

دليل الكفايات السلوكية والإدارية للوظائف الإشرافية (القيادية)

م	الكفاية/ المهارة	التعريف
1	التفكير الاستراتيجي	<p>تعتبر مهارة رئيسية للقادة ومتطلب أساسي للنجاح تركز على تحليل العوامل والمتغيرات الدقيقة التي ستؤثر على النجاح طويل المدى للعمل أو فرق العمل أو الأفراد . وتتطلب قدرة على تحليل البيانات والمؤشرات والمتغيرات المختلفة ، و تحديد عوامل الفرص والتحديات والمخاطر ، وربطها مع الأهداف العامة للمؤسسة. وذلك من خلال :-</p> <ul style="list-style-type: none"> - إمكانية بناء وفهم الاستراتيجيات عبر معرفة أهم المبادرات والتوجهات الحالية والمستقبلية . - التفريق بين الخطة الاستراتيجية و الخطة التشغيلية . - رصد المؤشرات التشغيلية للخطط الاستراتيجية . - تحديد الأولويات والمبادرات المؤسسية وربطها مع الاستراتيجية و مؤشرات الأداء . - ممارسة مهارات بناء النتائج استراتيجيا . - مهارة متابعة النتائج وتقييم أثارها الاستراتيجية . - اكتساب مهارة استحداث الأفكار والمشاريع المؤسسية المحققة للنتائج الاستراتيجية . - دور القائد الاستراتيجي في بناء ثقافة المنظمة وتعزيز الفكر الاستراتيجي لمواردها البشرية . - التعرف على عناصر نجاح الاستراتيجية والاطلاع على أفضل الممارسات . - تطوير المبادرات المؤسسية للابتكار ومواجهة التحديات بما يحقق رؤية المركز .
2	تمكين وإدارة الابتكار	<p>الابتكار أهم صفات قائد الأعمال الحديث وهي القدرة على إلهام العمل المنتج في الذات والآخرين ، إنها كفاءة ضرورية لأي منظمة تأمل في تطوير منتجات وخدمات مبتكرة وفيها نستهدف إلى :-</p> <ul style="list-style-type: none"> - استكشاف مفهوم ثقافة الابتكار وممارسة إدارة الابتكار . - تطبيق القيادة المبتكرة لإطلاق الإبداع في مكان العمل . - اتقان قيادة الابتكار الموجه نحو تحقيق النتائج - تطوير الكفاءة في إنشاء وقيادة فرق عالية الأداء ضمن ثقافة الابتكار . - اكتساب المعرفة على تطوير استراتيجيات وثقافات وهياكل تشجع الإبداع والابتكار في بيئة العمل . - التعرف على كيفية تحويل الأفكار والحلول الناجحة إلى واقع وكذلك إنشاء ثقافة تفاعلية لتعزيز الابتكار وتطبيق الممارسات الجديدة .

دليل الكفايات السلوكية والإدارية للوظائف غير الإشرافية

م	الكفاية/ المهارة	التعريف
1	الابتكار والتحسين المستمر	<p>الابتكار هو إحدى الضروريات التي لا بد من ممارستها لضمان بقاء المؤسسات ولا يقف ذلك عند حد ممارسة الأعمال بكفاءة ودقة فقط وإنما لا بد للموظف أن يركز على الابتكار والإبداع وسرعة التكيف مع التغييرات المطلوبة والتحسين المستمر لمستقبل الأعمال والتي تركز على :-</p> <ul style="list-style-type: none"> - امتلاك مهارات الابتكار والتفوق الإداري . - تبني أساليب واستراتيجيات الابتكار وتوليد الأفكار لمستقبل الأعمال . - التعرف على العقبات ونقاط الضعف التي تحول دون الابتكار. - مهارات ترجمة الأفكار المبتكرة إلى خطط وبرامج أعمال . - تشجيع المناخ الإبتكاري في بيئة العمل . - قياس قابلية الفكرة للإبتكار في بيئة العمل .
2	أدوات ونماذج قياس رضا المتعاملين وطرق التحليل	<p>من أهم المؤشرات التي يركز عليها المركز هو تحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين سواء موظفين أو عملاء خارجيين وعادة ما يطلب إجراء قياس رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة كل ربع سنة.. وعليه من المهم اكتساب الموظفين لمهارات تتعلق ببناء نماذج للقياس وكيفية إعدادها واستخراج نتائجها .. وفيما نستهدف إلى :</p> <ul style="list-style-type: none"> - أهمية وجوانب عملية قياس رضا المتعاملين وأثرها في تحسين الخدمات المقدمة. - تعلم مهارات بناء استطلاعات قياس رضا المتعاملين. - الأساليب والأدوات المستخدمة لقياس رضا المتعاملين .(الاستبانة – نتائج الأداء ... الخ) - مهارات جمع وتوثيق وتحليل التغذية الراجعة من المتعاملين. - مهارات إعداد تقارير رضا المتعاملين. - مهارات تحليل نتائج قياس الرضا . - كيفية ربط النتائج بالمؤشرات المحددة . - مهارات وآلية الإستجابة لمتطلبات وشكاوى المتعاملين وتوثيقها وتصنيفها. - مهارات تطوير الخدمات المقدمة بناء على نتائج قياس رضا المتعاملين . - كيفية تنفيذ وتطبيق شكل الخدمات المحسنة ومتابعة نتائجها . - تقييم مستوى الجودة في الخدمات المقدمة وتحقيقها لمؤشرات الأداء.