

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة			
مسمى الوظيفة	موظف استقبال	نوع الوظيفة	
الدائرة	المركز الوطني للأمن السيبراني	الفئة الوظيفية	
الادارة/المديرية	مديرية الشؤون المالية والادارية	المجموعة النوعية	
القسم/الشعبة	قسم الخدمات الادارية	المستوى	
مسمى وظيفة الرئيس المباشر	رئيس قسم الخدمات الادارية	المسمى القياسي الدال	موظف استقبال
رمز الوظيفة		مسمى الوظيفة الفعلي	موظف استقبال
حجم الموارد البشرية*		حجم موازنة الدائرة*	
*تعبأ لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا فقط.			
1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة			
تقع ال وظيفة في قسم الخدمات الإدارية وترتبط ارتباطاً مباشراً برئيس القسم			
2. الغرض من الوظيفة			
المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)			
تختص الوظيفة بإدارة استقبال وتوجيه المراجعين و الزوار ومساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة منهم ومرافقتهم لمواقع تقديم الخدمات، تطبيق قواعد السلامة العامة لضمان بيئة عمل آمنة وفعالة في المركز.			
3. المهام و الواجبات والمسؤوليات الرئيسية			
المهام التفصيلية والمسؤوليات			
- يعمل على استقبال الزوار، وتسجيل بياناتهم، وتنظيم إجراءات دخولهم، وتحويلهم إلى المكاتب المختصة للحفاظ على النظام داخل المركز وفقاً للسياسات المتبعة. - يطبق قواعد السلامة العامة من خلال التأكد من اتباع الزوار والموظفين للإجراءات اللازمة وفقاً لقواعد السلامة العامة. - يقوم بمرافقة ومساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن للوصول الى مكان تقديم الخدمة . - يشارك في مختلف البرامج الارشادية والتدريبية المتعلقة باختصاص الخدمات . - يحافظ على سرية الوثائق والمعلومات . - يشارك في اقتراح الأفكار والملاحظات التي تساعد في تسهيل عملية استقبال المراجعين وتسهيل الإجراءات المقدمة لهم - يقوم بأي مهام أخرى ذات علاقة بطبيعة العمل.			
1- مكونات الوظيفة			
4.1 اتصالات العمل			
ماهية وغرض الاتصال	جهات ومستوى الاتصال	مدى التكرار	
تبادل معلومات روتينية متصلة بالعمل مباشرة ، توضيح أساليب العمل وطرقه أو تفسير البرامج والأعمال ، حل الخلافات او حل بعض مشاكل العمل	جهات خارجية : الجمهور جهات داخلية : جميع زملاء العمل في الهيئة	يوميًا	

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

4.2 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل.		
تطبيق مباشر للمعرفة الأساسية المرتبطة بالعمل		
4.3 مجال العمل وتأثيره		
يؤدي العمل وفق التعليمات ويتكون العمل من تنفيذ أعمال إدارية مساعدة متنوعة والأخطاء ذات تأثير بسيط على أعمال القسم		
4.4 الصعوبة والتعقيد		
يتكون العمل من تنفيذ أعمال متنوعة إلى حد ما ذات طبيعة متكررة ومتداخلة مع أعمال الآخرين		
4.5 المسؤولية الإشرافية		
		
المسميات الوظيفية للمرؤوسين	درجة الوظيفة	أعداد الموظفين
-	-	-
4.6 المجهود البدني		
نوعية المجهود البدني (شدة المجهود البدني)		النسبة المئوية من وقت العمل
جالس		80%
متجول		20%
4.7 ظروف العمل		
بيئة العمل		النسبة المئوية من وقت العمل
مكتبية (عادية)		80%
2- المؤهلات العلمية والخبرات العملية		
5.1 متطلبات إشغال الوظيفة (الحد الأدنى من المؤهلات العلمية والخبرات العملية والتدريب)		
شهادة الثانوية العامة فما دون		
5.1.2 الخبرة العملية المطلوبة		
نوع الخبرة العملية ومجالها	مدة الخبرة العملية	
لا يوجد		
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	
دورة تدريبية في مجال مهارات الاتصال ، دورات تدريبية في مجال خدمة العملاء ، دورة في استخدام الحاسوب في مجال العمل	حسب الخطة التدريبية	
5.2 الكفايات الوظيفية		
الكفاية المطلوبة	وصف الكفاية	
الكفايات الفنية	مستويات إتقان الكفاية (أساسى، متوسط، متقدم، خبير)	
	متوسط	
	متوسط	
	أساسي	
	أساسي	
سرعة الاستجابة		-
الرد على الاستفسارات		-
إدارة المكالمات الهاتفية		-
معرفة بالقوانين والأنظمة المعمول بها في المركز		-

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

		الكفايات القيادية (لشاغلي الوظائف الإشرافية والقيادية)
- أساسي - أساسي - أساسي - أساسي - أساسي - أساسي - أساسي - أساسي - أساسي - أساسي - أساسي	- الإتصال والتواصل الفعال - العمل بروح الفريق - حل المشكلات - التوجه نحو متلقي الخدمة - التركيز على جودة الأهداف - المسائلة - إدارة البيانات والمعلومات - الإبداع والابتكار - المعرفة الرقمية - التكيف - تنمية الذات	الكفايات العامة (السلوكية والإدارية)
- متقدم - أساسي	- اللغة العربية (قراءة / كتابة / محادثة) - اللغة الانجليزية (قراءة / كتابة / محادثة)	الكفايات اللغوية
- أساسي	- استخدام تطبيقات الحاسوب	الكفايات الحاسوبية