



نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

بطاقة الوصف الوظيفي

1. المعلومات الأساسية

1.1 معلومات اساسية عن الوظيفة

|                           |                                          |                      |                             |
|---------------------------|------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| مسمى الوظيفة              | مهندس إدارة الجودة والخدمات              | نوع الوظيفة          | عقد سنوي                    |
| الوزارة                   | وزارة الخارجية وشؤون المغتربين           | الفئة الوظيفية       | الوظائف الهندسية            |
| الادارة/ المديرية         | مديرية الموارد البشرية و التطوير المؤسسي | المجموعة النوعية     | مجموعة الوظائف الهندسية     |
| القسم/الشعبة              | قسم تطوير الأداء المؤسسي                 | المستوى              | الثاني                      |
| مسمى وظيفة الرئيس المباشر | رئيس تطوير الأداء المؤسسي                | المسمى القياسي الدال | مهندس صناعي                 |
| رمز الوظيفة               | 121229200100                             | مسمى الوظيفة الفعلي  | مهندس إدارة الجودة والخدمات |
| حجم الموارد البشرية*      |                                          | حجم موازنة الوزارة*  |                             |

\*تعبأ لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا فقط.

1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للوزارة

تقع هذه الوظيفة في قسم تطوير الاداء المؤسسي ضمن مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي وترتبط إرتباطاً مباشراً مع رئيس قسم تطوير الاداء المؤسسي.

وزير دولة  
للشؤون الخارجية

الأمين العام

مدير مديرية الموارد البشرية  
والتطوير المؤسسي

رئيس قسم  
تطوير الاداء المؤسسي

Page 1 of 5

2025/08/28



نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

| 2. الغرض من الوظيفة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المهمة الرئيسية للوظيفة ( الهدف من الوظيفة)                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| تختص هذه الوظيفة بتنفيذ وتحليل العمليات التشغيلية والإجراءات والخدمات وقياس الأداء، وتحسين استغلال الموارد، ورفع جودة الخدمات الحكومية، وتعزيز الإنتاجية والكفاءة المؤسسية بما ينسجم مع أهداف الوزارة وخططها الاستراتيجية.                                                                                                              |
| 3. المهام والواجبات والمسؤوليات الرئيسية                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| المهام التفصيلية والمسؤوليات                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1. يساهم في إعداد وتطوير الخطط الاستراتيجية والتشغيلية للوزارة من خلال إعداد المسودات الفنية، وتحليل البيئة الداخلية والخارجية باستخدام الأدوات والأساليب التحليلية الحديثة مثل (SWOT) و(PESTEL)، بما يضمن مواءمة البرامج والمشاريع مع التوجهات والأهداف المؤسسية ودعم عملية اتخاذ القرار.                                              |
| 2. يساهم في دراسة هندسة العمليات المؤسسية من خلال دراسة وتحليل أساليب وإجراءات العمل الحالية، واقتراح الحلول والنماذج الهندسية الكفيلة برفع كفاءة الأداء وتقليل الهدر.                                                                                                                                                                  |
| 3. يساهم في تصميم وتحليل عمليات التحول الرقمي من خلال تحديد المتطلبات الفنية لتحويل الإجراءات إلى مسارات رقمية ومتابعة تنفيذها بما يعزز مرونة وكفاءة العمل المؤسسي.                                                                                                                                                                     |
| 4. يساهم في إعداد منظومة قياس الأداء المؤسسي والتشغيلي من خلال تصميم وتحديث مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) ، ومتابعة نتائج التنفيذ وتحليل مستويات الإنجاز والفجوات بين الأداء الفعلي والمستهدف، وربط الأداء الفردي بالأهداف المؤسسية، وتقديم التوصيات الفنية والحلول التحسينية الداعمة لرفع كفاءة الأداء وتحقيق المستهدفات الاستراتيجية. |
| 5. يعد دراسات تقييم الأثر للتشريعات والسياسات والبرامج المؤسسية وفق الأدلة والمنهجيات المعتمدة، من خلال تحليل الآثار المتوقعة والنتائج المتحققة، إضافة إلى تحديد وتحليل المخاطر التشغيلية والتنظيمية وتقييم مستوياتها، واقتراح الخطط والإجراءات الوقائية والعلاجية بما يدعم استدامة العمل وفعالية الأداء المؤسسي.                       |
| 6. يساهم في تطبيق وتطوير معايير الجودة والتميز المؤسسي من خلال مواءمة إجراءات العمل مع المواصفات والمعايير العالمية ونماذج التميز الحكومي، والعمل على ترسيخ ثقافة التميز والابتكار والتطوير المستمر عبر تنفيذ المبادرات والبرامج المؤسسية، وقياس أثرها على بيئة العمل وسلوك الموظفين بما يعزز كفاءة الأداء المؤسسي واستدامة التطوير .   |
| 7. يعد تقارير المتابعة الدورية وتقييم أداء الوحدات التنظيمية والبرامج والمشاريع واقتراح الاجراءات التصحيحية والتطويرية ذات العلاقة لغايات التحسين ومعالجة الانحرافات.                                                                                                                                                                   |
| 8. يعد الدراسات والبحوث التحليلية والمقارنات المعيارية مع الجهات المناظرة محلياً ودولياً بهدف تبني أفضل الممارسات في تطوير الأداء المؤسسي.                                                                                                                                                                                              |
| 9. يساهم في إعداد مهام الوحدات التنظيمية ومراجعتها بشكل دوري لضمان انسجامها مع نظام تطوير الهياكل التنظيمية في القطاع العام والهيكل التنظيمي للدائرة وخططها الاستراتيجية، وذلك بالتنسيق مع الوحدات التنظيمية في الدائرة .                                                                                                               |
| 10. يقوم بأي مهام أو واجبات أخرى يكلفه بها الرئيس المباشر .                                                                                                                                                                                                                                                                             |



نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| 4. مكونات الوظيفة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                               |                |
| 4.1 اتصالات العمل                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                               |                |
| الغرض من الاتصال                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | الأشخاص الذي يتم التواصل معهم | مدى التكرار    |
| تتطلب هذه الوظيفة القيام بعمليات اتصال متعددة تشمل تبادل معلومات روتينية متصلة بالعمل مباشرة، وتنسيق العمل، وتوضيح أساليب العمل وطرقه أو تفسير البرامج والأعمال، وحل الخلافات أو بعض مشاكل العمل، بالإضافة إلى عرض خطط عمل جديدة أو معدلة، وذلك من خلال التواصل مع زملاء العمل المباشرين، وموظفي الوحدات الأخرى في الوزارة ، وموظفي الدوائر الحكومية الأخرى ذات العلاقة، ويتم ذلك على نحو يومي، أسبوعي وشهري تبعاً لطبيعة العمل ومتطلباته.                      |                               |                |
| 4.2 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |                |
| تتطلب هذه الوظيفة مستوى متوسط من القدرات الذهنية، يقوم على التطبيق العملي المباشر للمعرفة الأساسية بالعمل، والقدرة على تذكر وتسلسل خطوات إنجاز المهام، مع استيعاب المشكلات وتحليلها بدقة، واختيار الأسلوب الأنسب من بين عدة بدائل مقاربة، إلى جانب الربط المنهجي بين العناصر المختلفة والمسببات والنتائج، بما يضمن الوصول إلى حلول فعالة تدعم جودة الأداء وكفاءة التنفيذ.                                                                                       |                               |                |
| 4.3 مجال العمل وتأثيره                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                               |                |
| تتمثل طبيعة هذه الوظيفة في أنها تسهل عمل الآخرين، وهي متنوعة وتؤثر في الأعمال داخل الوحدة بحيث يترتب على الأخطاء تعطيل العمل، كما أنها مكملة لعمل الآخرين خارج الوحدة حيث تؤدي الأخطاء إلى تأخير أعمالهم .ويقتضي العمل كذلك دراسة وتحليل الحالات والمشكلات أو تحديد فعالية البرامج، مما يجعله مؤثراً على مدى واسع من نشاطات العمل وقد يسبب مشكلات كبيرة ومعقدة، إضافة إلى أنه متداخل مع أعمال الآخرين بحيث إن الأخطاء تمتد آثارها لتتعدى حدود الوحدة التنظيمية. |                               |                |
| 4.4 الصعوبة والتعقيد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                               |                |
| تنسم الوظيفة بأنها متنوعة إلى حد ما وذو طبيعة متكررة، وفي الوقت ذاته تتضمن إجراءات وقواعد معرفة، كما تشمل أعمالاً ذات خطوات متعددة ومتداخلة تتطلب دقة في التنفيذ والتنسيق بين مختلف المراحل.                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |                |
| 4.5 المسؤولية الإشرافية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |                |
| المسميات الوظيفية للمرؤوسين                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | درجة الوظيفة                  | أعداد الموظفين |
| لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |                |
| 4.6 المجهود البدني                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                               |                |
| نوعية المجهود البدني (شدة المجهود البدني)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | النسبة المئوية من وقت العمل   |                |
| جالس                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80%                           |                |
| واقف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 20%                           |                |



نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

| 4.7 ظروف العمل                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| بيئة العمل                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | النسبة المئوية من وقت العمل                                                                        |
| ظروف عادية (داخل المكتب)                                                                                                                                                                                                                                                    |  | %100                                                                                               |
| 5. المؤهلات العلمية والخبرات العملية                                                                                                                                                     |  |                                                                                                    |
| 5.1 متطلبات إشغال الوظيفة (الحد الأدنى من المؤهلات العلمية والخبرات العملية والتدريب)                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                    |
| 5.1.1 المؤهل العلمي المطلوب (التعليم الأكاديمي، المهني، الخ)                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                    |
| الشهادة الجامعية الأولى حدًا أدنى في الهندسة الصناعية (شعبة هندسة ميكانيك - قسم الهندسة الصناعية) ، بتقدير لا يقل عن (جيد).                                                                                                                                                 |  |                                                                                                    |
| 5.1.2 الخبرة العملية المطلوبة                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                    |
| نوع الخبرة العملية ومجالها                                                                                                                                                                                                                                                  |  | مدة الخبرة العملية                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- تبسيط العمليات.</li><li>- التخطيط الاستراتيجي.</li><li>- المتابعة والتقييم.</li></ul>                                                                                                                                               |  | خبرة لا تقل عن خمس سنوات في مجال الوظيفة المطلوبة                                                  |
| 5.1.3 التدريب الفني أو الإداري أو التخصصي المطلوب (ويقصد التدريب الرسمي اللازم لممارسة عمل او مهنة معينة قبل شغل الوظيفة)                                                                                                                                                   |  |                                                                                                    |
| مستوى التدريب ومجاله                                                                                                                                                                                                                                                        |  | مدة التدريب                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- تبسيط الإجراءات والعمليات.</li><li>- هندسة العمليات وتطوير الخدمات.</li><li>- إدارة الجودة والتميز المؤسسي.</li><li>- إعداد مؤشرات الأداء وقياس الإنتاجية.</li><li>- إدارة المشاريع.</li><li>- مهارات تخطيط وتنظيم العمل.</li></ul> |  | وفقًا لعدد الساعات المعتمدة لكل دورة في البرامج التدريبية في الأكاديمية الأردنية للإدارة الحكومية. |
| 5.2 الكفايات الوظيفية                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                    |
| وصف الكفاية                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | الكفاية المطلوبة                                                                                   |
| مستويات إتقان الكفاية ( أساسي، متوسط، متقدم، خبير)                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                    |
| متقدم                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | الكفايات الفنية                                                                                    |
| - تصميم وتوثيق العمليات والخدمات (إعادة الهندسة) وإعداد الدراسات المتعلقة بها وفق أفضل الممارسات.                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                    |



نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"><li>- تطوير نماذج رقمية متقدمة لجمع وتحليل البيانات، واستنتاج مؤشرات الأداء (KPIs) ، وإعداد التقارير الفنية التحليلية لدعم القرار.</li><li>- المعرفة بمنهجيات التطوير المؤسسي والتميز الحكومي وأدوات التحسين المستمر مثل (Lean, Six Sigma)</li><li>- إجراء تحليل متكامل لطبيعة الوظائف وتحديد مستوياتها الإدارية.</li><li>- إعداد أدلة إجراءات العمل المعيارية (SOPs) ونماذج جمع المعلومات لضمان جودة واستمرارية الأداء.</li><li>- تطوير الهياكل التنظيمية.</li></ul>                 |                                         |
| متقدم | <ul style="list-style-type: none"><li>- تحليل المشكلات التنظيمية إلى مكوناتها الأساسية وابتكار حلول هندسية لمعالجتها.</li><li>- التواصل الفعال، الإصغاء النشط، والإقناع، بالإضافة إلى مهارات النصيح والمشورة الفنية.</li><li>- العمل بروح الفريق الواحد وتعزيز التكاملية مع الوحدات التنظيمية المختلفة.</li><li>- التركيز على جودة المخرجات وتلبية احتياجات متلقي الخدمة بكفاءة وفاعلية.</li><li>- التطبيقات المكتبية (Office) والبرامج التحليلية، مع إجادة اللغتين العربية والإنجليزية قراءة وكتابة ومحادثة.</li></ul> | الكفايات العامة<br>(السلوكية والإدارية) |