثوثة. • إعداد محتوى إعلامي بسيط بحيث يلبي احتياجات الجماهير ذات الصلة. • تهيأة و فلترة وتجميع المصادر الأصلية للمحتوى لجماهير جديدة في سياقات جديدة.	• امتلاك فهم كافٍ للمحتوى المناسب لمختلف وسائل الإعلام (أي الإنترنت، والتلفاز، والكتب والأقراص المدمجة، والصحافة، وغيرها). • إنشاء وتحرير محتوى إعلامي ذي مستوى متوسط من التعقيد. • ضبط محتوى الرسالة الإعلامية وأسلوب التقديم، بما في ذلك الترجمة والتعريب.	• امتلاك فهم عميق للمحتوى المناسب لمختلف وسائل الإعلام (أي الإنترنت، والتلفاز، والكتب والأقراص المدمجة، والصحافة، وغيرها). • إنشاء وتحرير محتوى إعلامي معقد. • مراجعة المحتوى الإعلامي المطور للتأكد من الابتكار و الدقة و كذلك الامتثال لقوانين البث و الطباعة و النشر.	• وضع و تحديث وضمان تنفيذ العمليات والتقنيات التي تدعم جمع وإدارة ونشر المحتوى الإعلامي. • ضمان امتثال المحتوى الإعلامي لقوانين ولوائح البث، الطباعة، والنشر.

الإعلام

4. توثيق و أرشفة المواد الإعلامية

عملية جمع وتنظيم وتخزين والتخلص من المحتوى الإعلامي وتوفير سبل الوصول له بما يتماشى مع السياسات والإجراءات المعمول بها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار معرفة أساسية بتقنيات و أساليب توثيق و أرشفة المحتوى الإعلامي. • جمع و تنظيم وتخزين المحتوى الإعلامي بما يتماشى مع السياسات والإجراءات المعمول بها. • توفير الوصول إلى محتويات وسائل الإعلام بما يتماشى مع السياسات والإجراءات المعمول بها. • الإلتزام بالإجراءات الأمنية عند تخزين أو نقل أو التخلص من المحتوى الإعلامي.	• إظهار معرفة كافية بتقنيات و أساليب توثيق و أرشفة المحتوى الإعلامي. • إعداد الملخصات والمذكرات التي تصف المحتوى الإعلامي الموثق والمؤرشف. • إنشاء الفهرسة الآلية و / أو اليدوية للمحتوى الإعلامي. • متابعة و إدارة إصدارات متعددة من المحتوى الإعلامي. • القيام بفحص الجودة الدوري لممارسات الأرشفة و تقديم توصيات بشأن الإجراءات التصحيحية / الوقائية. • ضمان التقيد بالإجراءات الأمنية عند تخزين أو نقل أو التخلص من المحتوى الإعلامي.	• إظهار معرفة عميقة بتقنيات و أساليب توثيق و أرشفة المحتوى الإعلامي. • إدارة أذونات الوصول إلى مجلدات و ملفات المحتوى الإعلامي. • المساعدة في تطوير الوثائق و الأدلة الاسترشادية المتعلقة بالمحتوى الإعلامي بما يتماشى مع المتطلبات القانونية وأفضل الممارسات. • مقارنة النظم البديلة للمحافظة على المحتوى الإعلامي و أرشفته والتخلص منه وكذلك تقديم التوصيات الملائمة. • توجيه المستخدمين على كيفية استخدام المرافق و الخدمات المتعلقة بتوثيق و أرشفة المحتوى الإعلامي. • إبلاغ الإدارة بشأن المسائل القانونية مثل إمكانية الوصول على المحتوى الإعلامي، وكذلك حقوق النشر والملكية الفكرية.	• وضع و تحديث وضمان التنفيذ السليم للأدلة الاسترشادية المتعلقة بتوثيق وأرشفة المحتوى الإعلامي بما يتماشى مع المتطلبات القانونية وأفضل الممارسات. • تخطيط وتصميم برامج وخدمات المحتوى الإعلامي. • تصميم وضمان تطبيق خطط التصنيف التي تستخدم أساليب متسقة لتنظيم المحتوى الإعلامي، وإنشاء سجلات و بيانات وصفية. • الموافقة على الطلبات المتعلقة بإمكانية الوصول للمحتوى الإعلامي (بما في ذلك الإسترجاع، والمرجعية، وغيرها). • التوصية بمرافق و حلول التخزين وكذلك أنظمة الأمن لكل من مرافق التخزين المادية والسجلات الإلكترونية.

الإعلام

5. البرامج التلفزيونية و الإذاعية			
القيام بأنشطة الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني بما يتماشى مع قوانين ولوائح البث المعمول بها.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار فهم أساسي لصناعة الإعلام (مثل الراديو والتلفاز والصحافة، وغيرها). • تنسيق جميع جوانب الإنتاج، بدءاً من تطوير و توظيف طاقم وصولاً إلى الإشراف على التصوير وتدقيق الحقائق. • تأليف النصوص المقنعة (بما في ذلك الحوار، والاتجاهات، وغيرها) لبرامج الإذاعة والتلفاز.	• إظهار فهم كافٍ لصناعة الإعلام (مثل الراديو والتلفاز والصحافة، وغيرها). • كتابة الحلقات لبرامج الإذاعة والتلفاز. • البحث عن و المساهمة بتطوير قصص لبرامج الإذاعة والتلفزيون. • مراجعة النصوص وتقديم التوصيات المناسبة.	• إظهار فهم عميق لصناعة الإعلام (مثل الراديو والتلفاز والصحافة، وغيرها). • البحث عن البرامج الإذاعية والتلفزيونية، و رفع التوصيات ذات الصلة. • دراسة صيغ برامج الإذاعة والتلفزيون الدولية الملاءمة؛ وكذلك دعم تطوير الصيغ المحلية. • الإشراف على جميع الجوانب المتعلقة بالإنتاجات الإذاعية والتلفزيونية.	• وضع و تحديث وضمان تنفيذ الاستراتيجيات المتعلقة ببرامج الراديو والتلفاز. • ضمان أن البرامج الإذاعية والتلفزيونية المختارة تمتثل لقوانين ولوائح البث. • مراقبة الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني وضمان صلاحيتها للجمهور المحلي ودولة الإمارات العربية المتحدة.

الإعلام

6. قوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر

المعرفة والفهم لقوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر التي لها صلة بالجهة بحيث يتم تفسيرها و تطبيقها و استخدامها بشكل جيد.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار معرفة أساسية بقوانين و لوائح البث الإذاعي و المطبوعات و النشر. • امتلاك المعرفة الأساسية لتنفيذ قوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر الجديدة / المعدلة. • تحديد قوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر التي تؤثر على الجهة.	• إظهار معرفة كافية بقوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر. • تحليل وتقييم آثار قوانين و لوائح البث والمطبوعات و النشرعلى عمليات الجهة. • إعداد و الحفاظ على وتحديث الوثائق التي تتعلق بقوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر.	• إظهارمعرفة عميقة بقوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر. • تفسير قوانين و لوائح البث و المطبوعات، و النشر ذات الصلة لتسهيل تنفيذها في الجهة. • تحديد ومتابعة التعديلات اللازمة بشأن التزامات الجهة تجاه قوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر في الوقت المناسب. • مراقبة امتثال مواد و محتوى الجهة مع قوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر؛ وكذلك تقديم التوصيات المناسبة.	• قيادة وتوجيه عملية وضع السياسات والإجراءات والعمليات بما يتماشى مع قوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر ذات الصلة. • توفير الخدمات الاستشارية للجهة بخصوص استخدام وتنفيذ قوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر. • ضمان التنفيذ السليم لقوانين و لوائح البث و المطبوعات و النشر ذات الصلة في الجهة.

إدارة البرامج و المشاريع

إدارة البرامج و المشاريع

1. تخطيط البرامج و المشاريع

عملية تحديد ووضع أولويات البرامج / المشاريع و الموارد اللازمة لضمان كفاءة التخطيط للبرنامج / المشروع.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهارمعرفة أساسية بمبادئ وأساليب تخطيط البرامج / المشاريع. • إعداد وجمع المعلومات ذات الصلة بتخطيط البرامج / المشاريع. • المشاركة في تطوير خطط البرنامج / المشروع (أي الإجراءات والموارد اللازمة والجداول الزمنية). • تنفيذ جزء من البرنامج / المشروع، رصد التقدم، تحديد العقبات واتخاذ إجراءات تصحيحية. • الإبلاغ عن نتائج البرنامج / المشروع.	• إظهار معرفة كافية بمبادئ وأساليب تخطيط البرامج / المشاريع. • تحليل المعلومات المتعلقة بتخطيط البرامج / المشاريع. • تطوير خطط البرنامج / المشروع البسيطة بما في ذلك حالة الأعمال، الطوارئ، المسارات الحرجة وتطبيق أدوات وتقنيات إدارة البرنامج / المشروع. • إدارة ومراقبة خطط تنفيذ البرامج / المشاريع المتعددة وكذلك معالجة العقبات بشكل فعال. • الإبلاغ عن خطط ونتائج المشروع / البرنامج؛ وكذلك رفع التوصيات اللازمة.	• إظهار معرفة عميقة بمبادئ وأساليب تخطيط البرامج / المشاريع. • تطوير وتنفيذ خطط البرنامج / المشروع المعقدة التي لها آثار على مختلف وحدات الأعمال و / أو الجهة. • تحديد طرق جديدة ومبتكرة لتحقيق المخرجات المطلوبة من البرامج / المشاريع. • التقييم والإبلاغ عن تأثير تبعيات البرامج / المشاريع. • التنسيق مع جميع الأطراف المعنية في مرحلة تخطيط البرنامج / المشروع.	• إظهارمعرفة عملية خبيرة بتخطيط البرامج / المشاريع. • تحديد البرامج / المشاريع التي تدفع إلى خلق القيمة و مواءمتها مع استراتيجيات الجهة. • قيادة تخطيط البرامج / المشاريع التي لها آثار واسعة النطاق في جميع أنحاء الجهة. • تحديد آثار و نتائج البرنامج / المشروع على المدى الطويل.

إدارة البرامج و المشاريع

2. إدارة البرامج و المشاريع			
عملية دمج جميع جوانب المشروع، وضمان وجود المعرفة والموارد المناسبة متى وأينما لزمت وضمان أن النتيجة المتوقعة يتم إنتاجها في الوقت المناسب و بطريقة فعالة من ناحية التكلفة و الجودة.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار فهم أساسي لمبادئ إدارة البرنامج / المشروع (بما في ذلك الوقت والتكلفة والجودة، وغيرها). • المشاركة في الأنشطة التي تدعم البرنامج / المشروع (مثل جمع المعلومات، وغيرها). • تنفيذ أجزاء من البرنامج / المشروع تحت الإشراف.	• اتباع طرق و أساليب معمول بها و فعالة لتنفيذ برامج / مشاريع مختلفة (مثل التوثيق، الاتصالات، وغيرها). • تحديد الموارد المطلوبة للبرامج / المشاريع أو المراحل كما تم تحديدها. • تحديد المخاطر المحتملة، وتقديم توصيات ملائمة. • إدارة البرامج / المشاريع المتوسطة التعقيد. • رصد وتقييم التقدم المحرز في ضوء خطة البرنامج / المشروع؛ و تحديد المشاكل و إدارتها على نحو فعال.	• إدارة البرامج / المشاريع المعقدة و متعددة الأوجه والمترابطة و التي تؤثر على الجهة بأكملها. • تحديد الموارد المطلوبة للبرامج / المشاريع المتعددة الأوجه. • القيام بتقييم شامل للمخاطر وإعداد خطط التخفيف ذات الصلة. • تعديل خطط البرنامج / المشروع لتلبية الاحتياجات والأولويات الجديدة للجهة. • الإشراف على الفرق التي لديها مستويات خبرة مختلفة في مجال البرامج / المشاريع.	• وضع و تحديث وضمان تنفيذ أطر و منهجيات البرامج / المشاريع. • ضمان تحديد المخاطر ذات الصلة ووضع خطط لتخفيف المخاطر. • قيادة البرامج / المشاريع الاستراتيجية التي لها آثار طويلة الأجل على الجهة. • التفاوض مع الأطراف المعنية في الجهة و ضمان ملكيتهم لنتائج البرنامج / المشروع.

إدارة البرامج و المشاريع

3. إدارة المخاطر

عملية تحديد وتقييم وتخفيف وإدارة المخاطر المالية وغير المالية التي قد تتعرض لها الجهة بما يتماشى مع السياسات والإجراءات المعمول بها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك فهم أساسي لتطبيق سياسات إدارة المخاطر على مستوى الجهة. • فهم الضوابط الفعالة أو خيارات التخفيف لإدارة المخاطر المحددة واللجوء إلى الخبراء عند الحاجة. • تطبيق قوانين و سياسات و إجراءات المخاطر ذات الصلة على المواضيع غير المعقدة.	• المشاركة في أنشطة تقييم وتحديد المخاطر على نطاق الجهة. • تحديد وتقييم أثر مخاطر الجهة و احتمالية وقوعها على تحقيق أهداف العمل. • مراقبة فعالية الإجراءات المتخذة لإدارة المخاطر التي تم تحديدها و التدخل عند الحاجة. • فهم وتطوير وإعداد تقارير المخاطر.	• تطوير أساليب مبتكرة لإدارة المخاطر المهمة على نطاق الجهة بفعالية وكفاءة. • تشخيص المخاطر المهمة و غير الاعتيادية و الناشئة التي تتعرض لها الجهة. • وضع وتنفيذ خطط تخفيف المخاطر المناسبة للمخاطر المهمة و غير الإعتيادية والناشئة التي قد تتعرض لها الجهة. • تقديم المشورة بشأن آليات إدارة استمرارية الأعمال، و تحديد الردود المناسبة للمخاطر وسيناريوهات الطوارئ و الأحداث المتوقعة. • تصميم و تنفيذ نظم إعداد التقارير و إبلاغ الإدارة العليا عن عمليات و نتائج المخاطر بما في ذلك التوصيات بالتحسين.	• تطوير أساليب مبتكرة واستراتيجية لإدارة المخاطر المهمة على مستوى الجهة. • تقديم المشورة بشأن تطبيق سياسات إدارة المخاطر، و أفضل الممارسات في المجال، و الأدلة الاسترشادية الخاصة بالجهة. • تقديم المشورة بشأن الجوانب المعمول بها في تحديد المخاطر وتقييمها. • تحليل الاتجاهات في إدارة المخاطر و الرقابة الداخلية، و تقييم الآثار؛ و كذلك تحديد وتنفيذ استجابات مناسبة. • تفسير تقارير المخاطر وأخذ قرارات فعالة على أساس الفهم والخبرة رفيعة المستوى.

العـمل

العمـل

1. الضبطية القضائية

عملية جمع الأدلة الجنائية من مكان العمل، وإجراء التحقيقات للقبض على المجرمين.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك معرفة كافية بالسياسات و الإجراءات ذات الصلة بالضبطية القضائية. • امتلاك المعرفة الأساسية بقوانين و لوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة. • جمع الأدلة و التأكد من صحتها و تحليلها على النحو المطلوب. • إعداد وتقديم التقارير ذات الصلة.	• الوصول إلى أماكن العمل والبحث عن الأدلة الجنائية. • جمع أدلة الجريمة ذات الصلة، والتحقيق في الجرائم بما يتماشى مع السياسات والإجراءات المعمول بها. • دراسة وثائق وبيانات صاحب العمل ذات الصلة. • قراءة حقوق والتزامات المجرمين و ضمان فهمهم لها.	• اعتقال المجرمين بما يتماشى مع السياسات والإجراءات المعمول بها. • ضمان تنفيذ أساليب مناسبة للتحقيق في الجرائم. • تقديم التوجيه والتدريب للزملاء على جمع الأدلة وكذلك على إجراء التحقيقات.	• وضع و تحديث وضمان تنفيذ سياسات و إجراءات و عمليات الضبطية القضائية. • قيادة عملية تحديد الظواهر ذات الصلة في القضايا الجنائية في مكان العمل والتوجيه بتنفيذ التدابير التصحيحية. • تقديم المشورة المتخصصة بشأن القضايا الجنائية المهمة ذات الصلة بمكان العمل.

العمل

2. التفتيش العمالي

ضمان الإمتثال بقانون العمل الإماراتي وتعديلاته من أجل خلق بيئة عمل إيجابية.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك معرفة أساسية بقانون العمل الإماراتي وتعديلاته. • استلام الاستفسارات والشكاوى حول القضايا ذات الصلة بالعمالة؛ وكذلك الإجابة عليها أو تحويلها إلى الجهات المعنية. • إجراء و متابعة عمليات التفتيش العمالي الدورية. • تنفيذ تدابير تأديبية حازمة. • القيام بزيارات توعوية للعمال وأصحاب العمل. • إعداد وتقديم التقارير الإحصائية.	• امتلاك معرفة كافية بقانون العمل الإماراتي وتعديلاته. • دراسة الإنتهاكات وضمان إغلاق الحالات ذات الصلة. • إعداد مذكرات المرافعة المتعلقة بتفتيش العمالة. • حل الشكاوى المتعلقة بانتهاكات قانون العمل الإماراتي. • إجراء ورش عمل لأصحاب العمل فيما يتعلق بتنفيذ قانون العمل الإماراتي وتعديلاته. • إعداد المنشورات و الأدلة الاسترشادية بشأن سياسات العمل.	• امتلاك معرفة عميقة بقانون العمل الإماراتي وتعديلاته. • التخطيط والإشراف على تنفيذ حملات التفتيش العمالي. • تقييم جودة وفعالية حملات التفتيش العمالي. • التنسيق مع الجهات الحكومية (مثل النيابة العامة، وغيرها). • تحديد الظواهر ذات الصلة في أسواق العمل وتقديم التوصيات المناسبة. • الإشراف على إعداد المنشورات و الأدلة الاسترشادية المتعلقة بسياسات العمل. • مراجعة التقارير ذات الصلة وتقديم التوصيات المناسبة.	• تطويرو تحديث وضمان تنفيذ الإستراتيجيات و البرامج والخطط المتعلقة بالتفتيش العمالي. • ضمان تنفيذ سياسات التوطين. • قيادة عملية تحديد الظواهر ذات الصلة في أسواق العمل، وتوجيه الإجراءات. • تقديم المشورة رفيعة المستوى فيما يتعلق بالقضايا العمالية.

العمـل

3. قوانين و لوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة			
معرفة وفهم قوانين و لوائح العمل الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة التي لها صلة بالجهة بحيث يتم تفسيرها و تطبيقها و استخدامها لتطوير السياسات.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار فهم أساسي لقوانين ولوائح العمل بدولة الإمارات العربية المتحدة. • امتلاك المعرفة الأساسية لتنفيذ القوانين ولوائح العمل الجديدة / المعدلة بدولة الإمارات العربية المتحدة. • تحيدد قوانين ولوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تؤثر على الجهة.	• إظهار معرفة كافية بالنظريات والأساليب المتعلقة بوضع القوانين واللوائح. • تحليل وتقييم الآثار المترتبة لقوانين و لوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة على عمليات الجهة. • الأخذ بعين الاعتبار العوامل السياسية و الإجتماعية و الثقافية والبيئية وكذلك النماذج والنظريات ذات الصلة عند تحليل قوانين ولوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة. • إعداد و المحافظة على وتحديث الوثائق المتعلقة بقوانين ولوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة.	• إظهار معرفة عميقة بقوانين و لوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة. • صياغة عدة خيارات للسياسات؛ وكذلك تحديد فائدتها ونتائجها المتوقعة. • تفسير قوانين و لوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة ذات الصلة لتسهيل تنفيذها في الجهة. • تحديد و متابعة التعديلات اللازمة بشأن التزامات الجهة تجاه قوانين و لوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة في الوقت المناسب.	• قيادة وتوجيه عملية وضع السياسات بما يتماشى مع قوانين ولوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة ذات الصلة. • توفير الخدمات الاستشارية للجهة فيما يتعلق باستخدام وتطبيق قوانين ولوائح العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة. • ضمان التنفيذ السليم لقوانين ولوائح العمل ذات الصلة بدولة الإمارات العربية المتحدة في الجهة.

الصحة و السلامة

الصحة و السلامة

1. تشخيص الحالات المرضية

تقييم و تشخيص الحالة الصحية لمريض للتوصية بخطة علاج مناسبة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة بالقوانين و اللوائح الخاصة بالصحة. • قراءة القوانين المتعلقة بخصوصية و حقوق المريض. • توفير الرعاية الأولية للمريض. • شرح حالة المريض الصحية و مسار علاجه بفعالية. • مراقبة استجابة المريض لخطة العلاج و تعديلها بناءً على النتائج.	• إجراء التشخيص لمجموعة كبيرة من الحالات المرضية ذات مستوى الصعوبة المتوسط. • إعداد الوثائق التي توجه الآخرين بخصوص إجراءات تشخيص الأمراض. • تحليل البيانات الناتجة عن اختبارات التشخيص و طلب اختبارات إضافية عند اللزوم. • شرح التشخيص و خطة العلاج للمريض. • مراجعة إجراءات التشخيص التي يقوم بها الآخرون و تقديم التغذية الراجعة لهم. • خلق وعي حول الوقاية من الإصابة / الأمراض.	• ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بتشخيص المرضى. • توجيه الآخرين لمساعدتهم على تطوير مهاراتهم في تشخيص الحالات المرضية. • إجراء التشخيص لمجموعة كبيرة من الحالات المرضية المعقدة. • اتخاذ القرار بشأن أفضل خطة علاجية للمريض. • شرح التشخيص للمريض و أفراد عائلته خطوة بخطوة (أي ما الأمور التي يجب القيام بها للتعافي و لماذا، وغيرها). • عرض الحالات المرضية في المؤتمرات / الندوات.	• وضع و تحديث السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بتشخيص المرضى. • التأكد من إلتزام الفريق الطبي بأعلى المعايير الأخلاقية عند تشخيص المرضى. • إجراء التشخيص لمجموعة كبيرة من الحالات المرضية الحرجة. • التحقيق في حالات التشخيص الخاطئ للمرضى و ضمان تطبيق أفضل التدابير التصحيحية. • توجيه الطاقم الطبي حول الممارسات المتعلقة بالتشخيص الطبي.

الصحة و السلامة

2. توثيق البيانات الصحية

عملية تسجيل التاريخ المرضي و الأعراض و العلامات الحيوية و الأدوية و التشخيص و خطط العلاج و العمليات و الاختبارات و النتائج الطبية بشكل كتابي و / أو إلكتروني.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• جمع الناقص من معلومات المريض الصحية من الفريق الطبي. • توثيق التاريخ المرضي للمريض و فحصه. • توثيق أدوية المريض و التشخيص و خطط العلاج و العمليات و النتائج الطبية. • استخدام الاختصارات المقبولة و أساليب الاختزال لتوثيق المعلومات بسرعة و فعالية.	• جمع المعلومات الصحية من صغار الموظفين و كتابة الملاحظات على الخرائط و السجلات المناسبة. • تصحيح الأخطاء في الخرائط و السجلات الطبية وفقاً للسياسات و الإجراءات المؤسسية. • تقديم الشرح لصغار الموظفين حول الخصوصية و السرية و الأمور القانونية المتعلقة بالمعلومات الصحية للمريض.	• رفع التوصيات بشأن الطرق المستخدمة لجمع و توثيق المعلومات الصحية للمريض. • ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بتوثيق البيانات الطبية. • مراجعة الخرائط و السجلات الطبية؛ و كذلك رفع التوصيات المناسبة بشأن أي تصويب ضروري. • ضمان المحافظة على سرية المعلومات الصحية للمريض و عدم الإفصاح عنها أو إتلافها إلا بما يتوافق مع السياسات و الإجراءات المعمول بها.	• وضع و تحديث السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بتوثيق البيانات الطبية. • ضمان إلتزام الفريق الطبي بأعلى المعايير الأخلاقية عند تسجيل معلومات المريض الصحية. • تحديد و ضمان تطبيق طرق جديدة للمساعدة على تحسين دقة و كفاءة المعلومات الصحية للمريض.

الصحة و السلامة

3. المعدات و الأدوات الطبية

المعرفة و القدرة على استخدام المعدات و الأدوات الطبية لتقييم حالات المرضى و معالجتهم.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إجراء الاختبارات التشخيصية الأولية و قياس العلامات الحيوية باستخدام المعدات و الأدوات الطبية المناسبة. • استخدام معظم المعدات و الأدوات الطبية الأساسية عند علاج المرضى في غرفة الطوارئ. • اتباع تدابير السلامة لضمان الاستخدام المناسب للمعدات و الأدوات.	• دراسة كيفية استخدام المعدات و الأدوات الطبية للقيام بعمليات محددة. • مراقبة حالة المعدات و الأدوات الطبية، و توثيق النتائج، و رفع التوصيات المناسبة. • مساعدة الطاقم الطبي عند استخدام معدات و أدوات طبية أقل شيوعاً لمعالجة أمراض و إصابات خطيرة.	• ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بالمعدات و الأدوات الطبية. • تدريب الممارسين على استخدام المعدات و الأدوات الطبية الجديدة و / أو المعقدة. • إعداد قوائم الفحص ذات الصلة و التي تغطي إجراءات السلامة التي يتوجب إتباعها عند استخدام المعدات الطبية. • تقييم المعدات و الأدوات الطبية و كذلك إرسالها للصيانة.	• وضع و تحديث السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بالمعدات و الأدوات الطبية. • مراجعة عملية استخدام المعدات و الأدوات الطبية؛ و كذلك التوجيه بخصوص تحديد مواقعها و توزيعها على المراكز الطبية. • رفع التوصيات بشأن شراء المعدات و الأدوات الطبية الجديدة و كذلك فيما يخص بيع المستعمل منها.

الصحة و السلامة

4. تثقيف المريض و مقدم الرعاية

تثقيف المريض و مقدم الرعاية حول الوضع الصحي للمريض و العلاج و الأدوية المقترحة و المعطاة و كذلك شرح الخطوات التالية في مراحل تعافي المريض.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• توضيح مهارات الرعاية الشخصية للمريض و مقدم الرعاية بحيث يتم استخدامها عند خروج المريض من المستشفى. • توفير الرد الأولي على الاستفسارات و المسائل التي يطرحها المريض و مقدم الرعاية. • إتباع إجراءات المركز الطبي المتعلقة بتثقيف المريض و مقدم الرعاية حول الأوضاع الصحية و العلاجات.	• شرح العلاجات و الإجراءات للمرضى الذين يعانون من أمراض و إصابات قليلة الخطورة. • تفقد فهم المرضى و مقدمي الرعاية للتشخيص و العلاجات و الأدوية. • إصدار المنشورات و الكتيبات ذات الصلة.	• مراقبة كيفية قيام صغار الموظفين بتثقيف المرضى و مقدمي الرعاية؛ و كذلك السماح لهم بملازمته خلال زيارات المرضى. • مناقشة المخرجات الطبية مع المرضى؛ و كذلك تقديم التوجيه و النصائح. • مراجعة الموارد بشكل دوري لضمان ملاءمتها و دقة و سهولة وضرورة استخدامها.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و الأدلة الاسترشادية المتعلقة بالتواصل مع المرضى و مقدمي الرعاية لهم. • تطوير الموارد و المواد لاستخدام الطاقم الطبي عند شرح الحالات المرضية و العلاجات و التشخيص للمرضى و مقدمي الرعاية لهم. • تطوير البرامج التي تدعم مقدمي الرعاية للمرضى (مثل تمكينهم من طرح الأسئلة، التعبير عن قلقهم، و التحدث مع المتخصصين).

الصحة و السلامة

5. إدارة سجلات المختبرات الطبية

المعرفة و القدرة على إنشاء و تخزين و إدارة سجلات المختبرات الطبية المحدثة لمستخدمي الرعاية الصحية مع اتباع الأدلة الاسترشادية ذات الصلة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إدخال بيانات المختبرات الطبية و معلومات المريض على قواعد البيانات الإلكترونية. • توثيق المشاكل التي تحدث أثناء تخزين و صيانة و إدارة سجلات المختبرات؛ بالإضافة إلى الحلول المناسبة. • إتباع سياسات و قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة فيما يخص إدخال و صيانة بيانات المختبرات الطبية.	• التحقق من صحة و اكتمال كافة المعلومات في قواعد بيانات السجلات الطبية. • تحديد الأخطاء و المشاكل الموجودة في قواعد بيانات السجلات الطبية. • اقتراح الحلول للمشاكل المتعلقة بقواعد بيانات المختبرات الطبية.	• ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و الأدلة الاسترشادية المتعلقة بإدارة سجلات المختبرات الطبية. • تقديم الحلول لتخطي العوائق المتعلقة بتبني أنظمة إدارة سجلات المختبرات الطبية و استخدامها بشكل واسع. • عقد التدريب للطاقم الطبي حول تخزين و إدارة سجلات المختبرات الطبية بشكل مناسب.	• وضع و تحديث السياسات و الإجراءات و الأدلة الاسترشادية المتعلقة بإدارة سجلات المختبرات الطبية. • ضمان الإلتزام بأكثر الطرق أمناً عند التخلص من سجلات المختبرات الطبية.

الصحة و السلامة

6. إدارة الأوبئة و الأزمات الطبية			
الإعداد لأي أوبئة و أزمات طبية و كذلك إدارتها في حالة حدوثها.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• تطبيق الإجراءات المتعلقة بمكافحة العدوى الصحية. • القيام بعمليات تطهير و تعقيم المعدات الطبية. • جمع المعلومات ذات الصلة و التأكد من صحتها و تحليلها و مشاركتها مع الجهات المعنية.	• إعداد و إجراء و تنسيق التدقيق على الممارسات المهنية المتعلقة بضبط العدوى. • خلق الوعي حول المتطلبات المتعلقة ببرنامج ضبط العدوى و ذلك للمستفيدين الداخليين و الخارجيين. • إجراء التحقيقات الوصفية و التحليلية عند اندلاع عدوى.	• مراجعة و تقييم الموارد ذات الصلة بضبط العدوى و رفع التوصيات بشأن المناسب منها. • تحديد الاحتياجات المتعلقة بحماية العاملين في مجال الرعاية الصحية. • المشاركة بشكل استباقي في عملية تنسيق الاجتماعات المتعلقة بالتخطيط للاستعداد للأوبئة.	• تصميم و إدارة برنامج لضبط العدوى و استراتيجية خاصة بالتواصل. • وضع و توجيه عملية تنفيذ خطط الطوارئ المتعلقة باندلاع أمراض و أزمات طبية. • تعزيز أنشطة الجاهزية مقابل التهديدات الفعلية للأوبئة.

الصحة و السلامة

7. إدارة الصحة و السلامة المهنية			
تحديد مخاطر الصحة و السلامة المهنية و وضع التدابير التصحيحية و الوقائية لضمان مصلحة الموظفين.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• امتلاك المعرفة الأساسية بمخاطر الصحة و السلامة المهنية. • تطبيق إجراءات الصحة و السلامة المهنية. • الإبلاغ عن الحوادث وشيكة الحدوث، و الوقائع، و الحوادث بما يتوافق مع الإجراءات المعمول بها. • إجراء تحليل بسيط للبيانات المتعلقة بالصحة و السلامة المهنية.	• إجراء التدقيق المتعلق بالصحة و السلامة المهنية و كذلك تقييم المخاطر؛ و رفع تقارير بالنتائج. • تحديد المخاطر المحتملة فيما يتعلق بالصحة و السلامة المهنية، و القيام بالإبلاغ عنها. • إجراء تجارب الطوارئ المخطط لها و العشوائية. • تحليل الإحصائيات و الأنماط المتعلقة بالصحة و السلامة؛ و كذلك رفع تقارير بالنتائج.	• ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بالصحة و السلامة المهنية. • مراقبة و تقييم أداء الجهة من ناحية الصحة و السلامة المهنية؛ و كذلك رفع التوصيات المناسبة بخصوص الإجراءات التصحيحية. • قيادة عمليات التدقيق الداخلي المتعلقة بالصحة و السلامة المهنية؛ و رفع التقارير بالنتائج. • إجراء تحليل التعرف على السبب الجذري للحوادث، و الوقائع، و / أو الحوادث وشيكة الحدوث؛ و كذلك رفع التوصيات بشأنها.	• وضع و تحديث السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بالصحة و السلامة المهنية. • تطوير و ضمان تطبيق إطار لتقييم المخاطر. • تطوير مقاييس الأداء المتعلقة بالصحة و السلامة المهنية. • ضمان امتثال الممارسات المتعلقة بالصحة و السلامة المهنية في الجهة بالقوانين و اللوائح ذات الصلة. • إدارة عمليات التدقيق الخارجية المتعلقة بالصحة و السلامة المهنية. • مراقبة أنشطة و ممارسات الصحة و السلامة المهنية (مثل التخلص من المخاطر الملموسة و البيولوجية و الكيميائية، إلخ)؛ و كذلك وضع التدابير الوقائية.

الصحة و السلامة

8. إدارة النفايات و المواد الخطرة

عملية تناول و تخزين النفايات و المواد الخطرة و كذلك التخلص منها و إعادة تدويرها بطريقة سليمة و آمنة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• امتلاك المعرفة الأساسية بتناول النفايات و المواد الخطرة. • تطبيق إجراءات إدارة النفايات و المواد الخطرة. • تخزين المواد الخطرة بما يتوافق مع الأدلة الاسترشادية المعمول بها. • الإبلاغ عن الحوادث وشيكة الحدوث، و الوقائع، و / أو الحوادث بما يتوافق مع الإجراءات المعمول بها.	• إجراء عمليات التدقيق ذات الصلة و كذلك رفع تقارير بالنتائج. • تحديد المخاطر المحتملة للنفايات و المواد الخطرة و الإبلاغ عنها. • تحليل الإحصائيات و الأنماط ذات الصلة؛ و كذلك رفع تقارير بالنتائج.	• القيام بالمقارنة المعيارية و خلق الوعي فيما يخص أفضل الممارسات في مجال إدارة النفايات و المواد الخطرة. • تقييم فعالية برامج و تكنولوجيا إدارة النفايات؛ و كذلك تحديد حلول إدارة النفايات المناسبة. • مراجعة نتائج التدقيق المتعلقة بإدارة النفايات و المواد الخطرة؛ و كذلك رفع التوصيات المناسبة بشأن التدابير التصحيحية. • إجراء التحقيقات حول الخروقات المتعلقة بتناول النفايات و المواد الخطرة.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بإدارة النفايات و المواد الخطرة. • تطوير و ضمان تطبيق الأدلة الاسترشادية المتعلقة بالتخلص / إعادة تدوير النفايات و المواد الخطرة. • ضمان امتثال ممارسات الجهة المتعلقة بإدارة النفايات و المواد الخطرة بالقوانين و اللوائح ذات الصلة.

البيئـــة و الميــاه

البيئة و المياه

1. إدارة الموارد البيئية و الطبيعية

إدارة الموارد البيئية و الطبيعية بفعالية و كفاءة لضمان الاكتفاء و الوفرة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بمختلف الموارد الطبيعية المتوفرة محلياً و في المنطقة. • جمع البيانات و المعلومات ذات الصلة و التأكد من صحتها و تحليلها. • إجراء الدراسات الأساسية للأنظمة البيئية (الإيكولوجية) و / أو الموارد الطبيعية المحددة.	• البحث عن المدخلات من الأخصائيين (مثل البيولوجيون و اختصاصيو تصنيف الأنواع، وغيرها) و المستفيدين فيما يخص إدارة الموارد و حماية البيئة. • تحديد أثر أنشطة التطوير و التنقيب و الاستغلال على التنوع الحيوي للبيئة الطبيعية المحيطة. • تطبيق خطط الموارد الطبيعية و / أو الأنظمة البيئية (الإيكولوجية). • مراقبة مخزون الموارد الطبيعية و رفع التقارير حول النتائج بشكل دوري.	• ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بإدارة الموارد البيئية و الطبيعية. • مراقبة فعالية البرامج و العمليات المتعلقة بالبيئة و الموارد الطبيعية؛ و كذلك رفع التوصيات المناسبة. • التحقيق في الحوادث و التغيرات التي قد تشير إلى الحاجة إلى خطة لإدارة الموارد و / أو حماية النظام البيئي (الإيكولوجي). • تحديد تأثير التغيرات في استخدام موارد الأرض (مثل تحويل الأراضي الزراعية للاستخدامات الحضرية). • وضع المؤشرات المتعلقة بسلامة الأنظمة البيئية (الإيكولوجية).	• وضع و تحديث السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بإدارة الموارد البيئية و الطبيعية. • وضع برامج متكاملة لإدارة الموارد الطبيعية و / أو الأنظمة البيئية (الإيكولوجية). • تقديم المشورة التخصصية حول مواضيع تتعلق بإدارة الموارد البيئية و الطبيعية. • التنبؤ بالتأثير البيئي على المتطلبات طويلة المدى المتعلقة بموارد الأرض (مثل الحدائق، و مواقع الاستجمام الطبيعية، و الأرض الزراعية، و تطوير الحضري).

البيئة و المياه

2. إدارة و تطبيق أنظمة و برامج إدارة البيئة

عملية تخطيط و تطوير و تطبيق و تحديث الأنظمة و البرامج المتعلقة بإدارة البيئة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• استخدام أنظمة المعلومات لمراقبة و تعقب الامتثال للتشريعات، و الوقائع البيئية، و التصاريح، و تدفق النفايات و غيرها من المتطلبات المتعلقة بنظام إدارة البيئة. • توثيق الإنتهاكات و حالات عدم الامتثال لأنظمة إدارة البيئة و القيام بالإبلاغ عنها. • المتابعة مع الجهات المعنية فيما يخص إغلاق حالات عدم الامتثال.	• تطبيق برامج مثل أنشطة المراقبة لضمان الامتثال للتشريعات. • دراسة الانتهاكات التي تم الإبلاغ عنها و رفع التوصيات المناسبة بشأنها. • إجراء عمليات التدقيق المتعلقة بأنظمة و برامج إدارة البيئة؛ و كذلك رفع التقارير بالنتائج.	• ضمان تطبيق برامج و أنظمة إدارة البيئة (مثل إدارة الطلب، و برامج الحماية أو المعالجة، وغيرها). • رفع التوصيات حول اختيار الاستشاريين و المتعاقدين ذوي الصلة. • تقييم النواحي البيئية لتصميم و تشغيل و صيانة أنظمة و برامج إدارة البيئة (مثل أنظمة توزيع المياه و مياه الفضلات، وغيرها).	• تصميم و تطوير برامج و أنظمة إدارة البيئة (مثل إدارة الطلب، برامج الحماية أو المعالجة، وغيرها). • وضع و ضمان تطبيق إطار لتقييم المخاطر. • تقديم المشورة المتخصصة حول مجموعة من برامج الكفاءة المقبولة بيئياً.

البيئة و المياه

3. إدارة المخاطر و الأزمات و الكوارث البيئية

تحديد و تقييم و تقليل و إدارة المخاطر البيئية التي قد تتعرض لها الجهة و ذلك بما يتوافق مع السياسات و الإجراءات المعمول بها.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• فهم الضوابط الفعالة أو خيارات تقليل المخاطر لإدارة مخاطر بيئية محددة و إحالتها للخبراء عند اللزوم. • فهم تقارير المخاطر البيئية. • جمع و تحليل عينات و نماذج من المياه و الهواء و النباتات و الحيوانات و التربة و غيرها باستخدام الإجراءات و الأدوات المناسبة. • فحص خصائص المواد (مثل الخصائص الملموسة و الكيميائية و الجيوتقنية) ذات الصلة بعمليات الترميم و الاستصلاح.	• تحديد المجال و المتغيرات الجغرافية و الإجتماعية و الإقتصادية و البيئية لأغراض إجراء الدراسات المتعلقة بتقييم المخاطر ذات الصلة. • تحديد و تقييم التأثير و احتمالية حدوث المخاطر البيئية على تحقيق أهداف العمل. • إجراء أنشطة الاستقصاء و اختبار العينات و فحص و تحليل الحقل ذات الصلة بالتضاريس و التربة و المياه الجوفية و الرواسب و الملوثات المحمولة جواً. • تطوير و إعداد التقارير المتعلقة بالمخاطر البيئية.	• تقييم مسائل أو مخاطر أو مشاكل البيئة الكمية و النوعية. • تطبيق خطط و تدابير تقليل المخاطر. • تحديد الأنماط و التغيرات المهمة في الأنماط التاريخية أو الانحرافات أو الأدلة على الإجهادات البيئية. • مراقبة فعالية التدابير المتخذة لإدارة المخاطر البيئية التي تم تحديدها، و القيام بالتدخل عند اللزوم.	• التشاور مع المستفيدين (مثل المشرعين، البلديات، وغيرها) فيما يتعلق بالتاثيرات الملموسة لأنشطة التطوير على المجتمع و البيئة و الموارد الطبيعية. • تطوير و ضمان تطبيق استراتيجيات تقييم المخاطر و التدابير المتعلقة بتقليل المخاطر. • القيام بدور المتحدث الرسمي للجهة فيما يخص الأمور المتعلقة بالبيئة.

البيئة و المياه

4. الرصد و التقييم البيئي

تحديد مصادر التلوث و النفايات الخطرة و كذلك وضع و تطبيق استراتيجيات و خطط لتقليل أثرها على البيئة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بمبادئ التلوث البيئي و النفايات الخطرة و كذلك بطرق مراقبة و تقييم المشاكل البيئية. • جمع المعلومات و البيانات ذات الصلة و التأكد من صحتها و تحليلها. • تحديد مصادر التلوث و النفايات الخطرة. • إصدار التقارير و الإحصائيات ذات الصلة.	• إجراء البحوث حول مواضيع تتعلق بالتلوث البيئي و النفايات الخطرة؛ و كذلك رفع التقارير بالنتائج. • إعداد تقارير مفصلة حول أثر التلوث و النفايات الخطرة. • تطبيق المنهجيات / الحلول المتعلقة بتخفيف و ضبط التلوث. • تقديم التوضيحات للاستفسارات المتعلقة بالتعامل مع التلوث البيئي و النفايات الخطرة. • تحليل البيانات الناتجة عن عمليات مراقبة البيئة؛ و كذلك رفع التقارير حول النتائج.	• تقييم العمليات و الإجراءات المتعلقة بالمشاكل البيئية المحتملة. • تحديد المخاطر المتعلقة بالتلوث البيئي و النفايات الخطرة؛ و كذلك إعداد الخطط و التدابير المتعلقة بتقليل المخاطر. • مراقبة الانبعاثات و التصريفات المحتملة من أنظمة التخلص من النفايات و معالجتها و إعادة تدويرها (مثل حجم النفايات، أنواع و طرق معالجة النفايات)؛ و كذلك رفع التوصيات المناسبة. • رفع التوصيات بخصوص أفضل التدابير المتعلقة بحماية و تخفيف و ضبط التلوث. • التأكد من دراسة الشكاوى المستلمة بخصوص التلوث البيئي و النفايات الخطرة بشكل جيد و كذلك إيجاد حلول لها ضمن إطار زمني مناسب.	• وضع و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بحماية البيئة. • وضع و توجيه عملية تطبيق المقاييس و مؤشرات الأداء الرئيسة المتعلقة بمراقبة و تقييم البيئة. • وضع إطار لتقييم المخاطر و ضمان تطبيقه. • تقديم المشورة للمستفيدين حول مواضيع البيئة التي تُساءل عنها الجهة.

العلوم الطبيعية

العلوم الطبيعية

1. البحوث و الدراسات العلمية

إعداد البحوث و الدراسات العلمية باستخدام المعلومات و الأدوات ذات الصلة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار فهم للأمور الفنية و الأخلاقية ذات الصلة بإجراء البحوث و الدراسات. • تحديد و تقييم و استخدام مصادر مرجعية علمية و غيرها من مصادر المعلومات العلمية المناسبة. • استخدام موارد المعلومات بالطرق المختلفة الأكثر ملاءمة لاحتياجات البحوث و الدراسات. • التعبئة الدقيقة للوثائق ذات الصلة بالبحوث و الدراسات العلمية.	• إظهار معرفة مناسبة بالمصادر الأولية و الثانوية المتوفرة للبحث العلمي، بما في ذلك المصادر التقليدية و الإلكترونية. • تأطير المواضيع و الحقائق بطريقة مناسبة لمصادر البحث المختارة. • المعرفة بخدمات المكتبة و الاستخدام المناسب لها في عملية البحث العلمي. • إجراء البحوث و الدراسات العلمية التي تتراوح صعوبتها بين البسيطة و المتوسطة.	• إظهار الفهم للأطر التشريعية المتعلقة بالتخطيط للدراسات البحثية و تقديمها و الإنتهاء منها. • وضع تصاميم و منهجيات مختلفة للبحث و فهم صلتها / تبعاتها على أعضاء فريق البحث العلمي. • استخدام الطرق الرسمية و غير الرسمية لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات. عند اللزوم، إجراء استقصاءات عميقة و مستمرة للحصول على معلومات من الصعب الحصول عليها. • إجراء بحوث و دراسات علمية معقدة باستخدام أدوات مناسبة.	• التخطيط لاستراتيجيات و خطط البحث العلمي و وضعها و ضمان تطبيقها بفعالية؛ و كذلك تعديلها عند اللزوم. • وضع السياسات و الإجراءات و العمليات المناسبة ذات الصلة بالبحوث و الدراسات العلمية؛ و كذلك ضمان تطبيقها و تحديثها. • الرد على المعلومات المعقدة للغاية برأي نافع و ذلك في المواضع المألوفة و غير المألوفة التي تقع خارج نطاق أي خبرة سابقة. • دراسة و تقييم البحوث و الدراسات العلمية؛ و الفرضيات التي قامت عليها و تصميمها و تحليل نتائجها. • تقديم المشورة المتخصصة و التوجيه للباحثين و الموظفين فيما يتعلق بالبحوث و الدراسات العلمية.

العلوم الطبيعية

2. التجارب العلمية			
عملية تصميم و إجراء التجارب العلمية بما يتوافق مع أعلى المعايير المهنية و الأخلاقية.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار الفهم الأساسي للممارسات الآمنة المتعلقة بالتجارب العلمية. • إظهار المعرفة الأساسية بالأمور الأخلاقية المتعلقة بالتجارب العلمية. • الإلتزام بالإطار المعمول به فيما يخص إجراء التجارب العلمية. • إعداد الأدوات و المعدات و المواد المتعلقة بإجراء التجارب العلمية.	• تصميم و إجراء التجارب العلمية بما يتوافق مع الأطر المعمول بها. • تحليل نتائج التجارب العلمية و رفع التقارير حولها. • استخدام الموارد المتوفرة (مثل الأدوات، المعدات، المواد، وغيرها) بفعالية وفقاً للمعايير المعمول بها. • ضمان التوثيق المناسب لنتائج التجارب العلمية.	• تصميم و إجراء التجارب العلمية المعقدة و الحساسة و رفع التقارير حول نتائجها. • مراجعة نتائج التجارب العلمية و رفع التوصيات المناسبة بشأنها. • تقييم الأدوات و المعدات المستخدمة في التجارب العلمية و رفع التوصيات المناسبة فيما يتعلق بصيانتها و / أو شراء الجديد منها.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بالتجارب العلمية. • وضع الأطر المتعلقة بالتجارب العلمية و توجيه عملية تطبيقها. • ضمان الإلتزام بأعلى المعايير الأخلاقية و المهنية عند إجراء التجارب العلمية.

الاقتــصاد و الإحصاء

الاقتصاد و الإحصاء

1. تحليل و معالجة البيانات الإحصائية

استخدام الأدوات المناسبة لتحليل و معالجة البيانات الإحصائية.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• تحديد مصادر المعلومات المتعلقة بموضوع محدد تهتم به الجهة. • إعداد التقارير و تلخيص و توضيح نتائج جمع البيانات. • تحليل المعلومات الأساسية باستخدام أدوات التحليل المناسبة. • تطبيق الاساليب الكمية في تقييم القرارات؛ و كذلك تحديد و دراسة الفرضيات التي تقود هكذا قرارات. • تحديد العلاقات بين الأحداث و المعلومات.	• جمع و تفسير المعلومات المعقدة عبر وسائل مختلفة (مثل الاستبيانات، المقابلات، مجموعات التركيز، وغيرها) و ضمان الدقة و الإلتزام بإطار زمني مناسب. • تحديد و التأكد من صحة المصادر المختلفة للأدلة، و علاقتها بالموضوع، و محدوديتها. • توفير التحليل لدعم عملية اتخاذ القرار، و يشمل ذلك تحديد محركات القيمة الرئيسة و الفوائد و تحليل الاستجابة و المخاطر.	• وضع سياسات و إجراءات مناسبة لجمع البيانات الإحصائية و تحليلها. • دراسة الافتراضات و منطقها و كذلك البحث عن مدخلات من مصادر متعددة للحصول على فهم واضح و شامل لأي موضوع. • إدراك العلاقات و الأنماط بين المعلومات و كذلك بين الأسباب و التأثيرات. • تحليل و تفسير البيانات للوصول إلى النتائج و رفع التوصيات المتعلقة بالتغيرات أو التحسينات.	• ضمان وضع سياسات و إجراءات مناسبة فيما يتعلق بجمع و تحليل البيانات الإحصائية. • تقديم المشورة حول الاختيار الأخلاقي و المواءمة بين عمليات جمع و تحليل البيانات الإحصائية ذات الصلة. • دراسة العلاقات المعقدة بين المواضيع التي تبدو غير مترابطة آخذاً بعين الاعتبار السياق الأوسع للوصول إلى نتائج سليمة. • تفسير و تحليل البيانات الإحصائية لقيادة قرارات العمل الاستراتيجية و الناجحة. • توفير التوجيه للجهة باستخدام أفضل الممارسات فيما يتعلق بجمع و تحليل و تفسير البيانات الإحصائية.

الاقتصاد و الإحصاء

2. المسح الإحصائي

تحديد الأسئلة المناسبة للاستبيان و تحليل النتائج، و رفع التقارير حول النتائج الدقيقة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بالبرامج و البرمجيات الإحصائية. • إظهار المعرفة الأساسية بالمنهجيات و المبادئ الإحصائية. • جمع المعلومات و البيانات و التأكد من صحتها و تحليلها. • إنشاء قواعد البيانات ذات الصلة و تحديثها.	• إجراء البحوث التي تدعم موضوع الاستبيان الإحصائي. • تصميم الاستبيانات الكمية و النوعية التي تدعم الدراسة. • تحليل نتائج الاستبيان و رفع التقارير بالنتائج.	• تحديد المستفيدين و مجال الاستبيان. • وضع و / أو مراجعة أسئلة الاستبيان لضمان صلتها بالموضوع و دقتها. • مراجعة و تقييم النتائج لضمان الدقة و الاكتمال. • تحديد طرق و أساليب الاستبيان الأكثر ملاءمة للاستخدام (مثل المقابلات، الطرق الإلكترونية، وغيرها). • رفع التوصيات المناسبة في ظل النتائج عند اللزوم.	• تطوير أطر الاستبيانات الإحصائية و التوجيه بتطبيقها. • وضع و تحديث و ضمان تطبيق الاستبيانات الإحصائية بما يتوافق مع المجال و المتطلبات. • تقديم المشورة المتخصصة فيما يخص تطوير و تحليل الاستبيانات الإحصائية.

الاقتصاد و الإحصاء

3. التحليل الإقتصادي

تحليل البيانات الإقتصادية و إصدار التقارير الداخلية و الخارجية باستخدام الأدوات / المتطلبات التشريعية المناسبة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الفهم لأطر الاقتصاد المحلي و العالمي. • امتلاك المعرفة بالمعايير الاقتصادية الأساسية و الفهم العام لتأثيراتها. • استخدام أدوات و منهجيات التحليل الاقتصادي لتقييم الأداء. • تطبيق الأساليب الكمية لتقييم القرارت ذات الصلة بالاقتصاد؛ و كذلك تحديد و دراسة الفرضيات التي تقود القرارات الاقتصادية. • إعداد تحليل القيمة المضافة للاقتصاد التي تدعم عملية اتخاذ القرار. • الإبلاغ عن الأمور التي يتطلب رفعها للمستويات الأعلى.	• إظهار المعرفة بالسلوكيات و التأثيرات (الإيجابية و العكسية) للمواضيع المتعلقة بالاقتصاد المحلي و العالمي. • تحليل المؤشرات الاقتصادية و تأثيرها على أهداف الجهة و استراتيجياتها و منتجاتها و خدماتها. • تطبيق الأساليب الكمية المألوفة لتشكيل الأثر الاقتصادي ذي الصلة بالأنشطة الشائعة أو الهياكل و الأدوات الاقتصادية القياسية. • مراقبة المواضيع الاقتصادية و تحديد الأمور المهمة التي تتطلب اهتمام مستوى أعلى من الإدارة.	• رفع التوصيات بخصوص التحليل الإقتصادي؛ و تقييم تأثير البيئة الخارجية على الجهة و تفسير ذلك بشكل مناسب. • تحديد المحركات البيئية الرئيسة و فهم تأثيرها على استراتيجيات و قرارات العمل. • تصميم العمليات المتعلقة برفع التقارير و المراقبة لتعقب الأداء مقابل أهداف الجهة. • إجراء التحليل الكمي المعقد لتحديد الأثر العملي و التجاري و الاقتصادي على الجهة؛ و كذلك تقديم المشورة حول الإجراءات أو الخيارات المتاحة لتحسين المخرجات.	• إظهار الفهم للنظريات الكامنة خلف السلوكيات الاقتصادية في كافة مستويات الجهة. • التنبؤ بالوضع الاقتصادي المستقبلي؛ و توقع الأوضاع الاقتصادية؛ و تقديم الرأي الاستراتيجي حول كيفية تخفيف تأثيرها على الجهة ككل. • تقديم التوجيه للعمل باستخدام أفضل الممارسات المتعلقة بالتحليل الاقتصادي. • وضع معايير التحليل الاقتصادي لدعم التوجه الاستراتيجي و المقارنة. • تقديم المشورة حول الاختيار و التبني الأخلاقي لعمليات رفع التقارير الاقتصادية ذات الصلة. • تطوير و تطبيق الحلول ذات الصلة بالاقتصاد على القرارات التجارية المعقدة و ذات القيمة العالية بما في ذلك الجوانب المتعلقة بالمخاطر غير الفنية و بإنجاز العمل.

الاقتصاد و الإحصاء

4. الرقابة و التفتيش

مراقبة و دراسة البيانات و الأنماط و التقارير الاقتصادية؛ و تحديد الظواهر، و رفع التقارير ذات الصلة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بمراقبة المعلومات و البيانات الاقتصادية. • إظهار المعرفة الأساسية بالمفاهيم و المبادئ المتعلقة بالاقتصاد. • جمع المعلومات و البيانات الإقتصادية و التأكد من صحتها و تحليلها.	• تقييم الرسوم البيانية و البيانات و المعلومات الاقتصادية و الإحصائية؛ و كذلك الوصول إلى خلاصات مناسبة بناءً عليه. • تلخيص التقارير الاقتصادية و الإحصائية و تسليط الضوء على الأمور / النتائج الرئيسة. • دراسة البيانات التاريخية، و تحديد الأنماط (أي المحتملة و القائمة)، و رفع التقارير حول النتائج.	• إظهار الفهم العميق للشؤون الاقتصادية المحلية و الإقليمية و العالمية. • مراقبة الأنماط الاقتصادية و الإحصائية؛ و كذلك رفع التوصيات المناسبة بشأنها. • تحديد ظواهر / تأثيرات الوضع الاقتصادي على المجتمع، و الأسواق، و السياسة؛ و كذلك رفع التوصيات المناسبة.	• وضع الأطر الفعالة لمراقبة الأنماط و الأوضاع الاقتصادية و ضمان تطبيقها. • وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بمراقبة الاقتصاد. • ضمان مراقبة و تحديد الأنماط الاقتصادية بشكل مناسب.

الهندسة

الهندســة

1. تصميم و إدارة المباني و المرافق

تصميم و إدارة المباني و المرافق مع المحافظة على السلامة في كافة الأوقات.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الفهم الأساسي للبرامج و البرمجيات المتعلقة بالهندسة (مثل أوتوكاد، وغيرها). • إظهار المعرفة الأساسية بمفاهيم و مبادئ و تقييمات الهندسة. • إجراء مسوحات الأراضي للتعرف على طبوغرافيا الأرض. • إعداد الخطط و الخرائط الهندسية. • متابعة مراحل إنجاز المشاريع و لفت انتباه الرؤساء المباشرين للانحرافات في سير عملها.	• إظهار المعرفة المناسبة بالعلاقات المترابطة لتخصصات الهندسة المختلفة (مثل المدنية، الإلكترونية، الميكانيكية، وغيرها). • تطوير الجوانب المتعلقة بالجمال و الراحة في تصميم مبنى / مرفق. • تحليل و تصميم هيكل المباني / المرافق. • تصميم و / أو تطبيق أنظمة المباني / المرافق (مثل التدفئة، التهوية، التكييف، السمكرة، الحماية من الحريق، أنظمة مجاري مياه الأمطار).	• إظهار المعرفة العميقة بإدارة المشاريع. • تحليل تكاليف البناء و التباين في التكاليف. • الإشراف على أعمال استشاريي / متعاقدي الهندسة و توفير التغذية الراجعة ضمن إطار زمني مناسب. • ضمان الضبط المناسب لأمور السلامة في المباني و المرافق. • مراقبة التغيرات الملموسة في المباني و المرافق (مثل التشققات، وغيرها) و تطبيق التدابير التصحيحية.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بتصميم و إدارة المباني و المرافق. • وضع خطط الطوارئ و التوجيه بتطبيقها. • اعتماد استشاريي / متعاقدي الهندسة. • تقديم المشورة المتخصصة حول الأمور المتعلقة بتصميم و إدارة المباني و المرافق.

الهندســة

2. التخطيط الحضري (المدن و الجسور و المرور)			
تعظيم فعالية استخدام الأراضي و البنى التحتية لتلبية احتياجات المستفيدين.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار الفهم الأساسي لمبادئ و مفاهيم التخطيط و التصميم الحضري. • إظهار المعرفة الأساسية بقراءة و تفسير الخرائط الحضرية. • جمع المعلومات و البيانات ذات الصلة و التأكد من صحتها و تحليلها.	• إجراء البحوث و التحليل المتعلق بالتخطيط و التصميم الحضري. • تحديد الأساليب المتعلقة بتعظيم فعالية استخدام الأراضي و البنى التحتية. • تحليل استخدام الأراضي و كذلك الأنماط الاقتصادية و البيئية و الإجتماعية التي تدعم التخطيط و التصميم الحضري بشكل مناسب.	• التشاور مع المستفيدين و جمع ملاحظاتهم حول الأمور المتعلقة بالتخطيط و التصميم الحضري. • إجراء المقارنة المعيارية فيما يتعلق بممارسات التخطيط و التصميم الحضري؛ و كذلك رفع التوصيات المناسبة. • الإشراف على عمل المتعاقدين و تقديم التغذية الراجعة لهم ضمن إطار زمني مناسب.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق السياسات و الإجراءات و العمليات المتعلقة بالتخطيط الحضري. • بناء شراكات مع المتعاقدين و دعم كافة الجهود المتعلقة بالتصميم و التخطيط الحضري. • تقديم المشورة المتخصصة حول التوصية بالسياسات المتعلقة بالتصميم و التخطيط الحضري.

الهندســة

3. الاستدامة و الطاقة البديلة و المتجددة			
تصميم أو تشغيل أنظمة تستخدم الطاقة و الموارد بشكل مستدام بوتيرة تؤثر سلباً على الموارد الطبيعية.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار المعرفة الأساسية بمفاهيم و تطبيقات الاستدامة و الطاقة البديلة و المتجددة. • جمع المعلومات و البيانات ذات الصلة و التأكد من صحتها و تحليلها. • إجراء البحوث ذات الصلة و توفير المدخلات. • إعداد و رفع التقارير ذات الصلة متضمنة الإحصائيات.	• إظهار المعرفة المناسبة بالأنظمة و العمليات المتعلقة بالمباني؛ و كذلك القدرة على قراءة و فهم و تفسير مخططات طوابق المباني و أقسامها، و خطط المواقع و خرائط التقسيم، و خطط المفروشات الداخلية و التشطيب، و مواصفات البناء. • تحديد المخاطر المتعلقة بالاستدامة و رفعها للإدارة. • إجراء تقييم الاستدامة و رفع التقارير حول النتائج.	• إظهار المعرفة العميقة بمنهجية التقييم البيئي لمؤسسة بحوث البناء (BREAM) و القيادة في الطاقة و التصميم البيئي (LEED). • ضمان الامتثال للقوانين و الأدلة الاسترشادية المتعلقة بتقييم التأثير البيئي. • مراقبة مؤشرات الاستدامة (مثل استخدام الطاقة، استخدام الموارد الطبيعية، إنتاج النفايات و إعادة التدوير) و رفع التوصيات المناسبة. • توفير الدعم الفني لبرامج و مبادرات الاستدامة.	• تطوير و ضمان تطبيق الاستراتيجيات و الخطط و الأهداف المتعلقة بالاستدامة و الطاقة البديلة و المتجددة. • ضمان تطبيق أطر المراقبة و رفع التقارير. • تقديم المشورة المتخصصة حول الاستدامة و الطاقة البديلة و المتجددة.

الهندســة

4. التصميم الداخلي

تصميم الديكورات الداخلية – و أحياناً الخارجية – للمبنى / المساحة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بتاريخ و نظريات التصميم. • إنتاج أنماط و / أو نماذج إبداعية. • إنتاج أفكار تصاميم بسيطة و تطوير أفكار تصميم لتقديم حلول تصميم فعالة. • إعداد و إنجاز مخططات التصميم باستخدام مجموعة من الأساليب و الوسائل. • تسجيل القياسات و المعلومات للعودة إليها عند التصميم و العمل الذي تم بناؤه و القيام بحسابات التصميم.	• إظهار المعرفة المناسبة بالأنماط و التطورات في مجال التصميم و المواد و التقنيات و التكنولوجيا. • إنتاج أفكار تصاميم معقدة و تطوير أفكار تصميم لتقديم حلول تصميم فعالة. • تصور التصاميم ثنائية الأبعاد و المواد ثلاثية الأبعاد و ترجمتها إلى وسائط رقمية و / أو ورقية. • التخطيط و البحث عن فعاليات و معارض / مشاريع التصميم الداخلي.	• تقييم احتياجات المعنيين وتحديد الطرق و المجال المناسب لمشاريع التصميم الداخلي. • الإشراف على تطوير و تطبيق ملخص التصميم. • توفير التوجيه المعرفي فيما يخص دمج المتغيرات المتعلقة بالميزانية مع متطلبات التصميم.	• وضع المعايير و الإشراف على إنتاج و اختبار النماذج الأولية. • تطوير الرؤية لتوجيه التصور الخاص بمنتج التصميم بما يتوافق مع ملخص التصميم. • وضع معايير التصميم الداخلي و تطوير الطرق غير الروتينية لتحقيق الأهداف. • القيام بدور المورد الأساسي للآخرين فيما يتعلق بتشكيلة واسعة من عناصر التصميم الداخلي. • تقديم المشورة و التعاون و التشاور مع المعنيين عند تخطيط و تطوير و تصميم مجموعة من مشاريع التصميم الداخلي غير القياسية و المعقدة.

الهندسة

5. أنظمة و برامج الصيانة			
تحديد و تنفيذ أعمال الصيانة المخطط لها و الطارئة بكفاءة و ضمن إطار زمني مناسب.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار المعرفة الأساسية بمفاهيم و مبادئ الصيانة. • إظهار الفهم الأساسي لروابط و تأثيرات المجالات الهندسية المختلفة (مثل المدنية، الإلكترونية، الميكانيكية، وغيرها). • القيام بأعمال الصيانة البسيطة وفق جدول الصيانة المخطط له.	• القيام بأعمال الصيانة ذات مستوى الصعوبة المتوسط. • تحديد المشاكل المحتملة التي قد تتطلب صيانة غير مخطط لها / طارئة. • إعداد و رفع التقارير حول أعمال الصيانة (بما في ذلك من عوامل على سبيل المثال لا الحصر التكلفة، الوقت، وغيرها).	• إعداد جداول الصيانة المخطط لها و الطارئة. • القيام بأعمال الصيانة ذات الطبيعة المعقدة / المهمة. • تقييم جودة أعمال الصيانة المنجزة و اتخاذ التدابير التصحيحية الضرورية. • تدريب الزملاء على استخدام أنظمة و برامج و أدوات الصيانة. • تقييم عمل المتعاقدين و تقديم التغذية الراجعة لهم.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق أنظمة و برامج الصيانة الفعالة. • وضع و ضمان تطبيق المعايير المتعلقة باختيار و تقييم مزودي الخدمات (مثل شركات الصيانة، وغيرها). • تقديم المشورة المتخصصة حول الأمور الفنية المهمة / الأساسية.

التعليـــم

التعليـم

1. القيادة المهنية و الأخلاقية

عكس القيام و الأخلاقيات على أسلوب و أفعال القيادة المتبنى.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• -	• -	• إظهار المعرفة العميقة بميثاق السلوك و أخلاقيات العمل الخاصة بالجهة. • تحديد الحالات التي قد تثير سلوكاً غير أخلاقي و رفع التوصيات بخصوص التعامل معها. • المشاركة في التحقيقات المتعلقة بخرق مضمون ميثاق السلوك و أخلاقيات العمل. • تقييم المخالفات و تحديد الإجراءات التأديبية المناسبة.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق ميثاق السلوك و أخلاقيات العمل. • تقديم النصيحة المتخصصة للمستفيدين حول أفضل الممارسات المتعلقة بميثاق السلوك و أخلاقيات العمل. • اتخاذ القرارات الأخلاقية بالرغم من صعوبة موقف ما و بالرغم من الضغوطات. • التصرف بمثابة قدوة للآخرين بصفته قائداً مهنياً و أخلاقياً.

التعليـم

2. القيادة الاستراتيجية

عملية إبراز و تطبيق آراء و فرص فريدة في مجال العمل تهدف إلى خلق ميزة تنافسية للجهة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار وعي أساسي بخطة عمل الجهة و بيئتها المباشرة و التأثير المحتمل للأحداث و الأنشطة عليها. • مراقبة الأحداث الخارجة عن المألوف و ربط الأمور و الوصول إلى نتائج و مشاركة الأفكار و الملاحظات مع الزملاء. • فهم التوجه الاستراتيجي للجهة و تسليط الضوء على الجوانب ذات القيمة المحتملة أو الخطر.	• تحليل البيئة الأوسع للجهة و الوصول إلى نتائج حول تأثير الأحداث و الأنشطة. • ربط الأفكار أو الأحداث، استخدام الآراء لتشكيل وجهات نظر الزملاء و التأثير في قرارات العمل. • فهم الخطوات اللازمة لتحقيق استراتيجية العمل طويلة المدى؛ تحديد التهديدات أو الفرص الفورية للعمل؛ و إيجاد الحلول بخصوصها أو رفعها إلى المستويات الأعلى وفق الحاجة.	• تقييم البيئة الأوسع للجهة و تقديم الآراء و اتخاذ القرارات المبنية على المعلومات. • شرح التوجه الاستراتيجي للجهة للآخرين؛ و تطوير خطط العمل المتوائمة مع الاستراتيجية. • ضمان تركيز الفريق على الأولويات التي تم تحديدها؛ و كذلك تطوير و تطبيق حلول على مستوى استراتيجي.	• تقديم آراء فريدة بناءً على فهم كبير للأنماط السياسية و الإجتماعية و العملية و السوقية و المالية. • قيادة التغيير و التأثير فيه على المستوى الاستراتيجي و التكتيكي للجهة و كذلك على مستوى الفريق و الفرد. • تطوير استراتيجية تتوافق مع خطة الجهة طويلة المدى و التي تتنبأ و تدعم احتياجات العمل و تضمن توزيع الموارد بشكل مناسب لتحقيق الأهداف بفعالية. • تحديد الجوانب المهمة مستقبلياً للجهة و التركيز عليها؛ و كذلك استخدام الاستراتيجية لتعظيم الفرص و تقليل المخاطر.

التعليـم

3. القيادة التعليمية			
عملية تحديد و توجيه مواهب و طاقات المعلمين و الطلاب و الأهالي نحو تحقيق أهداف التعليم المشتركة.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار المعرفة بسياسات و إجراءات الجهة. • إظهار الفهم للعمليات التعليمية (مثل تسجيل الطلاب، وضع الجداول الدراسية، جدول دوام المدرسين، إلخ). • القيام بالأعمال الإدارية المتعلقة بالعمليات التعليمية.	• إظهار فهم مناسب لأساليب التدريس. • وضع مخططات الدرس و أهداف التعلم. • تطوير و / أو تقديم المنهج الدراسي بطريقة مهنية. • خلق و المحافظة على بيئات تعلم آمنة و تُظهر الاحتواء للجميع. • تحديد الاحتياجات التطويرية للطلاب و استخدام التدابير المناسبة لدعم تعلمهم. • دعم الآباء في فهم الاحتياجات التعليمية لأبنائهم.	• ضمان إعداد و تقديم مخططات الدرس بما يتوافق مع السياسات و الإجراءات المعمول بها. • دراسة أداء المعلمين و الطلاب، و تحديد الأنماط ذات الصلة و رفع التوصيات المناسبة. • تحليل نتائج التقييم الذي تم إجراؤه للمؤسسات التعليمية (مثل التقييم الذاتي، التقييم الخارجي، إلخ) و رفع التوصيات المناسبة بشأن خطط العمل.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق الأساليب الفعالة لإدارة المؤسسات التعليمية. • وضع استراتيجيات التدريس الفعالة و توجيه عملية تطبيقها. • ضمان خضوع المؤسسات التعليمية للتقييم المهني و ذلك لأغراض تطويرها. • تقديم المشورة المتخصصة حول الأمور المتعلقة بالتعليم.

التعليـم

4. القيادة التشغيلية			
عملية وضع و تطبيق و تحديث الاستراتيجيات و الخطط و الأهداف التشغيلية بطريقة تدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة.			
أساسي	**متوسط**	**متقدم**	**خبير**
• إظهار الوعي بمختلف فئات العملاء (الداخليين / الخارجيين). • إظهار الفهم لأولويات عمله. • الإلتزام بالسياسات و الإجراءات التشغيلية في كافة الأوقات.	• إظهار المعرفة بأهداف الوحدات التنظيمية. • تنفيذ المهام اليومية بما يتوافق مع خطط العمل. • تحليل التغذية الراجعة التي يوفرها العملاء (مثل الشكاوى و الاقتراحات) و رفع التوصيات المناسبة بشأنها.	• المشاركة في تطبيق الاستراتيجيات و الخطط التشغيلية. • تحديد الانحرافات عن سير عمل الخطط و رفع التوصيات بشأن التعامل مع هذه الحالات. • وضع أهداف وحدة العمل بما يتوافق مع الغايات الاستراتيجية للجهة.	• وضع و مراجعة الأطر التشغيلية. • وضع و تحديث و ضمان تطبيق الاستراتيجيات و الخطط و الأهداف و مؤشرات الأداء الرئيسة التشغيلية للجهة. • وضع و تحديث و ضمان تطبيق استراتيجيات و مبادرات خدمة العملاء.

التعليـم

5. السلوك المهني و الأخلاقي

المحافظة على معايير مهنية و أخلاقية تمثل السلوك المهني المثالي.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الفهم للحالات التي قد تقود لخرق ميثاق السلوك و أخلاقيات العمل. • الإلتزام بقيم الجهة و معاييرها الأخلاقية. • إنجاز العمل على أفضل وجه في كافة الأوقات.	• إظهار المعرفة بميثاق السلوك و أخلاقيات العمل الخاص بالجهة. • تطبيق أعلى المعايير المهنية عند إيصال المعلومات و رفع التوصيات للمستفيدين و ذلك من ناحية الترابط و الدقة و الإلتزام بالإطار الزمني المناسب. • رفع التقارير حول حالات خرق مضمون ميثاق السلوك و أخلاقيات العمل. • توفير التوضيحات للآخرين حول ميثاق السلوك و أخلاقيات العمل الخاص بالجهة.	• تحديد الحالات التي قد تثير سلوكاً غير أخلاقي و رفع التوصيات بخصوص التعامل معها. • المشاركة في التحقيقات المتعلقة بخرق مضمون ميثاق السلوك و أخلاقيات العمل. • تقييم المخالفات و تحديد الإجراءات التأديبية المناسبة.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق ميثاق السلوك و أخلاقيات العمل. • تقديم النصيحة المتخصصة للمستفيدين حول أفضل الممارسات المتعلقة بميثاق السلوك و أخلاقيات العمل. • اتخاذ القرارات الأخلاقية بالرغم من صعوبة موقف ما و بالرغم من الضغوطات. • التصرف بمثابة قدوة للآخرين بصفته قائداً مهنياً و أخلاقياً.

التعليـم

6. المعرفة المهنية

تحديد و اكتساب و تحديث المعارف المتعلقة بالعمل لتحقيق الغايات و الأهداف المحددة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار المعرفة الأساسية بالمفاهيم و الأساليب التعليمية. • إظهار الفهم الأساسي بالنظام التعليمي في دولة الإمارات العربية المتحدة.	• إظهار المعرفة المناسبة بالممارسات و الأساليب التعليمية. • إظهار المعرفة الأساسية بتحديد الاحتياجات التعلمية للطلاب و تقييم مدى تقدمهم. • إظهار المعرفة بإعداد مخططات الدرس و تحديد مخرجات التعلم. • إظهار معرفة مناسبة بتصميم و / أو تقديم المنهج التعليمي بما يتوافق مع استراتيجيات التدريس.	• إظهار المعرفة بأطر و منهجيات التقييم ذات الصلة بتقييم المؤسسات التعليمية. • إظهار المعرفة بكيفية دعم الطلاب من ذوي الأداء المتدني.	• إظهار المعرفة بإدارة المؤسسات التعليمية. • إظهار المعرفة بوضع استراتيجيات التدريس. • إظهار المعرفة بأنماط التعليم و تطوراته.

التعليـم

7. الممارسات المهنية

عملية تحديد الممارسات المهنية في المجال التعليمي بحيث يتم إدراجها في النظام التعليمي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• إظهار الفهم الأساسي للممارسات الجيدة في المجال التعليمي. • جمع المعلومات و البيانات المتعلقة بالممارسات الجيدة في المجال التعليمي و كذلك التأكد من صحتها.	• إجراء البحوث البسيطة حول الممارسات الجيدة في المجال التعليمي. • تحليل الأنماط و تحديد نواحي القوة و مجالات التحسين. • خلق الوعي بين الزملاء و المستفيدين حول الممارسات الجيدة في المجال التعليمي.	• إجراء المقارنات المعيارية حول الممارسات الجيدة في المجال التعليمي و رفع التوصيات المناسبة بهذا الصدد. • تقديم التوجيه حول الممارسات الجيدة للطاقم التعليمي. • تحديد مجالات التطوير في المحال التعليمي و رفع التوصيات بهذا الصدد.	• وضع و تحديث و ضمان تطبيق الممارسات الجيدة في المجال التعليمي. • تقديم المشورة المتخصصة حول الممارسات التعليمية. • وضع أطر تطوير و مراجعة الممارسات الجيدة في المجال التعليمي.

التعليـم

8. التطوير المهني

القدرة على تدريب و نصح الآخرين حول كيفية العمل و التطور و النجاح عبر تقديم أفضل النتائج.

أساسي	متوسط	متقدم	خبير
• طلب التغذية الراجعة و تقديمها و تطبيقها بنجاح في السلوك المستقبلي. • الوعي بالحاجة إلى التدريب و بقيمته. • تحمل المسؤولية تجاه مهنته؛ و تطبيق خطة تطوير تتوافق مع تقييم الأداء؛ و / أو التنسيق مع الرئيس المباشر لتحديد مجالات القوة و نواحي التطوير.	• طلب التغذية الراجعة بشكل استباقي لقياس و مراقبة التطور المحرز، و تحديث خطة التطوير لتسهيل عملية التحسين الذاتي. • المشاركة في تطوير و تنفيذ التدريب للموظفين؛ و كذلك استخدام الدورات و البرامج التدريبية ذات الصلة لبناء مهارات الآخرين. • تقديم التغذية الراجعة الدورية و البناءة و التي يمكن تطبيقها و ذلك ضمن إطار زمني مناسب لأفراد الفريق؛ و كذلك تحديد الأفراد الذين يمكن ترشيحهم للفرص المتاحة لتطوير المواهب.	• خلق بيئة عمل جماعي حيث يقدم أعراض الفريق التغذية الراجعة البناءة لبعضهم البعض بشكل دوري و في المواقف الصعبة. • تحديد نواحي القوة و مجالات التطوير لدى الأخرين و إخبارهم بها؛ و ضمان تطبيق خطط التطوير؛ و كذلك تمكين كافة أعضاء الفريق و إعطائهم فرص الظهور المناسبة. • خلق التوازن بين احتياجات الجهة و الاحتياجات المهنية للأفراد؛ و قيادة عملية إدارة المواهب الخاصة بالإدارة؛ و قيادة الحلول التدريبية.	• قيادة مبادرات التدريب الاستراتيجية لتحسين الجهة ككل؛ و كذلك قيادة عملية تخطيط التطوير الأوسع و التأثير فيها. • الترتيب بنشاط للمهام التطويرية أو الممتدة في مجالات تخصصية أو وحدات عمل أخرى و ذلك لمصلحة الجهة و الفرد. • قيادة عملية تطوير الأفراد من ذوي الكفاءة العالية أو الأداء العالي؛ و كذلك توفير الوقت للتوجيه و التدريب و إعطاء التغذية الراجعة.