

مصفوفة مؤشرات الكفايات السلوكية حسب مستوى إتقان الكفاية المطلوب

المؤشرات السلوكية حسب مستوى الكفاية المطلوب				الكفاية	
المستوى الأساسي	المستوى المتوسط	المستوى المتقدم	المستوى الخبير	التفاعل مع الآخرين	تحقيق النتائج والاندماج
• يوصل المعلومة ويتجنب الغموض وسوء الفهم شفويا عن طريق التحدث بلغة واضحة وسليمة وكتابيا بدون أخطاء إملائية وباستخدام علامات الترقيم. • يصغى ويفهم الملاحظات وردود الأفعال الموجهة إليه بالمعنى الصحيح. • يركز ويتجنب التششت والتشويش أثناء المحادثة ويقوم بطرح الأسئلة.	• ينقل المعلومات بوضوح ودقة وباختصار، سواء شفويا أو كتابيا باستخدام القواعد والمصطلحات المهنية. • يستخدم أساليب مختلفة وفعالة فى التواصل تناسب مع سياقات مختلفة وأفراد من مستويات عدة. • يشارك بفاعلية فى النقاشات ويستمتع جيدا لآراء الآخرين ويتقبل النقد والرأي الآخر.	• يستخدم أكثر من أسلوب للتواصل وتبادل المعلومات وفقا للطرف المعنى والموضوع والموقف. • يلتقط التعابير ويستجيب للرسائل بطرق تعبر عن الفهم الواضح لها. • يشجع الجميع على المشاركة وتبادل المعرفة، ويزود الموظفين بالتغذية الراجعة.	• تطوير استراتيجيات الاتصال والتواصل المؤسسى الداخلية والخارجية. • التفاعل مع مختلف فئات الجمهور المستهدف، من خلال تطبيق مهارات التحدث امام الجمهور وإدارة الغضب. • الحديث بثقة عالية والتعامل مع أصعب المواقف والأسئلة بشكل سريع وبديهي.		
• يفكك المشكلات المعقدة إلى أجزاء متعددة قابلة للإدارة والتحليل. • يجمع ويحلل المعلومات ذات الصلة بفعالية من خلال استخدام مصادر متنوعة. • يحدد الروابط بين المواقف والمعلومات المقدمة.	• يفهم أسباب وتأثير المشكلات ويطبق أساليب وأدوات مختلفة لحل المشكلات المتكررة. • يجد حلول بديلة من خلال مناقشة المشاكل مع الأشخاص المتأثرين بالمشكلة أو ذوي المعرفة، ويجرب أفكار جديدة. • يحدد علاقة السبب والنتيجة بين جوانب المشكلة ويطور خطة عمل بناء على العلاقات السببية.	• يحدد نطاق المشكلات بشكل كامل وحلها بمراعاة التأثيرات الداخلية والخارجية. • يتفحص ويقيم البدائل بشكل موضوعى مما يجعله قادرا على اختيار البديل أو الحل الأفضل. • يرى الصورة الكلية للمشكلة وينقل المشاكل المعقدة بشكل بسيط. • يفكر خارج الصندوق بعيدا عن المعطيات والبيانات المتواجدة لإيجاد حلول ابداعية.	• يمتلك رؤية شاملة للمخاطر والمشكلات المتوقعة. • يناقش ويقيم المشاكل المعقدة ويضمن حلول واقعية قابلة للتحقيق. • يدرب فرق العمل ويوجهه نحو طرق وأساليب حل المشكلات.		
• يحدد مختلف فئات متلقى الخدمة، ويعرف الاحتياجات والمتطلبات التى تحتاجها كل فئة من الفئات ويعمل على تلبيتها. • يجمع التغذية الراجعة من متلقى الخدمة ويوصلها للمعنيين بالشكل المناسب.	• يلبي احتياجات الجمهور ويحسن التجربة الشاملة لهم دون تمييز. • يحلل احتياجات مختلف فئات متلقى الخدمة بهدف تقديم قيمة مضافة لهم. • يستفيد من التغذية الراجعة ويتعامل مع الشكاوى والملاحظات الواردة بهدف تحسين مستوى الخدمة.	• يطبق أفضل الممارسات من أجل تقديم خدمات مميزة لمتلقى الخدمة دون تمييز. • يشارك ويناقش متلقى الخدمة الخيارات الممكنة والمختلفة عند البحث عن الحل الأنسب من أجل تطوير تجربة فريدة تعكس الخدمة المقدمة. • يطور مؤشرات لقياس رضا متلقى الخدمة وأداء الخدمات بشكل دوري.	• يطور فهم عميق لمتطلبات المجتمع، مع توجيه الخطط الاستراتيجية لخدمة المجتمع. • يتوقع الاحتياجات المستقبلية ويقوم بالتخطيط بناء على ذلك.	المساءلة	
• يحترم سرية المعلومات والقوانين والأنظمة داخل الجهة، ويتبع الإجراءات والسياسات الخاصة بالمهام الموكلة إليه. • يتصرف بنزاهة ويتحمل المسؤولية التى تقع على عاتقه. • ينجز الأعمال المكلف بها.	• يتحمل المسؤولية عن التصرفات الشخصية والجماعية، ويعزز ثقافة الالتزام والسلوك المسؤول بين أعضاء الفريق. • يحقق أداء متميز، ويقدم الإرشاد والملاحظات لتحسين الأداء، ويؤكد على الترابط في المسؤوليات بين الفرق.	• يشجع الفريق على قبول المسؤولية وتحقيق أداء عالي يتمحور حول أهداف الجهة الحكومية. • يتخذ قرارات تعزز ثقافة النزاهة والتميز داخل الجهة الحكومية. • يتأكد من تحديد المسؤوليات والأدوار للموظفين، لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للجهة.	• يتعامل بإيجابية وفاعلية مع جميع الأخطاء، صغيرة كانت أو كبيرة، حتى لو كانت أخطاء مؤثرة أو تم اكتشافها بوقت متأخر. • يضمن وجود معايير تحكم مساءلة الموظفين فى الجهة الحكومية بما يضمن خدمة مصلحتها. • يطلق مبادرات توعوية حول أهمية المساءلة والموثوقية فى مجال العمل. • يطور وينشر مبدأ الزامى لتحمل المسؤولية ويشجع على تطبيق البرامج التى تعززه.		

الكفاية		المؤشرات السلوكية حسب مستوى الكفاية المطلوب		
		المستوى الأساسي	المستوى المتوسط	المستوى المتقدم
مواجهة التغيرات المستقبلية	الابداع والابتكار	• يستفيد من التجارب السابقة والأخطاء لتحسين الأداء وتطوير الأفكار. • يقدم أفكار ابتكارية قابلة للتطبيق. • يقدم مقترحات تحسينية للممارسات.	• يطلع على اخر المستجدات فى مجال العمل، من أجل تعزيز أفضل الممارسات وتوليد أفكار جديدة. • يطور منهجيات وخطط عمل جديدة لتنفيذ العمل ويشجع على استخدامها.	• يدرس ويقيم الأفكار والأساليب الجديدة، ويقدم اقتراحات للتغيير والتطوير بناء على ذلك. • دعم ومساعدة الموظفين على تطبيق أساليب التفكير الابداعي في مجال العمل. • يحول الأفكار الإبداعية إلى برامج ومشاريع قابلة للتطبيق.
	التكيف	• يظهر استعدادا لتجربة أفكار وطرائق وتقنيات جديدة خلال العمل. • يتعامل بمرونة مع المواقف المختلفة.	• يتفاعل بشكل بناء مع تغير النهج. • يكيف المهام والأدوار بما يتناسب مع تغيرات الوضع الراهن.	• يراجع أهداف الجهة الحكومية ويفكر استراتيجيا فى كيفية تحديد الفرص والمخاطر المتغيرة لتحديد التغييرات المحتملة المطلوبة فى الخطط أو الأهداف. • يتعامل بمرونة فى مواجهة المواقف المختلفة. • يشرك فريق العمل ويحفزهم في تطوير الأعمال.
	تنمية الذات	• يبحث بشكل مستمر عن إجابات على الأسئلة والاستفسارات المتعلقة بنطاق العمل. • يهتم فى تعلم طرق وأفكار ومبادئ جديدة لأداء عمله، بما يشمل فرص التعلم التى توفرها الجهة الحكومية للموظفين. • يحدد الفرص لاكتساب وتطوير القدرة من خلال التعلم المباشر.	• يسعى للحصول على ملاحظات تغذية الاداء ويأخذها بعين الاعتبار لتطوير ذاته. • يفهم الفجوات الحالية فى أداء الأعمال ويحللها من أجل التعامل معها بشكل أفضل فى المستقبل، كما ويرصد التقدم فى الأداء. • يستغل فرص التعلم المتاحة والتعلم والاستفادة من تجارب الآخرين.	• يعد خطط التعلم والتطوير الذاتى ويلتزم بتنفيذها قدر الإمكان. • يقوم بالخطوات اللازمة لتحقيق طموحاته على المدى الطويل. • يساند الزملاء على تطوير مهاراتهم وفقا لاحتياجاتهم الفردية وتوجهات الجهة الحكومية.
		• يشجع وييسر التعلم واكتساب المعرفة لدى فريق العمل. • يقترح استراتيجيات غير تقليدية ومبتكرة لتطوير المعرفة والخبرات لدى فريق العمل. • يخلق بيئة عمل تدعم وتشجع على التعلم وتطوير المعرفة. • يقود ثقافة التعلم المستمر وتقييم الاداء الذاتى، وإدارة ضغوطات العمل.		